

# 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：虹色パーク	種別：児童発達支援	
管理責任者： 笠置まどか	定員（利用人数）： 10 名	
所在地：岐阜県可児市川合 2793 番地 24		
TEL： 0574-60-3265	ホームページ： <a href="https://www.nijinohashi.co.jp/">https://www.nijinohashi.co.jp/</a>	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日 平成 27 年 5 月 1 日		
経営法人・設置主体（代表者氏名）：株式会社サーバント（代表者 千住敏晃）		
職員数	常勤職員： 5 名	非常勤職員 1 名
専門職員	（専門職の名称）	
	保育士 5 名	
	社会福祉主事 1 名	
施設・設備 の概要	（居室数）	（設備等）
	指導訓練室 2 室 事務室兼相談室 1 室	トイレ 1 ヶ所 洗面台 1 ヶ所

## 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、下呂市を拠点に運営している。放課後デイサービス 7 か所、児童発達支援 1 ヶ所、短期入所施設 1 ヶ所、高校通信教育サポート校、こどもリハビリクリニック、ホースセラピーの取組と、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の多機能な事業展開が行われている。

法人顧問には弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士の各種専門職を配置しており、コンプライアンスの体制を万全にしており、特に虐待についての研修に力を入れており、毎月、職員基礎行動自己チェック表で利用者の権利侵害につながる行動を自覚し、権利侵害の防止が徹底されている。

法人全体で取組む夏祭りや年1回のバスを借り切った親子遠足も職員と保護者、保護者同士の交流の機会となっており、子どもたちが社会でのルールを学ぶ活動にもつながっている。

その中であって、虹色パークは児童発達支援の事業所として法人の多機能性を活かし、乗馬や馬と触れ合う支援も取り入れている。室内に遊具、玩具、楽器等が用意されており、創作や音楽活動・運動等個別支援活動の内容が充実している。

### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成30年6月15日（契約日）～ 平成31年2月1日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	今回が初回（平成 年度）

### ⑥総評

#### ◇特に評価の高い点

##### （職員会議の充実）

経営や人事は法人代表のトップダウンであるが、同じ建屋内に本社機能があり、代表と意見を交わす機会があり、地域のニーズや変化等に対応できる事業運営に努めている。

保護者の理解を得て、月1回子どもたちの利用を午後からとし、午前の時間帯に全職員参加の会議が行われ、職員が同じ方向を向いてより良い仕事をしていく意欲と姿勢が窺える。

##### （組織の多機能性を活かした支援）

法人が運営する放課後デイサービスが7か所、短期入所施設、高校通信教育サポート校があり、それぞれ特徴を持った取組が行われホースセラピーを取り入れたデイサービスに出かけたり、就学利用児との交流や、次のステップへの情報も提供できるなど、組織の多機能性が活かされており、利用児や保護者等へのサービス提供の充実につながっている。

##### （円滑なコミュニケーション対応と危機管理の充実）

外国人の保護者が3分の1ほど占めており、文化や生活習慣の違いを理解しつつ、自己決定を尊重した支援をしている。

外国人の保護者や子どもとの円滑なコミュニケーションを図るために翻訳機を導入しており、先ずは言葉の壁を取り除いている。地域の児童発達支援センターや子ども支援センター等との連携を図り、困難事例に対処している。

また、DV被害や不審者対応の防犯カメラの設置、サスマタの整備等の危機管理が行われている。

#### ◇改善を求められる点

##### (基本支援の標準的实施マニュアルの整備に期待)

管理者が職員のスーパーバイザーの役割と日々の業務に追われ、業務改善課題を把握しているが、取組めない現状に置かれている。

職員育成が担える人材育成のためにも、標準的な実施方法をマニュアル化し、基本支援の標準化を図られ、新任研修等のツールとして活用されたい。さらに改善課題の優先順位を決め、現状からの脱却に向けた取組に期待したい。

##### (組織としての人材育成の取組に期待)

人事は法人代表が中心になって動いており、迅速な人事異動で現場の状況に対応しているが、現場で必要な人材や職員の特性や家族の状況を知り得ている管理者が職員評価を行い、組織としての人事システムを構築し、人材育成も視野に入れた体制づくりに期待したい。

##### (中長期計画や事業計画の文書化に期待)

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応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ても職員へ周知を図り、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

職員育成について、基本的な知識、研修内容等のマニュアル化を早急に行っていきたいと考えます。そのことで、基本的な知識や方向性の足並みをそろえながら、一人ひとりに合わせた育成を行っていきたいです。

また、自己研鑽、技術の向上を行うことも必要と考えます。スタッフ同士でのコミュニケーションを深めながら、「もっとこの会社で働きたい」「この子たちを知りたい、関わりたい」という意欲やモチベーションにつなげられるような役割を担っ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>法人共通の理念が半畳分くらいのサイズで、誰でも目に付く指導訓練室2室に掲げられている。毎日、朝礼時に職員が唱和し、声を出すことで意識づけになっている。ホームページに記載されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>保護者等への周知には、直接手にする重要事項説明書や保護者との連絡帳の裏表紙等を活用されると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>法人代表が行政の動向、予測される経営環境等の情報を各事業所に資料やメールで発信している。</p> <p>緊急招集と称して、各事業所とテレビ会議で経営状況を明確にし、スピード感を持って経営に取り組む姿勢を貫いている。管理者はその内容を把握し、当事業所としての経営状況の分析に努めている。</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>報酬単価、職員配置、資格要件を満たす人材確保等、法人全体として柔軟な人事異動を行い、課題に取り組んでいる。</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：</p> <p>法人代表は中長期計画のビジョンを持ち、将来の展望を機会あるごとに職員には伝えている。医療・福祉・教育の3本柱を打ち立て、出来る事から具体的な形にしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>ビジョンの実践が先行し、文書化する作業が後回しになっている。組織が大きくなれば文書化は必然の作業であり、今後の取組に期待したい。</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：</p> <p>スピード感を持って事業経営に取り組んでおり、管理者もその歯車のひとつとして運営を進めている。法人代表から聞いた内容は記録し、ファイリングしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>前項目同様、文書化が求められる。</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：</p> <p>法人代表のトップダウンのところがあるが、管理者は代表と意見を交わし、地域のニーズや利用者の変化等に対応できる事業計画に努めている。</p> <p>職員が同じ方向を向いてより良い仕事をするためにも、月1回、保護者の理解を得て利用時間を午後からとし、午前を職員会議にしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>組織としての事業計画があり、文書化したもので職員周知を図られたい。</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：</p> <p>法人代表自ら、保護者等には事業計画をはじめ何でも分からない事や聞いたことがあればいつでも来訪歓迎で、オープンな姿勢を出している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>ウエルカムの姿勢には評価できるが、行事計画と併せて事業計画を事業所から発信することで、保護者の事業に対する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れ、機能している。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人が運営する放課後デイサービスが7か所、短期入所施設、高校通信教育サポート校があり、それぞれ特色を持った取り組みを行い、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。</p> <p>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。その結果はホームページで公開している。</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>職員評価結果、保護者評価結果を分析し、改善策に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>改善課題は把握しているが、日々の業務に追われ、十分な力を注げない現状を抱えている。改善課題の優先順位を決め、その取組みに期待したい。</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>組織図があり、管理責任者が明確になっており、職員や保護者とのコミュニケーションに努め、円滑に運営していく責務を実践している。</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：</p> <p>法人顧問には各種専門職を配置しており、司法書士による法令遵守の研修がある。特に拘束や虐待に関する知識は繰り返し研修し、職員に周知徹底を図っている。</p>		

改善できる点／改善方法：		
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：</p> <p>職員会議に全員が出席できるように、月1回、利用時間を午後からにして午前の職員会議を開催したいとの要望を代表に申し出、実現している。職員の支援技術をサポートしリーダーシップを発揮している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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：</p> <p>人事、労務、財務等に関しては、法人代表が主導の体制にあるが、管理者として意見を言い、人事異動による職員の育成に努めている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

## 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：</p> <p>法人全体として将来的展望を見据えた人材確保をめざした動きの中で、必要な人材について代表者と意見を交わしている。管理者の意見を尊重した人事異動が行われている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>法改正により資格要件を満たす職員配置に伴う異動や、離職者や結婚による退職等で職員異動が続き、職員の不安や戸惑いがあったが、少し落ち着きを取り戻した今から、職員の人材育成の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：</p> <p>兼務や異動で、法人全体像を理解し、事業所間の連携がしやすくなっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>トップダウンの人事管理にならないよう、現場で必要な人材や職員の特性を知り得ている管理</p>		

<p>者が職員の評価を行い、頻回な人事異動を避けるように努め、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。	b
<p>良い点／工夫されている点：          管理者は職員の相談にはいつでも耳を傾け、話しやすい環境を意識して作っている。          法人代表は、直接職員が意見を言いに来ることも望んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：          職員からの意見や相談を受ける姿勢にはあるが、組織として、定期的な職員の個別面談の機会を設けられたい。</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：          管理者が支援に必要な知識や技術を現場で直接指導したり、研修資料を基に職員にわかりやすく伝え、職員育成に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：          職員一人ひとりの力量に差があり、それに合わせた育成に取り組む余裕がないのが現状である。まずは職員一人ひとりが障がい児についての知識と技術を自己評価し、目標を立て、定期的に管理者が面接するシステムの構築から取り組まれたい。</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：          業務で必要な外部研修や内部研修、自ら望む研修等年2回以上参加することを奨励し、研修費用は法人から支給される。          医療、福祉、教育の連携が具体的に事業として実現しており、法人の多角経営の強みを活かし、医療に関する研修や、教育関係者から学ぶ研修が実施されている。</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：          研修後にはレポートの提出が義務づけられ、研修を振り返ることで自らの力としている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：          職員の習熟度を図る仕組みを確立していない。管理者が連携し、研修報告会や事例発表会等職員のQC活動に期待したい。しかし、職員の負担が大きく、離職の引き金とならないよう配慮し、</p>		

職員のモチベーションにつながる研修体制が望まれる。		
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。	非該当
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>本社が実習生の受入れ窓口になっており、インターンシップ受入れやスクールソーシャルワーカー実習等の受入れをしているが、当事業所は受入れていない。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>ホームページが充実しており、ほぼ毎日各事業所の利用者活動の様子を写真とコメントで公開している。保護者向けのライン回線を設け、情報を速やかに届けている。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：</p> <p>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：</p> <p>顧問弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士、行政書士を持ち、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。</p>		
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

<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>季節により変動はあるが、月1.2回、地域の公園へ出掛け、地域の子どもたちと関わりが持てるように心がけている。法人全体で行う夏祭りが地域との交流の機会となっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>保育所や幼稚園等に働きかけ、子ども同士の交流の機会が得られることを期待したい。</p>		
24	<p>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。</p>	b
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>絵本の読み聞かせやマジックをしてくれるボランティアがいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>ボランティア等の受入れ体制の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の開拓にも期待したい。</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>地域の児童発達支援センターやこども支援センター等と連携を図り、困難事例に対処している。利用者の半数ほどが外国の子どもであり、行政との連携にも努めている。</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	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人主催の職員研修会に保護者や一般参加も呼びかけ、障がい児を持つ親の学習の場につなげている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>さらに、事業所の存在や活動を広くPRし、情報を求めている親に届くよう、地域の福祉ニーズに貢献されたい。</p>		
27	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人が持つ多機能性を活かし、家庭内のDV被害や虐待被害の子どもの対応にも協力し、相談事で行政につなぐこともある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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>倫理綱領が策定されており、接遇研修も行われている。特に身体拘束や虐待防止研修に力を入れ、内部研修では理解度を図る筆記試験まで行い、職員への周知徹底が図られている。</p> <p>保護者と支援を共有するためにもペアレントトレーニングを実施している。</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>プライバシー保護のマニュアルが整備されている。ホームページで公開している活動内容は、利用児の顔が特定できないように配慮している。</p> <p>夏のプール活動ではプールの設置場所が道路に面しており、外から見えないように配慮している。</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>法人が持つ複数の事業所は、それぞれ利用児の特性に合わせて選択できるパンフレットが用意されている。</p> <p>ホームページで各事業所の概要、1日の利用の流れ、日々の活動の様子等の情報提供に努めている。見学、一日利用等にも柔軟に対応している。</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>外国人の保護者や子どもとのコミュニケーションのために翻訳機を使い、必要な情報を提供している。</p> <p>他事業所と併用のプログラム利用が可能であり、児童発達支援計画は、短期、長期と目標を設定し、支援計画を保護者に説明している。半年に1回、モニタリングを行っている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>就学に向けて、衣服の着脱や排泄の自立を支援したり、フラッシュカードを利用してものの名前を覚えるなど、利用の移行を視野に入れた対応をしている。</p> <p>法人運営の放課後デイサービス等と連携し、就学後も安心して利用できるようサービスの継続につなげている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上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：</p> <p>保護者向け評価を実施しており、その内容を集計し、改善に努めている。</p> <p>親子遠足やイチゴ狩り、温泉地の足湯体験等の外出支援で、参加の保護者から満足度を把握する機会としている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
定期的な保護者の相談面接日を設定したり、保護者懇談会の開催に期待したい。		
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：</p> <p>玄関に、苦情解決の仕組みの掲示物が掲示されている。苦情対応のマニュアルがあり、苦情の対応の記録も整備されている。本社でも直接、苦情を受ける体制にある。</p>		
改善できる点／改善方法：		
苦情対応の第三者委員の設置が望まれる。		
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：</p> <p>連絡帳を活用し、保護者からの相談や意見には連絡帳に回答し、必要とあれば、面談している。事業所の管理者や職員を飛び越えて、直接法人代表に相談や意見を持ち込むこともできることを伝えている。</p>		
改善できる点／改善方法：		

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： 相談内容によっては、行政と連携を図り動いている。夜遅く関係機関から連絡が入り管理者が対応した事例もある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。		
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： ヒヤリハットを記録し、職員会議でその情報を共有し、改善策を話し合っている。 玄関には防犯カメラの設置とサスマタが準備され、虐待から子を安全に守るためや不審者対策が行われ、セコムも導入している。</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： 感染症対策のマニュアルが整備されている。 玄関に消毒液が置かれ、来訪者へ感染症予防を呼びかけている。次亜塩素酸水の除菌消臭機器を設置している。利用児への手洗いを励行させている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 定期的な避難訓練を行い、職員の役割分担も決められている。保護者にはライン回線を通して、迅速に情報を提供し、災害時の対応を連絡している。備蓄品の整備もされている。 災害発生時の初動対応や出勤基準、保護者への連絡方法などの行動基準が整備されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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：</p> <p>アセスメントを適切に行い、利用児の特性を十分反映させた個別支援計画に沿ってサービスを提供している。</p> <p>そのために月1回、午前の利用受け入れを休み、職員会議の時間としている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>経験の浅い職員は、管理者を中心に経験を積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現状にあり、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	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：</p> <p>実践を通して支援の方法を適宜見直している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>前項目同様、標準的な実施方法の文書化の整備に期待したい。</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。		
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：</p> <p>保護者をはじめ、関係機関から情報を収集し、利用児の特性とニーズを把握して個別支援計画を策定している。短期、長期と目標を設定し、職員間で共有している。</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：</p> <p>利用児の状況に合わせて、集団の中での関わりと個別のニーズが適切に支援されているかを職員で話し合っている。</p> <p>活動プログラムが固定化しないように、新しいプログラムの工夫をし、半年ごとのモニタリングや必要に応じた見直しが行われている。活動に必要な備品は、迅速な決済対応で購入されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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。		
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、職員間で共有化されている。	a

良い点／工夫されている点：

支援ファイル、日々の活動日誌、保護者との連絡帳等、記録物は多く、職員間で共有している。  
法人本部への報告はIT機器を活用している。

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：

個人情報に関するファイルや個別支援計画等、保管庫で管理し、管理者が責任持って対応している。ブログやSNSの発信にも情報の流出がないように適切な方法が取られている。

改善できる点／改善方法：

## 評価細目の第三者評価結果 (障害者・児福祉サービス版)

### 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
<p>良い点／工夫されている点：            利用時には利用児の生育を十分知り、今の生活環境に必要な支援を保護者と協力して取組んでいる。            養育者が外国人の場合は、文化の違いを理解しつつ、自己決定を尊重した支援をしている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

#### 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
<p>良い点／工夫されている点：            拘束をしないケアを徹底させている。事業所の数か所に防犯カメラが設置されており、虐待行為の抑止力になっている。            内部研修で、虐待行為にあたる事例を理解し、さらに、法人独自で作成した職員基本行動チェックリストを使い、利用児の権利侵害につながる行動を自覚し、職員間で常に意識して支援している。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

### 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
<p>良い点／工夫されている点：            挨拶、持ち物の整理整頓、手洗い、活動のルールなど、わかりやすいイラストで示し、自立につなげている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	
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。	b
<p>良い点／工夫されている点：            外国人の利用児とのコミュニケーションには翻訳機器を活用している。            人見知りで、大きな声が苦手な子には配慮し、難聴で言葉の理解に遅れのある子には時間を掛けて対応している。            クールダウンが必要な時は、2室を使い分け、併設の事業所へ行くなど気分転換を図っている。</p>	

職員間で利用児一人ひとりの特性を共有し、その子にあった支援に努めている。	
改善できる点/改善方法： どの職員も同じ対応ができる基本マニュアルを整備し、その上で、個々の特性にあった支援がほしい。	
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。	a
良い点/工夫されている点： 相談室も用意されており、いつでも対応できる。 送迎時の相談にも耳を傾け、時間を要する相談には改めて対応の時間を設けている。内容によっては行政等の関係機関につなげることもしている。	
改善できる点/改善方法：	
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。	a
良い点/工夫されている点： 法人が運営している事業所へ移動して、乗馬を取り入れた活動が行われている。月2回の乗馬の日やえさやりを体験し、動物とのふれあいを支援に取り入れている。乗馬の時には必ずエアバッグ着用を義務付けている。 体を動かさず活動、物の名前を増やす活動等、個別支援に基づいて行われている。	
改善できる点/改善方法：	
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。	a
良い点/工夫されている点： 子どもの不適応行動などの対応に関する資料が整備され、職員の専門知識による適切な支援に努めている。 個別支援計画には障害の状況とそれに応じた支援が詳細に記載され、職員間で共有出来る体制がある。 管理者が職員のスーパーバイザーの役割を担っている。	
改善できる点/改善方法：	

#### A-2-(2) 日常的な生活支援

	第三者評価結果
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。	a
良い点/工夫されている点： 昼食は弁当持参としているが、家庭の事情等を配慮し、事業所で配食サービスによる子ども向けの弁当の利用もできる。 衣服の着脱が十分でない利用児の支援や、就学前にして尿意を訴えない利用児には、排泄誘導や声かけで徐々に改善が見られた事例がある。 箸やスプーンの使い方が分からず手づかみで食べるなど、その子の置かれた生活環境による障壁を理解し、根気よく支援している。	
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
<p>良い点／工夫されている点： アレルギーのある子の持参した弁当を写真に保存し、食べられたものを職員も把握し、おやつ提供に配慮している。 他の利用児の食べているものに手を出さないように十分注意している。 安全に活動できるように部屋は広く、遊具等は常に保管場所に整理している。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 伝え方がわからない、人との関わり方がわからないなど、利用児の特性に合わせて支援を替えながら、自分でできることを増やしていく支援に努めている。 機能訓練が必要な時は、法人が誘致して開院となった子どもリハビリクリニックに繋げている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 入室したら必ず検温している。子どもの様子を常に観察して、途中での体調の変化がないか注意している。子どもの熱が37.5以上ある時は、保護者に連絡している。 クリニックとの連携があることで、体調変化時には迅速な対応が可能であり、医療や薬の専門家による研修が行われている。</p>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 非該当</p>		
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： 地域の文化センターでのコンサートに参加したり、親子遠足で動物園や水族館へ行き、社会との関わりを持つ支援に努めている。 親の意識も社会との接点を出来るだけ持てるようにペアレントトレーニングを開催している。</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： 地域移行した場合の社会資源の情報を提供したり、移行先の関係機関にこれまでの支援を伝えるなど、子どもと保護者が安心して移行できるように支援している。</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： 連絡帳で常に家族との連携を図っている。 年1回行われる親子遠足は保護者との交流の良い機会となっている。費用は法人が持ち、少額の参加負担に押さえ少しでも保護者の参加しやすいよう配慮をしている。</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
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
<p>良い点／工夫されている点： 子どもの発達に応じて必要となる基本的日常動作や自立支援のための活動を、個別活動、集団活動と組み合わせながら支援計画を作成、適切に実施している。</p>	
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
<b>A⑰</b> 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： 非該当	
改善できる点／改善方法：	
<b>A⑱</b> 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： 非該当	
改善できる点／改善方法：	
<b>A⑲</b> 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： 非該当	
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
<b>A⑳</b> 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
良い点／工夫されている点： 職員の外部研修、内部研修を行い、職員の援助技術の向上に努めている。	
改善できる点／改善方法： 規定の職員配置ではあるが、不応障害の持つ子どもの支援に追われ、職員のレベルに合わせた人材育成にまで余裕がないのが現状である。法人組織としての職員育成の取組に期待したい。	

##### A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
<b>A㉑</b> A-5-(2)-① 利用者の社会生活に必要な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。	非該当
良い点／工夫されている点： 非該当	

改善できる点／改善方法：