

令和4年度

就労継続支援B型

法人名称	特定非営利活動法人障害者支援情報センター
事業所名称	エイト
事業所所在地	東京都世田谷区北沢5丁目23番27号
事業所電話番号	03-3469-5055

事業者の理念・方針

理念・方針	
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）	<p>1) 様々な事業を通じて関係機関の連携の繋ぎ手となる。</p> <p>2) 利用者が地域から施設へ、施設から地域へと、有機的に移動していくよう援助する。</p> <p>3) 就労継続支援B型事業所では、工賃を高めたい。</p> <p>4) 就労継続支援B型事業所では、作業等日常支援を通じて利用者の様々な課題をあきらかにしていく。</p> <p>5) 利用者ニーズや課題に応じたさまざまな支援を行う。</p>

全体の評価講評

特に良いと思う点

• きめ細やかな個別対応が利用者の精神的な負担を軽減しています

利用者の中には、通所をすることが困難な方もいます。理由は様々ですが事業所では好きなどきに来てくださいと無理をさせることなく、利用者の意思に任せています。事業所の中での作業が難しい方には、外販を担当してもらうなど、その人に合った利用の仕方も臨機応変に対応しています。面談などは利用者が話しやすいように事業所の休日である土日に、管理者が利用者の指定する場所に訪問をしています。利用者一人ひとりの希望に合わせた通い方や働き方にきめ細やかに対応することで、無理強いをすることなく、利用者の精神的な負担を軽減しています。

• 地域とのネットワークを活かし、交流することで作業の幅を広げています

法人の代表でもある管理者は、地域の中で法人の事業を展開しながら、地域の公益団体や商店街、行政機関等と多様なネットワークを構築しています。そのため、良好な関係性から、多くの新規事業の獲得につながっています。地域商店街とのコラボレーション事業に利用者が参加したり、公益団体や行政の広報物の発送業務を受託するなど、地域交流の活動が功を奏して作業の種類が拡がり、利用者の選択肢も増えました。また、所属する民間団体の取り組みである障害者施設見学ツアーの見学受け入れ先でもあり、新規利用者の獲得につながっています。

• 利用者一人ひとりの意見を収集し、事業所運営に携わる機会を設けています

作業の進め方や事業所内の環境整備、レクリエーションの楽しみ方など事業所から働きかけるのではなく。利用者から提案される意見を大切にしています。月に1度利用者が司会進行、書記を担い、利用者ミーティングが開催されています。事業所では意見箱が設置されており、月に4～5件の意見があがってきます。それらの中から利用者全員で検討すべき意見がある場合は、利用者ミーティングの議題に上がります。利用者が主体的に意見を交わす場があり、自分たちで決定するという行為は利用者が社会性を身につけることに寄与されていると思われます。

✓さらなる改善が望まれる点

• 職員の育成計画、キャリアパスの構築、労働環境の整備などを進めていくことが期待されます

6年前に事業を開始しましたが、法人組織の再編成に伴う作業受注の低迷化、職員の退職や入れ替わり等がありました。現時点では、安定化が図られて再スタートの端緒の段階に至った状況です。それ故に事業の展開に不可欠な人材の育成についてはこれからの課題としています。今後は、人材育成へのキャリアパスの仕組みづくり、それを基盤としていく中核職員、支えていく職員層の育成を図る個別の人材育成計画の作成、人事評価や労務環境の整備等などに着手をし、働き甲斐のある職場づくりを進められることを期待します。

• 事業継続計画の策定、周知、訓練等も含めた総合的なリスク対策の検討が期待されます

リスクへの対応は、新型コロナ予防対策として非接触体温計の設置やマスク等の衛生グッズの配布をしており、実際の避難場所の確認を含めての消防訓練の実施や非常災害用品の備蓄等も行われています。しかし、事故予防のためのヒヤリハットや事故報告様式の整備やそれに基づく予防への対策、事業所の置かれている環境で発生する可能性のある災害への対応等はこれから

らという段階のようです。また、義務化が予定されているBCP(事業継続計画)の策定、周知、訓練等も含めて、総合的なリスク対応への検討が進められることが期待されます。

- **利用者に関する記録類を整理することで情報の散見化を防ぐことが期待されます**

本契約までの体験通所の記録や利用者情報（フェイスシート）、日々の記録は業務日誌にモニタリングシートや個別支援計画など利用者に関する記録は余すことなく詳細にそれぞれの書類ごとにまとめられています。さらに、緊急時の対応などについては個別に記録されているなど、利用者支援に必要な情報がすべて網羅されています。しかし、情報量が多いこともあり、必要な情報を得るにはそれぞれ整理が必要かと思われます。情報をカテゴリー別や利用者別など一定のルールを設けて迅速に引き出すことができる仕組みづくりが期待されます。

事業者が特に力を入れている取り組み

- ★ **虐待防止研修に毎年参加し、正しい理解と予防のための取組みがなされています**

事業所として虐待防止に力を入れています。毎年都が開催する虐待防止の研修に必ず参加し、受講後は事業所内で水平展開を行います。時にはロールプレイも実施し、日々の支援につなげています。利用者と職員の関係性が良いだけに、なれ合いにならず支援者としての視点を大切にしています。定期的に研修を行うことは日頃の振り返りにもつながります。また、事業所内に虐待防止責任者を定め、契約の利用者に周知しています。虐待に対して正しい知識を持つことが利用者を守る上で必要な知識として常に意識し取り組んでいます。

- ★ **各作業内容は写真付きのフローでわかりやすく示され、必要時に確認することができます**

職員は利用者がスムーズに作業ができるよう様々なアイディアを用い対応しています。作業工程ごとに手順書を職員用と利用者用を作成しています。手順書は写真とコメントで説明し、番号をふり順番通りに順を追って確認できるようになっており、一連の流れがわかるように工夫されています。手順書があることで統一した仕上がりができ、完成度もより高くなります。手順がわからなった際も、職員に聞くのではなく利用者自身が確認できる環境を整えています。自分で確認ができることは利用者が自分で考える力を養うことにもつながります。

- ★ **お休みが余儀なくされた状況であってもエイトドリルにより関係性を維持しています**

コロナ禍で利用が難しくお休みを余儀なくする状況もありました。事業所は利用者との関係が途切れないように取り組んでいます。「エイトドリル」と称し、クイズ形式で楽しみながら行えるドリルを作成しました。問題は職員の自己紹介や作業手順、感染予防など多岐に渡ります。内容も写真やイラストを用いり、見やすくわかりやす構成になっています。郵送により配送し、利用が再開した時に回収を行います。お休みが長く続く場合でも事業所とのつながりを維持し、利用者が楽しみながら自主的に行える取り組みとなっています。

利用者調査結果

調査概要

- **調査対象**：全利用者25名

- **調査方法**：アンケート方式

評価者が事業所を訪問し、利用者からの聞き取りで調査を行いました。また、聞き取りができない方には、事業所から調査の趣旨を説明いただき、アンケートを配布しました。回答は直接評価機関へ送付いただきました。

- 利用者総数： 25人

- 共通評価項目による調査対象者数： 25人（アンケート方式12人 聞き取り方式13人）

- 共通評価項目による調査の有効回答者数： 24人（アンケート方式11人 聴き取り方式13人）

- 利用者総数に対する回答者割合（%）： 96.0%

- 調査項目：[共通評価項目](#)

4~17は選択式の質問のため、該当項目のみ掲載しています。

1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	はい 63%	どちらともいえない 21%	無回答・非該当 13%	<input type="checkbox"/> いいえ : 4%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	はい 71%	どちらともいえない 13%	無回答・非該当 13%	<input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 4%
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 58%	どちらともいえない 29%		<input type="checkbox"/> いいえ : 4% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 8%
16. 【就労継続支援B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 75%	どちらともいえない 17%		<input type="checkbox"/> いいえ : 4% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 4%
17. 【就労継続支援B型】 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 83%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 4% <input type="checkbox"/> いいえ : 8% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 4%
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	はい 71%	どちらともいえない 13%		<input type="checkbox"/> いいえ : 8% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 8%
19. 職員の接遇・態度は適切か	はい 83%	どちらともいえない 13%		<input type="checkbox"/> いいえ : 4% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	はい 83%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 8% <input type="checkbox"/> いいえ : 4% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 4%
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	はい 63%	いいえ 13%	無回答・非該当 21%	<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 4%
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	はい 67%	どちらともいえない 17%	いいえ 17%	
23. 利用者のプライバシーは守られているか	はい 79%	どちらともいえない 13%		<input type="checkbox"/> いいえ : 8% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
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	はい 79%	どちらともいえない 13%		<input type="checkbox"/> いいえ : 4% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 4%
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	はい 67%	どちらともいえない 21%		<input type="checkbox"/> いいえ : 8% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 4%
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	はい 63%		無回答・非該当 21%	<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 8% <input type="checkbox"/> いいえ : 8%
27. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員会等）にも相談できることを伝えられているか	はい 29%		いいえ 54%	<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 8% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 8%