

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 104-0061

所在地 東京都中央区銀座6-13-9GIRAC GINZA 8F bizcube

評価機関名 株式会社アミュレット

認証評価機関番号

機構 04 — 141

電話番号 03-6255-6463

代表者氏名 代表取締役 畑中健夫

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号	
	①	畑中健夫	H0401044	
	②	多田真希子	H0401045	
	③			
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	就労継続支援B型			
評価対象事業所名称	小岩作業所		指定番号	1312301557
事業所連絡先	〒	133-0056		
	所在地	東京都江戸川区南小岩3丁目9番6号 テクノプラザビル1階		
	Tel	03-3671-8828		
事業所代表者氏名	施設長 亀田英孝			
契約日	2025 年 4 月 18 日			
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年 7 月 1 日			
利用者調査結果報告日	2025 年 7 月 31 日			
自己評価の調査票配付日	2025 年 7 月 2 日			
自己評価結果報告日	2025 年 7 月 31 日			
訪問調査日	2025 年 9 月 3 日			
評価合議日	2025 年 9 月 3 日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	職員会議の中で時間を割いて頂き、職員を対象に当評価機関における評価の進め方、スケジュール、第三者評価の主旨、職員自己評価の記入方法を説明し、第三者評価の意義や目的等の理解が深まるように努めました。利用者調査では52名を対象にし、聞き取り調査日を3日間設けました。事業所側の協力もありスムーズに実施する事ができました。調査時における着眼点については、調査前合議において綿密な打ち合わせを行い事業所の現状の強み、弱みを分析して、就労継続支援B型の評価実績のある評価員をメンバーに入れ訪問調査に臨みました。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。

本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
○ 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
○ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2025 年 9 月 30 日

事業者代表者氏名 理事長 亀田英孝



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）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 1)【運営理念】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。 2)『指導員行動指針』1.誠実 始業・終業、来客など、職員・利用者・外部の人に対してあいさつを行う。 3)時間を守る 遅刻をしない、各業者等の依頼・納品・連絡の期日を守る。 4)チームワーク 事前の相談・連絡、事後の報告をしっかり行い、円滑に業務遂行する。 5)ご利用者との信頼関係づくり 支援現場のご利用者全員に気を配り、適宜、声をかけ、会話し、話を傾聴する
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 【一般現場職員対象】 ・法人理念を理解し、理念実現を目指し、自身に与えられた職務を遂行出来る人物 ・指導員行動指針に照らし、当法人の組織人としてきちんとした福祉職倫理観を持ち、適切な行動の出来る人物 ・組織の課題を発見し、チームの一員として課題解決に努める人物 ・地域資源の活用方法を理解した人物 ・後輩を育てるという視点を持ってOJT助言・指導を行える人物⇔指導・教育を受けつつ、担当業務を安全・的確に行える人物 ・業務の遂行に必要な専門知識・技術等の向上を図れる人物 ・職業人としての自分の将来像を設定し、具体化に臨める人物 ・仕事から生じるストレスを理解し、OFF-JT等で対処方法を学ぶ等。 (2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) 年々、当法人を取り巻く社会情勢等が変化する中で、当法人は設立から41年に渡って江戸川区小岩地域での精神障害当事者の方々の社会参加、就労の場を守り続けている。設立当初から在籍のご利用者や在籍20年～30年の方々を含めると20名以上という高い定着率である。その様な方々は、当法人事業所に一生通い続けたい気持ちであり、今や当法人事業所が「心の拠り所」である。ご利用者の存在、気持ちを大切に、心のこもった、質の高い福祉サービスを永続的に提供出来る様に、今までとは違う、これからの刻々と変化していく難しい時代を職員一丸となって踏ん張り、乗り越えていって欲しい。

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52名の利用者を対象にして調査を実施しました。

調査方法

37名の利用者については評価員とマンツーマンでの聞き取り調査を行いました。聞き取り期間中に通所が難しかった15名については、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

52

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
15	37	52
7	37	(44)
13.5	71.2	84.6%

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16名、「満足」が23名、「どちらともいえない」が5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、「利用者は困った時に支援を受けているか」、「事業所の設備は安心して使えるか」、「職員の接遇・態度は適切か」、「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」、「利用者のプライバシーは守られているか」の5項目であり、「はい」と回答した割合が93.2%でした。一方で、「外部の苦情窓口にも相談できることを伝えられているか」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、職員がとても優しいこと、仕事がしやすいこと、人間関係が良いこと、出来る範囲のことを提供してくれることなどに好意的な意見が出ています。また、将来の就職をサポートしてもらいたいとの要望や、作業スペースの整理整頓についての意見も出ています。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	41	2	1	0
「はい」と回答した割合は93.2%でした。 自由意見では、声をかけてくれます、相談に乗ってくれます、実際に助けてもらっていると思いますとの意見や、あまり困ったことがありません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	41	1	2	0
「はい」と回答した割合は93.2%でした。 自由意見では、職員が清潔にしてくれています、きれいに皆使ってくれていますなど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	34	10	0	0
「はい」と回答した割合は77.3%でした。 自由意見では、色々な人が話し相手になってくれています、雰囲気を楽しんでいます、うまくできていますとの意見や、人それぞれで何とも言えません、少し苦手ですなど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	38	4	2	0
「はい」と回答した割合は86.4%でした。 自由意見では、コミュニケーションをとるなど自信が付いてきました、色々な作業があるので、自分の為になっていると思います、工賃を頂いているので役立っています、生活の方に役立っています等の意見が出ています。				
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	31	7	6	0
「はい」と回答した割合は70.5%でした。 自由意見では、最初に説明を受けました、月末締めで5日払い、土曜日の時は前日です等の意見のほか、あまり覚えていません、歩合制で計算が難しいなどの意見も出ています。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	39	4	1	0
「はい」と回答した割合は88.6%でした。 自由意見では、掃除は職員がしてくれています、人数のわりにきれいだと思います等の意見のほか、少し荷物が多い気がします、道具が混雑していますとの意見も出ています。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	41	1	2	0
「はい」と回答した割合は93.2%でした。 自由意見では、丁寧すぎます、結構親切で助かっていますとの意見のほか、特に気にしたことがありませんなどの意見も出ています。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	39	2	2	1
「はい」と回答した割合は88.6%でした。 自由意見では、きっと助けってくれると思います、昔足をねん挫した時に近所の病院を教えてくださいました、結構見守ってくれています等の意見のほか、具合が悪くなったことがありませんとの意見も出ています。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	37	1	1	5
「はい」と回答した割合は84.1%でした。 自由意見では、万が一の時は仲裁に入ってくれると思います、普通だと思いますとの意見のほか、苦手な人は隣にしないでほしいと伝えています、トラブルは感じたことがありません、気付いてはくれていますが、解決しているかはわかりませんと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	41	2	1	0
「はい」と回答した割合は93.2%でした。 自由意見では、自分の言うことを聞いてくれるので助かっています、とても大切にしてくれます、平等にしてくれます等の意見や、職員に対してあまり悩みを伝えていませんとの意見も出ています。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	41	3	0	0
「はい」と回答した割合は93.2%でした。 自由意見では、もし何かあれば小部屋で配慮してくれますとの意見や、自分から話はしませんや、自分から言ってしまう方です等の意見も出ています。				
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	36	4	3	1
「はい」と回答した割合は81.8%でした。 自由意見では、半年か一年に一度モニタリングがあり、担当職員と話をしています、通所回数について相談しました、作業時間を延ばしましたなど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	37	2	4	1
「はい」と回答した割合は84.1%でした。 自由意見では、時間を取ってやっていますとの意見が出ています。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	36	6	1	1
「はい」と回答した割合は81.8%でした。 自由意見では、言えば大丈夫だと思いますとの意見や、あまり自分から伝えられません、特に不満はありませんなど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	29	2	13	0
「はい」と回答した割合は65.9%でした。 自由意見では、出入りに掲示してあります、作業所内に貼ってありますとの意見のほか、知らなかったです、忘れてしまいました、職員に言えばよいと思っています等の意見が出ています。				

I サービス提供のプロセス項目(サブカテゴリ1～3、5～6)

No.	共通評価項目	サブカテゴリ1	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況
1	サービス情報の提供		4/4
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		評点(〇〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	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	○非該当	
●あり ○なし	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なっている	○非該当	
●あり ○なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○非該当	
●あり ○なし	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	○非該当	
サブカテゴリ1の講評			
パンフレットやホームページを適宜更新し、事業所の最新情報を外部へ提供しています パンフレット、ホームページを中心にして事業所情報を提供しています。パンフレットには「小岩作業所・小岩第二作業所ごあんない」と題し、見開きで支援内容やご利用に際して、ご利用時間、事業所までの案内図を明記しています。また、清掃作業訓練参加者募集の案内やホームページでも情報を提供しているという別紙の案内も挟んでいます。ホームページも適宜更新を重ね、活動案内や一日の流れのほか、作業所ブログ(ダイアリー)に活動や行事の様子の提供、さらには第三者評価の結果報告書についても事業所のホームページで発信しています。 各種の会合やフェアへ参加した際にはパンフレットを持参し関係者へ情報提供しています 事業所のパンフレットは、近隣の相談支援事業所、区内の就労支援センター、病院、保健所などに配布しています。各種の会合や就職支援フェアに参加した際にはパンフレットを持参し、関係者への配布を通して事業所情報を提供しています。地域の相談支援事業所や各関係機関、地域からの問い合わせには丁寧に対応していることから、地域の関係機関及び地域住民とは良好な関係を構築できています。近頃では、利用者本人から事業所のパンフレットやホームページを見て直接問い合わせをいただくケースも増えてきています。 見学の要望には柔軟に対応し、動画なども活用して事業所の特色を説明しています 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、見学希望者の要望に沿って柔軟に対応しています。現状月に1から2件の見学を受けています。利用希望者の見学には施設長が対応しています。利用者の希望に沿ってサービス提供ができる事や豊富な内職を経験できる事、利用者の状態に合わせ事業所に通う事ができる事など、事業所の特徴をわかりやすく丁寧に説明しています。またホームページに掲載している動画なども見ていただき事業所での作業の様子などを伝えるほか、実際に作業している様子なども現場主任から案内しています。			

サブカテゴリー2		
2	サービスの開始・終了時の対応	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況 7/7
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 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	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	○非該当
●あり ○なし	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	○非該当
●あり ○なし	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	○非該当
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 評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	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	○非該当
●あり ○なし	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	○非該当
●あり ○なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	○非該当
●あり ○なし	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	○非該当
サブカテゴリー2の講評		
利用にあたっての重要事項に関しては利用契約時に書面を用いて丁寧に対応しています 事業所の利用にあたっての基本的ルールについては事業所見学の際に説明しています。見学の際には事業所で作成した「小岩作業所・小岩第二作業所はどんな所」やその裏面の「ご利用案内」に沿って利用者の特性に応じてわかりやすく説明しています。重要事項は、契約時に「利用契約書」、「重要事項説明書」の内容に沿って説明し、説明後同意を得ています。利用者負担金や事業所を利用するにあたり留意して頂く事項に関しては、「重要事項説明書」に内容の記載があり契約時に説明しています。利用者の個人情報は「個人情報使用同意書」を交わしています。 新規利用者の特性や個別事情等については契約前の実習期間を通して確認しています 事業所では契約前に体験実習を行なっています。実習時の様子については「実習シート」に残し、実習期間中の利用者の様子について職員全体で共有が図れるように努めています。実習期間中の利用者の様子、さらに相談支援事業所からの紹介のケースではサービス等利用計画書から利用者の情報を確認するとともに、3日連続で体験実習に来ることができたことを条件に本利用に向けた準備を進めています。本利用に至った際には、事業所所定のアセスメントシートにおいて、健康面等の現状や課題を抽出し初回の個別支援計画を作成しています。 体験実習の期間があるため、利用者も不安なく利用に繋げることができています 利用開始直後の支援においては、初回の個別支援計画に示した支援内容を職員間で共有し、計画書に基づいた支援を提供しています。事業所では利用開始前に実習期間を設けていることから、利用者の様子などを実習期間中に確認することができています。また、体験実習段階から担当指導員を付けてフォロー体制を築いていることで、利用開始後もスムーズな支援につなげることができています。利用者も体験実習を通して事業所の取り組みを体験でき、職員とも顔なじみの関係になるため、利用者にとっても不安の軽減につながるなどのメリットも出ています。		

サブカテゴリ-3			
3	個別状況に応じた計画策定・記録	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	10/10
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 評点(〇〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
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 評点(〇〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている		○非該当
●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している		○非該当
評価項目3 利用者に関する記録を適切に作成する体制を確立している 評点(〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
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 評点(〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	2. 利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎを行っている		○非該当
サブカテゴリ-3の講評			
個別支援計画書の見直しに合わせて、毎年9月に全利用者再アセスメントしています 個別支援計画書の作成、見直しにあたっては、事業所所定のアセスメントシートを活用して、健康医療面、日常生活、家族支援、社会生活技能、社会参加について、コミュニケーションの状況、作業訓練について等の項目に沿って現状や課題を抽出しています。アセスメント結果の集約後に担当指導員が個別支援計画書の原案を作成しています。アセスメントは個別支援計画書の見直しに合わせて、現状毎年9月に行なっています。定期的に利用者のニーズ、現状、課題を抽出し分析し、利用者の現状の課題等を個別支援計画書に反映させています。			
個別支援計画書の見直し時にモニタリングを行い目標の達成度合いを確認しています アセスメントで集約した利用者の思いや意向、現状の課題等を踏まえ、「生活面」、「作業訓練面」に分けて、短期、長期の目標を個別支援計画書に掲げています。また、目標達成に向けた利用者への具体的な支援内容についても個別支援計画書内に明記し、利用者、家族の意向も尊重し支援内容を決定しています。半年に一度(9月と3月)計画書を見直し、個別支援計画書で掲げた目標の達成状況を見直し時のモニタリングで確認しています。計画を緊急に変更する際には、緊急会議を開き具体的な支援内容を協議し、利用者の同意を得て変更しています。			
利用者の日々の状況や特変事項は日々の申し送りを通して職員間で共有しています 日々の作業終了後には申し送りを行い、申し送りの際には第2作業所の職員も第1作業所に集まり全体で申し送りを行い利用者のその日の情報を共有しています。日々の申し送り以外にも毎週水曜日に常勤職員会議を開き、今後の予定、各作業所での出来事、利用者のケースなどについて話し合っています。非常勤職員へは議事録での共有及び口頭で会議内容を報告して共有しています。日々の利用者の状況はパソコン上から「ケース記録」に入力しています。その日出勤する職員全員から利用者の状況等の確認を行い、合議で各利用者の様子を入力しています。			

サブカテゴリ-5			
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	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	○非該当	
●あり ○なし	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	○非該当	
●あり ○なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	○非該当	
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		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	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)	○非該当	
●あり ○なし	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	○非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
込み入った話などは別部屋で対応するなど、プライバシーに配慮して対応しています 利用者の個人情報の利用目的については、契約時に交わす「個人情報使用同意書」において説明しています。サービス提供中、利用者の情報を外部とやり取りする必要がある際には、利用者、家族に確認し同意を得ることを基本としています。また、利用者とプライバシーに関わる話しをする際には他の利用者に配慮し、別の部屋で話しをするなどの配慮も行っています。利用者アンケートの「プライバシーは守られているか」の質問では、肯定的な回答割合が高く、込み入った話などは別部屋で対応してくれますなどの意見も出ています。 日々の作業や活動等では利用者のペースを尊重した支援を基本としています 日々の支援にあたっては、無理強いせず、事業所内での作業においても利用者のペースを尊重し、無理なく作業が進められるように支援しています。また、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、日々の申し送りでの確認のほか、職員会議時に職員の行動や言動などを振り返る機会を設け、不適切な発言等が無いように職員間で日頃から注意を払っています。また、利用者の意思や希望などについても日々尊重し、利用者のペースで無理なく作業が進めていけるように支援しています。			

サブカテゴリ6		
6	事業所業務の標準化	サブカテゴリ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	○非該当
●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	○非該当
●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	○非該当
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	○非該当
●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	○非該当
サブカテゴリ6の講評		
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にマニュアルを改訂しています 業務の標準化に向けて、新規・常勤指導員の主な業務内容(業務マニュアル)にて、各種業務内容の標準化を図っています。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させています。 毎週の常勤の職員会議を中心にして業務や支援についての見直しなどを検討しています 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。個別支援計画書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。事業所では週に一度の常勤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などを確認し、非常勤職員とも確実に共有しています。また今年度は清掃班に対しての勉強会を繰り返しており、特に夏場の対策などを全体で検討しています。		

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		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	21/21
サービスの実施項目			
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(〇〇〇〇)	
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		○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		○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		○非該当
●あり ○なし	4. 周囲のひととの関係づくりについての支援を行っている		○非該当
評価項目1の講評			
個別支援計画書の支援方針と照らし合わせ、利用者への支援を効果的に進めています 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。作成案を個別支援計画作成会議に諮り、職員の意見を確認しています。よって作成段階から職員の意見も組み入れていることで、職員とも支援目標や課題などを共有することができています。また定期のモニタリングや日頃の様子などにおいて利用者に変化がみられた際には、毎週の常勤職員会議の中で報告をあげて、状態によっては、個別支援計画書の内容を変更しています。常時個別支援計画書の支援方針と照らし合わせながら、利用者への支援を効果的に進めています。 利用者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、職員も利用者一人ひとりと丁寧に向き合い、利用者からの要望などに応えています。利用者に感情の昂ぶりが見られた際には、落ち着いた環境を気づくために職員がマンツーマンで別室で対応することもあります。利用者調査の自由意見からも職員の対応に対して、親身に対応してくれそうです等の好意的な意見も寄せられており、利用者と職員間において良好なコミュニケーションが図られていることがうかがえます。 一般就労を目指すためのコースを創設するなど、自立に向けた環境を整えています 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。利用者個別に必要な情報は、担当職員からも提供しています。また一般就労を目指すために、事業所で開始した「一般就労支援コース」の概要を利用者に説明をしたり、施設長と就職に向けた面談の機会なども常時設けて対応しています。利用者同士の関係性では、社会科見学や宿泊行事なども再開し、利用者間の関わりも増えています。現状利用者間において大きなトラブルもなく関係性も安定しています。			
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(〇〇〇)・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、その人らしさが発揮できる場を用意している		○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		○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		○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		●非該当
評価項目2の講評			
利用者の力量などを踏まえて内職を選定していることで無理無く作業を提供しています 事業所では、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。事業所内では内職作業を中心に取り組んでいますが、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に配慮しています。利用者アンケートの結果からも、内職の作業については利用者も自身のペースで無理なく作業に取り組んでいる様子がうかがえます。 事業所内の決まりは、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 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、利用者にも意向などを確認し、事業所内でのルールを決めるようにしています。また事業所では内職作業のほか、清掃作業にも取り組んでいます。現在内職作業と併用して20名以上の利用者が清掃班にも関わっています。清掃班については「清掃の楽しい」として、勉強会を開催しています。今年は夏前に「酷暑に備えよう」のテーマに基づき、熱中症対策について職員が講師を務め勉強会を開き意識を高めています。 日ごろからの感染対策も徹底し、安全、安心、快適な事業所作りに努めています 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。事業所内の掃除は、利用者が帰宅後職員が中心となって日々行なっています。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。しかし一方で、事業所内に物が多いや整理整頓が必要だと感じるといった意見も出ているため、事業所内の環境整備の強化も今後望まれます。			

3 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			評点(〇〇〇〇)・非該当1
評価	標準項目		
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
○あり ○なし	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		●非該当
評価項目3の講評			
利用者の健康状態については担当職員を中心に利用者との関わりの中で確認しています 利用者の健康状態については担当職員を中心に利用者との関わりの中で確認しています。また、区の主催する健康診断を利用者に勧め、診断結果も利用者から受け取り共有しています。利用者から健康上の相談があった際には担当指導員が相談に応じ、必要に応じて医療機関への受診等を勧めています。利用契約契約時にも「フェイスシート」、「アセスメントシート」を用い確認し、必要に応じては、家族や医療機関からも情報を得て、家族や医療機関とも必要に応じて手紙や電話連絡などで健康状態を共有しています。 利用者の健康維持に向け作業前に体操するなど、健康増進にも努めています 利用者から体重やコレステロールが増えたとの訴えがあった際には、必要に応じて担当指導員から通院、服薬、バランスの良い食事摂取等への助言を送っています。利用者の高齢化も少しずつ進んでいるため、利用者の健康維持に向けた取り組みとして、作業が始まる前には体操を定例化するなど身体を動かす時間も少しずつ増やしています。また清掃班に向けては、夏場の熱中症対策をテーマとした勉強会なども開き、夏場の水分補給や炎天下の時には作業を一時止めるなど、そうした意識が利用者にも高められるように勉強会を通して発信しています。 作業中利用者の体調変化が生じた際にも速やかに対応できる体制としています 利用者の体調変化時に速やかに対応できる体制としては、アセスメントシートに緊急連絡先を記録し、緊急時に活用できるようにしています。事業所では利用者個々に担当職員をつけているため、緊急時にも担当職員が中心となりますが、担当職員が不在であることも想定して全職員が緊急時に対応できるようにしています。利用者アンケートの「病気やケガをした際の職員の対応は信頼できるか」の質問で「はい」と回答した割合は88.6%であり、利用者の安心感も高まっています。薬については利用者の自己管理としているため事業所での預かりはありません。			
4 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			評点(〇〇〇)
評価	標準項目		
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
●あり ○なし	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		○非該当
評価項目4の講評			
家族からの協力を得る際には利用者本人の意向を尊重した上で対応しています 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重し利用者本位の対応を基本としています。家族と連絡を取る際には、利用者の担当指導員が必要に応じて電話連絡を行い、利用者支援に対する協力を要請することもあります。家族から直接相談があった場合にも、利用者本人の意向を尊重した上で、家族本人の個人情報として捉えて相談に応じ、利用者一人ひとりの必要な支援に役立てています。家族の高齢化についても現在課題となっており、グループホームへの入所相談なども受けるケースが増えています。 家族の状況なども日常的に把握して必要に応じて家族支援にも努めています 利用者への支援を通して必要時には家族にも利用者の情報を得て日々の支援に生かしていけるように努めています。また、相談支援事業所や保健師とも連携を図り必要に応じて、利用者本人や家族の情報を得るようにしています。コロナ禍以前は、家族に対して年に1回行われるNPO法人の総会への参加をお願いしたり、必要に応じて個別面談などを行い、利用者の日常の様子や施設の現況報告を行なっています。家族の高齢化なども顕著になってきているため、家族の状況なども日常的に把握して必要に応じて家族支援にも努めています。			

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(〇〇)
評価	標準項目		
●あり ○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		○非該当
●あり ○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		○非該当
評価項目5の講評			
利用者が地域の情報を得られるように、利用者個々に必要な情報を提供しています 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課題として捉えています。事業所側からも必要に応じて、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していきたいと考えています。 社会見学や、県外への宿泊研修も再開して多様な社会参加ができる機会へと繋げています 江戸川区の3障害フォーラム主催の音楽イベントに利用者と一緒に参加をしたり、都内観光名所への日帰りでの社会見学にも出かけて、地域との関わりを増やしています。コロナ禍の影響もあり、ここ数年は地域に出ていくことは少ない状況でしたが、県外への宿泊研修なども再開して多様な社会参加ができる機会へと繋げています。日常的にも利用者には、区内に設置される、地域の相談窓口である「なごみの家」の活用を勧めたり、事業所の近くにオープンした地域活動支援センターが運営するカフェにも出かけて、今後繋がりをもちたいとも考えています。			
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(〇〇〇〇〇)
評価	標準項目		
●あり ○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		○非該当
●あり ○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		○非該当
●あり ○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		○非該当
●あり ○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		○非該当
●あり ○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		○非該当
評価項目12の講評			
利用者にとって無理の無い作業を提供することで利用者の自発性が高まっています 事業所の理念の一つにも掲げている、「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、豊かな生活を送る」ことを利用者とも共有して、利用者一人一人が仕事をしたいというモチベーション維持できる環境づくりに努めています。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に配慮しています。無理の無い作業の提供により、利用者の自発性を高めています。 各種の作業や活動を通して利用者の力が十分に引き出していけるように努めています 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。職員に気軽に相談できる環境は、利用者調査でも多くの評価を得ています。また、利用者と職員間のみでなく、利用者同士も作業中に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けるように努めています。 工賃アップに向けたマネジメントを受け、工賃の計画的な上昇を目標にしています 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。内職作業を納期までに確実に納品できた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。また工賃向上に向けても内職作業の増加や内職単価を上げることで、工賃もアップしています。また令和6年度より工賃アップに向けたマネジメントを月に一度受講し、令和6年度は目標金額を超えることができ、今年度も引き続き支援を受け目標達成に努めています。			

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(〇〇)			
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		○非該当
●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		○非該当
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(〇〇)			
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		○非該当
●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		○非該当
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(〇〇〇〇〇)			
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る		○非該当
●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		○非該当
●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		○非該当
●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る		○非該当
●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る		○非該当
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)			
日常的に利用者が気軽に意見や要望を表出できる環境を事業所内に整えています 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65.9%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、3年に一度の第三者評価の利用者調査の結果も参考にして、利用者の意見や要望に応じています。 虐待や身体拘束の発生がないように事業所として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。事業所内では定期的に虐待防止委員会を開催し、虐待リスクの高い状況について把握し予防に努め、虐待が疑われるケースが発生した際には、関係機関と連携して取り組む体制としています。また、身体拘束の廃止に向けて、身体拘束等の適正化のための指針についても作成し、身体的拘束適正化委員会や研修を通して職員間で共有しています。 安全な清掃活動の提供に向けて、夏場の熱中症に対してリスクの優先度を高めています 運営を進めていく中で重大なリスクは職員間とも共有しています。現在事業所では、清掃作業の安全を確保するために、夏場の熱中症に対してリスクの優先度を高めています。利用者を交えて、「清掃の集い」として、勉強会を開催しています。今年は夏前に「酷暑に備えよう」のテーマに基づき、熱中症対策について職員が講師を務め勉強会を開くなど対策を講じています。災害に備えた取り組みでは、事業継続計画(BCP)を整備し、動画においてBCP研修も行っています。火災や地震等を想定した避難訓練については今後の予定としています。			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	利用者保護(3)	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる
タイトル①	「酷暑に備えよう」をテーマにした勉強会を開き、熱中症への意識を高めています	
内容①	夏場猛暑の中での清掃活動については、リスクの優先度を高めています。夏場の熱中症を予防していくために、清掃作業訓練班では本格的に夏を迎える前の6月に、「清掃の集い」を開き、「酷暑に備えよう」をテーマにした勉強会を開きました。利用者によっては、少しぐらい体調が悪くても無理をしてしまうケースも考えられるため、気温が上昇した際には無理して作業しないことやこまめに水分を取ること、日常生活の中では規則正しい生活を送ることなどを利用者と再度認識を共有して、熱中症への意識を高めて危険回避につなげています。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-12	【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
タイトル②	「就労継続支援B型マネジメント事業」の協力を得て、利用者の工賃向上に努めています	
内容②	利用者の工賃アップに向けて、事業所では「就労継続支援B型マネジメント事業」の協力を得て、工賃アップに向けたマネジメントを月に一度受けています。前年度の令和6年度は、内職作業の増加及び内職単価を上げることで目標工賃を上回ることができました。令和7年度においても引き続き支援を受けることができ、前年度工賃をさらに上回るために職員のマネジメント研修を中心に現在取り組んでいます。日々の作業の中でも、マネジメント研修で得た知識などを反映させて懸命に取り組む等、利用者と職員が一丸となり、工賃アップを目指しています。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	6-4-1	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
タイトル③	清掃作業では「一般就労支援コース」を新設し、就労へのサポート体制を強化しています	
内容③	清掃作業訓練の新たな取り組みとして、従来の「福祉的就労支援」と共に、清掃作業訓練を生かして一般就労を目指すための「一般就労支援コース」を新設しました。コース新設に伴い、関係機関へチラシを配布し営業活動に取り組み、結果として新規利用者の受け入れにつなげることができました。比較的短期間で就労の力が身につけられるように、職員が丁寧にサポートするため、利用者も安心して利用できる体制としています。また、地域の就労支援機関等とも密に連携を図りながら、就労支援を行う体制とする等、就労へのサポート体制を強化しています。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	職員の世代交代がありましたが、事業所のイズムを引き継いだ若手職員が中心となり、活気ある、明るい職場づくりに努めています
	内容	これまで組織の中心で活躍したベテラン職員が抜けて、世代交代が進みましたが、事業所のイズムを引き継いだ若手職員が中心となり、活気ある、明るい職場づくりに努めています。「指導員行動指針」に示す、「誠実」を遵守し、職員一人ひとりが丁寧に利用者と接しています。その表れとして利用者アンケートの自由意見からも、職員が親切、丁寧である等の意見が散見されています。職員と利用者が互いの気持ちを傷つけない職場を目指し、改善が必要であれば全体で行動していくという風土を新たに築き、一丸となり利用者支援に取り組んでいます。
2	タイトル	日常の作業以外に宿泊行事や社会見学などの行事も織り交ぜ、「日々、仕事を通じて楽しく過ごせる通いの場所」作りに努めています
	内容	事業所では、利用者にとって作業所が「日々、仕事を通じて楽しく過ごせる通いの場所」として生活の潤いや活力を見出す場所になっていたいと考えています。楽しく過ごせる場になるように、仕事以外にも充実した時間を過ごせるように、コロナ禍後、約5年ぶりとなる、宿泊研修や都内の観光名所を巡る日帰りの社会見学等、四季折々の行事を実施しています。利用者調査の意見からも、イベントを楽しみにしているとの意見も出ています。利用者のモチベーションが高まるように、定期的に行事やイベントを取り入れて、利用者の気分転換につなげています。
3	タイトル	日々丁寧な作業を繰り返していることで、取引先からの信頼も高まり、作業量も増加し利用者の工賃向上にもつながっています
	内容	利用者一人一人が十分に力が発揮できるように、受注先から内職作業を引き受ける際には、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。そのため利用者も無理なく作業に関わることができ、作業の質も高く、納期も守られるため取引先からの信頼も高まっています。また受注先とも協議を重ねて、内職単価をできる限り引き上げて頂くことで、利用者の工賃アップにつなげるなど、メリットが生まれるように努力しています。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	新人職員の入職時において身体拘束や虐待防止に向けた研修をどのタイミングで実施していくか、より明確になることを期待します
	内容	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。虐待及び身体拘束廃止に向けた指針の整備、研修についても定期開催するなど、全体で意識高く取り組んでいます。今後に向けては、新人職員の入職時において身体拘束や虐待防止に向けた研修をどのタイミングで実施していくかなど、より明確に定めておけるとよいと思います。今後の取り組みを期待します。
2	タイトル	事業継続計画(BCP)についてもシミュレーションを行い、必要に応じて加筆、修正を加え、実効性を高められるとよいと思います
	内容	自然災害の発生に備えて、災害発生後の事業の継続方法を示した事業継続計画(BCP)を作成し、災害時の運営方法などを明確にしています。今後に向けては、火災や地震を想定した避難訓練についても、主、従の各事業所で定期的な実施も望まれます。また、区内には河川も多いため、水害の危険度が高まった際の対応方法なども職員間及び利用者間で確認できるとよいと思います。さらに事業継続計画(BCP)についてもシミュレーションを行い、必要に応じて加筆、修正を加え、実効性を高められるとよいと思います。今後の取り組みを期待します。
3	タイトル	
	内容	