

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SKY	種別：障がい児通所支援	
管理責任者：蔵澄綾介	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： https://www.nijinohashi.co.jp/	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成 27 年 3 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 1名
専門職員 （重複あり）	（専門職の名称）	
	保育士 2名	教師 1名
	強度行動障害 2名	名
施設・設備 の概要	（居室数） プレイルーム 1 学習室 1	（設備等） トイレ（男女別）各 1

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SKYは感覚統合支援を目標にした放課後デイサービス事業所である。トランポリンやロッククライミング、ムーブメント、音楽リトミック、ダンス、大型スクリーンによる鑑賞など、多彩なプログラムを用意し、社会のルールを学び、生活のスキルを身に付け、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。

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

（充実したプログラムによる個別支援）

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法人であり、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。

その中で当事業所は感覚統合支援型として、トランポリンやロッククライミング、ムーブメント、音楽リトミック、ダンス等多彩なプログラムを用意し、社会のルールを学び、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。

（PDCAで利用児の力を引き出す支援）

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、他の子が楽しむ様子を見て「自分のやりたい」という自発的行動を引き出す支援をしている。そ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。

必要なサービスを必要な人に届けたいとする姿勢で、泊りの対応や就労を視野に入れたサービスの継続性を持って展開している。

（保護者や地域との関わりを大切にしている）

法人全体で行う夏祭りは、事業所の最大のイベントであり、地域の商店や関係団体にも呼

びかけ、家族、利用児、職員、関係者、日頃事業所に関わっているボランティアの人が一同に集まり、夏祭りを通して顔の見える関係が出来、交流のきっかけにもなっている。そんな大イベントを業務の合間を縫って手掛けている。

◇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

第三者評価をすることによって自分たちの視点とは違った視点での気づきが多くあった。常に新鮮で多くの視点での評価をうけることにより、刺激となり、私たち事業所の成長、スキルアップや留意点など今後に向けて多くの課題が抽出できたと感じております。SKY では常に自己満足での支援にならないよう、利用者、利用者保護者の方の満足、また喜んでいただけるよう課題を以て取り組んでおります。また、困っている方に対し寄り添った支援をしていくためにも今回の第三者評価に対ししっかりと受け止め今後活かしていきたいです。

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が目に付く事業所の玄関と学習室に掲示してある。朝礼時の唱和を励行し、常に職員の意識づけを行っている。ホームページに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>保護者への周知は、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>法人代表が行政の動向、予測される経営環境等の情報が素早くメールで事業所に発信している。経営体制についての緊急招集や、資料提供が本社からある。管理責任者はその内容を把握し、分析している。</p> <p>県による集団指導研修会の時期にはすでに情報収集していることが多い。</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、職員配置基準、資格要件を満たす人材確保等、法人が持つ多機能性を活かし、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>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>管理者層は経営課題を理解のうえ、法人代表の迅速かつ柔軟な経営に納得しているが、その動きに戸惑う職員のフォローが必要である。</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本柱で、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>法人代表が主導である中長期ビジョンの確かな構想はあるが、文書化する作業が後回しになっている。今後、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。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、法人が持つ各放課後デイサービスの特色を生かした事業の展開に努めている。</p> <p>管理者は職員が同じ方向を向いて仕事ができるように、毎週、デイサービスが始まる前の午前に時間を取り、職員会議を開催している。</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おり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、事業計画をはじめ何でも分からない事や聞きたい事があれが来訪歓迎でいつでもオープンな姿勢を打ち出している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

ウエルカムの姿勢は評価できるが、事業所から行事計画と併せて事業計画を発信することで、保護者等へ事業に対する理解を深められたい。

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っている。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の基づいて、職員自己評価と保護者評価を実施し、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>法人が運営する他の放課後デイサービスを併用することで、それぞれのサービスの特徴ある支援を幅広く利用できる利点がある。</p> <p>職員評価結果、保護者評価結果から分析し、改善策に取り組んでいる。</p>		
改善できる点／改善方法：		
<p>各事業所独自性を出していることが、複数のサービスを併用している保護者にとって統一していない懸念を生むことになりやすい。事業所の独自性を大切に、保護者等の理解を得る説明が必要である。</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>組織図で各事業所の管理責任者が明確になっており、保護者等とのコミュニケーションに努め円滑な運営していく責務が設けられており、管理者自らが送迎を担当し、その役割を担っている。</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。特に虐待に関する知識は何度も研修を開催し職員に周知させている。</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>他事業所で敬遠される重度の子どもの受入れも拒むものではない姿勢を持ち、感覚統合支援の視点でサービスの質の向上をめざしている。</p> <p>管理者自ら、現場に入り実践を通して、専門的知識を職員に伝えている。すべての活動内容に目的があることを職員と話し合い、発達の視点、養育的視点を明確にし、サービスの質の向上につなげる個々の支援を計画的に実施している。</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はあるが、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、必要な福祉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>		
改善できる点／改善方法：		
法改正により資格要件を満たす職員配置に伴う異動や、離職者や退職や結婚による退職等で職		

<p>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： 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： トップダウンの人事管理の体制ではあるが、現場で必要な人材や職員の特性を知り得ている管理者が人事の評価を行い、適材適所の人事につながる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つくっている。代表は、直接職員が意見を言いに来ることも望んでいる。 職員寮が整備されており、6名受け入れ可能となっている。職員制服もデザイン性がある職員制服が定期的に支給されている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 定期的な職員の個別面談の機会があるとよい。</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を現場で直接指導したり、利用者の個別支援の内容とその目的を常に意識する育成に努めている。</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： 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生かし、医療に関する研修や、教育に関する職員研修が実施されている。</p>		

改善できる点／改善方法：		
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付けられ、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：</p> <p>職員レベルの習熟度を図る仕組みが確立していない。法人本部と管理者の連携し、研修報告会や事例発表等、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。</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>法人本社が実習生の受入れ窓口になっており、法人が運営する他事業所がインターシップ受入れや、スクールソーシャルワーカー実習等を受け入れているが、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。保護者アンケート、職員アンケートの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経営の透明性を図ることは必要である。事業の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>地域の公民館周辺の掃除を行い、散歩等で地域の人に出会うと挨拶をしている。法人全体で行う夏祭りには地元の銀行、商店の協力があり、地域の交流につなげている。</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：</p> <p>職員の協力で、ピアノ演奏、歌、合唱などのボランティアの受入れが実現している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>利用エリアの社会福祉協議会の情報収集をするなど、今後受入れ体制の整備やマニュアルの準備をし、トラブルや事故を防ぐためのボランティア研修を進められたい。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：</p> <p>市内の同業者と協力関係が構築されており、送迎の便宜を図ることもある。子ども相談センターや行政の福祉課、学校等と連携して支援にあたるケースもある。利用児の体の傷や異変に気付くように意識して支援している。</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：</p> <p>法人として、災害時にはライン回線を活用し、近隣の避難の受入れ体制にある。今年、台風で断水となった地域もあり、法人が給水に協力した。</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： 法人が持つ多機能性を活かし、公的機関を通じ、家庭内のDVや虐待等の対応に一時避難場所やレスパイト機能として利用されている。</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： 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。 単に一時預かりの場所ではなくあくまでの養育の場の姿勢を持ち、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>		
<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： 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、利用者の顔が特定できないように配慮している。</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： 法人運営の事業所がそれぞれ特性を持ったサービスを提供しており、当事業所は感覚統合支援に力を入れている事業所であることを説明し、利用児の特性やニーズにあったサービスが選択できる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

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： 重要事項説明に基づき、サービスの開始をしている。管理者が常に保護者等とのコミュニケーションに努め、個別支援の内容を明確に説明している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
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： 子どもの年齢や特性に合わせて、家族が不在時に一人で留守番ができるように、家庭への移行を目標にして個別支援計画に盛り込んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>		
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： 保護者向け評価を実施しており、その結果を公表し、改善等の取り組みを明記しサービスの質の向上に努めている。</p>		
<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。</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： 苦情対応のマニュアルがあり、事業所内の掲示板に貼ってあり、職員に周知させている。苦情の対応記録もある。 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>		
<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。</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： 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、面談をしている。管理者が送迎を担当しており、保護者から直接話を聞くことができる。</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な対応を行っている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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：</p> <p>リスクマネジメントの研修資料が整備され、職員と共有している。ヒヤリハット事例があり、改善の記録もある。</p> <p>外部の不審者対策の一環として、玄関には防犯カメラの設置とサスマタが備えられ、セコムも導入している。AEDも整備もされている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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。玄関に消毒液が置かれ来訪者に感染予防を呼びかけている。感染症対応のキットも用意されている。正しい手洗いの仕方を絵で示し励行させている。</p>		
改善できる点／改善方法：		
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>非常口の場所は、職員は周知している。災害時マニュアルの整備がある。</p> <p>年2回の避難訓練も実施もある。</p> <p>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。</p>		
改善できる点／改善方法：		

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>事業所の特徴を活かしたサービス内容を提供しており、各事業所が独自性を出している。 利用児の特性を十分理解し、支援内容が適切な支援につながる根拠まで丁寧に示している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p> <p>経験を積んだ職員は支援計画に基づいて適切にサービス提供ができるが、新任や経験の浅い職員に対して、標準化した実施方法を示した手引き等、文書化したものを整備されたい。</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：</p> <p>実践を通して支援の実施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、事業所の独自性を活かしながら、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>個別支援計画作成には、スクリーニングからアセスメント、利用者ニーズ等、詳細な情報収集に基づいて支援計画を立てている。支援計画には、利用児の特性にその支援がどう有効に働くかを説明した内容になっており、県の監査でも高い評価を得ている。</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>毎週、利用時間帯ではない午前中に支援会議を行っている。職員一人ひとりが、利用児全員の支援計画作成に関わり、話し合いを重ね最終的に管理者がまとめている。新任の職員にはモニタリング、評価、計画と一連の作業を管理者がスーパーバイズしている。</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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>利用者ごとの支援日誌、ファイル、日々の業務日誌、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。</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：

個人情報ファイルや個別支援計画は保管庫で管理し、管理者が責任を持って対応している。

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： 利用児のニーズの把握に努めている。本人のニーズと保護者のニーズがかい離していることがあるが、保護者の理解を得るように努力し、本人ニーズを大切にしている。</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。毎週職員会議で周知させ、職員が常に利用児の権利侵害になった支援をしていないか振り返っている。夏休み期間中は午前からの利用のため職員会議の時間が取れないが、管理者は職員の意識づけの言葉かけには努めている。</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： 自律と自立の持つ意味を理解し、支援内容を職員間で共有している。時間を掛ければ利用児自身でできることでも、職員が待ち切れず過剰な支援をしてしまう時には、職員に支援の基本を促している。</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： 利用児が自己紹介を行う場面づくりをし、声を出す機会を作っている。自分の意思を伝える、順番を待つことを身に付け、利用児一人ひとりのコミュニケーション能力を高める工夫をしている。</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：</p> <p>利用児と同じ目線で接することを心がけ、相談や意見を言い易い関係を作っている。新規には、計画やモニタリングの期間を短くしたり、保護者と面接機会を増やし、相談しやすくしている。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>発展的視点、養育的視点で感覚統合に有効な活動を取り入れている。 トランポリン、大判すごろくに人気があるが、遊びが目的ではなく、養育的視点で待つこと、ルールを学ぶといった視点で行っている。</p>	
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
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>毎日の記録を職員全員で記入することで、職員一人ひとりが常に観察する姿勢を意識し、利用児一人ひとりの特性を理解し対応している。</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：</p> <p>利用児の特性を無理に矯正させる支援計画を作成するのではなく、利用児が自分自身でうまくコントロールして日常生活が送れることを基本に個別支援を実施している。</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。	a
<p>良い点／工夫されている点：</p> <p>併設の短期入所施設のベッドを利用して、体調が悪い時や休息が必要となった時の一時的な対応の場が確保でき、保護者の安心につながっている。 クールダウンできる場所は、その子の状態に応じて適宜対応している。</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： 挨拶、履物をしまう、バッグ等はロッカーに入れる、手を洗う、トイレの共用スリッパは揃えるなど日常の行動に習慣づけて生活支援をしている。 土曜や長期休みは朝からの利用となり、長時間の支援にメリハリをつけて楽しい時間になるよう努めている。</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： 法人が誘致して開院したこどもクリニックの存在で、利用児の急な体調変化に迅速につながることができる環境にある。医療関係者による職員研修も行われている。</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： 隣接する中・高校生を対象とした児童発達支援施設の利用児と交流の機会があることで、社会参加や学習の意欲を高める支援につなげている。</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： 地域の中で生活できる力をつけることを利用児のめざす目標としており、地域の社会資源の情報の収集に努めている。</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： 保護者の要望をすべて受け入れるのではなく、養育の視点から、どうかかわるべきかを伝えることで、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。 年1回親子遠足を開催し、親と子がふれあい、家族同士や職員との交流が行われている。昨年は名古屋東山動物園、今年は名古屋水族館であった。費用は法人が持ち少額の負担に抑え、参加しやすい配慮をしている。</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： 子どもの発達成長に合わせて支援している。 学校、子ども相談センター、行政、医療関係者等と情報を共有し、連携・調整し支援している。</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
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
<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>	

A⑬ 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：	
A⑭ 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： 年2回以上の研修を奨励されており、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づけられ、研修内容を反復することでスキルの向上を図っている。 資格取得に後押ししている。	
改善できる点／改善方法： 職員のスキルにバラツキがあり、職員一人ひとりのレベルに合った研修の機会がほしい。そのためには現場の状況を知る管理者による職員のレベルを見極める作業システムの構築に期待したい。	

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：	