

東京都福祉サービス第三者評価 評価結果

評価結果基本情報

評価年度	令和6年度
サービス名称	就労継続支援 A 型
法人名称	一般社団法人ウエル
事業所名称	めぐろ
評価機関名称	特定非営利活動法人 赤坂福祉プランニング

コメント

めぐろ（就労継続支援 A 型）の評価業務にあたって、利用者総数 {24名中、長期欠席者（国外在住）1名を除く} に利用者調査を行いました。聴覚障害をお持ちの利用者には手話通訳士（日本語及び韓国語の手話通訳士）を前もって評価機関が手配をして聞き取り調査に臨みました。利用者のプライバシーに配慮し、また、文言等工夫をして調査を行いました。訪問調査については、提供していただいた各種資料を参考に訪問調査時の確認事項を作成して予め事業所に提出し、十分な情報と資料をもとに訪問調査に臨み、慎重な合議の上、評価を決めました。

（内容）

- I 事業者の理念・方針、期待する職員像
- II 全体の評価講評
- III 事業者が特に力を入れている取り組み
- IV 利用者調査結果
- V 組織マネジメント項目（カテゴリー 1～5、7、8）
- VI サービス提供のプロセス項目

公益財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health.
All Rights Reserved.

I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）
	事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など） 1)障害者の方々がホテルやビルの清掃業務を通じ、明るく元気に働く職場を提供する。 2)障害者の方々が社会の一員として働く喜びや生きる活力を得られる職場を提供する。 3)克己心：弱い自分に負けない⇒自分の人生を頑張る（令和6年度スローガン①） 4)率先垂範：事業所のルールを守る⇒皆のお手本となる（令和6年度スローガン②） 5)切磋琢磨：皆と協力し共に向上する⇒全員精勤賞をとる（令和6年度スローガン③）
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）
	（1）職員に求めている人材像や役割 ①利用者の人格を尊重し、信頼関係を構築できる。②利用者の希望を最優先に、必要十分な支援を実施できる。③常に落ち着いた対応力と適切な判断力を持ち、利用者や他の職員からも信頼される。
	（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） ①福祉での長い経験や資格取得に基づく豊富な知識を活かし、利用者支援ができる。②最新の経営環境・課題を理解のうえ、意見具申・改善提案を行い、事業所運営に貢献できる。

Ⅱ 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

1	全職員が参加する委員会活動や研修及び研修報告会を通じて、職場全体の虐待防止・権利擁護の意識や知識・スキルの向上を図っている 職員全員が委員となって参加する虐待防止・身体拘束適正化委員会を年2回開催し、虐待防止マニュアルの読み合わせ、職員行動指針の説明・振り返り、年2回のセルフチェックのフィードバック、身体拘束に対する基本的な考え方等の確認、虐待防止の外部研修受講者による伝達研修等が行われています。職員全体での知識・スキルの向上・底上げにも取り組んでおり、経営向上セミナー、人材育成セミナー、東京都の集団指導、区の子精神保健関係の研修等に管理者や職員が参加し、研修後は必ず職員全員で研修報告会を実施して知識の共有を行っています。
2	事業規模の利点を生かして職員間のコミュニケーションを積極的に行い、密に情報共有しながら一丸となって課題解決に取り組んでいる 職員数が10名未満であり日常的にお互いの顔が見える事業規模である利点を生かして、職員間で積極的にコミュニケーションを取ってチームワークを向上させながら、事業所の課題解決のために職員が一丸となって日々業務に取り組んでいます。毎日の朝礼や業務の合間の時間を活用して、事業所のビジョンや課題を共有しながら、日々の業務や利用者の状況を情報共有し、課題や問題点が発生した時にはタイムリーに改善策等を検討しています。職員間のコミュニケーションを深めることで意見を言いやすい職場環境となっており、業務改善にもつながっています。
3	近隣公園の清掃活動を通じて地域住民の方との交流や余暇活動での社会資源の活用を図り、多様な社会参加の機会を設けている 事業所の近隣にある公園2か所の清掃を実施し、地域住民の方とのコミュニケーションや交流機会の場となっています。地域住民の方より、感謝の言葉をかけてもらい、利用者のやりがいとなっています。また、社会に役立つ仕事をしていると自信に繋げていけるように支援しています。余暇活動のクリスマス会では目黒区公民館を借りたり、お花見会は清掃作業をしている公園で行うなど、事業所近隣の地域資源を活用しています。今後は、バス旅行などを企画して法人内の岡山事業所との交流会を設けるなど、様々な地域での体験や交流も提供したいとしています。

さらなる改善が望まれる点

1	経営改善の課題解決を達成しながら、福祉サービス事業所としてのサービスの目的の実現に向けた事業計画の策定が今後期待される 事業所の喫緊の課題として就労事業収支の黒字化、最低賃金の基準の達成があるため、事業所の業務に関する計画は収支の改善に特化した中長期計画や単年度の経営改善計画となっています。課題解決に向けて職員一丸となって取り組みを実施した結果、今年度には課題を解決できる見込みとなったため、今後は福祉サービスを提供する事業所としてのサービスの目的（利用者が自立した社会生活を営むことができるように就労機会の提供や就労移行に向けたスキル向上のための支援を行うこと）の実現に向けた事業計画の策定や計画に沿った取り組みが期待されます。
2	日常の記録がしっかりととられている一方で個別支援計画と連動した記録が残される工夫がなされておらず、改善が必要である 記録については、毎日の作業内容、体調、特記等の記録がしっかりととられており、日報に記されている特記事項などは朝夕礼等で全職員に周知されています。また、緊急に共有すべき

	事項は全職員にSNS等で共有しています。一方で、記録の内容に関して、個別支援計画の長期目標や短期目標、あるいは細かな支援の計画に対しての記録が意識されているのかには疑問が残ります。個別支援記録の書式の工夫など、個別支援計画の内容を意識した記録が残るような仕組みを作り出し、更なる記録の質の向上、および個別支援計画の実現の為に改善が望まれます。
3	業務マニュアルやサービス基準について、更新手順等の手続きが定められておらず、事業所の状況が変化した場合に備えて改善が必要である 業務マニュアルやサービス基準は管理者が作成して周知しています。現状では職員8名で支援をしており、マニュアル等の変更の必要性が生じて、朝礼等で十分に共有が可能です。しかし、今後、新しい職員が入職した場合、その指導においてサービスの基準や指導の基準を明確に示す必要があります。また、マニュアルに関しても更新の必要性が生じた際、現場の意見として更新の提案が出来るように更新の手順の明確化が必要です。また、後で振り返った際に何の目的でマニュアルや基準が更新されたのかを残す意味でも決定プロセスの明確化が望まれます。

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	★ 障害特性や外国籍も持つ利用者に対し様々なコミュニケーションへの配慮がなされている 事業所には、知的障害、身体障害、精神障害等の障害特性に配慮が必要な方だけではなく、外国籍も持つ利用者なども利用されており、様々な形でのコミュニケーション配慮が必要な状況となっています。聴覚障害などで言語による伝達が困難な利用者については、スマートフォンのショートメッセージ機能やSNSツールなどのコミュニケーションツールを活用したり、外国籍も持つ利用者に対してはスマートフォンの同時通訳ツールなどを活用するほか、朝礼時などはスマートフォンをディスプレイに繋いで、大きな画面で同時通訳するなどの工夫もしています。
	関連評価項目(利用希望者等に対してサービスの情報を提供している)
2	★ 個別支援会議が毎月開催され、毎月の利用者面談等で支援の課題等が共有されている 利用者のアセスメントは利用開始時に作成し、それに合わせてサービス管理責任者が個別支援計画を作成しています。個別支援計画のモニタリングは作成から6ヶ月の間で行われ、アセスメントの更新も同時に行われています。また、月に一回個別支援会議を開催して、利用者支援における課題等を共有しています。また、サービス管理責任者と職業指導員がペアとなって、月に一回程度利用者との面談を実施しています。面談では利用者の要望等を聞き取り、面談記録に整理されて、朝礼や夕礼等で全職員に周知されています。
	関連評価項目(利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している)
3	★ 看護師による健康状態の把握と、通院同行で医療機関と連携し健康維持に努めている 事業所には看護師1名が常勤しています。毎日の朝礼点呼時に顔色や声の状況確認をして体調状態を把握し、必要に応じて検温・血圧等の確認をしています。看護師との個別面談を1日に利用者8名と実施し健康状態、服薬状況等の確認をし、食事や睡眠、通院や服薬についてのアドバイスをしています。定期通院をしている利用者に対しては半年ごとに看護師が通院同行し、医師と面談しています。必要に応じて、服薬管理表や医療機関と情報共有する書式を作成し、医療機関との連携を図っています。利用者の様子は職員間で共有し、看護記録に残しています。
	関連評価項目(利用者が健康を維持できるよう支援を行っている)

1. 利用者は困ったときに支援を受けているか							
はい	18人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が14.3%でした。「場合によります。」「足が痛い時にサポートしてくれる。相談にのってくれる。」「困った時は助けてくれる。」「前は不満が多かったけど今は乗り越えました。心の中に残ってる。」「筆談とか助けてもらっている。」「ちゃんとサポートしてくれます。」等のコメントがありました。							
2. 事業所の設備は安心して使えるか							
はい	19人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」が90.5%、「どちらともいえない」と「いいえ」がそれぞれ4.8%でした。「使いやすく仕事もスムーズにできている。」「大丈夫です。教えてもらいながら楽しく働いている。」「階段が大変。エレベーターがほしい。」等のコメントがありました。							

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか

はい	20人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が95. 2%、「どちらともいえない」が4. 8%でした。「とても楽しいです。」「ケンカすることもあるが、大丈夫。」「仲良く出来ている。」「うまくいってます。」「健聴者の人達は楽しい。ろう者はちょっとむずかしい。気をつかう。」「特にないが、挨拶等はできている。」「楽しく過ごせている。」等のコメントがありました。

14. 【就労継続支援A型】

事業所での活動が働くうえでの知識の習得や能力の向上に役立っているか

はい	15人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が71. 4%、「どちらともいえない」19. 0%、「いいえ」と「無回答」がそれぞれ4. 8%でした。「年齢的にもどちらかという楽しく過ごしたい。」「ここで、ずっと働きたい。」「将来に向けて今の仕事が役に立っていると思う。」「現在の仕事で覚えたことを、今後の社会貢献に活かせば良いか考えています。」「今日は雨なので公園清掃はなし。会社の寮の清掃と「めぐろ」の清掃です。」「はい。役立っている。公園清掃、会社の寮の清掃、民泊ホテルの清掃。田町にあるのビルの植栽もする。2週間に1回。」等のコメントがありました。

15. 【就労継続支援A型】

給料（工賃）等の支払いのしくみは、わかりやすく説明されているか

はい	16人	どちらともいえない	3人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が76. 2%、「どちらともいえない」14. 3%、「いいえ」が9. 5%でした。「行き先によって変わる。時給額についての説明は職員から受けていない。」「聞かされたことはあるが、毎回説明があるわけではないので、覚えていない。」「理解していますが交通費は負担が多いが健聴者と楽しいので目をつぶっています。」「現金と明細表はもらうけれど説明はない。受け取りの印は押す。」「特に説明はない。封筒に現金と明細表が入っている。」「明細で説明してくれる。わからないことがあれば質問できる。」等のコメントがありました。

18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか

はい	19人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が90. 5%、「どちらともいえない」9. 5%でした。「はい。とても清潔です。」「私がきれいにしている。確認して汚れていたら私がきれいにします。」「きれい。利用者が毎日掃除をしている。」「手洗いはいつもきれいにしている。ビルの中に5ヶ所ある。」「古いのが気になる。」等のコメントがありました。

19. 職員の接遇・態度は適切か

はい	15人	どちらともいえない	4人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が71. 4%、「どちらともいえない」19. 0%、「いいえ」が9. 5%でした。「不適切な態度と思われる職員がいた。代行に伝える事はできた。」「皆、やさしく接してくれる。」「特に問題はない。」「言葉で鼓舞することは大切です。過去の経験から見ると愛があります。」「大丈夫。命令もない。」「思います。乱暴な職員はいない。」「ちょうど良い感じでコミュニケーションをとれている。」等のコメントがありました。

20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか

はい	20人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が95. 2%、「どちらともいえない」が4. 8%でした。「サポートして頂ける。」「今は元気。安心していられる」「血圧のサポートが助かっている。」「人（職員）による。」等のコメント

ントがありました。

21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか

はい	17人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が81.0%、「どちらともいえない」9.5%、「いいえ」と「非該当」がそれぞれ4.8%でした。「特に問題はない。トラブルの時は職員が仲介してくれる。」「特にトラブルはない。」「たまに争い、口喧嘩はあるけど、職員が止める。」「見たことない。男性も女性もいる。」「すぐに来てちゃんと対応してくれる。」等のコメントがありました。

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか

はい	18人	どちらともいえない	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が85.7%、「どちらともいえない」「いいえ」「無回答」がそれぞれ4.8%でした。「対応してくれます。私が言ったことを守ってくれる。」「きちんと平等に対応してくれる。月1回、相談日が設けられています。」「親切にやってくれる。」「職員により対応は違いますが、ほとんどの職員は理解してくれています。」「気持ちを察してくれる。親が亡くなった時に支えてもらった。」「人（職員）による。」等のコメントがありました。

23. 利用者のプライバシーは守られているか

はい	18人	どちらともいえない	1人	いいえ	2人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が85.7%、「どちらともいえない」4.8%、「いいえ」が9.5%でした。「特に問題はない。」「言われて嫌だと思うことを言われたことがある。」「守られている。」「大丈夫です。」等のコメントがありました。

24. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか

はい	17人	どちらともいえない	3人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が81.0%、「どちらともいえない」14.3%、「いいえ」が4.8%でした。「はい。職員と一緒に考えている。目標は、貯金をする。」「定期的に説明を受けている。」「知らない。」「説明してくれている。」等のコメントがありました。

25. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか

はい	16人	どちらともいえない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が76.2%、「どちらともいえない」19.0%、「いいえ」が4.8%でした。「手話・筆談でわかりやすく説明してくれる。」「人によってわからないことがあります。スタッフと話す、なかなかわからないこともあります。」「とてもわかりやすい。」「わからない。」等のコメントがありました。

26. 利用者の不満や要望は対応されているか

はい	18人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が85.7%、「どちらともいえない」が14.3%でした。「代行はしっかりと対応してくれる。あとは人（職員）による。」「相談にのってくれる。」「きちんと対応してくれている。」「我慢して抑えるように感じました。」「遠慮なく言える。」「以前要望を伝えたら対応して下さった。不満、愚痴をきちんと対応してくれる。」等のコメントがありました。

27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか

はい	15人	どちらともいえない	2人	いいえ	4人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が71.4%、「どちらともいえない」9.5%、「いいえ」が19.0%でした。「第三者委員に相談できるが、手話通訳がないので困っている。」「役所に相談できることを知っている。」「知ってます。役所の人とはたまに話したことある。相談をしたことない。」「聞いたことがある。」「何かあった際は職員に話をしている。」等のコメントがありました。

V 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている			
評価項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している		実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている		○
標準項目2	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている		○
評価項目2	経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている		実施状況
標準項目1	経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている		○
標準項目2	経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している		○
評価項目3	重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している		実施状況
標準項目1	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている		○
標準項目2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している		○
標準項目3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている		○

講評

事業所のビジョンを職員間で共有しながら事業に取り組んでいる

「障害者の方々がホテルやビルの清掃業務を通じ、明るく元気に働く職場を提供する」、「障害者の方々が社会の一員として働く喜びや生きる活力を得られる職場を提供する」を事業所が目指しているビジョンとしています。また毎年度スローガンを決めており、今年度は「克己心」、「率先垂範」、「切磋琢磨」の3点を掲げています。ビジョンやスローガンは毎日の朝礼や毎週月曜日の管理者からの訓示等の機会を通じて職員・利用者に共有されており、事業所が目指すことを全ての職員・利用者が深く理解した上で仕事に取り組めるようにしています。

事業規模の利点を生かして職員全員で課題を共有・検討し、管理者が意思決定している

事業所は職員数が少なく、互いに顔が見える事業規模であるため、その利点を生かして職員全員で情報共有や課題の検討を実施しています。毎日の朝礼等の機会を生かして日々の業務や利用者の状況を情報共有し、課題や問題点が発生した時にはタイムリーに改善策等を検討できる環境があります。最終的な意思決定は事業所の長である管理者が職員の検討結果を踏まえて決定しています。最近決定した重要事項としては新たな仕事を受けるため土日祝日を含めたシフトを構築することを全職員で検討した上で管理者が決定し、利用者に説明しています。

事業所の目指すことや経営層の役割等を職員・利用者に伝えている

マンパワーの面やコロナ禍等様々な影響があり就労支援事業収入を得ることが困難な状況が続いたため、就労支援事業収支がマイナスになっている状況があります。そのため事業所が直面している

喫緊の経営課題としては、経営改善計画に基づいた就労支援事業収支の改善となっています。経営層の役割・責任は、「経営改善計画の実現がなければ事業所の存続に関わるため、職員が一丸となって事業運営を継続できるよう経営改善を実現すること」と考えており、毎日の朝礼等の機会を通じて事業所のビジョンや経営方針とともに職員・利用者に伝えています。

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリ2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

サブカテゴリ1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

評価項目1	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している	実施状況
標準項目1	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	○
標準項目2	事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	○
標準項目3	地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	○
標準項目4	福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している	○
標準項目5	事業所の経営状況を把握・検討している	○
標準項目6	把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	○

サブカテゴリ2 実践的な計画策定に取り組んでいる

評価項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している	実施状況
標準項目1	課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している	○
標準項目2	中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	○
標準項目3	策定している計画に合わせた予算編成を行っている	○
評価項目2	着実な計画の実行に取り組んでいる	実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	○
標準項目2	計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	○

講評

利用者・職員・地域ネットワーク等からそれぞれの意向、ニーズ等を把握している

利用者の意向や状況等を把握するため毎月利用者との個別面談の機会を設けて利用者が普段感じていることや仕事に関する悩み・希望等を把握してサービスに活かすようにしています。職員の意向等は毎日の朝礼等の機会に日々の課題や問題点を共有・検討することが定着しており、日々把握しています。区の自立支援協議会の一般就労部会に参画しており、年5回程度管理者や職員が参加して、区内の就労継続支援事業所・就労支援センター、ハローワークなど地域の関係機関と情報交換や就労支援に関する課題を検討しています。

取り組むべき重要事項の実現に向けて中長期計画を作成し、進捗を確認している

就労事業収支がマイナスの状況であるため、経営改善計画に基づく就労事業収支の改善・黒字化が事業所の喫緊の重要課題となっています。最重要課題の就労事業収支の改善に関して、3か年の中長期的な視点・期間で事業所が取り組むべき事項・目標をまとめた中長期計画を作成しています。毎

年度中長期計画の振り返りを行い改善状況を確認しながら、単年度の就労支援事業収支の改善の取り組みについては行政に提出している経営改善計画に落とし込んで収支改善に取り組んでいます。日々の朝礼等の機会を利用して、毎月の改善計画の進捗管理を行っています。

経営改善の達成後に事業所のサービスの目的の実現に向けた事業計画の策定が期待される

現時点では事業継続のための就労事業収支の黒字化が事業所の喫緊の課題となっているため、事業所の業務に関する計画は就労収支の改善に特化した中長期計画や行政に提出している経営改善計画となっています。経営改善は事業所の目的ではなく、事業継続の条件であるため、経営改善を実現した後には重要事項説明書にあるような福祉事業所としてのサービスの目的（利用者が自立した社会生活を営むことができるように就労機会の提供や就労移行に向けたスキル向上のための支援を行うこと）の実現に向けた計画策定や計画に沿った支援の取組が期待されます。

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリー3 経営における社会的責任

サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる	実施状況
標準項目1	全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる	○
標準項目2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。	○

サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている

評価項目1	利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	実施状況
標準項目1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○
標準項目2	利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○
評価項目2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	実施状況
標準項目1	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○
標準項目2	虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○

サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている

評価項目1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	実施状況
標準項目1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる	○
標準項目2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	×
評価項目2	地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	実施状況
標準項目1	地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	○
標準項目2	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している	○
標準項目3	地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	○

講評

福祉サービスの従事者として遵守すべき規範等について職員の理解を深めている

福祉サービスに携わる者として職員がとるべき行動をまとめた「職員行動指針」を策定しています。職員は利用者の支援者であることを自覚し、利用者一人ひとりの人権を尊重して明るく風通し

の良い事業所にすることを職員行動指針の冒頭に掲げており、①コンプライアンスの徹底、②働く場の環境の保全と衛生整備、③人権の尊重、④プライバシーの保護、⑤個人情報の保護と管理、⑥地域社会への貢献の6点を行動指針の柱としています。指針は入職時や職場内で行う虐待防止研修等の機会に定期的に管理者から職員に説明を実施して職員の理解を深めています。

虐待防止・身体拘束等適正化委員会を中心に組織的な虐待防止の取り組みが行われている

管理者を委員長として、虐待防止・身体拘束等適正化委員会を年2回開催しています。虐待防止マニュアルの読み合わせ、虐待防止チェックリストを活用した振り返り、管理者による職員行動指針の説明、年2回のセルフチェックのフィードバック、身体拘束に対する基本的な考え方や身体拘束に関すること（やむを得ず行う場合の3要素、手順や記録の必要性、本人や家族への説明の必要性、拘束しないためのサービス向上）の確認、虐待防止に関する外部研修受講者による伝達研修等が委員会で行われており、組織的に虐待を防止するように取り組んでいます。

仕事を通して地域と密接にかかわりながら地域に貢献している

「職員行動指針」の中の柱の一つとして「地域社会への貢献」を掲げており、質の高いサービスの提供を目指しながら地域へ貢献していくことを事業所の職員としてとるべき行動の一つとしています。区立の遊園・公園の清掃作業を受注し、日々利用者と清掃を行うことで地域の方々と密接に関わりながら、地域社会への貢献につなげています。区の自立支援協議会一般就労部会にも参画し、就労支援センターやハローワーク、地域の就労継続支援事業所等と情報共有や就労に関わる地域の課題の検討を行っており、地域の福祉に貢献できるように取り組んでいます。

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリ4 リスクマネジメント

サブカテゴリ1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

評価項目1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	実施状況
標準項目1	事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	○
標準項目2	優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	○
標準項目3	災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している	○
標準項目4	リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	○
標準項目5	事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	○

サブカテゴリ2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

評価項目1	事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	実施状況
標準項目1	情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている	○
標準項目2	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	○
標準項目3	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	○
標準項目4	事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	○

講評

事業所運営の喫緊の課題である経営改善に職員一丸となって取り組んでいる

事業所が目指すことの実現を阻害するリスクとして、経営改善が喫緊の課題となっています。マンパワーの面やコロナ禍等様々な影響があり、就労事業収支がマイナスになっている状態が続いているため事業継続のために収支の改善が優先的に取り組むべき事項となっています。行政に提出している経営改善計画に基づいて、既存業務の拡大、新規受注先の開拓、作業単価アップの交渉等に計画的に取り組む、収支のプラス化を目指しています。事業所の経営改善の課題については日々の朝礼等の機会に職員間で共有されており、一丸となって改善に取り組んでいます。

マニュアル、指針、事業継続計画等を策定し、感染症や災害に備えている

リスクマネジメントに関わる事業所のマニュアルとして、危機管理マニュアルを策定しています。危機管理マニュアルは大地震防災マニュアルと感染対策マニュアルの2点で構成されています。感染症に関しては感染対策指針を作成しており、平常時の対策、体制（感染対策委員会の設置・運営、役割分担、研修、訓練）、発生時の対応が定められています。新型コロナウイルス、新型インフルエンザに関する事業継続計画や地震・風水害の事業継続計画を策定しており、委員会等での話し合いをもとに更新しながら職員への研修や机上訓練を行っています。

職員行動指針に基づいて適正な情報管理に努めている

事業所の職員行動指針の一つの項目に「個人情報の保護と管理」が定められており、全ての職員が個人情報の適正な取り扱いを行うことを基本としています。職員行動指針は虐待防止委員会等の機会に定期的に管理者から説明が行われており、職員全員が事業所の職員として取るべき行動を共有しています。利用者の個人情報が掲載された書類等はファイルに整理して施錠できる箇所に保管しています。データ上の情報管理についてはパスワード管理やPCへのアクセス権限の設定を行っています。契約時に利用者から個人情報使用同意書の提出を受けています。

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリー5 職員と組織の能力向上

サブカテゴリー1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

評価項目1	事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている	実施状況
標準項目1	事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	○
標準項目2	事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	○
評価項目2	事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している	実施状況
標準項目1	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている	○
標準項目2	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している	×
評価項目3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる	実施状況
標準項目1	勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	○
標準項目2	職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している	×
標準項目3	職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している	×
標準項目4	指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	○
評価項目4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる	実施状況
標準項目1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている	○
標準項目2	就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	○
標準項目3	職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	○
標準項目4	職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	○

サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる

評価項目1	組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる	実施状況
標準項目1	職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	○
標準項目2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	○
標準項目3	目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	○

講評

事業所が求める人材像を明確にした上で、必要な人材を確保する取り組みを行っている

①利用者の人格を慎重し、信頼関係を構築できる人材、②利用者の希望を最優先に、必要十分な支援を実施できる人材、③常に落ち着いた対応力と適切な判断力を持ち、利用者や他の職員からも信頼される人材を事業所が職員に求めている人材像とし、ハローワーク等を通じて事業所として必要な人材を募集・採用しています。また、福祉での長い経験や資格取得に基づく豊富な知識を活かし、利用者支援ができること等を職員に対して期待しており、事業所が学費等の費用負担をしながら職員1名に対して精神保健福祉士の資格取得のための支援を行っています。

日々のコミュニケーションを大切にしながらチームワークの向上に取り組んでいる

職員数が10名程度の規模であり、お互いの顔が見える職場の状況を活かして、毎日の朝礼、昼礼、終礼等の機会に職員間のコミュニケーションを取りながら事業所の経営状況や経営課題、業務に関すること、利用者支援に関すること等の情報共有や検討を密に行うようにしています。職員同士の日々のコミュニケーションを大切にする事で職員間のチームワークの向上につなげながら、意見を言いやすい職場環境を作り、業務に関する提案や改善策の検討を行えるようにしています。職員の自己評価でも「明るい職場」、「明るい環境」との言葉が出ています。

職位に応じたスキルアップのための職員の育成計画等の策定・運用が望まれる

職員全体の知識の共有・底上げのための職場内研修（虐待防止・身体拘束の禁止について、経営向上研修フィードバック、BCP作成、メンタルヘルスケア研修等）は実施されていますが、キャリアパスと連動した人材育成計画や職員の職位・職責・スキル・強み弱み等に応じた個別の育成計画の作成までには至っていません。現在ベテランの職員が多いため日々の運営に大きな影響はありませんが、長期的な視点で事業継続のために新たな職員を迎えること等を想定した場合には職員の育成計画（個別育成計画も含む）の策定・運用が行われることが望まれます。

カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー1 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目1	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その1）		
前年度の重要な課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）	（その1）経営改善（就労事業収支の黒字化・最低賃金支払い基準の達成）の実施・実現 「障害者の方々がホテルやビルの清掃業務を通じ、明るく元気に働く職場を提供する」、「障害者の方々が社会の一員として働く喜びや生きる活力を得られる職場を提供する」を事業所が目指しているビジョンとして掲げています。しかしながら事業所のマンパワーの問題やコロナ禍等様々な影響を受けて就労事業収支がマイナスの状況が続いていたため、経営改善・就労事業収支の黒字化が事業所が事業を継続するための喫緊の最重要課題となっていました。また利用者への最低賃金の支払基準を満たすため、既存業務の拡大・値上げ交渉や更なる新規業務受託が必要であると考え、下記の取り組みを行うことを計画し、経営改善・就労事業収支の黒字化の実施・実現を目標として設定しました。 ①主力業務のビル清掃料金について、値上げ交渉を継続する。 ②近隣の清掃求人募集を手がかりに、セールス用チラシを作成し、電話・訪問セールスを行い、更なる新規業務獲得を目指す。 ③獲得したビジネスホテル清掃業務について、曜日・部屋数の拡大交渉を継続する。		
評語	目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った	
	取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った	
	検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた	
【講評】 （その1）経営改善・就労事業収支の黒字化・最低賃金支払い基準の達成の目標に対して、計画したとおり下記の取り組みを実施しました。 ①値上げ交渉継続。 ②チラシ300枚作成。全職員で配布先リストに基づき配布。 ③新規業務の獲得セールス。 ④ビジネスホテル清掃の回数・部屋数の拡大交渉継続。 上記それぞれの取り組みの結果としては下記の通りとなりました。 ①値上げの応諾を得られた。 ②ビジネスホテルの清掃業務を新規獲得。 ③新規ビル清掃業務、パソコン作業業務を新規獲得。 ④ビジネスホテル清掃業務の回数・部屋数拡大。 以上の取り組みにより、令和5年11月～令和6年3月の5か月間は、月単位での最低賃金の支払基準を達成し、令和6年度は就労事業収支の黒字化、年単位での最低賃金の支払基準を達成できる見込みとなりました。取り組みの検証結果として、就労事業収支の黒字化、最低賃金の支払い基準の達成は、事業所の運営を継続するために必ずクリアしなくてはならない事項であるため、今後も取り組みを継続して安定した就労事業の運営を図ることにより事業所のビジョンの実現につなげて行きたいと考えています。			
評価項目2	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その2）		

前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）	（その２）職場における良好な人間関係の構築による明るく元気に働ける職場の提供 事業所のビジョンの一つとして「障害者の方々がホテルやビルの清掃業務を通じ、明るく元気に働く職場を提供する」を掲げており、良好な人間関係の中で働く喜びや生きがいを感じられる明るい職場を提供することを大切にしています。事業所のスタンスとしては、利用希望者のニーズにできるだけ応えていく姿勢であるため、精神障害の方々、聴覚障害の方々、外国出身の方々等の受け入れを行っています。多様な障害特性や背景を持つ方々が一緒に働く環境であるが故に、コミュニケーションの面等で良好な人間関係を構築するのに困難なことが起こり得る状況がありました。特に令和4年度から令和５年度にかけて利用者間でのトラブル・もめごとが起きたため、職場における良好な人間関係を構築して、明るく元気に働く職場を提供することを目標としました。目標の達成の取り組みとしては利用者一人ひとりとの面談の実施、朝礼等の機会で良好な人間関係の構築の大切さを伝えること、何か悩みやトラブルの原因になりそうなことが起こった時は職員にすぐに報告・相談できることを伝える等を計画していました。	
評語	目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
	取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
【講評】 （その２）職場における良好な人間関係の構築による明るく元気に働ける職場の提供 職場における良好な人間関係を構築することにより、明るく元気に働ける職場を提供するという事業所のビジョンの達成につなげるために利用者とのコミュニケーションを積極的に取り組みました。従来から行っていた毎月の利用者との面談の際に、職場における悩みや困りごとを収集しながら良好な人間関係の構築やトラブルに発展しないためのアドバイスを行ったり、速やかに職員に報告・相談することを伝え続けました。また毎日行っている朝礼の機会に良好な人間関係の大切さや困ったことがあった時は職員に相談できることを伝えたり、職場のルール・取り決めとして良好な人間関係を構築するよう心がけることについて掲示しました。取り組みの結果として利用者間トラブルは減少傾向にあります。多様な障害特性や背景を持つ利用者が集まっている環境からトラブルが今後も起こり得る状況と考えています。取り組みの検証として利用者とのコミュニケーションの機会を増やして日々状況を確認することの重要性を認識しており、今後も職場での良好な人間関係の構築による明るい職場づくりの取り組みを継続することとしています。		

VI サービス提供のプロセス項目（カテゴリー6）

カテゴリー6 サービス提供のプロセス			
サブカテゴリー1 サービス情報の提供			
	評価項目1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している	実施状況
	標準項目1	利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	○
	標準項目2	利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	○
	標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○
	標準項目4	利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している	○
講評			
ホームページでは仕事の募集情報や事業所の運営状況が公開されている 利用者の募集はハローワークで行っています。ハローワーク求人票にはホームページのURLを掲載されており、事業所の情報はホームページで閲覧出来ます。ホームページは一般社団法人ウエルのホームページとして開設されています。事業所めぐろについては、主な作業内容、施設整備状況の他、見学の申し込みの案内も掲載されています。また、ホームページ上で就労継続支援A型事業所におけるスコア表も公開されています。その他、ホームページ上で民泊清掃の宣伝をしている他、清掃作業のチラシを公開し、清掃作業の受注を募っています。			
多様な障害や外国籍も持つ利用者に対して、様々なコミュニケーションの工夫をしている 事業所めぐろには、知的障害の他にも聴覚障害や外国籍も持つ利用者など、コミュニケーションについては様々な配慮が必要な状況となっており、それぞれについて細やかな対応がなされています。聴覚障害などで言語による伝達が難しい利用者については、スマートフォンのショートメッセージ機能やSNSツールなどのコミュニケーションツールを活用したり、外国籍も持つ利用者に対してはスマートフォンの同時通訳ツールなどを活用するほか、朝礼時などはスマートフォンをディスプレイに繋いで同時通訳するなどの工夫もしています。			
見学等を通じて就労を希望される地域の方々に施設を公開している 令和5年度の利用希望者からの利用に関する問い合わせは、合計で25件程度あり、そのうち施設の見学に至った利用者は21名いました。利用の希望は、ハローワークの求人票に事業所のホームページのURLが記載されており、ホームページからの問い合わせが多くあります。また、現在利用している利用者の口コミや紹介などから、事業所の見学を経て利用に至るケースも増えてきています。見学の希望は、毎月コンスタントに2件程度来ており、就労を希望される地域の方々に門戸が開かれています。			

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応			
	評価項目1	サービスの開始にあたり利用者等に説明し、同意を得ている	実施状況
	標準項目1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を利用者の状況に応じて説明している	○
	標準項目2	サービス内容や利用者負担金等について、利用者の同意を得るようにしている	○
	標準項目3	サービスに関する説明の際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している	○
	評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	○
	標準項目2	利用開始直後には、利用者の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	○
	標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	○
	標準項目4	サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	○

講評

利用者、職員共通のルールを事業所内に掲示するなどして共有している

事業所めぐろで働く人は、①お金の貸し借りをしない。お金をあげない、お金をもらわない。②異性に「ちょっかい」を出さない。事業所の異性を誘ったり、2人きりで出かけたりしないの2点を遵守することを求めています。これは法人の創業当初よりオーナーの人生経験から定めているもので、金銭の貸し借りのトラブルによって人間関係が良好に作用しなかったり、男女間のトラブルを避ける狙いがあります。このルールに関しては、一階の作業室にも貼ってあり、利用者、職員共通のルールとして共有されています。

面接記録はフェイスシートとして機能しており、利用者の情報がまとめられている

利用者の個別事情や要望については、面接記録に記載し、職員に回覧しています。面接記録はフェイスシートとして機能しています。内容は、氏名、年齢、家族の状況、緊急連絡先、診断名、病歴、支援区分、愛の手帳の度数等のフォーマルなアセスメント情報の他に「困ったときの相談相手」や「休日の過ごし方・趣味」、その他の項目として生活歴や特記すべきエピソードなどの補足情報を含めたインフォーマルなアセスメントも同時に記載されています。面接で得られた利用者の情報は書式を回覧することによって共有されています。

アセスメントシートにはより詳細な支援に活用する情報がまとめられている

利用開始前の利用者情報は既定のアセスメントシートを使って収集されています。アセスメントは、事実を明確に記入し、実際の支援に有効な情報を集めることを目的としています。アセスメントシートには、まず、「就労を目指す」などの利用者の意向が記載されています。その後に「仕事」「職場（人間関係）」「行動の傾向」「悩み・相談事」の項目があり、各項目に関して、傾向と課題を抽出し、それぞれに対して必要と思われる支援内容を記載する書式となっています。最後に所見として長期目標と中期目標に向けた短期目標が記載されています。

サブカテゴリー3 個別状況に応じた計画策定・記録			
	評価項目1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している	実施状況
	標準項目1	利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○
	標準項目2	利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○
	標準項目3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○
	評価項目2	利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	実施状況
	標準項目1	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○
	標準項目2	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している	○
	標準項目3	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	×
	評価項目3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	実施状況
	標準項目1	利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	○
	標準項目2	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○
	評価項目4	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	実施状況
	標準項目1	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	○
	標準項目2	申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	○

講評

アセスメントは利用開始時に作成され、6か月ごとに面談を実施し更新されています

アセスメントは利用開始時に作成されます。個別支援計画は利用開始時のアセスメントを元にサービス管理責任者が作成しています。個別支援計画は利用開始日を基準日として、それぞれ6か月ごとにモニタリングが実施されます。モニタリング時にはサービス管理責任者に加え、管理者、職業指導員で合議されて作成されています。モニタリング、個別支援計画の更新時はサービス管理責任者が利用者と面談をし、説明を行っています。面談時に話された内容や課題となりそうな事項については、会議などを通じて職員間で共有されています。

毎月一回、サービス管理責任者が利用者と面談し、利用者の希望などを聞き取っている

モニタリング面談とは別に利用者の希望などを聞き取ることが目的とした面談を毎月実施しています。面談はサービス管理責任者と職業指導員がペアで実施し、利用者の希望を聞き取っています。面談で聞き取られた課題等は会議などを通じて職員間で共有されています。また、毎月の面談記録は、6か月ごとに課題を整理して、モニタリング時の根拠としています。個別支援計画の変更の必要性が生じた場合は、全職員協議で就労作業の見直しなどを実施し、次のモニタリング時に反映されています。

記録はしっかりとしているが、個別支援計画の内容に沿った記録を残す工夫が望まれる

記録については日々の記録がしっかりとされています。毎日の利用者の状況・作業内容等は日誌に記録しています。また、毎日の利用者個人の作業内容、体調、特記等の個別の支援記録については、日報に記載されるようになっています。日報に記されている特記事項などは朝礼で全職員に周知されています。緊急に共有すべき事項は全職員にSNS等で共有しています。記録に関して、日常の記録は出来ていますが、個別支援計画を意識した記録が残るような仕組みが取られておらず、更なる個別支援計画の質の向上の為に改善が望まれます。

サブカテゴリー4 サービスの実施			
	評価項目1	個別の支援計画等に基づいて、利用者の望む自立した生活を送れるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○
	標準項目2	利用者一人ひとりに合わせて、コミュニケーションのとり方を工夫している	○
	標準項目3	自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○
	標準項目4	周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	○
講評			
全職員が参加する支援会議を毎月実施し、個別支援計画の検討と共有をしている 利用開始時のアセスメントを基にサービス管理責任者が個別支援計画を作成し、職員全員が参加し、毎月実施している支援会議で共有しています。サービス管理責任者と職業指導員が毎月面談を実施し、利用者の希望の聞き取りを行っています。個別支援計画の更新は基本6か月毎としています。利用者より個別支援計画の作業内容等の変更希望があった場合には、全職員で協議し作業内容の見直し等を実施しています。変更の経緯も含めモニタリングを行い、次期の個別支援計画に反映させています。変更があった場合は、毎日の職員朝礼で情報共有しています。			
利用者一人ひとりの状況に合わせてコミュニケーションが図れるように工夫している 事業所は様々な障害を有する方や外国籍も持っている方などが利用されています。利用者一人ひとりに合わせたコミュニケーションが取れるように工夫をしています。聴覚障害の方には筆談でのコミュニケーションの他、職員が手話での会話ができるように取り組んでいます。必要がある場合には手話通訳の派遣を依頼しています。また、外国籍も持っている方にはスマートフォンの翻訳機能などを活用しています。その他、利用者一人ひとりの障害特性に合わせた話し方や掲示物にルビを付ける、多言語の掲示物を作成するなど多様な対応をしています。			
職員からの声掛けを行い、利用者が相談しやすい雰囲気づくりをしている 毎日の朝礼で利用者の顔色や声の状況確認をし、体調状態を声掛けで確認しています。特に一人暮らしの利用者には、水分・食事をしっかりと摂れているか、毎日睡眠は取れているかなど確認をし、体調不良の様子がある時には帰宅して休養することを促すなど、個別の対応をしています。また、休憩時間などに職員から「仕事や人間関係で困りごとはないか」など声掛けをし、相談しやすい雰囲気づくりをしています。利用者からの相談には傾聴を基本に、一人ひとりの障害特性や時々の状況に応じた支援をしています。			
	評価項目2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている	実施状況
	標準項目1	利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが発揮できる場を用意している	○
	標準項目2	事業所内のきまりごとについては、利用者等の意向を反映させて作成・見直しをしている	○
	標準項目3	室内は、採光、換気、清潔性等に配慮して、過ごしやすい環境となるようにしている	○
	標準項目4	【食事の提供を行っている事業所のみ】 利用者の希望を反映し、食事時間が楽しいひとときになるよう工夫している	—
講評			
利用者の意向を基に、スキルアップができるように支援している			

事業所の作業内容は主に清掃業務となっています。作業場所は公園・テナントビル・ホテルなど施設外での作業が中心となっています。利用者一人ひとりの作業スキルをアセスメントし、スキルアップにつながる様に新しい作業にチャレンジできる業務内容や作業シフトを組んでいます。また、施設内にホテルと同様のベッド一式を購入しベッドメイキングの訓練が出来るように設備を整えています。サービス管理責任者と職業指導員が毎月面談を実施し、利用者の希望を聞き取り、業務分担や作業シフトに反映させています。

事業所のルールは利用者の意見を聞き取り、随時見直しをしている

事業所の基本ルールは入口に掲示してあります。利用者からの申し出や、利用者間の揉め事などの相談があった場合には内容を確認しています。ルールとして全体に周知の必要性がある場合には、内容を注意点としてまとめて朝礼などで口頭で伝えるほか、掲示もしています。掲示する際には、利用者が理解出来るように具体的に表記し、言語にも配慮をしています。利用者からの相談は管理者も含め、職員全員が受付し、利用者間のルールや事業所の決まりごとの見直しも随時行っています。

事業所の清掃は作業の一環として、利用者が担当し実施している

施設内の清掃は作業の一環として施設内作業担当の利用者が実施し清潔に保たれています。清掃箇所の分担表は利用者のスキルを勘案しながら職員が原案を作り、利用者のリーダーとサブリーダーが相談をして作成しています。トイレには写真付きの手順書を掲示し、利用者が自立的に取り組み、スキルアップ出来るように支援しています。また、職員が出勤後すぐにカーテン、窓開け、ドアの開放をして換気を行っています。

	評価項目3	利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている	○
	標準項目2	健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている	○
	標準項目3	通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている	○
	標準項目4	利用者の体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている	○
	標準項目5	【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】服薬の誤りがないようチェック体制を整えている	—

講評

常勤看護師を配置し利用者の健康状態が維持できるように、きめ細やかな支援をしている

事業所には看護師が1名が常勤しています。1日に利用者8名と面談を実施し、健康状態、服薬状況等の確認をしています。利用者は1週間に2, 3回の面談となります。面談時には食事や睡眠、通院や服薬についてのアドバイスをしています。定期通院をしている利用者に対して半年ごとに看護師が通院同行し、医師と面談しています。必要に応じて、服薬管理表や医療機関と情報共有する書式を作成し、医療機関との連携を図っています。利用者の様子は職員間で共有し、面談や通院時の様子は看護記録に残し、事務所のキャビネットに保管しています。

看護師不在時にも緊急対応が維持できる仕組みづくりに期待する

毎日の朝礼点呼時に顔色や声の状況確認をし、体調状態を声掛けし、必要に応じて看護師による検温・血圧等の確認をしています。定期通院や体調不良での通院後には結果を把握し、看護記録に残しています。緊急時には看護師が応急手当やバイタルサイン測定を実施し、連携病院に付き添っています。また状況によって、他の支援機関と連携して家族等への連絡や症状の説明を行っています。看護師が常駐していることもあり、緊急時の対応は明文化されていません。今後、看護師不在時の対応も含め、明文化するなど仕組みづくりに期待します。

	評価項目4	利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じて家族等と協力して利用者の支援を行っている	実施状況
	標準項目1	家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている	○
	標準項目2	必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている	○
	標準項目3	必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている	○

講評

利用者との話し合いを基本とし、状況に応じて利用者の了解を得て家族等の協力を得る

利用開始時に家族状況や緊急連絡先を確認しています。また、家族等と連絡をとる場合には、本人の了解を得ています。家族等との連携の具体的な取り組みとしては利用者家族の事情により、利用者が一時期単身生活を余儀なくされて生活習慣に乱れが生じた時に、利用者との話し合いの場を設け、家族と連絡を取り、改善に繋がりました。利用者との話し合いで作業内容や支援の方向性を決めることを基本としています。勤務態度や生活状況に著しく変化があった場合には、利用者との協議の上で家族等の協力を得ています。

利用者の自主性を尊重した上で、家族等からの希望に応じた情報発信をしている

利用者の多くは、事業所での出来事を家族等に自ら伝えることが出来る事や、事業所の作業内容を理解し選択することが出来る為、利用者家族向けに事業所の情報発信を積極的には行っていません。ホームページを整備し、パンフレット等も希望があれば配布しています。事業所への欠勤連絡も基本は利用者本人に行ってもらっていますが、急な欠勤の場合には家族等に連絡を取り、状況の把握に努めています。また、一人暮らしをしている利用者が、連絡もなく出勤して来ない場合には、家族等に連絡をしています。

	評価項目5	利用者が地域社会の一員として生活するための支援を行っている	実施状況
	標準項目1	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	○
	標準項目2	利用者が地域の資源を利用し、多様な社会参加ができるよう支援を行っている	○

講評

地域の公園清掃を通して、利用者のやりがいや自信につながるように支援している

利用者は様々な地域より、事業所に通勤している現状から、居住地域の情報提供は難しい現状となっています。しかし、利用開始にあたり、居住地域の障害福祉課や支援機関と連絡をとり、必要時には適切な情報提供が出来るように連携を図っています。事業所の近隣にある公園2か所の清掃を実施し、地域住民の方とのコミュニケーションや交流機会の場となっています。地域住民の方より、労いの言葉や感謝の言葉をかけてもらい、利用者のやりがいとなっています。また、社会に役立つ仕事をしていると自信に繋げていけるように支援しています。

地域資源を活用した余暇活動を企画し、様々な体験を提供している

平常は就労継続支援A型事業所のため、作業が中心となっています。コロナ禍後に余暇活動としてクリスマス会やお花見会を実施し、利用者と職員との交流を図っています。クリスマス会では目黒区公民館を借り、利用者による手話コーラスやビンゴ大会などを実施しています。また、お花見会では清掃作業をしている公園でデリバリー昼食をするなど、事業所近隣の地域資源を活用しています。今後は、バス旅行などを企画して法人内の岡山事業所との交流機会を設けるなど、様々な地域での体験や交流機会も提供していきたいとしています。

	評価項目11	【就労継続支援A型】雇用による就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	実施状況
	標準項目1	利用者が働く意欲を持ち続けることができるような取り組みを行っている	○
	標準項目2	働くうえで必要な知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	○
	標準項目3	賃金（工賃）等のしくみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	○
	標準項目4	商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金（工賃）アップの取り組みを行っている	○

講評

月に1回の面談を実施し、意欲をもってステップアップ出来るように支援している

事業所の作業は主に施設外での作業となっています。ホテルや社員寮、テナントビルに出向いて様々な業務にあたっています。サービス管理責任者と職業指導員が月に1回の面談を実施し、利用者の希望を聞き取りながら作業に対する意欲や向上心を確認しています。利用者一人ひとりのスキルや適正に合わせ、意欲をもって作業に取り組み、ステップアップが出来るように支援しています。また、作業場所が多岐にわたるため、新しい作業環境に移る場合には、体調管理を重視した支援をしています。

作業工程が多く難易度の高い作業にもマニュアルを作成して訓練に取り組んでいる

公園、テナントビル、社員寮などの清掃業務に加え、植栽のメンテナンス、ホテルでのベッドメイク作業など作業工程が多く、難易度の高い作業が増えています。実際の業務にあたる前に、植栽メンテナンスでは作成したマニュアルに沿って訓練をしています。ベッドメイクについてはホテルと同仕様のベッド一式を用意し、マニュアルに合わせた説明ビデオを作成した上で訓練に取り組んで

います。業務の難しさや委託先の人との関りに不安を覚える利用者には、現場見学から始め、スモールステップで進めて行きたいとしています。

賃金アップの取り組みとして、委託先業務の値上げ交渉や新規委託先の拡大を図っている

利用開始時に締結している雇用契約書に基づき、賃金の支払いをしています。支給日には封筒にて現金と明細書を渡しています。後見人がいる利用者には銀行振り込みで支給するなど、個別の事情にも柔軟に対応しています。賃金アップの取り組みとして、既存の委託先業務の値上げ交渉や新規業務の獲得、新規委託先の拡大を継続して行っています。また、業務拡大を図る上で、利用者のスキルアップは欠かせないことから、ベトナム語練習用の設備を事業所内に設けて訓練に取り組んでいます。

サブカテゴリー5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重			
	評価項目1	利用者のプライバシー保護を徹底している	実施状況
	標準項目1	利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	○
	標準項目2	個人の所有物や個人宛文書の取り扱い等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	○
	標準項目3	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○
	評価項目2	サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	実施状況
	標準項目1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（利用者が「ノー」と言える機会を設けている）	○
	標準項目2	利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	○
講評			
個人情報の利用に関しては、契約時に説明をし、個人情報使用同意書を交わしている 利用者の情報を使用して外部とやり取りする場合は、事前に利用者に確認をし、同意を得ています。また、個人情報の利用に関しては、契約時に十分な説明をし、個人情報使用同意書を交わしています。個人の所有物や個人宛文書は事業所に届いたり、保管する事例がないため、取り扱い規定は特に作成していません。ロッカーの鍵を貸与時に貸し出し台帳へ記載し、利用者に押印してもらってから貸し出しを行っています。職員へは、利用者の尊厳やプライバシー保護のため、言葉遣いだけではなく、口調・表情にも十分注意するように注意喚起しています。			
職員と利用者の信頼関係が作られており、日常的に利用者からの相談が寄せられる 利用者の意思の確認は、面接時や日常の声掛けの他、困ったことや問題等があればいつでも職員の誰にでも連絡してほしいと利用者全員に伝えています。利用者からの相談は日常的に来ており、職員と利用者の信頼関係が垣間見えます。また、個別の職員に相談が集中することもあり、支援を進めていくうえで課題であると考えられる内容については個人情報に配慮しながら全体で共有しています。権利擁護に関する東京都の虐待防止研修等にも積極的に参加し、職員へのフィードバックも適切に実施されており、利用者の権利擁護に努めています。			

サブカテゴリー6 事業所業務の標準化			
	評価項目1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	実施状況
	標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○
	標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	×
	標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○
	評価項目2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	実施状況
	標準項目1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	×
	標準項目2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	○
講評			
マニュアルが活用されているが、点検や見直しの手順が不十分で改善が望まれる マニュアルは、主に管理者が作成し、職員に説明しています。内容が理解できない者へは個別で説明して理解を促しています。全職員8名が毎日1つの部屋で朝礼を行い、情報共有をしており、民泊清掃など、日々手順が変わるため、直接マニュアル・写真・手順を更新しています。マニュアルはSNSで共有されている他、印刷物はバインダーに入れて現地に持参して確認しています。一方、マニュアル更新の手順が明確でなく、いつ、何のためにマニュアルの変更がなされたのかが後に残らない為、マニュアル変更の手順を明確にしていくことが望まれます。			
写真やイラストを活用したわかりやすい各種業務マニュアルを活用している 各種業務のマニュアルが利用者、職員双方にわかりやすく用意されています。それぞれの現場に対応したマニュアルになっており、作業種ごとに手順が記されています。例えば、ホテルの清掃作業のマニュアルでは、ゴミの分別、シャワー室、ベッドメイキング、仕上げという流れに沿ってそれぞれの手順が示されています。また、文章だけでは分かりにくい箇所についてはイラスト等で補完されています。また、館内のトイレ清掃マニュアルは、トイレの壁に貼ってあります。写真付きになっており、誰が携わっても同じ作業になるように工夫されています。			
サービスの基準等が設けられておらず、仕事の透明性を担保するためにも改善が望まれる 現状においては、サービスの基準等は設けていません。基準を決めて変更の見直しを定期的に行うと、日々問題点の発見や改善提案・意見具申ができなくなる恐れがあり、日々の運営の中で職員や利用者からの意見等を踏まえ、すぐに対応するようにしています。この状況は、職員8名という集団の中で特に基準等を決めなくとも問題はありません。しかし、今後、新しい職員が入ってくる等の状況を考えた際、どのようなプロセスで仕事が決めているのか、何を基準に指導がなされていくのか等は、仕事の透明性を担保するうえでも改善が望まれます。			

