

(様式1 - 第三者評価機関公表用)

## 宮城県福祉サービス第三者評価結果

### 1 第三者評価機関

名称	社会福祉法人 宮城県社会福祉協議会	認証番号	宮城県福祉サービス第三者評価機関 認証 NO. 1
所在地	宮城県仙台市青葉区上杉一丁目 2番3号	評価実施 期間	平成20年9月3日～ 平成21年3月31日

### 2 事業者情報

名称(施設名): 社会福祉法人 旭が丘学園 児童養護施設 旭が丘学園	種別: 児童養護施設
代表者氏名: 園長 菅原 昭	定員(利用人数): 76人
所在地: 宮城県気仙沼市館山二丁目2番32号 TEL: 0226-22-0135	FAX: 0226-24-8835

### 3 講評

<p>特に評価の高い点</p> <p>1 『管理者のリーダーシップが発揮されています』 事業計画書の中に管理者としての責務が明示され、その取り組みについても詳細に打ち出されています。経営や業務改善に向けた課題が提示され、先頭に立った取り組みが行われています。</p> <p>2 『多くの生活体験の機会が設けられています』 虐待による情緒面の問題等、様々な課題を有する子どもの入所が増えているなか、幼児から中高生までの異年齢・男女混合居室編成環境を整え、そのようなグループ単位で、旭が丘学園独自のシルクスクリーンカレンダーや児童文集作りに長年継続して取り組まれています。それらの活動のほか、地域との交流等、施設内外の多種多様な生活体験の機会を設けることで、自己形成に必要な支援を図っている点は評価できます。</p> <p>3 『食生活の充実が図られています』 調理体験や外食の機会を設けるなど、食の楽しみと正しい食習慣の習得に向けた取り組みが充実しています。また、食堂には畳コーナーや食器洗いを行う場所を設けるなどの工夫や、学校のクラブ活動や塾等による食事時間についても配慮されています。子どもへのアンケート調査の結果、ほとんどの子どもが食事はおいしいと回答しています。</p>
<p>改善が求められる点</p> <p>1 『各種マニュアルの整備』 経験豊かな職員の指導のもと良質のサービスが提供されていますが、項目毎のマニュアルが整備されているとは言い難いところがあります。既存のものを含め、項目毎の整備を期待します。</p> <p>2 『種々の記録の整備』 今回の評価にあたり、取り組みに対する熱意・姿勢は高く評価できますが、記録での確認に弱いところがありました。記録は、利用者の思いの代弁、サービスの足跡(振り返り)などにおいて有効性があり、サービスの質の向上には欠かせないものです。今後、施設内で、記録の有り様について検証することを期待します。</p>

#### 4 第三者評価に関する事業者のコメント

評価委員の皆様にはご苦労様でした。私たちも評価して頂くという姿勢で臨んだつもりですが、委員の皆様も施設の仕事に負担がかからぬ様何かと気配りして頂きありがとうございました。

その中で今後改善が求められる点に関しては現在の泣き所で、記録の充実を目指せばデスクワークが多くなり、人手不足の中では少ない記録で業務の成果を確実にいかに他に伝える事が出来るかが今後とも継続する課題で、又マニュアルについても監査等の調査項目にも見られる点検項目で、児童の育成は柔軟性も要求される試行錯誤の多い仕事ですが、効用は別にしても事によっては必要なものも有るかなと思っています。

今回の評価も基本的にはマニュアルに従った評価で、素直に評価して頂いたと思っておりますが、私たちはこれからも子供たちの為には何をすべきか、職員の和を大事に質の向上を図りながら内容の充実に取り組んでいきます。

#### 5 各評価項目にかかる第三者評価結果 (別紙)

## 福祉サービス第三者評価結果票（児童養護施設版）

評価項目	評価結果
福祉サービスの基本方針と組織	
1 理念・基本方針	
(1) 理念・基本方針が確立されている。	
理念が明文化されている。	a
理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
【コメント】 理念・基本方針が事業計画書に明記されており、職員の行動規範となるような内容となっています。	
(2) 理念や基本方針が職員に周知されている。	
理念や基本方針が職員に周知されている。	b
理念や基本方針が子ども等に周知されている。	b
【コメント】 職員への理念・基本方針の説明は年度当初のみであり、周知状況を確認し継続的な取り組みが不足しています。特に子どもへの周知の工夫を期待します。	
2 計画の策定	
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
中・長期計画が策定されている。	c
中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	c
【コメント】 子どもたちの状況が変化中、職員体制や人材育成を含めた中・長期的展望が必要であり、中・長期計画の早期の策定を期待します。	
(2) 計画が適切に策定されている。	
計画の策定が組織的に行われている。	b
計画が職員や子ども等に周知されている。	b
【コメント】 事業計画書は職員の意見を集約し策定されていますが、そのプロセスにおいて弱いところがあります。また、職員への周知は文書を配布して行われていますが、子どもについては更なる工夫や配慮を期待します。	

<b>3 管理者の責任とリーダーシップ</b>	
<b>(1) 管理者の責任が明確にされている。</b>	
管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a
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。	a
<b>【コメント】</b> 事業計画書や管理者からの指示・命令書において、その果たすべき役割が明確に表明されています。また、管理者として研修会等に参加し、法令等の理解や情報収集が行われています。	
<b>(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</b>	
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。	b
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。	a
<b>【コメント】</b> 事業計画書の中で管理者としての責任を明確にするとともに、取り組みについても詳細に方針が打ち出されています。経営や業務の効率化について課題を提示し、改善に向けた取り組みが行われています。	
<b>組織の运营管理</b>	
<b>1 経営状況の把握</b>	
<b>(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>	
事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a
施設の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。	a
外部監査が実施されている。	c
<b>【コメント】</b> 子どもを取り巻く状況や施設の置かれている環境を踏まえ、職員一体となり、経営改善に向けた取り組みが行われています。	
<b>2 人材の確保・養成</b>	
<b>(1) 人事管理の体制が整備されている。</b>	
施設内の組織について職制・職務分掌を明確にしている。	a
必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a
人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	c
<b>【コメント】</b> 事業計画書の中に、必要な人材について明示されています。また、必要な人員配置を行い、職務分掌にその役割を明記し取り組まれています。人事考課については、その目的と効果を活用し、実施に向けて検討することを期待します。	

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	
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。	b
福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a
<b>【コメント】</b> 個人面談等を行い、職員の就業状況の把握に配慮していますが、組織としての反映まではされておらず、今後はさらに改善に向けた組織的な取り組みを期待します。福利厚生については、職員親睦会への経済的援助等、法人として支援体制が整えられています。	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a
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た具体的な取組が行われている。	b
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。	b
<b>【コメント】</b> 事業計画書の中に研修に対する基本方針が示され、各研修会の参加についても経験別に参加するなどルールを設け、積極的に取り組まれています。更なる向上のために、職員一人ひとりの研修計画の策定を期待します。	
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	
実習生の受け入れに関する基本的な考え方を明示している。	a
実習生を受け入れるための体制を整備している。	a
実習生の育成について積極的な取組を行っている。	a
<b>【コメント】</b> 実習生の受け入れについては、マニュアルが整備されており、オリエンテーションを行った上で進められています。プログラムもより実践的な内容となっています。	
3 安全管理	
(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。	
防災に関するマニュアルを整備している。	a
衛生管理に関するマニュアルを整備している。	b
感染症防止に関するマニュアルを整備している。	c
発生した事故を把握しているか。	b
事故防止のための具体的な取組を行っている。	a
安全を確保するための施設・設備上の工夫がなされている。	a

<p><b>【コメント】</b>          防災マニュアルを整備し、定期的な訓練も実施されています。事故防止に向けては、通学時における巡回などの活動を実施し、安全確保に配慮されています。今後は、衛生管理や感染症防止に関するマニュアルの定期的な見直しを期待します。</p>	
<p>4 地域との交流と連携</p>	
<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>	
<p>子どもの生活の範囲を広げることを目的とした地域への働きかけを積極的に行っている</p>	<p>a</p>
<p>地域生活を身近なものに感じられるよう、様々な機会や情報を提供している。</p>	<p>a</p>
<p>施設が有する機能を地域に還元している。</p>	<p>a</p>
<p>ボランティアの受け入れに関する基本的な考え方を明示している。</p>	<p>c</p>
<p>ボランティアを受け入れるための体制を整備している。</p>	<p>b</p>
<p>ボランティアの受け入れに関する記録等整備している。</p>	<p>c</p>
<p><b>【コメント】</b>          地域の一員であることを基本とし、地域の行事へ積極的に参加し、理解を深める取り組みが行われています。また、会場の提供や施設開放など、施設の持っている機能が地域に還元されています。ボランティアに関する基本的な考え方は整理され、多くのボランティアを受け入れています。体制整備については検討を期待します。</p>	
<p>(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>	
<p>必要な社会資源を明確にしている。</p>	<p>a</p>
<p>関係機関等との連携が適切に行われている。</p>	<p>a</p>
<p><b>【コメント】</b>          関係機関との定期的な連絡会の開催などにより、常に情報の共有化が図られています。また、社会資源も明確にし、職員が情報を共有しやすい仕組みになっています。</p>	
<p>(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>	
<p>地域の福祉ニーズを把握している。</p>	<p>a</p>
<p>地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。</p>	<p>a</p>
<p><b>【コメント】</b>          主任児童委員との情報交換会や児童家庭支援センターを通じて福祉ニーズの把握に努め、ショートステイやトワイライト事業等、近隣の市・町のニーズに基づいたサービスが実施されています。</p>	
<p>適切な福祉サービスの実施</p>	
<p>1 利用者本位のサービス</p>	
<p>(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p>	

子どもを尊重したサービス提供について共通の理解を持つための取組を行っている。	b
子ども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。	c
<p>【コメント】</p> <p>利用者本位のサービスに努めるべく、職員間で細やかな意思疎通を図り、利用者を尊重しながら対応している状況は、訪問調査時に様々な取り組み状況を尋ねた中からくみ取れました。しかし、事業計画書の「定款により」という表現では、職員間に周知する文言としては弱く、また、入所時に面会・通信・報道関係・依頼書を保護者に書面で確認しているものの、マニュアルとしては整備されていません。</p>	
(2) 利用者満足の上昇に努めている。	
子ども満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	b
子どもの満足の上昇に向けた取組を行っている。	b
<p>【コメント】</p> <p>担当職員が利用者個々と接する中で子どもの意見をくみ取り、誕生会には利用者の好みメニューを出すなど、日常の関わりを通して進めていることを訪問調査時の聞き取りで確認できました。しかし、施設での仕組みとしては整備されておらず、定期的な意向調査を行うことを期待します。</p>	
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	
子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a
苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	b
子どもからの意見等に対して迅速に対応している。	c
<p>【コメント】</p> <p>苦情解決の仕組みは整備され、月毎に3～4名の相談受付担当職員を配置して全職員が担当し、子どもが相談相手を選択できるような体制となっています。しかし、苦情に限らない子どもからの意見・提案などについては、対応マニュアルとして整備されておらず、子どもへの周知方法も全体が集まる食堂で口頭により伝えるだけでは、十分とは言えません。</p>	
2 サービスの質の確保	
(1) 質の上昇に向けた取組が組織的に行われている。	
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。	c
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。	b
課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	c
<p>【コメント】</p> <p>管理者がサービスの質の上昇に向けて第三者評価事業に着目し、今回の受審となりました。今後は第三者評価受審で明確になった課題を分析し、職員参画のもとで、改善策や改善計画を策定することを期待します。</p>	
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。	
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。	c
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。	a

<p><b>【コメント】</b> 標準的な実施方法は、年度初めの全体会議や養護部会等で職員間で確認し、年1回のほか必要に応じて見直されていますが、マニュアルや手順等の書面として整備することが望まれます。</p>	
<p>(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</p>	
子ども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。	b
子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a
子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a
<p><b>【コメント】</b> 記録の管理体制は、旭が丘事務規定により記録に保存等について定められています。子どもに関する情報は、管理者による指示・命令書や養護連絡簿等で共有されています。記録としては、年度毎の自立支援記録のほか、日々の記録は養護連絡簿や指導員日誌等に記録されているものの、子ども一人ひとりの自立支援計画に基づく経過が見えにくく、工夫が望まれます。</p>	
<p>3 サービスの開始・継続</p>	
<p>(1) サービス提供の開始が適切に行われている。</p>	
施設が行っているサービスに関する情報の提供を行っている。	a
サービスの実施にあたり、保護者等に説明し、同意を得ている。	a
<p><b>【コメント】</b> 施設要覧、児童家庭支援センターパンフレット、児童文集等で、情報の提供が行われています。また、サービスの実施にあたっては家族に説明し、同意・確認が得られています。</p>	
<p>(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。</p>	
施設の変更や家庭への移行などに当たりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b
<p><b>【コメント】</b> 入退所にあたっては担当窓口を設置し、細やかに口頭で必要な説明をしていると訪問調査の聞き取りで確認できましたが、引継ぎ文書等の書面としてはないため、仕組みの検討が望まれます。</p>	
<p>4 サービス実施計画の策定</p>	
<p>(1) 利用者のアセスメントが行われている。</p>	
定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a
子ども及び保護者の課題（ニーズ）が明示されている。	a
<p><b>【コメント】</b> 利用者の身体状況、生活状況を記した自立支援記録をもとに、年1回見直しを実施する手順が定められています。</p>	
<p>(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。</p>	
サービス実施計画を適切に策定している。	a

定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b
<p><b>【コメント】</b>  自立支援計画は、担当者や責任者が定められ、子ども等の意向確認の上、関係職員との合議により策定されています。見直しについては仕組みがありますが、記録の徹底が望まれます。</p>	
A	
1 利用者の尊重	
(1) 利用者の尊重	
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（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。	b
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。	b
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。	a
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。	a
子どもの発達に応じて、本人の生き立ち、家族の状況等について、子どもに適切に知らせている。	a
体罰を行わないよう徹底している。	a
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。	b
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。	a
<p><b>【コメント】</b>  職場実習や創作活動・施設外活動等の多種多様な機会を設け、子どもの様々な体験・経験から自己形成を支援することは評価できます。生活全般について、子どもとの話し合いのもと実施されていますが、更に子どもが自主的・主体的に取り組む活動（自治会活動等）が望まれます。また、不適切な関わりの防止と早期発見については、職員会議や管理者からの指示・命令書で、職員への周知徹底が図られていますが、子どもへも周知が図られるよう、具体的な取り組みが望まれます。</p>	
2 日常生活支援サービス	
(1) 援助の基本	
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。	a
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。	a
<p><b>【コメント】</b>  小集団での部屋毎に職員の担当制を敷き、子どもとの信頼関係作りに配慮しています。また、地域社会への参加や各種活動にも積極的に取り組み、子どもの協調性を養い、社会的ルールの習得に向けた支援が行われています。</p>	

(2) 食生活	
食事をおい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。	a
子どもの生活時間に合わせた食事の時間が設定されている。	a
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>朝・夕食共に子どもの都合（部活や塾等）に合わせた食事時間の設定や、調理体験・外食等の多様な機会が設けられています。また、食堂には畳コーナーや食器洗いをを行う場所を設けるなどの工夫をしており、正しい食習慣の習得に向けた支援が行われています。</p> <p>子どもへのアンケート調査の結果、ほとんどの子どもが食事はおいしいと回答しています。</p>	
(3) 衣生活	
衣類は清潔で、体に合い、季節に合ったものを提供している。	a
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>担当職員が毎日ロッカーの整理、衣類の確認を行いながら、必要な衣類が提供されています。また、高学年になると、自分で洗濯したり好きな服を購入するなど、発達段階に応じて自己表現ができるような取り組みが行われています。</p>	
(4) 住生活	
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している。	b
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>年度初めに話し合いのもと、食堂当番など年齢に応じた各種の役割分担を決め、発達段階に応じた生活習慣と生活技術の確立に向けた支援が行われています。生活の場としての快適さという面では、2～18歳の男女が一緒に生活する中で、トイレなど、年齢と性別に配慮した使いやすい工夫が望まれます。</p>	
(5) 衛生管理，健康管理，安全管理	
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。	a
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>事業計画書の中で保健衛生管理について明記されており、適切に対応されています。職員の学習の場として、肝炎や口腔衛生の施設内研修を実施するほか、施設外研修への職員派遣も行われています。また、理髪については希望によって選べるシステムや、交通事故の観点から、通学時の職員による巡回確認も実施されています。</p>	

(6) 問題行動に対する対応	
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。	a
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り、施設内で安全が確保されるよう努めている。	a
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>子どもの情報については、朝の打合せ時に職員間で共有し、問題行動があれば記録し、必要に応じて児童相談所と連携のうえ対応がとられています。子どもの安全については、登下校での危険がある場合は、集団での登下校や学校・警察への連絡と職員の巡回も行われています。なお、子どもに対しては、子ども間の暴力・いじめを禁止していますが、関係改善が図られない場合には、部屋替え等の対応策が講じられています。</p>	
(7) 自主性、自立性を尊重した日常生活	
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。	a
休日等に子どもが自由に過ごせるよう配慮している。	a
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。	b
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>子どもの希望で、スキー・スケート・ボウリングのほか、地域との交流の機会が設けられています。休日の過ごし方は基本的に自由であり、友人が遊びに来ることの制限もなく、子どもへのアンケート調査の結果でも、多くの子どもが自由に過ごせると回答しています。</p> <p>金銭管理の支援については、小学生の買物体験や外出時の小遣いの精算等で指導されています。今後は、発達段階に応じて、小遣いの自己管理による、計画的支出等の経済観念の確立に向けた支援が望まれます。</p>	
(8) 学習支援、進路指導等	
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。	a
学校を卒業する子どもの進路について、「最善の利益」に合った進路の自己決定ができるよう援助している。	a
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。	a
子ども年齢・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。	c
<p>【コメント】</p> <p>専任の学習指導員が配置され、学習指導体制の強化が図られています。また、職業指導員を配置し、職場実習を含めた職業訓練事業を実施するほか、模擬面接を行うなど、積極的に取り組んでいます。</p> <p>性教育については、問題が生じたときには、全体指導や個別での対応がとられていますが、年齢に応じて、正しい性知識を得る機会を設けることが望まれます。</p>	
(9) メンタルヘルス	
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。	b

【コメント】

児童相談所の心理職員のところへ定期的に通っている，心理的ケアの必要な子どもがいます。

(10) 家族とのつながり

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る。

a

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。

a

【コメント】

家族とは，帰省・面会・手紙・電話等で連携を図り，信頼関係作りに配慮しており，帰省の難しい家庭については，児童相談所に家庭調査を依頼する等の関係調整が行われています。また，帰省が出来ない子どもに対して，夏休みの里親制度を利用したり，職員宅への外泊をするなどで，家庭生活体験ができるよう取り組みが行われています。