

福祉サービス第三者評価の結果



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 榊 富正	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	16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	http://www.hi-net.ne.jp/~kogikuso/				

(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条に基づく母子生活支援施設の経営。 配偶者のない女子また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支援を行う。	進級・進学を祝う会、児童花見会、母子面談、七夕飾りつけ、誕生会、夏まつり、ボウリング会、クリスマス会、もちつき会等を実施。 その他、子ども会、常会(利用者と職員全員参加の定期会議)、室内安全点検、不審者対応訓練、避難訓練を実施。																								
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(1室あたりの面積 31.32㎡)	面接室・学習室・集会室・当直室・湯沸室・脱衣室・浴室																								
	事務室・寮長室・便所・物置等																								
職員の配置																									
<table border="1"><thead><tr><th>職種</th><th>人数</th><th>職種</th><th>人数</th></tr></thead><tbody><tr><td>施設長</td><td>1</td><td></td><td></td></tr><tr><td>母子支援員</td><td>2</td><td></td><td></td></tr><tr><td>少年指導員兼事務員</td><td>1</td><td></td><td></td></tr><tr><td>少年指導員</td><td>2</td><td></td><td></td></tr><tr><td>用務員</td><td>1</td><td>計</td><td>7</td></tr></tbody></table>	職種	人数	職種	人数	施設長	1			母子支援員	2			少年指導員兼事務員	1			少年指導員	2			用務員	1	計	7	
職種	人数	職種	人数																						
施設長	1																								
母子支援員	2																								
少年指導員兼事務員	1																								
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

母子生活支援施設としての社会的役割を理解し、母子の健全な生活や自立を支援するとともに地域との交流の機会を設けている。母子が主体的に意見を述べる機会を定期的に設けて課題の共有に努めるとともに、意見箱の設置、第三者委員の配置など、多様な意見表明の場を設けている。母親が病気の際の子育て支援や、就労支援、退所後のフォローなど、母子にとって心強い支援機能を果たしていると言える。また、利用者の安全を脅かす様々なリスクへの対策は高く評価できる。

◎ 改善を求められる点

関係機関から得られた福祉ニーズに基づき、地域で生活する母子家庭への子育て相談などの支援に取り組むことにより、社会貢献につながると思われる。また、母子への体罰や不適切な対応を予防するためのマニュアルづくりや、母子が自分自身を守る方法を学習する機会を設けることが望まれる。また、入浴に関するトラブルや要望があることから、改善策を検討することが望まれる。

3 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回初めて第三者評価を実施し、施設の福祉サービスを客観的に評価していただいた。
特に評価の高い点として評価を受けた項目に関しては、業務を行う上での励みとし、改善を求められる点として評価を受けた項目に関しては、今後の施設サービスの課題として、指針としたい。
また、調査項目の中には、施設の性格上適合しない項目が含まれていたため、母子生活支援施設の特徴を考慮した内容になるよう、改善をご検討いただきたい。

4 評価分類別評価内容

評価対象 I	1 理念・基本方針	法人の理念を掲げ、ホームページや広報誌に掲載し広く周知を図っている。また、理念に基づいた施設の運営方針を明確にし、事業計画に記載するとともに、職員へも周知されている。
	2 計画策定	事業の評価・見直しを反映した単年度事業計画を職員が中心となって策定しているが、中長期計画の策定には至っていない。
	3 管理者の責任とリーダーシップ	施設の事務分担表に管理者の役割と責任が明文化されている。管理者は、職員会議や内部・外部研修を通じて、サービスの質の向上や法令遵守の取り組みにリーダーシップを発揮している。

評価対象Ⅱ	1 経営状況の把握	業界団体に加入して施設を取り巻く状況の把握に努めるとともに、法人内において、経営状況の課題分析に取り組んでいる。
	2 人材の確保・養成	配置基準に基づいた職員数を確保している。職員の教育・研修については、外部研修への参加を計画し、専門的な知識・技術習得の機会を確保している。また、実習生受け入れマニュアルを整備し、積極的に受け入れを行い、福祉職の人材育成に努めている。
	3 安全管理	様々なリスクの種類別にマニュアルが整備され、職員の役割についても明示している。年2回不審者対応訓練を実施するとともに、モニターカメラやさすまた等を設置し、安全対策に配慮している。
	4 地域との交流と連携	事業計画に、母子の自立促進を目的とした、地域社会との交流を図ることが明文化しており、地域の児童が遊びに来られるように集会室を開放したり、ボランティアの受け入れマニュアルを整備したりしている。地域の福祉ニーズに基づいて施設の持つ機能を活用した地域貢献が望まれる。
評価対象Ⅲ	1 利用者本位の福祉サービス	定期的に母子との懇談会や個人面談を行い、利用者の意向の把握や課題の共有を図っている。また、意見箱の設置、苦情相談窓口の掲示、第三者委員の配置などにより、相談しやすい体制を整備している。
	2 サービスの質の確保	年1回全職員で自己評価に取り組み、課題や問題を明確にしてサービスの改善に努めている。生活支援に関する標準的な内容を具体的に明記し、職員間で共有している。また、個別の自立支援計画に基づいた支援を行い、年2回のケース検討会議により支援計画の評価・見直しを行っている。
	3 サービスの開始、継続	入所時には、施設の支援内容を説明するとともに、「入所者の心得」を配布して施設内での生活について分かりやすく説明を行っている。退所時には、退所後の自立生活に向けた支援を行い、退所後も行事の案内を送るなどして、気軽に相談できるような体制が整備されている。
	4 サービス計画の策定	関係機関からの情報や利用者からの聞き取りをもとに支援計画を作成している。年2回、利用者との面談を通してニーズの把握を行い、支援計画に反映させている。
福祉サービス内容評価	1 利用者の尊重	定期的に母子との懇談会や個人面談を行い、利用者が意見を表明する機会を設けている。利用者への体罰や不適切な対応の弊害について理解してはいるが、今後マニュアルなどの整備が望まれる。
	2 日常生活支援サービス	子どもの学習環境の整備、母親への子育て支援、生活スキルの習得支援、就労支援などを行っている。様々な社会資源の情報提供や専門家への相談の橋渡しなども行っている。

平成24年4月23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23年7月1日
	評価実施期間	平成23年7月1日～平成24年4月18日
	事業所への評価結果の報告	平成24年4月18日

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織	第三者評価結果
I-1 理念・基本方針	
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
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a
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
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
I-2 計画の策定	
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。	c
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。	c
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	b
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	
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
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a
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り組みに指導力を発揮している。	a
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a

評価対象 II 組織の運営管理		第三者評価結果
II-1 経営状況の把握		
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
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り組みを行っている。	a
II-1-(1)-③	外部監査が実施されている。	c
II-2 人材の確保・養成		
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
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。	a
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
II-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a
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
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。	c
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。	b
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	実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a
II-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	b
II-3 安全管理		
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-(1)-①	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a
II-3-(1)-②	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

(評価対象 II 組織の運営管理)		第三者評価結果
II-4 地域との交流と連携		
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
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a
II-4-(1)-③	ボランティア受け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
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
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。	a
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握している。	a
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。	b

評価対象 III 適切な福祉サービスの実施		第三者評価結果
III-1 利用者本位の福祉サービス		
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り組みを行っている。	a
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
III-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。		
III-1-(2)-①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a
III-1-(2)-②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a
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
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
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

(評価対象 Ⅲ 適切な福祉サービス)		第三者評価結果
Ⅲ-2 サービスの質の確保		
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組み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
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ている。	a
Ⅲ-2-(1)-③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-①	個々の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。	a
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されている。	a
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践状況の記録が適切に行われている。	a
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
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
Ⅲ-3 サービスの開始・継続		
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
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
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
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		
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
Ⅲ-4-(1)-②	利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a
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
Ⅲ-4-(2)-②	定期的にサービス計画の評価・見直しを行っている。	a

母子生活支援施設 福祉サービス内容評価		第三者評価結果
A-1 利用者の尊重		
A-1-(1) 利用者の尊重		
A-1-(1)-①	施設生活全般について、子どもが自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。	a
A-1-(1)-②	施設生活全般について、母親が自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。	a
A-1-(1)-③	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
A-1-(1)-④	母親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
A-1-(1)-⑤	施設を行う援助について事前に説明し、母子が自主的に選択(自己決定)できるように支援している。	a
A-1-(1)-⑥	職員が母子に対して体罰を行わないよう徹底している。	a
A-1-(1)-⑦	母子に対する暴力、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。	b
A-1-(1)-⑧	母親・子ども個人の思想や信教の自由は、他の母子の権利を妨げない範囲で保障されている。	a

A-2 日常生活支援サービス		第三者評価結果
A-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
A-2-(1)-②	母親と職員との間に信頼関係を構築し、母親の自立支援に配慮した適切な援助を行っている。	a
A-2-(2) 保育・学習等の支援		
A-2-(2)-①	母親や子どものニーズに応じた保育サービスを行っている。	a
A-2-(2)-②	子どもの学習環境の整備を行い、必要に応じて学習支援を行っている。	b
A-2-(2)-③	就学児の日常生活上の支援を適切に行っている。	a
A-2-(2)-④	行事などのプログラムは、母子が参画しやすいように計画・実施されている。	b
A-2-(3) 母子や他者との関係調整		
A-2-(3)-①	子どもと母親との関係調整を必要に応じて行っている。	a
A-2-(3)-②	子どもと家族、友人等との関係調整を必要に応じて行っている。	b
A-2-(3)-③	母親と夫との関係調整のための支援を行っている。	a
A-2-(3)-④	母親と他者との関係調整のための支援を行っている。	b
A-2-(4) 母子への相談支援等		
A-2-(4)-①	母親の子育てに関する不安を受け止め、必要な助言、援助を行っている。	a
A-2-(4)-②	母親が病気の時の支援を適切に行っている。	a
A-2-(4)-③	必要に応じ、母子への家事支援や生活に関するスキル向上の支援を行っている。	a
A-2-(4)-④	母子の社会的自立を目指し、十分な相談体制をとっている。	a
A-2-(4)-⑤	心理的なケアが必要な母子に対して心理的な支援を行っている。	b
A-2-(4)-⑥	母親の職業能力開発や就労支援を行っている。	a
A-2-(4)-⑦	母親が必要に応じて社会資源を有効に利用できるように支援を行っている。	a
A-2-(5) 緊急時の対応		
A-2-(5)-①	夫等の暴力により保護を必要とする母子の緊急利用に適切に対応している。	a
A-2-(5)-②	夫等の暴力により保護を必要とする母子の安全確保を適切に行っている。	a
A-2-(6) 環境等への配慮		
A-2-(6)-①	居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮したものになっている。	b