

福祉サービス第三者評価の結果

令和3年1月29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)	母子生活支援施設 小菊荘		種別	母子生活支援施設	
代表者氏名 (管理者)	佐藤 敦子		開設年月日	昭和28年6月29日	
設置主体 (法人名等)	社会福祉法人 八戸市社会福祉事業団	定員	17	利用人数	13
所在地	青森県八戸市根城5丁目4-9				
連絡先電話	0178-22-3561	FAX電話	0178-38-8362		
ホームページアドレス	https://www.hsfj.or.jp/kogiku/				
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数	受審履歴			
	3回	平成23年度・平成26年度・平成29年度			

(2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

理念・基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ・母子を共に入所させ、その私生活を尊重しながら自立を促すため、家庭や稼働状況を踏まえながら就労、家庭生活、児童の養育に関する相談に応じ、助言、指導を行うとともに、関係機関との連絡調整等の支援を行う。 ・必要に応じ地域住民や地域団体との交流に努める。 		
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。		<ul style="list-style-type: none"> ・進級進学を祝う会 ・清掃活動 ・プラネタリウム観覧 ・親子レクリエーション ・夏祭り ・前期児童誕生会 ・ハロウィン ・児童ボウリング会 ・クリスマス会 ・後期児童誕生会 ・豆まき会 	
その他、特徴的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・火災監視サービス・非常通報サービスの機械警備業務委託契約 ・防犯カメラ、センサーライト、モニターカメラ等設置 ・宿直業務委託等、夜間巡視体制の強化 ・入所児童、職員による施設周辺、近隣公園の清掃活動 ・学生ボランティア受入れ ・入所児童の友達を受入れ交流を図る ・学習ボランティアによる学習会 		
居室概要		居室以外の施設設備の概要	
・母子室 1階8室 2階9室 (31.32㎡)		学習室・集会室(多目的室)・静養室・当直室・湯沸室	
(玄関・台所・6畳間・ベランダ・便所・4.5畳間・押入れ・外部物置)		メーター室・脱衣室・浴室1・浴室2・ポーチ・玄関ホール	
		一時保護室・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	常勤 1人	用務員	非常勤 1人
総括主任少年指導員兼事務員	常勤 1人	宿直員(外部委託)	非常勤 3人
母子支援員	常勤 3人		
少年指導員	常勤 2人・非常勤 1人		
少年指導員兼事務員	常勤 1人		

2 評価結果総評

<p>◎ 特に評価の高い点</p> <p>1 地域との適切な関係の確保について</p> <p>(1) 施設として町内会に加入し、地域の行事などに参加できる環境を構築しています。</p> <p>① 施設の性格上、地域との交流を推進していくことで様々な問題が生じる可能性もある中、子どもが清掃活動に参加することを通じ、健全な育成を図り、地域との接点を広げるための働きかけを積極的に行っています。</p> <p>② 寮長は、地域との関係を適切に確保するために、地域の団体が主催する定例会などに出席し情報交換を行い、円滑な地域交流の継続に尽力しています。</p> <p>2 適切な支援の実施について</p> <p>(1) 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ます。</p> <p>① 職員は、母親と子どもが施設側に相談などを持ちかけやすいような雰囲気を築くために、日頃から適切な声かけをするなどの配慮を行っています。</p> <p>② 職員は、いつでも母親や子どもが相談しやすいように、常に職員が事務室にいるように連携しています。</p> <p>③ 母親や子どもが、相談したい職員の出勤日を確認できるように勤務表を集会室前に掲示しています。</p>
<p>◎ 改善を求められる点</p> <p>1 事業計画の策定について</p> <p>(1) 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されていません。</p> <p>① 単年度では、支援の内容、組織体制や設備の整備、人材育成等の現状分析を行い課題や問題点を明らかにし、解決あるいは解消するよう努めています。そこで、同様の課題や問題点について、より詳細な分析を行い、中・長期的な期間を設けた計画を策定することで、単年度では解決することが難しいと考えられる問題点などへの取組についても検討してみたいかかでしょうか。</p>

3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

<p>特に高い評価をいただきました、地域との適切な関係の確保につきましては、さらに積極的に取り組んで参ります。また、適切な支援の実施につきましては、プライバシーに配慮し理解を得た上で、個別支援プログラムを作成し適切な支援を心掛けていきたいと思ひます。改善を求められる点につきましては、ご指摘のとおり、単年度では解決することが難しいと考えられる問題点を洗い出し、中長期的な視点での取り組みを検討したいと思ひます。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ありがとうございます。</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3丁目20-30
	事業所との契約日	令和2年9月1日
	評価実施期間	令和2年9月1日～令和3年3月31日
	事業所への 評価結果の報告	令和3年1月4日

第三評価結果

※すべての評価細目（共通評価基準45項目・内容評価基準27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 福祉サービスの基本方針と組織

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
<コメント> 法人のホームページ、事業計画書等に理念・基本方針などを掲載しています。 職員は、理念・基本方針などを毎月行われている職員会議の中で唱和しているほか、ネームカードホルダーに全国母子生活支援施設協議会倫理綱領カードを携行し、いつでも確認できるようにしています。			

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	事業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> 全国母子生活支援施設協議会に加入し、施設を取り巻く環境の把握に努めています。また、福祉事務所等関係機関との連携を図り、潜在的ニーズの把握にも努め、安定した施設運営を目指す姿勢がうかがえます。 そこで、把握したデータや情報を分析し、中・長期計画や各年度の事業計画に反映させることを検討してみたいかがでしょうか。			
3	I-2-(1)-②	経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
<コメント> 寮長は、法人内の施設長会議に出席し、経営状況の把握、分析に取り組んでいます。また、事業計画の重点目標でもある「関係機関へのPR」を継続し、入所世帯数の増加を図ることを掲げ、経営の安定に務めています。 さらに、経営上の課題を解決していくために、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定するなど、組織的な取組も行われています。			

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。	c
<コメント> 単年度では、支援の内容、組織体制や設備の整備、人材育成等の現状分析をより詳細に行い、課題や問題点を明らかにし解決あるいは解消するよう努めています。 その課題や問題についてより詳細な分析を行い、目標を達成するための具体的な中・長期計画の策定に期待します。			
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。	c
<コメント> 施設の特性上、長期的な収支計画の策定は難しいと考えられますが、可能な範囲で、中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されるよう期待します。			
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
<コメント> 事業計画は、職員の参画・理解のもとに策定され、職員会議で定期的に評価・見直しがされています。 また、毎月行われる母親との会議（以下、「常会」という）でアンケートを利用しながら母親と子どもの意見を集約し、事業計画を策定していることも確認できました。			

7	I-3-(2)-②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a
<p><コメント> 事業計画は、毎月開催される常会・子ども会で説明を行っています。また、子どもが理解しやすい資料を作成し、掲示板へ掲示するなど、周知を図っています。</p>			

I-4 福祉サービス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	福祉サービス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
<p><コメント> 自己評価、第三者評価を通じて、組織的にPDCAサイクルに基づく支援の質の向上を図ろうとする姿勢が見受けられます。また、自己評価担当会議において、改善点等の話し合いの場を設けています。</p>			
9	I-4-(1)-②	評価結果にもとづき組織として取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
<p><コメント> 評価結果から明確になった課題に対して、職員参画のもとで改善計画を策定し、計画的に実行しています。</p>			

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

			第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
10	Ⅱ-1-(1)-①	管理者は、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
<p><コメント> 寮長の役割と責任については、事務分担表、災害時の行動要領等に明記しています。 また、広報、常会、職員会議等においても、施設の経営における責任者として、自らの役割と責任を表明しています。</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。	b
<p><コメント> 寮長は、施設長を対象とした研修に参加するなど、遵守すべき法令等の理解を深められるよう努めています。 今後は、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も、職員が遵守すべき法令等を周知するとともに、遵守するための具体的な取組を行うことを検討してみたいかがでしょうか。</p>			
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
12	Ⅱ-1-(2)-①	福祉サービス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
<p><コメント> 寮長は、定期的に、母子面談・職員会議で支援の現状と課題を把握し、評価・分析を行っています。 また、職員会議では、職員の気づきとなるよう助言するなど、支援の質の向上を図る機会を設けています。</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
<p><コメント> 毎月行われる法人の施設長会議に参加し、経営状況の課題について共有化を図っています。また、その内容については職員会議で報告されています。 人員配置、事務分担見直し等、職員の働きやすい環境整備等にも積極的に取り組んでいる姿勢が見受けられました。</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。	b
<コメント> 有資格職員等について、職員配置計画を作成し、次年度に配置できるよう努めています。また、各職員が担う業務・役割を明示しされ、周知も図っています。今後は、専門職の機能をより活かせるような取組について検討してみたいかがでしょうか。			
15	Ⅱ-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	a
<コメント> キャリアパス制度、階層別育成計画、人事評価実施要綱等が作成され、実施されています。			
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。	b
<コメント> 毎月、有給休暇の取得状況・時間外労働について勤務状況報告書で把握できる体制が整っています。休暇希望は、業務に支障がない限り要望に添えるよう配慮もされています。より働きやすい環境を整備するために、外部の相談窓口を含めたメンタルヘルス、ケガ等の労働災害防止策、ハラスメントの防止策と対応策の策定を検討してみたいかがでしょうか。			
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
<コメント> 人事評価制度に基づいて、職員一人ひとりの育成を目的とした個別育成計画を作成し実施しています。寮長は、年2回、進捗状況・目標達成度の共有化を図るために面談も行っています。			
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。	b
<コメント> 基本的には単年度で研修計画を策定し、経験年数、資格に基づいた教育、研修を実施しています。支援の質の向上に対する取組の一環として、常勤、非常勤職員を問わず、各職員の育成目標を明確にし、年度をまたいでの体系化された研修計画策定も有効であると考えられます。			
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。	b
<コメント> それぞれの職員に研修計画が策定されるなど、教育の機会の確保に努めています。また、職員は、与えられたテーマについて知識等向上の機会を得て、職員会議で発表する場が設けられています。さらに、職員一人ひとりの支援技術向上・施設全体の支援の質の向上を目指して、定期的にケース会議でスーパービジョンを行う仕組みもあります。そこで、研修の成果を評価・分析し、その結果について次期研修計画に盛り込むことを検討してみたいかがでしょうか。			
Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービス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	実習生等の福祉サービス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。	b
<コメント> 実習生受け入れマニュアルを作成していますが、専門職種の特性に配慮したプログラムを追加することで、より充実した内容のマニュアルの整備が期待できます。			

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。	b
<コメント> ホームページを活用し、法人全体の事業や財務等について情報を公開しています。 定期的に受審する第三者評価の結果と、評価に対する改善・対応状況についても、何らかの形で公表してはいかがでしょうか。			
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。	b
<コメント> 各種規程、事務分担表を整備し、適切に運営されています。 貴法人の規模を鑑み、ガバナンスの強化や財務規律の確立、公正性と透明性の確保、説明責任を果たす等の観点から、外部の専門家による監査支援等について、検討してみたいはいかがでしょうか。			

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	利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
<コメント> 施設として町内会に加入しているため、地域の行事などを回覧板で周知できる状況にあります。また、子どもが清掃活動を行うなど、地域との交流を広げるための働きかけも実施されています。 また、寮長は、地域の団体が主催する定例会等へ出席し、情報交換、地域交流に努めています。			
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。	b
<コメント> ボランティア受入れマニュアルを整備し、受入れの目的等を明文化しています。また、学生の草取りボランティアなどの実績もあります。 ボランティアに対して、母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援をについても明確に示してはいかがでしょうか。			
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
25	II-4-(2)-①	福祉施設・事業所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
<コメント> 母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストをリーフレットに掲載しているほか、福祉事務所、児童相談所、警察署等の関係機関とは、必要に応じた調整、情報共有を行っています。 また、毎月、地域の定例会に参加し、学校、交番等と情報の交換・共有を中心とした連携の機会も確保しています。			
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	福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a
<コメント> 前述にもあるように地域の定例会への参加、清掃活動の実施、子どもの友達が来訪できるよう集会場の開放(放課後、夏休み、退所した子どもも対象)等、地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組が行われています。			
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。	b
<コメント> 地域の防災活動に参加しているほか、有事の際には、避難場所として地域住民を受入れることとしています。 地域で災害が発生したときに、母親と子どもの安全確保と施設・設備の使用を含め事業継続が可能であることを前提とした、可能な範囲での被災者への支援を提供するためのマニュアルを作成してみたいはいかがでしょうか。			

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		第三者評価結果	
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
28	Ⅲ-1-(1)-①	利用者を尊重した福祉サービス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
<コメント> 小菊荘支援マニュアルには、倫理綱領についても明示され、職員会議等で唱和する機会も設けられています。 また、内部研修の実施、定期的な支援内容の評価等も行われ、共有化を図っています。			
29	Ⅲ-1-(1)-②	利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	b
<コメント> 小菊荘内規にプライバシーの保護について明記されています。 そこで、より詳細な支援の場面ごとを想定したマニュアルを作成（あるいは追記）し、母親と子どもに周知を図ってみたいかがでしょうか。			
Ⅲ-1-(2) 福祉サービス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	利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
<コメント> 支援内容をわかりやすく説明したリーフレット、ホームページを作成しています。また、見学希望者にも対応しているほか、母親と子どもが支援内容を理解しやすいような資料も準備されています。			
31	Ⅲ-1-(2)-②	福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b
<コメント> 入所時に「入所者の心得」を利用しながら説明をしています。また、入所後も、相談、質問等を受け、ていねいな説明を心掛けています。 意思決定が困難な母親と子どもへの配慮についても、個別に対応できているようですが、マニュアルなどを作成し運用してみたいかがでしょうか。			
32	Ⅲ-1-(2)-③	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a
<コメント> 施設変更の手順については、支援マニュアルに記載され、適切に運用されています。 退所後も、母親と子どもが相談できるように、リーフレットに担当者や窓口を記載しているほか、電話による状況把握、学習支援の実施、夏祭りの招待状送付等、継続したつながりを確保するための手段を講じています。			
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。			
33	Ⅲ-1-(3)-①	利用者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
<コメント> 玄関に意見箱設置、常会、子ども会（毎月）、定期面談（年2回）等、母親と子どもの満足に関する調査等を定期的に行っています。 また、調査結果について職員会議で検討し、可能な範囲で改善しています。			

Ⅲ-1-(4) 利用者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
<コメント> 苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置していることについて、入所者の心得に記載し説明しているほか、施設内に掲示もされています。 また、施設利用者等苦情解決制度実施要綱を策定し、運用しています。			
35	Ⅲ-1-(4)-②	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a
<コメント> 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を構築するために、職員は普段から母親や子どもとコミュニケーションを図るように心掛けています。 また、いつでも母親が相談しやすいように、1名以上の職員が事務室に配置されるよう考慮しているほか、勤務表を集会室前に掲示することで、相談したい職員の出勤日が確認できるよう配慮されています。			
36	Ⅲ-1-(4)-③	利用者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> 年30回程度にも及ぶアンケートの実施を始め、常会や子ども会でも意見や要望等について話し合う機会が確保されています。また、それらの意見などについて、職員は、職員会議やケース会議で検討・共有し、迅速な対応に努めています。 要望等を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等については、業務の標準化を図るためにもマニュアルを作成し、運用してみたいかがでしょうか。			
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービス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・安全な福祉サービス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。	b
<コメント> 危機管理マニュアルを整備し対応方法を明記しています。また、ヒヤリハット報告書も整備されており、原因の分析、改善策、再発防止について協議し実施されています。さらに、リスクマネジメントについては、年一回、内部研修が行われています。 そこで、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集及び事故防止策等の実施状況や実効性について、定期的な評価・見直しの機会を確保することについても、検討してみたいかがでしょうか。			
38	Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
<コメント> 危機管理マニュアル及び感染症対応マニュアルを整備し、内部研修も行われています。 また、新型コロナウイルス感染症対策もルールを定め対応しています。			
39	Ⅲ-1-(5)-③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的にやっている。	a
<コメント> 地震、火災、風水害等を想定した非常災害対策計画及び災害対応マニュアルを整備し、毎月、避難訓練を実施するなど適切に運用されています。 また、非常食、備蓄品等も保管し、リストを作成しています。			

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

		第三者評価結果	
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。			
40	Ⅲ-2-(1)-①	提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a
<コメント> 支援の標準的な実施方法については、支援マニュアル、小菊荘内規に記載しています。また、母子の尊重や権利擁護に関わる姿勢も明記されています。			
41	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。	b
<コメント> 支援マニュアル、小菊荘内規は、年度初めに職員会議において見直しを行っています。 また、自立支援計画書に基づいて定期的に母子面談を実施し、そこで述べられた意見などについて反映できるように、職員会議等で検討・見直しを行っています。 ただ、内規の改訂等についての記録を確認できませんでした。改訂に至る経緯などを確認できるように記録を作成するなどの工夫をしてみたいかがでしょうか。			
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。			
42	Ⅲ-2-(2)-①	アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a
<コメント> 自立支援計画策定の責任者を設置して、適切なアセスメントを実施しています。 また、母子一人ひとりの意向を把握し、具体的なニーズ、支援内容を明示した計画を策定し説明も行っていきます。			
43	Ⅲ-2-(2)-②	定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a
<コメント> 年2回の定期面談のほか、母子の生活状況に変化が生じた場合に面談を実施し、ケース会議で検討、見直しを行なっています。 自立支援計画書の見直しについては、時期を定めて、実施状況を適切に記録・回覧し、職員間で共有しています。			
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。			
44	Ⅲ-2-(3)-①	利用者に関する福祉サービス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> 母子の身体状況や生活状況は、施設が定めた「業務日誌」「ケース記録」に個別に記録し、職員間で回覧しています。特に、実施状況を記載し、共有を図らなければならない事項についてはチェック表も作成され運用されています。 すでに確立している共有方法も含めた、記録の方法などについての全体的なマニュアルを作成してはいかがでしょうか。			
45	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
<コメント> 小菊荘運営規程に個人情報の保護、記録の整備について定めているほか、USBメモリの使用を禁ずるなど、適切に管理しています。 また、個人情報保護に関する契約書を各職員とも取り交わし、個人情報の不適切な利用や漏洩に対する理解と遵守を促しています。			

内容評価基準 (27項目)

A-1 母親と子どもの権利擁護

		第三者評価結果
(1) 母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。		
A①	A-1-(1)-①	母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。 a
<コメント> 毎年度当初と入職時に、全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を用いた説明を行っています。 また、養育支援についても、母親・子どもの権利擁護についての配慮への取組が徹底されています。 さらに、入所後も定期的な面談が実施されているほか、常に母子の様子を確認できるような環境にあります。		
(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。 a
<コメント> 「虐待防止マニュアル」のほか、就業規則内に「ハラスメント行為の禁止」条項を定めており、入職時に説明がされています。また、不適切事項があった場合の処分内容についても規定されています。さらに、「入所者の心得」にも相談窓口が明記され、入所者が訴えることができる環境も整備されています。職員同士の申告についても、寮長が受け付ける体制ができています。		
A③	A-1-(2)-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
<コメント> 年2回、定期的に母親・子どもと面談が行われており、その記録も確認できました。また担当職員以外の職員が相談に応じる体制もあり、心配な発言や行動が見られた際には、助言を行い適切な機関につなげられる体制も整備されています。具体的な相談先としては、母親は措置機関、子どもは児童相談所が想定されています。		
A④	A-1-(4)-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
<コメント> 年2回の面談のほか、普段の生活の中でも子どもの様子を確認し、何らかのサインを見逃さないような体制が整備されています。そこで、子ども会などを利用して、子ども自身による不適切な関わりへの理解が促進されるような勉強会の機会を設けることについても検討してみたいかでしょうか。		
(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。 a
<コメント> 信仰の自由については「入所者の心得」に明示されています。断食等が必要な信仰者に対する支援も行われていた記録も確認できました。		
(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
<コメント> 母親主体の「小菊会」が結成されています。年12回、毎月開催される「常会」には仕事の都合で参加できない場合以外は、すべての母親が参加して主体的な活動が行われています。また、子どもについては「子ども会」があり、小学生以上の児童・生徒が参加しています。さらに、生活改善に向けた取組の一例として、職員が子どもの通院に母親と同行するなどの支援が挙げられます。		
(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、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。 a
<コメント> 就業や就学についての情報提供や、学校との連絡調整が行われています。必要な場合は通院につなぐとともに同行受診も行われています。母親、子どもに対して、現在の状態を理解し、「ほめて(認めて)伸ばす」支援の実践が実施されています。		

A⑧	A-1-(5)-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。	a
<p><コメント> コロナウイルスの影響により、今年度の全行事が中止になりましたが、前年度までは、進級祝い、夏祭り、ハロウィン、クリスマス会等、季節に応じた行事が開催されていました。 開催にあたっては子ども会が中心となり、母親同士の交流の機会にもなっています。 行事開催後は「行政報告書」が作成され、「反省点」としてうまくいったことと改善できることが記載されており、次回の計画の参考となっています。</p>			
(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
<p><コメント> ケース記録内に、退所後の学校との連絡記録があり、退所後の支援が必要と考えられる家庭については、訪問や電話による確認が行われています。 退所の流れは計画的に行われていますので、時期を定めて、退所した全世帯に対して電話連絡をすることも検討されてはいかがでしょうか。</p>			

A-2 支援の質の確保

			第三者評価結果
(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。	a
<p><コメント> 入所にあたっての手続きは、マニュアルとともに様式も整備され、流れに沿って統一した支援が行われています。 また、毎月1回、法人内の職員が面談を行う体制ができているほか、必要に応じて個別対応することも可能となっています。 さらに、専門的な支援が行われるよう、個々の計画が作成されています。</p>			
(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。	a
<p><コメント> 母親(家庭)については「自立支援計画表」、子どもについては「児童自立支援計画表」が作成され、それぞれに希望や目標が明記されています。また、アセスメント表や面談記録も整備され、専門職による支援が提供されていることが確認できました。</p>			
(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。	a
<p><コメント> 生活経験の乏しい母親や、障がいを持つ母親に対して、職員が共に家事を行ったり、障がい施設での訓練を提案しています。 また、金銭管理の心配がある場合も、職員による指導管理を段階的に行い自立に向けた支援を行っています。 生活能力についても、家事だけでなく入浴、洗濯方法等、様々な支援が行われています。</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、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	a
<p><コメント> 母親の悩みを聞く体制は、定期的な面談のほかにも、随時、受付けており、記録も残されています。また、親子間での不適切な関りについては職員が介入し、行政機関等に報告されています。 さらに、必要に応じて子どもの送迎を行う、一部の母親から、自分自身や子どもの障がいについて「わかってほしい」との訴えがあったことなども記録されており、適切な関りが行われていることがうかがえます。</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
<p><コメント> 施設の入入りの際には、積極的な声かけが行われており、対人関係が苦手な母親に対する関係性の構築が行われています。 また、様々な施設内でのトラブルについても職員の支援により早急に解決されるよう支援しています。 世帯の担当は決められていないとのことですが、記録をする担当は決まっているとのことでしたので、今後は、世帯の担当職員を配置することも検討されてはいかがでしょうか。</p>			

(4) 子どもへの支援			
A15	A-2-(4)-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
<p><コメント> 母親の状況に応じた支援が適切に提供され、病後児保育や補完保育も行われています。 発達段階についての記録や傷病・障がいの記録もされていますので、今後は、子どもの発達に応じたプログラムの作成や障がいに応じた支援の計画化に期待します。</p>			
A16	A-2-(4)-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
<p><コメント> 「児童自立支援計画」に基づいた計画が策定されており、計画のためのアセスメントも確認できました。また、学習室も用意され、学習ボランティアの受入れも行われています。学習室での勉強については、児童・生徒の意思で行われていて、積極的な勧奨は行われていないとのことでしたが、個別相談の機会が設けられていて、進学に関する相談体制が整備されています。</p>			
A17	A-2-(4)-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
<p><コメント> 学習室、集会室が整備され、母親以外の大人（学習ボランティアや職員）と接する機会が設けられています。今年度は受入れが難しい状況ですが、保育科の学生ボランティアも受け入れており、大人への信頼を持つ機会が確保されています。 法人内の心理士が定期的に訪問しているとのことでしたので、今後は同様の問題を抱える子ども同士のグループワークの機会なども検討できると考えられます。</p>			
A18	A-2-(4)-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
<p><コメント> 年一回、子ども会の中で、外部の専門職又は、外部研修を受けた職員が講師となり、性教育の機会が設けられています。 年齢別（学年別）の内容についても検討していただき、実施の継続ができることを期待します。</p>			
(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。	b
<p><コメント> 青森県女性相談所と「一時保護委託契約」を締結しており、「緊急時対応マニュアル」に添った受入れ対応が行われています。 また、21時までの連絡については、当日の受入れも行われています。</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
<p><コメント> 保護命令や支援措置、DV相談について情報提供を行うとともに、弁護士や法テラスへの同行支援が行われています。危険が及ぶことも考慮された内容となっており、必要に応じて職員が代弁者として支援を行っています。 危害が及ぶ恐れがある際には、早急な対応を行うことを入所時に説明しているほか、福祉事務所、児童相談所等、関係機関への連絡体制もできています。</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。	b
<p><コメント> DVを受け、心理的ケアが必要な母子に対して、心理的ケアを実施する職員による支援も行われています。 また、安定した生活を取り戻すための支援については、施設内職員によるフォローアップ体制があります。 今後は、外部の自助グループへの参加や支援団体の紹介体制が構築されることに期待します。</p>			

(6) 子どもの虐待状況への対応			
A22	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。	a
<p><コメント> 職員は、被虐待児について、暴力に寄らないコミュニケーションを図ることをモデルとして示すよう努めています。また、子どもとの関係性が良好である職員が関わることで、適宜、子どもの気持ちを聞く機会を設けているほか、手紙でのやり取りを行うなど、積極的な支援が行われています。 さらに、必要時には、法人内の心理療法担当職員が面談の機会を設けています。 毎年1回、被虐待児についての職員研修も開催されています。</p>			
A23	A-2-(6)-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
<p><コメント> 適宜、児童相談所や福祉事務所との情報交換が行われています。また、心配な子どもについては、学校、保育園、病院等への情報提供も行われ、必要時には学校との面接の機会も設けられています。</p>			
(7) 家族関係への支援			
A24	A-2-(7)-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
<p><コメント> 母子の不安や悩みについては、担当職員以外も共有し、全職員が相談に応じられる体制にあります。また、家族間の問題についても職員が介入することで、双方から話を聞き、解決できるような支援が提供されています。</p>			
(8) 家族関係への支援			
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。	a
<p><コメント> 支援が必要な母親については、通院への付き添い、金銭管理等、生活全般にわたる支援が提供されています。 また、子どもへの関りについても就労先、保育所、学校等への連絡体制が構築されています。</p>			
(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。	a
<p><コメント> 資格取得や能力開発のための情報提供等、母親の心身状況や能力に応じた就労支援が行われています。また、就労活動中も見守りが行える体制を整備し、保育所・学校への送迎も行われています。</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
<p><コメント> ハローワークへの同行や面接の練習等、就労のための支援が提供されているほか、随時、面談による相談も行われています。 また、早い段階で就労の継続に関する確認が取れるよう、場合によっては困難が見込まれる母親について、就労先との情報交換も行われています。</p>			