

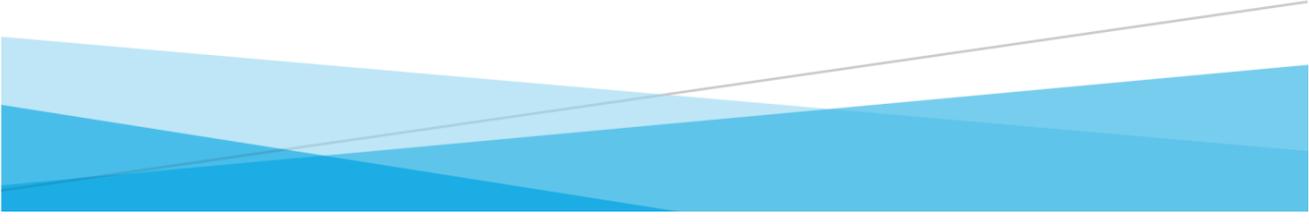


株式会社くじら様 [就労継続A型事業所]

令和3年度 東京都福祉サービス第三者評価
利用者調査・職員自己評価 分析結果報告書

令和 4年 1月 14日

評価実施機関：一般社団法人 特養ホームマネジメント研究所



1 利用者調査		P1~
①	利用者属性	P2~
②	総合満足度	P5~
③	設問別集計	P6~
④	自由記述（利用者）	P14~

2 職員自己評価		P17~
①	「そう思う」回答割合・リーダー層と一般職員の乖離値	P18~
②	設問別集計	P20~

1.利用者調査

- ① 利用者属性
- ② 総合満足度
- ③ 設問別集計
- ④自由記述（利用者）

■ 利用者聞き取り調査

聞き取り調査実施人数
28名

*%標記について
集計上 100%にならない場合がありますが、%は目安としてください。ご理解のほどよろしく願いいたします。

① 利用者調査 回答者・利用者属性

回答者属性

■ 調査票記入者

本人		家族と相談		家族		その他		無回答	
26	93%	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%

利用者属性

■ 年齢

20歳未満		20歳代		30歳代		40歳代		50歳代	
0	0%	4	14%	7	25%	9	32%	5	18%
60歳以上		無回答							
2	7%	1	4%						

■ 性別

男		女		無回答	
21	75%	6	21%	1	4%

■ サービスの利用年数

1年未満		1年以上 3年未満		3年以上 5年未満		5年以上 10年未満		10年以上		無回答	
5	19%	8	31%	3	12%	0	0%	1	4%	11	42%

■ 障害の状況

①障害支援区分を教えてください

区分1		区分2		区分3		区分4		区分5	
0	0%	2	7%	1	4%	0	0%	0	0%
区分6		非該当		無回答					
0	0%	9	32%	16	57%				

②愛の手帳に書いてある障害の程度を教えてください

1度		2度		3度		4度		手帳を持っていない		無回答	
0	0%	0	0%	1	4%	1	4%	19	68%	7	25%

③身体障害者手帳に書いてある障害の等級を教えてください

1級		2級		3級		4級		5級	
0	0%	2	7%	1	4%	1	4%	0	0%
6級		7級		手帳を持っていない		無回答			
0	0%	0	0%	16	57%	8	29%		

④身体障害者手帳に書いてある障害名の種類を教えてください

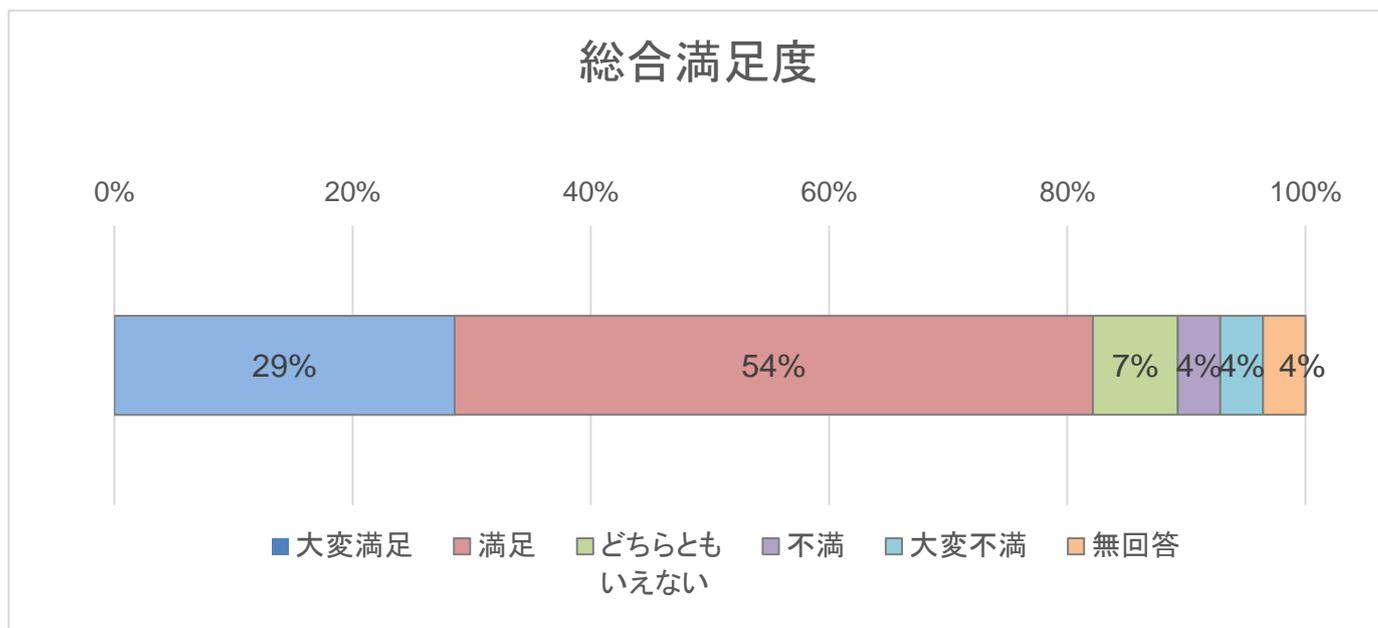
視覚障害		聴覚障害		平衡機能障害		音声・言語・てしやく機能の障害		肢体不自由（運動）	
1	4%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%
肢体不自由（体幹）		内部障害		手帳を持っていない		無回答			
0	0%	0	0%	17	61%	9	32%		

⑤精神障害者保健福祉手帳に書いてある障害の等級を教えてください

1級		2級		3級		手帳を持っていない		無回答	
0	0%	15	54%	9	32%	0	0%	4	14%

② 利用者調査 総合満足度

現在利用している事業所のサービスを総合的に見て、どの程度満足していますか



大変満足		満足		どちらとも いえない		不満		大変不満		無回答	
8	29%	15	54%	2	7%	1	4%	1	4%	1	4%

③ 利用者調査 設問別集計

アンケート結果を、設問毎に集計しています。自由意見に挙がったコメントも記載しています。

問1. あなたが困ったとき、職員は助けてくれていると思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
22	79%	4	14%	2	7%	0	0%	0	0%

「はい」と回答した人のコメント

1	いままで随分助けていただきました。
---	-------------------

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	少数ながらそういう人もいる。
---	----------------

「いいえ」と回答した人のコメント

1	人の話しを最後まで聞かない年若の職員が大半である。信頼できない。
---	----------------------------------

問2. あなたの身の回りにある設備は安心して使えますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
20	71%	5	18%	2	7%	1	4%	0	0%

「はい」と回答した人のコメント

1	会社がビルの5Fにあるので、緊急時のエレベーターが使えない時不便。
---	-----------------------------------

「非該当」「無回答」の人のコメント

1	テレワークのため非該当。
---	--------------

問3. あなたにとって、株式会社くじらの他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しいですか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
12	43%	12	43%	3	11%	1	4%	0	0%

「はい」と回答した人のコメント

1	とても楽しいです。
---	-----------

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	施設の性質上（自分も含めて）コミュニケーションに難がある人の割合が多くなるので。
---	--

「非該当」「無回答」の人のコメント

1	他の人と関わろうとは考えていません。世界がせますぎる。
---	-----------------------------

問4. 株式会社くじらでの活動は、あなたの就労に向けた知識の習得や能力の向上に役に立っていると思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
15	54%	6	21%	7	25%	0	0%	0	0%

「はい」と回答した人のコメント

1	具体的な知識、能力より、基礎能力のup（作業の進め方など）が大きいと思う。
---	---------------------------------------

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	くじらで長く働くことにしたので他に就労する気はありません。
---	-------------------------------

「いいえ」と回答した人のコメント

1	会社は障がい者をコスパのいい人材と考え雇用しているにすぎず新たにスキルを習得するには自分でやるしかない。
2	全くもって役に立たない。
3	現在障がい者雇用だと、事務職経験が必須になっているものが多く、くじらの仕事の内容と違うので、役に立ってないと思う。

問5. あなたは、給料（工賃）等の支払いのしくみについて、職員の説明がわかりやすいと思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
17	61%	5	18%	5	18%	1	4%	0	0%

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	給与明細を渡されるだけにとどまる。
---	-------------------

「いいえ」と回答した人のコメント

1	そもそも説明を聞いたことはないと思います。
---	-----------------------

問6. あなたは、株式会社くじらの生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
16	57%	7	25%	4	14%	1	4%	0	0%

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	今現在くじら本社ではなく出張所（外部委託）で働いているので。
2	一部利用者がストレスをかかえているのか、いらだったり、ため息をつく様子を見かける。

問7. あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
21	75%	4	14%	3	11%	0	0%	0	0%

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	職員によっては言葉遣いで傷つくこともあります。
2	年々改善されているが、言動がまずい職員がいる。

「いいえ」と回答した人のコメント

1	一部職員におきましては若者ぶった言葉づかいをしている。大人になってもらいたい。
---	---

問8. あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
23	82%	2	7%	3	11%	0	0%	0	0%

問9. あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
18	64%	4	14%	5	18%	1	4%	0	0%

「はい」と回答した人のコメント

1	過去にありましたが、適切にご対応いただきました。
---	--------------------------

「いいえ」と回答した人のコメント

1	対応は行うものの1人1人の障がいについて理解していないのでなだめる程度にとどまっている。
---	--

「非該当」「無回答」の人のコメント

1	まだそのようなことになったことがない。
---	---------------------

問10. あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
20	71%	5	18%	3	11%	0	0%	0	0%

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	職員によってはそうではなさそうな対応をします。
---	-------------------------

問11. あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
21	75%	4	14%	3	11%	0	0%	0	0%

「いいえ」と回答した人のコメント

1	個人のチャット内容が職員が見ることができるのでプライバシーがなし。
2	職員は会話上でプライベートを聞き出そうとしている感じがある。
3	プライバシーに至るまで丸裸にして職員間で情報共有されているのが実態である。

問12. あなたのサービスに関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、株式会社くじらはあなたの状況や要望を聞いてくれますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
23	82%	3	11%	2	7%	0	0%	0	0%

「いいえ」と回答した人のコメント

1	かなり威丈高で一方的です。
---	---------------

問13. あなたの計画やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
21	75%	6	21%	1	4%	0	0%	0	0%

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	色々な理由により若干、計画の面談の間が空きがち。
---	--------------------------

問14. あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
17	61%	7	25%	3	11%	1	4%	0	0%

「いいえ」と回答した人のコメント

1	まず、それはあり得ない。利用者のさまざまな障がい特性に職員は振り回されていて職員の絶対数が足りない。
---	--

問15. あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか

1 はい		2 どちらとも いえない		3 いいえ		4 非該当		5 無回答	
11	39%	7	25%	8	29%	2	7%	0	0%

「どちらともいえない」と回答した人のコメント

1	自分で調べるしかない。
---	-------------

「いいえ」と回答した人のコメント

1	そのような説明を聞かされたことはないと思います。
---	--------------------------

「非該当」「無回答」の人のコメント

1	入社がかなり前なので忘れた。
---	----------------

④ 利用者調査 自由記述

■ 日頃お感じになっている事業所に対するご意見・ご要望など

1	上長がとても気さくで優しく助かっています。
2	不満が多いですが総合的に結果として満足ですね。
3	給与体系を見直して、個人の能力に見合った給料を支給していただきたい。
4	進捗状況を報告することが多いが、「今日は〇件やりました」と、みんなが見れるシートに記入するのは間違えてると思う。個々に、職員に報告するのが適切かと思う。みんなが見れるシート＝（イコール）競争率を計りたいのだろうが、プレッシャーに感じる利用も少なくないかと。
5	一般社会で適応できない障がい者が通うA型と認識しているが、売り上げ第一の民間企業のように、【仕事ができる人がリーダーになる】つまり、利用者の格付けをしていると聞いた。（くじらの業務のCMSなど）それは間違えている。プレッシャーになると思う。
6	少し満足しすぎている感もありますが充実しています。
7	いつもありがとうございます。
8	特になし。
9	作業の割り当てが利用者によってかたよっているように感じる。
10	障がい者施設で働いた経験のない職員の比率が増えている。1人1人の障がいについてきちんと理解ができているか心配だ。未経験職員は障がいの知識・理解を深めるために学習が必要だと思う。福祉施設でありながら「生産性」という言葉の名のもとに言わば「新自由主義」的な冷徹な一面が見られる、改善が必要だ。
11	A型事業所が株式会社として参入している限りは利益追求型のビジネスモデルでなければ市場原理によって淘汰される運命にあることを理解しているのかいないのか？職員の資質に根本的な疑問を感じています。ITにベースを置いてA型事業KT（株式会社型）として成功している数少ない事例も紹介しているのですが、職員はまともに取り合おうとは思いません。成功事例としての勝ち組A型事業所の社長すなわち経営者の経営マインドに「不屈のメンタリティ」を学ぼうという気概が職員から感じ取れないのは残念を通り越して、とても悲しい限りです。遠からずA型事業所くじらは経営破綻するでしょう。

12	働く意欲のある利用者に対しては4時間以上働ける環境にして欲しい。以前20日以上働いた者に対してクオカードを出して頂いていたが、コロナでなくなってしまった。今はもう収まってきたので、またクオカードが出ると利用者さんのやる気も上がると思う。イベント事もコロナで無くなっていたので、来年は出来ると利用者同士の交流もできるのでうれしいです。職員さんが利用者さんへのサポート、（利用者さんができない分は職員さんがカバーしていると思う）の部分で、納期前など、職員さんが忙しすぎるのではないかと心配になる時がある。そういった部分もあり、自分は、少しでも力になれるならもっと働けるようになりたいと思う。（でも仕事量や単価など、むずかしい部分もあるのはわかる）又、いろいろな仕事をしてみたいと思う。くじらの職員さんは、みな良い人ばかりで助けられています。私はくじらがとても好きです。職員の人に認められるようもっとがんばります。
13	利益第一主義でこちらが「利用者」だという自覚がない。生産性を上げるためにわざわざ人目に付くところに成績を発表したりもする。まるでブラック企業の営業マンみたいな仕打ちをうけている。サービスを提供する事業所だとはとうてい思えない。障がい者であり、利用者である人に「納期がいつまでだ」みたいなことを意識させてる時点でおかしいと思う。企業の歯車なんかではない！
14	普段からよく声をかけてくれるし、面談の時など特に職員さんへの感謝がすごい。本当に色々助けてもらった。面談をもう少し定期的に且つ回数を増やしてもらえると、目標設定や現状認識、振り返りがよりできる。
15	もう少し長い時間働けたらいいなと思っています。それ以外は不満ありません。過去に働いた会社と比べると格段にいいと思っています。パワハラ等もないので安心して働けます。
16	私のメインの仕事の対応をする職員は、時に私の心を傷つけることがあります。頼りにはなるので、我慢していることもあります。でも、傷ついた時はその職員にうったえます。
17	他のA型就労に比べても、くじらは優しい対応をしてくれていると思います。他のA型就労には行きたくありませんが、くじらの財政状況は良いとは言えず、廃業したりしないかすごく心配です。定年の65歳まで働けるのかとても気にしています。
18	コロナ禍で在宅勤務などこちらの要望にとても早く対応していただいていると思っています。
19	テレワークに関して前向きな回答をしている所に評価を感じる。
20	体調不良になった時の対応は、すごく良いです。

■ 今回の調査についてお気づきになった点など

1	この調査でほぼ誰がこれを書いたか分かってしまうことが心配です。
2	サービスの向上にお役に立てれば幸いです。
3	障害者手帳の項目について精神障害者手帳の項目を増やすか、単純に障害者手帳に統一するかももう少し配慮があればありがたいです。
4	もう少し設問数を減らしてほしい。
5	特になし。
6	匿名性がこの調査において守られているかどうか気になる。
7	アンケートはとても良いと思います。
8	どうせ何も変わらないだろうと思う。
9	通い始めと年代、性別で個人の特定は簡易だなーと思った。
10	どうしていままでなかったのかという疑問はありますが、やっていただいてよかったと思います。
11	意外と説明されていない大切な項目があることに気づきました。
12	別紙の「ご回答に『ご尽力』」→『ご協力』？

2.職員自己評価

- ① 「そう思う」回答割合・リーダー層と一般職員の乖離値
- ② 設問別集計

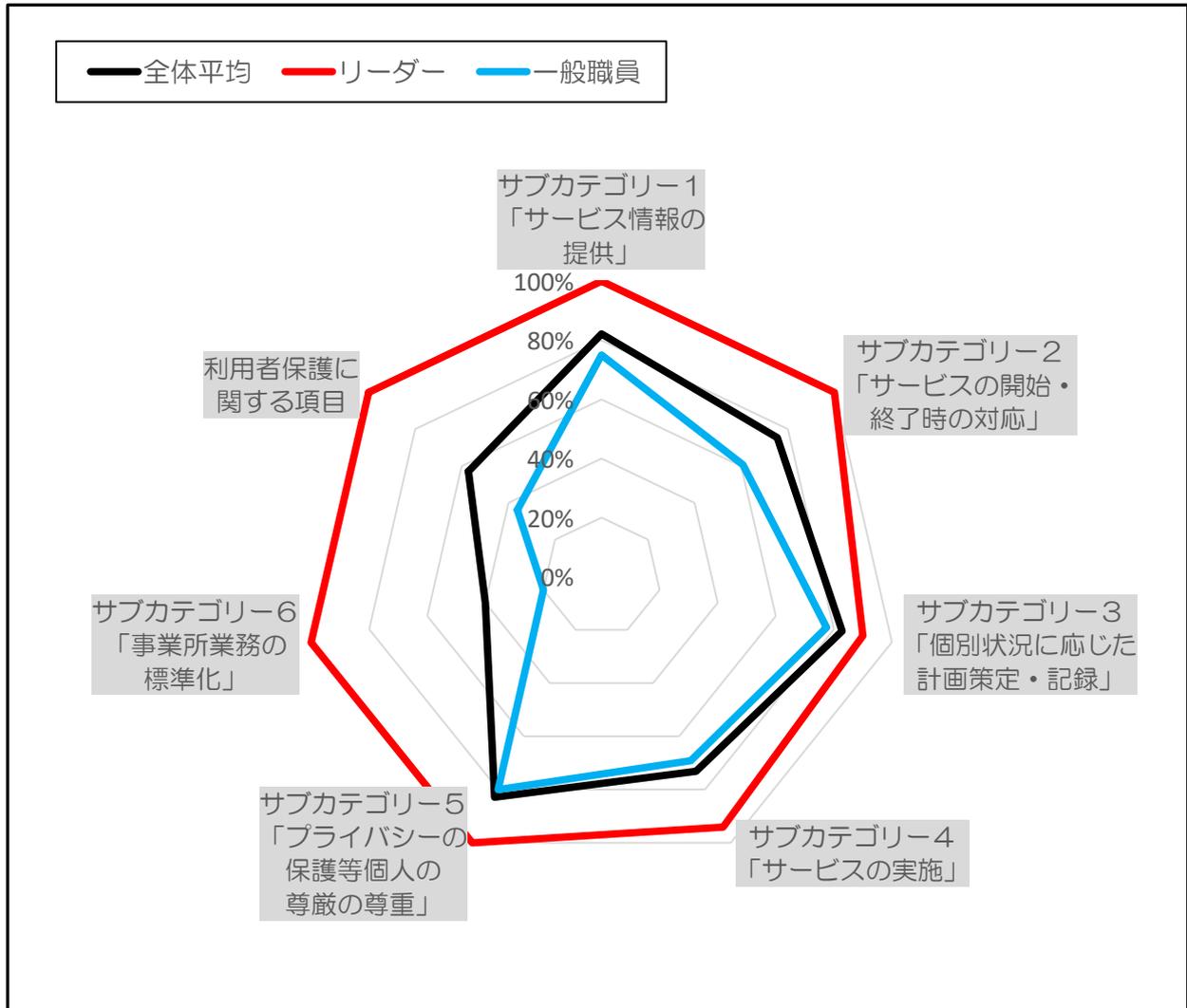
調査対象者数	調査票回収数	回収率
8名	5名	62.5%

*%標記について
集計上 100%にならない場合がありますが、%は目安としてください。ご理解のほどよろしく願いたします。

① 職員自己評価 「そう思う」回答割合・乖離値※

※ 乖離値 = (一般職員の「そう思う」回答割合) - (リーダー層の「そう思う」回答割合)

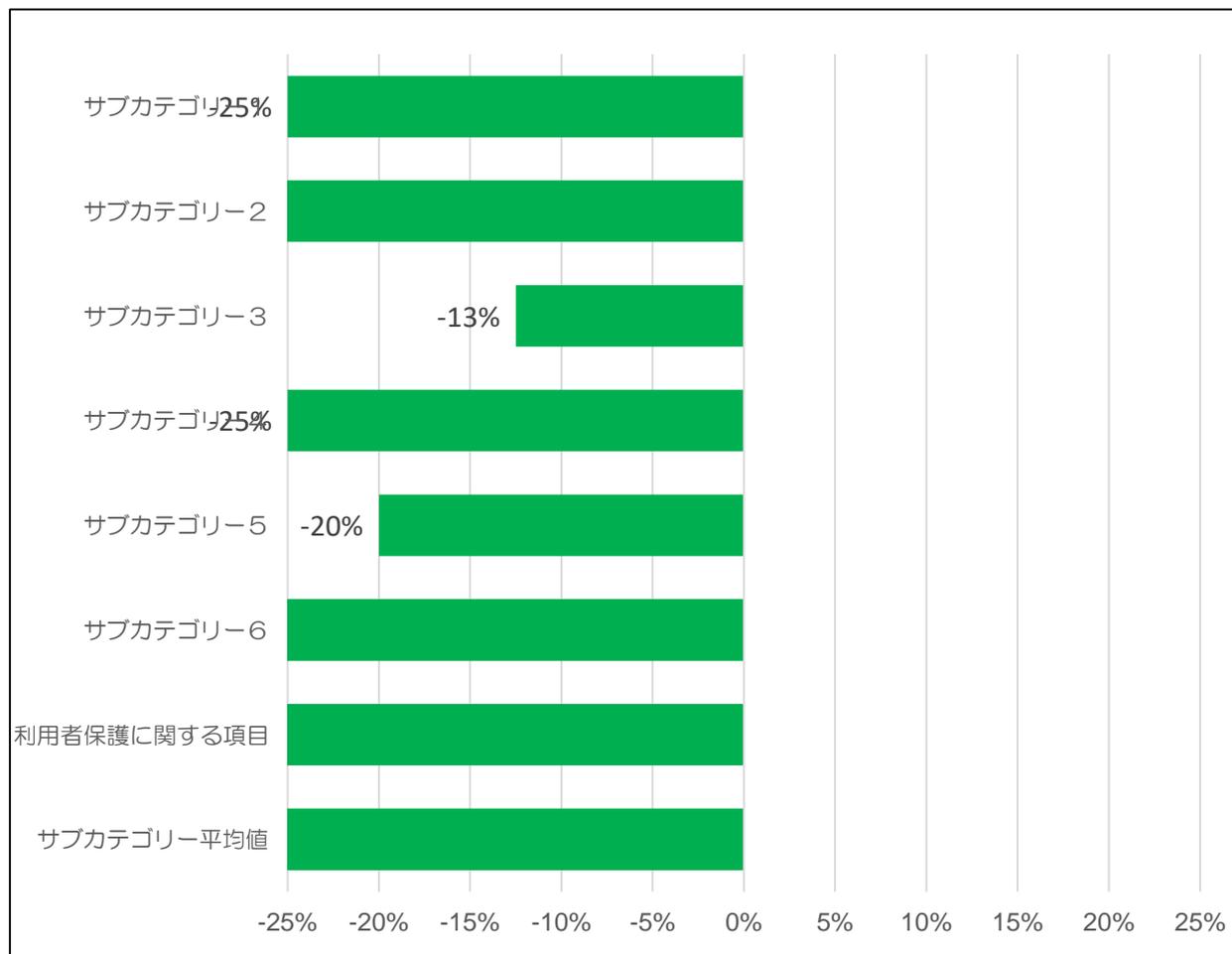
職員属性別「そう思う」回答割合



サブカテゴリー	全体平均	リーダー	一般職員
サブカテゴリー1 「サービス情報の提供」	82%	100%	75%
サブカテゴリー2 「サービスの開始・終了時の対応」	76%	100%	61%
サブカテゴリー3 「個別状況に応じた計画策定・記録」	83%	90%	78%
サブカテゴリー4 「サービスの実施」	73%	94%	69%
サブカテゴリー5 「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」	83%	100%	80%
サブカテゴリー6 「事業所業務の標準化」	40%	100%	20%
利用者保護に関する項目	57%	100%	36%

職員属性別「そう思う」回答乖離値

凡例 ■ 一般職員 — リーダー



サブカテゴリー	(一般職員) - (リーダー)	リーダー	一般職員
サブカテゴリー1 「サービス情報の提供」	-25%	100%	75%
サブカテゴリー2 「サービスの開始・終了時の対応」	-39%	100%	61%
サブカテゴリー3 「個別状況に応じた計画策定・記録」	-13%	90%	78%
サブカテゴリー4 「サービスの実施」	-25%	94%	69%
サブカテゴリー5 「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」	-20%	100%	80%
サブカテゴリー6 「事業所業務の標準化」	-80%	100%	20%
利用者保護に関する項目	-64%	100%	36%
サブカテゴリー平均値	-38%	98%	60%

② 職員自己評価 設問別集計

サブカテゴリー1 「サービス情報の提供」

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4
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	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 4 100%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75% 1 25%</p>
	3 事業所の情報を、行 政や関係機関等に提 供している			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 2 50% 2 50%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75% 1 25%</p>

サブカテゴリー2 「サービスの開始・終了時の対応」

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目		職員自己評価項目		経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1, 一般職員 n=4
2-1	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	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			
		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			
		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			
2-2	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	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			
		2	利用開始直後は、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			
		3	サービス利用前の生活を円滑にした支援を行っている			
		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			

サブカテゴリー3 「個別状況に応じた計画策定・記録」

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1, 一般職員 n=4
3-1	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	1	<p>1 14%</p> <p>6 86%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
		2	<p>7 100%</p> <p>7 100%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		3	<p>1 14%</p> <p>5 72%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 2 (50%), 1 (25%), 1 (25%)</p>
3-2	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	1	<p>7 100%</p> <p>7 100%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		2	<p>1 14%</p> <p>6 86%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
		3	<p>1 14%</p> <p>4 57%</p> <p>2 29%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 1 (25%), 2 (50%), 1 (25%)</p>

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目		職員自己評価項目		経営層 会議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4
3-3	利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
3-4	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	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
		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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>

特に良いと思う点	
1	記録を細く付けている。
2	全職員が利用者の理解に努めている。

特に改善したいと思う点	
1	全職員による利用者別記録シートへの入力（記録）を増やしたい。

サブカテゴリ4 「サービスの実施」

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1, 一般職員 n=4
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	1 個別の支援計画に基づいて支援を行っている			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 4 100%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 4 100%</p>
	3 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりに必要とする情報を、提供している			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 2 50%, 1 25%, 1 25%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75%, 1 25%</p>
4-2 利用者が主体性を持って、充実した時間になるような取り組みを行っている	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 2 50%, 1 25%, 1 25%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75%, 1 25%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75%, 1 25%</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25%, 3 75%</p>

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目		職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4
4-3	利用者の健康を維持するための支援を行っている	1			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		2			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		3			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		4			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
		5			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>
4-4	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	1			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
		2			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 2 (50%), 1 (25%), 1 (25%)</p>
		3			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 4 (100%)</p>

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目		職員自己評価項目		経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4
4-5	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	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		<p>3 43% 4 57%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25% 3 75%</p>
		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		<p>3 43% 1 14% 3 43%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25% 3 75%</p>

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4	
4-11	【就労継続支援A型】雇用による就労の機会や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている	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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 2 (50%)</p>
		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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
		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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 1 (25%), 2 (50%), 1 (25%)</p>
		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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 1 (25%), 3 (75%)</p>

特に良いと思う点	
1	職員それぞれが利用者さんとの関わり、信頼関係が持てている。
2	利用者さんへの支援をしっかりと職員間で共有している。
3	一人一人に職員が声かけてきている。
4	事業所全体がアットホームな感じがする。
5	PC関連事業を業務のメインにしている。
6	事業所全体の基準が優しい所。

サブカテゴリー5 「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4
5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している	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生じた場合には、利用者の同意を得るようにしている		<p>1 14% 6 86%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75% 1 25%</p>
	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		<p>1 14% 1 14% 5 72%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 3 75% 1 25%</p>
	3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		<p>1 14% 6 86%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 4 100%</p>
5-2 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	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)		<p>7 100%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 4 100%</p>
	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		<p>2 29% 5 71%</p>	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 2 50% 2 50%</p>

サブカテゴリー6 「事業所業務の標準化」

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1, 一般職員 n=4
6-1	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	1		
		2		
		3		
6-2	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	1		
		2		

特に良いと思う点

1	何でも言える雰囲気がある。
---	---------------

特に改善したいと思う点

1	業務属人化
2	継続性のある高単価の業務を受注できる様にしたい。
3	くじらの理念や方向性をしっかり共有できていないところ。
4	利用者の仕事のステップアップにつながる仕組みづくり。
5	仕事をする上での基本的な事柄の教育。
6	仕事の成果に対する評価基準。
7	支援と雇用契約の間で職員は何をすべきかの具体的役割や、やる事を明確化。
8	事業計画の見える化、及び事業内容（数字）の見える化。

利用者保護に関する項目

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1 , 一般職員 n=4
1	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 2 (50%), 2 (50%)</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 3 (75%), 1 (25%)</p>
2	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、認識を共有し、組織的に防止対策を徹底している			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 2 (50%), 1 (25%), 1 (25%)</p>
	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			<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー: 1 (100%)</p> <p>一般職員: 2 (50%), 2 (50%)</p>

凡例 ■ そう思う ■ そう思わない ■ わからない □ 無回答

評価項目	職員自己評価項目	経営層 合議結果	全回答者の回答分布 (N=7)	職員属性による対比 リーダー n=1, 一般職員 n=4	
3	事業所として リスクマネジメントに取り組んでいる	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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25% 3 75%</p>
	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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25% 2 50% 1 25%</p>	
	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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25% 1 25% 2 50%</p>	
	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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー 1 100%</p> <p>一般職員 1 25% 1 25% 2 50%</p>	
	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		<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>リーダー #NAME? 100%</p> <p>一般職員 2 50% 2 50%</p>	

特に改善したいと思う点	
1	会社内の整理（備品の置場等の統一）

