

### 第三者評価結果

事業所名：鎌倉市児童発達支援センターあおぞら園

#### I 福祉サービスの基本方針と組織

##### 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者評価結果
【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>&lt;コメント&gt;</p> <p>理念、基本方針は園のしおりをはじめとした文書、ホームページに記載されています。理念は、人権の尊重、法令遵守など、職員の行動規範となるような内容となっています。さらに園として「働き方理念」を作成し、チームワークや支援のあり方を明示し、職員のデスクに貼って確認できるようにしています。利用者には契約時に、しおりを見せながら、園の姿勢を説明しています。職員には、事業報告作成前のアンケートを書く際に、あらためて園の理念、方針を確認するようにしています。</p>	

##### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者評価結果
【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。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>社会福祉の動向については、毎月の市との会合で情報を把握しています。当事者団体の冊子、業界紙からも情報を収集しています。利用者数、コスト分析、利用率などを分析し、市への月次報告や法人への試算表として提出しています。開設当初は定員割れをしていましたが、市と利用調整会議を重ね、本年度から30名の在籍数を確保することができています。今後とも、経営環境の変動や、経営状況の把握をさらに徹底したいと考えています。</p>	
【3】 I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>園の経営課題は、第一に園児の確保、第二は職員の資質向上・人材育成と考えています。法人とはグループ長を通じて意思疎通をしており、いずれの経営課題も法人役員と認識を共有しています。利用児の確保は、市と協議を重ね、利用調整をしてきた結果、今年度から定員を確保することができました。職員には欠席利用児に対する対応を周知するなど、利用率の向上にむけて組織的な対応をしています。職員の資質向上については、周知に課題がありますが、研修計画やチームワーク、利用者本位の支援など「働き方理念」をまとめて、職員室に常に掲示し、意識啓発をしています。</p>	

##### 3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
【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。	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>開設3年目の現在、まず目の前の現実の支援の質を確保し、そのための職員の資質向上と育成計画に力を入れてきたため、まだ園運営全体に関する中・長期ビジョンは策定されていません。ただし、すでに地域のセンターとしての機能をめざしていくことは、市とともに認識を共有しています。現在は子どもの単独通園ですが、いずれは親子通園クラスの創設をめざしたいとしています。また、相談支援事業については、幅広く、児童から成人にいたる方を対象に支援できるよう、職員の増員や育成を考えています。地域における発達支援の中核施設をめざすため、中・長期計画の具体化に期待します。</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。	c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度の事業計画では、当該年度と重点課題とそれを具体化した重点目標を列挙しています。いずれも職員の意見を集約しながら作成された実行可能な内容となっています。今年度の重点目標は、サービスの自己点検を行い、保護者へのアンケートを実施すること、資質向上のため個別の育成計画を作成すること、共感、共働、共有を大切にしていくことを目標にしています。また、安心安全な環境づくりとして虐待防止や身体拘束等の委員会の開催や研修などをあげています。今後は中・長期計画を策定して、これを反映した単年度の事業内容を具体的に示していくことが期待されます。</p>	

(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
--	---

<コメント>

事業計画を作成する際には、あらかじめ職員のアンケートを集めて、職員の問題意識を集約しています。年度末の職員会議で、次年度の事業計画を話し合い、作成しています。事業報告では当該年度の重点課題の実施状況を具体的に評価しており、次年度の計画に反映されるようになっていきます。法人から事業計画立案のスケジュールが示され、その手順に基づいて作成しています。事業計画への理解と周知について課題もあります。

【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。	a
--	---

<コメント>

事業計画の内容は、園内に掲示し、年度始めの園だよりに掲載しています。また、4月に行われる保護者説明会でも説明しています。保護者との連絡ツールとしてスマートフォンの電子媒体連絡帳アプリを活用していますが、ここでも事業計画を伝えています。行事については1ヶ月前にアプリケーション連絡帳を通じてお知らせして、出欠をとるようにしています。保護者会からのお手伝いの呼びかけも、この連絡帳システムを通じて行い、事業への利用者の参加促進に有効となっています。

#### 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

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

<コメント>

園としては自己評価、外部評価を重点課題としています。1月に当該年度の自己評価と利用者評価を実施し、3月にはホームページに公開しています。さらに保護者に対して、年に2回にわたって「環境アンケート」を実施し、施設や職員に関して質問しています。アンケートはスマートフォンを通じて簡便に回答できるようになっています。アンケート結果はいずれも円グラフなどで視覚化され、質問や意見があれば、電子媒体連絡帳アプリで回答しています。改善すべき点はすみやかに実施するようにしています。発達クリニックの専門家から昨年、支援内容の質の外部評価を受けました。評価内容を参考に質の向上に取り組んでいます。

【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
---	---

<コメント>

専門家による外部評価で、発達やその対応に関する職員の基礎知識をいっそう深めていくこと、子ども一人ひとりのオーダーメイドの支援を必要とすることから、アセスメントの視点とスキルを向上させていくことが指摘されました。これらの課題は、職員の研修計画に反映させています。毎月、発達支援の専門家によるスーパーバイズを受けており、また、大学研究者による個別ケースのアセスメントの分析と子どもの特性に合わせた具体的な支援方法についての月1回の講義を継続しています。職員は日々の行動観察でアセスメントのスキルを向上させるよう務めており、いずれプロフェッショナルなアセスメント力、分析力を身に付けることを目標としています。

## II 組織の運営管理

### 1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 管理者の責任が明確にされている。	第三者評価結果
【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

<コメント>

管理者の役割と責任は法人の職務分掌に明記されています。園だよりには、園長が年度の抱負を書いています。とくに、「共感、共動、共有」を職員のモットーとしていくこと述べ、園長がリーダーシップを発揮しています。園の職員の行動規範として「働き方理念」という文書を園長が作成しました。チームワーク、利用者のライフステージにあわせた支援、その人の人生への想像力を主な内容としており、文書は職員室の各デスクに貼られており、日々、振り返られるようにしています。

【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
---	---

<コメント>

市からの指定管理を受けているため、毎年度、事業報告を提出し、議会にも公開しています。市と取り交わしている協定書、仕様書に則った運営がなされているか、確認を受けています。利用者等からの改善課題の実施状況も報告しています。法人の「法令遵守規程」、「セクハラ防止マニュアル」、「公益通報者保護に関する規程」があります。「職員ハンドブック」にハラスメント、虐待防止、身体拘束に関して記載されており、常勤、非常勤ともに入職時に周知しています。言いにくい困りごと、苦情、ハラスメントなどの相談窓口としての「県央ヘルプデスク」の連絡先カードを職員に配布、携帯させています。昨年は年に2回、法人による虐待防止研修を職員が受講しています。地球環境保護の観点から、アルミ缶回収と古本回収に取り組み、同一法人の事業所が回収しています。

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

【12】 II-1-(2)-①  
福祉サービスの質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。

b

<コメント>

園長は、職員からの評価、保護者からの評価、保護者にはさらに年に2回の人や環境に関するアンケート、発達支援の外部専門家からの外部評価、毎月のスーパーバイズ、課題に応じた職員研修の実施など、サービスの定期的、継続的評価、分析を行い、課題解決の具体的な取組を主導しています。年2回の職員面接、クラス会議、ケース会議等で職員からの意見を受け止めています。職員研修は年に10~12回実施しており、研修後のアンケートで研修で学んだことを振り返ったり、療育の中でいかに活かせるかを考えてもらうなどしています。サービスの質の向上への取組は、課題もあり、より一層の取組をしたいとしています。

【13】 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。

b

<コメント>

人員体制は配置基準に適っていますが、職員の休職などの事情での人員確保について十分な対応ができないことが園長の悩みです。採用困難が続いており、園長、副園長が現場に入る日が続いています。中でも、「ノー残業デー」を週に2日設けるなど、職員の負担が大きくならないよう配慮しています。「働き方理念」にもあるように、チームワークを大切にしており、業務の負担が特定の職員に偏重しないよう、対人援助以外の諸業務を細分化して当番を作り、業務の分散化を実施しています。

## 2 福祉人材の確保・育成

(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。

第三者評価結果

【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

<コメント>

国の配置基準、市の配置基準に沿った人員配置をしています。さらに看護師、公認心理師、理学療法士、言語聴覚士、保育士等の専門職が多く在籍して、必要な個別プログラムを提供できるような人員配置をしています。「人材育成シート」を利用して、年2回、園長と面談しています。メンタルチェックも年2回行っており、園長以外との面談ができるよう、法人のサポートシステムがあります。職員自身の考えと職場がマッチしているかなどもチェックできます。休職に対応して目下、人材の確保に努めている状況です。

【15】 II-2-(1)-②  
総合的な人事管理が行われている。

b

<コメント>

「職務規程」で各職種、職階で果たすべき役割と責任が明記されています。また、「給与規程」、「昇給、昇格、昇進に関する細則」、別表として給与表があります。各種規程は、園のパソコンの共有フォルダで職員はいつでも閲覧できます。園長との面談で活用する「人材育成シート」では、自らの強み、苦手を書くようになっています。そして現状、課題、育成目標、園長の期待値、具体的な支援、効果、評価を面談を通して行っています。処遇改善の必要性については、面談を通じて把握、分析をしています。法人内に人事考課プロジェクトが昨年からスタートし、人事評価が昇進、昇格に連動するようなシステムを構築中です。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

【16】 II-2-(2)-①  
職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。

b

<コメント>

ノー残業デーを週に2日設定し、残業しない日を設けることで、私生活、家庭生活との両立ができるようにしています。年2回の園長との面談で健康状態について把握し、改善できる点はすぐに解決するように努めています。仕事の悩みなど上司に相談しにくい場合も、受け付ける相談窓口「県央ヘルプデスク」があり、カードを配布して、いつでも連絡がとれることを周知しています。職員がお互いの良い点を発表し、ほめ合う「ホメール制度」があります。「ホメールカード」を配布し、QRコードからいつでも、誰に対しても、評価したい内容を入力し、評価される本人にメールが届きます。これは人事部へも伝わり、数が多いと表彰されるシステムです。働きやすい職場づくりへの工夫をしていますが、人員体制の充実が課題と考えています。

(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。

a

<コメント>

職員の目標管理は、園が作成した「人材育成シート」を活用して行われています。ここには、職員別にそれぞれの強み、苦手な点を書き出し、現状と課題、育成目標、そして園長の期待値を書くようになっています。職員は年2回、シートを使って園長と面談をしています。春の面談では目標を設定し、目標に向けたフォローを行っています。秋の面談では、目標達成状況を確認し合い、未達成の場合は、改善点を話し合い、取組方法の具体的方法について話し合っています。

【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
--	---

<コメント>

法人として階層別職員研修があり、経験年数に応じて受けるべき研修が明示されています。苦情解決研修、虐待防止研修など必修の研修があります。園内研修は研修計画に基づき、昨年は14回実施しています。講師は、園長、各種専門職職員等が務め、クラス事例発表もしています。専門的知識を深めるため法人外の研修受講も支援しています。昨年は「ムーブメント初級指導員資格取得講座」など13回の研修に送り出しています。年度末には、管理職間で研修計画の内容、カリキュラムの評価と見直しをしています。

【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。	a
--	---

<コメント>

職員の資格取得状況を把握する取組を行い、各職員がどの程度の知識があるのかを管理職で評価し、把握するように努めています。法人の部門別研修、階層別研修、園内研修は、業務として位置付けています。内容によって、職場でも自宅からでも受講してよいことにしています。外部研修は、希望する職員と園長が相談のうえ、研修費予算の範囲内で支援を受けています。専門技術や専門資格の取得が推奨されていて、一定の資格については理事長から表彰されるなど、職員のモチベーションをあげる取組をしています。

(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研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b
--	---

<コメント>

実習生は積極的に受け入れており、年間にほとんど途切れることなく実習を実施しています。各種学校からの実習依頼に応じ、将来の人材育成に貢献しています。法人として「実習生受け入れマニュアル」はありますが、一般的な内容のため、活用されていない状況です。これまで実習受け入れに支障は出ていないようですが、園としての基本姿勢、手順、プログラム、留意点などを具体化したマニュアル、文書の作成が期待されます。実習ではTEACCHプログラムに応じたスケジュール化、個別支援の実際を見てもらいます。4クラスを体験し、担任と振り返りを行っています。部分実習、一日実習を行っています。所属する学校と連携をとり、事前、実習中の打ち合わせを密に行っています。

### 3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	第三者評価結果
【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

<コメント>

ホームページには、基本理念や提供されるサービス内容が分かりやすく公開されています。鎌倉市からの指定管理を受けているため、定められた「指定管理者評価シート」に、収支、評価、保護者アンケートが記載され、総合評価がされています。指定管理者評価は市議会にも提出され、結果は市のホームページに公開されています。苦情・相談の体制は、園内に掲示されています。事故、ヒヤリハット、クレームなどが生じた場合は、できるだけ早くその内容と対応について公表していく考えです。パンフレットは市役所に置いている程度で、地域への発信はまだ弱いと考えています。

【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。	b
---	---

<コメント>

園としては法人の事務に関する各種システムを使用し、適正な執行ができるようにしています。これまで内部監査が一度ありましたが、執行の評価のあり方について、課題があると感じています。また、人事評価の適正化、公平化はかねてより課題でした。法人は、昨年度より人事考課プロジェクトを立ち上げ、業務の標準化、透明性の高い評価とルール作り、職員が納得できるプロセスとなるよう、人事考課制度を改革し、来年度から新制度の明文化が予定されています。支援の内容については複数の外部の専門家によるスーパーバイズを受けています。外部専門家による外部評価を受審し、サービスの質向上に役立てています。園として財務面について会計士などの監査支援は実施していません。

#### 4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。	第三者評価結果
<p>【23】 II-4-(1)-① 利用者地域との交流を広げるための取組を行っている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 近隣の保育園と行き来し、子ども同士の交流をしています。調査日にも保育園児がクラスに訪れ、あおぞら園の園児と親しく遊ぶ姿がみられました。このほかダンス披露の交換などをしました。交流する保育園がさらに一園、増える予定です。保育園交流は、とくに就学を前にして小集団から今後の大集団への移行の練習をねらいとしています。近隣の公園に散歩に出たり、マイクロバスを使用して大きな公園まで遠出をしています。休んでいる子どもたちに手紙を書いて、郵便ポストに投函する体験をしています。地域行事や活動への参加は今後の課題です。地域との関わり方について、園としてのねらい、基本姿勢などをまとめて文書化することが期待されます。</p>	
<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。</p>	c
<p>&lt;コメント&gt; ボランティアは週1回程度、定期的に来訪される方がいます。また、夏休み中に夏祭りの手伝いとして近隣の高校生がボランティアに来ています。ボランティア受け入れに関する基本姿勢、地域の学校教育等への基本姿勢を示した文書、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルは整備されていません。今後は、市社会福祉協議会と連携して、ボランティア受け入れについてのアドバイスを受けていく予定です。</p>	
<p>(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 個々の子どもたちに対応できる医療機関、関係機関の連絡先は、それぞれの個人ファイルに保存されています。事務所の施設できる場所にファイルが保管されており、職員はいつでも利用できます。市の児童発達支援事業所、放課後等デイサービスの事業所連絡会に参加しています。園長は県の事業所連絡会の会長を務めており、発達支援事業所をめぐる共通のテーマについて、リーダーシップをとっています。子どもたちのアフターケアについては、就学に向けて当該利用児の様子を5領域にわけてまとめて情報提供し、進路先に引き継ぐようにしています。入学が決まった後も進路先の学校の担当者、コーディネーターと園長、相談員が会議を開き、引き継ぎを綿密に行っています。</p>	
<p>(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>	
<p>【26】 II-4-(3)-① 福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 鎌倉市に住む子どもたちを応援するため、市、教育委員会、事業所、基幹相談事業所等からなる、「よりよく育つ環境づくりを考えていく会議(こども応援部)」に参加し、具体的なニーズ、生活課題について行政と連携した取組をしています。市内の相談事業所で構成する連絡会では情報交換を通じて、動向を把握しています。待機児童対策については、一時的な定員オーバーをしても緊急性のある要保護児童の受け入れに努めています。</p>	
<p>【27】 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 「働く親でも障がいをもつ子どもを安心して育てられる社会にしたい」、という思いから、保育園を利用しながら園に通えるよう、子どもたちを園の車両で送迎しています。朝、保育園に登園した子どもを、あおぞら園の車で迎えに行き、療育と食事と午睡等の活動をし、降園後に、また保育園に送っていく「サンドイッチ通園」を実施しています。法令上に求められている以上のサービスですが、地域の働く親への支援のために行っています。また、駐車場の地域の方への開放、古本や空き缶回収を行っています。非常時には貯水タンクの水を地域住民にも提供することにしています。これまでコロナ禍で地域とのかかわりも制限されていたため、今後は地域と人たちと様々な形で連携して地域コミュニティの活性化に貢献したい、と考えています。</p>	

### Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

#### 1 利用者本位の福祉サービス

(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	第三者評価結果
<p>【28】 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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 重要事項説明書や「あおぞら園支援方針」に、事業の目的や法人理念、園の理念、支援の目標を記載し、利用児と保護者を尊重する基本姿勢を明示しています。「倫理行動綱領」は職員のみならず、保護者にも配布しています。職員会議や朝夕礼では折に触れて、虐待防止や身体拘束排除について話し合い、法人理念の第一項目「人権の尊重とサービスの向上を図ります」の文言を掘り下げており、定期的に法人内研修を開催しています。毎月セルフチェックリストを用いて、日々のサービス提供を振り返り、利用者支援に反映しています。</p>	
<p>【29】 Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 利用児と保護者のプライバシー保護については、マニュアルや規程集を整備しています。排泄介助は1対1の個別対応を励行し、パーティションの活用によりプライバシーを守り、プール遊びでは外部の視線を遮るなどの取組を行っています。申し出があれば、可能な限り同性介助の対応としています。入園時には肖像権使用同意書を取り交わし、紙面はもとより、電子媒体連絡帳の写真掲載についても、使用の有無や範囲を確認しています。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 鎌倉市発達支援室で保護者からの電話相談を呼びかけており、利用希望があれば会議を経て、見学の運びとなります。市の「発達支援ハンドブック」「かまくら子育てナビ」や園のホームページを閲覧しての見学希望にも対応し、法人紹介の冊子や「あおぞら園のご案内」を配布しています。写真やイラストを多用し、園生活をわかりやすく表現しています。「父親」参観の文言を、「親子・保護者・家庭」などに置き換えようと思直しています。園のパンフレットを市役所支所や図書館に置き、園の支援内容や存在意義の周知を検討しています。</p>	
<p>【31】 Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 契約時には、重要事項説明書と利用契約書、利用料金説明書を読み合わせ、懇切丁寧な説明を心掛けています。入園説明会では、「あおぞら園支援方針」と「あおぞら園利用のしおり」を用いて、園生活の詳細を伝えています。平易なわかりやすい言葉で、あおぞら園の「その子らしさを大切に、自ら育つ力を支援していく」という療育方針を伝えています。入園前の相談は、面談記録に経過を記載し、説明内容も記録しています。又、理解しづらい箇所については、繰り返し説明したり、言い換えや加筆を行っています。</p>	
<p>【32】 Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 転園時には徐々に次の園の利用回数を増やすなど、急激な環境変化とならないように留意しています。幼稚園の入園や就学にあたって、職員が引き継ぎ書類を持参して説明したり、電話連絡を密にするなど、支援の継続性に配慮しています。卒園時には園と保護者がメールアドレスを交換することで、その後も相談が継続できることを伝えたり、卒園後に入学おめでとうカードを郵送するなどしています。相談窓口担当者である副園長の名前を添えてメールやカードを送ると、児童からはランドセル姿の入学式の写真や直筆の手紙などの返信があります。</p>	
<p>(3) 利用者満足の向上に努めている。</p>	
<p>【33】 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 年2~3回保護者アンケートを実施し、満足度を調査しています。年初と前期、後期の年3回行う個人面談でも、個別に意見や要望を聴取しています。保護者への負担軽減を目的に、今年度から保護者会の活動を縮小しているため、様々な変更を職員が側面的にフォローしています。アンケート調査結果は迅速に日頃の療育に反映しています。コロナ5類移行に伴う、海や公園への遠出や行事の際、名札づけによる保護者交流の活発化など、可能な限り対応しています。アンケート結果の検討会議に利用児や保護者が出席することは、今のところありません。</p>	

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

【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。

a

<コメント>

苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置の苦情解決体制については、重要事項説明書や「あおぞら園支援方針」に明記しています。玄関ホールに苦情解決体制のポスターを貼って周知を促し、ポスターを縮小コピーしたものを保護者に配布しています。苦情を受け付けた経験はまだありません。苦情に至らないまでの意見や要望への迅速な対応に努め、苦情受付票や解決までの記録、保護者へのフィードバックなどの手順を確認しています。

【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。

b

<コメント>

保護者の相談や意見のツールとしては、電子媒体連絡帳アプリが最もよく利用されていますが、電話やメールでも随時対応しています。対応する職員は主にクラス担任ですが、保護者の意向にそって、園長や相談支援員等にも応じています。より日常的に気軽に相談などを実施するためにも、相談や意見に対する取組について書面で伝え、周知したいと考えています。園内には相談室や来園保護者待機室の個室があり、保護者と話し合い、じっくり傾聴できるスペースが確保されています。

【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。

b

<コメント>

電子媒体連絡帳アプリや電話で相談対応をしていますが、内容や保護者の様子によっては、迅速な面談につなげています。年2~3回の保護者アンケートは匿名にて実施、行事後にも毎回アンケートを行っています。保護者からの意見や提案については、電子媒体連絡帳を通じて保護者全員に回答するとともに、内容によっては個別対応もしています。具体例として、送迎バス内での水分補給の要望に対して、水筒と紙コップを備えるなどの改善を実施しています。法人作成の相談対応マニュアルはありますが、その活用と定期的見直しは今後の課題としています。

(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

【37】 Ⅲ-1-(5)-①  
安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。

b

<コメント>

緊急時対応マニュアルを整備し、リスクマネジメントの責任者を園長と定めています。事故発生時対応と安全確保についての対応手順とフローチャートを、事務所内掲示により周知しています。利用児一人ひとりの状態から予想されるリスクを検討し、シミュレーションを経て、利用児の個別マニュアルを作成しています。ヒヤリハットは夕礼を検討の場とし、再発防止に向けた注意点を共有しています。記録シートに記入後、職員間で回覧していますが、その後の定期的な見直しを含めた再確認が疎かになっていると認識しています。

【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

<コメント>

随時送信される法人のガイドラインに沿って、園の管理体制も更新を重ね、朝夕礼や職員会議で周知徹底を図っています。保健所との連携に努め、タイムリーな情報共有を実現しています。集団感染防止に向けて「あおぞら園利用のしおり」には感染症一覧表に潜伏期間、感染期間、登園再開の目安などを明記しています。手洗い、消毒、換気の励行、マスク着用など基本を抑えつつ、感染症予防と発生時の対応を適切に行っています。職員と利用児、家族のコロナワクチンの接種状況も把握し、安全確保に努めています。

【39】 Ⅲ-1-(5)-③  
災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。

a

<コメント>

法人マニュアルと「あおぞら園利用のしおり」に、災害時対応を明記しています。毎月避難訓練と消火訓練を継続し、年2回の法人全体防災訓練では安否確認システムを試験使用しています。「あおぞら園利用のしおり」には、地震や津波などの警戒宣言下での送迎バスの運行、第一次から第三次までの避難場所などを明示しています。食料や飲料水の備蓄管理は栄養士が行い、リストを作成してローリングストックを実施しています。備品はクラス担任が管理しています。現在策定中の事業所BCP計画を読み込んで、安全確保と園の運営継続を目指しています。

## 2 福祉サービスの質の確保

(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。	第三者評価結果
<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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 利用者への支援方法については、個別支援計画に基づいて標準的に実施するようにしています。医療的ケア児の発作に対する対応や医療機関へつなげる緊急対応フローが個別支援計画のなかに添付されており、誰でもが同一の対応ができるようにしています。また、法人のマニュアル、職員ハンドブックには法人各事業所とも共通で、一般的な手順、利用者尊重、プライバシー保護、権利擁護に関わる姿勢などが明記されています。ただし、園での業務に則した業務手順の文書、マニュアルは未策定です。朝の受け入れから、時間帯に応じた職員の動き、個々の処理、係分担の業務内容など、園の全職員にとって周知すべき業務手順の文書化、業務マニュアルの策定が望まれます。</p>	
<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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 利用者の支援の方法については、個別支援計画に具体化して実施し、保護者からの聞き取り、子どものスキル、理解度等を観察をしながら個別支援計画を立案しています。半年後に保護者と面談し、計画を評価し、新たな目標を立て、見直しを行っています。このように個別支援計画については検証・見直しの手順、ルールが確立しています。また緊急時のフローは、主治医の指示書に応じて看護師が見直し、職員会議や研修などを通じて職員に共有しています。その他業務手順については、必要に応じて内容の見直しを行っていますが、検証、見直しが積み重ねられるような業務マニュアルの整備が望まれます。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>【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。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 個別支援計画策定の責任者は児童発達支援管理責任者が務めています。入園前に鎌倉市が実施している発達支援検査の結果や、ヒヤリング、観察をして暫定計画を作ります。入園後は日誌に各園児の行動観察をして記録し、これをアセスメントとしています。身辺自立、行動管理、コミュニケーション、社会性、運動認知、地域生活の領域に分けて記録し、これを個別支援計画の本計画へと反映しています。個別支援計画は各領域ごとに長期目標、短期目標を立て、支援方法を決めます。理学療法士、言語聴覚士それぞれからも目標を立て、支援方法と評価をしています。各園児の計画相談員が年2回、モニタリングを行っています。行政と連携をとり、緊急性の高い要保護児童を積極的に受け入れています。入園後のアセスメントを行動観察だけでなく、専門的ツールを活用して行うことをめざしています。</p>	
<p>【43】 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画の評価・見直しを行っている。</p>	b
<p>&lt;コメント&gt; 年間に前期と後期で保護者面談を行い、個別支援計画の見直しをしています。面談前にクラス会議などを行い、これから何を目標に療育をしていくかを話し合い、保護者と共通認識をもてるようにしています。個別支援計画は事務所の保管庫にあり、いつでも職員は確認することができます。計画内容の見直しの仕方は十分とはいえ、一人ひとりについてさらにきめ細かく子どもの課題ごとにスキルや援助のレベルを分析、評価していくことを目標に、各クラスで手法を試みています。</p>	
<p>(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。</p>	
<p>【44】 Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 利用児ごとに身体状況や生活状況について統一した書式に記載され、個人別ファイルになっています。サービス利用があれば、行動記録を領域ごとに整理して日誌として記録アプリに入力しています。個別指導記録については、課題内容と子どもの様子を記載しています。たとえば、課題（型はめ、ペグ差し等）ごとに動機づけ有無、スキルレベル、援助に必要レベルなどを細かく段階評価を繰り返していく記録も始めています。情報共有は、クラス会議、ケース会議など各種会議で行われており、個人ファイルは自由に閲覧できるようになっています。</p>	
<p>【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。</p>	a
<p>&lt;コメント&gt; 「個人情報保護規程」、「文書管理規程」があり、記録の保管方法、保存期間、廃棄方法などルールに基づいて文書管理をしています。利用児童の個別ファイルは施錠できる保管庫で管理しています。パソコンはパスワード設定をし、データは法人のサーバーに保存され、情報システム室がセキュリティ管理をしています。USBは使用できないよう設定されており、データの持ち出しや流出防止の対策が施されています。個人情報の保護、記録の管理に関しては、職員会議などで周知・徹底しています。保護者には契約時に説明し、個人情報の取り扱いや映像などの利用に関して個別に同意を得ています。</p>	