

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

〒 163-0034

所在地 東京都中野区大和町1-62-6

評価機関名 一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所

認証評価機関番号

機構 15 - 231

電話番号 03-5929-9807

代表者氏名 石田 誠

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	石田 誠		H1501055	
	②	田中 奈津子		H1901021	
	③	和田 加奈子		H2401026	
	④				
	⑤				
	⑥				
福祉サービス種別	就労継続支援A型				
評価対象事業所名称	ワークスタジオWel			指定番号	1312003476
事業所連絡先	〒	176-0021			
	所在地	東京都練馬区貫井1丁目13番13号			
	TEL	03-5848-2641			
事業所代表者氏名	加藤 奈穂				
契約日	2024年 9月 1日				
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 10月 15日				
利用者調査結果報告日	2025年 1月 9日				
自己評価の調査票配付日	2024年 10月 15日				
自己評価結果報告日	2025年 1月 9日				
訪問調査日	2025年 2月 20日				
評価合議日	2025年 2月 20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)	・利用者調査においては、利用者本人へのアンケート調査を実施しました。 ・職員自己評価結果等は、職員階層別に集計し、カテゴリ毎に数値結果をとりまとめる工夫をしました。				

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 3月 17日

事業者代表者氏名

代表取締役 加藤 奈穂



1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>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）</p> <p>利用者の希望を尊重し、自己決定を大切にする 利用者の適正に合った仕事を提供し、一般就労への移行を支援する 利用者の安全衛生を確保し、働きやすい環境を確保する 利用者本人を中心としたネットワークを、家族・支援者・関係機関と構築し、チームとして支援を行う 地域の中で活躍できる人材を育成する</p>
2	<p>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）</p> <p>（1）職員に求めている人材像や役割</p> <p>良き理解者として利用者に寄り添い、根気よく自立に向けた支援が出来る 支援ニーズを的確に把握し、実践出来る チームの一員として、自らの責任を果たすことが出来る</p> <p>（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>思いやりのある優しい心を持って人と接することが出来る 責任感と向上心を持って行動すること</p>

調査対象

利用登録をしている37名の方を対象としました。

調査方法

・アンケート方式
 ・調査票は事業所経由で利用者に配布し、利用者から郵送により評価機関が直接回収しました。

利用者総数

37

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
37	0	37
29	0	29
78.4	0.0	78.4

利用者調査全体のコメント

・事業所のサービスに対する総合的な満足度で、大変満足又は満足を合計した肯定的回答数は、29名中25名でした。その他、「無回答」4名でした。

・事業所への良い点として、「職員さんたちがとても優しいし、明るくて親しみやすくて雰囲気も良いです」「利用者の働く意欲が感じられて自分もやる気になる」「自分の仕事をコツコツと進められるところ」「体調が優れない時、メンタルに不調がある時等、丁寧にヒアリングしてくださり、無理のないように常に気を配ってもらえます」「いつでも相談・質問できる」等がありました。

・事業所への意見として、マニュアルの整備や設備の改善等がありました。

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	26	3	0	0
回答者より「業務中の疑問点等をいつでも答えてくれる」と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	25	3	1	0
回答者より「パソコンのスペックが高い」と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	13	10	6	0
回答者より「雑談や業務の疑問点等を教えてくれる」と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	23	5	1	0
回答者より「プログラミングをはじめ、ソフトウェアツールの使い方も学べる」と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	22	6	1	0
回答者より「支払いの期間について質問したら、詳しく答えてくれた」と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	22	6	1	0
回答者より「毎日、掃除しているので清潔に保たれている」とのコメントがありました。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	26	1	2	0
回答者より「職員だけでなく、利用者も言葉遣いがきれい」と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	27	1	1	0
回答者より「体調が悪くなった事がないので分からないが、他の利用者さんの場合の対応が良かった」とのコメントがありました。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	22	7	0	0
回答者より「いさかいやいじめが起きたところを見た事はないが、信頼している」と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	24	5	0	0
回答者より「少しの変化にも気付いて声を掛けてくれる」と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	23	5	1	0
回答者よりコメントはありませんでした。				
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	26	3	0	0
回答者よりコメントはありませんでした。				
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	26	3	0	0
回答者よりコメントはありませんでした。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	22	6	1	0
回答者より「相談に乗ってもらえる」「毎回、話を聞いてくれるので助かっています」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	20	6	3	0
回答者よりコメントはありませんでした。				

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	
1	サービス情報の提供	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況 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
	◎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
	◎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
	◎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
		○非該当
		○非該当
		○非該当
	サブカテゴリ1の講評	
	<p>地域に密着した活動を通じて理念や事業内容を分かりやすく発信しています</p> <p>事業所は「地域社会で安心・安全に活躍できる環境づくり」の方針のもと、地域に密着した活動を展開する事で、積極的に情報発信を行っています。例えば、直売所での販売や百貨店・商店街の催事、自治体主催イベントへの出店に加え、地域の企業や農園との連携等、認知拡大にも取り組む他、パンフレットや広報誌、ホームページを活用し、作業風景や利用者の思いを伝える工夫も行っていきます。こうした多様な情報提供は、利用希望者が自分に合った仕事を見つけやすくするだけでなく、地域社会の理解促進にもつながり、高く評価できます。</p> <p>利用希望者が選択しやすいよう職種別に業務・スキル・給与を明確化しています</p> <p>利用希望者が求人情報を得やすいよう、ハローワークの掲載に加え、専用の採用サイトで詳細な募集要項を提示しています。職種毎に業務を細分化し、求められるスキルや給与条件を明確に示す事で、自分に合った仕事を選びやすくしています。未経験者も安心できるようスタッフがサポートし、疑問や不安に対応する事が示されている他、業務を通じた知識の習得等の将来的なキャリアパスを示しており、長期的な視野で働く意欲を高めています。情報の透明性と分かりやすさが、応募者の信頼感につながっています。</p> <p>広報誌「アイラスWEI通信」で事業所の魅力を多くの方に届ける取り組みを期待します</p> <p>広報誌「アイラスWEI通信」を、年4回発行し、家族や地域の一部関係機関へ事業所の情報を配信しています。記事には、就職者の紹介やイベント情報、行事の様子が掲載され、利用者が作成を担当しています。写真を多く使用する事で、活動の様子が具体的に伝わり、事業所の楽しい雰囲気が感じられます。しかし、配信先が限られている為、利用希望者や行政、関係機関が情報を得にくい状況です。より多くの人に事業所の取り組みを知ってもらい、「地域社会で安心・安全に活躍できる環境づくり」の方針実現に役立てていく事を期待します。</p>	

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 <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇)</p>	
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
◎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
◎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
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 <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p>	
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審式に記録し、把握している
◎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
◎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
◎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
サブカテゴリー2の講評	
<p>多様な働き方を支え、無理なく安心して働ける環境づくりに努めています</p> <p>事業所では、サービス利用前の生活を考慮し、支援の充実を図る為、多様な働き方を可能にする制度を整えています。例えば、生活リズムに合わせた勤務時間の選択や、フレックスタイム制・在宅勤務・時差出勤制度の導入し、それを就業規則に定め、無理なく働ける環境を提供しています。さらに、利用ルールを分かりやすく見直す事で、業務への適応をスムーズにし、安心感を高めています。これにより、個々の事情に配慮しながら、働く意欲の向上と職場への定着を促進する事が期待され、評価できます。</p> <p>利用者の安心感や自信、働く意欲の向上につながる支援に取り組んでいます</p> <p>事業所では、利用開始直後の不安やストレスを軽減する為、利用者の状況や気持ちを受け止めながら、自主的な判断や行動を促すタイミングを考え、決断を強いる事なく、主体性を育むよう「待つ」支援を大切にしています。信頼関係の構築を重視し、3ヶ月を目安に業務後の対話を設け、細かな配慮を行っています。例えば、通所が負担となる方にはモーニングコールを実施する等、画一的でなく一人ひとりに合わせた支援を行い、役割や居場所を感じられる環境を整えています。利用者の安心感や自信、働く意欲の向上につながる支援として高く評価できます。</p> <p>支援の継続性を確保した取り組みで、就職後の定着率は100%という優れた実績です</p> <p>サービス終了後も、利用者が安心して働き続けられるよう、支援の継続性を確保し、環境変化への適応を支えています。例えば、就労先と連携し、本人・企業担当者・事業所との三者面談を適時実施する事で、不安を軽減し、問題の早期解決を図っています。また、半年に1回納涼会や新年会を開催し、利用者が安心して戻れる場を提供する事で、関係維持にも努めています。この取り組みにより、過去3年間の定着率は100%の実績を出しています。好事例として高く評価できます。</p>	

サブカテゴリ-3		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	10/10
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		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きみを整備している	○非該当	
評価項目3 利用者に関する記録が行われ、管理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きみがある	○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. 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	○非該当	
サブカテゴリ-3の講評			
<p>一定の質を保った支援を提供できるよう職員の育成とマニュアル等の整備に期待します</p> <p>事業所では、利用者の心身や生活状況を統一様式で記録し、一人ひとりのニーズや課題を明確にした個別支援計画を作成しています。また、定期的なモニタリングにより支援の適切性を保ち、利用者の変化に応じた柔軟な支援に努めています。利用者調査の自由記述には「普通に働けている」「毎日の仕事楽しい」「相談しやすい」等のコメントが複数寄せられ、支援の充実が実感されている事がうかがえます。一方で、運用には属人的な側面がある為、誰もが一定の質を保った支援を提供できるよう職員の育成とマニュアル等の整備に期待します。</p> <p>パン工房の品質向上の為の朝礼と、支援の質の向上の為の夕礼で情報共有しています</p> <p>事業所では、利用者の自主性を引き出し、チームワークや責任感を育む事を目的に、朝礼やデイリーシフトの運用を行っています。利用者が主体となって業務を進め、職員は補助に徹する事で、働く意欲や社会性の向上につなげています。また、夕礼では職員が利用者の変化や課題を共有し、適切な支援を検討する事で、一人ひとりに合ったサポートを実現しています。これらの取り組みを通じて、利用者が役割と責任を持ちながら成長し、職員と協力し合える関係を築いています。</p> <p>利用者自身が自らの変化を実感し、課題と目標を明確にできる独自の評価表は好事例です</p> <p>事業所では、利用者の成長や課題を客観的に把握し、適切な支援につなげる為、半年に一度支援内容と状態の推移を評価しています。評価には、独自の評価表を活用し、工程毎の評価基準に基づいて本人と職員が評価を実施し、面談を行っています。この仕組みにより、利用者自身が自らの変化を実感し、課題と次の目標を明確にできます。また、職員も利用者の強みや課題を把握しやすく、支援の質の向上を図りやすいと言えます。今後、ICTを活用してデータ化し、長期的な推移を分析する事で、より効果的な支援計画の策定が期待されます。</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	22/22
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. 周囲の人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			
<p>利用者の自立を支える情報提供と自己決定を大切にした支援に取り組んでいます 事業所では、利用者が自立した生活を送る為に必要な情報の提供に努めています。特に、自己決定を尊重し、利用者が納得して選択できる支援を重視しており、その一環として、グループホームの空き情報の案内や見学同行、アパート探しや契約の手伝いを行っています。また、金銭トラブル時の弁護士紹介や子育て相談先の案内等、幅広いサポートを提供しています。これらの取り組みは、地域社会で安心して暮らせる環境づくりを具現化するもので、今後のさらなる発展が期待されます。</p> <p>業務を通じた周囲の人との関係づくりが仕組み化されています 事業所では、業務を通じて周囲の人との関係づくりを大切に、円滑なコミュニケーションを促進しています。毎朝の朝礼で情報共有を行い、工房やサンドイッチチーム、事務、デザイン、配送・販売等各部門での引継ぎを徹底する事で、協力しながら信頼関係を深めています。また、「意思を尊重し、自主性を引き出す支援」を方針に掲げ、思いやりを持って接する事で、利用者同士が関係性を築きやすい環境を整えています。引継ぎや声掛けを業務の一環とする事で、自然な対話が促進され、コミュニケーションが苦手な方も関わりやすい仕組みと言えます。</p> <p>利用者に合わせてコミュニケーションツールの活用で生産性向上を実現しています 事業所では、利用者一人ひとりの状況に合わせて分かりやすいコミュニケーションツールの活用を努めています。例えば、工房内には、シンプルに文字で表現された作業工程や、写真で示された作業工程、決められたグラム数や時間等数を強調した指示書等が掲示されています。利用者は自分に合った指示書を見て行動に移します。このような工夫により、20~40工程にも及ぶ作業でも利用者の理解は深まり、適切なコミュニケーションにより作業効率が向上させ、生産性向上になっています。</p>			

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(〇〇〇〇)

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

事業所全体の安全性と業務品質の向上につながる環境整備に期待します

事業所では、働きやすい導線の工夫や安全に使いやすい設備の整備を進めており、利用者や職員が快適に過ごせるよう努力しています。例えば、夏の猛暑対策としてエアコンの増設も計画されており、過ごしやすい環境づくりに取り組んでいます。しかし、利用者・職員調査では、作業場の拡大や備品の整備、物の多さ等が課題としてあがっています。今後も、事業所全体の安全性と業務品質の向上につながる為に、利用者や職員の意見を取り入れながら、双方にとってより良い環境とする事を期待します。

利用者の主体性を尊重し、一人ひとりの力を引き出す場を創出する仕組みがあります

利用者の希望に応じて複数の作業を経験する機会を設け、多くの選択肢とスキルを身につけています。これにより、欠員補充等で協力し合う事ができ、協調性が高まり、自己承認・他者承認力が育まれ、全員の目標である「おいしいパンを作り届ける事」を工夫しながら一丸となって取り組む事ができています。多くの作業ポジションを経験する事は、作業マッチングが得られやすく、よりその人らしさを発見しやすい仕組みです。利用者が主体性を持ち、自ら可能性を広げられる取り組みとして高く評価できます。

方針である「自己決定を大切にす支援」が職員間に浸透している事が評価できます

事業所では、利用者の意向を尊重する事に努めています。職員自己評価では、「計画は利用者の希望を尊重して作成・見直しをしている」との設問に対し、全職員が100%「そう思う」と回答しました。これにより、事業所の支援方針である「自己決定を大切にす支援」が職員間に浸透している事がうかがえます。さらに、利用者調査の自由記述には「事業所がある事で生活が成り立ち、人生がより良いものになっています」等の意見が寄せられ、支援の意義が改めて確認できます。今後も継続して欲しいと思います。

サブカテゴリー5		サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	5/5
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		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	
サブカテゴリー5の講評			
<p>利用者一人ひとりの状況や環境に合わせたプライバシー保護を徹底しています</p> <p>個人情報の取り扱いについて利用開始時に合わせて、サービス管理責任者より個人情報に関する説明を丁寧に行い同意を得た上で、個々の希望や取り決めに職員に周知しています。その上で利用者に関する行政や関係機関、家族等からの電話1本1本についても、その都度毎に個人情報の取り扱いについては利用者本人の意向を確認して対応を行っています。役所や関係機関等からの書類や手紙についても一つひとつ確認を行っています。事業所全体で継続した取り組みとなるように、外部研修を通して職員の意識を高めようとしているところも高く評価できます。</p> <p>相談室や休憩室を活用する事で利用者の羞恥心に配慮しています</p> <p>モニタリング等の支援上の面談や個人的な相談についてプライバシーに関わる事や異性や他者に聞かれたくない内容の相談事がある場合には、周囲に情報が漏れない個室を使用して対応をしています。休憩室もパーティションで区切って外から見えないようにする配慮がなされています。併せて、利用者本人のみならず、他利用者にとっても他人のプライバシーを聞かない良いように、利用者全体の障害特性に配慮がなされています。</p> <p>利用者の心理的安全を守る関係づくりができています</p> <p>利用者が個人の意思を表現しやすいように、初期対応において関係づくりに取り組んでいます。全利用者に対して、利用開始から3ヶ月間の間は毎日職員と話をする機会を設けて関係構築を行っています。コミュニケーションに苦しさを感じる利用者には、様子を見ながら声掛けを行っています。特性や相性を考慮して、職場に対して言いづらい事であっても相談ができるように、担当職員と職業指導員で役割を分けて職員を配置しています。好事例として高く評価できます。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
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		評点(〇〇〇)	
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(〇〇)	
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			
<p>「職人になろう！」といった呼び掛けで、利用者の意欲を喚起しています</p> <p>就労の場である事と支援を受ける場である事を踏まえて、利用者には、「自分のリズムで」「職人になろう!!」「質の高いパンを生産する為に、チームとして取り組もう!!」等のスローガンを呼び掛けています。利用者調査では「知識の習得や意欲の向上に役立っているか」「職員は困った時に助けてくれるか」等の設問に、回答者の約90%が「はい」と回答しており、事業所が「就労と支援を継続して受ける場所」として、良く機能している事がうかがえます。今後も、「アイラス」らしい就労活動と支援を継続して欲しいと思います。</p> <p>独自の作業工程毎の手順書・評価表は、アイラスの支援の中核となっています</p> <p>事業所として、3つの販売店舗がある事を踏まえると、利用者自身が高い意欲を持って「質の高いパン」の生産を追求している事が分かります。第三者としては、利用者の意欲の源泉となっているのは、①「生産作業工程の細分化と明示」、②「作業の習熟の為に手順書とそれらと連動した評価の仕組み」、③「創業者が支援者であり、同時に生産活動に参加して目線を合わせる」、④「パンのできや販売実績の共有」等があると思われます。利用者が「パン作りへの意欲や役割・居場所」を体感できる事業・事業所づくりは、第三者としても高く評価できます。</p> <p>アイラスらしい支援の統一・向上に努めています</p> <p>「一貫性のある支援」「自己決定を大切にす支援」「一般就労へ移行する支援をする取り組み」を方針としています。上述のように、細分化された作業工程と半月単位で配信される1日単位の作業分担表がある事で、利用者が自分の担当・責任を可視化して確認できるようにしており、就労・支援の両立の為にマネジメントの好事例と言えます。また、現在は、例えば「リフレーミング」等の職員研修によるスキルの標準化にも努めています。就労継続支援事業所として、障害特性に合わせた「専門知識」や「実際の支援の在り方」の向上を追求しています。</p>			

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)
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

専門職による定期面談で、一人ひとりに合った健康管理を実現する支援を提供しています

事業所では、看護師資格を持つ職員が定期的な面談を通じて、食事のバランスや調理方法、健康診断の結果をもとにした改善策を助言しています。例えば、節約の為に朝食を抜いていた方が、適切な食事をとる事で体調を崩さずに過ごせるようになった事例もあり、専門知識を持つ職員が支援する事で、よりの確な助言が可能となり、利用者一人ひとりに合った健康管理を実現しています。このような取り組みを通じて、利用者の健康維持が促され、より良い生活習慣の定着につながり、自立した生活を支える基盤となっています。

利用者が健康管理に主体的に取り組む為の支援を提供しています

事業所では、利用者が医療機関を受診する際、看護師資格を持つ職員が事前に本人の状態を確認し、医師に伝えるべき情報や助言を求める事項を整理しています。通院後は必ず報告を受け、本人の意向を尊重しながら健康保持に必要な措置を講じています。この支援により、利用者は自身の健康状態を正確に伝えるスキルを身につけ、主体的に健康管理に取り組む力を養います。その結果、健康意識の向上が期待され、自立した生活の基盤となる好事例と言えます。一方で、対応できる職員に限られている為、今後は支援体制の強化や職員の育成にも期待します。

観察ポイントの書式化で、緊急時にも一貫した支援ができる仕組みを構築しています

事業所では、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よう体制整備に努めています。例えば、てんかん発作時の対応では、基本的な対応マニュアルを作成し、全職員が対応できるように毎年職員研修を実施しています。さらに、発作が起きた際にも慌てず観察できる記録様式を定め、観察ポイントを明確にし、記録を取るフローを整えています。これにより、利用者の安全と安心を確保し、支援の質を向上に努めています。

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

家族との協力については、利用者本人の希望や意向を確認して尊重しています

「自立して働きたい」という意思や、「家族と連携しながら実家から通いたい」等のそれぞれが抱える背景や希望を把握しながら、変化する状況に合わせた情報の取り扱いをしています。現在は実家やグループホームで生活している利用者が多く、緊急連絡先の優先度を確保して利用者基本情報に記録の上で、家族であっても連絡をして欲しくないという意向の場合には、相談支援事業所に連絡を行い必要な情報の取得や共有を行っています。本人の意向を最大限尊重した上で、利用者の支援や生活に支障が出ないように家族や医療等の関係機関と連携をしています。

見学会や通信を通じて利用者の活動の様子を家族等に知らせています

利用者の日常の様子や事業所での取り組みについて、年に4回WEL通信を発行して地域や関係機関に対して活動の様子を周知しています。通信に乗せる写真や記事は、該当する本人の同意を得て作成し、家族に渡す分の通信は本人の意思に任せています。家族等から希望があった場合には、本人と他利用者に配慮を行いながら事業所見学会も受け入れています。イベント等で撮影した動画は、利用者本人に渡して運用を本人に任せています。また、モニタリングで訪問した相談支援専門員には実際の活動の様子を見てもらいながら、日頃の様子を伝えています。

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

地域支援センターや練馬区からの情報は掲示や朝礼で利用者に周知をしています

相談センターでのイベントや区のスポーツイベントのチラシや広報を事業所に固定の掲示板に掲示を行ったり、毎朝10時に行う朝礼で情報提供として告知を行っています。利用者の傾向としては、日頃の事業所での活動が充実しており、イベントがある週末や祝日は休息したいという利用者の希望が多くなっています。また、地域マラソンや地元のクラブ活動等、ももとのコミュニティを持っている利用者もいる為、必要な金銭トラブル対策や注意喚起を合わせて周知しています。利用者の生活全般の質を上げる柔軟で良い取り組みと言えます。

地域での農福連携を行う事で利用者の社会参加の機会を提供しています

区のブルーベリー農園やイチゴ農園と連携して活動を行っています。活動としてブルーベリーの摘み取りやイチゴを毎日仕入れに行く事で、地域住民との交流が生まれています。果物は販売するサンドイッチの具材として活用したり、ジャムを製造しています。互いの情報を記載したチラシを作成して告知する事で、地域での認知度が高まり、結果として農園と事業所それぞれの売上向上につながっています。他にも、JA練馬区ビジネス交流会への参加やJA信州うえだとの連携をしており、「地域連携活動実施状況報告書」としてホームページに公表しています。

11 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

評点(〇〇〇〇)

評価	標準項目	
◎あり ○なし	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	○非該当
◎あり ○なし	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	○非該当
◎あり ○なし	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	○非該当
◎あり ○なし	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	○非該当

評価項目11の講評

日頃の活動の中で利用者自身の強みや、やりがいを見つけられるようにしています

実際の体験を通して業種や業務に対する嗜好と得意苦手が実感できるように機会を設けています。体験やインターク面談にて作業の意向を確認しながら、パンサンドイッチ、事務、プログラム等の様々な部署を体験してもらう事で実際に働いていく意欲を高めています。活動の中でスキルや責任感が身につくように声掛けや支援を行い、実際に注文を沢山もらったり、敷地内の販売所でお客さんの声を聞く事が意欲の維持にもつながっています。活動の中で勤怠の安定やビジネススキル、強みを活かした職業選択を行い、面接会や実習への参加ができています。

賃金規定を定めて利用者に説明を行い、年に1回評価を行っています

利用者の実務内容や勤怠の評価を行い、年に1回賃金見直しの面談を行っています。利用者によって勤務時間や日数に違いはあるものの、その中で勤怠の安定具合や勤続年数に対して、賃金の見直しを行っています。賃金に変更のある場合には、評価面談で利用者の同意を得て賃金を決定しています。また、事業所への貢献度によって特別ボーナスの制度があり、他にも準社員ボーナス、社宅制度的な補助も設けられています。利用者の賃金向上の為に賃金向上達成指導員の配置や商品開発、販路拡大に力を入れています。今後も継続しと欲しいと思います。

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間違った言動、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)			
<p>利用者自身が様々なリスクに目を向けるようにしています</p> <p>毎朝の朝礼には、利用者・職員が参加して、報告事項・今日の予定の共有等を行っています。さらに、感染症や世情を反映した注意喚起等も しています。また、利用者自身から天候や道路状況についての注意喚起をする等の場面もあり、利用者が主体的に自身を取り巻く環境に 注意を向ける機会ともなっており、支援の好事例と言えます。また、定期的な個別面談では、家庭での生活状況等をヒアリングし、例えば 体重増減等があった場合には、健康管理リスクへの助言をする等もしています。今後も継続して欲しいと思います。</p> <p>事業継続計画(BCP)を定めています</p> <p>平常時の防災対策、災害発生時の応急対策、災害発生後の対応等について、マニュアルを作成しています。マニュアルに基づき、定期的 に設備点検や避難訓練等を実施しています。また、食料・資材・寝袋・防災頭巾の備蓄についても明記されており、実際に事業所内に備蓄 されています。避難訓練や消火訓練等は定期的の実施しています。BCPは適宜見直しされており、今年度は工場の非常用電源の追加購 入等が計画されています。今後も、自然災害対策を継続的に強化して欲しいと思います。</p> <p>相談や苦情に真摯に対応しています</p> <p>相談・苦情・事故対応マニュアルを定め、組織全体で共有しています。例えば、利用者より苦情的な申し出があった場合には、受け付けた 職員が記録し管理者に報告する初動が定められています。実際に、利用者から職員への苦情の記録を確認すると、利用者の言葉を確実に に記録し、利用者の感情へ視点を向けて対応・振り返りしている事が分かります。利用者調査では「職員があなたの気持ちを大切にしてく れているか」の設問に、回答者の約85%が「はい」と回答しており、高評価を得ています。今後も、丁寧な対応を継続して欲しいと思いま す。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-2	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
タイトル①	デイリーシフトの運用で利用者の得意なスキルを引き出す支援に力を入れています	
内容①	事業所では、利用者が自主的に業務に取り組めるよう、利用者の希望を尊重し、月毎のシフトに加え、デイリーシフトを運用しています。日によって担当作業が異なる場合や季節によって作業時間が変わる仕様により、一見複雑で難しさを感じますが、希望と適性に合わせて組まれる事で、利用者の主体性が引き出されています。利用者それぞれの得意なスキルを活かし、やりがいや使命感をも引き出す為の特に力を入れた取り組みとして、高く評価できます。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-5	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
タイトル②	地域密着型の事業所として地域連携に力を入れています	
内容②	地域連携活動として農福連携を行っています。生産活動に必要な食材を練馬区のブルーベリー農園やイチゴ農園に利用者が仕入れに行く事で連携をしています。仕入れた食材からサンドイッチや食パンの製造や新商品を開発して地域の店舗や事業所にて販売を行っています。農園と事業所商品両方の情報が掲載されたチラシを作成して広告したり、売り上げの実績を積む事で農園側から出店の依頼を受けて販路拡大もできています。地域での認知度が年々上昇しており、特に力を入れた取り組みとして、高く評価できます。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	利用者保護(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
タイトル③	毎朝の朝礼で、利用者・職員間で情報や注意を共有する事に力を入れています	
内容③	毎朝の朝礼には、利用者・職員が参加して、報告事項・今日の予定の共有等を行っています。さらに、感染症や世情を反映した注意喚起等もしています。また、利用者自身から天候や道路状況についての注意喚起をする等の場面もあり、利用者が主体的に自身を取り巻く環境に注意を向ける機会ともなっており、支援の好事例です。特に力を入れた取り組みと言えます。	

No.		特に良いと思う点
1	タイトル	利用者一人ひとりがチームの一員として、事業所の発展に貢献しています
	内容	利用者調査において、事業所の良い所として「働く意欲が感じられる」「毎日仕事楽しい」「自信が持てる」といったコメントが多く見られました。これらのコメントは、利用者の主体性と仕事に対するやりがいを感じさせます。また、改善点として「仕事に関係のない話を控える」「マニュアルの整備」「ちりよりの更新」といった具体的な意見が寄せられており、これらも利用者がより良い業務環境の向上を望んでいる証拠であり、仕事に対する熱意を感じます。利用者一人ひとりがチームの一員として、事業所の発展に貢献する姿勢があります。
2	タイトル	職員は、利用者の意見や気持ちに耳を傾け寄り添っています
	内容	相談・苦情対応マニュアルを定め、組織全体で共有しています。例えば、実際に、利用者から職員への苦情の記録を確認すると、利用者の言葉を確認し、利用者の感情へ視点へ向けて対応・振り返りしている事が分かります。利用者調査では「職員があなたの気持ちを大切にしてくれているか」の設問に、回答者の約85%が「はい」と回答しており、高評価を得ています。また、「人生がより良いものになっている」「職員が優しくしてくれて、友達もできて良かった」等のコメントもあがっています。特に良い点として、高く評価できます。
3	タイトル	職員は、利用者一人ひとりの障害特性の理解を深めた上で就職支援をしており、就職後の定着率は100%という優れた実績です
	内容	事業所内にある様々な種類の業務を体験する事で、利用者がイメージするものと実際の職業適性をマッチさせる事につなげています。本人の希望に合わせて部署の異動や部署内の業務の変更、能力に合わせて職員がもとも行っていた業務を依頼する等、利用者の仕事に対する意欲向上と継続の為に支援が行われています。活動の中で時間やコスト、協調性、コミュニケーションに対する意識が高まり、利用者一人ひとりの強みに合った就職ができており、定着率は過去3年間で100%となっています。特に良い点として、高く評価できます。
No. さらなる改善が望まれる点		
1	タイトル	職員のさらなる能力向上への取り組みの成果に期待します
	内容	現在は、例えば「リフレーミング」等の職員研修によるスキルの標準化に努めています。知識や能力の評価は「初期対応・情報共有・支援力・主体性・生産活動支援」等の項目毎に評価する仕組みがありますが、現在もその機能強化に努めています。今後も、この方向性に従って、「あきらめない・決めつけない・待つ支援・利用者の自己決定に重点を置く支援」に必要な知識や能力の洗い出し・可視化に期待します。
2	タイトル	障害特性に合わせた支援マニュアルやアセスメントの強化に期待します
	内容	全障害に対する受け入れを行っています。現在は利用者の満足度が高く、受け入れ利用者数が定員の2倍近くとなり人気の事業所となっています。定期的に見学者がおり、今後も利用希望者が増えるものと思われます。今後のより良い支援の為に、現状よりも幅広い障害種別・障害特性・年齢層・ニーズの対応を想定した支援マニュアルや、障害特性に合わせたアセスメントの再整備・強化に期待します。
3	タイトル	マニュアルの体系的な整備強化に期待します
	内容	事業所の意思決定支援・BCP・虐待防止に係るマニュアルは整備されていますが、体系的には整理されていない為、日常的な活用が難しい状況のようです。第三次中期経営計画に示される様々なリスクに対する意識向上の為に、マニュアルの体系化が必要と思われます。具体的には、マニュアルの内容を統一し、関連する情報を一元化する事が望まれます。これにより、職員が必要な情報に迅速にアクセスでき、事業所全体の危機管理体制が強化されると思われます。今後の取り組みに期待します。