

東京都福祉サービス第三者評価 評価結果

評価結果基本情報

評価年度	平成30年度
サービス名称	障害児多機能型事業所（児童発達支援事業、放課後等デイサービス）
法人名称	社会福祉法人げんき
事業所名称	ちびっこタイム品川 ちびっこタイム品川
評価機関名称	公益社団法人 東京社会福祉士会

コメント

評価は社会福祉士の資格を有する3名で行った。そのうち2名が、特別支援教育士や高等学校教諭の資格を持つ者であった。利用者調査では、利用児家族向けに第三者評価の意義や目的を説明したプリントと調査票を配布し、アンケート方式で回答を得た。訪問調査は施設長などから聞き取りを行うとともに、法人や事業所の理念、事業方針、課題、サービス提供の状況などを確認した。また、職員説明会及び訪問調査当日に、事業所及び利用児の活動の様子を見学し、事業所の実情理解に努めた。

(内容)

- I 事業者の理念・方針、期待する職員像
- II 全体の評価講評
- III 事業者が特に力を入れている取り組み
- IV 利用者調査結果
- V 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）
- VI サービス提供のプロセス項目

公益財団法人東京都福祉保健財団

Copyright©2003 Tokyo Metropolitan Foundation of Social Welfare and Public Health. All Rights Reserved.

I 事業者の理念・方針、期待する職員像

1	理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定） 事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など） 1）（利用児が）その人らしく生きていくことができる 2）障害のある人の内なる力を信じる 3）強みに目を向けた支援を目指す 4）地域社会で、障害のある人が、ともに暮らし、ともに生きる社会の実現を目指す
2	期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上） （1）職員に求めている人材像や役割 ・ 援助者としての自覚を持ち、利用者の気持ちや立場に立った支援を心がける ・ 援助者としての専門性を磨き、日々の積み重ねからの学びを心掛け、常に自己成長に努める ・ お互いを認め合い、チームワークを大切にする （2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感） ・ 子ども達の成長過程において重要な短い期間を共に過ごし、支援を行う責任があるということ ・ 思いを上手く表現することができない子どもたちが多く中で、子どもの思いを汲み取ろうとする意識を持ち、支援が支援者のエゴとなっていないかを振り返る意識を常に持ち続けること ・ 子ども達にとって必要なことを長期的な視野で考える意識を持つこと

II 全体の評価講評

全体の評価講評

特に良いと思う点

1	<p>地域ニーズに則した身辺自立支援を小グループで行う事業所として、厳しい経営環境の中、最大限の成果を上げるべく熱心に取り組んでいる</p> <p>事業所は、児童を長時間預かり身辺自立のための集団的療育を行うことを目的に平成7年児童発達支援事業を開始、学齢期以降も継続して療育を行うため放課後等デイサービス事業を一体的に行う。今年度の報酬改定で事業経営は打撃を受けたが、目先の利益だけを追求することなく、地域のニーズに応えた丁寧な個別支援を実施する。区が設定する限られた利用時間で最大の効果を上げようと奮闘努力する姿は、敬服に値する。「地域で暮らす子どもたちのために」を事業所の信念とし、きめ細やかな専門的支援を提供し続けている。</p>
2	<p>子どもの自主性や個性を大切にした少人数制による集団療育を行い、子どもの力を引き出し高めるきめ細かな支援を実現している</p> <p>少人数制を生かした集団療育を実践し、子どもの自主性や個性を大切に子どもの力を育み発達を促している。子どもの行動や特性を注意深く観察し丁寧な分析を行い、スモールステップアップの目標を掲げ、日々の支援にかかわる。「手伝うこと」だけでなく、「見守り、できる力を引き出すこと」の大切さ、「手伝わないこと」も支援であるとの基本姿勢を掲げ、反省会やケース会議で支援のあり方を謙虚に振り返っている。また、子どもたちの発達の状況に応じた様々な経験をしてもらいたいと願い、集団療育や個別の課題訓練プログラムが豊富である。</p>
3	<p>子どもを支える関係機関との連携、連絡帳や「便り」で子どもの変化や成長を生き活きと伝える取り組みが、家族の高い満足へつながっている</p> <p>子どもの自立を支える関係機関の情報を「生活地図」として毎年把握し、家族状況や関係機関の変化をキャッチしている。特別支援学校や保育園、療育機関とは電話連絡のほか、施設訪問や事業所見学の受入れを行い、子どもの状況や支援内容、課題の情報の共有を図るなど連携を深めている。また、家族とのやり取りには、連絡帳や「便り」を活用し、昼食や排泄状況、取りくんだ課題や変化や成長、生き活きと活動する子どもたちの様子を丁寧に伝えている。このような日々の取り組みの積み重ねが、利用児家族の高い満足につながっている。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>児童発達支援で培った専門性と利用の連続性を担保した放課後等デイサービスの展開について、検討を重ねている</p> <p>長く学齢期の子どもへの支援を続けてきたが、平成27年の長時間預かり療育を目的とした放課後等デイの移転を機に、職員の異動や退職、利用者数の減少が生じ放課後等デイの方向性に迷いが生じた。職員は地域で望まれる支援は何かを問い直し、児童発達支援で培った専門性と連続性を確保した事業の在り方を模索する。事業の方向性が確定しない中、新たな利用者の募集は子どもたちの不利益になりかねないと、今年度は新規利用者の募集を停止した。現在、管理者会議等で検討を重ねているが、早期の方向性の決定と利用者・職員への十分な周知を期待したい。</p>
2	<p>就業規程の変更等、人事労務に関する改善に取り組んでいるが道まだ半ばである。相互に理解し信じ待つ姿勢を持ち職員の一体感を育みたい</p> <p>今、事業所経営は変革の最中にある。昨年度から人事労務に関する種々の規程類の整備に取り組み、管理者は悩みながらも放課後等デイ事務所の移転など、目に見える改革を行い改善へ向け努力を続ける。しかし、児童発達支援での専門的な支援は家族から多大な評価を受けるものの職員の負担は大きく、放課後等デイではスペースの面もあり望ましい支援体制を組めない状況に置かれている。今回の職員調査では残業や賃金、人員配置について様々な声があがった。日々の業務で余裕のない状況ではあるが、職員間の対話の必要性はますます高まっていると思われる。</p>
3	<p>職員の研修機会の確保やキャリアパス導入の早期実現、リスク関連のマニュアルや業務フロー図の作成など更なる充実を期待したい</p> <p>管理者は、職員が指導方法を体系的に学ぶ機会や研修が十分にできていないことを課題と感じている。法人の管理者会議では、キャリアパス制度を導入する方向性を検討中で、今後の実現が待たれる。また、サービスの提供場面では、個別支援計画やその日行う業務を掲載した日案に基づく計画と実践が連動する支援に努めている。ヒヤリハットではリスクの抽出と分析を行っており、有効なマニュアルの作成が期待できる。加えて、支援に必要な業務の流れが一目で分かるフローなど、職員一人ひとりに役立つマニュアルの整理と作成に期待したい。</p>

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 重要案件について、職員が役員と協働し管理者会議で積極的に検討している</p> <p>法人と事業所の運営について、管理者と役員が管理者会議の場で協働検討を行う。これまで法人運営や方向性は法人役員が主導していたが、管理者や職員が現場の声を届ける仕組みが明らかではなかった。事業所運営に職員の意見を反映させることが利用者支援にとって不可欠であるとの思いから、会議では、管理者が積極的に意見を述べる。会計に関しても監事の協力を得て理解を深め総合的な観点から討議し、結果は適切な時期を見極め、職員と保護者に周知を予定する。重要案件についてボトムアップの視点で検討に取り組み、あるべき姿を熱心に模索している。</p> <p>関連評価項目(経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている)</p>
2	<p>★ 虐待防止委員会・リスクマネジメント委員会を、テーマを決めて毎月開催している</p> <p>定期開催する法人の虐待防止委員会とリスクマネジメント委員会に、事業所から担当職員が参加し討議事項を持ち帰り職員に周知する。さらに、事業所では両委員会を毎月開催し、テーマを決めて知識の習得や振り返りを行う。虐待防止委員会では虐待案件の検討、倫理規程の周知、虐待やグレーゾーンのチェック、虐待防止研修の伝達研修等を行う。リスクマネジメント委員会では事故やヒヤリハットの検討、苦情解決、感染症、障害の理解等を取上げる。全職員が学び共有するこのような積極的な取り組みは、業務水準の維持やサービスの質の向上に繋がっている。</p> <p>関連評価項目(サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている)</p>
3	<p>★ 明確な目標と具体的な支援方法を盛り込んだ個別支援計画を手引きとして支援をしている</p> <p>一人ひとりの子どもの支援の実践及び家庭や通園、通学先で得られた情報を基に丁寧なアセスメントを行い、明確な目標と具体的な支援方法を盛り込んだ個別支援計画を作成している。職員はこの計画書を支援の手引きとして、日案に目標を記録し、毎朝口頭で確認を行い、室内に目標を掲示するなど、計画に沿った支援を徹底している。また、支援記録は専用ソフトを活用して作成、項目別の支援経過も効率よく把握しやすくなった。半年毎のモニタリングでは、支援がどこまで目標に近づいたのかを詳しく評価し、次の半年の目標と支援方法を明確にしている。</p> <p>関連評価項目(個別の支援計画に基づいて子ども一人ひとりの発達の状態に応じた支援を行っている)</p>

IV 利用者調査結果

■ 児童発達支援

調査概要

調査対象：調査時点での登録者35名の利用児の家族を対象に調査を実施し、27名から回答を得ることができた。利用児の年齢は3歳から6歳、男女比は6：4、平均利用期間は1年7か月であった。

調査方法：

アンケート調査票と一緒に第三者評価の目的や意義を記載したプリントを、事業所を通じて家族へ手渡していただいた。また、調査票は英語版も用意した。回収は、家族から評価機関に対して直接の郵送をお願いした。

利用者総数	35人
利用者家族総数（世帯）	35世帯
アンケートや聞き取りを行った人数	35人
有効回答者数	27人
回答者割合（%）	77.1%

総括

総合的な感想としては、「大変満足」は22名(81.5%)、「満足」が5名(18.5%)で、「どちらともいえない」「不満」「大変不満」はなく、利用児家族のすべてが満足していると答え、満足度は非常に高い結果となった。全体的な感想では、「親身になって相談に乗ってくれる」「送迎があり、とても助かっている」「連絡帳のやり取りで活動内容が良くわかる」「細かい個別カリキュラムや連絡帳が素晴らしい」「先生方の対応が丁寧で信頼できる」「相談するとすぐにいろいろな解決方法を提案してくれて助かっている」等々、日頃の子どもや家族への対応を評価する意見が多く寄せられた。一方で、「もう少し通所回数が多くなる」とい「もう少し早く通えたらもっと成長したと思うと残念」など、サービス拡大を期待する意見もあった。また、いずれの個別の質問項目でも、「はい」と肯定的な回答の割合が高く、事業所への評価や信頼の高さが調査結果からうかがえた。

利用者調査結果

1. 事業所に通うことが、子どもの身体の機能や健康の維持・促進の役に立っているか							
はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「運動能力が上がったと思う」「階段の上り下りの練習で意欲的に取り組んでいる」「送迎車に一人で乗車できるようになった」などの意見があった。							
2. 事業所での活動は、子どもが興味や関心を持てるものになっているか							
はい	25人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した家族が92.6%で、「どちらともいえない」は7.4%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「年齢や発達に応じて考えて頂いていると思う」「数年いても毎年違うので飽きない」「毎日、とても楽しく帰ってくる」「園でやったことを楽しそうに語ってくれる」などの意見があった。一方で、「その日の子どもの気分に左右されるので、その時にならないと分からない」との意見もあった。							
3. 事業所に通うことが、子どもの情緒面での発達（感情のコントロールを身につける等）の役に立っているか							
はい	27人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員が「はい」と回答した。「子どもとのコミュニケーションは難しいところもあるが、やさしく接することもできるようになった」「同じくらいの発達の友達と関わることが、ちょうどいい刺激になっている」「発話は少ないが、自分がしたいことへのアプローチがあって成長を感じている」などの意見が多かった。							
4. 事業所に通うことで、子どもに社会性（人と人との関わり合いやルール等）が身についているか							
はい	23人	どちらともいえない	4人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した家族が85.2%で、「どちらともいえない」は14.8%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「友だちや先生に対する応じ方が変わってきたのは大きな変化だと思う」「先生のお話を聞けるようになった」「ルールを理解しようとしているようである」「待つことが苦手だったが、椅子に継続して座って待つことができるようになってきた」など、子どもが成長してきたとの意見が多かった。							
5. 子どもの様子や支援内容（体調変化時の対応含む）について、事業所と情報共有できているか							
はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「連絡帳のやり取りで、活動の内容がよくわかる」「連絡帳で細かく伝えて下さるので安心している」「連絡帳が丁寧」など、連絡帳を評価する意見が多かった。							
6. 家族に対する精神的なサポート（子育てに関する悩み相談や進路相談、家族間交流の機会の提供等）は役に立っているか							
はい	24人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した家族が88.9%で、「どちらともいえない」は11.1%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「サポートが手厚く、とても安心でき心強い」「親の考える将来の一步先を提示してくれるので、専門の意見は頼りになる」「様々な相談を面談							

の際させて頂いている」「バーベキューなどの参加で家族間の交流もできた」などの意見があった。

7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか

はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「おむつ替えや手洗いなど感染に配慮して頂いていると思う」との意見があった。

8. 職員の接遇・態度は適切か

はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見は特になかった。

9. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか

はい	24人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が88.9%で、「どちらともいえない」は7.4%、「いいえ」はなく、「無回答」は3.7%であった。「怪我をした時もきちんと話して対応してもらっている」「小さなことでもきちんと伝えて下さるので安心している」などの意見があった。

10. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか

はい	21人	どちらともいえない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が77.8%で、「どちらともいえない」は7.4%、「いいえ」はなく、「無回答」は14.8%であった。「きちんと怒る時は怒ることができていると思う」「先生方を信頼しているので安心している」との意見があった。

11. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか

はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「子どもの気持ちを考えて、どうしてこう言ったのか、行動したのか考えてくれる」「友達との正しい関わり方を、本人にも伝えるように対応してくれる」などの意見があった。また、「言葉でもっと聞いて欲しい」との意見もあった。

12. 子どものプライバシーは守られているか

はい	25人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が92.6%で、「どちらともいえない」と「いいえ」はなく、「無回答」は7.4%であった。「今まで嫌なことを思ったことは一度もない」との意見があった。

13. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか

はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「親身になって考えていると感じている」「面談の際に色々聞いてくれる」との意見があった。

14. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか

はい	26人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が96.3%で、「どちらともいえない」は3.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「面談で詳しく教えてくれる」「月の予定表に詳しく書いてある」との意見があった。

15. 利用者の不満や要望は対応されているか

はい	24人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が88.9%で、「どちらともいえない」は7.4%、「いいえ」が3.7%、「無回答」はなかった。

16. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか

はい	22人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	2人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」と回答した家族が81.5%で、「どちらともいえない」は7.4%、「いいえ」が3.7%、「無回答」は7.4%であった。「よくどちらにも相談してる」「まだそのようなことが起こってなかったので知らない」などの意見があった。

■ 放課後等デイ

調査概要

調査対象：調査時点での登録者18名の利用児を対象にアンケート調査を実施した。7名から回答を得られたが、回答の多くは、利用児の家族が本人の気持ち推察して回答されていた。なお、利用児の男女比は8：2、平均利用期間は5年3ヶ月であった。

調査方法：アンケート方式

アンケート調査票と一緒に第三者評価の目的や意義を記載したプリントを、事業所を通じて利用児・家族へ手渡していただいた。また、調査票は英語版も用意した。回収は、評価機関に対して直接の郵送をお願いした。

利用者総数	18人
アンケートや聞き取りを行った人数	18人
有効回答者数	7人
回答者割合 (%)	38.9%

総括

総合的な感想としては、「よい」は6名(85.7%)、「ややよい」が1名(14.3%)、「どちらともいえない」「ややよくない」「よくない」はなく、利用児のすべてが満足していると答え、満足度は非常に高い結果となった。全体的な感想では、「毎回楽しみに出かけている」「志のある先生に恵まれ、毎週楽しく通っている」「とてもきめ細やかな援助をして下さる」など、子どもへの対応を感謝する家族の意見が多かった。一方で、来年度以降の放課後等デイサービス事業への不安を感じているとの意見も複数あった。また、いずれの個別の質問項目でも、「はい」と肯定的な回答の割合が高かったが、各項目の自由意見は殆どなかった。

利用者調査結果

1. 事業所での活動は楽しく、興味の持てるものとなっているか							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」は14.3%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「毎回楽しみにして出かけている」との意見があった。							
2. 事業所での仲間との関わりは楽しいか							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」は14.3%、「いいえ」と「無回答」はなかった。「プログラムの時間と友だちと遊ぶ時間とどちらも充実している」との意見があった。							
3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか							
はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」と「いいえ」はなく、「無回答」は14.3%であった。							
4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか							
はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員が「はい」と回答した。							
5. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」は14.3%、「いいえ」と「無回答」はなかった。							
6. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか							
はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」と「いいえ」はなく、「無回答」は14.3%であった。							
7. 子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか							
はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員が「はい」と回答した。自由意見では、「友達がケンカをしていたりするところは見たくない」との意見があった。							
8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか							
はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員が「はい」と回答した。							
9. 子どものプライバシーは守られているか							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」は14.3%、「いいえ」と「無回答」はなかった。							
10. 個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか							
はい	7人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
全員が「はい」と回答した。							
11. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか							
はい	6人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」は14.3%、「いいえ」と「無回答」はなかった。							
12. 子どもの不満や要望は対応されているか							
はい	6人	どちらともいえない	0人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」と回答した利用児が85.7%で、「どちらともいえない」と「いいえ」はなく、「無回答」は14.3%であった。							
13. 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか							
はい	4人	どちらともいえない	2人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」と回答した利用児が57.1%で、「どちらともいえない」が28.6%、「いいえ」は14.3%、「無回答」はなかった。							

V 組織マネジメント項目（カテゴリー1～5、7、8）

※実施あり：○、実施なし：×、非該当：-

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定			
サブカテゴリー1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている			
評価項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を周知している		実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている		○
標準項目2	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている		○
評価項目2	経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている		実施状況
標準項目1	経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている		○
標準項目2	経営層は、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している		○
評価項目3	重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している		実施状況
標準項目1	重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている		○
標準項目2	重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している		×
標準項目3	利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている		×
講評			
<p>日々の専門的支援の実践を通して、事業所理念を具体的に伝えている</p> <p>障害児の療育を行う事業所として平成7年から活動を開始、平成13年特定非営利活動法人に、平成26年には社会福祉法人格を取得した。管理者は、児童発達支援（以下「児発」という。）と放課後等デイサービス（以下「放デイ」という。）、二つの事業運営を統括する。「利用者一人ひとりがその人らしく生きていく」ための支援を目指し、地域との繋がりや家族との協力を大切にしながら専門的支援の充実に励んでいる。理念を具現化した日々の実践の積み重ねが理念の浸透に繋がっている。</p>			
<p>管理者は、事業所の目指す支援の実現に向け日々実践を続けている</p> <p>平成27年の放デイ事業の東大井への移転で運営体制が大きく変わったことが契機となり、これまでの法人役員主体のトップダウン型経営から事業所主体のボトムアップ型経営へと運営方針を切り替えた。管理者は、職員と利用者一人ひとりが納得できる説明とともに、よりよい支援を行う実践者として職員を牽引したいとする。理想とする支援の実践に、粉骨砕身日々の支援に取り組む様子が個別記録や個別支援計画、利用者アンケート、連絡帳や事業所便り（以下「便り」という。）からも伝わる。経営層として事業所の進むべき方向性を示そうとしている。</p>			
<p>重要案件は管理職会議と職員会議で討議・集約し、決定している</p> <p>法人各部門の管理者と会計を担当する監事が出席する管理者会議では、事業所と法人の運営について討議を行う。必要に応じ職員会議で意見を聞き、再度管理者会議で検討している。決定の過程やその結論に至った理由について職員及び利用者、家族に十分に伝えたいと考えている。とりわけ、重要案件に関しては説明の不足が不信や不満につながらないように留意しているが、曖昧な状況で伝えることは、不安や動揺を招く結果となることもあり慎重に対応する必要もあるため、苦慮している。</p>			

カテゴリ-2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行			
サブカテゴリ-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している			
評価項目1	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		実施状況
標準項目1	利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している		○
標準項目2	事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している		○
標準項目3	地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している		○
標準項目4	福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している		○
標準項目5	事業所の経営状況を把握・検討している		○
標準項目6	把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している		○
サブカテゴリ-2 実践的な計画策定に取り組んでいる			
評価項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び半年度計画を策定している		実施状況
標準項目1	課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している		×
標準項目2	中・長期計画をふまえた半年度計画を策定している		×
標準項目3	策定している計画に合わせた予算編成を行っている		○
評価項目2	着実な計画の実行に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた、計画の推進方法（体制、職員の役割や活動内容など）、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している		○
標準項目2	計画推進にあたり、進捗状況を確認し（半期・月単位など）、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる		○
講評			
<p>様々な機会を捉え家族の気持ちや意向を聞き、今後の方向性の決定に役立っている</p> <p>事業所では、年に1回家族から児発と放デイの利用者アンケートを得ている。活動のスペースや支援計画、プログラムなど5領域に亘る意見を聞き結果を集約し改善に役立てる。また、児発を終了する家族から忌憚ない意見をききたいと考え、自由記載のアンケートも実施する。個別支援計画の中にも家族の意見欄を設け、支援への期待や希望を聞く。さらに、利用前の見学や問い合わせに際しても、どのような意向があるかを聞き取る。様々な場面で得たニーズは今後の事業所運営の方向性を検討する上で重要と考えている。</p>			
<p>会計モニタリング会議では監事の指導を受け、管理職が積極的に経営状況を討議している</p> <p>管理者会議と会計モニタリング会議を実施し、経営状況の把握に取り組んでいる。これまで事業所の管理者はサービス内容に関わる部分での指導・管理が主な業務だったが、平成28年度以降は監事の指導とサポートの下、会計に関する知識も習得し各事業所の収支や稼働率など経営状況を分析、課題が何かを見極め解決に向け取り組んでいる。法人内全事業所が状況を共有した上で、法人としての方向性を議論する経営の素地ができた。「ライフステージに寄り添った、ともに歩む支援」を掲げた5年のロードマップでは、自主的な経営基盤の構築を目標としている。</p>			
<p>事業所の方向性について3年程度を目途にまとめたいと、計画的に取り組みを進めている</p> <p>平成27年の放デイの移転で生じた課題を解決するため、事業全体を見据えた改善を模索している。区内の他事業所が実施する当該事業の状況を把握し、これまでに培ってきた他機関との関係から入手する情報も加え、地域から求められる支援を確認し今後の方向性を検討する。多機能型事業所として、相互の良さが引き出され互いに協力しメリットが実感できるような仕組みへの変更を検討している。前年度途中に放デイ事務所を児発事業所へ移転したことで、事業間の連携と職員間の情報共有も進んだ。具体的な取り組みを実行しながら討議を重ねている。</p>			

カテゴリ-3 経営における社会的責任			
サブカテゴリ-1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる			
評価項目1	社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる		実施状況
標準項目1	全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるよう取り組んでいる		○
標準項目2	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している。		○
サブカテゴリ-2 利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている			
評価項目1	利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている		実施状況
標準項目1	苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている		○
標準項目2	利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある		○
評価項目2	虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている		実施状況
標準項目1	利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している		○
標準項目2	虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている		○
サブカテゴリ-3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている			
評価項目1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる		実施状況
標準項目1	透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる		○
標準項目2	ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している		○
評価項目2	地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている		実施状況
標準項目1	地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている		○
標準項目2	事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している		○
標準項目3	地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる		○
講評			
倫理規程の周知に法人全体で取り組むとともに、職業倫理に関する自己点検を実施した			
<p>法人として職員倫理規程を備える。規程では、差別の禁止、自己決定の尊重、プライバシーの保護、権利侵害の廃絶など7項目を掲げる。規程は「職員は利用者の立場に立って自己点検を行い、職員倫理に反する行いは、見過ごさず改善のための努力を惜しみません」と結び、人権尊重という職員の基本姿勢を明らかにしている。今年度は、虐待防止委員会が年度初めの会議で取り上げ、全職員への周知に取り組んだ。さらに、職業倫理に関する「福祉職のチェックリスト」を用い、自らの行動や意識の振り返りを実施するなど、熱心に取り組んでいる。</p>			
虐待防止委員会を毎月開催し、全職員への周知と自己点検に取り組んでいる			
<p>法人をあげて虐待防止に取り組んでいる。法人虐待防止委員会を定期開催、全事業所から担当職員が参加、討議事項を各現場に持ち帰り周知する。事業所虐待防止委員会で全職員が共有、年間でテーマを設定し職員の意識向上を図る。今年度は倫理規程の周知、虐待防止法の読み、虐待マニュアルの共有、疲労蓄積度チェック、虐待、グレーゾーンのチェック、虐待防止研修の伝達研修など様々な内容を盛り込んだ。各チェックリストの集計結果をフィードバックし、理解と気づきが深まるよう取り組む。全職員の知識習得、振返りに繋がる有意義な委員会となった。</p>			
地域ニーズを受け、希望に沿ったサービスを提供したいと多くの子どもを受け入れている			
<p>地域で数少ない「身辺自立を目的とした長時間預かりの小集団療育」を実施する事業所としての社会的責任を自覚し、区の障害福祉課・児童発達支援センターと連携して全ての子どもが療育機関に通えるよう調整し、少しでも多くの子どもを受け入れたいと協力する。また、長く区内で活動を続ける法人として、区の障害者福祉施設交流会、自立支援協議会の子ども部会、放デイ連絡会など様々な会議に参加している。さらに、社会貢献活動として毎年更生保護分野のボランティアを受け入れ、事業所でのかかわりを通し意義深い体験を提供している。</p>			

カテゴリ-4 リスクマネジメント			
サブカテゴリ-1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる			
評価項目1	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている		○
標準項目2	優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている		○
標準項目3	災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している		×
標準項目4	リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる		×
標準項目5	事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる		○
サブカテゴリ-2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている			
評価項目1	事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		実施状況
標準項目1	情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員（実習生やボランティアを含む）が理解し遵守するための取り組みを行っている		○
標準項目2	収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している		○
標準項目3	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている		○
標準項目4	事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している		○
講評			
リスクマネジメント委員会を定期開催し、リスクの意識化に取り組んでいる			
<p>虐待防止委員会での取り組みからリスクマネジメントの重要性を認識し、今年度からリスクマネジメント委員会を定期的に開催している。全事業所から担当職員が参加、討議事項を各現場に持ち帰り職員に周知するしくみは虐待防止委員会と同様である。苦情解決や個人情報、感染症など重要と考える項目を1年間で計画的に取り上げる。とりわけ、疾病についての十分な理解がリスクの回避には重要と考え、てんかん・アレルギー・ぜんそく等が心配される児童に対して、個別的な理解を深める取り組みを事業所リスクマネジメント委員会で行った。</p>			
ヒヤリハットでリスクの抽出と分析を行っており、有効なマニュアル作成が期待できる			
<p>危機管理をヒヤリハットから捉えようと報告を推奨している。児発では、事故や怪我に関するリスクが多いと考え、発生場所や原因・対処について一覧で集約する。放デイでは、利用者間トラブル・権利侵害・設備・震災・風水害・火災などもヒヤリハット報告として提出を促す。ヒヤリハットをリスクの抽出と対策を講じるために活用しており、リスクマネジメントにとって具体的で有効な取り組みである。今後、集めた事例をもとに、リスクへの対処法やBCP作成を行うことも可能で、実践に根差したマニュアル等の作成が期待できる。</p>			
個人情報保護方針を定め、個人情報の適切な取り扱いを誓っている			
<p>サービス提供にあたり個人情報を適正、安全に取り扱うための行動基準を、個人情報保護方針として明示している。個人情報保護規程は昨年度、改正された個人情報保護法に準拠した内容に改定を済ませた。開示請求も同規程で定めがあるが、情報公開規程との重複が一部に見られるため、精査が必要と思われる。また、個人情報に係る同意書はややわかりにくい改定を予定している。「便り」に写真を載せる場合は事前に了承をとる、送迎ポイントの記載は個人名を使わない等、多くの人の目に触れる文書には十分な配慮をしている。</p>			

カテゴリ-5 職員と組織の能力向上			
サブカテゴリ-1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる			
評価項目1	事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		実施状況
標準項目1	事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している		○
標準項目2	事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる		○
評価項目2	事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		実施状況
標準項目1	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）が職員に分かりやすく周知されている		×
標準項目2	事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望（キャリアパス）と連動した事業所の人材育成計画を策定している		×
評価項目3	事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している		○
標準項目2	職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している		×
標準項目3	職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成（研修）計画へ反映している		×
標準項目4	指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている		○
評価項目4	職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇（賃金、昇進・昇格等）・称賛などを連動させている		×
標準項目2	就業状況（勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど）を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる		○
標準項目3	職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる		○
標準項目4	職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている		○
サブカテゴリ-2 組織力の向上に取り組んでいる			
評価項目1	組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる		実施状況
標準項目1	職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している		○
標準項目2	職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている		○
標準項目3	目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる		○
講評			
法人は、雇用契約や労務管理に関する規程の整備に取り組んでいる			
<p>法人は、平成28年度から雇用に関する規程の整備に取り組んでいる。就業規則・有期契約職員就業規則・給与規程・育児休業・介護休業・育児短時間労働・変形労働時間制の改定や短時間勤務職員就業規則の創設など、多様な働き方の保障と待遇改善に努める。また、年2回の疲労度チェックと次年度に向けた意向調査の結果をもとに、管理者は全職員との面談を実施し、職員一人ひとりの現状を踏まえ悩みや希望、今年度の成果などを聞き取った。有給の取得や残業について現状の把握を進め、実感できる待遇改善につなげたいとしている。</p>			
委員会で職員自らが必要な知識や倫理について研修を企画し、実施している			
<p>虐待防止委員会とリスクマネジメント委員会での取り組みは、積極的な内部研修となっている。現場の職員が今困っていること、知っておくべきことを委員会で取り上げ、検討と準備を重ね各委員が事業所職員に対し、周知と研修を行う。今年度は、疾病や障害特性、虐待防止法などを取り上げた。ボトムアップ型の研修企画で、モチベーションアップにも繋がる取り組みである。また、法人は初任者研修を実施、法人理念や歴史に加え接遇や権利擁護にも触れ、対人支援の専門機関職員として持つべき基本姿勢を伝える。外部研修に参加しやすい体制確保が待たれる。</p>			
事業所運営に職員力を最大限活かしたいと、管理者は改革に取り組んでいる			
<p>平成27年度の事業所の一部移転により事業所運営上の課題が生じたため、昨年放デイ事務所を元の場所へ戻した。2事業の職員が同一の場所で勤務できる体制を整えたことで、職員間のコミュニケーションが促進し情報の共有が進むとともに、管理者によるOJTが有効に機能するようになった。さらに、トップダウン型からボトムアップ型への事業所運営に舵を切ったことで、職員への運営に関する意見表明が可能となり、少しずつではあるが事業所の雰囲気が変わりつつある。管理者は未だ道半ばと認識しているが、着実に改革に取り組む姿を応援したい。</p>			

カテゴリ7 事業所の重要課題に対する組織的な活動		
サブカテゴリ1 事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている		
評価項目1	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その1）	
前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）	<p>平成27年度の放課後等デイ事業の移転の影響を受け、2事業において職員の大規模な入れ替えが起こったため、「安定した支援ができる事業所体制を作ること」が喫緊の課題となり、次の4つの目標を掲げそれに伴う活動を実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 法人内で横の連携を図り、職員の協働体制を作ること。 ② 法人運営を役員だけで行うのではなく、職員全体で主体的にかかわる体制作りを行うこと。 ③ 職員が働きやすい環境を整えること。 ④ 児童発達支援と放課後デイとの連携を強化すること。 <p>各目標の具体的な活動として、以下を実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 法人内各事業所から担当者を1名ずつ出し、リスクマネジメント委員会と虐待防止委員会を設けた。 ② 管理者会議と会議モニタリング会議を定期的開催し監事の協力も得て法人運営を学び、支援の充実に加え運営についても検討を行った。 ③ 手当の見直しを図るとともに、勤務形態について短時間勤務職員など多様な働き方に対応できるよう労務関係の規程を整備した。 ④ 放課後デイの事務所を移転し、急な対応や管理者の指導など職員の応援体制を備えた。 	
評語	目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
	取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
【講評】	<p>安定した事業推進のための職員体制の構築のために環境整備と連携強化を目標とし、地道で実直な取り組みを行った。それぞれの結果は以下のとおりである。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 各委員会の取り組みにより、他事業所職員との相互の関係性が深まり、自ら取り組みやすい環境が整う結果となった。今年度も引き続き継続予定としている。 ② トップダウン型の経営からボトムアップ型の経営に次第が変わってきており、管理者会議では活発な議論が交わされている。管理者会議の早期報告や決定権限の明文化などいくつかの改善すべき点もあり、今年度さらに取り組みを進めている。 ③ 昨年度の議論を経て平成30年4月1日付で様々な規程が制定され、雇用について規程整備という課題は達成できた。職員の待遇改善については今年度に繰り越し検討を進めている。 ④ 日々顔を合わせることが常態となり、自然と応援体制が生まれている。今年度も引き続き職員の応援体制を組むなど連携と協力関係の推進を進めている。 <p>大きな課題に対しPDCAサイクルに基づいて取り組みを行い、未達成部分については今年度も継続を決めている。焦らず取り組まれたい。</p>	
評価項目2	事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている（その2）	
前年度の重要課題に対する組織的な活動（評価機関によるまとめ）	<p>平成27年度の放課後等デイ事業所移転の影響を受け、利用者の減少と収支の悪化、管理体制の不調が生じ「放課後等デイサービスのあり方を見直す」必要性を痛感したため、次の4つを目標に掲げそれに伴う取り組みを実施した。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 放課後等デイと児童発達支援の職員のコミュニケーションの改善。 ② 管理体制の構築。 ③ 保護者意向の把握。 ④ 次年度以降の方向性の明確化。 <p>各目標の具体的な活動は、以下のとおりだった。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 放課後等デイの事務所を児童発達支援事業所の場所へ移転させた。 ② 日々の反省会の記録化に加え、個別支援計画書を家族との面談前に管理者が確認することの徹底、検討会への管理者の参加に取り組んだ。 ③ 保護者会の年2回開催と放課後等デイサービスガイドラインに基づく利用者調査を実施した。 ④ 管理者を中心に検討会を立ち上げ、放課後等デイの方向性と在り方の検討を始めた。 	
評語	目標の設定と取り組み	具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った
	取り組みの検証	目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った
	検証結果の反映	次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた
【講評】	<p>2事業の事務所の距離が職員間のコミュニケーションや信頼関係に大きく影響を与え、結果として利用者の減少も生じた</p>	

と考え、その改善に向け取り組んだ結果は以下のとおりである。

- ① 放課後等デイの事務所を児童発達支援事業の事務所へ移転させた結果、管理者と放課後等デイ職員との連携に改善が図られた。引き続き今年度は放課後等デイの活動場所として児童発達支援事業の場所を不定期で利用し、さらなる改善に向け取り組んでいる。
- ② 管理者の積極的関与が日々行われ管理体制が構築された。今年度も引き続き同様の取り組みを行っている
- ③ 利用者意向を把握したことで、事業自体の方向性を考えるうえで重要な示唆を得ることができ、④の課題を達成する上で役立つ取り組みとなった。
- ④ 検討を進める中で様々な方向性が考えられることがわかったため、まずは、平成30年度の新規利用者募集を行わないことを決め保護者向けに周知した。

重要な課題に対しPDCAサイクルを意識した①から④の取り組みを行い、放課後等デイの今後の方向性について一定の道筋を見出した。平成31年度の課題達成を目標とし、引き続き上記取り組みを継続している。

VI サービス提供のプロセス項目（カテゴリー6）

カテゴリー6 サービス提供のプロセス			
サブカテゴリー1 サービス情報の提供			
評価項目1	子どもや保護者等に対してサービスの情報を提供している		実施状況
標準項目1	子どもや保護者が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している		○
標準項目2	子どもや保護者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている		○
標準項目3	事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		○
標準項目4	子どもや保護者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している		○
講評			
関係機関と連携し、パンフレットやホームページを中心に情報提供を行っている			
<p>多くの家族が、区の障害福祉課や児童発達支援センター等の関係機関から紹介され情報を得ているので、パンフレットはこれらの機関に届けている。パンフレットには、「発達に心配のある子どもとその家族が、地域の中で少しでもゆとりを持って生活していけるよう支援する」と、児発と放デイ共通のスローガンとして掲げ、各事業の特徴やプログラム・利用の手続きを明記している。平成30年11月にリニューアルした法人ホームページでは、より詳細な事業所情報を掲載し、随時の見学受付や発達に関する心配ごとの相談も行っていることを周知している。</p>			
利用決定の方法・流れを周知し、区や児童発達支援センターと連携して利用決定している			
<p>利用の相談があった際は、利用日は区が発行する受給者証の支給日数の範囲で、利用検討会議で決定することを家族に説明している。区や児童発達支援センターとは、空き状況や優先度の高い児童の有無等について必要に応じて連携をとり、年末には、次年度の受け入れについて集中的に調整する機会を設けている。事業所は、毎年受け入れ可能枠数が限られているため、オープンな情報発信ができないことや利用開始希望が多い2歳以下の子どもの受け入れが難しい現状を、課題として受け止めている。</p>			
問い合わせや個別の質問に丁寧に対応し、年齢や発達状況に配慮して見学を受け入れている			
<p>問い合わせが入った際には、利用は4月開始が原則であることを伝えている。見学は通年で受け入れるが、申込を希望する場合には、秋以降に家族と子どもと一緒に来所することを勧めている。見学にあたっては、実際の年齢や発達年齢によりクラス分けを実施していることを伝え、その子どもに合ったクラスの見学ができるよう、個別の状況を聴取した上で案内している。見学者の情報は、利用日数・曜日や送迎の希望、排泄や着脱などの身辺自立、発語や運動などの発達状況、アレルギーの有無、生活状況などを確認し、「見学・相談カード」に記入している。</p>			

サブカテゴリ2 サービスの開始・終了時の対応			
	評価項目1	サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、同意を得ている	実施状況
	標準項目1	サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している	○
	標準項目2	サービス内容や利用者負担金等について、子どもや保護者の同意を得るようにしている	○
	標準項目3	サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している	○
	評価項目2	サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている	実施状況
	標準項目1	サービス開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している	○
	標準項目2	利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	○
	標準項目3	サービス利用前の生活をふまえた支援を行っている	○
	標準項目4	サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	○

講評

「通所決定通知書」を交付し、「利用説明書」等でサービス内容や負担金を説明している

契約時の面談では、契約期間・通所開始日・支給日数と契約日数・送迎ポイントなどを記載した「通所決定通知書」を示し、「利用契約書」「重要事項説明書」「法定代理受領サービスに関する同意書」を取り交わしている。負担金や実費の説明も必ず行い、開始後に負担額の変更が生じる時には覚書を取り交わしている。児発では、注意事項等を細かく記載した「利用説明書」を毎年更新し、年度初めに家族に配布し口頭で説明している。放デイでは、送迎を利用せず単独で通うこともでき、発着時の連絡方法や安否確認の手順等を確認し同意書を取り交わしている。

利用開始時には定められた書式で利用児の状況を把握し、子どもの不安軽減に努めている

サービス開始時は、①「個人カード」、②「家庭生活表」、③「アセスメントシート」、④「成育歴」の提出を求めている。②は児発、③は放デイ、①④は共通で使用する。これらの書式で、個人に関する情報やサービスの開始にあたり必要な社会面・生活面・健康面に関すること・家族の希望などの多くの情報を詳細に把握する。新規利用児については、朝の打ち合わせで子どもの特徴や家族の意向を職員間で確認・共有し、送迎は面談で対応した職員が添乗するなど、子どもの不安や緊張を少しでも和らげ、新たな環境にストレスなく溶け込めるよう配慮している。

環境が変わっても子どもが継続した支援が受けられるよう、できる限りの対応をしている

児発を卒園した子どもを一貫して受け入れ、継続性のある支援をしたいとの思いから放デイの事業をはじめた。移転や地域ニーズの変化の影響を受け、現在は利用者数は減っているが、引き続き改革に取り組んでいる。子どもの就学によりサービスを終了する時には、希望者に就学支援シートを作成し学校との連携を図る、夏休みに特別支援学校の担任の訪問を受け情報交換を行う、OB会を企画し保護者同士・職員との交流の機会を設けるなど、環境が変わっても安定的に継続した支援を受けられるよう、子どものことを中心に考え、できる限りの対応に努めている。

サブカテゴリ3 個別状況に応じた計画策定・記録			
	評価項目1	定められた手順に従ってアセスメントを行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している	実施状況
	標準項目1	子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○
	標準項目2	子ども一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	○
	標準項目3	アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている	○
	評価項目2	子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援計画を作成している	実施状況
	標準項目1	計画は、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている	○
	標準項目2	計画を子どもや保護者にわかりやすく説明し、同意を得ている	○
	標準項目3	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直ししている	○
	標準項目4	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	○
	評価項目3	子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している	実施状況
	標準項目1	子ども一人ひとりに関する必要な情報を記載するしくみがある	○
	標準項目2	計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している	○
	評価項目4	子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している	実施状況
	標準項目1	計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	○
	標準項目2	申し送り・引継ぎ等により、子どもに変化があった場合の情報を職員間で共有化している	○
講評			
一人ひとりの発達段階を専門的観点からアセスメントし、個別支援計画を作成している			
事業所では、家族からの情報と観察した結果を元にアセスメントを行い、担当職員が個別支援計画を作成する。計画書は、子どもと家族の希望を冒頭に掲げ、長期と短期の目標を設定している。短期目標では、基本的な生活習慣スキルや社会性の各項目を、現在状況・目標・支援方法に分けて記載することで対比しやすくしている。児童においては、心理個別指導や夏期プログラム支援に関する計画も作成している。いずれも、個々の発達段階を専門的観点から見極め、1つひとつの動作や反応に合わせ、目標に対する課題と具体的な支援方法を細やかに記載している。			
個別支援計画の定期的な見直しを半年毎に行い、課題達成時には随時見直しをする			
計画は前期と後期に分けて作成し、3月と9月の面談時に家族・担当職員・管理責任者で確認し更新している。見直しにあたっては、短期目標の項目ごとに評価を行い、家族の意向やニーズは利用者アンケートや連絡帳の記録や電話相談等の内容を参考に、子どもの希望は日々の様子から推察し、次の計画に反映する。児童では、心理個別指導の評価・更新も実施している。半年が経過するよりも前に設定した目標が達成したときには、気づいた職員の申し出を受けて、次の通所時には担当職員がついて管理者と共に確認を行い、必要に応じて随時更新をしている。			
いつでも閲覧できる書式やソフトを活用し具体的に記録し、必要な情報を共有している			
子どもの日中の様子や取り組んだプログラム、支援目標に対してどのような支援を行い、子どもがどう変化したかなどを具体的に、その日担当した職員が専用ソフトを活用し記録する。個々の支援目標や手順は、1日1枚作成している「日案」という書式に、その日通所する子どもの注意事項や生活習慣スキルに関する個別課題を一目でわかるようにまとめて記載し、職員はいつでも確認できる。情報の共有は、朝の打ち合わせで申し送りを行い、夕の反省会では口頭で変化や気づきを出し合い共有している。勤務していない職員は、業務日誌を翌朝確認している。			

サブカテゴリ4 サービスの実施			
評価項目1	個別の支援計画に基づいて子ども一人ひとりの発達の状態に応じた支援を行っている		実施状況
標準項目1	個別の支援計画に基づいた支援を行っている		○
標準項目2	子どもの特性に応じて、コミュニケーションのとり方を工夫している		○
標準項目3	関係機関（教育機関、福祉関係機関、医療機関等）と連携をとって、支援を行っている		○
講評			
個別支援計画書を手引きとし個別目標を毎朝確認するなど、計画に基づく支援をしている			
事業所は、児童発達支援事業と放課後等デイサービス事業の多機能型事業を運営し、放デイの利用児は児発からの継続利用である。子どもの発達段階を丁寧にアセスメントして作成した個別支援計画には、具体的な支援方法を盛り込み、職員は支援の手引きとしている。利用児の目標を日案に記録して毎朝口頭確認を行い、室内に目標を掲示するなど常に個別支援計画に沿った支援に努めている。日々の記録は主に関わった職員が専用ソフトで記入し、反省会では支援を振り返る。毎月のケース会議では、療育方針などの確認や検討をしている。			
子どもの思いを汲みとり、一人ひとりの発達に応じたコミュニケーションを心がけている			
言語表現・使える言葉・言語理解・伝え方をアセスメントし、子どもの状態に応じたコミュニケーションを心がけている。目線を合わせる、分かりやすい言葉を使う、写真・絵・道具を使う、表情で表す、身振りや筆談などを使い「伝える・伝わる」方法を工夫している。発語を増すことや、感情を言葉で表現することを目的に、丁寧なアセスメントと関わりをしている。上手く表現することができずにパニックや自傷行為等への対応も、子どもの思いを汲みとる意識や謙虚な気持ちで関わることを、ケース会議や反省会で確認し共有している。			
子どもを支える関係機関の情報を毎年更新し、状況に応じた連携を図っている			
事業所では毎年、子どもを支える関係機関の情報を「生活地図」として、所属生活（保育園や学校）、療育機関、医療機関、地域福祉関係、親の会、習い事の情報を把握し、適切な連携を図る。口頭での連絡や電話連絡をはじめ、保育園や学校、療育機関を訪問し子どもたちの実際の状況や支援内容を把握したり、見学を受入れるなど連携を深めている。また、計画相談では相談支援専門員が来所して計画のモニタリングを行い、区の障害福祉課とは主に電話で連絡を取り合う。発作やアレルギーがある場合は、家族から緊急時の医療機関との対応を確認している。			
評価項目2	【食事の支援がある事業所のみ】子どもが食事を楽しめるよう支援を行っている		実施状況
標準項目1	食事時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている		○
標準項目2	子どもの状態やペースに合った食事となるよう、必要な支援（見守り、声かけ、食の形態や用具の工夫等）を行っている		○
標準項目3	子どもが安全に食事をとれるよう取り組みを行っている		○
標準項目4	食物アレルギーや疾患等については、医師の指示に従い、対応している		○
標準項目5	食についての関心を深めるための取り組みを行っている		○
標準項目6	子どもの状況をふまえ家庭での食事について助言を行っている		○
講評			
スプーンやフォーク、矯正箸の使い方を丁寧に観察し、適切な手添え促し声かけを行う			
事業所では、園児用の給食を提供する業者に昼食弁当を発注している。栄養バランスや彩りがよく、パンや和食の日、行事食などバラエティに富んだメニューである。子どもの食事のペースや相性を考慮して座席の配置を決め、個別支援計画には食事道具や食の形態を細かく記載している。持参したスプーンやフォーク、矯正箸などの食事道具をどのように使って口に運ぶのか一つひとつの動作を観察し、手添えや促し声かけを適切なタイミングで行う。苦手な食べ物は好きなものと混ぜたり、一口食べられたことを褒め、子どもの状態にあった食事を工夫している。			
子どもを見守る職員を決め、アレルギー除去食を毎朝、全職員で確認している			
子どもたち2～3名に1人の職員が付添い、それぞれの職員が見守る子どもを決め、安全に食事がとれるようにしている。嚥下やそしゃくする力に配慮し、ペーストやきざみ、一口サイズにカットするなどしている。ケース会議では、身体のまひや食文化などの背景から食の偏りのある子どもへの対応を検討し支援方針を確認している。また、日案に申し送り事項としてアレルギーの除去食を記録し、毎朝口頭で全職員で確認している。なお、食物アレルギーがある場合は家族を通して確認するが、書面による医師の指示を受けるしくみづくりを課題としている。			
クッキングをしたりおやつ当番を決めるなど、食への関心が深まる取り組みをしている			
食事場面への興味を高めてほしいと、子どもたちの中から食事やおよつ当番を決め、テーブル拭きや食べ物を配る手伝いをしてもらう。放デイの見学時には、飲み物とおよつを各2種類から選んでもらい、当番の「いただきます」で食べはじめる光景があり、選ぶことやマナー、みんなで食べることを大切にしている姿勢がうかがわれた。クッキングプログラムでは、同じ食材で調理方法や手順を変え違うメニューを作るなど食への関心が深まるよう取り組む。また、道具の使い方や食べ方の工夫、できたこと、食事のヒントなどを連絡帳に記し家族へ助言している。			

	評価項目3	子ども一人ひとりの状況に応じて生活上に必要な支援を行っている	実施状況
	標準項目1	身の回りのことは自分で行えるよう、必要な支援を行っている	<input type="radio"/>
	標準項目2	基本的な生活習慣や社会生活上のルール等（あいさつ、マナー、交通ルール等）を身につけられるよう支援を行っている	<input type="radio"/>
	標準項目3	集団活動を取り入れるなど、子どもの心身の発達や社会性が育つよう支援を行っている	<input type="radio"/>
	標準項目4	一人ひとりの有する能力を活かせるよう個別のプログラムを実施している	<input type="radio"/>
	標準項目5	送迎は、子どもと保護者等の状況に応じて送迎方法を検討し、行っている	<input type="radio"/>

講評

「手伝うこと」だけでなく、「手伝わないこと」も大切な自立支援であるとしている

小集団療育を数時間まとめて提供することで、食事や排泄の支援場面を増やし、身近自立支援を行うことが事業所の特色であり役割と考えている。食事・排泄・着脱等の基本的な生活習慣スキルについて、行動を観察し分析を行い目標を掲げて具体的な支援方法を定め、日案にスキルの目標を記録し共通理解の基に支援をする。身近自立の支援では「手伝うこと」だけでなく、「見守り、できる力を引き出すこと」の大切さ、「手伝わないこと」も支援であると基本方針を掲げている。できたことを褒めやる気を高めるプロセスが、子どもの成長へつながっている。

子どもの発達や特性を熟考して目標を設定し、心身の発達や社会性が育つよう支援を行う

社会性として「集団参加・コミュニケーション・遊び・運動」を挙げ詳しくアセスメントを行い、目標や支援方法を定め日案に社会性の目標を記録し支援する。具体的な目標として、他児と関わって遊ぶ・他児との遊びを楽しむ・積極的に他児と関わり遊ぶなど、子どもの発達や特性を熟考して設定する。子ども同士が関わり合う遊びやゲームの集団プログラムが豊富で、活動から順番を待つ・ルール理解・勝敗理解・チーム意識など、子どもの心身発達と社会性が育つよう支援する。外出訓練では交通ルールやマナーを、交流保育も社会性を培う良い機会である。

自主性・個性を大切に、子どもの力を高めるプログラムや心理個別指導をしている

子どもの行動や様子を観察し丁寧な分析を行って個別支援計画を作成し、具体的な支援方法では子どもの自主性・個性を大切に子どもの力を高める姿勢が貫かれている。また、臨床心理士による心理個別指導では別途計画を作成し、子どもの発達状況に沿った訓練や心理指導を行っている。送迎の希望は契約時に聞き取り、送迎ルートや時間を調整し、自宅近くのバスポイント、保育園、幼稚園への送迎をしている。お迎えは家族を原則とし、変更時は事前に連絡をしてもらう。放デイでは、家族の希望や子どもの状態に合わせて、自主登所・降所を実施している。

	評価項目4	子どもの健康を維持するための支援を行っている	実施状況
	標準項目1	子どもの健康状態について、保護者や医療機関等から必要な情報を収集している	<input type="radio"/>
	標準項目2	子どもの状態に応じた健康管理を行い、体調変化に速やかに対応できる体制を整えている	<input type="radio"/>

講評

子どもの健康や医療情報について、契約時や毎年の更新時期に把握している

契約時や毎年の更新時期に、通院先の病院名・受診内容・頻度、服薬・発作・アレルギーの有無と内容、病院での様子、注射時の様子などを家族から把握し情報を更新している。契約時には重要事項説明書で、注意すべき既往歴や手術の連絡、伝染又は感染する恐れがある病気や登園後に発熱（37.5度以上）及び体調が悪くなった場合の対応を丁寧に説明している。また、保険証・受給者証・医療証・愛の手帳など有効期限が更新された時の提出を依頼している。個別支援計画書には医療情報が一目で分かるように記載し、情報の共有を図っている。

受入れ時に健康チェックをし、いつもと違うわずかな変化も見逃さないよう心がけている

受入れ時には健康チェックを行い、子どもたちの表情や全身の状態を目視で確認し、職員全体で共有することで、体調不良を伝えられない子どもたちのいつもとは違うわずかな変化も見逃さないよう心がけている。必要時には、家族や教師からも子どもの健康状態を聞き取っている。また、連絡帳には、家族に就寝・起床時間、体温、排便の有無などを記入してもらい、事業所では昼食やおやつの様子、排泄の有無などを記入し、家族と密な情報共有を図っている。更に、引き渡し時には家族や保育園などに、その日の様子などを伝えている。

日頃から健康情報を家族や学校と共有し、体調変化に速やかに対応できるよう備えている

日々の健康情報を家族や学校と共有することで、早期に体調変化に気づけるよう努めている。受入れ時に家族から健康状態の申し送りがあった場合は、状況に応じて検温をしたり、家族への連絡や安静にして見守るなど対応している。登園後の急な発熱や体調変化には、速やかに家族へ連絡をとり適切な対応を心がけている。また、服用している薬がある場合は3日分の薬を預かり、災害緊急時に備えている。リスクマネジメント委員会では怪我や事故、発作時の対応、感染症・インフルエンザの対応を職員全員で学び、いざと言う時に備えている。

評価項目5	子どもの主体性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるような取り組みを行っている	実施状況
標準項目1	日常生活の支援は子どもの主体性を尊重して行っている	<input type="radio"/>
標準項目2	子どもが安心して活動できるよう、状況に応じて室内の環境を工夫している	<input type="radio"/>
標準項目3	子どもの状況や希望に沿って、多様な体験ができるようにしている	<input type="radio"/>
標準項目4	【放課後等デイサービス】子どもの状況に応じて利用日や利用時間を設定している	<input type="radio"/>

講評

子どもとじっくり関わり、がんばりを褒め、子ども自らが行動できるよう支えている

少人数制による子ども一人ひとりをじっくり丁寧に支援することが事業所の特徴である。一つひとつの動きや変化を観察し、できたことや失敗してもそのがんばりを褒め、子ども自らが行動できるよう支えている。また、ケース会議では身体面・運動面・情緒面・内面の発達を考慮し、本人の主体性を尊重した基本的な支援姿勢を確認している。時間に追われてしまい、支援者の都合で行動を促してしまうことがあるのではないかと、常に謙虚な姿勢で支援を返している。職員調査では、全職員が子どもの主体性を尊重していると答え、意識の高さがうかがえた。

子どもたちの身体面や心理面に配慮し、安全で安心な室内環境の整備に努めている

児発の建物は1階と2階があり、階段の両側に手すりを設置し、1階の床はクッション性の高いフローリングに変え衝撃や音を吸収できるようにした。また、食事スペースと遊具遊びスペースを変える、不必要な遊具や玩具を片づける、気持ちが散らないようにと壁には極力貼り紙をしないなどの工夫や、常に子どもたちが視界に入るよう職員の配置を考慮している。放デイの活動空間は1階のみで、学齢期の子どもたちが複数利用するにはやや狭さはあるが、限られた空間を可能な限り広く活用しようと、机や椅子、道具類などの配置に工夫が見られた。

子どもたちの発達状況に応じた集団療育や課題訓練等々のプログラムが豊富にある

子どもたちの状況に応じて様々な経験をしてほしいと、月案会議で翌月の活動プログラムを検討している。児発では集団療育（感覚／粗大運動・歌・手遊び）、課題（機能訓練・音楽療法・整髪訓練・交流保育・アート・微細運動）、プール、外出訓練などがある。放デイには集団療育、課題（クッキング・音楽療法・個別学習・ダンス・生活訓練）、外出訓練などプログラムが豊富にある。また、放デイでは家族に「月の利用予定表」を配布し、翌月の利用調査を行い、希望に添えるよう調整する。振替の希望にも利用児のメリットを確保できる範囲で対応している。

評価項目6	家族との交流・連携を図り支援を行っている	実施状況
標準項目1	子どものサービス提供時の様子や家庭での普段の様子を家族と情報交換し、支援に活かしている	<input type="radio"/>
標準項目2	家族の意見や要望を活かした支援を行っている	<input type="radio"/>
標準項目3	家族の状況に配慮し、相談対応や支援を行っている	<input type="radio"/>
標準項目4	子どもや家族に合った療育方法等について助言している	<input type="radio"/>

講評

連絡帳を活用して、昼食や排泄状況、取り組んだ課題、変化を家族に伝えている

連絡帳を活用して家庭での子どもの様子を把握し、事業所での昼食や排泄状況、取り組んだ課題や子どもの変化を家族に伝えている。また、受入や送迎時の家族との会話も大切な情報交換の場となっている。定期的な「便り」では、子どもたちの生き活きとした動きを写真で伝え、児発ではプログラムの目的や一人ひとりの状況を臨場感あふれる文章で伝えている。利用者調査では、「分かりやすく丁寧な連絡帳に感動」「子どもの成長が感じられる」との声が多く寄せられた。子どもたちの成長を家族と共に分かち合いたいとの事業所の思いがうかがえる。

「利用者アンケート」を行い、家族のニーズを把握し、事業運営や支援に反映している

連絡帳を介した日常的な情報交換のほか、年2回の個別支援計画の面談、BBQ&交流会、保護者参観など、家族が事業所へ来所する機会も多い。保護者会では、子どもの様子をビデオで伝えたり事業の運営等を説明している。個別支援計画書作成の前には家族の要望をアンケート等で確認し、計画を説明する面談で要望があった時は、必要に応じ計画を修正する。また、「利用者アンケート」を年度末に行い、利用児や家族の意見や要望を把握し、事業運営や支援に反映している。児発では卒園の際に、「利用アンケート」で要望等を把握し活動の参考にしている。

療育相談や就学相談、家族相談に迅速かつ丁寧な対応、アドバイスをしている

家族構成や家族の状況、家庭生活での困り事、療育相談、就学相談については毎年、個人カードで把握し面談で聞き取りをする。面談の時間については家族の希望や状況に応じて調整し、希望に応じて電話相談などを行う。更に、子どもの発達状況に合わせて心理個別指導を計画的に実施し、家庭学習のヒントなどを伝えている。連絡帳を活用し療育や子育てのアドバイスを分かりやすく伝えたり、一緒に解決できるよう個別相談を実施している。「困った時にすぐ相談しやすい環境、相談にも迅速かつ丁寧な対応、アドバイスに感謝している」との意見が多くあった。

評価項目7	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている	実施状況
標準項目1	地域の情報を収集し、子どもの状況に応じて提供している	○
標準項目2	必要に応じて、子どもが地域の資源を利用し、多様な体験や交流ができるよう支援を行っている	○
標準項目3	【児童発達支援センター】 地域全体の在宅障害児や関係機関等を対象に、施設・設備や人材・プログラムを有効に活用した支援を実施している	-

講評**保育園や学校、療育機関などの情報を収集し、必要に応じて家族へ情報を提供している**

事業所では、学校公開時の学校訪問や地域の療育機関、保育園などの関係施設の訪問を毎年実施している。学校訪問では、各学校の現状や様子を把握し、地域の療育機関の訪問では、各事業所の独自の支援を知る機会となる。また、家族の希望に応じて、保育園を訪問し保育園の情報を収集している。これらの情報を訪問記録としてまとめ、子どもの状態や家族の子どもへの理解度から必要な情報を検討し、療育機関や就学の情報を提供している。更に、就学に関する情報を年中児から家族へ提供し、早い段階からイメージを持ってもらうよう努めている。

子どもや家族に有益な区内の障害児を対象にした地域イベントや地域情報を提供している

学校や療育機関のほかに、子どもや家族に有益な情報を提供している。区主催の障害児者対象の子ども関連の地域イベント、区の障害児者に関する情報をまとめたパンフレット、障害児の通える習い事や美容院等の地域情報を、鑑文をつけて連絡帳に挟んで渡したり保護者会や面談で提供している。子どもが実際に通っている療育機関や習い事などを聞き取り、よい支援などを行っている機関については新しい情報として加えている。一方、児発では、保護者が参加する「年長保護者会&OB会」や「BBQ&交流会」があり、保護者同士の情報交流の場となっている。

乗り物体験や体験活動、施設見学、交流保育など地域資源を活用したプログラムが多い

放デイでは、夏休みプログラムとして外出訓練を頻繁に実施している。電車やバスなどの乗り物体験、防災体験、科学館、テーマパーク、水族館などの施設や観光地見学など、地域資源をたくさん活用し、体験を通してルールやマナーを学び、生活の幅を広げている。また、地域での関わりに重点を置いた選択プログラムもある。児発では、近くの保育園との交流を月1回実施し、子どもたちには同じような年齢のより大きな集団の中で活動する練習の機会であり、職員にとっても、同じ年齢の子どもたちの発達がどのようなものなのかを学ぶよい機会となっている。

サブカテゴリ5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重			
評価項目1	子どものプライバシー保護を徹底している		実施状況
標準項目1	子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、子どもや保護者の同意を得るようにしている		○
標準項目2	日常の支援の中で、子どものプライバシーに配慮した支援を行っている		○
標準項目3	子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている		○
評価項目2	サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している		実施状況
標準項目1	日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している（子どもが「ノー」と言える機会を設けている）		○
標準項目2	子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている		○
標準項目3	施設内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう組織的に予防・再発防止を徹底している		○

講評

掲示物や家庭への配布物等には細心の注意を払い、プライバシー保護を徹底している

日常の支援におけるプライバシーへの配慮として、子どもの支援目標などを記載した「日案」や掲示物には、名前のみをひらがなで表記するようにしている。家族向けに定期発行している「便り」についても、掲載する写真は契約時に承諾の許可を得た子どもからのみの掲載とし、活動紹介の文面にも個人名は一切出さないなど、不必要な個人情報の掲示をしないよう細心の注意を払っている。家族に配布している送迎表についても、個人名は書かかない、家庭の所在が特定できないように停車する送迎ポイントのみを記載するなど、プライバシー保護を徹底している。

子どもが自分の意思で、「やってみたい」と思えるような支援を目指している

子どもが自分の意思で、主体的に取り組みたいと思えるような支援が大切と考えている。「いや」と言う気持ちの表出があった際には第一に受け止め、パニックになりやすい場合には、「あと1回だけ頑張ったらおしまいね」と見通しがつくような言葉かけをするなど、障害の特性を踏まえた対応を工夫している。羞恥心への配慮も、年齢や生活習慣スキルの発達段階に合わせ、子どもの状態に応じてドアを閉めて排泄する、外から見えないようにボードで仕切るなどしている。また、恥ずかしいと感じる気持ちや恥ずかしいことについて教えることも心がけている。

子ども同士の相性や距離感を見極め、家庭の価値観や生活習慣にも配慮して支援している

子ども同士でトラブルが生じた時は、両者の社会性やコミュニケーション力の向上につながる経験の範囲であれば、ある程度見守ることもある。その場合には、必ず家族に報告している。相性がどうしても合わない場合は、座席を離す、利用日を調整するなど対処することもある。他害行為がある子どもは、職員間で声をかけあい見守りの目が途切れないように配慮している。多様化する価値観や生活習慣・文化の違いへの対応は、基本的には尊重し配慮しているが、子どもの様子から調整が必要と思われる時には、タイミングを見て話し合いを行っている。

サブカテゴリ6 事業所業務の標準化			
評価項目1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている		実施状況
標準項目1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている		○
標準項目2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを定期的に点検・見直しをしている		○
標準項目3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している		○
評価項目2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている		実施状況
標準項目1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている		○
標準項目2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や子ども・保護者等からの意見や提案を反映するようにしている		○
講評			
個別支援計画を反映した「日案」は、業務の一定水準を維持する手段として機能している			
事業所は、児発は2歳～6歳、放デイは小学1年～中学3年の障害児に対し、個別支援計画に基づいた支援を行うことを基本としている。提供するサービスの手順は、個別支援計画を反映した「日案」に盛り込んで明示している。日案には、その日の職員体制・送迎の段取り・子ども別のトイレ指導や生活習慣スキルの課題や目標などを細かく記載し、職員はわからないことがある時は都度、この書式を確認し業務に当たる。日案を毎日用意し続ける取り組みが業務の一定水準の維持に繋がり、日案そのものが職員にとっての業務点検の手段の一つとして機能している。			
今年度重点目標に「業務内容の整理とマニュアルを作成」を掲げ、作成に取り組んでいる			
今年度の事業計画の重点目標に、「業務内容の整理、マニュアルの作成」を掲げている。業務の遂行においては、職員が分担して行う1つひとつの業務を説明した「幼児職員係分担表」はあるが、職員間の口頭伝授に頼ることが多い。大幅な職員体制の改変を経て数年が経過した現在、業務水準は概ね確保できている今だからこそ、業務内容の整理を行えば良い機会と言える。今後の安定した業務水準の維持や一層のサービス向上のためにも、支援に必要な業務の流れが一目で分かるフローなど、職員一人ひとりに役立つマニュアルの整理と作成に期待したい。			
日々のやり取りや利用者アンケートから、意見や要望の把握に努め、業務に反映している			
サービスの水準維持の取り組みでは、新人職員に対して担当児の記録を振り返って要約する研修を行い、記録のあり方を考える機会を設けている。また、連絡帳でのやり取りや送迎時の会話、毎年度末に行う利用者アンケートを実施し、家族の意見や要望の把握に努めている。アンケートは、環境・体制整備、適切な支援の提供、家族への説明、非常時等の対応、満足度の5領域のから成り、自由記述欄もある。今年度、放デイでは要望を受け、連絡帳に「課外活動の実施の有無と時間」「排便の有無」の項目を追加した。意見を業務に反映する姿勢がうかがわれる。			