

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

株式会社 ブルーライン

②事業者情報

名称: 所沢市立かしの木学園	種別: 児童発達支援
代表者氏名: 高橋 純	定員(利用人数): 50 (37) 名
所在地: 〒 359-0002 埼玉県所沢市中富1535-3	TEL 04-2942-4024

③総評

◇特に評価の高い点

(1) 【利用者との信頼関係】

日々の利用者との関わりや相談・要望に対しての丁寧な対応が、利用者(保護者)との信頼関係に繋がっていると感じます。利用者アンケートや自由記述での回答の中では、施設に対する感謝の気持ちの表明が殆どであり、クレーム的な意見は全くありませんでした。今後もこの良い関係の継続と益々サービスの質の向上に努められる事が望まれます。

(2) 【標準的な支援方法】

標準的な支援方法に関する「支援マニュアル」が策定されており、都度、追記を繰り返しその充実が図られています。職員への周知に付いては、リーダー会議や運営会議、職員会議、個別支援会議等に於いて内容の確認・検討が常時されており、必要に応じて追記がされています。又、併せて実施されているかどうかを確認する仕組みとなっており、日々の支援の中でPDCAが機能しています。

(3) 【地域との関わり】

地域との交流を意図した子ども人形劇上演会や福祉講座(親子遊びの紹介)等を開催している他、近隣保育園の園庭開放や遊ぼう会・タケノコ・野菜堀り・災害時の聴覚障害者の為のバンダナ使用法説明・市民フェスティバルへの参加・地区文化祭への出展等々、定期・不定期に多様な機関等と連携して地域の活性化やまちづくりに貢献しています。

◇特にコメントを要する点

(1) 【理念・基本方針/中・長期計画/年度事業計画】

法人として掲げている理念・基本方針や中・長期計画が、施設の年度事業計画に至るまでの関係性や整合性に於いて曖昧になっている様に感じます。組織の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示す理念・基本方針を礎として、取り組むべき目標(ビジョン)を実現する為に、組織体制や重点課題・設備の整備・職員体制・人材育成等を含む具体的な計画を示す中・長期計画、それを受けて単年度に於ける事業内容を具現化すべく実行可能な計画として策定する事業計画。この一連の連続性や継続性を踏まえ、利用者や職員に説明・周知する事で、施設が何を目指し何をしようとしているのか、将来的にどの様に改善されて行くのかが理解され、地域にも発信する事でより貢献出来るより身近な施設となって行くのではないのでしょうか。

(2) 【プライバシー保護規程】

法人としてプライバシーポリシーが規程されていますが内容は個人情報保護規程となっており、プライバシー保護規程は分けて規定される事が望ましいと思われれます。他方、虐待防止等の権利擁護に付いては、規程が整備されています。尚、職員は利用者のプライバシー保護と虐待防止に関する知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等に付いては熟知しており、日々の支援は支障なく実施されています。

(3) 【苦情・相談窓口】

苦情・相談の体制に付いては、第三者委員の任命を含め幾つかの窓口が法人のホームページに明示されており、施設内の掲示物や重要事項説明書により利用者にも周知されています。又、意見箱が設置されており、利用者や家族が苦情・相談を申し出しやすい工夫を行っています。但し、第三者委員への連絡方法がホームページには表記されていない為、仕組みが機能していない様に感じられます。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の受審は3回目となりますが、毎回の評価結果がその後の取り組みの指針となってきていると感じます。今回、高い評価をいただいた点は、前回の評価結果を踏まえて取り組んだ内容であり、また、改善点としてご指摘いただいた点は、不十分であったり苦手とする点であり、今後強化していく必要があることを改めて認識いたしました。この結果を繰り返し振り返りながら、PDCAサイクルの徹底と創意工夫に努め、今後も利用されるお子様やご家族に喜んでいただけるように質の高いサービス提供と地域貢献に取り組んでまいります。

⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙