

第三者評価結果入力シート（児童養護施設）

種別	児童養護施設
----	--------

①第三者評価機関名

(株)フルーライン

②施設名等

名称：	さいたま市児童養護施設カルテット
施設長氏名：	佐取 幸一郎
定員：	60名
所在地(都道府県)：	埼玉県

③理念・基本方針

<p>『信頼・希望・愛に満たされた子どもたちの笑顔を最高の宝物にする。』</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信頼のきずなが子どもの命である ・希望が子どもたちの生きる力である ・自分を愛し他人を愛する人になるように

④施設の特徴的な取組

<p>入所児童を4つのユニット（空・風・海・光）単位で養育しています。それぞれのユニットは、幼児から高校生までの異年齢・男女子混合の児童構成としている。施設職員はもとより、多くのボランティアに関わっていただきながら、学習支援や娯楽・教養活動、施設内外での体験活動、サークル活動を活性化させ、入所児童の心身の育成にあたっている。</p>

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2023/2/1
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2023/3/25
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成1年度

⑥総評

◇特に評価の高い点

(1) 【事業計画のPDCAの展開】

年度の事業計画は職員からのボトムアップ方式により策定され、同様に計画の評価・見直しは業務担当毎に行われており、PDCAの展開は職員に託されています。概ね年2回以上の評価・見直しがされ、年度末にはそれぞれの業務担当者が当年度の事業計画の進捗状況の評価・見直しを行い、新年度の事業計画に反映させています。結果は年度の事業報告としてまとめられていますが、計画との対比が非常に分かり易くまとめられており達成度の程も確認出来る内容となっています。

(2) 【養育・支援の情報管理】

自立支援計画や子どもの身体状況・生活状況等はPCの記録システムに全て入力されており、入力方法は入職時に研修を受ける他、入力ミス等があれば指導される仕組みとなっています。管理者より発信される情報の分別は、メールや回覧により行われています。自立支援計画の閲覧に関する情報共有の仕組みは、PCのパスワードの設定により行われており、職員は全ての子どもの担当であると言う理念から全員に開示され、ユニット間での情報共有もなされています。

(3) 【苦情・意見への対応】

入所児童や保護者が自由に意見表明ができる様に意見箱「虹のきくぞう」を設置して周知しています。意見箱に寄せられた意見や苦情については、苦情解決委員会による協議で対応したり、第三者委員会での協議にて対応する事となっています。これらの仕組みについては、掲示や説明によって周知しています。又、児童や保護者から寄せられた意見等については、全職員に報告し改善に向けて同一歩調で取り組むようにしています。ここから出た改善提案の中から標準の実施方法に反映すべきと判断された内容については、暫時、スタンダード・マニュアル委員会にて吟味し織り込まれます。

◇特にコメントを要する点

(1) 【事業計画の利用者への周知】

事業計画(養育・支援や施設・設備を含む居住環境の整備等の子どもの生活に密接に関わる事項)の主な内容を子どもや保護者に周知し、理解を促す為の取組みを行う事が期待されていますが、事業計画を保護者や子どもに説明し理解を求める様な作業は行われていません。子ども会議は運営されていますが、保護者会は組織されていません。

(2) 【安全・安心に関わる対応】

事故対応マニュアルは策定されていますがリスクマネジメントに関する委員会等の設置はされていません。安心と安全を脅かす事例(ヒヤリ・ハット)は日常の連絡会にて他の連絡事項とともに報告されていますが、発生したヒヤリ・ハット事例の要因分析・改善策/再発防止策の検討・実施がされていない為、再発の検証や事故件数の集計・分析といった作業も行われていません。大きな事故に繋がる前に体制を整える事が喫緊の課題と思われれます。

(3) 【総合的な人事管理】

今後の課題として目標管理システムが検討されています。特に人事考課の制度として導入する際の課題を確認しながら仕組みを構築している最中となっていますが、職員とのコミュニケーションや要望を聞く機会としての面談の在り方は、職員の意向の聴取も含め行われていますが、職員が頑張ればどうなるという具体的なインセンティブが示せない以上、モチベーションが保てるのか疑問に感じます。

⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

入所児童のアンケート分析では、どの項目も肯定的な回答割合が高く安堵しました。職員が入所児童のことを第一に考え、信頼関係を築きながら日々の業務にあたっている成果と捉えています。その結果が、ボトムアップ型の事業計画や養育・支援の情報管理、苦情・意見への対応などについて評価されたもの捉えています。

特にコメントを要する三点については、一点目の保護者への事業計画の周知については、方法を検討していく、二点目のリスクマネジメントについては、委員会を設置し事故防止の徹底を図っていく、三点目の人事考課制度については、適切な運用に取り組んでいき、市民に一層信頼される施設経営に努めてまいります。

⑧第三者評価結果(別紙)

第三者評価結果（児童養護施設）

共通評価基準（45項目） I 養育・支援の基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者 評価結果
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
【コメント】 理念・基本方針については、小冊子やパンフレット・HPなどに掲載して関係機関や保護者・ボランティア・地域等に配布している。年度初めの職員研修にて施設長から基本理念・基本方針等の周知を図るとともに、職員研修の機会を活用して基本理念・基本方針の確認に努めている。基本理念・基本方針をもとに組織的に事業計画の作成している。利用者に対しては入所の際にパンフレットやしおりによって理念・基本方針を説明している。	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者 評価結果
① 2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
【コメント】 さいたま市の関係部局と連携を密に取り、さいたま市の児童養護の目指す方向を確認しながら施設運営にあたっている。又、外部指導者を招聘した職員全体研修会を設けるなどして法改正の趣旨や社会福祉事業の動向・これからの児童養護施設に求められている養育のあり方等に付いて学ぶ場を設けて、共通理解に努めている。先の子ども数や推移・利用率等に付いては、児相等との連携は取りながら運営しているが、市からの措置施設である為に詳細は不明である。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
【コメント】 週に1回、施設長・主任・副主任・事務職員で組織するトップ会議を開催し、施設経営の課題把握・課題解決に向けた具体的な方策等を検討しながら、経営の工夫・改善に取り組んでいる。現在の最大の課題は人員不足(計画24⇒19)であるが、各方面に応援(職員からの情報等)を仰ぎながら努力してきた結果、4月より解消できる目途が立っている。理事会等で役員間の課題の共有が図られている。	

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者 評価結果
① 4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
【コメント】 指定管理の切替時期に当たり、管理法人が替わる事が決定している(現法人から業態を絞った新法人)。今後、当該児童養護施設に求められている小規模化及び地域分散化・高機能化の具現化に向けて、さいたま市の指導を仰ぎながら中・長期的な経営方針の策定にあたっており、必要に応じて職員研修などの場を通して課題の共通理解を図っていると云う段階である事から、中・長期計画の策定とPDCAの展開は今後の課題となっている。	
② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a
【コメント】 中・長期計画は策定中ではあるが、次年度より新事業として開始するにあたり中期的な方針を織り込んだ年度の事業計画は策定されている。現段階で明らかになっている中期的な課題に基づいた計画となっており、職員からのボトムアップ方式による現場目線での事業計画として策定されている。事業計画が客観的に評価できる様に目標の具現化状況の数値化や、より具体化し易い様、取り組んでいる。	
(2) 事業計画が適切に策定されている。	
① 6 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
【コメント】 年度の事業計画は職員からのボトムアップ方式により策定され、同様に計画の評価・見直しは業務担当毎に行われており、PDCAの展開は職員に託されている。概ね年2回以上の評価・見直しがされ、年度末にはそれぞれの業務担当が当年度の事業計画の進捗状況の評価・見直しを行い、新年度の事業計画に反映させている。結果は年度の事業報告としてまとめられているが、計画との対比が分かり易くまとめられており、達成度の程も確認出来る内容となっている。	
② 7 事業計画は、子どもや保護者等に周知され、理解を促している。	c
【コメント】 事業計画(養育・支援や施設・設備を含む居住環境の整備等の子どもの生活に密接に関わる事項)の主な内容を子どもや保護者に周知し、理解を促す為の取組みを行う事が期待されているが、事業計画を保護者や子どもに説明し理解を求める様な作業は行われていない。子ども会議は運営されているが、保護者会は組織されていない。	

4 養育・支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	第三者 評価結果
① 8 養育・支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a
【コメント】 日々の養育・支援の場面での改善テーマを取り上げ記録や報告等からチェックする体制は整っており、改善課題は自己評価結果等からも抽出され年度の事業計画に織り込まれて、組織としてのPDCAのフォローがされる体制となっている。第三者評価は定期的に受審しており、児童養護施設協会の自己評価を年間通して2～3回行っており、評価結果を分析・検討する場を施設として位置づけて実行されている。	
② 9 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a
【コメント】 自己評価結果から抽出された課題が明文化され、ユニット職員会議・職員全体会議・リーダー会議等で検討され、具体的には年度の事業計画に織り込みPDCAの展開が進められる。依って、事業計画の確認プロセスの中で改善テーマが展開され、必要に応じて評価・見直しも進められる。	

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。	第三者 評価結果
① 10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
【コメント】 施設長は年初の広報誌にて自らの役割と責任に付いて表明し、又、事業計画に於いても示している。業務内容と担当者を明示した職務分担票を策定し、職員会議に於いて周知徹底している。平常時のみならず有事（事故・災害等）における施設長の役割と責任に付いて、BCP計画や非常時の対応マニュアルに不在時の権限委任等を含め明確化されている。	
② 11 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
【コメント】 施設長は県児童福祉施設協議会や全国福祉協議会主催の施設長研修会・さいたま市主催の社会的養護研修会へ参加して情報収集や研修に努めており、得られた情報の中から職員研修会等で必要な法令や法令遵守に基づく施設運営のあり方や、職務の姿勢等に付いて伝えている。	

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
①	12 養育・支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a
【コメント】		
ユニット訪問や職員との定期或いはチャンス面談(不定期に声がけしての面談)・入所児童との触れ合い・関わり合いを大切に、養育・支援の状況を把握する様にして質の向上に努めている。外部有識者による研修の機会の他、心理職員による職員全体研修や個別研修を取り入れる等、養育・支援の質の向上に努めている。時間がある限り、児童や職員との触れ合いを大切に、職員や児童から学ぶ姿勢を大事にしている。		
②	13 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a
【コメント】		
毎月の報告業務として人事・労務・財務等を踏まえ業務の実効性の向上に向けて分析を行っている。毎週開催しているトップ会議・リーダー会議・職員全体会に参加し改善に向けての方策を会議の場で検討し合う等して組織的な運営を心がけている。又、職員との面談を実施しながら個々の職員の意見や悩みに寄り添いながら、個性やよさを活かせる様な指導・助言を通して組織としての業務の実効性を高める努力をしている。		

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		第三者 評価結果
①	14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
【コメント】		
事業計画の研修・自己研鑽の課題に於いて、人材の確保と育成に関する方針が確立しているが、人材の確保は喫緊の課題となっている。中期的な展望の元に採用計画を定めるも、退職者・産休職員等が発生し必要な人材が揃わない状況が続いている。新規採用職員の施設内研修やOJTによる人材育成には積極的に取り組んでいる。各方面に協力を仰ぎ進めた結果、新卒採用活動の成果として4月には予定した人員計画(1ユニット6名体制×4ユニット=24名)を達成する見込みとなった。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
【コメント】		
今後の課題として目標管理システムが検討されている。特に人事考課の制度として導入する際の課題を確認しながら仕組みを構築している最中となっているが、職員とのコミュニケーションや要望を聞く機会としての面談の在り方は、職員の意向の聴取も含め行われているが、職員が頑張ればどうなると云う具体的なインセンティブが示せない以上、モチベーションが保てるのか疑問に感じる。		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
①	16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a
【コメント】		
メンタルヘルスとして外部心理士による心理相談窓口が設定されている他、内部の心理士にも相談出来る仕組みとなっている。日社会(外部)の福利厚生システムを利用している。ワークライフバランスへの配慮としては、シフト設定の際に子育て中の職員等には要望日時等を配慮している。又、ユニットサポート制度によりある期間、負担の軽い補助的業務に就いて貰う事もできる。資格取得の為の実習生には就職先として当施設を提案している。		

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c
【コメント】 年度の事業計画に「期待される職員像」を明示しており個別面談等を通して各職員の目標を掴むようにしているが、人事評価システム(目標管理システム)が確立しているとは言い難い状況で、今後の課題となっている。		
②	18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a
【コメント】 年度の事業計画に「期待される職員像」を明示している。さいたま市の施設運営基準に基づき専門職員の配置を決めており、採用時にも反映されている。研修は職員自身による選択制となっており、その他の研修に付いては、年間を通じて研修日を設定しており、研修内容に付いては柔軟に取り扱っている。ここ数年、職員の入れ替わりが大きく基礎的な内容や事例検討を中心に職員の教育や資質の向上にあたっている。年度毎に研修計画やカリキュラムの評価・見直しを行っている。		
③	19 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	b
【コメント】 職員の個人別履歴の中に専門資格の取得状況は記録されている。職員のOJTは標準的实施方法としてのカルテット職員ノートやカルテットスタンダードルールブックに従い教育が進められている。教育体系として階層別研修・職種別研修・テーマ別研修等は準備されていない。外部研修は職員自身による選択制となっており、その他の研修に付いては、年間を通じて研修日を設定しており、研修に参加しやすい環境となっている。指導的立場の職員として各ユニットに主任がおり、職員の専門性や組織力の向上に取り組んでいる。		
(4) 実習生等の養育・支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
①	20 実習生等の養育・支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b
【コメント】 実習生等の養育・支援の専門職の研修・育成に付いてのマニュアルが整備されており、受入れに対する基本姿勢を明示している。実習生の指導員の研修は受けており、実習生の積極的な受け入れに努めている。専門職種の特性に配慮したプログラムは準備されていないが、学校側と連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持している。		

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者 評価結果
①	21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
【コメント】 理念や基本方針は施設のHPに公開されているが、事業計画・事業報告・予算・決算情報等は公開されていない。又、第三者評価の受審結果や施設の行事情報等は公開されているが、苦情・相談の体制や内容・対応状況に付いては公開されていない。HPを活用して施設の日常の活動を発信している事と併せ、年2回作成している広報誌にて受けた支援の内容等を支援者や支援団体・関係機関に届けている。		
②	22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
【コメント】 経理規程が策定されており、事務・経理・取引等に関する内容が規定されている。又、権限・責任に付いては、職務分担票に明示され職員に周知されている。法人監事による内部監査、並びに社労士や弁護士による外部監査を行う事となっており、監査結果にもとずく経営改善に努めている。		

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。	第三者 評価結果
① 23 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	b
【コメント】	
地域との関係に付き基本方針に明示しており、地域行事への児童参加や地元自治会活動への職員参加等を通じて、地域との連携を積極的に進めている。又、地元子供会や自治会への机や椅子・道具・用具の貸し出し及び施設内の1室(虹ホール)の開放も行っており、地域の一員として施設が位置づいてきている。しかしながら、友人が来訪した際には決められた部屋の開放はしているが、施設で暮らしている事を伏せる必要のある子どももあり、職員が施設外の児童の受け入れに消極的にならざるを得ない状況が見られる。	
② 24 ボランティア等の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
【コメント】	
ボランティア受入れに関する基本姿勢を「実習生・ボランティアの方に気を付けて欲しい事」に明文化している。又、学校教育等への協力については、PTA始め積極的に協力する旨を表明している。受入れマニュアルが準備され担当者が受入れから登録手続き・オリエンテーション・教育等を行っている。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
① 25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
【コメント】	
関係機関や団体が明示された職員が閲覧できる冊子があり、情報共有がされている。埼玉協(埼玉県児童福祉施設協議会)や埼玉研(埼玉県児童福祉研究会)・埼玉性研(埼玉県性的虐待研究会)CCWS(さいたま市チャイルドケアワーカーズミーティング)等に参加し、共通の問題に対して、解決に向け協働して具体的な取組を行っている。退所後の計画(リービングケア)やアフターケアにも配慮している。	

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	26 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b
【コメント】 地元自治会との防災協定等を含めた連携の強化に取り組んでいる。地域行事への児童参加や地元自治会活動への職員参加等を通じて、地域との連携を積極的に進め、地域の福祉ニーズの把握に努めている。地域住民に対する相談事業の展開については、課題と捉えており次年度具体化の予定である。		
②	27 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
【コメント】 地域民生児童委員会の研修場所として施設を提供すると共に施設見学や施設長による講話、児童福祉課題等を伝える等して施設の養育状況の理解促進の機会となっている。地元自治会との防災協定を結び、災害時の避難場所や防災物資などの相互利用等の連携・協力体制を整えている。必要に応じて施設の人材や設備の活用を含め、地域の福祉ニーズへ応える体制を整えている。		

Ⅲ 適切な養育・支援の実施

1 子ども本位の養育・支援

(1) 子どもを尊重する姿勢が明示されている。		第三者 評価結果
①	28 子どもを尊重した養育・支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
【コメント】 理念や基本方針に子どもを尊重した養育・支援の実施に付いて明示されており、職員に周知されている。倫理綱領や就業規則が策定され、賞罰規定含め定められている。子どもの人権への配慮は理念・基本方針に謳われ養育・支援の基本とされており、標準的実施方法としてのカルテット職員ノートにも反映されている。年に2回以上行われている自己評価にて子どもの尊重や基本的人権への配慮に付いて確認している。		
②	29 子どものプライバシー保護に配慮した養育・支援が行われている。	b
【コメント】 子どものプライバシー保護に付いて、カルテット倫理綱領に規定されている。発達段階に応じて個別居室の提供による個々の生活空間を確保し、プライバシーの確保と互いのプライバシー尊重に付いての指導や支援に取り組んでいる。家族にはプライバシーの定義を含め、プライバシーに付いての説明はされていない。		
(2) 養育・支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
①	30 子どもや保護者等に対して養育・支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a
【コメント】 入所にあたっては、児童相談所と連携して主任や副主任が児童と保護者等と面接を実施する事がルール化されており、入所に伴う説明資料やパンフレットに基づいて児童・保護者からの質問や疑問に丁寧に説明する様になっている。必要に応じて、事前の施設見学の受け入れや資料の提供等にも応じている。説明資料は適宜見直しを実施している。		

② 31 養育・支援の開始・過程において子どもや保護者等にわかりやすく説明している。	a
<p>【コメント】</p> <p>児相との連携により措置に至るまでの過程で、保護者や入所予定児童の見学の受入れ・施設内の養育状況やルー ル・養育環境等に付いて、丁寧な説明を心がけており、同意書に押印を貰っている。日々の生活や心身の状況に付 いては、引き継ぎ資料として記録に残すと共に自立支援計画に反映させている。入所にあたっては、児相での生活 の様子や保護者から家庭での生活状況の聞き取りにもあたっている。又、養育・支援過程での保護者等の積極的な 面会を働きかけ、保護者との協力関係の構築にも努めている。</p>	
③ 32 養育・支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等にあたり養 育・支援の継続性に配慮した対応を行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>措置変更にあたっては、子どもの意向を尊重しながら施設内職員でさまざまな角度から検討を重ねると共に、児相 との綿密な連携を図り進めている。必要に応じて日々の養育の支援計画や記録を情報提供している。又、退所者の 支援に付いては、リビングケア計画を策定する他、施設内行事に招く等、繋がりを断つことがない様に配慮する と共に必要に応じて施設への一時滞在や相談にも応じながら、継続支援に努めている。</p>	
(3) 子どもの満足の向上に努めている。	第三者 評価結果
① 33 子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行って いる。	b
<p>【コメント】</p> <p>施設長や児童からの意見聴取担当職員により、全入所児童を対象に年3回の面談を実施している他、ユニット毎の 子ども会議や子ども全体会議に参加しその結果を関係職員にフィードバックし、実施可能な事から工夫・改善に取 り組み児童の満足度の向上に努めている。満足度調査やその結果の分析・検討・改善計画の策定等は行われていな い。</p>	
(4) 子どもが意見等を述べやすい体制が確保されている。	
① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
<p>【コメント】</p> <p>入所児童や保護者が自由に意見表明ができる様に意見箱「虹のきくぞう」を設置して周知している。意見箱に寄せ られた意見や苦情に付いては、苦情解決委員会による協議で対応したり、第三者委員会での協議にて対応する事と なっている。これらの仕組みに付いては、掲示や説明によって周知している。又、児童や保護者から寄せられた意見 等に付いては、全職員に報告し改善に向けて同一歩調で取り組むようにしている。ここから出た改善提案の中から 標準的実施方法に反映するべきと判断された内容に付いては、暫時、スタンダード・マニュアル委員会にて吟味し 織り込まれる。</p>	

② 35 子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、子ども等に周知している。	b
<p>【コメント】</p> <p>子どもに対しては「子どもの権利ノート」を配布・説明し、相談したり意見を述べたりする際に複数の方法や相手を自由に選べる事を説明しているが、保護者への案内はされていない。職員が日々の児童との関わりの中で、児童が些細な事でも相談や意見を表明しやすくする雰囲気作りの為に、聞く耳を持つ姿勢を大切にする事を共通行動としている。意見表明の仕組みは掲示したりその都度説明したりしながら周知している。又、カウンセリング室等を設けて意見表明や相談しやすい雰囲気を整えている。</p>	
③ 36 子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
<p>【コメント】</p> <p>児童の権利を擁護する為の苦情受付体制を整え、適切かつ迅速な対応が図れる体制を整えている。職員が聞き取った苦情や意見はユニットリーダーや主任・副主任を通じて施設長に伝わる体制がある。又、苦情解決委員会職員や第三者委員会への直接相談窓口の存在を周知したり、自由記述による意見箱「虹のきくぞう」を設置し、様々な方法で悩みや意見・苦情が表明しやすい様にしている。又、寄せられた意見・苦情に対し施設長を含めた意見解決委員会が迅速に対応するような体制を整えている。</p>	
(5) 安心・安全な養育・支援の実施のための組織的な取組が行われている。	第三者 評価結果
① 37 安心・安全な養育・支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
<p>【コメント】</p> <p>事故対応マニュアルは策定されているがリスクマネジメントに関する委員会等の設置はされていない。安心と安全を脅かす事例(ヒヤリ・ハット)は日常の連絡会にて他の連絡事項とともに報告されてるが、発生したヒヤリ・ハット事例の要因分析・改善策/再発防止策の検討・実施がされていない為、再発の検証や事故件数の集計・分析といった作業も行われていない。大きな事故に繋がる前に体制を整える事が喫緊の課題と思われる。</p>	
② 38 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>感染症に関して、感染症毎のマニュアルが整備され職員に周知されており、変更の都度、見直されている。保健係を中心に定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。手洗い・検温・消毒の徹底等、予防策が適切に講じられている。発生した場合の組織的な対応体制を整えている。</p>	
③ 39 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	a
<p>【コメント】</p> <p>防災マニュアルの整備とマニュアルに基づいた訓練・安否確認を含む災害時を想定した職員の行動訓練等、組織的に取り組んでいる。BCP計画は策定済みとなっている。災害発生を想定した備品や食料・飲料水等を備蓄している。施設長等が不在の場合でも、一人ひとりの職員が児童・職員の命を守る為の安全行動・避難行動を主体的にとれる様、防災意識の高揚に努めている。</p>	

2 養育・支援の質の確保

(1) 養育・支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者 評価結果
① 40 養育・支援について標準的な実施方法が文書化され養育・支援が実施されている。	a
【コメント】	
カルテットスタンダードとして、事業計画書に養育・支援の具体的な方法や手順、留意点をまとめている。又、全ての職員に対して、主任や副主任が養育・支援の標準的な実施方法を個別に確認して周知している。更に、カルテットスタンダード・マニュアル委員会で、標準的な実施方法の見直しや確認の場を設けている。	
② 41 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
【コメント】	
カルテットスタンダード・ルールブック作成委員会が組織されており、変更事案が発生した都度、標準的な実施方法の見直し・改善に取り組む様になっている。個別支援計画や職員・子ども等からの意見/提案・日常の養育/支援の中から出てきた業務改善等に付いては、必要に応じて標準的な実施方法に反映される。	
(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。	
① 42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	b
【コメント】	
アセスメントは決められた様式に従い策定され、ユニット担当者や施設長・主任・副主任・心理療法士・里親支援相談員・児相・医師・心理療法士等が一同に会したカンファレンスで検討されている。又、自律支援計画の策定段階でも同様の検討会が開催される。自立支援計画には、子ども一人ひとりの具体的なニーズ・具体的な養育/支援の内容等が明示されている。支援困難ケースに付いては、個別に1：1の自律支援計画の中で対応を決めている。	
② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
【コメント】	
年度末に児童毎の自立支援計画の確認・見直しを実施している。自立支援計画作成担当職員が見直し・改善案を作成しユニット担当者や施設長・主任・副主任・心理療法士・里親支援相談員が一同に会した場で見直し・修正・改善を経て新年度に引き継ぐ仕組みが整っている。年度の間と年度末にも確認・見直しがされている。質の向上に関わる内容は、必要に応じて標準的な実施方法に反映される。	
(3) 養育・支援の実施の記録が適切に行われている。	
① 44 子どもに関する養育・支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
【コメント】	
自立支援計画や子どもの身体状況・生活状況等はPCの記録システムに全て入力されており、入力方法は入職時に研修を受ける他、入力ミス等があれば指導される仕組みとなっている。管理者より発信される情報の分別は、メールや回覧により行われている。自立支援計画の閲覧に関する情報共有の仕組みはPCのパスワードの設定により行われており、職員は全ての子どもの担当であるという理念から、全員に開示され、ユニット間での情報共有もなされている。	
② 45 子どもに関する記録の管理体制が確立している。	b
【コメント】	
個人情報に関する文書等管理規程により記録の保管・保存・廃棄・情報の提供に関する規定を定めている。個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法は管理規程に賞罰規程として規定している。児童の個人情報は、事務室内の施錠できるロッカーにて施設長が管理している。職員に対する研修は情報管理者により行われているが、保護者等に対しては取り扱い等に関しての説明はされていない。	

内容評価基準（24項目）

A-1 子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

<p>(1) 子どもの権利擁護</p> <p>① A1 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>指定管理者事業計画書や事業計画等に児童の権利擁護と保障について取り上げ、共通理解を図ると共に全体職員会や職員研修の機会を活用して、児童の4つの権利「生きる権利」「守られる権利」「参加する権利」「育つ権利」の理解を深め確認している。更に児童の権利擁護を前提とした養育・支援に施設全体で取り組んでいる。</p>	
<p>(2) 権利について理解を促す取組</p> <p>① A2 子どもに対し、自他の権利について正しい理解を促す取組を実施している。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>権利ノートを使用し権利に付いての理解を深める様、年齢に配慮した説明を行っている。全入所児童が集まる子ども会議を活用して、児童の4つの権利の内容についてかみ砕いて説明すると共に、自他の権利を尊重す事の大切さや思いやりをもった生活や行動の必要性等に付いて知らせている。ユニット会議や全体職員会の場で児童の権利擁護を尊重した養育・支援の在り方に付いても、その都度確認しあっている。</p>	
<p>(3) 生き立ちを振り返る取組</p> <p>① A3 子どもの発達状況に応じ、職員と一緒に生き立ちを振り返る取組を行っている。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】</p> <p>ユニット担当職員との面談や児相職員との面会の場を活用して、その都度、必要に応じて生き立ちの振り返り場面を設けている。又、心理療法士との定期的な面談の場においても生き立ちに触れながら心理的な面からのアプローチを行っている。ユニット担当職員との信頼関係を大切にしながら、児相と連携を図りながら適時をとらえて生き立ちの振り返りを展開している。デリケートな問題なので職員会議等で共有する様な事は行っていない。</p>	
<p>(4) 被措置児童等虐待の防止等</p> <p>① A4 子どもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】</p> <p>児童に対する体罰や暴言の厳禁、体罰や暴言による指導があった場合の就業規則による対応や職員間での組織的な予防等に付いて、全体職員会の場において確認・伝達をしている。又、児童には職員から暴力や暴言・虐待と感じた時には、ユニットの大人に伝える事、意見箱「虹のきくぞう」を利用する事を伝え、児童と施設長・職員との定期個別面談の場で確認する様にしている。施設内の苦情解決委員会、外部の第三者委員会を機能させている。不適切なかかわりを発見した場合は、記録し必ず施設長に報告する事が明文化されており、もし届出・通告等があった場合には、通報者に不利益が生じない様な仕組みが必要と思われる。</p>	
<p>(5) 支援の継続性とアフターケア</p> <p>① A5 子どものそれまでの生活とのつながりを重視し、不安の軽減を図りながら移行期の支援を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>ユニットの主任・副主任が入所児童の受入れ対応窓口を務めている。必要な情報を収集し児童の入所前に在籍予定のユニット職員会議で十分な情報共有を行っている。その情報をもとに入所児童がスムーズに生活できる様にユニット担当職員が受入れ準備を進めている。並行して入所児童の情報を全職員間で共有している。入所後の家庭復帰や施設変更にあたっては、児相と連携しながらユニット職員・主任・副主任・里親支援専門相談員が継続的に支援に関わっている。</p>	
<p>② A6 子どもが安定した社会生活を送ることができるようリービングケアと退所後の支援に積極的に取り組んでいる。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>退所者への相談や自立に向け継続的な援助を施設運営の基本方針に据えている。又、事業計画にリービングケアの進め方や留意点を示し、全職員がそれぞれの立場で対応できる様にしている。退所後の支援は、外部の退所者支援データの活用を含め、退所児童と関わっていた施設職員を中心にユニットリーダー・主任・副主任・里親支援相談専門員が対応している。里帰りの会や施設開催のイベントへの招待等、退所者が集まれる機会や退所者と職員・入所している子どもとが交流する機会を施設で設けている。</p>	

A-2 養育・支援の質の確保

(1) 養育・支援の基本	第三者 評価結果
① A7 子どもを理解し、子どもが表出する感情や言動をしっかり受け止めている。	b
【コメント】	
運営理念に「信頼、希望、愛に満たされた子どもたちの笑顔を最高の宝物とする」「信頼のきずなが子どもの命・希望が子どもたちの生きる力・自分を愛し他人を愛する人になる」を掲げ、児童との関わる時間を増やす事や日々の触れ合いから児童の小さな変化を見逃す事なく養育にあたる事を基本姿勢としている。児童から表出された行動の背景を掴む努力をしながら、ユニット会議にて情報を共有し日々の養育・支援にあたる様に話している。利用者アンケートは実施していない為、子ども達と職員の信頼関係がいかほどなのかは不明。	
② A8 基本的欲求の充足が、子どもと共に日常生活をいとなむことを通してなされるよう養育・支援している。	a
【コメント】	
ユニット担当職員の固定配置により、職員と児童とが日常的に深く関わり合う為に信頼関係が深まり、個々の児童の欲求を掴みやすくなっている。生活の決まりとして「カルテットスタンダード・ルールブック」が共通理解されているが、大きく逸脱する事は避けつつ、その都度、担当職員が柔軟に対応して欲求に応えている。夜間は、各ユニットに宿直を配置し、安全・安心な生活の確保と大人の存在感が感じられる様に対応している。	
③ A9 子どもの力を信じて見守るという姿勢を大切にし、子ども自身が自らの生活を主体的に考え、営むことができるよう支援している。	a
【コメント】	
幼児から高校生まで、男女混合のユニット児童構成をとっており、発達段階に応じて児童間での役割分担をしながら快適な住空間を創造しながら適度に距離をあけて生活している。子ども会議を開催し子どもが自分たちの生活における問題や課題について主体的に検討する機会を設けている。職員はできるだけ児童の主体性を促しながら、円滑な人間関係づくりに向けての支援にあたっている。年齢の高い児童が園児の隣で食事したり調理の手伝いをしたりする等が日常的に見られたり、職員による見守り・励まし・感謝の声かけが日常的に展開されている。	
④ A10 発達の状況に応じた学びや遊びの場を保障している。	b
【コメント】	
学習ボランティアによる学習支援やコミュニケーション、土曜・日曜の遊びのボランティアによる施設内外の活動支援、休日の幼児を対象とした遊びを通じた養育・保育の展開等、幅広い活動を提供している。職員とボランティアによる施設内ダンスクラブの活動や音楽ワークショップによるギターやウクレレの演奏活動など文化活動にも配慮している。年齢別課題別等の養育支援プログラムは準備されていない。又、高校生まで対応できる図書等の文化財や玩具・遊具は用意されていない。	
⑤ A11 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう養育・支援している。	a
【コメント】	
個々の児童の発達段階に応じて、地域の図書館利用や習い事、アルバイトなど施設外の活動に関わらせる様に取り組んでいる。休日には職員と共に買い物に出かけたり、公園や遊戯施設に出向いたりする機会をとらえ、実践の場を活用して社会性が身につくよう配慮している。ユニット内での生活リズムを保ちながら、日常生活のなかで人との関わり方を学ばせたり、体温管理や入浴支援、服薬管理を通して健康管理意識を高揚させたりしながら、生活技術の習得にあたっている。ネットの使用については、検定制度を策定し合格しなければ使用できないルールを作った。	

(2) 食生活	① A12 おいしく楽しみながら食事ができるように工夫している。	a
【コメント】		
夕飯については、調理員が各ユニットに向きユニット内に設けられているキッチンスペースを活用して出来立ての食事を提供している。児童・職員がともにリビングのテーブルを囲んでの食事の時間を楽しんでいる。食事時間は子どもの年齢に合わせ最終は10時迄取れる様に配慮している。栄養士が調理担当と連携し児童への嗜好調査結果を献立に生かしている。誕生日には誕生会メニューとして好きな物が食べられる様に楽しんでいる。施設長・調理員・栄養士による定期的な食育会議の場で、食に関する課題を共有したり、食への意欲付けの工夫に取り組んでいる。ユニット職員と児童によるユニット食づくりの機会が設けられている。		
(3) 衣生活	① A13 衣類が十分に確保され、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支援している。	a
【コメント】		
個々の児童が自分の衣類を管理する様にしている。衣類は個人持ちを原則としており、自分の好みに合った衣類を選択して購入できる様にしている。又、季節に合った服装、時と場に応じた服装等に付いては、その都度アドバイスする様にしている。自分の衣類は自分で選択する事を基本としているが、職員が必要に応じて洗濯やアイロンがけの支援を行い、衛生的で個性的な衣生活ができる様に支援している。又、着替えや衣類の整理、保管などの衣習慣を習得させている。		
(4) 住生活	① A14 居室等施設全体がきれいに整美され、安全、安心を感じる場所となるように子ども一人ひとりの居場所を確保している。	b
【コメント】		
現在4ユニットの居住空間を生かして、一つのユニットに10~11人の児童が異年齢・男女混合の構成による中舎制での養育を展開している。中学生以上は個室、又はカーテンで仕切った2人部屋を提供し自分の個性を生かした住空間を作り、清掃や片付け等の自主管理を基本としている。職員による居室の定期点検を兼ねて生活状況を把握しながら快適な住生活の維持に関わっている。必要に応じて片づけ方や清掃の仕方指導など自立に向けての支援にあたっている。		
(5) 健康と安全	① A15 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、必要がある場合は適切に対応している。	a
【コメント】		
施設近隣の嘱託医と綿密な連携を図り、子どもの疾病に対応したり病気の早期発見・治療に努めている。疑わしくは医療につなげる事を共通行動に据えており、月1回、嘱託医による講習を受け子どもの心身の健康・維持管理に務めている。個別の投薬管理を徹底し職員間の引継ぎ資料に服薬状況を記入する等して飲み間違いの防止を確実にしている。		
(6) 性に関する教育	① A16 子どもの年齢・発達の状況に応じて、他者の性を尊重する心を育てよう、性についての正しい知識を得る機会を設けている。	a
【コメント】		
性教育委員会を組織して性に関する組織的・継続的な指導を展開している。プライベートゾーンの有存在と取扱いに付いては、繰り返し全児童が集まる場やユニット内にて指導している。又、発達段階に応じ個々の児童と身近な関係にある職員が個別面談や指導に取り組んでいる。性に関するトラブルの未然防止に向けた見守りや持ち物チェック等も励行している。日常のふれあいの中でチャンスを見つけて男女間の健全な付き合い方についても話をしている。		

(7) 行動上の問題及び問題状況への対応

- | | | |
|---|--|---|
| ① | A17 子どもの暴力・不適応行動などの行動上の問題に対して、適切に対応している。 | a |
|---|--|---|

【コメント】

暴力や暴言の根絶に向けて、児童間の暴力や暴言事案が発生した時にはどんな軽微な事案であっても全入所児童を集め、施設長等から事案の概要説明を行うと共にカルテットのルールとしての「暴力・暴言の根絶」を繰り返し語り掛ける様に取り組んでいる。重大事案については、躊躇なく児相や警察などの外部機関と連携し対応している。この様な取り組みを通して、子ども並びに職員の問題行動抑止にもあたっている。

- | | | |
|---|--|---|
| ② | A18 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で取り組んでいる。 | a |
|---|--|---|

【コメント】

起床から登校までの時間帯や児童の帰園から就寝までの時間帯に各ユニットに複数の職員が配置できる様に勤務の工夫をして、多くの目で児童の日常生活状況の把握にあたっている。暴力行為やいじめ等の問題行動の早期発見や早期対応を励行している。又、施設職員の事案の抱え込みが無い様に共通理解を図ると共に、重大事案については、躊躇なく児童相談所や警察等の外部機関と連携して対応する事としている。性暴力や性被害に付いても、アンテナを高く張り児童の変化をつかみ、必要に応じて早期面談・早期指導、医療連携・保護者対応にあたる様にしている。

(8) 心理的ケア

- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| ① | A19 心理的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 |
|---|-----------------------------------|---|

【コメント】

施設内に2名の心理療法士を配置し、心理療法士による全ての児童を対象とした定期的な心理面談を実施し、その結果に付いてはユニット担当職員と情報共有しながら心理的な支援を進めている。個々の職員は、必要に応じて外部の訪問治療をして貰っている精神科医や心理療法士から、児童との関わり方や心理的支援の進め方等に付いてアドバイスを受けている。心理療法士による面談結果や支援状況に付いては、適宜施設長を含め組織内関係者間で共有している。

(9) 学習・進学支援、進路支援等

- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| ① | A20 学習環境の整備を行い、学力等に応じた学習支援を行っている。 | b |
|---|-----------------------------------|---|

【コメント】

特に高校生には落ち着いて勉強できる環境を整えてあげたいと感じているが、中々スペースを取れる状況ではない。児童が通学している学校の担任との日常的な連絡や情報交換を通じた連携協力体制作りにも努めている。学校からの案内や通知・学習の記録等はユニット担当者が必ず目を通すなどして、学校での生活の様子や学習の定着状況を掴む様にしている。小学生に付いては、帰園後に職員が寄り添いユニット内の自主学習に取り組んでいるが、中学生以上に付いてはなかなか職員が関わる状況が設定しづらく、自主的な学習に任せてしまう状況がみられている。進路選択段階で基礎学力が欠落している状況が見られる事が多く、中・高生への学習支援・学力の定着・向上が課題と捉えている。

- | | | |
|---|--------------------------------------|---|
| ② | A21 「最善の利益」にかなった進路の自己決定ができるよう支援している。 | a |
|---|--------------------------------------|---|

【コメント】

児童主体の進路選択を心がけているが、基礎学力の不足から進路選択の幅が非常に狭間っており、将来の希望や夢の実現に向けた進路選択ができずに右往左往する状況がみられる。施設内での中・高生の学習習慣の定着と基礎学力の向上が大きな課題となっている。学校と連携を図りながら児童主体の進路選択ができる様に最善の策を検討しながら支援にあたっている。進路先での不適応への支援を進めたり、高校卒業後の生活面や精神的に継続した支援にも、相談支援事業所やグループホーム等、外部機関と連携しながら組織的に対応している。

③	A22 職場実習や職場体験、アルバイト等の機会を通して、社会経験の拡大に取り組んでいる。	a
---	--	---

【コメント】

高校生については、退所後の自立を見据え様々な社会体験の機会を提供し主体的な参加を促している。又、アルバイトに付いても高校生活に支障がない範囲・施設の門限を超えない範囲で認めており、実社会の中で自己を見つめたり社会性の吸収に繋げたりしている。自立に向けて多様な実体験を積ませる視点から、職場実習や体験等への参加に付いても職員が後押ししている。

(10) 施設と家族との信頼関係づくり

①	A23 施設は家族との信頼関係づくりに取り組み、家族からの相談に応じる体制を確立している。	b
---	---	---

【コメント】

家族からの相談には、家庭支援専門員を中心にいつでも応じるようにしている。面会や外出、一時帰宅についても児童相談所と連携して積極的に勧めている。保護者の訪問機会をとらえ、家庭と施設との情報交換や連携づくりに取り組んでいる。意図的に児童から一時帰宅中の様子を尋ねるなどして自然な形で外出中の不適切なかかわりの早期発見に努めている。子どもの行事等で子どもが親に知らせて欲しくないと言う行事もあり、学校・地域・施設等の行事予定や情報を家族に随時知らせ、必要に応じて保護者等にも行事への参加や協力をお願いすると云った均一な対応は取りにくい。

(11) 親子関係の再構築支援

①	A24 親子関係の再構築等のために家族への支援に積極的に取り組んでいる。	a
---	--------------------------------------	---

【コメント】

児童相談所と連携して親子関係の再構築等に向けた職員の関わり方を検討し可能な範囲で進めている。施設内での児童の様子を伝える事や家族の施設訪問を促すなどして児童との接点を増やす様に働きかけている。必要に応じて段階を追いながら時間をかけて継続的な支援にあたっている。又、必要に応じて宿泊できる部屋を利用したりして家族関係の継続・修復・養育力の向上などに取り組んでいる。