

北海道福祉サービス第三者評価結果報告書

2013 年 1 月 11 日

北海道福祉サービス第三者評価事業推進機構 様

〒 061-0293

住所 北海道石狩郡当別町金沢1757
北海道医療大学鈴木幸雄研究室気付

電話番号 0133-23-1353

評価機関名 北海道児童福祉施設サービス評価機関

認証番号 北海道 第12 - 008号号

代表者氏名 理事長 成澤 哲雄



下記のとおり評価を行ったので報告します。

記

評価調査者氏名・ 分野・ 評価調査者番号	評価調査者氏名		分野	評価調査者番号
	(1)	宮地 廸彦	組織	0049
	(2)	鈴木 幸雄	福祉	0184
	(3)	井上 秀美	福祉	0173
	(4)			
	(5)			
サービス種別	児童養護施設			
事業所名称	羊ヶ丘養護園			
運営法人名称	社会福祉法人 羊ヶ丘養護園			
評価実施期間(契約日から報告書提出日)	2012 年 2 月 25 日	~	2013 年 1 月 11 日	
利用者調査実施時期	2012 年 5 月 30 日	~	2012 年 9 月 16 日	
訪問調査日	2012 年 9 月 15 日	~	2012 年 9 月 16 日	
評価合議日	2012 年 10 月 10 日			
評価結果報告日	2013 年 1 月 11 日			
評価結果の公表について事業所の同意の有無	<input checked="" type="radio"/> 同意あり <input type="radio"/> 同意なし			
※評価結果の公表について事業所が同意しない場合のみ理由を記載してください。				

北海道福祉サービス第三者評価結果公表事項

① 第三者評価機関名

北海道児童福祉施設サービス評価機関

② 事業者情報

名称：社会福祉法人羊ヶ丘養護園	種別：児童養護施設
代表者氏名：理事長 有田 京史	定員(利用人数)： 70 名
所在地：〒062-0051 札幌市豊平区月寒東1条17丁目4番33号	Tel 011-851-3276

③ 事業者の基本調査内容

別紙「基本調査票」のとおり

④ 総評

◇特に評価の高い点

1. 施設の説明責任の遂行

ホームページに施設情報を公開し、さらには入所時に児童及び保護者に施設の理念と支援の方針を具体的に説明した上で同意を得て支援契約を行う丁寧な手続きの過程は、利用者の権利擁護や家族支援の観点から高く評価しうる。

2. 地域社会との交流と地域貢献

社会福祉法人羊ヶ丘養護園付設の羊ヶ丘児童家庭支援センターとの先駆的共同事業である「YOU・勇・コール」や地域還元事業としての「子育てを考える学習会」等を実施していることは高く評価できる。施設が地域住民と相互交流を持ち良好な関係を築くことは、子どもの生活と活動の範囲を広げ、施設が地域社会の一員として社会的役割を果たすための基盤になるものである。

3. 職員の健康管理の推進

困難児童を抱えた施設支援において支援職員の疲弊度は増すばかりであるが、メンタルヘルスチェックと併せて長期の有給休暇を交代で取得する取り組みは健康管理の方法として有効と思われるので継続推進が望まれる。

◇改善を求められる点

1. 人事考課の取り組み

一般的に人事考課の目的と役割は、人材の能力開発と育成に活用されること、公正な職員処遇を実現すること、個々の意欲を喚起し組織活性化に役立つこととされている。羊ヶ丘養護園では管理者の強いリーダーシップが運営に十分に反映していることが窺えるが、全面改築後の次世代の運営が必要とする人造りの為に人事考課への早急な取り組みが望まれる。

2. スーパービジョンのシステム作り

職員一人一人が援助技術を向上させ、施設全体の養育・支援の質を向上させるには、人材育成という視点に基づいた職員の指導体制の確立が必要とされている。施設全体のスーパービジョン体制は整っていると考えられるが、職員がひとりで問題を抱え込まないように、今少しスーパーバイザーからの積極的な動きが容易になるようなシステム作りが期待される。

⑤ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

北海道児童福祉施設サービス第三者評価機関の受審の結果から、当園が改善すべき点として求められた「人事考課の取り組みの実施」「スーパービジョンシステム機能の維持」の点について、当園職員のインセンティブに繋がる重要な課題でもあることから、早急に整備を図ることに努め、地域にとってかけがえのない児童養護施設であり続けることを目指して更なる取り組みを図ることとしている。

⑥ 評価対象項目に対する評価結果及びコメント

別紙「評価細目の第三者評価結果」のとおり

北海道福祉サービス第三者評価・基本調査票

本調査票は、貴事業所の基本的な概要について記載していただくものです。

本調査票の記入日： 平成 24 年 5 月 16 日

(法人名)	社会福祉法人羊ヶ丘養護園		
事業所名 (施設名)	羊ヶ丘養護園	種別	児童養護施設
所在地	札幌市豊平区月寒東1条17丁目4番33号		
電 話	011-851-3279		
F A X	011-854-2427		
E-mail	hituji-y@bacil.ocn.ne.jp		
U R L	http://www.hitujigaokayougoen.or.jp/		
施設長氏名	千葉 智正		
調査対応ご担当者	三浦 伸子 (所属、職名：副施設長)		
利用定員	70 名	開設年	昭和 31 年 10 月 1 日
理念・基本方針：理念：「児童を尊敬し児童養護にあたる」 基本方針： ① 当園は、入所児童にとって安心と安全が約束された生活環境を提供していく。 ② 当園は、児童の権利擁護を絶対的な視座に据えて児童養護に当たる。 ③ 当園は、家族再統合支援の可能性を保護者と共に探りながら、支援する。 ④ 児童の自立に向けて、関係する専門的な知識や技術を幅広く活用しながら児童の育ちを支援する。			
開所時間 (通所施設のみ)			

【本来事業に併設して行っている事業】

(例) 身体障害者施設における通所事業 (定員〇名) ※子育て短期支援事業 (定員4名) ※ 児童家庭支援センター事業
--

【利用者の状況に関する事項】（平成24年5月1日現在にてご記入ください）

○年齢構成（成人施設の場合（老人福祉サービスを除く））

18歳未満	18～20歳未満	20～25歳未満	25～30歳未満	30～35歳未満	35～40歳未満
名	名	名	名	名	名
40～45歳未満	45～50歳未満	50～55歳未満	55～60歳未満	60～65歳未満	65歳以上
名	名	名	名	名	名
					合 計
					名

○年齢構成（高齢者福祉施設・高齢者福祉サービスの場合）

65歳未満	65～70歳未満	70～75歳未満	75～80歳未満	80～85歳未満	85～90歳未満
名	名	名	名	名	名
90～95歳未満	95～100歳未満	100歳以上	合 計		
名	名	名	名		

○年齢構成（児童福祉施設の場合（乳児院、保育所を除く））

1歳未満	1～6歳未満	6～7歳未満	7～8歳未満	8～9歳未満	9～10歳未満
0名	15名	5名	4名	9名	1名
10～11歳未満	11～12歳未満	12～13歳未満	13～14歳未満	14～15歳未満	15～16歳未満
2名	6名	4名	7名	3名	1名
16～17歳未満	17～18歳未満	18歳以上	合 計		
3名	7名	名	67名		

○年齢構成（保育所の場合）

6ヶ月未満	6ヶ月～1歳3ヶ月未満	1歳3ヶ月～2歳未満	2歳児	3歳児	4歳児
名	名	名	名	名	名
5歳児	6歳児	合 計			
名	名	名			

○障害等の状況

・身体障害（障害者手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

障害区分	1級	2級	3級	4級	5級	6級	7級
視覚障害	名	名	名	名	名	名	名
聴覚又は平衡機能の障害	名	名	名	名	名	名	名
音声・言語、そしゃく機能の障害	名	名	名	名	名	名	名
肢体不自由	名	名	名	名	名	名	名
内部障害（心臓・腎臓、ぼうこう他）	名	名	名	名	名	名	名
重複障害（別掲）	名	名	名	名	名	名	名
合 計	名	名	名	名	名	名	名

※区分が異なる複数障害で等級の認定がなされている場合は「重複障害」に記入ください。

・知的障害（療育手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

最重度・重度	中度	軽度
名	名	5名

・精神障害（精神障害者保健福祉手帳を所持している利用者についてご記入ください。）

精神疾患の区分	1級	2級	3級
統合失調症	名	名	名
そううつ病	名	名	名
非定型精神病	名	名	名
てんかん	名	名	名
中毒精神病	名	名	名
器質精神病	名	名	名
その他の精神疾患	名	名	名
合 計	名	名	名

○サービス利用期間の状況(保育園を除く) 平成22年 月 日現在にてご記入ください

6カ月未満	6か月～1年	1年～2年	2年～3年	3年～4年	4年～5年
4名	13名	5名	6名	6名	8名
5年～6年	6年～7年	7年～8年	8年～9年	9年～10年	10年～11年
7名	10名	2名	1名	3名	2名
11年～12年	12年～13年	13年～14年	14年～15年	15年～16年	16年～17年
名	名	名	名	名	名
17年～18年	18年～19年	19年～20年	20年以上		
名	名	名	名		

(平均利用期間：4年 0 月)

【職員の状況に関する事項】 (平成24年4月1日現在にてご記入ください)

○職員配置の状況

	総数	施設長	事務員	主任指導員	指導員
常勤	28名	1名	1名	1名	10名
非常勤	1名	名	名	名	名
	主任介護職員	介護職員	保育士	看護職	OT、PT、ST
常勤	名	名	7名	名	名
非常勤	名	名	名	名	名
	管理栄養士・栄養士	介助員	調理員等	医師	その他
常勤	1名	名	4名	名	3名
非常勤	名	名	名	1名	名

※高齢者福祉サービスでは「指導員」を「(生活・支援)相談員」と読み替えてください。

※保健師・助産師・准看護師等の看護職は「看護職」の欄にご記入ください。

※その他の内訳＝特別指導員1・心理療法担当職員1・里親支援専門相談員1

(最低基準配置以外の加算配置職員)

○職員の資格の保有状況

社会福祉士	5名 ()名
介護福祉士	名 ()名
保育士	7名 ()名
児童指導員	11名 ()名
臨床心理士	1名 ()名

管理栄養士	1名 ()名
調理師	4名 ()名
	名 ()名
	名 ()名
	名 ()名

(非常勤職員の有資格者数は()に記入)

※ 人数は再掲含め記入しています。

【施設の状況に関する事項】

※耐火・耐震構造は新耐震設計基準（昭和56年）に基づいて記入。

○成人施設の場合

(1) 建物面積				m ²
(2) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ	
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ	
(3) 建築年	昭和		年	
(4) 改築年	平成		年	

○保育所の場合

(1) 建物面積 (保育所分)				m ²
(2) 園庭面積				m ²
(注) 園庭スペースが基準を満たさない園にあっては、代替の対応方法をご記入ください	(例) 徒歩3分のどんぐり公園 (300平米ぐらい) に行つて外遊びを行っている。			
(3) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ	
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input type="checkbox"/> 2. いいえ	
(4) 建築年	昭和		年	
(5) 改築年	平成		年	

○児童養護施設の場合

(1) 処遇制の種別 (該当にチェック)	<input checked="" type="checkbox"/> ・大舎制 <input type="checkbox"/> ・中舎制 <input type="checkbox"/> ・小舎制			
(2) 建物面積				972.74 m ²
(3) 敷地面積				486.89 m ²
(4) 耐火・耐震構造	耐火	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input checked="" type="checkbox"/> 2. いいえ	
	耐震	<input type="checkbox"/> 1. はい	<input checked="" type="checkbox"/> 2. いいえ	
(5) 建築年	昭和	51	年	
(6) 改築年	平成		年	大規模修繕 新築

【ボランティア等の受け入れに関する事項】

・平成 23 年度におけるボランティアの受け入れ数（延べ人

270 人

・ボランティアの業務

・入所児童の遊び相手	・学習指導	・手作りおやつ作り
・衣類の補修	・理美容	
・ガーデニング	・環境整備	
・行事活動支援 等		

【実習生の受け入れ】

・平成 23 年度における実習生の受け入れ数（実数）

社会福祉士 13 人

介護福祉士 人

その他 34 人（保育士）

【サービス利用者からの意見等の聴取について】

貴施設（事業所）において、提供しているサービスに対する利用者からの意見を聞くためにどのような取り組みをされていますか。具体的にご記入ください。

- | |
|--|
| <p>① 普段の生活の中で入所児童が自由に意見が言える関係づくりを大切にしている。</p> <p>② 当園に設置している「苦情及び生活改善意見処理評価委員会」の中で、定期的に、生活改善意見や要望について、話し合う場を設けている。</p> <p>③ 「みんなの声」という苦情や要望の投函箱を設置。</p> <p>④ 当園に平成23年12月より設置している「安全委員会」活動の一環として、入所児童と月1回、聴き取り面接を実施している中で、児童からの要望等確認している。</p> |
|--|

【その他特記事項】

評価細目の第三者評価結果

羊ヶ丘養護園

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	コメント
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	事業計画に「児童を尊敬し児童養護にあたる」という理念が明示されている。パンフレットやホームページへの掲載が望まれる。
Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	事業計画に基本方針が明文化されている。児童の支援の方針が安全、権利擁護、家族支援、専門的支援として明示されている。
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	理念と基本方針が記された事業計画が職員全員に配布され、職員会議において周知徹底されている。
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	入所時の支援契約文書に、理念や基本方針が具体的に記されており、これによって児童及び保護者に説明がされている。契約文書は施設と保護者がそれぞれ保管している。

Ⅰ-2 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
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。	a	中・長期計画及び収支計画が策定されている。小規模化・家庭的支援という時代要請に応える必要性が中・長期計画に示されこれまでの収支計画をもとに全面改築事業として現在進行中である。
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。	a	中・長期計画をもとに事業計画が作成、実施されている。現在進行中の全面改築事業も組織的に取り組み、事業の細部についても職員の意見が反映されるよう役割分担が明確になっている。
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。	a	事業計画は業務分掌に示された各部門ごとに年度末の総括にて評価、見直しのうえ計画策定がなされ職員会議にて全体のものとなっている。
Ⅰ-2-(2)-② 事業計画が職員に周知されている。	a	事業計画は年度初めに職員に配布され、毎月の職員会議にて事業の進捗状況が点検確認されている。
Ⅰ-2-(2)-③ 事業計画が利用者等に周知されている。	a	事業を実施する時はポスターや口頭で児童に解りやすく説明周知している。保護者には入所時に事業説明をしている。

Ⅰ-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果	コメント
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	施設長の役割は業務分掌に明示されている。職員会議やケース会議に積極的に参加して、自らの役割と責任について表明している。ホームページや広報誌の積極的活用が望まれる。
Ⅰ-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	自ら外部の研修に参加すると共に、新たな法令等に関して、職員会議において解りやすく説明するなどの取り組みを積極的に行っている。
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組に指導力を発揮している。	a	管理者は入所児童の支援の質を高めるためのプログラムの作成とその評価の過程に自らが率先して加わって模範を示す等の強いリーダーシップを発揮している。
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。	a	管理者は職員会議で経営や業務の効率化について意見を表明し職員に意識の変革を促している。業務分掌にて明確にされた各部門の進行状況を把握して課善に向けた指導を行っている。

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	コメント
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	管理者は児童福祉の動向を全国的視野で捉えて、必要な事柄を職員に伝える事が出来ている。新たな児童への具体的な対応としての改築計画が中・長期計画に反映されて進行中である。
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組を行っている。	a	入所状況やショートステイ利用状況が常に把握されており、予算執行状況において課題が発見された時には速やかに職員に周知した改善の取り組みが見られる。
Ⅱ-1-（1）-③ 外部監査が実施されている。	c	外部監査が行われておらず、専門家による外部監査によって一層の経営改善を目指す事が望ましい。

Ⅱ-2 人材の確保・養成

	第三者評価結果	コメント
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	職員の採用基準が明確にされている。計画的に人事管理がなされ、職員配置基準が遵守され、職員の年代構成も偏ってはいない。改築後の小規模運営を目指した新たな人事プランも練られ始めている。
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。	c	定期的な人事考課が実施されておらず、困難児童を抱えて疲弊する職員が増加する傾向にあって、システムの構築は急務である。
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	有給休暇の取得率が担当者によって常に確認されている。超過勤務は申請と確認がそれぞれの担当者によって2重管理されている。1年に2回のメンタルチェックがなされ、これを基にして全職員の面接が管理職によってなされ記録されている。
Ⅱ-2-（2）-② 職員の福利厚生事業や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	a	福利厚生セクターに全職員が加入している。職員がリフレッシュ出来るように、長期有給休暇を交代で取得出来る取り組みが推進されている。
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。	a	職員の専門性を高めることは、利用者に対するサービス向上に必須なこととして、事業計画に教育、研修の基本計画が示されている。
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。	a	年度当初に職員個々の研修派遣計画が策定され実施されている。職員に対して必要に応じたスーパーバイザーを行う体制が出来ている。スーパーバイザーは外部研修に積極的に参加するなどして自らの質の向上に努めている。
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。	a	研修の復命は確実になされている。研修の報告が毎月の職員会議においてなされ、全職員に研修の成果が還元されている。
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。	a	実習生とその指導には長い歴史を有しており委託学校等の信頼は厚い。実習担当者が明確にされ、実習指導者研修が実施される等受け入れ体制は整備されている。学校との実習契約がなされて責任体制は整えられている。

II-3 安全管理

	第三者評価結果	コメント
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。	a	施設長は職員会議で常に児童の安全に関する注意と喚起を行っている。危機対応マニュアルが整備されている。児童の安全のために防犯カメラを数カ所設置している。
II-3-（1）-② 災害時に対する利用者の安全確保の取組を行っている。	a	「札幌市地域防災計画」をもとにして利用者の安全のために施設内で水や非常食を準備するとともに町内会を通じて地域ぐるみの防災の取り組みにも積極的に参加している。
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。	a	「施設管理リスクマネジメント表」によって施設建物、器具、遊具等が週1回点検されている。薬品、刃物などの危険物は施設管理している。ヒヤリハットによって事例の検討がなされ、予防についての議論の場が持たれている。

II-4 地域との交流と連携

	第三者評価結果	コメント
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	児童が地域の行事に参加し、地域住民が施設の行事に参加することが日常的に行われている。入所児童が友人宅を訪問し、友人が施設に遊びに来る等の日常交流が盛んに行われている。町内会に加入して活動している。
II-4-（1）-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	ホームページで施設の機能、方針を発信している。法人付設「羊ヶ丘児童家庭支援センター」と共催で定期的に「子育てを考える学習会」を開催して専門的知識を還元している。体育館を地域NPO法人や地域住民に開放している。
II-4-（1）-③ ボランティア受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	ボランティアの受け入れマニュアルが整えられ受け入れ目的が明文化されている。担当者が設置されている。研修でボランティアカード、活動日誌、守秘義務誓約書の説明がなされている。
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	地域にある相談機関や子育て支援機関、医療機関等の社会資源を一覧表にして職員個々に持たせている。
II-4-（2）-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	児童相談所との連絡協議会を定期的に開催し課題や事例の検討を行っている。地域ネットワークの一つとして「安全委員会」を開催し、小中学校、児童相談所との連携を強化している。地域の小中学校との定期連絡協議会を開催すると共に日常的な連携も密である。
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。	a	児童相談所や地域要保護児童対策協議会等の関係機関との連携を密にして情報の交換に努めている。法人付設の「羊ヶ丘児童家庭支援センター」の相談事業を通じて福祉ニーズの把握に努めている。玄関に「意見箱」を設置している。
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	法人付設の「羊ヶ丘児童家庭支援センター」と共催で定期的に「子育てを考える学習会」を展開している。地域ニーズに応じてシュートステイ事業を実施している。

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

	第三者評価結果	コメント
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。	a	理念・基本方針を、年度事業計画書に明記し、全職員へ配布して管理者と職員の共通理解の実施。利用者を尊重したサービスの基本対応は、日々の朝礼の中で、反映されている。
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。	a	プライバシー保護の規定が整備されている。幼児トイレは男女共用だが、子ども目線では見えない高さのドアを設置している。夜尿への対応について、生活指導要領でプライバシー保護の手順を整理し標準的実施方法へ反映されている。
Ⅲ-1-(2) 利用者の満足の向上に務めている。		
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。	a	利用者意向調査は年2回定期的実施し、利用者の個別面談対応は月に1回、家族については、来園時に意向把握に努める仕組みがある。そして、苦情・改善意見処理評価委員会の生活改善担当で利用者満足が検討され、ゲーム機使用ルール等の生活日課の課題改善に取り組んでいる。
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	職員室を開放的なスペースとして、担当者以外に相談できる環境を整えている。苦情・改善意見処理評価委員会では、冊子「みんなの声」を保護者版と子ども版を配布・周知している。玄関に「みんなの声」箱を設置している。
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	施設外の児童委員、ボランティア代表、卒園生等が構成員となった苦情・改善意見評価委員会を設置し、その仕組みのリーフレット配布、仕組みチャートの掲示を行なっている。ホームページに、数少ないが内容・結果等の掲載がある。
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。	a	苦情・改善意見評価委員会の仕組みのなかに整備されて要項等に対応方法が明記されている。要項は年次計画策定時に見直されている。対応は、日常的に速やかに対応している。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

	第三者評価結果	コメント
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。	a	4月1日に職員全員の自己評価を実施し、施設長が直接的に結果の分析・検討をしている。また福祉サービス第三者評価機関における評価調査を組織的な自己評価の機会としている。
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、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a	施設長による運営業務自己検証にて課題を明確にし、職員会議で情報共有されている。平成26年への改築を機会に、職員参画の「基本計画(案)作成チーム」を作り、①登園の児童ケアの基本理念、②生活の決まり、③ユニットの児童構成、④勤務時間、⑤ケア体制等の課題に対し改善策への対応進行中である。
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。	b	北海道児童養護施設職員ケア基準及び当該年事業計画書、利用者へのプライバシー配慮、感染症対応マニュアル、インテーク時面接資料等と散在的に文書化されている。ゆえに、標準的な実施方法の活用に向けて統合化を期待したい。
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	個々のサービスは、業務分掌内検討として定期的な年度業務計画の時に見直され、職員会議等で周知反映される仕組みがある。しかし、個々の標準的実施方法としては職員参画による検証・検討等について随時実施されているのみゆえ定期化を期待したい。

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	児童自立支援計画（年2回）及び個別支援計画（年4回）をもとにプロセスシートが作成されて記録されている。記録確認は、主任、指導部長、施設長によって行なわれ、統一性の欠ける場合は、その都度、修正・指導が行なわれる。
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	指導部長が記録管理の責任者であり、記録の保管、保存、廃棄、及び保護者等の情報開示は「社会福祉法人羊ヶ丘養護園規定集」に明記されている。パソコンはUSB管理体制でUSB持ち出し禁止、机等の施錠管理が徹底されている。
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	情報共有は、全職員の定例職員会議、朝礼、回覧、職員室の掲示板等で行なわれ、緊急的なケアカンファレンスや部門横断的な緊急連絡会議が必要な時は、朝礼時に調整され、その日の内に対応し、欠席者には回覧周知共有がなされる

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果	コメント
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	ホームページを開設し、苦情処理も含めた施設紹介を行なっている。施設紹介リーフレットは、ショートステイ・児童家庭支援センター事業を含めて図表等を用いて作成され、児童相談所等を中心に配布・配置している。
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	入所面接時には、居室担当者、指導部長、主任、管理栄養士が、資料を用いてサービス内容を説明し理解を得た上で同意書にサインをもらい保存している。緊急一時的な入所時には、児童相談所と連携して対応する体制が整っている。
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	退所は、児童相談所、教育機関や保護者等と連携・検討している。退所前は、担当者、主任、指導部長が退所手順によって対応し、退所時には、その後の相談方法等の資料を渡し、退所後の援助は、利用者が望めば対応する体制にある。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

	第三者評価結果	コメント
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	一人ひとりのケアプランは、統一様式のプロブレムスケールでニーズ把握し課題を明示し作成されている。新しい課題が生じた場合は、朝礼時に周知されケアプランへ反映される。見直しは、月に1回の利用者の聴取り実施を前提に、年2回の児童自立支援計画票作成、年4回のケアプラン作成時に実施している。
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。	a	ケアプラン、自立支援計画票は、園長を責任者として副園長、指導部長、指導部主任、基幹的職員、児童担当職員が参画し作成している。ケアプランの実施については、日々、主任、指導部長、基幹的職員の連携の基に実施されている。
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。	a	ケアプランの見直しについては、定期的には三ヶ月に1回、緊急変更時は随時実施されて、職員会議で周知される

評価対象 児童養護施設 付加基準

A-1 利用者の尊重

	第三者評価結果	コメント
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	子どもの自治会は設置されていないが、子どもと職員間で生活の改善や意見を話し合う機会を年に二回実施している。必要が生じた場合にはその都度、話し合いの場を設け、改善に向けた取り組みをしている。
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	施設の行うケア内容については、入所時のインテーク面接で子どもに説明をしている。子どもの発達段階や能力に応じて、個別援助を通し自己決定できる力量形成に取り組んでいる。
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	行事部門、集団活動支援部門、情操教育部門などの担当職員が企画したプログラムの中で、健全な自己の成長や問題解決能力を形成できるように支援している。
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	企業団体などの行事に参加し子どもたちとの交流の機会が積極的に展開されており、地域住民と関わる体験を数多くしている。わらべ唄活動などで入所児童が老人福祉施設を訪問したり町内会の清掃活動やエコ活動などにも参加している。
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。	a	情報開示が子どもの不利益にならないことを前提に子どもの知りたいという気持ちを母子手帳などを用いて伝えている。また、保護者と相談し、可能な限り保護者から直接伝えるよう配慮し、職員が保護者の想いを代弁することもある。
A-1-(1)-⑥ 体罰を行わないよう徹底している。	a	倫理規定や北海道養護施設ケア基準などを遵守し、職務の規定に体罰の禁止を明記している。職員研修等を通じて体罰を行わないための取り組みをしている。
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	職員から子どもへの体罰や不適切な関わりの防止については、職員が抱え込まないように、チームケアやスーパービジョン体制を強化し対応している。不適切な関わり防止の視点から、密室・死角等の建物構造の点検と改善を行っている。
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	思想や宗教の自由の保障については、倫理綱領の規定に基づき入所時のインテーク面接の際に、保護者や児童に説明している。施設において宗教的活動を強要していない。

A-2 日常生活支援サービス

	第三者評価結果	コメント
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	個々の子どもの状況に応じて、援助課題を明確にし援助に当たっている。子どもの担当者だけでなく、チームとして支援に当たる方法をとっている。
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	生活改善意見や安全委員会の取り組みの際に子ども同士や職員と子ども間で話し合うことが出来るように取り組んでいる。地域の交番に協力してもらい、警察官による社会のルールを尊重する気持ちを育てる指導を展開している。
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	ランチョンマットや各年齢に合わせた食器を使用し、旬の食材を用いた季節感のある献立に配慮している。子どもの嗜好調査（年2回）や栄養摂取量を把握し、献立に反映させている。テーブルに鉄板を取り付けハンバーグや餃子など自分達で焼いて楽しく食事が出来るように配慮している。

<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>クラブ活動や高校生の登校時間など子どもの事情に応じて決められた食事時間以外の時間でも個別の食事を提供している。高校生の登校時間に合わせた朝食時間など、一斉給食が難しい児童には、状況に合わせて食事がとれるように配慮している。電子レンジなどを用意し食事時間以外にも美味しく食べられるよう配慮している。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>家庭塾や自立訓練棟での食事会において調理技術を学んでいる。食育指導の一環として子ども達が野菜作りをし、その栄養素や美味しい調理方法を調べて発表するなどの取り組みを行っている。外食の機会を設け、年に3、4回施設外での食事を体験させている。</p>
<p>2-(3) 衣生活</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>被服費の予算に基づき、担当者、あるいは子どもと共に衣服を購入し提供している。衣類の洗濯は職員によることが多いが、高学年児においては、生活スキル習得のために、子ども自身による洗濯や衣類の管理が行われている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>小学校高学年以上になると、子ども自身が自分の好みによって衣服を選び購入できる機会を設けている。幼児や小学低学年児童には、子どもの好み（色、デザイン）を重視して各担当者が購入したり子どもと共に購入する機会を設けている。年齢不相応な不適切な着衣等については指導を行っている。</p>
<p>2-(4) 住生活</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>施設が老朽化しているため、決して快適な住環境とはいえない。子どもが私物を収納できるようロッカーなどを整備している。安全面、衛生面での配慮をし、修繕等が必要な箇所は早急に対応している。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>一日2回、居室や共有スペースの掃除を行う時間があり、当番制で掃除に当たるよう指導している。他には定期的な大掃除の実施や居室毎に整理整頓の日を設定するなど支援している。</p>
<p>2-(5) 衛生管理、健康管理、安全管理</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>自立支援計画、個別援助計画に基づき担当者や健康管理部門担当職員が中心となり身体の健康について自己管理できるよう支援している。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>病状に応じて総合病院または専門医を受診する。子どもの精神面にかかわる受診は、管轄児童相談所と連携し対応している。服薬管理の必要な子どもに関しては投薬表を作成し医療機関と連携しながら服薬や薬歴のチェックを行っている。</p>
<p>2-(6) 問題行動に対する対応</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>子ども間に起きた暴力などはごく軽微なものを除きすべて安全委員会に報告され、委員会方式の対応マニュアルに沿って、職員がチームで対応している。施設内で発生する暴力は、子ども間、職員から子どもへ、子どもから職員への暴力といった3種の暴力があげられるが、いずれにも対応していくシステムとして、安全委員会方式が導入され、毎月、子どもとの面接調査を実施し暴力の有無について確認している。</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>児相より子どもとの交信、面会、外出制限の出されているケースについて職員間で周知徹底して対応している。強引な引き取りが予測される場合、児童相談所、学校、幼稚園等とも連携し統一的な対応を徹底している。しかし、保護者からの強引な引き取りに対応するマニュアルは作成されていない。文章化され、一時帰省、面会等のマニュアルに入れておくことが望ましい。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>安全委員会方式の対応マニュアルに沿って指導を行ない、小さな暴力でも見逃さないで対応するよう配慮している。</p>

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	子どもの発達年齢、性差などを考慮し主体的に行事等の企画・運営に関わることができるように支援している。しかし、それらを明文化した規定はない。
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	子どもが自由に過ごせるように工夫されている。子どもの趣味に応じて、外部の文化・スポーツ活動への参加や習い事を認めている。図書・雑誌・子ども新聞・北海道地方の新聞など自由に閲覧出来るようにしている。
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	お小遣いを計画的に使用することや幼児からお小遣い帳に記載して管理する方法を教えている。被服や日用品の購入を個別に購入する機会を通して、生活の中で必要なものを計画的に購入するなど、経済観念が身につくよう支援している。
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。	a	月寒神社祭りや町内清掃、地域の雪中運動会、百人一首大会などに積極的に参加している。友人との交流は、友人宅に行ったり施設に来たりと自由に交流している。携帯電話の所持は親と話し合い高校生から認めている。電話の取次ぎ時間は9時までとしている。
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。	b	ボランティアを養成し学習ボランティアを導入している。受験前の子どもには学習塾の活用も可である。しかし施設の建物が狭いため、学習机や学習室などの整備ができず学習環境が十分といえない。
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	子どもの意志を確認し、将来の夢を達成することが出来るように子ども、施設、保護者、児童相談所と協議している。奨学金や社会サービスなどの情報提供を行い、子ども自身が自己決定出来るように支援している。
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	職場実習は学校で計画されることが多く、施設独自の職場実習や職場体験の確保はしていない。しかし各種資格取得は積極的に奨励している。
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	年齢に応じた性教育の指導は個別に対応している。今年度より外部講師を導入し、子どもを対象にした性に関する正しい知識と関心が持てるよう学習の機会を設けている。職員を対象にした学習会の機会は不足している。
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	臨床心理士のアセスメントに基づき心理療法を実施している。記録は心理療法日誌に記載されている。日常場面で心理的にかかわりが必要な場合には、別室移動や生活場面から切り離し対応するなどの体制がとられている。
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	子どもと家族の交流、家族の関係調整や再統合支援の相談、児相との連絡調整などを随時行っている。子どもの様子は保護者が来園時や電話などで知らせている。学校行事や施設行事の予定や実施結果などは、施設便りや電話等で連絡し、保護者が子育てに協働できるよう支援している。
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行っている。	a	一時帰省や面会は子どもの意志を尊重し実施している。一時帰省や外出は許可願いを保護者に記入してもらい施設長が可否を判断している。面会、外出、外泊制限の子どもは、その都度児童相談所に確認をおこない対応している。