

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

サード・アイ合同会社

②施設名等

名 称： もいわ荘

種 別： 母子生活支援施設

施設長氏名：

定 員： 20世帯

所 在 地：

T E L：

③実施調査日

平成25年11月11日（火）～平成25年11月12日（水）

④総評

○特に評価が高い点

1「入所時の支援」

入所時には、各担当職員が、施設における支援場面に則してオリエンテーションを行い、母親や子どもの状態に応じた詳細な説明をしています。また、職員はオリエンテーションのマニュアルを各自所持して、説明内容や方法に相違が出ないように配慮しています。

母親に対しては、母子支援員が冊子『入所心得について』を使い、施設全般に関するオリエンテーションを行っています。保育士は、幼児を中心とした様々な保育支援の内容を、少年指導員は、学童に関するオリエンテーションを行っています。

子どもに対しては、ルビがふられた冊子『ともだち』を作成して、個々の子どもの年齢や発達に応じた説明をしています。

入所当初の生活用具の貸し出しや買い物同行・代行にとどまらず、施設周囲のマップを作って近隣の社会資源情報を提供しています。母親の心身の状態によっては、施設内保育を充実させて、育児の負担を軽減し、母親が安定できるように支えています。

2「地域との交流の促進」

もいわ荘は町内会に加入し、地域の清掃や児童会館行事のお祭り等に参加しています。また、納涼会等の施設行事を地域に開放して、町内会役員、近隣の子ども、ボランティア、利用者の友人、退所した利用者等の幅広い対象者を招待し、定期的な地域交流として位置づけています。

施設機能の提供としては、施設学習室を開放し、退所した児童を受け入れていきます。さらには、週2回、地域のサークルが学習室を利用することで、サークルメンバーが施設の理解者となり、施設で言葉を交わす日常的な交流に広がっています。地域住民が、子どもの登下校の様子を見守ってくれる等の取り組みにも繋がっています。施設は、登下校の見守りに参加し、学校行事にも意欲的に参加する等、地域との相互交流の大切さを認識し、交流の促進に努めています。

○改善が求められる点

1 「中長期計画の策定の必要性」

もいわ荘は、「母と子の幸せのために」「子どもの最善の利益のために」を基本理念としています。また、平成19年に採択された『全国母子生活支援施設協議会・倫理綱領』の前文を、基本理念の考え方として位置づけています。平成25年度から29年度までの事業計画の中では、理念に基づく6つの基本目標と、これに向けた取組みが記されていますが、施設の将来像や目標を実現するための具体的な計画には至っていません。

福祉施設として、地域協働を念頭に、トワイライトや、子育てネットワークを強化し、施設の機能を地域に活かした子育て支援の拠点づくりを目指した取組みを模索しています。このように、将来を見据えたビジョンを持って、母子生活支援施設の役割や機能の周知を、各区役所や児童相談所などの関係機関に定期的に働きかけています。

今後は、もいわ荘が目指す施設の将来像や目標の実現のために、組織体制や設備、職員体制や人材育成等の現状を分析し、課題や問題点を明らかにして、職員の参画のもと中長期計画を策定することに期待します。

2 「心理職員体制の充実」

母子生活支援施設は、DV被害や児童虐待、さらに精神疾患や知的・発達障害等、多様で困難な課題を抱えた母子の利用が増加している実態があります。そのため、職員が獲得しなければならない支援スキルも多様化し、専門職としての心理職が果たす役割も、ますます重要となっています。

もいわ荘では、月に1度、臨床心理士による母親に対する面談日が設定され、職員が支援のスーパーバイズを受ける機会ともなっていますが、母親や子どもに対して、心理専門職員によるカウンセリング等の専門的ケアを継続して実施する取り組みとまでは至っていません。

今後、施設長は職員全体でDVに対する研修に重点的に取り組む意向を示しており、子どもに対するカウンセリング等の専門的ケアもまた大きな課題であることから、心理職員の役割を強化し、職員全体の支援スキルを向上させる取り組みに期待します。

3 「苦情解決システムと対応マニュアルの整備」

平成26年度「もいわ荘における要望等解決システムについて」には、解決責任者・受付担当者、及び要望等解決委員（第三者委員）の名前が記されています。また、平成13年5月には、苦情解決システムとしての規約「要望等解決委員会規約」が施行されていますが、苦情解決の責任者である苦情解決責任者の位置づけや、苦情受付担当者の職務、第三者委員の要件、及び苦情解決への話し合いの手順等が記されておらず、解決結果の公表方法の記述もありません。もいわ荘では、年度初めに母親の自治会を利用して苦情解決の仕組みの説明をしているとのことで、一層の理解を促すためにも、見直しが望まれます。

また、母親や子どもからの意見や提案について、職員が要望か苦情かを判断して随時対応している実態もあるため、職員の統一した判断と迅速な対応体制を整えるためにも、対応マニュアルの整備に期待します。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

二回の自己評価と今回の第三者評価の受審で、自分たちの日常の支援内容を客観的に振り返る機会を得て、多くの気づきがありました。その中で、評価をいただいた点は、より充実させて、ご指摘のあった点、又明確化された課題に対しては、具体的にひとつずつ解決、改善に取り組んでいくつもりです。支援に対して『目的と根拠、役割と思い』をきちんと整理し、全職員で確認・共有できるように、努めて行きたいと思えます。

第三者評価調査員の皆さま、ありがとうございました。

⑥第三者評価結果

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	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		
2	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。	a
3	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所に当たっては、行政と連携して入所に至る基本情報を共有し、オリエンテーションを実施して施設内の説明をしつつ、母親と子どもそれぞれのニーズの把握に努めている。 ・生活用具の貸し出しや買い物同行・代行にとどまらず、施設周囲のマップを作って近隣の社会資源情報を提供している。 ・学校への速やかな通学や、保育所の待機となった場合には、施設内保育で対応している。 ・居室は2DKで、専用のベランダと居室内にユニット型の浴室とトイレがある。 ・入所直後の心理不安への対応のために、母子と接する機会の多い遅番早番には1年未満の新人職員を配置せず、休日夜間には職員2名が週当番制で電話対応をしている。また、状況に応じて職員が休日出勤している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親や子どもの状況把握は、少年指導員や保育士、及び母子支援員が日々の記録でまとめている。課題に対してはケース会議を開き、関係機関とのつながりもあるが、専門的支援の根拠となるアセスメントの手順を統一化するため、今後、様式の見直しが検討されている。母親と子どもに対して、課題の解決・軽減に向けた説明と同意、自己選択、自己決定に配慮した専門的な支援に期待したい。 		

(3) 母親への日常生活支援		第三者 評価結果
4	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
5	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
6	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		
7	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
8	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
9	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
10	④ 子ども年齢・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

(特に評価が高い点)

- ・定期的な健康診断の実施して健康管理を促し、病院情報をファイル化している。
- ・職員は、校区の見守り隊に参加する等、学校行事や授業参観に出席して、母親と学校とのパイプ役になっている。パソコンソフトのEラーニングを利用したり、子どもの理解度に合わせて学習支援をしている。各奨学金の情報提供をして進学支援をしている。
- ・職員は、子どもに対する言葉遣いに特に留意して、子どもを受容する安定した態度を心がけている。また、母親と同じ抱き方をすることで子どもが安心感を持てるようにしている。
- ・母親に対する養育プログラム(トリプルP)を導入している。
- ・母親の養育能力や家事能力に合わせて、家事・養育の負担感軽減のために職員が母親の役割を担う代替的支援も行っている。また、家計管理の支援もしている。
- ・健やかな子どもの育ちのために、グループワークを導入して、子ども自ら解決できる力をつけられるように促している。

(改善が求められる点)

- ・月に1度、臨床心理士による面談日が設定され、面談に戸惑いを示す母親には職員が面談に同席したり、職員が支援のスーパーバイズを受ける機会ともしているが、今後は、心理職としての役割を強化するためにも、場面設定を工夫する等、一層の機能活用に期待したい。
- ・ADHDと学習障害と診断された事例では、職員が対応を学び支援し、DV被害に関しては、今後研修を充実させる意向である。DV被害者や児童虐待を理由にした入所者は年々増加傾向にあるといわれ、一層の専門的支援の充実に期待したい。
- ・「援助計画及び行事予定表」の年間計画が作成され、児童に関する毎月の目標は設定されているが、それに基づく具体的なプログラムはなく今後に期待したい。
- ・いのちの教育の一環である性教育を子どもと職員がともに理解するためには、今後、産婦人科医師や保健師、NPO等の活動団体、養護教諭等による学校での性教育の取り組み等と連動させて取り組むことに期待したい。

(5) DV被害からの回避・回復		第三者 評価結果
11	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。	c
12	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。	b
13	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
14	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。	b
(6) 子どもの虐待状況への対応		
15	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
16	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの権利擁護を図るために、札幌市自立支援協議会を通して、社会的養護関係施設も種別を超えて連携する動きが始まっている。 ・性暴力被害者支援センターからも情報を得ている。 ・児童相談所に対して、ケース検討とは別途に、母子生活支援施設が持つ機能や役割への理解を深める働きかけをしている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急一時入所利用はないが、女性援助センターからの受け入れがある場合には、必要に応じて保護命令や支援措置の対応をしている。今後は、職員全体でDVに対する研修に重点的に取り組む意向を示しており、母子生活支援施設に課された役割とDV防止法の理解を深め、心理ケアの重要性を一層再確認する取り組みに期待したい。 ・子どもに対するカウンセリング等の専門的ケアは、虐待体験からの回復の支援として、大きな課題であることから、臨床心理士の役割強化も含めて、今後に期待したい。 	
---	--

(7) 家族関係への支援		第三者評価結果
17	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
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		
18	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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子支援員と少年指導員が連携して、母親・子ども双方から話を聞き、関係の調整している。母親の子どもに対する理解が及ばない場合には、職員が母親に対して子どもの代弁をしている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・配慮が必要な母子の中には、不適切な養育環境によることがある。入所後に子どもが学習障害等の診断を受けることもある。スクールカウンセラーからの報告を機に、職員が障がい特性による指導法を学び、個別な言葉がけをしている。但し、母親が子どもの障がいを受け入れることが出来ないことから、専門的支援を拒む傾向にある。母親や子どもが障害の受容や精神疾患の病識がない場合には、支援の難しさは一層増すが、職員のスキル向上のためにも心理職や関係機関との連携を強化して、今後のさらなる支援に期待したい。 		

(9) 主体性を尊重した日常生活		第三者評価結果
19	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
20	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		
21	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
22	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

<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親の就労のための資格取得を推進し、保育士やケアマネージャー、理学療法士等の資格取得方法を紹介し、将来を見据えて母親が高校を卒業をした例もある。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行事などは、すでに職員が企画した計画の中身に対して、母親や子どもに、行事希望のアンケートの実施をして、入所者の意向を聞いている。一部子どもに「誕生会」や「お別れ会」等の任せる行事を設定して、行事終了後は反省・見直しをしているが、今後は、母親や子どもが実施計画そのものの企画立案に参画する等、より主体性を促す取り組みに期待したい。 ・母親の課題を把握することで、一般就労の選択肢だけではなく、必要に応じて福祉サービスを利用した就労の活用にも期待したい。
--

(11) 支援の継続性とアフターケア		第三者 評価結果
23	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。	c
24	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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設は、退所後5年間を継続支援と位置づけている。退所者への行事参加等の促しに加えて、特に貧困の連鎖を断ち切るための学習支援の重要性を認識して、児童の学習支援を行っている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳児院を退所後の再統合や他の母子生活支援施設からの入所の実例もあり、「変更による受け入れ」や「施設の変更」による継続に配慮した支援が望まれることから、引き継ぎや申し送りの手順・文書等を定めておくことに期待したい。 		

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
25	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
26	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
27	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		
28	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
29	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
30	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
31	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)

・日々の業務日誌の記入方法のマニュアルを作成して、業務の標準化を図り、記載漏れを防いでいる。また、前日の遅番職員の引継ぎ欄を設けて早番職員への引き継ぎを行っている。

(改善が求められる点)

・施設はアセスメントの重要性を再認識し、今後、統一したアセスメント様式に改善する意向を示している。子どものアセスメントの実施を含めて、母親や子どもの強みにも着目したアセスメントの充実に期待したい。

・自立支援計画は、母親と子どもに説明の上、合意と納得を得る必要があり、定期的な見直しのための母親と子どもの意向把握を得るための手順等、仕組みを定めることに期待したい。

・各担当職員は、日々の記録で母親や子どもの状態を把握しているが、自立支援計画との連動性が明確ではないため、今後の工夫に期待したい。

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
32	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
33	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
34	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。	c
35	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		
36	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。	c
37	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
38	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)		
・母親と子どもの思想や信教の自由は、最大限に配慮・保障している。		
(改善が求められる点)		
・母親と子どものプライバシー保護に関するマニュアルを整備し、支援に結び付けることに期待したい。		
・母親と子どもに対する意向把握については、自立支援計画のための面談だけではなく、個別の相談面接や懇談会などの仕組みをつくり、生活場面面接に加えて、意図的に意向把握をした上で、具体的な支援の改善に結び付けることに期待したい。		
・母親の自治会や子ども会はあるが、職員主導に片寄りがちである。母親と子どもの自主性を考えた活動の推進のために工夫を望みたい。		

(3) 入所時の説明等		第三者 評価結果
39	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
40	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		
41	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
42	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。	c
43	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。	c
(5) 権利侵害への対応		
44	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
45	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
46	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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所時の母親には、母子支援員が冊子『入所心得について』等を使い施設全般のオリエンテーションを行い、保育士が補完保育等の保育支援のオリエンテーションを、少年指導員が学童に関するオリエンテーションを行う等、支援場面に則して説明している。また、子どもに対しては、ルビがふられた冊子『ともだち』で説明をしている。職員は説明方法のマニュアルを所持している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度「もいわ荘における要望等解決システムについて」には、解決責任者・受付担当者、及び要望等解決委員（第三者委員）の名前が記されているが、苦情解決システムとしての規約である平成13年5月に施行された「要望等解決委員会規約」には、苦情解決の責任者である苦情解決責任者の位置づけや苦情受付担当者の職務、第三者委員の要件、及び苦情解決への話し合いの手順等が記されておらず、解決結果の公表の記述もないため、見直しが望まれる。 ・母親と子どもからの意見や提案について、要望か苦情かを職員が判断して随時対応している実態もあるため、職員の統一した判断と迅速な対応体制を整えるためにも、対応マニュアルの整備に期待したい。 ・職員等による不適切なかかわりの防止のために、「就業規則」等に体罰禁止や権利侵害の防止を明記することに期待したい。 		

4 事故防止と安全対策

		第三者 評価結果
47	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
48	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
49	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
50	④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	c
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応時に使用できる事務所直通の電話が廊下にも設置している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間管理体制については、利用者の門限22時に玄関のオートロックがかかり、防犯カメラが設置されているが、宿直は行われていない。DVの理由で入居した利用者もいるので、職員シフトの工夫や不審者対応マニュアルと管理体制の整備に期待したい。 		

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		
51	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
52	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
53	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。	a
54	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
55	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。	b
(3) 地域支援		
56	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
57	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会に加入し、清掃や児童会館等の地域の活動に参加している。 ・施設行事の納涼会にボランティア、子どもの友人を招待している。 ・施設学習室を地域のサークル活動に週2回開放している。活動は、学校でも行っているので、顔見知りの入所の子どもの交流がある。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の役員が民生委員を務め、一人親の情報等を把握することもある。また、近隣の関係機関と子育てネットワークを立ち上げる準備をしている。今後、母子生活支援施設として地域で貢献するためには、福祉ニーズを把握する取り組みとして、関係機関との定期的な連携等が望まれる。 ・施設は母子生活支援施設の機能を活かせる、子育て電話相談・病児保育等を検討しているので、今後期待したい。 		

6 職員の資質向上

		第三者 評価結果
58	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
59	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
60	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。	c
61	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 基幹的職員をスーパーバイザーに位置づけ、職員がいつでも相談できる。入居者の状態変化に対しては、職員間で情報が共有されタイムリーな支援が行われている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設としての中・長期計画が未策定のため、職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されていない。今後は中・長期計画に明示された基本姿勢に基づいて、個々の職員に教育・研修の計画が作成されることを期待したい。 		

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		
62	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
63	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
64	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
65	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		
66	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
67	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
68	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
69	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
70	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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 理事長は、施設の基本理念と基本方針を掲げている「もいわ荘のめざすもの」を、日常の支援の中で意識し具体的な実践に繋げるように職員を促している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 中長期計画は、組織体制や施設整備、職員体制、人材育成などの現状分析のうえで諸課題を把握し、解決していくために必要である。作成の際には、運営理念や基本方針を実現する具体的な取り組みを示すことが望ましい。 		

(3) 施設長の責任とリーダーシップ		第三者 評価結果
71	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。	a
72	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
73	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
74	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		
75	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
76	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
77	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は職員の個別の相談やケースへの支援についての的確なアドバイスを行いリーダーシップを発揮している。 「母子生活支援施設運営指針」を職員に周知し、自ら社会福祉士の資格を取得し職員にも取得を推奨し、模範となるように自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設運営を取り巻く環境を把握するために南区の学童保育や児童養護施設等と情報交換や連携を取っている。また、自立支援協議会子ども部会にも参加している。今後は、築き始めた子育て支援のネットワークを活かした事業に期待したい。 社会福祉法人審査基準においては、法人運営の透明性の確保が求められている。事業規模に応じて外部監査を受けて運営改善することが望まれる。 		

(5) 人事管理の体制整備		第三者 評価結果
78	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
79	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
80	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
81	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		
82	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。	a
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設外行事の際には職員に傷害保険の加入し、職員処遇の充実を図っている。 ・全職員を対象に、インフルエンザ・ワクチンを接種している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心理療法士等の必要な人材や人員に関する具体的な人事管理のプランは策定されていない。また、人材の能力開発、育成に活用される人事考課も行われていない。施設が目標とする支援の質を確保するために、専門職の配置を含めた計画的な人事管理のプランと人事考課の実施が望まれる。 		

(7) 標準的な実施方法の確立		第三者 評価結果
83	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
84	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		
85	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
86	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。	b
<p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「少年相談員の仕事内容について」等の標準的な支援の実施方法が文書化されているが、衛生マニュアルや不審者マニュアル等は文書化されていない。新任職員の採用時の提示や支援サービスの質担保のためには、支援全般の標準的な実施マニュアルの作成が望まれる。作成されたマニュアルは、定期と都度の見直しが期待される。 		