

〔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：株式会社 中部評価センター (認証番号:21地福第785号)
訪問調査 実施日：平成23年11月24日(木)

②事業者情報

名称:(法人名)社会福祉法人相和福祉会 (施設名)風の色	種別:(施設種別)児童養護施設 (基準の種類)児童福祉施設版(児童入所施設版 児童養護施設版)
代表者氏名:(施設長)都築 昭彦	定員(利用人数):30名
所在地:〒470-2105 愛知県知多郡東浦町大字藤江字カガリ5-32	TEL 0562-82-1400

③総評

◇特に評価の高い点

法人代表が長年温めてきた思いを理念に掲げ、法人の取り組みの集大成ともいえる支援に励んでいる。地域への役割を十分に理解した取り組みが向上しており、地域の社会資源となる活動も増加している。利用者の同級生をはじめ、近隣の子どもたちが事業所の交流スペースや園庭で活動的に遊んでいる。また、同敷地内の関連事業所と協力して、地域の子ども・障害者に参加を募り、レクリエーション活動を行っている。

子どもたちのメンタルケアが必要と捉えて、心理担当の職員を配置して個別の相談を受け付けるなど、子どもたちの心のケアに取り組んでいる。利用者である子どもたちからも、「もっと悩みを聞いてほしい」というニーズがあることから、職員との信頼関係が構築されていると認識した。

利用者主体の自治会運営も発展を遂げている。年齢に応じた2班に分かれて、子どもたちからのニーズや生活のルールを話し合っている。

子どもたちの人権を尊重した取組みとして、食事内容の充実・通信教材の利用・お小遣いの支給など、子どもたちが精神的にも安定して暮らせる支援を行っている。

◇改善を求められる点

開設2年目ということもあり、一つ一つの取り組みを実践している段階である。今後のさらなる向上を考え、現在の取り組みによる効果と課題を明確にして、職員をはじめ利用者の意見を取り入れた事業所運営に期待したい。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

開所2年目を迎えて更に具体的に必要なサービスが明確化してきたように感じた。それにより、前年度よりも自己評価が低くなっている部分があるが、それは向上心の表れであり、第三者的視点で客観的に自己評価できている証拠だと思っている。評価結果を基に更なるサービスの充実を図りたい。初めて児童養護施設という分野に参入し、この分野の古い体制、古い考え方には同じ福祉業界でもこれほどまでも違う物かと驚かされることばかりであった。他分野で培ってきたシステムや技術をもってこの分野に一石を投じたい。

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。	見入 1	㉠ ・ 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。	見入 2	㉠ ・ 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。	見入 3	㉠ ・ 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。	見入 4	㉠ ・ b ・ c

評価機関のコメント

事業所設立時に法人代表が温めていた仏教の「四諦」を理念に掲げ、さらに基本方針として「八正道」を掲げて理念の具現化のための道標としている。様々な年齢の子どもたちがおり、理念や基本方針に込められた精神の完全理解を得ることは難しいが、職員が毎晩、就寝前の子どもたちを集めて仏教経典の一節ずつを読み聞かせている。散歩に出かけた子どもたちが、公園の一角に建つ寺院を見つけ、誰言うこともなく掌を合わせて「般若心経」を唱えだした。まずは形から入って、徐々に心の内面を鍛えていこうとする事業所の方針が着実に根づき始めている。

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。	見入 5	a ・ ㉠ ・ 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。	見入 6	a ・ ㉠ ・ 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。	見入 7	㉠ ・ b ・ c
I-2-(2)-②	事業計画が職員に周知されている。	見入 8	㉠ ・ b ・ c
I-2-(2)-③	事業計画が利用者等に周知されている。	見入 9	a ・ ㉠ ・ c

評価機関のコメント

ISO・第三者評価項目を十分考慮した事業計画を策定している。前年度の事業報告を基に、職員間で評価して事業計画の策定を行っている。前年度からの課題であった中長期の収支計画策定においては、施設運営実績も未熟であるために策定しづらい状況にある。今後の、策定実現に期待したい。

玄関脇には、利用者向けにわかりやすい内容に書き記した事業計画を掲示している。利用している子どもの年齢に合わせて、さらに読みやすくすることを提案したい。また、利用者主体の計画を策定することで利用者の役割が明確になり、子どもが自発的に行動できる支援を応援したい。

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。	見入 10	㉠ ・ b ・ 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。	見入 11	㉠ ・ 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 12	㉠ ・ 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 13	㉠ ・ b ・ c

評価機関のコメント

管理者の役割・責任について職務規定に明記しており、明確に文書化している。また、管理者自ら外部研修や会合に積極的に参加しており、職員会議や報告書等で職員へ情報提供を行っている。
理念にもある「四諦」や「八正道」を、職員はじめ利用者へ浸透させるために自ら学び、成長する姿勢を忘れていない。

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

評価機関のコメント

法人内の一部署として、ISO審査・外部経理監査を受けている。助言を受けて、改善すべき課題を分析して事業計画に活かしている。
県の施設長会をはじめ、各種関係する会合や研修に参加して情報収集している。その他、利用者のQOL向上さらには、支援の専門性を高める取り組みを充実させるためにも、毎月の経理報告を分析して事業計画に反映させている。

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 17	㉠ ・ 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。	見入 18	㉠ ・ b ・ 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。	児入 19	㉑ ・ 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。	児入 20	㉑ ・ 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。	児入 21	㉑ ・ 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。	児入 22	㉑ ・ 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。	児入 23	㉑ ・ 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。	児入 24	㉑ ・ b ・ c

評価機関のコメント

事業計画に法人内実習を盛り込んでおり、研修計画を立案して、内部・外部研修を積極的に開催することができている。同法人の保育園へ利用者と共に訪問し、モンテッソーリ教育方法を学び支援に活かしている。また、性教育をはじめ事業所に必要な知識を得るために、外部から講師を招き内部研修を実現させている。訪問調査当日には、保育士の実習生受け入れを行っており、次世代の育成にも力を注いでいる。

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。	児入 25	㉑ ・ 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。	児入 26	㉑ ・ 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。	児入 27	㉑ ・ b ・ c

評価機関のコメント

防災・不審者・交通ルールについての絵本や、紙芝居を用意しており、利用者が学びやすい配慮をしている。また、ヒヤリハット事例を記録に残し、時間別に分析した結果、「なぜ事故が起きるのか？」が明確になり、対策を立てることが容易になっている。集団行動のため、感染に十分配慮した取り組みを行っている。職員用の手順書の他、利用者向けのポスターや貼り紙を使い、子どもたちに日頃から指導している。

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。	児入 28	㉑ ・ b ・ 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	㉑ ・ 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。	児入 30	㉑ ・ 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	㉑ ・ b ・ 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	㉑ ・ 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	㉑ ・ 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	㉑ ・ b ・ c

評価機関のコメント

室内に地域交流スペース・庭には遊具を設置して、利用者と近所の子どもたちが自由に遊べるように開放している。下校後の子どもたちが、敷地内をいきいきと自由に遊びまわっている。地域からの協力も多く、衣料の提供や子供会との交流があり関係が深まっている。

事業所は地域へ貢献したいという強い思いが芽生えて、近隣の子どもたちを法人のレクリエーションに招待して交流を図ることが実現した。地域交流スペースやサークル活動を発展させて、地域の子どもたちからつながりが広がることを期待したい。

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	㉑ ・ 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	㉑ ・ b ・ c
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。			
	Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	児入 37	㉑ ・ 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	a ・ ㉑ ・ 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	㉑ ・ 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 ・ ㉑ ・ c

評価機関のコメント

一般用パンフレットに苦情相談の仕組みを掲載している。玄関には、心の電話相談の案内が掲示してある。利用者である子どもたちは複雑な悩みを抱え、誰にも言えずに悩んでいるケースもある。入所の手引きや子どもの権利ノートにわかりやすく掲載することも大切と考えたい。

事業所内に、医務室や心理療法室など環境整備や看護師・心理療法士を配置して相談しやすい環境を整えている。子どもたちからは、個別相談の要望も多い。多感な年代の子どもに対する相談配慮を、事業所のみでなく柔軟な視点で支援ができれば、地域で支える取り組みにつながることも期待できる。

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。	見入 41	㉞ ・ 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。	見入 42	㉞ ・ 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。	見入 43	㉞ ・ 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。	見入 44	㉞ ・ 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。	見入 45	㉞ ・ 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。	見入 46	㉞ ・ 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。	見入 47	㉞ ・ b ・ c

評価機関のコメント

サービス向上委員会で、前年度評価の項目について検討した結果を今年度の事業計画に反映させている。手順書の前段階としてワークシートを作成し、職員が支援の中で気づいたことを書き込み、職員間で共有している。ワークシートの内容をさらに検討し、必要な場合には手順書に記載しマニュアル化している。
業務日誌等記録類をパソコン管理しており、データ収集・分析が迅速にできている。職員は携帯PHSを身につけており、勤務中は連絡・通達が容易にできる。

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。	見入 48	㉞ ・ 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。	見入 49	㉞ ・ 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。	見入 50	㉞ ・ b ・ c

評価機関のコメント

一般向けパンフレット・入所の手引き・子どもの権利ノートがあり、入所前の段階から事業所の詳細が分かるように作成している。また、親子訓練室を利用して、家庭への移行に向けて親子訓練した実績もある。

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

保育所・障害者施設でのアセスメント経験を活かして、自立支援計画書を作成している。書式は県で定められた様式を用いて策定している。
半期に一度、ヒヤリハットも含め評価している。

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に取り組んでいる。	児入 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。	児入 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支援している。	児入 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。	児入 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。	児入 58	非該当
Ⅲ-5-(1)-⑥	体罰を行わないよう徹底している。	児入 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。	児入 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。	児入 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。	児入 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。	児入 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。	児入 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。	児入 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。	児入 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	a ・ ㉔ ・ 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	㉔ ・ b ・ 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	㉔ ・ 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	a ・ ㉔ ・ 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	㉔ ・ 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	㉔ ・ b ・ c

評価機関のコメント

利用者個々にスペシャルデーがあり、年に1度担当者と1対1で願いを叶える時間を大切にしている。遊園地や映画、花火大会など、「私だけの特別な一日」を作っている。休日には外出行事を増やして、少人数で公園やショッピングセンターに出かけている。年齢の低い子どもが多いこともあり、性教育や進路相談の事例は少ない。
今後、利用者が成長するとともに、進路の問題や青少年のメンタルケアが切実な課題となる日も近く、青少年の生の声や経験談に耳を傾けることも、支援する職員にとって必要となろう。