

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

熊本県社会福祉士会 福祉サービス第三者評価事業

②施設名等

名称： はばたきホーム

種別： 母子生活支援施設

施設長氏名： 嶋村 聖子

定員： 20世帯

所在地：

TEL： 096-352-3095

③実施調査日

平成26年12月26日（金）～平成27年3月31日（火）

④総評

◇特に評価が高い点

○閑静な住宅地で今年度の新築されたホームの中で、職員と母親と子どものアットホームな関係のもと良好な支援が行われています。施設見学時から丁寧な説明が行われ、入所時には「施設見学よりアフターケア」までを冊子にした支援マニュアルが配布され、利用者と施設が共通認識のもとでの支援が行われています。

○福祉事務所等の関係機関との積極的な連携が実践されています。福祉事務所とは定例ケース会議の他、随時、密な協議を実施しています。また、施設長は要保護児童対策地域協議会や配偶者暴力対策地域協議会の委員、校区社会福祉協議会の評議員等を務めており、児童相談所や婦人相談所（配偶者暴力相談支援センター）等の関係機関との連携も図られています。

○地域との交流が実践されています。子どもと母親が職員とともに地域の清掃や祭り等の行事に参加したりし、地域との交流が図られています。また、毎年、施設で感謝祭を開催し、多くの地域住民に各種イベントにも参加して貰い、施設と地域住民と利用者との交流を図り、施設に対する理解を深めて貰うとともに、施設の地域開放にも努めています。

○相談しやすい雰囲気や環境作りに努めています。子どもが突然発熱したので氷と氷枕を貸して欲しい、と夜間に申し出があるなど、実際に職員に相談や話し易い雰囲気であるということがうかがえます。

○母親へは自立支援計画の文章をより分かり易くした「わたしの計画」というものを作り、説明を加え合意と納得をしてもらっています。外国籍の母親で日本語がうまく伝わらない方は、ローマ字で記入したり、母国語を話せる方に通訳を依頼し納得して貰ったうえで支援計画を策定する等の配慮がなされています。

○進学や就職など母親や子どもの意向を尊重した支援が行われています。修学費用の負担軽減のためにJX-ENEOS（奨学金）、鯉淵記念母子福祉助成事業（進学や母の資格取得のため）、未来のつばさ財団（就職する子どもも可）、母子福祉資金貸付等の様々な情報提供を積極的にされています。

○行事は1年に1回アンケートを取り、母親や子どもの意見を反映して計画・実施されています。海水浴は海に行った経験がない子が多かったため喜んでもらえたということです。

◇改善が求められる点

○中・長期計画の策定が望まれます。社会的養護の更なる充実や新しい地域ニーズに基づく新たな社会的養護の支援の実施ということも含めた将来像や目標（ビジョン）を明確にし、その将来像や目標（ビジョン）を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する中・長期的な視点に基づいた事業計画の策定が望まれます。

○地域の福祉ニーズの把握とそれに対する取り組みが望まれます。ニーズの把握については、市町村、民生児童委員会、自治会、校区社会福祉協議会等の会合の際に意見を聴取したり、施設主催の祭等のイベント時にアンケートを徴する等により新たな福祉ニーズを把握し対応することが望まれます。

○自己評価については実施されていますが十分とは言えません。職員個々の自己評価結果の集計や分析が行われていません。今後は自己評価の実施方法の検討や自己評価・第三者評価の結果について、担当者を中心に全職員が共通認識を持てる場を設け、どのような見直しを進めていくのか、課題の改善策や改善実施計画を策定し、さらにサービスの質の向上に向けた取り組みを強化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

今回、初めて第三者評価を受審させていただきました。
評価機関の方には、細やかな評価と丁寧なご説明をいただき、心より感謝申し上げます。

施設の全面改築工事の遅れにより、引っ越しや片付けで、慌ただしい日々での受審となりましたので、現況をそのまま評価して頂くことになりました。職員もかなり緊張しておりましたが、予想以上に高い評価を頂いたことは、私たちの大きな励みとなりました。

特に支援の10項目及び自立支援計画、権利擁護、関係機関との連携への評価が高かったことは、日々、母子に寄り添い、母子の気持ちを受け止め、丁寧な関わりを心がけ、必要な支援を提供させて頂いている私たちにとって、この上ない喜びとなりました。

今後、助言を頂いた課題につきましては、皆で協議をして、改善できる項目については、計画を立てて取り組んで参りたいと考えております。

尚、評価項目の内容については、今後、検討が必要とされるのではないかと感じております。

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。	a
(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>○母親と子どもとそれぞれの個別の課題に対応し、専門的な支援が行われています。支援計画を立てる際は、入所時から母子支援員が母親、少年指導員が子どもへとそれぞれ面談を行い、課題を一つずつ着実にクリアできるように目標を立てています。</p> <p>○安心した生活を送ることができるよう福祉事務所をはじめ、保育所や学校とも連携がとられています。手続きが必要な場合は、書類を取り寄せて説明をしたり、必要に応じて職員が関係機関等への同行や代弁を行い生活の安定に努めています。</p> <p>○必要な生活用具や家財道具の貸し出しを行っています。家財の不足が生じた場合も予算に組み込んであるためすぐに購入できるような体制がとっております。</p> <p>○入所直後は職員からの笑顔での挨拶や声かけが行われ、相談しやすい雰囲気や環境作りをし、十分なコミュニケーションに心掛けています。職員は365日出勤しています。休日や夜間も20時または21時までには母子支援員が勤務しており、いつでも相談できるような体制がとられています。</p> <p>○完全なバリアフリーではありませんが、居室までの移動にはエレベーターの設置がなされています。車椅子を必要とする利用者さんが入所してきた場合はできる限りの対応をしていきたいとの事です。</p> <p>○夜間、子どもが突然発熱したので氷と氷枕を貸して欲しい、と申し出があるなど、実際に職員に相談・話しやすい雰囲気であるということが伺えます。</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。	b
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。	a
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
<p>（特に評価が高い点、改善が求められる点）</p> <p>○福祉事務所からの情報をもとに適切なアセスメントがなされています。経験に乏しい母親へは料理のレシピや離乳食の作り方を教えるなどの支援が行われています。しかし、母親の好みの物の作り方を教えているということで栄養管理までは至っていません。地域交流ホールには調理ができるような設備も整えてありますので、料理教室を開き活用していただけることを期待します。掃除が苦手な方へは必要とする掃除用具の購入を勧めたり、一緒に行うなどされています。</p> <p>○適切な医療の受診を勧めています。一年に2回、当施設の嘱託医による定期健診を受けるようになっており、結果によっては受診を勧めています。子どもの予防接種状況も把握し、計画を立てて受けてもらうよう支援されています。</p> <p>○退所後も安心して暮らしていただけるよう金銭管理についての支援がなされています。入所して一年間は家計簿を記帳して貰い、毎月、使い方について話し合いがもたれています。退所時にはお金が必要という話もし、計画的に貯金をするよう話をするだけでなく母親と確認しながら行われています。</p> <p>○母親の状況に応じて買い物代行、預りや送迎代行、食事の準備や子どもの入浴等、子どもと適切な関わりができるよう支援されています。日祝日の保育や夜間通院時の保育も行われています。母親のレスパイトのためのリフレッシュ保育が一年に1回あります。母の日とあとの1回は母親のリフレッシュが目的なので理由は問わないものと、「はばたきホームでの生活について」の中で明示され、その冊子の中に券が添付してあり、好きな日にリフレッシュ保育券を使うことができるようになっていきます。</p> <p>○性教育に関しての職員間での学習会は十分とはいえないようです。子どもから質問があれば答えるようにしていることとです。今後は、職員や子どもに対して必要に応じて外部講師を招くなどして、性教育の在り方についての学習会などの実施が望まれます。</p>	

(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。	a
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
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。	a
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。	a
(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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○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がとられています。施設内には防犯カメラが設置され、事務室と宿直室で映像の確認ができるようになっています。非常用通報装置が設置され、警備会社との契約もされており、何か起きた場合はすぐ駆けつけてもらうようになっています。「緊急管理マニュアル」も整備されています。市役所等での手続き等は職員が代行したり、郵便物も市内で投函しないような配慮がされています。</p> <p>○被虐待児に関しては遊びの中で個別にかかわり、自分の気持ちを話せるような時間を作っています。子ども達は、小グループのグループ活動を行い、その中で自分のやりたいこと、行きたいところへ参加しています。意見箱を設置し、匿名でも記名でもよいことを入所の時に説明しています。</p> <p>○子ども達はCAPの研修を毎年受けています。低学年でも最低1年に2回は受けています。職員に関しては、「子ども虐待入門編」の研修に参加したことが研修報告で確認されました。研修報告を職員会議で行うという事でしたが、今後さらに被虐待児に対する支援の専門性を高めるためにも研修について考える必要があると思われまます。</p>	

(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。	b
(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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○家族関係の悩みや不安に対して相談や支援が行われています。口下手で話に行き違いがあったり、外国人の母親のため言葉が通じなかったりとケースは様々ですが、職員が代弁して問題が解決に向かうよう支援が行われています。きょうだいで別に暮らしているケースの場合は、施設のアドバイスのもと、措置先の児童福祉施設と連携をとり手紙のやり取りを行うなど、手順を踏まえて無理なく接していけるように関係調整が行われています。</p> <p>○産婦で子育てと就労の両立が難しい母親へは、本人の同意を得て就労先へ勤務時間の短縮をお願いするなど交渉をされたこともあるそうです。福祉就労の場合も、支援計画を立てる際、見学や電話をするなど関係機関との連携がとられています。</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。	a
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。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

○母親や子どもの主体性を尊重した支援が行われています。職員は母親が自分に自信が持てるような声掛けを行い、自己肯定感を高めるよう心掛けています。また母親や子どもの意思を尊重する姿勢もうかがうことができます。母親と施設との目標が必ずしも一致しない場合もあるので、その際はまず母親の意思を受け入れ、「～しませんか？」と目標を達成するために必要なことを提示し、わかりやすく伝えて支援されています。

○施設での生活を楽しむことができるような行事が実施されています。毎年、母親に行事のアンケートを取り、母親と子どもの希望をできるだけ反映するような仕組みが確立しています。母親向けのプログラムでは、温泉やヨガ、フラワーアレンジメント、アロマ講座を取り入れたということです。子ども達は、魚釣りやスポーツ観戦、スケート等を経験しています。また季節の行事やキャンプ、1泊で海水浴に行く等様々な経験ができるよう計画、実施されています。行事後はその日のうちに全職員参加の反省会を行い記録に残し、次年度の計画に活かされています。

○就労支援は適切に行われています。母親の希望を聞き就労に繋がるよう関係機関と連携をし求人案内の情報提供をしています。一般就労が難しい場合は、精神保健福祉手帳等の取得をするなど福祉就労に結び付けていく働きかけもされています。生活保護受給者の場合は、就労支援員と連携し、ケース会に出席してもらうようになっています。残業時の保育所への迎えや保育補助、休日や急な出勤、病後児保育にも対応し、安心して働くことができるよう幅広い支援が行われています。

(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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

○子どもの発達や生活の記録を記入する「学童日誌」等はありませんが、施設を変更する場合の引継ぎや申し送りの手順・文書等のマニュアルが整備されていません。アルバムもホームに保存する分はありますが、個人のアルバムは作成されていません。ただし、誕生日や行事の際に写真撮影をし、メッセージを添えたものを各個人に渡されています。施設の変更前に、関係機関との引継ぎを行行情報の共有化はなされていますが、継続した切れ目のない支援を行うためにも引継ぎや申し送りの手順・文書等のマニュアルの整備が望まれます。

○施設の変更後に母親や子どもが相談できるよう窓口や担当者の取り決めはされていません。話しやすい職員を指名されるので、それに対応しているという事ですが、切れ目のない支援を行うために施設としての取り決めが望まれます。

○退所後の支援計画は作成されていません。社会的養護の観点や切れ目のない支援ということからも作成が望まれます。

○退所後も安定した生活を送ることができるよう福祉事務所や保健師と情報交換をしています。支援が必要な家庭へは、サービスの提供や電話相談、訪問等が行われています。子どもへの学習支援も必要に応じて行われています。施設の行事(感謝祭やもちつき等)への招待もされており、ピアノや家庭教師等も関係が切れないう退所後も続けられるよう配慮されています。

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。	a
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。	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。	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。	b

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

○自立支援計画には、施設で定めた統一した様式によって母親と子どもの個々の課題を具体的に提示しています。アセスメントは9月と3月に定期的に行われていますが、緊急に変更する際の仕組みも整備されています。自立支援計画の策定はケース会議において決定していますが、緊急の見直しの場合は月に2回行われる職員会議の際に行われています。策定した自立支援計画は1年に2回福祉事務所へ提出し、共有されています。生活保護受給者もいるので、打ち合わせにはケースワーカーや児童相談所の職員にも声掛けをしています。県外の福祉事務所の場合でも可能であれば年度末に参加してもらおうようお願いしています。

○母親へは自立支援計画の文章をより分かり易くした「わたしの計画」というものを作り、説明を加え合意と納得をして貰っています。外国人の場合には、ローマ字で記入したり、母国語を話せる方に通訳を依頼して支援計画を策定する等の配慮をされています。自立支援計画に関しては、母親や子どもの強みや長所についての記載もしていくことが望まれます。

○記録管理の責任者が明確ではありません。職員への周知が望まれます。記録の保管、保存、廃棄についての規程はマニュアルの「個人情報管理規定」に記載されています。ケース台帳は鍵のかかるキャビネット棚に保管され、適切に管理されています。母親と子ども等からの情報の開示を求められた場合に関する規定は定めてありますが、「情報の開示はしない」となっていましたので早急な見直しが必要かと思われます。

○職種ごとの日誌はありませんが「状況日誌」に全体的なことを記入するようになっていきます。検印、また申し送りを1日2回行うことで情報の共有がなされています。「状況日誌Ⅱ」「宿直日誌」「保育日誌」「学童日誌」等整備されています。

3 権利擁護

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	第三者 評価結果
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。	a
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○母親と子どもを尊重した支援についての基本姿勢が「はばたきホーム管理規定」の施設の運営方針の中で明示されています。またCAPや人権啓発の研修に参加し権利擁護の姿勢を確立させています。被措置児童等虐待防止については「虐待対応マニュアル」の中の「職員から利用者」で謳ってあります。</p> <p>○母親や子どもの希望を聞き受容しています。希望に応えることができない場合は、事情を明確にし、理解を得られるよう努められています。</p> <p>○「プライバシーの権利を保護するマニュアル」が策定され、それに沿って支援されています。郵便物は鍵付きのメールボックスに入れるようになっています。雨が降った場合の洗濯物の取り込みを希望する場合は事前に申し出るようになっています。入室は女性職員、男性職員でもどちらでもよい、など細かいところまで確認をとって行われています。防災点検等の業者の立ち入りの時もプライバシーに配慮され勝手な入室は行われぬよう配慮されています。</p> <p>○母親や子どもの意向を把握するために、ケース会議の前には時間をかけて面談を行い、一緒に自立支援計画が策定されています。検討会のあとも母親も交えて、年2回の個別面談が行われています。</p> <p>○子どもが自主的に参加できるよう子ども会活動や学習会を実施しています。子ども会は個々の目標に加え、子ども会の目標も立てています。年度末には反省する場を設け、やり良かったこと、来年したいことを発表するようになっています。</p>	
(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。	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。	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。	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。	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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○施設で紹介をするパンフレットは、支援の内容をはじめ、見取り図や年間行事、居室等が写真使ってわかりやすく説明してあります。体験入所や一日利用には対応できていませんが、今後要望があれば受け入れたいという事でした。見学に関しては対応されています。「入所見学についてのマニュアル」が整備されています。パンフレットは、県内の福祉事務所に年度初めに挨拶に出向いた際持参しています。</p> <p>○入所時には支援の内容が具体的に記載された「はばたきホームでの生活について」を使い母親と子どもに丁寧に説明をされています。生活の約束事や注意事項は、イラストを使いわかりやすいように短い言葉で記載してあります。子どもも理解しやすいように注意してほしいことには色を付ける工夫がなされています。</p> <p>○「支援についてのマニュアル」が整備されています。</p> <p>○意見や苦情を述べやすい環境を整備しています。意見箱は事務所から見えないところに設置し、筆記具も備え付けてあります。母親と子どもと別々に意見箱に入れるようにしてあります。匿名でも記名でも可とし、回答は、1. 掲示板に提示 2. 常会で回答 3. 本人へ から選択できるようになっています。苦情への検討内容や対応策は母親、または子どもへフィードバックされています。その記録も「意見・苦情受付簿」に綴じてあります。苦情内容および解決結果に関して、職員へも周知されています。回答は母親や子どもの希望に応じてなされており、第三者委員への報告もなされています。</p> <p>○権利侵害への対応についてセクシャルハラスメントに関しては就業規則に明記してありますが、体罰の禁止に関しては明確な記載が確認できませんでした。なお、「不適切なかかわりの対応マニュアル」は整備されています。</p>	

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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○施設での事故、感染症の発生等への対応については、リスクマネジメント委員会委員、危機管理リーダーを任命し、それらの職員を中心に対応が行われています。具体的な対応としては、「緊急時管理運営マニュアル」「衛生管理マニュアル」で決められたフローチャートにより対応しています。ただ、職員の自己評価によると、リスクの種別ごとの責任と役割についての理解が得られていない状況が伺われますので、全職員への周知徹底が求められます。</p> <p>○施設への不審者の侵入等に対しても、上記「緊急時管理運営マニュアル」の中の「不審者対応マニュアル」による対応が決められています。なお、不審者の侵入を想定した実地訓練が実施されていません。警察署職員等を招き、よりリアルな全職員参加による実地訓練を実施し、職員の対応についての共通認識を図ることが望まれます。</p> <p>○災害時の安全確保については、毎月避難訓練が実施され、母親と子どもの安全確保に努めています。しかしながら、災害は生命に関わる事項であり、今後は更に地域の自治会や消防団との定期的な交流会等を実施することにより、施設での災害発生時に身近な地域住民や関係者の必要な協力が得られる体制の構築が望まれます。また、災害時の食料等の備蓄については早急な整備が求められます。</p> <p>○母親と子どもの事故やヒヤリハット事例については、その都度、「事故報告書」及び「ヒヤリハット報告書」を施設長に提出させ、対応を協議するようになっています。ただ、収集した事例の分析・評価が十分とはいえません。その要因や再発防止策等について、職員会議等で検討をし職員間での共有化を図ることが望まれます。</p> <p>○施設の夜間管理の体制については、防犯カメラの設置や警備会社との契約等を実施し管理体制は整備されています。</p>	

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。	b
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。	a
(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、改善が求められる点)</p> <p>○福祉事務所等の関係機関との積極的な連携が実践されています。福祉事務所とは年2回の定例ケース会議の他、随時、密な協議を実施しています。小学校とは5月の家庭訪問に加え夏休みにも先生方と子どもや母親の情報を相互に提供し、その共有化に努めています。施設長は要保護児童対策地域協議会や配偶者暴力対策地域協議会の委員、校区社会福祉協議会の評議員等を務めており、児童相談所や婦人相談所（配偶者暴力相談支援センター）等の関係機関との連携が図られています。</p> <p>○地域との交流については、子どもは施設内子ども会も結成しているが、地域の子ども会にも加入しています。地域の子どもが施設内子ども会行事に参加したり等の交流が行われています。また、地域の行事や自治会の清掃作業等のボランティア活動へも母親と子どもは、施設職員とともに参加しており、地域住民との交流に努めています。さらに、施設では毎年7月に地域住民やボランティア等約370名が参加する「はばたきホーム感謝祭」を開催し、地域住民に各種イベントに参加して貰い、施設に対する理解を深めて貰うとともに施設の地域開放にも努めています。</p> <p>○施設機能の地域開放については、不十分な状況が感じられます。施設では地域住民のための病後児保育や休日の一時的保育等の取り組みを考えておられますのでその実現が望まれます。また、地域の育児支援に関する取り組みについては、同敷地内にある同法人経営保育園との役割分担を協議し、育児に関する相談会や講演会等を行うための工夫が望まれます。</p> <p>○地域の福祉ニーズの把握とそれに対する取り組みが望まれます。ニーズの把握については、市町村、民生児童委員会、自治会、校区社会福祉協議会等の会合の際に意見を聴取したり、施設主催の祭等のイベント時にアンケートを徴する等により新たな福祉ニーズを把握し対応することが望まれます。</p>	

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。	b
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。	b
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、改善が求められる点)</p> <p>○事業計画で職員の資質向上については、運営方針の一つに掲げられ、職員研修が実施されています。施設内研修、法人主催の研修、県社会福祉協議会養護施設協議会主催の研修へ参加し、職員個々の資質向上に努めていることは評価できるものです。ただ、今のところ、職員一人一人について個別の研修計画がありません。職員一人一人についての援助技術の水準や知識等の把握、専門資格の必要性等を具体的に把握するために、職員個々の研修履歴台帳を整備されることが望まれます。</p> <p>○職員研修の実施についての計画性において課題が感じられます。次年度の事業計画の策定の際に、職員研修についても当該年度の研修テーマの年間計画を策定し、研修を計画的に実施していく必要性がありますが、そのようなプロセスがありません。研修の実施については、当該年度の施設の運営方針に沿ったテーマについて職員会議等で協議・決定したものを実施し、その研修成果の評価・見直しを行い、次年度の研修計画に反映させる取り組みが望まれます。</p> <p>○スーパービジョンの体制については、職員の自己評価では「スーパービジョンの体制が出来ていない」等の意見も出ており、低い評価結果になっています。スーパーバイザーとなるべき基幹的職員等がその役割を職員会議や「職務分担表」で明らかにすることにより職員への周知を図り、職員が相談しやすい体制の構築が求められます。</p>	

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。	b
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。	b
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。	b
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

○運営理念や基本方針は法人及び施設ともに明文化され、毎年度当初の職員会議において施設長が全職員へ周知徹底し、毎回の職員会議では法人理念の職員間での読み合わせも行われ、共有認識が図られています。ただ、地域住民等への周知を図ることからは、施設掲示板への掲示や事業計画書、パンフレット等への記載等の工夫が望まれます。

○運営理念や基本方針の母親等への周知については、入所時に配布し、説明をするとともに、毎週開かれる母親の集まりである常会でも説明が行われています。また障害のある母親には個別に説明をしている。なお、外国人のために英分のもも準備をしています。

○中・長期計画については、単年度事業計画書に盛り込まれているということですが独自の計画書がありません。中・長期計画は法人の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取り組みを示すもので、実施する福祉サービスの更なる充実、課題の把握・解決等のほか、地域ニーズに基づいた新たなサービスの実施といったビジョンを明確にし、それを実現するための具体的な計画であり独自に明文化した計画書の策定が求められます。施設長は将来の在り方についての将来像をすでに描き出されていますので、それを明文化し、さらに職員の声を取り入れながら、施設としての中・長期計画の策定が求められます。

○事業計画等の母親等への説明については種々の工夫が行われています。毎週開催される常会での分かり易い言葉での説明、掲示板への掲示、各世帯への回覧等が実施されています。また、周知においては行事内容が視覚でわかるように文字に色を付けたり、イラストを挿入したりの工夫がなされています。子どもへの周知については、毎週土曜日の「子ども会」において、資料の配布や個々の能力に応じた説明が行われていますが、理解できていない子どももあり、再検討を期待します。

(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。	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。	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	b
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)	
<p>○施設長は何事にもリーダーシップを発揮し、施設運営や業務の効率化と改善、支援の質の向上、職員の質の向上などについても施設長として積極的に取り組む姿勢が伺われます。全国や九州、県内で開催される研修会や会議等に参加して施設経営を取り巻く環境や社会的養護を取り巻く様々な状況、情報を把握し職員への周知を図っています。なお、施設長の役割と責任については管理規程の「職員職務分担表」で職務分担が決められていますが、より責任を明確にするために、施設長を含めた職員一人ひとりの「職員事務分担表」を毎年策定し、職員に表明することが望まれます。</p> <p>○施設運営を取り巻く環境の把握についての取り組みが望まれます。市町村の会議や民生児童委員会、自治会等の会合の際に意見を聴取したり、母親と子どもの状況、保護を要する子どもに関するデータ等を収集し、新たな支援ニーズに対応することも望まれます。</p> <p>○「社会福祉法人審査基準」に定めた外部監査は実施されていません。ただ、財務状況や施設経営等について、税理士による指導を受ける体制をとっており、行政監査以外の専門家の指導・助言を受ける体制は整備されています。なお、今後は定期的な外部監査を受けることが望まれます。</p>	

(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	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○人事考課は実施されていません。人材育成や公正な職員処遇の実現による職員個々の意欲の喚起や組織の活性化にためにも、今後は考課基準を職員に明らかにし、客観的な基準に基づいた人事考課の導入を図ることが望まれます。</p> <p>○職員の就業状況や意向把握等についての自己評価は低い結果が出ています。職員の悩み等については、非常勤の心理職員に相談できる体制をとられていることは評価できますが不十分と感じられます。職員の悩みや意向を把握するための管理者等による定期的な育成面接の実施や相談窓口の設置により、職員の日々のストレスを蓄積することなく、安心して就労できる体制を整備するとともに、職員への周知が望まれます。</p> <p>○職員に対する福利厚生については、健康診断や退職共済への加入等の取り組みは行われていますが、福利厚生センターへの加入は平成25年度に脱退されています。職員の健康維持のためのより充実した健康診断の実施や予防接種の費用の補助等職員の意見を聴取し、その充実のための取り組みが望まれます。</p> <p>○実習生の受入れについては、実習指導者も配置され窓口担当者も決め、受け入れマニュアルに沿って受け入れが行われています。</p>	

(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。	a
(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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○標準的な支援の実施方法については、支援についてのマニュアル「入所見学～アフターケア」が整備され、母親、子ども、それぞれへの支援内容等が決められています。母親に対しては入所時に説明をするともに、冊子にしたマニュアルが配布されています。ただ、マニュアルに沿った支援が実施されたかどうかを確認する仕組みの整備が望まれます。</p> <p>○自己評価については実施されていますが十分とは言えません。職員個々の自己評価結果の集計や分析が行われていません。今後は自己評価の実施方法の検討や自己評価・第三者評価の結果について、担当者を中心に全職員が共通認識を持てる場を設け、どのような見直しを進めていくのか、課題の改善策や改善実施計画を策定し、さらにサービスの質の向上に向けた取り組みを強化されることが望まれます。</p>	