

# 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

## ① 第三者評価機関情報

評価機関名：有限会社 保健情報サービス

訪問実施期間 平成18年12月 9日

## ② 事業者情報

名称：米子聖園天使園

種別：児童養護施設

代表者氏名：櫻井 好枝

定員（利用人数）： 80名

所在地：鳥取県米子市上後藤4丁目2番36号

TEL 0859-29-4364

## ③ 総評

### ◇ 特に評価の高い点

学校や児童相談所、病院など、関係機関と連絡を密に取り、協力できる体制になっている。キリスト教の理念のもと指導者と保育士の信頼関係が厚い。里親制度の取組みも充実している。レクリエーション活動において、野球チームをつくり、遊びの中で楽しみながら気づき、生活態度が改善する学びの場を設け、女子部では茶道が週1回行われ、礼儀を通して自然に相手の心を思いやる心を育まれていた。平成17年12月には「小規模グループケア」を導入するなど、子供達が個々にくつろげ安心した日々を過ごせるように努力されていた。

### ◇ 改善を求められる点

施設内での生活なので、今後は社会生活を視野に入れて、ボランティアや地域との交流を活発に行い、小学生から社会科見学で工場・商店街等へ行き、色々な場所や人に接する機会を設けられることが望まれる。

## ④ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

児童一人ひとりを見ていると、施設内では活発な行動がとれるのに、いざ外部に出た時に自信がなく自分をはっきりと主張したり、表現する事が難しい児童が多いと思う。外部と接触する機会をできるだけ設けて、その機会を有効に促していきたい。子供たちの育成にあたりたい。

## ⑤ 各評価項目に係る第三者評価結果 別紙のとおり

# 福祉サービス第三者評価結果

※すべての評価項目（55項目）について、判断基準（a・b・c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

評価項目	第三者評価結果	留意事項
Ⅰ-1-1(1) 理念、基本方針が確立されている。		
Ⅰ-1-1(1)-① 理念が明文化されている。	a	聖園天使園のしおりに記載されていた。
Ⅰ-1-1(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	施設の基本方針としての養護方針が明文化されている。
Ⅰ-1-1(2) 理念や基本方針が周知されている。		
Ⅰ-1-1(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	基本方針や理念は話を説明しキリスト教の倫理観に基づく教えについて把握している。深く理解する為に、今後具体的な対応策や継続的な取組みを希望する。
Ⅰ-1-1(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	キリスト教の教えに基づく倫理観について、行事等において体感したり、知る機会がある。子供の視点で、より分かり易い言葉や工夫で配慮することが望まれる。

### Ⅰ-2 計画の策定

評価項目	第三者評価結果	留意事項
Ⅰ-2-1(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)-① 中・長期計画が策定されている。	a	予算書を立案する段階で、具体的目標・重点目標が掲げられている。今後は、長期を見通して、見直しを行い、充実されていくことが期待される。
Ⅰ-2-1(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	中・長期計画に基づいて、事業計画に反映されている。
Ⅰ-2-1(2) 計画が適切に策定されている。		
Ⅰ-2-1(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a	各部所において、実施状況の把握・評価を行っている。
Ⅰ-2-1(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a	子供にも話し合いの場がもたれ、継続的な取組みを行っている。

### I-3 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	第三者評価結果	留意事項
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。	a	福祉サービスの質の向上のための取り組みを積極的に行っている。
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	遵守すべき法令等正しく理解する為に、職員会議等において改正や変更内容について通知している。
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。	a	職員の意見を取り入れる等、福祉サービス向上のため意欲的に取り組んでいる。
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。	b	効率化の点では、改善に努めてはいるが、環境整備等への取り組みが期待される。

## 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

### Ⅱ-1 経営状況の把握

評価項目	第三者評価結果	留意事項
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	社会福祉事業全体の動向について、把握されている。
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	改善に向けた取り組みが事業計画に反映されている。
Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	b	年1度は児童家庭課監査室による監査は実施されているが、第三者機関による外部監査は行われていない。

## II-2 人材の確保・養成

評価項目	第三者評価結果	留意事項
II-2-1(1) 人事管理の体制が整備されている。		
II-2-1(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	人員体制について具体的なプランがあり、人事管理に関する方針が確立されている。
II-2-1(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	職員に対して公正かつ的確な評価が行われている。
II-2-2(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
II-2-2(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	担当者が職員の意見・意向を把握し、組織的に取り組んでいる。
II-2-2(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	総合的（職員旅行・野球試合・イベントへの参加等）に福祉厚生事業に取り組んでいる。
II-2-3(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(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。	a	年間の目標に明示されている。
II-2-3(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。	a	職員一人ひとりについて、資質向上のための計画が策定されている。
II-2-3(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。	a	月一回の各部会で評価・見直しを行っている。
II-2-4(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-4(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	実習担当者が決められ、受け入れに関する実施方法が整備されている。
II-2-4(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	プログラムが整備され、実習ノートや記録を提出する事になっている。

## II-3 安全管理

評価項目	第三者評価結果	留意事項
II-3-1(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)-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	安全確保の取り組みについて、特に幼児部に関しては、あらゆる対応を検討し管理体制が整備されている。
II-3-1(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	虚弱体質の子には早めの対応がされている。夜間においても事故防止のための対策を整備している。

## II-4 地域との交流と連携

評価項目	第三者評価結果	留意事項
II-4-(1) 地域との連携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	行事のポスターを作成したり、自治会へ積極的に働きかけている。
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	玄関前の広場をラジオ体操の場にしたり、体育館を貸与している。
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。	b	様々なボランティアを受け入れ、業務の範囲も決められ、整備されているが、現在体制確立の為にマニュアルを作成中である。
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	学校、児童相談所、病院などと連携が取られている。
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	地域の関係機関との連携が良く、職員間でも情報の共有化が図られている。児童相談所にも定期的な連絡を行い、関係機関とのネットワーク化に取り組んでいる。
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	町内会等に参加し、行事等必要時には園の利用者も積極的に参加をしている。
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	クリスマス、イースター、敬老会や町内会での独居老人訪問活動等にも園児が参加し、歓迎されている。

## 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

評価項目	第三者評価結果	留意事項
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持つための取り組みを行っている。	a	権利擁護に関する研修にも参加し、施設全体にいきわたる様に考慮されていた。
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。	c	規定・マニュアルの作成が臨まれる。

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ている。	a	男子部では「小規模グループケア」を実施して、子供達が個別的な居室でくつろげる場所を提供する等、具体的な改善を行っている。
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a	利用者の意向に対し、話し合ったり意見を聞くようにしている。
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	意見箱・自治会があり、組織としても取り組みを行っている。
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	苦情への検討内容や対応策を子供達に担当者が説明している。
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。	b	意見にはすぐ対応しているが、子供の要求に答えられない場合もある。

### Ⅲ-2 サービスの質の確保

評価項目	第三者評価結果	留意事項
Ⅲ-2-(1) 質の上昇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	担当部会や職員全体会で話し合いがされている。
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	評価結果を分析・検討する場が組織として定められている。職員全体の集まりで話し合い、共有化が図られている。
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	職員参加のもとで、改善計画を策定する仕組みがある。
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	就業規則に文書化され、プライバシーへの配慮も考慮されている。
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。	b	見直しにあたり、今後、子供達の提案が反映される事が望まれる。
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	連絡帳により書面で整備されている。
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。	a	個人記録は1ヶ月毎に記録があり、重要書類も保管してあった。
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	職員間で口答及び文章で連絡する仕組みが整備されている。

### Ⅲ-3 サービスの開始・継続

評価項目	第三者評価結果	留意事項
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	しおりや独自の新聞で情報提供がなされている。
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	入所前に児童相談所で説明して同意を得ている。
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	退所にあたって、家庭への支援にF. S. Wが窓口として活躍している。

### Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

評価項目	第三者評価結果	留意事項
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。	b	保育士が観察して状況は把握されているが、定められた様式による事が望まれる。
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。	c	今後は個別のサービス場面ごとの課題が明示されたサービス計画が実行なされてる事を確認する仕組みが必要である。
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。	b	担当部会で話し合いが行われているが、緊急に変更する場合の仕組みの整備が望まれる。
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。	c	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行う体制が必要である。

# 福祉サービス第三者評価結果 (付加基準—児童養護施設版—)

※すべての評価項目（33項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

## A-1 利用者の尊重

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-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	自治会でルールを決め、子供が主体的に検討して取り組み、必要があれば支援をしている。
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	子供に必要な情報を提供し、自己決定出来る様に支援している。
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	子供同士で話し合う場を設け、必要に応じてアドバイスをしている。
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	ボランティア・各団体との交流で、人間関係を日常的に経験できるよう支援している。
A-1-(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。	c	状況やケースによっては知らせていない。今後、検討される事が望まれる。
A-1-(1)-⑥ 体罰を行わないよう徹底している。	a	体罰が起こらないように話し合い、体罰を伴わない援助技術を習得している。
A-1-(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。	a	職員の意見を押し付けないよう心掛けている。
A-1-(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。	a	施設において、子供・保護者の思想・宗教について関与する事はない。



## A-2 日常生活支援サービス

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-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	中・高生は思春期でもあり、反発等あるが、柔軟に対応している。
A-2-(1)-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。	a	集団生活の中でルールの大切さを守るように伝えている。
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	幼児なども栄養管理がなされ、食事をおいしく楽しい雰囲気とするよう工夫している。
A-2-(2)-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。	a	施設では規則正しい食事時間を設定している。
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	年齢や身体の成長に合わせて個別の食事を提供し、マナーにも気を配っていた。
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	季節に応じて衣類を準備し、提供していた。
A-2-(3)-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。	a	各自好きな衣料を自己選択、自主決定して楽しんでおり、中学生ともなれば好きな物をおこすかの範囲内で、心行くまで購入できる機会を設けている。
A-2-(4) 住生活		
A-2-(4)-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。	b	冷暖房設備は整備されているが、今後は居室空間をもう少し広げる工夫が必要である。
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	日課等の中で、清掃・整理整頓の時間を設け、習慣が定着する様に、声掛け・支援をしている。年齢や性別等個々の差もあり、利用者の登校後に職員が不十分な所を補っている。
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	年齢、性別に応じて支援されている。
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	健康診断、予防接種を実施している。体調管理にも気を配っていた。

A-2-(6) 問題行動に対する対応		
A-2-(6)-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。	a	問題行動に対しては話しを聞いたり、助言したり、すぐに対応していた。
A-2-(6)-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。	a	職員が情報を共通理解して、児童相談所と相談しながら最善の方法をとっている。
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	困難事例に対しては、学校、児童相談所等に協力要請が求めている。園長を中心に、全職員が対応できる体制にはなっている。
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	子供が主体的に行事・スポーツ・部活などに関わっている。
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	一人ひとりが好きな事をして過ごすように配慮されていた。
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	買物で使い方を援助している。
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。	b	ボランティアとの交流程度で、地域の人との関わりが今後必要である。
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	勉強時間を設けたり、学習指導のためにボランティアの協力を得ていた。
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。	b	学校・保護者と相談して、本人が自己決定できるように援助している。自己決定だけでは自立できない場合もある。
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。	b	実習先や体験先の開拓・拡大の取り組みを行っているが、受け入れ先等の都合もあり、思うように成果が上がっていない様に思われた。
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。	b	状況に応じて行っているが、個々の範囲内で、年齢・発達段階に応じての援助が必要である。
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。	b	医療機関を通して支援したり、専門医のセラピーを受けている。部屋をなるべく個室にするなどの配慮を行っている。
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ます。	a	家庭相談専門職員を中心に行っており、子供の成長を知らせる手紙を出したり、苦情にも対応している。
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している。	a	行事には案内を出したり、電話連絡をしたり、積極的に行われていた。また短期里親制度などを行い、お正月でも家庭に帰れない子に配慮している。