

福祉サービス第三者評価の結果

令和6年2月29日提出（評価機関→推進委員会）



1 施設・事業所情報

(1) 事業所概況

事業所名称 (施設名)	小菊荘	種 別	母子生活支援施設		
代表者氏名 (管理者)	源 明	開 設 年月日	昭和28年6月29日		
設置主体 (法人名称)	社会福祉法人 八戸市社会福祉事業団	定 員	16	利用人数	10
所 在 地	青森県八戸市根城5丁目4-9				
連絡先電話	0178-22-3561	FAX番号	0178-38-8362		
ホームページアドレス	https://www.hsfj.or.jp/kogiku/				
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数 4回	受審履歴 平成23年度・平成26年度・平成29年度 令和2年度			

(2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

理念・基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ・母子を共に入所させ、その私生活を尊重しながら自立を促すため、家庭や稼働状況を踏まえながら就労、家庭生活、児童の養育に関する相談に応じ、助言、指導を行うとともに、関係機関との連絡調整等の支援を行う。 ・必要に応じ地域住民や地域団体との交流に努める。 				
サービス内容（事業内容）	施設の主な行事				
児童福祉法第38条に基づき、配偶者のない女子又はこれに準ずる事情のある女子及びそのものの監護すべき児童を入所させ、保護するとともに自立促進のためにその生活を支援し、あわせて退所したものについて相談、その他の支援を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・進級進学を祝う会 ・清掃活動 ・プラネタリウム観覧 ・夏祭り ・児童誕生会 ・ハロウィン ・児童ボウリング会 ・クリスマス会 ・豆まき会 				
その他特徴的な取組	<ul style="list-style-type: none"> ・非常通報サービスの機械警備業務委託契約や防犯カメラ、センサーライト、モニターカメラ等の設置、居室エアコン設置による入所者が安心して生活できる環境整備 ・入所児童・職員による施設周辺、近隣公園の清掃活動 ・市内ボランティア団体、他法人との交流による行事の開催 				

居室概要	居室以外の施設整備の概要		
・母子室 1階7室 2階9室	学習室・静養室・集会室（多目的室）・当直室		
（玄関・台所・トイレ・6畳間・4.5畳間・外部物置）	給湯室・メーター室・浴室1・浴室2・浴室3		
職員の配置			
職 種	人 数	職 種	人 数
施設長	1 常勤 0 非常勤	用務員	0 常勤 2 非常勤
少年指導員兼事務員	1 常勤 0 非常勤	宿直員（外部委託）	0 常勤 3 非常勤
母子支援員	4 常勤 0 非常勤		0 常勤 0 非常勤
少年指導員	1 常勤 0 非常勤		0 常勤 0 非常勤
個別対応職員	1 常勤 0 非常勤		0 常勤 0 非常勤
学習指導員	0 常勤 1 非常勤		0 常勤 0 非常勤

2 評価結果総評

<p>◎特に評価の高い点</p> <ol style="list-style-type: none"> 適切な支援の実施 母子に対する声掛け、支援、様々な企画は、母親と子どもを尊重したものとなっており、職員の努力が成果となって現れています。 施設長のリーダーシップ 施設長は、資格や経験を活かした指導や助言を、適宜職員に行っているほか、多角的な視点を持って施設を運営しています。 総括主任のリーダーシップ 施設長を補佐するムードメーカーです。 施設長及び総括主任の業務に対する想いが部下に伝わっている印象を受けました。 また、そのことが離職率の低下につながっていると考えられます。
<p>◎改善を求められる点</p> <ol style="list-style-type: none"> 施設設備 居室などにエアコンが完備されましたが、母子室の浴室、Wi-Fi等、一般的には日常生活や学習に欠かせない環境の整備が必要だと考えられます。 中・長期的なビジョンと計画の策定 収支計画も含めた、中・長期的な計画の策定を期待します。

3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

<p>高い評価をしていただき、ありがとうございます。施設長の率先垂範する姿勢と補佐する総括主任のリーダーシップで、職員が安心して働くことができ仕事の中に喜びを見いだしていることが、離職率の低下につながっている結果となっていたことに気がつきました。</p> <p>今後は、改善を求められる点に挙げられました「施設整備」についても、中長期定な視野に立って改築計画の策定を検討してまいります。</p> <p>これからも母子を尊重し、母子世帯に寄り添った伴走型支援を続けてまいりたいと考えておりますので、ご支援ご協力をよろしくお願いいたします。</p>
--

評価機関	名 称	公益社団法人 青森県社会福祉士会
	所 在 地	青森市中央三丁目20番30号
	事業所との契約日	令和5年7月24日
	評価実施期間	令和5年7月24日～10月17日
	事業所への調査結果の報告	令和6年2月15日

第三者評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 25 項目）について、判断基準（a・b・c の 3 段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

共通評価基準（45 項目）

評価対象Ⅰ 支援の基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	Ⅰ-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 法人の理念は、ホームページや施設長室等に掲載しています。 また、職員が協議に参加し定められた基本方針は、スタッフルーム、多目的室等に掲示し、母親や子どもも見ることができます。 さらに、毎月行われる常会（職員と母親の会議）でも、入所者に向けて周知を図っているほか、基本方針に沿った重点目標も定められています。		

Ⅰ-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	Ⅰ-2-(1)-① 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・Ⓑ・c
<コメント> 法人は、高齢・障害・児童などの幅広い事業を展開しており、毎月行われる施設長会議において、入所率の推移等の分析を行っています。 また、施設長は、県が策定する社会的養育推進計画策定ワーキングチームに参画し、社会的養育の理解推進に努めているほか、全国母子生活支援施設協議会への加入、福祉新聞の定期購読等、施設を取り巻く環境の把握にも注力しています。 今後は、把握したデータや情報を分析し、中・長期の事業計画に反映させることを検討してみたいかがでしょうか。		
③	Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 施設長会議で経営課題を共有し、その対応について、理事長との協議内容が職員に報		

告されています。

また、毎月行われる福祉事務所との打合せで、入所者の状況、経営課題等が共有されているほか、専務理事が職員会議に参加し、種々の情報共有を図っています。

1-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
1-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	1-3-(1)-① 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・b・c
<コメント> 中・長期的な方針や計画の策定については、検討段階にあるようです。 理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組が示された中・長期計画の策定に期待します。		
5	1-3-(1)-② 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・b・c
<コメント> 中・長期計画を踏まえた単年度計画策定に向けて、職員配置など法人本部事務局と協議が進められています。 また、収支計画についても、過去のデータなどを参考に検討されているようです。 措置施設であるため中長期的な事業・収支計画の立案は難しいと考えられますが、その策定に期待します。		
1-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	1-3-(2)-① 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・b・c
<コメント> 単年度の事業計画案は、全職員が参画し策定され、理事会に諮っています。 また、策定時には、前年度の施設自己評価の低かった項目を重点目標に位置づけることで、提供するサービスの質の向上を図っています。 さらに、策定された事業計画は、職員会議で共有されているほか、職員室に掲示するなど周知もされています。		
7	1-3-(2)-② 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・b・c
<コメント> 策定された事業計画は、母親と子どもが見やすいように集会室に掲示されているほか、毎月開催される子ども会や、年度初めの母子面談などで説明をしています。 また、説明文にはルビを振るなどの工夫もみられました。		

1-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果

I-4-(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。		
8	I-4-(1)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>世帯ごとにカンファレンスを開催し、支援が効果的に提供されていることをチェックする体制が機能しています。</p> <p>また、施設の自己評価や福祉サービス第三者評価を定期的実施するなど、支援の質の向上に向けた積極的な取組が行われています。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき施設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・b・c
<p><コメント></p> <p>定期的開催される職員会議や福祉サービス第三者評価の結果などに基づいて、取り組むべき課題が明確にされ、役員・職員に共有されています。</p> <p>また、他施設の視察や国の動向なども踏まえて、法人本部と連携し、課題に取り組む姿勢が見受けられます。</p> <p>今年度は、長年の懸案事項でもあった冷暖房設備についても整備されました。</p>		

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

Ⅱ-1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>業務分担表が作成されているほか、組織図にも指揮命令系統が明示されています。</p> <p>また、災害等有事の際には、総括主任が施設長の職務代行をできるように権限移譲についても明確にしています。</p> <p>さらに、広報誌にも入所者の快適な暮らしに向けた取組について表明しています。</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法令遵守については法人理念にも掲げられており、施設長は、法令等を理解するため積極的に研修会に参加しているほか、施設長会議等で共有された情報を職員にフィードバックしています。</p> <p>また、得られた知識や全国母子生活支援施設協議会で制定している倫理綱領に基づいて、職員の指導にも当たっています。</p> <p>今後は、消費者保護関連法令、雇用・労働や防災、環境等への配慮に関するものについて、職員へのさらなる周知と遵守するための具体的な取組についても検討してはいか</p>		

がでしょうか。		
Ⅱ－１－（２）施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ－１－（２）－① 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長は認定社会福祉士認証・認定機構に登録しているスーパーバイザーであり、入所者の個別事案について、適宜、職員に助言や指導を行っています。特筆すべきは、早番と同じ時刻に出勤し母親や子どもの出勤・通学を見届けているほか、こども家庭ソーシャルワーカーの資格取得を目指し支援の質の向上に取り組むなど、職員の模範となるよう自己研鑽に励んでいます。</p>		
13	Ⅱ－１－（２）－② 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長は、財務諸表などから経営状況を分析し、損益分岐点を考えながらコストバランスを図っています。</p> <p>また、経営改善や業務の実効性を高めるために、総括主任兼事務員と常に情報を共有しながら執務を行っています。</p>		

Ⅱ－２ 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ－２－（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。		
14	Ⅱ－２－（１）－① 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>法人は、職員の育成に関する理念を掲げ、国の動向を把握しながら必要な人材を募集・採用しています。</p> <p>また、異動については、3年ごとの職員希望聴取、施設間交換研修等、スムーズな人事異動に資するための取組を行っています。</p> <p>各種加算についても、個別対応職員加算、学習指導員加算を取得しているほか、心理担当職員加算や基幹的職員配置加算も算定できるよう検討しています。</p>		
15	Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>全国母子生活支援施設協議会が制定した倫理綱領を、期待する職員像として施設内に掲示しています。</p> <p>また、法人及び施設は、職員がその職員像を目指せるよう、人事評価制度、キャリアパス制度、階層別研修、リフレッシュ休暇、個別面談の定期的な実施等、様々な取組を行っています。</p>		
Ⅱ－２－（２）職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ－２－（２）－① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい	①・b・c

	職場づくりに取り組んでいる。	
<p><コメント></p> <p>年次有給休暇を取得しやすいように基準以上の職員を配置しているほか、時間外労働がほとんどない状態となっています。</p> <p>また、福利厚生の一環として、八戸市勤労者福祉サービスセンター加入、被服貸与、新型コロナウイルス感染時の特別休暇等、職員へ配慮されています。</p> <p>さらに、ワーク・ライフ・バランス推進への取組の結果、離職者が出ていないことも、大きな成果として挙げられます。</p>		
<p>II-2-1 (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
17	II-2-1 (3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	@・b・c
<p><コメント></p> <p>職員育成に向けた取組として、不登校児、発達障害への対応等、専門的な技術や知識が求められるテーマについては、職員研修計画に盛り込まれ、必要に応じて外部講師を招いています。</p> <p>また、職員一人ひとりの目標設定と達成度の確認は、人事評価制度に基づいた期首面談・中間面談・期末面談が実施されています。</p>		
18	II-2-1 (3)-② 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・c
<p><コメント></p> <p>期待する職員像や職員に求められる専門的な資格を明示しているほか、正職員や臨時職員を問わずリモート研修などを受講できる体制が構築されています。</p> <p>また、法人の取組として、他事業所と共同で職種、階層別の研修会を計画的に行うなど積極的な職員教育が実施されています。</p>		
19	II-2-1 (3)-③ 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・c
<p><コメント></p> <p>経験年数などに応じたキャリアパス制度に沿って教育や研修が行われており、資格の取得状況を個別の職員カードで管理・確認しています。</p> <p>また、資格取得を希望する職員は、費用の助成を受けることもできます。</p> <p>さらに、スーパービジョン体制については、施設長が日本社会福祉士会のスーパーバイザーに登録しており、日頃からスーパービジョンを受けられる体制が確立しています。</p>		
<p>II-2-1 (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。</p>		
20	II-2-1 (4)-① 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。	@・b・c
<p><コメント></p> <p>社会福祉士や保育士の実習生を受け入れているため、専門職種の特性に配慮したマニュアルが整備されています。</p> <p>また、今年度は青森県立保健大学の社会福祉士実習指導者講習会に2名参加したほ</p>		

か、八戸学院短期大学の実習指導者情報交換会にも参加するなど、職員の資質向上を図っています。

人材確保の観点からも、感染症予防対策をしながら、新型コロナウイルスの影響で他施設から実習を断られた学生を受入れ、将来、小菊荘で働いてもらえるように、魅力的な働きやすい職場であることをPRしています。

II-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II-3-(1)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>ホームページには多くの情報が掲載されており、運営の透明性の確保に努めていることがうかがえます。</p> <p>また、関係機関、民生委員、八戸市社会福祉協議会には広報誌を送付し、施設活動への理解を深めるとともに、日常生活を送ることが難しくなっている対象者への受入れについても呼びかけを行っています。</p> <p>福祉サービス第三者評価の受審結果や苦情・相談体制の公開についても確認することができました。</p>		
22	II-3-(1)-② 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。	a・①・c
<p><コメント></p> <p>小菊荘は、八戸市指定管理者制度、同市からの移譲を受けてきた経緯もあり、適正な経営・運営のためのルールが遵守されているほか、定期的に法人本部の監事監査を受けています。</p> <p>今後は、外部の専門家による監査支援等の実施についても検討してははいかがでしょうか。</p>		

II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>町内会に加入しているほか、こども会への参加、ごみ拾い、PTA活動等、積極的に地域交流を図ることができるような環境を整えています。</p> <p>また、子どもは玄関まで迎えに来た友達と遊びに出かけている様子から、地域に開かれた印象を持つことができました。</p>		
24	II-4-(1)-② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢	a・b・c

	を明確にし体制を確立している。	
<p><コメント></p> <p>ボランティア受入れマニュアルが整備され運用されています。</p> <p>今年度は八戸ロータリークラブや地域の花屋が、草刈りと花壇整備のため、訪れています。</p> <p>また、ボランティア受入れ前に、活動内容などを公表することで、母子のプライバシーや不安感にも配慮しています。</p>		
<p>II-4-1 (2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	II-4-1 (2) -① 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>小菊荘では、母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストの施設内掲示やパンフレットを作成し、ホームページ上でも掲載するとともに、福祉事務所、児童相談所、警察等関連機関との連携を図り、情報共有、調整を行っています。</p> <p>また、地域の社会資源（定例会議等）に積極的に参加し、情報共有や連携が図られています。</p> <p>さらに、退所後も母子が孤立することが無いように、関係機関等のつながりも継続されます。</p>		
<p>II-4-1 (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	II-4-1 (3) -① 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>八戸市福祉事務所や地域の定例会などに参加することで、関係機関との連携を図り、福祉ニーズの把握に努めているほか、年4回のこども会や清掃活動を実施し、日頃から地域住民との交流が図られています。</p> <p>また、実習生の受入れも積極的に行われており、社会福祉の専門職養成に力を入れています。</p>		
27	II-4-1 (3) -② 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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>専門職による母子への相談等による心理的ケアが行える体制が整えられています。</p> <p>また、有事の際の地域の避難場所として地域住民を受け入れる旨のマニュアル、事業継続計画が策定されており、母子の安全確保を図る体制づくりが行われています。</p>		

評価対象III 適切な支援の実施

III-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
<p>III-1-1 (1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。</p>		
28	III-1-1 (1) -① 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。	①・b・c

<p><コメント></p> <p>倫理綱領の基本理念に「私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します。」と明示するとともに、法人の事業運営の基本方針においても、母子の私生活の尊重、自立支援に関する内容が明文化されています。</p> <p>また、母子の尊重や基本的人権への配慮するための支援マニュアルの作成、内部研修の実施や施設が実施する自己評価に基づいた課題を明確にし、職員間で共通理解をもつ取組が行われています。</p>		
29	<p>Ⅲ－１－（１）－② 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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>小菊荘内規には、プライバシー保護に関する規程が作成され、研修等をとおして職員に周知が図られています。</p> <p>また、今年度は全母子室にエアコンを設置したことで、夏場の夜間に窓を開けることも無くなり、プライバシーの保護や防犯対策も講じられました。</p>		
<p>Ⅲ－１－（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。</p>		
30	<p>Ⅲ－１－（２）－① 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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>理念や基本方針、支援内容等をまとめた「入所者の心得」、支援内容を写真やイラストを交えて分かり易く説明したホームページ等が作成されており、母子が支援内容や留意事項を把握しやすい資料を整えています。</p> <p>また、見学時には、施設内ルール説明、児童が通学する予定の学校への同行支援等にも対応しています。</p>		
31	<p>Ⅲ－１－（２）－② 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>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>支援の開始・過程における支援内容は、個別の母子自立支援計画により、見直し内容も含め母親に説明を行い、同意を得た上で記録しているほか、子どもに対しては「児童自立支援計画票」を作成し、子どもの自己決定に十分配慮した上で支援を行っています。</p> <p>また、子どもからは自己覚知を促したり、生活面のニーズを聞き取れるようなアンケートも実施されています。</p>		
32	<p>Ⅲ－１－（２）－③ 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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>支援内容や施設変更については、小菊荘支援マニュアルに明示され、適切に運営されています。</p> <p>具体的には、退所にあたって措置元が退所後の地区の関係機関へ連絡するなどの連携を図っているほか、施設でも退所後に継続した支援が行えるようマニュアルを作成し運用されています。</p>		

<p>また、それらのアフターケアについて、担当者を決めて、母親や子どもへ分かり易く説明が行われています。</p>		
<p>Ⅲ－１－（３）母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>		
33	<p>Ⅲ－１－（３）－① 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>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>母親を主体とした自治会の中で施設への要望を伝えたり、母子それぞれからアンケートを取るなどして意見を聞き、職員会議にて検討、対応を行い、満足の向上に努めています。</p> <p>また、母親や子どもとの日常会話や、年2回母親と子どもそれぞれの面談を行い、日常生活に関する満足度を確認しています。</p> <p>その他、近隣の学校には、子どもが施設職員に話しづらいことがあった場合の相談窓口を設けており、教頭先生との定例会の中で、その内容を確認する仕組みもあります。</p>		
<p>Ⅲ－１－（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>		
34	<p>Ⅲ－１－（４）－① 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>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>苦情の対応体制は、苦情受付窓口や解決責任者、第三者委員等が、「入所者のしおり」に掲載されています。</p> <p>また、施設内への掲示も行われ連絡先も明記されているほか、施設として「施設利用者等苦情解決制度実施要項」が作成、運用されています。</p>		
35	<p>Ⅲ－１－（４）－② 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>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>日ごろから、職員は母親や子どもに気軽に声をかけ、良好な関係作りを目指した取組が行われ、相談に関してもいつでも話せることを伝えています。</p> <p>また、話しにくい内容の場合には、書面にて意見を伝えられるよう意見箱を施設内に設置しているほか、個別相談の際には、カーテンをするなどしてプライバシーに配慮した話しやすい環境づくりに努めています。</p>		
36	<p>Ⅲ－１－（４）－③ 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>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>母親や子どもから、常会、子ども会で意見、要望等を受ける機会を設けるとともに、その内容について職員会議等で報告され、全職員で対応を検討しています。</p> <p>また、その検討された内容については、相談者本人へフィードバックされる仕組みがあります。</p> <p>さらに、その対応マニュアルを各世帯に配布しているほか、マニュアルの定期的な見直しも行われています。</p>		
<p>Ⅲ－１－（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。</p>		
37	<p>Ⅲ－１－（５）－① 安心・安全な支援の実施を目的とするリスク</p>	<p>①・b・c</p>

	マネジメント体制が構築されている。	
<p><コメント></p> <p>危機管理マニュアルが整備されており、ヒヤリハットの情報を職員間で共有しているほか、職員会議などで対応が検討され、再発防止に努めています。</p> <p>また、不審者対応マニュアルも作成され、年2回母子と職員が参加して訓練が実施されています。</p> <p>さらに、地域の警察署関係者と月1回定例会を開催し、不審者情報、交通事故の発生状況等の情報提供を受けるとともに、職員に対してはリスクマネジメントに関する内部研修が行われており、母親と子どもの安全を図っています。</p>		
38	Ⅲ－１－（５）－② 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。	㉗・b・c
<p><コメント></p> <p>感染症対応マニュアル及び新型コロナウイルス感染症に関するBCPが作成され、職員は定期的に感染症に関する研修に参加しています。</p> <p>また、作成した施設独自の予防マニュアルを入所者と職員へ配布し、個々人の感染予防意識向上に努めています。</p>		
39	Ⅲ－１－（５）－③ 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。	㉗・b・c
<p><コメント></p> <p>地震、火災、風水害等を想定した非常災害対策計画及び災害対応マニュアルが作成され、全入所者が参加しやすいよう時間を配慮し、毎月避難訓練が実施されています。</p> <p>また、備蓄品のリストを作成し定期的な入れ替えが行われているほか、各世帯に水や食料などの備蓄品を配布するとともに、災害時の安否確認体制も整備されています。</p>		

Ⅲ－２ 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ－２－（１） 提供する支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ－２－（１）－① 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	a・㉗・c
<p><コメント></p> <p>標準的な支援の実施に関しては、支援ごとにマニュアル、小菊荘内規が作成され、必要に応じて職員が閲覧しています。</p> <p>また、マニュアルは母親や子どもに対する権利擁護やプライバシーの保護を前提として作成されており、定期的に見直しが行われています。</p> <p>児童に対する虐待防止マニュアルが作成しているため、今後は、母親に対しての虐待防止マニュアル作成についても期待します。</p>		
41	Ⅲ－２－（１）－② 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。	㉗・b・c
<コメント>		

<p>支援マニュアル、小菊荘内規は、年度ごとに制度の変更等にも配慮し見直しを行い、職員会議等を通じて周知を図っています。</p> <p>また、見直しの際には、職員が日常の支援で気づいたことや、母親や子どもからの意見なども踏まえて職員会議で検討し、それらの内容も反映されます。</p>		
<p>Ⅲ－２－（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。</p>		
42	<p>Ⅲ－２－（２）－① 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。</p>	<p>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>入所時には、職員が面談し、世帯の現在の状況と意識の確認が行われ、今後の支援方針や必要な支援内容が確認されています。</p> <p>また、この計画作成にあたっては、母子それぞれから意向を聞き取りし、具体的なニーズや支援内容を明示した上で説明が行われ、同意を得ています。</p>		
43	<p>Ⅲ－２－（２）－② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。</p>	<p>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>入所後6ヶ月を目途に、年2回の定期面談をとおして支援内容の振り返りを実施し、必要に応じて変更が加えられているほか、状況に変化があった際は、計画期間中であっても適宜見直しが行われています。</p> <p>また、支援内容に変更が必要な場合は、職員への閲覧を行って情報共有がされています。</p>		
<p>Ⅲ－２－（３） 支援の実施の記録が適切に行われている。</p>		
44	<p>Ⅲ－２－（３）－① 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、職員間で共有化している。</p>	<p>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>ケース記録は、施設独自の統一した様式を用いて作成、記録され、施設内ネットワークを活用して職員間で情報共有されています。</p> <p>また、共有が必要な記録等について、職員一人ひとりが確認したことが分かるよう押印し、閲覧状況をチェックする体制が整えられています。</p>		
45	<p>Ⅲ－２－（３）－② 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。</p>	<p>①・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>小菊荘運営規程に個人情報の保護、記録の整備について定められており、記録に関しては永年に亘り、適切に管理されています。</p> <p>また、個人情報保護に関する契約書を職員と取り交わし、個人情報の不適切な利用や漏洩に対する対策がなされており、遵守されています。</p>		

内容評価基準（25 項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

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

		第三者評価結果
A-1-（1）母親と子どもの権利擁護		
A①	A-1-（1）-① 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><コメント></p> <p>職員には、毎年度当初と入職時に、全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を用いた説明を行っています。</p> <p>また、母親の権利については、入所マニュアルに権利擁護の主体であることを明記するとともに、子ども向けに「こどものしおり」を作成し、わかりやすく説明できるよう配慮されています。</p> <p>入所後は定期的な面談が実施されているほか、常に母子の様子を確認できるような環境にあります。元夫等と施設外で会う場合は、職員が二名以上同行をする等、権利侵害が発生しないように配慮し、必要に応じて関係機関等と連携を図り対応しています。</p>		
A-1-（2）権利侵害への対応		
A②	A-1-（2）-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
<p><コメント></p> <p>虐待防止マニュアル、ハラスメント行為の禁止条項、不適切事項があった場合の処分内容等を規定し、入職時に説明しています。</p> <p>また、虐待防止研修会の開催や倫理綱領を周知し、入所者の人格を辱めるような行為を行わないよう図っています。</p>		

さらに、「入所者の心得」にも相談窓口が明記され、入所者が訴えることができる環境も整備されているほか、職員の申告についても、施設長が受け付ける体制ができています。

A③	A-1-(2)-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。	a
----	--	---

<コメント>
 年2回、定期的に母親・子どもと面談が行われているほか、担当職員以外の職員が相談に応じる体制もあります。
 また、子どもの登下校時や母親の出勤時は、職員が玄関で入所者の手指消毒を行いながら声をかけ、訴えやサインを見逃さないような工夫もしています。心配な発言や行動が見られた際には、助言するとともに記録に残し、適切な関係機関につなげられる体制も整備されています。

A④	A-1-(2)-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
----	--	---

<コメント>
 年2回の面談のほか、普段の生活の中でも子どもの様子を確認し、何らかのサインを見逃さないような体制が構築されています。
 また、子どもの変化を多面的に把握できるように、学校職員と施設職員が個別面談を定期的に行っています。

A-1-(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

A⑤	A-1-(3)-① 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
----	--	---

<コメント>
 母親主体の「小菊会」が結成されています。毎月開催される「常会」は開始時間を仕事から帰ってから参加できるよう夜間に開催し、子どもを見る職員と常会に出席する職員等の役割分担を計画的に行い、すべての母親が参加して主体的な活動が行えるよう配慮されています。
 また、小学生以上の子どもを対象に「子ども会」を結成し、自主的に話し合う機会を設けており、施設における生活改善は、入所者からのアンケート及び常会等からの要望や意見等を積極的に取り上げています。

A-1-(4) 主体性を尊重した日常生活

A⑥	A-1-(4)-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
----	---	---

<コメント>
 母子の長所を生かすような支援を心がけ、専任の学習指導員を採用し、学習だけではなく子どもの強みを伸ばす視点で育むことを重視しています。学習指導員は、元小学校長の経験を活かし、不登校や特別支援学級への対応、母親へ自己肯定感を高める言葉かけや助言等、退所後の夢や希望に繋がる能力を引き出すような支援が行われています。

また、職員は、日常の観察や面談時の話から、支援に活かせる強みなどがいないか検討しています。		
A⑦	A-1-(4)-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
<p><コメント></p> <p>事前にアンケート調査を行い、行事を計画しています。</p> <p>季節に応じて、進級祝い、プラネタリウム、アウトドア体験等、子どもとともに行事が行われており、移動手段は社会性を身に付けるため公共交通機関を利用しています。</p> <p>また、母親が参加しやすいように土日に行事を計画したり、子どもだけの行事を設けて母親のフリー時間を意図的につくるなど、リフレッシュできる機会も設けています。</p> <p>参加については自己決定を尊重し自由参加とし、行事開催後は、アンケートを取り、次回開催の参考としています。</p>		
A-1-(5) 支援の継続性とアフターケア		
A⑧	A-1-(5)-① 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><コメント></p> <p>今年度は、アフターケアを重点目標に掲げており、退所した世帯には必要に応じて地域の関係機関等を紹介するなどの支援を行い、気軽に相談できる環境となっています。</p> <p>また、退所児童は施設内の学習室を利用でき、学習指導員から勉強を教えてもらうこともできます。</p>		

A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		
A⑨	A-2-(1)-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
<p><コメント></p> <p>母親と子どもそれぞれ個別に抱える課題、家族として抱える課題をアセスメントによって明らかにし、ニーズに応じた専門的な支援が行われるよう、個々の計画が作成されています。</p> <p>また、煩雑な手続き（契約内容の変更や進学に関わる奨学金等）の同行支援及び代弁支援等を行っています。専門的支援を行うためにも、職員の資格や経験などを考慮し、幅広い年齢層の職員が配置されています。</p> <p>さらに、自立支援計画に基づき、個々の気持ちに寄り添い、自立へ向けて踏み出せるよう支援しています。</p>		
A-2-(2) 入所初期の支援		
A⑩	A-2-(2)-① 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。	b
<p><コメント></p> <p>入所時は急激な環境変化により不安になりやすいため、信頼関係の構築に努め、その後、課題</p>		

やニーズを把握するために面談を行う伴奏型支援を行っています。緊急の入所や経済的困窮世帯には生活用品・家電の貸し出しを行い、安心して生活できるよう支援するとともに不安の軽減と解消のため職員の温かい関わりや言葉がけ、相談等の支援を行っています。

しかしながら、昭和48年建設の建物は老朽化と段差が目立ち、身体に障害がある方の受け入れは難しく、ソフト面では充実していますが、ハード面について課題が残ります。

A-2- (3) 母親への日常生活支援

A⑪	A-2-(3)-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
----	--	---

<コメント>
 母親の生育歴、生活歴や現在のスキルを考慮し、家事に不安がある母親に対しては職員とともに清掃や片付けを行い、経験を補うなどの支援を行っています。
 また、経済的な自立のための支援として諸手当等を一緒に調べ、市役所等の行政機関に手続きの同行支援等を行っています。金銭管理に不安がある母親に対しては、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っています。

A⑫	A-2-(3)-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かわりができるよう支援している。	a
----	---	---

<コメント>
 母親が安心して子育てに向かえるようにレスパイトを目的とした見守りを行っています。
 また、不登校児童へは学校の担任教諭が施設まで迎えに来るなどの連携が取られており、必要に応じて学校だけでなく教育委員会の不登校支援センター等に母親が相談しています。
 学校と施設とで毎月定例会議を開催し情報共有に努め、夏休み・冬休みには、学校関係者と施設関係者とで個別面談を行っています。
 虐待等の不適切な関わりを発見した場合は、職員が介入し、児童相談所等の専門機関と連携しています。

A⑬	A-2-(3)-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。	a
----	--------------------------------------	---

<コメント>
 施設の出入りの際には、積極的な声かけが行われており、対人関係が苦手な母親に対する関係性の構築が行われています。
 また、様々な施設内でのトラブルについても職員の支援により早急に解決されるよう支援しています。
 母親同士の集いとして毎月常会が開催され、常会の際には職員が子どもの見守り代行をしているほか、施設内の他の母親と子どもとの交流を促し、母親が自立するための支えとなる関係作りへの支援が行われています。

A-2- (4) 子どもへの支援

A⑭	A-2-(4)-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
----	---	---

<コメント>
 子どもの発達段階に応じた支援については、教員経験のある学習指導員を中心に子ども一人ひとりの状況について理解し、記録と職員間で情報共有を図りながら支援されています。
 また、放課後は、学習室で個別に宿題をみるなどの対応をしているほか、特別な配慮が必要な

<p>子どもに対しては個別対応職員を選任し、きめ細やかな対応をしています。</p> <p>母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどの支援も行われており、適宜、施設内における養育・保育に関する記録を整備され、職員間で共有されています。</p>		
A⑮	A-2-(4)-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
<p><コメント></p> <p>学習指導に専任の学習指導員を配置し、学習指導を行っています。学習室にはW i - F i 環境を整備し、タブレットを使用できる環境になっています。学習する環境として小・中・高校生で時間を分けて学習室を利用し、成長段階の応じた支援がされていました。</p> <p>また、学校関係者と月一回会議を開催し、情報共有に努めるとともに、不登校の子どもには通信制高校への進学支援や、奨学金等の対象となる場合は、個別に説明し、受給できるよう支援しています。</p>		
A⑯	A-2-(4)-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、人との関係づくりについて支援している。	a
<p><コメント></p> <p>母親以外のおとなと接する機会として地域のロータリークラブとの交流や実習生（社会福祉士・保育士）との交流により、多様な価値観に触れる機会があります。</p> <p>また、元小学校長の学習指導員を中心として専門的な支援を行うとともに、毎月開催される子ども会で活発な意見を汲み取るなどの共感する支援や、職員とともに共同で料理をするなど、人との関係づくりも支援しています。</p>		
A⑰	A-2-(4)-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。	a
<p><コメント></p> <p>子どもについては、同法人内の児童養護施設と連携し、合同で性に関する研修会を子どもの年齢や発達段階に応じて開催しています。</p> <p>また、こども会の中で性教育の時間を設け、性についての正しい知識を得られるようにしています。職員については、外部研修を利用し、性教育について受講しています。</p> <p>さらに、定期的に外部講師（助産師等）を招いて、命の尊さについて実践的な研修を母子・職員ともに学ぶ機会を設け、正しい知識を習得するとともに思いやりの心を育む支援をしています。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑱	A-2-(5)-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
<p><コメント></p> <p>青森県女性相談所と「一時保護委託契約」を締結しており、「緊急時対応マニュアル」に添った受け入れ対応が行われており、夜間待機職員を配置し、24時間365日対応できる体制を整えています。</p> <p>また、入所者の半数は広域利用からの受け入れとなっているため、警察署人身安全課、近隣の交番とも連携を取り、日常的にパトロールの強化をお願いしています。</p> <p>土曜日、日曜日、夜間においても措置機関とは連携が図れる体制になっています。</p>		

A⑱	A-2-(5)-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
<p><コメント></p> <p>保護命令や支援措置、DV相談について情報提供を行うとともに、弁護士や法テラスへの同行支援が行われています。危険が及ぶことも考慮された内容となっており、必要に応じて職員が代弁者として支援を行っています。危害が及ぶ恐れがある際には、早急な対応を行うことを入所時に説明しているほか、福祉事務所、児童相談所等、関係機関への連絡体制もできています。</p> <p>また、精神的なフォローと同時に、法的根拠に基づき、望ましい方向を一緒に探る伴奏型支援を行い、安全な生活の実現に向けて支援しています。</p>		
A⑳	A-2-(5)-③ 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><コメント></p> <p>DVを受け、心理的ケアが必要な母子に対する支援も行われ、安定した生活を取り戻すために施設職員によるフォローアップ体制があります。</p> <p>今後は、施設長を中心とした心理的ケアについて体制を構築なども検討してはいかがでしょうか。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A㉑	A-2-(6)-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
<p><コメント></p> <p>職員は、被虐待児について、暴力によらないコミュニケーションを図ることをおとなのモデルとして示すよう努めています。子どもとの関係性が良好である職員が関わることで、適宜、子どもの気持ちを聞く機会を設けるなど積極的な支援が行われています。</p> <p>また、定期的に教育機関などの関係機関と情報交換を行い、より適切な支援の提供に努めています。</p> <p>今後は、カウンセリング等の専門的ケアの時間の保証や、心理的プログラムの取組の構築に期待します。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A㉒	A-2-(7)-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
<p><コメント></p> <p>母子の不安や悩みについては、担当職員以外も共有し、全職員が相談に応じられる体制にあり、家族間の問題についても職員が介入することで、双方から話を聞き、解決できるような支援が提供されています。</p> <p>また、母親が育児に対して不安を抱えている場合は、ペアレントトレーニングなどのプログラムの紹介を通じて家族関係調整を行っています。</p> <p>さらに、他の親族(身元引受人等)には、定期的に連絡し、近況報告を行うなど関係性を保ち、家族関係の調整をスムーズに行うため、日頃より調整しやすい体制を構築しています。</p>		

A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援		
A⑳	A-2-(8)-① 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
<p><コメント></p> <p>配慮が必要な母親や子どもについては、それぞれの状況に応じて、医療機関や教育支援センター・嘱託医（小児科）等と連携した支援が行われています。リーフレットも、日本語版と英語版が作成され、写真やイラストを多用し、外国人にも分かりやすいものとなっています。</p> <p>また、障害がある母親で福祉就労事業所を利用する場合は、福祉就労事業所と連絡ノートなどで情報交換を行っています。現在、精神疾患のある母親は入居していないとのことでしたが、心身状況に特別な配慮が必要な場合は、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養を支援する体制はできています。</p>		
A-2-(9) 就労支援		
A㉑	A-2-(9)-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
<p><コメント></p> <p>母親の状況をアセスメントし、個別に応じた就労支援の在り方を検討するとともに、母親の職業能力開発として、「はちのへ若者サポートステーション」に訪問してもらいながら、職場開拓や能力開発を行っています。</p> <p>また、パソコン教室や介護福祉士取得のための研修受講等、資格取得の支援も行っているほか、職業安定所から毎日メールで届く求人票を掲示板に掲示し、母親へ情報提供しています。</p> <p>さらに、母親が安心して就労できるように補完保育、病後児保育、学童保育も行っています。</p>		
A㉒	A-2-(9)-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
<p><コメント></p> <p>就労先での人間関係の相談や職場環境が合わないなどの相談があった場合は、心身等の状態や意向に配慮しながら適切と考えられる助言をし、就労継続に向けた支援を行っています。</p> <p>また、就労継続が困難な要因を抱える母子についても積極的に受入れ、関係機関と連携し、生活保護の申請等を支援しています。</p> <p>さらに、障害のある母親は福祉的就労に関係機関と連携し、就労できるよう支援しながら経済の安定を図る支援をしています。</p>		