

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

〒 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町1丁目5番地4-712

評価機関名 株式会社 ケアシテムズ

認証評価機関番号

機構 06 - 167

電話番号 03-3511-5035

代表者氏名 和田 俊一

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	渋谷 清			H1801013
	②	井上 和男			H2001039
	③				
	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	明日楽			指定番号	1311102451
事業所連絡先	〒	144-0051			
	所在地	東京都大田区西蒲田6丁目8番9号			
	TEL	03-6428-7042			
事業所代表者氏名	管理者 品川 弓華				
契約日	2025 年 9 月 5 日				
利用者調査票配付日(実施日)	2025 年 9 月 15 日				
利用者調査結果報告日	2025 年 11 月 19 日				
自己評価の調査票配付日	2025 年 9 月 15 日				
自己評価結果報告日	2025 年 11 月 19 日				
訪問調査日	2025 年 11 月 26 日				
評価合議日	2025 年 11 月 26 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、調査実施日現在、当事業所を利用している全ての利用者を対象にアンケートを実施した。事業所と評価機関の連名による依頼状にアンケート用紙を対象者に配付、封をして提出してもらった。 事業評価については職員説明会を実施して、職員に理解してもらうことに努め、職員自己評価結果は評価にも反映させた。 第三者性確保については、当評価機関と事業者の間には特別な関係は存在せず、中立公正な立場で調査を実施した。				

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。

令和8年 3月 3日

事業者代表者氏名 管理者 品川 弓華



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）
	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） 1)感謝 2)誠実な組織活動を通じて永続的に社会貢献できる企業 3)コンプライアンス 4)利用者の仕事を通じて、市場に価値をあたえること
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）
	(1)職員に求めている人材像や役割 作業の効率化を考えて作業の組み立てを行う事。 また作業ペースについて確認を行いながら業務を進めること。 報告連絡相談を行う。 利用者様とコミュニケーションを取り、一般就労に向けた支援に取り組む事。
	(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感) 利用者様の生活に直結するので、休まず通所を行えるように支援を行う事と、通所している利用者様がステップアップして、一般就労を目指せるように、また就職してよかったと思ってもらえるように支援を行う。

調査対象

全利用者46名を対象としたアンケートを実施した。回答者の年齢構成は、20歳未満1名、20歳代10名、30歳代10名、40歳代10名、50歳代10名、60歳以上5名であった。

調査方法

利用者には、事業所と評価機関連名の依頼文を同封し、事業所から配付した。アンケートは利用者に直接用紙を渡し、封をして提出してもらった。

利用者総数

46

共通評価項目による調査対象者数

アンケート	聞き取り	計
46	0	46
46	0	46
100.0	0.0	100.0

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(%)

利用者調査全体のコメント

回答者の属性は、「利用者本人」が41名(89.1%)、「家族」が1名(2.2%)、「無回答」4名(8.7%)であった。総合的な満足度に関する調査の結果は、「大変満足」または「満足」が76.1%、「どちらともいえない」が17.4%、「不満」が4.3%、「大変不満」が2.2%であった。

個別の項目で見ると、＜サービスの提供＞に関する5設問は1設問において、大変高い満足度であった。「困った時の支援」では、82.6%の高い満足度が得られている。

＜安心・快適性＞に関する4設問は2設問において、大変高い満足度であった。特に「職員の接遇・態度」では、89.1%の大変高い満足度が得られている。

＜利用者個人の尊重＞に関する4設問は1設問において、大変高い満足度であった。特に「プライバシー保護」では、82.6%の大変高い満足度が得られている。

＜不満・要望への対応＞では、「不満や要望への対応」、「外部への相談窓口の案内」とともに、さらに高い満足度が望まれる結果であった。

利用者調査結果

共通評価項目	実数			
コメント	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	38	5	3	0
「はい」が82.6%、「どちらともいえない」が10.9%、「いいえ」が6.5%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「仕事や職場の環境に関することは助けてくれると思う」、「相談すると親身に聞いていただけます」、「相手によります」という声が聞かれた。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	32	9	5	0
「はい」が69.6%、「どちらともいえない」が19.5%、「いいえ」が10.9%であった。自由意見では、「古い設備であることに不安を感じます」、「クーラーの調子が悪く1階が暑い」という声が聞かれた。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	22	17	5	2
「はい」が47. 8%、「どちらともいえない」が37. 0%、「いいえ」が10. 9%、「無回答・非該当」が4. 3%であった。自由意見では、「体調が悪く休んだ時、後日利用者が心配してくれて嬉しかった」、「相性の良し悪し、名前を知らない人もいます」という声が聞かれた。				
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	24	15	7	0
「はい」が52. 2%、「どちらともいえない」が32. 6%、「いいえ」が15. 2%であった。自由意見では、「体力がついてきて、働くことができそうだと前向きな気持ちになる」、「自分はその場でこうすると速い」というのを習得する人だということは学べた」、「軽作業の事業所なので一般事務には役に立たない」という声が聞かれた。				
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	24	15	4	3
「はい」が52. 2%、「どちらともいえない」が32. 6%、「いいえ」が8. 7%、「無回答・非該当」が6. 5%であった。自由意見では、「はい、そう思います」、「どういった仕組みなのか知らない」という声が聞かれた。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	31	11	4	0
「はい」が67. 4%、「どちらともいえない」が23. 9%、「いいえ」が8. 7%であった。自由意見では、「事業所内が清潔に保たれている」、「できるだけ片付いていますが、作業後ゴミが散らかることもあります」、「少し施設が古い」という声が聞かれた。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	41	3	1	1
「はい」が89. 1%、「どちらともいえない」が6. 5%、「いいえ」が2. 2%、「無回答・非該当」が2. 2%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「職員方が親切で優しい」、「職員が皆さん優しく、いつも気持ち良く働けています。感謝しています」、「正直、その時の人の表情や声のトーンに敏感のためどちらともいえない」という声が聞かれた。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	38	5	2	1
「はい」が82. 6%、「どちらともいえない」が10. 9%、「いいえ」が4. 3%、「無回答・非該当」が2. 2%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「親切に心配してくださっている。感謝しております」、「体調不良になった時、状況を詳しく尋ねてくれる」、「体調不良で欠勤していた時、しつこく尋ねてくるのはどうかと思う」という声が聞かれた。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	28	13	1	4
「はい」が60. 8%、「どちらともいえない」が28. 3%、「いいえ」が2. 2%、「無回答・非該当」が8. 7%であった。自由意見では、「信頼できます」、「相談した結果から相談したくない、と思いました」という声が聞かれた。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	36	7	3	0
「はい」が78. 3%、「どちらともいえない」が15. 2%、「いいえ」が6. 5%であり、高い満足度であった。自由意見では、「親身になっていただけています。相談したら「抱えずに言ってね」など言ってくれる」、「利用者のペース優先で進めてくれる」、「相手によります」という声が聞かれた。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	38	6	1	1
「はい」が82. 6%、「どちらともいえない」が13. 0%、「いいえ」が2. 2%、「無回答・非該当」が2. 2%であり、大変高い満足度であった。自由意見では、「大丈夫です」、「正直、信用できません」という声が聞かれた。				
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	32	10	3	1
「はい」が69. 6%、「どちらともいえない」が21. 7%、「いいえ」が6. 5%、「無回答・非該当」が2. 2%であった。自由意見では、「はい」、「人の生活が危ない日々にいるのを知って、危機感がないと思う」という声が聞かれた。				
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	34	10	1	1
「はい」が73. 9%、「どちらともいえない」が21. 7%、「いいえ」が2. 2%、「無回答・非該当」が2. 2%であり、高い満足度であった。自由意見では、「はい」、「わからない」という声が聞かれた。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	30	10	3	3
「はい」が65. 3%、「どちらともいえない」が21. 7%、「いいえ」が6. 5%、「無回答・非該当」が6. 5%であった。自由意見では、「はい、大丈夫です」、「職員に報告して、きちんとその内容をわかりやすく言ってくださり、感謝しています」、「職員の連携プレーなどがある」という声が聞かれた。				
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	18	14	8	6
「はい」が39. 2%、「どちらともいえない」が30. 4%、「いいえ」が17. 4%、「無回答・非該当」が13. 0%であった。自由意見では、「訪看計画相談」、「いいえ、わかりませんでした」という声が聞かれた。				

I サービス提供のプロセス項目（サブカテゴリー1～3、5～6）

No.	共通評価項目		
	サブカテゴリー1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリー毎の 標準項目実施状況	3/4
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(○○○●)	
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		☐ 非該当
☐ 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		☐ 非該当
☒ 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		☐ 非該当
☒ 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
サブカテゴリー1の講評			
法人作成のHPやパンフレット等で事業所の雰囲気や伝わるようにしている この事業所では、利用希望者や関係者が事業所の情報を容易かつ具体的に入手できるよう、法人作成のHPやパンフレット、ブログ、Instagram、LINEなど、多くの媒体で事業所の生の情報を提供している。特に写真や動画を多用し、視覚的に事業所やそこで働く方々のありのままの姿が伝わるよう工夫している。また、法人やその理念、複数ある事業所それぞれの仕事や地域とのかかわり方、さらに将来の一般就労への取り組みなども紹介している。 関係機関との連携に力を入れていて利用者支援の充実に努めている この事業所では、利用者の将来の一般就労や地域での生活の充実を図るため、また利用希望者への情報発信や見学の受け入れ、受け入れ可能な定員の空き情報などを、区役所やハローワーク、地域の中核的な障害者支援機関である障害者就業・生活支援センターにこまめに送っている。さらに、近隣の就労移行支援事業所などとも情報交換を行い、事業所のパンフレットを送付するなど、連携できる関係づくりに努めている。 事業所の見学希望については丁寧に対応し、体験を勧めている 事業所の見学はHPから申し込めるほか、電話での予約も可能で、職員は誰でもマニュアルと見学問い合わせ票を用いて対応できるようになっている。見学には基本的にサービス管理責任者が対応し、施設内を案内しながら仕事の内容を説明し、質問に応える流れで行っている。時間は午前・午後どちらでも可能で、40分程度で終了するようにしている。見学後に体験を希望する方には、1週間程度の体験を促し、最終日に振り返りを行い、双方の合意が得られれば通所を進めている。			

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		評点(〇〇〇)	
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	○非該当	
●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	○非該当	
●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	○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		
●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書式に記録し、把握している	○非該当	
●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	○非該当	
●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	○非該当	
●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	○非該当	
サブカテゴリー2の講評			
サービスの開始にあたり重要事項説明書などを用いてサービス内容を説明している 利用が決まると、利用開始日の前に事業所に来て、重要事項説明書や利用契約書を用いてサービスの内容や働く上での基本的なルールを説明し、同意が得られると同意書に署名・押印を行っている。書類は2部作成し、双方が1部ずつ保管している。また、この面談では利用者の意向も確認し、それに基づいてA型計画書を作成し、本人に内容を確認してもらった上で捺印を得ている。これらの書類は利用者の個人ファイルに保管している。 サービス開始にあたっては個別支援に必要な情報を把握し、利用者の安心につなげている 利用者の支援に必要な個別事情はフェイスシートやアセスメントシートで確認し、それに基づいて配慮すべき点を明確にしている。必要に応じて時短出勤などの対応を行っている。また、生活面で不安やストレスがある場合は地域生活支援センターなどを紹介し、安定した就労につなげている。就労面では就労定着支援を活用し、仕事に関する不安やストレスの解消に努めている。 入所時には環境に慣れ、一般就労へつながるような道筋を提示している 利用者には、無理なく一般就労につながるよう、一步一步階段を上る道筋を示している。入所時は新しい環境に慣れることを最優先とし、最初の2～3か月は施設内で働くようにしている。新しい場所で仲間と働くことに慣れてくると、施設外就労に移行している。さらに環境に慣れてきた段階で、就労支援事業所を利用し、面接練習や履歴書の書き方の助言を受けている。こうした流れで、早い利用者は1年半後に一般就労に就いている。			

サブカテゴリ-3		
3	個別状況に応じた計画策定・記録	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況 10/10
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たうえで、必要に応じて見直している	○非該当
●あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○非該当
評価項目3 利用者に関する記録を適切に作成する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くみがある	○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. 利用者に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている	○非該当
サブカテゴリ-3の講評		
アセスメントシートや面談等で利用者個人の状況を確認し課題を把握している 利用者の心身及び生活の状況はアセスメントシートや面談等を通して明確化し、それを記録している。記録の内容は利用者にも確認してもらい捺印をいただいている。また、定期的にモニタリングを行っているが、その度ごとに利用者にも内容を確認してもらっている。アセスメントの見直しは管理表に基づいて行っているが、この中には職場内会議の議事録、特記事項、申し送り内容、毎日の記録など様々な記録が収められており、利用者の新たな課題が把握できるようになっている。		
利用者の希望を尊重した支援計画を作成している 利用者の心身や生活の状況はアセスメントシートや面談を通して明確化し、記録している。記録内容は利用者にも確認してもらい、署名・押印を済ませている。定期的にモニタリングを行い、その都度利用者にも内容を確認してもらっている。アセスメントの見直しは管理表に基づいて行っており、この中には職場内会議の議事録、特記事項、申し送り内容、毎日の記録などが収められ、利用者の新たな課題を把握できるようになっている。		
利用者に関する記録を丁寧に作成し、職員間で共有している 利用者一人ひとりのフェイスシートなどの基本情報を作成し、個人ファイルに保管している。それに基づいて支援計画を作成し、利用者とは合意した目標と達成のための支援内容を明記している。半年後にモニタリングを行い、能力検査で目標の達成度を確認している。情報共有は、サービス管理責任者をはじめ職員全員が記録確認後に押印する仕組みになっている。		

サブカテゴリ-5			
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
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-5の講評			
個人情報保護とプライバシーに配慮した取り組みに努めている 個人情報の管理や取り扱いについては、入所前の面談で重要事項説明書に明記している内容を説明し、個人情報を使用する目的や提供先を記載した個人情報使用同意書に署名・押印を済ませている。事業所内では利用者一人ひとりに鍵付きロッカーを提供し、仕事時に不要な携帯電話などをすべて収納するようにしている。利用者と話す際は相談室を使用し、内容が他者に聞かれないよう配慮している。 サービスの実施にあたっては利用者の権利を守り、意思を尊重している 日常の支援では利用者の意思を尊重している。計画書など利用者に関する書類は、内容を本人に確認し、署名・押印を済ませている。施設外就労についても本人の意思を確認し、希望しない場合は無理に実施せず、ほかの作業に就くよう勧めている。利用者の価値観や生活習慣は聞き取りを行い、できるだけ尊重している。			

サブカテゴリ6			
6	事業所業務の標準化	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	4/5
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(○○○)	
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(○●)	
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変更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			
各種マニュアルを整備し業務の標準化に取り組んでいる サービスの基本事項を明確にするため、法人がマニュアルを作成し、それに基づいて事業所は作業工程表を作成している。これは作業内容を確認し、効率的で確実な作業の流れを決定するものである。サービスが基本事項や手順に沿っているかは、半年に1度の職員面談で確認している。マニュアルは月1回の職員会議でも議題となり、改良の提案があれば検討される仕組みになっている。 サービスの向上を目指して標準的な業務水準の見直しに取り組んでいる サービスの基本事項や手順の変更や見直しは、月1回の職員会議で議論している。議事録は事業所内で周知し、職員全員が確認できるようにしている。会議前にはテーマに関する各事業所の意見を確認し、議論内容を伝える取り組みも行っている。ただし、変更や見直しの時期に関する基準が設けられていないため、より明確な基準づくりが期待される。			

Ⅱ サービスの実施項目(サブカテゴリ-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリ-4	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	20/20
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				
利用者自身が目標を設定した後、個別支援計画を立案、それに基づき支援を提供している 独自のフェイスシートと支援ソフトのアセスメントシートを活用して、その人らしさや今までの仕事や作業、就労継続支援A型を希望した経緯、配慮が必要な事項などの把握に努めている。面談にて利用者本人の意向やニーズ、家族の意向等を把握し、相談支援事業所からの情報を踏まえてフェイスシートとアセスメントシートを作成、その後ケア会議を開催している。サービス管理責任者や職業指導員、生活支援員が専門的視点から課題分析、利用者自身が目標を設定した後、個別支援計画を立案、それに基づき就労に向けた支援を提供している。 障害特性や一人ひとりの強みや弱みを把握しながらコミュニケーションにあたっている 利用者とは良好なコミュニケーションを取ることで、利用者が主体的・積極的に作業に取り組めるように、朝礼と終礼を毎日実施している。精神80%、知的10%、身体10%ほどの利用者で、障害特性や利用者一人ひとりの強みや弱みを把握しながらコミュニケーションにあたっている。集団が初めての利用者は慣れるまでの間施設内就労に専念し、休憩時間内の声かけや、話しやすい雰囲気づくり、会話の機会を多く持っている。挨拶などのマナーは利用開始時から伝えられており、実際に訪問した際にも訪問者と視線を合わせて明るくしっかりと挨拶をしていた。 施設内外の就労で様々な人と接することで、利用者はビジネスマナーを身に付けている 挨拶や会話も仕事上必要なコミュニケーションスキルであるとして利用開始時から伝え、外部講師を招いた「ビジネスマナー研修」でも定期的に学んでいる。自立した生活や就労に必要な情報は朝礼や終礼、掲示などで利用者に伝えられている。施設内就労をおおむね3か月実施し、その間仲間や職員とのコミュニケーション、仲間づくりに励み、その後は施設外就労で様々な人と接することで、ビジネスマナーを身に付けている。物流関係が主であるが、様々な経験を積むことで将来の就労の可能性がより広がるように、新規受注開拓にも積極的に取り組んでいる。				
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)・非該当1				
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				
利用者の不安やストレスに注意しながら負担とならないペースで施設外就労へ進めている 事業所は、「物流の人手不足と障害者雇用をつなぐ架け橋」となることを目指している。作業は梱包・封入・シール貼りなどが中心となっているが、作業には慣れが必要である。そのため、利用開始後3か月間は施設内就労を中心に作業に慣れることやビジネスの基本マナーを身に付ける期間としている。その後は利用者の意向を確認しながら食品関係やアパレル関係、施設外就労へと利用者に負担とならないペースで進めている。その間職員は利用者の不安やストレスに注意し、必要に応じて声かけや面談を行っている。 利用者からの意見を反映させて3点の守るべき約束事を示している 「作業中の注意事項」「休憩時間の注意事項」「勤務の取り扱いについて」という3項目の約束事を事業所内に掲示して、3点の守るべきことを示している。利用者からの意見を決まりごとに反映させているが、「利用者一人ひとりが自分で考え、出来ることをやること」が将来の就労に必要と考え、事業所内のルールは最低限としている。事業所では作業目標を毎月設定して利用者と職員で共有している。その目標達成に向けて利用者と職員一丸となって取り組むことで、仕事の達成感を感じられるように取り組んでいる。 換気を徹底し、職員による清掃で清潔に努め利用者に合わせた環境設定を行っている 新型コロナウイルスが5類に移行後も換気を徹底している。夏は暑く、冬は寒い環境にあるため、熱中症対策や寒さ対策グッズを配付し、現在エアコン類の全面交換を進めている。清掃は、過去には利用者と共に進めていたが、現在は職員による清掃で清潔に努めている。作業に集中できるように音楽を流しているが、言葉が入っていると気になって作業に集中できない利用者もいるためオルゴールとし、聴覚過敏の利用者にはヘッドホンの使用など、利用者に合わせた環境設定を行っている。				

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)・非該当1

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

出欠表に体温を記入し、利用者の表情、挨拶や会話、しぐさから体調把握に努めている

利用者は全員がハローワーク経由であり、医師による就業可能の診断が出ている。利用者から面談などの聞き取りはするものの、診療情報提供書や薬情報などの提出は求めている。利用者自身で毎朝検温し、出欠確認の際職員に伝え、職員は出欠表に記入している。毎日朝礼時に利用者の表情、挨拶や会話、しぐさから利用者の体調把握に努め、気になる利用者には個別に確認している。健康診断の結果なども提出を求めず、日常の会話の中からの把握に努めている。

健康を自己管理し自らの言葉で体調を発信する重要性を利用者に伝えている

事業所では、健康を自己管理することも社会人として必要なスキルと考え、義務的に提出物を設けるのではなく、自らの言葉で自分の体調や健康状態を発信する重要性を利用者に伝えている。相談しやすい関係づくりに努め、利用者からは日常的に気兼ねなく体調や健康に関する相談を受け、必要時には相談支援事業所やグループホーム、家族などと連携している。夏の異常な暑さには、1時間に1度の水分や塩分の補給を徹底し、ネッククーラーなどの使用も併用して、熱中症予防に努めている。

事業所では緊急時の対応マニュアルを整備し、マニュアルに沿って対応している

利用者の急な体調変化に対応するため、事業所では緊急時の対応マニュアルを整備し、マニュアルに沿って対応している。体調不良時には、一時的な休息や帰宅、救急要請など状態に合わせて適切に対応している。緊急時には、家族、医療機関、相談支援事業所などと連携する体制を構築している。頓服薬に関しても自己管理が徹底されている。消防署届け出の防災訓練を年2回実施しているが、今後は消防署による救急救命訓練を定期的の実施することで、利用者の急変時への備えをさらに充実させることが望まれる。

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

家族との関係は利用者の意向を確認しながら、希望時のみ対応している

事業所では、利用者とは成人したひとりの社会人として接しており、家族との関係は利用者の意向を確認しながら、希望時のみ対応している。利用にあたっては家族の意向等も確認するものの、利用者の意向が常に中心にあり、家族と異なる場合には当然利用者の意向を重視して家族に説明している。利用者や家族から相談が寄せられた場合には、随時面談などを行い、内容によっては相談支援事業所などと連携して問題解決に取り組むこととしているが、実際にはそれほど相談は寄せられていない。

家族からの情報や家族面談の記録は議事録に記入した上で支援に反映させている

利用者や家族からの情報は利用開始前に聞き取り、フェイスシートやアセスメントシートに記入している。利用者面談や家族面談の記録は議事録に記入した上で、ケース録にも必要事項を記入して、支援に反映させている。特に、利用者の人柄、自分史、好き嫌いや、体調不良やパニック時のサインなどの情報は積極的に把握に努め、作業や就労に活用している。グループホーム職員や相談支援事業所とは密接に連携することで、利用者の小さな変化にもタイムリーに対応できるように努めている。

利用者は成人した社会人であり、必要な情報は利用者から家族に伝えることとしている

利用者とは成人したひとりの社会人として接していることから、事業所から家族に連絡することや情報提供する機会は非常に少なくなっている。基本的には、利用者自身から必要な情報を家族に伝えることとしている。家庭などで虐待のリスクが少しでも感じられる場合には、相談支援事業所と連携して観察にあたり、ソーシャルスキルトレーニング講習などで不安なことや気になることを利用者自身が相談することや対処する能力を身に付けられるように援助している。

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

関係協力機関と連携し、利用者が地域で生活する上で必要な情報提供に努めている

事業所では相談支援事業所、行政、企業などの関係協力機関と連携し、利用者が地域で生活する上で必要な情報の把握に努めている。その情報は、就労に関するものだけに限らず、余暇活動や趣味活動などの生活に潤いをもたらす、ワークライフバランスの向上にもつながるものの収集にも努めている。必要な情報は、事業所内に掲示し、朝礼や終礼でも伝えて、利用者への周知を図っている。ほかの事業所の情報・就労移行支援・eスポーツ・各種セミナー・音楽イベント・パソコン教室・スポーツ大会など多様な情報を提供している。

職場体験や地元小学校の教諭や就労支援センターの見学、多くの企業と交流をしている

地域の高校生の職場体験を受け入れ、地元小学校の教諭や就労支援センターの見学なども随時受け入れ、交流を図っている。何より、施設外就労で就労先の多くの企業と交流をしている。かまた生活支援センターでは、「誰かと話したい」「家にいたくない」など気軽に立ち寄れる安心してくつろげる居場所としてのスペースや、「交流会」「ふれあいファーム」「音楽会」など様々なプログラム活動を実践していることから利用者に紹介している。サービス修了者のサポートとして、OB会やYouTubeでOBやOGのインタビューなどを現在計画している。

地域の資源を利用して利用者が社会参加できるように取り組んでいる

就労移行支援事業所や就労継続支援B型事業所などの地域の資源を利用して、利用者が社会参加できるように取り組んでいる。「物流の人手不足と障害者雇用をつなぐ」目的から、施設外就労は物流関係が多かったが、多様な体験が利用者の就労の機会や社会参加を生むことから新規開拓し、化粧品関係やアパレル関係も開拓し、施設外就労で多様な経験を積めるように取り組んでいる。今後はボランティア活動などのインフォーマルサービスを含めて体験できる機会や情報提供にも期待したい。

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

作業の意義を知ることで、より主体的・積極的に作業に取り組めるように図っている

利用者には朝礼や終礼で作業の内容や目的、その意義を伝え、単純作業にならずその作業の意義を知ることで、より主体的・積極的に作業に取り組めるように図っている。毎月具体的な目標を設定し、その目標に向かって利用者・職員一丸となって取り組むことで、仕事の達成感を感じられるように工夫している。挨拶や会話というコミュニケーションスキルや外部講師を招いてビジネスマナーを学び、作業を通して就労に必要なスキルの習得や体力向上を図り、自分らしさの発揮と自己実現ができるように支援している。

利用者に負担とならないペースで施設外就労に移行し、スキルアップを目指している

利用者に負担とならないペースでスキルアップを図っている。3か月程度は施設内就労でコミュニケーションや仲間づくりに励み、軽作業から初めて検品やベンチなどの道具を使う作業に移っている。3か月経過後は利用者の意向を確認しながら施設外就労に移行し、企業内でスキルアップを目指している。物流が中心であったが食品関係やアパレルのセール準備など、新規受注先を開拓し、多様な経験が積めるように取り組んでいる。現在ではパソコンも業務上必要になることも多いため、事業所内でパソコンのデータ入力の練習を実施している。

利用者により多くの機会を提供するために、営業専門を設置し新規開拓に取り組んでいる

就労を目指す上では、施設外就労で様々な企業で経験を積むことは非常に重要である。利用者により多くの機会を提供するために、事業所では実際の支援とは別に営業専門職員を配置し新規開拓に取り組んでいる。物流中心であったものを、クッキーや飲み物という食品関係やアパレル関係を開拓した。アパレルでは大型セールを受注し、年4回程度セールの準備にあたっている。ほかにも、化粧品販売製造許可を会社では取得し、化粧品の取り扱いなど、社会に広くアンテナを張り、利用者の就労機会の開拓に取り組んでいる。

Ⅲ 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準项目实施状況	7/9
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)			
苦情解決制度を利用できることや外部にも相談先があることを伝えている 事業所は、利用者が相談したいときに苦情相談窓口を利用できることを入所時に伝え、入り口にも掲示している。さらに、入所前の重要事項説明書の説明時には、事業者のほか東京都や区役所にも相談窓口があり、住所や電話番号を記載したページがあることを伝えている。ただし、障害特性によって窓口への相談が難しい利用者もいるため、その点の改善策が期待される。 虐待防止に向け組織的に対応している 事業所では、利用者の気持ちを傷つける職員の言動や虐待が行われないよう、組織的に対応している。中心となる「虐待・身体拘束に関する研修」は年4回(5月・8月・11月・2月)開催し、全職員がいずれかの月に受講する体制を整えている。研修では虐待の種類や内容など細部まで指導している。虐待の疑いが生じた場合は、速やかに区の障害者虐待防止センターへ連絡する体制を確保している。 事業所としてのリスクマネジメントの取り組みをさらに加速することが期待される 事業所全体でリスクマネジメントに取り組んでいる。BCP(業務継続計画)を作成し、年4回の「BCPに関する研修」を開催して全職員が受講する体制を整えている。障害者支援施設BCP・災害編も策定し、緊急時の対応として発動基準、対応体制、初動、復旧段階に分けて対応方法を明確化している。また、避難訓練も実施している。今後は物資の備蓄、利用者の安全確保や帰宅支援への取り組みが期待される。			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-1-1	利用希望者等に対してサービスの情報を提供している
タイトル①	雇用率が上がって利用者が事業所を選べる環境の中で競争力ある情報提供を行っている	
内容①	民間企業の障害者雇用率は段階的に引き上げられ、来年度は2.7%に上がる予定である。このような環境変化により、利用者がA型作業所を選択する基準も厳しくなることが予想されるため、より魅力的な情報発信に取り組んでいる。情報発信のための媒体は整っており、今後は利用者の就労実績を発信し、この事業所に入所すれば一般就労への道が開けることを示す情報提供に力を入れていく予定である。	

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	一般就労に向けて施設内外の就労の機会をより充実させるための営業活動を強化している	
内容②	「物流の人手不足と障害者雇用をつなぐ」という目的から、施設内外の就労は物流関係が多かった。しかし、多様な体験や作業が利用者のスキルアップにつながり、就労の機会や社会参加を生むことから新規開拓に取り組んだ。営業専門職員を配置し営業に特化したことから、食品関係やアパレルの定期的な大規模セールを実施し、法人で化粧品販売製造許可を取得するなど取り扱いの幅を広げている。施設内外の就労で多様な経験を積める環境が整うことで、利用者のビジネスマナーやコミュニケーションスキルの向上がうかがえる。	

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	利用者に対する就労サポートが充実していて大きな魅力となっている
	内容	この事業所には「アスラのカリキュラム」があり、利用者が入所してから段階を踏んで一般就労に達し、定着するまでの道のりを示している。入所時は環境に慣れるため施設内作業に取り組み、数か月後に慣れてくれば、より環境の厳しい施設外就労に移行する。ここまで進むと一般就労への準備を開始し、挨拶や面接練習、ハローワークでの求人情報の確認、応募へと進む流れである。この取り組みのさらなる充実が期待される。
2	タイトル	就労に向けて、多様な作業体験を積めるように新規作業の受注を進め、サービス終了後の継続支援を進めている
	内容	利用者は、職員に見守られながら施設内外の作業に真摯に取り組んでいる。就労に向けて、ビジネスマナーやコミュニケーションスキルの向上、多様な作業体験を積めるように取り組み、物流関係中心の作業から食品から化粧品、アパレル関係など新規作業の受注を進めている。就職面接の練習や同行などの就労につながる支援のほかにも、余暇や趣味活動に関する情報提供を行い、サービス終了後の利用者の生活が充実してワークライフバランスが取れるように支援している。サービス終了後もOBOG会などでの継続支援を進めている。
3	タイトル	
	内容	
No. さらなる改善が望まれる点		
1	タイトル	利用者が事業所の外で受けている虐待への対応力を高めることが期待される
	内容	事業所外で利用者が受けている虐待への対応では、「虐待を受けていることに気づけていない」点が課題である。要因として、利用者一人ひとりの表情や体の動きに注意を払う意識が十分でないことが挙げられる。来所状況の確認は行っているが、それ以上の変化に目を向ける取り組みが不足している。今後は、利用者の「いつもと違う」サインを早期に把握する方法や、相談しやすい環境の整備に向けた工夫が求められる。
2	タイトル	働きやすい環境づくりに努め、工賃アップのために新規受注を進めているが、更なる労働環境の整備と作業効率向上に期待したい
	内容	換気を徹底し、熱中症対策や寒さ対策グッズを配付して働きやすい環境づくりに努めている。事業所では現在エアコン類の全面交換を進めているが、今後とも引き続き夏は異常な暑さが続くことも予想され、それだけでは解決することは難しく、エアコン類の増設や窓やサッシ類の交換など、更なる労働環境の改善に向けた工夫も望まれる。また、作業内容は新規受注もあり、より幅広くなっている。作業工賃アップのためには、現在の作業効率を上げる必要がある。更なる労働環境の整備と作業効率向上に期待したい。
3	タイトル	
	内容	