

〔評価結果の公表様式〕

愛知県福祉サービス第三者評価事業 評価結果

①第三者評価機関情報

評価機関名:	特定非営利活動法人あいち福祉アセスメント (認証番号: 19地福第4073-1号)
訪問調査 実施日:	平成20年11月18日(火)・平成20年11月27日(木)

②事業者情報

名称:(法人名)社会福祉法人 知多学園 (施設名) 知多学園松籟荘	種別:(施設種別)児童養護施設 (基準の種類)児童福祉施設入所版
代表者氏名:(施設長)鈴木 久美子	定員(利用人数):30名
所在地:〒479-0843 愛知県常滑市多屋字南釜谷5-1	TEL 0569-34-5400

③総評

◇特に評価の高い点

松籟荘は、3年前に開港したセントレアの北西約5kmに位置し、周囲が緑に囲まれた自然豊かな環境にあり、職員20人、定員30人を擁する児童養護施設である。

管理者自身、年度初頭に職員に対して、年次事業計画を示し、その実行のために、組織をより推進しやすい組織体制作り心がけている。

一方、若い職員が多い中、一人ひとりに、「福祉サービスの考え方や行動指針」を指導・徹底し、自らも行動で示すなど、施設一丸となった円滑な運用がなされている。施設運営の要となる資料整理は、手作業主体だがファイリングシステムとして確立している。

年次事業計画の内容については、大所高所から幅広く情報を収集し、日々発生する課題の改善を踏まえた計画となっており、評価したい。

施設が抱える課題について、「QC活動」を取り入れて推進しており、大きなPDCAサイクルが回り出している。施設長のモットーとしている「子供たちが家庭的雰囲気味わえる施設」として、利用者サービスの仕組みに充実がみられ、施設長のきめ細やかなリーダーシップが伺える。

◇改善を求められる点

(1) 昨年と同様であるが、施設長の思いにある中期・長期ビジョンを文書化し、その上で、年次事業計画、月次実行計画等との整合性を図り、実務推進の過程で発生する課題改善に結びつけていくことが望まれる。これらの実現化は、「QC活動」の効果を論理的に証明することとなるので、是非、実施されたい。

(2) 施設の組織を盤石なものにするためにも、施設の意向や意思を最大限反映させた人事プランや人材確保に心がけ、職員が安定して働けるよう人事考課基準の充実に向け努力されることを期待したい。

(3) 資料のファイリングはしっかりしているが、資料作成は手作業が中心となっており、職員の大きな手間になっていると思われる。この手間を利用者サービスに比重を置く運営を展開していくために、資料作成・管理業務の効率化への取り組みに期待したい。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

昨年に続き、二回目の第三者評価を受審しました。前回、評価機関から受けた指摘事項と従来から施設が抱えていた未解決課題について総合的に整理して、優先順位を付けて、改善活動を進めて来ました。

活動を円滑に進めるにあたり、まず先に手がけたこととして、組織体制及び職員の業務分担について適材適所な見直しをしました。

又、毎年のように職員メンバーの入れ替わりが発生するなかで、人材確保と新人教育のため、教育マニュアル、業務手順書を整備し、徹底した教育とOJTによる指導等、諸処改善活動をしてきました。特筆すべきこととして、職員が日々の目標を立て、その実行によって、「達成感を持たせる」ためにPDCAサイクルを取り入れ意識改革に繋げてきました。

今年度は、特に環境整備にも力を入れました。子ども達に安心・安全な生活空間を提供するために、老朽化した住環境を少しずつ改善しました。さらに次年度へと引き続き行っていきたいと思っています。

受審することにより、今まで気がつかなかった弱い部分にも目を向けて、改善目標を立て、計画的に改革へと繋げていく体制が出来上がってくるものと思われれます。

一方、日常のマナー化や職員の過信を防ぐためにも第三者評価の受審で、程よい新鮮な風を入れていただきたいと思ひます。ありがとうございました。

⑤評価項目(細目)の第三者評価結果(別添)

(別添)

評価項目(細目)の評価結果(児童養護施設)

※すべての評価細目(89項目)について、判断基準(の3段階)に基づいた評価結果を表示する。

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

			第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。			
I-1-(1)-①	理念が明文化されている。	児入 1	a ・ ㉞ ・ c
I-1-(1)-②	理念に基づく基本方針が明文化されている。	児入 2	a ・ ㉞ ・ c
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。			
I-1-(2)-①	理念や基本方針が職員に周知されている。	児入 3	a ・ ㉞ ・ c
I-1-(2)-②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	児入 4	a ・ ㉞ ・ c

I-2 計画の策定

			第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
I-2-(1)-①	中・長期計画が策定されている。	児入 5	a ・ ㉞ ・ c
I-2-(1)-②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	児入 6	a ・ ㉞ ・ c
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(2)-①	計画の策定が組織的に行われている。	児入 7	a ・ ㉞ ・ c
I-2-(2)-②	計画が職員や利用者等に周知されている。	児入 8	a ・ ㉞ ・ c

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

			第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
I-3-(1)-①	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	児入 9	a ・ ㉞ ・ c
I-3-(1)-②	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	児入 10	㉞ ・ b ・ c

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
	I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	見入 11	㉠ ・ b ・ c
	I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	見入 12	㉠ ・ b ・ c

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

			第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
	Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	見入 13	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	見入 14	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	見入 15	㉠ ・ b ・ c

Ⅱ-2 人材の確保・養成

			第三者評価結果
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
	Ⅱ-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	見入 16	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅱ-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	見入 17	a ・ ㉠ ・ c
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
	Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	見入 18	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	見入 19	㉠ ・ b ・ c
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
	Ⅱ-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	見入 20	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅱ-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	見入 21	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅱ-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	見入 22	a ・ ㉠ ・ c
Ⅱ-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。			
	Ⅱ-2-(4)-① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	見入 23	㉠ ・ b ・ c
	Ⅱ-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	見入 24	㉠ ・ b ・ c

II-3 安全管理

		第三者評価結果		
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。				
II-3-(1)-① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	児入 25	a	ⓑ	c
II-3-(1)-② 施設として火災や震災への対応は適切である。	児入 26	a	ⓑ	c
II-3-(1)-③ 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	児入 27	a	ⓑ	c

II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果		
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。				
II-4-(1)-① 利用者と地域との関わりを大切にしている。	児入 28	a	ⓑ	c
II-4-(1)-② 施設が有する機能を地域に還元している。	児入 29	a	ⓑ	c
II-4-(1)-③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	児入 30	Ⓐ	b	c
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。				
II-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。	児入 31	a	ⓑ	c
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	児入 32	Ⓐ	b	c
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。				
II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	児入 33	a	ⓑ	c
II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	児入 34	a	ⓑ	c

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果		
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。				
Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	児入 35	Ⓐ	b	c
Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	児入 36	a	ⓑ	c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。				
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	児入 37	Ⓐ	b	c
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取組を行っている。	児入 38	a	ⓑ	c

Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
	Ⅲ-1-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	児入 39	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	児入 40	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	児入 41	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-2 サービスの質の確保

			第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。			
	Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	児入 42	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	児入 43	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	児入 44	a ・ ㉠ ・ c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
	Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	児入 45	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-2-(2)-② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	児入 46	a ・ ㉠ ・ c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
	Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	児入 47	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	児入 48	㉠ ・ b ・ c
	Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	児入 49	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

			第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
	Ⅲ-3-(1)-① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	児入 50	a ・ ㉠ ・ c
	Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	児入 51	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。			
	Ⅲ-3-(2)-① 施設の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	児入 52	㉠ ・ b ・ c

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

			第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
Ⅲ-4-(1)-①	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	児入 53	a ・ ㉞ ・ c
Ⅲ-4-(1)-②	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	児入 54	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	児入 55	a ・ ㉞ ・ c
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	児入 56	㉞ ・ b ・ c

Ⅲ-5 児童養護施設の固有サービス

			第三者評価結果
Ⅲ-5-(1) 利用者を尊重している。			
Ⅲ-5-(1)-①	子ども自身が自分たちの生活全般について自主的に考える活動(施設内の自治会活動等)を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	児入 57	a ・ ㉞ ・ c
Ⅲ-5-(1)-②	施設の行う援助について事前に説明し、子どもが主体的に選択(自己決定)できるように支援している。	児入 58	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-③	多くの生活体験を積ませる中で、子どもがその問題や事態の自主的な解決等を通して、健全な自己の成長や問題解決力を形成できるように支援している。	児入 59	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-④	多くの人たちとのふれあいを通して、子どもが人格の尊厳を理解し、自他の権利を尊重し共生ができるよう支援している。	児入 60	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑤	子どもの発達に応じて、本人の出生や生い立ち、家族の状況等について、子どもに適切に知らせている。	児入 61	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑥	体罰を行わないよう徹底している。	児入 62	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑦	子どもに対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	児入 63	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑧	子どもや保護者の思想や信教の自由は、他の子どもや保護者の権利を妨げない範囲で保障されている。	児入 64	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(2) 援助の基本が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(2)-①	子どもと職員との間に信頼関係を構築し、常に個々の子どもの発達段階や課題に考慮した援助を行っている。	児入 65	a ・ ㉞ ・ c
Ⅲ-5-(2)-②	子どもの協調性を養い、社会的ルールを尊重する気持ちを育てている。	児入 66	a ・ ㉞ ・ c
Ⅲ-5-(3) 食生活の支援が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(3)-①	食事を美味しく楽しく食べられるよう工夫し、栄養管理にも十分な配慮を払っている。	児入 67	a ・ ㉞ ・ c
Ⅲ-5-(3)-②	子どもの生活時間にあわせた食事の時間が設定されている。	児入 68	㉞ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(3)-③	発達段階に応じて食習慣を習得するための支援を適切に行っている。	児入 69	㉞ ・ b ・ c

Ⅲ-5-(4) 衣生活の支援が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(4)-① 衣類は清潔で、体に合い、季節にあったものを提供している。	児 70	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(4)-② 子どもが衣習慣を習得し、衣服を通じて適切に自己表現できるように援助している。	児 71	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(5) 住生活の支援が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(5)-① 居室等施設全体が生活の場として安全性や快適さに配慮したものになっている。	児 72	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(5)-② 発達段階に応じて居室等の整理整頓、掃除等の習慣が定着するよう援助している。	児 73	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(6) 衛生管理、健康管理、安全管理が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(6)-① 発達段階に応じ、身体の健康(清潔、病気、事故等)について自己管理ができるよう支援している。	児 74	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(6)-② 医療機関と連携して一人ひとりの子どもに対する心身の健康を管理するとともに、異常がある場合は適切に対応している。	児 75	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(7) 問題行動に対する対応が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(7)-① 子どもが暴力・不適応行動などの問題行動をとった場合に適切に対応している。	児 76	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(7)-② 虐待を受けた子ども等、保護者からの強引な引き取りの可能性がある場合、施設内で安全が確保されるよう努めている。	児 77	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(7)-③ 施設内の子ども間の暴力、いじめ、差別などが生じないよう施設全体に徹底している。	児 78	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(8) 自主性、自律性を尊重した日常生活の支援が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(8)-① 行事などのプログラムは、子どもが参画しやすいように計画・実施されている。	児 79	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(8)-② 休日等に子どもが自由に過ごせるよう配慮している。	児 80	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(8)-③ 子どもの発達段階に応じて、金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう支援している。	児 81	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(8)-④ 子どもが友人や地域との関係を深められるよう支援している。	児 82	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(9) 学習支援、進路指導等が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(9)-① 学習環境の整備を行い学力に応じた学習支援を行っている。	児 83	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(9)-② 学校を卒業する子どもの進路について、「最善の利益」にかなった進路の自己決定ができるよう援助している。	児 84	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(9)-③ 職場実習や職場体験等の機会を通して、社会経験の拡大に取り組んでいる。	児 85	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(9)-④ 子どもの年齢・発達段階に応じて、異性を尊重し思いやりの心を育てるよう、性についての正しい知識を得る機会を設けている。	児 86	a	・ Ⓑ ・ c
Ⅲ-5-(10) メンタルヘルスが適切に行われている。			
Ⅲ-5-(10)-① 被虐待児など心理的なケアが必要な子どもに対して心理的な支援を行っている。	児 87	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(11) 家族とのつながりの支援が適切に行われている。			
Ⅲ-5-(11)-① 児童相談所等と連携し、子どもと家族との関係調整を図ったり家族からの相談に応じる体制づくりができています。	児 88	Ⓐ	・ b ・ c
Ⅲ-5-(11)-② 子どもと家族の関係づくりのために面会、外出、一時帰省などを積極的に行っている。	児 89	a	・ Ⓑ ・ c