

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

(障害者(児)施設・事業所)

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 コミュニティケア街ねっと
所 在 地	千葉県千葉市稲毛区園生町1107-7
評価実施期間	2022年 11月 1日～ 2023年 3月 13日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称	障がい者の就労促進事業所 みんなの家		
(フリガナ)	ショウガイシャノシュウロウソクシンジギョウショ ミンナノイエ		
所 在 地	〒289-2513 千葉県旭市野中3825		
交通手段	自動車、法人の循環バス等		
電 話	0479-60-0607	FAX	0479-60-0667
ホームページ	http://www.rosario.jp		
経 営 法 人	社会福祉法人 ロザリオの聖母会		
開設年月日	平成9年 4月 1日		
事業所番号	1211400112	指定年月日	平成23年 4月 1日
提供しているサービス	就労移行支援事業／就労継続支援B型事業/就労定着支援事業		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労移行支援事業	10	<ul style="list-style-type: none"> 一般企業等への就職に向けた訓練を行う。 就労アセスメントを実施、課題の抽出と自己理解を深め今後の進路に結びつける。 作業を通して報告・連絡・相談などのビジネスマナーを身につける。
就労継続支援B型事業	40	<ul style="list-style-type: none"> 3つの作業班（外勤班・製パン班・喫茶班）に分かれ、個々の適正と体力に見合った作業を配置している。また、就労収入から必要経費を差し引いて、従事している利用者に工賃として分配します。
就労定着支援		<ul style="list-style-type: none"> 福祉サービスを利用して就職された障がいのある方に対し、生活面及び就労面の課題を把握するとともに、企業や関係機関との連絡調整やそれに伴う課題解決に向けて必要となる支援を行う。月に1回以上は対面での相談支援を行い、月に1回以上は企業での訪問相談を行っています。

(3) 職員（スタッフ）体制

職員	常勤職員	非常勤、その他	合計	備考
	11	8	19	
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	・電話でのお問い合わせ		
申請窓口開設時間	・8：30～17：00		
申請時注意事項			
相談窓口	サービス管理責任者 石橋 典子		
苦情対応	窓口設置	責任者：辻内 理章 窓口：石橋 典子	
	第三者委員の設置	松井 安俊 ・ 根本 芳枝	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

<p>サービス方針 (理念・基本方針)</p>	<p>利用者一人ひとりの生命の尊厳を守り、個性・主体性を尊重し、人間としての権利を擁護することを基本的姿勢とし、作業や諸活動を通して、利用者が社会の一員として自らの生活を組み立てていく力をつけ、その人なりの成長と自己実現を図ることが出来るように援助する。</p>
<p>特 徴</p>	<p>年間平均5名の就労者を輩出する就労移行支援事業は、実際の作業を通してビジネスマナーを身につけ、社会に出るための準備を行います。また、就労継続支援B型事業は、平均工賃約2万5千と高い工賃を維持し、利用者の経済的自立を援助します。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>「みんなの家」は千葉県旭市で障がいのあるすべての方を対象に、『はたらく』場を提供している福祉サービス事業所です。『就労移行支援事業』と『就労継続支援B型事業』を中心に事業運営を行っています。また、一般就職をされた方に対して『訪問型職場適応援助者（ジョブコーチ支援）』助成金を活用して、職場における支援をある一定期間実施したのち『就労定着支援事業』で支援を行い、働き続けるために必要とされるサポートを実施している『多機能型事業所』です。</p> <p>『就労移行支援事業』では、就労アセスメントを行い『はたらく』ために必要な能力について自己理解を図り、次の進路選択に向け個々の課題について整理を支援者と障がいのある方が一緒に実施しています。また、一般就職に向け個々の能力に見合う『就労支援プログラム』と『ジョブガイダンス』等を実施しています。また、『就労継続支援B型事業』においては賃金水準アップを目指し、3つの班（『喫茶班』、『製パン班』、『外勤班』）の特性を活かしたサービス提供を実施しています。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

評価機関名 コミュニティケア街ねっと

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
利用者本位の支援・作業構成を適切に整備し、利用者及び職員の成長に繋げている
利用者本位の個別支援は、自己決定、自己選択、自己実現につながる支援・作業構成(施設内作業、施設外作業、独自性事業、就労支援プログラムなど)となっている。利用者本位の個別支援を進めることが利用者及び職員の成長を促している。利用者及び職員が「働く」ことをキーワードに日々活動しており、法人全体としての障害者への支援方針の浸透が職員一人ひとりの成長に繋がっている。
一人ひとりの目標や具体的な支援方針を明確にし、支援計画の課題を分かりやすくしている
個別支援計画は、担当職員が作成し、サービス管理責任者と管理者が確認している。計画は就労移行班は3か月1回、就労継続班は6か月に1回見直しをしている。作成にあたっては、支援日誌や朝・夕のミーティングなどの記録で、利用者の様子や意向を確認して反映するようにしている。また、利用者の課題については、「課題表」を作成して優先順位をつけて個別支援計画に盛り込んで、利用者の意識、作業の向上に繋げている。
一般就職に向けて、利用者の特性に合わせたプログラムを作成し支援している
利用者の就労移行班を中心に、障害者就業・生活支援センターと連携を図っている。一般就職に向けた取り組みとして、利用者の特性に応じて就労に必要な知識の向上を図れるように、一人ひとりの就労プログラムで実施している。パソコン習得、履歴書作成とともに面接練習や身だしなみ、挨拶などのビジネスマナーを身につけられるように支援している。また、就職後の相談やジョブコーチなどのサポートをして、就労定着を図れるようにしている。今年度は8名の企業就労が決まった。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
専門性の高い技術を必要とした「仕事の成果」を継続的に維持できる仕組みの構築が求められる
法人の全職員を対象に「職員研修基本計画」を定め、キャリアパス研修、業務別研修、資格取得支援プログラム等の研修を適切に実施している。階層別に必要な知識とスキルを法人全体で実施することで、連帯感と使命感を醸成し、職員一人ひとりに合わせた動機づけ、能力開発、行動支援、キャリアパスとキャリアデザインの実現に向けた体制を構築している。専門性が高く求められるパンの生産・販売管理、飲食業の店舗運営管理などについては、個別の計画的なOJTの仕組みが求められる。おいしいパン等を作ることが属人化してしまわないように、「一人の職人(匠)」に頼らない、日常の計画的OJTの仕組みを構築することが求められる。職員一人ひとりが自分の成長と組織貢献を振り返りの中で実感できるようにすることが期待される。
事業所単独の中長期計画の立案、重要課題解決のための選択肢を明文化することが期待される
法人の中長期計画に沿って、事業環境(外部環境:地域動向、内部環境:利用者ニーズ等)を分析、把握し、利用者本位の支援の質の向上、職員の働きやすい環境構築、安全と安心、地域密着、独自性を考慮した実現可能性が高い事業計画を作成している。事業計画作成時には、職員の意見を反映し、目標達成の為に、現場では定期的な見直し、改善を図っている。今後は、事業所単独の中長期計画(Vision)の立案、重要課題解決のための選択肢を明文化することが求められる。職員のキャリアパスと日常の行動計画と結びつけ、中長期目標に相応しい行動を選択する習慣を身につけることが望まれる。
リスクマネジメント対応の継続とさらなる安全・安心の確保に期待する
食品の安全性を確保するために、HACCP(衛生管理手法)に沿った対応に努めている。利用者や職員は安全衛生の意識向上を図るために、普段からユニホーム・帽子・身だしなみ・備品・器材などの確認や異物混入防止など、衛生管理に努めている。しかしながら、まだ改善の余地がある部分も見受けられる。入退室時の靴裏の洗浄や消毒、お弁当の搬出時にドアや窓が開放されていないかなど、外部からの異物侵入を防ぐため、調理環境の衛生管理はさらに徹底し、安全・安心を確立していくことを期待する。

<p>(評価を受けて、受審事業者の取組み)</p> <p>第三者評価を受け、高く評価いただいた利用者を中心に他機関との連携を図り、利用者一人ひとりが抱える課題等について整理を行い、丁寧なサービス提供を目指し個別支援計画に反映させていく。また、一般就職に向けた個別支援プログラムの充実を図り、今後も注視していきたい。</p> <p>さらに取り組みが望まれる改善点においては、ご指摘いただいた3点について事業所内で共有を図り、さらなる飛躍に向け検討していこうと思う。具体的対処として、①パンの生産・販売管理、飲食業の店舗運営管理や職員体制等の負担感や将来構想に向け、事業所全体で検討を行い役割分担などの明文化を図ることで、特定の職員への偏りを防ぎ、事業所全体での成長を促していくこととする。その中で作業工程のマニュアル化、レシピ等のマニュアル化に向けた取り組みも今後は行っていく。②事業所の中長期計画を立案し、次世代育成を念頭において管理者又は法人のビジョンを見える化しつつ、職員一人ひとりへ浸透させていく。③HACCP(衛生管理手法)に沿って安全衛生の意識向上について、より一層の徹底を意識し普段から細かい箇所への配慮を実施する。また、事業所全体で備品や器材などを含め衛生管理に従事する。管理者としても衛生管理の徹底に甘さがあったので、今後においては現場と共に確認することを意識づけしていく。このたびの第三者評価にてコメントいただいた事柄については、事業所全体に共有し真摯に受け止めより良いサービス提供が実施できるよう努めていきたいと思う。</p>

福祉サービス第三者評価項目の評価結果（障害者（児）施設・事業所）

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目				
				■実施数	□未実施数 *非該当数			
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	1 理念や基本方針が明文化されている。	3	0			
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0			
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	0			
		2 計画の策定	中・長期的なビジョンの明確化	4 事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	3	1		
				5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	3	0		
				6 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	0		
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	7 理念の実現や質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	3	0		
				8 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	3	0		
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0		
				10 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	0		
			職員の就業への配慮	11 事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	3	0		
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0		
			職員の質の向上への体制整備	13 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	3	1		
				14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	2	1		
		II	適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	16 施設の全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	6	0	
17 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4				0			
18 利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4				0			
2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み			19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	5	0		
				20 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	2	0		
3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始			21 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	2	2		
				22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	0		
4 個別支援計画の策定	個別支援計画の策定・見直し			23 サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	3	0		
				24 一人ひとりのニーズを把握して個別支援計画を策定している。	4	0		
				25 個別支援計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的に実施している。	2	1		
				26 利用者のサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	3	0		
				5 実施サービスの質	項目別実施サービスの質	27 【個別生活支援】日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	4	0
						28 【居住・入所支援】居住・入所施設において、日常生活の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	非該当	非該当
						29 【日中活動支援】利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活訓練、機能訓練及び生活についての相談等の支援を行っている。	4	0
30 【就労支援】就労に必要な知識の習得や能力向上のための訓練等を行い、就労の機会の提供を行っている。	6					0		
6 安全管理	利用者の安全確保	31 利用者を尊重したコミュニケーション支援を行っている。	5	0				
		32 利用者の健康を維持するための支援を行っている。	4	0				
		33 利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。	3	0				
		34 預り金について、適切な管理体制が整備されている。	非該当	非該当				
		35 感染症の発生時などの対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	3	0				
		36 事故などの利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	3	0				
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	37 緊急時（非常災害発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	6	0				
		38 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	0				
計				126	6			

項目別評価コメント

標準項目 ■ 整備や実行が記録等で確認できる。 □ 確認できない。 *非該当（提供していないサービス）

項目	標準項目
1 理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に明文化されている。 ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。 ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。 <p>(評価コメント) 理念及び基本方針等は、事業計画、広報誌、ニュースレター、ホームページ等に明文化され、法人が目指す方向性や具体的な事業を明確化している。職員一人ひとりが理解を深め、支援と仕事に意味づけ主体的に行動がとれるように、朝・夕のミーティングや定期的開催されているケース会議・班会議・職員会議などで確認している。</p>
2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。 ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ、職員と話し合い共有化を図っている。 ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い、実行面の反省をしている。 <p>(評価コメント) 理念や基本方針は、各種会議、研修、委員会等で周知している。日常的に職員が支援の質や取り組みの振り返りをおこない、理念や基本方針の実践面を振り返っている。朝・夕のミーティングや定期的開催されているケース会議・班会議・職員会議などで情報共有・意見交換をおこない、実行面での更なる成長の機会を設けている。</p>
3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 契約時等に理念・方針が理解しやすい資料を作成し、分かりやすい説明をしている。 ■ 理念・方針を利用者や家族会等で分かりやすく説明し、話し合いをしている。 ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。 <p>(評価コメント) 事業所内各所に理念や基本方針を掲示し、利用者等に伝わるように努めている。また、年に一度の契約更新時及び家族会、総会等で管理者から説明し、ホームページ、パンフレット、広報誌、ニュースレター等にも掲載している。理念及び基本方針の実践面が、どのように利用者に伝わっているかは、日常の支援及びアンケート等で把握し、改善に取り組んでいる。</p>
4 事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社会福祉事業の全体や地域動向について、具体的に把握している。 □ 事業計画には、環境把握に基づく中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。 ■ 事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 ■ 事業計画及び財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる。 <p>(評価コメント) 法人としての中長期計画を作成し、各事業部はそれに基づく事業計画を立案している。事業環境(外部環境:地域動向、内部環境:利用者ニーズ等)を分析、把握し、利用者本位の支援の質の向上、職員の働きやすい環境構築、安全と安心、地域密着、独自性を考慮した実現可能性が高い事業計画を作成している。事業計画作成時には職員の意見を反映し、目標達成の為に現場では定期的な見直し、改善を図っている。今後は、事業所単独の中長期的な重要課題の明文化が求められる。</p>
5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 理念・基本方針により重要課題が明確にされている。 ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。 ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている。 <p>(評価コメント) 事業計画には、運営管理、利用者へのサービス、安全衛生対策、衛生管理、専門性向上、特徴あるサービスの提供、各部門計画等から目標及び重要課題(実施計画等)を明文化している。計画的組織運営における日常のスケジュール管理、目標管理の仕組みが構築され、各部門及び職員の連携が目標達成に向けて明確化されている。</p>
6 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。 ■ 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。 ■ 方針や計画、課題の決定過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。 <p>(評価コメント) 年度計画や事業所の方針を決定する過程においては、日常的なコミュニケーションを大切に、現場職員の意見を反映する仕組みが構築されている。朝・夕のミーティングや定期的開催されているケース会議・班会議・職員会議などで、目的別に話し合われ、進捗管理が適切におこなわれている。</p>

7	理念の実現や質の向上に意欲を持ち、その取り組みに指導力を発揮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。 ■管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。 ■運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。
(評価コメント) 管理者及び中間管理職は、理念及び基本方針に沿って、利用者本位の支援の実現、安全と安心の事業運営、地域に密着した取り組みなどに指導力を発揮している。年度目標は具体的に数値化した目標と実施する支援内容が明確化され、その目標達成に向けた取り組み、役割行動を管理者と中間管理職が率先垂範することで、職員を動機づけ、行動支援している。		
8	経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	<ul style="list-style-type: none"> ■管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。 ■管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。 ■管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制(改善委員会など)を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
(評価コメント) 管理者、中間管理職、経理部門等が連携し、組織運営管理を実施している。人事、労務、会計・財務等の分析をおこない、経営資源を適正に組み合わせ最大効果が生まれる事業運営に取り組んでいる。管理者および中間管理職は、食品開発、生産管理や販売管理に関して提案や助言をし、各担当者と検討を重ねている。また、新規取引先や販売先開拓などの営業活動、工賃向上に向けた環境整備、作業環境改善等に積極的に取り組んでいる。最適な人員配置、業務効率化及び簡略化による業務負担軽減など、具体的に取り組み、指導力を発揮している。		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> ■倫理規程があり、職員に配布されている。 ■従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。 ■倫理(個人の尊厳)の周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。
(評価コメント) 法人として、全職員が守るべき倫理を「基本理念、倫理綱領及び職員行動規範」として定めている。事業計画、パンフレット等に倫理綱領や行動規範を記載し、会議や研修等で周知している。専門職としての職業倫理については職員一人ひとりが自覚し、行動していることを日常の支援や言動で把握し、必要があれば随時改善している。管理者は、法人及び事業所が目指している高い水準の「倫理綱領及び職員行動規範」の実践に向けて、さらに日常的な取り組みを強化しようと考えている。		
10	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<ul style="list-style-type: none"> ■人事方針が明文化されている。 ■職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。 ■評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。 ■評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。
(評価コメント) 法人として人事方針を明確化し、人事を計画的・組織的に管理・実践している。職員研修基本計画では、キャリアパス研修、業務別研修、資格取得支援プログラムなどを実施することで、階層別に求められる知識とスキル、専門性が計画的に習得できる仕組みを構築している。人事考課を年2回実施し、評価の結果をフィードバックすることにより、職員一人ひとりの意欲向上に繋げている。人事異動による組織活性化、コンプライアンス(虐待やハラスメント等)の徹底・不正の防止、労働意欲低下・マンネリ化による停滞の解消、職員一人ひとりに合わせた能力開発、キャリアパスとキャリアデザインの実現に向けた体制を構築している。		
11	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。 ■把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。 ■定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。
(評価コメント) 経理担当者が職員の就業状況、有給消化率、時間外労働等を把握し、安全で快適な働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。有給休暇は最低年5回以上取得するように促している。所長との個別面談を定期的及び随時実施し、職員の意見を就労関係の課題解決に反映できるようにしている。また、キャリアパス研修の体系の中でコーチング面談を仕組み化している。また、朝・夕のミーティングや定期的に開催されているケース会議・班会議・職員会議などでは、数値化で表れない現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みを構築している。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。 ■希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。 ■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。
(評価コメント) 法人全体として福利厚生委員会を設置し、年数回の行事等も実施している。新型コロナウイルス感染症の影響もあり、できていない行事もあるが、状況に合わせて検討、適切に実施していけるように考えている。安全な職場環境の構築、ストレスチェック後の専門員によるメンタルサポート等、職員の精神的・身体的な健康管理に取り組んでいる。令和4年10月から、育児、介護休業法を改正し、施行している。		

13	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 ■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■個別育成計画・目標を明確にしている。 □OJTの仕組みを明確にしている。 		
(評価コメント) 法人の全職員を対象に「職員研修基本計画」を定め、キャリアパス研修、業務別研修、資格取得支援プログラム等の研修を適切に実施している。階層別に必要な知識とスキルを法人全体で実施することで連帯感と使命感を醸成し、職員一人ひとりに合わせた動機づけ、能力開発、行動支援、キャリアパスとキャリアデザインの実現に向けた体制がある。専門性が高く求められるパンの生産・販売管理、飲食業の店舗運営管理など、個別の計画的なOJTの仕組みが求められる。おいしいパン等を作るのが属人化してしまわないように、「一人の職人(匠)」に頼らない、日常の計画的OJTの仕組みを構築することが求められる。職員一人ひとりが自分の成長と組織貢献を振り返りの中で実感できるようにすることが期待される。				
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画を立て実施している。 ■常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する個別研修を立て実施している。 □事業所全体として個別の研修計画の評価・見直しを実施している。 		
(評価コメント) 法人の全職員を対象に「職員研修基本計画」を定め、全体的な研修と個別の階層、業務別研修を実施している。習得した知識とスキルを現場で実践し、理論の実践と実践の理論化を図っている。職員一人ひとりに必要な個別の研修、OJT(職務を通じた計画的なトレーニング)、SDS(自己啓発支援)を計画的に実施している。事業所として個別の研修の成果を評価し、学びが組織貢献(キャリアパス)と個人の成長(キャリアデザイン)にどのくらい具体的に効果があったのかを、評価・見直しできていない部分が見受けられた。				
15	職員の働き甲斐や職場の信頼関係の向上に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■理念・方針や目標の共有化のため会議等の場で実践面の確認等を行い、職員の理解を深めている。 ■職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場づくりをしている。 ■研修等により知識・技術の向上を図り、職員の意欲や自信を育てている。 ■職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。 ■評価が公平に出来るように工夫をしている。 		
(評価コメント) 利用者本位の個別支援、工賃向上への取り組み、食品衛生管理、業務・安全管理など、仕事の意味づけや職員一人ひとりの働きがいを見つげられるようにしている。職員会議、班会議を月1回実施し、それぞれの意見を交換できる場としている。その際に職員一人ひとりが発言しやすい環境を整えている。毎日の業務に追われ、研修参加を躊躇してしまうこともあると思われるが、職員が参加したい研修を優先できるように支援している。職員が働きがいをもって働ける環境づくりに努めている。				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; padding: 5px;">全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。</td> <td style="padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> ■憲法、障害者基本法、障害者権利条約等の基本的な考え方について研修を実施している。 ■日常の支援では、個人の意思を尊重し、一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援をしている。 ■職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。 </td> </tr> </table>			全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> ■憲法、障害者基本法、障害者権利条約等の基本的な考え方について研修を実施している。 ■日常の支援では、個人の意思を尊重し、一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援をしている。 ■職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。
全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> ■憲法、障害者基本法、障害者権利条約等の基本的な考え方について研修を実施している。 ■日常の支援では、個人の意思を尊重し、一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援をしている。 ■職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。 ■虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。 ■日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。 ■利用者の羞恥心に配慮した支援をしている。 			
(評価コメント) 権利擁護・身体拘束、虐待防止委員会を月1回開催し、制度面や事例等について職員全体へ周知している。職員側の意識も変わってきており、利用者に対する支援に反映されている。職員同士がお互いに話し合い、「心の余裕」が持てるようにして、利用者の支援にあたっている。				
17	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。 ■職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。 		
(評価コメント) 個人情報保護については個人情報保護方針を示し、事業計画やホームページに掲載して全ての職員、利用者、家族、関係者等にも周知している。契約時には、個人情報保護について利用者及び家族に説明している。職員には会議、委員会、研修等で周知し、実習生やボランティア等にも個人情報保護について丁寧に説明している。				
18	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。 ■利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。 		
(評価コメント) 利用者の自治会を開催し、利用者が主体的に話し合い、事業所への意見や要望を伝える機会を設けている。議事録を残し、誰でも見ることができ、その意見がどのように活かされている確かめることができる。玄関には意見箱を設置し、家族も気楽に意見を述べられるようにしている。また、福祉サービスの第三者評価を定期的に受審し、利用者の意向及び満足度を客観的に把握し、公表している。				

19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。 ■事後処理に関しては、当該利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。 ■第三者の訪問による権利擁護(オンブズパーソン)制度を整備している。
(評価コメント) 苦情や要望を受け入れやすい仕組みを構築し、苦情解決マニュアルに沿って適切に対応している。苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を配置し、事業所内等に掲示し、周知している。苦情に対しては真摯に受け止め、原因を探求して再発防止の徹底を図っている。内容によっては、弁護士、司法書士等と連携を図り対応している。日常的に、利用者個別に話を聞き、苦情や要望の把握に努めている。		
20	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	<ul style="list-style-type: none"> ■事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。 ■事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。
(評価コメント) 朝・夕のミーティングや定期的に開催されているケース会議・班会議・職員会議などで、個別支援計画の実施内容や課題など話し合っている。利用者個々の課題についての事例検討などは、会議録や資料などで全職員に回覧で周知し、共有できるようにしている。		
21	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>業務の基本や手順が明確になっている。 <input type="checkbox"/>分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。 ■マニュアル見直しを定期的実施している。 ■マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント) 感染症対策、有事対応情報管理など、各種マニュアルが整備されている。作業の流れなどは、職員が経験の積み重ねで習得しており、具体的な手順が示されていない。新人職員や異動してきた職員などに統一した支援のサービスが提供できるように、作業マニュアルの作成が必要と思われる。		
22	利用に関する問合せや見学に対応している。	<ul style="list-style-type: none"> ■問合せ及び見学への対応について、パンフレット、ホームページ等に明記している。 ■問合せ及び見学の要望に対応し、個別利用者のニーズに応じた説明をしている。
(評価コメント) 見学や問い合わせについてはホームページに掲載しており、所長が対応している。見学時はパン工房・喫茶「ひまわり」・パン販売所・各作業所などを見学してもらい、パンフレットを用いて丁寧に説明している。		
23	サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	<ul style="list-style-type: none"> ■サービス提供内容や重要事項説明書等は、分かりやすい資料となるように工夫している。 ■サービス提供内容、日常生活の決まりごと、重要事項等を分かりやすく説明している。 ■サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。
(評価コメント) サービスの開始にあたり、各種サービスごとに作成された重要事項説明書・利用契約書を基に説明をしている。契約時に、就労訓練活動内容・作業時間・余暇活動や利用料金・苦情相談などについて分かりやすい言葉で説明し、本人、家族の同意を得ている。		
24	一人ひとりのニーズを把握して個別支援計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者及びその家族の意向、利用者の心身状況、入所前の生活状況等を定められた手順に従ってアセスメントを行っている。 ■利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きや様式を工夫し記録している。 ■当該個別支援計画に係る職員が連携し、多角的な視点により計画が検討されている。 ■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
(評価コメント) 契約時に詳細なアセスメントをおこない、利用者の特徴などを把握するとともに、個別支援計画を作成している。また、喫茶や内職作業などの3日間ほどの職場体験をもらい、本人の希望を踏まえ、能力を見て、どのサービスがよいかを見極めながら、個別支援計画に反映できるようにしている。また、利用者の課題については、優先順位をつけて「課題表」作成し、個別支援計画に盛り込んでいる。個別支援計画書は、本人と家族の同意を得ている。		

25	個別支援計画について、内容は適切であるかの評価・計画の見直しを定期的実施している。	<ul style="list-style-type: none"> ■当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。 ■見直しはサービス提供に係る職員全員の意見を参考にしている。 □容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。
(評価コメント) 個別支援計画は担当職員が作成し、サービス管理責任者と管理者が確認している。個別支援計画は、就労移行班は3か月に1回、就労継続B型は6か月に1回見直している。		
26	利用者のサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> ■計画の内容や個人の記録を、支援を担当するすべての職員が共有し活用している。 ■個別支援計画の実践に向け、具体的な内容の工夫が見られる。 ■申し送り・引き継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有している。
(評価コメント) 定期的開催している職員会議、ケース会議、班会議や毎日の朝・夕のミーティングなどで、利用者の計画と支援を確認し、職員間で情報の共有化を図っている。会議などに参加できない職員には、毎日の申し送りや支援日誌、定期的な会議などの記録を閲覧してもらい、情報を伝えている。		
27	【個別生活支援】 日常生活上の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■個別支援計画に従って利用者の主体性を尊重した生活支援を行っている。 ■重度の障害者に利用者の主導による個別の包括的・継続的な生活支援を行っている。 ■食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。 ■身体介護、家事支援、移動支援等は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。
(評価コメント) 利用者の心身状況を把握し、利用者の状況に合わせて個別支援計画書に沿った支援をしている。日常生活においては、一人ひとりの利用者のペースを尊重し、主体性を大切にしている。また、残存機能の維持向上に繋げながら、作業に取り組めるよう支援している。		
28	【居住・入所支援】 居住・入所施設において、日常生活の支援や生活する力の維持・向上のための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> *食事、入浴、排泄等の支援は、利用者の状況やペースに合わせて行っている。 *利用者が安定した睡眠をとる事が出来るよう支援を行っている。 *生活環境の整備をしている。 *利用者が暮らしの幅を広げることができるよう、様々な体験の場を提供している。 *日中サービス事業者と連携し、利用者一人ひとりに応じた支援を行っている。
(評価コメント) 非該当		
29	【日中活動支援】 利用者が自立した生活を地域で送ることができるよう、日常生活訓練、機能訓練及び生活についての相談等の支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■地域で安定した生活を送ることができるよう、継続して相談等の支援や関係機関との調整を行っている。 ■利用者が意欲的に目標とする力を身につけることができるよう工夫している。 ■利用者が趣味や創作活動等を通じて社会参加活動が出来るように取り組んでいる。 ■自立した生活に向けて、利用者一人ひとりに応じた日常生活訓練や機能訓練を行っている。
(評価コメント) 一人ひとりの利用者が社会の一員として、多様な作業に取り組んでいる。組み立て、球根の袋詰め、野菜の袋詰め、箱折りなど企業からの受託作業をおこなう「外勤班」、食パン・菓子パンの製造・販売をする「製パン班」、法人内にある喫茶店での接客やランチの提供、配食弁当作りをおこなう「喫茶班」、企業などへの就労を目指す「就労移行班」など、利用者の希望や適性を考慮し、それぞれの班で個々の持っている力を発揮できるように支援している。また、地域の催し場所で出店したり、高校やスーパーでパンを販売しており、地域住民と交流するとともに社会参加の機会になっている。		
30	【就労支援】 就労に必要な知識の習得や能力向上のための訓練等を行い、就労の機会の提供を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者が自発的に働く意欲を持てるような取り組みを行っている。 ■生活リズムや社会人としてのマナーの習得等の支援を行っている。 ■職場見学や実習等、職場にふれる機会を取り入れた支援を行っている。 ■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。 ■賃金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。 ■商品開発、販路拡大、設備投資等賃金アップの取り組みを行っている。
(評価コメント) 就労移行班を中心に障害者就業・生活支援センターと連携を図り、一般就職に向けた取り組みを実施している。仕事をするうえで必要なマナーやルール、身だしなみなどを学ぶ機会を設け、個別的就労プログラムを実施している。今年度は8名の施設外就労が決まった。就労継続支援では、コロナ禍において、病院内の販売などで売上が低下したが、販路を拡大したり、焼き菓子などのギフト商品により、工賃アップに向けて積極的に取り組んでいる。		

31	利用者 _を 尊重したコミュニケーション支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者のコミュニケーション能力を高めるため、サービス実施計画や支援計画を策定し実行している。 ■意思伝達に制限のある人の場合、日常的な関わり合いを通じてその人固有のコミュニケーション手段やサインの発見と確認に心がけている。 ■意思伝達に制限のある人の場合、個別のコミュニケーション手段の検討とそれに基づく支援がなされている。(コミュニケーション機器の用意を含む) ■意思伝達に制限のある人の場合、担当職員・ソーシャルワーカー・臨床心理士等の連携により、その人の意思や希望をできるだけ正しく理解しようと努力している。 ■必要性や要望に基づいて、コミュニケーションの取れる知人、代弁者、手話通訳者等を受け入れている。
(評価コメント)利用者一人ひとりとのコミュニケーションは、種々な視点からアプローチするように取り組んでいる。利用者が目にする書類や掲示物は漢字にルビを付けたり、フォントを大きくする、難聴や補聴器の利用者には筆談や写真などでコミュニケーションを図っている。意思伝達に制限がある利用者の場合は、仕草や表情を注意深く観察して、希望・要望を把握するように努めている。様々なコミュニケーションの取り方を積み重ねることで、利用者が自発性を獲得するなど、スキルアップにつなげている。		
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■健康維持のための、体調変化時の対応、服薬管理、摂食・嚥下障害のケア、口腔ケア、褥そう予防等のマニュアルを整備し、適切に実施している。 ■利用者の健康状態に注意するとともに、利用者からの相談に応じている。 ■健康状態の情報を、必要に応じて家族や医療機関から得ている。 ■通院・服薬・バランスの良い食事の摂取について助言や支援を行っている。
(評価コメント)年2回健康診断を実施しており、再診が必要な場合は本人・家族に伝えている。本人や家族から通院の依頼があった場合は、職員が対応できる体制を整えている。毎日の健康状態は、朝のミーティング時の声かけや視診、連絡帳などで確認している。服薬は基本的に自己管理するように依頼しているが、最終確認は職員がおこなっている。		
33	利用者の家族等との連携、交流のための取り組みを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■利用者の家族に対し定期的及び随時の状況報告書の提出又は連絡を行っている。 ■利用者の家族の参加できる懇談会、家族会等を実施し、意見を聞いている。又は利用者等の家族との連絡帳等で双方向の意思伝達をしている。 ■利用者の家族への行事案内又は参加が確認できる行事を実施している。
(評価コメント)家族とは連絡帳を活用して連携を図っており、家族が送迎する場合は、その都度家族と話すようにしている。利用者の父母会があり、事業所の運営などについての理解を求め、協力依頼をしてきた。また、総会で事業報告や年次計画などを伝え情報を共有していたが、コロナ禍でここ数年は中止となっている。事業所での利用者の様子などは、定期的に発行する「みんなの家通信」で、写真入りで伝えている。		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> *利用者の預り金については、その取り扱い規約を定め、責任の所在を明確にしている。 *金銭等の自己管理ができるように配慮されている。 *自己管理ができる人には、金銭等を保管する場所と設備を提供している。 *自己管理に支援を必要とする人には、小遣い帳を活用するなどして、自己管理に向けた学習を支援している。 *金銭管理技能を含む経済的な対応能力を高めるための学習プログラムが用意されている。
(評価コメント)非該当		
35	感染症の発生時などの対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。 ■感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の収集を実施している。
(評価コメント)感染症対策マニュアルを整備し、法人全体の総合安全対策委員会で感染予防対策や発生後の対応について話し合っている。感染症予防対策として、利用者 _と 全職員の体温・体調の健康チェックをおこない、手洗い、うがいを励行している。また、チェック表などを用いて、HACCP(衛生管理手法)に沿った食品衛生を実施しているが、さらなる徹底を期待したい。		

36	事故などの利用者の安全確保のためにリスクを把握し、対策を実行している。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 事故の発生又はその再発の防止に関するマニュアル等を整備している。 ■ 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等の原因を分析し、再発予防策を検討し実行している。 ■ 事故の発生又はその再発の防止に関する研修を実施している。
(評価コメント) 事故対策委員会を設け、事故防止マニュアル、緊急連絡マニュアルを整備している。事故やヒヤリハットなどのリスクマネジメントに関しては、法人内で周知統一を図り、事業所内で原因・分析など改善策を検討して再発防止に取り組んでいる。また、送迎やパンなどの配達等で車を使用する機会が多いため、定期的にドライブレコーダーを確認し、法人主催の安全運転講習に参加して安全意識向上と事故防止の徹底を心がけている。		
37	緊急時(非常災害発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等を整備し、周知を図っている。 ■ 非常災害時に通報する関係機関の一覧表等を整備している。 ■ 非常災害時の避難、救出等対応に関する研修・訓練を実施している。 ■ 地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。 ■ 非常災害時のための備蓄がある。 ■ 主治医、提携先の医療機関及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。
(評価コメント) 地震、津波、災害を想定した防災マニュアルが作成されている。利用者の安全確保のための体制として、年4回防災訓練を実施している。災害対策として、備蓄品を整備し、適宜に賞味期限の確認をしている。また、送迎や配送中での災害時には、本人や家族に避難場所を伝えている。		
38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地域との交流行事、地域資源の活用等利用者が地域の一員として生活出来るように支援している。 ■ ボランティアの受け入れ体制やマニュアル等が整備されている。 ■ 実習生の受け入れに関する基本的な考えを明示、体制を整備している。 ■ 地域の社会資源等の情報を収集し、利用者に提供するなど活用している。
(評価コメント) コロナ禍で、今年度は地域行事には参加していないが、近隣の病院、高校やスーパー、道の駅でパンの販売をおこなっている。また、法人敷地内にあるパン販売所や喫茶「ひまわり」のランチ提供、配食サービスなどに取り組んでいる。また、随時、学校関係の実習生受け入れをおこなっている。受け入れはマニュアルに沿って対応しており、実習生が利用者と共に働く中で、福祉への興味や関心を持ってもらえるよう努めている。		