

岐阜県福祉サービス第三者評価事業評価結果表

平成 30 年 3 月 27 日改正
(平成 30 年 4 月 1 日適用)

①第三者評価機関名

NPO 法人 ぎふ福祉サービス利用者センター びーすけっと

②施設・事業所情報

名称：放課後等デイサービス サーバントホース		種別：障がい児通所支援
管理者氏名：原恭代		定員（利用人数）：10名
所在地：岐阜県可児市川合 2749-56 サーバント虹ビル 2F		
TEL：0574-66-1210	ホームページ： https://www.nijinohashi.co.jp/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成 29 年 4 月 1 日		
経営法人・設置主体（法人代表者）：株式会社サーバント（代表者 千住敏晃）		
職員数	常勤職員： 6 名	非常勤職員 2 名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	教諭 1 名	保育士 1 名
	社会福祉主事 1 名	強度行動障害支援者養成研修修了者 4 名
施設・設備 の概要	（居室数）	
	支援室 1、事務室 1、倉庫 1	（設備等） トイレ 1、シャワー室 1、馬房（含馬房内事務所）、馬場、放牧場、飼料用コンテナ、敷材用コンテナ、職員休憩用プレハブ、洗い場、外トイレ、外手洗い、外洗濯機、外倉庫 2

③理念・基本方針（※転載）

理 念：真を磨き真を貫く。愛を以って動ず。

幸たるは真の人として成長なり。

基本方針：私たちは子どもたちの可能性を信じて、日々の支援に熱い心で全力投球いたします。

<ビジョン> 愛が一番、笑顔が絶えない活気が響きあう。

<私たちの約束事> 一つ、卑怯な振る舞いは一切致しません。

一つ、無理強いは一切致しません。

一つ、ほめて、はげまして、長所を伸ばします。

一つ、常に気配り、目配り、心配りを怠りません。

一つ、あいさつ、返事をきちんとおこないます。

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

株式会社サーバントは本社が可児市にあり、可児市、美濃加茂市、下呂市、北方町、本巣市を拠点に運営している。法人代表が医療・福祉・教育の三本柱をビジョンにした結果、多機能な事業展開が行われている。

その中であって、サーバントホースは県内で療育に馬を取り入れている唯一の事業所である。馬を通して「体幹や体の操作性を高めること」「馬や人とのコミュニケーションの力を育むこと」を大切な柱として活動している。また、屋外には木製アスレチック遊具や走り回ることが出来る広いスペースがあり、身体全体を使った運動ができる環境にある。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年5月7日（契約日）～ 令和元年11月26日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	今回が初めての受審

⑥総評

◇特に評価の高い点

（利用児の力を引き出す支援）

療育の中に馬を導入しているが、単に乗馬を目的とするのではなく、馬を通して、体幹や体の操作性を高め、馬や人とのコミュニケーションの力を育むホースセラピーのプログラムを用意し、子どもの心身の安定を図っている。集団行動が苦手な子に、一緒にすることを強要するのではなく、馬を介して他の子が楽しむ様子を見て「自分もやりたい」という自発的行動を引き出している。そのための個別支援計画作成が丁寧に行われ、PDCAサイクルで利用児の持っている力を引き出す適切な支援が行われている。

（職場のチームワーク）

全職員と日々話し合いを行い、職員は、個々の支援目的を理解して子どもと向き合っている。内部研修、外部研修に職員が参加できる体制を作り、働き方改革を意識し職員のワークライフバランスに配慮し、風通し良い関係を築いている。馬を扱う際の緊張感を常に意識する厳しさがある反面、職場の雰囲気は明るくチームワークを持って仕事をしている。

（多機能性を活かした支援）

法人のビジョンである、福祉、医療、教育の三本柱がこの建物内で実現している。1階はこどもリハビリクリニック、2階が馬を療育に活かした障がい児のためのサービス、3階は通信教育の学生のためのサポート校となっている。法人の多角的運営を活かし、必要な時はクリニックの医師やリハビリ専門職からの助言を受けたり、学生が夏休みに利用児の勉強相手になるなど、多機能性を活かした支援が行われている。

◇改善を求められる点

(組織としての人材育成の取組)

法人として研修参加や資格取得を奨励しているが、職員一人ひとりの力量に差があってもそれに合わせた育成の取組が、管理者に任されている現状にある。まずは職員一人ひとりが自己評価し、目標を立て、定期的に管理者が面会するシステムの構築から取組まれたい。

開設当初から毎年事業所数を増やし、ますます組織が大きくなってきている今だからこそ計画を持って総合的な人事管理と個別の人材育成の取組に期待したい。

(中長期計画や事業計画の文書化)

中長期計画や経営、人事等は法人代表のトップダウンでスピード感を持って運営が進められ、文書化の作業は後回しになっている。必要な情報や伝達はテレビ会議を通して迅速にしている点は評価できるが、組織が大きくなればなるほど、事業計画や経営方針等を文書化したもので職員へ周知を図り、定期的に職員の意見や要望等を聞く機会を設け、それを法人全体会議に挙げ運営に反映させていく取組に期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

一日当事業所に入ってくださいありがとうございました。「良い点・改善できる点」においてはいずれのご指摘も、自分たちの気づかない点を教えていただき感謝しております。良い点と評価されたことについては持続するように努力していき、改善点においてもできることから実行していきたいと思えます。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

評価細目の第三者評価結果

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>理念は法人共通となっており、事業所内に掲示し常に確認できるようになっている。支援内容や職員の姿勢が理念に沿ったものとなっているか振り返る機会を設け共通認識を持つようになっている。ホームページには、法人代表の言葉で明確に記載されている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p> <p>保護者等へは見学時に説明しているものの、直接手にする重要事項説明書や定期的に発行している便りに載せることでより周知につながりやすい。</p>		

Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	Ⅰ-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人代表が中心となり、行政の動向、予測される経営環境等の情報収集し、各事業所に資料やメールで伝達している。必要に応じ、テレビ会議を行い、管理者はその内容を把握し、事業所としての経営状況の分析にスピード感を持って取組んでいる。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		
3	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業所の経営状況は、法人全体で分析した結果を事業所でも把握し、課題解決に取り組んでいる。職員配置、資格要件を満たす人材確保等は法人全体として柔軟な人事異動を行っている。定期的に職員ミーティングを行い、法人の現状報告や今後の展望、課題を周知している。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		

Ⅰ-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
Ⅰ-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		

4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 法人代表は、中長期計画のビジョンや将来の展望を持ち、医療・福祉・教育の3本柱を掲げ、各事業所の特性を活かしつつ、地域の状況を把握しながら、出来る事から具体的な形にして実現している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 中長期ビジョンと計画はあるが、文書化した形で職員周知には至っていない。組織全体で計画を遂行していくために、職員が共通認識を持ち、組織的な動きができるよう、文書化した中長期的なビジョンと計画を周知していく姿勢に期待したい。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 計画から実行に移す行動が早く、スピード感を持って事業経営に取り組んでいる。法人の計画等はメールで伝えられ、必ず全員の職員が閲覧するように徹底している。通知された情報はファイリングしていつでも確認できるようにしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 単年度計画が行動計画になっているものが多いため、前項同様、文書で職員に周知することが望ましい。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 法人代表のトップダウン経営が見受けられる一面はあるが、管理者は代表の思いを把握し、事業所の特色を生かした事業の展開に努めている。管理者は職員が共通認識を持ってサービスが提供ができるよう、毎日就業前に職員ミーティングで情報を共有している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 計画策定は文書化されたい。その事業計画に職員の意見が反映される組織体制に期待したい。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 毎月発行している便りを通して行事計画は保護者へ周知されている。保護者向けの研修や交流会など、事業計画として企画されている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 年間の行事予定と併せて事業計画を保護者に周知し、事業運営への理解につなげられたい。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行わ	a

	れ、機能している。	
<p>良い点／工夫されている点： 法人は放課後等デイサービスの他に児童発達支援、短期入所、高校通信教育サポートを運営しており、それぞれが特徴を持ち、組織の多機能性がサービスの質の向上に活かされている。毎年、定められた評価基準に基づいて、職員自己評価と保護者評価を実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b
<p>良い点／工夫されている点： 評価結果による課題を明確化し、職員全員に周知している。改善に向けた取り組みも実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 同法人内の複数の事業所を利用している場合、個々の事業所の評価を得ることが難しい。事業所ごとに評価できる仕組みを作り、具体的な改善策を職員で検討する機会を設けることを期待したい。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 管理者は、各学校、行政、保護者と連携をとり、協力体制を確認し、理解を求めよう働きかけている。管理者は常に職員に利用児に対する支援の考え方を伝え、状況把握に努めている。チームとして運営ができるよう取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 法人顧問には各種専門職を配置しており、それぞれの専門分野における法令遵守の研修を実施している。職員には法令の遵守を徹底させている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指	a

	導力を発揮している。	
<p>良い点／工夫されている点： 利用児や保護者からの情報や意見は職員と共有し、個別支援計画に反映させた支援に取り組んでいる。管理者は職員から出された提案や疑問を全員で考える機会を設け、職員一人ひとりが自分の思いを伝えられるような環境作りをし、人材育成に指導力を発揮している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 法人本部から出された業務改善や事業所の取組みに対し、職員が同じ意識で取組めるよう職員間のチームワークを大切にしている。事業所内の役割分担を明確化し、個々が責任を持って業務に携わり、仕事が一極集中しないよう、業務量の把握にも努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	Ⅱ-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 人事は法人代表の主導となっているが、管理者として人材確保に関する意見を言い、職員育成に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 人材不足の福祉業界にあつて現場で必要な人材の確保には苦労があるが、法人組織として、どんな資格者を何名必要とするかなど具体的な質と量を推定し、今の職員を育てることも含めた人材確保の計画に着手されたい。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 法人が目指す医療・福祉・教育の3本の柱のビジョンを実現するために必要な人材確保が行われている。事業拡大のための人材確保や離職者による人員配置の変更等、事業所間のバランスを取り、総合的な人事管理が行われている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 人事異動の際、事業所側の意向を踏まえながら、法人代表主導の人事管理から、管理者と協働して職員面談の実施や職員個々の教育・研修ニーズの抽出に期待したい。</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づく	a

	りに取組んでいる。	
<p>良い点／工夫されている点： 管理者が定期的に職員ヒアリングを行い、要望等を法人代表に伝えている。管理者と職員はフラットで風通しのよい関係にあり、職員一人ひとりのワークライフバランスに配慮した職場環境となるよう努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 職員のそれぞれの育成段階に応じた指導・助言を行っている。支援に必要な知識や技術を現場で直接指導したり、研修を積極的に受けるよう働きかけ、職員育成に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 管理者層の育成に向けた研修の機会がなく、事業所の管理者間の温度差がある。新人研修だけでなく管理者の育成に期待したい。</p>		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 研修情報は法人本部から適切に提供されている。希望する研修は申請をし、必要と認められる場合は会社が費用負担し、シフトの調整をするなど、研修を参加しやすい環境づくりに努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 研修後のレポートを提出し、事業所内での報告を行い、学びを振り返ることで知識の定着を図っている。研修報告は管理者が職員の習熟度を把握する機会にもなっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 職員の習熟度を計る仕組みが組織として確立されていなく、事業所間の温度差がある。管理者同士が連携し、職員に必要な教育・研修のあり方を検討されたい。</p>		
<p>Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。</p>		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	評価外
<p>良い点／工夫されている点：</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
<p>良い点/工夫されている点： ホームページやブログを活用し、法人の理念、代表の運営姿勢の表明、写真での活動風景を載せたサービス内容等が公開されている。保護者向け評価結果、職員向け自己評価結果も開示されている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 運営主体が株式会社であっても、公費による福祉サービスを実施する主体として、運営の透明性を図ることは社会的責務として必要であるという認識を持ち、事業の基本的な財務等に関する情報の公開に期待したい。</p>		
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
<p>良い点/工夫されている点： 法人の顧問として弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士、行政書士がいるため、それぞれの専門家による適切な指導や助言を受け、適正な運営が行われるよう努めている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点： 地域には積極的に事業所の存在を働きかけているわけではないが、利用希望者以外の見学にも応じている。地域の企業の協賛を得て行われる夏祭りは、利用児や家族、関係機関、地域の企業等との交流を広げる大イベントになっている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 法人として利用児の特性を理解できないボランティアを受け入れることは利用児にとっても不利益であり、ボランティアの導入は慎重に捉えている。有償ボランティアの受け入れ姿勢はある。</p>		

改善できる点/改善方法： ボランティアの受入れに対する姿勢を検討し、今後、マニュアルを整備し、障がい児支援を学んでいる学生ボランティアや地域の関係団体の協力を得るなどして開拓に期待したい。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
良い点/工夫されている点： 学校、行政、相談支援専門員等と連携をとり、社会資源の活用の情報共有を行っている。職員間でも情報を共有し、迅速に対応できるよう記録に残している。		
改善できる点/改善方法：		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a
良い点/工夫されている点： 馬の馬糞が肥料となるため、希望者に提供している。馬を療育として取り扱っている事業所は県内に唯一ここだけであり、大学の先生がホースセラピーの有効性の研究をしており、協働してその研究発表を地域の公民館で行い、多種多様な年齢、所属の参加が得られた。		
改善できる点/改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
良い点/工夫されている点： 馬がいる、外で遊べる場所がある等の特色を持ち、地域でも周知されている。事業所の状況の問い合わせが関係機関から多くあり、情報発信している。		
改善できる点/改善方法： 今後、事業所が持つ機能を地域福祉につなげる取組に期待したい。		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	a
良い点/工夫されている点： 法人の倫理綱領をもとに、身体拘束、虐待防止など職員研修を重ね、利用者に対する人権尊重、福祉サービス提供の基本姿勢を職員間で共有し取組んでいる。研修後には職員一人ひとりの理解度を確認し、自らの対応の振り返りも実施している。		

改善できる点/改善方法:		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
<p>良い点/工夫されている点:</p> <p>マニュアルは整備され、重要事項説明書等にプライバシー保護について文書化されている。法人の内部研修としてプライバシー保護についての研修を実施し、全職員に受講を義務づけている。職員は毎月振り返り作業を行い利用者の権利擁護の徹底を図っている。</p>		
改善できる点/改善方法:		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
<p>良い点/工夫されている点:</p> <p>利用希望者が、福祉サービスを選択するにはパンフレットやホームページ等で概要や1日の流れが分かるような資料が作成されている。利用時は職員が提供内容を細やかに説明し、自己決定ができるよう適切な対応をしている。</p>		
改善できる点/改善方法:		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a
<p>良い点/工夫されている点:</p> <p>福祉サービスの開始・変更時は組織の定める様式に基づいて、保護者に説明し理解を得ている。書類等についても関係機関と協力し取組んでいる。面談、メール等でも相談を受けてコミュニケーションを図りながら分かりやすく説明をしている。</p>		
改善できる点/改善方法:		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b
<p>良い点/工夫されている点:</p> <p>時には利用児と保護者の意見の相違があるケースもあるが、利用時の様子を説明し、サービスの継続性を配慮した対応を行っている。また相談支援員との情報共有を密にし、必要なサービスにつながる支援が行われている。</p>		
改善できる点/改善方法:		
サービスの継続のためには、利用児の発育や療育での変化を記録した資料を作成し、継続性の成果がわかる取組みに期待したい。		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組	b

	を行っている。	
<p>良い点／工夫されている点： 年1回保護者向けのアンケートを実施している。実施結果を公表し事業所は質の向上につなげている。職員間で改善点など話し合い、次の支援につなげている。以前は保護者との交流会を実施し意見交換を行ったことがある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 保護者と職員、保護者同士との円滑なコミュニケーションが利用者満足的第一步でもあり、保護者交流会の再開に期待したい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b
<p>良い点／工夫されている点： 保護者から苦情等については電話で対応しているが、事業所に具体的苦情相談は出ていない。乗馬がもっとしたいのに希望通りできないとの相談を受け、本部に報告したことがあった。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 苦情対応マニュアルがあるが、苦情解決全体の仕組みを文書化し、解決に向けた取り組み、保護者への報告など法人全体で統一した取組みに期待したい。また、苦情対応の第三者委員の設置が望まれる。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 事業所と家庭で情報を共有する連絡帳で日常の意見交換をしている。直接電話やメールでの方法で相談を受ける事もある。受けた相談等は法人全体で迅速に対応している。意見箱を設置し相談しやすい取組みを検討している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 保護者からの相談は迅速に対応している。保護者と十分に話し合い、相談内容によっては支援相談員、学校、関係機関等と連携を取り対応をしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。</p>		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a
<p>良い点／工夫されている点： リスクマネジメント・セフティーマネジメント等、全職員が安全面の対策を常に意識しており、乗馬クラブ振興会の講習は必修研修と位置づけ参加をしている。日常的なヒヤリハット事例</p>		

<p>について職員間で話し合い共有している。ヒヤリハットは文書で残し、問題点をお互いに認識し周知している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
38	<p>Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 感染症予防のマニュアルがあり、支援室には次亜塩素含フィルター空気清浄機が設置され、送迎車には除菌抗菌防カビスプレーを常備し毎日の使用を徹底するなど感染症予防の配慮が整っている。送迎時の手洗いや外での活動後の手洗いや馬に関わる時には靴の履き替えを励行させ、徹底した予防の取り組みが行われている。法人本部から感染予防情報が送られてくる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
39	<p>Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。</p>	b
<p>良い点／工夫されている点： 年2回消防署と連携し火災訓練を実施し、通報・器具の取り扱い・避難場所など詳細な取り組みを行っている。警報時の対応については、学校等事前に話し合いで一定の取り決めをし、保護者とも対応方法を周知徹底させている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 災害時における近隣の協力体制は必要であり、地域の一員として地域の防災訓練などに参加し、協力関係の構築に期待したい。</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
<p>Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。</p>		
40	<p>Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。</p>	b
<p>良い点／工夫されている点： 管理者の指導の下、個別支援計画の内容を理解しながら実践している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： サービスの標準的な実施方法があつての管理者の指導であり、人材育成のためにも、標準的な実施方法を文書化し、基本支援の標準化を図りたい。</p>		
41	<p>Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。</p>	b
<p>良い点／工夫されている点： 管理者会議でアセスメントシートや相談支援報告書等の書式、日々の支援記録方法について見</p>		

直している。		
改善できる点/改善方法： 法人内には人事異動があり、同種別のどこへ異動になっても標準的な実施が確立していることで支援の継続になる。前項目同様、法人として標準的な実施方法を確立させ、それを見直す仕組みに期待したい。		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	a
良い点/工夫されている点： 保護者や関係者からこれまでの利用児についての情報を収集し、今の利用児の様子を丁寧に把握したアセスメントにより、多面的に利用児のニーズを捉え個別支援計画が作成されている。支援困難なケースは他機関からの情報も得て、支援計画に反映させている。		
改善できる点/改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	a
良い点/工夫されている点： 半年ごとに、保護者と懇談を行い支援計画の評価と見直しを行っている。保護者のニーズと本人のニーズの乖離がないよう分析し検討している。保護者へは客観的データで説明し理解を得られるように対応をしている。		
改善できる点/改善方法：		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	a
良い点/工夫されている点： 利用児のサービス実施時の身心状況、生活の様子など明確に記録し、一人ひとりの個別ファイルにすべてファイリングしている。ファイルは職員間で共有している。記録は次のサービスにつながる記録の仕方に努めている。法人への報告はパソコンで行っている。		
改善できる点/改善方法：		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
良い点/工夫されている点： 全ての情報は個人情報であることを職員に周知し、記録等の適切な管理意識を徹底させている。保護者には個人情報の取扱いについて具体的な事例を挙げて説明をしている。鍵のかかる保管庫で管理し、管理者が責任持って対応している。		
改善できる点/改善方法：		

(別紙)

評価細目の第三者評価結果
(障害者・児福祉サービス版)

サーバントホース

A-1 利用者の尊重と権利擁護

A-1-(1) 自己決定の尊重

	第三者評価結果
A① A-1-(1)-① 利用者の自己決定を尊重した個別支援と取組を行っている。	a
良い点/工夫されている点： アセスメントや家族との面談、送迎時等で、利用児の家族構成、生活環境を把握し、その上で利用児の行動や発言から本人の思いを推測し、話しやすい関係をつくり利用者主体の支援に取組んでいる。職員は利用児との関わりの実践から利用児の自己選択、自己決定のできる対応を学び、管理者のアドバイスを受けながら理解し、職員間で共有している。	
改善できる点/改善方法：	

A-1-(2) 権利侵害の防止等

	第三者評価結果
A② A-1-(2)-① 利用者の権利侵害の防止等に関する取組が徹底されている。	a
良い点/工夫されている点： 法人全体の研修で特に虐待防止研修には力を入れており、全職員が参加し、周知している。毎月「職員基本行動チェックリスト」で職員が自らの行動を振り返り、管理者から法人代表へ報告する仕組みが出来ている。職員のメンタル面のフォローで虐待防止につなげている。また、玄関口にはセキュリティの備えがあるが、利用者の自由を尊重して柔軟に対応している。	
改善できる点/改善方法：	

A-2 生活支援

A-2-(1) 支援の基本

	第三者評価結果
A③ A-2-(1)-① 利用者の自律・自立生活のための支援を行っている。	a
良い点/工夫されている点： 職員の都合での支援になっていないか常に考え対応している。靴、カバンなど整理整頓しやすいように絵で表し自己管理を促している。時間やスケジュールの理解、集団でのルールなど、利用児の特性を職員が理解し、本人が目標を決め、行動でき達成できるように支援している。	
改善できる点/改善方法：	
A④ A-2-(1)-② 利用者の心身の状況に応じたコミュニケーション手段の確保と必要な支援を行っている。	a

<p>良い点/工夫されている点： 職員一人ひとりが、利用児の発達段階を理解し、言葉かけの仕方、話す言葉の選択、話の長さなどに考慮してコミュニケーションが図られている。言語表現だけでなく、動作や可視化して伝える手段も職員間で共通認識を持ち支援している。利用児主体で掃除を行い、帰りの会も進行役を子ども達で担うなどコミュニケーション能力を養う機会を作っている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
<p>A⑤ A-2-(1)-③ 利用者の意思を尊重する支援としての相談等を適切に行っている。</p>	<p>a</p>
<p>良い点/工夫されている点： 常に利用児とその保護者の様子を気に掛け、利用児の表情を読み取り声掛けして発言を促し、一緒に考える姿勢で対応している。事業所で解決困難な場合は情報提供の同意を得たうえで、関係機関と連携し相談の解決に努めている。管理者不在時でも職員ミーティングを行い、利用児の情報共有を図っている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
<p>A⑥ A-2-(1)-④ 個別支援計画にもとづく日中活動と利用支援等を行っている。</p>	<p>b</p>
<p>良い点/工夫されている点： 主体は利用児であることを常に意識し、馬は療育の環境を整えるひとつのツールとして捉えており、馬にかかわることだけが支援ではないことを保護者にも説明している。利用児がどのような遊びや活動が利用児の成長に有益になっているかを分析し支援をしている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法： 馬に乗る活動に期待して契約する保護者が多いが、馬場に3人の職員が必要であり、送迎や個別対応等が重なる時は乗馬ができない時もあり、保護者のニーズに応えきれない現状にある。馬による療育は法人の一番の特色でもあり、この課題を一事業所で解決するのではなく法人の管理者会議で意見を出し合い、法人としての方向性を検討されたい。</p>	
<p>A⑦ A-2-(1)-⑤ 利用者の障害の状況に応じた適切な支援を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>良い点/工夫されている点： 月2回、事業所単独で職員の自主学習会を行っている。学習会では具体的に利用児の行動や言動の背景を探り、支援方法について意見交換し実践につなげている。ホースセラピーの研究をしている大学の先生から、馬と人、人と人の関係性について学ぶ機会も得ている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

A-2-(2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果
<p>A⑧ A-2-(2)-① 個別支援計画にもとづく日常的な生活支援を行っている。</p>	<p>評価外</p>

<p>良い点／工夫されている点： 食事提供、入浴支援は行っていない。排泄支援、移動移乗支援の必要な利用児はいない。</p>
<p>改善できる点／改善方法：</p>

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
<p>A⑨ A-2-(3)-① 利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。</p>	b
<p>良い点／工夫されている点： 乗馬活動には3人の職員を配置し、十分な安全管理で支援している。馬場には長靴に履き替え、馬の管理上、利用児にはおやつを出さない等、馬への安全管理も徹底している。屋内支援室は1室のみであり、雨天で外活動が出来ない時に、パーソナルスペースが必要な利用児には段ボールで囲いをつくるなどの工夫をしている。ボックス棚に足を掛けて登る行為を注意するのではなく、棚に本を並べることで危険な行為を回避している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 戸外活動は馬場やアスレチック遊具があり身体活動には十分な広さが確保されているが、雨天で屋内活動のみに場合、間仕切りのない1室のみでは支援に限界がある。法人の多機能性を活かして必要な空間の確保に期待したい。</p>	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
<p>A⑩ A-2-(4)-① 利用者の心身の状況に応じた機能訓練・生活訓練を行っている。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 馬の活動やアスレチック遊具で体の使い方が取得できる環境にある。感覚統合療法も支援のひとつと捉え、同ビル1階のこどもリハビリクリニックの医師や理学療法士からアドバイスを得たり、クリニックでの受診や訓練を勧めることもある。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
<p>A⑪ A-2-(5)-① 利用者の健康状態の把握と体調変化時の迅速な対応等を適切に行っている。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 利用児の体調について保護者と連絡ノートでやりとりしている。入室時の精神状態や健康状態は職員が日頃から観察し、体調の変化に気づく姿勢で接している。急変時は保護者に連絡し、迅速な対応が行われている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A⑫ A-2-(5)-② 医療的な支援が適切な手順と安全管理体制のもとに提供されている。	評価外
良い点/工夫されている点：	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(6) 社会参加、学習支援

	第三者評価結果
A⑬ A-2-(6)-① 利用者の希望と意向を尊重した社会参加や学習のための支援を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>交通安全教室や避難訓練を行っている。年1回の親子遠足、外部主催のレクリエーション参加などの機会を通して社会性が身に付く取組をしている。乗馬や運動活動が中心になっており、学習の時間は位置づけていないが、長期休暇時に隣室を使い学習支援が行われ、学生のサポートが得られる時もある。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(7) 地域生活への移行と地域生活の支援

	第三者評価結果
A⑭ A-2-(7)-① 利用者の希望と意向を尊重した地域生活への移行や地域生活のための支援を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用児や保護者の意向を聞き、学校、医療機関、行政、相談支援専門員等と連携しながら将来に向けての地域移行への支援に努めている。法人の持つ多機能性を活かし、サポート校への選択肢にも協力している。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(8) 家族等との連携・交流と家族支援

	第三者評価結果
A⑮ A-2-(8)-① 利用者の家族等との連携・交流と家族支援を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>親子遠足、スキー教室、ミナモ体操などの参加で保護者との交流を大切に、家族と連絡が取りやすい関係に努めている。利用児の変化を察し保護者と迅速な連携で対応したり、家庭内の問題の相談も相談支援員や関係機関につなげている。法人でペアレントトレーニングを実施しており、参加を呼び掛けている。</p>	
改善できる点/改善方法：	

A-3 発達支援

A-3-(1) 発達支援

	第三者評価結果
A⑩ A-3-(1)-① 子どもの障害の状況や発達過程等に応じた発達支援を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点： 子どもの特性を理解し、個々に合った適切な声掛けや提示方法を実施している。子どもを理解するS-M検査（社会生活能力検査）を活用し、保護者と共通理解で支援につなげている。不登校の子にも柔軟に対応している。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援

	第三者評価結果
A⑦ A-4-(1)-① 利用者の働く力や可能性を尊重した就労支援を行っている。	非該当
<p>良い点/工夫されている点：</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
A⑧ A-4-(1)-② 利用者に応じて適切な仕事内容等となるように取組と配慮を行っている。	非該当
<p>良い点/工夫されている点：</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	
A⑨ A-4-(1)-③ 職場開拓と就職活動の支援、定着支援等の取組や工夫を行っている。	非該当
<p>良い点/工夫されている点：</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

A-5 県独自項目

A-5-(1) 職員の援助技術の向上

	第三者評価結果
A⑫ A-5-(1)-① 職員のスキルの段階にあわせて計画的に職員の援助技術の向上に取り組んでいる。	b

<p>良い点／工夫されている点： 外部研修、内部研修を行い、職員の援助技術の向上に努めている。事業所内独自でも月2回、職員同士で勉強会を行い、管理者からの指導を得ている。</p>
<p>改善できる点／改善方法： 法人組織として、職員のレベルに合わせた人材育成の取組に期待したい。今後、組織の拡大に伴い各事業所を担う管理者としてのマネジメント研修が必要と思われる。</p>

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
<p>A A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要となるIT技術（パソコン、インターネット、メールの利用等）や知識の修得に向けた支援をしている。</p>	評価外
<p>良い点／工夫されている点：</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	