

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	B	法人の基本理念、基本目標、経営方針は、「牛久市社会福祉協議会発展・強化計画（以下「中・長期計画」という。）」に明文化され、法人ホームページで公表されています。また、職員には回覧により周知されており、全職員に配付している支援プログラムにも基本理念が明記されています。さらに、支援プログラムは館内に掲示され、利用者への周知も図られています。一方で、のぞみ園（以下「園」という。）のパンフレットには基本理念等が掲載されていないため、改定の際には掲載を検討されるとより望ましいでしょう。
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	国や茨城県（以下「県」という。）、牛久市（以下「市」という。）の福祉計画、障害者プラン、地域福祉計画等の行政計画を通じて、国・県・市の福祉政策や地域福祉施策の動向を把握しています。園では、利用者数や出生数の推移を把握し、経営分析にも努めています。また、市が主催する療育相談・こども子育て会議や教育支援委員会等へ出席し、地域の動向や課題を把握しています。さらに、園の利用者アンケート等を通じて、利用者ニーズや地域の福祉課題の収集・分析を行っています。
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。	B	園では、経営課題を「利用者の安定的な確保による経営の安定」と「人材の確保」と捉えています。利用者数の推移については、前年度との月別比較等を行い、常勤の幹部職員4名で適宜会議を開催し、利用回数制限の撤廃等の工夫を通して利用者確保に努めています。人材確保については、総務人事担当者と連携し、インターネット求人サイトやハローワーク等で募集を行っていますが、応募は低調な状況です。また、園の課題や取組方針については、非常勤職員まで十分に共有されていない点が課題として挙げられます。
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。	A	中・長期計画は6か年ごとに策定され、3年ごとに見直しが行われています。中・長期計画の策定・見直しは、法人本部の次長をトップとして、法人内の各事業グループから選抜された職員により行われます。中・長期計画には、法人の基理念、基本目標の下に、施策の方向性が示され、基本目標を実現するための56の施策が位置付けられています。中・長期計画そのものには数値目標の設定等はなされていませんが、同計画の実現に向けて、事務局長・次長、グループ長補佐等が参画する「連絡会議」が設置され、事業評価シートにより各グループ内で評価された評価結果を基に、事業の優先実施や拡大・縮小、組織体制の整備等、具体的な取組方針が協議される仕組みが構築されています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	事業計画は、管理者、グループ長補佐、児童発達支援管理責任者を中心に、常勤職員によって策定されています。年度末には事業計画の見直しを行い、事業報告として5月の理事会に提案しています。その後、理事会での審議事項等を踏まえ、市の予算編成に合わせて市と協議しながら次年度の事業計画を作成し、年度末の理事会に提案しています。このように、事業計画の策定・見直しには、施設・理事会・行政の三者が関わっています。事業計画は全職員に回覧・閲覧されているものの、研修や会議等での説明は特に行われていません。また、事業計画の策定に非常勤職員が参画していない点は、今後の改善に期待されるところです。
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	保護者には事業計画そのものは配付していませんが、事業計画に記載された内容が理解できるよう、園のパンフレットや重要事項説明書を用いて、利用開始時に園の取組みを説明しています。また、毎月発行している「のぞみ園だより（以下「園だより」という。）」では、行事予定や活動内容を周知すると共に、個々の子どもの指導予定表を保護者に配付しています。さらに、重要事項説明書、園運営規程、支援プログラム等は玄関に掲示・配架しており、利用者が自由に確認できるようになっています。事業計画についても、同様に玄関への掲出・配架を行う等、保護者への周知方法を工夫すると、より理解が深まり望ましいでしょう。
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	職員は、個別指導や小集団指導、行事の前後にミーティングや振り返りを行い、支援内容の改善等サービスの向上に努めています。年1回、サービス種別（児童発達支援、訪問支援）ごとに保護者や訪問先施設を対象としたアンケートを実施し、寄せられた意見は常勤職員で検討した上で、ミーティングを通じて非常勤職員も含めて共有しています。アンケートの集計結果は、保護者・訪問先施設からの意見及びその対応内容と共に園内に掲示し、公表しています。また、毎年職員の自己評価を実施し、その結果を園の自己評価として園内に掲示しています。なお、第三者評価の受審は今回が初めてとなります。
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。	A	園の自己評価や、保護者・訪問先事業所のアンケート等で明らかになった課題、また事業実施後のミーティングで把握した課題については、常勤職員で検討し、適宜開催しているミーティングで非常勤職員も含めて共有しながら改善に取り組んでいます。一方、設備や備品等ハード面の課題については、園が指定管理施設であることから、20万円以上の修繕・購入については市と協議し、順次対応を図っています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
II	1	(1)	①管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	B	管理者の役割と責任は、法人の事務分掌に明記されています。重要事項説明書や事業継続計画（BCP）にも記載されており、権限委任の範囲も明確になっています。さらに、年始や年度始めには、管理者が職員に対し運営方針等を直接伝えています。一方で、福祉業界では職員配置上やむを得ない面もありますが、管理者は法人の次長を兼務し、福祉事業や介護保険事業のグループを担当しているため、園への出勤は週1日程度に留まっています。そのため、不在時の業務権限はグループ長補佐に委任されています。なお、園の事務分担表に管理者の位置付けが明記されていないため、管理者の役割を事務分担表に位置付けることで、職員の認識をより明確にし、組織運営の透明性向上につながるでしょう。
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	管理者は、全国的な研修機関が実施する「社会福祉法人経営管理者研修会」や、県が主催する管理者研修等に参加し、最新の知識や動向を学んでいます。また、法人が委嘱している弁護士や社会保険労務士から、法令の発出・改正等に関する情報提供を受けています。職員の労務に関する法改正等については、法人の総務グループが情報を収集し、各施設へ適時伝達しています。
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	管理者は、課題への具体的な取組方法を敢えて明示せず、「現場に答えがある」との方針の下、現場で対応策を検討するよう指導しています。また、職員の振り返りの機会として、正規職員は年2回、非常勤職員には年1回、管理者との面接を実施し、業務状況や課題の共有を図っています。
II	1	(2)	②経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	A	園では、前年度との月別の利用者数の推移を比較しながら常勤職員で適宜会議を行い、利用者の確保につなげています。また、管理者はグループを統括する次長として、グループ連絡会議、グループ長補佐会議、主査会議等の階層別会議を毎月実施し、情報共有を図ると共に、経営改善や業務の実効性向上に向けた協議の場を設けています。現場の課題については、管理者が具体的な取組方向を明示した上で、現場で解決策を検討するよう指導しています。
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。	A	中・長期計画では、主要課題の一つとして「職員体制の確保」を掲げ、基本目標を「役に立つ組織に再構築する」と定めています。施策の方向性としては、第1に「職員教育の徹底」を明記し、構成事業として「計画的な職員の育成」や「情報発信機能の充実」等を位置付け、計画的な人材確保・職員教育の推進や、効果的な情報発信に取組むこととしています。人材確保については、総務人事担当者と連携し、法人のホームページ、求人サイト、ハローワーク等を活用して募集を行っています。人材の定着に向けては、新採用職員に対する育成計画や達成目標を設定し、担当職員がOJTを通じて育成を行っています。また、法人の行動計画（令和7年～9年）では、目標の第1に「ワーク・ライフ・バランスを実現できる環境の整備」を掲げ、組織的な取組を進めています。これらの施策が相互に作用し、人材確保と定着に向けた成果が期待されます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
II	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	B	期待する職員像については、倫理綱領に明示されている他、法人の階級基準においても、階層ごとに資格年数や昇格要件等が示されています。また、全職員を対象に年2回(6月、12月上旬)、課題改善シート(目標管理シート)の提出を求め、個人面談において目標の進捗や達成度を振り返り、人事考課に反映しています。さらに、年1回の自己申告書による意向調査も実施し、人材育成の一環として部門間の異動も行っています。このように、総合的な人事管理の体制は整備されていますが、法人の階級基準が抽象的であるため、階層別に求められる職責や資質、キャリアの達成水準等をより明確化し、職員に周知することが望まれます。
II	2	(2)	①職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	A	法人は、次世代育成対策推進法及び女性活躍推進法に基づき、令和7年～令和9年を対象とした行動計画を策定し、「ワーク・ライフ・バランスを実現できる環境の整備」及び「女性管理職割合を50%以上とする」を目標として取り組んでいます。特にワーク・ライフ・バランスの推進においては、①定期的な所定労働時間の把握・分析、②ノー残業ダイの徹底、③育児・介護休暇制度の周知、④男性職員の育児休業取得促進、といった施策を実施しています。また、全職員を対象にストレスチェックを行い、必要に応じて嘱託医との面談実施を実施しています。ハラスメントの相談窓口の周知や、自己申告書を用いた職員面談も行い、安心して働ける環境づくりに努めています。給与や福利厚生は市職員に準拠しており、園においても全国の類似法人の人件費比率を参考にしながら、財源を手厚く人件費に投入しています。さらに、県社会福祉協議会の共済制度に加入し、各種助成事業やリクリエーション活動への参加支援を行っています。加えて、法人独自の家賃補助制度の導入、非常勤職員から常勤職員への雇用転換、短時間勤務制度等、職員の家庭環境に応じた柔軟な雇用制度を運用しています。職場環境については、事業実施前後のミーティングの実施や、小集団の指導対象者に対する十分な職員配置等、働きやすく風通しの良い職場づくりを進めています。
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	キャリアアップ研修の受講促進を図るため、職員一人ひとりの研修受講歴を把握し、最低4分野の研修を受講できるよう、順次かつ計画的な受講を進めています。また、常勤職員を対象に、課題改善シート(目標管理シート)を用いた個人面談を年2回(6月、12月上旬)実施し、個人目標の進捗状況や達成度の振り返りを行っています。一方で、目標管理シートの提出が任意であること、非常勤職員が対象外であることから、目標管理システムの活用については、さらなる改善の余地があると認められます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	年間職員研修計画を策定し、虐待防止、感染症予防、個人情報保護、BCP、救命講習、避難訓練等を計画的に実施しています。研修内容については、毎年度見直しを行い、必要な知識・技能が確実に習得できるよう改善を図っています。専門研修については、スキルアップ研修をはじめ、県や市、専門研修機関が実施する外部研修を積極的に活用しています。新採用職員に対しては、育成計画と達成目標を設定したOJTを担当職員が行い、3か月経過後には振り返り面談を実施しています。さらに、指導前後のミーティングの実施、応用行動分析等専門職員による利用者支援、外部関係者や専門機関と連携したアセスメントの実施等、職員のスキルアップにつながる仕組みが日常業務の中に組み込まれています。
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。	A	職員の資格取得状況や専門研修の受講状況については、前述のとおり園及び法人の総務担当が把握し、計画的なスキルアップ研修の受講につなげています。新任職員に対しては、指導担当職員によるOJTを通じて、子どもの発達面の理解や関わり方について指導を行っています。内部研修については、常勤職員・非常勤職員を問わず参加できるよう、複数回実施すると共に、シフト調整を行う等、参加しやすい環境づくりに努めています。一方で、子育て中の職員も多く、外部研修への参加が難しい状況にあります。そのため、リモート研修や動画教材を活用する等、工夫を凝らしながら職員の研修受講を促進しています。
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。	B	実習生の受入れについては、現時点で明文化された方針や受入れマニュアルの作成は行っていませんが、実習担当者を配置し、養成校から提示されるプログラムに沿って実習を実施しています。毎年、保育士・社会福祉士・教員等の実習生を5名程度受入れていますが、また、実習生がその後法人に採用された事例もあり、人材確保の観点からも実習受入れは有効な手段となっています。そのため、養成校への積極的な働きかけを行うと共に、受入れ姿勢を明示し、受入れマニュアルの作成等受入れ体制の整備を進めることが期待されます。
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。	A	園のホームページでは、実施事業の紹介、支援プログラム、年間予定、パンフレット等を掲載すると共に、毎年自己評価結果を公表しています。法人のホームページでは、定款、組織図、役員名簿、中・長期計画、事業計画、事業報告、財務諸表、パンフレット、広報紙、個人情報保護方針等が公開されており、情報公開が適切に行われています。さらに法人では、広報誌を市内全戸に配布している他、毎週FM放送を通じて事業内容やイベントの紹介を行う等、地域に向けた積極的な情報発信にも取り組んでいます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	B	事務局規程、決裁規程、経理規程、庶務規程等、運営管理に関する諸規程が整備されており、園においても運営規程や事務分担表を定め、適正な運営が図られています。これらの諸規程はシステム上に搭載され、職員が閲覧できる環境が整えられています。会計については、税理士による月次監査が実施されている他、法人監事による事業監査・会計監査が会計年度終了後に行われ、理事会及び評議員会において事業及び決算の承認を得ています。なお、これらの取組は社会福祉法人としては基本的な体制整備といえますが、さらに充実を図るためには、法人職員や監事による現地調査の実施、運営状況等に関する施設間交流研修の実施等、組織的な職員参加による実地調査の仕組みを取り入れることも検討に値すると考えられます。
II	4	(1)	①利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	B	園では、支援プログラムの項目に「地域支援・地域連携」を掲げ、ホームページや園内掲示を通じて取組内容を周知しています。系列園である「牛久ふれあい保育園」と「ちょこれーと・くらぶ（小集団活動）」を実施し、園児との交流の機会を設けています。また、掲示板等で地域のイベント情報を紹介し、親子の参加促進にも取組んでいます。一方で、園を利用する保護者の心情に配慮し、クリスマス会に主任児童員を招く以外は、地域との交流は限定的な状況です。今後は、夏のつどい等の行事に自治会や地域の親子が参加できる機会を広げることや、ボランティアの受入れ等を通じて、子どもと地域との関わりをより充実させる取組みが期待されます。
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	園では、保護者の気持ちに配慮し、ボランティアの受入れには慎重な姿勢をとっており、近年は受入れ実績がありません。また、受入れ姿勢の明文化や受入れ規程の整備は行われていませんが、「実習生・ボランティア対応」の担当者を配置しています。学校教育への支援については、実習生の受入れを除き、体験学習等外部からの生徒・学生の受入れは実施していません。一方で、市教育委員会が実施する牛久市巡回相談に協力し、幼稚園や認定こども園等で発達支援を必要とする児童への直接的・間接的支援を行っています。また、保育園・幼稚園・小学校等の教員や保育士に対し、子どもの発達や障害に関する知識・技術の習得を目的とした公開講座や研修も実施しています。さらに、法人ではボランティア・市民活動センターを運営し、ボランティアの育成・相談、活動のコーディネートを行っています。こうした法人の取組と連携し、園としてもボランティア活用の仕組みを整備することで、地域とのつながりを深めることが期待されます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	業務の遂行や保護者支援に必要な関係機関のリストは、法人が運営する障害者相談支援事業所エールと連携して作成しており、初回面談時や利用契約時にリストを提示する等、保護者へ必要な情報を提供しています。また、園では、子どもの発達支援に関する専門性を生かし、教育委員会による牛久市巡回相談、いじめ問題専門委員会、障害者施設連絡協議会等に参画しています。さらに、幼稚園、保育園、認定こども園、教育委員会、こどもの未来応援センター、市障がい担当課等と常時連携しながら、支援体制の充実と業務の推進を図っています。
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	園では、夏休みの時期に、市内及び園の利用児が通う近隣市町村の幼稚園、保育園、認定こども園の教職員を対象として公開療育を実施しています。また、市内の保育士やファミリーサポートセンターの協力会員向けの研修会に講師として参加し、発達に遅れや障害のある子どもの支援方法や保護者対応について講義を行っています。さらに、「お子さんの発達相談」として、市の「暮らしの便利帳」に相談日等を掲載し、地域の保護者が利用しやすい形で相談事業を幅広く展開しています。
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	園では、その機能を地域に還元するため、多様な取組を行っています。地域支援として、市民から寄せられる児童の発達や障害等に関する相談に対応している他、障害児の福祉サービス利用については、系列の障害者相談支援事業所エールや関係機関と連携し、(削除)他の児童発達支援事業所やリハビリテーション等の福祉・医療サービスの利用を支援しています。また、市保健センターが実施する「かるがも教室」に協力し、発達支援を必要とする児童の早期発見にも取組んでいます。さらに、保育所・幼稚園等への支援として、保育所等訪問支援の実施、市教育委員会による牛久市巡回相談への協力、保育園・幼稚園等の職員向け研修の場の提供等、教育・保育現場への支援も積極的に行っています。なお、災害時の地域支援については、法人が災害ボランティアセンターを立ち上げ、全事業所が参加する体制が整えられています。
III	1	(1)	①利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	A	法人では、「倫理綱領」を入職時に全職員に配付すると共に、「虐待防止チェックリスト」を用いた振り返りを年3回実施しています。さらに、虐待防止委員会を設置し、年2回の虐待防止研修を行う等、組織的に虐待防止に取り組んでいます。園では、運営規定の目的として「利用者・保護者等の意思及び人格を尊重し、適切な指定通所支援を提供すること」を明記し、この目的に沿った支援プログラムを策定して利用者支援を行っています。また、職員間で共通理解を深める取組みとして、指導前後のミーティングの実施や、PDCAサイクルに基づく個別支援計画の定期的な振り返りを行っています。加えて、毎年実施する自己評価の中でも、支援の質や職員の理解状況を確認しています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	B	園では、トイレを子ども用・障害者用・成人男性・女性用の4か所に分けて設置し、利用者のプライバシーに配慮しています。また、集団指導室等、子どもと保護者が使用する部屋はカーテンやマジックミラーを設置し、外部から内部が見えないようにしています。行事の際には、保護者に対して写真のSNS拡散防止等の注意喚起を行い、プライバシー保護に努めています。一方で、隣接のマンションと園舎の間で水遊びを行う際、マンションに昼間人が居ないことを理由に目隠し等の対策が講じられていません。また、おむつ交換時にはパーテーションを設置する等、より安心して利用できる環境づくりが望まれます。
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	園のホームページには、事業内容や支援プログラム、年間予定、パンフレット等が、写真やイラストを用いて分かりやすく掲載されています。また、園のパンフレットには、サービス内容や発達状況に応じたクラスごとの支援内容、利用方法等が簡潔にまとめられています。これらのパンフレットは、市内の幼稚園・保育園、市の障がい担当課、保健センター、こどもの未来応援センター、障害者相談支援事業所等に置かれています。見学についても体制が整えられており、見学希望者の都合に合わせて随時受入れを行っています。希望があれば、利用体験や一時利用にも対応しています。見学時には、実際の活動の様子を見てもらい、園の雰囲気を感じられるよう配慮しています。
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	サービス開始時には、重要事項説明書に基づいて説明を行い、同意書を受領しています。サービスの利用日や利用時間等の具体的な内容については、保護者の意向を踏まえて決定しています。サービス内容に変更が生じた場合には、お知らせ文の配付や指導時の口頭説明により、保護者へ適切に情報提供を行っています。また、悪天候等急な事態が発生した際には、電話等を用いて休園等の連絡を行うこともあります。特に配慮が必要なケースとして、外国籍の保護者への説明が挙げられますが、法人内の同国出身職員による通訳や翻訳ツールを活用することで、円滑なコミュニケーションを図っています。
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。	B	園では、利用日の変更や集団指導から個別指導への変更等、園内でのサービス移行について、保護者の意向を丁寧に聞き取り、適切な対応に努めています。市内事業所等へのサービス移行に際しては、保護者の同意を得た上で、移行先の事業所・幼稚園・医療機関等に対し、支援の経過を記載した引継ぎ文書を提供しています。市外への移行の場合には、保護者に移行先の情報を伝えると共に、引継ぎ文書を作成して保護者へ渡す形で対応しています。また、就学時には、小学校へ文書による引継ぎを行っています。一方で、サービス終了後の相談について、口頭で受け付けている旨を伝えているものの、担当者や窓口を明示した文書の配付は行っていません。そのため、相談窓口を明記した文書を作成する、或いは重要事項説明書に追記する等、保護者が安心して相談できるような工夫が望まれます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	A	園では、利用者支援にあたり、利用者の意向やニーズに沿った対応を心がけています。保護者については、ペアレントトレーニングを兼ねて子どもの指導場面に参加してもらい、発達状況を実際に感じられるようにすると共に、子どもへの関わり方について助言を行っています。また、親子通園であることから、日常的に保護者との会話や相談に応じ、身近な支援を行っています。保護者支援として、年4回の勉強会や保護者同士のおしゃべり会を開催し、交流や学びの機会を提供しています。さらに、半年ごとに保護者面談を実施し、日頃の不安や将来への心配等について話を聞く場を設けています。加えて、毎年保護者アンケートを実施し、その結果をホームページ等で公表しています。面談やアンケートで得られた意見は職員間で共有・検討し、サービスの改善に生かしています。
Ⅲ	1	(4)	①苦情解決の仕組みが確立してお、周知・機能している。	A	園では、苦情解決マニュアルを整備し、苦情相談窓口・苦情解決責任者・第三者委員を配置する等、苦情解決の仕組みを構築しています。この仕組みは園の玄関に掲示すると共に、重要事項説明書にも記載し、保護者へ周知しています。また、重要事項説明書には行政機関等外部の苦情受付機関も明記されています。苦情等の記録様式は整備されていますが、苦情件数が少ないため、現在は相談記録の様式にまとめて記入しています。苦情記入カードは設置していませんが、利用者アンケートを通じて無記名で意見を収集しています。苦情が寄せられた場合には、対応内容をフィードバックすると共に、事実確認を行い、原因や改善策について職員間で協議し、サービス向上に生かしています。なお、苦情は公開する方針をとっていますが、第三者委員まで上がる苦情がないため、現時点では公表は行われていません。
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。	B	パンフレットの表紙や見開きページには、「お子さんの発達についてご心配があれば、まずはお気軽にご相談ください」等の案内が記載されていますが、具体的な相談方法や、相談相手を自由に選べるといった相談手順の説明は盛り込まれていません。また、相談手順を示した文書の掲示も行われていません。相談については親子通所であることから、指導前後や指導中等、保護者の要望に応じて随時対応しています。相談内容によっては、保健センター、障がい福祉課等の職員が同席し、必要に応じた支援を行っています。一般の方から電話等で相談があった場合には、関係機関につなぐ等の対応も行っていきます。相談スペースとしては救護室を使用しています。今後は、パンフレット改定時に相談手順や相談窓口の選択肢等を明記することで、保護者がより安心して相談できる環境づくりが期待されます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	B	園では相談マニュアルは整備されていませんが、利用相談については、初回面談からサービス開始までの手順をまとめたマニュアルが整備されています。また、苦情対応マニュアルも作成されており、一般的な相談については当該マニュアルの手続きに準じて対応しています。相談や意見の把握については、日々の指導時、半年ごとの面談、毎年の保護者アンケート等を通じて行い、相談記録を基に管理者を含めた職員間で事実確認を行い、迅速な対応に努めています。検討に時間を要する場合には、回答までの期間を伝えるようにしています。ICTを活用した相談方法としては、現在メールを使用しており、来年度にはフォーマットを定めたLINEの導入を予定しています。一方で、意見箱が設置されていないため、多様な意見を得る機会を用意する趣旨からも、意見箱の設置が望まれます。
Ⅲ	1	(5)	①安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	B	園では、重大事故対応マニュアルや安全計画を策定し、事故の予防及び発生時の対応に備えています。リスクマネジメント委員会は設置していませんが、事故やヒヤリハットについては衛生委員会で共有されています。また、業務中に危険な場面があった場合には、速やかに職員間で情報共有し、記録することで事故の未然防止に努めています。一方で「ヒヤリハット・事故・苦情等報告書」の様式は整備されているものの、ヒヤリハットの報告件数は年間4～5件と少なく、活用が十分とは云えません。また、安全確保や事故防止に関するマニュアルや研修は、交通安全研修を除き、策定・実施が行われていない状況です。園では、リスクの洗い出し作業の必要性を認識していることから、担当者や委員会を設置することで、ヒヤリハット報告の活性化をはじめ、リスクマネジメント体制のさらなる充実が期待されます。
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	法人内に設置された衛生委員会において、月1回、感染症に関する情報共有を行っています。感染症マニュアルを整備し、感染予防及び発生時の対応を明確にすると共に、職員研修も実施しています。研修では大学が作成した動画を活用し、視聴後に事後アンケートを回収することで、全職員の理解を深めています。園内には嘔吐物処理セット（キット）を常備し、感染症発生時に迅速に対応できる体制を整えています。感染症マニュアルについては、法人内の看護師グループが定期的に見直しを行っています。また、集団指導室には感染症一覧を掲示し、毎月発行している「のぞみ園だより」でも季節ごとの感染症情報を発信しています。事業継続計画（BCP）は既に策定されており、法人内の各グループ長補佐が中心となって研修や見直しを進めています。なお、感染症の発生情報等については、園内にも掲示されると、より利用者・保護者への周知が図られ、望ましいと考えられます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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やっている。	A	園では、重大事故対応マニュアルや災害時対応マニュアルを整備すると共に、事業継続計画（BCP）を策定しています。BCPの見直しや自然災害を想定した研修は、法人内の各グループ長補佐（3名）が中心となって実施しています。防災訓練としては、年2回の避難訓練を行っている他、消防署に依頼して毎年救急救命法の講習を受講しています。災害用備蓄品については1週間分を確保し、防災担当職員が消費期限を踏まえてローテーション管理を行っています。有事の際には、園から各家庭へ連絡し、安否確認を行う体制を整えています。園の立地はハザードマップ上で無指定地域となっていますが、地域住民への対応として、災害発生時には法人が災害ボランティアセンターを設営し、法人内の各施設がその活動に組み込まれることになっています。そのため、園としては安否確認等の初動対応を行った後、閉園・開園の判断を主管課と協議して決定していきます。
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明文化され保育が提供されている。	A	集団指導について、経験の浅い職員も担当できるよう、初回面接からサービス利用開始までの業務の流れに沿ったマニュアルを整備しています。マニュアルは職員室のキャビネットに保管されている他、システム上でも閲覧できるようになっています。一方、個別指導はベテラン職員が担当し、子どもの状態に応じて内容が大きく変わる非定型の支援であるため、マニュアルは作成していません。また、発達障害のある子どもへの標準的な支援方法である「応用行動分析学（ABA）」に基づく支援については、非常勤の公認心理師による月3回のスーパーバイズを受け、日々の療育に反映しています。さらに、利用者の権利擁護やプライバシー保護については、倫理綱領、就業規則、個人情報保護規程等がマニュアルとは別に整備されており、職員はこれらを十分に理解した上で指導業務に取り組んでいます。
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	園では、集団指導マニュアルについて、新たに職員が入職する際にOJT担当職員が内容を確認する等、必要に応じて見直しを行っています。一方で、個別マニュアルの中には見直しが行われていないものも散見されます。個別支援計画については、マニュアル等で示された支援方法を反映し、少なくとも半年に1度の見直しを実施すると共に、必要に応じて随時更新しています。親子通園であることから、保護者とは日常的に話し合いを行い、その意向を職員間で共有し、個別支援計画に保護者の意見や要望を反映しています。なお、指導マニュアルについては、今後も支援方法等が高度化・多機能化していくことが想定されます。そのため、指導的立場の職員をマニュアル担当として位置付け、毎年見直しを行い、その経過をマニュアルに記録しておくといいでしょう。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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	個別支援計画作成責任者は児童発達支援管理者が担っています。個別支援計画は、子どもとの面談や標準化された発達検査・知能検査によるアセスメントに基づき、担当者が原案を作成し、全職員が参加するケース会議で協議した上で策定されています。個別支援計画には保護者の意向を反映するだけでなく、保護者の了解を得た上で、幼稚園・保育園の職員からも意見を徴取しています。また、支援困難ケースについては、市保健センター、障がい担当課、児童相談所等と連携しながら支援を進めています。
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	園では、個別支援計画の見直しを少なくとも半年に1度実施しています。見直しの際には、保護者との面談を通じて、個別支援計画に沿った子どもの発達状況や達成度を確認しています。面談で保護者から支援内容に関する要望を聴き取った上でアセスメントを行い、必要に応じて支援内容を変更し、ケース会議で協議して新たな個別支援計画を策定しています。策定した計画については、保護者の確認と同意を得た上で正式な個別支援計画として運用しています。また、見直しにも策定時と同様に、必要に応じて園外の関係職員や関係機関から意見や支援を得ながら、より適切な支援につなげています。
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。	B	初回面談、日々の指導記録、訪問記録等の様式が定められており、職員はこれらの様式に沿って身体状況や生活状況を記載しています。これらの記録はシステム上で共有され、職員間で情報を確認できるようになっています。一方で、記録の記載要領は策定されておらず、記載方法は個別指導ができる職員によりOJTで伝えられています。そのため、指導前後のミーティングで情報共有が行われているものの、記録内容にばらつきが見られる状況です。このような状況を踏まえ、記載のポイントを明示した記録要領を作成し、継続的な研修を実施することで、記録の質を均一化し、より適切な情報共有につながることを期待されます。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
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。	B	園では、個人情報保護法に準じて、記録等書類の保管・保存・廃棄を行っており、処務規定で文書の保存年限を定めています。保存期間が経過した文書は焼却センターに持ち込み、適切に焼却処分しています。USB等の外部媒体の使用は禁止し、パソコンはパスワード管理等のセキュリティ対策を徹底しています。個人情報保護研修は毎年実施され、個人情報の取り扱いのルールや、情報流出等の事故発生時の対応方法について周知が図られています。職員には入職時に守秘義務を説明し誓約書を徴取している他、保護者には重要事項説明書を通じて個人情報保護・秘密保持について説明し、同意書を得ています。また、法人として個人情報保護方針を定め、ホームページ等で公開しています。一方で、法人では文書取扱責任者が任命されているものの、園では文書管理担当者は置かれていますが責任者が任命されていません。個人情報の厳正な管理をより確実にするためにも、園として文書取扱責任者を設置することが望まれます。また、USB等の外部媒体の使用禁止等、園独自のセキュリティ対策を実施していることから、園の実状に即した個人情報保護規定を策定することも有効と考えられます。
内	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	園では、0歳から就学前の子どもを対象としているため、子どもの自己決定を直接引き出すことは容易ではありませんが、発達の状態や障害特性、理解力に応じて、分かりやすい言葉で話しかけ、意思の疎通に努めています。また、遊びや様々な体験を通して、子どもの自尊心や主体性が育まれるよう、集団指導・個別指導の両面から支援を行っています。職員間では、日々のミーティングの中で「子どもにとって何が最善か」を話し合い、意見を共有しながら支援内容を検討しています。さらに、親子通園であることから、保護者とはその都度話し合いを行い、保護者の意向も踏まえつつ、できる限り子どもの意向に沿った支援を行うよう努めています。
内	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	子どもの権利侵害の防止に向けて、倫理綱領の徹底を図ると共に、「虐待防止の対応に関する実施要綱」及び「身体拘束等の適正化のための指針」を定めています。これらの要綱に基づき、法人の次長を委員長とし、各施設から委員が参加する「虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会」を開催しています。同委員会では、虐待防止研修会の企画・実施や、身体拘束に関するケース検討を行っています。身体拘束に関するケース会議の内容は、委員が各施設に伝達し、職員へ周知が図られています。また、職員の意識啓発の一環として、虐待防止チェックリストを年3回（5月・8月・1月）実施しています。保護者に対しては、重要事項説明書を通じて、虐待防止や身体拘束の禁止、ハラスメント防止等、園の取組を説明しています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	発達段階や就園・就学を見据えた身辺自立の課題を保護者と共有し、自立に向けて必要な支援を行っています。支援は、個別または小集団による療育プログラムに沿って実施しています。個別指導では、子どもの発達段階に応じて、運動面、手先の操作、身辺自立、ことば、数や文字の学習等、それぞれの課題に個別に取り組んでいます。集団指導は、子どもの年齢や発達段階に応じて5～10名程度の小集団に親子で参加し、遊びや活動を通して日常生活動作、ことばやコミュニケーション、集団参加等の力を育てています。さらに、園での支援終了後に向けて、系列の相談支援事業所エールと連携し、子どもの自立生活に向けたサービスが継続できるよう年長児向けの勉強会を行っています。
内	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	子どもの発達段階や理解度に応じて、言葉だけでなく絵カード、写真、ボディランゲージ等、様々な手段を組み合わせるコミュニケーションを図っています。意思表示や伝達が難しい子どもに対しては、好きなものを活用しながら反応を丁寧に観察し、子どもの意思を把握するよう努めています。保護者とコミュニケーションが取り辛い場合は、子どもの変化や成長をきっかけとして対話を促し、関係づくりを進めています。また、各年齢に外国籍の親子が在籍していることから、言語環境に応じて翻訳ソフト等のツールを活用し、円滑な意思疎通を図っています。
内	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	子どもの発達や日常生活の自立、就園・就学、福祉サービスの利用等、子どもにとって最善の支援を行うため、心理士・保育士・社会福祉士等の専門スタッフが保護者の相談に対応しています。親子通園であることから、指導時や面談時等、いつでも相談できる体制を整えています。子ども本人にも理解しやすい方法で説明を行い、子どもの意思を丁寧に把握し、相談内容に反映するよう努めています。相談内容は職員間で共有し、個別支援計画に反映させることで、支援内容の変更や改善につなげています。
内	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	個別支援計画に基づき、個別指導や小人数での集団指導、季節の行事やイベントを実施しています。個別指導では、子どもの発達段階に応じて、運動面、手先の操作、身辺自立、ことば、数や文字の学習等、それぞれの課題に応じた支援を行っています。集団指導は、午前クラスは2～3歳の未就園児を対象に、平日の毎日実施しています。午後クラスは、3～5歳児を対象に、年少・年中・年長児グループに分け、火～金曜に各日、前半・後半の60分ずつ、各グループ2～3回の活動枠を設定し、年齢や発達段階に応じた小集団での活動を行っています。行事やイベントとしては、春のピクニック、夏のつどい、遠足、ハロウィン、クリスマス会その他、お化け屋敷等年度ごとの企画イベントも実施しています。これらの指導日や利用時間、行事・イベントは、保護者が選択して参加できる仕組みになっています。さらに、肢体不自由児や0・1歳児を対象としたクラスも設け、療育や早期の発達支援を行っています。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	園では、子どもの障害特性に応じて支援環境を整えると共に、指導の前後にミーティングを行い、職員間で指導方法の理解・共有・改善を図っています。子どもが調子を崩したり、不適切な行動が見られた場合には、職員が1対1で丁寧に対応しています。また、子ども同士の関係調整や不適切行動への対応として、場面転換を行ったり、席を離してクールダウンさせる等、状況に応じた適切な支援を行っています。子どもへのより良い支援を実現するため、園では内部研修や外部研修、専門職によるスーパーバイズを通して職員の専門性向上に努めています。さらに、発達支援事業所等が参加する児童部会（年3回程度開催）で情報共有を行い、様々な障害特性に応じた適切な対応ができるよう取組んでいます。
内	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。	B	園では、排泄の自立に向けたトイレトレーニングを行っている他、希望者には食具の使用指導や偏食の改善指導も実施しています。ただし、当園は日常生活支援を主目的とする事業所ではないため、入浴支援や清拭等の身体介助は行っておらず、実施している取組は必要な範囲に限定されています。
内	2	(3)	①利用者の快適性と安心・安全に配慮した生活環境が確保されている。	B	各部屋に温度・湿度計や空気清浄機を設置し、居室の清掃、玩具・遊具の消毒、安全点検、危険個所の確認等を行うことで、衛生面、安全面の両面から事故防止に取り組んでいます。指導室は生活の場ではなく、指導時間も限られているため安眠できる部屋はありませんが、子どもが一時的にクールダウンできる部屋は確保しています。設備管理については、指定管理施設であることから、20万円以上の設備・備品の修繕や購入は市との協議が必要となっています。20万円以下の修繕等については、予算の範囲内で順次対応しています。一方、平成10年建築の旧法務局の建物を使用しているため、建物本体や設備等の老朽化が進んでおり、建て替えに向けた計画的な取組が望まれます。
内	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	子どもの障害特性に応じて主体的に遊べるよう、適切な遊具や活動時間を設定しています。また、公認心理師等の専門職員に加え、月3回来園する理学療法士や臨床心理士からスーパーバイズを受け、支援を実施しています。これらの助言内容は個別支援計画に反映し、支援の質向上につなげています。なお、言語聴覚士や作業療法士による専門的な訓練が必要な場合には、適切な外部の機能訓練機関を紹介し、子どもにとって最適な支援が継続できるよう配慮しています。
内	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。	B	玄関での親子の検温、子どもの直接観察、保護者からの聞き取り等を通じて、子どもの健康状態を把握しています。親子通園であるため、子どもの体調を確認し、必要に応じて病院の情報提供を行ったり、かかりつけ医への受診を保護者に勧めています。緊急時に備えて囑託医を委嘱していますが、医師や看護師による健康相談等の実施は行っていません。子どもの健康管理については、職員間で連携しながら対応していますが、健康管理に関する研修までは実施していない状況です。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	園は親子通園による療育の場であるため、医療的なケアが必要な子どもへの医療支援については、基本的に保護者に委ねており、園として医療的ケアの提供は行っていませんので、非該当です。
内	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	保護者の希望や意向を面談で把握し、子どもの年齢や発達状況に応じて、就園・就学を見据えた必要な支援を行っています。支援は、集団指導や個別指導を通じて、ことばやコミュニケーション、社会性等の目標と支援方法を策定し、応用行動分析学（ABA）を基盤とした取組を実施しています。
内	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	就園・就学に向けたスムーズな移行支援を図るため、説明会や保護者向けの勉強会、保育園との交流会、小学校見学等を実施しています。特に就学に向けては、学校へ出向く説明会が保護者にとって負担となりやすいことを踏まえ、教育委員会と連携し、年長児の保護者を対象に、年度初めに教育委員会の職員を園に招いて説明会や相談会を開催しています。これにより、保護者が参加しやすい環境で就学に関する情報提供や相談支援を行っています。
内	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	園では、親子通園を行うことで、保護者が指導の場に参加し、子どもの指導と並行してペアレントトレーニングが実施されている点が大きな特徴となっています。指導の場でのペアレントトレーニングに加えて、子どもの療育理解を深めるための保護者勉強会や療育基礎講座を年に複数回開催しています。また、保護者同士が自由に話し、共感や情報交換ができる場として「おしゃべり会」をクラスごとに年3回設けています。さらに、就園お話し会、就学説明会、個別面談等を実施し、家庭でも適切な療育が継続できるよう、保護者との連携を大切にしています。
内	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	園では、アセスメントに基づいて子どもや保護者の状況を把握し、個別支援計画を策定した上で必要な支援を実施しています。個別支援計画の作成に当たっては、専門職が参加して職員間で協議すると共に、保護者の同意を得た上で、幼稚園・保育園・認定こども園、教育委員会等の行政機関、他の児童発達支援事業所、相談支援事業所等と連携し、より適切な支援内容となるよう努めています。応用行動分析学（ABA）や心理リハビリテーション等の理論と技法を基盤に、個別指導では、身辺自立、運動・動作、言語・認知面等の課題に取り組んでいます。また、自由遊びや設定活動、食事指導等、課題ごとに構成された小人数での集団指導を通して、日常生活動作や集団生活への参加に必要な力を育てています。さらに、年長児を対象に、5名程度の小集団で就学に向けた準備やソーシャル・スキルトレーニング（SST）等も実施し、スムーズな就学移行を支援しています。
内	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	園は未就学児を対象した支援事業所であるため、非該当です。

福祉サービス第三者評価結果（個票）

対象	分類	項目	細目	評価結果	判断根拠・特記事項等
内	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	園は未就学児を対象した支援事業所であるため、非該当です。
内	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	園は未就学児を対象した支援事業所であるため、非該当です。