

ブレッド＆バター 御中

2020年度 東京都福祉サービス第三者評価

調査結果報告書

令和3年3月22日



# 全体の評価講評

## 特に良いと思う点

	タイトル	事業内容を周知するためにSNSに対応したり利用者の特性に合わせたパンフレットや紙芝居を使用して分かりやすく丁寧な説明を行っている
1	内容	事業を周知するために、SNSで写真や動画を活用した広報を行っている。見学時は、3種類のパンフレットの中から、対象者に応じて配布をしている。特別支援学校などで利用を考えている団体の見学時には、見学者が多くなるため、事業所が独自に作成した1日の事業内容を紹介した紙芝居を使用して説明をしている。紙芝居の内容は、調理、掃除、販売など仕事の種類に応じた説明をしており、お金の計算や調理などに関して算数や家庭科などの勉強が大事だと伝えている。事業所として、SNSや紙芝居等を活用して、分かりやすく丁寧な案内を心掛けている。
2	タイトル	地域に愛される美味しいパンと多くの地域住民がゆったりと過ごせる喫茶室を経営している
2	内容	事業所はパンの製造・販売及び喫茶ルームを経営している。喫茶ルームの隣にはドッグランの開放を行い、犬にはおやつの提供があり、愛犬家同士の交流の場になっている。おもちゃや絵本コーナー、ベッドなどを置き、子連れの団体が利用しやすいようにキッズコーナーの充実を図っている。製造するパンの味にこだわり、メニューの開拓を随時行っており、SNSにその日のパンメニューを掲載し、顧客にスピード感のある情報を提供している。地域に愛されるおいしいパンとほっと一息のできる喫茶室となっている。
3	タイトル	感染症予防への徹底した取り組みとして感染予防徹底宣言ステッカーを申請・取得し、安全に店を利用できることを宣言している
3	内容	事業活動として飲食業を経営しており、感染症対策は最重要課題の一つである。マニュアルを基本に感染症研修を行い徹底した予防策を講じている。入り口のドアを常時開放し、店内に飲食の客がいる際はテラス側の窓も開放し換気に努めている。感染予防徹底宣言ステッカーを申請、取得しており、周知を図るために入り口に掲示している。トイレドアや蛇口、おもちゃなど消毒や手指消毒の徹底を図り、顧客に対して徹底した安全対策を講じている。

## さらなる改善が望まれる点

	タイトル	災害等が発生した際に事業内容や利用者の特性に応じた職員や利用者の行動等が具体化されている事業所独自のBCPの作成が期待される
1	内容	災害等が発生した際のリスクマネジメントは、複合施設であるため、施設全体としてBCPが作成されている。また、法人全体でリスク委員会が設置されており、法人連絡会議で内容が各事業所に周知されている。しかし、事業所独自の職員や利用者の行動までには落とし込みがされてない。今後、災害や感染症等が発生した場合でも、発生から事業の再開まで、最低限のサービス提供が維持していくような工程を明記した事業所独自のBCPの作成が期待される。
2	タイトル	利用者の支援に関して対応が標準化できるように支援マニュアルの整備が期待される
2	内容	事業所では、食品を取り扱っているため、調理や販売などの手順書は細かく整備されており、厨房やレジ内に掲示がされて、職員や利用者が常に確認できるようにしてある。一方、利用者に対する支援のマニュアルは整備されていない、現状では慣れた職員が多いため口頭やOJT、個人ファイル等で必要な時に応じて対応策を確認している。しかし、今後、新人職員が入職をして事前に確認をしたい時や障がい特性に合わせた支援の質を維持していくためには、職員間で標準化したサービス提供が求められる。そのためにも、今後の支援マニュアルの整備が期待される。
3	タイトル	障がい者就労支援センターと連携し、実習・面接に繋げたいと考えているが、一般就労を希望するものが少なく今後の課題である
3	内容	就労継続支援A型の特徴は、実際に働いて給料をもらいつつ、障がいや病気に対する理解のあるスタッフから一定のサポートを受けながら、就労に関する知識や技術を磨くことができる点にある。異なる点は、一般就労に比べて比較的就労時間が短いこと、給料が低いケースが少くないと言われている。センターからの実習体験や就労に向けての案内を知らせたり、地域の障がい者就労支援センターと連携を取り、実習・面接に繋げていきたいと考えているが、一般就労を希望するものが少ない。一般就労へ向けた取り組みへの工夫を期待する。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

	タイトル	意欲を生み出す利用者支援と収支改善への取り組みで業績を維持している
1	内容	事業所は特別養護老人ホームと保育所を併設する複合施設にある就労支援A型事業所である。パン製造・販売及び喫茶ルームを経営している。利用者が誇りとやる気を持って働けるよう希望する仕事内容や対人関係に配慮している。収支の改善を図るために保育園への納品と出張販売の拡大のほか、売り上げの良い外部販売の開拓を行っている。また、キッズルームの充実や愛犬家用ドッグランの提供など喫茶ルームの集客ニーズに合ったサービスを提供している。併設の特養への清掃事業の開拓も視野に入れ利用者・職員全員が収入アップに取り組んでいる。

## 各カテゴリー講評 トップライン

### II サービス提供のプロセス項目

#### サブカテゴリー1: サービス情報の提供

大規模法人のスケールメリットを生かした広報活動で事業所情報を発信している  
見学者の対象に応じて独自のパンフレットや紙芝居を作成して事業内容を説明している  
集客のためにドッグランコーナーを設置してリピーターを増やす取り組みをしている

#### サブカテゴリー2: サービスの開始・終了時の対応

最低賃金にプラス加算をしたり福利厚生面も充実していることを利用者に説明している  
利用開始時の不安を軽減するために事前実習での振り返りや担当制を設けている  
終了後も連絡を取り関係性を維持しながら虐待対応や不安の解消の支援を継続している

#### サブカテゴリー3: 個別状況に応じた計画策定・記録

実習時から定められた書式に情報を記載し利用者個々の心身状態等を把握している  
個別支援計画は体験時に暫定で立案した上で利用後に面談をしながら完成版としている  
利用者に関する情報は日々の申し送りや記録類を回覧しながら変化等を共有している

#### 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

利用者に関する情報は使用先を具体的に明示して安心してもらえるように配慮している  
法人内の職員と同等な福利厚生の待遇を受けておりプライバシーの配慮も徹底されている  
利用者と就労者という両面から本人の権利を守り価値観に配慮した支援を行っている

#### サブカテゴリー6: 事業所業務の標準化

利用者の支援に関しての対応が標準化できるように支援マニュアルの整備が期待される  
日常的に業務の見直しに取り組んでおり提案があった際はすぐに試行して検討している

### III サービスの実施項目

#### サブカテゴリー4

**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**  
利用者が記録する「1日の振り返り」を確認し、職員は励ましや助言をしている  
口調や言葉の言い回しなど障がい状況や性格に応じたコミュニケーションを図っている  
小さなことでも職員に相談するように伝え、問題になる前の解決を図っている

**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**  
利用者の希望に合わせてパンや調理の仕事に関われるシフトに変更している  
利用者が職員に問題提議ができる雰囲気があり、提案されたことは迅速に対応している  
感染予防徹底宣言ステッカーを申請し、掲示して感染予防の周知に努めている

**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**

毎朝健康チェックを行い、体調不良の際には休養又は帰宅支援を行っている  
併設の特養医務課の看護師、管理栄養士、産業医によりアドバイスや指導を受けている  
緊急時や感染症対策などマニュアルを整えており、迅速に対応できる仕組みがある

**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**  
利用者の権利を侵害しないように配慮しつつ家族との連携を図っている  
利用者一人ひとりの状況については連絡帳や電話で家族と連絡を取り合っている  
利用者の自立への意向と親の考えがマッチしない場合、調整への工夫をしている

**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**

各種の地域情報を提供し一般就労への情報提供を行っている  
キッズコーナーやドッグラン、清掃活動など多様な取り組みで地域に貢献している  
各種のイベントに出店しており、販売員として地域の方々と交流を深めている

**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**  
作業は本人の望む内容にし、適切な課題設定をして一步一步の成長を促している  
工賃の支払いについては振り仮名つきの重要事項説明書で説明している  
感染症による影響の下で収入アップを図るため新たな知恵を出し合っている。

### III 利用者保護に関する項目

#### 利用者保護に関する項目

苦情対応は施設全体で対応しており総合施設長が苦情解決責任者として取り組んでいる  
虐待防止に組織として力を入れており独自のポスターを作成して啓発に取り組んでいる  
事業所独自に災害等の発生から復旧するまでの対応策を講じたBCPの作成が期待される

## 参)第三者評価報告書

### II サービスの実施項目(サブカテゴリー4)

サービスの実施項目		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	23／23		
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		○ 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					
利用者が記録する「1日の振り返り」を確認し、職員は励ましや助言をしている  個別支援計画から、利用者一人ひとりの目標と支援の方針・内容を把握し、作業や活動に向けて職員全員が共通した支援を行っている。利用者は毎日の作業の終了時に「就労支援施設サービス提供記録」を付けている。午前・午後にそれぞれ何をしたか、何ができなかつたか、どんなことに注意すべきだったか等本人がその日の反省を記録している。職員は翌日にその内容を確認し、仕事の達成度や心身状況を把握し、励ましや助言をしている。職員はパートナーズ会議や昼ミーティングで個別の支援情報を共有し、支援方針の継続や見直しを検討している。					
口調や言葉の言い回しなど障がい状況や性格に応じたコミュニケーションを図っている  十分な意思疎通が利用者支援の基本と捉え、利用者の気持ちを受け取ることと職員の気持ちを伝えることを大切にしている。一人ひとりのコミュニケーションの特徴を捉え、口調や言葉の言い回しなど障がい状況や性格により変えている。指摘事項をはつきり伝えたほうが良い人、褒めて変化する人、文字に書いたほうが伝わる人、それぞれに対応している。相手の理解に合わせた言葉遣い、気持ちや意向を確かめ、作業の段取りやスケジュールを伝えている。障がい特性や性格、日々の変化について職員が情報交換し、コミュニケーションの取り方に配慮している。					
小さなことでも職員に相談するように伝え、問題になる前の解決を図っている  事業所は利用者の定員数が少なく利用者の個性やニーズを把握しやすい環境にある。利用者同士の相性や人間関係に配慮した作業グループづくりをし、仕事のモチベーションを高めている。多くの人と関わるように電話対応や企業への納品、配達などの仕事を提供しサポートしている。障がい特性により他人の悪口を言わずにはいられない場合には相手の良いイメージを持つように助言したり、言い方を変えるように伝えている。どんな小さなことでも職員に相談するように利用者に伝えており、所内の人間関係は問題になる前に解決できている。					

プレッド&バター 職員自己分析結果

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	質問文	集計件数	よくできている	まあできている	できていない	わからない	無回答
					4	4	0	0	
サービス提供のプロセス	ササビカステゴリー提供の1	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	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	4	4	0	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	4	4	0	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
サービスの開始・終了時の対応	ササビカステゴリー開始・2	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	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	4	4	0	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
	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	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	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	4	4	0	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	4	3	1	0	0	0
			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	4	2	2	0	0	0
個別状況に応じた3計画策定・記録	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	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	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	4	2	2	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
	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	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	計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	4	4	0	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
			計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	4	2	2	0	0	0
	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	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	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	4	3	1	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
	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	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	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	4	4	0	0	0	0

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	質問文	集計件数	よくできている	まあできている	できっていない	わからない	無回答
	ササ ビカ ステ のゴ 実リ 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	個別の支援計画に基づいて支援を行っている	4	2	2	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
			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	4	2	2	0	0	0
			周囲の人との関係づくりについての支援を行っている	4	2	2	0	0	0
		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	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	4	2	2	0	0	0
			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	4	2	2	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			【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	4	2	2	0	0	0
		3. 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている	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	4	3	1	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			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	4	1	3	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
			【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	4	0	0	0	0	4
		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	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	4	4	0	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
		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	利用者が地域の情報を得られるよう支援を行っている	4	2	2	0	0	0
			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	4	3	0	1	0	0
			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	4	1	3	0	0	0
			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	4	2	2	0	0	0
			賃金(工賃)等のしきみについて、利用者に公表し、わかりやすく説明している	4	3	1	0	0	0
		6. 【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	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	4	4	0	0	0	0

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	質問文	集計件数	よくできている	まあできている	できていない	わからない	無回答
プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	1. 利用者のプライバシー保護を徹底している	利用者に関する情報(事項)を外部とやりとりする必要が生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている	4	4	0	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
			利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	4	3	0	0	0	1
		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	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)	4	4	0	0	0	0
			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	4	4	0	0	0	0
	事業所業務の標準化	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	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	4	2	2	0	0	0
			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	4	3	1	0	0	0
			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	4	2	2	0	0	0
		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	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	4	2	2	0	0	0
			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している	4	4	0	0	0	0
リカバリーシップと意思決定	事業所力が目標としていることの実現に向けて一丸となっている	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	①事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)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	4	2	2	0	0	0
			②私は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を理解できている	4	3	1	0	0	0
			事業所は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)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	4	2	1	1	0	0
		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	①事業所では、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、経営層が自らの役割と責任を職員に伝えている	4	2	2	0	0	0
			②私は、経営層の役割と責任を理解できている	4	2	2	0	0	0
			事業所では、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、経営層が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、リーダーシップを發揮している	4	2	2	0	0	0
		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	事業所では、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	4	2	2	0	0	0
			①事業所では、経営層が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	4	3	1	0	0	0
			②私は、経営層から、重要な意思決定に関して、その内容と決定経緯を知られている	4	2	2	0	0	0
			事業所では、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	4	2	2	0	0	0

カテゴリ	サブカテゴリ	評価項目	質問文	集計件数	よくできている	まあできている	できていない	わからない	無回答
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 力	し事サ 業サ 課題をテ 取リ 出卷 くして 環境に ついて 情報を 把握・ 検討	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	事業所は、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	4	2	2	0	0	0
			事業所は、事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	4	3	1	0	0	0
			事業所は、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	4	3	1	0	0	0
			事業所は、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	4	2	2	0	0	0
			事業所は、事業所の経営状況を把握・検討している	4	2	2	0	0	0
			事業所は、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	4	2	2	0	0	0
	実サ 践的カ なテ 計画ゴ リ策 定に 取り組 んでい る	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・長期計画を策定している	事業所は、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	4	3	1	0	0	0
			事業所は、中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している	4	3	1	0	0	0
			事業所は、策定している計画に合わせた予算編成を行っている	4	3	1	0	0	0
		2. 着実な計画の実行に取り組んでいる	事業所は、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	4	2	2	0	0	0
			事業所は、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	4	3	1	0	0	0
経営における社会的責任 力	達成する人材育成会社に取り組んでいます りで明確に事業者としての確立をめざす	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	①事業所は、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	4	3	1	0	0	0
			②私は、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)などを理解できている	4	3	1	0	0	0
			①事業所は、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に取り組み、定期的に確認している	4	3	1	0	0	0
			②私は、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを遵守している	4	3	1	0	0	0
			事業所は、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	4	4	0	0	0	0
	的利サ な用ブ 取者カ りのテ 組権ゴ み利リ を擁護 つてた いたい るに、 組織	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	事業所には、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	4	4	0	0	0	0
			事業所は、虐待に対する組織的な防止対策と対応をしている	4	4	0	0	0	0
		2. 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	事業所は、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	4	4	0	0	0	0
			事業所は、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	4	4	0	0	0	0
			事業所は、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	4	4	0	0	0	0
地域サ ブのカ 福テ社 に役立 つ取り組 みを行つ ている	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	事業所は、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	4	4	0	0	0	0	0
		事業所は、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	4	3	1	0	0	0	
		事業所は、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	4	1	3	0	0	0	
	2. 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みを行っている	事業所は、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	4	2	1	1	0	0	0

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	質問文	集計件数	よくできている	まあできている	できていない	わからない	無回答
リスクマネジメント	リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	1. 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	事業所は、事業所が目指していることの実現を阻害する恐れるあるリスク(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	4	2	2	0	0	0
			事業所は、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	4	3	1	0	0	0
			事業所は、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	4	2	2	0	0	0
			①事業所は、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	4	1	3	0	0	0
			②私は、リスクに対する必要な対策や事業継続計画について理解できており、自分の役割に応じて対応できる	4	2	2	0	0	0
	より事業所に所掌して情報管理を行って情報を適切に活用できる	1. 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようになっている	事業所は、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	4	4	0	0	0	0
			①事業所は、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	4	4	0	0	0	0
			②私は、情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを理解し遵守している	4	3	1	0	0	0
			事業所は、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	4	3	1	0	0	0
			事業所は、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	4	2	2	0	0	0
職員と組織の能力向上	事業所が目標としている経営・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	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	事業所は、事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	4	1	2	1	0	0
			事業所は、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	4	1	2	1	0	0
		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	①事業所では、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	4	0	3	0	1	0
			②私は、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)を理解できている	4	0	3	0	1	0
			事業所は、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	4	0	3	0	1	0
		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	①事業所は、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	4	1	1	1	1	0
			②私には、事業所から様々な研修等の機会が与えられている	4	0	3	1	0	0
			①事業所は、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	4	0	3	1	0	0
			②私の育成(研修)計画は、私の意向や経験等に基づいて策定されている	4	0	3	1	0	0
			①事業所は、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	4	0	2	1	1	0
			②私の育成(研修)計画には、事業所が私の育成の成果を確認した内容が反映されている	4	0	1	2	1	0
			事業所では、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	4	1	2	1	0	0

カテゴリー	サブカテゴリー	評価項目	質問文	集計件数	よくできている	まあできている	できていない	わからない	無回答
組織力の向上による取り組みでいる	4. 職員の定着に向けて、職員の意欲向上に取り組んでいる	①事業所は、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	事業所は、事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賞金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	4	1	2	1	0	0
			事業所は、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	4	0	2	2	0	0
			②私はこの事業所の仕事について、意欲と働きがいを持つことができている	4	2	2	0	0	0
			①事業所は、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	4	2	2	0	0	0
			②私の職場では、良好な人間関係が構築されている	4	4	0	0	0	0
		①事業所は、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	①事業所は、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	4	0	3	0	1	0
			②私が学んだ研修内容は、レポートや発表等で報告し、職員間で共有化している	4	0	3	0	1	0
			①事業所は、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	4	3	1	0	0	0
			②私の日頃の気づきや工夫について、他の職員と互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす機会がある	4	4	0	0	0	0
			事業所は、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	4	4	0	0	0	0

## 利用者調査 各項目結果

### 総合満足度

大変満足 満足 どちらとも…不満 大変不満 無回答

3

4

1

#### 1. 利用者は困ったときに支援を受けているか

はい どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

7

1

#### 2. 事業所の設備は安心して使えるか

はい どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

7

0

1

#### 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 どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

7

1

#### 4. 【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 どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

6

1

1

0

#### 5. 【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 どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

5

1

1

1

#### 6. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか

はい どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

6

1

1

#### 7. 職員の接遇・態度は適切か

はい どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答  
いえない

7

1

#### 8. 職病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか

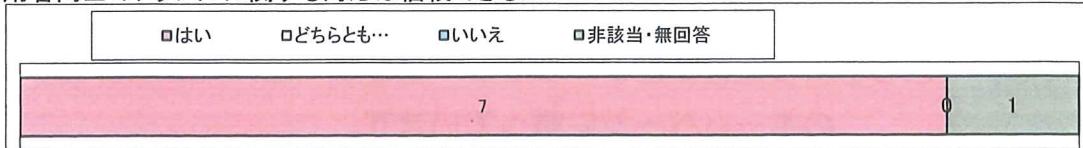
はい どちらとも…  
いいえ 非該当・無回答

7

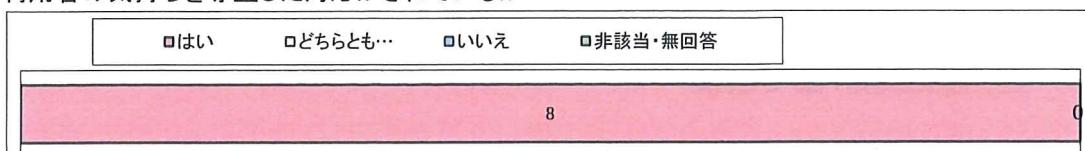
0

1

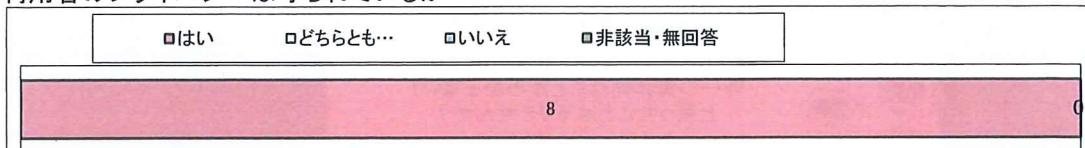
9. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか



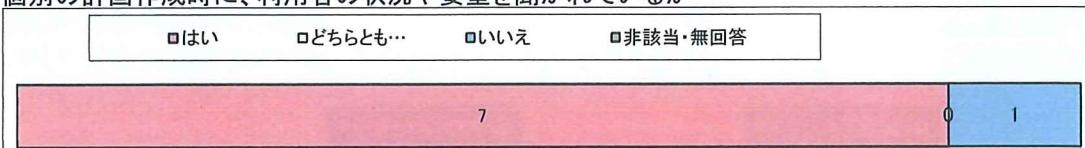
10. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか



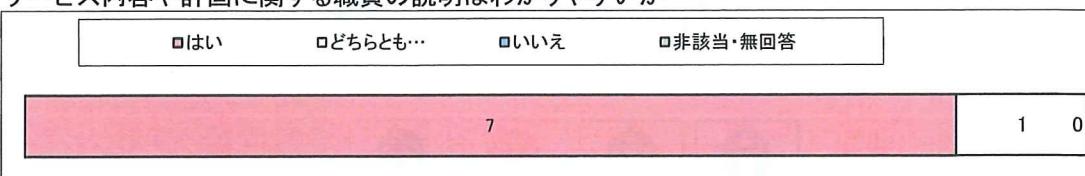
11. 利用者のプライバシーは守られているか



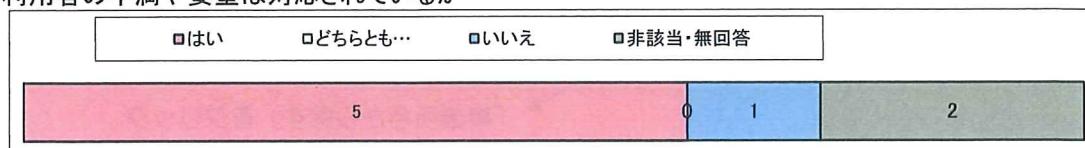
12. 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか



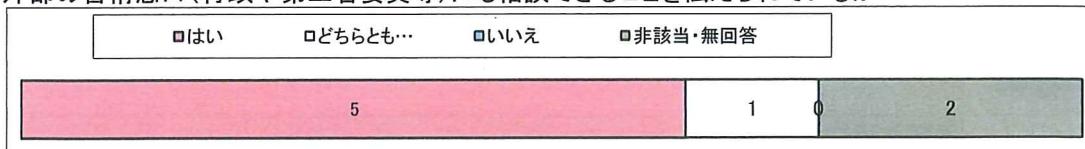
13. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか



14. 利用者の不満や要望は対応されているか



15. 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



詳しくは、「とうきょう福祉ナビゲーション 福祉サービス第三者評価」のホームページに載っています。

<http://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/hyoka/hyokatop.htm>

## ①福祉サービス第三者評価で検索

② このページの赤で囲ったところをクリック

The screenshot shows the homepage of the 'Tokyo Social Welfare Services Third-party Evaluation'. At the top, there's a banner with a cartoon illustration of an elderly woman, a child, and a man, along with text about the service. Below the banner are three buttons: '東京都福祉サービス 第三者評価について' (About the Tokyo Social Welfare Services Third-party Evaluation), '評価結果の見方' (How to view evaluation results), and '事業者の取組を見る' (View the actions of organizations). The main content area has a green background and features a search bar with the placeholder '評価結果を検索する' (Search evaluation results). Below the search bar are five icons representing different service categories: '高齢者' (Seniors), '子ども・子育て期' (Children and Adolescence), '障害者(児)' (Disabled Persons), '女性' (Women), and '生活保護' (Social Protection). Underneath these icons are four buttons: '所在地から探す' (Search by location), '事業所名から探す' (Search by facility name), '評価結果を比較する' (Compare evaluation results), and 'キーワードから探す' (Search by keyword). A red circle highlights the '事業所名から探す' button.

「事業所名から探す」をクリック

③ 赤で囲ったところに「ブレッド&バター」と入力

The screenshot shows the 'Search by Facility Name' page. At the top, there's a header with the website name and a '名称を入力' (Enter name) button. Below the header is a search form with two input fields: '法人名' (Organization name) and '事業所名' (Facility name). Both fields have explanatory text below them: '※法人名の全部または一部を入力(全角)' (Enter the entire organization name or part of it in full-width characters) and '※事業所名の全部または一部を入力(全角)' (Enter the entire facility name or part of it in full-width characters). To the right of each input field is a '入力補助' (Input assistance) button. At the bottom of the form are '検索' (Search) and 'やり直す' (Reset) buttons. The '事業所名' input field contains the text 'ブレッド&バター'.