

<ハッピーテラス福山教室、沖野上教室 ご利用者様アンケート まとめ>



この度は、貴重なご意見を頂きまして、誠にありがとうございます。

皆様のご意見を含めまして、より適切な運営及び支援が出来るよう、職員一同努めてまいります。

今後とも、どうぞよろしくお願い致します。

下記には、特にご意見があったものにつきまして、記載およびご回答させていただきますので、

御一読くださいませ。

◎ 施設・教室について

(1) 扉の形状・構造について

(2) 机とイスの形状・安全対策について

ご意見

概ね安心である。

きれいに保たれている。

★ (3) 子どもの活動スペースが十分に確保されているか

ご意見

充分である。

(4) 清潔さ

ご意見

換気・消毒・加湿等が気になる。

→①空気清浄機の活用、定期的な換気を行っています。

②所時間前、活動開始時、活動終了時、営業終了時、昼食前後等、定期的且つ必要に応じてアルコール等で施設内の消毒を行っております。

又、職員を含め、在室している方には、適宜消毒や検温を行っております。

◎ スタッフについて

利用自粛となった際も含め、家庭で行うことができることを提案してくださっている。

学校・家庭を問わず、気になったことを相談することができる。

丁寧に対応してくださっている。

じっくりと話を聞いてくださるので話しやすい。

ありがとうございます。職員一同、さらに鋭意努力してまいります。

◎ トレーニングについて

(3) 集団トレーニング(主にコミュニケーション能力の向上を目指すトレーニング)

ご意見

集団での活動や自由な時間での関り方が柔らかくなってきている。

効果があると感じます。

今後もどんどん行わせてほしい。

◎ 保護者への説明等について

★ (2) 日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい子どもの発達状況や課題について

ご意見

- 月ごとの振り返りが分かりやすい。
- 書面の様子が分かりやすく、成長や課題がよくわかる。
- 継続して、書面及び送迎時にご様子をお伝えしていきます。

○ 保護者向けの企画について

(1) 保護者面談について

- 相談したい際に、相談出来れば良い。
- 送迎時等にお話がしっかりできているので、個別の相談については必要に応じて行えばよい。
- 必要な時には、素早く面談対応して頂けている。

(2) ハッピーテラスで保護者むけ勉強会(セミナー)などの企画があった場合について

- 発達特性や家庭・学校での支援についてであれば参加したい。
- 将来(進路)の選択等についてのセミナーが良い。
- 体験談を聞いてみたい。
- 学習面へのアプローチについての意見交流をしてみたい。
- 進路を含めて、情報の集め方等のセミナーに興味がある。
- 今後、検討していきます。

◎ その他

最後に、上記アンケート項目に限らずご自由にご記入ください。ご協力ありがとうございました。

- 時間が遅くなくても、子どもが行きたいと言い、楽しく通所している。
- よく見て下さり、様子について分かりやすく伝えてもらっている。
- 感染対策をしっかりと行っていただけており、安心できる。
- 相談も含めて、話を聞いて頂け、親としても必要不可欠な場所となっています。
- 今後の見通しについて、お話が出来るので良い。
- 良い気分転換となっている。
- 現在の良いところ等だけでなく、将来的に良いところにしていきたい点を伝えて下さるので、親からは欠点に見えている点をどう活かしていくかやどう改善していくかを考えやすい。
- 家や学校でのちょっとした支援(配慮)を考えて下さるので、負担が少なく子どもに対応できる。又、気軽に相談ができる。
- 親や学校以外の場での経験や様々な大人からの声掛けによって、子どもが言動やルールやスケジュール管理などに対して、気を付けることができるが増えている。

御協力・御意見ありがとうございました。

【福山教室／沖野上教室】事業者向け 放課後等デイサービス自己評価表

はい・○ どちらともいえない・△ いいえ・× 該当事象がない・-	○	△	×	コメント
環境整備・体制整備				
1 利用定員が指導訓練室などスペースとの関係で適切であるか	70%	20%	10%	・物の配置を適宜、変更しながら活動に合わせて適切なスペースを確保できるようにしている。
2 職員の配置数は適切であるか	80%	20%	0%	・基準の人員配置に合わせて適切に配置している。
3 事業所の設備などについて、バリアフリー化の配慮が適切になされているか	60%	40%	0%	・合理的配慮も含め、児童・生徒の動線に合わせて、適切に行っている。
業務内容				
4 業務改善を進めるためのPDCAサイクル(目標設定と振り返り)に、広く職員が参画しているか	70%	30%	0%	・業務改善に向けての提案、相談を会議等で行うとともに、アルバイト、パートも含め意見をもらっている。
5 保護者向け評価表を活用する等によりアンケート調査を実施して保護者の意向などを把握し、業務改善につなげているか	100%	0%	0%	・保護者アンケートの結果を含め、業務改善を行っている。
6 この自己評価の結果を事業所の会報やホームページ等で公開しているか	100%	0%	0%	・今後、ホームページで速やかに公開していく。
7 第三者による外部評価を行い、評価結果を業務改善につなげているか	-	-	-	・今後、必要であれば検討していく。
8 職員の資質の向上をおこなうために研修の機会を確保しているか	90%	10%	0%	・定期的な研修に参加するとともに、事業所内で、支援方法や保護者対応など、各種業務についての研修を実施している。
適切な支援の提供				
9 アセスメントを適切に行い、子どもと保護者のニーズや課題を客観的に分析した上で、放課後等デイサービス計画を作成しているか	80%	20%	0%	・契約時を含め、定期的にアセスメントを行い、計画を作成、修正している。
10 子どもの適応行動の状況を図るために、標準化されたアセスメントツールを使用しているか	70%	30%	0%	・アセスメント時には、適宜、アセスメントツールを活用している。
11 活動プログラムの立案をチームで行っているか	80%	20%	0%	・活動を提案、実施するスタッフで、相談したり模擬実施したりするとともに、監督する立場の職員が、適宜、指導、助言を行っている。
12 活動プログラムが固定化しないよう工夫しているか	90%	10%	0%	・その日の利用児童、生徒に合わせたプログラムや季節に合わせたプログラム、学校生活に沿ったプログラムを立案している。
13 平日、休日、長期休暇に応じて、課題をきめ細やかに設定して支援しているか	90%	10%	0%	・それぞれに合わせた、課題を鑑みて、支援方法や内容を設定している。
14 子どもの状況に応じて、個別活動と集団活動を適宜組み合わせ放課後等デイサービス計画を作成しているか	100%	0%	0%	・主に集団での活動を提案しているが、状況に応じた個別の支援についても保護者様へ提案し、計画作成を行っている。
15 支援開始前には職員間で必ず打ち合わせし、その日行われる支援の内容や役割分担について確認しているか	90%	10%	0%	・支援開始前に活動の相談、立案時間や支援の方法、個々の様子について確認する時間を設けている。
16 支援終了後には、職員間で必ず打ち合わせをし、その日行われた支援の振り返りを行い、気づいた点などを共有しているか	90%	10%	0%	・支援内容や方法、児童、生徒の様子も含め、振り返りを行い、情報の確認、意識の統一を図っている。
17 日々の支援に関して正しく記録をとることを徹底し、支援の検証・改善につなげているか	80%	20%	0%	・個々の支援や目標に対しての評価を日々記録し、支援の検証、改善を行っている。
18 定期的モニタリングを行い、放課後等デイサービス計画の見直しの必要性を判断しているか	80%	20%	0%	・定期的モニタリング、アセスメントを行い、見直しの必要性の有無も含め検討し計画の変更を行っている。

【福山教室／沖野上教室】事業者向け 放課後等デイサービス自己評価表

はい・○ どちらともいえない・△ いいえ・× 該当事象がない・-		○	△	×	コメント
19	ガイドラインの総則の基本活動を複数組み合わせ、支援を行っているか	80%	20%	0%	・ガイドラインに則したテーマを設定しながら、個々の様子に合わせた活動を実施している。
20	障害児相談支援事業所のサービス担当者会議にその子どもの状況に精通した最もふさわしい者が参画しているか	-	-	-	・相談支援事業所からのモニタリングについて情報提供を行っている。 ・当事業所から児童・生徒の様子について、情報提供している。
21	学校との情報共有（年間計画、行事予定等の交換、下校時刻の確認など）、連絡調整（送迎時対応、トラブル発生連絡）を適切に行っているか	90%	10%	0%	・年度初めに行事予定等の情報を載くとともに、必要であれば来所予定等をお知らせしている。また、トラブル等の際には連携を図り、共通した対応を行うようにしている。
22	医療的ケアが必要な子どもを受け入れる場合は、子どもの主治医等と連絡体制を整えているか	-	-	-	・現在、医療的ケアが必要な児童、生徒は在籍がないが、今後必要となった際には、主治医、協力医療機関等を含め、連絡、対応の体制を整える。
23	就学前に利用していた保育所や幼稚園、認定子ども園、児童発達支援事業所等との間で情報共有と相互理解に努めているか	-	-	-	・保育園、幼稚園との情報の共有は難しいが、児童発達支援事業所に関しては、相談支援事業所を介しての情報共有がある。
24	学校を卒業し、放課後等デイサービスから福祉サービス事業所等へ移行する場合、それまでの支援内容等の情報を提供するなどしているか	-	-	-	・現在、移行する生徒の予定は無いが、今後必要となった際には、情報の提供を行う。
25	児童発達支援センターや発達障害支援センター等の専門機関と連携し、助言や研修を受けているか	-	-	-	・連携を図っている機関もあるが、助言や研修を受けてはいない。今後、助言や研修を受けることも検討していく。
26	放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	-	-	-	・そのような機会を設けることが可能かどうかについても含め、検討中である。個々の様子や保護者様のご意見も合わせて検討していく。
27	(地域自立支援)協議会等へ積極的に参加しているか	60%	20%	20%	・放課後等デイサービスの協議会へ所属し、定期的な研修、会議に参加している。
28	日ごろから子どもの状況を保護者と伝えあい、子どもの発達の状況や課題について共通理解を持っているか	100%	0%	0%	・お迎え時、月の様子のお知らせ等によって、適宜、個々の様子を課題を含め、お伝えしている。
29	保護者の対応力の向上を図る観点から、保護者に対してペアレントトレーニング等の支援を行っているか	50%	40%	10%	・支援の方法や方向性、ご家庭で行えることなどの提案は行っているが、具体的にペアレントトレーニングとして行っていない。今後、保護者様の意向も加味した上で、どのように実施していくのかを検討していく。
保護者への説明責任等					
30	運営規程、支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明を行っているか	80%	20%	0%	・契約時に具体的に説明を行うとともに、運営規程については掲示し、支援内容や利用者負担については、必要があれば、その都度、提示しご説明している。
31	保護者からの子育ての悩み等に対する相談に適切に応じ、必要な助言と支援を行っているか	90%	10%	0%	・子育て、学校生活等の様子について、適宜、職員からお伺いするとともに、申し出が合った際には、その都度、対応し、状況に合わせて助言をさせて戴いている。
32	父母の会の活動を支援したり、保護者会等を開催する等により、保護者同士の連携を支援しているか	-	-	-	・今年度の開催はないが、保護者様の意向を含め検討していく。
33	子どもや保護者からの苦情について対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	100%	0%	0%	・契約時にご説明するとともに、窓口となるスタッフや責任者、当事業所以外の申し出先について掲示している。ご意見が合った場合においては、速やかに対応できるよう、研修等を行い、意識の統一を図っている。
34	定期的に会報等を発行し、活動概要や行事予定、連絡体制等の情報を子どもや保護者に対して発信しているか	-	-	-	・イベント等のお知らせを都度配布するとともに、活動の概要や実施した際の様子等を掲示しているが、会報として定期的に発行していない。
35	個人情報に十分注意しているか	100%	0%	0%	・研修等を行い、職員間で意識の統一を図り、適切な取扱、保管に努めている。

【福山教室／沖野上教室】事業者向け 放課後等デイサービス自己評価表

はい・○ どちらともいえない・△ いいえ・× 該当事象がない・-		○	△	×	コメント
36	障害のある子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮をしているか	80%	20%	0%	・視覚的な要素を取り入れたり、情報を細かく分けて伝えたりするなどの配慮を行っている。また、情報伝達のためのアプリケーションなどを取り入れている。
37	事業所の行事に地域住民を招待する等地域に開かれた事業運営を図っているか	-	-	-	・現在において実施できていないが、今後、地域の方々に理解を深めていただける行事を企画していく。季節のイベントを行う際には、付近の商店のご協力を戴き、児童・生徒が訪問させて載っている。
非常時等の対応					
38	緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、職員や保護者に周知を図っているか	100%	0%	0%	・緊急時等の対応の流れや方法、体制等については、掲示するとともに、契約時にご説明している。
39	非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っているか	100%	0%	0%	・定期的に防災訓練を実施している。
40	虐待を防止するため、職員の研修機会を確保するなど適切な対応をしているか	100%	0%	0%	・マニュアルの策定や研修を行っている。
41	どのような場合にやむを得ず身体拘束を行うかについて組織的に決定し、子どもや保護者に事前に十分に説明理解を得たうえで放課後等デイサービス計画に記載しているか	80%	20%	0%	・マニュアルや契約書等に記載するとともに、契約時、アセスメント時において、身体拘束についてのご説明を行い、必要であれば、支援計画の中に記載している。
42	食物アレルギーのある子どもについて、医師の指示書に基づく対応がされているか	80%	20%	0%	・重篤なアレルギーを持つ児童の在籍が無いが、食物アレルギーについて、保護者様の申し出に合わせて、医師の指示書の確認や必要な対応について相談し対応している。
43	ヒヤリハット事例集を作成して事業所内で共有しているか	80%	20%	0%	・ヒヤリハット事例集及びリスク管理マニュアル等で、事例や対応方法について情報共有を図っている。

【福山教室／沖野上教室】保護者向け 放課後等デイサービス評価表

はい○ ○ どちらともいえない△ いいえ× 該当事象がない-	○	△	×	コメント
環境整備・体制整備				
1 子どもの活動等のスペースが十分に確保されているか	40%	60%	0%	・活動や利用者様の状況に合わせて、物を動かすなどし、スペースがある程度確保できるよう努める。
2 職員の配置数や専門性は適切であるか	75%	25%	0%	・職員配置や保有資格等についてのお知らせを配布するとともに、契約時、アセスメント時などにお伝えしていくよう努める。
3 事業所の設備等はスロープや手すりの設置などバリアフリー化の配慮が適切になされているか	50%	50%	0%	・適切な設備の維持に努める。
適切な支援の提供				
4 子どもと保護者のニーズや課題が客観的に分析された上で、放課後等デイサービス計画が作成されているか	85%	15%	0%	・職員研修を行い、個別支援計画についての説明を適切に行うことができるように努める。
5 活動プログラムが固定化しないよう工夫されているか	75%	25%	0%	・職員会議等で、活動プログラムの相談・検討を行い、適切な支援を行いながら、固定化していかないよう努める。
6 放課後児童クラブや児童館との交流や、障害のない子どもと活動する機会があるか	-	-	-	・今後、交流の機会を設けることができるかも含めて他機関と連携するとともに、事業所内で検討していく。
保護者への説明等				
7 支援の内容、利用者負担等について丁寧な説明がなされたか	90%	10%	0%	・継続して行えるよう、研修、会議にて、適宜、説明項目や方法を確認し、職員の意識や対応方法を統一していく。
8 日頃から子どもの状況を保護者と伝えあい、子どもの発達の状況や課題について共通理解ができているか	75%	25%	0%	・その日あったことを伝えて貰っている。 ・話やすく、困っていることや日頃の状況を言いやすい。 →スタッフへの研修等を充実させ、話やすく、より共通理解を図れる体制づくりに努める。
9 保護者に対して面談や育児に関する助言等の支援が行われているか	70%	30%	0%	・保護者様の要望に合わせて、適宜、相談支援を実施する。
10 父母の会の活動の支援や、保護者会等の開催等により保護者同士の連携が支援されているか	30%	70%	0%	・あったら良いと思う。 ・実施時期や回数等について広く意見を求め、検討していく。
11 子どもや保護者からの苦情について対応の体制を整備するとともに、子どもや保護者に周知し、苦情があった場合に迅速かつ適切に対応しているか	60%	40%	0%	・苦情対応に契約時、相談時に適宜、説明を行う。 ・玄関ホール等に掲示しているものについて、必要に応じて適宜、ご説明する。
12 子どもや保護者との意思の疎通や情報伝達のための配慮がなされているか	80%	20%	0%	・継続して、各教室の人員配置や保有資格等について、お知らせさせていただく。
13 定期的に会報やホームページ等で活動概要や行動予定、連絡体制等の情報や業務に関する自己評価の結果を子どもや保護者に対して発信しているか	60%	40%	0%	・「今月の振り返り」を継続して配布していく。 ・自己評価の結果等をホームページ等にて公開していく。
14 個人情報に十分注意しているか	70%	30%	0%	・個人情報の取扱いについて、契約時にご説明するとともに、他機関等と連携する際には、その都度、保護者様に確認していく。
非常時等の対応				
15 緊急時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症対応マニュアルを策定し、職員や保護者に周知を図っているか	70%	30%	0%	・緊急時、防犯、感染症等への対応について、適宜、保護者様にお伝えする。
16 非常災害の発生に備え、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行っているか	80%	20%	0%	・送迎時やお知らせ等の中で、実施したことについてお伝えするよう努める。
満足度				
17 子どもは通所を楽しみにしているか	90%	10%	0%	・通える日を楽しみにしている。 ・今後も、楽しく通い、楽しくトレーニングに取り組めるよう、職員の意識の統一やトレーニングの立案に努める。
18 事業所の支援に満足しているか	95%	5%	0%	・研修等を行うとともに、会議等で事業所の運営や支援について検討し、適宜、改善・向上に努める。

【福山教室／沖野上教室】虐待防止職員セルフチェック

はい…○ どちらともいえない…△ いいえ…× 該当事象がない…-	○	△	×	改善の方向性
1 利用者への対応、受答え、挨拶等は丁寧に行うよう日々、心がけている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
2 利用者的人格を尊重し、接し方や呼称に配慮している。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
3 利用者への説明はわかり易い言葉で丁寧に行い、威圧的な態度、命令口調にならないようにしている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
4 職務上知りえた利用者の個人情報については慎重な取り扱いに留意している。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
5 利用者の同意を事前に得ることなく、郵送物の開封、所持品の確認、見学者等の居室への立ち入り等を行わないようにしている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
6 利用者の意見、訴えに対し、無視や否定的な態度をとらないようにしている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
7 利用者を長時間待たせたりしないようにしている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
8 利用者の嫌がることを強要すること、また、嫌悪感を抱かせるような支援、訓練等を行わないようにしている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
9 危険回避のための行動上の制限が予想される事項については、事前に本人、家族に説明し同意を得るとともに、方法を検討し実施にあたっては複数の職員によるチームアプローチをとっている。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
10 利用者に対するサービス提供に関わる記録書類(ケース記録等)について、対応に困難が生じた事柄や不適切と思われる対応をやむを得ず行った場合等の状況も適切に記入している。	100%	0%	0%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
11 ある特定の利用者に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	0%	0%	100%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
12 ある特定の職員に対して、ぞんざいな態度・受答えをしてしまうことがある。	0%	0%	100%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
13 他の職員のサービス提供や利用者への対応について問題があると感じることがある。	0%	0%	100%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
14 上司と日々のサービス提供に関わる対応について問題があると感じることがある。	0%	0%	100%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
15 職員と日々のサービス提供に関わる相談を含め、コミュニケーションがとりやすい雰囲気である。	100%	0%	0%	・気軽に相談できる雰囲気を作るとともに、相談する際のタイミングなどを職員間で意識統一していく。 ・報告や相談等の時間を明確に設定し実施していく。
16 他の職員が利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面に出くわしたことがある。	0%	0%	100%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
17 <u>他の職員が利用者に対してあなたが虐待と思われる行為を行っている場面を容認したこと(注意できなかったこと)がある。</u>	0%	0%	100%	・職員研修を行い、継続していけるよう意識統一を行っていく。
18 最近、特に利用者へのサービス提供に関する悩みを持ち続けている。	30%	0%	70%	・職員間で支援の提供及び向上についての相談する機会を設けていく。
19 最近、特に仕事にやる気を感じないことがある。	0%	0%	100%	・シフト調整や業務整理を行いながら、ストレスケアに努める。
20 最近、特に体調がすぐれないと感じることがある。	0%	0%	100%	・シフト調整や業務整理を行いながら、健康管理に努める。

はい・・・○ どちらともいえない・・・△ いいえ・・・×		該当事象がない・・・-
規定、マニュアルやチェックリスト等の整備		改善の方向性
1	倫理綱領、行動規範等を定めている。	○ ・定めている
2	倫理綱領、行動規範等について職員への周知徹底ができている。	○ ・研修及び会議等において周知している。継続して行う。
3	虐待防止マニュアルやチェックリスト等を作成している。	○ ・作成している。
4	虐待防止マニュアルやチェックリスト等について職員に周知徹底するとともに、活用している。	○ ・定期的に研修等で活用するとともに、周知している。継続して行う。
5	緊急やむを得ない場合の身体拘束等の手続き、方法を明確に定め、職員に周知徹底するとともに、活用している。	○ ・マニュアル、契約書等を活用し、研修等で周知している。継続して行う。
6	身体拘束について検討する場を定期的に設けている。	○ ・研修、日々のミーティングにおいて、適宜検討している。継続して行う。
7	緊急やむを得ない場合の身体拘束等について、利用者（家族）に説明を行い、事前に同意を得ている。	○ ・契約時にご説明し、同意を得ている。適宜、ご説明を行う。
8	個別支援計画を作成し、これに基づく適切な支援を実施している。	○ ・個別支援計画を基に支援を実施している。継続して行う。
9	個別支援計画作成会議は、利用者の参加を得て実施している。	- ・会議への参加は、現在戴いていないが、個別支援計画作成に係るアセスメントを適切に実施している。今後、必要であれば会議への参加を戴くことも検討していく。
職員への意識啓発、研修		
10	職員に対して、虐待の防止に関する研修や学習を実施している。	○ ・定期的実施している。継続して行う。
11	日々の支援の質を高めるための知識や技術の向上を目的とした研修を実施している。	○ ・定期的実施している。継続して行う。
12	職員の虐待防止に関する意識、関心を高めるための掲示物などを掲示している。	○ ・定期的に掲示を行っている。継続して行う。
13	職員チェックリストの活用を図り、職員の虐待に対する意識や日々のサービス提供などの状況把握に努めている。	○ ・会議、研修等でのチェックリストの活用や職員相互のチェックにより、状況把握に努めている。今後も継続して行う。
14	早期発見チェックリストの利用の徹底を図るとともに、発見時の報告、対応等について明確にしている。	○ ・チェックリストの活用を図るとともに、報告、対応等について周知している。

はい・・・○ どちらともいえない・・・△ いいえ・・・×			
該当事象がない・・・-			
外部からのチェック			
15	福祉サービス第三者評価事業を活用し、サービスの質の向上等に努めている。	-	・現在のところ、活用していないが、今後、必要であれば検討する。
16	福祉サービス第三者評価事業を一定の期間ごとに継続的に受審している。	-	・現在のところ、活用していないが、今後、必要であれば検討する。
17	虐待の防止や権利擁護について継続的に外部の専門家や法人内の他の施設の職員等による評価、チェックを受けている。	○	・現在のところ外部からの評価は実施していない。法人内の他施設の職員からの評価は行っており、今後も継続していく。
18	施設、事業所の事業、監査において虐待防止に関わるチェックなどを実施している。	○	・実施している。今後も継続して行う。
19	ボランティアの受け入れを積極的に行っている。	-	・現在のところボランティアの受け入れは行っていないが、外部講師の受け入れについては実績がある。ボランティアの受け入れについては、積極的に行う方針である。
20	実習生の受け入れを積極的に行っている。	-	・現在のところ、実習生を受け入れた実績は無いが、今後、積極的に受け入れる方針である。
21	家族、利用希望者の訪問、見学は随時受けている。	○	・見学、訪問については随時受け入れている。今後も積極的に受け入れる方針である。
苦情、虐待事案への対応等の体制の整備			
22	虐待防止に関する責任者を定めている。	○	・責任者を定めて、対応の体制を整えている。
23	虐待防止や権利擁護に関する委員会を施設内に設置している。	-	・対応の体制については整えているが、委員会を設置してはいない。今後、必要であれば検討していく。
24	苦情相談窓口を設置し、利用者にわかりやすく案内するとともに、苦情解決責任者を規定等に定め、利用者からの苦情の解決に努めている。	○	・窓口を設置するとともに、契約時等にご説明している。また、事業所内に掲示し周知している。今後も継続していく。
25	苦情相談への対応について、第三者委員を定め、利用者に案内をしている。	○	・第三者委員会を設置するとともに、契約時等にご説明している。また、事業所内に掲示し周知している。今後も継続していく。
26	職員が支援などに関する悩みを相談することができる相談体制を備えている。	○	・相談体制を整えている。今後も継続していく。
27	施設内での虐待事案の発生時の対応方法を具体的に文章化している。	○	・マニュアルや体制表により具体化している。今後も継続していく。
28	施設内での虐待事案の発生した場合の再発防止策を具体的に文章化している。	○	・再発防止策について、リスク管理マニュアル等で具体化している。
その他			
29	施設において利用者の金銭および貴重品を預かっている場合、その管理は複数の職員によるチェック体制のもとになされている。	○	・貴重品等をお預かりする場合には、複数でのチェック、報告を行っている。今後も、継続して行う。
30	施設は、利用者またはその家族の意見や要望を聴く場を設けている。	○	・アンケートや送迎時等にお伺いするとともに、申し出により適宜、場を設けている。今後も継続していく。
31	施設経営者、管理者は職員の意見や要望を聴く場を設けている。	○	・定期的な会議や日々のミーティング等を含め、適宜、意見を聞く場を設けている。今後も継続していく。

はい・・・○ どちらともいえない・・・△ いいえ・・・×	該当事象がない・・・-	
32	○	施設経営者、管理者は施設職員同士がコミュニケーションを行う機会の確保に配慮や工夫を行っている。 ・適宜、コミュニケーションを行う機会を設けている。今後も継続していく。
33	-	利用者の希望や必要に応じて成年後見制度の利用支援を行っている。 ・現在において行った実績は無いが、今後必要であれば支援を検討していく。
34	-	希望や必要に応じて成年後見制度の活用等について利用者、家族に説明を行っている。 ・現在において行った実績は無いが、今後必要であれば検討していく。
35	○	利用者・家族、一般市民やオンブズマンなどからの情報開示にいつでも応じられる準備をしている。 ・情報開示については、適宜応じられる準備をしている。今後も継続していく。
36	○	虐待の防止や権利擁護について利用者・家族、関係機関との意見交換の場を設けている。 ・関係機関との意見交換の場を設けている。ご家族、利用者様については、今後検討していく。

はい・・・○ どちらともいえない・・・△ いいえ・・・×		改善の方向性
1 障害者(児)やその家族、地域住民等に対し、虐待の防止に関する普及・啓発を実施している。	○	・掲示物等により普及、啓発を実施している。今後も継続して行う。
2 家族、地域関係者との連携と情報交換を積極的に行い、虐待の可能性のある事案の観察や早期発見に努めている。	○	・地域関係者や関係機関との連携を図り早期発見に努めている。今後も継続して行う。
3 地域における虐待防止において、障害福祉サービス事業者(施設)などの事業者間の連携を図っている。	○	・地域関係者や関係機関との連携を図っている。今後も継続して行う。
4 地域における虐待防止について、相談支援事業者、地域自立支援協議会や行政機関と連携・協力(意見交換を含む)をしている。	○	・地域関係者や関係機関との連携を図っている。今後も継続して行う。
5 虐待事案のみならず、福祉サービスの利用者等を含め、相談窓口を設置・広報し、地域住民の相談を受けている。	-	・相談窓口の設置、広報は行っていないが、福祉サービス利用予定者等の相談は随時受け付けている。地域の方からのご相談を受けた実績もある。今後も広く相談を受けていく方針である。
6 地域の障害者が虐待を受けた場合の積極的な受け入れ(市町村からの依頼があった場合)を行っている。	-	・現在のところ受け入れをした実績は無いが、今後積極的に受け入れる方針である。
7 虐待を受けた障害者・児の受け入れとその支援に関するマニュアル等を一般のマニュアル等とは別に作成している(虐待を受けた障害者・児への支援)。	-	・現在のところマニュアルを作成しては無いが、今後必要であれば作成していく。
8 虐待事案の疑いがある場合、もしくは発見した場合の相談支援事業者や行政機関等への連絡(通報)について手順等が具体的に文章化している。	○	・連絡窓口や連絡経路等について具体化している。今後も継続して行う。
9 虐待事案の疑いがある場合、もしくは、発見した場合に直接訪問する等の対応を行う努力をしている。	-	・現在のところ実績がないが、今後、事案が発生した場合においては、速やかに対応していく。
10 虐待事案の疑いがある場合、もしくは発見した場合に施設・事業所として迅速かつ一元的な対応が可能となる体制を事前に定めている。	○	・発見から報告、対応に至る体制を定めている。今後も、それらにのっとり対応していく。