

〔川崎市福祉サービス第三者評価結果報告様式〕  
 (障害福祉サービス事業所版)

対象事業所名（定員）	社会復帰訓練所 就労支援事業所あやめ （30人）
経営主体（法人等）	社会福祉法人 川崎聖風福祉会
対象サービス	就労継続支援B型 就労移行支援
事業所住所	〒213-0013 川崎市高津区末長1-3-8
事業所連絡先	044-888-4853
評価実施期間	平成 29年 7月 ～ 平成 30年 3月
評価機関名	株式会社 学研データサービス

評価実施シート （管理者層合議用）	評価実施期間 平成 29年 7月 24日 ～ 平成 29年 11月 13日
	（評価方法） ・ 管理者とサービス管理責任者がおのこの自己評価を行いました。 ・ その結果を管理者が取りまとめました。
評価実施シート （職員用）	評価実施期間 平成 29年 10月 11日 ～ 平成 29年 10月 25日
	（評価方法） ・ 職員一人ひとりが評価票に沿って実施しました。 ・ 回答は、評価機関に直接郵送で回収しました。
利用者調査	配付日）平成 29年10月11日
	回収日）平成 29年10月25日
	（実施方法） ・ アンケート用紙を評価機関に直接郵送する方式で実施しました。
評価調査者による 訪問調査	評価実施期間（実施日）／平成 29年 12月 22日
	（調査方法） ・ 評価調査者2名が訪問して施設見学、資料調査および関係者へのヒアリングにより事業者調査を行いました。

## [総合評価]

### <施設の概要・特徴>

事業所は、JR南武線武蔵溝の口駅から徒歩10分ほどの、閑静な住宅街にあります。1978年に川崎市精神保健福祉家族会連合会(あやめ会)が、精神障害者の作業所として開設しました。その後、2008年社会福祉法人川崎聖風会が、川崎市の指定管理者として運営を引き継ぎ、就労移行支援事業(定員10人)及び就労継続支援B型事業(定員20人)の施設運営を開始しました。現在3期目の指定管理者の指定を受けて運営しています。

施設は、精神障害のある方とその家族の努力で、作業所として立ち上げた経緯があります。「働く場」「仲間と集う場」「社会を広げる場」を提供し、加えて、障害を持つ利用者が「願い」や「生きがい」を実現できる場であることを施設運営の基本に置いて、職員は日々の利用者支援に努めています。

## [全体の評価講評]

### <特によいと思う点>

#### ○利用者の得意とすることを活かして個別支援計画を策定しています

6ヶ月ごとに個別支援計画の見直しを実施しています。個別支援計画に利用者や家族の意向・要望及び本人の目標を明記しています。パソコンが得意である、確認行動をしっかりと行う、など利用者特性をストレングスに活かして個別支援計画に反映しています。短期目標を設定し、目標ごとに本人の取り組みと支援内容、達成期間を明記しています。アセスメントやモニタリングの結果及びケース記録をもとに、ケース会議で検討し個別支援計画を策定しています。また、利用者の状況の変化に応じ随時個別支援計画の見直しをしています。

#### ○利用者の安定就労をめざした就労支援に努めています

「施設外実習」「ビジネス系プログラム」「模擬就労」「運動系プログラム」「メンタルケア系プログラム」の5種類の就労移行支援プログラムを整備しています。K-STEP(川崎就労定着プログラム)に力を入れ、安定就労が難しいとされる精神障害者の就労定着支援を推進しています。関係機関と連携し、職場見学や就労説明会、面接会に参加し、また、役所の雇用促進の一環としての短期雇用等の機会を活用し就労につなげています。就労支援は2年間の有期限ですが、6か月で就労先が決定する利用者もいます。

#### ○地域の関係機関と連携し、地域福祉の向上に努めています

事業所主催の運営連絡会は、市職員や町会の方々が積極的に参加し地域福祉施策に関する情報交換を行っています。地域自立支援協議会に参加し、平成28年度は、「障害のある人もない人も安心して暮らすことのできるまちづくり」をテーマに話しあいました。また、近隣の区民際やバザーに手作り品販売で参加し、1月に利用者も参加し「ええんじやないかまつり」を開催し、関係機関と連携し顔の見える関係作りを推進しています。

### <さらなる改善が望まれる点>

#### ●サービス支援の一層の標準化が望めます

標準的实施方法については、サービスマネジメントに関する標準化が望めます。個別支援計画策定の手引書等のガイドラインを整備し、サービスレベルの統一化の推進が望めます。

#### ●工賃アップの一層の取り組みが期待されます。

平成28年度の施設全体の一人当たりの工賃支給額は7,076円/月です。工賃計算の単位数を定め、タイムカードにより工賃算定を行います。最も多い利用者は月額33,288円でした。受注作業に加え自主製品を工夫する等の対策を検討し、さらなる工賃アップの取り組みが期待されます。

## <サービス実施に関する項目>

<b>共通評価領域</b> <b>1 サービスマネジメントシステムの確立</b>
<p>サービスの開始にあたり、受け入れ決定までに就労移行及び就労継続支援B型の二つの事業の体験実習を10回経験してもらいます。5回目が終了した時点で利用者の思いに沿った支援内容であることを確認するようにしています。入所決定に際し、利用契約書及び重要事項説明書を利用者・家族に説明し同意のサインをもらっています。また、個人情報保護に関する肖像権利用については入所後毎年同意の確認を行っています。</p>
<p>6か月ごとに個別支援計画の見直しを実施しています。個別支援計画に利用者や家族の意向・要望及び本人の目標を明記しています。短期目標を設定し、目標ごとに本人の取り組み内容と支援内容、達成期間を明記しています。アセスメントやモニタリングの結果及び日々の利用者支援の状況を記録したケース記録をもとに、ケース会議で利用者一人ひとりに最も適した支援内容を検討し、個別支援計画を策定しています。また、利用者の状況の変化に応じ随時個別支援計画を見直しています。</p>
<p>感染症マニュアルを作成しています。平成20年の指定管理者受任後にインフルエンザやノロウイルスに罹患した利用者は一人もいません。事故報告書やヒヤリハット報告書を整備し、毎月法人のリスクマネジメント委員会に報告し、事故防止に努めています。地震や火災の災害発生に備え、毎年1月と6月の年2回定期的に避難訓練を実施しています。緊急時連絡表を作成し、通報、消火、避難誘導訓練を実施しています。</p>

<b>評価分類</b> <b>(1) サービスの開始・終了時の対応が適切に行われている。</b>	<b>A</b>
<p>パンフレットを整備し、施設のサービス内容や施設利用までの流れ、就労移行に関するプログラムの内容を明記しています。また、ホームページに施設が提供する就労継続支援B型事業と就労移行支援事業に関する作業内容や工賃等、サービス選択に必要な情報を掲載しています。</p> <p>サービスの開始にあたり、受け入れ決定までに二つの事業の体験実習を10回経験してもらいます。5回目が終了した時点で利用者の思いに沿った支援内容であることを確認するようにしています。入所決定に際し、利用契約書及び重要事項説明書を利用者・家族に説明し同意のサインをもらっています。また、個人情報保護に関する肖像権利用については、入所後も毎年同意の確認を行っています。</p> <p>サービス開始後は、随時相談の申し出に対応しています。日中作業中も本人の状況把握に配慮し、職員の観察による声掛けを行い、適時面談し本人の不安解消を図っています。</p> <p>事業所変更時は関係機関とのカンファレンスを実施し、必要情報の引き継ぎを行っています。退所後6か月はアフターフォローを実施し、適時アウトリーチを行い利用者の就労先のジョブコーチ等と連携し本人の定着支援を図っています。</p>	
<b>評価項目</b>	<b>実施の可否</b>
① 利用者等（利用希望者を含む）に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	○
② 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。	○
③ サービス利用開始後に、利用者の不安やストレスが軽減されるような支援を行っている。	○
④ 事業所の変更や地域への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 手順を定め、その手順に従ったアセスメントを行い、サービス実施計画を策定している。</b>		<b>A</b>
<p>入所時及び個別支援計画見直し時にアセスメントを実施し、支援ニーズを把握しています。アセスメントは所定の様式に利用者の生活歴や障害特性、症状への対応、主治医や家族の意見等を明記しています。また、パソコンが得意である、確認行動をしっかりと行うなどの利用者特性をストレングスの視点に活かし、個別支援計画に反映しています。</p> <p>6か月ごとに個別支援計画の見直しを実施しています。個別支援計画に利用者や家族の意向・要望及び本人の目標を明記しています。短期目標を設定し、目標ごとに本人の取り組みと支援内容、達成期間を明記しています。アセスメントやモニタリングの結果及び日々の利用者支援の状況を記録したケース記録をもとに、個別支援計画を策定しています。また、利用者の状況の変化に応じ随時個別支援計画を見直しています。</p> <p>半年ごとにモニタリングを行い、個別支援計画の短期目標ごとの達成度を明記しています。目標達成に向けて頑張ったことの成果を本人が評価し、モニタリングシートに明記しています。また、新たな気づきと今後の方針を明記し、次の個別支援計画に反映しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	手順を定め、その手順に従ってアセスメントを行っている。	○
②	個別支援計画を適正に策定している。	○
③	状況に応じて個別支援計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>		<b>A</b>
<p>職員は利用者支援の状況を業務日誌に記録し、職員間の情報共有を図っています。職員は一日の時間帯に沿って、日々の利用者支援内容や本人の思いの変化の状況、作業の取り組みや家族の状況等を業務日誌に書きとめています。また、パソコンに入力し、職員間の情報共有を図っています。業務日誌から個人記録にケース記録として書き写し、個人別の情報をまとめて参照できるようにしています。</p> <p>個別支援計画、アセスメントシート、モニタリングシート、ケース記録等の個人情報、個人ファイルとして施錠の保管庫で管理しています。パソコン上の個人ファイルは、職員ごとのパスワードによるセキュリティ管理を行っています。また、法人の文書管理規定により個々の資料を管理しています。</p> <p>朝夕のミーティングで利用者支援に関する職員間の情報共有を図り、また、パソコン上の業務日誌や個人記録を共有し、個々の利用者支援の職員間の意識の統一を図っています。必要に応じ随時(毎週実施の利用者事例がある)ケース会議を開催し、利用者支援に関する関係者の情報共有を図っています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	○
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	○
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している。	○

<b>評価分類</b> <b>(4) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。</b>		<b>B</b>
<p>5種類の利用者支援プログラムを整備しています。施設外実習プログラムは、平成28年度17の就労先に61名の利用者が、延べ283日、424名が実習体験をしました。ビジネス系プログラムはビジネスマナーやパソコン教室等を実施し、模擬就労は品質管理や工程管理等を実施しています。また、運動系プログラムはウォーキングや施設内ストレッチ等を行い、メンタルケア系プログラムは、認知行動療法講座等を開設し、平成28年度は12回の統合失調症と7回のうつ病講座を実施しました。</p> <p>標準的実施方法については、サービスマネジメントに関する標準化が望まれます。苦情解決ガイドライ、権利擁護ガイドラインはありますが、個別支援計画策定の手引書等のガイドラインを整備し、サービスレベルの統一化の推進が望まれます。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	提供するサービスについて、標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	○
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	●

<b>評価分類</b> <b>(5) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。</b>		<b>A</b>
<p>感染症マニュアルを作成しています。平成20年の指定管理者受任後にインフルエンザやノロウイルスに罹患した利用者は一人もいません。事故報告書やヒヤリハット報告書を整備し、毎月法人のリスクマネジメント委員会に報告し事故防止に努めています。</p> <p>地震や火災の災害発生に備え、毎年1月と6月の年2回定期的に避難訓練を実施しています。緊急時連絡表を作成し、また、訓練に関する職員任務分担表を作成し訓練の目標を明確にして、通報、消火、避難誘導訓練を実施しています。また、災害時に備え2日分の飲料水等を備蓄しています。</p> <p>法人主催の防災訓練に参加し、AEDの取り扱い等の実習を受け、緊急時に備えています。施設が傾斜地にあるため、台風等の大雨時のリスクを考え、送迎の安全対策に注意しています。職員の防災パトロールチェック表を作成し、5月には防火対象物立ち入り検査を実施しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	○
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	○
③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	○

## <サービス実施に関する項目>

### 共通評価領域 2 人権の尊重

支援計画作成の際、本人の話に十分耳を傾け情報を積み重ねておき、選択肢を多く用意して本人の希望に添えるようにしています。家族や相談支援センター等からの情報も得て、選択肢を多く用意します。朝に体調の確認、作業への取り組みができるか、どの作業に取り組むかなど意思を確認しています。日々の引き継ぎや職員会議、ケース会議で利用者への対応を確認し職員間で共有しています。本人のどんな思いが根拠になっているのかに視点を当て、職員は客観的に利用者を理解するようにしています。

権利擁護の研修に積極的に参加し、職員間の情報共有に努めています。一人の見解ではなく、多数の目で利用者の権利擁護に関する状況を捉えています。職員間の見解の相違はディスカッションし、思い込みに気付いたり、違う見方を知るなど、利用者にあったより適切なサービスを提供できるようにしています。権利擁護アンケートや苦情解決シートを活用しています。家族の本人への虐待や本人の家族への暴力等、相談支援センターや区役所に相談し、また、ケースワーカー等と連携し虐待問題への適切な対応に努めています。

トイレ介助等は同性職員が行い、言葉かけの場やタイミング等プライバシーに配慮して支援しています。また、日々の生活の中でちょっとした失敗を気にして、不安を感じ落ち込んでしまう利用者があります。職員は平易な言葉で本人の気持ちを聞き、本人が追い詰められたような感覚をもたないように注意し、状況によって皆の前で軽い促して、”皆でそうしよう”と呼びかけ、本人が受け止めやすいようにしています。職員は「権利擁護に関する職員調査票」でプライバシーに関する自身の行動を振り返り、注意を喚起しています。

#### 評価分類

(1) 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。

A

支援計画作成の際、本人の話に十分耳を傾け情報を積み重ねておき、選択肢を多く用意して本人の希望に添えるようにしています。家族や相談支援センター等からの情報も得て、選択肢を多く用意します。朝に体調の確認、作業への取り組みができるか、どの作業に取り組むかなど意思を確認しています。日々の引き継ぎや職員会議、ケース会議で利用者への対応を確認し、職員間で共有しています。本人のどんな思いが根拠になっているのかに視点を当て、職員は客観的に利用者の思いや行動を理解するようにしています。

権利擁護の研修に積極的に参加し、職員間の共有に努めています。一人の見解ではなく、多数の目で利用者の権利擁護に関する状況を捉えます。職員間の見解の相違はディスカッションし、思い込みに気付いたり、違う見方を知るなど利用者にとってより合ったサービスを提供できるよう努力しています。権利擁護アンケートや苦情解決シートを活用しています。家族の本人への虐待や本人の家族への暴力等、相談支援センターや区役所に相談し、また、ケースワーカー等と連携し虐待問題への適切な対応に努めています。

#### 評価項目

実施の可否

①	日常生活の支援にあたっては、個人の意思を尊重している。	○
②	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	○
③	虐待の防止・早期発見のための取組を行っている。	○

評価分類 (2) 利用者のプライバシー保護を徹底している。		A
<p>利用開始時に外部の関係機関との情報共有の必要性を利用者に説明し、契約書および同意書で了解を得ています。利用者の障害状況に配慮し、医師の意見が必要な時はその都度本人に了解を得ています。サービスを提供する中で関係機関が新たに増えた場合など、必ず本人の了解を得ています。</p> <p>トイレ介助等は同性職員が行い、本人の状況に応じて言葉かけの場やタイミング等、プライバシーに配慮して支援しています。また、日々の生活の中でちょっとした失敗を気にして、不安を感じ落ち込んでしまう利用者がいます。職員は平易な言葉で本人の気持ちを聞き、本人が追い詰められたような感覚をもたないように注意しています。状況によっては皆の前で軽い促して、“皆でそうしよう”と呼びかけ、本人が受け止めやすいようにしています。利用者に注意を促した後の精神的フォローと観察に、職員全員が力を注いでいます。職員は「権利擁護に関する職員調査票」で、プライバシーに関する自身の行動を振り返り、注意を喚起しています。</p>		
評価項目		実施の可否
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。	○
②	利用者の気持ちに配慮した支援を行っている。	○

## <サービス実施に関する項目>

共通評価領域 3 意向の尊重と自律生活への支援に向けたサービス提供
<p>年に1回満足度調査を行って集計結果をわかりやすくグラフにし、調査結果を分析し課題に対する解決方法を掲示し利用者に周知しています。職員は、相談したいという利用者の要望に速やかに対応することを心がけています。時間が取れない場合は話を聞く時間を調整し、対応します。利用者の要望を受けてトイレにウォシュレットを設置する等の環境改善を図りました。また、工賃に期待をする利用者も多く、利用者にあった仕事の受注を定期的に確保できるように改善しています。</p>
<p>落ち着いて話せる環境として相談室を2か所設置しています。ご意見箱を設置し、利用者の意見・要望をいつでも受け付け、全体ミーティングの前に確認しています。全体ミーティングは月1回40分程度開催し、利用者間の情報共有を図っています。利用者の主体性を育むことを目的に、当日司会を利用者が担当します。作業中の音楽で心の負担に感じる曲があり、全体ミーティングで話し合いその曲をやめるようにしました。利用者の一人が気持ちを皆にわかってもらうために議題にし、全員で話し合い、人の苦痛を受け止めて解決しています。</p>
<p>個別支援計画に基づき、利用者が自らの考えで目標に向けて試してみる機会を作り、自信に繋がっています。本人が自信をもって自分から発信できるようにしています。不安になった時など、相談や緊急の連絡を受け対応することもあります。利用者の関係機関と連携して安定した生活を支える支援を実施しています。利用者が話したことを忘れて不安になることがあります。ノートに対応の月日と職員の名を書き、再度不安になった時に一緒に見て前回の結論を確認します。職員は不安の軽減や統一した方向で利用者が考えられるよう支援しています。</p>

評価分類 (1) 利用者の意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる。	A
<p>年に1回満足度調査を行い集計結果をわかりやすくグラフにし、調査結果を分析し課題に対する解決方法を掲示し利用者に周知しています。職員は、相談したいという利用者の要望に速やかに対応することを心がけています。時間が取れない場合は話を聞く時間を調整し、対応します。利用者の要望を受けてトイレにウォシュレットを設置するなどの環境改善を図りました。また、工賃に期待をする利用者も多く、仕事の受注を定期的に確保できるようにしています。利用者の希望に合う仕事をネットで探したり、地域の他事業所から仕事を譲り受けたり、作業工程の場面を変えることで受注を可能にしたり等、工夫し作業を確保しています。</p> <p>3年に1度、法人で権利擁護調査を行っています。命令されるような言葉、呼称、他者と差別、介助場面、話を聞く等の調査を通して、利用者の満足の向上につながるようサービス改善に努めています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 利用者満足の把握に向けた仕組みを整備している。	○
② 利用者満足の向上に向けた仕組みを整備し、サービス向上に取り組んでいる。	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</b>		A
<p>落ち着いた話せる環境として、相談室を2か所設置しています。ご意見箱を設置し、利用者の意見・要望をいつでも受け付け、全体ミーティングの前に確認しています。全体ミーティングは月1回40分程度開催し、利用者間の情報共有を図っています。利用者の主体性を育むことを目的に、当日司会を利用者が担当します。作業中の音楽で心の負担を感じる曲があり、全体ミーティングで話し合いその曲をやめるようにしました。利用者の一人が気持ちを皆にわかってもらうために議題にし、全員で話し合い、人の苦痛を受け止めて解決しています。また、30分程度の茶話会のフリートークで、記録をとらないことを前提に、利用者が何でも本音で話す時間を作っています。</p> <p>苦情解決の仕組みは、契約時に利用者・家族に説明しています。苦情解決責任者及び受付窓口を設置し、掲示し周知しています。全体に関わる内容は全体ミーティングや掲示板で利用者に周知しています。職員は利用者が声をかけてきた時は、何があっても手を止めて顔を見て返事をするようにしています。利用者の意見等を職員会議で検討し、口頭や掲示で利用者に周知しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	○
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	○
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) 個別支援計画等に沿った、自立した生活を送るための支援を行っている。</b>		A
<p>朝の開門時の挨拶で利用者の表情や体調を確認しています。事務室のドアを開放し、利用者がいつでも職員に話ができて疎外感を持たないように配慮しています。利用者の立てる音や声が聞こえる範囲に職員が居るようにしています。電話など外部との連絡を取る際は、個人情報に配慮し、声の伝わりに注意しています。1日の中で「気分調ベシート（睡眠、気分、体調、作業、書き留めておきたいこと）」を記入し、利用者の状態を職員が把握し、また、本人が自覚することで相互に意識の共有を図っています。</p> <p>個別支援計画に基づき、利用者が自らの考えで目標に向けて試してみる機会を作り、自信に繋げています。本人が自信をもって自分から発信できるようにしています。不安になった時など、相談や緊急の連絡を受け対応することもあります。利用者の関係機関と連携して、安定した生活を支える支援を実施しています。利用者が話したことを忘れて不安になることがあります。ノートに対応の月日と職員の名を書いて、再度不安になった時に一緒に見て前回の結論を確認します。職員は不安の軽減や統一した方向で利用者が考えられるよう支援しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	利用者と円滑なコミュニケーションをとるための支援や工夫がなされている。	○
②	エンパワメントの視点に立って、利用者の自力で行う日常生活上の行為に対する見守り・支援を行い、主体的な活動を尊重している。	○
③	利用者一人ひとりを受容し、個別性に配慮した働きかけや支援を行っている。	○

## <サービス実施に関する項目>

共通評価領域

### 4 サービスの適切な実施

「施設外実習」「ビジネス系プログラム」「模擬就労」「運動系プログラム」「メンタルケア系プログラム」の5種類の就労移行支援プログラムを整備しています。K-STEP(川崎就労定着プログラム)による、安定就労が難しいとされる精神障害者の就労定着支援に力を入れています。職場見学や就労説明会、面接会に参加し利用者の希望に合った就労を支援しています。また役所の雇用促進の一環としての短期雇用等の機会を活用し、就労につなげています。就労支援は2年間の有期限ですが、6か月で就労先が決定する利用者もいます。

就労継続支援B型事業は就労に向けた職場をイメージした支援を行っています。仕事に慣れること、就労に必要な生活習慣、働く姿勢、作業能力及び社会的スキル・マナーが身につくように支援しています。主な作業項目は、電子部品の組み立て、ギフト箱折り等です。就労移行へのサービス変更を希望する利用者に対しては、就労移行プログラムのお試し利用を提供します。お試し利用は1か月を1サイクルとし、プログラムに参加しながら職員との振り返り面接を通して就労への準備状況を確認しています。

平成28年度の施設全体の一人当たりの工賃支給額は7,076円/月です。工賃計算の単位数を定めタイムカードにより工賃算定を行います。最も多い利用者は33,288円でした。毎月実施の利用者全体ミーティングで工賃の支給額などの説明を行っています。請負作業の取引業者に対し受注拡大に向けてのアプローチをしています。工賃アップの利用者の要望があり、工賃アップに向けて施設の自主製品の開拓等の検討が期待されます。

評価分類

(1) 利用者の健康を維持するための支援を行っている。

B

月に1回精神科の医師が往診し、利用者を診て不安や悩みの相談に応じています。また、年に1回保健師が訪問し、服薬のことや体重を適切に保つ方法等、健康相談に応じています。月に1回体重・血圧を測定し、グラフ化して利用者の体調の変化を把握しています。利用者は通所時、「気分調ベシート」に自身の体調や気分が良いかどうか、よく眠れたか等の状態を記入しています。職員は利用者の毎日の気分の状態を把握し、適切な支援を心がけています。また、健康講座を実施し、利用者の健康管理の意識の強化を図っています。平成28年11月に「冬場に向けての健康」について、嘱託医の説明会を実施しています。

医師の診断の指示内容を職員が把握し、通所の利用者の主治医へ連絡し、また、必要に応じて職員が病院に同行しています。

施設としては薬の種類を把握していますが、服薬管理は本人の責任で行っています。

評価項目	実施の可否
① 日常の健康管理が適切である。	○
② 必要時、迅速かつ適切な医療が受けられる。	●
③ 内服薬・外用薬等の扱いは確実に行われている。	●

評価分類【食事の提供を行っている事業所のみ】 (2) 栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を楽しく食べられるよう工夫している。		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	個別支援計画に基づいた食事サービスが用意されている。	
②	食事は利用者の嗜好を考慮した献立を基本として美味しく、楽しく食べられるよう工夫されている。	

評価分類【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 (3) 利用者一人ひとりの状況に応じて生活上で必要な支援を行っている。		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	安眠できるように配慮している。	
②	入浴は、利用者の希望や介助方法など個人的事情に配慮している。	
③	排泄介助は快適に行われている。	
④	利用者の個性や好みを尊重し、衣服の選択や整髪等について支援している。	
⑤	新聞・雑誌の講読やテレビ、嗜好品（酒、煙草等）等は利用者の意思や希望が尊重されている。	

評価分類【施設入所支援】 (4) 利用者の自主性を尊重し、日常生活が楽しく快適になるような取組を行っている。		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	余暇・レクリエーションは、利用者の希望に沿って行われている。	
②	外出は利用者の希望に応じて行われている。	
③	外泊は利用者の希望に応じるよう配慮されている。	

評価分類【生活介護】 (5) 日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	一人ひとりの目的に応じた創作的活動、生産活動等の支援を行っている。	
②	自分でできることは自分で行えるよう働きかけている。	
③	【工賃を支払っている事業所のみ】工賃等の仕組みについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している。	

<b>評価分類【自立訓練（機能訓練・生活訓練・宿泊型）】</b> <b>（6）利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。</b>		
対象外		
評価項目		実施の可否
①	利用者が意欲を持てるような取組を行っている。	
②	サービス期間内に目標とする力を身につけることができるよう支援を行っている。	
③	サービス終了後の生活環境（住居及び就労先等）を想定し、支援を行っている。	

<b>評価分類【就労移行支援】</b> <b>（7）就労に向けて、必要な知識の習得や能力向上のための訓練等の支援を行っている。</b>		A
<p>「施設外実習」「ビジネス系プログラム」「模擬就労」「運動系プログラム」「メンタルケア系プログラム」の5種類の就労移行支援プログラムを整備しています。施設外実習は、除草作業やパソコンを使つての事務作業、喫茶店のお客の接待等のプログラムがあります。メンタルケアプログラムにはK-STEP(川崎就労定着プログラム)による安定就労が難しいとされる精神障害者の就労定着支援等があります。</p> <p>関係機関と連携し、職場見学や就労説明会、面接会に参加し利用者の希望に合った就労支援をしています。また、役所の雇用促進の一環としての短期雇用等の機会を活用し、就労につなげています。就労支援は2年間の有期限ですが、6か月で就労先が決定する利用者もいます。</p> <p>関係機関と連携し、法人内高齢者施設や短期チャレンジ事業を利用し、実習から雇用につなげて利用者の力が発揮できるように支援しています。</p> <p>就労後6か月間は定着支援を行い、随時利用者を訪問し就労先のジョブコーチと連携し利用者が安心して働けるよう支援します。また、本人の状況に応じ就労後2年間の定着支援を実施することがあります。</p>		
評価項目		実施の可否
①	利用者一人ひとりがその人にあつた働き方をできるような支援を行っている。	○
②	サービス期間内に就労に結びつくことができるように支援を行っている。	○
③	就労先企業の開拓を行うなど、利用者が力を発揮できるように就労先に結びつくことができるように支援を行っている。	○
④	就労後も利用者一人ひとりに応じて職場定着等の支援を行っている。	○

評価分類【就労継続支援A・B型】		A
(8) 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。		
<p>就労継続支援B型事業は就労に向けた職場をイメージした支援を行っています。仕事に慣れること、就労に必要なとされる生活習慣、働く姿勢、作業能力及び社会的スキル・マナーが身につくように支援しています。主な作業項目は、電子部品の組み立て、ギフトはこ折り、交通安全グッズのセット、水道メーター解体、カレンダーセット作業、チョークのセットや小さな黒板消しの組み立て作業などです。</p> <p>就労移行へのサービス変更を希望する利用者に対しては、就労移行プログラムのお試し利用を提供します。お試し利用は1か月を1サイクルとしプログラムに参加しながら、職員との振り返り面接を通して就労への準備状況を確認しています。</p> <p>平成28年度の施設全体の一人当たりの工賃支給額は7,076円/月です。工賃計算の単位数を定めタイムカードにより工賃算定を行います。最も多い利用者は33,288円でした。毎月実施の利用者全体ミーティングで工賃の支給額などの説明を行っています。請負作業の取引業者に対し受注拡大にむけてのアプローチをしています。工賃アップの利用者の要望があり、工賃アップに向けて施設の自主製品の開拓等の検討が期待されます。</p>		
評価項目		実施の可否
①	利用者一人ひとりがその人にあった働き方ができるよう支援を行っている。	○
②	働くうえで必要な知識の習得及びの能力向上のための支援を行っている。	○
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。	○
④	商品開発、販路拡大、設備投資等、賃金（工賃）アップの取組を行っている。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 5 運営上の透明性の確保と継続性
<p>「尊厳保持を基本とした個人の尊重」「合理的配慮のもと懇切丁寧なサービスを提供します」等5項目の施設の基本方針を定めています。年度ごとの事業計画に、施設運営の基本的考え方を明記し、利用者支援の重点事項を明示し職員に周知しています。重点事項に、利用者の「気持ち」や「思い」を重んじ、「やりがい」「生きがい」のもてる取り組みを一緒に考えて、個別支援計画を策定すること等6項目を定めています。</p>
<p>施設は川崎市の指定管理者としての認定をうけており、5年間の事業運営の中・長期計画を策定しています。指定管理者としての計画に、就労移行利用者の確保と稼働率の向上、取引関係事業者連携による工賃アップの取り組み、職員研修の充実及び発達障害者支援に関する人材育成を目標に掲げています。事業計画に事業運営の基本的考え方及び、年度ごとの重点課題を明記し、就労継続支援B型事業及び就労移行支援事業の事業ごとに利用者支援の内容を具体的に明示しています。</p>
<p>年に1回、定期的に利用者満足度アンケート調査を実施しています。職員の態度や相談のこと等、アンケートの結果より課題を明確にし、改善方法を明示し掲示して利用者に周知しています。また、法人主催で権利擁護アンケートを実施し、職員の人権意識の強化と注意を喚起しています。権利擁護アンケートに基づき改善策を検討し利用者へのサービス改善につなげています。</p>

評価分類 (1) 事業所が目指していること(理念・基本方針)を明確化・周知している。	A
<p>「尊厳保持を基本とした個人の尊重」「合理的配慮のもと懇切丁寧なサービスを提供します」等、5項目の施設の基本方針を定めています。年度ごとの事業計画に、施設運営の基本的考え方を明記し、利用者支援の重点事項を明示し職員に周知しています。重点事項に、利用者の「気持ち」や「思い」を重んじ、「やりがい」「生きがい」のもてる取り組みを一緒に考え、個別支援計画を策定すること等6項目を定めています。</p> <p>法人の研修委員会が主体となり、毎年理事長が講師を務め、階層別研修で法人の基本方針等について職員に周知しています。また、年4回実施の新人研修で法人の理念等について説明し、職員の意識の徹底を図っています。年に2回実施している職務対話では、職員は基本方針に沿って日々のサービス支援ができていることを振り返り、注意を喚起しています。</p> <p>年に1回家族会を開催しています。家族会で、施設の利用者支援に関する方針や利用者の作業への取り組み状況等について説明しています。また、ホームページで施設の作業内容等の写真を掲載し、理解が深まるようにしています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 理念・基本方針を明示している。	○
② 理念・基本方針について、職員の理解が深まるような取組を行っている。	○
③ 理念・基本方針について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている。	○

評価分類		B
(2) 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる。		
<p>施設は川崎市の指定管理者としての認定を受けており、5年間の事業運営の中・長期計画を策定しています。指定管理者としての計画に、就労移行利用者の確保と稼働率の向上、取引関係事業者連携による工賃アップの取り組み、職員研修の充実及び発達障害者支援に関する人材育成を目標に掲げています。</p> <p>中・長期計画の実現にむけて、単年度の事業計画を策定しています。事業計画に事業運営の基本的考え方及び、年度ごとの重点課題を明記しています。また、就労継続支援B型事業及び就労移行支援事業の事業ごとに利用者支援の内容を具体的に明示しています。</p> <p>事業計画は、毎年11月の時点で職員会議で全職員に周知し、その後法人本部の部長会で相談し内容を調整し決定しています。</p> <p>事業計画は職員会議で全職員に説明し、周知しています。計画策定の経過を通して職員を交えて課題項目を検討し、事業計画を作成しています。</p> <p>利用者・家族に事業計画の説明は実施していません。家族会等の機会に説明し、理解を深める取り組みが望まれます。</p>		
評価項目		実施の可否
①	理念・基本方針の実現に向けた中・長期計画が策定されている。	○
②	中・長期計画を踏まえた年度単位の事業計画が策定されている。	○
③	事業計画の策定が組織的に行われている。	○
④	事業計画が職員に周知されている。	○
⑤	事業計画が利用者等に周知されている。	●

評価分類		B
(3) 管理者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。		
<p>年度はじめに役割分担表をもちいて説明していますが、常勤・非常勤を含めた利用者のキャリアパスと役割分担、期待される職員像及び段階的に求められるスキル等に関する資料は作成されていません。キャリアパス表の策定が期待されます。</p> <p>施設長は年度ごとの事業計画を策定し、実践の結果を事業報告にまとめています。施設が抱える課題を明確にし、管理者としてのサービス改善とその実践にむけて職員を指導しています。事故報告、ヒヤリハット報告及び苦情対応の仕組みを整備し、利用者へのサービスマネジメントの強化に努めています。</p> <p>施設長は事業運営に関する課題を明確にし、改善に向けて取り組んでいます。就労移行支援の稼働率60%の状況の向上を図り、また、経費の予実対比を行い、電気代等の省力化を図り経費節減に努めています。</p>		
評価項目		実施の可否
①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	●
②	質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	○
③	経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	○

<b>評価分類</b> <b>(4) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。</b>		A
<p>年に1回、定期的に利用者満足度アンケート調査を実施しています。職員の態度や相談のこと等利用者の意見をまとめて掲示しています。アンケートの結果より課題を明確にし、改善方法を明示し職員や利用者に周知しています。また、法人主催で権利擁護アンケートを実施し、職員の人権意識の強化と注意を喚起しています。個々の利用者へのサービス支援については、個別支援計画の実践の結果を年に2回モニタリングし、利用者が日々のサービス支援に満足しているかを確認しています。</p> <p>利用者満足度アンケート調査の結果をまとめて、課題と改善策を明記し、掲示して利用者に周知しています。また、権利擁護アンケートについては「あやめ」としての改善策を検討し、利用者サービスの改善につなげています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	○
②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	○

<b>評価分類</b> <b>(5) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>		A
<p>地域の関係機関と連携し、施設に求められる福祉ニーズの把握に努めています。毎月1回、区の自立支援協議会に参加しています。平成28年度は、「障害のある人もない人も安心して暮らすことのできるまちづくり」をテーマに、解決をめざして話しあいました。当施設は相談支援委員会を担当し、精神科病院に長期入院している方の地域移行への取り組みを推進しました。また、地域の関係機関で構成する、たかつ精神保健福祉連絡会（たかつ連）に参加し、精神保健福祉にかかわる各種情報を共有し、平成29年1月に「ええんじゃないか祭り」を開催しました。</p> <p>法人内障害系部会を開催し各事業所連携により、障害者施設の報酬改定の動きのなかで障害者支援の課題を提起し、現状課題を分析し各部署での対策を討議しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	○
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 6 地域との交流・連携
<p>ホームページやパンフレットを配布し、地域社会に施設の情報を発信しています。ホームページでは事業内容を詳しく載せ、写真で利用者の日中作業の雰囲気伝えていきます。ブログには「働きたい！」その想いを応援します！」のタイトルを掲げ、施設の出来事や感想を載せています。職員、研修生、利用者が思いを率直に述べています。運営連絡会を年1回開催し、町会、あやめ会、区役所等の出席で地域住民の地域福祉への理解が深まるように努めています。施設への疑問や要望を共有できる場としても重視しています。</p>
<p>地域の関係機関との連携に力を入れています。事業所主催の運営連絡会では、川崎市職員による障害・高齢・認知症の話など、行政の福祉施策に関する話があり、町会の方々が積極的に参加しています。地域自立支援協議会等への参加、協働により、情報の共有や精神保健福祉の普及啓発等の役割も担っています。1月に「ええんじゃないか祭り」を開催し、利用者も参加して模擬店を行いました。顔の見える関係作りを推進し、地域に根差した活動を構築しています。利用者は複数の機関とかかわりをもっており、一貫した支援に繋がっています。</p>
<p>地域の課題として高齢化があり、親子の依存は利用者の自立を困難にしています。ピアサポーター養成講座を終えたものの活動する場がないので、施設の卒業生のフォロー研修の場を作って活動を支援しています。近隣の区民際やバザーに手作り品販売で参加したり、近隣施設で喫茶や事務の補助、商品陳列など実習を行い、地域連携の深まりや利用者のモチベーションアップにつながっています。今後地域の行事にも参加していきたいと考えています。</p>

評価分類 (1) 地域との関係が適切に確保されている。	A
<p>ホームページやパンフレットの配布で地域社会に情報を発信しています。ホームページでは事業内容を詳しく載せ、写真で利用者の日中作業の雰囲気伝えていきます。ブログには「働きたい！」その想いを応援します！」のタイトルを掲げ、施設の出来事や感想を載せています。職員、研修生、利用者が思いを率直に述べています。</p> <p>パンフレットに就労移行支援事業と就労継続支援B型の目的を明確に示し、相談支援センターや区役所、グループホーム、精神科のある病院、ハローワーク等に配付しています。運営連絡会を年に1回開催し、町会、あやめ会、区役所等の出席で地域住民の地域福祉への理解が深まるように努めています。施設への疑問や要望を共有できる場としても重視しています。</p> <p>あやめ会からの見学や精神障害者ホームヘルパーの研修、看護師や精神保健福祉士研修を受け入れています。近隣の教会からのボランティアや研修生の存在は利用者にとって刺激になりますが、一緒に作業をし、職員とは別に話を聞いてくれる存在にもなっています。他事業所と共催で、「身だしなみ講座」等のセミナーも開催しています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 地域社会に対して、開かれた組織となるよう、事業所に関する情報を開示している。	○
② 事業者が有する機能を地域に提供している。	○
③ ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</b>		A
<p>地域の関係機関との連携に力を入れています。事業所主催の運営連絡会では行政から障害・高齢・認知症の話など福祉の話が聞けるので、町会の方々は積極的に参加してくれます。地域自立支援協議会、障害者施設事業協会、たかつ精神保健福祉連絡会、法人の中原連絡会等への参加、協働により、情報の共有や精神保健福祉の普及啓発等の役割も担っています。</p> <p>1月に「ええんじゃないか祭り」を開催し、利用者も参加して模擬店を行いました。顔の見える関係作りを推進し、地域に根差した活動を構築しています。利用者は複数の機関とかかわりをもっており、一貫した支援に繋がっています。</p> <p>地域の課題として高齢化があり、親子の依存は利用者の自立を困難にしています。ピアサポーター養成講座を終えたものの活動する場がないので、施設の卒業生のフォロー研修の場を作って活動を支援しています。近隣の区民際やバザーに手作り品販売で参加したり、近隣施設で喫茶や事務の補助、商品陳列など実習を行い、地域連携の深まりや利用者のモチベーションアップにつながっています。今後地域の行事にも参加していきたいと考えています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	関係機関・団体との定期的な連絡会等に参画している。	○
②	地域の関係機関・団体の共通の課題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
③	地域の福祉ニーズを把握するため事業・活動に参加している。	○

## <組織マネジメントに関する項目>

共通評価領域 7 職員の資質の向上の促進
<p>就労支援と就労後2年間の定着支援において、就労に必要とされる生活習慣、働く姿勢、作業能力、社会的スキル・マナーを身につけ、それを継続するための支援を担う人材として、社会福祉士、精神保健福祉士、サービス管理責任者、就労支援員等の資格を必要としています。専門性の高い事業であり、退職者等の補充については新規採用や法人内異動で速やかに対応しています。職員の資格取得に力を入れ、育成制度（スクーリング時の職務免除、取得時のお祝い金、資格手当）を設けています。</p>
<p>法人研修委員会で研修計画を策定しています。新人、階層別で共通認識を習得できるように取り組んでいます。権利擁護研修に重点を置き、発達障害についても学びを深めています。職員の希望研修ではハラスメントや認知行動療法、K・STEP勉強会等を受講しています。研修費に一定の補助があり、県や市の社会福祉協議会の研修と組み合わせて希望の講座を受講しています。法人の研究発表会を2月に実施しており、平成29年度はK・STEP（就労定着支援プログラム、セルフケアシートの活用）をテーマに発表します。</p>
<p>意向調査や面談により職員の状況を把握し、必要な体制作りに努めています。育児休業での時短勤務や介護休業など活用し、介護離職を防ぐための制度に着目しています。インフルエンザ予防接種の補助金や指定医での健康診断を行っています。法人の安全衛生委員会で職員全員にストレスマネジメント研修「ストレスに対するセルフコントロール」を行いました。毎年ストレスチェックを行い、産業医や臨床心理士のカウンセリングにも繋がっています。</p>

評価分類 (1) 事業者が目指しているサービスを実現するための人材構成となるよう取り組んでいる。	A
<p>就労支援と就労後2年間の定着支援において、就労に必要とされる生活習慣、働く姿勢、作業能力、社会的スキル・マナーを身につけ、それを継続するための支援を担う人材として、社会福祉士、精神保健福祉士、サービス管理責任者、就労支援員等の資格を必要としています。専門性の高い事業であり、退職者等の補充については新規採用や法人内異動で速やかに対応しています。利用者の目線になり、協調性のある人材を求めています。法人ホームページや大手求人会社の活用、実習生に来てよかったと思われるカリキュラムの提供など、人材の確保につながるよう努力しています。</p> <p>権利擁護、リスク管理、安全衛生、医務等法人の委員会により、法令や倫理等の全体周知に取り組んでいます。毎年4月には職員会議で読み合わせを行い、掲示しています。法人が求める職務状態像の到達度に応じて評価を行い、昇格昇給に繋がっています。4月に面談を行い、秋の昇進推薦や異動願いへの所長コメントを法人に上げています。職員の資格取得に力を入れ、育成制度（スクーリング時の職務免除、取得時のお祝い金、資格手当）を設けています。</p>	
評価項目	実施の可否
① 必要な人材や人員体制に関する具体的な考え方が確立している。	○
② 具体的なプランに基づく人材の確保に取り組んでいる。	○
③ 遵守すべき法令・規範・倫理等を正しく理解するための取組を行っている。	○
④ 職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格など）が連動した人材マネジメントを行っている。	○
⑤ 実習生の受入れと育成が積極的に行われている。	○

<b>評価分類</b> <b>(2) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>		A
<p>期待される職員像として「優しく穏やかな人柄、時代の流れや複雑化する福祉ニーズに柔軟に対応できる、福祉全体を見渡すことができる」を明示し、法人研修委員会で研修計画を策定しています。新人、階層別で共通認識を習得できるように取り組んでいます。総合福祉事業を展開して、家族や地域を横断的に支援できることを目指し、権利擁護研修に重点を置き、発達障害についても学びを深めています。</p> <p>職員の希望研修では、ハラスメントや認知行動療法、K・STEP勉強会等を受講しています。研修費に一定の補助があり、県や市の社会福祉協議会の無料研修と組み合わせて希望の講座を受講しています。法人内他分野への見学や研修を行って、地域福祉への視野を広げたり、考え方やライフステージの変化に応じて他分野他職種へのチャレンジを応援し、キャリアアップと長く続けられる体制を整えています。法人の研究発表会を2月に実施しており、今年度はK・STEP（就労定着支援プログラム、セルフケアシートの活用）をテーマに発表します。内部研修として各自が受講した研修報告書を回覧し、必要な内容を共有しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	○
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	○
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	○

<b>評価分類</b> <b>(3) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>		A
<p>意向調査や面談により職員の状況を把握し、必要な体制作りに努めています。育児休業での時短勤務や介護休業など活用し、介護離職を防ぐための制度に着目しています。管理者は職員面談や朝夕のミーティングを活用し職員の就労上の課題の把握に努めています。コミュニケーションが取れている反面、職員面談が形骸化しているところもあり、目に見える形の職員間の情報共有シートを考えています。</p> <p>インフルエンザ予防接種の補助金や指定医での健康診断を行っています。法人の安全衛生委員会で職員全員にストレスマネジメント研修「ストレスに対するセルフコントロール」を行いました。毎年ストレスチェックを行い、産業医や臨床心理士のカウンセリングにも繋げています。福利協会に加入しており、遊戯施設や薬品等の購入に良く活用しています。</p>		
<b>評価項目</b>		<b>実施の可否</b>
①	職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	○
②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	○

利用者調査項目（アンケート） 障害福祉サービス事業所

●アンケート送付数（対象者数） ( 37 ) 人  
 ●回収率 94.6% ( 35 ) 人

サービスの提供

利用者調査項目		はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答
1	職員は、利用者とコミュニケーションをとっているか。	82.9% 29人	14.3% 5人	0.0% 0人	2.9% 1人
2	利用者の気持ちに沿った支援を行っているか。	74.3% 26人	17.1% 6人	2.9% 1人	5.7% 2人
3	体調が悪いときやけがをしたとき、看護師が看たり、病院に連れて行ったりしているか。	28.6% 10人	40.0% 14人	20.0% 7人	11.4% 4人
4	【食事提供のある事業所】 提供されている食事は、利用者の状況に配慮されているか。	25.7% 9人	28.6% 10人	22.9% 8人	22.9% 8人
5	【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 ゆっくりと寝ることができるか。				
6	【施設入所支援・宿泊型自立訓練】 休日や夜間に、好きなことができるか。				
7	【施設入所支援】 外出・外泊は、ルールを守って自由にできるか。				
8	【生活介護】 事業所の活動は楽しいか。				
9	【自立訓練（機能訓練・生活訓練）】 事業所での活動が生活する力の向上に役立っているか。				
10	【就労移行支援】 【就労継続A・B型】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか。	57.1% 20人	28.6% 10人	11.4% 4人	2.9% 1人
11	【就労継続A・B型】 工賃等の支払いの仕組みはわかりやすく説明されているか。	66.7% 22人	27.3% 9人	6.1% 2人	0.0% 0人

個別の計画

12	個別の目標や計画を作成する際に、利用者の状況や要望を聞かれているか。	74.3% 26人	11.4% 4人	5.7% 2人	8.6% 3人
13	個別の計画に基づいた支援が実際に行われているか。	62.9% 22人	25.7% 9人	2.9% 1人	8.6% 3人

利用者個人の尊重

14	利用者の気持ちは尊重されているか。	74.3% 26人	11.4% 4人	5.7% 2人	8.6% 3人
15	利用者のプライバシーは守られているか。	80.0% 28人	8.6% 3人	5.7% 2人	5.7% 2人

相談・苦情への対応

16	事業所に、相談したり、意見を言ったりしやすいか。	71.4% 25人	22.9% 8人	2.9% 1人	2.9% 1人
17	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか。	45.7% 16人	28.6% 10人	20.0% 7人	5.7% 2人
18	要望や不満はきちんと対応されているか。	57.1% 20人	25.7% 9人	5.7% 2人	11.4% 4人

利用前の対応

19	【過去1年以内に利用を開始され、利用前に説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか。	88.2% 15人	5.9% 1人	0.0% 0人	5.9% 1人
----	--	--------------	------------	------------	------------