

④施設・事業所の特徴的な取組（※評価機関において記入）

株式会社サーバントは本社が可児市にあり、可児市、美濃加茂市、下呂市、北方町、本巣市を拠点に運営している。法人代表が医療・福祉・教育の三本柱をビジョンにした結果、多機能な事業展開が行われている。

その中であって、サーバントホースは県内で療育に馬を取り入れている唯一の事業所である。馬を通して「体幹や体の操作性を高めること」「馬や人とのコミュニケーションの力を育むこと」を大切な柱として活動している。また、屋外には木製アスレチック遊具や走り回ることが出来る広いスペースがあり、身体全体を使った運動ができる環境にある。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年5月7日（契約日）～ 令和元年11月26日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	今回が初めての受審

⑥総評

◇特に評価の高い点

（利用児の力を引き出す支援）

療育の中に馬を導入しているが、単に乗馬を目的とするのではなく、馬を通して、体幹や体の操作性を高め、馬や人とのコミュニケーションの力を育むホースセラピーのプログラムを用意し、子どもの心身の安定を図っている。集団行動が苦手な子に、一緒にすることを強要するのではなく、馬を介して他の子が楽しむ様子を見て「自分もやりたい」という自発的行動を引き出している。そのための個別支援計画作成が丁寧に行われ、PDCAサイクルで利用児の持っている力を引き出す適切な支援が行われている。

（職場のチームワーク）

全職員と日々話し合いを行い、職員は、個々の支援目的を理解して子どもと向き合っている。内部研修、外部研修に職員が参加できる体制を作り、働き方改革を意識し職員のワークライフバランスに配慮し、風通し良い関係を築いている。馬を扱う際の緊張感を常に意識する厳しさがある反面、職場の雰囲気は明るくチームワークを持って仕事をしている。

（多機能性を活かした支援）

法人のビジョンである、福祉、医療、教育の三本柱がこの建物内で実現している。1階はこどもリハビリクリニック、2階が馬を療育に活かした障がい児のためのサービス、3階は通信教育の学生のためのサポート校となっている。法人の多角的運営を活かし、必要な時はクリニックの医師やリハビリ専門職からの助言を受けたり、学生が夏休みに利用児の勉強相手になるなど、多機能性を活かした支援が行われている。

◇改善を求められる点

(組織としての人材育成の取組)

法人として研修参加や資格取得を奨励しているが、職員一人ひとりの力量に差があってもそれに合わせた育成の取組が、管理者に任されている現状にある。まずは職員一人ひとりが自己評価し、目標を立て、定期的に管理者が面会するシステムの構築から取組まれたい。

開設当初から毎年事業所数を増やし、ますます組織が大きくなってきている今だからこそ計画を持って総合的な人事管理と個別の人材育成の取組に期待したい。

(中長期計画や事業計画の文書化)

中長期計画や経営、人事等は法人代表のトップダウンでスピード感を持って運営が進められ、文書化の作業は後回しになっている。必要な情報や伝達はテレビ会議を通して迅速にしている点は評価できるが、組織が大きくなればなるほど、事業計画や経営方針等を文書化したもので職員へ周知を図り、定期的に職員の意見や要望等を聞く機会を設け、それを法人全体会議に挙げ運営に反映させていく取組に期待したい。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

一日当事業所に入ってくださいありがとうございました。「良い点・改善できる点」においてはいずれのご指摘も、自分たちの気づかない点を教えていただき感謝しております。良い点と評価されたことについては持続するように努力していき、改善点においてもできることから実行していきたいと思えます。

⑧第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

評価細目の第三者評価結果

サーバントホース

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>理念は法人共通となっており、事業所内に掲示し常に確認できるようになっている。支援内容や職員の姿勢が理念に沿ったものとなっているか振り返る機会を設け共通認識を持つようにしている。ホームページには、法人代表の言葉で明確に記載されている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p> <p>保護者等へは見学時に説明しているものの、直接手にする重要事項説明書や定期的に発行している便りに載せることでより周知につながりやすい。</p>		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>法人代表が中心となり、行政の動向、予測される経営環境等の情報収集し、各事業所に資料やメールで伝達している。必要に応じ、テレビ会議を行い、管理者はその内容を把握し、事業所としての経営状況の分析にスピード感を持って取組んでいる。</p>		
改善できる点/改善方法：		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>事業所の経営状況は、法人全体で分析した結果を事業所でも把握し、課題解決に取り組んでいる。職員配置、資格要件を満たす人材確保等は法人全体として柔軟な人事異動を行っている。定期的に職員ミーティングを行い、法人の現状報告や今後の展望、課題を周知している。</p>		
改善できる点/改善方法：		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		

4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 法人代表は、中長期計画のビジョンや将来の展望を持ち、医療・福祉・教育の3本柱を掲げ、各事業所の特性を活かしつつ、地域の状況を把握しながら、出来る事から具体的な形にして実現している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 中長期ビジョンと計画はあるが、文書化した形で職員周知には至っていない。組織全体で計画を遂行していくために、職員が共通認識を持ち、組織的な動きができるよう、文書化した中長期的なビジョンと計画を周知していく姿勢に期待したい。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 計画から実行に移す行動が早く、スピード感を持って事業経営に取り組んでいる。法人の計画等はメールで伝えられ、必ず全員の職員が閲覧するように徹底している。通知された情報はファイリングしていつでも確認できるようにしている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 単年度計画が行動計画になっているものが多いため、前項同様、文書で職員に周知することが望ましい。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 法人代表のトップダウン経営が見受けられる一面はあるが、管理者は代表の思いを把握し、事業所の特色を生かした事業の展開に努めている。管理者は職員が共通認識を持ってサービスが提供ができるよう、毎日就業前に職員ミーティングで情報を共有している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 計画策定は文書化されたい。その事業計画に職員の意見が反映される組織体制に期待したい。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 毎月発行している便りを通して行事計画は保護者へ周知されている。保護者向けの研修や交流会など、事業計画として企画されている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 年間の行事予定と併せて事業計画を保護者に周知し、事業運営への理解につなげられたい。</p>		

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		
8	I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行わ	a

	れ、機能している。	
<p>良い点／工夫されている点： 法人は放課後等デイサービスの他に児童発達支援、短期入所、高校通信教育サポートを運営しており、それぞれが特徴を持ち、組織の多機能性がサービスの質の向上に活かされている。毎年、定められた評価基準に基づいて、職員自己評価と保護者評価を実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b
<p>良い点／工夫されている点： 評価結果による課題を明確化し、職員全員に周知している。改善に向けた取組みも実施している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 同法人内の複数の事業所を利用している場合、個々の事業所の評価を得ることが難しい。事業所ごとに評価できる仕組みを作り、具体的な改善策を職員で検討する機会を設けることを期待したい。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 管理者は、各学校、行政、保護者と連携をとり、協力体制を確認し、理解を求めるよう働きかけている。管理者は常に職員に利用児に対する支援の考え方を伝え、状況把握に努めている。チームとして運営ができるよう取組んでいる。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 法人顧問には各種専門職を配置しており、それぞれの専門分野における法令遵守の研修を実施している。職員には法令の遵守を徹底させている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもち、その取組に指	a

	導力を発揮している。	
<p>良い点／工夫されている点： 利用児や保護者からの情報や意見は職員と共有し、個別支援計画に反映させた支援に取り組んでいる。管理者は職員から出された提案や疑問を全員で考える機会を設け、職員一人ひとりが自分の思いを伝えられるような環境作りをし、人材育成に指導力を発揮している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 法人本部から出された業務改善や事業所の取組みに対し、職員が同じ意識で取組めるよう職員間のチームワークを大切にしている。事業所内の役割分担を明確化し、個々が責任を持って業務に携わり、仕事が一極集中しないよう、業務量の把握にも努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
<p>Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。</p>		
14	Ⅱ-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 人事は法人代表の主導となっているが、管理者として人材確保に関する意見を言い、職員育成に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 人材不足の福祉業界にあって現場で必要な人材の確保には苦労があるが、法人組織として、どんな資格者を何名必要とするかなど具体的な質と量を推定し、今の職員を育てることも含めた人材確保の計画に着手されたい。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 法人が目指す医療・福祉・教育の3本の柱のビジョンを実現するために必要な人材確保が行われている。事業拡大のための人材確保や離職者による人員配置の変更等、事業所間のバランスを取り、総合的な人事管理が行われている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 人事異動の際、事業所側の意向を踏まえながら、法人代表主導の人事管理から、管理者と協働して職員面談の実施や職員個々の教育・研修ニーズの抽出に期待したい。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
16	Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づく	a

	りに取組んでいる。	
<p>良い点／工夫されている点： 管理者が定期的に職員ヒアリングを行い、要望等を法人代表に伝えている。管理者と職員はフラットで風通しのよい関係にあり、職員一人ひとりのワークライフバランスに配慮した職場環境となるよう努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 職員のそれぞれの育成段階に応じた指導・助言を行っている。支援に必要な知識や技術を現場で直接指導したり、研修を積極的に受けるよう働きかけ、職員育成に努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 管理者層の育成に向けた研修の機会がなく、事業所の管理者間の温度差がある。新人研修だけでなく管理者の育成に期待したい。</p>		
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
<p>良い点／工夫されている点： 研修情報は法人本部から適切に提供されている。希望する研修は申請をし、必要と認められる場合は会社が費用負担し、シフトの調整をするなど、研修を参加しやすい環境づくりに努めている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b
<p>良い点／工夫されている点： 研修後のレポートを提出し、事業所内での報告を行い、学びを振り返ることで知識の定着を図っている。研修報告は管理者が職員の習熟度を把握する機会にもなっている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 職員の習熟度を計る仕組みが組織として確立されていなく、事業所間の温度差がある。管理者同士が連携し、職員に必要な教育・研修のあり方を検討されたい。</p>		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	評価外
<p>良い点／工夫されている点：</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
<p>良い点/工夫されている点： ホームページやブログを活用し、法人の理念、代表の運営姿勢の表明、写真での活動風景を載せたサービス内容等が公開されている。保護者向け評価結果、職員向け自己評価結果も開示されている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 運営主体が株式会社であっても、公費による福祉サービスを実施する主体として、運営の透明性を図ることは社会的責務として必要であるという認識を持ち、事業の基本的な財務等に関する情報の公開に期待したい。</p>		
22	II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
<p>良い点/工夫されている点： 法人の顧問として弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士、行政書士がいるため、それぞれの専門家による適切な指導や助言を受け、適正な運営が行われるよう努めている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点： 地域には積極的に事業所の存在を働きかけているわけではないが、利用希望者以外の見学にも応じている。地域の企業の協賛を得て行われる夏祭りは、利用児や家族、関係機関、地域の企業等との交流を広げる大イベントになっている。</p> <p>改善できる点/改善方法：</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 法人として利用児の特性を理解できないボランティアを受け入れることは利用児にとっても不利益であり、ボランティアの導入は慎重に捉えている。有償ボランティアの受け入れ姿勢はある。</p>		

改善できる点／改善方法： ボランティアの受入れに対する姿勢を検討し、今後、マニュアルを整備し、障がい児支援を学んでいる学生ボランティアや地域の関係団体の協力を得るなどして開拓に期待したい。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ-4-(2)-① 福祉施設・事業所として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
良い点／工夫されている点： 学校、行政、相談支援専門員等と連携をとり、社会資源の活用の情報共有を行っている。職員間でも情報を共有し、迅速に対応できるよう記録に残している。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a
良い点／工夫されている点： 馬の馬糞が肥料となるため、希望者に提供している。馬を療育として取り扱っている事業所は県内に唯一ここだけであり、大学の先生がホースセラピーの有効性の研究をしており、協働してその研究発表を地域の公民館で行い、多種多様な年齢、所属の参加が得られた。		
改善できる点／改善方法：		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
良い点／工夫されている点： 馬がいる、外で遊べる場所がある等の特色を持ち、地域でも周知されている。事業所の状況の問い合わせが関係機関から多くあり、情報発信している。		
改善できる点／改善方法： 今後、事業所が持つ機能を地域福祉につなげる取組に期待したい。		

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	a
良い点／工夫されている点： 法人の倫理綱領をもとに、身体拘束、虐待防止など職員研修を重ね、利用者に対する人権尊重、福祉サービス提供の基本姿勢を職員間で共有し取組んでいる。研修後には職員一人ひとりの理解度を確認し、自らの対応の振り返りも実施している。		

改善できる点/改善方法：		
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>マニュアルは整備され、重要事項説明書等にプライバシー保護について文書化されている。法人の内部研修としてプライバシー保護についての研修を実施し、全職員に受講を義務づけている。職員は毎月振り返り作業を行い利用者の権利擁護の徹底を図っている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>利用希望者が、福祉サービスを選択するにはパンフレットやホームページ等で概要や1日の流れが分かるような資料が作成されている。利用時は職員が提供内容を細やかに説明し、自己決定ができるよう適切な対応をしている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
31	Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>福祉サービスの開始・変更時は組織の定める様式に基づいて、保護者に説明し理解を得ている。書類等についても関係機関と協力し取組んでいる。面談、メール等でも相談を受けてコミュニケーションを図りながら分かりやすく説明をしている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b
<p>良い点/工夫されている点：</p> <p>時には利用児と保護者の意見の相違があるケースもあるが、利用時の様子を説明し、サービスの継続性を配慮した対応を行っている。また相談支援員との情報共有を密にし、必要なサービスにつながる支援が行われている。</p>		
改善できる点/改善方法：		
<p>サービスの継続のためには、利用児の発育や療育での変化を記録した資料を作成し、継続性の成果がわかる取組みに期待したい。</p>		
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組	b

	を行っている。	
<p>良い点／工夫されている点： 年1回保護者向けのアンケートを実施している。実施結果を公表し事業所は質の向上につなげている。職員間で改善点など話し合い、次の支援につなげている。以前は保護者との交流会を実施し意見交換を行ったことがある。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 保護者と職員、保護者同士との円滑なコミュニケーションが利用者満足の一歩でもあり、保護者交流会の再開に期待したい。</p>		
<p>Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b
<p>良い点／工夫されている点： 保護者から苦情等については電話で対応しているが、事業所に具体的苦情相談は出ていない。乗馬がもっとしたいのに希望通りできないとの相談を受け、本部に報告したことがあった。</p>		
<p>改善できる点／改善方法： 苦情対応マニュアルがあるが、苦情解決全体の仕組みを文書化し、解決に向けた取り組み、保護者への報告など法人全体で統一した取組みに期待したい。また、苦情対応の第三者委員の設置が望まれる。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 事業所と家庭で情報を共有する連絡帳で日常の意見交換をしている。直接電話やメールでの方法で相談を受ける事もある。受けた相談等は法人全体で迅速に対応している。意見箱を設置し相談しやすい取り組みを検討している。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
<p>良い点／工夫されている点： 保護者からの相談は迅速に対応している。保護者と十分に話し合い、相談内容によっては支援相談員、学校、関係機関等と連携を取り対応をしている。</p>		
<p>改善できる点／改善方法：</p>		
<p>Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。</p>		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a
<p>良い点／工夫されている点： リスクマネジメント・セフティーマネジメント等、全職員が安全面の対策を常に意識しており、乗馬クラブ振興会の講習は必修研修と位置づけ参加をしている。日常的なヒヤリハット事例</p>		

<p>について職員間で話し合い共有している。ヒヤリハットは文書で残し、問題点をお互いに認識し周知している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<p>良い点/工夫されている点： 感染症予防のマニュアルがあり、支援室には次亜塩素酸フィルター空気清浄機が設置され、送迎車には除菌抗菌防カビスプレーを常備し毎日の使用を徹底するなど感染症予防の配慮が整っている。送迎時の手洗いや外での活動後の手洗いや馬に関わる時には靴の履き替えを励行させ、徹底した予防の取り組みが行われている。法人本部から感染予防情報が送られてくる。</p>		
<p>改善できる点/改善方法：</p>		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的にしている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 年2回消防署と連携し火災訓練を実施し、通報・器具の取り扱い・避難場所など詳細な取り組みを行っている。警報時の対応については、学校等事前に話し合いで一定の取り決めをし、保護者とも対応方法を周知徹底させている。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： 災害時における近隣の協力体制は必要であり、地域の一員として地域の防災訓練などに参加し、協力関係の構築に期待したい。</p>		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果
<p>Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。</p>		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	b
<p>良い点/工夫されている点： 管理者の指導の下、個別支援計画の内容を理解しながら実践している。</p>		
<p>改善できる点/改善方法： サービスの標準的な実施方法があつての管理者の指導であり、人材育成のためにも、標準的な実施方法を文書化し、基本支援の標準化を図りたい。</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b
<p>良い点/工夫されている点： 管理者会議でアセスメントシートや相談支援報告書等の書式、日々の支援記録方法について見</p>		

直している。		
改善できる点／改善方法： 法人内には人事異動があり、同種別のどこへ異動になっても標準的な実施が確立していることで支援の継続になる。前項目同様、法人として標準的な実施方法を確立させ、それを見直す仕組みに期待したい。		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
42	Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別支援計画を適切に策定している。	a
良い点／工夫されている点： 保護者や関係者からこれまでの利用児についての情報を収集し、今の利用児の様子を丁寧に把握したアセスメントにより、多面的に利用児のニーズを捉え個別支援計画が作成されている。支援困難なケースは他機関からの情報も得て、支援計画に反映させている。		
改善できる点／改善方法：		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。	a
良い点／工夫されている点： 半年ごとに、保護者と懇談を行い支援計画の評価と見直しを行っている。保護者のニーズと本人のニーズの乖離がないよう分析し検討している。保護者へは客観的データで説明し理解を得られるように対応をしている。		
改善できる点／改善方法：		
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	a
良い点／工夫されている点： 利用児のサービス実施時の身心状況、生活の様子など明確に記録し、一人ひとりの個別ファイルにすべてファイリングしている。ファイルは職員間で共有している。記録は次のサービスにつながる記録の仕方に努めている。法人への報告はパソコンで行っている。		
改善できる点／改善方法：		
45	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a
良い点／工夫されている点： 全ての情報は個人情報であることを職員に周知し、記録等の適切な管理意識を徹底させている。保護者には個人情報の取扱いについて具体的な事例を挙げて説明をしている。鍵のかかる保管庫で管理し、管理者が責任持って対応している。		
改善できる点／改善方法：		