

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

〒 101-0041

所在地 東京都千代田区神田須田町1丁目9番
神田須田町プレイス203号

評価機関名 株式会社 福祉規格総合研究所

認証評価機関番号

機構 03 - 109

電話番号 03-3258-0348

代表者氏名 代表取締役 林 俊哉

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	白井 浩司	H0403017
	②	杉山 麻衣子	H0901016
	③	渡邊 幸子	H1202043
	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	ストローク・サービス	指定番号	1310401227
事業所連絡先	〒	161-0031	
	所在地	東京都新宿区西落合2丁目20番16号 POEMビル1階	
	TEL	03-5996-9533	
事業所代表者氏名	施設長 菊地 裕子		
契約日	2022年 7月 4日		
利用者調査票配付日(実施日)	2022年 12月 5日		
利用者調査結果報告日	2023年 1月 17日		
自己評価の調査票配付日	2022年 12月 5日		
自己評価結果報告日	2023年 1月 17日		
訪問調査日	2023年 2月 6日		
評価合議日	2023年 2月 7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)	利用者調査は自記によるアンケート調査と調査員による聞き取り調査を併用した。どちらの方法を採用するかは、利用者自身に決めてもらった。アンケート調査では弊社宛に郵送にて調査票を提出してもらった。 利用者の聞き取り調査、訪問調査ともに障害者福祉の現場経験者を含め社会福祉士等の資格を持つ調査員を配置した。		

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。

2023年 3月 31日

事業者代表者氏名

施設長 菊地 裕子

印

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) 事業の継続 2) パートナー主体の支援で『自立』を目指す 3) パートナーと職員がともに働く 4) 働きやすい事業所を目指す 5) 地域との繋がりを築く
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 自己満足に陥らないパートナー主体の支援を目指し、個別支援計画に基づいた正しいプロセスを心がけることができ、結果に左右されることなく、長期的に支援に取り組める職員。
	(2) 職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） 『人を育てる』という難題に気長に取り組める、ほど良い使命感を持っていること。

調査対象

在籍している利用者全員を対象とした。

調査方法

調査は聞き取り方式とアンケート方式を併用して実施した。アンケートは、記入後直接評価機関に郵送していただいた。

利用者総数

21

共通評価項目による調査対象者数
 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(%)

アンケート	聞き取り	計
13	8	21
12	8	20
57.1	38.1	95.2

利用者調査全体のコメント

アンケート方式と聞き取り方式を併用して利用者調査を実施した。
 事業所に対する総合的な感想では、「大変満足」が8名、「満足」が10名、「どちらともいえない」が2名、「不満」、「大変不満」がゼロであった。
 自由意見では、「職員に感謝していること」についてのコメントが複数あった。

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	19	1	0	0
9割強の回答者が「はい」として、「受けている支援」についてのコメントがあった。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	19	1	0	0
9割強の回答者が「はい」として、具体的なコメントは挙げられていない。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	12	3	2	3
6割の回答者が「はい」として。 「たまに交流がある」という内容のコメントがあった。				
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	18	2	0	0
9割の回答者が「はい」として。 自身の仕事内容についてのコメントが複数あった。				
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	18	2	0	0
9割の回答者が「はい」として。 「説明してくれる」という内容のコメントがあった。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	19	1	0	0
9割強の回答者が「はい」として。 具体的なコメントは挙げられていない。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	17	3	0	0
8割強の回答者が「はい」として。 具体的なコメントは挙げられていない。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	15	4	0	1
7割強の回答者が「はい」として。 具体的なコメントは挙げられていない。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	9	4	0	7
4割強の回答者が「はい」として。 具体的なコメントは挙げられていない。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	17	3	0	0
8割強の回答者が「はい」として。 「話を聞いてくれる」という内容のコメントがあった。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	16	2	0	2
8割の回答者が「はい」として。 「守られている」という内容のコメントがあった。				
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	19	1	0	0
9割強の回答者が「はい」として。 「聞いてくれる」という内容のコメントがあった。				
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	17	1	0	2
8割強の回答者が「はい」として。 具体的なコメントは挙げられていない。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	16	3	0	1
8割の回答者が「はい」として。 「聞いてくれる」という内容のコメントがあった。				
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	10	4	4	2
5割の回答者が「はい」としている。 「知っている」、「聞いたことがない」という内容のコメントがあった。				

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	
●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している	○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1の講評		
<p>事業所のパンフレットは所在の区役所や保健センターでも手に入れることができる</p> <p>運営する法人の創設者らが精神障害者の支援で先行していたアメリカ合衆国での取り組みに触れ、なかでも清掃業での取り組み事例に感銘を受けたことが現在まで続く事業の根幹となっている。清掃の受託が中心となっており、利用者が業務のため日々過ごす勤務地は委託元の企業等となる。就労を通じた社会参加のための基本的な研修を行い、持病や障害をうまくコントロールしながら仕事をする「通院して働き続ける」方法を実践するため、日々活動している。事業所のパンフレットは所在の区役所や保健センターでも手に入れることができる。</p> <p>広報紙は誰が手にしても不快にならず、わかりやすい内容にすることを心がけている</p> <p>事業所のホームページには法人設立趣旨や組織の概要、法人本部や事業所事務所へのアクセス、活動内容などを掲載している。活動風景の写真等を多用して具体的な雰囲気が伝わるページ構成となっている。ホームページの担当を決め、新しいニュースが出たときなど、時間がない中でも随時更新する努力をしている。広報紙であるストロークグループニュースは年4回の発行を目指しているが、現行では年1回程度の発行となっている。今年度は開設10周年を記念した内容で発行した。誰が手にしても不快にならず、わかりやすい内容にすることを心がけている。</p> <p>見学の説明では、当事業所には清掃業しかないことを必ず説明するようにしている</p> <p>利用希望などの問い合わせには随時対応している。見学希望があった場合には、現場と仕事に入る利用者に許可を取り、その日に支援に入る職員がパンフレットと広報紙を持参で対応している。ただ、マンパワー不足からなかなか時間を捻出できず、問い合わせから見学までに時間が空いてしまうことがあることを課題としている。見学の説明では、当事業所には清掃業しかないことを必ず説明するようにしている。また、単に障害に合わせた説明をするだけでなく、その利用者が一番伝わる方法で伝わるようにしている。高校生の職業現場の実習も受け入れている。</p>		

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(000)
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(0000)
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		
<p>利用開始時には重要事項説明書などの読み合わせを行った後、同意をもらう 働く予定の現場で実習を行った後、改めてサービスを開始したいかを確認する。利用者が迷った場合でも考えたり相談する時間があり、また利用しないという決断もしやすくなっている。利用のための基本的なルールや重要事項などは、利用契約締結時に説明をしている。福祉サービス利用における契約書と重要事項説明書に加え、雇用契約書についても読みあわせを行い、利用者側の同意を得た上でこれらの書類に署名を得ている。利用料に関しては、住民税を支払えるようになると発生すると説明している。</p> <p>サービス開始前後の面談で、個別事情や要望を把握して記録を行う サービス開始前後の面談で利用者に必要な質問を行い、個別事情や要望を「面談記録」に記録する。利用開始にあたり必要となる利用者の個別事情や要望などを「フェイスシート」に記録している。また、利用開始前に所属していた支援機関から提出された書類も情報源として活用している。利用者の生活サイクルや服薬状況などを把握し、配慮している。利用開始直後は担当者を決めてマンツーマンで支援に付き、現場や事務所で面談の機会を多く持つようにしている。職員は事務所から携帯電話を支給されており、利用者は話したい職員との連絡が取りやすい。</p> <p>利用終了後には今後どうしていきたいかを利用者に確認して支援している 利用終了後には今後どうしていきたいかを利用者に確認して支援している。従事する業務が清掃業務だけということもあり、他の種類の仕事をしてみたいという希望により退所となるケースもある。その際にも新たな就労先の情報を調べ、一緒に検討するなどの取り組みをしている。利用終了後も気楽に事務所に連絡をもらえるよう、お手紙を渡している。今後は高齢化により思うように就労継続ができなくなっていく利用者に対して、地域で安心して暮らしていけるようサポートをしていくことも視野に入れていく。</p>		

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	
●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. 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	○非該当
サブカテゴリ-3の講評		
<p>時間をかけて面談を行い、個々のニーズや希望を把握して個別支援計画に反映させている</p> <p>支援のために必要となる利用者の心身状況や生活状況、一人ひとりのニーズなどの情報は、個別支援計画作成にあたって行う面談を通じて把握する。計画の作成・見直しの際には十分な時間をかけて面談を行い、個々の希望に副った長期目標・短期目標を立てている。利用者の体調が安定し、さらにモチベーションを維持しやすいよう環境を整え、目標達成をサポートしていく。毎年4月と10月を基本に個別支援計画の見直しを実施している。</p> <p>一昨年よりパソコンの支援記録システムを活用して利用者ごとの記録を残している</p> <p>急な体調変化などで計画が実行できなかった場合は計画の変更は行わず、就労状況を変えて対応している。支援場所がそれぞれの清掃現場であるため、毎日の清掃業務終了後に担当職員が利用者ごとの様子を支援記録に記録している。一昨年よりパソコンの支援記録システムを導入しているが、入力が事務所のパソコンからしかできないため、各職員は事務所にいられる少ない時間を利用して記録を残す努力を続けている。</p> <p>利用者の状況や連絡事項等は、無料通話アプリを利用して職員間の情報共有を図っている</p> <p>計画作成・見直しにあたっては利用者との面談を行う前にスタッフ会議を開催している。サービス管理責任者が各利用者の支援方針のたたき台を提示し、全職員で意見交換を行いながら支援内容への理解を深めている。日々の支援に必要な利用者の情報は日報に集約し、職員は必ず確認することとしている。また、急な状況の変化や連絡事項は無料通話アプリや電話を用いて伝達している。アプリの活用により情報の共有がスムーズになっている。</p>		

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(000)	
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、利用者の同意を得ようとしている ○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(00)	
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	
<p>職員と1対1で話がしやすい環境が整備されている</p> <p>個人情報の取り扱いに関しては「施設サービス利用に係る情報提供同意書」があり、予め緊急時に備えて利用契約締結の際にこの書面を使って利用者の同意を得ている。日頃の支援の中では利用者がどうしたいかを確認し、それを念頭に置いた支援を提供している。施設外就労のため、現場ではほぼ職員と1対1で話すことができる。また、個人的に話を聞いてほしい時には各職員の携帯に電話をすることも可能となっている。</p> <p>プライバシーに関することは場所や状況、本人の意向に配慮した対応を徹底している</p> <p>事業所に利用者個人宛ての封書が届いた際には、施錠してある棚に保管し、本人が来所した際に手渡しをする。他の利用者の前ではプライベートな話題は避け、利用者からその場にはいない利用者の個人的なことを聞かれても職員からは絶対に話さないなど、プライバシー保護を徹底している。事務所や現場で着替える際には、個室、もしくはそれに代わる場所を提供している。体重や作業服のサイズを知られたくない利用者には紙に書いてもらい、声には出さないように気を付けている。</p> <p>利用者一人ひとりの病状や意向、生活習慣等に合わせた支援を提供している</p> <p>各職員が利用者の権利を尊重し、病状を理解して、利用者の意向に副った支援を心がけている。就労時間は個々の生活習慣をもとに決めている。事業所は利用者と一緒に働く」という意識を持って支援を続けている。「利用者」の呼称は敬意を表す意味を込めて「パートナー」としている。主治医に利用者の仕事の様子を伝える場合には、利用者とその文面を読んでもらって同意を得て、さらに利用者本人の手から渡してもらうようにしている。</p>	

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 5/5
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(000)	
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(00)	
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	
事業所が大切にしていることを「職員の在り方」という書類にまとめている 職員の支援は利用者の性格や病状で異なるため、事業所が大切にしていることを「職員の在り方」という書類にまとめている。職員は支援に迷った際には、これを確認している。また、個々の利用者の個性を大切にすると同時に、職員の個性も尊重して、それぞれの視点を支援に活かしている。清掃業務に関する作業マニュアルはビルクリーニング技能士国家資格に対応した、まさにプロ仕様のものが多く用意されている。さらに現場ごとの作業内容を明記した仕様書があり、顧客からの要望がある都度、仕様書の見直しが行われる。	
個々の利用者に合わせて課題設定が大切で年2回の個別支援計画作成時に見直している 当事業所で実施している清掃業の標準化は委託元であるお客様が契約で臨んだ清掃内容を満たすこととなる。事業所側の都合では決められないため、清掃現場では社会性と仕事の両方を訓練することができる。利用者個々で実力や経験、就労時間も異なるため、清掃マニュアルはあるが、利用者に合わせて課題設定が大切で年2回の個別支援計画作成時に見直している。	
仕様書通りの作業が行われているか、作業チェック表で細かく確認を行っている 仕様書通りの作業が行われているかどうか、日々、作業チェック表で細かく確認を行っている。作業の基本事項や手順等は、顧客からの要望や問題が生じた際に見直している。変更を行う際は、清掃技術部門の担当者と現場の担当者が相談して改善を行い、これを全職員に周知する。利用者には、担当職員が伝えてその通り行えるよう支援を行う。新たな作業内容を利用者に見える際には、その利用者の能力や体調を考慮して工夫を行っている。	

II サービスの実施項目(サブカテゴリー4)

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	20/20
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(0000)	
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			
<p>それぞれの目標達成に向けて利用者が主体的に取り組めるよう支援している</p> <p>利用者の主体性を大切に支援しており、個別支援計画にある目標は利用者自身の言葉を活かして設定している。これは利用者自身が目標を決めて宣言をする行為がエンパワメントを引き出すことにつながるからであり、職員は利用者の短期目標の実現を目指して支援を提供している。本人が判断することが難しい利用者には、本人にとってより良い選択ができるよう導くようにしている。職員は利用者の体調の安定を視野に入れながらも、なるべく誘導を避け、個々の意志を尊重しながら目標達成をサポートしている。</p> <p>面談のほか交換ノートやメール等も利用して利用者とのコミュニケーションを図っている</p> <p>職員は利用者の病状や性格を理解した上でコミュニケーションをとるよう心がけている。利用者によっては面談のほか交換ノートやメール、電話を利用するなどの工夫がある。交換ノートは口頭での会話が苦手な利用者に対して使用する。仕事に出た日の記録として自らの振り返りを記入してもらい、職員から自信に繋がるようなコメントを入れて返す。文字の書き様で心理状態も類推でき、利用者の現状を把握するのにも役立つ。利用者には清掃終了時の報告を電話でもらっている。この際にも声の調子などに応じて、必要な言葉かけをするようにしている。</p> <p>利用者が安心安全に生活できるよう必要とする情報提供や助言を行っている</p> <p>利用者が一人暮らしを始める時などは、新しい生活を始めるにあたっての注意点や相談できる場所などについてアドバイスをしている。提供する情報は、利用者が望んだ情報であることが大切と考えている。特に求人情報については、慎重に行っている。利用者が周囲の人とうまく関係を築きながら仕事ができるように配慮しており、就労現場でトラブルがあるような場合には現場を変更したり、職員と利用者本人が話し合う機会を作って対応するなどしている。コロナ禍においては感染対策等の情報提供や助言も行い、利用者の安全安心につなげている。</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(000)・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			
<p>利用者が自信や意欲を持って取り組めるよう配属先や支援方法に配慮している</p> <p>当事業所は事業所外部での清掃業務を提供している。清掃現場は21ヶ所あり、できるだけ利用者の特性や希望、状態に合った現場に配属できるよう配慮している。しかし、それぞれの清掃現場により条件が異なるため、どうしても利用者の希望や最適な環境等との差が生じてしまうことはある。清掃業務を通じて利用者に実力と自信がつくようスタート時は職員がマンツーマンで指導に付き、徐々に利用者任せの仕事を増やしている。作業の順番や時間配分など、その日の状況に合わせて利用者自身が考え工夫して取り組んでいる。</p> <p>余暇活動に関する相談にも応じ、安定して充実した生活を送れるよう支援している</p> <p>個別支援計画の面談時に利用者の希望を聞き取っている。利用者によっては、複数回面談を行い希望を把握している。利用者個々の余暇活動の相談にも応じており、余暇活動のために有給休暇をあてるなどの支援をしている。活動は施設外の清掃現場の直行直帰で土日の清掃もあるため、利用者同士が集う機会はない。コロナ禍以前は年に2回業務連絡会として利用者と職員、理事が集まり交流や意見交換を図っていた。今後の再開に向けて、実施方法や開催場所などの工夫検討をしたい意向を持っている。</p> <p>利用者がゆったりと過ごせるような所内の環境整備と声かけを心がけている</p> <p>利用者が業務に就く環境は、それぞれの現場によって異なっている。個々の利用者現場の状況に応じて、休憩場所や喫煙ができる場所などについてアドバイスを行う。事業所には面談の際や給料日、週に1回(現在は感染対策のため月1~2回)の実績記録表の記入日などで来所する。短い時間でも気持ちよく過ごしてもらえるよう清潔を心がけている。来所した時には必ず職員と一緒に話す時間を持っている。事務所にはウォーターサーバーが設置されており、自分でお茶やコーヒーを作って飲めるようになっている。</p>			

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(0000)・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		
<p>職員の直感を大事にし、利用者の普段の様子との違いを迅速に支援につなげている</p> <p>職員は利用者の体調変化には常に気を配っており、事業所に来所した際や清掃現場での利用者の様子に注意をしている。「いつもと違う」と感じた現場の職員の直感を大事にして、すぐに事務所へ報告しその場で対応方法を相談している。職員はまずは睡眠がきちんと取れているか、次に薬は飲んで利用者に確認している。それとともに、食事摂取状況や主治医に体調を話しているかなどを確認している。必要があれば病状からくる体調の波についてや生活上気をつけることを助言している。利用者から相談等の希望があれば必ず応じている。</p> <p>利用者の意向を尊重しつつ、必要に応じて関係機関と連携し健康維持に努めている</p> <p>利用者の体調や心身状況の変化があった際、仕事以外に不調の原因がある可能性が高い場合には利用者と面談の機会を持つようになっている。利用者の意向を尊重して動くことを基本としており、積極的な連絡はしないが、必要に応じて家族や主治医・担当保健師からも話を聞くようになっている。現場で急に体調を崩すなどで利用者が仕事を継続できなくなった場合には早退してもらい、職員が後の仕事を引き継ぐ。早退後は家に無事に帰ることができたかを確認している。体調が回復するまで注意して見守り、サポートしている。</p> <p>服薬状況・食事摂取状況などに注意を払い、希望があれば通院同行も行っている</p> <p>利用者の通院や服薬の状況・食事摂取状況などに注意を払っている。清掃業務という体を使う仕事をしているため、食事はきちんと摂るように助言している。自身の体調の悪さを主治医に話せない状況がある場合、本人が望めば通院同行し説明している。状況に応じて、主治医や保健師、生活保護のケースワーカーら関係者と連携し、一人の利用者を複数の目で見守れるようになっている。感染症予防のため毎朝検温し職員に連絡している。事務所にはアルコール消毒を設置しており、予防接種の声かけを行っている。夏季には、こまめな水分補給を促している。</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(000)
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		
<p>利用者と家族間のデリケートな問題にはできる限りの配慮をしている</p> <p>利用者と家族との関係に関しては、事業所としても慎重に関わりを持つようになっている。利用者と家族間のデリケートな問題にはできる限りの配慮をするようにしており、家族への連絡を拒む利用者に対しては無理強いせず、なぜ嫌なのか原因を探る努力をまずしている。利用者の日常の様子や事業所の現況を家族等に知らせるのは、スタッフ会議や関係者からの情報で必要と判断した時のみとしている。</p> <p>利用者の不調の原因が仕事以外にある場合、家族等に連絡を取り支援につなげている</p> <p>仕事場以外に利用者の不調の原因があると判断した場合には、利用者本人から許可をもらってから家族等に連絡を取る。まれに利用者の状況によっては許可なく連絡をする例外もある。家族自身が問題を抱えていて、それが利用者の不調につながっている場合もある。その問題解決までの対応を職員がすることは難しいが、必要がある場合には支援が可能な関係機関につなげることもある。また、安定している時でも定期的に家族と情報を交換できるような仕組みも考えていきたいと考えている。</p> <p>個々の希望や心身状況等により家族との適切な連携に努め支援に活かしている</p> <p>年々、各職員が利用者としてきた経験から学んだことが増え、病状の理解だけではなく、それぞれの性格や考え方のクセなども把握して支援に活かせるようになってきている。家族との関係においても基本的には利用者の意向を尊重している。状況によって利用者の意向に沿わない場合にも、利用者をなるべく傷つけないサポートに徹している。個々の利用者の心身状況により、適切な連携に努めておりその後の支援に活かしている。</p>		

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		
<p>事業所内にチラシやパンフレットを掲示し、主に区内の地域情報を利用者に提供している</p> <p>障害者のための就職準備フェア・文化事業を主催する団体のフォーラムなどの各種チラシを事業所内に掲示して、地域の情報を利用者に提供している。また、区発行の「こころの病気」に関するパンフレットや区内の相談先や通所施設が掲載されている地図やパンフレットを置いて、いつでも利用者が手に取ることができるようにしている。利用者の居住地の情報は、利用者からの相談があれば提供している。</p> <p>利用者の目に留まりやすいよう、求人情報は専用のコーナーに掲示している</p> <p>利用者の就職につながる情報や求人情報を提供して、利用者の意欲が高まるようにしている。特に求人情報については専用のコーナーに掲示し、目に留まりやすくしている。必要な地域の情報は、利用者からの要望があれば都度応じている。利用者が地域の活動に参加する際は有給をあて給与を保障している。</p>		
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		
<p>利用者の主体性を大切にしながら、「やる気」を持ち続けられるよう支援している</p> <p>個別支援計画にある目標は、利用者自身の言葉を活かして設定している。これは利用者自身が目標を決めて宣言をする行為がエンパワメントを引き出すという考えに基づいている。職員は個々の利用者の主体性を大切にしながら、仕事への「やる気」を持ち続けられるよう生活面の不安にも都度対応している。作業中は必要な時に声をかけ、その時々で気を付けることを伝えている。また、仕事を任せることで自信を持ち力をつけてもらっている。所内に利用者のキャリアアップシステムを作り、希望があれば事業所の非常勤として働ける道を作っている。</p> <p>働く上で必要な知識・技術・マナーを、個々のペースで伝えている</p> <p>働く上で必要な知識の習得や能力を向上させることができるよう、清掃業務において必要な技術と知識、社会人としてのマナーを利用者のペースに合わせて伝えている。職員の半数が清掃の国家資格を持ち技術を身に付けた上で支援にあたっているため、利用者の要望やレベルに合わせた高い技術を提供することができる。職員は利用者と一緒に清掃作業に入るため、利用者は常に「働く」姿を見ることができる。また、事業所内に求人情報を掲示することでどういう人が仕事に就けるのか(求人は週5日で6時間以上というものが多)を意識してもらっている。</p> <p>働いた時間と給料の額を確認することで、給料の仕組みを理解してもらっている</p> <p>当事業所では給与を東京都の最低賃金で時間数で計算しており毎月の給料日には明細票とタイムカードを利用者自身に見てもらって、働いた時間と給料の額を確認してもらっている。数字の確認をもらい、給料の計算の仕方を理解することで被害妄想が強い利用者も納得して受け取ることができる。計算が苦手な利用者には根気よく教え、自分でできるようになるまで時間をかけサポートしている。自分がどれだけ給料をもらっているかを自覚することも仕事への「やる気」につながっている。また、工賃向上達成指導員を置いて、毎年、作業現場を増やしている。</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	8/9
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		
●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			
		評点(〇〇)	
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			
		評点(〇〇〇〇●)	
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)			
<p>誰でもいいから誰かに相談すれば助けてくれることを常々利用者に伝えている</p> <p>苦情に対する対応方法については、重要事項説明書の「要望・苦情及び虐待防止に関する相談窓口」にて事業所における相談窓口として明記している。苦情等受付担当者である窓口担当者、対応時間、電話番号を記載している。さらにどの職員にも相談していいこと、誰でもいいから誰かに相談すれば助けてくれることを常々利用者に伝えている。各職員は事務所から支給されている携帯電話で利用者からの連絡に24時間体制で対応している。すぐに対応が必要なことがあれば、無料通話アプリで職員間で話し合い、行動する。</p> <p>清掃の現場には大抵第三者の目があるため、密室状態にはならない</p> <p>利用者から職員の接し方等で苦情が来た場合は、すぐに利用者と職員から別々に話を聞いて原因を探る。暫く顔を合わせないシフトに組み替えた後、さらに面談を重ねて問題解決を図る。現場には大抵第三者の目があり利用者と職員は常に誰かに見られ、密室状態にはならない。長い間に培ってきた現場とのつながりもあるため何か気付いたことを事務所や職員に教えてもらえることもあり、支援に活かしている。虐待防止マニュアルを毎月1日にそれぞれの職員が目を通し、意識を高められるようにしている。</p> <p>感染症の予防について毎年利用者に注意を呼びかけている</p> <p>仕事柄、感染症にかかるリスクがあるため、感染症の予防について毎年利用者に注意を呼び掛けている。感染症に職員・利用者がかかった場合には、速やかにシフトを変更し、必要な申し送りをして感染を拡げる恐れがなくなるまで休むことができるよう手配をしている。事故にあった利用者や感染症にかかった利用者には回復後に面談で振り返りを行い、予防として何を心がけていたのか、何が足りなかったかなどを一緒に考えて、再発防止につなげている。利用者は各現場で避難訓練が行われる場合には必ず参加している。事業継続計画は作成中の状況にある。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	利用者保護(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
タイトル①	各職員は携帯電話を持ち、利用者からの連絡に24時間体制で対応している	
内容①	苦情に対する対応方法については、重要事項説明書の「要望・苦情及び虐待防止に関する相談窓口」にて事業所における相談窓口として明記している。苦情等受付担当者である窓口担当者、対応時間、電話番号を記載している。さらにどの職員にも相談していいこと、誰でもいいから誰かに相談すれば助けてくれることを常々利用者に伝えている。各職員は事務所から支給されている携帯電話で利用者からの連絡に24時間体制で対応している。これが利用者に安心感を与えると同時に急な病状などにもタイムリーに対応することを可能にしている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-1	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
タイトル②	利用者の病状や意向に合わせてコミュニケーション力の向上を図れるよう取り組んでいる	
内容②	利用者とのコミュニケーションは個々の病状や性格を理解して行うよう心がけている。利用者によっては交換ノートやメール、電話を利用するなどの工夫がある。交換ノートは口頭での会話が苦手な利用者に対して使用する。仕事に出た日の記録として自らの振り返りを記入してもらい、職員から自信につながるようなコメントを入れて返す。文字の書き様で心理状態も類推でき、利用者の現状を把握するのにも役立つ。また、コミュニケーション力の向上を目指し、発声トレーニングを行ったり対面でやり取りする機会を意識的に設けるなどの支援もしている。	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
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③	清掃業務において必要な技術や知識、マナーを、個々のペースで支援している	
内容③	利用者自身が目標を決めて宣言をする行為がエンパワメントを引き出すという考えに基づき、利用者本人の言葉を活かして個別支援計画を作成している。働く上で必要な知識の習得や能力を向上させることができるよう、清掃業務において必要な技術と知識、社会人としてのマナーを利用者のペースに合わせて伝えている。職員は利用者と一緒に清掃作業に入るため、利用者は常に「働く」姿を見ることが出来る。また、「施設外就労評価表」で月に2回評価している。本人の感想や課題、今後の方針を記録している。	

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	清掃業を通じた精神障害者への支援を30年以上に渡り実践している
	内容	NPO法人ストローク会は、精神障害者の働く場として平成元年に設立された株式会社ストロークを補助する目的で平成13年に立ち上げられた。より手厚い支援を行うために平成24年4月、就労継続支援(A型)事業のストローク・サービスを開設した。法人の創設者らが精神障害者の支援で先行していたアメリカ合衆国での取り組みに触れ、なかでも清掃業での事例に感銘を受けて現在まで続く事業の根幹とした。働く上で必要な知識を習得したり能力を向上させることができるよう、清掃業務に必要な技術と知識、社会人としてのマナーを利用者に伝えている。
2	タイトル	エッセンシャルワークである「清掃業」により自律的就労が継続されており、利用者の生活の安定が図られている
	内容	「就労を通じて精神障がい者の『自立』と『社会参加』を支援する」という法人理念に基づき、施設外就労での清掃業務を提供している。清掃現場は21ヶ所あり、できるだけ利用者の特性や希望、状態に合った現場に配属できるよう配慮している。事業所では利用者を「パートナー」と称し、職員も一緒に働く姿を見せながら個々の目標達成に向けて段階を踏んだ「自律的就労」を支援している。コロナ禍においても清掃業がエッセンシャルワーク(人々が日常生活を送るために欠かせない仕事)として継続されており、利用者の生活の安定につながっている。
3	タイトル	清掃業で体や頭をバランス良く使い、利用者が働き続けられるよう包括的に支援している
	内容	事業所の提供している清掃業は体も頭もバランス良く使う仕事であり、努力した成果がすぐに表れ達成感を得ることができる。また、コロナ禍でもなくならずいつも通りに続いていることは、利用者の体調の安定にも効果的な仕事と言える。職員は24時間体制で利用者からの電話連絡に対応しており、いつでも相談できる安心感がある。就労の継続には「やる気」・「場所」・「不安の解消」が整うことが重要と考え、利用者が働き続けられるよう包括的な支援に取り組んでいる。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	支援と清掃の技術の両方での職員のスキルアップが課題となる
	内容	当事業所は職員の自己満足に陥らないパートナー(利用者)主体の支援を目指している。そのために個別支援計画に基づいた正しいプロセスを心がけ、結果に左右されることなく長期的に支援に取り組めることを職員には求めている。職員はパートナーと清掃の現場でともに働くことで「働く」姿勢を見せることと、パートナーへの専門的な支援の双方が必要となる。事業所運営の上で支援と清掃の技術、二つの点での職員のスキルアップが継続的な課題になる。
2	タイトル	業務の効率化に向けて、ICT(情報通信技術)の活用を進めていく
	内容	支援場所がそれぞれの清掃現場であるため、毎日の清掃業務終了後に担当職員が利用者ごとの様子を支援記録に記録している。一昨年よりパソコンの支援記録システムを導入し、記録類のICT(情報通信技術)化を進めている。また、職員全員がスマートフォンを携帯しており、急な状況の変化や連絡事項は無料通話アプリや電話を用いて伝達している。アプリの活用により情報の共有がスムーズになっている。今後もICTの活用により、さらなる業務の効率化につなげたい意向を持っている。
3	タイトル	感染症対策を講じ集まることのできる場所を借りて、利用者と職員が集う機会を持ちたいと考えている
	内容	現在は感染症予防のため開催していないが、コロナ禍以前は毎月の業務連絡会を事業所で実施しており利用者全員が集まる機会となっていた。利用者や職員が集まって話をする機会を求める声は利用者からも上がっている。今後は、事業所以外で感染症対策をして集まることのできるよう集会室などのスペースを借りて、利用者と職員が集う機会を持ちたいと考えており、その開催を期待したい。