評価結果概要版

利用者調査と事業評価(組織マネジメント項目・サービス項目)の評価手法

令和8年度　　就労継続支援Ｂ型

法人名称	社会福祉法人ゆいのもり福祉協会
事業所名称	食工房ゆいのもり
事業所所在地	東京都昭島市上川原町1丁目9番15号
事業所電話番号	042-542-5160

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（事業者の理念・ビジョン・使命など）	1）　利用者が安心して通所できる場の提供 2）　利用者の主体性の尊重 3）　地域活動への積極的な参加 4）　「とにかくやってみる」精神を大切にする 5）　自ら学び続けること

全体の評価講評

特に良いと思う点

- **個別支援計画面談で利用者の希望を把握するとともにモニタリングを行い、本人の希望や評価を反映して納得性の高い計画につなげている**
  年2回の個別支援計画の作成・見直し時には利用者と面談を行い、希望やニーズを丁寧に把握している。面談では、それまでの計画に対するモニタリングも行い、本人評価と職員評価を整理して次の計画に反映しており、利用者の納得性も高いものと推察される。計画は本人の意向を尊重しつつ、就労移行や自立生活への移行が期待できる利用者には事業所の見立てを伝え、計画内容の発展につなげている。計画は見直しの都度、利用者に写しを配付し、利用者調査では「要望を聞いてくれる・計画やサービス内容の説明が分かりやすい」との回答が9割に達している。
- **作業やイベントのバランスが取れた活動を支援することで、やる気向上や居場所づくりが図られている**
  事業所ではパン・焼き菓子製造やカフェ運営、缶バッチほかの軽作業に取り組んでいる。作業活動のほか、ストレッチ体操、昼食会、日帰り旅行などのイベントも充実している。パン・焼き菓子製造販売やカフェ運営では、地域住民や関係機関とのつながりを築いている。さまざまなイベントの実施で社会性の向上に役立っている。これら利用者の特性に応じた作業やイベントを提供することで利用者は、「居場所となっている」や「目標に向けた活動ができている」などの意見を寄せている。職員による利用者ニーズに合わせた丁寧で温かな支援が実践されている。
- **地域に開かれた運営を重視し、見学者や実習生、ボランティアを積極的に受け入れることで、透明性の高い事業運営を実践している**
  福祉関係の実習生やボランティアの受け入れを通じて、福祉人材の育成に貢献するとともに、多様な立場の人々が事業所の活動や支援内容に触れる機会を設けている。また、利用希望者や関係者の見学にも柔軟に対応し、事業所の雰囲気や支援内容を実際に確認できる環境を整えている。外部の視点が日常的に入ることで、支援や運営を客観的に見直す機会となり、職員の意識向上やサービス

の質の維持・向上にもつながっている。さらに、地域住民や関係機関との交流を深めることで、事業所への理解や信頼の醸成にも寄与している。

さらなる改善が望まれる点

- **さらなる職員間の認識共有と業務の安定化に向けて、必要な範囲でマニュアル整備を進めることが期待される**
  パンや焼き菓子製造レシピなど、作業に関する手順書は概ね整備されている。一方、利用者支援や事務業務に関するマニュアルは、チェックリスト形式の「利用開始手続き」「退所手続」及び「見学者対応マニュアル」の整備に留まっており、頻度の高い業務や誤解が生じやすい手順については、必要な範囲でマニュアル整備を進めることが望まれる。業務が多岐にわたるものの、要点を簡潔にまとめる等の工夫により負担を抑えながら、職員間の認識の共有と業務の安定化を図りつつ、新任職員のOJTにも活用できるよう整備の推進が期待される。
- **明確な目標を設定し、毎月の達成状況を確認するとともに、未達成時には要因を職員間で分析・検討する仕組みを充実させることが望まれる**
  事業計画は職員が参画して作成され、達成目標や具体的な業務内容を明確に示した内容となっている。また、毎月進捗状況を確認し、計画の実行状況を共有するなど、計画的な事業運営に努めている。一方で、計画の実行状況に関する評価では、「着実な計画の実行に取り組んでいる」との項目が他項目と比較して低い結果となっている。年間利用率などの数値目標を設定し、毎月の達成状況を確認するとともに、未達成時には要因を職員間で分析・検討する仕組みを一層充実させることで、目標達成に向けた意識の向上と改善活動の活性化が期待される。
- **日常業務の忙しさの中で書類の整理整頓を手がけるため、さまざまな取り組みを工夫し、早期に取り組むことを期待したい**
  事業所では日常業務が多忙で書類整理が行き届いてないことを課題としている。現実問題として廃棄する書類の始末やもろもろの整理整頓は手間暇がかかる。しかし放置しておけばおくほど取り組が面倒になる。書類整理をすることでその後の業務改善につながることを踏まえ、覚悟を持って整理・整頓に取り組んでほしい。整理等に得意な職員を見出し、役割を与え、チームであるいは部署で「整理日」を設定することも一案かと思われる。IT化へのノウハウを見出し、書類の数を減らすことも必要と考えられる。文書の扱い方の学びに取り組むことを期待したい。

事業者が特に力を入れている取り組み

利用者主体の支援を実践できるように、支援方針の徹底を図っている

職員には、利用者や家族の思いや希望を丁寧に聴き、十分なコミュニケーションを図りながら、信頼関係を築く姿勢を求めている。また、一方的に支援を提供するのではなく、利用者の主体性を尊重し、目標の実現に向けて伴走者として寄り添う支援を実践することを大切にしている。さらに、自らの担当業務にとどまらず、事業所全体の運営にも積極的に参画し、多様な視点から課題を捉え、固定観念にとらわれない柔軟な発想で改善や新たな取り組みに挑戦している。こうした支援面での取り組みに加え、地域に親しまれるおいしいパンも継続して提供している。

体験実習期間を設けて利用者の状況を把握し、利用開始後の円滑な支援につなげている

利用開始にあたり6日間の体験実習期間を設けている。実習では利用目的や課題を共有し、実習後は「実習評価表」に作業状況や、身体面、精神・心理面等の現状やサポート、配慮内容等を整理している。実習振り返り日には認識のずれを解消し、円滑な通所につながるよう家族や関係機関の参加も依頼しており、対応が難しいケースでは他事業所の利用を提案することもある。体験実習や面談を通じて利用者の不安や生活状況を把握し、個々の状況に応じた通所日数・時間、作業シフトを調整し、通所開始後は利用者同士の関係性にも配慮して支援している。

就労支援に力を注ぎ、利用者主体の取り組みを経て就労を実現させている

事業所では一般企業への就労支援に力を入れており、利用者の希望やステージに合わせ、情報提供や勉強会、企業見学、実習などを実施している。情報提供では、ハローワークや東京しごと財団からメール

が届き、資料を印刷して回覧している。就労が近い利用者は、個別に声を掛けたり資料を渡すこともしている。また、東京しごと財団から実習面談会があり活用している。大型スーパーマーケットの事務作業等の実習をしている。さらに、就労プログラムを基にビジネスマナー講座や職場見学、面接練習など就労に向けた取り組みを行い、就労に至る方が複数いる。

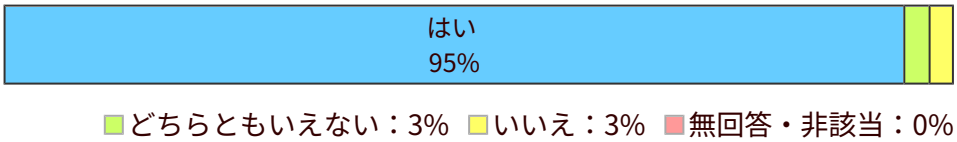
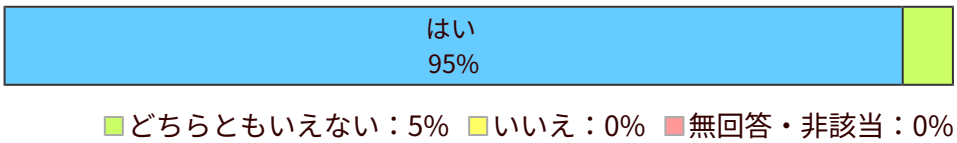
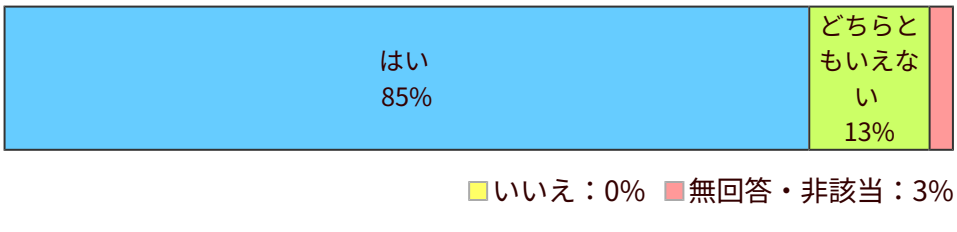
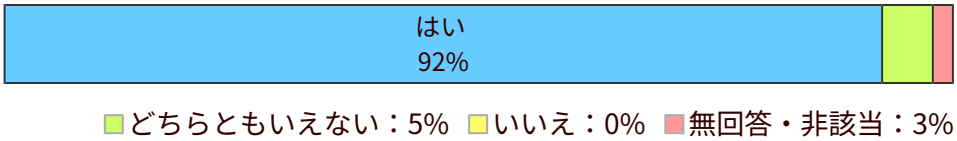
利用者調査結果

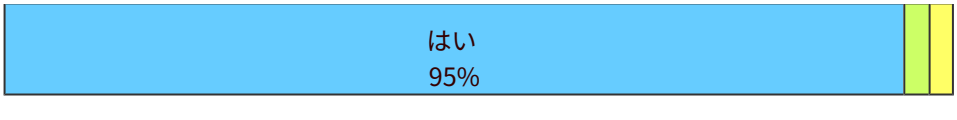
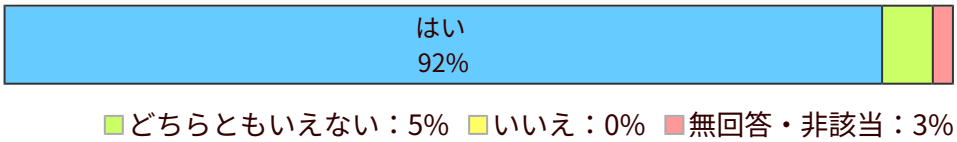
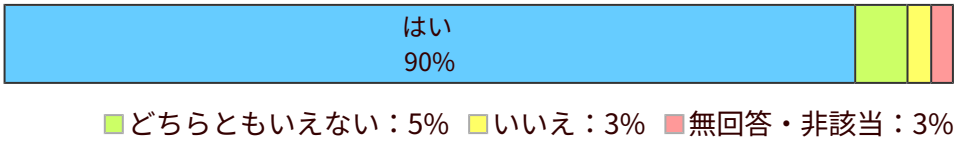
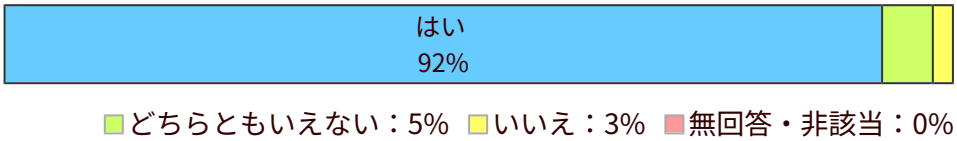
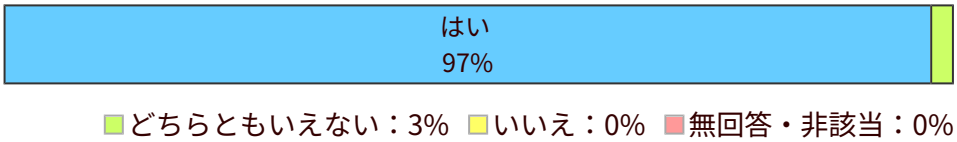
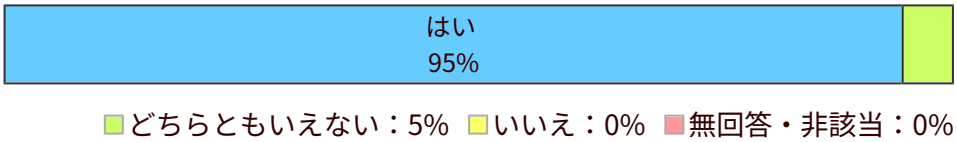
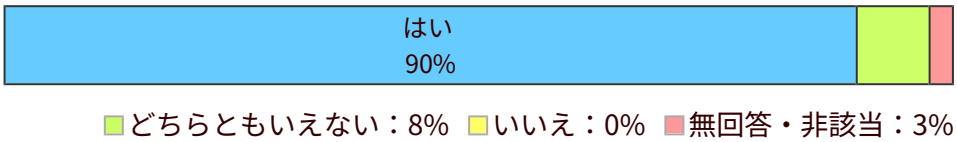
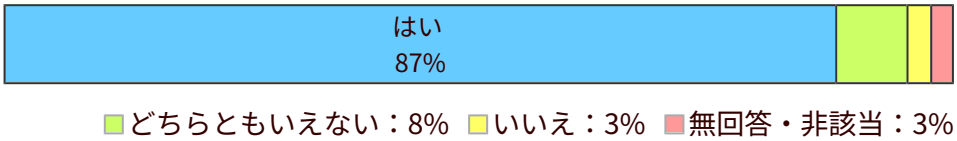
調査概要

- **調査対象：**登録利用者全員を対象とした。
  （事業所と協議のうえ、聞き取りが難しい利用者を除く）
- **調査方法：**アンケート方式
  調査員との個別の聞き取り調査を実施した。当日不在の利用者については、事業所から調査票を配布し、記入後は返信用封筒に入れ、直接評価機関へ返送する形式とした。
- 利用者総数： 48人
- 共通評価項目による調査対象者数： 44人 （アンケート方式18人　聞き取り方式26人）
- 共通評価項目による調査の有効回答者数： 39人 （アンケート方式13人　聞き取り方式26人）
- 利用者総数に対する回答者割合（%） ： 81.3%
- 調査項目： 共通評価項目

有効回答者数/利用者総数
39/48

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	
2．事業所の設備は安心して使えるか	
3．利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	
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	
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	

18．事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	
19．職員の接遇・態度は適切か	
20．病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	
21．利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	
22．利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	
23．利用者のプライバシーは守られているか	
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	
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	
26．利用者の不満や要望は対応されているか	
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	