

受審者

認定特定非営利活動法人 ホープワールドワイド・ジャパン
ホープ就労支援センター渋谷 殿

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

令和4年3月31日

目 次

福祉サービス第三者評価実施概要	1
事業プロフィル	2
全体の評価講評	3
事業所が特に力を入れている取り組み	4
サービスに関する評価講評	5
利用者調査結果	12
職員自己分析結果	17
参考資料（福祉サービス第三者評価都民向けパンフレット）	21

評価機関

特定非営利活動法人
NPO人材開発機構

福祉サービス第三者評価結果報告書

2022年3月31日

認定特定非営利活動法人 ホーフワールドワイド・ジャパン
ホープ就労支援センター渋谷 殿

〒 162-0825

所在地 東京都新宿区神楽坂2-4結城ビル4F

評価機関名 特定非営利活動法人 NPO人材開発機構

認証評価機関番号

構機 02 — 005

電話番号 03-5206-7831

代表者氏名 理事長 水谷 正夫

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 甘利 てる代	H0303004
	② 水谷 正夫	H0402001
	③ 遠山 健二	H1202002
	④	
	⑤	
	⑥	
契約日	2021 年 8 月 12 日	
利用者調査票配付日(実施日)	2021 年 9 月 22 日	
利用者調査結果報告日	2021 年 11 月 4 日	
自己評価の調査票配付日	2021 年 8 月 12 日	
自己評価結果報告日	2021 年 11 月 4 日	
訪問調査日	2021 年 11 月 9 日	
評価合議日	2021 年 12 月 6 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)	利用者の生の声の把握を優先するために、コロナ禍ではあるが、感染予防対策に最大限配慮して聞き取り調査を行った。2日間の聞き取り調査日に欠席した利用者にはアンケート調査を実施した。	

〔事業プロフィル〕

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）
	<p>事業者が大切にしている考え方(事業者の理念・ビジョン・使命など)のうち、特に重要なものの(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>＜理念＞</p> <p>1)新型コロナウィルス感染症予防策の徹底を計り、障害福祉サービス事業の更なる成長を目指し、サービス内容の充実向上に務める 2)「隣人を愛する」精神に基づいて、各種事業を行い、広く社会一般の利益に寄与すること 3)「働く人が幸せ、お客様が幸せ、社会が幸せ」をモットーに障がい者の就労の訓練の場として、生産活動を通して障がい者の一人ひとりがやりがいを感じながら成長していくこと 4)障がいを抱えた方々の様々なニーズに対して、多様な働く環境を提供して、障がい者の「働きたい」という思いに応えていくこと 5)障がいの方々が、何かを作り、発信することで社会とつながり、心や身体の安心や平和を得られること</p> <p>＜サービス提供の考え方＞</p> <p>最低賃金を保証する雇用型のA型作業所と、利用契約を結び生産活動を通して工賃をもらうB型ですが、今年の3月から、蕎麦屋＆パン販売のB型作業所をオープンしました。こちらは、A型ほどできないが飲食で働きたい、という方々の利用が進んでいます。多様な働く環境を提供できたという店が独自の取り組みとなります。</p>
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）
	<p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <p>事業所の理念に基き、事業所の目的である就労支援を達成するために、個々の役割・責任を全うする人材。</p>
	<p>(2)職員に期待すること(職員に持つて欲しい使命感)</p> <p>理念の共有と、それに理解を示して一致していくこと。</p>

全体の評価講評

◆ 特に良いと思う点

	タイトル	コロナ禍で店頭販売が厳しい中、パン・焼き菓子の製造販売を工夫したり、区役所内に蕎麦屋店を出店することで売り上げ増につなげた
1	内容	事業所では、コロナ禍以前は、店頭販売や企業への出張販売を中心としたパンや焼き菓子の製造販売を行っていた。企業への訪問販売機会が大幅に減少したため、インターネットの通信販売サイトの充実に力を注いだ。その中の取り組みの一つとして毎月1回、指定の場所に製品が届くサービスを開始した。毎月違った数種類の焼き菓子を郵送するサービスで120件ほどの注文を受けている。さらに受託製造の作業比率を増やしたり、区役所内に新たに出店したそば店でパンや焼き菓子の販売も始めるなど、コロナ禍以前に増した売り上げ向上につなげた。
2	タイトル	刺繡作業など手芸品や、絵やデザイン・文字を、フォントやポストカード・Tシャツなどのデザインとして商品化している
2	内容	B型の事業である「アトリエ福花」では、ビーズやアクセサリーといった小物類、手縫い・ミシンを使った縫製や刺繡作業など手作業を中心とした製品作りを行っている。また、利用者が描いた絵やデザイン・文字をフォントやポストカード・Tシャツなどの商品化に地域の学生やボランティア等の協力も得て実現している。カフェスペースを使って利用者の手芸品やイラストなどを展示したり、障害者のアート展などで個展を参加するなど、利用者間で「次は自分が」といった制作意欲の向上につながり、質の高いアート作品を生み出している。
3	タイトル	サービス管理責任者は、利用者に対する声かけや必要に応じて実施する個別の面談を通じて、利用者の気持ちに寄り添って支援している
3	内容	サービス管理責任者は、サービス開始直後は、声かけを行ったり体調の変化への配慮とともに無理のない作業から行うよう対応している。利用者の障害の多様化に伴い利用者の課題も多様化する中で、例えば音の苦手な利用者に対してイヤーマフの使用をすすめたり、光がまぶしいと感じる利用者には作業机にグリーンマットを敷くなど個別に細やかに対応している。日常的にも状況に応じて面談を行い利用者の気持ちに寄り添い、悩みなどを抱え込まないように配慮している。また、B型からA型へのステップや、A型から企業就労へと個別支援を行っている。

◆ さらなる改善が望まれる点

	タイトル	個別支援計画の見直し時などには個別面談を実施しているが、サービス全般の要望を把握するアンケートや意見箱設置などは今後の課題である
1	内容	日ごろの支援では利用者の意思を尊重した対応をし、加えて個別支援計画の定期的な評価・見直し時には利用者との面談を行って意向を把握している。また、本人からシフト変更などの相談などがあれば管理者は必ず面談を行い、できるだけ意向に添うように対応している。ただ、今回の第三者評価の利用者アンケートではタイムカード設置を希望する声があり、利用者の働く意思を尊重している事業所として検討が期待される。また、事業所ではサービス全般への要望を伝えることができるアンケートが行われておらず、意見箱設置などないので検討が待たれる。
2	タイトル	虐待防止の取り組みとして研修受講をすすめて徐々に浸透してきているが、利用者目線にたった意識改革には課題がある
2	内容	事業所では虐待防止の取り組みを進めておりマニュアルの整備の他に研修を積極的に取り入れ「2021年虐待防止研修計画」を作成し、全職員を対象にしたオンラインによる研修受講を行っている。オンライン研修は1回が15分程度であり、また職員は個人で都合の良い時間に見ることができるなど受講を容易にしている。研修内容は職員の意識を変え虐待防止に繋げるためものであり徐々に浸透している。しかし、利用者からは職員が他の利用者に注意する言葉遣いがきつい時は聞くだけで傷つくといった声もあり、職員意識の転換には課題がある。
3	タイトル	ヒヤリハットは習慣化しておらず、緊急時・災害発生時の対応マニュアルは整備中であるが、BCPの策定には至っていない
3	内容	「事故報告」「ヒヤリハット」書式があり記録はしているが、これらの区分が明確ではないため、明らかに事故である事象をヒヤリとしているケースもあり、本来のヒヤリハットの提出が習慣化していない。事業所は食品製造の作業を行っているため、最大のリスクを感染症発生と地震災害だと捉えており、感染症マニュアルの整備と年に2回の消防訓練・避難訓練を行っている。その一環として、「緊急時・災害発生時対応マニュアル」を整備中であるが、大規模災害への取り組みであるBCP(業務継続計画)の策定は今後の課題と考えている。

事業者が特に力を入れている取り組み

I サービスの実施項目（カテゴリー6-4）

評価項目3

体調の変化にも柔軟に対応し、健康維持に必要な在宅でのサービス情報も提供している

事業所では、利用者が通所時にその日の健康状態を独自の「体調・衛生・自己管理表」を使ってチェックしている。チェック表には「睡眠はとれているか」や「気分を数字で表すと何か？」との問い合わせに、1~4の段階で自己評価して、自身の心身の健康状況を確認している。その数値に課題のある場合は個別に相談に応じたり、体調不良時には勤務を調整したり、医療機関への受診の促しなどを行っている。また、必要に応じてヘルパーや訪問看護のサービス情報も提供しており、訪問介護は、説明会を施設内で開催するなど利用者の心身の健康管理に力を注いでいる。

II サービスの実施項目（カテゴリー6-4）

評価項目5

事業所の強みを活かして地域の関係機関や行政と連携し、様々な取り組みをしている

事業所では地域との連携に心掛けており、障害福祉課などと区が関連している行事や取り組みにおいて連携を図っている。例えば「シブヤフォント」は、区内の障害者施設の利用者が描いた文字や絵柄を学生がフォントやパターンにしてデザインしたパブリックデータを商品化しているプロジェクトで、「アトリエ福花」の利用者のデザインも採用されており、月に一回行われる会議にも職員が参加している。また、最近は最寄り駅に造成予定の駅前広場の運用に関して、近隣の作業所や町会などと広場の清掃や出店などについて話し合っており、連携に努めている。

III サービス提供のプロセス項目（カテゴリー6-3）

評価項目1

2種類のアセスメント書式で利用者のその時の状況をより把握しようとしている

事業所では利用開始に伴ってアセスメントシートにて利用者の身体・知力・精神などの状態を記録している。また、策定した個別支援計画は半年をめどに更新しており、その際には更新時専用のアセスメントシートを使用している。更新時アセスメントシートでは、生活習慣、作業スキル、自己統制力、意欲、対人スキルなど11領域の27項目について達成度合いを点数化して課題の抽出を行っている。同時に本人が課題と感じていること、身につけたいことなどを聞き取り、職員はそれらを踏まえた総合的な意見を記すなど充実した内容となっている。

サービスに関する評価講評

サブカテゴリー1の講評（サービス情報の提供）	
ボランティア団体からスタートし「隣人を愛する」精神を基にした活動を展開している	
「ホープ就労支援センター」を運営する法人は1996年にボランティア団体として東京都に特定非営利活動法人として認められた「ホープワールド・ジャパン」である。法人はアメリカの本部と協力して「隣人を愛する」という精神を基に国内外で活動を続け、2013年に東京都から認定特定非営利活動法人の認定を受けている。同年に現在の地に移転し就労継続支援A型「渋谷まる福」をスタートし2016年には就労継続B型「アトリエ福花」2021年に「渋谷ハチ公そば」を始めている。他に宮城県亘理市でのB型事業「いちごいちえ」の運営を行っている。	
パンフレット、ホームページなどで情報提供していてフェイスブックなども活用している	
今年度版のパンフレットでは、法人の歴史をはじめ、法人理念などと共に、「渋谷まる福」「アトリエ福花」「渋谷ハチ公そば」などの紹介と宮城県亘理市での各種取り組みなども写真を使って説明している。紙面では利用者のインタビュー記事もあり、率直な思いが掲載されている。最終ページにはグラフによる法人の前年度決算報告がある。また、ホームページでは、それぞれの事業の紹介が行われており、フェイスブックも開設されていて、カフェスペースでの催し物などの紹介が行われていて、動画で作品展示会への呼びかけなどを行うことがある。	
見学希望者には対応しているが、定員を満たしているので実習は見合わせている	
コロナ禍であるが利用希望者は多く、問い合わせにはサービス管理責任者2名が真摯に対応している。見学を希望する人に対しては見学は可能であるが、利用開始に伴う実習は現在は行っていないことを伝えている。見学希望者は、A型はハローワークからの紹介の人が多く、B型では相談支援事業所の紹介によるケースがほとんどである。A型のパン・焼き菓子製造、B型のアート制作ともに人気が高い。利用開始に伴って実習期間を設けているが、現在、A型、B型ともに定員を満たしていることから、実習待ちの利用者がそれぞれ5名ほどいる状態である。	
サブカテゴリー2の講評（サービスの開始・終了時の対応）	
利用前の面接を行いながら利用者の情報を収集しアセスメントシートを充実させている	
実習期間を設けており、サービス開始までの流れを説明する際に同意書の署名を得ている。就労継続支援B型（B型）では説明時に本人及び家族によるアセスメントシートの提出を得ており、書面に職員が聞き取った内容を加筆している。就労継続支援A型（A型）では職員による聞き取りで情報収集を行いアセスメントシートを作成している。その後実習期間の最終日に面接を行い本人の意向を確認している。事前に各書式を渡して記入して契約日に持参してもらい、契約時には重要事項説明書、契約書、A型は雇用契約書などを使って説明して同意を得ている。	
サービス開始時、職員は利用者の体調の変化を観察し、無理のない作業提案を行っている	
実習期間を経ていることで、すでに実習記録があり、職員は利用者の障害特性や個性、こだわりなどを把握している。そのため配慮などもさりげなく行ってい、A・B型とともに体調の変化への気づきはもとより、作業提案なども無理のない範囲で行うなどして、不安やストレス軽減に努めている。B型は利用者が急増しているが個別の対応を細やかに行っていて、音の苦手な利用者に対してイヤーマフの使用をすすめるなどしている。A型では主任が昼休みと一緒にとりながら本人の様子を見たり感想を聞くなどして、悩みなどを抱え込まないように配慮している。	
サービス終了に向けての支援をはじめ終了後も継続して助言などを行っている	
事業所はA・B型の2種類の事業を行っていることから、B型からA型へとステップアップしていく利用者がいる。またA型から企業就労へとすすむ利用者もいてそれぞれの利用者に就労支援を個別的に行っている。事業所内でのB型からA型への移行はスムーズであり、A型から企業就労を希望する利用者に対しては、しごと財団からの情報を提示し、同時に面談可能な情報があれば利用者と相談して申し込んでいる。また面接を想定した提出書類の書き方の助言、身だしなみを整え体力をつけるとともに、毎月のスローガンを設けるなどして意識づけを行っている。	

サブカテゴリー3の講評（個別状況に応じた計画策定・記録）	
個別支援計画は定期的に評価・見直しを行っており、本人との面談も実施している	
<p>個別支援計画は新規利用者の場合、A・B型ともにサービス開始日には作成されており、その後は半年ごとに評価を行い、必要に応じて計画の見直しを行っている。また1年をめどに個別支援計画そのものを更新している。更新時に使用する専用のアセスメントシートがあり、生活習慣、作業スキル、自己統制力、意欲、対人スキルなど11領域の27項目について達成度合いを点数化して課題の抽出を行っている。同時に利用者との面談を実施していて本人が課題を感じていることや将来像についてなどを聞き取り、それらを踏まえた職員の意見なども記している。</p>	
利用者の様子は個別記録に記載しており、随時に行うモニタリング内容も記している	
<p>A・B型ともに利用者の様子は個別記録に記載している。個別記録は当日の作業内容及び利用者の行動や発言などを記載している。記録する際には「ミシン」「休み」「三角ポーチ」「入電」(B型)、「菓子製造」「休み」(A型)などと項目を立てている。記録する際には事実を書くことを基本とし本人のなるべく良い所を書くようにしており、また随時モニタリングを行っていることからモニタリング記録も記載している。個別記録はB型では職員全員が気が付いたことを書いており、A型では管理者が記載しケース記録専用のSNSで職員間共有をしている。</p>	
利用者と職員でミーティングを実施しており、職員は月例会議で情報共有している	
<p>毎日、8時から8時30分位にAB型の職員全員でミーティングを開催している。その後、A型では9時5分前から利用者と職員でミーティングを開催しており、本日の作業内容の確認の他に見だしなみの点検を行っている。B型は作業開始が10時のため、その時間までは利用者が行う作業の準備などをし、利用者全員が揃う10時30分から利用者と職員のミーティングとラジオ体操を行っている。A・B型の職員が参加する月例会議を開催しており、理事長も参加してイベント情報についてや利用者の様子、それぞれの作業の状況などの情報を共有している。</p>	
サブカテゴリー5の講評（プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重）	
職員の運営規定及び「個人情報使用同意書」に基づいてプライバシー保護を行っている	
<p>A・B型ともに運営規定の中で職員が「業務上知り得た利用者又は家族の秘密を漏らしてはならない」と定めており、同時に他の事業者等に対して、利用者の情報を提供する際にはあらかじめ文書により利用者の同意を得るものと明記している。また、利用者に対してはサービス開始時に「個人情報使用同意書」で個人情報の取り扱いについて説明して同意を得ている。個人情報同意書は、使用目的、使用の条件、個人情報の内容などについて明記しており、A型B型とも同一の文書である。</p>	
個人ロッカー、更衣室などでの羞恥心への配慮とプライバシー保護をすすめている	
<p>事業所(渋谷まる福)は区の建物の中にあり、改築などは制限が設けられている環境である。また、今年度新たに運営が始まった区役所内のそば店も同様に休憩室などの改修の自由度は高いとは言えない。渋谷まる福・A型では個人ロッカーが設置されており、これまで一部でかぎが使用できなかった古いロッカーをすべて新しくするなどして利用者の要望に応えている。また、区役所そば店では個人ロッカーはかぎが設置されているものの、この部屋は更衣室も兼ねていることから、入り口にカーテンを設置するなどして羞恥心への配慮に努めている。</p>	
一人ひとりの意見は主に面談で聴取しているが、今後は意見箱の設置などが期待される	
<p>個別支援計画の定期的な評価・見直し時には利用者との面談を行っており、本人意向は面談記録に記している。また、本人からシフト変更などの相談などがあれば管理者は必ず面談を行い、できるだけ意向に添うように対応している。今回の利用者アンケートでは利用者からタイムカード設置を希望する声もあり検討が期待される。一方、職員の中には障害への理解がすすんでいない人もいて、アンケートでも職員が他の利用者に注意するきつい言葉は聞くだけで傷つくなどというコメントもあった。利用者が要望を伝えることができる意見箱の設置なども待たれる。</p>	

サブカテゴリー6の講評（事業所業務の標準化）	
作業マニュアル、個別支援計画作成マニュアルなど各種が整備されている	
<p>各部門の業務手順を示したマニュアルがあり、「サービス管理責任者業務内容」「個別支援計画作成マニュアル」「指導員業務内容」(まる福、福花、渋谷区役所それぞれのもの)の他に、「感染症マニュアル」、A型で作るパン、クッキーや焼き菓子といった菓子類の作業工程を示した「スナックミーレシピ」がある。個別支援計画作成マニュアルでは、初期面接、アセスメント、個別支援計画の原案作成～担当者会議、修正までの流れと配慮点などが記されている。各部門の指導員業務マニュアルでは作業内容及び1日の流れを明示している。</p>	
活用されているマニュアルはあるが全体の見直しに伴うルールなどは定まっていない	
<p>A型のまる福では専用厨房でパン、ケーキ、焼き菓子などを手作りしており、種類は40を超えており、これらのレシピをまとめた「スナックミーレシピ」は分厚いファイルにまとめられおり、作業工程が詳細に記されている。レシピでは材料、成型、オープンの設定温度、焼き方、冷まし方、包装までが示されており、作業工程で変更がある場合にはレシピに直接加筆や削除をしており、使用頻度が高いものである。しかしながら、他の業務マニュアルは、近年整備が完了したため、見直しの時期や基準を設けるまでには至っていないので明確にすることが待たれる。</p>	
虐待防止マニュアルを整備しており独自のフローチャートを盛り込んでいる	
<p>「虐待防止マニュアル」を整備している。一冊のファイルにまとめてあり、虐待とは何かの定義、対応方法などをまとめている。ファイルには他に、法人独自の「虐待の相談・通報があつたら」としたフローチャート書式があり、「虐待を受けたと思われる」「虐待の訴えがあつた」それぞれの場合の対応手順が示されていて、「市町村への通報」「今後の対応」へと繋いでいる。ファイルには「施設従事者のための自己チェックリスト」が整備されているが活用はされておらず、それに替わる委員会設置の動きがあるのでリストの活用など更なる取り組みが望まれる。</p>	
評価項目1の講評（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）	
利用者の将来に向けて面談を重ねて個別支援計画を作成する仕組み作りに取り組んでいる	
<p>事業所は、利用者が将来「どのようになりたいか、どうしたいか」をクリアできることを目標として、サービス管理責任者が中心となって個別支援計画を作成している。A型の支援計画には長期目標の達成のためにスマーリングを積み重ねる短期目標が設定されており、モニタリング時には、本人の満足度や支援目標の達成度、計画変更の有無などを評価している。また、B型は作業能力の向上などに於いて、「作りたいものを相談しながら一つ一つ丁寧に仕上げていく」などの目標が掲げられており、生活支援についても必要があれば、計画に盛り込んでいる。</p>	
様々な障害特性に配慮したコミュニケーション方法で安定した作業環境を提供している	
<p>事業所では、一人一人の障害特性を理解した対応をしており、コミュニケーションのとり方も個人の特性に配慮した支援を基本としている。例えば、発語が難しい利用者への対応として、作業内容を実際に目の前で提示して、表情などで感じ取り、本人と意思の疎通を図って作業を決めている。また、利用者同士の相性や関係性、特性などに配慮して部屋や作業の変更、シフトの調整などを行って支援をしている。面談は、本人の希望に応じて行っているが、職員が気になって声を掛けることもあり、その際には個室を利用して相談などを受けている。</p>	
自立した生活を送るために必要なサービスの情報の提供や関係機関との連携に努めている	
<p>事業所では、自立とは「障害のある人が生き生きと暮らせていると実感できること、また、その経済的な支えが得られていること」としており、多様な働く環境を提供し、自立に向けて支援を行っている。利用者が働きながら自立した生活を送るにあたって必要と思われるヘルパーや訪問看護などの利用できるサービスの情報を提供しており、訪問介護は、説明会を施設内で開催して必要と感じている利用者へサービスの利用案内をしている。相談支援事業所が主催した担当者会議では、訪問看護師も出席されており、家での様子などの情報を得ることができている。</p>	

評価項目2の講評（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）**いつでも話せる環境を作り、利用者の意向に沿った作業を状況に応じて提供している**

A型事業は、焼き菓子等の製造、カフェの運営であり、B型は、縫製などの作業で製品等を作成している「アトリエ福花」と区役所内で始めた従たる事業所のそば店である。A型では定期的な面談や日々の相談などから、本人が希望する作業を聞き取っており、個別支援計画にも反映している。また、作業希望をいつでも聞き取っており可能な限り本人の意向に沿うことを基本としている。「アトリエ福花」は、当日や前日の夕方にどの作業に携わるかを利用者の状況に合わせたシフトを作成しており、時には本人の様子を見た後に作業の変更を行う配慮も行っている。

利用者の体調や生活状況に応じて日々作業内容を調整して当日の朝礼で伝えている

A型では利用者の出勤時間に合わせて9時と10時に体調チェックを行い、朝礼時には身だしなみを確認し合い、サービス管理責任者、若しくは店長がスローガンや事業所理念の唱和、本日のスケジュール及び、各利用者への作業分担を伝えている。B型では3名の職員が体調チェックをした後、10時30分からラジオ体操と朝礼を行っている。朝礼では、それぞれの利用者が当日に行う作業内容を伝えている。また、作業希望を自分で考えたり、決めたりすることが難しい利用者には作業をわかりやすいように細分化して自分で選択できるような支援も始めている。

事業の拡大や定員増等によって建物の設備やスペースに不便を感じている

事業所では、毎日の作業終了後に清掃を全員で行っており、トイレ清掃はチェックリストを使って2日に1回のペースで当番制で実施している。事業所の活動環境は、以前集会所だった建物を改修して使用しているが、バリアフリーの構造にはなっておらず段差があり、手すりなどの設置も不足している。利用者の中には身体に障害のある者もいるため、当該の利用者には、なるべく移動せずに見える作業に固定する配慮を行っている。また、利用者の定員増による作業スペースの拡大が課題となっており、今後はカフェスペースを作業場へ変更する計画も考えている。

評価項目3の講評（利用者が健康を維持できるよう支援を行っている）**事業所が主体となって定期的な健診の実施など利用者の健康管理の取り組みに期待する**

利用者の健康管理については、個人のファイルに通院状況や医師の意見書、薬の説明書などがまとめられているが、定期的な健康診断などは事業所では実施しておらず利用者自身に委ねており、個人的に受診した数人の利用者が結果を報告するに留まっている。事業所も各自治体の定期的な健診情報を提供する考えはあるが、利用者の居住区が様々であり、事業所が情報を把握しきれていない状況になっている。しかし、障害福祉サービス提供者として利用者の健康管理は必須であることから、今後は定期的な健診の実施や利用者への健診結果の提出依頼に期待する。

毎朝健康チェックを個別に行なっており、必要があれば相談する時間を設けている

事業所では、利用者が通所時にその日の健康状態を「体調・衛生・自己管理表」を使ってチェックしている。表には「熱・咳・腹痛などの風邪の症状はないか」「睡眠はとれているか」「身だしなみはできているか」といった項目があり、最後に「気分を数字で表すと何か？」との問い合わせがあり、1から4まで示すようになっている。数字が大きいほど悪い状態なのでその場合には、別の部屋で対応している。また、「健康チェックシート」は、朝夕の体温や体調の様子を〇でチェックできるシートで自宅に持ち帰って記入をして通所時に職員に渡す仕組みとなっている。

利用者の体調変化に対して作業の調整や受診の促しなど柔軟な対応を行っている

事業所では、利用者の心身の状況の変化について把握をして適切な対応ができる取り組みを行っている。例えば、体調不良時に勤務を調整したり、医療機関への受診を優先させる促しなどを行っており、受診後には結果や様子について連絡を取って把握している。また、自宅訪問している看護師と連絡を取り合って健康状態や精神状態をチェックすることもあり、休みがちな利用者へは定期的に電話をして様子を把握する取り組みも行っている。他にも服薬の状況を把握するために薬の説明書は個人ファイルに綴じ、変更した場合には新たな説明書の提出を求めている。

評価項目4の講評(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)**利用者の意向を尊重し、他機関とも協力して状況に応じて家族等との連携を図っている**

家族との連携については一人暮らしやグループホームの利用者が多く、本人の意向を尊重しながら他機関とも相談し関係性などを考慮して連絡は慎重に行っている。また、重要事項説明書においても家族との交流については、「年2回の会報誌発行」にとどまっている。支援計画作成などの面談の際も家族の参加はほとんどなく、発語などの障害を持っている利用者家族の同席に限られている。しかし、最近は家族が作業風景を見学したり、カフェを利用するなど利用者の様子を見に来る機会が増えており、必要に応じて連絡を取り合い連携する意識が出てきている。

必要に応じて家族から利用者の様子を電話や連絡ノートを使って得ている

家族への連絡は、利用者本人の了解を得てから行っており、家族からの問い合わせがあった場合には、丁寧に説明して理解してもらえるよう対応している。また、外国語を使った連絡ノートや電話での情報のやり取りしている利用者がおり、障害特性や家族の状況に合わせた対応に努めている。その他に家族との協力として、一緒に実習に取り組むことや利用者の体調不良時に家の様子を聞くようにしていることなどが挙げられる。今後は、家族へ情報を発信する際には記録を取ることを検討している。

評価項目5の講評（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）**地域のイベントなどのチラシが入り口に設置されており、情報を積極的に提供している**

利用者は、生活に有益となるイベントや講演会等の情報を事業所より提供され参加することもある。そして事業所入り口には、地域で行われるイベントなどのチラシが設置されており、グループホームのパンフレットなども置かれている。他にもガイドヘルパーの養成研修の受講や合唱団の団員募集のチラシなども置かれており、カフェを利用する人に向けた情報も提供している。また事業所では、木曜日の午後に地域のプロサッカー選手を招いて多目的室や近隣の体育館でボールを使った運動活動を行っており、半数の利用者が参加している。

カフェやそば店などの店舗運営によって利用客の中から様々な交流が生まれている

事業所では、地域社会との関わりを大切にする取り組みとして施設内のカフェや今年の3月から始まった区役所内でのそば店の運営を行っている。接客業は、直接地域の方と触れ合う機会になっており、店舗を利用しているお客さんが発信したSNSから新たな交流が生まれた事例もあった。また、カフェの入り口には、B型利用者が製作したバックやアクセサリーなどが陳列しており買うこともできる。そして最近はカフェスペース等を利用して利用者全員の絵画などの作品を展示した「Fucca展」を開催しており、地域の人たちの来場している。

地域との連携で新たな企画が予定されており、社会参加の機会の拡大に繋がっている

事業所では地域との連携に心掛けており、地元の商店街の会員になり、商店街のマップにもカフェが掲載されている。また、区内の作業所連絡会などにも加盟しており、行政の障害福祉課とも区が関連している行事や取り組みにおいて連携を図っている。最近は最寄り駅に造成予定の駅前広場の運用に関して、近隣の作業所や町会などと広場の清掃や出店などについて話し合っている。その他に現在はコロナ禍で中止となっているが毎月1回子ども食堂を開催していた。子どもと一緒に作るケーキやピザ、飲み物が用意されており毎回10名程度の参加があった。

評価項目11の講評（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）

日頃から必要に応じて面談や相談を受け、働く意欲の把握に努めている

事業所では週4日の4時間勤務を基本としており、パンや焼き菓子の製造、ドーナツの生地作りなどを行っている。利用者には、契約時に一般就労への希望があるかどうかの意向を聞いており、「体力をつけて一般就労をしたい」「焼き菓子をうまく焼けるようになりたい」などの目標が掲げられている。事業所は、利用者が目標に向かって努力をして達成する喜びを感じられるようにとの思いで目標を設定しており、支援方針も自分で考えながら行動することが大事であると考えている。また必要に応じて不安や悩みなどの相談に乗って働く意欲の向上に努めている。

利用者が技術の習得や向上の気持ちが持てる支援に取り組んでいる

技術の取得に向けた長期目標のために一つ一つの作業工程などを細かく設定してスマールステップを積み重ね、多くの成功体験を感じられる短期目標を設定している。利用者からも「お菓子作りで技術を磨きたい」「ここで長く働いて技術を身に付けたい」などの意見が上がっており、目標達成に向けて一人一人の能力向上や就労技術の向上に役立っている。また、賃金の仕組みについては、契約時に雇用契約書を使って時給や諸手当について説明しており、毎月25日に給料明細が渡され、インターネットでも賃金を確認することができている。

コロナ禍で店頭販売が厳しい中、新たな販売方法を開始して成果が出始めている

事業所では、コロナ禍の前は企業への出張販売を中心としたパンや焼き菓子の製造販売を行っていたため、リモートワークの普及等から販売機会がなくなってしまっていた。そこでインターネットの通信販売サイトの充実に力を入れ始めた。その中の取り組みの一つとして毎月1回、指定の場所に製品が届くサービスを開始した。毎月違った数種類の焼き菓子を郵送するサービスで120件ほどの注文を受けている。その他にもSNSを頻繁に更新しており、新商品の紹介を中心に発信している。またそれがきっかけで商品の作成依頼などの繋がりができてきている。

評価項目12の講評（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）

新たな事業も開始して利用者の仕事の幅が広がり、様々なニーズに対応している

2016年に事業を開始したアートや縫製のアトリエとして位置づけられている「アトリエ福花」の他に、今年から区役所内に公募で出店することとなった従たる事業所「渋谷ハチ公そば／渋谷まる福plus」がはじまった。そこでは、そばや天ぷら、カレーの提供、A型で製造されたパンや飲み物などを販売しており、利用者は受付やレジ、盛り付けやドリンクの提供、食器洗いなどの作業をそば職人などのスタッフとともにに行っている。利用者は、体調や体力を考慮して利用日数や作業時間の配慮がなされており、「アトリエ福花」との併用をしている者もいる。

工賃については、見学や契約、昇給時に工賃規定に沿って説明している

事業所では、一人一人の能力に応じて不得意な作業を繰り返し練習することを基本としているが、それがストレスとなっている場合には速やかに作業内容を変更して一日中単純作業にならないように工夫をしている。工賃については、見学や利用契約時に「利用契約用工賃規定」を使って契約期間や工賃の内容について説明している。また利用契約時には時給額やその期間を提示した「工賃決定通知書」を作成して利用者の同意を得ている。昇給した場合には個別支援計画の作成や見直しの面談時に新たな「工賃決定通知書」を用意して同意を得る仕組みになっている。

作品展示会の開催などが利用者のデザイン制作の意欲の向上に繋がっている

「アトリエ福花」では、数名の利用者が描いた絵やデザインをポストカードやTシャツにして商品化をしているが、その中の一人に焦点を当ててカフェスペースを使って個展を開催した。以前には全員の作品を展示した「Fucca展」を開催したことはあったが、一人の原画を使って個展が開かれたことに展示作業を手伝っていた他の利用者にも「次は自分が開催したい」といった思いが出てくることとなり制作意欲にも影響を与えることになった。作品がデザインされた開催案内のポストカードは関係者などに配布をしており、地域の方たちの来場もあった。

利用者保護の講評

苦情受付の窓口については重要事項説明書にはあるが事業所内掲示は未着手である

事業所に対する利用者からの相談・苦情窓口については重要事項説明書に明示されており、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の氏名と連絡先が記されている。同時に、受給者証を発行しているすべての自治体の苦情・相談、及び虐待に関する相談、通報、届け出窓口を記載している。また、区の権利保護委員会、都社会福祉協議会窓口なども並記しているが、これらの情報の事業所内での掲示が待たれる。事業所では利用者からの要望や苦情には個別対応していることから「苦情対応報告書」の書式は使用されておらず、ケース記録に記載している。

虐待防止の取り組みは、職員全員がオンライン研修を受講して理解を深めている

事業所では虐待防止の取り組みを進めており、マニュアルの整備の他に研修を積極的に取り入れている。「2021年虐待防止研修計画」を作成し、全職員を対象にしたオンラインによる研修受講で理解を深めている。オンライン研修は15分程度であり、また職員が個人で都合の良い時間に見ることができるために、それぞれの受講を容易にしている。「虐待とは何か」「虐待はなぜ起こるのか」「虐待防止のための仕組みづくり」と段階をすすめていくことで、支援者から利用者への虐待防止につながるものであり、実際に障害者支援への理解が徐々に浸透している。

事故や災害、感染症などに危機感は持っているが組織的な対策構築に至っていない

リスク管理では「事故報告」「ヒヤリハット」書式があり記録はできているが、これらの区分が明確ではないこととヒヤリハットの提出が習慣化していないので取り組みが望まれる。年に2回の消防訓練とそれと同時に避難訓練では徒歩で避難経路を確認している。事業所は食品の製造の作業を行っているので、感染症発生と地震災害に伴うリスクが高いと捉えている。こうしたリスクには危機感を持っていて「緊急時・災害発生時対応マニュアル」を整備中であるが、それ以降の対応となるBCP(業務継続計画)の策定には至っていない。