

第三者評価結果の公表事項（母子生活支援施設）

①第三者評価機関名

サード・アイ合同会社

②施設名等

名称： 札幌市しらぎく荘

種別： 母子生活支援施設

施設長氏名：

定員： 20世帯

所在地：

T E L：

③実施調査日

平成25年11月27日（水）～平成25年11月28日（木）

④総評

○特に評価が高い点

1. [就労支援への取り組み]

就労支援は、母親の就労意欲を向上させ、目標を明確にするために母親自らが作成するセルフプランを活用する仕組みをつくり、資格取得を促し、将来の目標を具体化できるように支援しています。母体である法人（札幌市母子寡婦福祉連合会）の就労支援センター事業を積極的に活用し、セミナーや就業支援講習でスキルアップを促しています。ハローワークの就業支援プログラムの紹介や、就職情報誌及びインターネットの活用等に加え、就労担当職員を配置して、母親の就労を積極的に支援しています。さらに、就労を支える養育支援として、補助保育、病児保育、通院介助、保育所の送迎と、母親が安心して就労できるように支援しています。また、就労の継続には、母親の就労状態を把握しつつ、欠勤時の声掛けや相談に応じ、場合によっては職場への同行支援を行っています。

2. 「自立に向けた施設運営の牽引」

札幌市しらぎく荘は、平成18年4月から札幌市から指定管理を受け、22年には2回目の指定管理継続となっています。この間、指定管理を受けた法人である札幌市母子寡婦福祉連合会は平成25年4月から社団法人から公益社団法人となりました。公立から民間運営へと大きく舵を切った母子生活支援施設としては、入退所者の促進が顕著にみられました。母子の自立支援へむけたリーダーシップは、施設運営の様々なところでみられます。

施設長は、区役所や乳児院等の関係機関との連絡調整や、遵守すべき法律の改正や社会の動向などの情報収集、様々な計画の作成や支援方法指導、各職員教育のスーパーバイズ等、施設運営管理全般において幅広いリーダーシップを発揮しています。職員それぞれの役割については、「しらぎく荘業務分掌」や「事業計画書」に分担と業務内容を明記しているとともに、年度初めの職員会議等の機会に周知されています。また、常日頃、施設長の役割についても説明しており、施設内における最終的な判断を行うことと、それに伴う責任があることを職員に伝えています。さらに、日々の業務では、母子との関わりや具体的な支援、事務処理等に関して、率先垂範することで、施設長としての役割を示すよう努めています。

自治会「母の会」でも、年間行事や自立の方向性といった母子の支援に直接関係する内容を説明して、母子生活支援施設の役割を伝えています。

○改善が求められる点

1. 「DV（ドメスティックバイオレンス）被害からの回避・回復のために」

緊急入所（措置）は実施し、広域での受け入れに関する申し送りや生活用品等の貸し出しを実施していますが、DV保護法に基づく一時保護委託入所及び自治体との契約に基づく緊急一時保護は実施していません。施設長は、保護を必要とする母親と子どもの緊急利用に関する必要性を認識しており、母子支援の拡充のためにも24時間体制とし、緊急一時保護施設とすることを将来的な目標としています。施設利用の母親からも、21時以降の夜間体制の強化と日・祭日の支援に対する要望があります。今後は、24時間体制を視野に入れたDV被害者への専門的支援を充実させるために、心理職員の積極活用を含めた職員に対する対応研修と、受け入れに対する仕組みの整備に期待します。

また、子どもに対する心理専門職員等による専門的なケアが実施されていません。子どもが虐待体験から回復するためにも、職員研修の充実とともに、子ども自身に対する学習の機会や、専門的な視点を入れた支援の実施に期待します。

2. 「退所後のアフターケアの必要性」

退所後に連絡をしてくる母親には、個別な対応を行っています。母子生活支援施設の役割として、母と子が退所後に安定して生活ができるような支援体制を組むことが求められています。退所後のアフターケアの必要性は、全国母子生活支援施設協議会 倫理綱領にも謳われています。施設のH25年事業計画にも支援実施として明文化されているため、今後は、具体的な仕組みを整備することに期待します。

3. 「標準的な実施方法を文書化する組織的な取り組み」

業務の標準化を図るため、「衛生管理規程」や「施設における感染症対策」等のマニュアルは整備されていますが、母親と子どもに対する支援方法は、文書化されていません。母親と子どもに対する支援を一定の水準以上に提供するために、様々な場面に応じた標準的な実施方法を定め、文書化することが求められています。これは、全ての母親と子どもに対する画一的な支援を目的とするものではなく、それぞれの母親と子どもの状態に応じる個別な対応は、あくまでも一定の水準を保った上で実施されることが必要だ、ということの意味しています。標準的な実施方法には、支援を実施するときの留意点や基本技術、さらにはプライバシーへの配慮、具体的な手順等が含まれ、職員が日常的に活用できるものです。標準的な実施方法を文書化することで、職員全体の支援が一層向上します。また、より実効性の高い標準的な実施方法とするためには、評価・見直し・改善も必要です。支援の実態にそぐわない部分の点検や見直しをするためには、母親と子どもの提案等も踏まえ、職員とともに整備していくことが重要です。特に、様々な事例やヒヤリハット等の集計結果を客観的な根拠として、マニュアル改訂に活かしていく流れが組織的に構築されることが望まれます。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

当施設は公設民営で札幌市から2回目の指定管理を受け、利用者の権利と尊厳を守り母と子の生活と自立の支援に努めてまいりました。今回、初めての第三者評価受審にあたり、2回の自己評価を行った結果、課題の多さに戸惑いましたが、現状を見ていただきご指摘を受けて改善していきたいと考えました。

ご指摘をいただきましたDV被害者への専門的支援を充実させるため職員の対応研修及び受け入れに対する仕組みの整備を行っていききたいと思えます。

また、母親と子どもに対する支援は充実していると考えていたのですが、様々な場面に応じた標準的な実施方法が文書化されていませんでした。

日々の業務の中で標準的な文書化はなかなか大変な作業ですが、職員全体の支援の質の向上のために評価・見直し・改善等を含めて行ってまいりたいと思えます。最後に、受審をしていただきました評価委員の皆様のご指導・ご助言に感謝申し上げます。

⑥第三者評価結果

第三者評価結果（母子生活支援施設）

1 支援

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
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
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>・入所時には、施設長が母子の状況を把握した上で、施設の支援体制等の情報の提供をし、母子支援員が子どもの預かりに関する説明をしている。生活用品の貸し出しや、スムーズに子どもが保育所・学校へ入所・通学できるように支援している。関係機関と連携して必要に応じ情報提供をしている。また、母子と接する機会が多い早番遅番には、母子支援員を一定期間配置するなど、職員シフトにも留意している。休日や夜間でも相談できるように、職員の携帯電話が掲示されている。</p> <p>(改善が求められる点)</p> <p>・母子の現状チェックリストの活用や、母親と子どもそれぞれがセルフプランを作成して面談をすることで目標を把握している。資料を用いた説明や希望があれば関係機関への同行もしている。しかし、専門支援の根拠となる計画的なアセスメントの手順が不十分である。母親と子どもの長所を伸ばす視点も加えたアセスメントの手順を整備し、個別具体的なニーズに応じた専門的支援が計画的に行われることに期待したい。</p>	

(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
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。	a
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。	a
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、人と人との関係づくりについて支援している。	a
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

(特に評価が高い点)

・入所時の面談で生育歴等を聞き取り、個別に居室の掃除や金銭管理の支援、要望に応じて家事援助等を支援している。また、既往歴を確認して受診を促し、近隣の病院情報をファイル化している。
・母親の体調や就労状況に応じて病児保育や補助保育、通院援助、保育園の送迎等を実施している。特に児童に対しては施設内保育だけではなく学習教材を準備して一斉学習を実施している。

(改善が求められる点)

・母親の安定した対人関係のためには、母親の精神状態や場面に応じて、職員の気軽な声掛けや面談の機会を設け、母親がクールダウンできるよう意図的に工夫する等、配慮している。必要に応じて非常勤の心理職も面談に応じているが記録がなく、職員に伝達されていないことから、今後は情報共有を徹底して日々の支援に活用することに期待したい。
・日々の支援の中で、子どもが小学校入学以降の入浴は家族単位ですること等のルールを作り、職員は性に対する子どもの疑問や不安に応じているが、職員や子どもに対して学習会や研修会は実施していない。施設長は、性教育は学校の分野であるとの認識だが、DVや虐待等、子どもの抱える体験は重く、性教育は命の教育でもあることから、学校との連携を深めつつ、施設として子どもの性に対する一層の理解を促す取り組みに期待したい。

(5) DV被害からの回避・回復		第三者 評価結果
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
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。	b
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。	b
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
(特に評価が高い点)		
・子どもの権利ノートは、入所時に配布するだけでなく、年度初めに改めてノートを配布し施設長が子どもたちに説明を加えて理解を促している。必要に応じて関係機関との連携を図り対応している。		
(改善が求められる点)		
・緊急入所(措置)は実施し、広域での受け入れに関する申し送りや生活用品等の貸し出しを実施しているが、DV保護法に基づく一時保護委託入所及び自治体との契約に基づく緊急一時保護は実施していない。施設長は、保護を必要とする母親と子どもの緊急利用に関する必要性を認識しており、母子支援の拡充のためにも24時間体制とし、DVへの取り組みを強化して緊急一時保護施設とすることを将来的な目標としている。施設利用の母親からも、21時以降の夜間体制の強化と日・祭日の支援に対する要望があり、DVでの入所利用もある。今後は、24時間体制を視野に入れたDV被害者(親と子の両面)への専門的支援を充実させるために、心理職員の積極活用を含めた職員に対するDV対応研修と、受け入れに対する仕組みの整備に期待したい。 ・子どもに対する心理専門職員等による専門的なケアは実施していない。子どもが虐待体験から回復するためにも、職員研修の充実とともに専門的な視点を入れた支援の実施に期待したい。		

<p>(7) 家族関係への支援</p> <p>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。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>b</p>
<p>(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援</p> <p>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。</p>	<p>b</p>
<p>(改善を求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親には主に母子支援員が、日常生活の中で自然な形で声掛けをしたり、年2回の定期面談の中で施設長が面談をして相談に応じている。子どもには、主に施設内外保育の中で少年指導員が聞き取っている。子どもの意向と母親の意向が異なる場合には、子ども自らが母親に意思を率直に伝えられるように側面から支援し、場合に応じて代弁をしている。今後は、母子間の意見の相違に対する積極的な調整や、父親を含む親族との関係調整を実施していくことに期待したい。 ・服薬管理が必要な場合には支援している。発達障害と診断された子どもには施設長を中心にして対応に留意し、施設内保育の場面では、落ち着かせる工夫で配慮している。保育所・学校・他機関との連携は施設長が必要に応じて行っている。今後は、関係機関や心理職からの精神疾患や障がいに関する情報を職員研修に活かし、全職員で共通の認識を持つことで、日々の支援に結びつくことに期待したい。 	
<p>(9) 主体性を尊重した日常生活</p> <p>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。</p>	<p>第三者評価結果</p> <p>b</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>(10) 就労支援</p>	
<p>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>a</p>
<p>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>a</p>
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間行事予定はほぼ決まっているが、行事プログラムは母の会に提示し意向の確認をして行事内容に反映させている。母の会を通して、役割を担い自信に繋がるように働きかけ、自主的に行事に参画できるよう促している。また、子ども会はないが、行事のたびに子どもが企画に参画し、計画・実施している。 ・就労支援は、母親の就労意欲を向上させ、目標を明確にするために母親自らが作成するセルフプランを活用する仕組みをつくり、資格取得を促し、将来の希望を具体化できるように支援している。母体である法人（札幌市母子寡婦福祉連合会）の就労支援センター事業を積極活用し、セミナーや就業支援講習で、スキルアップを促している。ハローワークの就業支援プログラムの紹介、就職情報誌やインターネットの活用等に加え、就労担当職員を配置して、母親の就労を積極的に支援している。養育支援として、補助保育、病児保育、通院援助、保育所の送迎と、母親が安心して就労できるように支援している。また、就労の継続には、母親の就労状態を把握しつつ、声掛けや相談に応じ、場合によっては職場への同行支援の申し出を行っている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・セルフプランとして目標を立てる仕組みをつくり、それに基づいて支援している。今後は、日常生活支援の中に、自尊心や自己肯定感が高まるような支援を具体化して、エンパワメントに繋げる仕組みに期待したい。 	

(11) 支援の継続性とアフターケア	第三者 評価結果
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
<p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対外的な窓口は施設長が担っている。個別なケースごとに行政とも連携して進めているが、施設間の移動を想定していないこともあり、引継ぎや申し送りの手順、変更による受け入れ等の手順・書式は定められていない。乳児院との協力体制の必要性も現実化していることから手順・書式等を明文化することに期待したい。 ・退所後に連絡をしてくる母親には個別な対応をしている。施設は、母と子が退所後に安定して生活ができるように支援体制を組むことが求められている。退所後のアフターケアは、全国母子生活支援施設・倫理綱領に謳われている。施設のH25年事業計画にも支援実施として明文化されているため、今後の整備に期待したい。 	

2 自立支援計画、記録

(1) アセスメントの実施と自立支援計画の策定	第三者 評価結果
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、定期的実施状況の振り返りや評価と計画の見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。	b
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。	b
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。	a
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌及び学童日誌にすべての情報を記入する仕組みとなっており、職員間での引継ぎの漏れを防いで情報の流れが明確になっている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報管理規定には、廃棄期限の明記がないため、早急に明記することに期待したい。また、パソコン使用のパスワードの設定や、職員各自が記録をUSB使用としていることから安全管理規定を整備することが望ましい。 ・入所時には、行政と連携して作成した母子の現状チェックリストを活用し面談をした上で母子の状況把握をしているが、アセスメントの決められた様式はない。アセスメントは自立支援計画に反映させるために、母親と子どもの長所を伸ばす視点も加えて、個別具体的なニーズを明らかにするものであり、定期的な見直しの時期も含めた手順が計画的に実施されることが望ましい。 ・自立支援計画は、母親と子どもそれぞれに作成されている。自立支援計画はそれぞれセルフプランを基に面談をして作成されていることから支援目標は共有化されている。今後は、母親と子どもの長所を伸ばす視点を加えて、課題をより具体化することで達成時期や方法を明確にし、合意と納得を得ることに期待したい。また、計画の評価見直しは職員との協議の上実施し、定期的な見直しに留まらず必要に応じて緊急の見直しにも対応することが望ましい。 	

3 権利擁護

		第三者 評価結果
(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	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。	b
	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、日々の支援において実践している。	b
	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。	b
	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。	b
	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。	b
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの権利ノートは、入所時に配布するだけでなく、毎年度初めに改めてノートを再配布し施設長が子どもたちに説明を加えて理解を促している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国母子生活支援施設・倫理綱領に基づいた基本姿勢が事業計画に明示され職員会議で施設長が理解を促している。今後は、支援の一層の充実を図るため、基本姿勢を個々の支援の標準的実施方法に反映させて明文化することに期待したい。 ・日々の支援の中でプライバシーに関する配慮は周知されているが、マニュアルはない。職員に一層の理解を促し支援の質を高めるためにも、職員全体的話し合いのもとマニュアルを作成することに期待したい。 ・アンケートや面談で把握した意向は、施設全体で共通の問題意識のもと分析・検討をする仕組みを作り、改善につなげることに期待したい。 ・支援内容に関する情報は、事前に母親と子どもの個々の理解度に合わせ、口頭や掲示だけでなく資料コピーを手渡す等、適切に提供し選択できるようにしている。今後は、情報提供の在り方に一層の工夫を加え、母親と子どもの意見調整に積極的に取り組むことに期待したい。 		
(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。	a
(4) 母親や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。	b

(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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所時には、施設長が『快適な生活を送るためのしおり』を使用して施設の支援体制等の情報の提供をしている。母子支援員は『保育のしおり』を使用して子どもの預かりに関する説明をし、一定期間、母子と接する機会が多い早番遅番のシフトに入って安心感を与えるようにしている。さらに、入所後も母の会を通じて全体説明を複数回行い、支援を利用する際にも個別な説明を加えて理解を促している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所にパンフレットを置き、行政担当者と情報を交換している。町内会を交えた夏祭りを開催して周辺地域に理解を促す取り組みを継続している。今後は、支援を必要としている母子や関係機関が、施設の支援情報を必要に応じて入手できることが望ましい。更に、養育力の低下やひとり親世帯の増加等、社会的な背景を踏まえて、施設の開かれた情報を提供をし、潜在的に利用可能性が高い母子や、関係機関に対して、母子生活支援施設としての機能・役割を積極的に伝えていくことに期待したい。 ・子ども自身が自分を守るための知識や具体的な方法を学習する機会を設け、子どもに対する虐待の早期発見につなげることに期待したい。 		

4 事故防止と安全対策

		第三者 評価結果
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
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。	b
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、要因分析と対応策の検討を行い、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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「衛生管理」「施設における感染症対策」「火気点検チェック表」等のマニュアルが整備されている。また地震や火災、災害等への対応として母の会と連携の上自衛消防組織を組織し、毎月自衛消防訓練が実施されている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラを複数、設置している。夜間・休日の緊急時には、警備会社の他、連絡網で職員へ連絡できるようになっている。今後は、安全を脅かす事例やヒヤリハットの事例の収集などを行い、予防的な視点を築く体制を期待する。 		

5 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関との連携	第三者 評価結果
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。	b
(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。	a
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。	b
(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。	b
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。	c
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長が中心となって、関係機関との連携を随時している。また、施設自体が町内会に所属し、役員を担い町内会の清掃や行事・会議等に輪番で母親が参加できるように支援している。さらに、施設主催の夏祭りでは地域の子ども達との交流や、町内会役員や民生児童委員等との交流が出来るような仕組みが工夫されている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長がセミナー講師やシンポジストとして啓発活動をおこなったり、利用している子どもが連れてきた友達等への学習支援等を一部実施しているが、受動的な支援の範囲内となっている。今後、地域におけるニーズ発掘や具体的な施設機能が可能な範囲で、還元されることを期待する。 	

6 職員の資質向上

		第三者 評価結果
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。	a
②	職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a
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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中長期計画書」「管理業務計画書」「研修計画書」において、職員に対する研修の方針や計画が位置づけられ、外部研修への派遣や施設内での内部報告勉強会が開催されている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長によるスーパービジョンの実施がなされているが、基幹職員の不在など組織としてのスーパービジョン体制の整備にまで至っていない。また、職員一人ひとりの課題の克服を目的とした継続的な職員研修体制が構築されていない。今後、組織としてのスーパービジョン体制や個別の職員研修計画の実施がなされることを期待する。 		

7 施設運営

		第三者 評価結果
(1)	運営理念、基本方針の確立と周知	
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
(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。	b
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。	a
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。	b
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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長が運営理念・基本方針・中・長期計画が策定し、かつ支援の基本となる5つの基本方針を中心にその内容を年度始まりの職員会議やOJTにより周知している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画等の作成とその評価・見直しについて、組織的に職員参加型で作成されることが望まれる。また、理念・基本方針・事業計画が母親や子どもでも理解できるような、わかりやすい伝達方法を、全職員で工夫されることを期待する。 		

(3) 施設長の責任とリーダーシップ	第三者 評価結果
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を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。	a
(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。	a
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。	a
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。	a
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「しらぎく荘業務分掌」により、施設長の責務が明確化されており、遵守すべき法律の改正や社会の動向などの情報収集、様々な計画の作成や支援方法指導、各職員教育におけるスーパーバイズ等、施設運営全般において幅広いリーダーシップが発揮されている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後は、現在施設長が発揮しているリーダーシップの内容や方法等が、文書化やマニュアル化されることにより、標準的で組織的な仕組みが構築されることを期待する。 	

(5) 人事管理の体制整備	第三者 評価結果
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。	c
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。	b
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中小企業共済センターによる福利・退職金共済制度に加入している。また健康ドック受診やインフルエンザの予防接種など健康面での支援も実施している。エプロンやウインドブレーカー、上靴等の支給も行われている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人事考課や、定期的に職員の意向等を汲取るといった仕組みの体制を整備されることを期待する。 	

(7) 標準的な実施方法の確立	第三者 評価結果
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。	c
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。	c
(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。	c
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長の強いリーダーシップにより、いち早く第三者評価を受けて母子支援の為の質向上を目指している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援や業務の標準的な実施方法の確立や評価・見直しによる継続的な取り組み体制が確立されるように、今後は、マニュアルの作成や継続的な評価・見直しによる質の向上が担保される組織づくりを期待する。 	