

【母子生活支援施設版】 秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果表

評価実施基準日	平成 22 年 12 月 6 日
評価確定公表日	平成 22 年 12 月 25 日
評価情報更新日	平成 年 月 日

◆ 評価を実施した機関

名称	(特定非営利活動法人) 秋田県福祉施設士会
所在地	(〒 018 - 3454) 秋田県北秋田市脇神字高村岱281-4
TEL	(0186) 60 - 1071
FAX	(0186) 60 - 1071
E-mail	murakou-0101@w4.dion.ne.jp
ホームページURL	

◆ 評価を受審した事業者

法人名称	(社会福祉法人) オオダテカンオンコウ 大館感恩講
法人所在地	(〒 017 - 0894) 秋田県大館市字裏町15番地
TEL	(0186) 42 - 1849
FAX	(0186) 49 - 6445
法人代表者	竹村菊昌
施設名	シラユリ 白百合ホーム
サービス種別	母子生活支援施設
施設長	小林儀貴
開設年月日	昭和 41 年 4 月 11 日 定員 20 世帯
TEL	(0186) 42 - 1849
FAX	(0186) 49 - 6445
E-mail	info@shirayuri.or.jp/
ホームページURL	http://www.shirayuri.or.jp/

◆ 評価の総評（優れている点、改善を求められる点）

Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

法人の創立の精神「困っている人を見過ごさない」に立脚し、利用者の自立主体性を重んじ自由な選択を最大限に保証するための基本的人権の目標実現のために、施設長はじめ全職員が一丸となって取り組まれていることは、高く評価することができます。しかし、施設の中・長期計画が今のところ策定されていないために、施設の事業計画は単年度計画の繰り返しとなっており、施設長の責任とリーダーシップについて全職員参加の下でより一層の取り組みが期待されます。今後、組織としての福祉サービスの質の向上に向けた計画の策定、経営や業務の効率化と改善に向けた施設長の具体的に積極的な指導力の発揮と、より具体化された事業計画の策定を期待致します。

Ⅱ 組織の運営管理

今年就任された新施設長は、利用者に対し挨拶など触れ合いが多く好印象を与えております。安全管理面では特に優れており、防犯カメラ設置など最優先課題として全職員共通の認識で取り組まれています。人材面では、職員一人一人を尊重されていることがタイムリーな職員研修への人選の実績に繋がっておりますし、職員の質の向上や職員の意向を踏まえた就業状況にも配慮されています。しかしながら、実習生の受け入れや地域との交流関係では具体的なマニュアル作成などが求められることになり、今後の中・長期計画の策定を考慮されながら単年度事業計画に反映されることを望みます。特に施設と地域との豊富な関わりのある現状の実績から、施設独自の地域ニーズの把握とその取り組みについての具体化を期待致します。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

利用者を尊重された現場での実践サービスが職員・関係機関と連携を取り入れながら実施されております。しかし、事業計画書に記載されている個々のサービス内容について、定期的に評価を行う体制が整備されること、又、サービス実施方法への文書化すること（マニュアル化）も課題として残されております。今後、事業計画に掲載されている一つ一つのサービス項目を全職員の下で評価されることと、適切なサービスの具体的な実施方法の文書化（作成中とのことですが）を整備することへの期待をいたします。

A 利用者の尊重、日常生活支援サービス

母子一人一人の心情を十分に把握され、心に寄り添う支援体制がきちんと行われております。又、日々の記録の整備も細やかに記載がなされ、しかも全ての職員が一丸となってひとりひとりを大切に支援されていることに対しましては、大へん感銘を受けさせられました。母子が心安らぐ生活を確保する安全対策の面でも万全でありますし、全ての項目に対して高い評価が出来ます。今後も、たゆまぬ母子の自立主体に向け、心温まるご支援をご期待いたします。

※ その他、特記事項

◆ 細目の評価結果（基本評価55項目）

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
I 福祉サービスの基本方針と組織			
1 理念・基本方針			
(1) 理念、基本方針が確立されている。			
①理念が明文化されている。	a	「困っている人を見過ごさない」という法人の精神を踏まえて事業計画が作成され、一人一人の入居者に配慮する権利擁護が明文化されています。	
②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	利用母子を自主自立の主体と位置づけ自由な選択を最大限に保証する基本的人権の尊重、職員の資質向上、地域交流の方針が明文化されています。	
(2) 理念や基本方針が周知されている。			
①理念や基本方針が職員に周知されている。	b	年度当初の職員会議で配布しています。各自ではいつでも目を通すことができますが、今後周知状況を確認し継続的な取り組みに期待します。	
②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	c	利用者には配布されていません。今後利用者の理解程度に対応した配慮の工夫を期待します。	利用者に周知していく。
2 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。			
①中・長期計画が策定されている。	c	事業計画・報告の中に具体的な課題・目標に向けた取り組みがみられません。今後の取り組むべき課題とその解決を期待します。	中・長期計画の策定に取り組んでいく。
②中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	c	今後、中・長期計画を踏まえた取り組みに期待します。	中・長期計画を策定し事業計画等に反映させていく。
(2) 計画が適切に策定されている。			
① 計画の策定が組織的に行われている。	a	計画は反省を踏まえており、職員間で話し合っって評価見直され、次回に向けた計画の参考にしています。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
② 計画が職員や利用者に周知されている。	b	計画は職員間に配布され周知されていますが、今後は利用者にも配布し周知するよう期待します。	
3 管理者の責任とリーダーシップ			
(1) 管理者の責任が明確にされている。			
①管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	施設長は自らの役割と責任を文章化し、各職員にも名前を入れて役割分担を明確にしています。会議等でも方針を表明しています。	
②遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	法令遵守の勉強会に参加するなど理解しようとする取り組みがあり、職員に対しては学んだ法令遵守の伝達があります。	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
①質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	b	利用者への言葉掛けなど率先して職員にモデルを示しており、日常的関わりのアドバイス・スーパーバイズに努めています。	
②経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	b	新施設長として施設全体の明るい雰囲気づくりに取り組んでいますが、今後具体的課題を把握し、改善に向かった取り組みを期待します。	
II 組織の運営管理			
1 経営状況の把握			
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
①事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	b	トワイライトスティ・一時保育を通し子どもの問題から家庭を把握している。具体的問題を地域ニーズとする計画に反映することを期待します。	
②経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	c	今後の計画を踏まえた取り組みに期待します。	課題を発見し改善する取り組みを行っていく。
③外部監査が実施されている。	c	今後の導入に期待します。	導入を検討する。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
2 人材の確保・養成			
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
①必要な人材に関する具体的なプランが確立されている。	b	運営を維持する必要な具体的人材は満たされていますが、心理職など必要な人材プランをあきらめずに努力することを期待します。	
②人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	c	今後に期待します。	導入を検討する。
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
①職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	有給休暇の消化や勤務状態の変更など職員の意向を把握しており、希望があれば面接をして改善しているが明確な仕組みの見直しが必要です。	
②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	福利厚生センター、福利協会には加入しており、福利厚生事業へも取り組んでおります。	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
①職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	事業計画書に「職員の研修」として基本姿勢が明示され、タイムリーな研修にも人選を行い参加させています。	
②個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	c	しかし、個別職員一人一人の組織としての具体的な研修計画は策定されておりません。	個別研修計画導入を検討していく。
③定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	c	今後組織として個別研修計画を策定し評価・見直しを期待します。	個別研修計画導入後行っていく。
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。			
①実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	c	事業計画書に記載なく基本姿勢が明示されていない。実際は実習担当者と施設長との間で受け入れ体制を決め社会福祉士実習体制は十分でない。	事業計画に明記し、受入れマニュアルの整備を行っていく。
②実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	b	保育実習は効果あるものの、社会福祉士実習では利用者保護を最優先とする観点から実習生の学びたい事のすりあわせが困難。改善を期待します。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
3 安全管理			
(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。			
①緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	毎月の避難訓練や防災会議、総合消防訓練などの各マニュアルが整備され、不審者対策として「さすまた」「防刃シャツ」が整備されています。	
②利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	夫などからの追跡情報を収集し安全確保については職員間で共通認識を持ち、子供の登下校支援、買物同行など全員でリスク対策を行っています。	
4 地域との交流と連携			
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
①利用者と地域との関わりを大切にしている。	b	防災・防犯に関する講演会、施設利用者OB会組織「白百合のつどい」「新年会」で交流しているが、なお神社祭典、盆踊り等参加を期待します。	
②施設が有する機能を地域に還元している。	a	「絵てがみ教室」「陶芸教室」を定期的開催し、地域に開かれた施設を目指しています。	
③ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b	事業計画書の中に記載され担当者もおり受け入れているが、今後マニュアル等受け入れに対する明確な体制ができることを期待します。	ボランティア受け入れマニュアルの整備を行っていく。
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①必要な社会資源を明確にしている。	b	職員間で必要とされる関係機関との情報は共有化されているが、一覧化されていないので体系的に明示する必要があります。	関係機関の情報を体系的に明示していく。
②関係機関等との連携が適切に行われている。	a	毎年5月「自立支援のための協議」を福祉事務所・施設職員担当者・利用者の3者で課題整理や支援の希望を話し合っ年度目標を決めています。	
①地域の福祉ニーズを把握している。	b	関係団体・ボランティアフェスティバルなど地域に出っ張って行って施設のPR・地域ニーズを把握、具体的継続的な取り組みを期待します。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
②地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	C	施設独自の事業活動が行われ、中・長期計画や事業計画に反映されることを期待します。	地域の福祉ニーズの把握に努めていきたい。
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施			
1 利用者本位の福祉サービス			
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
①利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a	事業計画書に利用者尊重のサービス提供についての基本姿勢が明示され、職員会議、朝の打ち合わせで共通認識が図られています。	
②利用者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。	a	個人情報保護に関する規定があり、利用者のプライバシー保護に十分配慮されており、職員にも周知徹底されています。	
(2) 利用者満足の向上に努めている。			
①利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a	事業計画書に利用者支援を明示し、月1回母子自立支援員が来所して相談に応じており、定期的に「母の会」が開催されています。	
②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a	「自立支援のための協議」で、利用者・施設・福祉事務所担当者での合意形成を図っています。	
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
①利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	利用者に職員の担当者を伝え、窓口として意見を言える体制がとられています。	
②苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	苦情解決委員会規程があり、仕組みが整備され、掲示板にも明示されています。	
③利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	C	職員間で話し合い迅速に対応しているようですが、今後対応マニュアルの作成が望まれます。	対応マニュアルを策定していく。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
2 サービスの質の確保			
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
①サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	C	今回の第三者評価受審にあたり、自己評価に対しては職員全員で取り組まれています。今後、定期的に評価を行う体制の整備が望まれます。	今後計画的に定期受審を行っていく。
②評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	C	さらなるサービスの質の向上を期待します。	
③課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	C	今後に期待します。	
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
①個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	C	個々のサービスは実施されていますが、文書化に向け作成途中ということですので、マニュアルの完成を期待します。	サービス提供マニュアルの早期の完成を目指していく。
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。	C	今後に期待します。	サービス提供マニュアルの導入と同時に見直し等の仕組みを確立させる。
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
①利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	個々の利用者の記録が「日別処遇記録」に、細かく記載されています。	
②利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	個人情報保護により記録の管理は適切に行っています。しかし、明確な規程が定められていなく、今後の整備を期待します。	記録の管理についての規定を整備し、適切に取り扱っていただけるようにする。
③利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a	職員間の情報共有は支援システムを導入し、利用者の状況をサーバーよりPC端末から、また毎朝のミーティングより行われています。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
3 サービスの開始・継続			
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
①利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	「暮らしのガイド」を作成し、施設のサービスや生活するルールをの説明を行っています。ホームページも公開しています。	
②サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	「暮らしのガイド」に基づき説明を行い、又、緊急一時保護に対しても受け入れ体制が整備されて同意を得ています。	
(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。			
①施設の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	a	退所にあたってはケース会議を行い、福祉事務所等関係機関と連絡を取り実施。退所後アフターケアを行い「白百合のつどい」を開催しています。	
4 サービス実施計画の策定			
(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
①定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	入所に関する調査書よりアセスメントが行われ、年一回の見直しを行っています。	
②利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a	利用者の課題を明確にし、利用者とともに自立支援計画が作成されています。	
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
①サービス実施計画を適切に策定している。	a	「自立支援のための協議(福祉事務所・利用者・施設担当者)」により、策定する体制が確立しています。	
②定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	「自立支援のための協議」で、年一回評価見直しが行われています。短期の場合は変更ですが、関係機関にも報告されています。	

◆ 細目の評価結果（内容評価28項目）

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
1 利用者の尊重			
(1) 利用者の尊重			
①施設生活全般について、子どもが自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。	a	「自立支援のための協議」において子どもの意向に沿った支援が行われ、日常の関わりの中で意見や想いを聴く機会が設けられています。	
②施設生活全般について、母親が自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。	a	「自立支援のための協議」において、母親の意見を聞く機会が設けられ、意向に沿った支援が行われています。	
③子ども自身が自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治会活動等）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	自治会活動「みんなの広場」を毎週設け、児童相互の親睦を図り、自主性・協調性・思いやりの心を育てるなど生活改善に取り組まれています。	
④母親自身が自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治会活動等）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	定期的に「母の会」を開催し考える機会を設け改善に対する意見があれば、改善のために職員会議などで検討し、自主的な取り組みが進められています。	
⑤施設の行う支援について事前に説明し、母子が主体的に選択（自己決定）できるように支援している。	b	施設が行う支援については事前に説明が行われていますが、母子が主体的に選択できる具体化された支援内容のマニュアル整備を期待します。	支援内容のマニュアル整備・導入を検討する。
⑥職員が母子に対して体罰を行わないよう徹底している。	a	体罰禁止・防止については、法人規程でも作成され、「絶対あってはならないこと」として職員に周知徹底されています。	
⑦母子に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わり防止と早期発見に取り組んでいる。	a	不適切関わり防止を徹底するために、母子からの訴えやサインを見逃さないよう日々の記録が詳細に書かれ、研修会参加を通して技術獲得もあります。	
⑧母親・子ども個人の思想や信教の自由は、他の母子の権利を妨げない範囲で保障されている。	a	施設内における規約を設けるなど、個人の思想や信教は自由であり、権利は保障されています。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
2 日常生活支援サービス			
(1) 援助の基本			
①子どもと職員との間に信頼関係を構築し、常に個々の子どもの発達段階や課題に考慮した支援を行っている。	a	個別に援助計画を立て職員共通理解で行っており、子どもと職員との信頼関係構築のため、ふれあう時間を確保し、気持ちをくみ取る関わりがあります。	
②母親と職員との間に信頼関係を構築し、母親の自立に配慮した適切な支援を行っている。	a	各担当職員より助言や促しなどの介入が積極的定期的に行われ、主体は母親であることを職員間で共通認識し、寄り添う姿勢の支援を心がけています。	
(2) 保育・学習等の支援			
①母親や子どものニーズに応じた保育サービスを行っている。	a	早朝・夜間・休日・病後児の保育や必要に応じた保育送迎等状況に応じた体制作りがなされ、母子ともに安心できる対応がきめ細やかに行われています。	
②子どもの学習環境の整備を行い、必要に応じて学習支援を行っている。	a	受験体制が整えられ中学生は個別に時間を決める学習支援が行われ、又学習意識の向かない子どもへの誘いを継続し、必要な学習支援が行われています。	
③就学時の日常生活上の支援を適切に行っている。	a	母親不在の間も子どもが安心して過ごせるよう日常生活での心温まる支援が整えられています。	
④行事などのプログラムは、母子が参画しやすいように計画・実施されている。	a	保育や学校行事などに配慮し、多くの方が参加しやすいように配慮されています。	
(3) 母子や他者との関係調整			
①子どもと母親との関係調整を必要に応じて行っている。	a	子どもと母親、他者との心の揺れを的確にとらえ、適切な言葉掛けや接し方など様々な方法を提案し、必要に応じて学校との連携を図り、調整をされ、双方の心に寄り添う支援が十分になされており、又、母親と夫との関係調整に当たっては、必要に応じて家庭裁判所などへの支援も行われておられます。	
②子どもと家族、友人等との関係調整を必要に応じて行っている。	a		
③母親と夫との関係調整のための支援を行っている。	a		

項目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
④母親と他者との関係調整のための支援を行っている。	a		
(4) 母子への相談支援等			
①母親の子育てに関する不安を受け止め、必要な助言、支援を行っている。	a	子そだてに不安感を抱えている気持ちを真摯にとらえており、状況に応じて一時預かりや病院の同行などの必要とされる子そだて支援が行われています。又、乳幼児を子育てしている母親に対しては、離乳食を作ったり、ミルクの調合の仕方、掃除を一緒に行うなど、ともに子育てを支援する中で、子育てに対する喜びが感じられるよう常に励まし、個々人の利用者能力に応じた支援が行われています。	
②母親が病気の時の支援を適切に行っている。	a		
③必要に応じ、母子への家事支援や生活に関するスキル向上の支援を行っている。	a		
④母子の社会的自立を目指し、十分な相談体制をとっている。	a		
⑤心理的なケアが必要な母子に対して心理的な支援を行っている。	b	模索しながらも心理面でのサポートはなされていますが、専門家からの支援は困難な状況。自立支援計画に基づく心理支援プログラムを期待します。	
⑥母親の職業能力開発や就労支援を行っている。	a	社会資源を有効に利用できるよう各種資格の取得のための講座を紹介したり、ハローワークに同行するなどの就労支援、求人情報の紹介、希望職種があった場合は連絡調整を図るなど掲示板を活用し、常に新しい情報を提供し、支援に努めております。	
⑦母親が必要に応じて社会資源を有効に利用できるように支援を行っている。	a		
(5) 緊急時の対応			
①夫等の暴力により保護を必要とする母子の緊急利用に適切に対応している。	a	緊急保護の体勢が整えられ、危機管理マニュアルより電話・来訪者からの問い合わせに対し、情報漏洩しないように安全確保されています。又、警察、セコムによる通報システムなど有事の際にスムーズに駆けつけてくれる安全対策が万全となっております。	
②夫等の暴力により保護を必要とする母子の安全確保を適切に行っている。	a		
(6) 環境等への配慮			

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
①居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮したものになっている。	b	古い建物の共用部分に行き届いた清掃と快適な工夫の生活感有り。居室毎に浴室が設置されるとプライバシーと安全がより保たれるのではと思われます。	