

福祉サービス第三評価結果の公表ガイドライン

① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー

② 施設・事業所情報

名 称：きらり児島	種別： 児童発達支援、放課後等デイサービスを行う多機能型	
代表者：高田 朋	定員（利用人数）： 児童発達支援（10）、放課後等デイサービス（5）	
所在地：岡山県倉敷市児島駅前4丁目92番		
電 話：086-473-0667	ホームページ： http://www.cumre.or.jp	
【施設・事業所の概要】		
開設年月日：平成16年8月1日		
経営法人・設置主体：社会福祉法人 クムレ		
職員数	常勤職員：4名	非常勤職員：2名
専門職員	保育士：2名	
施設・設備の概要	居室数：4 療育室、プレイエリア、相談室	設備等： トイレ（和・洋2種・男性）、手洗い場等

③ 理念・基本方針

- 法人理念：ともに育ち ともに生きる
- 基本方針：利用者満足の追求、集う人の幸せの追求、地域社会への貢献、
強くしなやかな組織づくり
- 事業所基本方針：
 - ① 利用児の立場に立ってアセスメントし、支援を実施する
 - ② 福祉に携わる職業人としての人間力を養い、かつ権利擁護が実践できる職員を育成する
 - ③ 常に家族に寄り添いながら家族と関係を築き、家族が持っている力を引き出し、子育てが楽しいと思いながら生活できる力の強化を図る
 - ④ 地域の関係機関と利用児一人ひとりの健やかな育ちのために目的を共有し力を合わせて取り組む
 - ⑤ 職員一人ひとりが得意なことや、やってみたいことを実現できるような、やりがいのある職場にする

④ 施設・事業所の特徴的な取組

- ① 利用児支援
- ② 保護者支援
- ③ 地域支援

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成29年6月16日（契約日）～ 平成30年3月30日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2回（平成25年度）

⑥ 総評

◇特に評価の高い点

1. サービスの質の向上に向けた取り組み、体制が充実している

まず、法人として第三者評価を定期的に受審し、改善に活用している。法人は、全事業所が数年ごとに第三者評価を受審するよう計画し、受審した事業所では管理者が中心となって改善計画をまとめ、職員や法人関係者を対象とした「報告会」を開催し発表している。また、受審以降の各年度には、事業計画に第三者評価で指摘のあった事項に関する取り組みを明示して、その改善に取り組んでいる。事業計画で明示した取り組みは、拠点会議で進捗を管理しつつ、計画的に取り組むよう努めている。そして単年度だけで取り組むことが難しい課題は、中長期計画に反映させることとしている。

当事業所においては、さらなる充実を期して、事業計画策定および進捗状況の確認に職員が参加するしくみづくりを進めることが期待される。

また、法人は人材育成の体制をつくり、サービスの質の向上を期している。そのために法人として「キャリアパス運営指針」で「人材育成の方針」を示している。それによって、一般職から経営職に至る階層ごとに期待する役割を定め、キャリアアップに対応した職員研修体系によって職員育成の方策を明らかにし、業務目標管理評価制度で職員の目標管理を行うしくみを連動させて、職員一人ひとりの育成に向けた体制を整備している。また、新人教育については新人職員に一对一の専任指導者を付ける「クムパートナー制度」も取り入れている。さらに、発達支援、自立支援、子育て支援のグループごとに専門性に対応した研修を計画し、実施している。また「キャリアパス人事推進室」を設置し、人材育成の視点から、研修のあり方や研修内容などについて評価し、見直しに活用している。

当事業所では、法人の研修制度を活用して対象となる各職員を研修に参加させているほか、平成28年度末まで当事業所が位置づけられていた「発達支援グループ」が計画した「専門研修」（権利擁護、心身の健康管理等のテーマで開催）、「倉敷拠点」として計画した発達支援分野に関する研修、さらに事業所内研修（事業所としての独自研修）に参加させることで職員育成を行っている。

今後の課題として、当事業所における職員配置として、保育士以外の専門職の配置やさらに法人が経営する同種の事業と同じ人員数の配置などを希望している。

2. 子どもの権利擁護について、法人としての取り組みに加え事業所独自の取り組みを行い、支援における子どもの権利擁護意識のより一層の浸透を図っている

法人は、理念を「ともに育ち、ともに生きる」とし、この理念を実行するための基本方針の冒頭に利用者を尊重したサービス提供を包含する「利用者満足の追求」を掲げている。職員は、これを実践するための行動指針を示す「ブランドブック」を携行し、会議の際には唱和をして指針の徹底を図っている。また、年度当初には人権研修を実施するとともに、法人の人権倫理委員会が、年2回、実情について確認している。

当事業所の職員もほぼ全員が法人の研修を受講しており、受講できなかった職員には、研修資料によって管理者が個別説明を行い徹底させている。また、管理者は、職員に対して「発達障害を持つ子ども一人ひとりを尊重する意識をもって接して欲しい」と考えており、家族との連絡帳や記録等から事例を抽出し、法人の基本方針に立ち返って仕事に向かうよう話をして、朝礼時には療育上の実践を振り返るなど、意識の浸透を図っている。

さらに、2カ月に1回、担当を職員に振り分けて事業所内での事例を想定して検討する権利侵害防止の内部研修を計画的に実施している。「汚れてしまった洋服の着替えに、事業所が保管しているスペアの洋服のサイズが合わない場合、権利擁護としてはどのように考えるか」などといったごく身近な例えをあげ、実践的な話し合いが持たれている。

また、身体的虐待のサイン、心理的虐待のサイン、性的虐待のサイン、ネグレクトのサインなどの「虐待発見チェックリスト」に加え「支援者の態度に見られるサイン」も具体例をあげ一覧化して使用するなど、さまざまな取り組みによって、職員の権利擁護の理解と意識を浸透させて実践に反映できるよう取り組んでいる。

3. きめ細かな取り組みによって、子ども一人ひとりの発達支援が行われている

発達支援については、家族からの聞き取りや、職員による本人の行動観察のほか、食事等の日常生活動作、コミュニケーション、活動、個性に関する10カテゴリーの詳細なアセスメント情報についての確認、および「乳幼児発達スケール」や「太田ステージ」を用いて個々の発達評価を行い、複数職員で検討の上、保護者からの要望に基づく発達支援を行っている。

発達支援は、個々の子どもの発達に応じて、個別支援・集団支援を軸に、遊び、運動、学習などの活動が支援計画に沿って行われ、基本的日常動作、学習、設定活動、遊びなどが、自立生活支援を目指してプログラムされている。またこれらのプログラムには、法人内のOT、STあるいは子どもが関係している医療機関のOTなどからの助言も取り入れている。

コミュニケーション（意思表示や伝達）支援の面では、個々の発達や特性に応じて、言語に偏らない方法の開拓を意識している。日常的に、各生活場面に応じた挨拶、タッチ、抱きしめなどの身体行為を、状況に応じて多用している。ツールとしては「理解」「表出」のために写真、絵、実物など個々に応じた物を工夫・開発し、スケジュール表なども個別的配慮がされている。子ども同士の支援では、トラブル時には職員が当事者双方を代弁して、意思疎通を補うような支援を行うほか、ソーシャル・スキル・トレーニングやロールプレイなど、実生活でも役立つ手法を意識的に取り入れている。

また、当事業所での発達支援が移行先などに引き継がれるよう、移行時には必ず支援内容を紹介する「状況表」を保護者の希望に応じて提供するなどの取り組みもしている。

今回の利用者（保護者）調査では、「子どもの身体機能や健康状態へのよい影響」「子どもが興味・関心を持てる活動」「情緒面の発達に役立つ」「社会性の獲得」「気持ちを大切にされたかわり」など発達支援に直接関係する項目で、肯定的な回答が9割台となっている。

4. 「きょうだい児」支援によって保護者の精神的な安定を支え、良好な育ちの環境づくりに寄与している

当事業所では、子どもとその保護者が地域で安心して生活していけるようにするための支援として、転居先で活用し得る福祉資源に関する情報の提供や、小学校等への就学に伴って発達障害を持つ当該児に合った学校生活環境を整えるための支援などを行っている。

加えて、平成29年度には「きょうだい児」支援も始めている。これは、保護者の相談支援の一環として、その「きょうだい児」（小学2～6年生）を受け入れて、子どもと保護者の都合でときどき来所してもらい、当該児の得意なこと（折り紙、利用児が折り紙を折るときの手順書づくり、塗り絵の見本づくり、皿・コップ洗いなど）での手伝いを依頼して、職員は達成感や自己肯定感が持てるように関わるといった支援である。当事業所では「子どもボランティア」として位置づけているが、それぞれの「きょうだい児」もまた課題を抱えていることや、必要に応じて当該児の学校とも連絡を取り合って保護者からの相談に乗っており、保護者の安定した子育てを支え、子どもの良好な育ちの環境づくりに寄与する独自の支援としてとらえることができる。

◇改善を求められる点

1. 関係機関との連携をさらに充実させることによって、地域の福祉課題に挑戦することを期待する

法人の第2期中期経営計画では「関係機関との連携」を重要な取り組みの一つとして掲げ、当事業所でも事業方針として「地域の関係機関と、利用児一人ひとりの健やかな育ちのために目的を共有し、力を合わせて取り組む」をあげて、子どもたちが所属する機関への訪問支援、行政が取り組む子ども支援教室への参加、ケース会議への参加などを実践している。しかし、一人ひとりの子どもに対する支援の必要性に応じた資源の明示やリスト化については不十分である。さらに、幼稚園や保育所、あるいは相談支援事業所等との連携をはじめとし、よりよいサービスの提供に向けて、必要な関係機関・団体の機能や連絡方法についての全体的な把握と連携、それらに関する職員間での十分な情報共有のしくみの構築が重要である。

地域課題への取り組みとして、行政が主催する1歳6カ月健診、3歳児健診へ参加・協力し、「発達の気になる児」を保健師へ伝える役割を担い、また町内会に加入し清掃活動に参加しており、今後は行事や会議にも参加する計画である。

今後の課題として管理者は、地域の多機関との連携の必要性を認識しており、積極的に取り組む意向を持っている。本地域の特性、地域課題を意識した今後の活動に期待する。

2. 発達障害を持った子どもの地域生活のキーパーソンとして保護者（家族）支援の充実を期待する

当事業所における保護者（家族）支援は、通所時の連絡帳や引き継ぎ、年に数回の定期的な個別懇談や随時の相談などのほかに、「子育て力強化」を目的としたペアレントトレーニングや勉強会も計画的に行われ、さらに就学時や併用園に当事業所の発達支援内容を引き継ぐことによって、地域における子どもの生活の安定につながる支援も行われている。利用者（保護者）調査の結果では「家族に対する精神的なサポート」の面で、肯定的回答が6割台であったことから、事業所が行う「相談」に着目し、改善の提案をしたい。

当事業所における相談の内容は、児童発達支援管理責任者（事業所管理者が兼任）を含めた職員全体で共有し、逐次、通所支援計画への反映や支援の調整を行うなど、発達支援実践面で柔軟に対応しており、前述の調査でも「不満や要望への対応」の肯定的回答は9割に近い。

しかし、相談は、訴えのあった不満や要望を具体的な方法をもって解決するだけでなく、不満や要望（主訴）の背後にある保護者を取り巻く環境や感情を理解することが、一義的には求められる。同時に、主訴の背景をアセスメントすることで、言語化されない保護者が抱えるニーズの把握につながる。相談力の向上によって、相談場面において保護者（相談者）の真のニーズを理解する力をつけ、保護者との一層の信頼関係を構築し、子育て上の悩みなどを引き出し、適切に対応するしくみを構築することが望まれる。

事業所の現況として、手短には、職員が受けた相談内容を共有した後に、児童発達支援管理責任者を含む複数の職員（必要に応じて関係機関）間で内容をアセスメントして、対応を検討することである。また、保護者（家族）支援の充実には、現行アセスメント情報を充実させる必要はある。アセスメント情報の充実は、相談力の不足を補う点でも有効である。取り組みに期待する。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

前回（平成25年度）の受審のあと、利用児だけでなく、家族や地域を含めた支援にも力を入れて取り組んできたことから、前回指摘を受けた事項の改善が図れていることが、今回確認できました。

しかし、今回の受審にて、家族が抱えている本当のニーズの把握、心理的なサポートが不足している等、まだまだ課題が多くあることが分かりました。

改善が求められていることについて一つひとつ改善を図り、福祉サービスの質の向上に努めていきたいと思っております。