

愛知県福祉サービス第三者評価事業 評価結果

①第三者評価機関名

株式会社 中部評価センター

②施設・事業所情報

名称： きやらっと		種別：放課後等デイサービス	
代表者氏名： 可知 晃		定員（利用人数）： 10名（23名）	
所在地： 愛知県豊橋市西橋良町22			
TEL： 0532-56-1210			
ホームページ：https://www.charat.co.jp/			
【施設・事業所の概要】			
開設年月日： 平成31年 1月 1日			
経営法人・設置主体（法人名等）： 株式会社 TOMONY			
職員数		常勤職員： 7名	非常勤職員： 0名
専門職員	（児童発達支援管理責任者） 1名		（指導員） 1名
	（児童指導員） 4名		
	（機能訓練担当職員） 1名		
施設・設備の概要	（居室数） 5室		（設備等）トイレ2室、玄関、
			調理室、消火器、発達支援室
			事務所、相談室

③理念・基本方針

★理念

・法人

一人ひとりの子どものキャラが“キラッ”と輝くことを願って！きやらっととしました。
 自分の夢を見つけて挑戦する力が必要な時代。児童本人はもちろんのこと、ご家族、学校などから様子を伺いながら、それぞれの未来に挑戦できるように「未来を切り拓く力」を育てていきます。
 児童一人ひとりがドリームパスポートを手に入れて羽ばたいて欲しいときやらっとは考えています。

・施設・事業所

1. 今日よりもステキな明日へステップアップ
2. 人とのつながりを大切に・・・
3. 第二のおうちのような「安心できる場所」を

★基本方針

当事業所では、児童やその保護者様・ご家族様と共に悩みを共有し、一歩ずつ確実な解決を目指します。各児童の個性を尊重し、得意分野を伸ばすことで成功体験を積み重ね、自立心を育てています。これにより、日常生活での自立と将来の社会活動に向けた自立をサポートします。

一人ひとりの子供のキャラが“キラッ”と輝くことを願って、きゅらっとしました。我々は、夢に向かって挑戦する力を育成し、社会性向上を推進しながら、未来を切り拓く力を養うことを目指しています。さらに、家庭や学校の状況を考慮し、子どもたちが自分の長所を活かした自立（支援付き）を達成するための支援を行っています。

最終的には、児童一人ひとりが「ドリームパスポート」を手にし、未来に向けて羽ばたいていけるよう、その成長と自立を力強く支援することを方針としています。

④施設・事業所の特徴的な取組

きゅらっとは6年目に突入したということもあり高学年児童が多く、事業所として社会性に関する支援に力を入れている。

特に話し合う活動に力を入れており、集団活動の「究極の2択」や「おやつ会議」を通して、自分の意見を伝える力や相手の意見を受け入れる力などの「話し合う力」を大切にしている。活動による会議のような話し合いだけではなく日常生活での話し合いも大切にしており、ゲームの順番決めや口論なども自分たちの力で解決できるようサポートしている。職員の意見は言わず、双方の話を聞き交通整理をするだけに留めることで自分たちで物事を解決できるよう支援している。

また、異学年での関わりを取り入れることで「低学年がいるからこうしよう」「チーム分けはこうしよう」など集団で過ごすために必要となることを実践的に学ぶ機会を設けている。「みんなで楽しく過ごすためにはどのようにすれば良いか」を考えることができるような事業所を目指し、日々の支援を行っている。

保育士を中心に幅広い専門的な支援を行うことができている。保育士の意見だけではなく児童発達支援管理責任者や教員免許を持った職員など様々な経歴の職員で日々打ち合わせをすることで、毎日の活動に限らずその日の専門的支援もより深く行えている。打ち合わせにて専門的な視点を共有し、話し合うことで新しい視点や個に応じた実施方法を検討することができ、チームアプローチに繋がっている。必要に応じて振り返りを行うことで日々の支援や個別支援計画につなげることができ、打ち合わせでの意見共有を重視している。

移転に伴い以前よりも設備の整った環境で支援を行うことができている。区切られた学習スペースや広い発達支援室、厨房や大きな投影機など、支援の幅が広がりより効果的な支援を行うことができるようになった。広い空間を使った運動支援や大きな画面への投影による視覚提示によりより効果的に支援が行え、本格的な調理器具を使った調理や火を使った調理など支援の幅が広がった。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 6 年 1 2 月 4 日（契約日） ～
	令和 7 年 7 月 10 日（評価確定日） 【令和 7 年 4 月 24 日（訪問調査日）】
受審回数 （前回の受審時期）	1 回 （令和 2 年度）

⑥総評

◇特に評価の高い点

◆ニーズに応じた多彩な支援

スケジュールボードを用いた視覚に訴える構造化支援や子ども同士の関わりによる成長促進、子ども面接による意向確認と意思尊重、社員・保護者アンケートによる課題抽出・改善、進路選択決定支援など、個々の子どものニーズに応じて多面的な支援を行っている。「おやつ会議」や「ゲーム大会での作戦会議」、「帰りの会での役割分担」、「パソコン使用の順番」の場面にみられるように、子どもたちが自ら考え、提案し、合意し、実行する、といった主体性を尊重し、社会性を養うための取り組みを実施している。このような自己判断や相互コミュニケーションによる意思疎通を通して成長を図る貴重な場面の提供、さらには学校との連携により学校教育を補完したり、あるいは独自のプログラムにより生活に必要なスキル獲得に対する支援を行う等、重層的・多面的なサービス提供を行っている。

◆サービス向上への地域連携

地域との関係性が希薄な同種の事業所が多い中、事業所のオープン化を運営指針に掲げ、サービス向上と子どもたちの社会性伸長には地域との関りが欠かせないとの視点に立ち、様々な活動を手掛けている。子ども110番登録、AEDの設置、地域清掃活動やイベント参加、買い物体験などの外出、地域住民が講師の研修会実施、複数の関係医療機関確保等々、地域との良好な関係を保つことでより事業所の有効性を高めている。

◆ICTを活用した情報共有の仕組み

利用者情報や支援・業務に関する記録、情報の共有に関しては、基本的には情報管理システムを利用して行っている。また、現場において迅速な情報共有をしたい時にはSNSを活用している。保護者との情報の共有や相談の受け付けなどは情報連絡ソフトを活用している。このように場面や用途に応じて様々な情報ツールを使い分け、共有と連携が図れるように工夫している。

◆個別支援計画に沿った支援の提供

「改訂版放課後等デイサービスガイドライン」に沿って個別支援計画を作成し、日々の支援の前にミーティングを行って個別支援の確認をした上で支援に入っている。支援の記録を情報管理システム上で残し、全社員が確認することでタイムリーで個々にあった最適な支援を心掛けている。

◇改善を求められる点

◆実習生の受入れ

実習生の受入れに関して、厚労省のガイドラインでは「積極的に対応することが望ましい」との記載があり、実際に放課後等デイサービスを実習先に指定している養成校もあり、受入れは可能となっている。子どもと社会との接点の拡大、また事業の透明性確保の意味で、今後指導者の養成も含め前向きに検討することが求められる。

◆事業所としての方針や手順の明文化

「他事業所への移行支援について」、「保護者からの相談に対する対応の一連の流れ」、「標準的な実施方法」などは明確な方針と手順を整備する必要がある。これらを整備することで、経営者・管理者のみならず事業所として統一した対応と支援の一貫性につながり、結果として利用者へのサービス向上が期待できる。

◆子どもと保護者への相談に関する説明と周知

利用する子どもや保護者に対して、様々な相談方法や誰にでも相談できることなどを明記した文書を定期的に配付・説明することで、さらに相談しやすい関係が築かれる。また、退所時にも、退所後の相談について明記した文書を渡すことで保護者の安心にも結びつく。

◆リスクマネジメントのさらなる向上

リスクマネジメントに関して、既存の「事故対応マニュアル」に加えて事故発生時（体調急変・食に関する事故含む）の対応手順をフロー図で示すなど、緊急時の対応の際に一目で分かるようにすることが望まれる。また、標準的な実施方法を明確に定めることも、支援時のリスク回避に繋がるため、策定の必要性は高い。

⑦第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

この度、法人として6回目となる第三者評価を受審いたしました。従前との違いは、令和6年4月1日施行「令和6年度障害福祉サービス等報酬改定」後、初の受審となった点です。令和6年7月に全面改訂された「放課後等デイサービスガイドライン」に基づく今般の受審を通し、数多くの知見を得ることができました。

とりわけ、「他事業所への移行支援」、「保護者からの相談に対する一連の対応の流れ」、そして「様々な場面における標準的な実施方法」につきましては、明確な方針と手順を整備する必要性をご指摘いただき、深い洞察を得ることができました。

さらに、法人全体で運営する事業所数の増加にともない、各事業所が意思統一を図り、サービス提供を行うことの重要性を再確認いたしました。

今般の受審を通して賜りましたご助言を今後の運営に活かし、職員一同、一段と質の高い支援の提供に努めてまいります。

この度は貴重なご指導を賜り、誠にありがとうございました。

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。

第三者評価結果

※すべての評価細目（63項目）について、判断基準（a・b・cの三段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する

【共通評価基準】

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。		
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。	放デ 1	① ・ b ・ c
<コメント> 事業所の事業方針はホームページやパンフレットに記載され、社員へは入社時研修や毎週の全体研修等の場で確認している。保護者へは、契約時に十分説明がなされる他、広報誌でも目に触れる機会があることが、保護者アンケートでも確認できた。また、子どもに対しては事前見学を通じ、支援内容を理解した上での利用となっている。		

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。		
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。	放デ 2	① ・ b ・ c
<コメント> 行政通知や厚労省ホームページ、また自立支援協議会でも様々な情報を得ている。これらの情報は、管理者会議の場で共有されている。経営状況については、本部からのデータを会議を通して全社員が把握し、サービス対価としての経営意識を大切にしている。		
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。	放デ 3	① ・ b ・ c
<コメント> 経営運営面に関してはアンバサダー会議で、サービス支援内容に関しては管理者会議で、それぞれ課題を明確にした上で検討し、全体会議の中で対応を確認している。日常的な課題に対しては即日対応を原則にしており、法人代表（社長）までの報告や決裁も速やかに行われている。		

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。		
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。	放デ 4	a ・ ① ・ c
<コメント> 会社としての中・長期計画を持つが、営業利益に関する以外はビジョンに近いものであり、具体的な数値目標や到達目標を伴うものではなく、事業所の計画に波及するものでもない。また、事業所独自の中・長期計画が策定されていない。今後事業目標を持って運営を進めていく上で、会社の目標を落とし込んだ計画の策定が求められる。		
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。	放デ 5	a ・ ① ・ c
<コメント> 単年度の事業計画自体が定量的な形式ではなく、目標そのものに具体性を欠くため、成果測定が難しい。まず、中・長期計画を策定した上で目標達成への工程の中での到達点を明確にし、実効性のある年度計画としたい。		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
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。	放デ 6	a ・ ⑥ ・ c	
<コメント> 事業計画策定会議および全体会議で計画の内容について協議され、半期ごとに評価、見直しを実施している。ただ、数値目標等の具体性に乏しく、進捗状況の見極めが難しい状況である。内容に関しては、社員参加の会議での討議により決められるため、社員の意向が反映されている点は評価できる。			
I-3-(2)-② 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。	放デ 7	a ・ ⑥ ・ c	
<コメント> 契約時の説明をはじめホームページや広報誌等への掲載もあり、保護者の認知度は高い。子どもへの周知の必要性については論議のあるところだが、支援の主体は子どもであるため、事業への理解を得るための取り組みは意味を成し、よって説明への配慮が求められる。			

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。			
I-4-(1)-① 放課後等デイ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。	放デ 8	① ・ b ・ c	
<コメント> 各種ガイドラインの周知を繰り返し行い、サービス水準の維持に努めている。また、自己評価と保護者評価をCS部門で集計・分析して会議にあげており、社員と経営層の全てが共有した上で、課題解消に向けて取り組んでいる。			
I-4-(1)-② 評価結果にもとづき保育所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。	放デ 9	① ・ b ・ c	
<コメント> 抽出された課題をもとに改善点を洗い出し、毎週開催される全体研修の中で改善策を立て実践に向けている。改善の状況は、情報管理システム上で社員が共有し、容易に確認できる仕組みがある。			

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。			
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。	放デ 10	① . b . c	
<コメント> 管理者を含む職務分担が定められており、「運営規程」に役割が明記されている。管理者は、広報誌や保護者への通知などを活用して自らの方針を表明している。災害時などの非常時の管理者の役割や責任、また管理者不在時の職務権限はBCP（事業継続計画）に明記されている。			
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。	放デ 11	① . b . c	
<コメント> 管理者は、関係法令を一早く把握し、全体研修の場や共有アプリを用いて周知を図っている。また、虐待防止や身体拘束の廃止に関しては、委員会による取組みを中心にセルフチェックを徹底し、権利擁護に取り組んでいる。			
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
Ⅱ-1-(2)-① 放課後等デイ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。	放デ 12	① . b . c	
<コメント> スケジュールボードを用いた構造化や、子ども同士の関わりによって成長促進が図られている。また、子どもとの面談を重ねて意思を尊重し、社員・保護者アンケートによる課題改善を進めるなど、重層的にサービス向上を先導している。			
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。	放デ 13	① . b . c	
<コメント> 毎月の管理者面談に加え、半期に一度代表による面談を行い、労務管理と働きやすい職場環境に向けて取り組んでいる。社員の得意分野を業務に活かす取組みを行い、意欲の向上と業務改善を図っている。社員の家庭支援と保護者支援に加え、必要な時間に勤務をずらすフレックス勤務「きやらっとフリー制度」を導入し、より業務の実効性を高めている。			

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

第三者評価結果			
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。			
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。	放デ 14	a ・ ㉠ ・ c	
＜コメント＞ 会社の事業方針に共感した県外からの求職者もあり、人材確保に関しては困惑感が少ない。会社として人事部を設置し、求人から採用までを一貫して手掛けている。各種研修や資格取得の奨励、目標管理の導入など、育成に関しての環境も整っている。しかし、人材の確保、定着に関する具体的な計画は見当たらず、計画性と展望のある取組みが望まれる。			
Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	放デ 15	㉡ ・ b ・ c	
＜コメント＞ 「実務と研鑽を重ねることで福祉のプロを目指す」との期待する社員像は、代表が事あるごとに教示しており社員に周知されている。育成のための人事制度を持ち、業務成果による人事考課に加え社員相互の評価ポイント制もある。人事基準も考課ポイントをベースにしており、昇格試験を実施するなど業務内容が正当に賃金や職位に反映される制度となっている。			

Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
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。	放デ 16	① . b . c	
＜コメント＞ 社会保険労務士の助言を受けながら、フレキシブル勤務の導入の他、時間外勤務の縮小、柔軟な休暇取得等の働き方改革を進めてきた。また、公認心理士による相談や独自の福利厚生などにより、離職者が少なく働きやすい職場環境を実現させている。			
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
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。	放デ 17	a . ① . c	
＜コメント＞ 社員個々に業務目標を設定し、管理者面談により成果を評価する目標管理を実施している。ただ、目標の適正化を図る目標設定面談が必要であり、これを踏まえ制度自体がキャリアパスを意識した段階的な育成に繋がる形が望ましい。制度の再検証を求めたい。			
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。	放デ 18	a . ② . c	
＜コメント＞ 会社の研修計画に基づき、全体（全社員による）研修を実施している。研修計画を情報管理システム上で周知し、必要に応じて柔軟に変更している。毎週水曜日には事業所内で内部研修を実施している。一方で、社員育成の重要性について代表の意向を強く感じるが、教育や研修に関する方針や方向性を示す資料が確認できなかった。この点は課題として捉えたい。			
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。	放デ 19	a . ③ . c	
＜コメント＞ 保有資格、実務経験、研修履歴等の個人データが管理され、研修参加の参考資料としている。毎週実施する内部研修では、制度変更情報の周知やテーマ別研修の他、チーム毎の業績発表等、業務上必要な情報を一早く把握している。育成の鍵となるOJTは、管理者の助言とジョブトレーニングが中心であり、目標設定や評価といった体系的方法ではないため、検討の余地を残す。			
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。			
Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の保育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。	放デ 20	a . b . ④	
＜コメント＞ 現在、実習生の受入れはなされていないが、放課後等デイサービスを実習先に指定している養成校もあり、また厚労省のガイドラインでも実習については「積極的に対応することが望ましい」との記述もある。今後、実習生の受入れに向けた指導者の養成も含め、マニュアルを整備して前向きに検討することが望まれる。			

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。			
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。	放デ 21	a ・ ㉔ ・ c	
<コメント> ホームページには、基本方針や事業所の概要、第三者評価結果、保護者アンケート結果など、様々な情報が公開されている。苦情対応に関しても公表されることが望ましい。また、機関誌を毎月発行して保護者に必要な情報を提供しており、警察や学校、役所など地域関係者には事業所の様子を伝える重要なツールとなっている。			
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。	放デ 22	㉔ ・ b ・ c	
<コメント> 事業所で扱う小口現金の管理を徹底し、取扱者と決裁者を分けて内部牽制を図っている。また、顧問税理士が月3～4回財務チェックを行う他、内部監査を四半期ごとに行って事業運営の透明性を担保している。			

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。			
Ⅱ-4-(1)-① 放課後等デイサービスと地域との交流を広げるための取組を行っている。	放デ 23	① . b . c	
＜コメント＞ 運営指針の中に、事業所をオープンにすることがサービス向上に繋がる点と、子どもたちの社会性伸長には地域との接点を増やすことが重要との考え方がある。土曜日を中心にイベント参加や買い物体験などの外出での交流を行っている。地域住民を講師とした研修会を実施し、医療機関・警察・商業施設等の地域資源へ働きかけるなど、地域との良好な関係を示す証が見られる。			
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。	放デ 24	a . ② . c	
＜コメント＞ ボランティアに関しては、受入れ方針や基本的なルールは整っているが、実際の受入れはなされていない。地域と子どもたちの貴重な接点であるボランティアについて、受入れ体制を整備して前向きに対応を進めることを求めたい。			
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
Ⅱ-4-(2)-① 放課後等デイサービス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。	放デ 25	① . b . c	
＜コメント＞ 小中学校、行政、相談支援、医療機関等、事業所として必要な社会資源はリスト化されており、管理者を中心に関係強化を図っている。中でも、自立支援協議会では定期的に会合を持ち、情報共有や共通課題の検討などを行っている。家庭内虐待への対応については、児童相談所への通報や相談実績もあり、適切な連携が図られている。			
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	放デ 26	① . b . c	
＜コメント＞ 自立支援協議会子ども部会では、定期会議の中で困難事例を含む様々な課題が共有され、地域ニーズの把握に繋がっている。それらの会議内容は、全社員で共有されている。また、地域の関係機関との関わりの中で潜在ニーズを把握する機会もある。広報誌やホームページで事業所の内容を知り利用に繋がるケースも多く、ニーズに結びつく広報活動の役割を果たしている。			
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。	放デ 27	a . ② . c	
＜コメント＞ 子ども110番登録、AEDの設置、災害時の厨房貸し出し、地域清掃活動等、地域貢献活動を手掛けている。一方で、障害児支援の専門機関としての専門性の地域還元という視点で、実施可能な活動についての検討が求められる。			

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) 子どもや保護者等を尊重する姿勢が明示されている。			
Ⅲ-1-(1)-① 子どもや保護者等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。	放デ 28	① . b . c	
＜コメント＞ 子どもの個性や主体性を尊重した方針がパンフレットやホームページに明示されており、その基礎となる理念や基本方針、倫理綱領は情報管理システムにて全社員が常時確認できるようにしている。また、基本的に毎週水曜日には全社員が参加する会議がある。その中で様々な研修を実施しており、子どもの権利擁護などの研修も行われている。			
Ⅲ-1-(1)-② 子どもや保護者等のプライバシー保護等に配慮した福祉サービス提供が行われている。	放デ 29	a ② c	
＜コメント＞ プライバシーの保護については、利用開始時に必ず利用者・保護者に、ホームページでの写真の使用や新聞・広告への写真の使用についての目的や趣旨を説明し、同意する保護者からは「承諾書」を得ている。個人情報の保護の取組に加え、プライバシーの保護についても包括的な規程やマニュアルで明文化することが望ましい。			
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。			
Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して放課後等デイサービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	放デ 30	③ . b . c	
＜コメント＞ 利用の可能性のある対象者に情報が届くよう、関係機関などに機関誌を送付している。パンフレットやホームページには写真やイラストが多用され、特徴や取組みの狙いなどが分かりやすく書かれている。例年、夏休みを中心に翌年度からの利用を見据えての見学希望があるが、その都度丁寧に見学者の対応を行っている。			
Ⅲ-1-(2)-② 放課後等デイサービスの開始・変更にあたり子どもや保護者等にわかりやすく説明している。	放デ 31	④ . b . c	
＜コメント＞ 契約に際しては、「利用契約書」や「重要事項説明書」に加えて、事業所利用の詳細が分かりやすく書かれた「ご利用の手引き」を用いて説明している。また、見学時、契約時に子どもの状態や様子などの聞き取りや情報把握を行い、利用をイメージした打合わせを行っている。			
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。	放デ 32	a . ⑤ . c	
＜コメント＞ 他事業所への移行や卒業に伴う利用の終了の際は、相談支援専門員を通して情報の引継ぎを行っている。県外の遠方事業所と移行に際しての密な連携を行った実績がある。しかし、移行や退所の際の事業所としての方針・手順やアフターフォローについて明文化されたものはなく、子ども・保護者に対して退所後の相談先や相談方法が記載された文書も渡していない。			
Ⅲ-1-(3) 子どもや保護者等の満足の向上に努めている。			
Ⅲ-1-(3)-① 子どもや保護者等の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。	放デ 33	⑥ . b . c	
＜コメント＞ 「放課後等デイサービスガイドライン」に定められてる保護者向け評価と事業者向け自己評価を毎年実施し、その結果を分析し、「自己評価総括表」としてホームページに掲載している。子ども・保護者からの個別の相談については、個別支援計画の作成や見直し一連の面談の際に定期的実施している。この中でも、子どもや保護者の満足度を把握することができる。			
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。			
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。	放デ 34	⑦ . b . c	
＜コメント＞ 苦情解決の体制を「重要事項説明書」や「ご利用の手引き」に明示している。苦情は、電話や送迎時の口頭での申し出以外に、保護者との連絡システムから申し出ることにもできる。社員や管理者に申し出にくい場合は、アンバサダー（管理者の上席のマネジャー）に申し出ることにもできる。苦情の対応記録を情報管理システムにて社員周知しているが、公表する仕組みがない。			

Ⅲ-1-(4)-② 子どもや保護者等が相談や意見を述べやすい環境を整備し、子どもや保護者等に周知している。	放デ 35	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 子どもからの相談については相談室にて話を聞くようにしている。保護者については、保護者との連絡システムを使用している。連絡システムが使えない保護者については、管理者以上の対応になるが携帯のショートメールを使用する場合もある。今後は、様々な相談受付方法があることや相談相手を分かりやすく説明した文書を作成する等、周知の取組みが望まれる。		
Ⅲ-1-(4)-③ 子どもや保護者等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。	放デ 36	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 現場や送迎時に受け付けた相談には、SNSでリアルタイムの社員間の共有を行い、事後に相談内容や対応などの記録を情報管理システムに記録している。内容により管理者・アンバサダーが対応する。相談の受け付け、共有、対応、記録などの一連の流れは確認できるが、これらの手順に加え、相談への姿勢・対応結果の説明なども含めたマニュアルやフロー図の整備を期待したい。		
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。		
Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な保育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。	放デ 37	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 毎日の掃除の際に破損個所や危険個所の確認を行っている。ヒヤリハットと事故の記録を残し、安全管理と事故防止の研修を行っている。「事故対応マニュアル」があるが、総論的な内容であるため、事故発生から初期対応、救急搬送の基準、連絡体制などを定めた実際の場面に活用できるフロー図などを使った分かりやすいマニュアルの整備が求められる。		
Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	放デ 38	㉔ ・ b ・ c
<コメント> 感染症対策として定期的な感染対策員会を開催し、感染症に関する研修と訓練を実施している。また、「感染症BCP（感染症版事業継続計画）」も作成され、情報管理システム上で常時職員が確認できるようになっている。子どもの通うそれぞれの学区の感染症の発生状況にも留意するなど、子どもの安全確保に適切に対応している。		
Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的にしている。	放デ 39	㉔ ・ b ・ c
<コメント> 災害発生時の連絡方法も含めた対応マニュアルは「ご利用のしおり」にも掲載されている。「災害BCP（災害版事業継続計画）」も作成され、それに基づいて研修と訓練が行われている。災害時の社員・管理者の参集基準や安否確認の方法などは、情報管理システム上で確認することができる。		

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保		
		第三者評価結果
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。		
Ⅲ-2-(1)-① 発達支援について標準的な実施方法が文書化され発達支援が提供されている。	放デ 40	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 発達支援の取組みについて、事業所の方針としての支援プログラムをホームページにも記載している。今後は、社員誰もが必ず行うべき基本となる部分を共通化することで、支援者の違い等による発達支援の水準や内容の差異を極力なくし、一定のレベルを維持できるよう標準的な実施方法を文書化することが必要である。		
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。	放デ 41	a ・ ㉔ ・ c
<コメント> 始まりの会や帰りの会等での子どもの役割分担や進め方などがルール化されている。一日の流れを示す子どもごとのスケジュールボードが活用されている。調理実習の際の衛生管理など、普段から場面ごとの手順がある。このような標準的な実施方法を文書化することで、手順が実態にそぐわなくなった際に見直しができる。定期的な見直しの仕組みを構築されたい。		

Ⅲ-2-(2) 子どもに対する個別支援計画(児童発達支援計画)が策定されている。		
Ⅲ-2-(2)-① 個別支援計画(児童発達支援計画)を適切に作成している。	放デ 42	㉓ ・ b ・ c
<コメント> 児童発達支援管理責任者が適切に配置されている。アセスメントを行った上で、改定された「放課後等デイサービスガイドライン」に則り、本人支援の5領域の視点で個別支援計画が作成されている。作成時にはミーティングの中で社員の意見を聞いて作成している。また、支援前のミーティングにおいて、個別支援計画に基づいて打合わせを行っている。		
Ⅲ-2-(2)-② 定期的に個別支援計画(児童発達支援計画)の評価・見直しを行っている。	放デ 43	㉓ ・ b ・ c
<コメント> 定期的に個別支援計画のモニタリングが行われている。モニタリングの際には、会議を通して社員の意見が反映されている。		
Ⅲ-2-(3) 発達支援実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-① 子どもに関する発達支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間共有化されている。	放デ 44	㉓ ・ b ・ c
<コメント> 支援の実施の記録は、情報管理システムにて統一書式で利用者個々に記録され、全社員が閲覧確認できる。記録の内容や記録頻度に差異が生じないよう、見本となる記述例が記載されている。情報管理システム上での支援記録は、必ずしも毎日記録されていないが、保護者との連絡システムや連絡ノートに利用日の様子を記録し、必ず利用ごとの記録が残るようにしている。		
Ⅲ-2-(3)-② 子どもや保護者等に関する記録の管理体制が確立している。	放デ 45	㉓ ・ b ・ c
<コメント> 個人情報保護に関する方針を「運営規程」や「重要事項説明書」に明記し、社員には「就業規則」に載せて雇用時に守秘義務に関する内容の確認をしている。「個人情報保護規程」は現在作成中で、完成後には社員研修が計画されている。学校や相談支援事業所、他事業所との連携の際には、利用者・保護者から「情報提供同意書」を取っている。		

【内容評価基準】

A-1 発達支援

		第三者評価結果
A-1-（１） 子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境の整備		
A-1-（１）-① 子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境を整備している。	放デ 46	① ・ b ・ c
＜コメント＞ 子どもたちはスケジュールボードで一日の過ごし方の見通しを立て、学習室は仕切りやパーティションで刺激の統制が図られている。静養室はないが、体調不良時は個室化された相談室で休むことができる。広い活動室にて玩具で遊び、タブレットやパソコンを使うこともできる。玩具や本は法人内の他事業所と定期的に入れ替え、飽きさせないように工夫している。		
A-1-（２） 放課後等デイサービスにおける発達支援		
A-1-（２）-① 子どもが放課後等デイサービスに自ら進んで通い続けられるように支援している。	放デ 47	① ・ b ・ c
＜コメント＞ 毎月の予定表を配付し、子どもに週末利用日や長期休み時の過ごし方が分かるようにしている。日々の過ごし方は個々のスケジュールボードにて示し、一日の見通しが持てるように配慮している。休日や長期休み時には子どもが楽しめるように意見を聞き取り、調理会や外出・外食などを企画している。保護者とは、情報連絡システムを通して様子などを知らせている。		
A-1-（２）-② 子どもの出欠席を把握し、適切に支援している。	放デ 48	① ・ b ・ c
＜コメント＞ 利用予定日の追加や変更の希望があれば、「利用追加変更届」を提出してもらっている。当日の欠席の場合には、電話や情報連絡システムにて連絡が入る。保護者の失念等により事業所に連絡なく学校を欠席・早退したりして、職員が学校に迎えに行っても子どもがいない場合には、家庭に連絡を入れて所在の確認をしている。		
A-1-（３） 子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする発達支援		
A-1-（３）-① 障害のある子どもであることに留意し、子どもの主体性が尊重されているかを重視する。	放デ 49	① ・ b ・ c
＜コメント＞ 事業所での生活時間の区切りが決められ、障害特性に配慮した伝え方にも工夫している。長期休み時には、子どもの希望を聞き、調理会や外出・外食、プール遊びなども行っている。地域イベントを活用することもある。子どもの過ごし方については、保護者に「ご利用のしおり」で事前に説明するとともに、様子は保護者との情報連絡システムにて知らせている。		
A-1-（３）-② 日常生活に必要となる基本的な生活習慣を取得できるように支援している。	放デ 50	① ・ b ・ c
＜コメント＞ 事業所に到着した後の流れが出来上がっており、ハンガーに上着をかける、個別のロッカーに荷物を置く、その後に手洗いなどを行う、等がスケジュールボードで示され、基本的な生活習慣が身に着くような取り組みが行われている。また、帰りの会なども利用する子どもの学年ごとに役割分担が決められている。		
A-1-（３）-③ 子どもが障害や発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように支援している。	放デ 51	① ・ b ・ c
＜コメント＞ 子どもの障害特性や発達段階等は、利用開始時のアセスメントで保護者から聞き取っている。日々の様子については、学校への迎え時に担任教諭から様子を聞き、気になることがあればSNSにて迅速に社員間で共有している。事業所での自由遊びでは、子どもの発達段階に応じて遊びを選択できるよう、パソコンやタブレット、本、玩具等を揃えている。		
A-1-（３）-④ 子ども同士の関係を豊かに作り出せるように支援している。	放デ 52	① ・ b ・ c
＜コメント＞ パソコンやタブレットは使用時間が決められ、子ども同士で譲り合う関係が醸成されるよう見守っている。チーム戦のゲーム大会を企画し、子ども同士の作戦会議でお互いに意見を出し合い、協力する機会を設けている。子ども同士のトラブルがあった際には、職員が間に入ってその場を収め、保護者にも報告している。		

A-1-(3)-⑤	子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように支援している。	放デ 53	② ・ b ・ c
<コメント> 長期休み時にイベントを行う際には、子どもたちに意見を聞いて計画を立てている。また、おやつ作り会議を行い、子ども同士で話し合う機会を設け、希望のおやつを作れるようにしている。子どもからの相談については、必要に応じて相談室で個別に話を聞くようにしている。			
A-1-(4) 固有の支援を必要とする子どもへの適切な発達支援			
A-1-(4)-①	障害のある子どもの受入れの考え方を理解したうえで、受入れに努めている。	放デ 54	a ・ ② ・ c
<コメント> 受入れの判断基準は明文化されていないが、原則、送迎に要す時間を考慮し、適切な活動時間が確保できるかで判断している。現状は、障害手帳所持者と未所持者が半々であり、所持者の中でもC判定の子どもが大半を占める。今後は、受入れの判断基準や断る際の相談支援事業所との連携なども含め、対応・手続きを入所案内や受入れの手順書等に記載することが望まれる。			
A-1-(4)-②	障害のある子どもの発達支援に当たっての留意点を踏まえ、発達支援を行っている。	放デ 55	② ・ b ・ c
<コメント> 毎日の打合わせで、個別支援計画を確認して支援にあたっている。支援の記録は情報管理システムに記録し、他の社員との共有を図っている。必要に応じて随時ミーティングを行い、子どもの支援についての事例検討を行っている。その内容は、情報管理システムの個人記録や打合わせの記録に残されている。他の事業所とも連携し、必要に応じて担当者会議に参加している。			
A-1-(4)-③	特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。	放デ 56	a ・ ② ・ c
<コメント> 特に配慮が必要な子どもや保護者には、相談支援専門員を中心に関係機関で状況を把握して共有している。社員は、普段と違う子どもの様子で変化を察知している。家庭での虐待が疑われる際には、児童相談所への通報の「189」のポスターを掲示する他、子ども家庭センターへの通報の方法や、緊急性が高い場合の対応方法等をあらかじめ決めておくことが望ましい。			
A-1-(5) 安全と衛生の確保			
A-1-(5)-①	放課後の時間帯におやつを適切に提供している。	放デ 57	② ・ b ・ c
<コメント> 子どもたちに意見や希望を聞き、既定の金額を下回らないようなおやつを用意して提供している。時には子どもにもおやつを購入する機会を設け、買い物の経験や嗜好の把握をしている。事業所でおやつ作りをする際には、子ども主体のおやつ会議を行い、子どもたちの希望するおやつを作れるように工夫している。			
A-1-(5)-②	食に伴う事故（食物アレルギー事故、窒息事故、食中毒等）を防止するための対応を行っている。	放デ 58	② ・ b ・ c
<コメント> アレルギー児については利用開始時に把握し、食物アレルギーがある子どものリストを冷蔵庫に貼って社員間で共有している。アレルギー児へのおやつや昼食の提供は、別メニューで対応している。食中毒や食べ物アレルギー等に関するマニュアルは整備されており、社員研修も定期的に行われている。			
A-1-(6) 安全と衛生の確保			
A-1-(6)-①	子どもの安全を確保する取組を行っている。	放デ 59	a ・ ② ・ c
<コメント> 毎日の清掃時に、設備や玩具等に異変があればその場で対応している。事故の発生に備えて「事故対応マニュアル」を作成し、記録を残して社員全体で共有している。しかし、設備や遊具等の「安全点検表」はなく、点検頻度・点検者を定めて記録を残す仕組みもない。「事故対応マニュアル」は総論的であり、事故発生時に参照できるフローチャート等を検討されたい。			
A-1-(6)-②	衛生管理に関する取組を適切に行っている。	放デ 60	a ・ ② ・ c
<コメント> 子どもたちが通所する前に清掃を行い、衛生管理に関する社員研修を実施するなどの取組みがある。しかし、衛生管理についての点検項目や点検頻度が明文化されていない。調理をする際の衛生管理（手洗いやエプロンの着用等）は、子どもと社員で十分な取組みをしているが、どの社員でも同様の手順で支援できるように、標準的な実施方法の文書化を望みたい。			

A-2 保護者・学校との連携

			第三者評価結果
A-2-(1) 保護者との連携			
	A-2-(1)-① 保護者との協力関係を築いている。	放デ 61	② ・ b ・ c
<コメント> 保護者には、送迎時を中心に様子を報告し、意見や相談を聞いている。また、社員や管理者に話しにくいことは、アンバサダーという管理者の上席のマネジャー的な役職の社員にも相談できる。法人のイベントには利用者や保護者が多数参加しており、法人や事業所の事業活動に対して協力的である。			
A-2-(2) 学校との連携			
	A-2-(2)-① 子どもの生活の連続性を保障するため、学校との連携を図っている。	放デ 62	② ・ b ・ c
<コメント> 学校への迎え時に担任教諭から子どもの様子を聞き取り、相互に情報を共有している。また、「学年だより」や年間行事予定を確認し、学校での行事予定や下校時間などを把握している。子どもの担当者が窓口になり、学校の担任教諭と密な連携を図っている。			

A-3 子どもの権利擁護

			第三者評価結果
A-3-(1) 子どもの権利擁護			
	A-3-(1)-① 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	放デ 63	② ・ b ・ c
＜コメント＞ 法人の「倫理綱領」や虐待防止に関する規程、マニュアルが作成され、社員に周知されている。また、子どもの権利擁護と虐待防止の研修も行われている。虐待を発見した際の通報先については、児童相談所の「189」の啓発ポスターを事業所内に掲示している。			