

理念の具現化は現場の実践から ～福祉サービス第三者評価の受審を通して

秋田県児童福祉協議会会長

児童養護施設・陽清学園 園長 **釜田**

一 (児 - 32期、No.04296)



1. そこに困った子どもがいれば何とかしよう ～施設開設時の理念

当法人からは4名の施設福祉士が誕生し、それぞれ今も活躍中である。筆者の他には、法人退職後に秋田県福祉施設士会(社会的認知の高揚を目指してNPO法人の認証を受け、福祉サービス第三者評価機関にもなった)の代表になった方。そして法人の常務理事と、新たに就任した障害者施設の施設長が施設福祉士の資格を取得している。

法人組織の成り立ちは、創業者が昭和30年に24名の子どもたちを迎え入れて開園した児童養護施設からである。親がいないあるいは家庭で暮らすことの難しい子どもたちが入所し、その数は年ごとに増えていった。この子どもたちを地域に根付かせ、受け入れていただき、地域住民に理解をしていただくために、昭和40年には保育所を開園した。

一方、昭和40年代の児童養護施設の入所児童の中には、「親がいない」という理由による入所でありつつも、知的障害のある子どもが含まれていた。当時、障害児福祉分野においては、早期発見、早期治療に続く施策として、暮らす場の確保として障害児施設の開設が広がっていた。当法人でも昭和44年に知的障害児施設(当

時)を開設するに至る。その後、社会福祉法人の活動を支援するための「農事組合法人」を設立し、さらに昭和48年には、収益事業として「吉野工場(木工場)」が開設した。昭和50年代には知的障害者更生施設(当時)を設置し、現在に至っている。地域での生活を実現するために、児童と障害者のためのグループホームは計7カ所が、町を取り囲むように点在している。施設の多くが集まるエリア全体は、地域名からとった「吉野の郷」と称している。

こうした施設拡張の動きは、法人の創業者から引き継がれてきた「そこに困った子どもがいれば何とかしよう」という思いとともに、地域住民からも「あそこに施設があって本当に良かった」という思いを抱いていただきながら運営されてきている。

2. 理念の実現と、職員間の意識・認識の共通化の課題

当法人の理念を短い言葉で表すと、「利用者尊重」「地域に開かれた施設」「自己研鑽と生涯学習」となる。各施設ではそれを実現するための方針を立てて行動に移している。陽清学園においては(図1)のとおりである。もちろん、これからの高いレベルで実現するのは容易なことではない。法人内でも様々な模索があった。

法人理念

- 私たちは、乳幼児・児童・障がい者等に対して提供する福祉サービスが、利用する方の意向を尊重し、総合的に提供されるよう創意工夫します。 **(利用者尊重)**
- 個人の尊厳の保持、権利の擁護に努め、さらに子どもの最善の利益を第一として心身ともに健やかに育成され、その有する能力に応じ、自立した日常生活を地域社会でおくれるよう支援します。 **(地域に開かれた施設)**
- サービスを利用する方に夢を持たせ、その夢を育てる支援を確保するための真の福祉従事者を目指す職員育成に努めます。 **(自己研鑽と生涯学習)**



理念をもとに設定した法人の5つの方針

- 1 私たちは、常に最新の法令を順守します。
- 2 福祉サービス事業者として地域社会、関係機関と連携し地域福祉の向上に貢献します。
- 3 利用者及び地域の皆様への正しい情報を発信し、サービス利用者が必要とする福祉サービスとその提供に心がけ、事業成果を確かめ合い、これを見直します。
- 4 さらに必要とされるニーズの変化に対して、日々継続的改善に努めます。
- 5 高度な技術と専門性、倫理観を身につけるために日々自己啓発に努め福祉サービスを提供します。

児童養護施設 陽清学園の方針

子どもの最善の利益のために

- ◎子どもが「依存」できる大人とのかかわり、安全で安心して生活できる個別的なかかわりを大切にします。
- ◎子どもが自分の育ちを知り、将来の目的を持ちそれに向かって一歩一歩努力していけるような支援を目指します。
- ◎将来自立した社会生活を送ることができるよう、基本的な生活習慣・民主的な生活を提供します。

望まれる養育者のありかたとして

- ◎明るく、ゆとりを持って待つことができる人を目指します。
- ◎共に住まい、寄り添いエンパワーできる人を目指します。
- ◎子どものモデルになれる人を目指します。

社会全体で 育てていくために

- ◎子ども・親子関係を調整するために、学校や関係機関と連携します。
- ◎地域の皆様の理解・協力を得るため、公民館にパンフレットを配布します。
- ◎公民館活動や社会教育活動（ボーイスカウト・ガールスカウト）に参加します。
- ◎里親会や民生児童委員、地域ボランティアとの交流を進めていきます。

図1 社会福祉法人 県北報公会の法人理念と陽清学園の方針

昭和50年代、障害福祉分野では北欧に端を発した「ノーマライゼーション」が叫ばれるようになった。法人では、国際障害者年と重なった昭和56年に、知的障害者更生施設「吉野更生園

(定員30名)」の開設を記念して、「吉野子どもの村祭り」(現在の吉野郷まつり)を開催した。当時はまだ少なかった「施設開放」と地域住民とのふれあいを目指して行われたものである。以来



2014年の吉野郷まつりの様子

今年で30回目を迎えており、原則として毎年継続されてきている。かつては2日間の開催で合計して1万人の来場者で活気づいたこともある。

これより時代を少しさかのぼり、昭和52年に陽清学園が障害児施設のある敷地に移転してきた。障害児施設と力を合わせて「ノーマライゼーション」を実現しようとの意図をもち、吉野子どもの村(現在の「吉野の郷」)として福祉エリアを構成することとした。

この間、子どもたちへの様々な支援を行動に移している。心理治療施設の建設、機能訓練棟での試み、外来治療訓練の開始など、法人理念に沿った職員集団による実践が展開されてきた。

しかしながら、これらの活動は、それぞれの施設単位の行動となり、法人全体、すなわち「大家族としての」職員間の共通意識・認識を形成するまでには至らず、組織として職員間の共通意識の構築が必要であることが明らかになってきた。

3. サービス向上は実践の中から生まれる

これまで法人としては、サービス向上を目指した、全職員参加による各種委員会(行事企画、広報、研修、給食、環境整備、保健衛生、ボーイスカウト・ガールスカウト活動、防災管理等)があった。現在は、以下の3つが加わって計14委員会が月1回の話し合いを重ねている。(図2)

(1) ISO9001の認証

職員間のチームワークは、個々の技術の総和を超えた力を発揮し、人間関係のスムーズさをもたらす。このことは利用者との間にも良い人間関係をもたらす。この観点から「職員が共有すべき認識をもつ」ことを目標に、国際的な品質マネジメントシステムの規格であるISO9001の認証に取り組み、平成12年2月に取得をしている。以来、3年に1回の更新を続けてきた。

筆者が考えるISO9001の長所は、「内部監査チーム」を編成しサービスを客観化することで

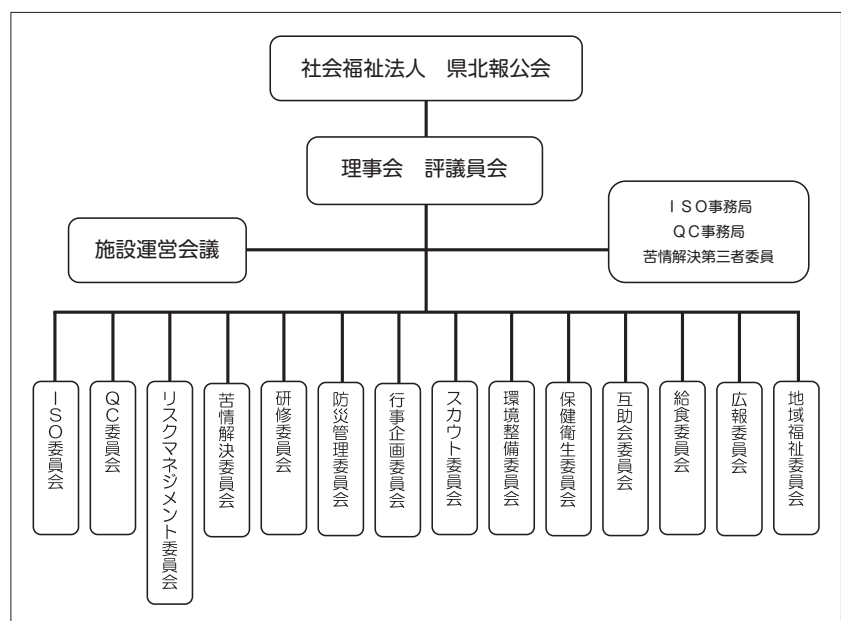


図2 県北報公会委員会組織図

ある。例えば、施設種別の混合編成による「内部監査チーム」のメンバーが、自分の職場と異なった施設の目標(プロセス)に評価を与える。このことは、監査メンバー自身の研修としても、課題のとらえ方等に役立っている。法人全体(児童養護・保育所・障害児者)で認証されているため、毎年度末には全職員参加で行われる「一人一研究実践発表会」の題材にも当てられている。

現在では、法人内に設置した「ISO事務局」が中心となり、それぞれの施設の内部監査の計画・見直し、関わりに対する指摘等を行う、独立した存在になっている。



ISO 認定証

(2) リスクマネジメントの導入

ISOの認証取得の翌年、平成13年4月には、世界最大のリスクマネジメント団体であるRIMS (Risk and Insurance Management Society, Inc.)の日本支部「日本リスクマネジメント協会」において、およそ2年をかけて各施設の職員が研修を受講し、7名の認定リスクマネージャーが法人内に誕生している。そのうえで、法令に基づいて設置した「第三者苦情委員」の活動と併せて、年4回、法人による「苦情委員会」を開催している。この流れに合わせて各施設ではリスクマネージャーを中心に、職員会議の議案(ファインド報告・ヒヤリハット等)としてリスクの把握・見直し・特定・事例検討を行っている。

今では、常設のリスクマネジメント委員会として活動し、子どもたちからの苦情・提案・要望等を出しやすい環境に努めており、これもサービス向上の決め手となっている。

(3) 福祉QCの導入

福祉QCの導入については、日本福祉施設士会に感謝しなければならない。東北ブロック福

祉施設士会の仲間が勧めてくれたことが契機となり、一気にできあがった(平成13年9月にキックオフ)。加えて、県内企業の「NEC(株)」等に快く協力していただき、県内や青森県で開催された企業向けのQC大会に参加し、研修を積んだ。日本福祉施設士会主催の大会には毎年、法人施設の順番で1施設が参加している。法人内では年2回の「福祉QC発表会」を独自に開催して今日に至っている。当初は給食部門を含めて9サークルで発表し、現在では8サークルが継続されている。かつてのような活動からは熱が冷めてきているが、それでも陽清学園では、当初設置の2サークルを維持している。

(4) 福祉サービス第三者評価の義務化を迎えて

これまでの活動を振り返り、職員集団の現状を考えると、当施設の現場サイドは多様な業務に忙殺されていると言わざるを得ない。福祉サービスの第三者評価が義務化されたことから、業務管理体制にも優先順位を附していかなければならなくなっているのが現状である。児童養護施設の場合は、ISO手法等と第三者評価事業の選択が迫られている。今後の課題とし落ち着いて考えていかなければならない。次項で、平成26年2月に行われた福祉サービス第三者評価の受審について触れる。

4. 福祉サービス第三者評価を受審して

児童養護施設の評価項目は98となっており、社会的養護関係施設の中では評価項目数が最も多い。調査員3名の方は丁寧に実施され、評価期間は約2日で終了している。

大方は職員の記入による「自己評価票」に沿って評価基準の調査が行われているが、訪問調査を迎えるための事前提出資料の整備には追われている。これまでの実践からある程度の自信をもって臨んだが、それでも調査結果報告では、課題のある「C」レベルが数個あり、プ

ライバシー保護等の規定関係整備等、実践を文章化する面の弱さを知らされることになる。

(1) 受審を迎えるまで

もっとも難儀であったことは、職員間による「自己評価票」への記入である。つまり、98ある評価項目が要求する一つひとつの内容の意味理解について、記入する職員間での認識の統一をしなければならない。結果として、職員個々の理解促進について、段階を踏んだチームの合議によって果たされたことに最も意義があったように思われる。もちろん事前に評価機関に提供する資料作成も大変であったが、職員にとっては日常業務の整理の観点からも大いに参考となったことであろう。

受審の流れについては、受審施設にとっては周知の事項と思われるので省略する。

(2) 受審後の「気づき」とその後の取り組み

今回の受審により、日々の自分たちの支援を振り返り、改善すべき課題を明確にさせていただいたことに感謝を表したい。なによりも、受審前の自己評価で、職員間の話し合い等で、支援のあり方の共有化や業務の再確認ができたことが収穫であったと思える。

筆者から見ると、職員によっては、「子どもの最善の利益」の方向がその場面ごとにまちまちであった傾向も感じられていたが、この機会を通して全員が同じスタートラインに立てたのではないかと嬉しく思っている。今後の課題としてあがっている「子どもの権利擁護」については、早急に改善すべき項目と受け止め、職員一同で取り組んでいきたいと願っている。

(3) 今後の支援に向けた展開

平成27年度から本格施行予定となっている

「子ども・子育て支援法」では、社会的養護分野において、施設の小規模化・地域分散化が進められ、「家庭的養護推進計画」の策定と実施が求められている。この計画については5年ごとに見直しがあり、15年にわたる3期のステージのもので行われる。入所する子どもたちに対しても、きめ細かな家庭的雰囲気のもとでの個別化が求められている。また、新たに設置された「地域小規模グループ」施設は、当法人でもまもなく2か所になろうとしている。課題となる人事管理、職員の専門化等、これからの15年間を、ステージごとの目標に沿いながらハード面、ソフト面の両面で実現できるよう、しっかりとした「中・長期的計画」を策定していきたい。

5. いかにも人を育て、地域社会のために何ができるか

以上、当法人組織の歩みの過程から「法人の理念」に沿った実践活動を紹介してきた。いつの時代でもこの理念を、職員をはじめ、利用者、地域社会、ステークホルダー等に周知徹底する必要がある。理念の具現化は現場での実践にあることは明らかであり、理念無きところには良き実践もあり得ない。その意味では、理念は組織の実践方向を指し示すものであり、決して「絵に描いた餅」ではない。

組織が社会から信頼を得るために必要なことは、昔も今も変わらない。いかにも人を育てるか、地域社会のために何ができるか、という命題である。経済優先が強調されがちな昨今の社会にあつては、福祉施設とその実践までもが経済優先になってしまわないよう心得ておかねばならない。

参考：吉野の郷ホームページ

<http://www.yoshinosato.or.jp/>



第三者評価受審証明書