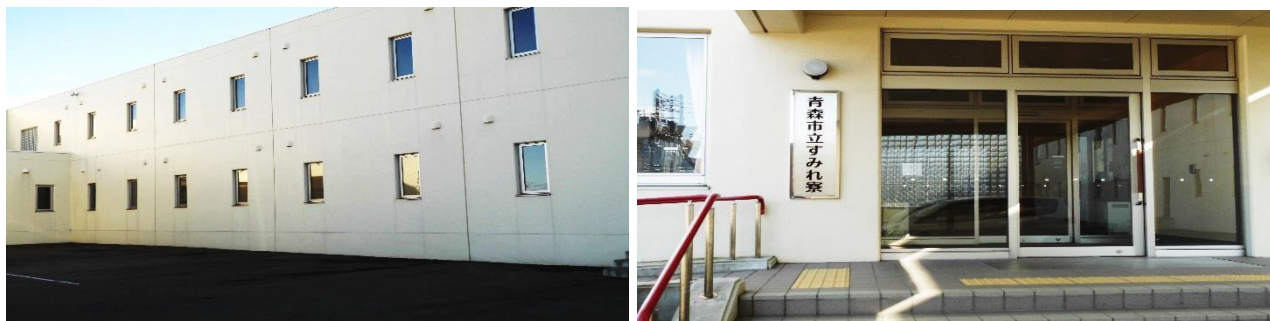


福祉サービス第三者評価の結果

令和3年12月17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 (法人名称)	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	F A X 番号	017-781-9090		
ホームページアドレス	http://www.keijinkai-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			
	2 回	1 回目 特定非営利活動法人秋田県福祉施設士会 2 回目 公益法人青森県社会福祉士会			

(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、日常生活の支援等をします。 ・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"> ・課題解決に向けた支援 ・就労支援 ・子ども・子育て支援 ・日常生活支援 			<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの日集会 ・七夕集会 ・お月見会 ・クリスマス会 ・ひな祭り会 		
その他特徴的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・「新青森駅」南口に面して立地、建物周囲には複数の防犯カメラが設置され安全性に配慮されています。また、建物内は人感センサーライトで人の動きを把握し、入所者が安心して生活できるように取り組んでいます。 ・現在 15 世帯が入居し、それぞれの課題解決に向けた支援を行っています。 				

居室概要					居室以外の施設整備の概要				
・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・面談室など				
職員の配置									
職 種	人 数				職 種				
施設長	1	常勤	0	非常勤	清掃員	0	常勤	1	非常勤
母子支援員	4	常勤	0	非常勤	当直員	0	常勤	3	非常勤
少年指導員	2	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
嘱託医	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
臨床心理士	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
用務員	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤

2 評価結果総評

◎特に評価の高い点

【施設内の環境について】

新青森駅から徒歩圏内に建物があり、母親及び子どもの通勤・通学等の利便性に富み、就職活動などの拠点にしやすい好立地にあります。

また、平成26年に改築され、建物も清潔感があり整理整頓も行き届いています。身体障がい者専用の居室も整備され、貸し出し用の備品や生活雑貨も用意されています。

さらに、共有スペースのルールも各家庭に説明・理解が進んでいて、職員の支援や気配りが行き届いています。

【母親・子どもの課題解決に向けた取組について】

法人は、複数の医療・福祉事業を経営しているため、定期的に人事異動があるものの、各家庭の課題への対応等については、職員の共通認識が浸透しています。

また、職員と家庭の距離の取り方、支援方針、措置機関との連携等、構築された体制の下で支援が実施されています。

◎改善を求められる点

【中・長期計画を踏まえ適切に】

単年度の事業計画は、適切に策定されていました。

しかし、中・長期計画の策定には至っていないようです。具体的な目標値などが設定された、中・長期計画の策定に期待します。

【職員一人ひとりの育成に向けた取組について】

「ミッション」、「ビジョン」、「行動指針」に基づいて、毎月、規範となる行動をとった職員を表彰するなど、育成に向けた取組が行われています。

今後は、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みの構築と、中間面接を行うなど適切な進捗状況の確認が行えるような取組に期待します。

3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

この度は、当方の都合による日程変更依頼に快くご対応いただき、ありがとうございました。今回は、当法人が指定管理者として運営して6年目、二度目の第三者評価受審でした。当日の講評では、前回の受審から少しずつ改善に向けていることが確認できたとのことで、C評価がなくなり少し安堵しましたが、まだまだ改善しなければならない点がありますので、今回の受審結果を基に職員一人ひとりに合わせた育成のための、具体的な仕組み作りを行い、よりよい支援に繋げていくよう精進して参りたいと思います。貴重な助言を賜りましたことに感謝申し上げます。

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3年9月3日
	評価実施期間	令和3年9月3日～令和3年11月
	事業所への 調査結果の報告	令和3年11月16日

第三者評価結果（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 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 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・ ① ・c
<p><コメント></p> <p>法人、施設の理念（ミッション、ビジョン、行動指針）、基本方針を確立し明文化し、施設内（廊下の掲示板、事務室）に掲示もしています。</p> <p>また、母親と子どもには、生活のしおり（「子どものしおり」「利用にあたって」）に記載された理念、基本方針を入所時に説明しています。</p> <p>今後は、母親・子ども・職員・地域住民・関係機関の理念や基本方針の周知状況を確認し、よりわかりやすい印刷物等の作成を検討してみたいかでしょうか。</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・ ② ・c
<p><コメント></p> <p>社会福祉事業全体の動向、施設が位置する地域での各種福祉計画の策定動向、母親と子どもの数・母親と子ども像の変化、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータ等は、施設経営を中・長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報となりますので、それらの分析についても検討を進めてはいかがでしょうか。</p> <p>なお、すみれ寮は、全国、北海道・東北、青森県母子生活支援協議会、各種研修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についての情報を収集しています。また、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。</p> <p>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>		
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・ ③ ・c
<p><コメント></p> <p>寮長は、経営課題の改善に取り組むために、定期的に職員とミーティングを行っているほか、経理担当職員からは、公認会計士との打合せについて報告を受けています。</p> <p>また、経営環境、支援に関する課題、設備の整備、研修の参加については、処遇会議やミーティングで職員と話し合う機会が確保されています。</p> <p>しかし、青森市との業務管理に関する協定書を締結していることもあり、単年度の事業計</p>		

画書に記載されている「職員の適性配置の実施」には、数値目標などまでは記されていませんでした。
 そこで、本項目の評価の着眼点でもある「組織体制」「職員体制」についても、具体的な内容を追記してはいかがでしょうか。

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>法人の理念・基本方針を踏まえた「ミッション」「ビジョン」「行動指針」を策定し、ポスターを掲示しています。</p> <p>また、毎日のミーティングで、それらを唱和し浸透を図っているほか、毎月、規範となる行動をとった職員を選定し表彰をしています。</p> <p>今後は、「ミッション」「ビジョン」等を達成するための具体的な中・長期計画を策定に期待します。</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>単年度の事業計画は、法人の理念・基本方針、施設のミッション・ビジョン・行動指針及び、児童福祉法の理念並びに児童憲章に基づき策定されています。</p> <p>しかし、具体的な中・長期計画の策定までには、至っていないようです。</p> <p>そこで、中・長期計画には、施設のミッション・ビジョンを達成するための、より具体的な目標値などの設定し、記載することを検討してはいかがでしょうか。</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>次年度の事業計画策定時には、職員会議で当該年度の事業計画（事業計画は、全職員に配布されている）について実施状況を確認し、評価・見直しを行っています。</p> <p>また、母親と子どもの意見も集約しようと、寮会の開催（現在は、コロナ禍で開催を見合わせている）、手紙の配布も行っています。</p> <p>しかし、母親と子どもからの意見の集約と各計画への反映には、至っていないようです。</p> <p>評価・見直しの時期には、関係職員や母親と子どもの意見等を取り込めるような工夫と手順を定められるよう、検討してはいかがでしょうか。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、母親と子どもにも周知され、理解を促している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>行事や施設管理については、寮会や毎月発行している「すみれ便り」で周知を図っています。</p> <p>しかし、母親と子どもの意見を集約した内容を盛り込んだ事業計画の、主な項目などについては、周知の図る必要があるようです。</p> <p>また、その際には、わかりやすい印刷物を準備するなどの配慮も求められます。</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
<コメント>		

<p>自立支援計画は、入所後一月以内に作成し、六月ごとに評価・見直しをしています。 また、福祉サービス第三者評価受審以外の年は、自己評価も行われています。 そこで、福祉サービス第三者評価の結果を踏まえた支援の質の向上を図るために、PDC Aサイクルに基づいた取組が実施されるような体制の整備に期待します。</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＞ 定期的な福祉サービス第三者評価の受審と自己評価を行っています。 しかし、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、実施するまでには至っていないようです。 また、中・長期的な検討・取組が必要な改善課題については、中・長期計画に反映できるような仕組みの構築も望ましいと考えられます。 そこで、福祉サービス第三者評価の結果を、より活用できるように検討してはいかがでしょうか。</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＞ 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。 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、広報誌等を用いて職員への理解を促しながら、実施されることを期待します。</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＞ 新型コロナウイルスの影響により、外部研修などの参加に制限があるものの、寮長は、各種研修会の参加を検討するなど、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。 ただ、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。 そこで、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＞ 寮長（他施設からの異動にて、今年度就任して間もない）は、支援の質の向上を図るために、職員に対して積極的に研修（リモート参加を含む）へ参加するよう促しています。 また、母親、子ども、職員との意見交換を行う機会を設けるなど、支援の現状と課題の把握に努めているほか、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。 今後は、課題改善のための具体的な取組を明示し、より支援の質が向上するよう、これまで以上の指導力発揮に期待します。</p>		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効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＞ 寮長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために、処遇会議、職員会議、ミーティング等を行い、職員と意見交換を行っています。 今後は、寮長自らの具体的な取組と、施設内に同様の意識を形成して職員全体で効果的な</p>		

事業運営を目指すための指導力の発揮に関わる、より具体的な取組に期待します。

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>福祉人材の確保については、法人内の異動等で確保されているほか、青森市とも協議を重ねてきた経緯があります。</p> <p>また、職員研修計画書、すみれ寮研修年間計画が策定され、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ようとする試みも行われています。</p> <p>そこで、ミッション、ビジョン、事業計画等の実現に向かって、資格を有する職員の確保、常勤職員と非常勤職員の比率等を含めた、より具体的な計画の策定と実施について、検討してはいかがでしょうか。</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>総合的な人事管理については、法人本部と連携し運営されています。</p> <p>また、策定した「ミッション」、「ビジョン」、「行動指針」に基づいて、毎月、規範となる行動をとった職員を表彰する制度が運営されていました。</p> <p>就業規則も周知が図られていましたが、職員が自らの将来を描くことができるような仕組みについては理解が進んでいないようです。</p> <p>そこで、その内容の明確化と周知、さらに職員の意向・希望を確認する機会を確保することも重要だと考えられます。</p> <p>それらの取組とともに、職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための仕組みの構築も検討してはいかがでしょうか。</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確認しています。</p> <p>また、職員は就業に対する意向について、主に、寮長とリーダーに相談できる環境にあります。</p> <p>寮長は、就任し間もないので、今後は、福祉人材の確保・定着の観点から、より働きやすい職場づくりに関する具体的な取組に期待します。</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>「ミッション」、「ビジョン」、「行動指針」に基づいて、毎月、規範となる行動をとった職員を表彰しています。</p> <p>しかし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みまでは構築されていないようです。</p> <p>そこで、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みの構築と、中間面接を行うなど適切な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>研修担当者が、職員会議時に研修会開催の情報や参加状況等について報告をしています。</p> <p>また、その報告などを基に、必要に応じて研修の機会や内容を見直す機会も確保されています。</p> <p>しかし、施設が必要とする職員の知識・技術や専門資格について、具体的な目標の明記及び、それとの整合性が確保された体系的な計画の明文化には至っていないようです。</p>		

<p>また、年度ごとに関連性・継続性のない研修の開催や外部研修への参加、あるいは職員の希望だけを尊重した研修計画は、支援の質の向上に対する取組の一環として位置づけることは適当ではないと考えることもできます。</p> <p>今後は、それらを踏まえて目的を明確にし、体系化された研修計画を策定できるような取組を検討してみたいかがでしょうか。</p>		
19	<p>Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。</p>	a・ ⑥ ・c
<p><コメント></p> <p>基幹的職員研修を修了したリーダーが、各職員の状況を把握し指導を行っています。</p> <p>今後は、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・実施が次期の体系化された研修計画に反映されるよう検討してはいかがでしょうか。</p>		
<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。</p>		
20	<p>Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。</p>	a・ ⑥ ・c
<p><コメント></p> <p>前回の福祉サービス第三者評価受審の課題が達成され、マニュアル整備及び実習生受入れについての実績があります。</p> <p>今後は、実習指導者に対する研修など、継続的な受入れに向けた体制の構築が求められます。</p>		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
21	<p>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。</p>	a・ ⑥ ・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。</p> <p>しかし、地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布するような取組は行ってないようです。</p> <p>そこで、法人、施設の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、施設の存在意義や役割を明確にするような取組に期待します。</p>		
22	<p>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。</p>	① ・b・c
<p><コメント></p> <p>管理規程、事務取扱規程等整備され、周知が図られています。</p> <p>また、毎月、公認会計士による月次監査も行われています。</p> <p>さらに、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
<p>Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>		
23	<p>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。</p>	① ・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の特長やプライバシーに配慮しつつも、町内会への加入、すみれ寮児童会による地域のゴミ拾い活動等を通じて交流を図っています。</p> <p>また、昨年、今年と新型コロナウイルスの状況を考慮しながらも、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いきます。</p>		
24	<p>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</p>	a・ ⑥ ・c

	にし体制を確立している。	
<p><コメント> 施設の特性上、積極的な受入れを行っていませんが、ボランティアの受入れに関するマニュアルは整備されています。 地域の人々や学校等におけるボランティア活動は、地域社会と施設をつなぐ柱の一つとして位置づけることができます。 そこで、施設の特性や地域の実情等にそくした、ボランティアの受入れや学習等への協力を検討・実施してはいかがでしょうか。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント> 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るほか、「すみれ便り」も郵送しています。 また、連携時に使用する「連絡会議・議事録」の様式も整備し、記録されています。 関係機関・団体についても、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り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 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a・Ⓑ・c
<p><コメント> 施設の特性を踏まえたニーズを把握するために、町内会に加入しているほか、関係機関と連携を図っています。 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 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・Ⓑ・c
<p><コメント> 町内会への加入、すみれ寮児童会による地域のゴミ拾い活動を通じて交流を図っているほか、町会長等と連携し活動の場を広げていこうと検討しています。 また、地域の民生委員・児童委員とも連携についても検討しているということでしたので、地域とのつながりが強化されることが期待できます。</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の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a・Ⓑ・c
<p><コメント> 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るほか、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。 また、思いやりの気持ちを忘れずに支援できるよう、策定した「ミッション」、「ビジョン」の唱和も行われていました。 今後は、職員の理解を深めるため、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に期待します。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 母親と子どものプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	Ⓐ・b・c

<コメント> 全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を掲示しているほか、プライバシー保護マニュアルも整備しています。 また、職員の支援場面では面談や会話の内容が他者へ伝わらないようにする、利用者間では互いのプライバシーを尊重すること等意識されています。 なお、平成26年に、プライバシーに配慮し改築されています。		
Ⅲ-1-(2) 支援の実施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・ ㉔ ・c
<コメント> リーフレットやホームページは、写真を利用し、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、見学受入れの際は、入所時のしおりなどを利用しながら説明されています。 今後は、より良い情報提供の方法や配付資料を目指して、母親や子どもの意見を取り入れながら、定期的に見直しを行ってはいかがでしょうか。		
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・ ㉔ ・c
<コメント> 入所後一週間以内に個別面談を実施し、「しおり」などを用いて寮の支援内容や規則の詳しい説明が行われています。 その後、一月以内に再度個別面談が行われ、母親と子どもの意向、要望、課題等を明確にします。そこで明確化された内容を基に自立支援計画を策定し、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についても工夫されているようですが、一定のルールを定めて適正な説明、運用を図ることで、一層の母親と子ども自己決定や権利擁護につながるものと考えます。		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 支援の内容や措置変更、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・ ㉔ ・c
<コメント> 退所を希望する場合は、担当職員が面談し「退所のしおり」に沿って流れを説明しています。 また、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。 他の施設や地域・家庭への移行にあたっては、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が、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書の様式作成には至っていないようです。 移行時に、文書を使い適切に引継ぎを行う場面も想定されますので、様式を作成するなどの検討の機会を確保してはいかがでしょうか。		
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。	㉔ ・b・c
<コメント> 定期的に行われる個別面談の中で、満足度などを把握するよう努めています。 また、普段のやりとりの中で出てきた母親と子どもの要望などについても、随時、職員間で話し合いが行われ、対応しています。 全体での検討が必要な案件については、寮会で入所者と意見交換する機会も確保されています。		
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・ ㉔ ・c
<コメント> 苦情解決の仕組みについては、入所時のしおりに記載し、口頭で説明を行っているほか、		

<p>「苦情に関わる重要事項説明書兼要綱」を作成し、掲示板にて周知を図っています。 今後は、苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫をしてはかがでしょうか。</p>		
35	<p>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。</p>	a・b・c
<p>＜コメント＞ 入所者が相談しやすいよう担当制を設け、面談室も確保されています。 また、月に一度、希望者が臨床心理士に相談できる機会もあるほか、他の相談機関を一覧で配布しています。 母親と子どもが意見等を述べやすい雰囲気も醸成されており、述べられた意見等を確認・共有できるシステムも構築されています。</p>		
36	<p>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。</p>	a・b・c
<p>＜コメント＞ 意見、要望への対応については、法人が策定した「苦情に関わる重要事項説明書兼要綱」に記載されているほか、職員は、定期的な個別面談や随時相談に応じ、母親と子どもの意見の把握に努めています。 また、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、対応がされています。 さらに、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、置かれていました。 しかし、施設としての、相談や意見を受けた際の報告の手順、対応策の検討等についてマニュアル等の整備には至っていないようです。 そこで、対応マニュアル等の整備と定期的な見直しの時期や手順について、検討してはかがでしょうか。</p>		
<p>Ⅲ-1-(5) 安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。</p>		
37	<p>Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な支援の実施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。</p>	a・b・c
<p>＜コメント＞ 事故発生時の対応は「危機管理マニュアル」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。事故の発生につながると考えられる内容については、会議で検討され対応策を講じています。 また、毎月、法人内で危機管理委員会が開催され、寮長とリーダーが参加しています。 今後は、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集と対策についても、実行されることを期待します。</p>		
38	<p>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。</p>	a・b・c
<p>＜コメント＞ 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。 また、感染症の時期には、利用者に対しても「お便り」や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	<p>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。</p>	a・b・c
<p>＜コメント＞ 「危機管理マニュアル」に、火災、地震、風水害、不審者についてのマニュアルが整備されており、毎月、いずれかの訓練が実施されています。 また、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されています。 今後は、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」を定め、必要な対策・訓練等の実施に期待します。</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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>処遇会議は、利用者個々に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、職員に配布しています。</p> <p>また、「業務マニュアル」を題材としたミーティング等も実施されています。</p>		
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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>標準的支援の実施方法についての見直しは、年2回定期的に行われているほか、必要に応じて随時職員間で話し合う機会が確保されています。</p> <p>また、福祉事務所等の意見に基づき、職員は自立支援に関して共通認識をもって取り組んでいるほか、母親と子どもの意見も反映しながら支援方法の見直しを図っています。</p>		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより自立支援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自立支援計画を適切に策定している。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>アセスメントについては、手法や把握すべき内容について「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。</p> <p>また、母子の同意を得て、措置機関の職員を交えてケース検討会議を行い、所定のアセスメント様式に基づき適切に策定されています。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画は、入所後一月以内に作成され、その後、六月ごとに評価・見直しが行われています。</p> <p>また、就労支援、生活支援、養育・保育支援等についても措置機関等と連携し、適切に評価・見直しを実施しています。</p>		
Ⅲ-2-(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 母親と子どもに関する支援の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。	㉑・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。</p> <p>また、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>記録の書き方については、定型文の活用や職員間のOJTにより、適切に行われています。</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。	㉑・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程に定められています。</p> <p>また、記録管理の責任者も設置され、適切に行われています。</p>		

内容評価基準（27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 母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

		第三者評価結果
A-1-(1) 母親と子どもの権利擁護		
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。	㉠・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。 コロナ禍のため感染防止対策を講じつつ、定期的を開催する寮会で母子の意見を聴くとともに、意見箱の設置、月一回の個別面談の実施等、母親と子ども、それぞれの意見を聞く体制により権利擁護に関する取組が徹底されています。</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。 また、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。 また、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。 なお、職員が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 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>月に一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。	㉠・b・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。 行事は、子どもの意見やアイデアを取り入れた企画を検討し、開催されています。 母親の施設内の自治活動には、コロナ禍ということもあり活発な活動はできていませんが、コロナ収束後には母親と子どもが中心とした自治活動等ができる体制があります。</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、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	㉑・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。また、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。さらに、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、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	㉑・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。現在は、コロナ禍により自粛されていますが、年二回、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。また、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るなどの体制が整えられています。</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。	㉑・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「すみれ便り」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。	㉑・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」の「アセスメントの実施と自立支援計画の策定について」に明示することとされており、個別のアセスメントと計画が策定されています。また、専門職として「母子支援員」「少年指導員」が配置され、必要に応じて法的・公的手続きの支援を行っています。さらに、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もあります。</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。	㉑・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、母親が自ら話せる工夫をしています。また、市役所や学校・保育園等との連携により、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。	㉑・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、金銭管理が難しい家庭において、家計簿を一緒につけることで自立に向けた支援を行うなどの配慮を行っています。</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、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	㉓・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。</p> <p>また、母親の就業状況や求職手続き等に配慮した補完保育を行うなど、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。	㉓・b・c
<p><コメント></p> <p>対人関係のトラブルについては、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。</p> <p>また、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>施設の特性上やコロナ禍による自粛体制のため、積極的な交流は行われていませんが、町内会への加入を推奨し、寮内の行事で交流の機会を確保する等の体制はあります。</p>		
A-2-(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。	㉓・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。</p> <p>また、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。</p> <p>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。</p> <p>さらに、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 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。	㉓・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。</p> <p>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おります。</p> <p>コロナ収束後は、学習指導や遊び相手、生活に関わる支援等のボランティアの受入れについてマニュアル整備されていることから、その取組に期待されます。</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、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・㉓・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の機会が確保され、担当職員との交流により、自己肯定感が持てるよう支援が行われています。</p> <p>コロナ収束後は、受入れ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よ</p>		

うな支援を行うことや、関係機関の心理士によるプログラム構築に期待します。		
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。	a・b・㉔
<p><コメント></p> <p>性に関する学習会などは、以前は対象児がいなかったことと、各家庭の環境が違うことから行われていませんでしたが、現在は、対象児童が多くなってきていることから、支援の必要性を感じられています。</p> <p>ポスター掲示、入居時の子どものしおりに掲載する等、できることから行ってみたい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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>原則、夜間の受入れ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。</p> <p>また、「危機管理マニュアル」「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。	㉑・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。</p> <p>また、必要に応じて、法テラスの紹介や支援が必要な母親への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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>臨床心理士との面談の機会が確保され、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>また、毎月の面談の際に、将来についての相談についても支援を行っています。</p> <p>必要に応じて「青森市DV相談支援センター」や民間のDV被害者支援団体等と連携し、支援をしています。</p>		
A-2-(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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>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や相談、子どもとの交流等、必要に応じて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>		
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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>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」と支援体制が整備され、職員に周知されています。</p>		
A-2-(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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>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。</p>		

<p>また、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。</p> <p>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。</p> <p>家族間の悩みごとについても、担当職員以外でも、母親・子どもそれぞれ意見を聞き取り、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>		
<p>A⑳</p>	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>障がい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。</p> <p>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。</p> <p>現在、外国人や精神疾患対象者はいませんが、主治医や母親の相談等により、服薬の支援を必要とする場合には、対応できる体制にあります。</p>		
<p>A-2-(9) 就労支援</p>		
<p>A㉒</p>	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<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ています。</p> <p>また、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。</p> <p>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>		
<p>A㉓</p>	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<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。</p> <p>また、福祉的就労の事例はありませんが、見学に付添うなど、必要に応じて支援する体制が整備されています。</p>		
<p>A-2-(10) スーパービジョン体制</p>		
<p>A㉔</p>	<p>A-2-(10)-① スーパービジョン体制を確立し、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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p>基幹的職員が配置され、スーパービジョンが行われています。</p> <p>また、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>		