

## 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。	a	・理念は、ホームページやパンフレットへの記載を通じて対外的に公開されている。運営ビジョンは年度初めの職員会議において説明し理解を深められているようにしている。職員の理解・認識を促すことに力を入れていることがうかがえる。また、子どもや保護者などに対しては、保護者会や学習会の中で日常事例をもとに積極的な話し合いを持ち、この話し合いを踏まえて個人的にも集団的にも事業所が目指していることを適切に理解できるように取り組んでいる。
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。	a	・センターの運営ビジョンを作成する際に、こども・保護者のニーズ・意向は随時のアンケートで把握し、職員の意見などは面談やミーティング時に把握し、事業所自己評価に反映させている。市の福祉事業全体についての調査や福祉計画の策定動向の分析をベースに、センターの課題を洗い出し、令和7年度中に運営ビジョンの取り組みの見直しを予定している。さらに、年1回庁内で事業評価を行って次年度計画に反映させている。
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。	a	・市の上位計画をベースに単年度の事業計画書を作成しており、基本理念・方針を謳い、事業の方向性を示している。
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。	b	・中・長期的な計画としては、第2次古河市総合計画、第4期古河市障害者基本計画、第7期古河市障害福祉計画、第3期古河市障害児福祉計画などを位置づけている。それらの中・長期事業計画の実現に向けて、単年度事業計画を策定している。単年度事業計画の策定にあたっては、当該年度の事業総括を行って課題を抽出して次年度計画に活かすことに努めている。さらに、各行事や業務担当ごとに職員を決め、スケジュール管理をしながら計画的に取り組んでいる。
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。	a	・次年度計画については、前年度8月に実施計画を策定している。実施計画には目標値を定めている。個々の事業活動については各担当者が検討を重ね、係長会議や職員会議などにおける検証を踏まえて計画的に取り組む流れとしている。現場職員の発想・意見・反省等を取り入れ、利用者本位の支援内容となるように心がけている。
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。	a	・単年度事業計画は、職員会議において職員に説明され周知を図っている。業務の進捗状況については、各係ごとの係長が把握し、係長会議において共有している。また、センター長は職員との個別面談を年間3回実施しており、個人の業務の進捗状況の確認・助言を行って事業が適切に推進できるようにしている。年2回、支援計画の進捗状況や達成状況などを確認するために管理責任者をはじめ各専門職が出席する個別支援会議を開催して、利用者情報を共有している。

## 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)	②事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a	・支援に関する基本的な考え方や地域支援、主な行事等はホームページに掲載しており、これらの対外活動が同時に保護者に対しても情報提供の場となっており、家族の社会的孤立化を防ぐ役割も果たしている。また、WAM NETによる情報公開や古河市障がい福祉課が発行している古河市児童通所サービス等のガイドブックにおいて活動や事業所PRなどを掲載している。さらに、センター全体として各種の専門委員会を設けて、円滑な事業所運営に取り組めるようにしている。
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	・年1回、事業所自己評価を実施しており、業務担当者が評価結果を分析して、職員会議において課題の共有や改善策の検討に取り組んでいる。支援計画をはじめ単年度事業計画は達成目標を明確にすることにしており、「達成」「未達成」などについて具体的な事例をもとに振り返り、組織一丸となって質の向上に取り組めるようにしている。さらに、センターの事業についての結果や評価、改善点などについては、子育て包括支援課で作成している事業概要に記載して公表している。
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	・個別のケースにおいては課題を明確にするために、職員全体で検討するケース検討の機会を設けている。先進事例からも学ぶことに努めており、研修などによって得た情報を共有している。職員間での検討の機会を適宜設け、よりよい実施に向けて情報共有を大切にしている。なお、前出の通り、事業所自己評価の分析、共有、改善点を明確にするなどの「課題改善に向けてのスキーム」は整っていることがうかがえる。ただし、事業所では、具体的な改善計画の策定にまでは至っていないことを課題としている。
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。	a	・管理者の役割等については、古河市児童発達支援センターぐるんば管理運営規則、職務分掌は古河市事務分掌条例及び古河市事務決裁規程に定められている。経営層の役割や責任については、組織図を明示しており、事業所全体の組織体制を説明する中で伝えている。また、日常的に現場実務の指揮監督や業務の進行管理などに携わることで、事業所運営をリードしている。所長は職員会議において、事務手続きに関する事項を職員に周知している。有事における管理者の役割と責任については業務継続計画（BCP）で明記されている。
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。	a	・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などは、就業規則をはじめ、古河市職員服務規程、コンプライアンス行動指針などに明記されている。改正があった際には都度新たな書式を配付して迅速に伝えることにしている。さらに、古河市職員コンプライアンス行動指針をベースに、毎年、職員全員がコンプライアンス宣言を行い注意喚起を促している。
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	・センターの運営ビジョンは、必要に応じて見直すことにしている。また、センターでは事業所自己評価を年1回行い、課題の把握に努めている。職員とは人事評価制度に基づく面談を通して指導・助言を行い、個々の目標達成を支援している。組織全体の質の向上に関しては、職員会議等を活用して課題の共有と検討に取り組んでいる。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利用できることについては、利用開始時（契約時）にサービス重要事項説明書を用いて手続きを説明し周知に努めている。

## 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	(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	・所長は年末、年始、年度末などの職員会議において、定期的に事業所や自らの役割と責任について全職員に伝える機会を設けたり、関連法の趣旨や人権擁護の重要性等について会議において説明して周知に努めている。さらに、センターの運営ビジョンをベースに計画的に事業展開を示唆している。また、福祉部部长、子育て包括支援課課長、所長などによって、人員配置についての要望などを行ったり、必要に応じて経営の改善や業務の実効性を高めるための協議に取り組んでいる。
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。	a	・人事に関する具体的な計画は、古河市職員人材育成ビジョンに定められている。人材確保に関しては、市の人事担当課において実施している。採用に関しては、年1回の新年度開始に合わせた採用のほか、産休・育休取得代替職員採用など、必要に応じて随時採用に取り組んでいる。また、研修概要を定め、職員の育成についての考え方を明らかにし、職層研修を実施して職層に応じた専門研修を受けることで、自らの役割や職務に自発的に対応できるよう働きかけている。
Ⅱ	2	(1)	②総合的な人事管理が行われている。	a	・基本的な人事管理については職員課が行っており、古河市職員人材育成ビジョンや古河市の待遇に関するマニュアルに期待する職員像等が明記されている。人事基準に関しては、古河市職員の初任給、昇格、昇給に関する規則、古河市人事評価実施規程等に基づいて実施されている。また、センターの運営ビジョンでは、職員が遂行する業務の方向性を明示し、個人面談において職員一人ひとりの目標を共有し達成を支援する流れとしている。正規職員や会計年度任用職員などの勤務形態を設け、さらに人間性を重視して療育に必要な人材の採用に取り組んでいる。
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。	b	・古河市職員安全衛生管理規則をもとに職員の就業状況を把握し、心身の健康と安全確保に努めている。全庁的に出退勤の管理をはじめストレスチェックを実施しており、結果に基づいたアドバイスがなされるようにしている。職員向けのメンタルヘルスに関する相談窓口等が設置されており、いつでも気軽に相談できるようにしている。また、センターの職員に関しては年に3回、所長との個人面談を実施し、必要性に応じて福祉部部长、子育て包括支援課長と共有するなど、職員一人ひとりの意見などを聞き取る体制を設けている。
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。	a	・職員の育成計画については古河市職員人材育成ビジョンに定められている。また、市の人事評価制度に基づいて職員一人ひとりが年度初めに「業務目標」を作成し、年に3回（期首・中間・最終）所長と個人面談を行っている。個人面談を通して、個々の職員に合わせた組織方針の説明するなどの指導・助言に取り組んでいる。また、職員が作成する業務目標・成果シート内に「能力開発・自己啓発の目標」の項目を定めており、職務上の能力向上、研修への参加、資格取得などを明示して、円滑に取り組めるようにしている。
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	・職員の専門性の維持・向上を目的に、古河市職員人材育成ビジョンや当該年度の研修概要に研修計画が明示され実施している。また、事業所内研修として虐待及び身体拘束等適正化に関する研修、感染対策研修・訓練、ケース検討会（年2～3回）、技術講習会（年1回）を実施している。さらに、外部研修には全職員が参加できるように配慮している。また、実施計画・予算編成時に職員の意見を反映し、次年度の研修計画に反映させている。

## 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)	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	・各職層研修に加え、職員本人の意向と管理職が求める水準を考慮して、各種の研修に受講できるようにしている。特に専門性を高めることを目的に、療育知識・技術の習得のための外部研修にも積極的に受講を促している。専門資格の取得状況は、免許証や受講修了証などで把握している。新任職員に関しては古河市の新採トレーナー制度に基づき、個別的なOJTを実施している。階層別研修は職員課で研修計画を立てて実施し、職種別研修については年間計画を立ており、一人一つは受講できるよう配慮している。
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	・事業所では実習生の受け入れを積極的に行っており、職種ごとに都度プログラムを作成し実施している。指導者研修に関しては各職種の指導者研修の受講や、各学校の実習指導者会議等に参加している。ただし、実習生の受け入れに関しては各学校の実習マニュアルに則っているため、センター独自のものはない。コンプライアンスなど市の基準に沿った「実習生受け入れマニュアル」を設けることが望まれる。
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。	b	・予算・決算については市のホームページに公開されている。第三者評価の受審、苦情・相談体制については、重要事項説明書に明示している。苦情・相談の体制については、古河市福祉サービスに関する苦情等解決実施要綱に基づいて実施することになっているが、苦情・相談の受け付けがないため公表は実施していない。法人の理念等については、古河市児童発達支援センターぐるんば管理運営規則に定められており、また、センターのホームページやWAM NETによって開示している。
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。	a	・古河市文書事務規程、同会計規則、同契約規則、同物品購入等契約事務取扱要綱、同事務決裁規程等に基づいて事務手続きを行っている。公金については月末に確認し、チェックリストによって報告している。定期監査・決算審査などの外部委員のチェックを受け、指摘事項をもとに経営改善に取り組んでいる。地域への情報発信はホームページを活用しており、今年度よりホームページの「支援プログラム」にセンターの理念を明示している。さらに、利用者（保護者）には隔月で「ぐるんばだより」を配付している。
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	・本庁内の各課とは日頃より連携を密にしており、必要に応じて保護者に情報提供して利用（活用）できるようにしている。また、古河市子どもの発達支援ガイドブックを作成し、ホームページやセンター内で閲覧できるようにしている。未就園の子どもには、保育所交流を実施している。さらに、就学・就園に関しては子ども一人ひとりの置かれている状況・発達ニーズに則した助言とともに必要な助言を提示している。
Ⅱ	4	(1)	②ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c	・県内の養成校や古河市在住の学生の実習希望は積極的に受け入れている。ボランティアについては、過去において行事の際に市内の専門学校に要請をしていたが、現在は実施していない。また、受け入れ体制の確立までには至っていない。

## 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	・育児・子育て支援・就学・イベント等の地域の情報は、事業所内掲示やパンフレットなどを常置して提供している。また、「子どもの発達支援ガイドブック」には、発達に支援が必要な子どもと家族のサポートを行っている施設団体情報などが盛り込まれており、必要とする保護者に適宜提供している。また、それらの内容については職員会議で共有し、職員がいつでも手に取ることができる場所に設置している。さらに、通所支援事業所交流会・職員研修会の開催や、自立支援協議会への参加などを通じ、地域の課題解決に向けて取り組んでいる。
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。	b	・複合施設全体として事業所機能を地域に還元することに取り組んでおり、包括的に担当する仕組みが整っている。児童発達支援講演会や市民であればだれでも申し込める古河市出前講座「どこでもレクチャー」も実施している。センター職員は市職のため、災害時は保健師相談班として活動したり、福祉避難所にセンター職員を担当者として派遣している。必要に応じて他課と連携して対応している。
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	・保育園・幼稚園、児童館、学校などを訪問した際は、積極的な情報交換に努めて地域ニーズの把握に取り組んでいる。各種研修会など地域支援の実施後は必ず参加者アンケートを取り、地域のニーズを掘り起こすようにしている。また、母子保健事業の発達相談に職員を派遣し、育てづらさを感じている保護者の相談に応じ、電話による相談は随時行っている。通所支援事業所交流会やつながるミーティング、児童発達支援講演会など、地域のニーズをふまえた企画を展開している。センター運営ビジョン内に計画を明示している。
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	・関係法令の改正があった場合には職員会議を通して共有し、利用者には都度新たな書式を配付して迅速に伝えることにしている。運営ビジョンや利用契約書・重要事項説明書などで、利用者を尊重したサービスを実施することは明示している。職員間でも職員会議、個別支援会議、利用調整会議等を通して、利用者のニーズにあったサービスについて意見交換している。利用者の尊重や基本的人権への配慮については、虐待防止・身体拘束等適正化マニュアルに明記されており、研修を通じて理解を深めている。
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	・個人情報の取り扱いやプライバシー保護等の権利擁護については、古河市個人情報保護条例や古河市児童発達支援センターぐるんば管理運営規則に明示されている。利用者の基本的人権への配慮については、虐待防止・身体拘束等適正化マニュアルに明記されており、職員研修のテーマとして設定して学べるようにしている。また、個人情報保護については利用契約書にも明記して契約時に説明し周知を図っている。さらに、個別療育や保護者面談では個室を準備し、相談しやすい環境づくりに配慮している。
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。	b	・センターパンフレット及びホームページでは、ともに事業所概要、療育内容、利用手続き、アクセスなどを掲載している。また、センターのパンフレットをホームページに掲載し、誰でもダウンロードできる環境を整えている。紙のパンフレットについては、関係機関には配付するとともに必要に応じてコピー等で対応し、随時見直しをしている。さらに、センターホームページの療育紹介は、分かりやすいイラストやことばを用いて理解を促している。見学希望者には、職員が一人ついて丁寧に対応することになっている。

## 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	(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。	b	・サービス開始時は利用契約書・重要事項説明書・事業についての資料を用いながら説明し同意を得ている。事業内容の説明資料は年度ごとに作成・配付しており、サービス変更時に活用できるよう、サービス内容についても記載している。また、変更時は利用児童や家族が不安にならないよう、担当者から十分に説明をするよう心がけている。特に配慮が必要な利用者（保護者）については、ケースバイケースでの対応をしているため、ルール化はせず、柔軟な対応をとっている。
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。	b	・サービス利用終了時には、保護者の依頼により「就学支援シート」療育機関記載欄に、成長・発達に関する配慮事項や指導内容について記入し、就学先の学校への情報提供を行っている。また、ほかの事業所に移行する利用者で希望がある場合には経過報告書を作成し保護者に手渡ししている。サービス利用終了後であっても相談ができることや、就学後に提供しているサービスについては最終面談時に保護者に説明して支援の継続性に配慮している。終了時に配付する「つなげるシート」には最終担当者名をつけ、いつでも相談できるよう案内しているが、特定の担当者は設けていない。
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。	b	・事業所自己評価を用いて、利用者（保護者）から年に1回評価を受けている。その評価結果を受けて職員内で改善案を出し合い、職員会議で共有している。また、個別支援計画や訪問報告時には個別面談を実施しており、利用者や家族のニーズの聞き取りを丁寧に行うことにしている。活動の反省時には職員の利用児への働きかけ、言葉かけ、対応法について、適切な働きかけや指示の出し方を話し合い、次回の活動に反映させている。ただし、利用者会や家族会は現在は発足されていない。
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	・事業所では、古河市福祉サービスに関する苦情解決実施要綱に基づく体制を整えており、重要事項説明書に苦情対応の仕組みを明記するとともに、第三者委員の連絡先をセンター内に掲示するなど、周知に努めている。また、自己評価の際には匿名回答を可能とし、利用者や家族が意見を出しやすい環境づくりが図られている。苦情受け付け件数は現時点でゼロではあるが、自己評価を通じて得られた意見は、必要に応じて全職員で共有され、サーバに保管されている。さらに、年1回の自己評価結果は全利用者が閲覧できるように室内掲示するとともにホームページでも公開されており、透明性のある運営と福祉サービス向上への姿勢がうかがえる。
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	・利用者が相談や意見を気軽に表明できるよう、日常のグループ活動や個別支援の場を活用し、意見を聞く機会を意図的に設けている。また、個別支援計画の作成時にはアンケートを実施し、事業所自己評価の際にも意見を吸い上げる仕組みが構築されており、それらの案内は担当職員が通知文を通じて丁寧に周知を図っている。さらに、相談時の環境にも配慮がなされており、個室での対応を希望する利用者にはプライバシーを確保した空間を、オープンスペースを好む場合には廊下のソファを活用するなど、個々のニーズに応じた柔軟な対応が実践されている。こうした取り組みにより、相談しやすく意見を述べやすい環境づくりが具体的に実現されている。

## 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。	a	・利用者からの相談に対して迅速かつ組織的に対応できる体制が整えられている。各担当者が相談内容を記録し、管理職が確認・助言を行うことで、対応の質と一貫性が確保されている。また、保護者同伴の支援体制を活かし、日々のサービス提供時に相談の有無を丁寧に確認する体制が整えられている。さらに、個別支援計画の作成時に実施されるアンケートや事業所自己評価を通じて、利用者の意見を継続的に把握する仕組みが構築されている。相談内容によっては電話での即時対応も行われており、状況に応じた柔軟な判断と行動がなされている。こうした一連の取り組みは、信頼に基づく対話を重視した支援姿勢の表れであり、サービスの質の向上にも資するものである。
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	・事業所では、水害リスクの高い地域特性を踏まえ、水害・地震・火災・感染症の順に優先順位を設定し、センター全体で安全計画を策定している。年間計画に基づく研修や訓練を実施しており、実効性のある体制が構築されている。また、不審者対応や緊急時の行動手順を明記したマニュアルも整備され、全庁的に作成されたリスク管理票は定期的に見直されている。さらに、事故やヒヤリハット事例については、サーバー上で一元管理により情報の蓄積と共有がなされ、職員会議などを通じて要因分析と再発防止策が検討されており、安心・安全な支援体制の構築と実効性のある運用が実現されている。
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	・感染症予防・蔓延防止についての指針およびマニュアルに責任と役割分担を明記し、全職員に配付・共有することで、体制の周知と徹底を図っている。これらのマニュアルは感染対策委員会により年1回見直され、常に現場の状況に即した内容へと更新されている。また、感染症に関する研修・訓練を年2回実施し、職員の予防意識と対応力の維持・向上に取り組んでいる。発生時には対応書類をセンター内で統一管理し、迅速かつ的確な対応が可能となる体制を整備しているほか、グループ療育時には体調不良の兆候がある利用者の利用を控えるなど、予防的措置にも配慮が行き届いている。こうした一連の取り組みから、感染症予防と安全確保への高い実践力がうかがえる。
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	・事業所では、業務継続計画および要配慮者施設避難確保計画に基づき、災害時の対応体制を明文化しており、組織的な備えがなされている。安否確認手段として、LINE・メール・電話を併用し、正規職員間ではロゴチャットも活用されるなど、多層的な情報伝達体制が構築されている。また、情報伝達訓練を通じて、緊急時の連携体制の強化にも取り組んでいる。さらに、備蓄については、市の避難所体制に連動しつつ、児童の避難までの時間を想定した水や食料を防災バッグに準備しており、立地や施設機能に応じた現実的な対応が講じられている。
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	・事業所では、「支援計画作成時に必要な文言集&基礎知識」や「ご家族・お子さんとともに歩む1年間のロードマップ」などを整備し、支援内容を文書化したうえで、職員間で共有しながら標準的なサービスを提供している。また、古河市児童発達支援センターぐるんば管理運営規則において、利用者の尊重やプライバシー保護、権利擁護に関する姿勢が明記されており、支援における基本的価値が明文化されている。さらに、新採トレーナー制度によりトレーナーが新人職員をOJTで支援する仕組みが導入され、文書化された実施方法の確実な定着が図られている。支援の質の維持・向上に向けて、文書、研修、実践が連動した体制が構築されている。

## 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	(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。	a	・個別支援会議に複数の職員が参加し、利用者の特性や支援上の課題について多面的に検討している。その際、支援内容をフローチャート化することで視覚的に整理し、標準的な実施方法の再確認や改善につなげる工夫がなされている。さらに、個別支援計画の作成に際しては、保護者からの要望を必ず確認し、その内容を支援方法の見直しに反映することで、個性性と柔軟性のある支援が実現されている。こうした一連の取り組みは、職員間の共通理解を促すとともに、利用者や家族の意向を反映した標準的な支援の継続的な更新につながっており、実効性のある見直し体制が確立されている。
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	・事業所では、個別支援会議において個別支援計画や専門的支援実施計画を関係職種で共有し、各専門職が助言を行いながら、計画の立案および見直しを行っている。アセスメントにおいては、職種ごとに役割を明確にし、必要に応じて発達検査や読み書き能力の評価などを組み合わせて、個々の状態像を的確に把握している。利用者ニーズの把握には、年2回の計画見直し時期にアンケートを実施し、本人の意向を反映した支援計画の策定につなげている。さらに、支援が困難なケースについては、担当者会議を開催し、支援方法を多角的に検討するなど、組織的かつ柔軟な対応がなされている。こうした一連の取り組みにより、質の高い個別支援の実現が図られている。
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	・概ね6か月ごとに個別支援計画の見直しを実施しており、個別支援会議において計画内容を多職種で共有し、それぞれの専門的視点から助言を受けながら見直しや再策定を行う体制が整っている。見直しにあたっては、年2回のアンケートを通じて利用者のニーズや意向を丁寧に把握し、計画に反映させている。また、支援方針に変更が生じた場合には、利用調整会議を通じて関係職員に情報を速やかに共有し、対応の統一が図られている。さらに、計画の変更時には所長・課長を含む関係者で決裁を行い、内容を利用者に文書で配付するなど、手続きの透明性と合意形成にも配慮されている。
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。	a	・各サービス種別に応じた定型様式に基づいて記録を行い、記載内容の統一と情報の正確性が保たれている。すべての記録には係長・所長が必ず目を通す仕組みが整えられており、記録の内容が管理的視点からも確認されている。情報の共有については、記録の決裁・回覧による伝達に加え、グループ療育では開始前後のミーティングを通じて職員間の即時的な情報交換が行われている。また、個別支援会議や個別ミーティングの場でも情報を精査・共有しており、支援の一貫性が確保されている。紙媒体の記録はファイリング、報告書類は文書管理システムで共有されており、記録・伝達・活用の各段階で体制が整えられている。
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	・事業所では、古河市個人情報保護条例に基づき、記録の保管・保存・廃棄および情報提供に関する運用ルールが整備されている。全庁的に文書主任および文書担当が配置されており、個人情報を含む記録は必ず施錠可能なキャビネットに保管するなど、適切な管理が行われている。また、個人情報の取り扱いについては朝礼や職員会議を通じて定期的に確認を行い、職員の意識向上と遵守の徹底が図られている。さらに、利用者や家族には契約時に個人情報保護の方針や具体的な運用について丁寧に説明しており、理解と同意を得る仕組みも整えられている。

## 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	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	<p>・自己表出が難しい利用者に対しても、日々の行動や反応から丁寧に意向を読み取り、意思決定を尊重した支援が行われている。単に支援者の解釈にとどまらず、利用者の視点に立ち、その選択や希望が具体的に支援に反映されるよう努めている。また、合理的配慮の検討は各利用者ごとに行われ、その内容は個別支援計画に明記されることで、全職員が共通理解を持って支援にあたれる体制が整っている。さらに、グループ療育など複数職員が関与する場面では、終了後のミーティングを通じて利用者の権利や支援方針について意見を出し合い、職員間での振り返りと価値の共有が図られている。こうした実践は、エンパワメントを基盤とした支援の質を高めている。</p>
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。	b	<p>・虐待防止・身体拘束等適正化マニュアルを整備し、権利侵害の防止に関する手続きや対応方針を明文化し、職員に徹底している。身体拘束はこれまで一度も行われておらず、緊急対応が必要な場面に至らないよう日頃から予防的視点を持った支援が実践されている。また、マニュアルを基盤とした体制整備により、職員が共通認識のもとで対応できる環境が整えられている。一方で、権利侵害に関する具体的な事例や内容については、現時点で利用者への周知がなされておらず、今後は本人理解を促進する観点から、わかりやすい形での情報提供や説明の工夫が望まれる。予防的支援と職員教育を基盤とした体制に、利用者視点の強化が加わることで、より実効性のある権利擁護が期待される。</p>
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	<p>・事業所では、個別支援計画の作成時に、利用者の年齢や発達段階、特性を的確に捉えたうえで、自立に向けた具体的な支援方法を提案し、家族と連携しながら実践している。支援は、生活動作の自力による実行を見守る姿勢を基本とし、必要な場面では即時に援助を行うことで、利用者の主体性と達成感を大切にしている。さらに、行政手続や福祉サービス、進路に関する情報提供や助言についても、相談支援専門員や学校などの関係機関と連携を図りながら支援が行われており、生活の自己管理に向けた支援体制が着実に整えられている。こうした支援の積み重ねが、利用者一人ひとりの将来的な自律・自立に向けた力の育成につながっている。</p>
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	<p>・個別支援計画および専門的支援実施計画をもとに、利用者の年齢や発達段階、障害特性に応じたコミュニケーション支援が丁寧に行われている。特に、意思の表出が困難な利用者に対しては、日々の表情や動作、反応などを細かく観察しながら意向をくみ取り、支援に反映させる配慮がなされている。また、必要に応じて視覚的な情報提示や選択肢の提示、やさしい言葉での語りかけなど、多様な手法を活用し、安心してやり取りができる環境が整えられている。こうした支援は、単なる意思伝達の補助にとどまらず、利用者自身が自らの思いや希望を伝えられる力を育むことにもつながっており、自己決定を支える基盤として機能している。</p>
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	<p>・事業所では、サービス提供時に保護者へ必ず相談の有無を確認する体制が整えられており、LINEや電話を活用した随時の相談対応も実施されている。寄せられた相談内容は、必要に応じて課内・係内で共有され、センター全体として支援の方向性を検討する仕組みが構築されている。また、療育活動においては、可能な限り利用者本人の意思を尊重し、選択の機会を設けたうえで活動内容を決定しており、意思決定支援の実践が日常的に行われている。こうした相談や選択の結果は、個別支援計画にも反映され、支援全体の調整にもつながっている。</p>

## 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)	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	・事業所では、個別支援計画および専門的支援実施計画に基づき、利用者が主体的に参加できる日中活動を日々提供している。活動内容は、年2回実施している利用者・保護者アンケートの結果を踏まえて見直しが図られ、利用者の興味やニーズが反映されたプログラム構成となっている。さらに、支援計画も年2回の見直しを通じて、活動との一貫性が確保されており、継続的な支援の質の向上につながっている。また、「子どもの発達支援ガイドブック」を活用し、余暇や文化的活動、地域資源に関する情報提供も行われており、利用者の選択の幅が広がるよう配慮されている。
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	・職員の専門性向上に向けて、「療育アドバイザー」や「技術講習会」など外部講師による研修を実施し、知識と実践力の強化を図っている。さらに、事業所外研修への参加も予算化されており、継続的な学びの環境が整備されている。実践面では、グループ療育や水中療育などの場面において、対応に関する検討を職員間で行うカンファレンスが設けられ、個々の利用者の特性に即した支援の調整が可能となっている。また、個別支援会議やミーティングでは、多職種が相談を重ねながら、行動面や生活面における支援方法の検討・共有を行っており、組織的に理解を深める体制が整えられている。
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。	a	・個別支援計画に基づき、利用者の発達段階や自立の程度に応じたA D L支援を行っている。支援は過度な介入を避けつつ、療育の流れの中で自然にサポートできる場面を設けるなど、利用者の尊厳に配慮した対応が実践されている。また、排せつに関する保護者からの相談も多く寄せられており、その都度、利用者の成長や心身の状態を踏まえた具体的かつ段階的な助言が行われている。こうした対応は、家庭との連携を深めるとともに、日常生活における自立支援の一環として機能している。支援の質が日常の積み重ねの中で高められており、生活支援が、計画的かつ個別的に実施されていることがうかがえる。
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。	a	・利用者が日中を過ごす部屋について毎日清掃を行い、清潔で衛生的な環境を維持している。温度や明るさなどにも十分に配慮しており、安心して活動できる空間づくりが実践されている。また、利用者の心身の状態や活動内容に応じて、センター内の空室を一時的に使用できるよう調整しており、落ち着いて過ごしたいときや個別の支援が必要な場合にも柔軟に対応できる環境が整えられている。さらに、事業所自己評価を通じて、利用者や保護者から生活環境に関する意見を把握し、必要に応じて改善に取り組む姿勢も見られる。こうした日常的な衛生管理と利用者の声を反映した運営により、快適性と安全性が両立した支援環境が実現されている。
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	・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・公認心理師などの専門職が連携し、個々の障害特性や心身の状況に応じた機能訓練・生活支援を計画的に実施している。支援は専門的支援実施計画に基づいて提供されており、支援内容には発達段階や生活課題を的確に反映させている。また、利用者一人ひとりに対して支援計画を作成し、概ね6か月ごとに見直しを行うことで、変化に応じた柔軟な支援の更新が図られている。支援の場面では、利用者が受け身になることなく主体的に関われるよう配慮されており、意欲の維持や達成感の醸成にもつながっている。

## 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)	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。	a	・事業所では、古河福祉の森診療所との連携により、健康診断や緊急時の対応体制を確保し、医療的支援の基盤を整えている。また、アレルギーや既往歴を把握するため、保護者からの情報収集をアレルギー調査票や保健調査票を通じて的確に実施しており、アレルギーや健康状態等の日常的な健康観察に反映させている。さらに、利用者の体調変化があった際には主治医に経過報告書を作成するなど、医療機関との情報共有を重視している。こうした一連の取り組みにより、利用者一人ひとりの健康維持と早期対応を両立した支援体制が整えられている。
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
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	・事業所では、利用者一人ひとりの希望や発達段階に応じた社会参加と学習機会の提供に努めている。特に、個別の状況や興味関心を把握したうえで、学習方法や社会的体験について丁寧な助言を行っており、支援が画一的にならないよう配慮されている。また、活動を通じて他者との交流や地域とのつながりが促され、利用者が主体的に社会と関われるような環境づくりにも配慮している。今後も、利用者や家族との連携を深めながら、社会参加や学びへの意欲をさらに高める支援の充実が期待される。
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・就学を見据えた支援として、地域の保育所や認定こども園との連携を通じた助言が行われ、必要に応じて相談支援専門員との連携も図られている。未就園児に対しては、公立保育所との交流の機会を設け、実際の集団生活を体験することで、地域生活への意識づけがなされている。さらに、就学移行に際しては「つなげるシート」を作成・配付し、保護者と情報を共有することで、学校での生活が円滑に開始できるよう支援を講じている。こうした一連の取り組みは、地域生活への段階的な移行を支える支援体制として機能しており、今後も継続的な連携と工夫が期待される。
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	・センターでは、保護者同伴という特性を活かし、日常的に生活状況や支援内容についての意見交換や意向の確認が行われている。特に、保護者からの相談にはその場で随時応じており、信頼関係の構築につながっている。また、緊急時や連絡が必要な場合には、LINEやメール、電話など複数の通信手段を活用し、迅速かつ柔軟な対応が図られている。こうした体制により、家庭と事業所間で支援内容が共有され、連携が円滑に進められている。さらに、「ぐるんぱカフェ」「給食会」などの開催により、保護者同士が交流し学び合う機会が提供されている。特に「ぐるんぱカフェ」は安心して語り合える場として機能している。日常的な対話と計画的な交流機会を組み合わせた家族支援の取り組みは、家庭と事業所が協働して子どもの成長を支える基盤として有効に機能していることがうかがえる。

## 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	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	・個別支援会議を通じて、理学療法士や心理職など、複数の専門職が参画し、子どもの発達状況や特性に即した支援計画の立案・見直しが行われている。支援は個別活動と集団活動を組み合わせて実施され、日常生活に必要な基本的動作の獲得や自立に向けた支援が段階的に提供されている。さらに、保育所や認定こども園、学校などへの訪問を通じて、現場職員との情報共有や支援のすり合わせが実施されており、保護者にもその内容が的確に伝達されている。施設内外の連携体制が機能し、子どもにとって一貫した支援環境を整備している。
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
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
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