

## 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

特定非営利活動法人 J M A C S
---------------------

### ②施設名等

名 称：	今治市母子生活支援施設ふたば荘
種 別：	母子生活支援施設
施設長氏名：	森 茂博
定 員：	20世帯
所 在 地：	愛媛県今治市
T E L：	0898-32-5364

### ③実施調査日

平成26年11月27日（木）～ 11月28日（金）
---------------------------

### ④総評

今治市母子生活支援施設ふたば荘は、昭和51年に建設された4階建ての3,4階部分になる。1,2階は今治市立の別宮保育所であり、中心市街地に位置し、市役所まで徒歩約10分、周囲にスーパーや公園があるなど、乳幼児を抱える母親にとって生活するには安心かつ便利な環境である。

#### ◇特に評価が高い点

1. 細やかな気づきに基づいた温かい対応が実施されている。  
日々、利用者の顔色や言動からその日の体調等を推測し、状態に合わせてながら対応することを心がけている。そのような配慮のもと対応の姿勢は温かく、幼児や学童児が事務所を覗き声をかける様子や、母親から信頼され安心して生活している様子が伺えた。
2. チームワークの形成が図られている。  
施設長と職員の間関係が良好であり、日頃から情報共有が図られている。勤務形態上、全員が揃うのは15時のみであるが、その際、その日の状況について申し送りがなされており、日毎に心がけるべき対応についても確認されている。更に、施設内で判断しかねる事項があるときは、今治市子育て支援課に出向き相談を行う等、市役所担当者とも互いに意思疎通を図り連携して支援にあたっている様子が伺えた。こうしたチームワークの良さは、1.で触れたように利用者からの信頼感に反映されているものと思われる。

#### ◇改善が求められる点

1. PDCA（計画策定・実行・評価・見直し）サイクルに基づく各種記録様式の選定。

業務日誌や自立支援計画等基本的な記録は残されているが、個別の対応や行事等の活動内容に関する記録が現在はない。「特に評価が高い点」で記したように、日々の支援は細やかで温かく様々な状況に合わせた対応がなされており、それらを支援の継続性や分析・評価等に反映できるよう記録を残すことが望まれる。その際、効果的な支援実施のために、PDCAサイクルを念頭にした各種記録様式を選定することが望ましい。

2. 支援の標準的実施方法の確立。

現在、施設長と職員、今治市子育て支援課との連携は良好だが、今後職員が入れ替わっても同様に連携が図られ、利用児・者に対し変わらず良質な支援がスムーズに提供できるよう、標準的な実施方法を文書化しておくことが望まれる。

3. 中長期計画に基づく単年度事業計画の策定。

現在、中長期計画がない中で、日々の支援が行われている。本評価の評価基準の考え方に示されているように、“社会的養護の更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズに基づいた新たな社会的養護の支援の実施といったことも含めた将来像や目標（ビジョン）を明確に”することが望まれる。

#### 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し、様々な視点からの評価を受けることで、施設の課題等が明確になりました。また、母子生活支援施設に求められている事と、その役割についても再認識をする事ができ施設はもとより、職員個々についても良い機会となりました。

①人権の教育、地域協働等については充分には説明・支援が出来ていない現状を指導されました。これからは、出来ることを今年度中に実施し、関連機関との連携を推進し、長期的な展望に立ち進めたいと思います。

②中長期計画が不十分であるとの評価は明確なビジョンを確立しなければならないとの指導であり、これについても職員全員で取り組みたいと考えています。

③その他については、標準的な支援方法の作成、職員の資質向上といった課題についても、改善の必要性があるとされる点は多くありますので、職員の専門性を高めるよう努力したいと思います。

今後は、受審結果を真摯に受け止め、サービスの質の向上と施設の理念でもある「安全で安心して生活できる場」の実現を目指し、更なる努力を重ねて生きたいと考えています。

最後に多岐にわたり、ご指導・ご助言を頂いたことに感謝申し上げます。有難うございました。

#### ⑥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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>職員は随所で声かけをし、交代勤務の中どの職員が対応してもスムーズにいくよう、気づいた点は職員間で共有するよう工夫している。現在は、母親を通じて子どもを含めた世帯の状況やニーズを把握し、自立支援計画に反映されている。しかし、子ども自身の言葉からニーズを引き出すことが重要であり、母親と同様に子どもにも説明と同意、自己選択、自己決定等の機会を提供する必要がある。今後、子どもと面接する機会を設けることが望まれる。</p> <p>入所初期から、世帯間の関係性に配慮し、精神的に落ち着ける環境提供に努めている。また、自立支援を念頭に置いて運営している自治会では、母親の個々の取り組みを見守り、助言をする等、入所初期からスムーズに活動できるよう後押ししている。また、緊急入所される場合でも即時受入れができるように、電化製品等貸出しの準備があり、安心して生活をスタートさせることができる。しかし今後は、入所時の様々な情報提供やニーズ把握を確実に実施するために、各種記録様式や手順の作成、中・長期計画の策定など出来るだけ早期に準備しておくことが望まれる。</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。	b
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。	b
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。	b
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、改善が求められる点)

保健所と連携を図り、母親の健康診断は年2回実施し、必要に応じて再受診も勧めている。金銭管理の支援が必要な方には、社会福祉協議会の事業を利用し、職員が家計簿の整理を母親と一緒にするなど支援を行っている。さらに、母親の体調不良等により子どもの保育所への送迎が必要な場合は、代行もしている。また、子育て支援課主催で月1回開催される地域ネットワーク会議に参加し、会議で検討されたケースの見守りを担ったり、適切な子育てに関する情報を得たりしている。さらに今後は、一步踏み込んで地域の関係者と馴染みの関係を構築し、利用者の多様なニーズに対応できるよう、実効性のある強固なネットワーク作りに取り組むことが期待される。

子どもへの支援として、建物1,2階の別宮保育所保育士と連携し、園児の様子を把握している。また、月2回のそろばん・習字の教室では、小学生を中心に組み立てており、年間行事においては小学校高学年児を中心として運営できるよう支援している。帰宅後の学習室では、少年指導員が付き添い宿題等の指導・見守りを行っている。一方で、中・高校生は過ごす時間の違いから参加できていない。しかし、児童福祉施設という基本に立ち返り、中・高校生も含めた支援のあり方を検討し、子ども自らが発信する機会を設けるなどの工夫が期待される。性についての正しい知識を得る機会としては、中高生の発達に配慮した振る舞いについて理解を得るよう、日々のかかわりの中で対処している。

(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。	c
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。	c
(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)

昭和51年建設でDV対応に配慮した造りではないため、DV被害回避による入所相談がある場合は、子育て支援課に連絡のうえ他施設に依頼している。建設上の問題でもあり限界はあるが、防犯の観点から防犯ブザーや防犯ライトの設置等、直ちに取り組めることから対応することが望まれる。更に、近年ではDV被害回避が必要な世帯も多くなっていることから、当該施設でも受入態勢を整えていくことが期待される。

日々丁寧で温かい支援が行われ、その活動は業務日誌に記録されており、子どもの虐待があれば把握できるようになっている。しかし、今後は子ども権利条約や子ども権利ノートを活用するなどして、子ども自身が権利について理解し、安心できる状況をつくることが望まれる。そのためにも、被虐待児に対する支援の専門性を高める職員研修等に参加する機会を、計画的に組み込むことが期待される。

(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。	b
(特に評価が高い点、改善が求められる点)	
<p>現在のところ家族関係についての相談はないが、あれば相談に応じたり、必要に応じて本庁と連携して対応できるよう準備している。</p> <p>過去には、精神疾患による特別な配慮が必要な母親について、同意を得て医師との連携のもとで支援したことがあるが、現在のところそれらが記録として残されていない。今後はマニュアルの作成等、必要が生じた際に迅速に対応できるよう文書化しておくことが望まれる。</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。	b
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。	b
(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。	b
(特に評価が高い点、改善が求められる点)	
<p>行事内容は、母親が心身ともにリラックスできるよう工夫するなど、母親の不安や負担の軽減をすることで、子どもへの良好な関わりが持てるよう、日頃から母親の思いに配慮した支援を行っている。今後は、子どもの思いをより意識して、子ども自身に将来の希望を聞いたり自己実現に向けた支援を行えるよう心掛けることが望まれる。今後は、行事などのプログラムにおいて、母子を巻き込み主体的に取り組めるよう働きかけることが期待される。</p> <p>就労支援として、いつでも自由に利用可能な部屋に、求人情報を置いて情報を提供している。情報は、週1回ハローワークから入手して最新の情報を提供できるように努め、就労相談にも対応している。ただ、助言に留まっており、今後は職場との調整が図れるような企業や関係機関等との関係構築が期待される。</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。	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)	
<p>施設変更又は変更による受入れはこれまでにないが、母親の入院の際、子どもを今治市にある児童養護施設にショートステイで預けるなど、地域ネットワーク会議の参加により、対応を要する場合は協力を仰ぐことが可能である。しかし、それらの手順等が文書化されていないため、作成し準備することが望まれる。</p> <p>母子が退所する際には、退所しても相談があれば応じることを伝えているが、今後は口頭のみではなく退所後の相談対応に関して文書化し手渡すことで、母子の安心感につなげるとともに、アフターケアに対する職員自身の意識啓発になるような取り組みに期待する。</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。	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。	c
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。	b
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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>まずは、母親に「自立計画」を作成してもらい、それをもとに母子支援員と施設長が年2回の面談で聞き取りをし「自立支援計画」を作成している。また、福祉事務所と援助方針等について打合せをし、自立支援計画に反映している。しかし、退所後の生活に不安を持っている利用者も多く、今後は、一歩踏み込んだ支援方法の工夫に期待する。</p> <p>上記の通り、母親に対しては面談を行うなど丁寧な対応がされているが、子ども単独の支援記録はなく個別面談も実施されていない。当該施設は児童福祉施設であり、子どもの最善の利益の追及が基本であることから、子どもの個別支援対応に早急に取り組むことが望まれる。日々の記録は子育て支援課とパスワードのある共有フォルダーで共有されている。他の記録の管理も適切に処理されている。</p>	

## 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。	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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

日頃から、挨拶をはじめ声かけを積極的に行い、圧迫感を感じないようにするなど環境への配慮に努めている。母子を尊重した支援については、概ね月2回の職員会議で話し合い、共通認識を持つようにしている。プライバシー保護については、「今治市個人情報保護条例」に基づき当該施設独自で支援マニュアル集を作成している。ただし、基本的人権や被措置児童等虐待防止について等、文書化されていないものもあるため、早期に準備することが望まれる。

母親に対しては、自治会会議で司会・書記を務めてもらったり、風呂掃除など共有スペースでのルール決めをしてもらうなど、様々な経験の機会が意識して設けられている。自治会では職員から月々の予定や必要事項を伝達したり、利用者の要望を検討するなどの活動を行っている。子どもに対しては、学習や遠足、クリスマス会などの行事で役割分担をして参加してもらうことで、集団活動や責任感の醸成が図られている。しかし、小・中・高校生の学校等の生活リズムが違うとは言え、現状では幼児から小学生を中心とした活動になっているため、今後は中・高校生も参加できるよう働きかけることが望まれる。

(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。	b
(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。	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。	c
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。	b

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

入所時に「今治市母子生活支援施設入所者心得」と今治市母子生活支援施設「ふたば荘」自治会決議事項を渡すとともに説明が行われている。質問があれば施設生活上の必要情報を説明したり、資料がある場合は必要に応じて渡したりしている。しかし、説明や資料は基本的に母親向けのものであり、今後は子どもの不安軽減のためにも子ども向けの説明および資料を準備することが望まれる。

日頃から母子との関わりを積極的に行い、必要に応じて対応しているためか、意見投函口を設けているが、意見や苦情が入ることはほとんどないとのことである。投函があった場合、内容によっては自治会で回答している。意見や苦情の受付については、掲示をしたり年度当初の自治会への伝達により行われている。年度途中の入所者がある場合も、回覧により周知が図られている。しかし、回覧物を見たことは確認できるが、理解しているか否かは確認できないため、ただ伝えるだけではなく理解を促す取り組みが期待される。

日々、母子の気持ちに寄り添った支援を心がけ、毎日全職員が揃う15時のミーティングの際に申し送りを行い、職員交代によって不適切な関わりにならないよう配慮がなされている。今後は、より一層、権利侵害防止の意識を高めていくために、記録を残して検証したり、研修に参加し新しい情報を得るなどの工夫が期待される。

#### 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
(特に評価が高い点、改善が求められる点)	
<p>消防計画や避難訓練は全員参加には至っていないが、実施している。更に、今回の受審にあたり事故・感染症や災害に対するマニュアルが整備され、利用者の安全を守るための取り組みが進められていることは評価できる。ヒヤリハット事例収集への取り組みも行われているが、これまで事例はない。職員の気づきへの意識を向上させ、利用者が安心・安全な環境で生活できるよう更なる努力に期待する。備蓄については市と協議しながら整備中である。</p> <p>夜間の管理体制については、利用者の中から管理人を選定し対応している。しかし、夜間は職員不在であり夜間や休日の警備強化のための取り組みは急務である。</p>	

#### 5 関係機関連携・地域支援

	第三者 評価結果
(1) 関係機関との連携	
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。	b
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、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。	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。	c
(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
(特に評価が高い点、改善が求められる点)	
<p>関係機関リストは作成されているが、更に、種別に整理し、各関係機関のサービス提供内容等を加えるなど、必要な人が必要な時に活用できるような工夫が求められる。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には市の子育て支援課が参加し、施設としては市の子育て支援課が主催する「別宮校区要保護児童等地域ネットワーク」に参加し、協議会等での情報についても共有している。</p> <p>母子と地域との交流については、利用者に地域での催し物の紹介、近くにある児童館での様々な行事等を紹介し参加を促している。地域の自治会には参加しておらず、ボランティアの受け入れ実績もない。小学生への学習指導は習字や珠算を取り入れるなど独自の活動がなされているが、中高生に対する学習指導は十分であるとは言えないことから、学習支援ボランティア等の検討、取り組みに期待する。</p> <p>また、職員体制等から、地域のひとり親家庭の現状やニーズ把握が出来ていない。施設運営や支援力向上にもつながるので、こういった取り組みにも期待したい。</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。	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。	c
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。	c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

職員の資質向上を目的に各職員が年1回は研修に参加できるよう配慮されており、報告レポートも作成し、職員で共有されている。しかし、段階的にステップアップできるような計画的な研修計画には至っていない。今後は予算を有効活用するためにも、研修に対する基本姿勢を明確にしたうえで研修計画を作成し、次の研修に生かせるよう工夫されたい。また、援助技術向上のためにもスーパービジョン体制の確立が図られるよう期待する。

## 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。	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。	c

(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。	c
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。	c
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

今回の受審にあたり施設の理念・基本方針を策定、これまで以上に利用者主体の生活支援に向けた意欲的取り組みは評価に値する。今後は更に地域の特性を盛り込んだ「ふたば荘」独自の理念や基本方針を策定し、それを意識化しながら日々の支援につなげていくことが求められる。また、職員のみでなく利用者への周知も大切である。

施設独自の中長期計画は策定されていないが、建物の老朽化や耐震性等の観点から、今後の施設運営について市の中長期計画には取り上げられている。今後は建物だけでなく、設備の整備・職員体制・人材育成等について、施設独自の中長期計画を策定し、それを具体的に展開していく為の事業計画の策定についても検討されたい。

(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。	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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>施設長は研修に参加し、支援の質の向上に意欲を持ち、毎日職員がそろう時間帯を利用してミーティングを行うなど職員間の意思疎通・共通理解が得られるよう努力している。今後は施設長の役割と責任を明確にし、文書化することで更に指導力が発揮されることを期待する。</p> <p>経営状況については、市がアンケート調査を行いニーズの把握につとめ、施設独自には近くにある児童館から地域の情報を入手している。外部監査は実施していない。</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。	a
(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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>人事に関する裁量権は市にあり、心理等の専門職が必要な時には関係機関の利用を促したり、受診を勧めたりしている。人事考課については、市が正規職員のみ実施し、臨時職員には実施されていない。今後は、施設長による個別の話し合いの場を設けることで、施設長の思いを伝えたり、職員の思いを聞いたりしながら職員のモチベーションを高めていくことも大切である。</p> <p>福利厚生等については正規職員と同様に健康診断が実施され、相談体制の仕組みもある。また休日出勤した場合には代休を取得出来る。</p> <p>実習生についてはこれまで受け入れの実績はない。次の世代を育成するためにも、今後は受け入れ態勢を整備するなどの取り組みに期待したい。</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。	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。	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>職員の方から利用者に挨拶・声掛けを積極的にしようとの意思統一が図られ、利用者の心身の変調等が早期に察知できるよう努めている。今後は受け入れから退所までの様々な場面における標準的な実施方法を策定し、一定の支援の水準を保ち、職員間での差異が出ないように努めることが求められる。</p> <p>自己評価に取り組み、今回第三者評価を受審するなど、サービス向上に向けた体制整備の足掛かりは得られている。今後は、結果の分析や課題解決に向けての取り組みに期待する。</p>	