

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：きらり玉島	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：大隅 淳代	定員（利用者）：児童発達支援（10）、 放課後等デイサービス（5）	
所在地：岡山県倉敷市玉島乙島 5796-51		
電 話：086-476-5515	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20年1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：3名
専門職員	精神保健福祉士：1名	保育士：2名
	保育士：1名	
施設・設備の概要	居室数：4室	

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：①利用者満足の追求、②集う人の幸せの追求、③強くしなやかな組織づくり、
④地域社会への貢献

（※ご利用者様の満足度、クムレに集う人の幸せ、強くしなやかな組織づくり、
そして地域社会への貢献を基本方針として取り組んでいます）

④ 施設・事業所の特徴的な取組

●児童発達支援事業、放課後等デイサービス事業の実施：

発達に何らかのつまずきや遅れのあるお子さんを対象に、一人ひとりがその子らしい生活を確立できる力を育てることを目指して支援をしています。

お子さんの発達や特性に応じた方法を通し、地域により近い立場で支援するサービスを提供している事業所です。特に療育のなかでは「できた！」という達成感や自己肯定感を味わえるように、スモールステップで取り組んでいます。

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. 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

法人は「キャリアパス運営指針」により「使命感、倫理観を有する職員の育成」等の「人材育成の方針」を示している。この方針に準じて、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のもとに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が整備されている。また、新人教育として、新人職員に対して一対一で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、実施するとともに、「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て、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、心身の健康管理などの内容）、「倉敷拠点」として計画した発達支援分野に関する研修、さらには事業所内研修（事業所としての独自研修）に参加させることで、職員の育成を行っている。

当事業所の今後の課題としては、法人として制度は整備されているが、現場職員への周知が不十分であること、また特に「業務・目標管理シート」に基づく面接、達成度の確認において現場職員への周知や理解の促進が求められる。

2. 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

発達支援にあたっては、保護者からの意向の聞き取りや職員による行動観察等を行っているほか、食事などの日常生活動作、コミュニケーション、活動、個性などの8つのカテゴリーにわたる詳細な聞き取り情報と乳幼児発達スケール・太田ステージによる発達評価などの情報を複数職員で検討した上で、保護者からの要望を中心に個々の子どもの通所支援計画を策定し、この計画に基づき支援を行っている。

支援は、個々の発達に応じて、個別支援・集団支援を軸に、遊び、運動、学習、お絵かき、読書など多様なプログラムを組み合わせ、個別支援はマンツーマン対応である。支援職員は個々の支援目標と好みに合わせ、通園日の前に職員間で検討したツールや遊具を日々準備して受け入れをしている。

発達支援のなかでも、コミュニケーション（意思表示や伝達、理解）に障害を持つ子どもが多く利用する当事業所では、コミュニケーション能力の向上を図ることが支援の中核となって

いる。活動におけるコミュニケーションは、家庭におけるコミュニケーションの方法の把握や、子どもの発達、特性、生活場面に応じた言葉によるコミュニケーションのほか、カード、実物、文字、手順の提示などの「視覚的手がかり」から子ども一人ひとりの状況に適した方法を適宜工夫し選択して用いている。その他にも、ソーシャルスキルトレーニングや家庭での親子間のコミュニケーションの支援など、コミュニケーションスキルを高める支援や実生活でも役立つ支援に取り組んでいる。

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8～10割近くが肯定的回答をしている。

3. 子どもの健康管理については、標準的支援のほか、緊急時に備え独自の工夫をしている

子どもの健康管理についての標準的なサービス提供として、当事業所では日々の健康状態に関しては連絡帳の「健康チェック表」への書き込み内容や引き継ぎ時に受ける留意事項などを確認し、職員間でその情報を共有した上で子どもにかかわるようにしている。

また、支援職員は、水疱瘡、ヘルパンギーナ、アレルギーマーチなどの子どもにありがちな疾患に関する法人主催の専門研修を受講し、食事やトイレを含むさまざまな活動場面での個々の体調変化に気配りをして、変化に気づいた場合は家族へ報告することや、必要時は家族が指定する病院へ管理者または現場キャップが付き添って受診することなどを決め、迅速な対応ができるようにしている。また、子どもの体調の変化については、微細な変化を含めて連絡帳に記し、帰宅時に保護者に引き継いでいる。

当事業所では、それらの標準的な支援のほかに、利用児個々に起こり得る発熱、けいれん、肘内障などによる「緊急事態」に備えて、独自に詳細な「個人別緊急対応マニュアル」を整備している。このマニュアルはA4判用紙の片面1枚に簡潔明瞭に対応手順が記述されたものであり、有用性が高い。この取り組みを今後も引き続き実施し、一層の充実をさせていくことが望まれる。

◇改善を求められる点

1. 職員との信頼関係のもとにリーダーシップを発揮することを管理者に期待する

法人は、管理者の役割を法人の「職務基準書」に規定しているが、当事業所管理者は、提供している福祉サービスの質に関する現状分析や、質の改善に向け特段に指導力を発揮した取り組みなどは行っていない。人材育成、地域交流などの面においても職員をリードし得ていず、今回実施した職員自己評価では、管理者と職員の自己評価上の乖離が目立った。管理者自身もこの点について課題意識を持っており、法人の水島拠点ほか事業所の上席者から助言・指導を受けているが、自身としては打開の方策に行き詰まっている状況であった。

福祉サービスの質の向上を図っていくためには、管理者として提供しているサービスの質の現状を評価・分析した上で、その改善に向け職員の意見を集約し、さらに方針を明確にしつつ研鑽の機会を設けるなど指導力を発揮することが求められる。今後の取り組みに期待する。

2. 地域との交流、地域貢献への取り組みの充実を期待する

法人は、第2期中期経営計画で「地域の社会資源との関係づくり」を掲げ、「地域の関係機関、児童クラブ、学校等との情報提供や、地域住民の福祉ネットワークづくりに取り組む」としている。また、同計画では、当事業所のある水島地域での地域交流拠点「ひろばにじいろ」での活動展開の方向性等について明示している。なお「ひろばにじいろ」では親子が自由に集えるひろば（にじいろサロン）、専門相談、世代間交流などを行っている。

当事業所では、利用者（保護者）に対し「ひろばにじいろ」の事業や倉敷市の総合療育相談センター「ゆめばる」に関して情報提供を行っているが、利用者（子ども・保護者）に対して、日頃からの社会参加としては、子どもたちが興味を示している「恐竜」の博物館へ行き、その帰りに公園で遊んだこと以外、地域との交流を広げるための取り組みは行っていない。

利用者（子どもと保護者）が日常的に地域の人々との関係を広げたり築いたりすることは、子どもの社会体験の場を広げるとともに、地域の中での子育て支援の視点からも重要である。取り組みの充実に期待する。

また、当事業所の専門性を地域に還元する取り組みも、福祉サービス事業所には求められている。専門性の地域への還元としては「ひろばにじいろ」の活動に対して職員の積極的参加を図ることもその一つである。また、事業所独自に、地域ニーズに合った取り組みを行うことも考えられる。それらの実現には、職員や上部組織と十分検討し合って事業計画に載せるなど、計画的に取り組む必要がある。今後に期待する。

⑦ 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

管理者が代わり、職員と支援についての話し合いの場（日々の終礼、職員会議など）を設けたり、自身が現場に入って支援のモデルとなるよう行動し、指導したりしている。

また、地域支援に向けて、職員が利用児の在籍する地域の学校、園との繋がりを持って支援できるように、継続的な園訪問の機会等を計画している段階である。平成30年度からは地域に向向いて連携した支援が実現できるように働きかけていく。

地域との交流に関しては、年間活動計画にて幼児レクリエーションの日を設けているため、その中で地域の社会資源を活用し、地域との結びつきが持てる機会を計画していきたい。また子どもたちの年齢に合わせて社会体験ができる機会を設定する等、子どもたちの力に合わせて目標や取り組みを検討していきたい。