

## 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

令和元年度(2019年度)

就労移行支援

法人名称	<a href="#">NPO法人NECST</a>
事業所名称	<a href="#">ビルド神保町</a>
事業所所在地	東京都千代田区神田神保町1丁目22番 NTビル3階、6階
事業所電話番号	03-5577-6003

## 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)	<p>(法人の理念)</p> <p>NECSTは、個々のニーズに沿った適切な支援を提供することによって、精神障害のある人々が、地域の中でできるだけ質の高い、安定し自立した地域生活を送り続けられるようになることを目指しています。</p> <p>(事業所の運営方針)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) その人のリカバリーの可能性を信じ、長所を最大限に伸ばすサポートを行う。</li> <li>2) 集団的管理ではなく、一人ひとりの利用者にしっかりと向き合い、本人の希望や目標と一緒に考える伴走型支援を行う。</li> <li>3) 働くことはリカバリーの重要な要素である。本人の希望や強みを活かした働き方、就職先を共に考え、速やかに就職活動を進める。そして就職後も継続してサポートを行う。</li> <li>4) 精神障害を抱えながらも安定して働くために、通所中に自己管理能力、コミュニケーション能力を高めるプログラムおよび個別支援に力を入れている。</li> <li>5) 雇用主との橋渡し役として雇用主・利用者双方へのサポートを行い、併せて地域生活を支える関係機関との連携を図る。</li> </ol>

## 全体の評価講評

### 特に良いと思う点

- 職員は高い専門性を持ち、「トライアル&エラー」の精神と現場で協力して解決するチームワークの良さが、質の高い支援を維持している**  
 事業所には公認心理師・ジョブコーチ・福祉専門資格を持ち、職務経験が豊かな職員が多い。キャリアデザインや心理教育等々の専門的なプログラムの提供や就労支援など多岐に亘る支援の質の高さは、利用者の満足度・就職率・定着率の高さからもうかがえる。職場には互いを尊重し課題を現場で協力して解決する風土があり、「トライアル&エラー」の精神を大切に、アイデアを出し合いチャレンジし結果を分かち合う。更に、外部セミナーの講師や書籍の執筆への協力を後押しする等、職員に対しても「ストレングス視点」を持ち、個々の良さを引き出している。
- 利用者個別のニーズに合わせた「伴走型支援」により確実な就職実績を達成しながら、利用者からの高い満足度に基づく厚い支持を受けている**  
 集団訓練中心ではない、利用者自身が決定する「伴走型支援(IPS)」を事業所は目指している。「リカバリー(その人の望む生き方の実現)」「ストレングス視点」を支援の中核的価値と捉え、利用者と共に並走する担当職員は常に相談を受けながら、一緒に、いつ、どんな仕事に就きたいのかを本人と共に考える。加えて、多様なプログラムで就職に必要なスキルを適時に習

得し、利用者は非常に短い期間でゴールにたどり着き、高い満足感を得ている。更に、事業所には他の機関で働くことが難しいと判断された人も集い、その利用者もまた就職に繋がっている。

● **就業に役立つ充実した多様なプログラムの提供、実践的な就職活動、そして就職後の支援と一貫した就職・定着支援に取り組んでいる**

事業所では就業に役立つ多様なプログラムを提供している。プログラムには、自分を知る（社会生活技能訓練・認知行動療法・元気回復行動プラン）、スキルアップする（就活対策講座、PC講座、職業スキル、軽作業実習）、心理教育等がある。また、個別面談・面接練習・履歴書作成・企業実習等実践的な就職活動を行う。就職することが目標ではなく働き続けることを大切にし、就職後の支援も必要なことを必要なだけ行い、就職後6か月を経過した時点で就労定着支援事業の活用や定期的な卒業生の集まりを行うなど一貫した就職、定着支援に取り組んでいる。

✓ **さらなる改善が望まれる点**

● **法人の中長期計画および事業所の単年度事業計画の策定が望まれる**

法人および事業所が目指しているビジョンや基本方針は明示され、施設長および職員も十分認識して日常の業務に取り組んでいる。しかし、中長期にわたる事業内容、人員体制など具体的な項目などが明らかでないため、将来的な展望が見えにくい。法人の理念に基づき、数値目標を含む中長期計画を策定することで、今後の法人および事業所の経営方針や重点業務、優先順位などが一層鮮明になり、職員のやる気もさらに向上することと思われる。事業所の単年度計画も業務別の人員、数値目標などを明示したうえで会計収支予算書を作成することが望まれる。

● **リスク対策の第一歩として、ヒヤリハットや事故報告の作成に着手することが望まれる**

事業所では、利用契約書に安全配慮義務として必要な安全確保や具体的な計画を講じることを明文化し、緊急時の対応や虐待発生時の対応マニュアルを整備している。これまで自然災害、火災、通勤途上等による事故は殆ど発生していないことや、利用者の自己対応能力を高めることの重要性を考え、現在はリスクの捉え方の整理段階と言える。事業を展開する上で想定されるリスクを洗い出し対策を講じることは、事業所が利用者へ福祉サービスを提供する上で重要なことと捉えリスク対策の第一歩として、ヒヤリハットや事故報告の作成に着手することが望まれる。

● **業務の標準化の一環として、利用者支援に関連する書式の見直しが始まり、今後の取り組みに期待したい**

事業所では、職員一人ひとりの専門性の高さやチーム力で、就労支援において高い実績を維持している。一方で、大幅な法人内異動により職員も入れ替わり、同じ法人、同じ就労移行支援事業所にあっても情報や書式が共有されていないことに戸惑ったという。事業所ごとのカラーを大事にしながらも、法人として共通するものを言語化、文書化する必要性を痛感し、業務の標準化の一環として、利用者支援に関連する書式の見直しを始めたところであり、今後の取り組みが期待される。また、個人情報や苦情解決の取扱い、虐待対応に対する規程類の整備が望まれる。

## 事業者が特に力を入れている取り組み

★ **法人として横断的な会議を増やし、効率的で効果的な情報共有や組織力強化を図っている**

法人は精神障害者の自立を支えるために、「リカバリーの視点」に根差した就労移行支援事業を4事業所のうち3事業で展開し、「ビルド神保町」もその一つである。各事業所は互いに切磋琢磨しながら独自に事業を展開してきたが、これまでばらばらに運用されていたしくみの見直しに力を入れている。施設長会議に加え、新たに事業所連絡会、営業ミーティング等横断的な会議を設置、法人全職員参加の全体ミーティングの回数を増やす等、効率的で効果的な情報共有、営業戦略の強化、職員交流の活性化とチームワークの促進等、組織力の強化に取り組んでいる。

★ **高い就職率と定着率を維持しながら、常に新規利用者を開拓し事業所運営をしている**

事業所は開所以来、延べ94名の就職を達成し、昨年度は退所者の約9割が就職した。平均利用期間も8か月と短く、高い就職実績はその表裏として利用者の新規開拓、営業を常に必要とする結果となる。事業所は現在の利用数を維持する為に、一層効果的な情報発信が重要と捉えて力を注いでいる。特に刷新したリーフレット等を配布した際にどれだけ問い合わせがあったのか等、データ集積して営業ミーティングで分析し、頒布先、訪問頻度を再検討するしくみは合理的である。一般的な福祉事業所が苦手とする市場分析を強みに事業所経営の効率化に挑んでいる。

★ **個別支援計画に基づく伴走型支援で、就職が職業生活のスタートになるよう支援している**

利用者一人ひとりのストレングスに着目し、その人の望む生き方を実現するリカバリー志向の個別支援計画に基づく個別担当制による伴走型支援を行い、就職がゴールではなく職業生活のスタートと捉えた支援をしている。利用開始の早い段階に、職業プロフィールや履歴書等を作成し、自らが目指すことを見える化している。また、高い専門性を持つ職員がそれぞれ担当し、自己管理能力やコミュニケーション能力を養い安定して働く上で役立つ多様なプログラムを提供し、更に就職面接会や職場実習時等の丁寧なフィードバック等、実践的な支援に取り組んでいる。

## 利用者調査結果

### 調査概要

- **調査対象**：調査日現在、事業所と利用契約を結んでいる登録者23名のうち、長期休所中を除く20名を対象とした。年齢層は20歳～50歳代で、20歳～30歳代の占める割合が最も多く、平均年齢は32.7歳で、男女比率では2：1と男性が多い。また、平均利用期間は6か月である。
- **調査方法**：アンケート方式  
利用者説明会を開催し、調査の目的と意義、方法について説明したのち、評価機関が直接アンケート用紙を配布し、その場での記入・回収を行った。当日欠席の利用者11名については、評価機関に直接郵送する方法により回収した。
- 利用者総数：23人
- 共通評価項目による調査対象者数：20人
- 共通評価項目による調査の有効回答者数：20人
- 利用者総数に対する回答者割合（%）：87.0%
- 調査項目：[共通評価項目](#)

有効回答者数/利用者総数  
20/23

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 90%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 10% <input type="checkbox"/> いいえ : 0% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
2. 事業所の設備は安心して使えるか	はい 90%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 10% <input type="checkbox"/> いいえ : 0% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
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 65%	どちらともいえない 35%		
11. 【就労移行支援】 事業所での活動が就労に向けた知識の習得や能力の向上に役立っているか	はい 95%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 5% <input type="checkbox"/> いいえ : 0% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
12. 【就労移行支援】 職場見学・職場実習等の、事業所外での体験は充実しているか	はい 60%	どちらともいえない 20%	無回答・非該当 15%	<input type="checkbox"/> いいえ : 5%
13. 【就労移行支援】 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 35%	どちらともいえない 25%	無回答・非該当 35%	<input type="checkbox"/> いいえ : 5%
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	はい 90%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 10% <input type="checkbox"/> いいえ : 0% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
19. 職員の接遇・態度は適切か	はい 95%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 0% <input type="checkbox"/> いいえ : 5% <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 80%		無回答・非該当 20%	
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 55%		無回答・非該当 30%	<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 10% <input type="checkbox"/> いいえ : 5%
22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	はい 90%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 10% <input type="checkbox"/> いいえ : 0% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
23. 利用者のプライバシーは守られているか	はい 95%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 5% <input type="checkbox"/> いいえ : 0% <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 95%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 0% <input type="checkbox"/> いいえ : 5% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
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 90%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 5% <input type="checkbox"/> いいえ : 5% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 0%
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	はい 75%			<input type="checkbox"/> どちらともいえない : 10% <input type="checkbox"/> いいえ : 5% <input type="checkbox"/> 無回答・非該当 : 10%

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

はい 70%	どちらとも いいない 15%		
-----------	----------------------	--	--

いいえ：5%  無回答・非該当：10%