

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色スケッチ	種別： 障がい児通所支援
管理責任者： 長野達矢	定員（利用人数）： 10 名
所在地： 岐阜県可児市川合北 1-70 ミドリヤビル	
TEL： 0574-60-3577	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 26 年 8 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： 4 名 非常勤職員 3 名
専門職員	（専門職の名称）
	社会福祉士 1 名 看護師 1 名
	精神保健福祉士 1 名 保育士 1 名
施設・設備 の概要	（居室数） 3 部屋
	（設備等） キッチン（調理器具） プロジェクター

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、虹色スケッチは早期就労支援体験型の放課後デイサービス事業所である。利用児は中学生から高校生で近い将来、社会の一員として生活できる支援に全力で向き合っている。

障がいの特性を理解し、必要な関係機関と密な連携をし、保護者への信頼関係の構築にも熱心に取組んでいる。

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

（関係機関等との連携）

誤学習による問題行動を引き起す利用児に対し、その特性を十分理解し、職員間で情報を共有し、その行動を制すのではなく受入れの姿勢を持ち、関係機関と相談しながら支援している。関係機関のひとつである精神科医と直接相談できる関係にあり、保護者からも信頼されている。

（利用児の特性を理解した支援）

氷山モデルシートで適切なアセスメントを行い、個別支援計画を作成している。障がいの特性を理解し、SSTスキルで子どもの変化を保護者と共有し、親の変化にも働きかけている。

（職員の就業環境）

職員のワークライフバランスに配慮し、希望する休暇の取得が出来る環境にある。職員寮も整備されており、独身者や居住地が遠距離の職員など6名が利用できる。

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。また、職員制服もデザイン性があるTシャツが定期的に配布されている。

（業務の効率化とセキュリティ対応）

法人本社への報告にIT機器を使い、会議はテレビ会議で一斉に伝達等を効率的に行っている。その情報は本社から各事業所に配信され、情報の共有が図られている。情報機器のセキュリティは万全である。

◇改善を求められる点

(ヒヤリハット事例の記録に期待)

ヒヤリハット事例はその場で職員間で共有し、その後の対応に活かしているが、ヒヤリハットを記録として残す時間的余裕がないとのことであるが、事故が発生した時の労力は記録の比ではない。リスクマネジメントの一環としてヒヤリハット事例も記録に残されたい。

(修繕と活動の再開に期待)

安全性と快適性は対極になることもあり、利用児の特性を見極め慎重に対応する必要があるが、適切な支援で行動の改善につなげ、修繕に取り組めることを期待したい。また、以前行われていた調理活動が休止している。折角調理台の設備が整っているので、利用状況を見据えて活動の再開に期待したい。

(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

今回、外部の評価が初めて入ったことにより、「外からの目」が詳しく分かりました。このように第三者に入室していただき、良い点、改善点を見つけていただくことは今後のサービス提供に関して役に立ちます。また、第三者に入室していただくということは、虐待防止にもつながります。いつ来ていただいても良い、自信を持てる事業所作りを心がけていきます。

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>		
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>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>事業所全体会議はテレビ会議を導入し月1回行われている。</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：</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>代表のトップダウンのところがあるが、管理者は法人役員も担っており、代表と意見を交わし適切な事業展開に努めている。</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、職員間で情報を共有している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>組織として、事業計画が文書化されて職員周知が図られたい。</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>法人発行のにじ瓦版を作成し、利用者への周知に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>行事計画と併せて事業計画を発信することで、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、十分な時間が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。	b
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>管理者自ら、学校の先生、精神障害専門医の医師、行政担当者、関係機関等と密な関係を構築し、保護者からの信頼関係もあり、本人本位の支援の実践を職員間に示している。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>管理者不在時の体制が未整備となっているため、事業所で検討中である。</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>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>職員と情報を共有し、職員が同じ方向を向いて支援に取り組む環境に努めている。対応が難しい障がい児支援の経験自ら習得した知識を活かした指導力で職員と向き合っている。</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>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、職員には法人代表の意向を伝え、代表には現場の状況や要望等を挙げるなど事業所運営のパイプ役として指導力を発揮している。</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>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た総合的な人事管理が行われている。</p> <p>事業拡大のための人事や離職者による人員配置の変更の運営は、総合的な人事管理ゆえの利点である。</p>		

<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>各事業所の管理者の意向や要望を取り入れ、人材不足が深刻な福祉業界にあって現場に必要な人材の確保に苦労があるが、事業所の強みが活かさ、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：</p> <p>職員のワークライフバランスに配慮し、希望する休暇の取得が出来る環境にあり、職員の中には居住地の自治会役員が当たり、役員会議出席のために休暇が取れる配慮がある。また、職員寮も整備されており、独身者や居住地が遠距離の単身赴任者など6名が利用できる。社員ユニホームのTシャツが定期的に支給されている。</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：</p> <p>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：</p> <p>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>県からの研修情報は適宜本社から送られてくる。</p> <p>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。</p> <p>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：</p> <p>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>		

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、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。	選択してください
良い点／工夫されている点： 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。		
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。		
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。	b
<p>良い点／工夫されている点： 自治会費を払い、地域の一員になっている。事業所の家主から差入れの菓子が届くなど良好な関係にある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 現在は、利用児の特性に配慮して地域交流をしていない。交流が出来る利用児だけでも、地域のイベントに参加したり、公的な場所等へ出掛けるなどの機会を得て、地域と距離を置いた状況からの打開に期待したい。</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： 利用児の特性を理解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。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 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>		
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
<p>良い点／工夫されている点： 学校・医療機関・行政・子ども相談センター等の社会資源を活用し、支援に活かしている。関係機関との会議録の内容は職員が閲覧できる状態にしてあり、情報の共有化を図っている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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： 事業所周辺の清掃活動を行っている。行政担当者から障がい児の対応の相談や情報収集に協力している。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 行政担当者から困難事例を受け入れるケースもある。</p>		

改善できる点／改善方法：

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： 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。 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。		
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
良い点／工夫されている点： 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。 利用児にとって居心地よい場所があり、それを受け入れている。		
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
良い点／工夫されている点： 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。 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。		
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
良い点／工夫されている点： 障害をもっている保護者も数名存在し、関係機関と連携を図りながら、利用開始手続きや変更内容のわかりやすい説明に努めている。		

重要事項説明書と契約書でサービス内容を説明している。		
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>法人が持つ多機能性を活かし、利用児のニーズに合わせて、短期施設や就労支援施設等を利用ができる体制にある。</p> <p>法人が運営する事業所への変更は、利用児の情報を提供し安心して移行できるように対応している。</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>		
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>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：</p> <p>相談内容によっては、行政と連携を取ったり、他事業所と連携をし、法人の多機能性を活かし、短期宿泊や医療機関との連携等で迅速に対応をしている。</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。	b
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>リスクマネジメントの研修資料が整備されており、就業まもない職員研修に活用している。日々の申し送りで注意喚起したり、内部研修での情報を共有している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>ヒヤリハットは記録として残していない。事故が発生した時の労力は記録の比ではない。リスクマネジメントの一環としてヒヤリハットも記録にし確かなリスク対応に期待したい。</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：</p> <p>感染症対応のマニュアルが整備されている。次亜塩素酸含有フィルター空気清浄器、加湿器、除菌抗菌防カビスプレーを備えている。</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：</p> <p>定期的に避難訓練をおこない、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。</p> <p>学校の対応に合わせた方法を取り、事前に保護者へ連絡を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
<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	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>氷山モデルシートを活用して、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>自閉症の対応について職員全員で話し合っている。</p>		

改善できる点／改善方法： 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。		
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
良い点／工夫されている点： 同法人の他放課後デイサービスより強度行動障害の利用児が多く、現在小学5年から高校3年生が利用しており、個々の成長と障がいの特性を十分理解して実施している。		
改善できる点／改善方法： 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。		
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： 保護者をはじめ関係機関から情報を収集し、氷山モデルシートで適切なアセスメントを行い、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。		
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： 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。 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実施されている。		
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： 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セキュリティも万全である。

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： 利用児の生育や家庭環境まで視野に入れ、本人の話をよく聴き、その要望が出る背景を探りながら、本人の自己決定を尊重した個別支援を行っている。</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。法人全体の研修でも虐待防止研修を繰り返し開催している。さらに職員基本行動チェックリストを使い、職員の意識づけを図っている。</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： 職員都合の支援になっていないか常に考えて対応している。 自分の持ち物の管理、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理解し、十分なアセスメントを行い本人の出来る事、出来ない事を見極め、自立に向けた支援を実践している。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 利用児一人ひとりの特性を理解し、自分から話しかけてくる利用児の話をさえぎらないで聴く、言葉の少ない利用児には声掛けするなど、その場その利用児にあったコミュニケーションで対応し、職員間で支援を統一している。</p>		

改善できる点／改善方法：	
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
<p>良い点／工夫されている点： 職員の都合で支援しないことを基本に、特に高校生の利用児の相談等に寄り添い、保護者と連携し支援を重ねている。</p>	
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。	b
<p>良い点／工夫されている点： アセスメントを適切に行い、ストレッチ体操など集団で行う活動や興味のあるゲーム等を手づくりし、ゲームを通して順番やルールを守る、コミュニケーションのとり方を学ぶなど、障がいの特性を理解して支援を行っている。</p>	
<p>改善できる点／改善方法： 調理活動が休止している。折角調理台の設備が整っているため、利用状況を見据えて活動の再開に期待したい。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点： 誤学習による問題行動を引き起こす利用児に対し、その特性を十分理解して、職員間で情報を共有し、その行動を制すのではなく受入れの姿勢を持ち、関係機関等と相談しながら支援をしている。</p>	
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
<p>良い点／工夫されている点： 挨拶をすることや物の整理整頓を促し、習慣化するように対応している。 排泄トレーニングの経験がなく成長した利用児の誤学習を修正する支援には時間が掛かるが、職員が協力し根気よく支援に努めている。</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。	b

<p>良い点／工夫されている点： 三部屋の空間がそれぞれ異なる室内環境となっており、利用者のその時の状態に合わせて落ち着く環境を提供している。 利用児の気になる物が視覚に入らないように整理整頓をし、安全対策に心がけている。</p>
<p>改善できる点／改善方法： 安全性と快適性は対極になることもあり、慎重に対応する必要はあるが、支援で行動の改善につながり、修繕に取り組めることを期待したい。</p>

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： 家庭環境もさまざまであり、その生活環境を理解して本人に必要な支援をしている。学校や医師に相談できる関係を構築し密な連携で、就労に向けた機能訓練や生活訓練につなげている。</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
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： 入室時の健康チェックや、職員は日頃の様子をいつも観察し、体調の変化に気づく姿勢で対応している。 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。	非該当
<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>	

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： 社会参加が困難な利用児の保護者と面談し、将来を見据えた対応を一緒に話し合っている。 漢字検定にチャレンジする学習意欲のある利用児を支えた事例もある。日頃の学習は自主性と継続性を引き出す声掛けで支援している。</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
良い点／工夫されている点： 学校、医師、医療関係者、行政、地域の相談支援事業所等との連携や協力を得ながら地域移行への支援に努めている。	
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
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。家族の養育能力を向上させるエンパワメント支援をしている。やるべきことを構造化して手順の明確化と習慣化、見通しを持たせて支援している。	
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： 障がいの特性を理解し、SSTスキルで徐々に子どもが良い方向に変化していく様子を保護者と共有し、親の変化にも働きかけている。	
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： 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。	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： 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。	

A-5-(2) IT技術や知識の修得

	第三者評価結果
A㉑ 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。	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：	