

福祉サービス第三者評価の結果

平成31年 3月27日 提出(評価機関→推進委員会)



1 施設・事業所情報

(1) 事業所概況

事業所名称 (施設名)	青森市立すみれ寮		種別	母子生活支援施設		
代表者氏名 (管理者)	社会福祉法人 敬仁会		開設年月日	平成28年4月		
設置主体 (法人名等)	青森市		定員	20世帯	利用人数	45人
所在地	青森県青森市大字石江字江渡59-2					
連絡先電話	017-781-9090	FAX電話	017-781-9090			
ホームページアドレス	http://www.keiinkai-ao.jp/					
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数	受審履歴				
	1回	(特非)秋田県福祉施設士会				

(2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

理念・基本方針	<p>【理念】 母と子の権利擁護と生活の拠点として、安全、安心、安定した生活環境の提供と母子の主体性を尊重した自立への歩みを支えます。</p> <p>【基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心に寄り添いながら支援します。 ・一人ひとりの課題やニーズにあった支援をします。 ・自立支援、子育て支援、日常生活の支援等します。 ・退所後も必要に応じてアフターケアをします。 	
	サービス内容 (事業内容)	施設の主な行事
	<ul style="list-style-type: none"> ・それぞれの課題解決に向けての支援 ・就労の支援 ・子ども・子育ての支援 ・日常生活の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの日集会 ・七夕集会 ・お月見集会 ・クリスマス会 ・ひな祭り集会
その他、特徴的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・新幹線「新青森駅」南口に面し、立地条件に恵まれ、安全性に配慮され、建物周囲には8台の防犯カメラ(内、1台は室内に設置)寮内廊下には、自動的に人の動きをキャッチして点灯する照明設備があり、職員や宿直員が防犯カメラや目視で不審者侵入がないかなど、入所者が安全に安心して生活できるよう取り組んでいます。 ・現在18世帯が入居し、生活や就労の支援を行なっています。 	

居室概要		居室以外の施設設備の概要	
・各部屋オール電化・バス・トイレ付き		・共有スペースとして保育室、学習室、集会室	
・一時保護室1室、バリアフリー室1室		静養室兼医務室、相談・面接室など	
職員の配置			
職種	人数	職種	人数
施設長	常勤1人	用務員	常勤1人
母子支援員	常勤4人	清掃員	常勤1人
少年指導員	常勤2人	当直員	常勤4人
嘱託医	非常勤1人		常勤、非常勤
臨床心理士	非常勤1人		常勤、非常勤

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>【施設内の環境について】 平成26年に改築された新しい施設であり、玄関、廊下等の共用スペースや、物置内もきれいに整理整頓され清潔感があります。共用スペースのルールも各家庭への説明・理解が進んでいて、職員の指導が行き届いています。</p> <p>【母親、子どもの課題解決に向けた取組について】 各家庭の課題については、寮長をはじめとした職員の共通理解が図られ、家庭との距離感の取り方、支援方針等、統一されています。 子ども同士のトラブルや家庭間の諍いについては、母親による解決を基本とし、必要な場合に職員が仲介することとしており、社会生活への自立支援に向けた体制作りも確立しています。</p>
<p>◎ 改善を求められる点</p> <p>【マニュアルの周知について】 各種マニュアルが整備されていますが、「定期的な」見直し体制がありませんでした。事業計画策定時など、年に一回程度の見直しを図る機会を設けてみてはいかがでしょうか。職員への周知も、配属時のみとなっているようですので、周知を図る機会としての効果も期待できると考えられます。</p> <p>【課題解決に向けた取組について】 事業所内の自己評価を毎年行っています。 また、幹部職員は、課題を把握し共有しています。今後は、職員全体の課題共有と、課題解決へ向けたPDCAサイクル機能の強化に期待します。</p>

3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

<p>まず当方の都合により、第三者評価の日程に大きなずれを生じさせましたこととお詫びいたします。当法人が青森すみれ寮の指定管理者となってから初めて第三者評価を受審したわけですが、まず気付かされた部分が非常に多かったと感じています。今まで当たり前のようにできていたことが、質の面からとらえれば必ずしも当たり前ではなく、むしろ足りない部分が多かったと気付くことも多々あり・・・反省しきりでした。</p> <p>特に、各項目に共通していることですが、問題点の抽出とそれに対する課題の分析、進むべき方向性及び行動結果に対するチェック、いわゆるP・D・C・Aサイクルの実践が足りなかったと痛感しております。</p> <p>今後は今回の第三者評価の結果を指針として、職員全員が子供の権利擁護並びに母子の自立支援のために、具体的な目標と取り組むべき課題を明確にして、一日も早く母子が共に自立できるよう努力いたします。</p>

評価機関	名 称	公益社団法人 青森県社会福祉士会
	所 在 地	青森市中央三丁目20番30号
	事業所との契約日	平成30年10月9日
	評価実施期間	平成30年10月9日から平成31年2月13日
	事業所への 評価結果の報告	平成31年3月25日

(別紙)

第三評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 28 項目）について、判断基準（a・b・c の3段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

共通評価基準（45 項目）

評価対象 I 支援の基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>法人、施設の理念、基本方針を確立し明文化しています。母親と子どもには、生活のしおり、ルールブックにも記載された理念、基本方針を入所時に説明しています。今後、周知を図るために、わかりやすい印刷物等の作成を検討してみたいかがでしょうか。</p>		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	I-2-(1)-① 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。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>各種研修会、協議会に参加しているほか、児童相談所、青森市等から定期的に支援のニーズ等の情報を収集しています。収集した情報は必要に応じて処遇会議、職員会議において共有されていました。また、財務状況については、前年度の決算等を参考に予算を積算し、青森市からの指定管理料によって財源を確保しています。</p> <p>今後は、社会福祉事業全体の動向、地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し、施設経営をとりまく環境と経営状況の分析をしてみたいかがでしょうか。</p>		

③	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>寮長は、定期的に公認会計士や職員とミーティングを行い、経営課題を明確にし、経営環境の改善に取り組んでいます。</p> <p>今後は、より良質かつ安心・安全な支援、職員体制、人材育成等の具体的な取組について、中長期的な事業計画に反映できるよう、把握された情報やデータを分析してみたいかがでしようか。</p>		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
④	I-3-(1)-① 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。	a・b・ c
<p><コメント></p> <p>中・長期計画を策定し、理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組に期待します。</p>		
⑤	I-3-(1)-② 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・b・ c
<p><コメント></p> <p>単年度の計画（事業計画と収支予算）は策定されています。今後、中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）を策定してみたいかがでしようか。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
⑥	I-3-(2)-① 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 ・b・c
<p><コメント></p> <p>所定の様式に職員からの意見を集約し、次年度の計画に反映させて策定しています。また、毎月行われる寮会を活用し、母親や子どもの意見も取り込めるような仕組みもあります。</p>		
⑦	I-3-(2)-② 事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>策定された計画の主な内容（支援、施設・設備を含む居住環境の整備等の母親と子どもの生活に密接にかかわる事項）については、入所者に配布しているほか、寮会での報告や掲示板等に掲示しています。</p>		

I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(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。		
8	I-4-(1)-① 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>支援の質の向上に向けた取組については、策定された自立支援計画をPDCAサイクルにもとづいて実施しているほか、毎月の職員会議、毎日のミーティング等において、支援方法・支援内容の見直しを随時、行っています。</p> <p>今後、第三者評価の受審内容についても、組織的にPDCAサイクルにもとづいて、実施されるよう期待します。</p>		
9	I-4-(1)-② 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>当該法人が指定管理者として指定を受け（平成28年度～平成32年度）、毎年、自己評価を行っています。今後は、評価結果を分析し、明確になった施設として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を職員間で共有し、実施することに期待します。</p>		

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

Ⅱ-1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>業務分担表、危機管理マニュアル、組織図等に役割や位置づけが明記されています。</p> <p>今後は、施設の運営や管理に関する方針を踏まえた寮長の具体的な取組について、職員に伝え理解を促しながら実施されることに期待します。</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>寮長は、各種研修会に参加し、遵守すべき法令等について理解を深めようとしています。</p> <p>遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについて含んでいることが必要です。寮長が、法令等の遵守に関する、より具体的な取組を行うことに期待します。</p>		

II-1-(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	II-1-(2)-① 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>寮長は、母親、子ども、職員との意見交換を行う機会を設けるなど、積極的に支援の現状と課題の把握に努めています。</p> <p>寮長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っていますが、課題の改善のための具体的な取組を明示できるよう、いっそうの指導力の発揮に期待します。</p>		
13	II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>寮長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために、職員と意見を交換し、業務分担の見直しを図っています。今後は、より実効性を高める業務分担の作成に期待します。</p>		

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(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。		
14	II-2-(1)-① 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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>希望者に臨床心理士による相談日を月一回設けるなどの取組が行われています。青森市とも福祉人材の確保について協議を重ねているようですので、施設が目標とする支援の質を確保するための目指すべき人員体制を明確にし、その確立に期待します。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>職員処遇の水準については、寮長が、職員の意向・希望を確認しながら職員考課規程にもとづき判断しています。判断された内容は、法人本部に伝達し反映されます。</p> <p>今後は、法人、施設の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を個々に描くことができるような総合的な仕組みの構築を図ってみたいかがでしょうか。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 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) b c
<p><コメント></p> <p>有給休暇の取得状況、時間外労働のデータを定期的に把握しています。また、少人数の職場であることから相談窓口を設置していないものの、適宜、職員は就業に対する意向について、上司に相談できる環境にあります。</p>		

Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みの構築を進めながら、中間面接を行うなど適切に進捗状況の確認が行えるような取組に期待します。</p>		
18	Ⅱ-2-(3)-② 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・b・c
<p><コメント></p> <p>職員は、定期的に内部・外部研修に参加しています。職員の教育・研修については、施設としての基本的な考え方を明確にし、計画的に実施されることが望ましいです。また、その計画は、支援の質の向上に向けた取組である必要があります。それらの教育・研修成果の評価・分析を行い、次年度の研修計画を策定してはいかがでしょうか。</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>少人数の事業所であるため、階層別、職種別の研修を実施していませんが、職員は定期的に行われる内部・外部研修に参加しています。また、保育副リーダーはスーパービジョンの役割を果たしています。</p> <p>前項にも記載のとおり、教育・研修の計画的な実施と合わせて、研修成果の評価・実施が次期の研修計画に反映されるよう検討してみてもはいかがでしょうか。</p>		
Ⅱ-2-(4) 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>次年度、実習生の受入れの予定があります。実習生等の支援の専門職の研修・育成についてのマニュアルの整備、実習指導者の育成等、継続的な受入れに向けた体制の構築に期待します。</p>		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>ホームページ、生活のしおり、ルールブック等を活用し、情報公開を行っています。施設運営の透明性を確保するための取組を促進するためにも、地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動（地域公益事業等）の実施状況について公表できるように取り組んでみてはいかがでしょうか。</p>		

22	Ⅱ-3-(1)-② 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・b・c
<p><コメント></p> <p>毎月、公認会計士によるチェックが行われています。また、県・市の指導等についても、寮長が直接、担当課窓口に出向いて相談をするなどの対応にあたっています。</p>		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	Ⅱ-4-(1)-① 母親と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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の特性やプライバシーに配慮しつつも、町内会と交流を図っています。また、社会資源（模造紙を使った病院等のマップ、生協の宅配サービス、フードバンク等）、町内の行事、ねぶた祭り等、母親と子どもが地域へ出て行きやすいような情報の提供も行っており、高く評価できます。</p>		
24	Ⅱ-4-(1)-② 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・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の特性上、積極的な受入れを行っていませんが、ボランティアの受け入れに関するマニュアルは整備されています。</p>		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ-4-(2)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>退所した母親と子どもが適切な支援を継続的に受けられるように、必要に応じて関係機関と連携を図っています。また、連携時に使用する「連絡会議・議事録」の様式も整備されており、記録されています。</p> <p>また、当該地域の関係機関・団体について、母親と子どもの状況に個別対応できる社会資源を明示したリストや資料も作成しています。</p>		
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 施設が有する機能を地域に還元している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の特性を踏まえたニーズの把握については、関係機関と連携を図りながらニーズの把握に努めています。今後は、施設（法人）が実施する事業や運営委員会の開催、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握への取組に期待します。</p>		

27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b (c)
<p><コメント></p> <p>今年度は積極的な活動に至りませんでした。次年度以降、地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動に取り組んでみてはいかがでしょうか。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

Ⅲ-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 母親と子どもを尊重した支援提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもを尊重した支援の実施についての基本姿勢が、理念と基本方針に明示されています。また、全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を掲示し、活用しています。より職員の理解を図るため、理念、基本方針、倫理綱領等を確認する機会を持つ、母親と子どもを尊重した支援に関する勉強会・研修を実施するといった取組が期待されます。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援提供が行われている。	(a)・b・c
<p><コメント></p> <p>プライバシー保護マニュアルの中で、「不適切な対応に陥らない工夫」についても整備されています。職員の支援場面においても、面談や会話の内容が他利用者へ伝わらないようにする、利用者間でも互いのプライバシーを尊重するよう働きかける等意識されています。また、施設は平成26年に改築されており、環境・設備の面でも配慮があります。</p>		
Ⅲ-1-(2) 支援の提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>パンフレットやホームページは、写真や絵を利用し、施設の様子が分かりやすいものとなっています。利用希望者に対しての窓口は見学も含め市役所（子育て支援課）となっており、見学受け入れの際はパンフレットを利用しながら施設の大枠の説明がなされています。</p> <p>今後は、母親や子供の意見を取り入れながら、より良い情報提供の方法・内容について定期的に見直しを行える体制ができると良いでしょう。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>入所後1週間以内に個別面談（入所時面談）があり、「利用にあたって」を用いて寮の支援内容や規則等の詳しい説明が行われています。その後、1ヶ月以内に再度個別面談が行われ、</p>		

母親と子どもの意向や要望を聞き取り、課題を明確にし、それらを反映した自立支援計画を策定、同意を得たうえで支援が開始されています。

意思決定が困難なケースへの対応は個別に工夫されていますが、一定のルールを定めて対応することができると思います。

32

Ⅲ-1-(2)-③ 措置変更や地域・家庭への移行等にあたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。

a・**b**・c

<コメント>

移行にあたっては、行政、医療機関、関係団体等に対して母子が継続して適切な支援を受けることができるよう情報提供が行われています。アフターケアについては、退所後も寮へ相談ができることを説明しているほか、希望に応じて訪問や広報の送付がなされています。

必要に応じ書面を作成しての引き継ぎも行われていますが、様式を定め活用していくことが望ましいでしょう。

Ⅲ-1-(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。

33

Ⅲ-1-(3)-① 母親と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。

a・**b**・c

<コメント>

母親と子どもの満足に関しては、定期的に行われる個別面談の中での把握が主となり、要望等はその都度、職員間で話し合われ、改善が図られています。普段のやりとりの中で出てきた要望等についても随時話し合わせ対応されています。

しかし、全体に対し組織的に行われているものではないため、アンケート等の定期的な調査と改善の実施に期待します。

Ⅲ-1-(4) 母親と子どもが意見等を述べやすい体制が確保されている。

34

Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

a・**b**・c

<コメント>

苦情解決の仕組みは法人で「苦情に関わる重要事項説明書兼要綱」が作成されており、確立しています。また、「利用にあたって」への説明の記載や、掲示板によって利用者に周知されています。

今後は、掲示をよりわかりやすくし、意見・要望を出しやすい工夫をしてはいかがでしょうか。

35

Ⅲ-1-(4)-② 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもに周知している。

a・b・c

<コメント>

相談のためのスペースが面談室として確保されています。また、月に1回希望者が臨床心理士に相談ができる機会があること、他に相談できる機関を一覧で配布していることなどの対応から、職員以外にも相談できる環境になっています。

36	Ⅲ-1-(4)-③ 母親と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 (b)・c
<p><コメント></p> <p>意見、要望への対応については法人の「苦情に関わる重要事項説明書兼要綱」の中に含まれていますが、具体的な手順について寮に合ったマニュアルとして整備することを検討してみてはいかがでしょうか。</p> <p>職員は、定期的な個別面談の他にも随時相談に応じ、母親と子どもの意見の把握に努めています。意見箱も母親、子どもそれぞれにとって利用しやすい場所を考えて設置され、実際に活用されています。意見・要望があった場合は毎日のミーティングで話し合い、職員間で共有、対応がなされています。</p>		
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な支援の提供のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な支援の提供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。	a (b)・c
<p><コメント></p> <p>事故発生時の対応は「危機管理マニュアル」の中に「疾病・傷病・事故時対応マニュアル」として定められています。危険を感じる箇所については都度会議で検討、対策されていますが、委員会等を設置し、事例収集と要因分析・対策を行う体制があれば良いでしょう。施設の性格上必要性が高いと思われる不審者の侵入を想定した職員研修も、警察と連携し実施されています。</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における母親と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)・b・c
<p><コメント></p> <p>感染症の予防と発生時の対応は「感染症対応マニュアル」として定められ、職場内研修も実施されています。感染症の時期には、利用者に対しても寮会において留意点を説明し、注意喚起がなされています。</p>		
39	Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における母親と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 (b)・c
<p><コメント></p> <p>災害時における対応は「危機管理マニュアル」の中に火災、地震、風水害の発生時についてそれぞれ避難マニュアルが定められ、月に1回の避難訓練が実施されています。備蓄は施設ではなく各世帯で行う形となっており、必要物品のリストを配布し説明がなされています。発災時においても支援を継続していくため「事業継続計画」について整備が望まれます。</p>		

Ⅲ-2 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	a (b)・c

<p><コメント></p> <p>処遇会議は、利用者個々へ提供する支援の標準的な実施方法の振り返りの機会となっています。標準的な実施方法については、「業務マニュアル」が作成され、職員に配布されています。</p> <p>より一層の周知を図るため、「業務マニュアル」を題材とした研修や勉強会等を行うようにしてはいかがでしょうか。</p>		
41	<p>Ⅲ-2-(1)-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している。</p>	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>次年度に向けて標準的な実施方法の見直しを行っているほか、必要に応じて随時職員間で話し合い、実施されています。母親と子どもの意見が反映されたものになることを期待します。</p>		
<p>Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより支援実施計画が策定されている。</p>		
42	<p>Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な支援実施計画を適切に策定している。</p>	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>アセスメントについて、手法や把握すべき内容については「アセスメントの実施と自立支援計画の策定について」にまとめられていますが、定まった様式があることが望ましいと思われま。自立支援計画は、措置機関の職員を交えたケース検討会議を行ったうえで作成され、母子の同意を得て実施されています。</p>		
43	<p>Ⅲ-2-(2)-② 定期的に支援実施計画の評価・見直しを行っている。</p>	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画は、入所後1か月以内に作成された後、6か月ごとに評価・見直しが行われています。緊急に変更する場合の基準や手順は明確になっていないため、仕組みが整備されると良いでしょう。</p>		
<p>Ⅲ-2-(3) 支援実施の記録が適切に行われている。</p>		
44	<p>Ⅲ-2-(3)-① 母親と子どもに関する支援実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。</p>	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>記録はパソコンのネットワークシステムで行われ、職員間で共有されています。毎日のミーティングでの情報共有のほか、重要事項を申し送るための連絡ノートを利用する等、伝達を円滑にするための工夫がなされています。</p> <p>今後、記録の書き方については、職員間で統一できるように記録要領の作成等を検討することが望まれます。</p>		

45	Ⅲ-2-(3)-② 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>記録の管理については法人の事務取扱規定に定められています。また、記録管理の責任者が設置され、適切に行われています。</p>		

内容評価基準（28項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

A-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
A-1-(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮		
A①	A-1-(1)-① 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。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の役割について、職員がよく理解しています。また、母親と子ども、それぞれの意見を聞く体制が整えられ、面接のほか生活場所へも意見箱が設置され活用されています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害への対応		
A②	A-1-(2)-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。	㉠・c
<p><コメント></p> <p>「プライバシー保護マニュアル」や「ハラスメント防止規程」が定められています。職員間での情報共有も行われているほか、相談体制も整備されています。</p>		
A③	A-1-(2)-② いかなる場合においても、母親や母親と子どもが、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。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>入所時に「利用にあたって」を用いて口頭で説明が行われています。入所家族には担当職員が配置され、日常の様子を観察していますが、その他の職員も気になる場合には声をかけるなど、職員同士の情報共有ができています。気になる家族については、職員会議で検討が行われています。</p>		

A④	A-1-(2)-③ 母親と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・c
<p><コメント></p> <p>月に1度の母親との面談と、二月に一度の子どもと少年指導員との面談が行われています。母親と子ども双方への支援が行われており、親子関係の再構築体制があります。</p>		
A-1-(3) 思想や信教の自由の保障		
A⑤	A-1-(3)-① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>信教の自由は確保されています。入所時に、職員が「生活のしおり」を用いて、その内容を説明しています。</p>		
A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑥	A-1-(4)-① 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Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>施設内に児童会が設置され、季節に合わせた行事が開催されていますが、現在は職員主導となっています。来年度からは子どもの意見を取り入れた企画を検討しているとのことでしたので、体制作りに期待します。また母親は施設内の自治活動に、ほとんど参加できていません。母親と子どもが、施設生活を改善するために意見表明するための機会を確保し、そのないようについては、母親と子どもが自主的に改善できるような取組について検討してみたいかがでしょうか。</p>		
A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活		
A⑦	A-1-(5)-① 日常生活への支援は、母親や母親と子どもの主体性を尊重して行っている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>家族それぞれに応じた支援計画が作成され、臨床心理士との相談も行われています。必要に応じてハローワークとの連絡調整や同行による支援も行われています。</p> <p>また家族間や子ども同士の問題解決への支援については、母親による解決を第一とするなど、主体的な生活能力の向上に努めています。</p>		
A⑧	A-1-(5)-② 行事などのプログラムは、母親や母親と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・c
<p><コメント></p> <p>一年を通して各種行事が企画されています。年に二回、遠足とクリスマス会が大きな企画となっており、「行事計画書及び実施報告書」により詳細な計画と評価が行われています。参加者についても日時を工夫し、多くの方が参加できるよう配慮されています。</p>		

A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア		
A⑨	A-1-(6)-① 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・c
<p><コメント></p> <p>退所にあたっては「退所のしおり」と「アフターケアについて」を使用し、対応しています。また、行政、医療機関等に必要な情報を提供し、支援継続体制も構築されています。退所した家族へは「すみれだより」を毎月送付し、支援が必要な場合に連絡できる体制を確保しています。</p>		

A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		
A⑩	A-2-(1)-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・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもの課題は「自立支援計画策定の流れ」中の「アセスメントの実施と自立支援計画の策定について」に計画として明示することとされ、個別のアセスメントと計画策定がされています。専門職としての経験がある保育士や社会福祉士が、「母子支援員」「少年指導員」として配置され、必要に応じて法的・公的手続きの支援を行っています。職員会議をはじめ、必要時に、各家庭の課題について相談する体制があります。</p>		
A-2-(2) 入所初期の支援		
A⑪	A-2-(2)-① 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>入所時の面談において、「話したくないことは話さなくてよい」という声掛けを行っており、信頼関係を構築した後に、母親が自ら話せるように工夫をしています。</p> <p>また、市役所や学校・保育園との連携により、職員が通園・通学に職員が同行する体制もあります。生活必需品や家財も十分な備蓄があり、貸し出しが行われています。さらに、身体障がい者用居室も用意され、生活動線も配慮されています。</p>		
A-2-(3) 母親への日常生活支援		
A⑫	A-2-(3)-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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>職員による居室点検の際に生活状況を確認し、支援の必要な家族を把握しています。具体的には、金銭管理が難しいケースにおいて、家計簿を一緒につけることで自立へ向けた支援を行っています。</p> <p>また、臨床心理士による面談や、調理に関して献立を一緒に考えるなど、各ケースに応じた柔軟な支援を実施しています。</p>		

A⑬	A-2-(3)-② 母親の子育てのニーズに対応するとともに、母親と子どもとの適切なかかわりができるよう支援している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>毎月の個別面談で、各家庭の不安を聞き取る機会を設けています。また、母親の就業状況や求職手続等に配慮した補完保育が行うなど、育児の支援体制も整っています。</p> <p>子どもの通う学校や保育園のほか、必要に応じて「青森市DV相談支援センター」とも連携し、母親と子どもへの支援を行っています。</p>		
A⑭	A-2-(3)-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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>対人関係のトラブルについては、基本的に家庭同士の解決を支援する体制が構築されています。特に子ども同士のトラブルについては、母親同士による解決を原則としていて、自立に向けた関係作りを重視しています。家庭間で解決できない場合は、職員が仲介し解決策を見出す体制ができています。</p> <p>施設の特性上、積極的な交流は行われていませんが、町内会への加入を勧奨したり、寮内の行事で交流の機会を確保しています。</p>		
A-2-(4) 母親と子どもへの支援		
A⑮	A-2-(4)-① 健やかな母親と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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>子どもに対する支援体制は、補完保育のほか、学習室や集会室が整備され、勉強及び遊びの発達支援体制があります。学習室には寄付された書籍のほかにも市立図書館の書籍が定期的に入れ替えられる工夫が行われています。集会室は幼児期の発達に必要な運動が行われるスペースが十分に確保され、発達に応じた玩具も用意されています。母親と子どもの心身状況に応じた支援として、児童相談所と連携したカウンセリング受診への同行も行われています。</p>		
A⑯	A-2-(4)-② 母親と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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>学習環境として「学習室」が整備され、学習に取り組むための環境が整備されています。また、日ごろから職員による声かけで、学習機会が持てるように工夫されています。</p> <p>子どもに対しては、少年指導員による二月に一度の面談が行われており、学習に対する心配事を聞き取る機会が設けられ、必要に応じて支援できる制度の紹介が行われています。</p> <p>来年度からボランティアを受入予定とのことでしたので、学習ボランティアの受入についても検討されてはいかがでしょうか。</p>		

A⑰	A-2-(4)-③ 母親と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、母親と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。	a・ (b) ・c
<p><コメント></p> <p>施設内の行事において、母親以外の大人との交流機会が確保され、担当職員との交流により、自己肯定感が持てるように支援が行われています。今後は受入予定のボランティアとの交流で、多くの大人への信頼が持てる支援を行うことや、関係機関の心理士によるプログラム構築に期待します。</p>		
A⑱	A-2-(4)-④ 母親と子どもの年齢・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。	a・b・ (c)
<p><コメント></p> <p>性に関する学習会などは、各家庭の環境が違うことから行われていません。</p> <p>全体での学習会は難しいと思われませんが、家庭の状況に応じて、正しい知識を知る機会を設けるために、看護師による家庭訪問や保健センターでの相談等、家庭ごとの支援を検討されてはいかがでしょうか。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑲	A-2-(5)-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) ・b・c
<p><コメント></p> <p>原則、夜間の受入は行っていませんが、緊急時には対応できる体制があり、実践されています。「危機管理マニュアル」に「入所者外出等対応マニュアル」「不審者対応マニュアル」が整備され、避難訓練の一環として不審者対応訓練も行われています。</p>		
A⑳	A-2-(5)-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) ・b・c
<p><コメント></p> <p>「青森市DV相談支援センター」と連携が行われています。必要に応じて、法テラスの紹介や支援が必要な母親へは同行も行われています。</p> <p>DV加害者からの危険が想定される場合には、母親と子どもの安全確保のための支援が速やかに行われています。</p>		
A㉑	A-2-(5)-③ 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。	a・ (b) ・c
<p><コメント></p> <p>臨床心理士との面談機会が確保され、支援が行われています。職員もDVに関する研修に参加し、得られた情報を共有して対応が行われています。</p>		

<p>毎月の面談の際に、将来について相談に乗るなどの支援を行っています。 今後は地域の社会資源情報を提供したり、職員と共に自助グループや支援団体との交流を図ってみてはいかがでしょうか。</p>		
<p>A-2-(6) 母親と子どもの虐待状況への対応</p>		
A⑳	A-2-(6)-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。	㉑・b・c
<p><コメント> 少年指導員による定期面談のほか、学習室や集会室での声かけ、相談が行われ、子どもとの交流が積極的に行われています。必要に応じて外部の医療機関の臨床心理士との面談も行われており、回復に向けた支援体制が整備されています。</p>		
<p>A-2-(7) 家族関係への支援</p>		
A㉒	A-2-(6)-② 母親と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。	㉑・b・c
<p><コメント> これまで事例が発生したことはありませんが、発生した場合の対応として「危機管理マニュアル」の中に「虐待防止・対応マニュアル」が整備され、支援体制が整備され職員に周知されています。</p>		
A㉔	A-2-(7)-① 母親や母親と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。	㉑・b・c
<p><コメント> 母親や子どもの悩みや不安に対する相談は、定期面接での把握が中心になっています。必要に応じて職員間での共有・検討が行われ、母親と子どもにフィードバックが行われています。直接の相談のほか、意見箱も設置され相談機会は複数確保されています。家族間の悩み事についても、担当職員以外でも、母親・子どもそれぞれから意見を聞き取り調整する体制ができています。</p>		
<p>A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援</p>		
A㉕	A-2-(8)-① 障害や精神疾患、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。	㉑・b・c
<p><コメント> 障害のある母親や子どもの入所に備えて障がい者用居室が用意されています。また、病院や療育施設などの社会資源について、情報を提供する環境が整備されています。 現在、外国人や精神疾患対象者はいませんが、主治医や母親との相談等により、服薬の支援を必要とする場合には、支援する体制にあります。</p>		

A-2-(9) 就労支援		
A②⑥	A-2-(9)-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・c
<p><コメント></p> <p>母親の就労支援にあたっては、原則として集会室への掲示で情報提供が行われ自ら活動していますが、支援が必要な母親についてはハローワークへの同行が行われています。母親の就労活動中は補完保育が行われ、安心して活動できる体制が整備されています。</p>		
A②⑦	A-2-(9)-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・c
<p><コメント></p> <p>就労継続が困難な母親については、就労先との相談など、担当者による細やかな支援が行われています。福祉的就労の事例はありませんが、見学に付添うなど、必要に応じて支援していく体制が整備されています。</p>		
A-2-(10) スーパービジョン体制		
A②⑧	A-2-(10)-① スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性の向上や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>基幹的職員が配置され、スーパーバイザーが行われています。職員の理解も進んでいて、助言を受けた職員が、自ら考える教育体制ができています。</p>		