

## 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	令和5年6月7日～令和5年11月9日

#### 2 受審事業者情報

##### (1) 基本情報

名 称	Cocco Neil		
(フリガナ)	コッコニール		
所 在 地	277-0885 柏市西原1-4-3 新川ビル1F		
交通手段	東武アーバンパークライン 江戸川台駅東口 徒歩5分		
電 話	050-5480-3980	FAX	
ホームページ	<a href="https://en-yukari.space">https://en-yukari.space</a>		
経 営 法 人	一般社団法人eN-Yukari		
開設年月日	令和4年5月1日		
事業所番号	1212102386	指定年月日	令和4年5月1日
提供しているサービス	就労継続支援A型		

(2) サービス内容

サービス名	定員	内容
就労A	19	PCを使ったデータ入力、Webコンテンツ管理、各種軽作業、農業

(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
	5	5	10	
専門職員数				

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	ホームページ,電話,メール		
申請窓口開設時間	9:00~16:24		
申請時注意事項			
相談窓口	連絡先 責任者TEL:080-3714-6338 担当者TEL:080-4441-0440 MAIL:info@en-yukari.space		
苦情対応	窓口設置	連絡先 責任者TEL:080-3714-6338 担当者TEL:080-4441-0440 MAIL:info@en-yukari.space	
	第三者委員の設置	なし	

### 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>私たちは、利用者に対し、一人の人間として接し、その自己決定を尊重し、就労と地域生活を支援します。          私たちは、利用者に働き甲斐のある仕事・達成感のある仕事を提供します。          私たちは、利用者に労働者としての権利を保障し、利用者の作業能力を育て、能力を伸ばす作業環境を提供し、障がいのない人と同等に活躍できる職場を提供します。          私たちは、利用者に対し安全衛生環境の確保はもとより、物理的にも精神的にも働きやすい環境を提供します。          私たちは、アセスメントを入念に実施し、利用に関しては利用者の希望を最大限尊重します。。          私たちは、これらの活動を確実なものとするために、常に提供するサービスの自己評価をし、公表し、事業の継続・発展に努めます。</p>
<p>特 徴</p>	<p>より実践的なIT企業活動を体感することが利用者様のスキルアップとなり、就労支援につながって行くといったビジネスモデルを標榜しております。          ・お仕事内容は、WEBサイト制作やSNS運用等、主にPCを使用した作業になります。          実務経験がある方はもちろん、趣味の範囲内でIT関連のコンテンツに馴染みがある方も、その経験を活かせます。          ・デジタル系の作業ばかりでは疲れてしまうので、気分転換も兼ねて簡単な農作業(不定期)も体験していただくこともあります。</p>
<p>利用（希望）者 へのPR</p>	<p>感謝され、必要とされる人になる事          できることを、意欲を伸ばしていく それが経験と自信に繋がると思います。</p> <p>働くことは、決して楽しいことばかりではありません。          時には挫折や苦しいこともあると思います。          ですが、そこで逃げずに自分自身と戦うことで、乗り越え先に進めることや別の可能性に気付くことが出来るかもしれません。</p> <p>私たちは、あなたたちが何かをする為の力を貸すことができます。          私たちも、あなたたちから学びたいことがあります。          新しい自分になりたかったり、新しいきっかけを探しているのであれば          あなたも「eN-YuKaRi」へ来てみませんか。</p> <p>次から次へと情報が溢れる時代の中で、          誰かを批判したり、「自分」と「他人」を比べ          常に優劣を推し測り、「不安」と「安心」を行き来する。          そのような生き方ではなく、「自分」と「他人」を共に肯定し合える考え方や、          誰もがお互いを励まし合える そんな社会の創造を目指します。</p> <p>代表理事向井 明子</p>

## 福祉サービス第三者評価総合コメント

特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)
個別面談に力を入れ、利用者の意向の把握に努めている
利用者との意思疎通を大切にしており、モニタリング時に個別面談を実施している。モニタリングは基本は6か月に1回であるが、新規の利用者はひと月ごとに実施し、落ち着いてきたら3、4か月に1回おこなっている。また、課題を抱えている利用者には毎月面談をおこない傾聴に努めている。個別面談はこれまでの代表がおこなっていたが職員を担当制にして、利用者の意向にきめ細やかに対応できるよう取り組んでいる。
利用者情報の共有に努め、支援に活かしている
利用者の情報は契約時に把握し、ニーズを踏まえた個別支援計画を策定している。利用者は当日取り組んだことなどを成果として日報に記録しており、職員は必ず目を通している。職員の支援や利用者の変化は共有アプリで申し送るなどして共有している。代表からも情報ツールで細かな情報が発信されており、支援に活かしている。
行動指針に沿った利用者への支援に努めている
行動指針には「整理整頓・気持ちのいい挨拶、当たり前を欠かさず実行すること」などが明記されており、それに基づいた対応や支援に努めている。評価当日も、出勤時や退社時に利用者が大きな声で挨拶をしていた。職場の整理整頓では、利用者と職員が当番制でトイレ清掃をおこなっており、当番となった利用者にはその日のBGMを選曲できる特典がある。訪問時にも穏やかな曲が流れていた。支援においては、行動指針にある「問題から逃げない」を実践しており、職員は利用者の課題の解決に努めている。
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
職員一人ひとりの育成を図り、事業所の支援の質向上につなげることが望まれる
開設して2年目に入った事業所であり、利用者の支援に関しては経験の浅い職員が多い。今年度の研修については、外部研修の受講を促したり内部研修はオンライン研修を活用するなど、職員の知識やスキルの向上を支援している。職員個別の育成目標を話し合い、個別面談等で取り組みを支援するなどの、仕組みをつくることも望まれる。
災害への備えを整備するとともに、避難訓練後に振り返り、次の訓練に活かすことが望まれる
災害対策のマニュアルを作成し、避難訓練を実施している。今年の訓練は地震を想定して、玄関ではなく非常口からの避難訓練を実施している。懐中電灯や飲用水、フリーズドライ食品を2週間分ほど用意している。避難訓練実施後は報告書にまとめ、反省点などを話し合い、次の訓練につなげることを期待したい。また、職員の災害時の役割分担や緊急連絡先一覧などを文書化し、災害に備えることが望まれる。
重点課題を盛り込んだ事業計画を策定し、職員間の共通理解のもと推進することが望まれる
スコア表に基づき事業所の運営に取り組んでいる。現状の事業所の課題として、職員の支援スキルや利用者の出勤率の向上等を掲げている。重点課題は年度の事業計画書に盛り込み、年間を通して全職員で推進することが期待される。

### (評価を受けて、受審事業者の取り組み)

第三者による客観的な意見は大変参考になった。利用者様に快適に働いていただくために常日頃から気をつけている点など、自分たちが思っていた以上の評価をしていただけてよかった。スタッフ個々の意識・配慮、指導スキルの向上、障害に対する理解など、まだまだ成長の余地があり、改善すべき点も多い。今回の評価に満足することなく、努力を続けていきたい。

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。	1	3	
				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。	2	1	
			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。	2	1
				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
		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。			2	2	
		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。	2	1	
			12		福利厚生に積極的に取り組んでいる。	1	2	
		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。	2	2		
			14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	1	2		
			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。	4	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	施設的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。	5	1		
				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。	3	1	
			18	利用者満足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。	3	2	
				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	サービスの標準化	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。	4	0	
				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	サービスの適切な開始	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	
				個別支援計画の策定・見直し	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	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・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。	非該当	非該当	
				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、日常生活訓練や機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。	非該当	非該当	
				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。	5	1	
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。			1	4			
32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。			2	2			
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。			0	3			
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			
6 安全管理	利用者の安全確保	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。	1	2			
		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。	1	2			
		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。	5	1			
7 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	38	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	1	3			
計					86	38		

## 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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <p>(評価コメント) 法人の理念や行動指針が明文化されており、ホームページやスタッフルームに掲示をしている。理念は「感謝され必要とされる人になる事」であり、法人の目指す方向を表している。また、行動指針では「整理整頓・気持ちのいい挨拶・当たり前を欠かさず実行すること」など、職員及び利用者のあるべき姿を示している。</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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul> <p>(評価コメント) 理念や行動指針は入職時に職員に説明している。朝礼では随時行動指針を取り上げ、利用者の支援に落とし込み、理解を深めてもらうようにしている。毎月のミーティングでは支援の実践面を話し合い、反省したり改善に取り組んでいる。</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"> <li>■契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。</li> <li>■理念・方針を利用者や家族会等で分かり易く説明し、話し合いをしている。</li> <li>■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。</li> </ul> <p>(評価コメント) 問い合わせや見学等はホームページを閲覧して申し込む利用希望者も多く、法人の理念に共感したとの声も聞かれる。通所初日には企業理念等を一読してもらい、さまざまな質問に答えている。朝礼や終礼は利用者も参加しており、全体に周知すべきことを伝えている。また、一日の活動成果を利用者本人から日報に記録してもらっている。理念等は文書化し契約時に配布したり、重要事項説明書等に盛り込むことも検討されたい。</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"> <li>■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。</li> <li><input type="checkbox"/>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。</li> <li><input type="checkbox"/>事業計画は、実行可能かどうか、具体的に計画することによって実施状況の評価を行える配慮がなされている。</li> <li><input type="checkbox"/>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。</li> </ul> <p>(評価コメント) 事業計画は策定されていないが、事業所として取り組むべき目標は明確になっており、達成に向けて取り組んでいる。単年度計画や方針等は明文化し、職員間で共有することが望まれる。</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"> <li>■理念・基本方針より重要課題が明確にされている。</li> <li>■事業環境の分析から重要課題が明確にされている。</li> <li>■現状の反省から重要課題が明確にされている</li> </ul> <p>(評価コメント) 事業所を取り巻く環境から重要課題を抽出しており、職員の支援スキルの向上や利用者の出勤率を上げることが掲げている。また、利用者への支援においては、事業所への不満を直に聞き出し、迅速に対応することを課題としている。</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"> <li>■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。</li> <li><input type="checkbox"/>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。</li> <li>■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。</li> </ul> <p>(評価コメント) 毎月の職員ミーティングがあり、職員と幹部職員が話し合う場となっている。ミーティング内容は議事録にまとめ回覧している。また、職員に周知したり徹底するため、共有アプリで申し送ったり、代表からのSNS等でも随時伝えている。</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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 利用者の支援に関して、出勤率の向上や一般就労を推進している。特に出勤率を上げるために、仕事の内容に興味関心を持ってもらえるものを検討したり、利用者への働きかけについて、さらに取り組みたいとしている。利用者の個々の状況については、毎月のミーティングで情報を共有し、対応すべきことは話し合い取り組んでいる。利用者や家族の意見はモニタリング時に把握して対応している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 業務の効率化を図るためICTを駆使し情報共有を図っている。記録はペーパーレスとし、日報や支援記録等は電子媒体で管理している。職員数は充足しているが求人を継続している。また、経験の浅い職員も多く、育成に取り組んでいる。事業所内の環境整備として、利用者・職員による毎日のトイレ掃除と、週2回のフロア清掃をおこなっている。		
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"> <li>■倫理規程があり、職員に配布されている。</li> <li>■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。</li> <li>■倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。</li> </ul>
(評価コメント) 行動指針を作成し、職員の行動に対する判断基準を示している。入職時に説明するとともに毎月のミーティングでも随時伝えている。一日の業務の終了後には支援を振り返り、行動への意識づけを図っている。また、虐待防止に関する外部研修を受講しており、研修内容はミーティングで伝えるとともに、共有ファイルで職員と共有するなど関連法令の理解も深めている。		
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"> <li>■人事方針が明文化されている。</li> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> </ul>
(評価コメント) 人事考課は実施していないが、キャリアパス要件を策定し、職責ごとの求められる能力や職務内容、任用要件等を明確にしている。運営規定では管理者や職業指導員、生活支援員の職務を明記している。		
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"> <li>■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。</li> <li>□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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 就業環境の整備に努めており、労働環境や処遇の改善に取り組んでいる。資格取得や研修の受講による資質の向上や、労働・衛生環境法規の順守、休暇制度等の充実などに力を入れている。また、職員や利用者の就業状況の把握に努めており、有給休暇の消化状況を把握し、残日数などのチェックをしている。職員とは随時個別面談をおこない、意向の把握に努めている。		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。</li> </ul>
(評価コメント) 職員の働きやすい職場環境を整えたいとしており、福利厚生共済会への加入を検討している。育児休暇など法定休暇制度も整え、対象者がいる場合は取得を進めたいとしている。なお、メンタルヘルス対策として、外部の相談窓口などの情報を職員に提供することも期待したい。		
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"> <li>□キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。</li> <li>■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li>□個別育成計画・目標を明確にしている。</li> <li>■OJTの仕組みを明確にしている。</li> </ul>
(評価コメント) キャリアパス要件を整備し職員の資質の向上を支援しており、職責ごとの求められる能力や職務内容、任用要件等を明確にしている。経験の浅い職員も多く、現場でのOJTで教育している。経験の浅い利用者には、人間力やスキルの高い利用者をメンターとして業務の指導をしてもらっている。なお、職員一人ひとりの育成目標を設定し、個別面談で取り組みを助言をするなど、人材育成が望まれる。		

14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 今年度の研修方針として、外部研修に年2回の受講を促しており、研修情報を提供している。内部研修はeラーニングを活用し、空いている時間に視聴するよう周知している。県のサービス管理責任者研修を受講している職員もおり、受講後はレポートを提出してもらっている。また、虐待防止研修などは研修資料を回覧し共有を図っている。		
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。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生れやすい職場づくりをしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 事業所の取り組みは職員ミーティングで話し合ったり朝礼等で確認している。利用者との関りでは、本人のよいところを見出し、行動指針に沿って問題から逃げず対応ができた場合は、職員同士で共感している。また、職員意見を尊重した職場づくりをしており、利用者と職員の掃除当番があり、当番の利用者は自分の好きなBGMをフロアに流せるなど、職員意見を反映させた事例がある。		
16	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。	<input type="checkbox"/> 憲法、障害者基本法、障害者権利条約等の基本的な考え方を研修をしている。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 利用者からの相談は相談室で対応するなどプライバシーに配慮している。日常の支援では利用者の意思を尊重しているが、利用者によっては1日2食の人には、3食を規則正しく食べて偏食をなくし、生活リズムを整えてもらうことを優先している。もう少し収入を増やしたいという利用者には、就労時間を少し長くするなど対応している。虐待防止などの権利擁護に関する研修は報告書を回覧し、共有している。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。		
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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 個人情報の利用目的を明示している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 個人情報の保護に関しては、入職時に説明し誓約書を取り交わしている。利用者には、記録及び情報の管理や個人情報情報は法律に沿った対応をすることを、契約時に重要事項として説明している。利用者のカルテは鍵の掛かる引き出しで管理をし、閲覧するときは目的を確認している。		
18	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 <input checked="" type="checkbox"/> 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 利用者に対する満足度はモニタリング時に把握に努めている。特に欠勤した理由や体調について聞き取り、対応するようにしている。利用者は増えているが、職員体制もあり、作業を教える時間が減っていることを課題としている。家族からは通所に関する本人の意向などを聞くことがある。家族が来訪した場合は相談室で面談している。		
19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 事業所に対する要望・苦情等の窓口担当者や苦情解決責任者、市町村窓口等を重要事項説明書に載せ、契約時に利用者及び家族に説明している。苦情を受け付けた場合は申し出た利用者から話を聞き、納得が得られるよう代表が解決を図っている。記録は時系列で残し職員間で共有している。なお、相談・苦情等対応マニュアルなどの整備も期待される。		



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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 毎月の職員ミーティングで支援内容について話し合っている。特に新規の利用者の情報を議題として取り上げ、適切な支援ができるよう共有している。また、朝礼や終礼においても、改善したルールなどを職員や利用者にも周知をしたり確認をしている。		
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"> <li>■業務の基本や手順が明確になっている。</li> <li>■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。</li> <li>■マニュアル見直しを定期的に行っている。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 作業マニュアルを利用者とともに作成しており、受注した業務を手順通り完成できるようにしている。新人職員とはマニュアルと一緒に見ながら作業をしている。作業マニュアル以外では、緊急時対応マニュアルや、通報・消火・避難訓練マニュアルを整備している。マニュアルをもとに、地震でドアが開かなくなったことを想定し、非常口から避難する訓練を実施している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 問い合わせや見学は電話で受け付けたり、ホームページからの申し込みに対応している。電話での申し込みが半数以上であり職員も対応しているが、見学については代表理事が対応している。見学は本人のみの場合や、相談支援事業所や就労支援事業所の職員の同行がある。また、見学の際には体験も合わせておこない、事業所での仕事のイメージを持ってもらっている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 見学時に利用までの流れを説明している。契約時には重要事項説明書に沿って、サービス内容や利用料、緊急時の対応、食事代の給与天引きなどを分かりやすく説明している。また、事業所の行動指針である「気持ちのいい挨拶」を心がけていることも併せて伝え、重要事項の同意を得たうえで契約書を取り交わしている。事業所のルールとして、毎週月曜日と木曜日は掃除の日に行っていることや、毎日就業終了前に、当番制でトイレの清掃をおこなうことを伝えている。トイレ掃除では、当番の人がその日フロアに流す音楽を決めることができる、「トイレ掃除DJ制度」があることも説明している。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■当該個別支援計画に係る職員が連携し、多角的な視点より計画が検討されている。</li> <li>■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。</li> </ul>
(評価コメント) 事業所では見学と体験を同一日時でおこない、就労初日には本人からアセスメント関係書類に記入してもらっている。サービス管理責任者はその書類をもとにアセスメントシートにまとめ、個別支援計画書原案を作成している。その後、1か月間の利用者の様子を観察し、本プランに移行している。個別支援計画は利用者により分かりやすく説明し、同意を得て支援にあたっている。個別支援計画は共有フォルダーに保存されているため、職員はいつでも確認ができる。		
25	個別支援計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■当該個別支援計画の見直しの時期を明示している。</li> <li>■見直しはサービス提供に係わる職員全員の意見を参考にしている。</li> <li><input type="checkbox"/> 容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。</li> </ul>
(評価コメント) 個別支援計画の短期目標は6か月で設定し、新規利用者のモニタリングは月1回、落ち着いてきたら3～4か月に1回としている。他の利用者は最低6か月に1回モニタリングを実施している。また、月1回の職員ミーティングで聞き取った意見やサービス提供記録、利用者が毎日記録している日報などをもとに、サービス管理責任者が個別支援計画の見直しにつなげている。		
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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント) 職員には、作成した個別支援計画は、共有フォルダーから確認するよう伝えている。個別支援計画はどのパソコンからも見ることができる。支援にあたり、利用者一人ひとりの細かい留意点などは、代表がグループチャットでタイムリーに発信し伝えている。また、毎日の朝礼や終礼には利用者も参加し、連絡事項等を確認している。訪問時には、朝礼で最低賃金や昼食代が変更になることを周知していた。		

27	<p><b>【個別生活支援】</b> 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。</p>	<p>*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。</p>
(評価コメント)非該当		
28	<p><b>【居住・入所支援】</b> 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。</p>	<p>*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出来るよう、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。</p>
(評価コメント)非該当		
29	<p><b>【日中活動支援】</b> 利用者が自立した生活を地域で送ることが出来るよう、日常生活訓練や機能訓練や生活についての相談等の支援を行っている。</p>	<p>*地域で安定した生活を送ることが出来るよう、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。</p>
(評価コメント)非該当		
30	<p><b>【就労支援】</b> 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。</p>	<p>■ 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。</p>
(評価コメント)利用者の生産活動の内容はパソコン作業全般である。ホームページの作成では、依頼者からの良いコメントなどをもたらした時には、利用者に成果が出たことを伝えている。動画の作成では、画像をチェックした職員が利用者に感想を言うなど、モチベーションアップにつながるようなコメントをしている。事業所では毎日のトイレ掃除、月、木曜日のフロア掃除、気持ちのいい挨拶など、社会人としてのマナーをルール化している。また、契約時には賃金の仕組みを分かりやすく説明しており、利用者も賃金には満足していると思われる。		
31	<p>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。</p>	<p>■ 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。</p>
(評価コメント)全利用者とコミュニケーションが取れており、職員は丁寧な声掛けを心がけている。代表は一日ひと言の声掛けで、顔色や表情、言動などでその日の利用者の状態を把握するようにしている。終礼後に、利用者のプライベートな相談にも乗っている。		

32	利用者の健康を維持するための支援を行っている。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 利用者の健康管理は自己管理としている。利用者自身が気になる場合は、自ら相談支援事業所の相談員に相談したり、職員と面談するなど各自で対応している。高血圧の利用者には、家族から塩分の摂取についての情報を聞いている。また、過食気味の利用者に注意を促すこともある。偏食の人やアレルギーがある人の把握はできているが、利用者自身の健康管理に関しては自己管理をして欲しい旨を伝えている。		
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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 家族との連携はほぼない状況である。無断欠勤をした場合などは、相談支援事業所の相談員に連絡し、連携しながら対応している。自宅通勤の利用者で、まれに家族に連絡をすることもある。		
34	預り金について、適切な管理体制が整備されている。	*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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討している。
(評価コメント) 新型コロナ感染症の研修は、行政からの予防及びまん延防止の通達があった場合は、ミーティングで説明し職員に周知を図っている。コロナ対策として来所時に体温測定や手指消毒、マスクの着用を励行し、フロア内には空気清浄機、除湿器を設置している。終礼後はパソコンの消毒をおこない感染予防に努めている。また、食事は注文制で提供しており、ご飯、味噌汁は事業所で用意し、主菜、副菜は施設外就労事業所から運んでいる。運ばれた総菜は冷蔵庫で保管し、昼食の際は職員はエプロンを付けトレイにセットしている。		
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。	<input type="checkbox"/> 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。 <input checked="" type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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) 事業所では事故・ヒヤリハット報告書の書式を整備している。事故の概要、発見時の状況、事故時の対応、その後の経過、再発防止のための取り組みなど、各項目ごとに細かく記載する書式になっている。事業所は開設から1年5か月であり、今現在、事故・ヒヤリハット事例は発生していない。今後を踏まえ、事故対応や再発防止に関する研修などをおこなうことも期待したい。		

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"> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>■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。</li> <li>□地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。</li> <li>■非常災害時のための備蓄がある。</li> <li>■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。</li> </ul>
(評価コメント)非常災害時の手順書を整備し周知を図っている。今年度は、地震による玄関ドアの開閉が不可能なことを想定し、非常口からの避難訓練を実施した。実施後は話し合いをおこない、課題を見つけ次回の訓練につなげることを期待したい。また、災害時の職員の役割分担を明確にし、災害時には慌てず行動できるよう体制の整備を期待したい。パソコンは倒れないように下部に耐震マットを敷き、備蓄としてフリーズドライの食料や水を2週間分のほか、懐中電灯などを用意している。		
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"> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>□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。</li> <li>■地域の社会資源等の情報を収集し、利用者に提供し活用している。</li> </ul>
(評価コメント)自治会に加入しており、地域の行事への参加は現時点ではないが、事業所付近の清掃は範囲を広げておこなっている。利用者にはグループホームの情報など、利用できる社会資源の情報を提供している。また、年始には皆で近くの神社に初詣に行き、事業所の書初め大会で一年の目標を掲げた人に賞品を贈呈するなど、利用者の意欲を引き出すようにしている。特別支援学校の卒業生からの見学は毎年受け入れている。		