

## 岩手県福祉サービス第三者評価の結果

### 1 第三者評価機関

名 称	社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会	認証番号	第2号
所在地	盛岡市三本柳8-1-3	評価実施期間	平成23年9月26日～11月10日

### 2 事業者情報

事業者名称（施設名）：和光学園	種別：児童養護施設
代表者氏名：理事長 千葉 弘 管 理 者：施設長 千葉 寛	開設年月日 昭和26年3月31日
設置主体：岩手県社会福祉事業団 経営主体：岩手県社会福祉事業団	定員（利用人員） 56名
法人所在地：盛岡市高松3丁目7-33 事業所 : 盛岡市青山一丁目25番地2号	TEL : 019-662-6851 FAX : 019-662-8044 TEL : 0198-45-3024 FAX : 0198-45-6621

### 3 総評

#### ◇ 特に評価の高い点

#### ○子どもの人権を尊重した取組

施設で生活する子どもの大半は、家族からの虐待を受けて施設を利用しておらず、施設生活の短期、長期の違いはありますが、施設を巣立って行く子どもが「社会で自立」出来るよう、全職員が「和光学園養護方針」に沿って、子どもの精神・体力・社会性の養育を目指し療育に努めている。

非日常の生活を送ってきた子どもに対し、施設が癒しの場となるよう、職員は子ども一人ひとりに細やかな配慮を持って対応しています。子どもの背景にある複雑な事情も十分考慮した「自立支援計画」は、子どもの人格を尊重した支援内容であり、具体的な方法が明示され、実施されている。

虐待を受け、施設で生活するまで満足な生活環境で過ごしていなかった子どもたちが、施設利用により栄養面に配慮された食事や暖かい寝具、心地よいお風呂などを体験し、戸惑いながらもそれを受け入れていく過程に職員が十分に配慮し、個々のペースに合わせた柔軟な援助、支援がなされていることは評価できる。

#### ◇ 改善が求められる点

#### ○管理者責任の明確化

「事務分担表」に示されている役職ごとの分掌業務と法人の「職務定義書」において求められている能力・担当職員相互の整合性が十分に図られていない。

例えば「事務分担表」には園長職の分掌欄ではなく、副園長職に職員人事等の園長の分掌に属する事項が盛り込まれており、施設運営の基本に則った見直しが期待される。

#### 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

##### (1) 施設のコメント

和光学園では、平成 18 年度、20 年度に引き続き 3 回目の受審となりました。特に、児童養護施設では子どもが施設を選べないことから、施設の運営状況を透明化することが求められており、当園ではこのことを鑑み、積極的に福祉サービス第三者評価を取り入れてきました。

今般の受審では、施設が子どもたちにとって癒しの場となるよう、職員が子ども一人ひとりに細やかな配慮をしていることなどについて高い評価をいただきました。

一方、事務分担表に園長職の分掌欄がなく、役職ごとの分掌に整合性が十分に図られていないとの指摘がありました。早々に改善し、法人の「職務定義書」と整合性のあるものといたしました。

子どもたちのニーズや児童養護施設の役割は、多様化しております。今後とも時流に合致した福祉サービスが提供できるよう努めてまいります。

##### (2) 法人本部のコメント

###### ア 中長期計画について

法人の中長期計画の策定について、平成 23 年度から 5 年間の計画が、平成 23 年度末の策定となったことは事実であり、結果的に中長期計画が策定されていないと評価されたことについては、異論はありません。

かねてより、当事業団では、次期中長期計画について、いわて県民計画「第 2 期アクションプラン」、「県出資等法人中期経営計画書」に沿った内容としたうえで、11 月策定を目標としておりました。しかし、東日本大震災の影響等で、県のアクションプラン等の策定が遅れ、平成 24 年 2 月の策定となつたことなどから、当事業団の「中長期経営基本計画」については、この間、さらに検討を重ね、この 3 月に策定したものです。

今後は、各施設においても、この計画に沿った経営を進めることにより、お客様本位の質の高いサービスを提供できるよう、必要な改善を進めてまいります。

###### イ 苦情解決について

苦情解決については、苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員の役割が、不明確との評価を受けた施設もありました。今後、法人本部においても、それぞれの役割を明確に規定した要綱のモデルを示すほか、会議、研修等での職員への周知、内部指導監査での確認、助言を進めてまいります。

###### ウ 職員の人材育成について

本年度、「教育研修制度実施要綱」を新たに策定しましたが、「個別入材育成計画」の作成に至っていなかったことから、職員の質の向上に向けた体制は、まだ不十分との評価を受けました。今後は、施設長と職員との面談を踏まえ、中期的な職員の人材育成計画を作成してまいります。

###### エ 評価結果の通知時期について

当事業団では、福祉サービス第三者評価の受審結果を、翌年度の事業計画の検討に活かすため、当初から、12 月中旬には受審結果をいただけるよう、評価機関と調整をしてきました。今回、中長期計画の策定について、予定外の調査があったものの、評価結果の通知が 1 カ月近く遅くなつたことは、大変遺憾であります。今後の改善をお願いいたします。

#### 5 各評価項目にかかる第三者評価結果（別紙）

## 各評価項目にかかる第三者評価結果

施設名:和光学園

## I 福祉サービスの基本方針と組織

## I-1 理念・基本方針

	23年度結果
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。	a
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
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。	a
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a

## I-2 計画の策定

	23年度結果
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。	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。	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。	c
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者に周知されている。	c

## I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	23年度結果
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。	b
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みを行っている。	a
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り組みに指導力を発揮している。	b
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a

## II 組織の運営管理

## II-1 経営状況の把握

	23年度結果
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。	a
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り組みを行っている。	a
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	a

## II-2 人材の確保・養成

	23年度結果
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。	a
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。	a
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。	a
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a
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。	b
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り組みが行われている。	b
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。	b
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 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a
II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a

### II-3 安全管理

	23年度結果
II-3- (1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	
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。	a
II-3-(1)-② 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。	a

### II-4 地域との交流と連携

	23年度結果
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。	a
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a
II-4-(1)-③ ボランティアを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。	a
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。	a
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a
II-4- (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	
II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a
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。	a

### 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

	23年度結果
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り組みを行っている。	a
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。	b
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。	a
III-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a
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。	a
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。	a
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。	a

#### III-2 サービスの質の確保

	23年度結果
III-2-(1) 質の向上に向けた取り組み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。	a
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。	a
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。	a
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。	a
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。	a
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。	a
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。	b
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。	a

#### III-3 サービスの開始・継続

	23年度結果
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。	a
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。	a
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 事業所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。	a

#### III-4 サービス実施計画の策定

	23年度結果
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。	a
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。	a
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。	a
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。	a

## 付加基準(児童養護施設版)

### A-1 利用者の尊重

	23年度結果
1-(1) 利用者の尊重	
A-1-(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。	a
A-1-(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。	a
A-1-(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、健全な事故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
A-1-(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。	a
A-1-(1)-⑤ 子供の発達に応じて、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。	a
A-1-(1)-⑥ 体罰を行わないよう徹底している。	a
A-1-(1)-⑦ 子供に対する暴力、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。	a
A-1-(1)-⑧ 子供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

### A-2 日常生活支援サービス

	23年度結果
2-(1) 援助の基本	
A-2-(1)-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。	a
A-2-(1)-② 子供の協調性を養い、社会的ルールを尊重する気持ちを育てている。	a
2-(2) 食生活	
A-2-(2)-① 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
A-2-(2)-② 子供の生活時間にあわせた食事の時間が設定されている。	a
A-2-(2)-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。	a
2-(3) 衣生活	
A-2-(3)-① 衣服は清潔で、体に合い、季節にあったものを提供している。	a
A-2-(3)-② 子どもがい習慣を習得し、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
2-(4) 住生活	
A-2-(4)-① 居室等施設全体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。	a
A-2-(4)-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。	a
2-(5) 衛生管理、健康管理、安全管理	
A-2-(5)-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。	a
A-2-(5)-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。	a
2-(6) 問題行動に対しての対応	
A-2-(6)-① 子どもが暴力・不適応行動など問題行動をとった場合に適切に対応している。	a
A-2-(6)-② 虐待を受けた子ども等、保護者から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。	a
A-2-(6)-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。	a
2-(7) 自主性、自律性を尊重した日常生活	
A-2-(7)-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。	a
A-2-(7)-② 休日等に子どもが自由に過ごせるよう配慮している。	a
A-2-(7)-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。	a
A-2-(7)-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。	a
2-(8) 学習支援、進路指導等	
A-2-(8)-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。	a
A-2-(8)-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。	a
A-2-(8)-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。	a
A-2-(8)-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。	a
2-(9) メンタルヘルス	
A-2-(9)-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。	a
2-(10) 家族とのつながり	
A-2-(10)-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る。	a
A-2-(10)-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。	a