

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

17-11b

18-7b

③施設名等

名 称 :	白百合ホーム
施設長氏名 :	小林儀貴
定 員 :	20世帯
所在地(都道府県) :	秋田県
所在地(市町村以下) :	大館市泉町7-20
T E L :	0186-42-1849
U R L :	http://www.shirayuri.or.jp
【施設の概要】	
開設年月日	1966/8/15
経営法人・設置主体(法人名等) :	社会福祉法人 大館感恩講
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)	社会福祉士
上記有資格職員の人数 :	2名
有資格職員の名称(イ)	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数 :	1名
有資格職員の名称(ウ)	保育士
上記有資格職員の人数 :	6名

④理念・基本方針

【理念】
「天保の大飢饉」により窮民救恤の目的で設立された現法人の前組織である「大館田郷感恩講」より受け継がれている、「困っている人を見過ごさない。」に立脚して運営にあたっている。

【基本方針】

- ・ 基本的人権の尊重と集団生活
- ・ 自主独立の自覚と実践
- ・ 児童の健全育成と環境整備

⑤施設の特徴的な取組

「福祉サービスの質の向上」については、年間の研修計画や、個人ごと、年度ごとに記載した研修実績と計画に基づき、個々のレベルに応じたスキルアップの仕組みを構築している。また、担当している利用者の課題に関する研修があれば個別に参加を促している。研修の復命書により、組織として研修内容を共有し個々のレベルアップに資している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間(ア) 契約日(開始日)	2019/6/25	
評価実施期間(イ) 評価結果確定日	2020/1/27	
前回の受審時期(評価結果確定年度)	平成28年度	

⑦総評

◇特に評価の高い点

- ・地域との連携交流がとても良く、地域に根差しており、地域行事や施設行事などで地域交流が図られている。また、トワイライトステイや一時預かり事業の子育て支援事業を実施し、地域支援が行われている。
- ・保護を必要とする母親と子どもの緊急利用を積極的に受け入れており、マニュアルを整備し、緊急入所や一時保護などに、365日24時間適切に対応している。
- ・生活面の支援の一環として、炊事や掃除など家事の支援をしながら、コミュニケーションをとり、精神面・身体面で不安定な母親の相談に随時応じており、社会生活の自立に向けた支援が行われている。

◇改善を求められる点

- ・人権に配慮した取組みや権利擁護の視点は施設運営の要となるものであり、権利擁護を基本理念として掲げているが、マニュアルの整備や研修の実施など一層の取組みが望まれる。
- ・法令順守や、権利擁護等、社会福祉施設における取組みが重要視されているテーマについては、定期的な職場内研修等の実施による周知徹底が望まれる。
- ・働きやすい職場づくりに向けて、職員の就業状況や意向を把握するため、定期的に職員との個別面談の機会を設けるなど、職員が相談しやすい仕組みを工夫することが望まれる。合わせて、職員一人ひとりの育成に向け、目標の設定や進捗管理についても面談等で行われると望ましい。
- ・母親と子どもが共に生活できる唯一の施設で、DV被害からの回復や親子関係の調整などの心理的ケアが安定した生活を送るための重要な支援となっている。専門の担当職員を配置し定期的に面談の機会が設けられているが、生活場面での専門職である職員と連携し、専門性を活かした支援の取組みが求められる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

令和元年度の第三者評価については、平成28年度の受審に引き続き秋田県社会福祉協議会に評価をお願いいたしました。前回評価と比較して、改善点が評価された項目もありましたが、改善を図っていく課題も明らかになりました。例として、利用者の抱える多様なニーズに応えるべく支援の専門性の向上や、人権に配慮するなどの権利擁護の部分についてより一層の取組みなどが求められました。

今般の第三者評価を踏まえ、今後も利用者や関係機関から求められる施設づくり、支援の質や満足度が向上するよう職員一体となり進めていきたいと考えております。

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。	b
<p>法人、施設の理念、基本方針が明文化されているが、周知が十分ではない。</p> <p>理念と基本方針は事業計画に記載されており、施設が利用者に対して実施する支援の考え方を読み取ることができる内容になっている。</p> <p>職員は倫理綱領を携帯し、毎月の職員会議で斉唱するなど周知が図られているほか、母親に対しては年度初めの母の会で資料を配布し説明している。</p> <p>今後は、分かりやすく説明した資料を作成するなどの工夫をし、子どもへの説明をするとともに周知状況を確認することが望まれる。</p>	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等適切に対応している。	第三者 評価結果
<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が、分析が十分ではない。</p> <p>施設長が市福祉事務所や保健センターからの情報、会議資料などから社会福祉事業全体の動向を把握している。</p> <p>今後は、施設が立地する地域での各種福祉計画の策定状況とその内容、支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移等を分析することが望まれる。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<p>経営環境と経営状況の把握・分析に基づき、取組を進めているが十分ではない。</p> <p>中・長期計画では、施設の老朽化による改築、第三者評価に基づく新たな支援の方策や施設運営の改善に取り組むこととしており、理事会において役員間の周知はされている。また、職員に対しては年度初めの職員会議で説明している。</p> <p>今後は、現状分析に基づき、経営課題の解決・改善に向けての具体的な取組みが望まれる。</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。	b
<p>経営に関する中・長期の収支計画を策定していなく、十分ではない。</p> <p>中・長期計画は、毎年度の事業計画策定時に見直しをしている。</p> <p>中・長期計画には、理念や基本方針の実現に向けて施設の改築計画と施設運営の改善に取り組むことが示されているが、施設運営の改善に向けた数値目標や具体的な成果目標等が設定されていない。</p> <p>今後は、実施状況の評価を行えるよう具体的な計画を策定することが望まれる。</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。	b
<p>単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、内容が十分ではない。</p> <p>中・長期計画としている施設の改築については単年度の収支予算書に、施設経営の改善については事業計画の個別項目に反映している。</p> <p>今後は、事業計画に数値目標や具体的な成果目標等を設定することによって、実施状況の評価を行える内容とすることが望まれる。</p>	

(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者 評価結果
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。	b
<p>事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直しが十分ではない。</p> <p>次年度の事業計画は、2月中旬に職員から意見を聞き、3月上旬に集約したものを職員会議で協議し策定している。また、年間行事については母親と子どもの希望も聞いている。次年度事業計画を策定する過程では当年度事業計画の実施状況の把握や評価・見直しを行っている。</p> <p>今後は、事業計画に数値目標や具体的な成果目標等を設定することによって、実施状況の評価を行える内容とすることが望まれる。</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。	b
<p>事業計画を母親と子どもに周知しているが、内容の理解を促すための取組みが十分ではない。</p> <p>事業計画の主な内容を、年度初めの母の会や子ども会で説明している。</p> <p>今後は、母親と子どもが理解しやすいような分かりやすい資料の作成と、施設内の見やすい場所への掲示等により周知することが望まれる。</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。	b
<p>支援の質の向上に向けた取組みが組織的に行われているが、十分に機能していない。</p> <p>支援の質の向上については、日常的な支援の質の向上に向けた取組みとともに、第三者評価や自己評価の結果を反映した事業計画に沿って行われている。</p> <p>今後は、組織的にPDCAサイクルに基づく支援の質の向上に関する取組みと評価結果を分析・検討する場を整備することが望まれる。</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。	b
<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、改善策を立て実施しているが、十分ではない。</p> <p>自己評価結果について、職員会議で話し合い、課題を共有し、改善策を検討している。</p> <p>今後は、明確になった課題について改善計画を策定し、計画的に取り組むとともに、実施状況の評価や、必要に応じて改善計画の見直しを行う仕組みを構築することが望まれる。</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。	b
<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、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>施設長は、職員会議で施設経営に関する方針と取組みについて職員に話している。</p> <p>今後は、発言の内容が職員に理解されるよう具体的に説明するとともに、施設内の広報誌等に掲載することによって周知することが望まれる。</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を行っているが、十分ではない。</p> <p>施設長は管理者研修に参加し、職員が遵守すべき法令等の改正点については職員会議等で知らせている。今後は、幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、施設内研修で職員へ周知するなど具体的な取組みが望まれる。</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>施設長は、毎日の朝のミーティングにおいて利用者に対する支援の質の現状について話し合い、課題を理解したうえで具体的な取組みを明示し指導力を発揮している。また、より深い協議が必要なケースについては、ケース会議、職員会議において必要なアドバイスをし支援の質の向上に努めている。</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。	b
<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指導力を発揮しているが、十分ではない。</p> <p>施設長は、母子支援員等の増員により支援サービスの向上を図っているほか、働き方改革の取組みに合わせて有給休暇の計画的な取得を促すなど、職員が働きやすい環境整備に取り組んでいる。今後は、経営の改善や業務の実効性を高めるために、職員が一体となって取り組む具体的な体制の構築が望まれる。</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、それに基づいた取組みが実施されている。</p> <p>人材の確保、定着等に関する計画、人材の育成については、施設長が決定している。国が定めている職員配置基準より3名多い人員体制としており、平成30年度には保育士1名を臨時職員から正職員に、平成31年度には臨時職員の保育補助員を保育士としている。また、被虐待児等の心理療法を行う心理担当職員を配置するなど人員体制の充実に努めている。</p>		
	② 15 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>総合的な人事管理に関する取組みが十分ではない。</p> <p>事業計画に「施設が目指す職員」を掲げ期待する職員像を明確にしている。人事基準は、法人の「管理規程（配置）」と「給与規程（昇給の基準）」、施設の「業務規程（配置）」に示されている。今後は、職員の職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度を評価し、職員自らが将来の姿を描くことができるよう総合的な取組みが望まれる。</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。	b
<p>職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。</p> <p>施設長が職員の就業状況を把握し、有給休暇の取得や時間外労働の削減を奨励しているほか、年2回の健康診断を実施し心身の健康と安全を確保している。今後は、定期的な職員との個別面談の機会を設けるなど職員が相談しやすい仕組みを工夫することが望まれる。</p>		

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	○
	<input type="checkbox"/> 個別面接を行う等施設の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのことで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	

【コメント】

職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。

事業計画に「施設が目指す職員」が示されており、職員の習熟度に応じた研修計画に沿って研修に参加させている。
今後は、定期的に個別面談を行い職員一人ひとりの目標の設定、その目標に向けた進捗状況の確認、目標達成度の確認ができる取組みが望まれる。

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。	b
---	--------------------------------------------	---

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ているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。

事業計画に「施設が目指す職員」が示され、施設長が策定する研修計画に沿って、職員の職種や経験年数により研修に参加する職員を割り当てている。
また、職員の採用があれば施設内での新人研修を実施している。
今後は、定期的に研修計画の評価と見直しを行うことが望まれる。

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。	b
---	-------------------------------	---

職員一人ひとりについて、教育・研修等の機会が確保されているが、十分でない。

施設長が、職員の職種や経験年数から判断して、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた研修に参加させている。
職員の支援技術の向上については、日常業務において利用者の支援課題を協議する場などで職員が相互に助言し合い、職員一人ひとりの援助技術を向上させている。
今後は、スーパービジョンの仕組みを明示し、職員への周知を期待する。

(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
---	------------------------------------------------	---

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、積極的な取組を実施している。

実習生受け入れマニュアルが整備され、マニュアルに記載された実習生受け入れの流れに基づいて指導している。
平成30年度は保育士、社会福祉士を志望する実習生を受け入れており、職員が通常業務を行いながら実習計画書に沿って指導している。
また、実習期間中は学校側と連携している。

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>ホームページで、法人・施設の事業計画・事業報告及び財務状況が公表され、印刷物を事務所に配架している。第三者評価についても定期的に受審しその結果を公表している。</p> <p>また、施設の独自事業である絵手紙教室や陶芸教室の印刷物を地域に配布して参加を呼びかけている。</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・運営のための取組が行われているが、十分ではない。</p> <p>適正な経営・運営のため「経理規程」「事務決裁規程」「就業規則」等明確な規程が設けられている。職員にもよく周知されており、それに基づき適正に運営されている。</p> <p>また、役員に税理士が就任しており、その視点で内部監査が実施されていることから、公正な透明性の高い経営・運営が図られている。</p> <p>今後は更に透明性を確保するため、外部の専門家による外部監査の導入等も期待したい。</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>地域の自治会に母親が代表者として複数参加し、地域の行事に母子とも積極的に参加している。夏休み中のラジオ体操等に敷地を提供し、地域の子どもの会行事にも主体的に参加している。施設の主催事業として絵手紙教室や陶芸教室等を開催し、地域住民にも積極的に参加を呼びかけている。</p> <p>また、施設機能を活かして「家庭母子相談室」を常設し、福祉事務所とも連携して事業を行っている。地域の子どもたちが友人として施設に遊びに来やすい環境づくりにも力を入れている。</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>「ボランティア受入れマニュアル」を策定してボランティア受入れの基本姿勢を職員に示し、オリエンテーションの項目に従ってボランティアが参加しやすい環境づくりをしている。</p> <p>保育、児童の遊びや学習支援、キャンプ等施設行事への手伝い等にボランティアを依頼し活用を図っている。</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。	b
<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ているが、その関係機関等との連携が十分ではない。</p> <p>市の要保護児童対策協議会やDV対策協議会に委員として参加し、児童相談所、福祉事務所、警察、民生児童委員等地域の関係機関と連携を図っている。連絡先リストも作成され、掲示されている。</p> <p>しかし、職員間に理解や取組みに差があったり、関係機関間でも連携にばらつきが見られ、今後は地域における共通の課題にも目を向けて取り組んで欲しい。</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
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。 年1回の情報交換会（ネットワーク会議）で民生児童委員から情報を得ているほか、施設長が地域の防災会議等各種会議に積極的に参加し福祉ニーズの把握に努めている。 また、絵手紙教室、陶芸教室への参加を呼びかけるとともに、地域行事に敷地を提供し、施設機能を開放する活動も行っている。引き続き入居者のプライバシー保護に配慮しつつ、施設の持つ機能を活用した地域貢献への取組みを期待する。		
	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。	a
把握した地域の具体的な福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動を積極的に行っている。 「トワイライトステイ事業」「家庭母子相談室事業」等施設の持つ機能を活かした公益的な事業・活動に取り組んでいる。 また、絵手紙教室、陶芸教室、地域行事に敷地を提供する等施設機能を開放する活動も事業計画に記載し実施されている。		

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。	b
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は明示されているが、施設内で共通の理解を持つための取組みは行っていない。 「倫理綱領」を掲示するとともに毎月の職員会議で全員が斉唱し、母子を尊重する姿勢を意識化している。また、理念・基本方針が事業計画に明示され、職員に周知されている。 今後は、定期的に入権擁護の状況を把握し検証する仕組みづくりを検討し、基本的人権についての内部研修を定期的に行って欲しい。		
	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。	b
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ているが、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が十分ではない。 郵便物は個別ポスト対応であることや、外部に写真・名前は出さない配慮、来訪者に入所者の名前がわからない工夫をする等母子生活支援施設であることを意識したプライバシー保護の対策は取られており、職員にも周知されている。 今後は、人権とプライバシー保護に関する項目を加えたマニュアルを整備し、職員や入居者への周知を徹底する必要がある。		
(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。	b
母親と子どもが支援を利用するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。 施設生活に関する事項については「サービス提供の基準」に基づき説明、情報提供されており、各項目ごとに内容を絵や図を使って子どもにも分かりやすく説明できる工夫がされている。 しかし、基準が策定されてから見直しがされておらず、基準に必要な情報が盛り込まれているか、内容と絵（図）との整合性、関連性等について見直しを行い、よりよいものにするを期待したい。		

<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。</p>	<p>c</p>	
<p>支援の開始・過程において同意を得るに当たり、施設が定める様式に基づき母親と子どもに説明を行っていない。</p> <p>支援開始時にも絵や図を使うなど分かりやすい工夫がなされた「サービス提供の基準」を示し内容を説明しているが、母親と子どもに説明をし、同意を得た内容を書面で残す必要がある。</p>		
<p>③ 32 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮した対応を行っている。</p>	<p>b</p>	
<p>支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等に当たり支援の継続性に配慮しているが、十分ではない。</p> <p>他施設への措置変更の場合は、母と子に不利益が生じないよう配慮し、継続性のある支援が行われるよう手順や内容を文書で取り交わしている。家庭復帰の場合には電話等により状況把握に努めるとともに退所者を交えた会合「白百合のつどい」への参加を呼びかけ情報交換に努めている。</p> <p>今後は、「退所支援計画書」の運用について充実を期待する。</p>		
<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>		<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>	
<p>母親と子どもの満足度を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足度を把握しているが、その向上に向けた取組みが十分ではない。</p> <p>毎月の母の会や子ども会に参加してニーズを把握している。個別面談も行われていて、母親と子どもの個別の支援課題が話し合わせ、ケース会議や職員会議に諮り改善策を検討し対応している。</p> <p>今後は、意見箱を設置するなどにより隠れた意見を聴取する仕組みを検討するとともに、一般的な「満足度調査」を行い、その意見を参考にした入所者の満足向上に繋がる取組みを期待する。</p>		
<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。</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	
<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みが行われているが、十分に機能していない。</p> <p>「意見・苦情解決マニュアル」を策定しその手順に従って対応する仕組みが整備され、入所者や職員に周知されている。話しやすい環境づくりに努めており、毎月の母の会や子ども会に参加して意見や苦情を聞き、把握した苦情は職員がパソコン内で共有している。</p> <p>今後は、マニュアルの内容を精査するとともに、意見箱を設置する等の対応策を実施し、隠れた意見や苦情を吸い取る仕組みづくりに取り組むことが望まれる。</p>		
<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。</p>	<p>b</p>	
<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>毎月の母の会や子ども会で意見や苦情が出しやすい環境づくりをしている。相談があればいつでも場所を確保し、相談相手を選んで対応できる体制ができていることや、施設外の苦情解決委員にも相談できることを入居者に知らせてはいるが、今後は、プライバシーに配慮した相談の環境づくりや、意見箱を設置する等、意見・要望・苦情等が出しやすい工夫をすることが望まれる。</p>		
<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。</p>	<p>b</p>	
<p>母親と子どもからの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。</p> <p>「意見・苦情マニュアル」に基づき仕組みと報告の手順が整備されている。毎月の母の会や子ども会で把握した意見や苦情は職員がパソコン内で共有している。</p> <p>今後は、意見箱を設置する等入居者が意見を出しやすいよう環境づくりに取り組むとともに、マニュアルの定期的な見直しを期待する。</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。	b
<p>リスクマネジメント体制を構築しているが、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。</p> <p>緊急時の具体的な状況を想定した対応と手順を示した「緊急対応マニュアル」を整備し職員に周知を図っている。また、町内会長を含めた「地域防災協力員」を組織して地域と一体になった防災体制を構築している。警察署や警備保障会社との連携も図られている。</p> <p>今後、「緊急対応マニュアル」を時代に合わせて随時見直しするとともに、「ヒヤリハット・事故報告」に関するマニュアルを整備する等一層の改善に努めることを期待する。</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。	b
<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ているが、取組みが十分ではない。</p> <p>それぞれのマニュアルで具体的な手順や注意事項が示されている。衛生管理委員会が中心となって職員に周知を図っている。また、感染症が発生しやすい時期には事前に広報で注意を呼びかけ、入居者、職員に周知を図るとともに予防の徹底も呼びかけている。</p> <p>今後、感染症対策には最新の情報を取り入れ、感染症予防や安全確保に関する定期的な職場内研修を行い周知を徹底することが望まれる。</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。	b
<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みを行っているが、十分ではない。</p> <p>「白百合ホーム防災マニュアル」を定め、火災、地震の場合に分けて具体的に想定し対策を講じている。また、町内の住民に防災協力員を委嘱し、地域との協力体制を構築して災害時の対応策が整備されている。備蓄品のリストも整備され、防災計画に沿って適正に総合避難訓練、防災訓練、学習会が実施されている。</p> <p>今後は、非常口に避難誘導図を掲示し周知を徹底するとともに、「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練が行われることを期待する。</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>支援の標準的な実施方法は「サービス提供のための基準」により文書化・図式化されて、支援の項目ごとに分かりやすく説明されている。</p> <p>今後は、プライバシーや個人情報の保護の内容を取り入れる等基準内容を見直すことや、チェックリスト欄を設ける等、支援が基準に沿って行われているか確認する仕組みづくりに取り組むことを期待する。</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>支援は「サービス提供のための基準」に基づき母親と子どもにそれぞれに説明され、意向を確認しながら自立支援計画を策定し支援が実施されている。また、自立支援計画についても職員会議等全員参加の会議で年1回検討し見直しを図っている。</p> <p>今後は、標準的な実施方法についても定期的に検証し見直しを図り、新しいニーズにも対応できる仕組みづくりに取り組むことを期待する。</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。	b
<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いるが、取組みが十分ではない。</p> <p>自立支援計画策定の責任者が職務分掌に明示されている。毎年5月に関係職員がアセスメントを実施し、母親と子どものニーズが自立支援計画に反映されるよう配慮して策定されている。また、年1回は関係職員全員参加の会議で見直しを図っている。</p> <p>今後は、業務規則を遵守して6か月ごとの見直しを実施するとともに支援が確実に行われたことをチェックする仕組みの確立が望まれる。</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。	b
<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が、十分ではない。</p> <p>母親と子どもに年1回面接し、全職員が参加するケース会議で個別支援計画の実施状況の評価、見直しを実施している。母親と子どもには口頭で説明し同意を得ている。</p> <p>今後は業務規則に沿って6か月に1回以上の見直しを行うとともに、PDCAサイクルを意識できるよう手順書を定めて実施することが望ましい。</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。	b
<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記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。</p> <p>支援の実施状況は記録されケースごとにファイルされ管理されている。出力した記録は施設長まで閲覧して決裁する仕組みとなっており、組織的な対応がなされている。また、施設内ネットワークに全ての支援状況が集約され、職員間で情報共有できるようにシステム化されている。</p> <p>今後は、職員間で書き方等で差異が生じないように記録要領を作成するなどして職員への指導を工夫をすることが望まれる。</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。	b
<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管理が行われているが、十分ではない。</p> <p>個人情報管理に関しては「個人情報保護に関する規程」「個人情報保護に関する基本方針」を定め適正に管理されている。個人情報管理者を施設長と定め、保管・管理の責任所在を明らかにしている。</p> <p>今後は、個人情報保護に関する職員研修を随時行い周知と意識付けの徹底を図ること、個人情報の取り扱いについて入居者に分かりやすく説明し、同意書を取り交わすことを期待する。</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。	c
<p>母親と子どもの権利擁護に関する取組みが十分ではない。</p> <p>「業務規程」の施設運営の方針に則り、権利擁護を基本理念として掲げている。事業計画にも施設が目指す職員を明文化するとともに、職員としての職務の理解と自覚を持つよう、全母協の「倫理綱領」を職員全員に配布し、毎月の職員会議で斉唱するなど周知徹底に取り組んでいる。</p> <p>今後は、権利擁護についてのマニュアルの整備や研修の実施が望まれる。</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わりが起こらないよう権利侵害を防止している。</p> <p>「業務規程」に虐待の防止について規定されており、不適切なかわりを発見した時は、関係機関への通告も定められている。「個人情報保護に関する規程」等が整備されており、職員会議で確認し合い実践している。また、外部研修も受講し、職員間で情報共有し、権利侵害の防止に取り組んでいる。</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。	b
<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取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>訴えが少なく言葉では現れない場合が多いため、担当職員が日常生活の中で言動や表情からサインを見逃さないよう観察している。何か気があれば、朝のミーティングで話し合い、ケース会議で検討し職員会議で情報共有している。</p> <p>今後は、母親と子どもに対して具体的な例を示し、不適切な行為の防止を徹底することが望まれる。</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わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b
<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わりの防止と早期発見に取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>母親から子どもに対して不適切な関わりがあった場合は、職員が間に入り話を聞き、子どもの叱り方の手本を示すなど対応している。担当職員から、問題のある母親と子どもについての報告があった時は、職員全員で見守り、支援している。</p> <p>今後は、職員の取組みだけでなく、子どもが自分自身を守ることを学習する取組みが積極的に行われることが望まれる。</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>入所時に生活のしおりで、思想や信教の自由を保障していることを説明している。子どもの権利が損なわれないような支援として、例えば、宗教の定例の集いに、子どもが小さい時は母親と一緒にいるが、職員の声かけにより、高学年になると自分で選択するようになってきている。</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）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>入所時は、個々に今後の生活指針を聞き、できない部分を支援している。毎月初めの母の会は、就業している母親に考慮し19時から開催し、連絡事項や要望等を聞いている。また、小学生を対象とした児童会や中高生対象の生徒会も開催している。</p> <p>児童会は、キャンプや仕事の体験、買い物体験など施設内の自治活動に積極的に取り組んでいるが、生徒会ではこのような活動が無い。また、母の会においても、自主的な活動の推進という視点で検討することが望まれる。</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
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。 それぞれの家族に応じた支援計画が作成されている。DV被害者、帰省の支援、母親の資格取得など主体性を尊重し、寄り添った支援がされている。心理担当職員との面談も定期的に行われ、必要に応じ病院・学校・裁判所・ハローワークへの同行支援も行われている。家族間や子ども同士のトラブルは、母親による主体的な解決を支援している。		
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
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。 母親と子どもに年度末にアンケートをとり、親子レクリエーションや食事会など年間の各種行事が企画されている。母親の食事会の間は、幼児を職員がみるなど調整がされ、多くの母親が参加できるように工夫されている。行事計画・報告書により詳細な計画と評価が行われ、次年度の企画に反映する取組みがされている。		
(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。	b
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が、十分ではない。 退所支援計画書で退所後の意向調査を行っている。退所した家族と入所者等との行事を開催し交流の機会が設定されている。また、退所者に年賀状を送り、安否確認をしている。支援が必要な場合は連絡できる体制を確保している。 今後は、退所前から退所を見据えた切れ目のない支援ができるよう支援計画を作成し、関係機関との連携を図る取組みが望まれる。		

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
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。 個別のアセスメントと自立支援計画が策定されて、専門職の保育士や社会福祉士、精神保健福祉士、さらに心理担当職員も配置されており、必要に応じて専門的な支援を行っている。ケース会議や職員会議で情報を共有し検討する体制がある。		
(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。 入所時の面談で生活指針を聞き、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、できない部分を支援している。また、市役所、保育園との連携し、職員が通園や通学の支援を行っている。生活支援の一環として、生活必需品の貸し出しも行っている。		
(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。 母子自立支援員による相談が年4回行われている他、施設職員が随時相談に対応している。母親が病気の場合は、買い物代行、家事支援、育児支援なども行われている。その他、「サービス提供の基準」に沿って、各ケースに応じた日常生活の個別の支援が行われている。		

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
<p>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。</p> <p>母親の育児に関する不安や悩みなどに、専門的立場で相談・助言や介助などの早期対応をしている。保育園の送迎や母親の就業状況に応じた補完保育などの育児の支援体制があり、個別の相談にも随時応じている。不適切な関わりを発見した時は、職員が介入し、母親が子どもとどのような関わりをしているかを把握し対応している。</p>	
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>入所時に生活のしおりを配布し、施設生活のルールを説明している。また、日常的に職員から声がけし信頼関係を築き、気軽に相談できるように配慮している。母親同士が集う機会として、母の会やお食事会が企画されていて関係づくりのための支援を行っている。母親同士の対人関係のトラブルにも職員が介入し支援を行っている。子ども同士のトラブルは、相談に応じつつ家族間での解決に向けた支援を行っている。</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>学習室・図書室が整備されており、子どもに対する勉強、学びの支援体制がある。図書室には寄贈された図書が、年齢に対応できるように整理されている。また、集会室は、幼児期の発達に必要な運動ができる十分なスペースが確保され、発達に応じた玩具も用意され、成長段階・発達段階に応じた養育支援が行われている。特別な配慮を要する子どもは、心理担当職員や担当職員が状況に応じて対応している。</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>学習室が整備されており、落ち着いて学習に取り組める環境を整え、下校後すぐ学習に取り組むことが習慣化されるとともに、職員が学習支援を行っている。進路については、母親と子どもの意向に沿って支援をしている。学習ボランティアの受け入れ体制が整っている。以前は協力があつたが、現在は要請しているものの協力は得られていない。</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。	b
<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、子ども同士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が、十分ではない。</p> <p>施設では様々な行事が行われ、ボランティアや実習生の受け入れ、外部イベントへの参加により、母親以外の大人との交流の機会が確保されている。さらに、担当職員との交流で、自己肯定（自己肯定感かも）が持てるような支援がされている。今後は、専門的なプログラムに基づいたグループワークの活用等について検討されることを期待する。</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。	c
<p>子どもの年齢・発達段階に応じた、性についての正しい知識を得る機会を設けていない。</p> <p>施設として、性についての正しい知識を得る機会を設けていない。以前は外部講師による勉強会を行ったことがあるが、現在は行っていない。今後は、必要に応じて外部機関の協力を得るなどにより、具体的な取組みが望まれる。</p>	

(5) DV被害からの回避・回復		
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。	a
<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>女性相談所からの要請で、警察に保護されている母子や単身女性について、夫によるDVからの緊急避難を行う等、各機関との連絡調整体制を整え24時間緊急利用の体制が整備されている。緊急利用のための生活用品も整えられ、必要時は食事についての支援もされている。「緊急一時保護マニュアル」を整備し、緊急利用に適切に対応している。</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。	a
<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>必要に応じて、警察や女性相談所等の関係機関と連携しており、夜間の危機対応も24時間体制となっている。保護命令や支援措置の母子に対して、福祉事務所などの関係機関と連携し対応している。DV被害者や虐待を受けた子どもの心のケアは、心理担当職員が配置され、定期的にかウンセリングが行われている。</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。	b
<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が、十分ではない。</p> <p>心理担当職員と定期的な面談機会が確保され支援が行われている。職員は、DVの研修に参加し情報を共有している。今後は、心理担当職員と他職員と情報交換し、連携し、回復を支援する事が望まれる。</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>日常において、声かけや相談がされており、職員が暴力によらないコミュニケーションのモデルを示している。心理担当職員による定期面談が行われ、その内容は児童支援員と共有されている。職員は、被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。</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>日々の生活の中で気づきの意識を持ち、気になる言動があった場合は、学校に確認の連絡をしている。また、児童相談所や市役所、保育所等とも必要時の連絡体制が構築され連携している。さらに、福祉事務所と連携し、支援内容について意見交換し支援に関する合意形成を図っている。</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>夜間の時間帯を利用し、利用者、福祉事務所担当者、担当職員、施設長の四者で話し合いの機会を持ち相談支援を行っている。</p> <p>利用者からの相談には随時対応しており、相談機会は確保されそれをケース会議、職員会議で検討し共有されている。母親と子どもからの相談は、個別に話を聞き、内容を詳細に記録し職員間で共有し、担当職員以外でもそれぞれから意見を聞き、統一された支援がされている。</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。

精神障害のある母親の就労について障害者就労支援センターと連携し、福祉的就労支援を行っている。また、母親が不穏時に利用可能なファミリーサポートセンターと連携している。精神疾患や外国人の入所者に対しては、通院が必要な場合は、病院の情報提供や同行など、適切な支援がされている。

(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。

母親の就労支援は、玄関にハローワークの情報が配架され、支援が必要な場合はハローワークへ同行している。資格取得をめざしている母親や転職を希望している母親の相談に応じ、自立に向けて経済的安定を図ることができるよう支援している。母親が安心して就労できるよう、補完保育や病児保育を行っている。

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。

「活jobおおだて」を活用するなど、本人の心身の状態や意向に応じた支援を行っている。精神的に障害のある場合や外国人の場合などは個々に対応し、就労による自信の回復と自立を支援している。職場環境や人間関係に関する相談や助言なども、随時対応している。