

## 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

特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー
---------------------

### ②施設名等

名称：	ケヤキホーム
施設長氏名：	松村 健一
定員：	72名
所在地(都道府県)：	埼玉県

### ③理念・基本方針

#### ●理念

個人の尊厳を重んじ、かけがえのない存在であるそれぞれの児童に安全な環境を提供し、心からの深い愛情を注ぎ、一人ひとりに寄り添う。

子どもたちが背負っている重き荷物の軽減に尽力し、自己肯定感の高揚を養育の中心に据え、地域社会の中で豊かな心で安心した生活が送れるよう努め、将来の自立と自己実現に向けて、心身の健やかな成長と児童の最善の利益を念頭に、職員が一丸となって支援を行う。

#### ●基本方針

- 一、事の善悪
- 二、皆で仲良く
- 三、豊かな人間味

### ④施設の特徴的な取組

先人たちがつくってきた地域との基盤の上に、最近では地元企業からの社会貢献のお申し出をいただくなど、新たな展開を見ている。子どもたちの社会体験にもつなげていきたい。

### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/12/26
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2026/3/27
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和3年度

### ⑥総評

※【別紙】総評（p.45-47）の通り

### ⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

詳細まで丁寧にチェックしていただき、心から感謝しています。受審を進めていく中で、まず言葉の定義でやや戸惑いました。「経営」と「運営」の違いです。

経営は理事長をはじめとする理事会が、運営は施設長を中心とする幹部職員がという認識でいましたところ、経営層のチェックシートは私たち幹部職員が対象と知り「なるほどそうなのか」と思うとともに「全社的にこれまでよりも経営も含めた運営に力を注がなければならないのだろう」との認識を強くしました。それには受審時に何度も話のあった「標準化」が不可欠であること、そのためにはまず方針の策定と、言語化も含めた文書化が求められるものと考えます。

職員の声にあった「曖昧さ」は、長年続いてきたものであり、それを変える過程での「文書化」は煩わしいとなつては、自己撞着に陥ってしまいかねません。正直なところ、過去に統括主任を置いていた際も、当時の園では標準化を肯定的には捉えていなかったのではないかと考えています。属人的な意識が高いままでは運営と養育の橋渡しは困難を極めてしまうと認識しつつも「標準化がこれまで培ってきた園の良さを消してしまうのではないかと、私が事務長を務めていた頃から長年ためらってきました。

しかし「標準化」は「硬直的な画一化」でも「管理化」でもないことを、評価機関の皆様にご教示いただきました。今回いただいたアドバイスを踏まえ、職員や外部有識者の方々と共に、粘り強く改善に取り組んでまいります。

## 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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人設立当初から「基本指導方針」として「事の善悪」「皆で仲良く」「豊かな人間味」（三本の柱）を掲げている。その後「個人の尊厳」および「児童の最善の利益」などを念頭に置いた「養育理念」を定め、これらを法人および施設の基盤として位置付けている。また、それらはホームページ、事業計画、広報誌、リーフレット等に掲載している。</li> <li>・養育理念等は、年度末の全体会議において事業計画を説明する際に周知を図り、基本指導方針は施設内に掲示している。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への周知状況の確認の機会はずしも明確に位置付けていない。</li> <li>・養育理念や基本指導方針について、子どもや保護者への周知は特段には行っていない。これらは養育・支援に関する考え方や方針などを示すものであり、職員はもとより、子ども、保護者、地域住民等に幅広く周知する必要がある。園長も「何らかの方法で伝えたい」としている。今後の取り組みに期待する。</li> </ul>	

#### 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】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童養護に関する施策動向の把握は、主として園長が担っている。具体的には、全国児童養護施設協議会、関東ブロック児童養護施設協議会等が主催する研修への参加を通じて情報収集を行っている。</li> <li>・埼玉県<small>の社会的養育推進計画（埼玉県子ども・若者計画）</small>については、埼玉県養護施設協議会の施設長会において把握している。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営会議（隔週開催）は園長、本園の3つの棟の主任、2つの分園のホーム長、事務長が参加して開催しているが、それが事実上の施設経営に関する会議となっている。しかし、現状は報告や個々の子どもの支援に関する議題が中心で、施設経営の現状把握や分析に関する議論は少ない。</li> <li>・園長は、幹部職員の体制強化も含めて課題を認識しているが、施設経営に関して組織的に状況把握を行う体制の強化を期待する。</li> </ul>	

②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
---	---------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・園長は、人材確保、職員に対する「報・連・相」などの基本的な社会人教育の実施、求める職員像の明確化、分園運営ガイドラインの作成等を重要課題と位置づけている。
- ・役員に対しては、理事会において事業の進捗状況およびその時点における課題を報告し、情報共有に努めている。なお、2024（令和6）年度は理事会を3回開催している。
- ・事業経営に関する課題は、運営会議および全体会（月1回・全職員参加）を通じて職員への周知に努めている。
- ・新規事業として、児童自立生活援助事業所Ⅱ型の実施について、3年後の事業開始を目指し、園長を中心に検討を進めている。

【改善課題】

- ・経営課題を組織的に検討する場合は運営会議であるが、議題の多くは報告事項の共有やこどもの支援に関する内容が中心で、経営課題の明確化や解決に向けた検討という点でこの会議は十分に機能しているとは言えない。また、人手不足も背景にあり、こどもの新規受け入れや新たな取り組みを積極的に進めることも難しい状況にある。
- ・内外の経営環境に関する現状把握および分析に基づく改善の取り組みを実現するためには、組織的な検討体制の強化と職員の合意を図りながら、計画的な事業展開へと結びつけていく必要がある。

### 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。	c
---	-------------------------------	---

【コメント】

【改善課題】

- ・現在、中・長期のビジョンや計画はないが、次年度からの3年間を計画年度とする「ケヤキホーム3カ年方針」を定め、運営会議で提示している。この方針では「人材確保」「人材育成」「地域分散化」「労務」の各区分に沿い、年度ごとの取組み内容を明示している。
- ・次年度以降の実施過程において、職員が参画する機会の拡充や理解の促進なども含めて、その具体化と着実な成果が得られるように取り組むことを期待する。

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。	c
---	------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・単年度の事業計画を策定して「施設の設置目的（児童福祉法第41条）」「養育理念」「基本指導方針」「管理運営の重点方針」「その他管理運営の具体策」の各区分に沿って取り組み内容を明示している。
- ・「管理運営の重点方針」においては、昨年度に発生した元職員による不祥事を踏まえて「再発防止委員会の設置」「外部有識者による研修の実施」「内部統制を含む金銭管理体制の確立」「施設内スーパービジョン体制の確立」等を掲げている。
- ・さらに「その他管理運営の具体策」として「採用活動の継続的強化」「地域支援の推進」「災害防止および危機管理の強化」を掲げている。

【改善課題】

- ・単年度事業計画には抽象的な記述が散見され、実施状況の評価を行える内容という点では十分とは言えない。
- ・例えば、事業計画からは、現時点で取り組んでいるアフターケアを含めたこどもへの支援、会議体や委員会の運営、職員の健康管理を含む労務管理、設備の維持管理、リスクマネジメントなどに関する具体的な取り組み事項を読み取ることができない。
- ・事業計画は年度ごとの取り組みの拠りどころであり、より具体的な事業計画づくりが望まれる。
- ・なお、評価基準において、中・長期計画が策定されていない場合は「c」評価とすると定められていることから、この評価細目はそのように評価した。

(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。	c
----------------------	---	---

【コメント】

<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画は、園長が事務長に相談しながら現状を踏まえて取りまとめている。</li> <li>・事業計画に基づいて事業の実施状況を確認したり、検証したりする機会は、特に設けていない。</li> <li>・職員への周知の取り組みとしては、年度当初の全体会で園長が事業計画を読み上げ、重点的な箇所の説明を行っている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画の策定過程において、その過程に職員が参画したり、意見を集約・反映したりする機会などは設けていない。</li> <li>・事業計画に基づいて、事業の進捗状況を検証する取り組みも不十分である。今年度は職員による不祥事への対応があったこともあり、特に実施できていない状況にある。さらに、事業計画と事業報告との関係性や整合性目標読み取れない。</li> <li>・園長は、専門職や委員会の関わりが必要であるとしている。</li> <li>・なお、評価基準において、事業計画が職員の参画のもとで策定されていない場合は「c」評価とすると定められていることから、この評価細目はそのように評価した。</li> </ul>
--

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】

<p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画を子どもや保護者等に周知していない。</li> <li>・必ずしも事業計画そのものを配布する必要はないが、行事の周知にとどまらず、事業計画のなかから、特に子どもの生活に関わる部分については、よりわかりやすく工夫しつつ、説明・周知することが重要である。</li> <li>・その内容や方法への配慮を含め、十分な検討と取り組みを行うことを期待する。</li> </ul>
---

#### 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。	b

【コメント】

<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設における養育・支援の質を全体的に評価する機会として第三者評価の受審があり、これまで定期的に受審している。</li> <li>・2021（令和3）年度の前回の受審結果は当時の運営会議で職員に説明しているが、その後、結果を踏まえた具体的な課題の検討は行っていない。</li> <li>・前回の第三者評価受審以降の年度において、自己評価を実施していなかったため、昨年度の行政監査において指摘を受けている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に第三者評価を受審しているが、受審結果に対して分析・検討する機会や場を明確に位置づけてはいない。また、受審していない年度における自己評価の取り組みも定着していないため、計画的に養育・支援の質を向上させるための組織的な取り組みは十分ではない。</li> </ul>
---

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。	c
---	---	---

【コメント】

【改善課題】

・第三者評価および自己評価の結果の分析・検討の組織的な取り組みが不十分であるため、養育・支援の質の向上のための職員参画のもとでの改善計画の策定や、それを踏まえた実施から評価に至るPDCAサイクルに基づく取り組みも十分ではない。  
 ・今回の受審結果を活用するなど、職員参画による改善課題の明確化、改善策の優先順位づけ、実行と評価などの一連の取り組みを進める体制づくりを期待する。

## 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。	b
---	-------------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

・施設長のもと、本園の3棟それぞれに主任を配置し、2つの分園にそれぞれホーム長を置く体制である。主任およびホーム長は管理職ではないものの、実質的に所管する棟や分園のリーダー役である。これに事務長を加えたメンバーが運営会議を構成し、施設長は運営会議で可能な限り施設の方針等について共有するとともに、全体会や事業計画の説明の機会には職員にも伝えるようにしている。  
 ・施設長は、自施設に関して「優れた実践を積み重ねてきたが、中・長期的な観点からは組織基盤の弱さがあり、職員への基本的な社会人教育も不足している」と考えている。また「個人の力量や経験に依拠し、組織的な教育が不十分であった」とも捉えているため、自らの役割と責任として、施設の強みを生かしつつ、共通化すべき事項を整理する必要があると考えている。  
 ・園長不在時の権限の委任については、原則として主任へ連絡する体制とし、ホーム長も同等の位置づけである。夜間も、まずは主任に連絡が入り、主任と連絡が取れない場合は園長にという体制となっている。

【改善課題】

・園長は長年当施設に勤務し、2023（令和5）年度に園長に着任して現在に至っている。「不適切な養育」や「不祥事」（いずれも事業報告より）が続いたことで、職員に求める役割や中・長期的な方針などを職員に明示し、改善を図ろうとしている。  
 ・改善の具体化を図る上では、自らの役割と責任を明確にしなが、職員との信頼関係のもとでリーダーシップを発揮していくことが求められる。さらなる取り組みを期待する。

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。

b

## 【コメント】

## 【取り組み状況】

- ・園長が遵守すべき法令等を把握する機会として、定期的に全国児童養護施設協議会（全養協）の研修に参加している。
- ・労務管理に関する情報については、顧問である社会保険労務士に対して定期的に課題を相談する機会を通じて把握している。
- ・昨年度に発生した元職員による不祥事に関しては、会計士および弁護士から規則の周知およびルール遵守の徹底が不十分であったことが指摘された。この指摘を受けて、園長は自らを含めた職員全体の法令遵守の意識が十分ではなかったことを認識し、改めて法令等の周知と遵守の徹底を図ろうとしている。

## 【改善課題】

- ・元職員による不祥事を防止できなかったこともあり、園長は自らを含めて事業所全体として法令遵守の理解と意識が十分ではなかったと考えている。
- ・園長には、幅広く遵守すべき法令等の理解を深めるための自らの不断の努力と、職員に対しては守るべき法令等の理解と遵守を徹底させるためのリーダーシップの発揮が求められる。より積極的な専門家などの活用も含めて、さらなる取り組みの強化を図ることを期待する。

(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。

b

## 【コメント】

## 【取り組み状況】

- ・施設における養育の現状の把握は、運営会議などの諸会議や職員との面談の機会を通じて行えるようにしている。
- ・2025年度から施設内にスーパーバイザー（兼務）を配置し、情報共有の強化に努めている。現状の管理職は施設長一人のみであるという体制のため、職員が相談できる機会を増やすことを目的とする取り組みである。
- ・施設長は自らが委員長を務める研修委員会において、養育・支援の質の向上に関して、職員の意見の把握と反映に努めている。
- ・ケース会議の開催を定例化し、施設長も可能な範囲で参加している。併せてこの会議の議事録を確認し、状況の把握に努めている。

## 【改善課題】

- ・施設長として、会議参加などの機会を通じて、養育・支援の現状に関する把握に取り組んでいる。そのことは、職員自己評価の自由記述からも伺えるが、項目別の数値結果を見ると、リーダー層および一般職員ともに、肯定的な回答の割合が3割に満たない低位な項目が複数あり、職員側では「取り組んではいるものの、十分ではない」と受け止めているのではないかと読み取れる。
- ・職員の意見の把握やその反映の機会を充実させながら、養育・支援の質の向上を図る体制づくりを含めて、施設長にはリーダーシップを発揮することが求められている。

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。	b
---	-----------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・社会保険労務士とは約2カ月ごとに定期的な協議の機会を設け、最新の法令の確認を行うとともに、現場における労務上の課題について相談している。
- ・施設長は、働きやすい職場環境の整備に関して「職員体制が十分に整備できないことで、さまざまな取り組みが推進しにくくなっている」と捉えている。そのため、次年度から開始予定の「ケヤキホーム3カ年方針」に基づき、計画的に取り組みたいという意向を持っている。
- ・採用面では、断続勤務の体制が課題となっているため、その見直しを最優先課題と認識している。
- ・業務改善および効率化に向けた取り組みとしては、約3年前からクラウド型業務改善ツールを導入し、30分以上の超過勤務が発生した場合の適切な振替やケース記録の電子化を図るとともに、さらにはそれを活用した勤務シフト作成の可能性も検討している。それによって勤務シフトの可視化が進み、情報共有が促進できると期待している。

【改善課題】

- ・施設長は、専門家の活用や業務の電子化によって経営改善や業務の実効性の向上に努めている。
- ・職員自己評価では、リーダー層および一般職員ともに肯定的な回答の割合は3割前後である。
- ・限られた人員体制のなかで、経営改善や業務の実効性の向上は重要な要素であり、職員の理解の促進を図りながら、計画的な取り組みを進めるリーダーシップの発揮が施設長には求められる。

## 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】

【取り組み状況】

- ・職員の8割以上が常勤職員で、全職員の5割以上が保育士という体制である。非常勤職員には、子育てを終えた年齢層の職員を多く採用している。施設長は「心理職の配置は不可欠」という認識から心理療法担当者を配置するなど、可能な職種は積極的に確保したいと考えている。
- ・職員体制を体系的に検討する場はなく、現状では具体的な方針や計画は定めていないが、次年度からの「ケヤキホーム3カ年方針」に「人材確保」の項目を掲げ、取り組んでいく予定である。
- ・採用担当者には、リーダー級の職員1名を任命している。具体的な採用活動では、ホームページへの「採用情報」の掲載、近隣の学校訪問、就職説明会、随時の見学会開催などに取り組み、民間の求人サイトも活用している。職員が保育士養成学校に出向き、自身の経験を伝える機会も設けている。今年度から「ケヤキの魅力推進委員会」（旧広報委員会）に採用活動強化のための情報発信を行う役割を位置づけている。
- ・実習生には積極的に採用に向けて声をかけているが、当事業所の断続勤務の勤務形態が不人気の原因の一つと見て、検討課題となっている。非常勤職員の募集広告を出すこともあるが、こどもの生活時間と勤務条件が合わない場合があるなど、苦慮している。

【改善課題】

- ・人材確保には苦慮している。施設長も現場職員も、全体的な人手不足を感じている。施設長は、職員自身がとうじのよさを認識して情報発信していくことや、断続勤務の体制の見直しなどが重要であると考えている。
- ・ホームページのさらなる充実などによる採用活動の強化とともに、職員体制の見直しや業務分析なども含めて、人員体制の充実に向けた計画的な取り組みの強化が望まれる。

②

15 総合的な人事管理が行われている。

b

## 【コメント】

## 【取り組み状況】

・施設長は、主任級職員に求められる役割を「必要となる主任級職員像の変化【方向性】」の文書にまとめ「これまでと変わらないこと（ケヤキの職員の根本）」および「既に取り組んでいるが、これからますます求められること」を明示している。

・配置、異動、昇進・昇格等に関する基準は定めていない。ホーム長の2名は設置当初から各分園に配属されている職員で、一般職員については、こどもが成長しても基本的には関係性に大きな問題が生じない限り、担当を継続する方針である。本園と分園との間での人事異動もほぼ行っていない。

・人事考課制度は導入していないが、施設長による面談を実施し、主に一般職員を対象に個別の状況の把握や助言を行う機会としている。しかし、日程調整が進まず、全職員への実施には苦慮している状況である。

## 【改善課題】

・本園内および本園と分園の間における人事異動の機会は非常に少なく、本園と分園を相互に経験する交換研修も、多忙を理由に具体化していない。施設長は支援に属人的な側面が出ていることを懸念し、分園運営のガイドラインづくりを進めたり、主任に対してはユニットにおいて核となる職員を位置づけることを求めたりしているが、職員の経験の標準化や蓄積は十分には進んでいない。

・こどもと職員との安定した関係性の構築が重要な一方で、組織の活性化や職員の成長が懸念される側面もある。例えば、職員に求めることの明確化、業務の標準化、職員教育の充実、職員育成の視点からのジョブローテーションの可能性など、職員の理解促進を図りながら人事管理体制を充実させることを期待する。

(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。

b

## 【コメント】

## 【取り組み状況】

・職員の残業時間および休暇取得状況は、事務長がクラウド型業務改善ツールを用いて管理している。残業は「みなし残業制度」を採用し、設定時間を超過した場合には申請を行うしくみである。

・事業報告によれば、心身の不調により休職している職員がいて、職員からの相談には施設長などが対応している。なお、産業医は配置していない。兼務のスーパーバイザーを任命しているものの、その役割は主として支援内容に関する助言である。また、相談の機会としては、クラウド型業務改善ツールのソフト内の相談機能を活用しているほか、職員相談ポストも設置しているが、利用は非常に少ない。

・職員による困難ケースの抱え込み防止の取り組みとして、スーパーバイザーを配置したことにより、相談先の選択肢が一つ増えた体制となっている。

## 【改善課題】

・行政による監査で、昨年度に年次有給休暇を法定通りに取得できなかった職員がいたことに関して指摘があり、時間外労働の実態に関する適切な把握と管理が課題となっている。

・メンタルヘルス対策の取り組みについても、施設長は「十分ではない」と考えている。

・職員の意向の把握と反映に努めながら、働きやすい職場づくりに向けて取り組みを強化することを期待する。

(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】

## 【改善課題】

・目標管理制度の導入を一律に求めるものではないが、職員一人ひとりの育成を図り、その成長によって、より質の高い養育・支援の提供につなげていくことは重要である。当事業所における職員一人ひとりの目標のあり方に関する検討と取り組みが望まれる。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・研修計画については、事業計画や年間行事計画表のなかに、研修の年間予定の一部を示している。年度当初はハラスメント防止、コミュニケーションスキル、コンプライアンスなどの研修テーマを掲げていたものの、元職員による昨年度の不祥事の発生を踏まえ、年度途中で方針を変更した経緯がある。
- ・研修委員会を置き、施設内研修の企画および実施に取り組むとともに、外部研修への参加を促している。2025年度は事業所全体で「報・連・相」をテーマに研修に取り組むこととし、外部講師による研修を主任級職員が受講した上で、その内容を動画視聴により全職員が共有している。
- ・例年、階層別研修として新任職員、中堅職員、ベテラン職員を対象とした研修を実施し、グループワーク形式のファシリテーターは研修委員会の委員が担っている。
- ・全体研修（月1回）は、講義形式を基本とし、eラーニング研修は集合型として実施し、主任が中心となって運営している。

【改善課題】

- ・期待する職員像は、主任職員に関する内容にとどまっている。
- ・職場内研修は実施しているものの、研修の全体像を明示した研修計画は定めていない。そのため、研修計画あるいは研修内容の評価や見直しの体制や機会も明確ではない。
- ・計画的な職員育成は当事業所にとって最も重要な課題の一つであり、取り組みの強化を期待する。

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】

【取り組み状況】

- ・正職員を対象に入職前研修を実施し、勤務上の基本的な事項、マナー、こどもの権利擁護、報・連・相などについて周知している。
- ・OJTは、職員1名のみ勤務体制が多いなかでは実施が難しく、主としてケース会議を通じた間接的な学習の機会の提供や、主任に相談する機会をつくることなどによって補完している。
- ・今年度は実施できなかったが、例年、階層別の研修を開催している。eラーニング研修では、業務の基本スキル、コンプライアンス、メンバーシップ、コミュニケーションスキル等のテーマの研修を視聴している。
- ・外部研修の開催案内は事務所内に掲示し、受講希望については全職員が提出可能である。参加する職員は運営会議で決定しているが、勤務の都合により参加できない職員も生じている。
- ・今年度は、兼務であるがスーパーバイザー4名を任命し、主任に対する支援、副主任への助言、施設長への改善提案などの役割を担うこととしている。

【改善課題】

- ・業務の実施方法が職員個人の力量に依拠しがちであることが課題となっているなかで、研修計画の充実を前提に、非常勤職員を含めた職員一人ひとりの研修機会の充実を図ることが重要である。
- ・職員ごとの研修履歴の記録を整備していないが、今後は適切な受講管理の観点からも、組織的・計画的な取り組みの強化を期待する。

(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】

【取り組み状況】

- ・実習担当者を配置し、実習受け入れマニュアルを整備して保育士養成課程の実習生を年間20～30名ほど受け入れている。
- ・実習生に対するオリエンテーションでは、養育理念、基本指導方針、注意事項（個人情報保護を含む）、本園の棟ごとの留意点などを周知している。併せて、秘密厳守などを内容とする実習誓約書を取り交わしている。
- ・実習は、養成校と協議した上で、定めたプログラムに基づいて実施している。

【改善課題】

- ・実習担当者の明確化、実習受け入れマニュアルの作成、標準的なオリエンテーションの実施などに取り組んでいるが、実習指導を行う職員に対する指導や支援が十分ではない。
- ・実習生の受け入れは将来の福祉サービスの担い手の確保という側面からも重要であり、より丁寧な取り組みを行うことを期待する。

### 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】

【取り組み状況】

- ・法人としてホームページを開設し、法人のあらまし、基本指導方針、沿革、法人概要、当事業所の概要、採用情報等を公開している。なお、ホームページはリニューアルを予定しているため、現時点では外部の業者と調整中である。今後は職員が直接ホームページを操作できる体制とする予定である。
- ・SNSによる情報発信では、事業所内やこどもの様子を週1回程度の頻度で更新している。掲載内容等は「ケヤキホームの魅力推進委員会」（旧広報委員会）に一任している。同じ委員会が所管する広報誌『ケヤキだより』（年2回発行）は、2024（令和6）年度に創刊し、来園者、寄付者、後援会会員に配布している。また、事業所のパンフレットを見学者に配布している。

【改善課題】

- ・ホームページやSNSの内容の充実を図ろうとしているが、第三者評価の受審結果のほか、評価機関による評価を受審しない年度の職員自己評価の結果、苦情・相談の対応状況などの公表はしていない。
- ・広報誌を新たに発行しているが、その配布先は限定的である。
- ・事業所運営の透明性を高める取り組みは重要であり、公表する情報の種類や内容の検証を行いながら、計画的に取り組みの強化を図ることを期待する。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・定款および経理規程等に基づいて財務処理を行ってきたが、昨年度、元職員による不祥事が発生したため、本年度の当初より外部有識者を交えた再発防止委員会を設置し、事案の検証および再発防止策について提言を受けたところである。会計士および弁護士からは、規則の周知不足およびルール遵守の徹底が図られていなかった点が指摘されている。それらの提言や指摘を踏まえて、金銭管理体制の再構築を進めている。
- ・専門家による支援体制としては、公認会計士および弁護士と顧問契約を締結している。公認会計士は、経理内容の確認を担うほか、複雑な経理処理や決算処理に関する相談業務を行っている。弁護士は、今回の事案を契機に新たに顧問となることを委嘱したもので、各種文書の確認や預金通帳を預かる際の覚え書きの整備等について指導を受ける体制としている。

【改善課題】

- ・事務、経理、取引等に関するルールの周知徹底と、その実効性の担保が課題となっている。
- ・事業所として課題を解決していくためには、専門家による支援体制の強化、業務の実施方法の見直し、属人的にならない標準的な業務方法の確立などに取り組むことが重要である。透明性の高い職務遂行体制の確立に向けた取り組みの強化と、その成果を得ることを期待する。

#### 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 こ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】	
<p><b>【取り組み状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に「地域支援」の項目を設け、地域とのかかわりとその取り組みの一部を明示している。また、今年度は新たに地域支援推進担当の職員を配置し、社会貢献活動を希望する企業の窓口業務を担わせている。</li> <li>・こどもが地域とのかかわりを広げる機会として、地域の節分会、運動会、商工会のイベント、施設長が地域文化センターの委員に就任していることに伴う地域の各種行事への参加機会などがある。また、秋の施設内の祭りの際には、地域住民を招いている。</li> <li>・こどもの外出時には職員が適宜同行し、進学に関するオープンキャンパス等にも必要に応じて職員が付き添っている。土曜日および日曜日には、こどもの学校の友人が多く来訪している。</li> <li>・法人に後援会があり、その会員数は約80名で、後援会からは寄付による支援などを受けている。</li> </ul> <p><b>【改善課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この地域に事業所を開設して50年以上の歴史があり、長年にわたって地域との関係が築かれてきていることを背景に、地域の関係者などとは交流する機会がある。</li> <li>・職員自己評価では、評価の着眼点「地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している」の項目について、リーダー層および一般職員とも、肯定的な回答の割合は極めて低位であった。</li> <li>・事業計画に若干の記述はあるものの、方針や考え方の明確化と職員の理解を促進する取り組みを行うことを期待する。</li> </ul>	
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。	b
【コメント】	
<p><b>【取り組み状況】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの受け入れ担当者を配置し、ボランティア要綱を定め、活動の目的、窓口、手続き等を明示するとともに、個人情報保護等の確認を含むボランティア活動実施同意書を整備している。</li> <li>・学校教育への協力に関する明文化された方針は、当事業所では特に定めていない。</li> <li>・具体的なボランティア活動としては個別対応や演奏活動などがあり、活動者は学生、里親、元職員、卒園児童などである。内容には、ピアノ演奏、幼児の遊び相手となる個別ボランティア（月2回：長年継続）、髪のカットを行う美容ボランティア、ウクレレ演奏、業務の手伝いなどがある。</li> <li>・行事を手伝うボランティアは現在はいない。コロナ禍の前後で状況が変化している。</li> </ul> <p><b>【改善課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校教育に対する協力に関する基本的な方針は明確ではない。</li> <li>・職員自己評価からは、特に一般職員における理解にばらつきが見られる。コロナ禍以降のボランティアの受け入れに関する方針の検討なども含め、取り組みの強化を期待する。</li> </ul>	

(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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・具体的な連携や関係のある機関・団体として、就職あっせん機関、医療機関（精神科で心理面の治療を要する子どもの増加に伴う）、児童相談所、市役所（ショートステイ等の利用に関する連携）、行田市社会福祉協議会、特別支援学校、特別支援学級、放課後等デイサービス事業所などがある。
- ・児童相談所および小中学校とは定期的に連絡会を開催し、小中学校のPTAの会合・活動には可能な範囲で職員が参加している。
- ・要保護児童対策地域協議会には、施設長が参加している。

【改善課題】

- ・業務を推進する上でさまざまな社会資源とのかかわりを持っている。しかし、事業所全体として必要な社会資源に関する資料の文書化や、関連する情報を職員間で共有する取り組みなどは十分ではない。

(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】

【取り組み状況】

- ・地域住民と交流する機会はあるが「当事業所の存在が地域に十分認知されていない」という認識のもと、自治会の会議で広報誌を配布し、新年会にも参加するなど、交流の促進に取り組んでいる。
- ・自治会長と防災協定を締結しているほか、当番区として地域の草刈りや近隣寺院の境内清掃活動に参加する機会があり、そのような場を通じて交流に努めている。

【改善課題】

- ・地域との長年の関係性はあり、それに伴って入手し得る地域の情報はあるものの、地域の福祉ニーズを主体的に把握するための事業所の取り組みという点では十分ではない。さらなる検討と取り組みを期待する。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・埼玉県社会福祉協議会が主催する「彩の国あんしんセーフティネット事業」に参加し、行田市社会福祉協議会からの連絡に基づき、電気料金の支払いが困難な住民に対する費用の立替え、食料支援に係わる費用をの負担など、公益的活動として地域住民への支援を実施している。
- ・福祉避難所としての指定は受けていないが、自治会とは防災協定を締結している。
- ・台風接近時に水害のおそれが生じた際、地域住民が当事業所に避難してきたことがあり、そのときには住民に避難場所を提供している。

【改善課題】

- ・事業所として、どのような公益活動を担い、地域に貢献していくかに関して、方針の明確化が重要である。その上で、地域の福祉ニーズを主体的に把握する取り組みと、それに基づく事業活動の具体化を図ることを期待する。

### Ⅲ 適切な養育・支援の実施

#### 1 こども本位の養育・支援

(1) こ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 こ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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針や倫理綱領に「こどもの権利擁護に関する基本姿勢」を明示し、職員への周知を図っている。</li> <li>・事業所内研修の実施や『こどもの権利ノート』を活用した説明など、こどもの権利侵害の防止などに努めている。</li> <li>・一方、職員からは「理解の深さに差がある」「こどもの権利ノートを用いた説明が十分に行われていない部署がある」との指摘がある。</li> <li>・こどもを対象に行った利用者アンケート調査でも、職員の言葉づかいや態度に不満を持つ声の一部に見られ、共通理解の徹底には課題が残る。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『こどもの権利ノート』の活用を再徹底するとともに、人権擁護チェックリストを活用した定期的な振り返りを実施することを期待する。</li> <li>・事例を用いた実践的な研修の機会を増やし、職員一人ひとりが日々の養育のなかで権利擁護を具体的に意識し、実践できる体制を強化することを期待する。</li> </ul>	
② 29 こ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】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシー保護に関する規程を整備している。入所時には同意書を取得するとともに、SNS掲載時についての配慮を行っている。</li> <li>・設備面では、高齢児の個室化（ユニット化）を進めたり、ベッドの配置を工夫したりして、可能な限りこどものプライベート空間が確保できるように努めている。こども対象の利用者アンケート調査では、約8割が「プライバシーは守られている」と回答し、そのことがこどもの安心感につながっている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員自己評価では、こどものプライバシー保護に関する周知については、肯定率は高くない。生活場面ごとに具体的なプライバシーに配慮する際の指針をマニュアルなどでさらに明確化すること、および研修を通じて職員の意識の向上を図り、ハード・ソフトの両面からこどものプライバシーを守る環境整備を進めることを期待する。</li> </ul>	
(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 こ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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設を紹介するリーフレットを作成し、入所前の見学や相談の際に活用し、情報提供を行っている。</li> <li>・こどもの入所時には、児童相談所と連携して施設生活についての説明を行うようにしている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員からは「ホームページの更新が滞り、情報が古い」「こども向けのわかりやすい説明資料の充実が必要である」などの課題が指摘されている。写真・イラストを多用した「入所のしおり」を作成するなど、こどもが安心して利用後の生活をイメージできるような取り組みを行うことを期待する。</li> <li>・ホームページ等を通じて最新の活動状況などの情報発信に努め、事業所として積極的に情報公開を進めることを期待する。</li> </ul>	

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

・入所決定時には児童相談所と連携し、子どもや保護者に対して当事業所における生活について説明を行っている。  
・入所時に確認書面を作成したり、日常的に「外泊ノート」で保護者の意思を確認するなどの配慮を行っている。

【改善課題】

・職員からは「子どもが自己決定できる正式な説明の場がない」「説明しているかどうか分からない」などの声があり、事業所全体として説明・同意のプロセスの標準化を図る取り組みを行うことを期待する。  
・入所時や生活の節目において、子どもが自らの状況を理解し、主体的に選択・決定できるように、子どもの年齢や理解度に応じた丁寧な説明と意向の確認を行うプロセスを組織的に確立する必要がある。また、子ども向けのわかりやすい「入所のしおり」やガイドブック等を整備することを期待する。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

・退所後の子どもの生活を見据えて、当事業所ではアフターケア担当の職員を配置し、児童相談所や関係機関との連携を図っている。  
・措置変更や家庭復帰に際しては、個別の状況に応じた引き継ぎや支援の継続に努め、いつでも当事業所に相談できる体制を整えている。

【改善課題】

・退所時の相談先等に関する説明は口頭で行われることが多く、内容を明記した文書の手渡しが行われていない現状がある。退所した子どもや保護者がいつでも安心して相談できるように、相談窓口や連絡先を明記したカードやリーフレット等を作成・配布するなど、支援の継続性をより目に見える形で保障する取り組みを強化することを期待する。

(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。

c

【コメント】

【取り組み状況】

・子どもの満足度を把握するための取り組みとして、意見箱（子どもポスト）の設置や、施設長と子どもとの個別面談、「子ども会議」の開催等を行っている。  
・把握した意見等については会議等で検討し、可能な範囲で改善に努めている。  
・しかし、経営層の自己評価では「しくみが整備されていない」とされている。職員からも「定期的な調査というより、年1回程度の調査で終わっている」「施設長との面談の結果が共有されていない」などの指摘がある。

【改善課題】

・子どもの満足度に関する調査等を組織的・定期的に実施するしくみを構築することと、調査や面談から得られた結果を職員間で共有し、事業所全体で養育・支援の改善につなげていくプロセスを確立することを期待する。  
・なお、評価基準においては「施設として子どもの満足の向上のしくみを整備し、子どもの満足に関する調査等を定期的に行い、組織的に改善に向けた取り組みが行われているかを評価する」と定められていることから、この評価項目は「c」評価とした。

(4) こ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。	b
---	-------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・ 苦情解決責任者や第三者委員の設置など、法令に基づく苦情解決の体制を整備している。
- ・ 意見箱の設置し、掲示物や『こどもの権利ノート』などを通じて、こどもへの周知を図っている。

【改善課題】

- ・ 職員からは「苦情対応の取り組みが不明である」「特に苦情解決のしくみはない」「直接話せたこどもへの対応のみになりがちである」などの声が多く、組織的な苦情解決のしくみが現場に浸透・機能していない実態がうかがえる。
- ・ 苦情解決のしくみ（第三者委員の役割等）については、こどもだけでなく、保護者や全職員に対しても改めて周知徹底を図る必要がある。その上で、苦情や意見の受付から検討、解決、フィードバックに至る一連のプロセスを透明化し、事業所全体の組織的な取り組みとして機能させられるようにすることを期待する。
- ・ なお、評価基準においては、苦情解決状況の公開を行っていない場合は「c」評価とすることが定められているため、この評価細目についてはそのように評価した。

②	35 こどもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、こども等に周知している。	b
---	---------------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・ こどもが意見を述べたり相談をしやすいように、意見箱の設置、個別面談の時間の確保、こどものプライバシーに配慮したスペースで対応することなどに取り組んでいる。
- ・ 担当職員以外にも相談できることを口頭で伝えたり、ポスターの掲示等で周知を図っている。

【改善課題】

- ・ 複数の相談方法や相手を選べることを明記した文書の配布が不十分であるとの指摘があり、こどもアンケートでも「話をするタイミングが難しい」などの声の一部に見られる。また、こどもの声を聞き、意見を尊重する「こどもアドボケート」の活用もこれからである。
- ・ こどもが状況に応じて多様な相談相手（施設内外）や方法を選択できることを、わかりやすい文書やガイドブック等で明示し、周知する必要がある。
- ・ 日々の生活のなかで、こどもがいつでも気軽に相談したり意見を言えるような関係づくりを行うこと、および相談しやすい雰囲気の醸成に努めることを期待する。

③	36 こ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。	b
---	------------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・ 意見箱の設置や「こども会議」の開催をはじめ、個別面談などでこどもからの意見や相談ごと等を把握し、会議の場などで共有し、職員が対応に努めている。
- ・ 緊急のトラブル等の発生時にも、ミーティングや情報共有システムを活用し、職員間の迅速な情報共有を図るようにしている。
- ・ その一方で、相談対応に関する明確なマニュアルが整備されていないため、職員からは「話を聞いた個々の職員によって対応が変わってしまう」「迅速に対応し切れない場合がある」などの指摘がある。

【改善課題】

- ・ 相談や意見を受けた際の記録の方法、報告の手順、対策の検討プロセスなどを定めた対応マニュアルを整備し、職員間で共有することを期待する。
- ・ こどもの意見に対して、個人の裁量に依存せず、事業所として組織的かつ迅速に対応し、結果をこどもにフィードバックするしくみづくりを強化することを期待する。

(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
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全管理委員会を設置し、防犯や救命救急等の研修を実施してこどもの安全性の確保に努めている。</li> <li>・ヒヤリハット報告や事故報告は、情報共有システムを活用して迅速な情報の蓄積と共有に努めている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リーダー層と一般職員の双方から「システムに入力・記載して終了になりがちである」「対応までで終わり、振り返りや要因分析ができていない」などの声がある。蓄積されたヒヤリハット報告などのデータを委員会で定期的に分析し、事故の発生傾向を把握する取り組みが必要である。</li> <li>・安全管理委員会は、分析結果に基づいて具体的な改善策や再発防止策を策定するとともに、現場職員に情報を還元・徹底するPDCAサイクルを機能させる取り組みを行う必要がある。</li> </ul>	
② 38 感染症の予防や発生時におけるこ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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・衛生管理係を中心に感染症対策マニュアルを整備し、手洗い、換気、発生時の隔離対応等の予防策を講じている。</li> <li>・情報共有システム等を活用し、感染拡大期における注意喚起や情報共有を迅速に行う体制が整っている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員からは「新型コロナウイルス感染症が5類に移行して以降、対策が適当になっている」「職員の意識が低い」など、日常的な緊張感の低下を懸念する声が聞かれる。感染症の予防や安全確保に関する職員向けの勉強会や実技研修（嘔吐物処理等）を定期的に関催し、職員の知識と意識の維持・向上を図る取り組みを期待する。</li> <li>・マニュアルの内容が形骸化しないように、最新の知見に基づき、定期的な見直しと運用状況の確認を行うことが必要である。</li> </ul>	
③ 39 災害時におけるこどもの安全確保のための取組を組織的にしている。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時の対応体制やBCP（事業継続計画）を定め、食料や備品などの備蓄品のリストを作成し、委員会で管理している。</li> <li>・毎月、想定を変えて避難訓練を実施している。また、情報共有システムを活用し、こどもと職員の安否確認を行う方法も確立されている。</li> <li>・経営層は「地元の行政、警察、自治会等との連携がある」としているが、現場の一般職員からは「避難訓練は消防署としか実施していない」との声があり、広範な連携についての認識にずれが見られる。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の避難所としての機能と、入所しているこどもの安全確保・プライバシー保護を両立させるための具体的なシミュレーションや生活スペースのゾーニング訓練等の実施を期待する。</li> <li>・多様な関係機関との連携を図るためにも、より実践的な実動訓練の形を現場レベルにも浸透させる取り組みが必要がある。</li> </ul>	

## 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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・埼玉県児童福祉施設協議会のガイドラインや倫理綱領を遵守し、養育・支援の標準的な実施方法の基本として日々の業務を実践している。</li> <li>・施設内研修等を通じて、こどもへの対応に職員ごとのばらつきが出ないように、共通認識を形成することに努めている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営層自身が「基本方針は抽象的であるため具体的な指針が必要」との認識を示し、一般職員からも「標準的な実施方法は文書化されていると思うが、周知はされていない」という声がある。</li> <li>・抽象的な理念にとどまらず、具体的なケアの手順や判断基準を明示した実務的なマニュアル（標準的实施方法）を整備する必要がある。整備されたマニュアルについては、全職員で読み合わせを行うことや定期的な研修を通じてその内容を職員間に周知徹底させ、日々の実践状況を確認するしくみを構築することを期待する。</li> </ul>	
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。	c
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修委員会、運営会議、自立支援会議などの場において、養育・支援の標準的な実施方法に関する内容の確認や検討を行っている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・標準的な実施方法（マニュアル等）を定期的・組織的に見直す手順は明確化されていない。現状は、問題が起きた際の対症療法的な変更や、職員個人の反省の範囲にとどまりがちである。また、標準的な実施方法の見直しの時期や方法が組織的に明確に定められていないため、リーダー層からは「単なる反省で終わりがちである」との声があり、一般職員からも「見直しのしくみがわからない」という指摘がある。検証や見直しを行うプロセスを、事業所の組織的なしくみとして定着させていく必要がある。</li> <li>・今後は、自立支援計画を振り返る時期に合わせて標準的な実施方法も点検するなど、こどもや職員からの意見を反映させながら定期的な見直しのサイクルを確立し、こどもの意見や社会の変化を柔軟に反映させるしくみづくりに取り組むことを期待する。</li> </ul>	

(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】

【取り組み状況】

- ・自立支援担当の職員が、自立支援計画を策定するにあたっての統括を行っている。
- ・計画の策定についてはユニット会議で話し合い、担当職員、心理職員、家庭支援担当の職員などそれぞれがアセスメントと支援計画を記入し、自立支援会議で最終確認している。
- ・ユニット会議には心理職員も参加し、多面的な視点からアセスメントが実施できるように努めている。
- ・困難ケースへの対応にあたってはケース会議を開催している。ケース会議には、心理職員も参加して検討している。

【改善課題】

- ・ユニットにおいてはアセスメント会議を実施しているが、全体のアセスメント会議は開催していないため、施設長は「子どもと家庭の理解が不十分なままで自立支援計画の作成に至っているのではないか」との課題を認識している。なお、ケース会議は実施しているが、支援困難ケースが多いため「検討が不十分である」としている。
- ・子どもと家庭について、より多角的な視点からアセスメントできるようにしくみづくりを行うことを期待する。

② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・自立支援計画は、クラウド型業務改善ツールの個別のファイルで管理されている。そのため、職員は支援経過記録とともに確認することができる。
- ・日常的な子どもとのかかわりのなかで、子どもと計画の達成について確認しているユニットもある。
- ・評価・見直しは年間計画に定め、半年ごとに実施している。子どもとの面談を実施し、ユニットごとに話し合いを行っている。
- ・急な計画の変更を行う必要がある場合はユニットで検討し、個別支援計画に追記している。変更した内容は個別ファイルで確認するようユニット内で周知している。

【改善課題】

- ・職員自己評価では、変更のしくみについて肯定率が高くない。職員一人ひとりが理解し、対応できるようにするための工夫を期待する。

(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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・情報共有システムを導入し、子どもの身体状況・生活状況の記録や自立支援の実施状況を電子化し、職員間の共有を図っている。
- ・新任職員に対しては、記録の記入例を配布したり、自立支援担当職員による記入方法の説明等の指導を行うようにしている。
- ・各会議において情報交換を行うとともに、記録については本園・分園に関係なく、必要な職員が閲覧可能な体制を整えている。

【改善課題】

- ・ICTツールの利用が進む一方で、リーダー層職員と一般職員の双方から「ツールに頼り過ぎて、直接伝える大切さが希薄になっている」「うわさ話に振り回されがちである」などの懸念が示され、確実な情報共有に課題が見られている状況である。
- ・職員からは「日常業務に追われ、そのつどの記録更新が難しい」「会議録が出されず、周知されないことがある」などの声もある。
- ・ICTツールの利便性と直接対話による情報伝達を効果的に使い分け、重要事項については口頭による確認も併用するなど、コミュニケーションの質を保つための工夫・検討を行うことを期待する。

②	45 こ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】

【取り組み状況】

- ・個人情報保護規程に基づき、職員に対しては入職時に誓約書の提出を求め、こども等の個人情報の漏洩防止に努めている。
- ・施設長を責任者として、紙媒体の記録は鍵のかかる場所に保管して管理簿を備えているほか、電子記録についてもセキュリティに配慮した運用を行っている。
- ・記録管理や個人情報保護に関する職員研修を実施するとともに、日々の会議等でも職員の意識向上を図っている。

【改善課題】

- ・リーダー層からは、記録方法の不統一による主任のチェック業務の負担の増大と、それに伴う指導不足への懸念が示されている。
- ・一般職員の一部からは「記録の管理体制を知り得ない」「個人情報保護の研修を行っていない」という声もあり、ルールや体制の周知度にばらつきが見られる。
- ・すべての職員が個人情報保護と記録管理のルールを正しく理解し、遵守することができるように、定期的な研修の徹底と、記録フォーマットの統一等による指導体制の負担軽減策の検討を期待する。

内容評価基準（24項目）

A-1 こどもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

(1) こどもの権利擁護	第三者 評価結果
--------------	-------------

①	A1 こどもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	b
---	----------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・年1回、園長講話による権利擁護研修があり、全国児童養護施設協議会の倫理綱領を確認している。また、権利擁護の研修のなかに職員の実践を振り返る機会を設けている。
- ・職員規約に権利擁護の内容を織り込み、権利侵害の防止のため、職員一人ひとりと園長面談を実施している。

【改善課題】

- ・取り組みを行っているが、数年に数回ほどは権利侵害にあたる事案が発生し、権利擁護の取り組みが徹底されていないと事業所では認識している。
- ・「こどもアドボケイト」の活用も、これからである。さらなる取り組みを期待する。

(2) 権利について理解を促す取組

①	A2 こどもに対し、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。	b
---	---------------------------------------	---

【コメント】

【取り組み状況】

- ・「権利ノート」をこどもに配布し、園長からこども全体に説明している。また、幼児は絵本やテレビ番組を活用して「自分が大切な存在である」ことがわかるように伝えている。
- ・生活のなかで起こる出来事を通して自分の権利や他者の権利を伝えるように努めているが、対応は個々の職員に任されている。

【改善課題】

- ・こどもの意見表明権やこどもアドボケイトの事業など、職員がこどもの権利に関する知識や取り組みについて学ぶ機会は少なく、個々の職員に任されている状況であるため「時代の変化に追いついていない」と捉えている職員の意見もある。職員全体で学べる機会づくりに取り組むことを期待する。

(3) 生い立ちを振り返る取組

① A3 こどもの発達状況に応じ、職員と一緒に生い立ちを振り返る取組を行っている。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・生い立ちを振り返る機会は、こどもの状況に応じて児童相談所と相談しながら時期や伝え方に配慮している。児童相談所とは、年1回、生活状況を共有している。
- ・入学や就職のほか、生きづらさをこどもが感じたときなどは自立支援会議のなかで検討し、支援に取り組んでいる。こどもと個別の時間を設けて伝え、その後のこどものフォローを全職員で行えるよう、こどもの状況については職員間で共有している。
- ・成長の記録として、写真、動画、作品、テストなどを整理している。乳児院から移行してきたこどもは、乳児院からそれらを引き継ぎ、記録している。

【改善課題】

- ・成長の記録の管理はユニットごとに任せられ、ユニットによってはアルバムの整理などに時間が割けないところもある。こども一人ひとりに丁寧に対応できるよう、施設全体で支援できる体制づくりを進めることを期待する。

(4) 被措置児童等虐待の防止等

① A4 こ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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・不適切なかかわりの事案を受けて、再発防止のため、全職員で要因分析や対応策についてのグループ討議を行った。その結果、職員間のコミュニケーション不足、人材不足、外部の目が入らないなどの要因が抽出された。
- ・今年度は、意見を言いやすい雰囲気づくり、相談できるスーパービジョンの体制づくり、子どもへの暴力防止プログラム実施団体「CAPくれよん」によるこどもが自分自身を守るための研修などに取り組んだ。
- ・ユニットによっては「権利ノート」を活用し、こども自ら訴えることができることを伝える取り組みもある。
- ・朝会で、ヒヤリハット事例を共有している。こどものヒヤリハットだけでなく、職員のヒヤリハット事例も報告し、支援の振り返りを行っている。

【改善課題】

- ・職員自己評価では「こどもが自分を守るための方法を学ぶ機会」や「虐待が疑われる事案への検証のしくみ」「こども自ら訴える方法の説明」について肯定率が高くない。
- ・ユニットにより、こどもに対する取り組みに差が生じている。施設全体の取り組みとして検討することを期待する。

(5) 支援の継続性とアフターケア

① A5 こ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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・入所前に主任と担当部署職員がこどもの面会訪問を行い、施設の生活の流れ、どのようなこどもや職員がいるかなどを伝え、こどもの好きなもの、服のサイズ、アレルギーの有無などを併せて確認している。何を伝え、何を聞き取るのかは職員に任されている。
- ・入所予定児童には、施設見学を行ってもらうようにしている。
- ・入所の準備は担当職員が一緒に行い、入所前からの関係づくりを行っている。
- ・家庭復帰、里親委託など、施設を退所して生活の場が変わることになったときには、段階的に交流する機会を設け、児童相談所や里親支援センターと連携し、こどもが安心して移行することができるように努めている。
- ・退所後も手紙や電話でやり取りし、これまでの関係性が急に切れないように配慮している。

【改善課題】

- ・入所前面談で伝えたり聞き取る内容は職員に任せられ、標準化はされていない。また、こどもにとってわかりやすい説明の資料も用意されていない。
- ・同じ職員が継続的に担当していることから、こどもとの信頼関係や愛着形成が構築しやすい一方で、退所後のやりとりは個人的な関係に陥りがちである。
- ・生活が大きく変わる移行期の支援について、信頼関係を基盤としつつ、標準的な対応ができるしくみを整えていくことを期待する。
- ・なお、着眼点の取り組みは行われているが、取り組みの不十分さを確認して評価は「b」とした。

② A6 こ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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・リービングケアやアフターフォローは、自立支援専門相談員1名と担当職員が行っている。
- ・退所後の生活をシミュレーションし、調理、洗濯、掃除、買い物、公共料金の支払い、銀行の利用法などの必要な手立てを一緒に考えたり、実際に体験できるよう支援に取り組んでいる。
- ・退所後の3年間ほどの期間にはアフターフォローを実施し、訪問や電話連絡などを行っている。秋祭り、年末年始の集いなどの案内状を出し、継続したかわりが持てるように取り組んでいる。
- ・必要に応じて措置延長を行っている。

【改善課題】

- ・施設行事の際には職員や在園児との交流はあるが、OB会などの退所者同士が集まれる場がない。今後のさらなる取り組みを期待する。
- ・なお、着眼点の取り組みはあるが、不十分さを確認し、評価は「b」とした。

## 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 こどもを理解し、こ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】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童票、支援経過記録の振り返り、自立支援計画の確認、ケース会議や部署会議などで、こどもの行動の意味やその裏側に隠された思いなどを理解できるように努めている。</li> <li>・朝会や部署会議などで、こどもの状況について職員間の情報共有を行っている。</li> <li>・こどもの心理的な課題を理解するために、精神科の受診や心理職によるセラピーを実施している。ケース会議には心理職が参加し、成育歴や発達特性を含め、こどもの行動を理解できるように努めている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今回の利用者（子ども）アンケート調査では「話しやすい大人がいるか」の設問の肯定率は6割弱で、「大人の人たちから大切にされている」は6割強であった。一方、この評価項目の特にリーダー職員の肯定率は高くない。こどもを理解するためのかかわりが、こどもからの信頼や職員の自信につながるように、さらに取り組みの充実を図ることを期待する。</li> </ul>	
② A8 基本的欲求の充足が、こ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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・それぞれのユニット内で、食事、睡眠、愛情、承認などのこどもの基本的な欲求が満たされるように努めている。こどもとは、寝る前の読み聞かせ、入浴、買い物、個別外出など、職員との一対一の時間をつくるようにしている。</li> <li>・門限、就寝時間、スマートフォンの利用時間やゲームの時間などには施設全体の生活の決まりがあるが、こどもとの話し合いのもと、ユニットごとに柔軟に運用している。</li> <li>・宿直は2つのユニットに1名の配置であり、こどもが夜間に目覚めたとき不安に陥らないように、夜間の職員の居場所をこどもに伝えている。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿直体制や個別支援のための体制が不十分であることが、職員からの意見としてあげられている。こどもが安心感を持てるように配慮する取り組みの充実を期待する。</li> <li>・なお、着眼点の取り組みはあるが、取り組みが不十分であることを確認し、評価は「b」とした。</li> </ul>	
③ A9 こどもの力を信じて見守るという姿勢を大切にし、こ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。	b
【コメント】	
<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食材や日用品の買い物、調理、片づけ、洗濯、掃除などの生活の営みについて、職員はこどもと一緒にできるよう取り組んでいる。</li> <li>・テレビやゲームの時間を守り、他の人に迷惑をかけるような物音には気をつけること、他の子どもの持ち物には触らないなどの普段の生活のなかで起こるトラブルについては、ユニットごとに、こどもと一緒に考え、解決できるようにしている。</li> <li>・こどもとの話し合いの場である「こども会議」はユニットごとに実施されているが、会議の内容や取り組み回数などはユニットによって異なり、あまり実施されていないユニットもある。</li> <li>・秋祭り、キャンプなどの施設の行事のなかには、こどもが企画から関わっている取り組みもある。</li> </ul> <p>【改善課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こども会議の開催はユニットごとの状況に任せられ、十分には実施できていないユニットもある。自分たちの生活をつくっていく意欲を高め、生活のスキルなどを学ぶ機会として認識し、施設全体の取り組みの充実を図ることを期待する。</li> </ul>	

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】

## 【取り組み状況】

- ・幼稚園は、できるだけ3年保育のところに通うようにしている。
- ・ピアノ、ウクレレなどの教室を園内で行っているほか、こどもの要望に応じて、地域の読み聞かせボランティア、学習ボランティア、地域のダンススクール、学習塾などを活用できるようにしている。
- ・図書、おもちゃは、こどもの要望を確認して年齢に応じたものを揃えるようにしている。
- ・施設の長年の歴史から、地域とのかかわりがあり、こどもの学びや遊びに支援を得ることができる。

## 【改善課題】

- ・さまざまな取り組みが行われているが、職員の自己評価では「年齢や発達に応じたプログラムや資源の活用」について、肯定率は高くない。時代とともに変化している地域のこどもたちの生活に応じていけるように、さらなる取り組みの充実を期待する。
- ・なお、着眼点の取り組みはあるが、不十分さを確認して評価は「b」とした。

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。

b

## 【コメント】

## 【取り組み状況】

- ・社会生活を営む上で大切なこととして、挨拶、言葉づかいに気をつけるようにしている。
- ・買い物の支払いや郵便物の出し方などは、生活するなかで職員とこどもと一緒に行動することで、身につけられるようにしている。
- ・不登校の子どもも多くいるが、まずは生活リズムを整えることからスタートし、こどもが自ら学校に足が向けられるように、職員は見守りの姿勢で支えている。
- ・高校生からスマートフォンを所持しているため、警察署の協力を得て、インターネット犯罪やトラブルを防ぐための高校生対象の勉強会を開催している。

## 【改善課題】

- ・全体的に取り組みは行われてはいるが、こどもが社会規範や社会性を習得したり、SNSに関する知識を学ぶには、社会生活の変化に対応していくための工夫が求められるが、現状の取り組みは不十分であるとする職員も多い。さらなる取り組みの充実を期待する。
- ・なお、着眼点の取り組みはあるが、不十分さを確認し、評価は「b」とした。

## (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】

## 【取り組み状況】

- ・食材を施設で一括購入し、各ユニットの調理員や支援員が、ユニットごとに調理している。分園では食材購入も含めて子どもと一緒に行動する取り組みもある。
- ・食事時間は年齢に応じ、部活やアルバイトで遅い子どもには、帰宅時に温め直すなどの工夫をしている。
- ・食生活委員会を月1回実施し、こどもの摂食状況、要望、献立、料理法について確認している。こどもの要望で新規追加したメニューは、こどもにもわかるよう色分けして献立表に記載されている。
- ・本園には栄養士が配置され、アレルギーのある子どもには本園で除去食を提供している。
- ・食に関心を持たない子どももいるが、調理体験を行い食事を楽しめるよう取り組んでいる。

(3) 衣生活

① A13 衣類が十分に確保され、こ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】

【取り組み状況】

- ・ 服装は本人の自己表現であるとして捉え、こどもが自分で選べるように、職員は買い物などの支援を行っている。
- ・ 洗濯は職員が行っているが、洗濯物た積み、収納、服の補修、アイロンがけなど、こどもの年齢に応じて、できることは自分でやらせようようにしている。
- ・ 男性職員は中高生の女子生徒の洗濯物には触らないようにするなど、こどもの羞恥心に配慮している。
- ・ 幼児期から好きなもの、似合うものを自分で選べるように、買い物支援を行っている。なお、高校生の買い物の場合は、インターネットショッピングで必要なものを注文することも多い。
- ・ 衣替えの季節には職員が声をかけを行い、こどもが適切な衣類を選択できるように支援している。

(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こども一人ひとりの居場所を確保している。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・ 当事業所には小学1年生までの幼児棟、小学生から高校生までの縦割りの2ユニット構成の男子棟・女子棟と、年齢・性別を問わない2つの分園があり、職員はそれぞれの建物の状況に応じて環境を整えている。
- ・ 幼児はベッドで2人部屋、中高生は個室、小学生は本人の状況で2人部屋の場合もある。2人部屋の場合はベッドで仕切るなどしてプライバシーを確保し、一人ひとりが自分の空間を持てるように配慮している。
- ・ 居室内の片づけや掃除は原則としてこどもの責任で実施し、幼児や低学年の場合は職員と一緒にやっている。こどもたちが掃除や整理整頓の習慣を身につけられるように支援している。
- ・ 共有スペースの清掃は職員が毎日実施し、清潔を保っている。こどもが過ごしやすいうりビングとなるように図書やおもちゃを置いたり、こどもの作品を掲示するなどして、家庭的な雰囲気となるようにしている。

【改善課題】

- ・ 建物の老朽化やこどもの破損により、修理が追いつかない箇所がある。
- ・ なお、着眼点の取り組みはあるが、不十分さを確認し、評価は「b」とした。

(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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・日々、職員は子どもの顔色、食欲、睡眠・排便などの状況を把握し、健康状態を確認している。
- ・年2回、定期健康診断を実施している。嘱託医は、アレルギー、喘息、メンタルヘルスなどに対応している。
- ・外部の小児精神科を定期受診している子どもがいるため、卒園後も継続して診察してもらえるように職員は道筋をつけている。
- ・薬は、鍵のかかる棚で管理している。職員は服薬管理マニュアルに基づき、誤薬しないよう子どもに服薬の支援を実施している。

【改善課題】

- ・職員は疾病や薬に関する知識を得る機会が不足していると捉えているので、今後の取り組みを期待する。

(6) 性に関する教育

①

A16 こどもの年齢・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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

・性教育委員会を開催し、職員に外部研修について紹介したり、こどもの年齢に応じたプログラムを実施したり、個別の対応などを行ったりしている。学校の教育と並行して取り組んでいる。

・子どもに対して、パーソナルスペースや自分と他者を大切にすることを伝えている。

【改善課題】

・性をめぐる課題は幅広く、十分には取り組めていないという意見もあるため、外部講師を活用して支援することを検討しているが、現時点ではその実施には至っていない。今後の取り組みに期待する。

(7) 行動上の問題及び問題状況への対応

①

A17 こどもの暴力・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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

・こどもの行動上の問題には、児童相談所から情報を得て配慮している。

・暴力、パニックなどの状況の子どもには「他の職員を呼び、一人では対応しない」「他の子どもを避難させる」と取り決め、子どもと職員の安全を確保して支援できるようにしている。

・月2回のケース会議には心理職員が参加し、こどもの行動の要因分析と対応について検討している。

・児童相談所や小児精神科の主治医への相談や、状況により警察に相談する場合もある。また、子どもへの対応について、権利擁護研修のなかで学ぶことができるように機会をつくっている。

【改善課題】

・こどもの暴力に対応する職員のメンタルヘルス対策として園長面談が行われているが、職員評価の肯定率は高くない。産業医や外部のスーパーバイザーの活用など、取り組みを工夫することが求められる。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・子どもは、自分がされてきたことを他の子どもに行うことが多く、いじめや暴力が発生しやすい。そのため、普段から死角をつくらないようにしている。
- ・できるだけ居間に出て、子どもや大人と交流できるように働きかけ、職員の目が届くようにしている。
- ・問題が発生した場合は、ユニット替えや部屋替えなどの対応を行っている。
- ・対応が難しい場合は、児童相談所の協力を得る。

【改善課題】

- ・施設内に死角をつくらないようにしているが、プライバシー保護との関係もあり、カバーし切れていない。
- ・学年が同じ場合、部屋替えを実施しても学校で問題が継続する場合もあり、児童相談所や学校とのさらなる連携が求められている。
- ・なお、着眼点の取り組みはあるが、不十分さを確認し、評価は「b」とした。

(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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・心理ケアの対象である子どもが15名いる。セラピー室を確保し、心理職員2名でプログラムを実施している。
- ・心理職員は学校の面談や小児精神科への受診同行と情報共有を担い、保護者への助言や心理ケア対象の子ども以外からの相談にも応じている。
- ・心理職員はアセスメント時のユニット会議やケース会議に参加している。

【改善課題】

- ・心理的ケアが必要な子どもへの対応について、外部のスーパービジョンを受ける機会は少なく、職員自己評価の肯定率は低い。

(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】

【取り組み状況】

- ・宿題や家庭学習はリビング、居室など、子どもそれぞれの状況で施設内の場所を選択し、取り組んでいる。
- ・学習習慣が身につけていない子どもが多く、職員と一緒に見て見ようようにしている。
- ・希望に応じて地域の学習塾に通っている子どももいる。学校には行かないが塾には行けるといふ子どももいて、柔軟に対応している。
- ・学校と連絡を取り、子どもの学力や学習態度などを把握するようにしている。
- ・特別支援学級や特別支援学校に在籍する子どももいるため、放課後も充実して過ごせるように、放課後等サービスを利用している。

【改善課題】

- ・学力低下が見られる子どもへの対応が不十分であると職員は捉えている。外部の社会資源の活用など、取り組みの工夫を期待する。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・ 自立支援専門相談員がこどもに応じて進路に関する情報を提供している。
- ・ 学校の三者面談には担任が参加し、学校と情報共有しながら進路選択を行っている。内容によって児童相談所や保護者にも伝えてそれぞれの意見を確認している。
- ・ 奨学金制度や18歳以上の措置延長についての情報をこどもに応じて伝えている。

【改善課題】

- ・ 進路選択時に失敗した場合や中退した場合の支援体制が十分ではないと職員は捉えている。
- ・ 当事業所では、高等学校卒業後の支援も含めて、児童自立生活援助事業の実施を3カ年計画に掲げて検討している。取り組みを期待する。

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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・ 高校生の場合は、社会経験を積み、卒業後の生活につなげられるようにアルバイトや資格取得などを勧めている。アルバイト禁止の学校の場合は、学校と調整している。
- ・ アルバイト代が振り込まれたら、職員と一緒に確認し、金銭の用途について相談している。また、アルバイトを継続できるように精神面・生活面のサポートを実施している。
- ・ 中学校の職場体験では、仕事のイメージが持てるように生活のなかで話題にしている。
- ・ 特別支援学校の実習は、見学や実習時の面談等に職員が同席し、卒業後の生活を一緒に考えるようにして取り組んでいる。

【改善課題】

- ・ 現在、就職支援には学校を通して取り組み、積極的な職場開拓は行われていない。施設の歴史のなかで築かれた地域のネットワークを生かし、さらなる取り組みを行うことを期待する。

(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】

【取り組み状況】

- ・ 現在、家庭支援専門相談員は各主任やホーム長が兼任し、保護者等や児童相談所とのやりとりを行っている。
- ・ 面会や外泊は児童相談所を通して行い、保護者とのやり取りは、主に児童相談所が担っている。
- ・ 連絡が取れる保護者には、学校や施設行事の案内を送り、面会、外出、一時帰宅などに児童相談所と相談しながら取り組んでいる。一時帰宅時の様子は保護者に記録してもらうようにしている。

【改善課題】

- ・ 専任の家庭支援専門相談員は配置されていない。施設内外に対するその役割は大きく、配置することを期待する。

(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。

b

【コメント】

【取り組み状況】

- ・各主任やホーム長が家庭支援専門相談員を兼ね、自立支援計画に親子関係再構築の方針を示して自立支援会議で共有している。
- ・親子生活訓練室があり、引き取り間際には宿泊を重ね、家庭生活につなげている。その間や一時帰宅時の保護者や子どもからの相談に応じている。
- ・ペアレントトレーニング等の家族療法は児童相談所で受けられるようにしている。児童相談所と連携した支援に努めている。

【改善課題】

- ・専任の家庭支援専門相談員の配置を期待する。

## 別紙

社会福祉法人 昇栄会

ケヤキホーム 御中

### 福祉サービス第三者評価「総評」

#### <特に評価の高い点>

#### 1. 長年にわたり、地域の住民やさまざまな社会資源とのかかわりを大切にして、

##### こどもたちが地域と交流する機会の充実に努めている

当事業所は1973（昭和48）年の開設以来、長年にわたって、こどもと地域、事業所と地域との関係づくりに努めている。

事業計画には「地域行事への参加を通し地域との相互理解を深めるとともに地域の方々や民生・児童委員などの福祉関係者等の見学の受け入れを積極的に行い、施設への理解と信用が得られるよう努める」と明示している。

その方針のもと、分園も含めて、こどもたちの通う学校の友人は土曜日や日曜日には遊びに訪れ、こどもたちは地域のさまざまなイベントなどに参加し、それを職員が適宜同行して支援している。さらに、事業所の秋のイベント（祭り）には地域住民を招いて交流に努めている。

今年度は、新たに地域支援推進担当を配置して体制を整え、取り組みを充実させようとしている。

#### 2. ユニット調理でこどもの個別の状況に対応し、調理体験も含め食事が楽しめる

##### ように取り組んでいる

食事のユニット調理を開始してから数年が経って、こどもが食事を楽しめるように、取り組みの充実に努めている。食材は施設で一括購入して、各ユニット担当の調理員や支援員がこどもの顔が見える立ち位置で調理している。煮炊きの音や香りが感じられる空間で、こどもたちは食事を楽しみにして待って、温かいものは温かく、冷たいものは冷たいままに食べるできるようになった。

食事時間は年齢に応じ、部活動やアルバイトで遅い子どもには、帰宅時に温め直して出している。中高生の弁当や登校できないこどもの昼食なども個別に対応している。

食生活委員会を月1回開催し、こどもの摂食状況、要望、献立、料理方法などを確認している。調理員は、ユニットごとに担当しているため、ユニットのこどもたちの摂食状況や希望のメニューなど、こどもの意見が反映しやすくなった。こどもの要望で新規追加したメニューは、献立表で見てすぐわかるように色分けされている。

本園には栄養士が配置され、アレルギーのある子どもには、本園で除去食を提供している。

調理体験を行い、おやつを提供や簡単な調理を通じて、食に関心を持たないこどもも食事を楽しめるように取り組んでいる。

### **3. 在園時からの深い信頼関係を基盤として、卒園児がいつでも気軽に帰ることができる**

#### **できる温かなアフターケア体制を整えている**

当事業所の最大の強みは、こどもたちが退所してからも途切れることのない、温かな支援体制にある。アフターケア担当職員を配置して、行事への招待や連絡・調整を行うだけでなく、年末年始などには宿泊を伴う「帰省」も受け入れている。

現場の職員からも「最近では卒園したこどもがたくさん帰って来る」「利用終了後も何かあれば施設に連絡を入れてもよいと感じられる雰囲気がある」との声が多く寄せられている。これは、在園中から職員とこどもの間に確かな信頼関係が築かれている証であり、施設が退所者にとって安心できる「実家」として機能している。

#### **<特に改善が求められる点>**

### **1. 事業計画を職員の参画のもとで策定するとともに、より具体的な記述で事業の**

#### **着実な実施とその検証を行えるよう、内容の充実を図ることを期待する**

単年度の事業計画には抽象的な記述が散見され、実施状況の評価を行える内容という点では十分とは言えない。また、現に取り組んでいるさまざまな取り組みや、その実施体制、時期、頻度なども事業計画から読み取ることはできない。

そのため、事業計画に基づいて事業を検証することが難しく、事業計画と事業報告の関係性や整合性も不明確である。

事業計画は事業活動を計画的に進める際の拠りどころとなるものであり、着実に取り組むためにも、策定過程に職員が参画すること、その周知に取り組むことが重要である。さらに、こどもたちの生活に大きく影響する内容を含んでいるだけに、保護者も含めた

利用者に対するわかりやすい説明も求められる。

次年度には、ケヤキホーム3カ年方針がスタートすることもあり、中長期的な視点に基づき、より具体的な計画の策定とその活用による着実な取り組みを期待する。

## 2. 職員の配置、異動、育成などの人事管理のあり方については、中・長期的な

### 視点から計画的に検討を進めていくことが望まれる

当事業所ではこどもの年齢が進んでも担当職員が継続する例が多く、棟や分園の人事異動も少ない。このことから、こどもとの関係形成や各棟・各分園における日常業務が安定的・継続的に行えるという点で、一定の効果が期待できる体制である。

一方で、人事配置の固定化により、業務の進め方が属人的となり、組織として定めたルールよりも各部署の慣行が優先される可能性も内在している。さらに、職員が異なる部署や役割を経験する機会が限られ、新たな知識・経験の蓄積による成長の機会が確保されにくいという側面も考えられる。

しかしながら、事業所運営の小規模化や人手不足等の状況から、職員体制の整備には苦慮している。園長以外に管理職は置いていないため、現場を統括する職員を配置することも検討課題となっているなど、組織運営を担う体制の整備が十分ではなく、人材の配置を柔軟に行うことが容易でない実情もうかがえる。

事業所全体としてのコンプライアンスの確保と養育・支援の質の向上を図るために、経営層の形成を含め、職員体制をどう整備していくかは重要な課題である。職員の配置、異動、育成など人事管理のあり方について、小規模な組織の利点と制約を踏まえながら、職員の意向の把握や合意の形成にも配慮しつつ、中・長期的な視点から計画的に検討を進めていくことを期待する。

## 3. 支援の属人化からの脱却を目指した事業所全体の「標準的な実施方法」の

### 明文化と組織的な運用を確立することを期待する

現在、当事業所では基本方針は示されているものの、具体的なケアの手順を明示した実務的なマニュアルを整備する取り組みが不十分であり、支援の属人化が課題となっている。例えば、新規入所時のこどもへのオリエンテーションや説明・同意のプロセスが担当者任せになっている点や、標準化がなされていないために、本園と分園では養育・支援の実施方法が異なり、各現場の裁量に委ねられているという実態が見受けられる。

今後は、抽象的な指針にとどまらず、事業所全体で統一した「標準的な実施方法」を明文化することが求められる。その上で、整備したマニュアルを定期的に検証・見直す組織的なしくみを構築し、どの職員が対応しても質の高い均一な養育・支援をこどもに提供できる体制を整えることを期待する。