

# 福祉サービス第三者評価の結果

(様式9)



## 1 福祉サービス事業者情報

### (1) 事業者概況

事業所名称 (施設名)	小菊荘	種別	母子生活支援施設		
代表者氏名 (管理者)	施設長 原子ひとみ	開設年月日	昭和28年6月29日		
設置主体 (経営主体)	社会福祉法人八戸市社会福祉事業団	定員	20世帯	利用人数	10世帯
所在地	(〒039-1166) 八戸市根城5丁目4-9				
連絡先電話	0178 - 22 - 3561	FAX	0178 - 22 - 3561		
ホームページアドレス	<a href="http://www.hi-net.ne.jp/~kogikuso/">http://www.hi-net.ne.jp/~kogikuso/</a>				

### (2) 基本情報

サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事		
児童福祉法第38条に基づき、配偶者のない女子又はこれに準ずる事情のある女子及びその者の監護すべき児童を入所させ、保護するとともに自立促進のためにその生活を支援し、あわせて退所した者について相談その他の支援を行う。	進級進学を祝う会・レクリエーション・児童夏休み行事・夏祭り・児童誕生会・クリスマス会・もちつき会・豆まき会・常会(利用者と職員による定期会議)		
居室概要	居室以外の施設設備の概要		
母子室 1階10室 2階10室  (玄関・台所・6畳間・ベランダ・便所・4.5畳間・押入 1母子室31.32㎡)	面接室・学習室・集会室・当直室・湯沸室・脱衣室・浴室・メーター室  ポーチ・玄関ホール・事務室・寮長室・便所・物置・掃除用具入		
職員の配置			
職種	人数	職種	人数
施設長	1		
主査兼少年指導員	1		
母子支援員	2		
少年指導員	2		
用務員	1	計	7

## 2 評価結果総評

### ◎ 特に評価の高い点

施設長自ら暖かい関わりや声がけにより、安心できるコミュニケーションを心がけ、職員全体で利用者を尊重しながら、不安・悩みの軽減、心の安定に向けた支援を行い、必要に応じて専門機関と連携し支援しています。片付けが困難な母親の場合には、母親からの援助の求めに応じて、職員が掃除を手伝い衛生的な環境で過ごせるよう支援しています。

また、防犯カメラの設置、警備会社による機械警備の導入、夜間の男性宿直員の確保等により、利用者の安全確保に努めています。

### ◎ 改善を求められる点

専門的な支援を行うために必要な資格や経験年数等を配慮した職員の配置に努めていますが、今後は心理に関する専門的な支援の出来る職員配置に期待したいと思います。また、身体的・精神的虐待を受けたり、自分自身のことを言葉で表現することが難しい子どもに対して、必要な知識や具体的な方法などの学習の機会を設ける体制作りが望まれます。

自立支援計画においては、利用者の意見を尊重して計画が策定されていますが、母と子どものアセスメントについて、強みや長所を捉えた支援計画にすること、支援計画自体の評価が記載されることが望まれます。職員は、プライバシーに配慮した行動に取り組んでいますので、是非その取り組みを規程やマニュアルとして整備することが望まれます。

## 3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

入所者の傾向として心理的支援を必要とする親子が増えており、専門職員の配置とともに研修を通しスキルを身に付けることが職員の課題と感じております。又、こどもの意見表明について、こども会で取り入れておりますが、児童福祉施設として権利擁護をふまえ、新たにパンフレットを作成し取り組みを進めております。自立支援計画についての着眼点や評価の仕方は大変参考になりました。又、プライバシー保護のマニュアルについても早急に整備を進めたいと思います。運営上の問題などから中長期計画については難しい面もありますが、改善を求められる点について利用者に関わり、ひとつひとつ丁寧に進めていきたいと思っております。

今回、平成23年度に続き二回目の受審となりました。様々な視点から考察していただき施設の課題についてご指導いただきましたことに感謝申し上げます。

今後もより良いサービスの向上をめざし職員一同チームワークを深め努めてまいります。

平成27年 3月12日 提出

評価機関	名 称	八戸市社会福祉協議会
	所 在 地	八戸市根城8丁目8-155
	事業所との契約日	平成26年 7月 1日
	評価実施期間	平成 26年 11月 10日～平成 26年 11月 17日
	事業所への 評価結果の報告	平成27年 2月16日

4 評価細目の第三者評価結果

評価細目の第三者評価結果

1 支援		評価結果	評価結果講評
(1)	支援の基本		<p>問題を抱えて入所してきた母子と信頼関係を構築しながら、社会生活や人間関係・養育等を支援することで、本来あるべき家族や家庭をとり戻し、自立していけるよう支援しています。利用者に安心感や信頼感を持てるよう全職員で会話を通して支援しています。施設内に学習室を設け学習支援や進路支援を行っています。職員は母子が不安や悩みに、いつでも相談できる体制を整え、母子の希望や目標を聞き主体性を大切にし自立に導くよう支援している。</p>
①	母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	b	
(2)	入所初期の支援		
①	入所に当たり、母親と子どもそれぞれの生活課題・ニーズを把握し、生活の安定に向けた支援を行っている。	a	
②	新しい生活環境に適応できるよう、精神的な安定をもたらす支援を行っている。	a	
(3)	母親への日常生活支援		
①	母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a	
②	母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	b	
③	母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	b	
(4)	子どもへの支援		
①	健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	b	
②	子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	b	
③	子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	b	
④	子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	b	
(5)	DV被害からの回避・回復		
①	母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	a	
②	母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。	a	
③	母親と子どもの安全確保を適切に行うために、必要な体制を整備している。	a	
④	心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。	b	
(6)	子どもの虐待状況への対応		

①	被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	b
②	子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	a
(7)	家族関係への支援	
①	母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	a
(8)	特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
①	障害や精神疾患のある母親や子ども、その他の配慮が必要な母親と子どもに対する支援を適切に行い、必要に応じて関係機関と連携している。	a
(9)	主体性を尊重した日常生活	
①	日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	b
②	行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	b
(10)	就労支援	
①	母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	b
②	就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	b
(11)	支援の継続性とアフターケア	
①	施設の変更又は変更による受入れを行うに当たり、継続性に配慮した対応を行っている。	b
②	母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	b

2 自立支援計画、記録		評価結果	評価結果講評
(1)	アセスメントの実施と自立支援計画の策定		自立支援計画は、母子との面談や関係機関からの聞き取り調査を基に、職員会議を経て策定し、半年に1回、また必要に応じて見直しが行われています。支援状況は業務日誌やケース記録に記載され、ケース会議において職員全員が支援の実施状況を共有する体制となっています。利用者の台帳や関係諸記録簿は個人情報保護の観点から厳重に管理されています。
①	母親と子どもの心身の状況や、生活状況を把握するため、手順を定めてアセスメントを行い、母親と子どもの個々の課題を具体的に明示している。	b	
②	アセスメントに基づいて母親と子ども一人一人の自立支援計画を策定するための体制を確立し、実際に機能させている。	b	
③	自立支援計画について、定期的に実施状況の振り返りや評価と計画の直しを行う手順を施設として定め、実施している。	b	
(2)	記録の作成と適正な管理		
①	母親と子ども一人一人の支援の実施状況を適切に記録している。	a	

②	母親と子ども等に関する記録の管理について、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行っている。	a
③	母親と子ども等の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組を行っている。	a
④	日々の業務について支援内容を適切に記録し、支援の分析・検証や職員間の情報共有に活用するとともに、説明責任を果たす取組を行っている。	b

3 権利擁護		評価結果	評価結果講評
(1)	母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮		利用者を尊重した支援は、基本方針、マニュアル、内規の中に明示されています。職員は、権利擁護・人権に関する外部研修会へ参加するとともに、施設内でも権利擁護についての研修を定期的に行い、職員が同じ視点で日々の支援が行われています。
①	母親と子どもを尊重した支援についての基本姿勢を明示し、職員が共通の理解を持つための取組を行っている。	a	
②	社会的養護が、母親と子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援を行っている。	a	
③	母親と子ども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、職員に周知するための取組を行っている。	b	
④	母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a	
(2)	母親と子どもの意向や主体性の配慮		
①	母親と子どもの意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて、支援の内容の改善に向けた取組を行っている。	a	
②	母親や子どもが、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	
③	施設が行う支援について事前に説明し、母親と子どもそれぞれが主体的に選択(自己決定)できるよう支援している。	a	
(3)	入所時の説明等		
①	母親と子ども等に対して、支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報の提供を行っている。	b	
②	入所時に、施設で定めた様式に基づき支援の内容や施設での約束ごとについて母親と子ども等にわかりやすく説明している。	b	
(4)	母親と子どもが意見や苦情を述べやすい環境		
①	母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、母親と子どもに伝えるための取組を行っている。	b	
②	苦情解決の仕組みを確立し、母親と子ども等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させている。	a	
③	母親と子ども等からの意見や苦情等に対して対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。	a	
(5)	権利侵害への対応		

①	いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	a
②	いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	a
③	子どもに対する暴力や脅かし、人格を辱めるような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

4事故防止と安全対策		評価結果	評価結果講評
①	事故、感染症の発生時など緊急時の母親と子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し、機能させている。	a	危機管理マニュアルや災害時の動員体制及び行動要領が整備され、毎月の避難訓練、年2回の不審者訓練・安全点検等が行われています。危機管理マニュアルは定期的に見直し、また、訓練終了後にも評価・見直しを行い安全に配慮した支援体制ができています。
②	災害時に対する母親と子どもの安全確保のための取組を行っている。	a	
③	母親と子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策を行い、母親と子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実施している。	b	
④	十分な夜間管理の体制を整備している。	b	

5関係機関連携・地域支援		評価結果	評価結果講評
(1)	関係機関との連携		社会資源及び関係機関等の資料はリスト化され、職員へ周知されています。関係機関や第三者委員とは定期的に情報交換を行い、連携を密にしています。また、町内会へ加入し、公園の清掃奉仕に参加するなど、地域に根差した施設としての活動を大切にしています。
①	施設の役割や機能を達成するために必要となる社会資源を明確にし、児童相談所など関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。	a	
②	児童相談所等の関係機関等との連携を適切に行い、定期的な連携の機会を確保し、具体的な取組や事例検討を行っている。	a	
(2)	地域社会への参加、交流の促進		
①	母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	b	
②	施設が有する機能を地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	b	
③	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、受入れについての体制を整備している。	a	
(3)	地域支援		
①	地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	a	
②	地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	b	

6職員の資質向上		評価結果	評価結果講評
①	組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	b	毎年度、職員の内部研修・外部研修が計画され、経験別・職階別等の研修会に参加させています。研修後は職員会議で復命し、必要があるものは伝達研修の形をとり、職員が研修内容を共有しています。
②	職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画を策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	c	
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行い、次の研修計画に反映させている。	b	
④	スーパービジョンの体制をつくり、施設全体の支援の質を管理し、職員の援助技術の向上を図っている。	b	

7施設運営		評価結果	評価結果講評
(1)	運営理念、基本方針の確立と周知		法人・施設の運営理念は、ホームページや広報誌等に掲載し広く周知することに努めています。運営理念や基本方針は事務室に掲示され、職員がいつでも確認できるようになっており、定例の職員会議では職員全員で唱和し確認しています。
①	法人や施設の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割が反映されている。	a	
②	法人や施設の運営理念に基づき、適切な内容の基本方針が明文化されている。	a	
③	運営理念や基本方針を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a	
④	運営理念や基本方針を母親と子どもに配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	b	
(2)	中・長期的なビジョンと計画の策定		
①	施設の運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画が策定されている。	c	
②	各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	c	
③	事業計画を、職員等の参画のもとで策定されるとともに、実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。	b	
④	事業計画を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a	
⑤	事業計画を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	b	
(3)	施設長の責任とリーダーシップ		
①	施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏打ちされた信念と組織内での信頼のもとにリーダーシップを発揮している。	a	
②	施設長自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行い、組織全体をリードしている。	a	

	③	施設長は、支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	a
	④	施設長は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。	b
(4)	経営状況の把握		
	①	施設運営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。	b
	②	運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	b
	③	外部監査(外部の専門家による監査)を実施し、その結果に基づいた運営改善が実施されている。	c
(5)	人事管理の体制整備		
	①	施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。	b
	②	客観的な基準に基づき、定期的な人事考課が行われている。	b
	③	職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善に取り組む仕組みが構築されている。	b
	④	職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行っている。	b
(6)	実習生の受入れ		
	①	実習生の受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、効果的なプログラムを用意する等積極的な取組をしている。	a
(7)	標準的な実施方法の確立		
	①	支援について標準的な実施方法を文書化し、職員が共通の認識を持って支援を行っている。	a
	②	標準的な実施方法について、定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定め、検証・見直しを行っている。	a
(8)	評価と改善の取組		
	①	施設運営や支援の内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備し、機能させている。	a
	②	評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。	b