

(様式第2号)

福祉サービス第三者評価結果報告書

1 評価機関

名称	一般社団法人 岡山県社会福祉士会 第三者評価委員会
所在地	岡山市北区石関町2-1 岡山県総合福祉会館6階
評価実施期間	平成26年8月8日 ~ 平成27年3月11日

2 事業者情報

【平成 27年 3 月 5 日現在】

事業所名称: (施設名)岡山市仁愛館	サービス種別:母子生活支援施設
管理者氏名:北村 克己	開設年月日:昭和23年8月1日
設置主体:岡山市	代表者 職・氏名:岡山市長 大森 雅夫
経営主体:岡山市	代表者 職・氏名:岡山市長 大森 雅夫
定員:20世帯	利用人数:8世帯17名
所在地: 非公表	
連絡先電話番号: 非公表	FAX番号: 非公表
ホームページアドレス: -	E-mail: -
サービス内容 (事業内容)	

配偶者のいない子女またはこれに準ずる事情にある子女及びその者の監護すべき児童を入所させて、これらの者を保護するとともに、自立の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援助を行う。

居室の概要

- ・6帖、3帖(4.5帖)の和室
- ・台所
- ・トイレ

居室以外の施設設備の概要

- ・事務室
- ・集会室
- ・学習室
- ・静養室
- ・浴室

職員の配置

職 種	人 数	職 種	人 数
館長	1		
母子支援員	1		
少年指導員	3		
心理士	1		

3 評価結果総評

◇特に評価の高い点

○調査時点では母子支援員が休職中のため、館長を中心に少年指導員が分担して業務を行っていました。人間的に厳しい状況ではありましたが、日々の支援の記録は細やかに記載しており、母子に対しては職員が一丸となり支援を行っていることが確認できます。

○施設は清潔が保たれ学習室には手作りのおもちゃがおいてあり温かい雰囲気を感じられます。また、安全面では緊急時マニュアルを配布しているほか、緊急通報装置を設置するなどの対策を講じています。

◇改善を求められる点

○母子支援員の休職によって、各業務を館長・少年指導員で分担して行っていますが、業務内容によっては身体的、精神的に負担が生じていると思われる。職員の配置等を検討するなどして負担の軽減が求められます。

○「基本方針」「運営理念」「処遇方針」の策定(明文化)を行い、職員に周知するとともにパンフレット等に掲載して入居母子にも周知することを望みます。

○支援方法や実習指導の方法について文書化されていないものが見受けられます。今後のよりよい支援を継続するためにも文書化されることを望みます。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価受審により今まで気がつかなかった改善すべき点が明らかになり、職員一同たいへん参考になりました。

基本方針等については、母親と子どもの権利擁護などを含めた新たなものを作成し、また、支援方法については、文書化することの必要性を踏まえ、出来るだけ早く明文化したいと思います。さらに、職員の支援力向上のために専門的な研修を受講できるよう研修計画を見直す予定です。

今後は、このたびの第三者評価結果の内容を十分に精査し、入居している母親と子どもに対し、どのような支援をおこなっていくのか幅広い視点をもって考えていきます。

評価細目の第三者評価結果(別紙)

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。	b
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、改善が求められる点）</p> <p><特に評価が高い点></p> <p>○入所時の不安定な状態に対し、施設長・職員が一丸となって心理面に配慮したコミュニケーションと取っている様子が日誌・記録から伺えます。日誌は細かく様子を書いていて状態がよくわかるようになっていきます。</p> <p>○緊急連絡先を提示し、いつでも連絡が取れるようになっていきます。また地域こども相談センターなど専門機関との密な連携により職員への支援および支援の専門性を補っています。</p> <p>○今年度から心理職を導入したことは不安を抱える母親と子どもの心理的ニーズへの対応として望ましいと考えます。</p> <p>○指導員に対して、コミュニケーションなどの研修体制があります。</p> <p>○居室は人数に対応しています。施設内の備品は原則2カ月間借用可能で家庭の状況によって期間を延長するなどの対応をしています。また、居室に必要な備品については給湯器を配備する予定であるなど側面からの支援が伺われます。</p> <p><改善が求められる点></p> <p>○今年度心理職を導入しましたが、慢性的な業務過多の状態であり指導員に負担がかかっているのではないかと考えられます。職員に対しての心理的負担の軽減を図ることが求められます。</p> <p>○入所時に配布する、わかりやすい施設紹介冊子を用意していますが、入所時は精神状態も不安であり、また、利用者によっては他のことに目をむける余裕がない場合もあるかと思われます。わかりやすい説明を繰り返し行うなどの配慮を期待します。</p> <p>○利用者の自立支援について、過去の利用者の支援事例をまとめるなどして差し支えない範囲で情報を提供するなどの工夫や、利用者にとってよりよい自立方法を関連機関と相談しながら共に考えていく方法もあります。</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。	c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

<特に評価の高い点>

○施設で安定して暮らすために、施設長の指揮のもと職員会議・支援会議などの話し合いをもち、常に支援について研鑽しています。支援については研修などの参考データをパソコンに保存し閲覧できるようにして、職員の共有化を図る仕組みを作っています。

○「なでしこ会」(母親の自治組織)や「なかよしタイム」(子どもの自治組織)などが様々な行事計画をたて、職員との交流を深めています。こうした場は母親の意見を聞く良い機会でもあり、不安を抱えている母親と子どもが社会参加をするきっかけを作っています。

○記録をきちんととっています。そこから顕在するニーズや潜在的ニーズを導き出し支援に活かしています。

○月1回、子どもと話す機会を設け子どもの意見を汲み取っています。行事について子どもが主体的に取り組んだものがあり、達成感や自己肯定感も生まれると思います。

<改善が求められる点>

○職員に対しては研修が確保されていますが、業務を行うためには発達課題への支援及び虐待対応などに関する知識と経験も必要です。関連機関との連携をより深めることで、職員が補えない部分に対してフォローできる専門的支援ができるかと思われますので、職員へのスーパービジョンを含め専門機関のさらなる活用を望みます。

○子どもへの性教育については、人間の尊厳や自己肯定感につながると思われますので、保健師へ依頼するなど専門家に協力してもらい、職員や母子に学習の機会を提供されることを望みます。

(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、改善が求められる点)

<特に評価が高い点>

○緊急通報装置として公用携帯を追加設置する予定です。また、施設外のカウンセリング機関など関連機関との連携の仕組みづくり等、DVに対する体制を整えています。

<改善が求められる点>

○DVや虐待の対応は専門領域になります。さんかく岡山(岡山市男女共同参画社会推進センター)や地域子ども相談センターなどの専門機関から母親や職員が研修する機会をつくり、自己肯定感につながる支援ができるよう、専門機関の活用を望みます。

○生きることへの希望や自己肯定感を育み、母親と子どもがかけがえのない大切な存在であることを知らせていくために、母親や子どもに対して子どもの権利条約の「生きる権利」「育つ権利」「参加する権利」等についてポスター提示やわかりやすく説明する機会(研修)を設けるなどの支援をすればよいのではないかと思います。

○24時間受け入れ体制の整備や夜間の安全管理の充実などが今後の課題と言えます。

(7) 家族関係への支援	第三者評価結果
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

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p><特に評価が高い点></p> <p>○支援に際して母親や子どもに対する傾聴に心がけています。また、施設内で支援が難しい場合は地域子ども相談センターの相談員に対応を相談しています。他機関との連携によって支援がうまく活用できています。</p> <p><改善が求められる点></p> <p>○職員は、母親と子どもに対してひたすら話を聞いていますが、相談支援に対して経験不足との利用者意見があります。地域子ども相談センターをうまく活用されていますが、母親と子どもにとってみじかな存在である職員に対する信頼も大きいと思われます。特別な配慮の必要な母親や子どもの支援については、職員の経験不足を補うため、専門的な研修参加また会議などに参加し、それを伝達して知識、技術の共有を図るなど、職員に対する支援も必要と思われます。さらに職員用にマニュアルがあれば良いのですが。</p>	

(9) 主体性を尊重した日常生活		第三者 評価結果
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
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
(10) 就労支援		
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
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。		c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p><特に評価の高い点></p> <p>○母親は「なでしこ会」、子どもは「なかよしタイム」と呼ばれる自治会に参加しており、職員の支援を受けながら、他者との交流や社会性を身につける機会を得ています。また「なでしこ会」では様々な情報を得る場や意見を聞く機会を設けています。</p> <p>○施設における行事計画は、日常的な母親や子どもとの交流の中で意見を取り入れながら、楽しく参加しやすいものを計画しています。また、実施後は行事計画に対する振り返りを行い、評価し記録しています。さらに、子どもが発信した事業計画を実現できるよう支援しています。</p> <p>○就労支援のための情報を親の会や個別に提供しています。母親が安心して働けるように夏休みなど学童保育を行ったり、勉強の支援をしています。</p> <p><改善が求められる点></p> <p>○職場環境の悩みなどを積極的に聞いていますが、職場への介入は行っていません。現状は母親の自主的行動に任せています。ひとり親家庭支援センターと連携して、今後、どのように就労支援をするかを検討してほしいと思います。</p> <p>○病児保育は行っていませんが、仮に今後それを行おうとする場合にはリスクもあります。そこで既に病児保育を実施している事業所の情報を調べ、どのような仕組みで病児保育を行っているのか、リスク管理の方法や医療機関との連携及び職員の体制などの情報を得て参考になるものを取り入れ、当施設にあった方法を検討されるようお勧めします。</p>		

(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。		a

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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p><特に評価が高い点></p> <p>○退所後の支援計画について、申し送りや引き継ぎはケース記録の中で繋げています。また、退所後の関係機関連携も取っています。</p> <p>○1年に1回は退所者の集まりを開催しているとのこと。また退所児童を招待したり、自主的に児童が遊びに来ることもあるとのこと。こうしたことから施設滞在中に良好な関係が構築されていると思われます。</p> <p>○他の社会的養護関係施設(1施設)との連携を図っているほか、中国ブロックの連絡会研修会に参加するなどしています。これらのことを通して支援に関わる情報を得ており、それが職員の研鑽になっていると思われます。</p> <p><改善が求められる点></p> <p>○提案事項として、退所後の関連機関との連携だけでなく、退所する母親と子どもに対してフォーマル(公的)・インフォーマル(非公的)な社会資源の情報の提供や、生活するための情報提供をされることを望みます。</p>	

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。	a
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。	a
③ 自立支援計画について、定期的な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。	a
(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。	a
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

<特に評価が高い点>

○自立支援会議など、各会議ごとに記録を整備しています。日誌ケース記録は細かく記述されていて様子がよく分かります。

○月1回、職員会議を行っています。そこでは日頃の母親と子どもとの交流の中で話し合ったことなどを評価し、支援に活かしています。

○支援計画は定期的に見直しており、また、利用者の状況によっては適宜会議を開き個別に計画を見直しています。さらに、母親に対しては支援計画に基づき、月1回の聞き取りや伝達、助言を行っています。

○支援に関する情報はパソコンや会議などで伝達しており支援の共有を図っています。

<改善が求められる点>

○支援計画について十分な説明を行っていますが利用者へは開示していません。その対応について検討されることを望みます。

○日誌などには詳細に様子が記入されていますが、様式を一定にしたり強調部分にマーカーをつけるなどすると共有を図りやすいと思います。

○各職種が各々に日誌ケース記録などへ記録しています。専門性を生かすために職種ごとの記録があればより支援に繋げやすいと思われます。

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。	a
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。	a
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。	c
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。	a
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。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

<特に評価が高い点>

- 処遇方針として、「母親の自立促進」と「児童の健全育成」が掲げられ、施設長により職員にも周知されています。
- 人権研修は職員全員が受講しています。その他、コミュニケーション研修、接遇研修等への職員参加も計画的に実施されています。
- 職員は生活場面の中で利用者の意見をくみ取り、職員会議で支援内容の検討を行っています。その上で、支援困難事例については、月1回の支援会議においてスーパーバイザー（市のこども福祉課・地域こども相談センター等関係機関所属）からアドバイスを受け、母親と子どもの支援に活かしています。
- 母親は「なでしこ会」、子どもは「なかよしタイム」という自治会に所属し、主体的に活動を行っており、職員のサポートを受けながら、集団生活のルールや社会性を身につける機会が設けられています。

<改善が求められる点>

- 公的な施設であり、市の方針による運営がなされていますが、母親と子どもの「権利と尊厳の擁護」「主体性の尊重」等を明示した施設独自の「基本方針」の明文化、「事業計画」の作成等が望まれます。○生活場面の中で、プライバシーに配慮した対応がなされていますが、さらに今後、プライバシーに対する職員の対応を標準化するためには、通信・面会や生活場面等についてプライバシー保護に関する職員の対応規定・手順書等を作成していくことが期待されます。

(3) 入所時の説明等	第三者 評価結果
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。	a
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。	a
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。	b
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。	c
(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。	b
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。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

<特に評価が高い点>

○入所時は「生活のしおり」を基に支援内容や生活の概要を丁寧に説明し、母親と子どもの不安を解消するように努め、事前の見学にも応じています。

○苦情解決については、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を決め迅速に対応する仕組みもできています。苦情受付については施設内に掲示され、意見箱が設置されています。

○母親の子どもに対する暴言や暴力を発見した時は、受容的・支持的なかかわりの中で、母親と子どもの状況に応じた解決に導くように努めています。また、職員による不適切なかかわりや権利侵害が無いように、職員会議、支援会議等で確認がなされています。

<改善が求められる点>

○苦情解決について、意見や苦情等を受けた後の「対応マニュアル」を整備することにより、今後の支援や施設運営の改善につなげていくことが期待されます。

○権利侵害への対応について、今後は、現在、実践している職員の母親と子どもへのかかわり方や対応内容の日常的な確認・点検及び職員の不適切なかかわりが発生した場合に対応するマニュアル等の整備が望まれます。

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。	b
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。	c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

<特に評価が高い点>

○事故防止と安全確保の対策として、組織的な対応ができるよう「職員緊急連絡先名簿」「緊急時対応マニュアル」を整備し、利用者に配布し周知しています。

○感染症のリスク・予防については、母親の自治組織「なでしこ会」において説明及び検討がなされています。

○「不審者対策」のビデオ等を使用し、子どもが犯罪や事故の被害から自らを守る方法を身につけられるよう支援しています。

<改善が望まれる点>

○緊急時や夜間については、居室から警察や警備会社へ緊急通報ができる等の工夫をすることで、さらに、母親と子どもに安心感をもたらすことができるのではないのでしょうか。

○各家庭において電灯等の入った非常用持ち出し袋を用意する等が加われば、さらに安全対策に繋がるのではないかと考えられます。

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。	a
(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。	c

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。	c
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。	c
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、改善が求められる点)</p> <p><特に評価が高い点> ○岡山市直営の施設であることから、市のこども福祉課、地域こども相談センター等関係機関との連携がとりやすく、支援会議やケース会議等で情報の共有や検討が実施されています。</p> <p><改善が求められる点> ○施設は、会社、工場、幼稚園などが隣接する地域に設置されており、地域の町内会活動自体も活発ではない様子でした。しかし、当施設は、地域全体で子どもたちを育てるという「保・幼・小・中連携」の実践が継続的に行われている中学校区（岡山県の『頑張る学校応援事業優良実践校』に選ばれています）内にあり、施設側から積極的にアプローチを行い、このネットワークに参加する等、地域の一員としての役割を果たせるような工夫が期待されます。</p> ○安全面への配慮から、施設内での講習会、研修会等の開催は困難に見受けられました。地域の公民館等の公共施設で、子育てへの相談・助言等や育児に関する、あるいは、生活に役立つ講演会等を実施することで、施設の専門性が発揮され、地域への貢献度が充実するのではないかと考えられました。		

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。	c
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p><特に評価が高い点> ○当施設は岡山市立施設であるため、職員は岡山市が行う職員研修に参加する機会があります。特に人権の研修には全職員が参加しています。</p> ○施設にスーパーバイザーを担う職員は配置されていませんが、毎月の職員会議には子ども福祉課職員や地域子ども相談センターの職員が出席しアドバイスを求める機会があります。また、同センターとは普段から連絡を密に取り合い相談を行える体制になっています。これは市立施設の強みだと言えます。 <p><改善が求められる点> ○当施設は、主管課である岡山市子ども福祉課の一事業という位置づけです。運営は課内の予算で行われていることから他団体が主催する研修への参加がなかなか難しい一面があるとお聞きしています。職員が研修に行けるよう柔軟な対応が出来るように主管課と協議してはいかがでしょうか。</p>		

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	第三者 評価結果
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。	c
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。	c
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。	b
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。	c
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。	c
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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>≪注記≫ この項目が全体的に低評価であるのは、当施設が公立施設であり民間施設とは体制面で大きな違いがあるためです。特に「中長期計画」について開示できるものは岡山っ子育成局子ども福祉課が策定した「心豊かな岡山っ子育成プラン（平成22年～平成26年）」内に記載されている事項のみであり、施設が独自に策定した具体計画はありません。また「事業計画」についても内部秘扱いになっており職員に対しても一部職員のみにはしか開示されていない状況にあるためです。</p> <p>＜特に評価が高い点＞ ○職員会議の場において事業内容について検討される場を設けており、各年度末には「重点項目」を挙げて次年度の運営に反映しています。</p> <p>＜改善が求められる点＞ ○「基本方針」「運営理念」について明文化しているものはあるが、必ずしも現状に則したものではないように見受けられます。主管課とも協議し、母親や子どもの権利擁護の視点を盛り込んだ「基本方針」「運営理念」の策定を望みます。また、策定した「基本方針」「運営理念」をパンフレット等に記載し、周知を図ることを併せて望みます。 ○中長期計画、事業計画については市が策定したもののみですが、施設独自の中長期計画を作成してはいかがでしょうか。</p>	
(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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
(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。	c

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。	b
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。	c

（特に評価が高い点、改善が求められる点）
 <特に評価が高い点>
 ○施設長は自らの役割や責務を明確にし文書化も図っています。また、母親と子どもの支援についても少年指導員と協力し母子指導員の役割も担いながら支援にあたるなどリーダーシップを発揮しています。

<改善が求められる点>
 ○訪問調査日現在では母子指導員の休職等によって慢性的な業務過多の状態が見受けられました。施設長をはじめ全職員で分担し支援や業務にあたっていました。心身ともに相当の負担があると推察します。職員の採用や人員の増員による負担軽減が望まれます。

《注記》
 (4)-③について当施設は岡山市立施設であり評価基準にある外部監査の実施は該当しないので0評価としています。

(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
---	---	---

（特に評価が高い点、改善が求められる点）
 <特に評価が高い点>
 ○平成26年度から非常勤の心理職を配置し、入所する母親に対しては精神面でのケア、職員へは母親とのかかわり方のアドバイスをしており、母親、職員の両方から心強い存在として頼りにされています。○職員は希望すればカウンセラーによるカウンセリングを受けられるように配慮しています。○現在、当施設では保育士実習、教職員免許状取得のための介護等体験の学生を受け入れています。実習指導については母子支援員が担当し、実習、体験等の実務については他職員が補佐する体制が出来ており、個々の学生の取得資格に合わせた実習、体験等が出来るように配慮しています。

<改善が求められる点>
 ○実習生の受け入れにあたっては過去の実績を参考にしながら指導に当たっているようですが、実習生受け入れマニュアルの作成や実習プログラムの文書化が望まれます。

《補記》
 (5)-②がC評価であるのは、人事考課を行っているのは正規職員（2名）のみであり、嘱託職員に対しては行っていないことによるものです。しかしながら、嘱託職員も年に一度は主管課長との面談があるとのことで、その機会をもって人事考課を行う機会とすることを検討してはいかがでしょうか。

(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。	b
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。	b
(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。	b
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p><特に評価が高い点> ○当施設では、平成24年度から自己評価を実施しています。また、その結果は職員会議等で全職員によって分析し課題の共有化を図っています。 ○毎年度当初には主管課と協議し「重点項目」を挙げ当該年度の運営にあたっています。</p> <p><改善が求められる点> ○支援にあたっては職員全員が共通認識のもと一定の支援を行っていますが、支援方法について文書化を行っていません。よりよい支援を継続するためにも支援方法、内容について文書化することを望みます。</p>	