

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虹の橋	種別：障がい児通所支援	
管理者氏名：堀部昌治	定員（利用人数）：10 名	
所在地：岐阜県可児市川合 237-1 虹ビルⅡ		
TEL：0574-60-3500	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 24 年 9 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： 3 名	非常勤職員 2 名
専門職員	（専門職の名称） 名	
	保育士 2 名	強度行動障害支援者養成研修修了者 2 名
	看護師 1 名	
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	利用者使用スペース 2 部屋 （プレイルーム 個室） 食堂 1 部屋 活動用具収納 1 部屋	プレイルームにテレビと DVD デッキ 食堂にキッチン（活動おやつ作りに使用）

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、無理強いは一切いたしません。

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可児市に本社を持ち、可児市、美濃加茂市、下呂市、北方町、本巣市と徐々に拠点に拡大している。放課後デイサービス 11 ヶ所、短期入所施設 1 ヶ

所、高校通信教育サポート校の運営、こどもリハビリクリニック誘致と、法人代表が医療・福祉・教育の三本柱をビジョンにし、利用者のニーズや地域の実状に合わせ、徐々に事業所の数を増やしてきた結果、多機能な事業展開が行われている法人である。利用児の特性でサービスを選択でき、複数の事業所サービスを利用できる利点を備えている。

その中であって、虹の橋は法人第1号の事業所であり、ここから出発している。

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

（充実したプログラムによる個別支援）

学習支援・創作活動・集団レクリエーション等多彩なプログラムを用意し、生活のスキルを身につけ、学習の継続と一人ひとりの利用児の可能性を引き出す支援に全力で向き合っている。日常生活リズムを崩さないよう行動の習慣化と、一人ひとりが持つ個性・能力を引き出す支援のための個別支援計画作成が丁寧に行われている。活動の目的、目標経過等を明確にし、職員間で共有している。

（職場のチームワーク）

職員間で日々話し合いが行われ、風通しの良い関係ができています。ハウレンソウ（報告・相談・連絡）の徹底が図られ、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た職場に努めている。当事業所には看護師資格を持つ職員の存在があり、子どもの体調変化にいち早く対応でき、保護者や職員の安心感につながっている。

（事業所間の連携）

法人運営の事業所数が増え、今年から支店エリアの組織体制が整備され、エリアごとに管理者会議が行われ、事業所間の連携、活動が強化され、より保護者と利用児のニーズに応じていく運営が期待される。

◇改善を求められる点

（組織としての人材育成）

法人代表は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り組まれない。

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育成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対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

しっかりとお話しを聞いてくださり、サーバント全体や虹の橋での支援のあり方についても細かい所までアドバイスを頂き、今後はこの様にしたら良いのか、どんな事をしたら良いのか参考になりました。また、たくさんの a 評価も頂くことが出来まして、嬉しく思っております。a 評価の項目に関しましては、しっかりと今後も継続して行い、b 評価に関しましては職員全員での話し合い、意見交換を行い改善し利用者さんが喜んで楽しんで頂ける施設、保護者の方からは信頼して頂けます施設作りを目指します。

聞き取りの中で、地域交流の話しが印象的でした。

今現在、虹の橋の中で最っとも弱い部分であります事、今後しっかりと改善しないとイケない事であり、細かい所までしっかりとお話しと指摘をして頂きまして本当に助かりました。

利用者さんを守る為に、地域の清掃活動だけではなく、今後は地域での交流を大切にする事を意識して毎月の活動を組みたいと考えております。

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。職員ミーティング等において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している。</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、いつでも目にすることができるパンフレット、定期的に発行している便りに載せことで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。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努めている。必要に応じテレビ会議を行い、スピード感を持って取り組んでいる。外国籍の利用者が多い地域に対応した運営を行っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
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>法人代表が事前に課題分析をして行政に問い合わせを行など早い段階で具体的な取り組みができるように努めている。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、課題等を周知している。</p>		
改善できる点/改善方法：		

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職員に伝えている。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、利用児のニーズや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践している。</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への周知がされていない。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中長期ビジョンと計画は文書化して周知することを期待したい。</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、管理者は代表の事業計画を理解し、事業所の特色を生かした事業の展開に努めている。事業所ごとの収支状況を職員に開示し、事業計画を意識した取組みをしている。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を開催している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 計画策定は文書化さえない。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の機会を設けている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		

年間の行事予定と併せて事業計画を保護者に周知し、事業への理解につなげられたい。

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れ、機能している。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>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。職員自己評価は管理者がコメントを記入し職員にフィードバックして業務改善に努めている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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：</p> <p>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。改善に向けた取組も実施している。職員が評価項目を理解した上で取組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>保護者評価は法人全体を評価する項目となっているため、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：</p> <p>管理者は、求められる人材像を明確にしその役割を理解している。各学校、行政、保護者と連携をとり、協力体制を確認し、理解が得られるよう働きかけている。職員には法人代表の動きや考え方を伝え、管理者として常に状況把握に努め、チームとして事業所運営ができるよう取組んでいる。管理者不在の時でも、代理となる者を明確にし、その役割を担えるような体制を整えている。</p>		
改善できる点/改善方法：		

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、専門分野における法令遵守の研修を実施している。職員には業務に必要な法令等を伝え、法令遵守を徹底させている。職員が正しく理解し、サービスの基準を一致させるよう努めている。</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、その取組に指導力を発揮している。	a
<p>良い点/工夫されている点： 利用児と保護者からの意見や要望等は職員と共有し、個別支援計画に沿って支援ができるように取り組んでいる。管理者は出された意見等を職員全員で考える機会を設け、自由に発言できる環境作りをしている。職員との報告・連絡・相談を大切にしてサービスの質の向上に繋げている。</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： 業務改善は職員が同じ意識で取組めるよう指導し、役割分担を明確化し、個々が責任を持って業務に取り組んでいる。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。職場を離れた場所でのコミュニケーションも大切にし、懇親会で風通しの良い職場作りに力を入れている。</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： 法人代表に事業所の現状を伝え、人材確保と職員育成に努めている。新規採用者には、法人代表が直接研修を行い、理念や求められる人材像を学ぶ機会を設けている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 法人として、その時に必要な人材確保と育成には努めているが、具体的な計画には至っていない。人材確保に向けた具体的な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、法人代表による人事管理から、事業所側の意向を踏まえながら管理者と協働して職員面談の実施や職員個々の教育・研修ニーズを抽出し、組織としての人事システムの構築に期待したい。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
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りに取り組んでいる。	a
<p>良い点／工夫されている点： 管理者が定期的に職員からヒアリングを行い、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、極力残業をしない体制で、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に努めている。</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。送迎に同行するときの時間を有効に使い、管理者が職員の本音を聞く機会を設けている。</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あく、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： 法人本部から研修に関する情報が提供されている。希望する研修は申請をし、必要と認められる場合は法人で費用を負担し、シフトの調整をして受講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。法人が提供した研修以外に、自主的な自己研鑽の研修等の参加にも希望に添うようにしている。</p>		

改善できる点／改善方法： 職員の習熟度を計る仕組みが確立してなく、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。		
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。		
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
良い点／工夫されている点：		
改善できる点／改善方法：		

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
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、写真で利用児の活動様子が公開されている。保護者向け評価結果、職員向け自己評価結果も開示され、苦情、相談も専用コーナーから気軽にできる仕組みが確保されている。		
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言う認識を持ち、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。		
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
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ている。		
改善できる点／改善方法：		

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

	る。	
<p>良い点／工夫されている点： 地域に事業所の存在を積極的に働きかけてはいないが、利用希望者や地域の人には何をしたいところかを知ってもらうためにも見学には応じている。利用児と職員が一緒になって近隣のゴミ拾いを行い、地域の人とあいさつを交わす機会としている。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入れ姿勢はある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 学校、行政、相談支援専門員等との連携をとり、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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 職員と利用児が一緒になって事業所周辺の清掃活動を行っている。将来的には地域のエコ環境の取組を目指している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 定期的に相談支援事業所との情報交換を行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 今後、地域の民生委員児童委員との話し合いや関係機関等と連携し、公益活動につながる取組に期待したい。</p>		

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
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業所は、全職員が外部研修、内部研修には積極的に参加することを推奨している。特に虐待防止については研修後、職員一人ひとりが自らの対応を振り返り、職員共通の認識を持ち取組んでいる。利用児を尊重した福祉サービス提供について明示されている。</p>		
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ており、重要事項説明書にプライバシー保護について明文化されている。ホームページで公開している活動内容や報告資料など、利用児の顔が特定されない配慮ができています。利用児の思いや意向は職員間で共有し、利用児の権利擁護につなげている。</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>法人は、運動活動支援、創作活動支援、就労支援等、利用児の特性に合ったサービスが利用できる事業運営に取り組んでおり、各事業所の特徴を紹介したパンフレットがあり選択できる。ホームページでは各事業所の概要や1日の流れが分かる内容を提供している。利用希望があればいつでも見学はできる。</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。玄関の目につきやすい場所に予定表が掲示されており、利用児はホワイトボードを見て活動を確認している。保護者には月間予定表で活動の説明を行っている。</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： 利用児と保護者の希望や意向を聞き、ニーズと利用児の特性に合った活動を説明し、法人内での事業所変更もある。移行時には相談支援員に情報提供し安心して利用できるように対応している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 移行先への利用児の情報提供する時、引き継ぎに必要な内容の文書化が望ましい。</p>		
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、取組を行っている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 年1回保護者向けアンケートを実施している。実施結果を公表し、改善点を明確にしサービスの質の上昇をめざした取組を行っている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 過去に保護者との交流会を実施し意見交換していたが中断している。保護者の孤立防止や情報共有のためにも保護者同士のつながりの必要性を事業所も感じており、保護者交流会の再開を検討している。保護者交流会の再開で利用者満足につながることを期待したい。</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。		
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： 苦情対応マニュアルが整備されている。重要事項説明書にも苦情相談窓口、担当者が明記されている。苦情を受けた場合は迅速に対応し、記録簿を作成している。保護者との信頼関係の構築に努めている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 苦情解決の仕組みを文書化し、保護者への報告や事業所の改善報告等、法人全体で統一した取組を期待したい。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： 事業所と保護者の意見交換のツールとして連絡帳があり、日常的にやりとりしている。直接電話、メールでの方法もあり相談等を受け付けている。連絡帳で解決できない場合は面談を行い話し合いを行っている。</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	a

	対応している。	
<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、丁寧な説明と理解を得られる対応に努めている。利用児の様子から推測して、保護者に職員の方から声かけすることもある。相談内容によっては、支援相談員、学校、関係機関など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： 常に安心、安全を基本に毎日職員の朝礼で申し送りし、事故のない姿勢を徹底させている。職員研修も安全確保、事故防止の内容を繰り返し行い、職員一人ひとりのリスクマネジメントの意識を強化させている。ヒヤリハットは文書で残し、課題と改善点を職員間で共有し、再発防止に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
38	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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 感染症予防のマニュアルは整備されている。室内には次亜塩素含フィルター空気清浄機、加湿器等が設置され感染症予防の対応に努めている。今日までに感染症が発生したことはない</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
39	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。	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、各学校の対処に合わせ保護者とも対応方法を取り決め、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
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。	

40	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。	b
<p>良い点／工夫されている点： 管理者と中心に経験をつんだ職員の指導のもと、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からの指導であり、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られたい。</p>		
41	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。	b
<p>良い点／工夫されている点： 職員が行動障がいの特徴を理解し、職員全員の会議で個別支援計画を作成している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 前項目同様、提供するサービスの基本実施方法が確立しており、その上で個別支援計画があることからして、組織として標準的な実施方法の文書化に期待したい。</p>		
<p>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。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 利用児の状態を把握し、保護者、関係者からの情報を収集し、全体が網羅され適切なアセスメントに基づく個別支援計画が作成され、本人のニーズに合わせた計画を作成している。作成した計画は再度関係者で話し合いを行っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 活動プログラムが固定しないよう柔軟な支援を実施している。支援計画は、利用児の日頃の活動様子をモニタリングし、半年ごとに見直しを行っている。長期休暇中のプログラムは午前の活動を習慣化させ、生活のリズムの維持に力を入れ取り組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 利用児の身体状況、生活状況など明確に記録し利用児ごとのファイルにすべての保管している。 支援記録は全職員間で共有している。法人本部へ報告が必要な内容はパソコンのネットワークシステムで管理をしている。入室時に連絡帳を利用児から受け取り、職員は連絡帳を通して家庭や</p>		

学校の様子を把握し、支援記録に記載している。

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：

法人顧問の司法書士から個人情報保護法の研修を受け、記録はすべて個人情報であることを職員間で周知徹底している。管理者が保管庫で管理している。パソコンはパスワード管理で情報の流出には細心の注意を払って対応している。

改善できる点／改善方法：

1000

1000

(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)

虹の橋

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： 職員は普段から話をよく聞き、利用児と向き合う時間を大切にしている。すぐに対応ができない時は理由を言い、再度利用児とのタイミングを見計らって話を聞いている。利用児の意向を尊重しながら、自己決定できるよう促し、利用児が自ら選んだ選択に自信が持てる支援をしている。	
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： 職員は虐待防止に関する研修を重ね、月に一度「職員基本行動チェックリスト」で自分の行動をチェックしている。学校との連携で利用児のケガやあざなど事前に分かっている身体の変化に関しては申し送りを行い、事業所入室時にも必ず変化をチェックしている。	
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： 入室時は玄関にかばんや靴の整理、連絡帳の提出等を分かりやすくイラストで表記され、利用児に自己管理を促している。長期休暇は毎日の活動をタイムスケジュールで習慣化させ、個別にスケジュール管理が必要な利用児には専用のホワイトボードに書き、自分でできる事は職員が手を出さず、見守りの支援を行っている。	
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： コミュニケーションを大切にし、指さしや体を使って伝えてくる利用児には、職員がその意図する事を読み取り、支援の統一を図っている。コミュニケーション能力を獲得する目的の訓練であっても、利用児が楽しかったと思える支援を工夫している。</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： 職員は活動開始前に利用児が理解できるよう活動内容の説明を行い、終わりの会には「いいところ見つけ」と称して利用児の良い所を発表したり、今後どんな活動を望んでいるかを聞いている。普段から話をする事、話を聞く事を大切に支援している。</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>a</p>
<p>良い点／工夫されている点： 活動プログラムは個別支援計画にもとづき、利用児の特性に合わせ活動の多様化を図っている。買い物の模擬練習として店側と客に分かれてお金のやり取りをするなど、日常生活に必要な事を疑似体験を通して支援を行っている。地域に出て清掃活動を行い、将来的には市のエコ資源活動をめざしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</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： ソーシャルスキルトレーニング研修参加や、障害に関する専門知識を学びつつ、利用児の特性を理解し職員会議の中で共有しながら対応している。</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>a</p>
<p>良い点／工夫されている点： 排泄トレーニングが必要な利用児には声掛けで対応している。連絡帳で排泄の確認を家族にも伝えている。送迎はステップが下までさがる大型バスを使っており、職員が添乗するため、利用児は安心して移乗できる。</p>	

改善できる点/改善方法：

A-2-(3) 生活環境

	第三者評価結果
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。	a
良い点/工夫されている点： パーソナルスペースがあり、利用児のクールダウンの部屋が確保されている。また調子が悪い場合や学習を希望する利用児に対しても職員が様子を見ながら対応している。トイレは男女別になっているが、トイレに行くのが怖い利用児には同行し、その原因を探り、安心につなげる取組みをしている。	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(4) 機能訓練・生活訓練

	第三者評価結果
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。	a
良い点/工夫されている点： 6ヶ月に一度、モニタリングを行い支援計画の見直しや検討を話し合っている。 相談支援員や学校から情報提供をもらい、送迎時は学校や保護者との会話を大切にし、利用児に必要な支援を行っている。シェイクアウト訓練を毎年9月に行い、机の下に隠れる等、事業所における生活訓練を行っている。	
改善できる点/改善方法：	

A-2-(5) 健康管理・医療的な支援

	第三者評価結果
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。	a
良い点/工夫されている点： 入室時、顔色チェックをしている。送迎時に調子が悪い利用児は学校から話を聞いている。看護師資格を持つ職員がおり、体調の変化の見落としがないよう把握し、近隣のクリニックとの医療連携で、必要な対応をしている。排便は連絡ノートに記入し、保護者との情報共有を行っている。AEDの設置があり、職員は毎年研修を受け、「緊急事態対応フローチャート」を備え迅速な対応ができる体制となっている。体温チェックが途切れているが、今後、インフルエンザ等の健康管理のために再開予定にある。	

改善できる点/改善方法：	
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。	非該当
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
良い点/工夫されている点： 法人全体で行く親子遠足は社会ルールなどを学ぶ機会となっている。また、地域の清掃活動を通して社会性を育てる支援をしている。学習支援についても本人と話し合い、学校の宿題は活動前に行う事を習慣化させて支援している。	
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。	b
良い点/工夫されている点： 同法人の事業所ごとの特徴を活かし、利用児の希望や意向を聞き、目標を引き出し、実現できるように支援している。	
改善できる点/改善方法： 療育に力を入れている事業所や、就労を視野にいれている事業所、進学の実選択肢など、法人の多機能性を活かすためにも、管理者同士の情報の提供や体験の機会を設けるなど、地域生活への支援につながるよう事業所間の連携や関係機関とのつながりの強化に期待したい。	

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
良い点/工夫されている点： 半年に一度、家族面談を行い、連絡ノート、電話、メールを活用し連携を図っている。外国籍の家族には連絡ノートをひらがなやローマ字で書く工夫をし、翻訳器を使いコミュニケーションを図ることもある。また、市の通訳サポーターを活用し相談支援を行っている。家族とは利用児の情報共有に努め、変化があれば電話で報告している。	

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
A⑯ 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
良い点/工夫されている点： ソーシャルスキルトレーニング研修や強度行動障害支援研修などを受講し、障害の理解に努めている。職員は障害の特性を理解し、長所を見つけ、できた時はほめることで良い方向へ伸ばす支援をしている。活動は一人ひとりに合った個別支援と集団支援を組み合わせながら実施している。	
改善できる点/改善方法：	

A-4 就労支援

A-4-(1) 就労支援

	第三者評価結果
A⑰ 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
良い点/工夫されている点：	
改善できる点/改善方法：	
A⑱ 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
良い点/工夫されている点：	
改善できる点/改善方法：	
A⑲ 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
良い点/工夫されている点：	
改善できる点/改善方法：	

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
<p>A② 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。</p>	b
<p>良い点/工夫されている点： 年に一度、自己評価を行っており、援助技術の向上に取り組んでいる。法人の内部研修や外部研修に積極的に参加している。サービス事例は法人代表から一斉メールで配信され共有している。</p>	
<p>改善できる点/改善方法： スキルの段階に合わせた新人研修はあるが、中堅以上の研修計画がないため、今後職員の段階に合わせた研修計画で職員のレベルアップに期待したい。</p>	

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
<p>A① 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>	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>	