

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	令和3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
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。訪問調査では、管理者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、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) すべての人がある人らしく生きていくことができるよう、それぞれの違いを認め合い、お互いに尊重し合える社会を育てていく。 2) 地域社会における障がいのある人への理解を深め、ともに暮らし、ともに生きる社会の実現を目指す。 3) 障がいのある人の内なる力を信じ、その人の強みに目を向けた支援を目指す。
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、日々積み重ねからの学びを心がけ、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） ・ 子どもたちの成長過程において重要な期間を共に過ごし、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、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。 ・ 子どもたちに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>管理者の変更、退職という危機を乗り越え、現管理者体制下での様々な取り組みが職員の心をまとめ事業推進の力となっている</p> <p>現管理者は事業開始から長く現事業所に勤務し、2019年4月、5年ぶりの異動で管理者として就任した。経験・知識・区を含む関係機関との繋がり・業務に向かう姿勢から保護者を含む周囲から厚い信頼が寄せられる。職員の負担軽減とやる気向上のため、残業時間の削減と会議時間の確保や児発と放デイ職員の人事交流、同一場所での活動、キャリアパス制度の創設等に取り組んだ。その結果、職員調査結果からも、職員の気持ちが一つになりチーム一丸となって業務にあたる姿が確認できた。これまでの実績から導かれる管理者の姿勢が、事業所を元気にした。</p>
2	<p>一人ひとりの児童の成長と発達課題を的確に見極め、療育支援に適切に反映する取り組みは、利用児保護者から高い信頼と満足を得ている</p> <p>子どもの発達状況や取り巻く環境の情報を収集しアセスメントを行い、課題を抽出して支援方法を検討し個別支援計画を作成して取り組み、反省会、ケース会議、モニタリング会議で確認・見直しを行う。特に重要な情報を「見学シート」や「家庭生活表」に加え、食事・排泄・着脱・家庭生活・言葉・社会性・運動等に分類したアセスメント表で詳細に把握する。更に日々の療育支援を積み重ね、一人ひとりの子どもの成長と発達課題を的確に見極め支援に反映する。この一連の取り組みの成果は、利用者調査の事業所に対する高い信頼と満足度からも明らかである。</p>
3	<p>子どもの成長と共に変化するライフステージに寄り添い、今取り組むべき支援を職員一同で考え、保護者と真剣に向き合い対応している</p> <p>管理者は、同一法人で成人利用者を支援した経験も踏まえ、子どもの成長と共に変化するライフステージに寄り添う姿勢で、今行うべき支援とは何かを職員一同で懸命に考え、日々実践している。時には、子どもにとっての最善の居場所を考えた結果、たとえそれが保護者の意向と異なったとしても、他の事業所利用を提案することもある。自らの事業所サービスを中心とした実施可能な範囲での療育を提供することに留まらず、子どもと保護者の将来を考えて真剣に向き合い、生きていくために必要な支援を適切に獲得できることを目指し、誠実に対応している。</p>

さらなる改善が望まれる点

1	<p>様々な取り組みで職員の満足度と定着率はアップしている。福利厚生等の待遇改善と職員異動時の支援体制強化を図りたい</p> <p>歴史ある法人であるが、福祉業界にまん延する人手不足の波からは逃れられず、人材確保に苦慮している。退職による経験者の離職は残る職員の負担となり、更に離職や超過勤務を招くなど更なる厳しさに向かうという悪循環が生じた。そこで法人は、人材確保が事業継承の課題となると考え、キャリアパス規程の創設とそれに伴う待遇・研修体制の整備に取り組み、職員満足度は飛躍的に上昇した。安定した職員の定着をさらに強固なものとするため、福利厚生等の待遇改善と管理者異動時の支援体制強化に取り組まれない。</p>
2	<p>職員のより良い学びとキャリアアップのため、キャリアパスと連動した個人別育成計画の策定に向け検討を進められたい</p> <p>法人は研修方針と重点目標を含め年間研修計画を策定し、OJT・OFF-JT・SDSの対象職位について具体的な推奨研修を定め、キャリアパス対応・児発管研修を中心に積極的な研修受講を促している。2020年度は14回の外部研修に派遣し、年度ごとの実績は一覧にまとめ把握する。今年度は、職員一人ひとりの学びと育成には個別研修計画の立案が重要と考え、キャリアパス規程と連動する計画の策定に取り組んでいる。職員の目標や獲得したい知識や技能、将来像等を落とし込み、管理者と共有できるシートとしくみを検討されたい。</p>
3	<p>保護者が提出する療育支援に関わる書面は紙ベースのため、作成する家族の負担軽減や情報の管理活用面からもデジタル化を検討されたい</p> <p>利用開始時及び毎年、児童の療育支援に必要な情報を保護者から得ている。利用開始時には、子どもの様子・ADL、取り巻く関係機関、一日のスケジュール等々を記入する「家庭生活表」や11項目から成る「アセスメント表」を、また、変化する生育歴、通園・通学先、手帳取得、服薬、経路情報等は写真貼付した「個人カード」に集約し、毎年提出してもらい情報の把握更新を行う。これら必要情報をコンパクトに纏めてはいるが書面は紙ベースのため、手書きにならざるを得ない。作成する保護者の負担軽減や情報の管理活用面からもデジタル化を期待したい。</p>

Ⅲ 事業者が特に力を入れている取り組み

1	<p>★ 「福祉人材」を中長期計画に掲げ、事業継承を念頭にリーダー層の育成に注力している</p> <p>法人は小規模社会福祉法人として、将来を見据え事業経営・事業展開に真正面から取り組んでいる。提供するサービスの質は地域からも高い評価を得、事業拡大が期待されるが、新規事業の開始が質の低下を招くことがないよう職員層を厚くすることが課題と認識している。そこで、今年度作成した中長期計画では福祉人材の育成を大きな柱とし、キャリアパス規程で、給与・手当・昇格・研修を連動させるしくみを作った。また、児発管研修を受講した職員をリーダーに任命しリーダー会議を開催、支援に加え事業所運営と経営という視点の醸成に力を注いでいる。</p>
	<p>関連評価項目(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)</p>
2	<p>★ 必要な項目をコンパクトに纏めて把握できる書式に見直し、業務の標準化を推進している</p> <p>業務を洗い出し、共通・児発・放デイ別に誰が何をいつまでに行い、それに伴う文書の提出時期を明記した業務一覧表を作成した。また、事業計画と事業報告の項目を重点目標・取り組み成果、計画・実績、予定・報告、課題・対応として対比させた表にし、毎月の職員会議録として追記する方式に見直すことで、前月までの経過がよく分かり、1年後には年間の予実を見通せる年間事業報告書が完成する。無駄なく必要な項目をコンパクトに纏めて把握できる書式は、誰にとっても分かりやすく効率良く仕事ができるだけでなく、標準化を図る上で有効な方法である。</p>
	<p>関連評価項目(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)</p>
3	<p>★ 保護者と一緒に療育を積み重ねることを大切に考え、強い信頼関係を築き連携している</p> <p>事業所は、日々子どもの様子を連絡帳のやり取りや送迎時の会話で伝え合い、専門的観点での助言や目標とする生活課題の習得状況を面談や電話で随時共有するなど、保護者と一緒に療育を積み重ねていくことを大切にしている。子どものことだけでなく、保護者の気持ちや家庭内の状況にも配慮しながら、悩み事の相談にも親身に対応している。コロナ禍で通所できない時には、早期にオンライン支援を導入し、家での過ごし方や困っていることへの助言を行った。利用者調査における保護者の満足度は高く、良き信頼関係のもと支援している様子が窺える。</p>
	<p>関連評価項目(家族との交流・連携を図り支援を行っている)</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32名の利用児の家族を対象に調査を実施し、28名から回答を得ることができた。利用児の年齢は2歳から6歳、男女比は9：5、平均利用期間は1年であった。

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、事業所を通じて家族へ手渡していただいた。回収は、家族から評価機関への直接郵送をお願いした。

利用者総数	32人
利用者家族総数（世帯）	32世帯
アンケートや聞き取りを行った人数	32人
有効回答者数	28人
回答者割合（%）	87.5%

総括

総合的な感想としては、「大変満足」は20名(71.4%)、「満足」が7名(25.0%)、「不満」は1名(3.6%)で、殆どが満足と回答した。全体的な感想では、「愛情をもって接してくれる」「丁寧で親身に対応してくれる」「子どもの成長に寄り添ってくれる」「子どもも楽しく通っている」「判断や指導が的確だと思う」「子どもが良い方向に進んでいる」「成長が目に見えてよくわかる」「全幅の信頼を寄せている」「親に対するサポートも手厚い」「就学後も放デイを利用したい」等、多くの満足の声が聞かれた。一方、コロナ禍にあって、「映像でも良いので、子どもがどのように過ごしているかを見たい」「親が見学できる日を作って欲しい」との意見も複数あった。個別の質問では、16設問中12問で、80%以上が「はい」と回答し、各項目においても高い満足度を読み取れる。また、問6「家族に対する精神的サポート」では「どちらとも言えない」、問10「トラブルへの対応」では無回答・非該当の割合が高かった。

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	どちらとも言えない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が92.9%で、「どちらとも言えない」は7.1%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「体感も整ってきて、椅子に長く座っていられるようになった」「おしっこがトイレでできるようになった」「食べ方も教えてくれ、一人で食べられるようになった」等、子どもの成長に関する声が聞かれた。							
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	27人	どちらとも言えない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が96.4%で、「どちらとも言えない」は3.6%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「毎日通園したいくらい」「いつも楽しんでいる」「毎月、スケジュール表が配布されるので心がまえができ、楽しみも増している」「数カ月で子供の意識が変化したので驚いている」等の意見があった。							
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	25人	どちらとも言えない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が89.3%で、「どちらとも言えない」は10.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「活動で自信が持てるようになってきた」「笑顔や落ち着いた時間が増え、切り替えもとても上手になってきた」「指示理解もかなり上達した」「療育の効果を感じる」「精神面まで子どもの様子をよく観ながら適切な指導をしてくれる」等、子どもの良い変化に関する意見が多かった。							
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	どちらとも言えない	4人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」が82.1%で、「どちらとも言えない」は14.3%、「いいえ」が3.6%、「無回答」はなかった。自由意見では、「関わりを丁寧にわかりやすく教えていただき、人と一緒にいる方が楽しい様子」「関わり合いや遊びを通してのルール理解はこれから身に付いていくことを期待している」の意見があった。							
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	どちらとも言えない	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
「はい」が92.9%で、「どちらとも言えない」は7.1%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「連絡帳に毎回丁寧に記入していただき、とても分かりやすい」「送迎時に口頭でも話をいただいている」「親からも普段の様子や変化を伝えている」等の意見があった。							
6. 家族に対する精神的サポート（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	21人	どちらとも言えない	6人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」が75.0%で、「どちらとも言えない」は21.4%、「いいえ」が3.6%、「無回答」はなかった。自由意見では、「親身に相談に乗ってくれる」「アドバイスもあって精神的に支えてもらっている」や、「コロナでそういう機会が減った」「コロナでな							

かなかできていない」等の声も多かった。

7. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか

はい	25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」が89.3%で、「どちらともいえない」は10.7%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「整理されている」「きれいに掃除されて気持ちが良い」「視覚優位な子どもも過ごしやすいうように玩具や本は片付けられ、活動に入りやすいように工夫されている」等の意見の一方で、「少し雑多な印象を受ける」との意見もあった。

8. 職員の接遇・態度は適切か

はい	28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、「子どもにもわかりやすい短い言葉を使っている」「動きやすい服装で適切だと思う」「親にも丁寧すぎるくらいとても気遣ってくれる」等の意見があった。

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	21人	どちらともいえない	3人	いいえ	0人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が75.0%で、「どちらともいえない」は10.7%、「いいえ」はなく、「無回答」が14.3%だった。自由意見では、「小さな変化でも見逃さずとても真摯に向き合ってくれる」「とても信頼している」との意見や、「ケガなどは起きていないので分からない」等の声も複数あった。

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	14人	どちらともいえない	5人	いいえ	0人	無回答・非該当	9人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が50.0%で、「どちらともいえない」は17.9%、「いいえ」はなく、「無回答」が32.1%だった。自由意見では、「小さいさかいかにもすぐに気づき対応してくれる」「子ども達自身に対応の仕方を丁寧に教えてくれる」「親も子どもも勉強になっている」との意見や、「トラブルなどの連絡を受けたことがない」「現状起きていない」等の意見が複数あった。

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	2人	いいえ	0人	無回答・非該当	0人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が92.9%で、「どちらともいえない」は7.1%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「子どもの様子をよくみってくれる」「気持ちを根気強く聞いてくれる」「子どもも先生方が大好きです」との声が聞かれた。

12. 子どものプライバシーは守られているか

はい	28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、「とても気遣って気を付けてくれる」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	27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」が96.4%で、「どちらともいえない」は3.6%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「個人面談、電話、メール、連絡帳、送迎などで、いつもよく状況を気にかけて把握してくれる」「小さな要望も見逃さない」「子どもの成長に合わせたサポートを提案してくれる」「支援計画など、子どものことをよく見てくれている」等の意見が聞かれた。

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	27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」が96.4%で、「どちらともいえない」は3.6%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「予定表を作成してくれるのでありがたい」「毎回手に取るように活動の様子が連絡帳からわかる」「計画やサービス内容を分かりやすく提示してくれる」「いつも柔軟に対応(変更)してくれる」等の意見があった。

15. 利用者の不満や要望は対応されているか

はい	26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」が92.9%で、「どちらともいえない」は7.1%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「どんな小さな要望や相談にも親身になって丁寧に迅速に伝えてくれる」「親のメンタルケア、相談にも何度も嫌な顔をせずに時間を割いてくれる」「保育所等訪問支援などのレパトリーが増えるとありがたい」等の意見があった。

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	1人	いいえ	1人	無回答・非該当	4人
----	-----	-----------	----	-----	----	---------	----

「はい」が78.6%で、「どちらともいえない」は3.6%、「いいえ」が3.6%、「無回答」は14.3%だった。自由意見では、「伝えてくれる」「大抵ちびっこタイムさんに対応いただくことで解決してしまうことが多い」との意見があった。

■ 放課後等デイ

調査概要

調査対象：調査時点での登録者30名の利用児を対象にアンケート調査を実施した。15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9：4、平均利用期間は2年6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、事業所を通じて家族へ手渡していただいた。回収は、家族から評価機関への直接郵送をお願いした。

利用者総数

30人

アンケートや聞き取りを行った人数	30人
有効回答者数	15人
回答者割合 (%)	50.0%

総括

総合的な感想としては、「よい」は14名(93.3%)、無回答・非該当が1名(6.7%)で、ほぼ全員が満足と回答した。全体的な感想では、「きちんと成長や課題を見てくれるので信頼できる」「楽しく活動に参加できている」「安心感、人間味を感じている」「障害児の特徴や性格などの専門知識が豊富だと思う」等の意見からも満足している様子がうかがえる。また、「先生がいなくなってさみしい」「難しい勉強を少なくしてほしい」「活動内容のバリエーションを増やしてほしい」「高校生の活動の様子を動画や写真で見たい」との要望の声も聞かれた。個別の質問では、13問中11問の設問で、80%以上が「はい」と回答し、非常に高い満足度が読み取れる。唯一、問13「困ったときの相談窓口」では、33%が「いいえ」または無回答・非該当だった。

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	14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」が93.3%で、「どちらともいえない」「いいえ」はなく、「無回答」が6.7%だった。自由意見では、「子どもも楽しく活動に参加できている」「外で遊びたい」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	13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」が86.7%で、「どちらともいえない」は13.3%、「いいえ」と「無回答」はなかった。自由意見では、「とっても楽しい」との声が聞かれた。							
3. 職員は、話し相手や、相談相手になってくれるか							
はい	13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」が86.7%で、「どちらともいえない」「いいえ」はなく、「無回答」が13.3%だった。自由意見では、「施設長がとても親切で、心の優しい方と実感している」「親の心配不安にも親身に対応してくれ、とても信頼している」との意見があった。							
4. 事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか							
はい	14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」が93.3%で、「どちらともいえない」が6.7%、「いいえ」「無回答」はなかった。							
5. 職員の接遇・態度は適切か							
はい	15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、「子どもの様子を連絡帳や口頭で詳しく教えてくれるので親としても安心している」との意見があった。							
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	14人	どちらともいえない	0人	いいえ	1人	無回答・非該当	0人
「はい」が93.3%で、「どちらともいえない」はなく、「いいえ」が6.7%、「無回答」はなかった。自由意見では、「送迎のバスで子どもが吐いてしまった時、とても親切に対応してくれた」との声があった。							
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	13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」が86.7%で、「どちらともいえない」「いいえ」はなく、「無回答」が13.3%だった。							
8. 子どもの気持ちを尊重した対応がされているか							
はい	13人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	1人
「はい」が86.7%で、「どちらともいえない」が6.7%、「いいえ」はなく、「無回答」は6.7%だった。自由意見では、「自信をつけてくれて安心できる場所だと信頼している」との声が聞かれた。							
9. 子どものプライバシーは守られているか							
はい	12人	どちらともいえない	1人	いいえ	0人	無回答・非該当	2人
「はい」が80.0%で、「どちらともいえない」が6.7%、「いいえ」はなく、「無回答」は13.3%だった。							
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	14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」が93.3%で、「どちらともいえない」「いいえ」はなく、「無回答」が6.7%だった。自由意見では、「親の不安も聞いてもらえて、一緒に子育てしているようで心強い」との声があった。							
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	13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」が86.7%で、「どちらともいえない」「いいえ」はなく、「無回答」が13.3%だった。							
12. 子どもの不満や要望は対応されているか							
はい	14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」が93.3%で、「どちらともいえない」「いいえ」はなく、「無回答」が6.7%だった。							
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	10人	どちらともいえない	0人	いいえ	2人	無回答・非該当	3人
「はい」が66.7%で、「どちらともいえない」はなく、「いいえ」が13.3%、「無回答」は20.0%だった。							

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>地域社会のすべての人と歩み、ともに暮らし、ともに生きる社会の実現を目指している</p> <p>法人は、1995年に障害児・者と親のグループとして発足、任意団体・特定非営利活動法人としての活動を経て、2013年社会福祉法人格を取得した。児童発達支援（以下「児発」という）、放課後デイサービス（以下「放デイ」という）、障害者の就労支援、障害者グループホームなど5拠点12事業を展開し、幼児から大人までを対象とする一貫したサービスを提供している。ホームページや事業計画等での明示とその人らしく生きていくための支援で、「地域社会のすべての人とともに歩む」という理念を利用者・家族・職員等に伝えている。</p>			
<p>管理者はこれまでの事業内容を総括し、維持と改善を明らかにした</p> <p>管理者は、前管理者の退職に伴い2019年4月に他事業所から異動し就任した。急ではあったが、2016年まで管理者として長く勤務していた経験があり、職員・利用者家族・関係機関からの信頼も厚く交代はスムーズだった。管理者は再任の強みを活かし、継続すべきことと改善すべき内容を見直し、利用者支援内容の維持、働きやすい職場環境と雰囲気醸造、児発と放デイの連携改善、収支の見直しを当面の課題と整理した。就任から2年半で職員の関係性が飛躍的に改善したことが、職員調査の結果から確認できた。</p>			
<p>管理者会議と職員会議の循環が、経営層と現場を繋ぐ太いパイプになっている</p> <p>法人と事業所の相互理解と協働のため、管理者会議、職員会議の循環的連動を進めている。事業の実施状況や登録人数・利用者数にヒヤリハットなども含めた詳細な月次報告を職員会議で検討・作成し、管理者会議で報告、管理者会議では必要な案件について一定の結論を出し再度職員会議に持ち帰り報告する。職員間の討議が共通認識と相互理解を促し、法人と事業所の円滑な関係づくりにも役立っている。管理者会議では、法人の方向性の共有を議題内容に取り上げることで、法人としての一体感を育み理念に沿った事業所の動きを確認している。</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>様々な方法で利用者の意向を把握し、必要とする支援と情報を届けたいと考えている</p> <p>事業所では様々な形で利用者意向を確認している。第三者評価の利用者調査、厚生労働省のガイドラインに基づく利用者家族等からの事業所アンケート（児発23項目、放デイ47項目）や年1回の独自アンケートを行う。また、送迎時の会話や毎回交換する連絡帳からも意見を汲み取る。コロナ禍で活動に制約があり要望に応えられないことや、対面でのコミュニケーションが減り十分な説明ができないこともあったと認識し、新型コロナウイルスの状況を見ながら対面での交流の機会を増やしたいとする。意向を汲みグループホームに関する勉強会を開催した。</p>			
<p>自立支援協議会等の会議や関係機関職員とのネットワークから、情報を収集している</p> <p>毎年末に職員の意向調査を行っている。面談シートを準備し管理者が一人ひとりと面談し来年度への要望と事業所運営や、やりたいことなどを聞き取っている。職員会議や今年度から始めたリーダー会議でも職員から忌憚ない意見が出される。職員調査の「職員の意向を把握・検討している」の項目には職員全員がはいと答え、職員の声に耳を傾ける姿勢が見て取れた。また、自立支援協議会子ども支援部会や障害児通所支援事業所連絡会等に参加するとともに、地域関係機関職員との長年培ってきたネットワークから地域や事業に関する情報収集を行っている。</p>			
<p>中長期計画を策定し、事業継承とさらなる前進に向けた姿勢を明らかにした</p> <p>今年度、「地域社会のすべての人とともに歩む～ライフステージに寄り添った とともに歩む支援～」と題する中長期計画を策定した。経営・支援・地域社会・福祉人材の4項目で、それぞれの強み、現状課題、将来あるべき姿、ビジョン達成の方法、達成期限、さらに、中期的行動計画として今年度から2023年度の3年間に為すべきことと予算を明記した。中期計画から落とし込んだ短期計画には、具体的な実行計画を時期とともに掲げた。基本方針や目指す職員像も併せてまとめてあり、事業継承に正面から向き合う覚悟と真摯に取り組む姿勢が伝わる。</p>			

カテゴリー3 経営における社会的責任			
サブカテゴリー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、理解が深まるように取り組んでいる		○
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。		○
サブカテゴリー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		○
サブカテゴリー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			
研修・委員会・勉強会を開催し、マニュアル整備と虐待防止に組織的に取り組んでいる			
<p>法人として虐待防止に積極的に取り組んでいる。虐待防止マニュアルの作成・周知とともに、法人虐待防止委員会を年3回、事業所の虐待防止勉強会を月1回開催する。勉強会では、虐待チェックリストの活用や虐待の種類の再確認などとともに、パニック対応や障害理解などを学び虐待を引き起こしかねない事態への対応力を身につけることも目標とする。チェックリストも幼児用、職員用、法人用の3種を備え、それぞれの立場での留意点を明らかにしている。さらに年度の研修計画では、東京都の人権研修と権利擁護・虐待防止研修を必修と位置づけている。</p>			
相談支援事業所の積極的活用を薦め、透明性の確保と支援の充実を図っている			
<p>これまで区が担っていた児童の計画相談が民間事業所に段階的に移行することとなり、家族に対し相談支援事業所の積極的活用を薦めている。コロナ禍で事業所への人の出入りが制限される中、異なる立ち位置の支援機関が加わることで支援内容をチェックする機会が増えること、また、苦情を出しやすい環境作りにも繋がると考え、家族に利用と意義を伝えている。また、ホームページでの運営状況やアンケートの公開、第三者評価の受審を含め透明性の確保に取り組んでいる。コロナ禍で延期となっていた実習生の受け入れは一部再開した。</p>			
地域で信頼される事業所として、一人でも多くの子どもの受け入れたいと考えている			
<p>事業所は、その歴史、支援の質と運営姿勢で区や他の事業所、保護者から厚い信頼を得ている。とりわけ管理者は事業開始から長く現場を牽引しており、豊富な知識と経験に基づく指導力・発信力で関係機関や区との関係を固める。法人理念を常に念頭に置き、地域で療育を必要とする子どもたちに一番適切な支援を届けたいと考え、区と協働して受け入れ先の調整にも尽力する。事業所利用希望者は多く狭き門となっているが、経営を優先することなくあくまでも子ども優先を貫く姿勢から、社会的責任を果たさんとする意気込みが窺われる。</p>			

カテゴリー4 リスクマネジメント			
サブカテゴリー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		○
サブカテゴリー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			
<p>職員が現状と実現可能性を踏まえ、使える事業継続計画を完成させた</p> <p>事業所では、リスクマネジメントとして苦情解決・個人情報保護・秘密情報管理・法令順守・防火・労働安全の各分野に担当者や責任者を置き、リスクの発生予防と対応に備える。とりわけ今年度は感染症対策と災害対策を重要課題と位置づけ、感染症対策マニュアルと非常災害対策計画、避難確保計画、さらに、「新型インフルエンザ等発生時における業務継続計画」及び「事業継続計画（BCP）」を整備した。それぞれ基本方針に則り、担当者や連絡系統、備蓄品など多岐に亘る項目を網羅する。職員の負担は計り知れないが、取り組みの成果は形となった。</p>			
<p>職員はリスクと正面から向き合い、我がこととして捉えている</p> <p>法人リスクマネジメント委員会と事業所リスクマネジメント勉強会を定期的に開催する。勉強会では、不審者侵入、個人情報漏えい、虐待などのチェックリストを用い、我がこととしてリスクを捉えられるよう工夫する。事故・ヒヤリハットは毎月の職員会議で報告・対策を考え、管理者会議でさらなる検討・分析を行う。報告数は年間50件を越え、職員のリスクに対応する意識の高さが推察される。一方、コロナ禍での通所者控え、在宅支援での利用者負担という制度上の問題から収支の悪化が生じており、経営努力という自助に加え公助の必要性を感じている。</p>			
<p>個人情報関連規程を整備するとともに、職員の情報管理の徹底を図っている</p> <p>個人情報保護規程・個人情報取り扱い説明書・情報公開規程・個人情報同意書など個人情報に関する一連の規程を整備するとともに、リスクマネジメント勉強会で個人情報保護についての知識と情報管理の徹底を図る。勉強会では、理解が進むようアレンジしたO×式「個人情報とは何か」と「個人情報漏えいについて」を用い、離席時の対応やメール送信など日々の日常業務での取扱いについて注意喚起している。机周りの整理整頓なども職員相互の声かけで注意を促す。また、情報管理はクラウド上で行い職制によってアクセス権限を明確に分けている。</p>			

カテゴリー5 職員と組織の能力向上			
サブカテゴリー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		○
サブカテゴリー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			
中長期計画で人材育成をあげ、キャリアパス規程の実効性をあげるべく取り組んでいる			
<p>法人は中長期計画の中で福祉人材を重点施策として取り上げ、人材定着と育成を進めている。採用強化のためのホームページ改定や職員の意見交換会の実施、キャリアパス研修受講と個人別研修計画の策定などを具体的取り組みとして掲げる。今年度課題としていたキャリアパス規程を策定し、職位、昇格、資格取得補助制度等を明らかにした。職位制度では、職務に応じたレベルと研修をまとめ、給与を連動させることでやる気向上につながる仕組みとした。管理者は、リーダー職員の経営意識の高まりを実感し、今後の活躍に期待している。</p>			
毎月1回以上の法人内研修を含め、外部研修にも積極的に参加し人材育成を進めている			
<p>法人では、キャリアパス規程に必要な研修を明示する。キャリアパス研修、財務研修、児童発達支援管理責任者（以下「児発管」という）研修等、該当者には受講を積極的に進め、2020年度は3名が児発管研修を受講した。また、法人内研修は非常勤職員も参加可能で、虐待防止や個人情報など1カ月に1回以上実施する。研修受講者は研修報告書の提出と研修発表会で概要を伝えるしくみがあり、伝える側伝えられる側双方の力に繋がっている。なお、個人別研修計画書の作成を予定し、現在素案を検討中である。</p>			
職員はチームワークよく働ける職場で、意欲と大きなやりがいをもって業務に励んでいる			
<p>法人の新規事業開始や職員の退職などの影響で職員体制の変更が余儀なくされたが、2019年4月、現管理者が就任して以来、安定した状況に向かってきている。残業のない職場、職員が落ち着いて話せる時間の確保、キャリアパスと連動した昇給、各種手当や処遇改善加算の支給、個別面談の実施、権限の移譲など目に見える形で一人ひとりの職員の頑張りが報われるしくみを模索した。職員調査でも、事業所の意欲と働きがいの向上への取り組みに満足し、職員がチームワークよくやりがいをもって業務にあたる様子が確認できた。</p>			

カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

サブカテゴリー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）	児童発達支援事業では、定員10名に対し2020年4月の登録者数は24名で、一人当たりの通所日数は一定ではない。また、児童の障害の程度や課題、年齢に差異があるが、効果的な発達支援を提供するためには、児童一人ひとりの特性に合わせる事が重要と考えている。そこで「児童にとってより適切な支援を行うことを目的」に、「特性に合わせた支援の推奨」を重点課題として、次の3つの目標を掲げそれに伴う活動を実施した。	
	① 障害特性に応じたより良い支援を提供する ② 一人ひとりの児童にとって適切な支援が何かをアセスメントする ③ 支援を効率よく効果的に実施するため、曜日によって支援内容を変える	

各目標の具体的活動として、以下を実施した。

① ダウン症児向け支援と自閉症児向け支援を構築する
 ② 一人ひとりの子どもにどちらの支援がより適切か見極める
 ③ 適切な支援の実施日に来所できるように、保護者と利用日を調整する

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】
 「特性に合わせた支援の推奨」を重点課題として、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。

① ダウン症児向け「身体能力」をあげるためのプログラムと自閉症児向け「待つ」ことを伸ばすプログラムを作った。双方とも良い面がのび、概ね課題は達成された
 ② 一人ひとりの児童について、どちらのプログラム・集団が適切か検討し曜日ごとにグループ化した結果、事故の危険性が減り安心して過ごせる環境となった。さらに、年齢と発達段階によってグループを分けることを次年度以降の課題とした
 ③ 保護者・児童の希望や他の事業所利用の兼ね合いも考慮し、柔軟な対応とした。調整には時間がかかる場合もあり苦慮した面もあったが、結果として概ね順調だった

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、さらなる検討が必要な①と②については今年度以降の課題とした。より良い支援の提供を目指し、次年度に向け取り組みを続けられたい。

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）	法人は、児童発達支援から放課後等デイサービス、就労移行支援、就労継続支援、グループホームと子どもから大人まで一貫して利用できるサービスを提供している。児発からは、ほぼ全員が引き続き法人の放デイへの通所を開始するが、高校卒業後の就労支援事業への継続利用は少なく、これまでの発達支援が途切れることも多い。そこで、「これまでの支援の蓄積を次のステップに活かし一貫したサービスを提供する」ことを重点課題として、次の3つの目標を掲げそれに伴う活動を実施した。	
	① 課題プログラムの変更 ② 高校生を対象として、高校卒業後の進路を見据えた支援を構築する ③ 高校生を対象としたグループを作る	

各目標の具体的活動として、以下を実施した。

① コロナ禍で中止となったプログラムの代わりに音楽・アート・ダンス・学習プログラムの拡充・新規導入
 ② 高校生向け就労準備前段階プログラムとして、ビジネスマナー・SST・作業訓練等を実施
 ③ 高校生が来所する曜日を設定

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】
 「これまでの支援の蓄積を次のステップに活かし一貫したサービスを提供する」ことを重点課題として、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。

① コロナ禍ではあったが、体を動かすことで運動不足の解消となり、また、プログラム化したことでマンネリ防止となった。一方、生活課題を達成するためのプログラムが減少したため、今年度は再度プログラムを見直し、生活訓練プログラムを増やした。引き続き検討を続けている

- ② 一人ひとりの就労に対する課題が明らかになり、保護者の期待と本人の姿勢や現実が一致しない状況を把握できた。進路決定の一助となるよう、きめ細やかな分析と支援、保護者との連携強化を進めることとした
- ③ 高校生グループの活動は曜日固定で、週に2日とした。参加者の高校生としての自覚も高まり取り組み意欲が向上した。一方、自主登所を原則としたため全員を受け入れることはできなかった。また、曜日調整が難しいこともあった
- 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、さらなるブラッシュアップのため今年度も継続を決めている。現状の課題を洗い出し更なる改善に向けて取り組んでいる。

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			
<p>シンプルなリーフレットで、「ちびっこタイム品川」の役割と機能を的確に伝えている</p> <p>リーフレットで、“ご家庭での不安を話してみませんか？”と問いかけ、「地域の中で楽しく子育てするお手伝い」をすると、事業所の役割と機能を的確に伝える。事業所の思いや特徴、利用手続き、利用料、定員、活動日、1日の流れ（プログラム）、交通手段、地図など必要項目を分かりやすくシンプルに纏めている。また、法人のホームページに、児発と放デイの各事業の対象年齢や事業概要、利用の流れを詳しく掲載し、問合せフォームも備えている。区役所や児童発達支援センター、子ども家庭支援センター等の関係機関にリーフレットを配布している。</p>			
<p>事業所のサービスの実態が分かる保護者アンケートの結果をホームページに掲載している</p> <p>厚労省のガイドラインに沿った保護者・職員のアンケートの集計結果を、児発・放デイの事業別に法人ホームページのトップに毎年掲載している。項目に沿った利用児保護者が語る自由意見が列挙され、利用を検討している読み手にとって事業所のサービスの実態を知る有用な情報と言える。また、自立支援協議会や事業所連絡会など地域関係機関の会議等に参加し、事業所の現状や療育や福祉への熱き思いを伝え、時には区役所や相談機関、保育園や学校等と直接やりとりを行う。毎年末には次年度の受入児童数を区と児童発達支援センターの三者で調整している。</p>			
<p>見学時には子どもにとって最善の療育を親と一緒に考え、見通しのある対応をしている</p> <p>保護者の問合せには管理者が対応し、受入数や利用開始時期等を伝え、保護者の思いや要望を聞いた上で、できれば子どもと一緒に見学することを勧める。見学時には、所属の保育園、療育や習い事の状況、病名、手帳の有無等を「見学シート」に記入してもらい、利用希望回数・曜日、送迎の希望の有無、更に食事・排泄・着脱・運動・言葉・アレルギーの状態を聞き取り、シートに追記する。当事業所が提供できる療育が子どもにとってより相応しいか、子どもの最善の療育を保護者と一緒に考え、他に適切な療育機関等があれば紹介し繋ぐこともある。</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

契約の際は必ず対面で、利用開始にあたって重要な説明を行い必要書類を渡している

利用にあたって、子どもの特性やレベル等に配慮したクラス編成をしていること、利用には区が発行する受給者証が必要になることを伝えている。契約時には、管理者が契約書・重要事項説明書を読み上げ、事業方針、利用の際の留意事項、緊急時対応、利用料金、実費負担、欠席時の対応等に説明を加え、質問にも丁寧に答える。基本的に1年毎の自動更新となるが、児発から放デイの利用に切り替わる際は、放デイについて改めて説明し新規契約を交わす。また、新規・更新時には「通所決定通知書」「当年度利用説明書」「避難訓練年間計画書」等を渡している。

保護者からの聞き取りや書面で、子どもの療育支援に重要な情報を具体的に把握している

新規利用時には保護者面談で家庭の事情、子育ての考え方、親のニーズ、祖父母の協力、兄弟姉妹の有無、子育ての大変さ等を聴き取る。更に保護者から提出される「家庭生活表」「個人カード」「成育歴」で、子どもの状況や取り巻く状況、親の希望等子どもの療育支援に重要な個別情報を具体的に把握している。職員の名前と顔を早い段階で覚えてほしいと、全職員の顔写真と名前や取得資格を添えた文書を渡している。慣れない環境による不安やストレスを軽減するために予め対応方法を確認し、連絡帳や送迎時に子どもの様子を詳しく伝え連携を図っている。

子どものライフステージに添った最善の療育を常に考え、次の受入先を探し繋いでいる

児発と放デイの事業を行い、幼児から高校生まで一貫したサービスを提供する。児発を終える児童には放デイの継続案内や放デイ職員との交流を行う。また、2年前から高校生向けに就労準備前段階プログラムを取り入れ、法人内就労系事業所へつなぐ試みを始め、新たな課題も見えプログラムの再検討や保護者との連携強化の必要性を感じている。一貫したサービスを提供する一方で、子どものライフステージに添った最善の療育とは何か、子どもにとってより良い支援を受けることが一番と考え、他の療育支援機関が良ければ受入先を保護者と共に探し繋いでいる。

サブカテゴリー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			
聞き取りや様々な書面、活動の様子、振り返りを通して発達課題や支援方法を検討している			
<p>子どもの発達課題を的確に把握し支援しようと問合せや見学時の聞き取り、発達検査結果、保護者から提出される「家庭生活表」「個人カード」等々、多面的に情報を収集する。特に初回は、「アセスメント表」を基に、食事・排泄・着脱・家庭生活・言葉・社会性・身体状況、関係機関、家族状況、子育ての考え方等を丁寧かつ詳細に確認する。加えて連絡帳、子どもの活動の様子、日々の反省会等を積み重ね子どもの課題を抽出し、管理者・心理士・指導員等の関係職員でより良い支援方法を探る。子どもを取り巻く環境の変化に関わる情報も毎年、更新している。</p>			
具体的な個別支援計画を作成し、モニタリング会議等で進捗確認や検証を行っている			
<p>保護者の希望や子どもの課題を書面や日々の関わりからアセスメントし、半年単位の個別支援計画を担当心理士や指導員が作成、ケース会議で確認共有する。計画書の長期・短期目標は計画相談事業所が作成する計画に合わせ、共通課題・生活習慣・社会性スキル別に目標と支援内容、家族支援を具体的に盛り込む。更に児発では心理士による独自の個別支援計画を、放デイでは心理士による個別指導を支援計画に盛り込み作成する。保護者面談で計画を説明し同意を得、毎月のケース会議や作成3ヶ月後のモニタリング会議で進捗状況の確認や見直しをしている。</p>			
日々の支援を場面毎に記録し、反省会で話し合い職員間の情報共有と理解を深めている			
<p>日々の個別支援記録を児発ではPC専用ソフトで食事・排泄・歯磨き等9項目の課題別に詳細に記録し、放デイでは排泄状況やその日の様子を表計算ソフトで入力する。児発・放デイ別に毎日の反省会を行い、登所から降所までの場面ごと課題別の状況、気になる児童の行動分析、ヒヤリハット・事故報告、改善点等を話し合い職員間の情報共有と理解を深めている。また、個人カード・エコマップ・アセスメント表・個別支援計画書・モニタリング会議録・心理指導報告書・日々の記録・連絡帳等を個人台帳として個別にファイリングし活用しやすく工夫している。</p>			

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			
個に焦点を充てた支援と具体的な記録を心がけ、日々振り返りや改善策を検討している			
<p>個別支援計画には、個に焦点を充て、子どもの発達段階に合わせた生活習慣や社会生活スキルの目標を盛り込み作成している。トイレや洗面所・食席など支援を実施する各所には、職員がいつでも確認しながら対応することができるよう、一人ひとりの目標と支援方法を掲示している。1日の終わりには、職員全員で振り返りを行い反省点を共有し、適宜改善策を検討している。分担してPC入力する記録は、変化の推移や計画を見直す際の手がかりとなるよう、単に項目の入力だけでなく子どもが発した言葉や行動について具体的に記述することを心がけている。</p>			
心理個別指導により専門的観点から関わり方を検討し、職員間でも共有し支援している			
<p>子どもの特性に応じた認知発達を促す観点から、事業所では心理個別指導を実施している。心理士が子どもの感覚や言葉の理解、粗大運動などの発達に有効な指導を月1回行い、日頃のコミュニケーションにおいては、専門的観点でのアセスメントから見出したアプローチや関わり方を職員と共有し、統一的な対応を実現している。また昨年4月からは、子どもを障害別のグループに分けてプログラムを行う体制を取っている。子どもの特性に合わせたグループをつくり集団行動に参加することで、安心してコミュニケーションをとる機会となっている。</p>			
見学や学校公開に積極的に出向き、必要時には受診を勧めるなど関係機関と連携している			
<p>子どもを取り巻く関係機関は、児童発達支援センターや行政、小学校の支援級や特別支援学校、保育園や相談支援事業所など様々である。多くの子どもは複数の居場所があるため、職員は保育園の見学や特別支援学校の学校公開には必ず参加するなど、機会があるたびに積極的な連携を目指している。保護者には、独自に作成している関係機関一覧を提供しているほか、支援を通してより専門的な療育（摂食指導や言語療法など）や、服薬が必要と思われる場合には、保護者に適切な医療機関を紹介して受診を勧め、経過の情報共有を行っている。</p>			
	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			
子どもの状態にあった食席を用意し、食事の前の準備は自分で行えるよう見守っている			
<p>食事の提供は、児発のみを行っている。食事の前には必ず手洗いを行い、予め子どもの体格に合わせたテーブルと椅子を職員が用意し、席には顔写真を置き、出来るだけ子ども自身が自分で着席し準備できるよう見守り、声かけしながら誘導している。「いただきます」の挨拶の前には、食事時間が楽しいひとときとなるよう歌いながら手遊びを行い、場面を切替えている。食事の時間までに着席が難しい状態の子どもに対しては、無理に座らせることはせず、本人のペースに合わせ適度な距離に配慮しながら職員が関わり、少しずつ導いている。</p>			
子どもの状態に合わせて形態や提供方法を工夫し、アレルギーや嚥下の対応も行っている			
<p>子どもたちの食事に関する課題は、偏食や嚥下、道具使用の問題など様々である。食事は子ども用の弁当を外注しているが、すくいやすい皿に分ける、小さく刻む、白米の下に苦手な副菜を入れるなど、一人ひとりに合わせた状態にして提供している。過敏や偏食への対応として、食べ慣れたものを家庭から持参し、弁当容器に入れ替えて提供することもある。アレルギーは保護者と予め同意書を取り交わしの上、毎朝申し送り確認を行う、食事形態の指示がある子どもにはペースト食を見守りながら提供するなど、安全に食事を取るための取り組みを徹底している。</p>			
絵本の読み聞かせを通して食への関心を高め、一人ひとりの目標を意識して支援している			
<p>子どもの食への関心を高めるための取り組みとして、昼食で食べた食材について話をする、子どもが好きな食材が飛び出る絵本を読み聞かせるなど、苦手なものであっても楽しく関心が持てる取り組みを行っている。提供するおやつは、袋を開ける、ちぎる、かじるなどの一連の動作も経験として重視し、衛生面の配慮からも個別包装のものを中心に提供している。手づかみ食べから道具を使う、一口の適量を知る、決められた時間内で食べるなど、一人ひとりに合わせた目標を意識的に支援し、保護者にも様子を伝え、家庭での取り組みについても助言している。</p>			

	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	○
	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	○
	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	○
	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	○
	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	○

講評

歌やイラスト・ロールプレイなどを取り入れ、生活習慣やルールを覚える支援をしている

児発では、歌に合わせて歯磨きをする、手洗いや排泄動作を示したイラストを目の届くところに貼るなどし、子どもが身の回りの生活動作をわかりやすく覚えられるよう工夫をしている。放デイでは、随時手洗いの徹底や身だしなみのチェックを行い、掃除の仕方や手先の訓練をしながらスキルを身につける支援を「生活訓練」として行っている。コロナ禍で制限が多い中ではあるが、社会生活上のルールを学ぶために、職員が役者となって、交通ルールや人間関係などをテーマとしたロールプレイを演じることもある。生活上に必要な支援を多面的に行っている。

集団で個々の発達課題に即した活動をしながら、相互に関わり社会性を身につけている

児発では、年間活動計画に従い多様な集団活動を取り入れている。春は新しい環境に慣れ視覚と触覚刺激の受容を目的としたボールプールや風船遊び、夏はボディイメージや感覚統合のためのボディペインティングや体拭き・プール、秋は微細・粗大運動や順序理解・支持理解のための運動サーキットやリズム遊びなど、専門的アプローチで個々の発達を考慮した様々な活動を用意している。出来ることを一つずつ増やすことを目標に、子ども一人ひとりが課題や遊びを通して楽しみながら自分を表現し、相互に関わることで社会性を身につける機会となっている。

学齢別にスキルを身につけるための個別学習の日を設け、状況に応じた送迎を行っている

放デイでは、曜日毎に受け入れの学齢とメイン活動を分けており、水曜日は一人ひとりに合ったスキルを身につけるための個別学習の日とする。高校生が中心の金曜日は、卒業対策として高校3年生を対象に就労準備プログラムを取り入れ、働くことについて考えたり、就労するために必要なスキルの習得を目指し活動している。送迎は、児発は自宅の往復を基本としているが、必要があれば保育園への送りも行う。放デイは特別支援学校のみ往復送迎を行い、降所時は全員を送る。ただし、高校生は保護者と連携しながら一人での登所・降所の訓練をしている。

	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	○
	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	○

講評

定期的に健康状態やアレルギー・発作の有無などの情報を確認し、服薬対応も行っている

利用開始時に保護者から「個人カード」の提出を求め、服薬の有無、薬の種類、発作の有無、服薬の保管、アレルギーの有無を把握し、以降毎年更新している。アレルギーで配慮が必要な場合や、喘息やてんかん等で発作を起こす可能性がある場合には、主治医情報や対処方法、緊急連絡先などを掲載した「同意書」を取り交わしている。風邪薬など一時的に服薬の継続が必要な場合は、症状が安定したことを原則に「服薬補助依頼書」の提出をもって薬を預かるなど、可能な限り柔軟に対応している。

連絡帳で日々の健康状態を確認し、小さな変化も気づけるよう注意深く見守っている

連絡帳には、保護者に利用日前日の就寝時刻・当日の起床時刻・朝の体温・排便の有無・家庭と学校での様子を記入してもらい、事業所からは食事や水分の摂取や排泄の状況を毎回伝え、いつでも子どもの変化に気づけるよう健康管理上必要な情報を共有し、注意深く見守っている。変化に気づいた時には、他の子どもとの距離をとり検温・給水を行い安静を確保し、保護者へ速やかに連絡している。利用者調査では、「小さな変化でも見逃さず伝えてくれる」「細かく見てくれており、子どもの問題に気づかされることも多い」といった声が複数寄せられている。

感染予防や消毒対策を徹底し、災害時にも備えるなど健康管理のための体制を整えている

事業所を利用する子どもたちは、コロナ禍にあっても常時のマスク着用には難しさがある場合が多いため、手洗いや手指の消毒を徹底して行っている。子どもが使用した遊具や機材は、児発と放デイが入れ替わる時と1日の終了時に、都度消毒を実施している。布巾やタオルなどの洗濯も毎日行っている。災害時の備えとして、使用方法や対処法などの情報を記載した「与薬依頼書」の提出をもって3日分の薬を預かり、定期的に入れ替えを行うなど、どのような状況になっても子どもの健康維持が図れるよう対策を講じている。

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	○
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	○
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	○
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	○

講評

子どもの自らの主体的な発信を尊重し、サポートする姿勢で日常の支援を実施している

日々の支援においては、子どもが到着して靴を下駄箱に入れ、連絡帳を出し、鞆を棚にしまうところから自分で行えるよう支援している。声かけは、わかりやすく簡潔な指示を心がけている。始まりの会では、拳手した子どもに日付の確認をしてもらい、ホワイトボードの予定は指差し動作で確認する、帰りの会では、1日の感想を言える子どもには発表してもらおうなど、受け身にならない参加を促している。活動において職員は、子ども自身の行動を尊重しサポートする姿勢で向き合い、主体性をもって楽しく参加できるような関わりを心がけている。

楽しみながら多彩な体験ができるよう、プロの講師によるプログラムを多数用意している

放デイでは、子どもたちが楽しみながら多様な体験ができるよう、様々な活動を実施している。楽器を使用し体を楽しく動かしながら聴く力・集中力を高める音楽療法、工程のある制作作業を通して自由な表現や発想を伸ばすアート療法、粗大運動やダンスを通してバランス感覚と体力づくりを目指す運動機能訓練などを、メイン活動と称してプロの講師を招いて行うほか、季節イベントの共同制作や買い物訓練も取り入れている。水曜日は、子どもの年齢や発達段階に合わせた微細課題や心の理論課題を、楽しく遊びながら机上で取り組む個別学習の日としている。

利用日や空間を分けて使用するなどの工夫を行い、限られた室内環境を有効活用している

室内環境は、子どもが視覚的な刺激に影響されないようシンプルなレイアウトとしている。建物は自治体の所有で築年数が経過しているため、事業所はパニック時の対応や障害特性に合わせた環境整備に難しさを感じているが、必要な子どもはマットで空間を区切りエスケープゾーンを設定することや、静かな環境で過ごしたい時には2Fを活用するなど、可能な限り安心して過ごせるよう配慮している。放デイでは、月曜は小1、火・木曜は小1～中3、水・金曜は個別学習をする子どもと高校生に分けて利用日を設定し、状況に応じて過ごせるよう工夫している。

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	○
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	○
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	○
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	○

講評

連絡帳や送迎時の交流・写真の提供を行い、日常的に保護者との情報共有に努めている

事業所での子どもの様子は、連絡帳を通してその日の出来事を詳しく伝えている。送迎時の受け渡し時の会話も、情報交換も大切な交流の機会となっている。コロナ禍でBBQなどのイベントや保護者会といった恒例行事が実施できない状況が続くため、子どもたちの様子を伝える工夫として写真満載の便りを毎月発行している。今年8月には、写真の上映会を利用日ごとに時間を区切って開催した。感染対策の都合で各家庭1名の出席ではあったが、工夫を凝らして保護者とコミュニケーションをとり、普段の様子を伝える場づくりに努めている。

面談や文書で必ず保護者の意向を聴取して計画を作成し、必要な情報提供を行っている

保護者の意向を取り入れた個別支援計画は、相談支援専門員によるサービス等利用計画の生活全般の課題や希望も参考にして作成している。通常であれば計画の更新時期には面談を実施し、対面で話し合う場を設けて意向把握をしているが、今年4月は感染防止対策のため見送りとせざるを得ず、その代替えとして文書で聞き取りを行った。保護者会開催時にはその時々でテーマを決め、保護者にとって有益な情報を提供している。11月に久々の開催を予定している保護者会では、区の方針で今年度より本格実施となった計画相談の仕組みについて話す予定である。

家庭での取り組みを助言し、療育が切れ目なく積み重ねられることを目標に支援している

普段の療育においては、家庭や保育園・学校などの他機関での様子を多面的に聞き取り、家族構成や家庭の状況も視野に入れて助言している。コロナ禍で通所困難な時期には保護者の意向に従い、児発では個別の家庭学習課題をまとめ、オンラインで在宅支援を実施した。一方放デイは、通所時と同額の自己負担が生じるため在宅支援の算定はしない選択をしたが、事業所は「お家でやること計画応援シート」を作成し、子どもが家庭での取り組みを継続できるよう配慮した。どのような状況下であっても、療育が切れ目なく積み重ねられることを目標に支援している。

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

地域イベントの情報を入手し、子どもの年齢や特性に相応しい情報を個別に提供している

事業所は地域に根差した事業を展開し地域との交流もあり、また地域の实情に詳しい職員の存在も強みである。区役所、児童発達支援センター、保育園、幼稚園、小学校、特別支援学校、療育機関、更に育成会や町内会、地域商業店舗等との日頃からの付き合いがあり、子どもや保護者にとって有用な情報も入手しやすい。お祭りなどの大きなイベント、運動や遊び、無料のイベント等の案内を連絡帳に挟んで渡したり、送迎時に口頭で伝える。子どもの年齢や特性に相応しい情報があれば、参加の動機になればとその理由を含めて個別に説明している。

事業所は保護者向けオンラインの早期対応、一部児童の受入など社会資源の一つとなった

児発では毎月、近隣保育園と場所を変えて体操教室や買い物イベントに参加する等の交流保育、外出訓練やバス・電車訓練を実施していたが、コロナ感染拡大防止のため中止となり、収束後の再開を待ち望んでいる。一方事業所はコロナ禍に於いて早い段階で保護者向けにオンライン対応を開始し連絡を取り合い、自粛期間中であっても在宅支援が難しい子どもを受入れる等、事業所は保護者や子どもにとって重要な社会資源の一つとして機能している。また、町内会の祭りの練習会場を提供したり、町内パトロールの集合場所になる等近隣住民との関係性も良好である。

子どもたちが様々な人から刺激を受けられるよう、地域の外部サービスを活用している

コロナ禍により地域との交流が減る中、美容師による整髪訓練、他にも地域の関係者や人伝によって、音楽療法・アート療法・ダンスの講師に外部の専門家を招いた。また、法人と深く関わりのある特定非営利活動法人と提携し、個別の学習支援を昨年度から開始する等、子どもたちが様々な人から刺激を受けられるように地域の外部委託サービスを活用している。更に例年行う社会貢献活動の一環として、更生保護分野のボランティアの受入、大学生の夏休みボランティアや地域実習生の受入、近隣学校の先生の体験等もコロナの状況を鑑みつつ一部再開を始めた。

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

個人情報の使用目的・用途について明文化し、使用範囲を確認・承諾を得ている

療育活動や事業運営のために必要とされる場面での情報提供、外部への写真・映像も限定的に提供する等、個人情報を使用する各場面の目的・用途を「個人情報の取扱いについて」で明文化している。新規契約時には文書と口頭で説明を行い、「個人情報取扱い承諾書」で使用の許可や許可できない項目、関連する意見等を確認し承諾を得ている。毎月発行する便りは、子どもの活動の様子を写真掲載するが承諾を得られた児童のみとし、所内の個人目標等の掲示物には名前のみひらがなで表記している。また、リーフレットやホームページへの写真掲載はしていない。

どのようにしたら年頃の児童に伝わるか、様々な手段で意識を向ける方法を工夫している

幼い子ども自分のことが話されることに敏感なため、職員間の情報共有は子どもの目に触れない、耳に入らないよう筆談や離れた所で行い、親の前で安易に子どもの話をしない等の配慮をしている。プール等の着脱の際は男女別室、またはパーテーションで仕切り区別化し他児に晒されない環境を作る。恥ずかしいと思う気持ちも温度差があり、恥じらいが芽生えにくい子どももいる。どうしたら年頃の子どものに伝わるか、少し大げさなロールプレイを見せる、その場で個別に関わる、家族との連携を密にする等、様々な手段を用いて意識を向ける方法を工夫している。

支援者のエゴとなっていないか常に問いかけ、子どもの思いを汲みとり適切な対応を行う

期待する職員像として、「子どもの思いを汲みと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持ち続けること」を職員に伝える。プログラム参加の意思を尊重し、「やだ！」の表出を受けとめつつ、いけない行動をした時はゼスチャー等で分かりやすく伝えている。おやつや水分補給、排泄の頻度等について家庭の価値観や要望を聞き、子どもに合った対応に努める。特性や年齢、発達課題を考慮し利用曜日を分け、保護者の要望や子ども同士の相性によって物理的に距離を取る等、子どもの安全面等に配慮した対応を心がけている。

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

「日案」や業務日誌、業務分掌と文書の関連と流れを表にまとめ活用している

一日の業務や活動の流れを「日案」に明記し、これを基に毎朝打合せを行い、当日の利用児名簿、職員体制、プログラムの流れ、タイムチャート、個別課題等を確認し仕事に取り掛かる。業務日誌に外部講師や児童の出席・送迎の有無、申し送り事項を記入することで、事務処理業務を効率よく円滑に進めている。また事業所の業務を洗い出し、個別支援計画・法人委員会・研修記録・契約、業務分掌（共通・児発・放デイ）、文書提出時期等をまとめた業務一覧表を作成し、全職員に周知した。誰が何をいつまでに行うのか、それに伴う文書の提出時期も明確である。

子どもの命を守る緊急時マニュアル等を整備し、毎年見直し年度版を作成・周知している

子どものADLや家庭生活・情緒・遊び、集団生活・運動等10項目を評価し、子どもの成長過程が追える表「個別支援マニュアル」がある。本表は、新人や未経験職員が発達段階や療育支援の基礎知識を学ぶ上で役立ち、支援水準の確保にも有効である。また、緊急時や事故対応マニュアル等を整備し予測できない危機に備え、中でも災害・事故・苦情・健康衛生に分けて対応の流れを示した「緊急時職員マニュアル」、送迎中の緊急時や運転時の注意事項等から子どもの命を守る事業所の姿勢が読み取れる。マニュアルは毎年見直し年度版として周知している。

職員や家族の意見に耳を傾け迅速に対応し、アンケート等から改善点を反映している

業務の指示系統が明快で職員間の連携が円滑に行われ、分からないことや改善点等については日常的に話し合う等、風通しの良い職場環境であることが職員調査の結果からも窺えた。また、今回の利用者調査で改善点が提案されるとすぐに説明の場を設ける等、職員や家族の意見に耳を傾け迅速に対応する。毎年出入りする利用児の人数も多く、子どもの特性や利用日の変更に応じて提供する療育支援の内容を見直している。連絡帳や個別面談、年度末の保護者向けアンケートの実施等、家族の意見を参考に改善点を見出し、次年度に向けて反映するよう努めている。