

第三者評価の公表事項

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会

②評価調査者研修修了番号

S2019007

17-10b

③施設名等

名 称：	秋田聖徳会若草ハイム
施設長氏名：	佐々木真理
定 員：	20世帯
所在地 (都道府県)：	秋田県
所在地 (市町村以下)：	秋田市川元小川町1番4号
T E L：	018-823-1208
U R L：	http://www.akita-shoutokukai.jp/wakakusa.html

【施設の概要】

開設年月日	昭和11年10月1日
経営法人・設置主体 (法人名等)：	社会福祉法人 秋田聖徳会
職員数 常勤職員：	13 名
職員数 非常勤職員：	2 名
有資格職員の名称 (ア)	保育士
上記有資格職員の人 数：	9 名
有資格職員の名称 (イ)	臨床心理士
上記有資格職員の人 数：	1 名
施設設備の概要(ア) 居室数：	20
施設設備の概要(イ) 設備等：	集会室、学習室、相談室他

④理念・基本方針

■理念■

聖徳太子の教えである「和」の精神を基盤とし、母と子の権利と尊厳を擁護する。

■基本方針■

- ・基本理念に基づき、信頼関係のある人間関係の下に安定した生活の場を提供し、就労・教育保育等の支援をするとともに地域との交流を積極的に進めるよう努める。
- ・地域のニーズに対して母子家庭等福祉サービスの推進を図る。

⑤施設の特徴的な取組

【トワイライトステイ】
小学生の子どもを持つ家庭で、仕事上の理由で帰宅が遅くなる場合や、休日出勤の場合、他に養育する人がいない場合に、子どもを預かる。保護者が仕事を終えて帰宅するまでの間、家庭的な雰囲気の中で学習や生活の援助を行っている。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	令和2年9月1日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和3年2月16日
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度

⑦総評

◆特に評価の高い点◆

・自己評価や第三者評価の評価結果に基づいて取り組むべき課題を明確にし、計画的に改善策を実施することによって、良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めている。この3年間では、母親と子どものプライバシー保護に配慮した支援、災害時における母親と子どもの安全確保のための取組み、母親と子どもの主体性を尊重した支援などが充実され、利用者が安心して自立できる支援体制を整えている。

◆改善を求められる点◆

・施設のある地域での福祉ニーズ等にもとづいて、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献しているが、例えばひとり親世帯の相談事業など施設が有するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組みの充実が望まれる。
・標準的な実施方法にもとづいて支援が実施されているかを確認する仕組みを構築し、定期的に実施方法の検証・見直しをすることが期待される。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

前回同様、受審後は課題の改善に努めサービスの質の向上に向けた取り組みを進めてきました。様々な取り組みの中から新たな課題に気づかされることも多く、職員一同共通の認識のもと、見直し改善を図っているところです。

今後、改善点につきましてはしっかりと話し合い、地域と結びつきの強い施設を目指し、実施しているサービスの振り返りについてもPDCAのサイクルで常に見直しを行い、さらなる向上に努めていきたいと思っております。

的確なご指摘と評価をいただきました事に感謝申し上げます。

⑨第三者評価結果（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

共通評価基準（45項目）

I 支援の基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者 評価結果
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>法人、施設の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、母親と子どもへの周知が図られている。</p> <p>理念・基本方針は「生活のガイドブック」に記載されており、施設が実施する支援の内容を読み取ることができる。職員に対しては職員会議で、母親と子どもにはわかりやすい資料により「定例会（母の会）」、「子ども会」で説明し、周知を図っている。また、共用部分（集会室・談話コーナー）への掲示やホームページに掲載され、いつでも内容を確認できるようにしている。</p>	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者 評価結果
① 2 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
<p>施設経営をとりまく環境と経営状況が把握されている。</p> <p>市の福祉計画などから地域の社会福祉事業全体の動向を把握している。また、定期的に経営状況の把握と分析が行われ、所内研修で取り上げている。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき経営課題を明確にし、具体的な取組みを進めている。</p> <p>経営環境や支援の内容等の現状分析にもとづき、経営状況や改善すべき課題について職員会議で職員に説明し、周知している。また、役員には法人理事会で説明し、共有されている。</p>	

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者 評価結果
① 4 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
<p>経営や支援に関する、中・長期の事業計画及び中・長期の収支計画を策定している。</p> <p>中期計画には、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な取組みを明記しており、実施状況を評価できる内容となっている。また、必要に応じて内容の見直しも行っている。</p>	
② 5 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
<p>単年度の計画は、中・長期計画を反映して具体的に策定されている。</p> <p>単年度事業計画は、中期計画を反映した具体的な内容となっている。また、単年度事業計画は実施状況の評価を行える内容となっている。</p>	
(2) 事業計画が適切に策定されている。	
① 6 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
<p>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。</p> <p>毎年2月に実施している事業計画の策定に当たっては、アンケートなどによって職員の意見を集約し、分析した結果を反映している。</p> <p>次年度の事業計画は、3月の職員会議で配布して説明し、職員に周知している。</p>	
② 7 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
<p>事業計画を母親と子どもに周知するとともに、内容の理解を促すための取組みを行っている。</p> <p>事業計画の主な内容は、年度初めに利用者に配布しているほか、毎月の「定例会（母の会）」や「子ども会」でもわかりやすく説明した印刷物を配布して周知している。</p> <p>子ども向けのもの、振り仮名を振るなどして理解しやすいように工夫している。</p>	

4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(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。	第三者 評価結果
① 8 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
<p>支援の質の向上に向けた取組みが組織的に行われ、機能している。</p> <p>日常的に、PDCAサイクルにもとづいて支援の質を向上させる取組みを組織的に行っている。また、12月に職員から意見を聞き、担当者がまとめたものを1月の職員会議で協議し、定期的に改善に取り組んでいる。</p> <p>評価基準に基づく自己評価を毎年行うとともに第三者評価を定期的に受審し、評価結果については職員会議で話し合い、支援の質の向上に結び付けている。</p>	
② 9 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
<p>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立て実施している。</p> <p>改善策や改善計画は文書化し、毎月の職員会議、所内研修で確認し、改善の取組みを計画的に行っている。</p>	

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。	第三者 評価結果
① 10 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
<p>施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。</p> <p>施設長の役割と責任については、「生活のガイドブック」に掲載して母親と職員に配布している。また、「定例会（母の会）」や職員会議で周知している。</p> <p>有事における施設長の役割と責任、不在時の権限委任については、「事業継続計画」や「危機管理マニュアル」に明文化されている。</p>	
② 11 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>施設長は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っているが、十分ではない。</p> <p>法人としてコンプライアンス規程や業務管理体制整備要綱を制定しており、利害関係者との適正な関係を保持している。また、行政からの通知文書や法人の幹部職員会議等で示された法令遵守にかかわる文書については、職員へも周知している。</p> <p>今後も、幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、職員に対して周知することが期待される。</p>	

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。	
① 12 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
<p>施設長は、支援の質の向上に意欲をもち、施設としての取組みに十分な指導力を発揮している。</p> <p>連絡会議やケース検討会に参加して支援の質に関する状況を把握し、改善のための具体的な取組みを指導している。</p> <p>職員の経験年数に応じた単年度の「個人研修計画」、3か年の「個人中・長期計画」を立て、職員の教育の充実を図っている。</p>	
② 13 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
<p>施設長は、経営の改善や業務の実効性を高める取組みに十分な指導力を発揮している。</p> <p>職員会議の場や個別面談で職員の意見を聞き、人事、労務に関する現状と課題について分析し、経営の改善等に指導力を発揮している。</p> <p>施設として取り組めるものは施設長判断で実施し、法人本部との調整が必要なものは協議して施設を運営している。</p>	

2 福祉人材の確保・育成

(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。	第三者 評価結果
① 14 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
<p>施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しており、それにもとづいた取組みが実施されている。</p> <p>必要な人材の確保は法人本部の役割となるが、人員体制に関する基本的な考えは持っている。これまでに個別対応職員や心理担当職員の配置に取り組み、人員体制の充実に努めている。</p> <p>職員の育成については、単年度の「個人研修計画」や3か年の「個人中・長期計画」によって取り組んでいる。</p>	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	a
<p>総合的な人事管理を実施している。</p> <p>施設の運営基本方針の中で、「期待する職員像」を明確にしている。</p> <p>法人の「就業規則」に人事基準が定められ、「職員人事考課実施要領」にもとづいて職務に関する成果等を評価している。</p>	

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

① 16 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

職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築され、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる。

有給休暇取得状況や時間外労働状況を確認し、就業状況を把握している。
職員との個別面談の機会を設けたり、コミュニケーションを取りやすいように机を配置し、相談しやすい環境を整えている。
また、ライフワークバランスに配慮した勤務シフトを作り、働きやすい環境を整えている。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。

a

職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が、適切に行われている。

施設の運営基本方針の中で、「期待する職員像」を明確にしている。
法人の「職員人事考課実施要領」に沿って職員一人ひとりの目標が設定され、個別面談によって達成度の確認を行っている。

② 18 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

施設として職員の教育・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。

施設の運営基本方針に「期待する職員像」を明示している。
職員の経験年数に応じた単年度の「個人研修計画」、3か年の「個人中・長期計画」を立て、研修が実施されている。
施設内研修については、研修内容の評価と見直しを行い、次の研修計画に反映している。

③ 19 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。

a

職員一人ひとりについて、教育・研修等の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。

職員の経験年数や習熟度に応じた階層別研修を受ける機会が確保されている。
今年度は新規採用者がおり、OJTの取組みを行っている。
職員の希望も聞き、必要な研修に参加できるようにしている。
また、施設長補佐がリーダーとなって、職員の専門性の向上に取り組んでいる。

(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。	
① 20 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。	a
<p>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、効果的なプログラムを用意する等、積極的な取組みを実施している。</p> <p>実習生の受入れに関するマニュアルが整備されており、実習生の研修・育成について基本的な姿勢を明確にしている。昨年度は19名の実習生を受け入れている。</p> <p>専門職種に配慮した実習プログラムも用意されており、実習生に対する教育は適切に行われている。</p> <p>指導者に対する研修については、指導経験者からのレクチャーとしている。</p>	

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者 評価結果
① 21 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	
<p>施設の事業や財務等に関する情報について、適切に公開している。</p> <p>法人のホームページで、法人の理念、施設の基本方針・事業計画・事業報告・財務状況等が公開されている。また、法人の広報誌にも掲載し、地域に対しても情報を発信している。</p> <p>第三者評価の受審結果、苦情相談の体制や苦情解決の結果も公開されている。</p>		
② 22 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	
<p>公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組みが行われているが、十分ではない。</p> <p>経営等に関するルールが明確にされ、経理規程等に定められている。また職員に対しては、職員会議で周知されている。</p> <p>内部監査は実施されているが、今後は外部の専門家による監査支援等を実施することが望まれる。</p>		

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者 評価結果
① 23 母親、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	
<p>母親、子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。</p> <p>各家庭が町内会に加入しており、町内会行事の「鹿嶋まつり」などや町内清掃などの奉仕活動にも参加し、地域との交流が根付いている。</p> <p>また、施設行事である「ふれあいまつり」や「みんなのひろば」にも地域の大人や子ども達を招いて交流している。</p> <p>子ども達の地域の友達が施設に遊びに来た時は、集会室で一緒に過ごすことができるような環境を整えている。</p>		

② 24 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
<p>ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。</p> <p>ボランティアの受入れに関するマニュアルが整備されている。 昨年度は、3名の学習ボランティアと施設行事の協力者を受け入れており、その際はボランティア保険に加入している。 また、支援団体の協力を得て、施設内で子ども食堂も実施している。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
① 25 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
<p>母親と子どもによりよい支援を実施するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われている。</p> <p>社会資源のリストを作成し、職員用の支援マニュアルに入れ込むことで職員間の共有化が図られている。 保育所、小学校、中学校との定期的な情報交換を行い、子どもの支援に取り組んでいる。 市内の母子生活支援施設協議会、県母子福祉協議会が主催する会議や、配偶者暴力支援ネットワーク会議に参加して関係機関との連携を図っている。また、個別のケース検討としては、市子育て支援センターや児童相談所と連携を図る体制をとっている。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
① 26 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
<p>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みを積極的に行っている。</p> <p>施設行事の「みんなのひろば」、地域福祉懇談会で地域住民との交流や情報交換を行っている。 また、施設行事の「ふれあいまつり」では、行事案内に施設事業の紹介を載せたり、来訪者にアンケートを実施して地域の福祉ニーズの把握に努めている。</p>	
② 27 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。	b
<p>把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。</p> <p>町内会行事の「鹿嶋まつり」では、施設備品の貸し出しや交流場所の提供をしている。 地域福祉懇談会で地域の民生委員や町内会役員と情報交換を行い、緊急時、災害時の施設の役割について理解を深めている。 また、施設行事の「みんなのひろば」では、地域のお年寄りの健康増進を図っているが、例えばひとり親世帯の相談事業など施設が有するノウハウや専門的な情報を地域に還元する取組みの充実が望まれる。</p>	

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。	第三者 評価結果
① 28 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
<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明示され、施設内で共通の理解をもつための取組みが行われている。</p> <p>母親と子どもの権利擁護については「生活のガイドブック」、職員用の支援マニュアルに明記され、職員が理解して実践するための取組をしている。 基本的人権への配慮については研修会を開催し、母親、子ども、職員が学んでいる。 毎月、職員会議で「倫理綱領」の読み合わせをし、職員としてのあるべき姿を確認している。</p>	
② 29 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。	a
<p>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、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が行われている。</p> <p>「プライバシー保護マニュアル」が整備され、職員研修で理解が図られている。 利用者に配布する「生活ガイドブック」にも明記され、子ども会では「子どもの権利ノート」の読み合わせをしている。 防犯カメラや玄関の管理、郵便受けの表示やブラインドなどで、プライバシーを守れるような設備の工夫をしている。</p>	
(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。	
① 30 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
<p>母親と子どもが支援を利用するために必要な情報を積極的に提供している。</p> <p>施設の紹介パンフレットは、写真を使用しわかりやすい内容にしている。 見学希望も受け入れており、子ども向けの資料にはふりがなをつけている。 入所予定の母親と子どもには、施設での支援内容を記した「生活のガイドブック」を利用し、ていねいな説明をしている。 また、「生活のガイドブック」は、適宜見直しをしている。</p>	

② 31 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
<p>支援の開始・過程において同意を得るにあたり、施設が定める様式にもとづき母親と子どもにわかりやすく説明を行っている。</p> <p>アセスメントと面接によって得られた情報を基に、施設が行う支援について母親と子どもがわかりやすいように説明し、同意を得ている。</p> <p>説明項目ごとに説明を受けたかを「入所時確認事項」にチェックしてもらい、署名した書面を受け取っている。</p> <p>意思決定が困難な母親と子どもに対しては、ケース会議で話し合いながら適切に対応するようにしている。</p>	
③ 32 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
<p>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ている。</p> <p>他の施設への移行等の際は、引継書等の書面による申し送りが適切に行われており、支援の継続性に配慮されている。</p> <p>退所後の支援については、退所者の意向を書面で確認し、希望があれば対応している。</p> <p>また、退所者には施設開放行事の案内をしているほか、訪問を希望している場合は訪問時の様子や相談内容を記録している。</p>	
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。	第三者 評価結果
① 33 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
<p>母親と子どもの満足を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。</p> <p>母親と子どもに年1回アンケートを実施し、満足に関する調査を行っている。その結果については、年度末の「定例会（母の会）」、「子ども会」で知らせている。</p> <p>このほか、意見箱や利用者から直接聞いた意見をまとめて分析・検討したしたものの中で、次年度の事業計画に反映できるものは取り入れている。</p>	
(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。	
① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
<p>苦情解決の仕組みが確立され母親と子ども等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。</p> <p>「苦情解決対応マニュアル」が整備され、母親と子どもに周知されている。</p> <p>記入用紙の準備、意見箱の設置場所、第三者委員についての掲示箇所などを工夫し、苦情を申し出しやすい環境としている。</p> <p>苦情内容に関する対応策や結果については、「定例会（母の会）」や「子ども会」でフィードバックしている。</p>	

② 35 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。	b
<p>母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを母親と子どもに伝えるための取組みが十分ではない。</p> <p>「生活のガイドブック」に相談や意見を述べる際の方法を説明しているほか、施設内にも掲示している。</p> <p>相談には相談室を利用しているが、使用中の時は保育室や宿直室などを利用することもあり、その際は、カーテンを引くなどプライバシーに配慮している。</p> <p>利用者へのアンケート結果では、「職員以外の外部の人に相談できることを知っている」と答えている母親の割合が3年前に比較して増加しているが、引き続き第三者委員の存在、役割等について利用者に周知することが期待される。</p>	
③ 36 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
<p>母親と子どもからの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。</p> <p>相談や意見に対してのマニュアルが整備されており、マニュアルに沿って受付の記録、報告の手順、検討等のサイクルで迅速に対応している。</p> <p>記録も所定の様式で残しており、後で内容が確認できるようになっている。</p>	
(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。	第三者 評価結果
① 37 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。	a
<p>リスクマネジメント体制を構築し、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が適切に行われている。</p> <p>全職員に配布、周知されている「危機管理マニュアル」には事故発生時における基本的な流れ（手順）、行方不明、事故発生時の対応について書かれている。</p> <p>「ヒヤリハット報告書」や「怪我事故状況記録」等の事例を収集・分析し、再発防止に努めている。</p> <p>危険物（包丁、カッター）の数のチェックや、子どもの遊具のチェックを年に3回実施している。誰でも入ることができる調理室には刃物は置かず、事務室で管理するなど、リスクマネジメント体制の構築に努めている。</p>	
② 38 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
<p>感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急を要する母親と子どもの安全確保について施設として体制を整備し、取組を行っている。</p> <p>全職員配布の「若草ハイム衛生管理マニュアル」に予防の必要性、予防体制、発生時の迅速な対応について記載している。発生時の関係機関への速やかな報告体制が明文化され、安全確保に努めている。保健所の研修に参加した職員が、所内研修を行なうなど安全確保に努めている。</p>	

③ 39 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
<p>地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、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> <p>「若草ハイム事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練を行っている。また、「危機管理マニュアル」には防災(火災、地震、水害等)対応体制、ハザードマップに基づく避難行動計画が定められている。</p> <p>備蓄については施設で各世帯分も用意しており、定期的に入れ替えをしている。</p> <p>施設からの一斉メールにより利用者の安否確認ができる仕組みになっている。</p>	

2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者 評価結果
① 40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されてい る。	b
<p>支援について、標準的な実施方法が文書化されているが、それに基づいた支援の実施が十分ではない。</p> <p>全職員に配布・周知されている「若草ハイム運営基本方針」に、施設における支援の標準的な実施方法、権利擁護やプライバシーの保護も明記されている。</p> <p>今後は、「若草ハイム運営基本方針」に基づいた支援が実施されているかを確認する仕組みづくりが望まれる。</p>	
② 41 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
<p>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ているが、検証・見直しが十分ではない。</p> <p>標準的な実施方法である「若草ハイム運営基本方針」は、毎年12月から1月にかけて職員間で見直しを実施している。</p> <p>今後は、検証・見直しに当たって、標準的な実施方法に基づいて実施されているかを確認した結果や、母親と子どもからの意見を反映することが期待される。</p>	
(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。	
① 42 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。	a
<p>母親と子ども一人ひとりの自立支援計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。</p> <p>自立支援計画策定マニュアルにより、アセスメントの手法が確立されている。母親が提出する「私のプラン」で評価、アセスメントができるようになっており、福祉事務所、施設との間で共有することの同意書も書面化されている。</p> <p>福祉事務所、所長、心理担当職員による面接は利用者の意向に合わせ日程調整を行う。</p> <p>自立支援計画は、面談で聞き取った内容を、そのまま自立支援計画に落とし込むことができるよう、様式を昨年度見直し、母親や子どもの意見が反映しやすい形式に整えられている。</p>	

② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
<p>自立支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施している。</p> <p>毎月の職員会議では、各担当から気になる案件の相談や計画通りの支援が行われているかを確認している。また、必要に応じて計画変更についても話し合う仕組みになっている。</p> <p>自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みは「自立支援計画策定マニュアル」の中に明記されている。計画変更のための面談は、母親と子どもにそれぞれに希望を聞き日程調整を行っている。</p>	
(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。	
① 44 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、職員間で共有化されている。	a
<p>母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。</p> <p>記録内容に差異が生じないように「令和2年度職員配布一覧」内に「日誌の書き方」として、記録の書き方が明記されている。ケース記録についてはパソコンに入力し、データや紙ベースのファイルによって職員間で共有することができるようになっている。データはUSBで金庫に保管している。</p> <p>先輩職員や施設長がアドバイスする機会がある。</p>	
② 45 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a
<p>母親と子どもに関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。</p> <p>個人情報保護に関しては全職員に配布・周知されている「若草ハイム運営基本方針」に明記されている他、法人の個人情報保護に関する方針にも利用目的、文書等管理要綱、個人情報取り扱い要綱等が明記されている。また、職員は採用時に誓約書を書いている。</p> <p>令和元年度には常務理事による個人情報に関する内部研修が行われた。</p> <p>利用者へは入所時に「生活のガイドブック」で説明し、それに対する同意書を取っており、「わたしのプラン」に記載された情報についても毎年度同意書をもっている。</p> <p>記録は永久保存となっている。</p>	

内容評価基準（27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

(1) 母親と子どもの権利擁護	第三者 評価結果
① A1 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
<p>母親と子どもの権利擁護に関する取組みが徹底されている。</p> <p>全職員配布の「若草ハイムマニュアル」内に権利擁護について明記されている。「秋田聖徳会若草ハイム運営基本方針」内に職員の心構え、個人情報保護、人権侵害と危機管理等が記載されている。</p> <p>入所時に利用者に渡される「生活のガイドブック」には権利擁護及び守秘義務についての記載があり、職員から一番大切なこととして説明されている。</p> <p>令和元年度はCAPあきたの保護者ワークショップを行い、今年度は子どもワークショップを行っている。</p> <p>職員対象の外部研修は、新型コロナ禍の中で県母子福祉協議会の分科会がようやく開始され、県の処遇改善研修も活用している。</p>	
(2) 権利侵害への対応	
① A2 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
<p>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。</p> <p>「秋田聖徳会母子支援施設運営規程」第19条及び、全職員配布の「若草ハイム運営基本方針」内に明記、周知、確認されている。職員会議で施設長が時代に合わせた話をしている。</p> <p>法人の就業規則に処分について規定されている。セクハラ関係研修があれば復命（回覧）している。</p>	
② A3 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
<p>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。</p> <p>2年程前から職員がCAP研修を受講し、昨年度は子どもに伝えるためにまず母親が受講し、今年度は子どもが受講している。</p> <p>職員は日頃から、母親の悩みに対して相談に乗ったり、状況に応じて保育を行うことで不適切な行為の予防に努めている。</p> <p>その時の母親の状況によって伝えることの難しさを感じることもあるが、時間をかけて傾聴に努め、職員間で情報共有しながら支援している。</p>	

③ A4 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。	a
<p>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。</p> <p>日頃から登下校時、出勤時に声掛けをしたり様子を見守ることで、不適切なかかわりの防止や早期発見に心がけており、職員間でも情報の共有ができています。</p> <p>GAPあきたの講習を活用し、知らない人からの暴力（誘拐）、知っている人からの暴力（性暴力）等の具体的な事例を基に、嫌なことを嫌と言ってよいことを学び、自分自身を守るための知識を得る機会になっている。</p> <p>以前から子ども会においては「子どもの権利ノート」の読み合わせを行っている。</p>	
(3) 思想や信教の自由の保障	
① A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
<p>母親や子どもの思想や信教の自由が保障されている。</p> <p>入所時に説明しながら配布している「生活のガイドブック」に信教の自由について記載している。あわせて、他の入所者や子どもを巻き込むことのないように伝えている。</p>	
(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮	
① A6 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
<p>母親や子どもが、自分達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）の推進に努め、施設における生活改善に取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>自主的な母の会は、平成7年頃まであったが、会費や活動（地域の廃品回収等）が、働きながら子育てしている母親には負担との声を受けて廃止となった。</p> <p>現在は定例会が母の会として、施設からの情報提供だけでなく、母親からの要望を受けたり、母親同士の話し合いをする場として機能している。</p> <p>慣例的に職員会議と定例会が同日なので、子ども会も同じ日にすることが多い。子ども会の進行は会長、副会長が行い、職員は補助的に会を進めている。記録は職員が行っているが、子ども達も自主的に「青むぎ子ども会」というノートを作っており、自習室に置かれ、子ども達で回覧している。</p> <p>今後母親たちも、自主的に生活改善・向上していく力を養えるよう支援していくことを期待します。</p>	
(5) 主体性を尊重した日常生活	
① A7 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
<p>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>「わたしのプラン」を毎年度書いてもらっており、利用者自身が課題を明確にできるように支援をしている。</p> <p>利用者自身の考えを尊重し、表出しやすいように自立支援計画の様式を工夫・変更し、主体性の尊重に努めている。</p>	

② A8 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>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計画・実施している。</p> <p>外出（親子遠足等）のお知らせは、土日勤務の母親も多いため、2～3カ月前にはするようにしている。「母の会（定例会）」や年1回の母親勉強会は、遅めの時間に行うなど仕事をしている母親も参加しやすいように設定している。</p> <p>母親勉強会の際には、母親と子どもの弁当を施設で準備し、幼児は職員が保育する等、参加しやすいよう工夫されている。内容は事前にアンケートを取るなど母親が希望して楽しめる内容としている。フラワーアレンジメントなどの制作系のものが人気だが、希望を聞くだけでなく、助産師からの話やCAPなど、人によって反応に差はあるものの、自立のために必要と考えられるものも提案している。</p>	

(6) 支援の継続性とアフターケア

① A9 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。	a
<p>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。</p> <p>アフターケアマニュアルを策定している。</p> <p>マニュアルに基づいた様式「退所後の支援方法についてのアンケート」には、退所後に希望する支援内容を記載している。</p> <p>「退所後の支援経過」欄には、細かな項目はなく、訪問や連絡があった時に記載するようになっている。</p> <p>「退所者・退所児童 訪問・相談記録」が別があり、子どもが遊びに来た時、町内で退所者に会った時などの些細な情報が記録されている。ケース毎のファイルとはなっていないが、時系列にまとめられ保管されている。</p>	

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
① A10 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>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。</p> <p>「わたしのプラン」で利用者自身が課題を明確にし、それを元に自立支援計画がたてられている。個別の課題に対して対応ができる支援計画になっている。計画策定には担当職員その他、心理担当職員、個別対応職員も参加し、専門的な支援を行っている。</p>	

(2) 入所初期の支援

①	A11 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
---	--	---

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。

「わたしのプラン・新入所者用」の様式があり、入所時の課題を明確にし、ニーズを把握できるようにになっている。また、必要になる手続きのリストも記載されており、母親自身が必要な手続きをチェックし、手続きが一人では難しい場合には必要に応じて、書類作成の支援、病院や法テラス等に同行支援をしている。

子どもの保育所・学校は母親と子どもの意向に沿って支援している。隣接する同法人の保育園利用を希望する場合には、空きが出るまで施設で保育して待つこともある。

また、入所後1ヶ月を目途に、生活全般の状況確認を行う仕組みがある。

緊急一時保護のための家具・家電が一式そろっている。居室の広さは全室同じで十分なスペースが確保され、浴室内、トイレには手すりが設置されている。車いす用トイレは1階にある。

(3) 母親への日常生活支援

①	A12 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
---	------------------------------------	---

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。

毎年、利用者に「わたしのプラン」を書いてもらうことで、生活状況把握と自立支援のための課題について施設との共有を図っている。そこから見えてきた課題に沿って金銭管理、清掃支援等を行っている。

母親自身が医療機関の受診に不安のある場合や、子どもの通院に手助けが必要な母親の場合は、受診や治療が安定するまで受診同行することもある。

②	A13 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
---	--	---

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。

子育てに行き詰まりを感じている母親から相談を受け対応することもあるが、様子が気になる母親には職員からやんわりと声をかけることもある。また、学校に行きたがらない子どもと一緒に学校まで行くこともある。母親と子どもの両方から話を聞いて調整することもある。必要に応じて母親の代わりに保育所へ迎えに行き、母親が帰るまで施設内で保育を行っている。

乳児や幼児を保育した時には、「連絡帳」でミルクや食事、排せつの様子などを伝えている。報告を通じて、離乳食のアドバイスなどの育児支援を行っている。

③ A14 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>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。</p> <p>心理担当職員が週3日、1時間の枠で心理療法を行っているが、時間を過ぎて対応することもある。</p> <p>母親同士のトラブルは目立ってはないが、子ども同士のトラブルや子どもに起因するトラブルはある。職員が間に入ってそれぞれの話を聞き、その内容については経緯を記録している。</p>	
(4) 子どもへの支援	
① A15 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。	a
<p>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。</p> <p>母親が仕事などで子どもを迎えに行けないときには、保育所へ職員が迎えに行き、母が帰るまで保育している。施設内での保育内容は「連絡帳」で知らせている。</p> <p>「生活のガイドブック」に基本的なルールとして「保育の申込は2日前に申込書を提出すること」となっているが、実際は緊急対応も多く、子どもの健やかな育ちのために、臨機応変に対応している。</p> <p>小学生、中高生ともに学習時間を設け、学習場所も整えている。中高生で自室での学習が難しい子どもには、集会室や学習室の使用時間を決めて許可している。</p>	
② A16 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
<p>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。</p> <p>高校卒業後に就職を考えている子どもには、施設としても社会生活を含めたアドバイスをしている。</p> <p>高校受験の際は経済的に難しい子どもが、各種制度の利用で塾に通ったケースもある。</p> <p>学習の時間は、平日、土日、長期休みごとに決められているが、中高生は小学生とは時間をずらし、学習室が利用できるようになっている。兄弟が多い等で居室での勉強が難しい場合にも配慮している。</p> <p>介護等体験実習を機会に、大学生が学習ボランティアとして協力してくれることもある。</p>	

<p>③ A17 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。</p>	<p>a</p>
<p>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。</p> <p>町内会行事の「鹿嶋まつり」や「納涼会」では、地区内に子どもが少ないこともあって、施設の子どもの頼りにされている。太鼓の練習等、祭りまでの準備にも参加し、地域の大人との交流機会になっている。施設の交流スペースの調理場を利用して、お祭りの反省会に、地域の人たちと一緒にカレーライスを作って食べるなど地域との関係づくりに努めている。</p> <p>学習ボランティアの大学生を行事に招待するなど、関わりの機会づくりを心がけている。今年度、子ども対象にCAP講習を行った。</p>	
<p>④ A18 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。</p>	<p>b</p>
<p>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が、十分ではない。</p> <p>生きる教育として、基本的な生活習慣（あいさつ、手洗い、季節に合った服装）について、子ども会で議題にして話し合っている。今年度はCAP講習のなかで、性暴力について触れてもらっており、思いやりの心を育むためにも講習を継続していく予定である。</p> <p>以前は保健師を招き、母子（小4以上）対象に研修を行ったこともあるが、母親の中にはつらい時期を思い出してしまったという声もあり、近年はできていない。</p> <p>今後は、母親の成育歴、生活歴などから受け入れられる限度に制限もあると思われるが、母親の理解を得たうえで子どもの学習会などを実施することが期待される。</p>	
<p>(5) DV被害からの回避・回復</p>	
<p>① A19 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。</p>	<p>a</p>
<p>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。</p> <p>「緊急対応マニュアル」に緊急一時保護の手順がある。緊急一時保護は何年かに1度の割合であるが、その後入所に繋がるケースは今までなかった。</p> <p>夜間は職員の宿直体制、侵入者を防ぐセキュリティを完備しており、女性相談所、福祉事務所とも連携を図りながら安全に避難できる体制をとっている。家具、ライフライン、食料の備蓄もある。</p>	
<p>② A20 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。</p>	<p>a</p>
<p>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。</p> <p>「わたしのプラン・新入所者用」には、離婚関係（安全確保・債務関係）、児童手当、福祉医療、健康保険、学校関係等のチェックリストがあり、必要に応じて法テラスに同行するなど安心して生活できるよう取り組んでいる。必要な場合はDV防止法に基づく支援措置も行っている。</p>	

③ A21 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
<p>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。</p> <p>利用者が希望すれば、予約により心理担当職員との面談ができる。相談時間を決めているが、時間をすぎても対応している。心理担当職員からの助言で専門機関へつなぐことがあり、希望すれば母子支援員が受診同行している。</p> <p>安心安定した生活のために、心理担当職員と母子支援員は情報共有し支援している。</p>	
(6) 子どもの虐待状況への対応	
① A22 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>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。</p> <p>配偶者暴力ネットワーク会議に参加したり、県の処遇改善研修で非行など関連のことを学ぶ機会がある。</p> <p>子どもが母親との関係に悩んでいるような時は、特に注意して声をかけ、自己肯定感を持てるような支援を心がけている。そのために、母親以外の親族の協力をお願いすることもある。</p> <p>一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを伝えたり、少年指導員から心理担当職員へ相談し、専門的見地から対応を検討することもある。</p>	
② A23 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>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。</p> <p>学校への見送り時に表情や態度を見て、普段と違うところがないか注意するなど、普段の観察が早期発見の取組みとなっている。</p> <p>子どもへのふるまいに不安を感じている母親から相談を受け、支援機関（児童相談所や市役所）に相談に行く手助けをしたこともある。福祉事務所や学校、保育所との情報交換や連携が図られている。</p>	
(7) 家族関係への支援	
① A24 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>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>母親や子どもからの家庭の悩みや相談を受け、職員間で共有できるよう記録を取っている。母子・少年担当職員の他に心理担当職員にも相談できる。また、母親と子どもの状況に応じて親族の支援（外泊等）を受けたこともある。</p>	

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

① A25 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

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。

障害や精神疾患による通院の同行、医療機関との連携や、必要に応じて一時的に服薬管理も行っている。障害や精神疾患がある利用者の各種手続き関係の支援を行っている。

母親の就労のために必要であれば、放課後デイサービスと施設での預かりを行っている。

一般就労が続かず、障害者職業センターに相談し、発達障害が判明した母親もいた。

(9) 就労支援

① A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。

a

母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。

毎年提出される「わたしのプラン」は、現在の仕事内容、取組み、今後の希望（転職等）を含め、仕事をして経済的に自立を目指す内容になっている。そのプランに基づいた支援計画が立てられている。

また、談話スペースにはハローワークの求職票を配架している。ハローワークの書類や履歴書の書き方などの相談に乗ったり、ハローワークへの同行支援、ひとり親就労・自立支援センターへの登録支援を行っている。パソコン、簿記、調理師などの講習に関する情報提供をしている。

② A27 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。

a

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

職場環境、人間関係に関する相談には主に母子支援員が対応するが、心理担当職員へも相談できる。必要があれば、職員が職場との関係調整を行うこともある。

転職を繰り返し、どうしても仕事が続かない母親がおり、障害者職業センターに相談したところ発達障害と判明し、就労継続支援事業所につながり就労継続できているケースがある。