

東京都福祉サービス評価推進機構
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 156-0043

所在地 東京都世田谷区松原3-38-16-107

評価機関名 株式会社 にほんの福祉ネット

認証評価機関番号

機構 06 - 168

電話番号 03-6379-5156

代表者氏名 岩下 敦史

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		修了者番号	
	①	岩下敦史	H2101100	
	②	高田富美子	H2101111	
	③	三谷宏文	H2301066	
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	就労継続支援B型			
評価対象事業所名称	こみっとプレイス		指定番号	1311601551
事業所連絡先	〒	171-0022		
	所在地	東京都豊島区南池袋4丁目10番5号 1階		
	TEL	03-6903-1355		
事業所代表者氏名	事業所長 吉井英樹乃			
契約日	2024年 2月 1日			
利用者調査票配付日(実施日)	2024年 2月 5日			
利用者調査結果報告日	2024年 3月 13日			
自己評価の調査票配付日	2024年 2月 5日			
自己評価結果報告日	2024年 3月 1日			
訪問調査日	2024年 3月 15日			
評価合議日	2024年 3月 22日			
コメント (利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入)	訪問調査では、事業所長の同席を得て、開設以降の経緯、利用者の主な活動などをはじめとして、事業所の現状(強み、課題)などについてヒアリングを行った。			

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。
本報告書の内容のうち、

- 機構が定める部分を公表することに同意します。
- 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。
- 別添の理由書により、公表には同意しません。

2024年 3月 27日

事業者代表者氏名 事業所長 吉井英樹乃

1	<p>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>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）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述 （関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>多世代で集える「居場所」とだれでも活躍できる「働く場」づくりを目指します。 ①誰もが「ふらっと」立ち寄り地域の人とつながれる居場所づくり。 ②誰もが自分の「得意」と「やりたいこと」を実現できるような就労の場づくり。 ③障害のある人の「得意」と「やりたいこと」を結び、新しい仕事の開発を目指す。 ④利用者、支援者の区別なく「ともに生き、ともに働く」</p>
2	<p>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</p> <p>(1)職員に求めている人材像や役割</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 失敗を恐れず、まずはやってみる勇気を持つ。 2. 学ぶ力(素直な心と柔軟な思考)を身に付ける。 3. 自ら学ぶ力と専門性の向上。 4. ノーマライゼーション・インクルージョンの観点からの支援。 5. 苦手だからと逃げずに取り組んでみる。 6. 全員で事業運営に取り組んでいること、自分の仕事にも責任が伴うことを意識する。 <p>(2)職員に期待すること(職員に持って欲しい使命感)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 誰かがではなく自らが主体者であり実行者であること。 2. 利用者が成長発達する時は自らも成長発達した自覚を持つこと。また、その自覚が自分自身の誇りとなること。 3. 事業所も社会の一部であり、社会にとって必要な仕事をしているという意識と、利用者の人生の一部にかかわっているという意識を持つこと。 4. 利用者から学んだことを次の支援に活かせるようになること。

調査対象

調査時点での利用登録者：男性1名、女性19名、計20名。平均年齢38.3歳。平均利用期間1年8カ月。

調査方法

事業所を通じたアンケート用紙の配布、回収箱への投函、評価機関への回収箱の郵送による返送という方法をとった。

利用者総数

20

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
20		20
14		14
70.0	0.0	70.0

利用者調査全体のコメント

<総合的な満足度>
 「満足」36%、「まあまあ満足」21%、合わせて57%という満足度が示された(前回は「満足」80%)。
 <個別の質問の結果>
 最も「はい」の割合が高かった質問は問19(職員の接遇)で、回答者の86%が肯定的な回答を示した。50%を割る質問もいくつか見受けられた。
 <調査結果の講評について>
 ・肯定的な評価(「はい」との回答)が全体に占める割合についてのみ、記述した。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 利用者は困ったときに支援を受けているか	10	3	0	1
回答者の71%が「はい」と回答した。				
2. 事業所の設備は安心して使えるか	9	2	1	2
回答者の64%が「はい」と回答した。				

3. 利用者同士の交流など、仲間との関わりは楽しいか	6	6	2	0
回答者の43%が「はい」と回答した。				
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	8	4	1	1
回答者の57%が「はい」と回答した。				
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	8	4	1	1
回答者の57%が「はい」と回答した。				
18. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか	10	1	2	1
回答者の71%が「はい」と回答した。				
19. 職員の接遇・態度は適切か	12	1	1	0
回答者の86%が「はい」と回答した。				
20. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	10	0	2	2
回答者の71%が「はい」と回答した。				
21. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	7	3	1	3
回答者の50%が「はい」と回答した。				

22. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	10	2	1	1
回答者の71%が「はい」と回答した。				
23. 利用者のプライバシーは守られているか	10	1	0	3
回答者の71%が「はい」と回答した。				
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	10	1	1	2
回答者の71%が「はい」と回答した。				
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	10	2	1	1
回答者の71%が「はい」と回答した。				
26. 利用者の不満や要望は対応されているか	8	3	0	3
回答者の57%が「はい」と回答した。				
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	11	1	1	1
回答者の79%が「はい」と回答した。				

I サービス提供のプロセス項目(サブカテゴリ-1～3、5～6)

No.	共通評価項目	
サブカテゴリ-1		
1	サービス情報の提供	サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況 4/4
評価項目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		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
◎ あり ○ なし	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なっている	○ 非該当
◎ あり ○ なし	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○ 非該当
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
サブカテゴリ-1の講評		
<p>「ここで何が出来るのか」を発信している</p> <p>ホームページにより、事業所の特徴(「障害や体調に合わせて自分のペースで働けること」)を軸として、事業所に来ることでどんな仕事が出来るとか、ポイントを絞って案内している。また、事業所ニュース(広報紙)を定期的に発行し、事業所の「今」を知ることが出来るようにしている。利用状況(空き状況)などは、区や相談支援事業所などと共有している。</p> <p>見学時には、事業所開設に込められた思いなどを伝えている</p> <p>問い合わせは、区役所を経由するものもあれば、ホームページを見て直接連絡が来るものもある。見学の際は、相談支援専門員や家族などによる同行のもとで行われている。お菓子作りに興味を持つ方も多く、陳列された商品や作業の様子、事業所の雰囲気に触れている。「誰もが活躍できる場所として立ち上げられた事業所」であること、様々な障害を持つ方が活躍していることなどを伝えている。</p>		

サブカテゴリ-2		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	6/7
2	サービスの開始・終了時の対応		
評価項目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		評点(○○○)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	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		○ 非該当
◎ あり ○ なし	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		○ 非該当
◎ あり ○ なし	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		○ 非該当
評価項目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		評点(○○○●)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	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		○ 非該当
◎ あり ○ なし	2. 利用開始直後には、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		○ 非該当
◎ あり ○ なし	3. サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている		○ 非該当
○ あり ◎ なし	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		○ 非該当
サブカテゴリ-2の講評			
<p>書面の確認、口頭での説明により、理解・納得の上での契約締結につなげている</p> <p>見学や実習を経て、受給者証の発行後、正式な契約手続きに進んでいる。契約の際は、個別支援計画に基づくサービスの提供、利用料、活動内容などについて契約書に基づいて説明している。そして、相談及び援助、支援、健康管理、活動の機会の提供などのサービス(支援)内容について説明している。これらに対する理解と納得の上で、就労継続支援B型というサービスの提供開始への同意を得ている。</p> <p>利用開始直後の不安の解消を図っている</p> <p>利用が決定した段階で本人の現状や希望などについて聞き取りを開始している。通所時には検温の実施などにより体調管理を支援している。朝礼の際には表情を確認し、必要に応じて言葉がけをしたり相談に応じたりすることで、不安の解消を図っている。</p>			

サブカテゴリー3		
3	個別状況に応じた計画策定・記録	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況 10/10
評価項目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		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○非該当
◎あり ○なし	2. 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○非該当
◎あり ○なし	3. アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○非該当
評価項目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		評点(〇〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○非該当
◎あり ○なし	2. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	○非該当
◎あり ○なし	3. 計画を緊急に変更する場合のしきみを整備している	○非該当
評価項目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		評点(〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	1. 利用者一人ひとりに関する必要な情報を記載するしきみがある	○非該当
◎あり ○なし	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	○非該当
評価項目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		評点(〇〇)
評価	標準項目	
◎あり ○なし	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	○非該当
◎あり ○なし	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	○非該当
サブカテゴリー3の講評		
アセスメントを実施し課題を整理している 生活や活動の各場面における課題を整理している。収集した情報は、状態の評価、本人の意向、家族の思い、解決すべき課題内容、特に着目するストレングスの項目に分けて、課題を解決する具体的な支援内容を決定し、利用者一人ひとりの目標に沿った個別支援計画書を作成している。計画書には、課題に対する具体的な支援を記し、支援状況や留意点を詳細に記録している。なお、アセスメントの項目は、就労継続支援B型により合致するものに見直しを行った。 アセスメントシート→個別支援計画書→モニタリング記録の一貫性がある 個別支援計画書に基づく支援の経過＝提供した支援と利用者の様子の変化は、モニタリング記録にて時系列に沿って整理している。その蓄積を整理し、達成できたことや継続していくこと、新たな課題とすることなどを導く基礎資料とし、アセスメントの見直しにつなげている。こうした取り組みを通して、計画、実行、検証・評価、再計画・再実行のプロセスの実効性を高めている。		

サブカテゴリ-5		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
5	プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
評価項目1 利用者のプライバシー保護を徹底している		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	1. 利用者に関する情報(事項)を外都とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている		○ 非該当
◎ あり ○ なし	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		○ 非該当
◎ あり ○ なし	3. 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている		○ 非該当
評価項目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		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	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)		○ 非該当
◎ あり ○ なし	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		○ 非該当
サブカテゴリ-5の講評			
<p>実践していくべき姿勢や方針を明確化している</p> <p>日々の支援の中で実践していくべき姿勢や方針について、運営基本方針・基本姿勢・援助姿勢として明確化し、対人援助に携わる者としての原則などを明確化している。また、支援の原則として援助倫理綱領を定め、個人の尊重、権利擁護、プライバシーへの配慮、不適切な対応の排除などを組織として位置付けている。</p>			

サブカテゴリ-6		サブカテゴリ毎の 標準項目実施状況	5/5
6	事業所業務の標準化		
評価項目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		評点(〇〇〇)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○ 非該当	
評価項目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		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている	○ 非該当	
サブカテゴリ-6の講評			
<p>手順の明確化に取り組んでいる</p> <p>運営や支援に関わる手順をマニュアルとして準備している。主だったものとして、BCP(災害) 新型コロナウイルス感染症発生時におけるBCP、ハラスメント防止のための職場環境改善のための取り組み、感染症に関するレジメ(消毒、うがい、道具の準備、清掃)、虐待防止などがある。今後は、日頃の支援の基盤となる事項から支援の具体的な展開に関わる事項を含めて、現場の実情に即したものを整えていくことを課題としている。</p>			

II サービスの実施項目(サブカテゴリ-4)

サービスの実施項目		サブカテゴリ-4																
		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	22/22															
1	<p>評価項目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</p> <p style="text-align: right;">評点(0000)</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">評価</th> <th style="width: 65%;">標準項目</th> <th style="width: 20%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>◎ あり ○ なし</td> <td>1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている</td> <td>○ 非該当</td> </tr> <tr> <td>◎ あり ○ なし</td> <td>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</td> <td>○ 非該当</td> </tr> <tr> <td>◎ あり ○ なし</td> <td>3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している</td> <td>○ 非該当</td> </tr> <tr> <td>◎ あり ○ なし</td> <td>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</td> <td>○ 非該当</td> </tr> </tbody> </table>	評価	標準項目		◎ あり ○ なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○ 非該当	◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	◎ あり ○ なし	3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○ 非該当	◎ あり ○ なし	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	○ 非該当		
評価	標準項目																	
◎ あり ○ なし	1. 個別の支援計画に基づいて支援を行っている	○ 非該当																
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当																
◎ あり ○ なし	3. 自立した生活を送るために、利用者一人ひとりが必要とする情報を、提供している	○ 非該当																
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当																
評価項目1の講評																		
<p>ケース検討会議で検討・共有した計画内容を踏まえて支援を提供している</p> <p>アセスメントシート→個別支援計画書→モニタリング記録→課題整理表などを活用した一連のプロセスを通して、個々の状況に応じた支援を根拠づけている。関係する職員は、ケース検討会議での計画の検討・共有により、目標や支援方針を踏まえた支援を実践している。</p> <p>コミュニケーション上の配慮が皆にとつての分かりやすさにつながっている</p> <p>難聴の方には補聴器やボードなどの機器を活用し、筆談をしたり、唇を読んで意思を汲み取ったりしている。精神的なケアが必要な方の場合は、言葉だけでは理解しにくい部分もあるため、行うことや予定などを文字で掲示している。お菓子作りにおいても、レシピや手順をマニュアル化している。こうした工夫は、ほかの方々を含め、皆にとつての分かりやすさにつながっている。</p>																		

2 評価項目2 利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている		評点(〇〇〇〇)
評価	標準項目	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
評価項目2の講評		
<p>強みや得意さを発揮し、また培うことができる機会を提供している</p> <p>複数の活動・プログラムを設け、「カフェ手伝い」ではカフェでの調理補助や洗い物、「お菓子」では手作りの焼き菓子の製造や出張販売、「手芸品の作成」など、人の意欲や能力、目標などを踏まえて、強みや得意さを発揮し、また培うことができる機会を提供している。また、個々の得意なことを生かせる場として、地域の作品展に参加している。手芸や絵画などを得意とする利用者には、自分の力を発揮できる場となっている。</p> <p>利用者が考え、決定していくプロセスを保障している</p> <p>2ヶ月に1回の頻度で運営会議を開催し、利用者と支援者が一緒に活動について考えている。カフェのイベントの持ち方、例えばハロウィンで役割分担、「どういったことしたいのか」などを、話し合っている。利用者自身が決定プロセスに参画することで、自らが主体となって活動に取り組んでいけるよう支援している。</p>		

3 評価項目3 利用者が健康を維持できるよう支援を行っている			評点(〇〇〇〇)・非該当1
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	1. 利用者の健康状態に注意するとともに、利用者の相談に応じている		○ 非該当
◎ あり ○ なし	2. 健康状態についての情報を、必要に応じて家族や医療機関等から得ている		○ 非該当
◎ あり ○ なし	3. 通院、服薬、バランスの良い食事の摂取等についての助言や支援を行っている		○ 非該当
◎ あり ○ なし	4. 利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている		○ 非該当
○ あり ○ なし	5. 【利用者の薬を預ることのある事業所のみ】 服薬の誤りがないようチェック体制を整えている		◎ 非該当

評価項目3の講評

各自が健康への意識を持てるよう支援していく方針である

日々利用者の様子を観察し、必要に応じて声をかけ、心身の調子の維持のために相談に応じている。通所時は体温の測定も行っている。今年度は体重計や血圧計を導入したため、定期的な測定により健康に対する意識を各自が持てるよう支援していく方針である。服薬は基本的には自己管理であり、困りごとがあれば相談に応じている。

より良い支援に向けて、専門性の向上、関係機関との連携、体制の充実に取り組んでいく

利用者の心身の健康状態を的確に捉え、必要な支援を行っていくためには、一人ひとりの特性に対する理解を深め、また医療機関や相談支援事業所、グループホーム、訪問看護などの連携を深めていくことも、ますます必要となる。そのためには、事業所としては、職員の専門性を高めていく課題意識を持っている。こうしたことに取り組みやすくしていくためには、職員自身が健康であり続けることが必要であり、そのためにもより適正な人員配置の実現は、重要性・優先度としても高い。

4 評価項目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			評点(〇〇〇)
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	1. 家族等との協力については、利用者本人の意向を尊重した対応をしている		○ 非該当
◎ あり ○ なし	2. 必要に応じて、利用者の日常の様子や施設の現況等を、家族等に知らせている		○ 非該当
◎ あり ○ なし	3. 必要に応じて家族等から利用者・家族についての情報を得て、利用者への支援に活かしている		○ 非該当

評価項目4の講評

本人の意思を尊重した、家族などとの連携のあり方を実践している

利用者は成人であり、また利用者本位を支援の基本としているため、家族との連絡などについても本人の意向を踏まえて行っている。グループホームにて自立した生活に向けて経験を重ねている場合や、家族との関係が必ずしも良好とは言えない場合もある。そのため、無条件に家族に利用者の様子を伝えるのではなく、必要に応じて連絡・報告を行えるようにしている。支援にあたっては、家族やケースワーカーなど、本人の支援者からの情報も活かしている。

利用者自身の意思の表明、自己決定へのサポートを追求している

本人の主体性を尊重していくためには、家族との関係で若干の配慮が必要な場合もありうる。より大切なのは、「本人がどうしたいか」であり、そのためには意思の表明、自己決定をどのように支えていくかが重要となる。家族の思いにも配慮しつつ、本人の利益の実現をどのようにサポートしていくか、今後も引き続き慎重かつ丁寧に取り組んでいく方針である。

5 評価項目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		評点(〇〇)
評価	標準項目	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当
評価項目5の講評		
<p>カフェの運営や自主生産品の販売を通して社会参加を促進している</p> <p>事業所内のカフェ、豊島区が運営する介護予防センター(豊島区立東池袋フレイル対策センター)内のカフェ(caféいいとこ)など、3か所のカフェを運営している。また、自主生産品を区庁舎で販売している。法人のイベントに参加することもある。こうした社会資源を活用した活動に利用者全員が参加できるよう、声をかけている。サービスや商品の提供やその裏方業務にかかわることを通して、人とつながりや自己有用感を得る、社会参加を行うなどの経験を保障している。</p> <p>利用者が参加しやすい行事の形態を検討していく方針である</p> <p>行事への参加はもちろん任意ではあるものの、希望者が固定化する傾向がある。外に出るのが好きな方もいれば、遠慮する方もいる。どのような方であっても、チャンスは作りたくと事業所では考えている。利用者の中には、車いす利用の方、片麻痺の方など、様々な身体状況の方がいる。そうした方々も参加しやすいような形で行事を計画していきたいと考えている。</p>		
12 評価項目12 【就労継続支援B型】就労の機会の提供や、知識の習得及び能力向上のための支援を行っている		評点(〇〇〇〇〇)
評価	標準項目	
◎ あり ○ なし	1. 自発的に働きたいと思えるような取り組みを行っている	○ 非該当
◎ あり ○ なし	2. 働くうえで、利用者一人ひとりが十分に力を発揮できるよう支援を行っている	○ 非該当
◎ あり ○ なし	3. 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	○ 非該当
◎ あり ○ なし	4. 受注先の開拓等を行い、安定した作業の機会を確保できるよう工夫している	○ 非該当
◎ あり ○ なし	5. 商品開発、販路拡大、設備投資等、工賃アップの取り組みを行っている	○ 非該当
評価項目12の講評		
<p>それぞれの目標に応じた利用に供している</p> <p>事業所としては、「カフェ手伝い」「お菓子」「手芸品の作成」など、人の意欲や能力、目標などを踏まえて、強みや得意さを発揮し、また培うことができる機会を提供している。作業・活動やプログラムなど、様々な機会を選択できる環境を整えつつ、「障害や体調に合わせて自分のペースで働けること」を基本にしているため、心身の調子を整える、居場所を持つ、人とのかかわりを持つ、その他就労に限らない効用を享受できる「場の持つ力」を活かしている。</p> <p>顧客の声が利用者のモチベーションにつながっている</p> <p>法人内の別事業所の見学研修を実施している。現地に行けない方にも参加機会を提供すべく、オンラインでの中継を行った。また、生産・制作したものを販売することで、外部の方から感想をもらえることがある。このことが利用者のモチベーションにつながっており、事業所としても、今後も外部での販売に力を入れていきたいと考えている。</p>		

III 利用者保護に関する項目

利用者保護に関する項目		標準項目実施状況	8/9
1 評価項目1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
2 評価項目2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている		評点(〇〇)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	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、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
3 評価項目3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		評点(〇〇〇〇●)	
評価	標準項目		
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
○ あり ◎ なし	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	○ 非該当	
◎ あり ○ なし	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	○ 非該当	
利用者保護の講評(※利用者保護の内容から3つ(必須)記載してください)			
<p>意向の把握とそれを踏まえた対応に取り組んでいる</p> <p>重要事項説明書において、苦情の連絡や虐待などの通報の窓口として、区の主管課や社会福祉協議会などの外部のものを含め、責任者名や担当者名および連絡先を明示している。そのほか、第三者委員会を設置し、通報先を掲示することで周知を図っている。寄せられた苦情や要望については、集約した上で検討している。</p> <p>学習会やアンケートなどにより、不適切ケアの防止に取り組んでいる</p> <p>日々の支援の中で実践していくべき姿勢や方針について、運営基本方針・基本姿勢・援助姿勢として明確化し、対人援助に携わる者としての原則などを明確化している。また、支援の原則として援助倫理綱領を定め、個人の尊重、権利擁護、プライバシーへの配慮、不適切な対応の排除などを組織として位置付けている。さらに、虐待防止マニュアルを活用した学習会や職員アンケートによる振り返りにより職員の意識の向上を図っている。そして、虐待防止のための体制としては、相談窓口を設け、虐待が確認された時の対応や報告手順を明確化している。</p> <p>危機管理体制の充実に取り組んでいく</p> <p>事故や事故に至らない事例(ヒヤリハット)などを集約し、内容を共有し、原因や経過の把握と再発防止策(課題及び改善点)の検討を行っている。リスクの抽出、優先順位の検討、それらを踏まえた対策の立案、そして事業継続計画の策定などは、事業本部にて行っている。事業継続計画を策定した現在、その周知や実情に即した見直しなどを、今後の課題としている。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-2	利用者が主体性を持って、充実した時間を過ごせる場になるような取り組みを行っている
タイトル①	地域において個々の力の発揮を發揮しうる場を設定している	
内容①	事業所内のカフェ、豊島区が運営する介護予防センター（豊島区立東池袋フレイル対策センター）内のカフェ（café いいとこ）、区民広場でのひろばカフェの3つを運営している。特にひろばカフェは、区内20か所のうちの5か所の運営を受託しており、日替わりで区内の広場を回っている。様々な場所で様々な方への接客を経験している。いわば移動式、出張型の社会資源として地域に溶け込み、利用者が社会参加できる機会を提供し続けている。	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目		
タイトル②		
内容②		

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目		
タイトル③		
内容③		

No. 特に良いと思う点		
1	タイトル	「こみっと」できる「プレイス」として各自の社会的関係作りの基盤を提供している
	内容	「掛かり合い」「関係」「関与」を意味する「こみっと」と「場」を意味する「プレイス」の語をその名に冠する事業所として、就労を目指すことに限らず、心身の調子を整える、居場所を持つ、人とかかわりを持つなど、多様なニーズを持つ利用者によって様々な機能を果たしている。社会への適応に困難さを覚える若者が立ち上げた経緯もあり、また「障害や体調に合わせて自分のペースで働けること」を基本にしていることから、個々の困りごとに寄り添いながら、居心地の良い環境を作り上げてきた。
2	タイトル	個々にニーズに合わせて様々な経験を出来る環境を設定している
	内容	仕事の経験がない、自信がない、人との会話に不安があるなど、仕事や生活の各場面で悩みを抱えていても、個々のペースで歩みを進めていけるような様々な体験を保障している。「カフェ手伝い」ではカフェでの調理補助や洗い物、「お菓子」では手作りの焼き菓子の製造や出張販売、「手芸品の作成」など、人の意欲や能力、目標などを踏まえて、強みや得意さを発揮し、また培うことができる機会を提供している。特にカフェは、当事業所内のものを含めて3つ運営しており、そのうち1つは移動式である。豊かな体験を提供し続けている。
3	タイトル	現状の課題を整理し、今後を見据えて取り組みを進めている
	内容	限られた人員体制、制度改正などに起因する厳しい事業環境にあって、現体制のもとで、支援のあり方の見直し、基盤整備などに取り組んでいる。就労継続支援B型事業により合ったアセスメント項目の採用をはじめとして、利用者支援のための仕組みを一つひとつ整え、同時に職員の育成にも取り組んできた。目の前の利用者の現状と今後の行く末を考えて、責任ある支援体制を作り上げていくために、一人ひとりに寄り添う支援をはじめとして、管理者を中心に日々取り組みを進めている。
No. さらなる改善が望まれる点		
1	タイトル	事業の安定性や継続性を確保していくため、人材の獲得、育成と定着などに取り組んでいく
	内容	人員体制、特に支援の要であるサービス管理責任者の定着は、よりゆとりを持った支援体制、将来にわたる安定的な事業の継続のためには、欠かすことのできない。現行の制度では、6年の実務経験を経て基礎研修を修了し、さらに2年以上の実務経験(OJT)を経て実践研修を修了することで、サービス管理責任者として配置が可能になる。配置までに要する時間を考えると、その間の支援を担う人員の必要性がさらに高まる。サービスの提供体制をより強固にしていくために、引き続き、人材の獲得、育成と定着などに取り組んでいくことを課題としている。
2	タイトル	引き続き、「計画に基づく支援」を目指して、職員の育成に取り組んでいく
	内容	「個別支援計画に基づく支援」という意識が職員全員に共有され、また定着していくことを、事業所として課題として捉えている。実際に、ケース記録をはじめとして、充実させていく余地は残されている。計画に基づく支援という行為のプロセスを記録として残していくことは、支援の根拠に対し職員がより自覚的になることにつながる。また、支援の経過に対する振り返りも充実する。ひいては、支援内容の充実につながる。各職員が今以上に「計画に基づく支援」を実践していけるよう、育成に取り組んでいくことを課題としている。
3	タイトル	記録業務に不可欠のパソコンスキルを養っていく
	内容	記録業務にはパソコンのスキルが必須である。現状では、それを補う形で管理者がパソコンによる記録の入力作業を行わざるを得ない場面がある。管理者は全体を監督する立場にあり、通常の職責を果たしながら「行わざるを得ない」部分を担うことで、過度に負荷のかかる状況がうかがえる。職員一人ひとりが力を発揮することで、組織全体の力が引き出されていくことになり、それが利用者の利益につながっていく。記録業務に不可欠のパソコンスキルを養っていくことを課題としている。