

〔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：愛知県社会福祉協議会 福祉サービス第三者評価事業所 (認証番号:20地福第1389-1号)
訪問調査 実施日：平成24年1月27日(金)

②事業者情報

名称:(法人名)社会福祉法人聖清会 (施設名) なかよしこよし	種別:(施設種別)児童養護施設 (基準の種類)児童入所施設(児童養護施設版)
代表者氏名:(施設長)青島正長	定員(利用人数):30名
所在地:〒444-1154 愛知県安城市桜井町咽首192	TEL 0566-99-9980

③総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>安城養護学校の近隣に位置するこの法人は平成12年に障害者入所施設を開設し、その後地域の要望等に応え、ケアホームや多機能型事業所の開設を経て、平成23年7月にこの児童養護施設「なかよしこよし」事業開始に至っている。</p> <p>まず初めに評価できる点として建物がある。玄関から内装に至るまで施設らしさを極力排除し、木のぬくもりが感じられる寛ぎの空間となっている。利用児童が教えてくれた「ここは安心できる場」が特に印象深く、法人の利用児童への思いが感じられた。</p> <p>法人内他施設では既にISOを取得しており、この事業所においてもマニュアルが詳細にわたり整備され実行されている。さらに、長年の児童福祉経験を有する管理者による現場に即したきめ細かな援助が行われている。</p> <p>これら法人の理念と管理者の実践により、開設間もない事業所にも関わらず利用児童はリラックスした生活を楽しんでいる。加えて、利用児童の友だちが気軽に事業所に立ち寄る事を推奨し、地域の子どもたちの育成にも努められている点は高く評価できる。</p> <p>◇改善を求められる点</p> <p>利用児のユニット単位また自室(個室)での生活場면을意図的に増やし、個別対応をより強化することが望まれる。また、職員研修をさらに強化し、職員の支援資質及び技量が向上すれば前述の個別対応にも余裕が出来ると思われる。</p>

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

平成23年7月1日開園以降6ヶ月半での今回の受審は、試行錯誤しながら施設運営のあるべき姿を求め続けている管理者にとって、まさにまな板の鯉の心境であった。管理者の思いには、養護体制としてまだ不十分でありどんな評価になるのだろうという漠然とした不安と、同時に早い段階で不備の指摘があればそれだけ早く充実した体制が構築できるという期待感が入り混じっていた。まずは、1月15日に幼児・児童のヒアリングが実施されたが、入園間もない児童も多くいて、職員との関係性も十分できていない状況でどんな発言があるのだろうと思いがめぐった。1月27日の訪問調査日には、関係書類のほぼ全てを面談室に集め面談に臨んだ。調査者の一人から、「6ヶ月と半月の段階でよく第三者評価を受けられましたね」と言われたが、そうした実感は確かにあったものの、管理者として精一杯取り組んだ半年の結果であったので、これからの運営のためにもしっかりと見て助言して欲しいという気持ちも強くあった。

自己評価票の各項目を一つ一つ確認していく過程においては、実際に行ってきたことを説明する作業であったので、思ったよりスムーズに進行した。自己評価と調査者の評価で、いくつかの項目で差があったが、説明を受ければ納得できることばかりで、極めて客観的なスケールで評価しているのだと痛感した。

評価結果の総評の中に、調査者が児童から聴取した「ここは安心できる場」があった。入園児童のほとんどは、極端に不適切な家庭環境で育ってきている。我々が、子どもに提供すべき一番のサービスと位置付けていることを、こどもの言葉で聞けたことは何よりも大きな収穫であり喜びであった。また、利用児童の友人も大切にしている実践も高く評価していただいたことは、今後の我々の自信となった。大舎制である当園は、職員全体で児童全体を見る体制をとっているため、どうしても個別対応がおろそかになりがちである。改善点で指摘のあった「個別対応の強化」は、喫緊の課題として認識していることなので、新たな気持ちで取り組んでいきたい。第三者評価を受けたことで業務の振り返りができ、大変よかったと思う。

⑤第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

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(86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	㉑ ・ b ・ 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	㉑ ・ b ・ 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	㉑ ・ b ・ 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	㉑ ・ b ・ c

評価機関のコメント

簡素で利用児童にも分かりやすい理念が法人として確立され、また理念に整合する基本方針がパンフレット等に明文化されている。この理念及び基本方針は利用児童及び職員研修会において説明されている。

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 ・ ㉑ ・ 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	㉑ ・ b ・ c
I-2-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
I-2-(2)-①	事業計画の策定が組織的に行われている。	児入 7	a ・ ㉑ ・ c
I-2-(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	児入 8	a ・ ㉑ ・ c
I-2-(2)-③	事業計画が利用者等に周知されている。	児入 9	a ・ ㉑ ・ c

評価機関のコメント

法人による中・長期計画により当該事業所は今年度7月開設に至っている。そのため事業計画に関しては管理者等により作成されており、実質的な組織による事業計画作成は次年度より開始となる。

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 10	a ・ ㉑ ・ 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 11	㉑ ・ 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。	児入 12	㉑ ・ 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。	児入 13	a ・ ㉑ ・ c

評価機関のコメント

管理者の深い知識と高い指導力により、支援の質の向上においてリーダーシップを発揮している。ただし、管理者の役割等が書面として明記されていない。
経費節約等コストバランスに関して、管理者は予算作成には直接関わっていないが、現場での取り組みに指導力を発揮している。

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。	児入 14	㉑ ・ 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。	児入 15	㉑ ・ b ・ c
Ⅱ-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	児入 16	a ・ b ・ ㉑

評価機関のコメント

管理者は児童養護施設の経営的課題において洞察が深く、課題発見の取り組みを常に行っている。また、法人内他事業所においてISO取得の取り組みは行っているが、当該事業所に関しては開設間もないため、現状として外部監査は実施されていない。

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。	児入 17	㉑ ・ b ・ 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。	児入 18	a ・ ㉑ ・ 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 19	a ・ b ・ c
II-2-(2)-②	職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	見入 20	a ・ 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 21	a ・ b ・ 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 22	a ・ b ・ 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 23	a ・ b ・ c
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。			
II-2-(4)-①	実習生の受け入れと育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、積極的な取組をしている。	見入 24	a ・ b ・ c

評価機関のコメント

職員の資質向上の一環として、職員個々に関する研修計画及び評価を実施している。人事考課も実施しているが、評価結果の職員へのフィードバックが充分ではない。

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)における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	見入 25	a ・ b ・ c
II-3-(1)-②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている。	見入 26	a ・ b ・ 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。	見入 27	a ・ b ・ c

評価機関のコメント

各種マニュアルが整備され職員に周知されている。安全管理または危険回避に対する意識は高く、その日起きたヒヤリハットな出来事や事故等は、職員全員に一齐にメーリングリストに発信して共有するシステムを取り入れている。この点において特に高く評価できる。

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	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	見入 28	a ・ b ・ c
II-4-(1)-②	施設が有する機能を地域に還元している。	見入 29	a ・ b ・ c
II-4-(1)-③	ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	見入 30	a ・ 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 ・ ⑥ ・ 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	① ・ 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	① ・ b ・ 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	① ・ b ・ c

評価機関のコメント

利用児童が通う学校の友だちが気軽に事業所を訪れ、宿題等を一緒に行っている。その他種々の取り組みにより地域と自然に関わっており、この家庭的な関わりについて高く評価できる。

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	① ・ 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	① ・ b ・ 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、取組を行っている。	児入 37	① ・ b ・ 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 38	① ・ 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 39	① ・ b ・ 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 40	a ・ ⑥ ・ c

評価機関のコメント

月1回の子ども会議及び児童相談所に直接意見表明できるミニレターシステムを取り入れ、利用者を尊重した支援を実施している。利用児童から出された意見に関しては、書面によるマニュアルはないが統一された手順で迅速に対応している。

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 41	① ・ b ・ c
Ⅲ-2-(1)-②	評価結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にし、改善策・改善実施計画を立て実施している。	児入 42	① ・ b ・ c
Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。			
Ⅲ-2-(2)-①	提供する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 43	① ・ b ・ 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 44	① ・ b ・ 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 45	① ・ b ・ 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 46	① ・ 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 47	① ・ b ・ c

評価機関のコメント

各種サービスについてのマニュアルが「手順書」として整備され実施されている。また記録等管理に関しては、パソコン使用の際のセキュリティを強化しており、個人情報管理が十分に行われている。

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 48	① ・ b ・ 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 49	① ・ 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 50	a ・ ① ・ c

評価機関のコメント

分かりやすいパンフレットを用いて情報を提供し、利用希望者には見学または「お試し入園」を行っている。利用児童の施設変更の際には文書にて引継ぎを行っている。ただし、退園後の相談等に関する窓口担当者等については書面が作成されておらず、口頭での説明に留まっている。

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 51	㉠ ・ 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 52	㉠ ・ b ・ 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 53	㉠ ・ b ・ c

評価機関のコメント

統一されたアセスメントシートにより適切にアセスメントを行っている。また自立支援計画の見直しは年3回定期的実施されている。

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	児 54	㉠ ・ b ・ 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 55	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-③	多くの生活体験を積み重ねる中で、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	児 56	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-④	多くの人たちとのふれあいを通じて、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 57	㉠ ・ 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 58	㉠ ・ b ・ c
Ⅲ-5-(1)-⑥	体罰を行わないよう徹底している。	児 59	㉠ ・ 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 60	㉠ ・ 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 61	㉠ ・ 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 62	㉠ ・ b ・ 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 63	㉠ ・ b ・ 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 64	㉠ ・ b ・ 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 65	㉠ ・ 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 66	㉠ ・ 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 67	㉠ ・ 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 68	㉠ ・ b ・ 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 69	㉠ ・ 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 70	㉠ ・ b ・ 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 71	㉠ ・ b ・ 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 72	㉠ ・ 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 73	㉠ ・ 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 74	㉠ ・ b ・ 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 75	㉠ ・ 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 76	㉠ ・ 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 77	㉠ ・ 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 78	㉠ ・ 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 79	㉠ ・ 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 80	㉠ ・ 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 81	㉠ ・ b ・ 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 82	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 83	㉠ ・ b ・ 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 84	㉠ ・ 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 85	㉠ ・ 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 86	㉠ ・ b ・ c

評価機関のコメント

利用児童の生活の基本となる衣食住に関して、生活時間の異なる異年齢の子ども一人ひとりに合わせたサービスが行われている。また、休日等の外出に関しても自由を基本としており、利用者尊重の方針に努力されている。家庭との繋がり及び児童相談所との連携に関しても、積極的に行っている。