

## 福祉サービス第三者評価結果報告書【令和6年度】

2025 年 4 月 15 日

東京都福祉サービス評価推進機構  
公益財団法人 東京都福祉保健財団理事長 殿

〒 102-0083

所在地 東京都千代田区麹町3-2-6 麹町本多ビル3B

評価機関名 一般社団法人日本福祉サービス評価機構

認証評価機関番号

機構 02 - 033

電話番号 03-3262-2260

代表者氏名 代表理事 太田 吉泰

印

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

|                                                        |                                                                         |               |      |                 |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------|------|-----------------|
| 評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号                                | 評価者氏名                                                                   |               | 担当分野 | 修了者番号           |
|                                                        | ①                                                                       | 太田 吉泰         | 経営   | H0301059        |
|                                                        | ②                                                                       | 植村 義秀         | 福祉   | H1801080        |
|                                                        | ③                                                                       | 川畑 俊一         | 福祉   | H2301081        |
|                                                        | ④                                                                       |               |      |                 |
|                                                        | ⑤                                                                       |               |      |                 |
| 福祉サービス種別                                               | 福祉型障害児入所施設(旧知的障害児施設)                                                    |               |      |                 |
| 評価対象事業所名称                                              | 友愛学園児童部                                                                 |               |      | 指定番号 1352800013 |
| 事業所連絡先                                                 | 〒                                                                       | 198-0001      |      |                 |
|                                                        | 所在地                                                                     | 東京都青梅市成木2-107 |      |                 |
|                                                        | TEL                                                                     | 0428-74-5453  |      |                 |
| 事業所代表者氏名                                               | 施設長 石川 淳                                                                |               |      |                 |
| 契約日                                                    | 2024 年 6 月 13 日                                                         |               |      |                 |
| 利用者調査票配付日(実施日)                                         | 2024 年 8 月 10 日                                                         |               |      |                 |
| 利用者調査結果報告日                                             | 2024 年 10 月 25 日                                                        |               |      |                 |
| 自己評価の調査票配付日                                            | 2024 年 7 月 16 日                                                         |               |      |                 |
| 自己評価結果報告日                                              | 2024 年 10 月 25 日                                                        |               |      |                 |
| 訪問調査日                                                  | 2024 年 11 月 6 日                                                         |               |      |                 |
| 評価合議日                                                  | 2024 年 12 月 20 日                                                        |               |      |                 |
| コメント<br>(利用者調査・事業評価の工夫点、補助者・専門家等の活用、第三者性確保のための措置などを記入) | 利用者調査(家族を対象)はアンケート方式で実施し、回答は直接評価機関に郵送してもらいました。児童本人の様子は、別途場面観察方式で調査しました。 |               |      |                 |

評価機関から上記及び別紙の評価結果を含む評価結果報告書を受け取りました。  
本報告書の内容のうち、

- ☒ 機構が定める部分を公表することに同意します。  
☐ 別添の理由書により、一部について、公表に同意しません。  
☐ 別添の理由書により、公表には同意しません。

2025 年 3 月 28 日

事業者代表者氏名

施設長 石川 淳

印

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p><b>理念・方針（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</b></p> <p>事業者が大切にしている考え（事業者の理念・ビジョン・使命など）のうち、特に重要なもの（上位5つ程度）を簡潔に記述<br/>（関連 カテゴリー1 リーダーシップと意思決定）</p> <p>1)子どもたちの最善の利益を考える（権利擁護）<br/>2)子どもたちの健やかな成長を支える（信頼感・安心感・満足感）<br/>3)日々の観察から肯定的な子ども像を捉える（正しい特性理解・潜在能力の助長）<br/>4)保護者を共同の援助者とする（学び合う意識）<br/>5)子どもたちが望む自立的な大人の生活実態を支える（社会への移行支援）</p>                                                               |
| 2 | <p><b>期待する職員像（関連 カテゴリー5 職員と組織の能力向上）</b></p> <p>（1）職員に求めている人材像や役割</p> <p>* 誠実であること。<br/>* 主体性をもって考え、判断し、行動し、学ぼうという姿勢の人材。<br/>* 組織の一員として最低限の報告・連絡・相談ができ、周囲の意見を傾聴、保護者との協同による児童の育み、独善的な言動に走らず謙虚に組織の中で能力を表出できる人材。</p> <p>（2）職員に期待すること（職員に持って欲しい使命感）</p> <p>* 国民の税金により仕事をしている以上、社会に向けて自分の仕事の説明責任を伴うこと、生命を預かっていることの重要さを常に意識してほしい。<br/>* そして、正しい倫理観の下、支援を必要としている人とその家族に寄り添い支えていく気概を持ち続けてほしい。</p> |

## 調査対象

在籍の利用者(は)30人、家族総数は30です。措置入所児が多いので、事業所と協議して18家族を対象に調査しました。

## 調査方法

アンケート方式で実施しました。回答は評価機関に直接郵送してもらいました。

利用者総数  
利用者家族総数(世帯)  
共通評価項目による調査対象者数  
共通評価項目による調査の有効回答者数  
利用者家族総数に対する回答者割合(%)

|      |
|------|
| 30   |
| 30   |
| 18   |
| 12   |
| 40.0 |

## 利用者調査全体のコメント

- \* 総合的な感想では12人中「大変満足」が6人(50%)、「満足」が6人(50%)です。
- \* 個別の評価項目(13項目)では、12人全員が「はい」と答えた項目は3つ、11人(91、7%)の項目は2つ、10人(83、3%)の項目は4つ、9人(75%)の項目は2つ、8人(66、7%)の項目は1つです。一方過半数を割った項目は1つです5人(41、7%)。
- \* 回答数が高い項目は、12人全員が「はい」と回答した「職員の接遇・態度は適切か」「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか」「外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか」です。また、「はい」が11人の項目は「子どものプライバシーは守られているか」「個別の計画作成時に、子どもや家族の状況や要望を聞かれているか」です。「はい」が10人の項目は「子どもの様子や支援の内容についての十分な説明があるか」「緊急時の対応体制は信頼できるか」「子どもの気持ちを尊重した対応がされているか」「利用者の不満や要望は対応されているか」です。
- \* 過半数を割った項目は、5人が「はい」と回答した「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」です。

## 場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

## 評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

昼食の時間。子どもたちが食堂に集まり、それぞれの席に座る。配膳が終わり、食事が始まる。突然、Aさんが立ち上がり興奮気味に大きな声を発する。何を言っているか分からないが、同じテーブルの子どもたちは戸惑っている様子。その時職員がAさんに近寄り「どうぞ」と声をかけると、Aさんは発声をやめ着席して食事を始める。暫くするとまたAさんが立ち上がり声を出す。今度も職員が「どうぞ」と声をかけるとAさんは席に座って食事に戻る。その後も同じことを繰り返すが、そのうちAさんの気持ちも落ち着いてきたのか、食事に集中して完食した。

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

Aさんは午前中、児童相談所に出向いていたとのこと。いつもの行動パターンとは違うことに何か違和感を感じていたと思われる。食事の時間になっても、立ち上がり大きな声を発するのは、Aさんにとっては、違和感のようなものを解消するために必要なことであつたのだろう。同時に、Aさんの行為には職員が傍らに来て一言声をかけることがセットされている。これは自分が落ち着かないでいるときに、職員から「どうぞ」と言ってもらうことで安心できるという、Aさん独自の不安解決パターンであるように思われる。そのことを職員は理解している。無駄な声かけや干渉はしない。その結果、数回同じことが繰り返されるが、Aさんは最後には落ち着いて食事を終えることができた。「自分の不安な気持ちを職員はわかってくれている」「寄り添ってくれている」ことをAさんは感じ取り、安心できたから落ち着きを取り戻せたように思われた。また、同じテーブルの子どもたちが、最初は戸惑いながらも直接反応することなく食事をしていたことも、Aさんの気持ちを和らげることに影響していると感じた。これは必要な声かけや冷静な姿勢が、Aさんと共に他の子どもたちにも効果的な支援だったと感じた。

| 事業者が特に力を入れている取り組み① |                                                                                                                                                                                                                                 |                              |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 評価項目               | 3-3-2                                                                                                                                                                                                                           | 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている |
| タイトル①              | 地域に開かれた組織として、関係者と協力して地域の課題に取り組んでいます                                                                                                                                                                                             |                              |
| 内容①                | 施設での活動内容や職員の専門職としての技術や経験を地域に開示し、法人全体として地域に開かれた組織となるよう取り組んでいます。児童部では教員研修の受け入れ、講師派遣、地域行事への参加や備品等の貸し出し、行政事業への協力など専門性や機能を活かして地域の様々なニーズに応えています。要保護児童対策協議会、地域移行推進コーディネイト事業と連携して地域の課題に取り組んでいます。「待ち」の姿勢ではなく「出前」の姿勢をもって、地域貢献の取り組みをしています。 |                              |

| 事業者が特に力を入れている取り組み② |                                                                                                                                                                                                                                       |                                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 評価項目               | 6-4-1                                                                                                                                                                                                                                 | 個別の支援計画に基づいて子どもの状態に応じた支援を行っている |
| タイトル②              | 毎月子どもの様子をまとめて振り返りを行い、支援計画に基づく支援に取り組んでいます                                                                                                                                                                                              |                                |
| 内容②                | 個別支援計画の課題に基づく支援について、毎月職員が担当する子どもの生活の様子を「月まとめ」に記録して支援を行っています。「月まとめ」に対して施設長がコメントして支援について助言指導し、支援計画に基づく支援を着実に実施するよう取り組んでいます。子どもとのコミュニケーションに関しては、視覚的支援を基本に、障害特性に合わせてツールや方法を工夫してとるようにしています。子どもたちに対しては、一日の予定、日課、課題、約束事が見てわかるようにして支援を行っています。 |                                |

| 事業者が特に力を入れている取り組み③ |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 評価項目               | 6-4-8                                                                                                                                                                                                                                                      | 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている |
| タイトル③              | 地域行事に参加するなど、子どもたちが地域の人と交流できるよう支援を行っています                                                                                                                                                                                                                    |                                     |
| 内容③                | 地域の行事も徐々に再開されるようになっていきます。地域の盆踊り大会や地域の祭礼も行われ、子どもたちは職員と一緒に参加して地域住民と交流をしています。防災訓練にも参加しています。土曜日の「外出プログラム」の企画で近郊のドライブや地域のコンビニなどでの買い物、図書館利用など個別外出の機会を設けています。社会性や地域体験という視点から、可能な範囲ではありますが地域資源を活用しているといえます。その結果、地域の人たちは、参加してくる子どもたちの姿を自然に受け止め、見守る存在になっているように思われます。 |                                     |

| No. 特に良いと思う点     |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                | <b>タイトル</b> 一つでも多く自分でできることが増えるよう「自立支援計画」は、子どもたちが楽しみながら取り組めるように工夫されています                                                                                                                                                                                                   |
|                  | <b>内容</b> 高等部卒業時は一つでも多く自分でできることが増えるように取り組んでいます。「生活チェックシート」により子どもの状況を評価して、将来の生活のイメージをもって自分の課題に取り組めるように支援を行っています。その際は子どもが自分のことに興味をもって取り組めるように工夫した支援を行っています。いろんなことを体験して、経験を積んでいきます。例えば、休日に外出してコンビニで買い物をしたり、バスを使ってみる、食堂で食事をするなど、実際にいろいろなことを体験する機会を作っています。                    |
| 2                | <b>タイトル</b> 自然な形で地域の人たちに子どもたちの存在は受け入れられています。そしてそれは子どもたちのセーフティネットにつながります                                                                                                                                                                                                  |
|                  | <b>内容</b> 法人は広報活動に積極的に取り組んでおり、ホームページや広報誌などを発行し、友愛学園の事業や利用者の様子を知らせています。そこでは一般市民も情報を得ることができます。一方で、子どもたちは地元地域の盆踊りや祭礼、防災訓練にも参加し地域活動に参加しています。休日にはコンビニで買い物を楽しんだり、図書館を利用したりするなどいろんな体験をしています。地域の人たちは、参加してくる子どもたちの姿を自然に受け止め、「友愛の子どもたち」という意識が培われ見守る存在になっています。自然にセーフティネットが形成されています。 |
| 3                | <b>タイトル</b> 子どもの意思を尊重した進路移行支援を、関係機関と連携を図りながら進めています                                                                                                                                                                                                                       |
|                  | <b>内容</b> 進路移行支援では、子どもの意見を拾い(意思尊重)一緒に確認する支援を心がけています。また、意思表明ができない重度の利用者に対しても児童のアドボケイトを実施しています。入所児童一人ひとりの状況や背景が異なることから、進路移行支援は、ケースごとに必要な制度や確認事項や進め方を検討しなくてはなりません。学校や児童相談所、援護の実施機関などと連携を図り情報の共有に努めながら、進路移行の方向性を協議、検討しています。                                                  |
| No. さらなる改善が望まれる点 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                | <b>タイトル</b> 利用者の安心・安全を前提にした生活の場の提供が今強く求められています                                                                                                                                                                                                                           |
|                  | <b>内容</b> 計画的に建て替えの方向性は示されているものの、経年劣化等による建物の損傷は激しく、予測している箇所を超える修繕を要しています。特に現に生活を送っている子どもたちの生活環境については、優先的に改善を図ることとしていますが、安定した事業運営という視点も含め、限られた予算の使い方について引き続き検討していく必要があります。                                                                                                |
| 2                | <b>タイトル</b> 人材育成、人材確保、職場への定着など職場環境の充実のため、工夫した働きかけを模索していくことが求められています                                                                                                                                                                                                      |
|                  | <b>内容</b> 個々の職員の退職の理由はさまざまであるが、ここ数年来新規採用職員の早期退職者数が目立っており、定着率が悪いように思われます。その要因を分析しながらも、職員の意欲を把握し、意欲と生きがいの向上に向けた取り組みが求められます。指導職間でも、入職者に対するOJTと「育成する側の人材」が指摘されているということで、職場全体で取り組む喫緊の課題の一つとして理解していただきたいところです。                                                                 |
| 3                | <b>タイトル</b> 業務の改善を図るためのICT化が求められています                                                                                                                                                                                                                                     |
|                  | <b>内容</b> 紙媒体での職員間のやり取りを削減し、ICTをインフラとして導入していくことは検討できないでしょうか。具体的には利用者に関する記録や計画書の作成、事業所内での情報共有などへの活用です。コミュニケーションや作業の効率化を図ることで人手不足への対応とサービスの質を向上させることが可能となります。                                                                                                              |

| 事業者が特に力を入れている取り組み① |                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 評価項目               | 6-1-1                                                                                                                                                                                                                                                          | 利用希望者等に対してサービスの情報を提供している |
| タイトル①              | 地域の福祉資源としての意識を持ち、幅広い相談に応じています                                                                                                                                                                                                                                  |                          |
| 内容①                | 限られた地域サービスとの認識の下、受け入れ地域、年齢、個別事情等幅広く相談にのり受入れを行おうと努力をしています。児童部の短期入所は「併設・空床型」で定員は4名です。児童施設ではありますが、成人の方の利用も可能です。利用希望者に対してホームページやリーフレットで事業所の情報を提供しています。また、行政や関係機関等にWAM-NETを活用して情報を提供しています。短期入所担当者が配置されていますが、利用希望者が年々多くなり、受入れ調整を工夫して行っています。問い合わせや見学にあたっては丁寧に対応しています。 |                          |

| 事業者が特に力を入れている取り組み② |                                                                                                                                                                                                              |                                        |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 評価項目               | 6-4-1                                                                                                                                                                                                        | 個別の支援方針をいかながら、利用者に合った自立生活を送るための支援をしている |
| タイトル②              | 個別の支援方針に基づいて具体的かつ工夫された支援を行っています                                                                                                                                                                              |                                        |
| 内容②                | 利用者等の希望と関係者の意見を取り入れた個別の支援方針を立て、サービス計画書に反映しています。基本的な支援は入所児童と一体的に行っています。その中で特に定期的に利用されている児童については、自分のことは自分でできるよう継続した支援を心がけています。支援を行う際に、利用者とのコミュニケーションは丁寧に行う必要があります。利用者の特性に応じて、絵カードや写真、筆談、ジェスチャーなど工夫した対応を行っています。 |                                        |

| 事業者が特に力を入れている取り組み③ |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 評価項目               | 6-4-4                                                                                                                                                                                                                                                            | 利用者の健康を維持するための支援を行っている |
| タイトル③              | 利用者が地域の一員として生活する機会をつくり出せるように支援しています                                                                                                                                                                                                                              |                        |
| 内容③                | 地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供しています。その結果、放課後等デイサービスや学校及び通所施設からの短期入所利用を可能にしています。また、カンファレンスなどに参加し、関係機関と一緒に課題解決や今後の支援方針など情報共有を図っています。相談支援事業所とは、定期的モニタリング以外でも利用者の状況について情報交換を行い、支援に活かしています。日中活動として、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう入所児童と一緒にイベントに参加したり、ドライブに出かけたりして多様な体験ができるようにしています。 |                        |

| No. | 特に良いと思う点     |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | タイトル         | 利用者の在宅生活での生活様式が維持できるような対応が行われています                                                                                                                                                                                                                               |
|     | 内容           | 利用者の在宅での生活パターンを維持できるように、短期入所を利用しながら、放課後等デイサービスや学校及び通所施設などが併用できるようにしています。そのためには各関係機関と日ごろから情報共有を図って、柔軟な対応ができるような関係づくりに努めています。                                                                                                                                     |
| 2   | タイトル         | 利用者の個別状況に応じて、健康を維持するための取り組みが行われています                                                                                                                                                                                                                             |
|     | 内容           | 施設内の医療事故は、うっかりミスや確認不足で起こると言われています。利用者の健康状態や服薬に関して、利用者や家族から利用申し込み、利用開始時に確認しています。服薬管理は誤りがないようチェック体制を整え、マニュアルに従って入所児童と一体的に服用しています。発作等の急変を含む利用者の体調変化に速やかに対応できるよう、緊急時対応マニュアルに基づいた対応を行っています。また、保護者へは速やかに連絡を入れ状況報告を行っています。なお、保護者から健康相談などがあれば、看護師や支援員の立場から相談、助言を行っています。 |
| 3   | タイトル         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| No. | さらなる改善が望まれる点 |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1   | タイトル         | 受け入れている成人の利用者に対する活動の場を創設できないか、検討が望めます                                                                                                                                                                                                                           |
|     | 内容           | 児童部の短期入所は「併設・空床型」で定員は4名です。児童施設ではありますが、成人の利用も可能です。利用する居室は個室化され、プライバシーが守られる工夫がされています。また支援をするにあたっては、子ども扱いにならないような対応を職員は意識しています。しかし、児童施設ゆえに日中活動のメニューなども成人向けのものは限られてしまっています。職員体制を整えることが必要になるかもしれませんが、工夫の余地はないか検討が望めます。                                               |
| 2   | タイトル         | 利用者の生活・活動の場として、少しでも過ごしやすい環境を整えるよう工夫することが望めます                                                                                                                                                                                                                    |
|     | 内容           | 施設の老朽化が進んでいます。以前から施設建て替えに向けた検討が行われてきましたが、実現はかなり先になるようです。欠陥箇所を発見した場合は、事故防止の観点から速やかに修繕を行い、利用者の生活・活動の場として、少しでも過ごしやすい環境を整えるよう日々の工夫が求められます。                                                                                                                          |
| 3   | タイトル         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|     | 内容           |                                                                                                                                                                                                                                                                 |