

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：放課後デイサービス虹の郷	種別：障がい児通所支援	
施設責任者・管理責任者：今井智子・都筑洋子	定員（利用人数）：10名	
所在地：岐阜県下呂市森 338-1		
TEL：0576-23-0015	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 27 年 6 月 1 日		
経営法人・設置主体（法人代表）：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 4名
専門職員	（専門職の名称）	
	保育士 1名	介護福祉士 2名
	教員 2名	
施設・設備 の概要	（居室数）	
	訓練室・調理室 1室 事務室・相談室 各1室	（設備等） トイレ 男女各1室 洗面台

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、虹の郷は下呂市に拠点を置き、利用児の社会性を育むための学びの環境づくりに努め、保護者との座談会を市内4ヶ所で定期的に行い、地域に開かれた事業運営をめざしている。

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

（多彩な活動プログラムで適切な支援）

自分で出来ることは見守り、戸惑っている時には職員がやってみせてイメージできるようにし、自分でする姿勢を大切に支援を行っている。ランドセル、帽子、靴の置き場所を絵で示し自分で管理している。コミュニケーションのとり方を学ぶことを目的とし、「終わりの会」で「いいことみつけ」と称して、自分の言葉で自分が思ったことを言える機会を作っている。

口腔訓練、リトミック、生活訓練、創作活動、クッキング、ゲーム、社会活動等豊富なプログラムが用意されており、活動目標、反省点、改善点を記入するPDCAサイクルで日々の活動支援を見直し、質の向上に努めている。また、活動の種別ごとにファイリングしており、職員が共有しやすい書類の管理がなされている。

職員一人ひとりが支援経過を記入し、その課題の抽出、分析を必ず行い、計画の見直し、再構成を行うPDCAサイクルで適切な個別支援計画に取り組んでいる。

（関係機関との情報共有とプライバシー保護の徹底）

アレルギー疾患、服薬等の情報を、保護者、学校、主治医等と情報を共有し、連携して適切な対応に努めている。その情報等の記録の管理はマル秘扱いで個人情報保護を徹底している。ホームページに利用児の活動様子の画像を載せているがその時も顔が分からないように配慮している。

（地域に開かれた運営）

毎月、市内の4カ所で、参加しやすい場所と日にちが選択できる保護者懇談会「さとカフェ」を開催し、保護者が気軽に話ができる機会を作っている。児童館での催しや図書館等に行くなど、地域の社会資源を活用し、ボランティアの訪問もあり、地域に開かれた事業所である。

同市内に新たに2カ所目となる放課後デイサービスの開設に向け、学校や相談支援センターなどに配布し、ホームページでの紹介や見学受け入れ等を行い、利用選択に必要な情報提供で、順調な利用者確保につなげ、障がい児福祉の牽引としての存在に期待したい。

◇改善を求められる点

(組織としての人材育成の取組に期待)

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り組まれたい。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

第三者評価を受けるにあたり、日頃の活動支援の在り方やマニュアル等の書類を再度見直すことなどが出来ました。今まで行ってきたことを評価していただいたことを職員達で共有し良い面と見直し面を認識し、職員の自信に。またこれからの支援方法改善に向けて繋げてきたいと思います。

支援方法については、とどまることなく個々の特性と変化にあわせ、PDCA、職員間でのミーティングなど情報を共有し質の向上に努めていきたいと思います。

個々の職員に対しても、研修などで得た知識をそのままにせず、次へのステップアップになるような人材の育成、そして管理者のより定期的に面談を行うなど風通しがよく働きやすい職場をめざしていきたいと思います。

2ヶ所目の施設開設により多くの方に利用していただけること、更に保護者へのケア・満足に。相談しやすい場所の提供をすべきと考え、また各関係機関との連携なども引き続き行う事で、情報を共有し適切な対応に努めていきたいと思います。

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>法人理念を、毎日その日の出勤者が揃った時間に全員で唱和し、常に理念を意識する姿勢がある。半畳ほどの大きさのパネルにした理念の内容が、だれでもが目に付く壁面に掲げられている。ホームページにも記載され、広く周知が図られている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>保護者との連絡帳の裏表紙などを活用し、より保護者への周知方法の工夫があるとよい。</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>法人代表が中心になり、行政の動向、予想される経営環境等の情報をいち早くキャッチし、各事業所に発信している。それを受けて当事業所は、市主催の障害者自立支援の会議や、圏域内で開催される会議にも積極的に参加し、情報収集に努めている。</p> <p>対象となる子どもの推定数や、地域の特性、保護者のニーズ等の把握し、情報は法人代表に報告し、情報を共有している。</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>需要量が供給量を上回っている現状に対して、対象者のニーズに応えるためにも、新たな事業展開へとつなげている。そのための職員体制、人材育成等に取り組んでいる。</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： 新たな事業所開設には、施設長が設計図の段階から相談を受け、組織として計画的に取り組んでいる。必要なことはテレビ会議を通して迅速に物事が進められている。 医療・福祉・教育の三本柱を基本にした中長期的な計画は、法人代表が口頭で、職員会議や職員が本社へ出向いた時など、あらゆる機会を通して計画内容を伝えている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 中長期の計画内容が具体的な文書化されたものとして策定はされていない。今後、今以上に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： 対象者の特性に合わせた事業展開を見据え、保護者や利用児の意向を把握し計画を進めている。 新たな事業所開設に向けて、法人代表はスピード感を持って事業経営に取り組んでおり、施設長ならびに管理者も運営方針は理解している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 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： 職員全員が、強度行動障害支援者養成研修を受講できるように計画し、他県での受講も認め、事業所の人材育成と職員体制を図っている。 全事業所が一緒になって取り組む夏祭りや親子遠足、虹の郷独自の「さとカフェ」はエリアの喫茶店を利用して保護者の交流会を実施し、PDCAで振り返り作業もしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 組織として、事業計画が文書化され職員に周知を図られたい。</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： ホームページで公開している。毎月法人から「にじ」の瓦版を発行しており、今後の展開を伝えている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 中長期計画に基づいた事業計画の文書化に期待したい。</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：</p> <p>口腔訓練、リトミック、生活訓練、創作活動、クッキング、ゲーム、社会活動等、さまざまな活動の目標、反省点、改善点を記入するP D C Aのサイクルで日々の活動支援を見直し、質の向上に努めている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>定例会議や伝達事項報告の場で、職員間で意見を交わし、当事業所としての取り組みを具体的にしている。</p> <p>必要な備品や修繕等は本社へ要望書を提出し、迅速な対応が図られている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</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>放課後デイサービスガイドラインを職員に配布し、業務マニュアルも整備している。</p> <p>業務に就く前に職員行動指針を唱和し、職員の意識づけとなる環境に努めている。</p> <p>ハード面の要望や支援への方向性を示し、本社とのパイプ役としての役割を実践している。職員にはインターネットライン回線を活用し情報の共有を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>独自に発行している「さとしんぶん」を活用し、年度始めの紙面に管理者としての所信を掲載し、職員や保護者等への周知につながることを期待したい。</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：</p> <p>環境保全、安全衛生管理、人権の尊重、プライバシーや個人情報保護、説明責任の徹底、リスクマネジメントの徹底、社会貢献の推進など、コンプライアンスの徹底を図っている。各ファイルに綴り、いつでも確認できる状態にある。</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：</p> <p>実施している活動をP D C Aサイクルに落とし、職員が同じ方向を向いて支援に取り組む環境</p>		

<p>を作り上げている。 毎月、行動チェック表で自分の対応を評価する作業を職員に課しており、管理者は職員の資質を把握している。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			
13	Ⅱ-1-(2)-②	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 法人会議を通して、経営状況やコストバランスの分析を意識し、法人役員の協力を得ながら地域性を踏まえた事業運営に努めている。</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	
<p>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。</p>			
14	Ⅱ-2-(1)-①	<p>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。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 医療・福祉・教育の三本柱のビジョンを実現するための人材確保をめざしている。 法人代表の主導で人事が行われており、経営基盤の安定を図るためにも人材育成に前向きで資格取得を奨励している。 管理者が職員の希望等を把握し、代表に伝えている。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</p>			
15	Ⅱ-2-(1)-②	<p>総合的な人事管理が行われている。</p>	b
<p>良い点／工夫されている点： 事業拡大のための人材や離職者による人員配置の変更等、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： 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>			
<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	<p>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組んでいる。</p>	a
<p>良い点／工夫されている点： 管理者層と職員が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に努めている。 健康診断、予防接種、ユニホームのTシャツ支給などの福利厚生や、職員の親睦を目的とした「虹の会」がある。 職員の持つ専門性を共有し、互いに学びあえる雰囲気がある。</p>			
<p>改善できる点／改善方法：</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。		
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：</p> <p>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：</p> <p>職員一人ひとりの力量に合わせた育成に向けて、まずは職員一人ひとりが自己評価し、目標を立て、定期的に施設長、管理者が面接するシステムの構築から取り組まれない。</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：</p> <p>外部研修や内部研修、自ら望む研修等、年2回以上の参加を奨励し、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、教育に関する研修も実施されている。</p> <p>毎月、職員行動基準個人チェックリストに基づいて自ら不適切ケアを行っていないか評価し、個人リストは施設長、管理者、代表が目を通す仕組みで職員教育が確立されている。</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：</p> <p>研修後のレポート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。研修報告や業務に必要な情報等が、適宜本社から配布され、職員教育のひとつになっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>研修の機会は確保されているが、職員の習熟度を図る仕組みが確立していない。研修によって得た知識や技術を現場での実践につなげ、その成果が分かる取り組みに期待したい。</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。		
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。	選択してください
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>非該当</p> <p>地域に実習を必要とする機関がなく、受入れは無いが、見学者のニーズはあり対応している。</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：</p> <p>ホームページを活用し、法人の理念、代表の運営姿勢の表明、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>		

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： 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。		
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
良い点／工夫されている点： 地域の夏祭り、盆踊りの案内があり、地区の利用児は参加をしている。 児童館での催しや図書館等に行くなど、地域の社会資源を活用し、時には交流の機会もある。 温泉場があちこちにあり、足湯に出掛け地域の人とふれ合える楽しみもある。 法人役員が市議員を務めており、行政との橋渡しや近隣へ挨拶に出向き、事業所の役割を説明している。		
改善できる点／改善方法：		
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。	a
良い点／工夫されている点： 社会福祉協議会を通じて、ハロウィンやクリスマス時にボランティアの訪問がある。市の地域おこし協力隊の来所やサンバの演奏会などを受入れている。十分な準備と利用児の特性の理解を得て上で、実施している。		
改善できる点／改善方法：		
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： 相談支援事業所、児童相談所、保健所、就労支援事業所、学校、病院等とつながりを持ち、情報交換を行い支援につなげている。 服薬に対する保護者の不安が、学校との連携作業によって安心につながった事例もある。 虐待が疑われるケースでは、学校や児童相談所の連携で対処している。記録書類はマル秘扱いとして職員に徹底させている。		
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>法人主催の職員研修を兼ねた講演会に、保護者や一般参加も呼びかけ、障がい児の特性に理解につなげている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>さらに、情報を求めている親に届くよう事業所の存在や活動を広くPRし、地域の福祉ニーズに貢献されたい。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>市内で一か所のみ存在である事業所は、需要のニーズが高く、新たな受け皿としてもう一か所を開設を予定し、地域の福祉ニーズに応える事業運営をめざしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>地域の児童民生委員等との関わりが出来る取組みに期待したい。</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>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>改善できる点／改善方法：</p>		
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>プライバシー保護に対応するマニュアルが整備されている。室内の掲示と、重要事項説明書で明記してあり保護者等に周知されている。虐待等が疑われる事例で学校や関係機関と情報共有する書類等の取り扱いにはマル秘扱いで適切な管理が行われている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

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： 学校や相談支援センターなどに事業所案内を配布している。ホームページで事業所概要、日々の活動の様子がわかる写真で紹介している。利用希望者には見学にも応じており、丁寧な説明に心がけている。 さらに、新たな事業所の開設に合わせて、選択に必要な情報提供の方法を検討している。</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： 重要事項説明書の資料を渡し、契約書の内容を分かり易く説明している。職員体制や料金変更等については利用運営規定で明確に示し、保護者に配布している。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 学校や関係機関との連携により、サービスの終了となるケースには、保護者の同意のもと、時系列に整理されている個別支援ファイルからの情報を提供することで次の支援につなげている。 サービス終了となった保護者にその後の様子を伺うこともしている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 保護者向け評価を実施しており、その結果をホームページで公表し、内容を分析し事業所の取組みも明記している。 連絡帳には特に利用時の頑張った様子や成長している点を記入するように心がけ、利用児にとって楽しい場所になることを心がけている。また、保護者が定期的に懇談できる場を設けている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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： 苦情対応のマニュアルが整備されている。以前、意見箱の設置をしていたが、療育室から玄関先がよく見通せる環境にあるため活用がなく、意見箱に頼るのではなく、職員からの声掛けや電話で対応している。直接本社へ意見を言える仕組みも確立している。</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	a

	者等に周知している。	
<p>良い点／工夫されている点： 毎月、保護者が参加しやすい場所と日にちが選択でき、利用エリア内の4ヶ所で保護者懇談会を行い、利用者が気軽に話ができる機会を作っている。</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、組織的かつ迅速に対応している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 施設長と管理者が携帯を所持し、常に保護者や家族等と連絡が取りやすい体制にある。相談内容は記録し、職員間で共有している。改善が必要な内容は職員会議で話し合い対応している。</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： 毎日、業務の中での気づきやヒヤリハット事例を記録し、週1回行われる職員会議で改善点について話し合っている。ヒヤリハット報告、事故報告、改善報告と本社へ報告している。その内容は全事業所で共有しリスクマネジメント体制に余念がない。 県の通達文書には全て目を通し、適切な運営で利用者の安心・安全なサービスの提供を念頭に置いている。</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： 感染症対応のマニュアルがある。入室時の手洗いやうがいを励行し、感染症が疑われる場合は別の部屋で対応し、家族等に連絡をする一連の体制が確立している。</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： 「自閉症の人たちの防災ハンドブック」が整備されており、職員に周知させている。事業所の前が消防署という環境にあり、年2回火災、地震それぞれ想定した内容で防災訓練を行っている。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っている。学校の対応に合わせた方法を取り、事前に家族に連絡し混乱のないようにしている。</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： 利用者の特性を踏まえた支援は、職員間で常に検討し、ガイドラインを手元に置き、統一性のある対応をしている。 基本的な援助技術や留意事項等は研修時の資料等で共有している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 適切な個別支援計画につなげるためにも、研修資料を参考に、当事業所としての障がい児の特性や必要とするサービス内容の標準的実施方法の文書化に期待したい。</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： 研修資料や国県からの情報は常に最新のものに差し替えている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 前記項目と同様、文書化に期待したい。</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： 適切なアセスメントが実施されている。 保護者の了解のもと学校生活管理指導書やアレルギー疾患の診断書等の情報を把握し、関係機関との連携を密にしている。 個別ファイルが時系列にまとめられ、必要な情報や内容が誰が見ても理解でき、担当者会議の議事録も個別に関する内容で必要な部分は綴られている。</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： 職員一人ひとりが支援経過を記入し、その課題の抽出、分析を必ず行い、計画の見直し、再編成を行うPDCAサイクルで適切な個別支援計画に取り組んでいる。</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
<p>良い点／工夫されている点： 職員がその日の活動内容や子どもの様子を記入し、家族からの記載も多くある連絡帳は、複写になっており、記録として個別ファイルで管理している。 PDCAに沿った記録方法や5H2Wの記載で統一し、ミーティングや朝礼時に職員間で共有している。</p>		

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：

事務室のスペースは手狭ではあるが、レターケースや保管庫を備え、個別ファイル、マニュアル書類、研修記録等、個人情報に配慮された状態で管理保管がなされている。

活動の種別ごとにファイリングしており、職員が共有しやすい書類の管理がなされている。

虐待ケースや病歴等で関係機関との記録書類は、マル秘扱いとして職員に徹底させている。

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： 職員会議や日々のミーティングで、利用児個々のニーズを尊重し、その対応について詳細な打ち合わせを行っている。約束事やルール等については利用児の間に職員が入り、話し合う場を作っている。 活動の参加は、本人の意思を尊重している。</p>	
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
<p>良い点／工夫されている点： 職員研修で特に虐待についての研修に力を入れており、毎月の職員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。 学校や子ども相談センターと連携を図り、早期対応に努めている。</p>	
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
<p>良い点／工夫されている点： 自分で出来る事は見守り、戸惑っている時には職員がやってみせてイメージできるようにし、自分でする姿勢を大切に支援を行っている。 絵でカバン、靴、帽子の置き場が示してあり、誰でもが自分で管理している。1日の流れや送迎時のグループ分け、入ってはいけない場所等も絵やカード、カラーテープの利用で理解できるように工夫し、集団生活のルールや自立に向けた支援をしている。</p>	
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： 伝達困難な利用児には、絵やカード、物を使って、反応を見ながら個別支援をしている。パニックや気持ちが高揚している時には、クールダウンできる場所でゆっくり気持ちを聞いている。 「終わりの会」で「いいことみつけ」と称して、自分の言葉で自分が思ったことを言える機会を作っている。</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： 毎月、利用エリアの4ヶ所で郷カフェを開催し、保護者との交流会を開催し、相談等にも応じている。 連絡帳には家族からの記入も多く、内容が相談の時は職員間で話し合い回答し、必要に応じ関係機関につなげている。</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： 活動プログラムが豊富に用意されており、活動には支援目的が明確になっており、個々の個別支援と照らしながら対応している。 児童館や図書館の公共施設を利用した外出支援も実践している。</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： 研修や職員会議ミーティング等で支援方法を共有している。支援に必要な知識や技術の情報がタイムリーに本社からFAX等で届き活用している。 行動障害や学習支援、中学女子の体の変化など、毎日の記録内容を職員間で共有し個別支援に努めている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	

A-2-(2) 日常的な生活支援

		<p>第三者評価結果</p>
<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： 男女共用のトイレが2か所あり、男児向けに便器の使い方を絵でわかりやすく示している。手洗い、うがい等も指導している。 強制させるのではなく習慣化をめざしている。</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
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： 夏の暑さ対策で窓際に緑の植物を這わせ、さらにシャワーミストの設置で室内環境に配慮している。窓ガラス前には柵を設け安全対策が取られている。 室内は清潔で明るい。</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： 就労を見据え、個別支援の活動の中に、形を組み合わせる作業が出来るために色合わせからの訓練を取り入れて支援している。 バスに乗れない子が、事業所のバスで徐々に慣れた事例もある。 全員で掃除をする時間や終わりの会で待つこと、人の話を聞くことなどで生活訓練につなげている。</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： 入室時には必ず体温を測定し、体調を確認している。体調不良や感染症が疑われる場合は別の場所に対応している。 連絡帳や家族等からの連絡でその日の健康状態を把握している。 アレルギー疾患のある利用児は保護者や学校からの情報を得て、食事の提供や手づくりおやつの際には安全管理に努めている。 服薬の支援で利用時の服薬記録を取り、学校と主治医と連携して対応した事例もある。</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： 航空宇宙博物館への社会見学、福祉イベントの障がい者スポーツ、地域の花もまつりなどに出掛け、社会とのつながりや社会のマナーを学ぶ機会としている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

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： 利用されなくなった保護者にも、電話でその後の様子や郷カフェへの参加を促している。家庭での生活や地域を知るために利用児の家庭を巡回し、支援に活かしている。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

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： 保護者が参加しやすい日と場所を選べる配慮から、毎月利用エリアにある喫茶店と事業所4ヶ所で、さとカフェを開催し保護者との交流の場となっている。 にじのさとしんぶんを2.3ヵ月毎に発行し、保護者に配布している。連絡帳のやり取りで保護者との連携が適切に行われており、複写式の連絡帳は個別ファイルで管理している。 法人全事業所合同の親子遠足が年1回開催され、保護者同士や職員の交流の機会となっている。昨年は名古屋東山動物園、今年は名古屋水族館であった。</p>	
<p>改善できる点/改善方法：</p>	

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： 子どもの成長に合わせて支援している。学校、子ども相談センター、関係機関等と情報を共有し、連携している。 新たにもう一つ事業所を開設する準備が進められているので、利用児の特性に合わせた運営の実現に期待したい。</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
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： 非該当		
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： 非該当		
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： 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
A⑳	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。	a
良い点／工夫されている点： 年2回以上の研修が奨励されており、研修参加費は法人から支給される。 研修後のレポート提出は義務付けられ、研修内容を反復することでスキルの向上を図っている。 今後、全職員が強度行動障害支援者養成研修を受講し、より専門性を持った人材育成をめざしている。		
改善できる点／改善方法：		

A-5-(2) IT技術や知識の修得

		第三者評価結果

<p>A② 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>	<p>非該当</p>
<p>良い点／工夫されている点： 非該当</p>	
<p>改善できる点／改善方法：</p>	