

サブカテゴリー6						
6	事業所業務の標準化	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	5／5			
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						
評点(○○○)						
評価	標準項目					
(●あり ○なし	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					
(●あり ○なし	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					
(●あり ○なし	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						
評点(○○)						
評価	標準項目					
(●あり ○なし	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					
(●あり ○なし	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					
サブカテゴリー6の講評						
<p>各種のマニュアルを整備して年度末や法の改定時などに見直しを行っています 業務や支援の標準化を図るために業務マニュアルとして、新規指導員向けの業務マニュアルを整備しています。また、室内軽作業、内職業務、日常清掃作業等の業務マニュアルを整備しています。その他、感染症予防対策、事故発生時対応、災害発生時対応、区内の要配慮者対応、虐待防止マニュアル等についても整備しています。各マニュアルについては各種の法律改訂等のタイミングや新規の内職が加わった時、業務手順の変更が生じた際など定期的に見直す仕組みを作り、最新の手順をマニュアルへ反映できるように努めています。</p> <p>個別支援計画書や各種業務マニュアルの見直しは職員、利用者の意見を反映させています 各種作業マニュアルに関しては作業手順等の変更に伴い改定し、改定にあたっては職員からの意見も反映しています。事業所では週に一度の職員会議を定例化し日常の作業を通じて感じたことや利用者の変化について全体で共有しています。非常勤間でも適宜ミーティングを行うことで職員全体で共有化が図れるように努めています。個別支援計画書やアセスメントは年に一度見直しを行うという基準を定め、基準に沿って見直し、変更を行っています。見直しにあたっては職員間でケース検討を行い、職員の意見を総合的に踏まえて個別支援計画書を見直しています。</p>						

II サービスの実施項目(サブカテゴリー4)

	サブカテゴリー4	
サービスの実施項目	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	21／21
1 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	評点(○○○○)	
評価	標準項目	
(●あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目1の講評		
利用者の目標の達成に向け、個別支援計画書を職員全体で共有しています アセスメントで集約した現状や課題等を個別支援計画書へ反映させ、利用者個々の個別支援計画書を作成しています。個別支援計画書は利用者の意向や希望なども取り入れて作成しています。また、職員間で情報共有を図る為に、毎週職員会議を開き、利用者のケース検討を行っています。ケース検討の際には担当職員から担当する利用者の現状、特に課題等がある際には他の職員からも助言を取り入れ、必要に応じて個別支援計画に反映し全体で共有しています。事業所では担当の職員がアセスメントからモニタリングまで一貫して関わっています。 感染対策を取りながら適度な会話を通して利用者とコミュニケーションをとっています 利用者一人ひとりの特性や性格等に配慮してコミュニケーションの取り方を工夫しています。利用者とは言語でのコミュニケーションがほぼ可能であり、自宅に帰ると一人になるケースも多いことから、来所された際には発散できるようにと、コロナ禍の中積極的なコミュニケーションが難しい中でも、感染対策を取りながら適度な会話を通してコミュニケーションを深めています。利用者調査の自由意見からも職員の対応に対して、とてもよくしてくれます等の好意的な意見も寄せられており、利用者と職員間のコミュニケーションは良好であることがうかがえます。 事業所内の設置や掲示を通して必要な情報が利用者に行き渡るように配慮しています 各支援機関から発行される機関誌や、ハローワークからの就職に関する情報などは事業所内に掲示や設置をし、いつでも閲覧できるようにしています。利用者一人ひとりに対しても、必要と思われる情報については、担当者が必要な情報を提供しています。利用者間の関係づくりにおいては、ここ数年来のコロナ禍の影響で利用者同士のコミュニケーションがとりづらいケースもありましたが、新型コロナウイルス感染症が落ち着いている時期には、近所の公園にお花見に出かけ、利用者同士の交流が図れるように努めています。		
2 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	評点(○○○)・非該当1	
評価	標準項目	
(●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが發揮できる場を用意している	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(○あり ○なし	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	<input checked="" type="radio"/> 非該当
評価項目2の講評		
利用者一人一人のペースを大切にしてその人らしさが發揮できるように支援しています 当事業所では、「仕事を通じて社会貢献をし、働きがい、達成感を味わい、地域で、豊かな生活を送りましょう」を運営理念に掲げています。利用者が仕事を通じて充実した日々になるように、利用者一人一人に担当指導員を配置し、利用者の訴えや変化等に迅速に対応できる体制としています。また、事業所では利用開始前に実習期間を設けています。その期間を有効的に活用し、さまざまな作業を経験して、事業所とのマッチングだけでなく、利用者のできることや得意なこと、意向などを確認し、契約後に不安なく各種活動に取り組めるように配慮しています。 複数の企業から内職等を受注していることで利用者の特性に合わせた作業が提供できます 事業所では内職作業と清掃業務を主な作業活動にしています。内職の作業を受注先から引き受ける際には、作業が利用者に合うか、納期が厳しすぎないか、高度な作業ではないか、作業量が少なくないかなどについて着目し、利用者が安心して作業に取り組むことができるよう配慮しています。内職作業においては区内複数の企業から受託を受けていることで、利用者の特性に合わせて様々な作業に取り組むことができる環境が整っています。清掃作業も区の障害者就労支援センターの紹介を受け、受注先を増やすことができています。 日頃からの感染対策を徹底し、安全、安心、快適な事業所作りを目指しています 事業所内の決まりごとについては、利用者の意見も尊重し、意向に基づいて決定するようにしています。休憩時間や喫煙場所、お茶を飲む時間等も利用者に確認しながら各ルールを決めています。作業所の環境についても日ごろからの感染対策も徹底し、安全、安心、快適な事業所作りを目指しています。利用者アンケートの「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」の質問では、「はい」と回答した割合が高い結果となっています。食事については現在コロナ禍であるため作業時間を、午前、午後の二部制にしているため現在食事提供はしていません。		

II サービスの実施項目(サブカテゴリー4)

	サブカテゴリー4	
サービスの実施項目	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	21／21
1 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	評点(○○○○)	
評価	標準項目	
(●あり ○なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目1の講評		
利用者の目標の達成に向け、個別支援計画書を職員全体で共有しています アセスメントで集約した現状や課題等を個別支援計画書へ反映させ、利用者個々の個別支援計画書を作成しています。個別支援計画書は利用者の意向や希望なども取り入れて作成しています。また、職員間で情報共有を図る為に、毎週職員会議を開き、利用者のケース検討を行っています。ケース検討の際には担当職員から担当する利用者の現状、特に課題等がある際には他の職員からも助言を取り入れ、必要に応じて個別支援計画に反映し全体で共有しています。事業所では担当の職員がアセスメントからモニタリングまで一貫して関わっています。 感染対策を取りながら適度な会話を通して利用者とコミュニケーションをとっています 利用者一人ひとりの特性や性格等に配慮してコミュニケーションの取り方を工夫しています。利用者とは言語でのコミュニケーションがほぼ可能であり、自宅に帰ると一人になるケースも多いことから、来所された際には発散できるようにと、コロナ禍の中積極的なコミュニケーションが難しい中でも、感染対策を取りながら適度な会話を通してコミュニケーションを深めています。利用者調査の自由意見からも職員の対応に対して、とてもよくしてくれます等の好意的な意見も寄せられており、利用者と職員間のコミュニケーションは良好であることがうかがえます。 事業所内の設置や掲示を通して必要な情報が利用者に行き渡るように配慮しています 各支援機関から発行される機関誌や、ハローワークからの就職に関する情報などは事業所内に掲示や設置をし、いつでも閲覧できるようにしています。利用者一人ひとりに対しても、必要と思われる情報については、担当者が必要な情報を提供しています。利用者間の関係づくりにおいては、ここ数年来のコロナ禍の影響で利用者同士のコミュニケーションがとりづらいケースもありましたが、新型コロナウイルス感染症が落ち着いている時期には、近所の公園にお花見に出かけ、利用者同士の交流が図れるように努めています。		
2 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	評点(○○○)・非該当1	
評価	標準項目	
(●あり ○なし	1. 利用者一人ひとりの意向をもとに、その人らしさが發揮できる場を用意している	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当
(○あり ○なし	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	<input checked="" type="radio"/> 非該当
評価項目2の講評		
利用者一人一人のペースを大切にしてその人らしさが發揮できるように支援しています 当事業所では、「仕事を通じて社会貢献をし、働きがい、達成感を味わい、地域で、豊かな生活を送りましょう」を運営理念に掲げています。利用者が仕事を通じて充実した日々になるように、利用者一人一人に担当指導員を配置し、利用者の訴えや変化等に迅速に対応できる体制としています。また、事業所では利用開始前に実習期間を設けています。その期間を有効的に活用し、さまざまな作業を経験して、事業所とのマッチングだけでなく、利用者のできることや得意なこと、意向などを確認し、契約後に不安なく各種活動に取り組めるように配慮しています。 複数の企業から内職等を受注していることで利用者の特性に合わせた作業が提供できます 事業所では内職作業と清掃業務を主な作業活動にしています。内職の作業を受注先から引き受ける際には、作業が利用者に合うか、納期が厳しすぎないか、高度な作業ではないか、作業量が少なくないかなどについて着目し、利用者が安心して作業に取り組むことができるよう配慮しています。内職作業においては区内複数の企業から受託を受けていることで、利用者の特性に合わせて様々な作業に取り組むことができる環境が整っています。清掃作業も区の障害者就労支援センターの紹介を受け、受注先を増やすことができています。 日頃からの感染対策を徹底し、安全、安心、快適な事業所作りを目指しています 事業所内の決まりごとについては、利用者の意見も尊重し、意向に基づいて決定するようにしています。休憩時間や喫煙場所、お茶を飲む時間等も利用者に確認しながら各ルールを決めています。作業所の環境についても日ごろからの感染対策も徹底し、安全、安心、快適な事業所作りを目指しています。利用者アンケートの「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」の質問では、「はい」と回答した割合が高い結果となっています。食事については現在コロナ禍であるため作業時間を、午前、午後の二部制にしているため現在食事提供はしていません。		

5	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		評点(○○)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>		評価	標準項目	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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							
評価	標準項目														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	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														
	評価項目5の講評														
	<p>行政や関係機関から提供される情報を必要に応じて利用者に提供しています</p> <p>利用者が地域の情報を得られるように、行政やその他関係機関から送られてくる情報は、事業所内への掲示、区の精神保健サービス情報やインターネットで収集した情報等、利用者個々に必要な情報を提供し、利用者へ周知を図っています。現在、家族の高年齢化も課題の一つとしています。そのため、家族支援も今後の重要な課題として捉えています。家族の安心感を高めていくためにも各種福祉サービス等の情報なども文書やホームページを通して家族に対しても必要な情報を提供できると良いと考えます。今後の取り組みを期待します。</p> <p>コロナ禍の状況を鑑みながら地域社会の一員として活動できる機会も大切にしています</p> <p>コロナ禍以前は町会のお祭りなどの情報もあり、利用者一人ひとりの状態に応じて、積極的な社会参加を促していました。現状コロナ禍により地域行事への参加は難しいですが、近隣のマンションの清掃など施設外就労を通して社会参加ができるような取組みを継続しています。また、以前から取り組んでいる近隣の公園掃除も継続しており、利用者と一緒に取り組んでいます。新型コロナウイルスの感染状況を鑑みながら、地域社会の一員として活動できる機会も大切にしています。</p>														
12	評価項目12 【就労継続支援B型】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		評点(○○○○○)												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>1. 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>2. 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>3. 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</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>4. 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="radio"/>あり <input type="radio"/>なし</td> <td>5. 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている</td> </tr> </tbody> </table>		評価	標準項目	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 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	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	
評価	標準項目														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 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														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している														
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている														
	評価項目12の講評														
	<p>内職や清掃作業等各種の作業が充実しており利用者の自発性も高まっています</p> <p>「仕事を通じて社会貢献をし、働きがい、達成感を味わい、地域で、豊かな生活を送りましょう」の事業所理念を利用者とも共有しているため、利用者一人一人が仕事をしたいというモチベーションを高く持つことができています。内職の作業を受注先から引き受けける際には、作業が利用者に合うか、納期が厳しすぎないか、高度な作業ではないか、作業量が少くないかなどについて着目し、利用者が安心して作業に取り組むことができるように配慮しています。そのため利用者に合った作業を提供することができ、利用者の自発性も高めることができます。</p> <p>各種の取り組みを通して利用者の力が十分に引き出していかれるように努めています</p> <p>事業所内の支援においては利用者一人一人に担当指導員が付いて、事業所の作業や活動でわからないことや不安、悩みなどがある際には気兼ねなく担当指導員に相談できる体制を築いています。利用者も職員に気軽に相談できる様子が利用者調査の結果からもうかがえます。また、利用者と職員間のみでなく、利用者同士も作業中必要に応じてお互いに励まし合ったり、教え合う光景などもうかがえます。職員や利用者との人間関係も良好に保つことで、利用者一人一人の力が十分に引き出していかれるように努めています。</p> <p>利用者、職員が一丸となり取り組んだ結果、工賃の向上につなげることができます</p> <p>内職業者から計画的に受注があり、作業量は安定しています。コロナ禍の中でも事業所内の感染対策を徹底していたことで新型コロナウイルス感染による影響もなく、内職作業を納期までに確実に納品できることなども内職業者からの大きな信頼につながっています。また区内の就労支援センターの仲介により新規の内職作業及び清掃作業を受注することができ、新規の作業も増やすことができています。利用者、職員が新型コロナウイルス感染に気付けながら日々努力した結果が、工賃向上につながるなど、一丸となり取り組んだ成果が着実に表れています。</p>														

III 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準項目実施状況	9 / 9												
1 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		評点(○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>		評価	標準項目	●あり ○なし	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	●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当							
評価	標準項目														
●あり ○なし	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														
●あり ○なし	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														
2 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		評点(○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> </tbody> </table>		評価	標準項目	●あり ○なし	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	●あり ○なし	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	<input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当							
評価	標準項目														
●あり ○なし	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														
●あり ○なし	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														
3 評価項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		評点(○○○○○)													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>標準項目</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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ます</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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ます</td> </tr> <tr> <td>●あり ○なし</td> <td>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ます</td> </tr> </tbody> </table>		評価	標準項目	●あり ○なし	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ます	●あり ○なし	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	●あり ○なし	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	●あり ○なし	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ます	●あり ○なし	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ます	<input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当 <input type="radio"/> 非該当	
評価	標準項目														
●あり ○なし	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ます														
●あり ○なし	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														
●あり ○なし	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														
●あり ○なし	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ます														
●あり ○なし	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ます														
利用者保護の講評(※利用者保護の内容から3つ(必須)記載してください)															
苦情相談窓口の掲示や意見箱の設置など意見表出しやすい環境としています															
事業所内外の苦情相談窓口は、重要事項説明書に明記し契約時に丁寧に説明しています。作業所内にも書面で掲示することで利用者の理解を深めています。利用者アンケートの「外部の苦情窓口にも相談できる事を伝えられているか」の質問では「はい」と回答した割合が64.7%となっています。利用者からの意見や要望に関しては、日常的に利用者が気軽に意見や要望を表せるように、第1、第2の各作業所に意見箱を設置しています。また、意見や要望等を表出しやすい環境として、トイレを改修してほしいなどの要望に対しても柔軟に対応しています。															
利用者に対して不適切な対応にならないように組織的に取り組んでいます															
利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われる事が無いように、日々の申し送りや職員会議時に職員の行動や言動を振り返り、不適切な発言等が無いように日頃から注意を払っています。「虐待防止マニュアル」の作成、区主催の虐待防止研修を動画で確認するなど、不適切な対応防止に向けて組織的に取り組んでいます。家庭で虐待が疑われるケースがある際には相談支援事業所と連携し対応する体制としています。利用者アンケートの「職員の接遇・態度は適切か」の質問では「はい」と回答した割合が高い結果となっています。															
事業を運営していくためのリスクを明確にして、全体でリスク対策を講じています															
運営を進めていく中での重大なリスクについては職員間でも協議し共有しています。現在事業所では、利用者数が減少してしまうこと、内職作業が減少してしまうこと、職員の離職などを重大リスクとして捉えています。災害対策については消防署の立会を受けて年に一度避難訓練を実施しています。防犯対策では、事業所各所に防犯カメラを設置するなど不審者対策を施しています。前回の評価で指摘を受けた「事業継続計画」についても作成していますが、今後はより精度を高めて職員の共通を理解より深めていくような取り組みを検討しています。															

調査対象

調査開始時点において、小岩作業所に登録している53名の利用者を対象にして調査を実施しました。

調査方法

44名の利用者については評価員がアンケートの趣旨を説明し自己記入で回答して頂きました。9名の利用者は通所が難しかったため、アンケート用紙、返信用封筒を事業所より送付して頂き、アンケート記入後、評価機関へ直接返信を頂きました。

利用者総数

53

共通評価項目による調査対象者数
共通評価項目による調査の有効回答者数
利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
53	0	53
51	0	51
96.2	0.0	96.2

利用者調査全体のコメント

「利用中の事業所を総合的に見て」の質問では、「大変満足」が15名、「満足」が24名、「どちらともいえない」が9名、「無回答」が2名となりました。
 15項目の質問の中で、「はい」の回答割合が最も高かった質問は、「職員の接遇・態度は適切か」であり、45名の利用者が「はい」と回答しました。次いで「利用者のプライバシーは守られているか」、「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」の質問で44名の利用者が「はい」と回答しました。一方で、「利用者同士の交流など、仲間とのかかわりは楽しいか」の質問では「はい」と回答した割合が他の質問と比べて低い結果となりました。
 自由意見では、職員の日々の対応や細かく見てくれることへの感謝や自由に使えるパソコンがあることに好意的な意見が出ています。また、コロナ禍以前の作業時間に戻してほしいや職員の健康を気遣う意見なども出ています。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
	はい	どちらともいえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	43	6	1	1
43名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、とてもよくしてくれますとの意見や職員は心理カウンセラーではないと思いますとの意見が出ています。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	40	7	1	3
40名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、不安はないですとの意見が出ています。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	31	14	3	3
31名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、雑談の中に声かけをしてくれ輪の中に入りやすいです、お話しできるので楽しいですとの意見や、もっと楽しければよいですとの意見も出ています。				
16. 【就労継続支援B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	32	16	2	1
32名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、今後についての相談を親身になって聞いてくれます、挨拶等で社会性を身につけたいですとの意見や、生活で精一杯ですとの意見も出ています。				
17. 【就労継続支援B型】 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	37	12	1	1
37名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、日数や時間の分だけ頂いています等の意見が出ています。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	36	13	1	1
36名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、時々帰りに掃除をしていますや冷蔵庫があるのが良いですとの意見や第二作業所がもう少し広いと助かりますとの意見が出ています。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	45	5	0	1
45名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、優しいですとの意見が出ています。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	43	6	0	2
43名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、休んでしまった次の日には必ず声を掛けてくれます等の意見が出ています。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	40	5	3	3
40名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、話をよく聞いて対応してくれています等の意見が出ています。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	40	9	1	1
40名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、休みたくありませんとの意見が出ています。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	44	4	1	2
44名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見は特に寄せられませんでした。				
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	44	6	0	1
44名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、細かく、私生活のフォローも考えててくれますとの意見や自立支援計画をもっと頻繁に頂けるとありがたいです等の意見が出ています。				
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	43	5	1	2
43名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、何かあった時相談できますや、もっと工夫してくれればわかりやすいですとの意見も出ています。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	42	7	0	2
42名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、職員は対応を統一してくれています等の意見が出ています。				
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	33	12	2	4
33名の利用者が「はい」と回答しました。 自由意見では、家族も含めて知っていますとの意見や初めてなので、職員以外の人に相談できることは知りませんでした等の意見が出ています。				