

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

〒 150-0042

所在地 東京都渋谷区宇田川町13-11KN渋谷1ビル6階

評価機関名 株式会社ジャパン・マーケティング・エージェンシー

認証評価機関番号 機構 -

電話番号 03-3496-0134

代表者氏名 今井 和人

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	安宅 瑞代		H1001044	
	②	平野 麻子		H2201073	
	③	菅原 祥道		H1001019	
	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	うきま幸朋苑ブレッド&バター			指定番号	1311700916
事業所連絡先	〒	115-0051			
	所在地	東京都北区浮間5-13-1			
	TEL	03-5914-1371			
事業所代表者氏名	藤井 綾子				
契約日	2023 年 4 月 26 日				
利用者調査票配付日(実施日)	2023 年 7 月 11 日				
利用者調査結果報告日	2023 年 8 月 28 日				
自己評価の調査票配付日	2023 年 7 月 11 日				
自己評価結果報告日	2023 年 8 月 28 日				
訪問調査日	2023 年 8 月 30 日				
評価合議日	2023 年 10 月 4 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)	利用者調査は、事業所の喫茶スペースをお借りし、テーブルを離して3カ所ブースを設置し、お互いの会話内容が把握できないようプライバシーに配慮しながら実施した。				

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。

年 月 日

事業者代表者氏名

印

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>1)地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される幸朋苑を目指します。 2)サービス業のプロとして、正しい情報を伝達し、自分が受けたい保険・医療・福祉サービスの提供・改善に努めます。 3)個の尊厳～一人ひとりの人格、人間性、価値観を尊重し、その人の人生をしり、人生を受け止めたより良い人生のお手伝い 4)知識、技術、人間力を備える人材 5)互恵互助 お互いが助け合い、お互いが幸せを分かち合う精神</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 感性・思いやりある人材・やってみよう！とする人材。</p> <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) 「やってみよう！」とする人材。評論家ではなく、実践家であること。できない理由を探す前にまずやってみる。否、この瞬間が明日の変化を生み出している。もっとよくできないかと、常に考えいる姿勢。ご利用者、お客様の声に出さないニーズにこたえようとする姿勢。</p>

調査対象	利用者総数は12名(男性4名、女性8名)全員を対象とした。
調査方法	利用者調査は聞き取り方式で実施した。利用者の仕事の合間に3人の評価者で分担しながら実施した。

利用者総数 12

	アンケート	聞き取り	計
共通評価項目による調査対象者数	0	12	12
共通評価項目による調査の有効回答者数	0	12	12
利用者総数に対する回答者割合(%)	0.0	100.0	100.0

利用者調査全体のコメント

利用者調査の総合満足度では、＜大変満足＞4名、＜満足＞6名、＜無回答＞2名であった。自由回答については、「気持ちよく働ける。楽しく働ける」「今は接客とか自信が持てるようになった。今はフレンズ同士での会話も増えた」「事業所の売上げや方針をフレンズにも共有してほしい」「自分から仕事を探し、取り組めるところがよい」など多くの利用者から前向きな回答が寄せられている。

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	11	1	0	0
【あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか】の問いに対し、「はい」11名、「どちらともいえない」1名であった。自由回答では、「混乱した時に何をやるのかわかるようにしてくれた」「工程が難しかったが、何回も教えてくれた」「ピンチになったとき交代してくれる」などの回答が寄せられた。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	12	0	0	0
【あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか】の問いに対し、12名全員が「はい」であった。自由回答では、「安心して使っている」「危険はなく作業はやりやすいが、台所が狭い。場所を広くしたい」などの回答が寄せられた。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	10	2	0	0
【あなたにとって、ブレッド&バター他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか】の問いに対し、「はい」10名、「どちらともいえない」2名であった。自由回答では、「とても楽しい。昼休みにはいっぱいお話している」「仲間とは仲が良い」「音楽など趣味が合う人との会話が楽しい」などの回答が寄せられた。				
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	12	0	0	0
【ブレッド&バターでの活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか】の問いに対し、12名全員が「はい」であった。自由回答では、「マナーや報告の仕方など勉強になっていると思う」「仕事のやり方、人とのつき合い方、職員さんとの関係は役に立っていると思う」「計算が役に立っている。必要なものを計算して買うようになれる」などの回答が寄せられた。				
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	7	3	2	0
【あなたは、工賃等の支払いのしくみについて、職員の説明がわかりやすいと思いますか】の問いに対し、「はい」7名、「どちらともいえない」3名、「いいえ」2名であった。自由回答では、「支払いの仕組みなどちゃんと説明してくれる」「最初に説明を受けた。少しわかってきてから内容を理解したかどうか職員さんが聞いてくれた」「だいぶ前に説明を受けた気がするが忘れた」また、家族が金銭管理をしており、仕組みを理解していない方も散見された。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	12	0	0	0
【あなたは、ブレッド&バターの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか】の問いに対し、12名全員が「はい」であった。自由回答では、「細かいところをきれいにすることに気をつけている」「階段やトイレは毎日自分たちで掃除している」「厨房の中は自分達できれいに掃除している」などの回答が寄せられた。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	8	4	0	0
【あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが不適切だと感じることはないですか】の問いに対し、「はい」8名、「どちらともいえない」4名であった。自由回答では、「優しい」「とてもやさしくて面倒を見てくれる」などの回答が寄せられているが、「厳しい」「(言葉遣いが)きつい」といった回答も散見された。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	11	0	1	0
【あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか】の問いに対し、「はい」11名、「いいえ」1名であった。自由回答では、「面倒を見てくれる」「体調のことは気にしてくれる」「自分で気分が悪いことを伝えたと休ませてくれる」などの回答が寄せられた。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	8	4	0	0
【あなたは、利用者同士のいさかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか】の問いに対し、「はい」8名、「どちらともいえない」4名であった。自由回答では、「ケンカやいじめはない。もしあったら職員さんが中に入ってくれる」「職員が対応してくれる」「仲良くするようにうまくやってくれる」などの回答が寄せられた。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	11	1	0	0
【あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか】の問いに対し、「はい」11名、「どちらともいえない」1名であった。自由回答では、「優しい対応をしてくれると感じている」「悩み相談に乗ってくれる」「体調の事を考えて働き方を提案してくれた」などの回答が寄せられた。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	11	1	0	0
【あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか】の問いに対し、「はい」11名、「どちらともいえない」1名であった。自由回答では、「皆守ってくれる」「多分守ってくれている」「ないけど守ってくれると思う」などの回答が寄せられた。				
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	12	0	0	0
【あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、ブレット&バターはあなたの状況や要望を聞いてくれますか】の問いに対し、12名全員が「はい」であった。自由回答では、「職員さんと一緒に目標を決めている」「職員と一緒に考えている」「“やってみる？”と言ってくれる」などの回答が寄せられた。				
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	12	0	0	0
【あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか】の問いに対し、12名全員が「はい」であった。自由回答では、「分からないことやむずかしいことも説明してくれる」などの回答が寄せられた。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	9	1	2	0
【あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか】の問いに対し、「はい」9名、「どちらともいえない」1名、「いいえ」2名であった。自由回答では、「いつも相談したり、報告している」「困った時は一緒に考えてくれる」「仕事のことで以前相談したことがあった」などの回答が寄せられた。				
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	5	0	7	0
【あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか】の問いに対し、「はい」5名、「いいえ」7名であった。自由回答では、「外部の人に相談できる制度があることを聞いたことはある」「相談したことがある」「説明された記憶がない」などの回答が寄せられた。				

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
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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している <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/>非該当
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 <input type="radio"/>非該当
	サブカテゴリ1の講評	
	<p>利用希望者やその家族、地域住民にもわかりやすく魅力的な情報発信を行っている</p> <p>うきま幸朋苑ブレッド&バターは、社会福祉法人こうほうえんが2007年4月から運営する就労継続支援A型事業所として、パンの製造販売を行っている。法人のホームページは定期的によりリニューアルされ法人全体の情報や、事業所の最新情報が掲載されている。「就労継続支援A型における基本報酬の算定に係る実績報告」や「東京都福祉サービス第三者評価調査結果報告書」もホームページで確認することができる。SNSでは焼きたてパンや店内の様子、イベント情報を毎日発信し、利用者だけでなく地域住民にも施設の認知度を上げる努力をしている。</p> <p>事業所のパンフレットは複数種類があり、誰が見てもわかりやすい工夫がされている</p> <p>利用希望者用や保護者用と見学者に合わせたパンフレットが3種類あり、漢字が読むことが難しい方向けにフリガナがついたものや、写真で作業の様子や内容をわかりやすく説明するなどの工夫がされている。学校からの問い合わせも多く、特別支援学校や小学校の支援学級生用に1日の仕事の流れやどんな仕事内容があるのかをイメージしやすいように、事業所で作成した紙芝居を使用して説明を行っている。事業所奥の壁にはメンバーの写真や事業所からのお知らせ、取り組みなどが掲示しており、事業所の特色を知る事ができる。</p> <p>見学は随時受け付けており、個別の状況に合わせて丁寧に対応している</p> <p>見学は支援学校などの団体や利用希望者、保護者などの個別でも随時受け付けており、教員の視察も多く受け入れている。見学対応は管理者が行い、事業全般について個々の状況に合わせて詳しく説明をしている。一例として、就労継続支援A型に行かせるのは難しいと思っていた保護者が見学に来たが、管理者と子どもの状況について話し、仕事や支援の内容を伝えた。相談が充分できたことによって、保護者も就労継続支援A型のサービスの内容を理解し、子どもの今後の進路についての考え方が広がったなど好評を得ている。</p>	

サブカテゴリ-2		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	7/7
2	サービスの開始・終了時の対応		
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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-2の講評			
<p>賃金の内容や福利厚生の内容など、書面を用いてわかりやすく説明している</p> <p>サービス開始時には、本人、家族、支援学校の先生などに口頭と書面にて、重要事項説明書、契約書、就業規則、個人情報の同意書など説明して同意を得て署名をもらっている。説明時の書類には漢字にフリガナをつけてあり漢字が苦手な利用者でもわかりやすいような配慮がされている。社会保険、通勤費、年次有給休暇、給食費など福利厚生の内容についても丁寧に説明し同意を得ている。賃金の内容など複雑なことは説明を聞いても忘れてしまうことがあるので、必要に応じて再度説明を行っている。</p> <p>利用開始前に必ず実習を行い不安を解消してから利用できるように支援している</p> <p>利用希望者は見学後に2週間実習を行い、その間にパンの製造、袋詰め、シール貼り、清掃など色々な仕事内容の経験をしながら自分にあった仕事が見つけられるように対応している。実習中も利用者与管理者で毎日カンファレンスを行い、入職後のミスマッチがないか確認して利用開始の決定を行っている。利用開始後は本人の不安や希望を聞きながら、通勤までの距離や体調に合わせた労働時間、特性をいかにせる仕事内容を話し合いで決め、個別支援計画を本人主体で作成している。実習中の記録はフェイスシートなどの記録として残し、職員で共有している。</p> <p>利用終了後も連絡を取り、関係性を維持することで利用者の不安を軽減している</p> <p>利用終了後も定期的に電話や手紙、メールで連絡を取ったり、バスハイクなどの参加案内を行うなど事業所と継続した関わりが持てるように配慮している。一般就労した利用者の定着支援にも力を入れており、必要に応じて就労先企業と情報交換もしている。希望があれば本人と面談を行い、いつでも相談ができる環境を整えている。また利用終了後も、事業所に気軽に立ち寄れる関係性を大切にしている。</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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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ている		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
サブカテゴリ-3の講評			
<p>利用者全員に定期的な面談を実施し、利用者主体で個別支援計画が作られている</p> <p>実習中から本人の希望や不安を把握しそれを踏まえながら、利用開始時に個別支援計画を本人の意向を中心に作成できるように支援している。その後は全員3月と9月に面談を実施しながら必要に応じて見直しを行っている。一例として、お金の管理に関して本人とよく話し合い、お金の管理の方法などを個別支援計画に入れる見直しを行った。毎日昼ミーティングでカンファレンスを行いながら、毎月職員全員でケース会議を開催し、利用者全員の個別支援計画に対するモニタリングを実施し、それぞれの課題と支援方法など職員間で共有し支援につなげている。</p> <p>実習時から定められた書式に記録を残し、個々のファイルでわかりやすく整備されている</p> <p>実習時から面談等の情報をケース記録、フェイスシート(既往歴や生活歴、家族構成など)に記載している。利用開始後も、ミーティングや会議で話し合われた内容を、ヒアリング記録、「アセスメント・モニタリング記録及び評価表」、個別支援会議記録など定められた書式に記載し、各利用者ごとのファイルに保管し職員がいつでも情報収集できるようになっている。また書式についても情報の見やすさや業務効率も考慮し、ファイリング方法を改良するなどの工夫がされ、利用者一人ひとりに関する必要な情報をわかりやすく整理している。</p> <p>職員間の情報共有に力を入れており、利用者のニーズや変化を迅速にキャッチしている</p> <p>必要に応じて全体で朝礼を行い、毎日昼ミーティングを実施している。月1回利用者のケース会議と業務に関する職員会議が行われ、定期的な話し合いを行っている。特に昼ミーティングを行うことで、利用者への日常的な支援方法の見直しや安全への配慮、パン製造販売についての業務の見直しが迅速にできている。利用者は毎日健康チェック表に体温とお腹の調子を記入し、活動終了時はサービス提供記録に1日の活動の振り返りを記入している。職員は内容を確認しコメントを記載することで、各利用者の日々の活動や気持ちを確実に支援に生かしている。</p>			

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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)	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-5の講評			
<p>利用者の個人情報を使用する際は必ず確認を取り、プライバシーに配慮している 事業所と利用契約をする際に、重要事項説明書、契約書にて個人情報の取り扱いについての説明をするとともに、個人情報に関する同意書には必要な情報を行政機関、出身校、主治医、相談支援事業所など提供する関係機関がわかりやすく列記されている。「うきま幸朋苑ブレット&バター」の非営利目的の広報誌に顔写真や名前が公表されることの同意についても、書面で説明し同意を得ている。また実際に使用する際には、事前に報告し確認と同意を得ることとなり、場面場面でプライバシーに配慮するように心がけている。</p> <p>プライバシーや羞恥心に配慮し、安心して働ける環境を整えている 事業所には利用者専用の鍵のかかる個人ロッカーがあり、個人の所有物を保管できるようになっている。着替えも男女別の更衣室が利用でき、トイレも男女別となっている。働く中では個々の特性に合わせて支援が必要となることもあるが、あまり過保護に接してしまうと自立心をさげってしまうこともあるので、個人の意思を尊重して支援している。利用者のプライベートな内容を家族に電話をする場合は、他者に聞かれないように場所を変えて行ったり、本人の様子を事前に家族に伝えることで羞恥心などの配慮ができるように支援している。</p> <p>日常の支援において利用者の権利を守り、個人の意見を尊重し柔軟な対応をしている 個々の利用者の特性に対する理解を深めながら、一人ひとりに合わせた心身の状態や生活習慣に配慮する支援を行っている。本人の年齢や体調、通勤事情、家庭の事情などによって勤務時間を変更したり、就労日数の変更も相談しやすく柔軟に対応しており、個人の意思が尊重されている。仕事としては、作業内容などについて能力に応じて配置転換も可能とし、本人の希望や意思を確認し実施できるように支援を行っている。またその内容は個別支援計画に反映され、必要に応じて見直しを行っている。</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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
サブカテゴリ-6の講評			
<p>利用者支援に関して支援マニュアルを整備し、職員が標準的に支援する体制が整っている</p> <p>前回の第三者評価での指摘を受け、支援マニュアルの改善を行った。各種マニュアルは職員がすぐに見ることができるように保管されている。事故対応マニュアルでは、販売しているパンの衛生管理や店内での事故、利用者の体調不良や怪我についての内容が整備されている。利用者向けマニュアルの一例としては「仕事を始める前の衛生管理」があり、誰が読んでもわかりやすい内容で書かれており、見やすく壁に掲示されている。パンの製造や販売を行うための手引書は、厨房内やレジ横など常に確認できる場所に掲示され、内容も細かく整備されている。</p> <p>利用者とのコミュニケーションが良好で、意見をすぐに反映し実施する習慣がある</p> <p>必要に応じて全員での朝礼や昼ミーティングを行うことで、業務内容や利用者の心身の状況など毎日起こる小さなことについても意見交換が行われており、日常的に見直しがなされている。また毎月行う職員会議でも業務の見直しや検討がなされている。利用者も毎日サービス提供記録をつけることで、気持ちを伝える手段が用意されており、それに対して職員も記載して意思の疎通を図っている。聴覚障がいがある利用者とは、管理者とSNSを通して意見交換ができるように工夫するなど、意見を言いやすい環境を作っている。</p>			

II サービスの実施項目(サブカテゴリ-4)

サブカテゴリ-4		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	22/22
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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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			
<p>毎日の振り返りを利用者と確認し職員間で情報を共有し自立に向けた支援をしている</p> <p>職員全員が個別支援計画から一人ひとりの目標と支援提供の方針・内容を把握し、日々の作業や活動を利用者と協働で行っている。利用者は作業終了時に「サービス提供記録」にその日に何をしたか、何ができなかったか、どんなことに注意すべきだったかを記録している。職員がその記録を確認し、助言や励ましの言葉を書いたり、面談で1日の振り返りを一緒に行っている。職員の昼ミーティングや月1回のケース会議で利用者の個別支援情報を共有し、支援方針の変更や継続を検討するなど利用者の自立に向けて共通認識に立つ支援を行っている。</p> <p>社会人としての対応を取り、自立心が育つコミュニケーションの取り方をしている</p> <p>本人の持つエンパワーメントを高め、大人としての力を引き出し、自立心が育つコミュニケーションの取り方をしている。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い回しなど障がいの状況や性格により変えている。指摘事項をはっきり伝えた方がよい人、ほめて意欲的になる人、文字に書いた方が伝わる人、それぞれに適した対応を心がけている。また、社会人としての対応を取ることを基本にし、大人としての力を発揮し自信を生み出していきよう、障がい特性や性格、日々の変化について職員間で情報交換しコミュニケーションをとっている。</p> <p>利用者の自立に向けて金銭管理や住居、人間関係づくりへの支援を行っている</p> <p>利用者には家族との同居者が多いがグループホームで生活する人や一人暮らしの方もいる。利用者支援として金銭管理が気になる利用者には金銭管理サポートシステムの利用を勧め、自己管理出来るように導いている。障害者年金の手続きやグループホームの利用を希望される方には情報を収集し、見学に同行するなど自立へ向けた支援をしている。周囲との人間関係づくりでは、作業を通して互いを理解できる場面設定として外販作業を一緒に行うチャンスを作り、相手の気持ちや良いところが見えるようにするなど仲間関係が潤滑にいくように工夫している。</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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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 type="radio"/> 非該当	
評価項目2の講評			
<p>得意な分野で力が発揮できる仕事に就き、ネガティブな思考にならない調整をしている</p> <p>事業所では利用者の自己能力を最大限に発揮して仕事に向き合い、満足感による自信につなげ、主体性をもって成長していけるよう支援している。パン屋には調理・製造・袋詰め・販売・清掃・洗い場・梱包・事務など様々な仕事がある。利用者の希望に応じた作業、得意な分野が発揮できるように仕事の割りあてをしている。障がい特性により、苦手なものにはネガティブな思考にならないよう調整している。余暇活動では毎月積み立てをし、近隣他県の美術館や海浜公園へのバス旅行、法人主催のこうほうえん祭りに参加し、充実した時間を過ごしている。</p> <p>作業の内容など利用者の率直な意見を反映し、担当を都度変更している</p> <p>利用者は出勤すると「月の予定表」を確認して作業に就く。日替わりで担当するスूपづくりや焼きそばパン、トイレ掃除などは利用者から率直な意見が出るため担当をその都度変更している。希望する外販場所や調理の仕事など利用者の意向を極力反映させ、自分の意見を言うことで環境が変えられることを実感できるようにしている。日常的に職員に提案や相談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。朝の会は必要に応じて実施し、今回の利用者調査結果では皆の理解が不十分であった工賃について説明し、改善を図っている。</p> <p>明るく広い店舗、喫茶室を経営し、地域住民の憩いの場になるよう工夫している</p>			

事業所は系列の特別養護老人ホームと保育所に併設され、入り口は特養内部からと外部道路に面した2か所となっている。明るく広い喫茶ルーム、店舗と厨房、事務コーナーを備えている。外にはバルコニーとドッグランがあり、広くゆったりとしている。反面、厨房に関しては狭く仕事をよりスムーズに行うには改良が必要と考えている。コロナ感染予防策も含め入り口のドアを常時開放し、店内に客がいる時にはテラス側の窓を開放し換気に努め、過ごしやすい環境となるように努めている。訪問日には近隣の人が犬と一緒にお茶を楽しんでいた。

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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目3の講評		
<p>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</p> <p>フェイスシートより障がいや医療、服薬等について本人の心身状況に関わる基本情報を把握し、毎朝連絡帳に目を通し利用者の状態を把握している。利用者は「健康チェック表」に体温と体の調子を1日2回記載し、自身の体調や気持ちを確認し仕事に取り組んでいる。日中は体調面に注意し、熱がある時には必要に応じて家族等へ連絡を取っている。水分補給など心身状況に注意を払い、健康状態を良好に保ちながら作業を行っている。体調不良の際には休憩室で一時的休んでもらったり、家族に連絡し車で自宅まで送っている。</p> <p>年1回の健康診断、定期受診からの情報、産業医の助言を受けて健康管理をしている</p> <p>健康管理については、月1回の検便検査、年1回健康診断を行っている。医師の問診、身長・体重・BMI等の身体計測、視力・聴力、血液系、循環器系、脂質代謝系、肝胆膵など身体状況を「健康診断結果一覧表」として整備している。結果は本人・家族へ連絡し注意を喚起している。定期受診のある利用者については通院した際の検査結果を本人・家族から得て支援に反映している。産業医の定期巡回の際はメンタル不調など気になる利用者の受診やアドバイスを受け、支援に活用している。薬は本人が管理し飲み忘れのないように声掛けをしている。</p> <p>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</p> <p>緊急時の連絡体制については災害時もかねて緊急連絡先、関係機関連絡先リストを整備している。AEDを用いた救命手当や心肺蘇生法、止血法、やけどや骨折の手当てなど救急対応マニュアルを整備し、職員間の周知を図っている。利用者の体調変化には周囲や本人の訴えにより迅速に把握し、必要に応じて通院、早退、送迎する体制を整えている。併設特養の看護師、管理栄養士等により、体調不良やケガ等についてアドバイスや指導を受けている。事業所は飲食に関わる作業をしており、感染症対策を行い予防には十分に留意した体制を整えている。</p>		
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	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目4の講評		
<p>利用者の権利を侵害しないように配慮しながら家族との連携を図っている</p> <p>利用者を主として家族と連携を図りながら利用者の支援を行っている。家族の協力を頂くときには基本的に利用者確認の上で協力をお願いしている。伝達の困難な方や入院時への対応など緊急性のある場合には、必要に応じて直接家族の協力を依頼している。家族とは連絡帳、電話、個人面談、家族会、イベント等を通じて情報共有や交流の機会を設けて連携し、信頼関係を築いている。利用者それぞれの意向を把握し、利用者の生活改善に向け職員間で話し合い、家族と連絡を取り合いながら課題に取り組んでいる。</p> <p>SNSや広報誌の発行、家族会を開催し事業所の近況報告や家族からの情報を得ている</p> <p>日常的な活動はSNSを用いて写真入りで発信しており、新商品や地域清掃隊など事業所としての活動の様子、献立や勤務表、健康診断などその時々ニュースによって日々様子を家族が知ることができる。広報誌「フレンズニュース」を毎月発行し、事業所の近況や予定、トピックスなど様々なニュースを載せている。家族会を実施し、事業所の近況報告や家族から家での利用者の様子、友達付き合い、グループホーム情報などについて課題を共有し支援に反映している。また、各種イベントや販売情報、家族会、感染症情報等のお知らせを配布している。</p> <p>家族から利用者の情報を得て必要に応じて利用者本人に相談し支援に反映している</p> <p>家族へは必要なことや本人の成長、心配な点などを連絡帳で伝え、本人が気になる内容については、電話やメールで連絡をしている。個別面談や家族会、相談事業所とのカンファレンスなどは家族の意向を聞く機会となっており、個々の問題に関しては、利用者本人に確認し仕事に反映したり、話し合うなど対応している。利用者本人と家族の意向がマッチしない場合は介入が難しいこともあり、他の専門の支援者からいろいろな意見を聞いてもらい、利用者の意見を尊重する方向で取り組んでいる。日々のこうした情報を職員ミーティングで共有し支援に反映している。</p>		

5	<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇)</p>	
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 type="radio"/> 非該当
<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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目5の講評		
<p>地域の様々な角度からの情報を伝え、地域社会での生活を豊かにしている</p> <p>都や区を始め社会福祉協議会、地域団体の企画や各種情報を利用者や家族に提供している。北区障害者だより、スポーツイベント、催し物、障害者関係情報説明会等のお知らせやチラシなど各種情報を掲示や配布、閲覧できるようにしている。家族会や利用者・家族との面談時には短期入所やグループホーム情報、移動サービスなどの地域の福祉サービスについて伝えている。一般就労に向けて就労支援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ている。</p> <p>販売や清掃、喫茶店経営などで利用者が地域社会の一員として活動している</p> <p>法人理念は「地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される『こうほうえん』を目指す」と謳い、地域との共生を経営の基本としている。事業所ではパン・菓子の製造・販売、清掃事業を行っており、販売や清掃を通じて福祉施設や地域の病院、一般企業などへと販路の場を拡げており、利用者が地域社会の一員として活動している。一方、事業所内にはパンの販売店舗や喫茶ルーム、ドッグランがあり、高齢者や愛犬家、子育て中の母親などオープン中は誰かが利用している。こうした環境は利用者により地域住民とふれあう機会を提供している。</p> <p>福祉施設や病院、一般企業、各種イベントに販売・出店し地域の人との交流を深めている</p> <p>事業所の業務は調理・製造・清掃・洗い場・梱包・事務・販売と多岐にわたり、パンの製造では常に新商品の開発を行い、SNSで発信している。地域の住民が毎日購入に訪れ、喫茶ルームは高齢者や愛犬家、子育て中の母親などが利用し利用者との触れ合う機会となっている。店舗販売のほか、系列特別養護老人ホームの利用者、保育園への納品など関係機関等へ販売、配達を行っている。頻繁に開催される地域の各種販売イベントなどに店出しており、販売員として地域の方々との交流が深まる機会となっている。</p>		
11	<p>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</p> <p style="text-align: right;">評点(〇〇〇〇)</p>	
評価	標準項目	
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 賃金(工賃)等のしくみについて、利用者公表し、わかりやすく説明している	<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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	<input type="radio"/> 非該当
評価項目11の講評		
<p>作業は本人の望む内容にし、それに適切な課題設定をして小さな進歩を促している</p> <p>利用者の希望を取り入れた作業内容を設定し自信につなげる支援をしている。出来そうないと不安を持ち躊躇している時にはチャレンジできるように声かけし、一緒に取り組んでいる。職業指導員を中心に調理、パン作り、販売、計算などそれぞれに適切な課題設定し、達成した満足感により自信を得て小さな進歩を促している。相性の良い利用者同士で組んだり、逆のケースで組み合わせ互いの良さを知ること大事だと考え、対人関係に配慮している。1日の業務終了時には「サービス提供記録」で振り返り、意欲を持って仕事に取り組める仕組みを作っている。</p> <p>創意工夫で売り上げが伸び最低賃金が都の最低賃金+αを支払うことができる</p> <p>工賃の支払いについてはフリガナ付き重要事項説明書に掲載しており、入職時に説明し雇用契約を締結している。給料日には雇用条件により、その月の支給額を説明し、頑張ったことに報いる言葉かけを行っている。創意工夫によるパンや菓子作りで売り上げが伸びており、収支も安定するようになった。時給は東京都の最低賃金+αとし、ボーナスを支給している。工賃については基本的には理解しているが、入職後の経過年数の多い人もいるため、時折説明することにより働くことが収入アップにつながると理解して意欲を高めている。</p> <p>SNSを利用した広報、外販先の開拓、原材料費の削減など収益アップにつなげている</p> <p>事業所の生産活動は、パン及び菓子製造、販売、喫茶ルーム経営である。コロナ禍の3年間は知恵を絞り、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、イベントなど外部販売の開拓、喫茶ルームの集客のニーズに合ったサービスを提供し、他店との差別を図った。現在はSNSを利用した広報、各種メーカーのモニターになり原材料費の削減、病院や一般企業などへの外販先の開発、ワークショップ開催による集客、ベビーベッド、おむつ替えスペースを設置したキッズスペース等、利用者や全職員が努力し収入アップにつなげている。</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(〇〇)			
評価	標準項目		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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
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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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
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		
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 非該当
<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> 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		<input type="radio"/> 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>苦情解決の仕組みが整っており、苦情対応マニュアルにそって対応できている</p> <p>直近で利用者からの苦情はなかったが、苦情を受けた際は、ただちに管理者に報告し苦情についての検討会議で話し合い対応している。経過の記録を所定の用紙に記入するとともに、法人内共通の「いろんなこと報告書」という書式に詳細を記入し苦情解決責任者である法人内総合施設長に提出する。法人内で情報共有され再発を防止する仕組みになっている。その他、重要事項説明書、契約書内にも「苦情の受付」「苦情解決」という項目で定められており、事業所内の壁にも苦情解決のための第三者委員、行政相談窓口の案内が掲示してある。</p> <p>虐待防止に力を入れており、事業所内だけでなく家庭環境についても支援をしている</p> <p>全職員を対象に虐待防止チェックリストを年2回実施している。チェックリストは3種類あり毎回違う内容を使用し意識を高めている。行政主催の虐待研修に毎年職員が参加し、職員会議や研修記録で情報共有している。事業所内でも「虐待防止マニュアル」や以前家庭内で起きた虐待事例をもとに研修を行っている。また家族間で疑われる虐待についても虐待防止センターに通報した事例があった。利用終了後の利用者であっても関係機関と連携をとり、本人の生活の改善につなげている。虐待防止ポスターを利用者の見やすい壁に掲示し、日常的に周知している。</p> <p>法人としてのリスク管理は整備されているが、事業所としての取り組みが期待される</p> <p>複合施設であるため災害発生時など施設全体としてのBCPが作成されている。事業所としても法人の研修や会議、避難訓練に参加し、災害時を想定した携帯を利用した安否確認訓練も行っている。コロナで1日営業を中止した際は、各利用者へ電話で連絡を取り合い、混乱が起きないように事業所独自の対応が取られていた。複合施設内で店舗としての施設はブレッド&バターだけなので、法人全体の取り組みだけでは対応できないこともあり、地震や水害などの災害に対応したBCPの作成など事業所独自のリスクマネジメントの仕組み作りが期待される。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-3-4	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
タイトル①	職員間で利用者の状況や業務内容を常に確認し、見直しを行うことが習慣化されている	
内容①	<p>必要に応じて全員で朝礼を行い、お昼は職員全員で利用者の申し送りや業務内容の確認などミーティングが行われている。利用者も毎日サービス提供記録で業務の振り返りを記入し、職員も次の日にコメントを記載し連携を取っている。月1回のケース会議では利用者の個別支援について話し合わせ、職員間で支援の標準化につなげている。また職員会議も毎月開催され、業務の点検見直しを行っている。定期的なミーティングが行われることで、問題解決や状況の変化に迅速に対応することができ、利用者も職員も意見を言いやすい環境となっている。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-11	【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
タイトル②	外部販売や新しい商品作りに注力し安定した収支のもと売り上げを利用者に還元している	
内容②	<p>事業所の活動はパン及び菓子製造、販売に関わる作業を主としている。保育園、病院や一般企業への外販先の開発や拡大、イベントなど外部販売の開拓し、喫茶ルームでは客のニーズに合ったサービスを提供している。店頭でも創意工夫によるパンや菓子作りで売り上げを伸ばし、収益が安定している。給料日には明細書を渡し、頑張ったことに報いる言葉を掛けている。時給は都の最低賃金+αとしボーナスを支給している。一般就労への取り組みとして昨年度は外部への就労1名、本年度は当事業所での職員として就労し業務に従事している。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目		
タイトル③		
内容③		

No.		特に良いと思う点
1	タイトル	一人ひとりに適切な課題を設定し、達成した満足感により自信を得て小さな進歩を促し、主体性をもって成長していけるよう支援している
	内容	利用者の自己の能力を最大限に発揮して仕事に向き合い、満足感による自信につなげ、主体性をもって成長していけるよう支援している。利用者の希望を取り入れた作業内容を設定し、出来そうにないと不安を持ち躊躇している時にはチャレンジできるように声かけをし、一緒に取り組んでいる。職業指導員を中心に調理、パン作り、販売、計算などそれぞれに適切な課題を設定し、達成した満足感により自信を得て小さな進歩を促している。1日の業務終了時には「サービス提供記録」を自身で記載して振り返り、意欲を持って仕事に取り組める仕組みを作っている。
2	タイトル	パンの製造・販売や喫茶ルーム経営のほか清掃作業を請け負うなど、地域の一員として地域住民と共生し多様な社会参加をしている
	内容	法人は「地域との共生」を経営の基本理念に掲げている。事業所ではパン・菓子の製造や清掃作業を請け負っている。その販売や清掃作業のために地域の福祉施設や病院、一般企業などへと販路を広げる一方、イベント会場での販売業務にも携わっている。また、事業所内にはパンの販売店舗や喫茶ルーム、ドッグランがあり、高齢者や愛犬家、子育て中の母親などオープン中は地域の人々が気軽に利用する場となっている。こうした多様な環境を設定することにより、利用者に対して日常的に地域住民とふれあう機会を提供している。
3	タイトル	利用者のプライバシーや羞恥心への配慮が行き届いており、個人の意見を尊重し柔軟な対応を実践している
	内容	利用者専用の鍵のかかる個人ロッカーが完備され、着替えも男女別の更衣室が整備され、プライバシーが守られている。利用者のプライベートな内容を家族に電話をする場合は、他者に聞かれないように場所を変えて行ったり、本人の様子を事前に家族に伝えることで羞恥心などの配慮も行われている。年齢や体調、通勤事情、家庭の事情などによって勤務形態の変更も相談しやすく柔軟に対応しており、個人の意思が尊重されている。作業内容についても能力に応じて配置転換も可能とし、本人の希望や意思を確認し実施できるように支援を行っている。
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	大規模法人の強みを生かしながら、事業所独自の災害時のBCP作成などリスクマネジメントの仕組みが期待される
	内容	複合施設であるため災害発生時など施設全体としてのBCPが作成されており、事業所としても法人の研修や会議、避難訓練、災害時を想定した安否確認訓練も行っている。大規模法人としての経験を生かした内容となっているが、事業所単位では最低限のサービス提供を維持していくために、災害などの発生から事業の再開までに関する仕組みが不十分な面も見られる。感染症に関するBCPは作成しているものの、地震や水害など災害に対応するBCPの作成は今後となっている。早急な取り組みに期待したい。
2	タイトル	事業所は広い空間を有し、様々な工夫による活用を図っているが、厨房の改装や設備を整え、更なる事業の充実を図りたいと考えている
	内容	事業所は厨房、店舗、喫茶ルーム、事務コーナー、ドッグランと広い空間を有しており、有効に活用している。しかしながら厨房に関しては狭く仕事をよりスムーズに行うには改良が必要と考えている。また、更なる事業の拡大に向けて商品の供給を増やすことが出来るよう、厨房の改装を行い発酵機やオープンなどの設備の充実を図り、焼成量を上げたいと考えている。職業指導員についても人数を増やして利用者に対する指導の充実を図り、一般就労に向けた取り組みを拡大していきたいと考えている。
3	タイトル	
	内容	