

平成 25 年 10 月 30 日

## 第三者評価事業に係る受審結果について

名古屋市にじが丘荘は、愛知県社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価事業に係る第三者評価を受審した。平成 25 年 10 月 24 日（木）に利用者調査、10 月 29 日（火）、10 月 30 日（水）の二日間は評価調査者の聞き取りが行われた。その概要は次のとおり。

### 1 評価調査者による利用者調査の対象

梅村展子調査員：森下美加、工藤恵、星野みずき、杉山友香、浅井京美、洪讚、小川ひかる

堀井千代子調査員：北浦洋子、大橋美代子、藤本マリー、堀江広美、白石あすか、野田光咲、木下

優正

### 2 聞き取り調査の対象

荘長、脇田母子支援員、加古母子支援員、堀田母子支援員、中野少年指導員、井上就労支援保育士

### 3 聞き取りの様子

評価調査者は主に自己評価票、集計表の「判断した理由・特記事項」を見ながら、必要に応じて他資料を見ながら、一つひとつ確認していった。母子支援員、少年指導員、就労支援保育士には主に支援の中身について具体的に確認していった。

### 4 講評・感想

- ① 建物の劣悪なハード面の制約にも関わらず、職員は与えられた環境の中で工夫しながら支援をしていると感じた。
- ② 事業計画を立ててはあがあるが、中・長期計画を策定していない。改築、大規模修繕等計画を見通しが立たない中で計画を樹立する困難さは分かるが、ハード・ソフト両面から条件を設定して考えられる中長期の計画を立てて欲しい。
- ③ 公益財団法人としての困難さは分かるが、利用者に対する安定したサービス提供のため経営基盤を強化する方法―寄附を募る、民間団体からの補助を受けるなど様々な手段を考えていかれたらどうかと思う。
- ④ 利用者調査では、利用者の方からは、「此处へ来て初めて心が落ち着いた」「職員が親切に支援してくれる」と声を聞いている。
- ⑤ にじが丘荘で現在検討している地域の子育て支援事業（リフレッシュ保育、トワイライト事業）について、計画を具体化して行って欲しい。
- ⑥ 利用者支援マニュアル等についての研修を含めて内部研修を強化し、職員一人ひとりに法人・施設理念、基本方針をよく理解させた上で、利用者支援の向上に一層取り組んで欲しい。
- ⑦ ボランティアを活用し、学習プログラムの作成、行事計画の策定などより充実させて欲しい。
- ⑧ 性教育に対する取り組みがなされていない。例えば豊田市の「CAP」が、お母さん対象、子ども対象など様々な研修を行っている。人形を使った模擬演習など実践的なものがあり、有料だが興

味深い実践をしているので、施設内研修を行うなどをやっていったらどうか。

- ⑨ ケース記録は、読みやすいものがある反面、バラバラな編綴で読みにくいものなど様々である。アセスメント様式の統一や編綴の統一など改善して欲しい。
- ⑩ 社会資源の活用のために、社会資源の内容を分かりやすく解説した資料を作成し、利用者に案内するなど利用者が活用しやすい取り組みが必要
- ⑪ 名古屋市を經由した国の通知文書は、回覧文書綴りに他の文書と一緒に綴じ込むのではなく、別の綴りとして欲しい。職員が確認しようと思った時、すぐに見ることができる環境整備が重要
- ⑫ 要望・苦情・意見についても、必ず顛末を明らかにした記録を作り、単一の綴りにして欲しい。
- ⑬ 子ども達に対する支援について、乳児、幼児、学童など対象別にどのような支援をしていくかを明らかにするマニュアル、プログラムを作成して欲しい。
- ⑭ ヒヤリ・ハット作成の目的は、情報収集し、評価・分析することによって、事故を未然に防ぐことにある。積極的に取り組んで欲しい。
- ⑮ 児童相談所始め関係機関・団体との連携強化に取り組んで欲しい。
- ⑯ 退所後のアフターケアについて組織的な取り組みと、退所後の支援計画を作成して欲しい。
- ⑰ 施設の事業計画を分かりやすく説明した資料や理念と基本方針を含めた施設パンフレット、生活のしおりなどを作成し、利用者にも分かるよう説明して欲しい。
- ⑱ 組織が求める職員の専門性について、職員一人ひとりの目標を設定し、その目標に向けての職員の人材開発計画の策定、研修計画の策定をして欲しい。

# 評価結果比較票

## <母子生活支援施設>

施設名: 名古屋市にしが丘荘

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会  
福祉サービス第三者評価事業所

※第三者評価は、職員が改善事項を話し合うことで、意識改革につなげ、自らサービスの質の向上に取り組むための動機付けです。

※評価結果が利用者のサービスを選択するときの情報提供となり、信頼の獲得につながるよう期待します。

# 1 支援

(1) 支援の基本	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	各家庭を担当制で受け持ち、相談を受ければ課題を明確化し丁寧に対応している。また、主観的な判断を避けるため、複数の職員とともに協議、対応している。	b	一貫した専門的支援を目指しているが、未だ十分でない
(2) 入所初期の支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	利用者マニュアルがある。入所にあたっては、設備の見学を含め、マニュアルに沿って説明し、利用者が安心して生活できるよう支援している。	c	浴室、トイレが共同であり、プライバシー確保が十分できていない。バリアフリー対策が必要
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	職員は親切で話しやすいと評価されている。24時間いつでも相談できる体制があり、入所者に精神的な安定をもたらしている。	a	宿直体制や遅番・早番による対応可能時間を利用者の生活にできる限り合わせており、入所者に精神的安定をもたらすよう支援している。
(3) 母親への日常生活支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	就労する母親の子どもが病気になった時などは、子どもの送迎を担い、母親が帰宅するまで保育を行っている。乳児など、育児に拘束されがちな子どもを持つ母親には、要望があれば子どもを預かり、ゆったり入浴させるような細やかな配慮もなされている。	a	一部課題はあるが、利用者との信頼関係を構築の上、解決策を理解して貰い、自己決定して貰うようにしている。
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	育児相談など、母親が望むときに相談に応じている。治療の必要な親子に対しては近隣の医療機関を紹介する等の支援を行っている。経験豊かな職員の存在が大きい。	a	課題があるとすれば、「不適切なかわり」をどのように捉え、介入するか」の物差しが明確でない点だったが、職員全体で議論し、マニュアルにも記載した。
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	年3回の自治懇談会には、全員が出席している。他者との共存が心地よいものであることを感じられるよう配慮されている。入所者は、気の合った者同士で仲が良い。学童には、学習ボランティアによる学習支援も提供されている。	a	適切な距離をとったコミュニケーションが苦手な利用者が多く、母親同士が集うための機会や場を設けることは困難

(4) 子どもへの支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	ハード面は、子どもにとって健やかな育ちを保障する場とはなっていないが、現状で可能な範囲の工夫を怠らず、利用者の要望に応えようと努力している。保育のカリキュラムを作成するとなお良い。	a	当荘の不十分な設備で、できることは懸命に取り組んでいる。
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	学習室が設けられ、学習ボランティアによる学習支援がある。設備の問題はあるが、職員の努力により、子どもの学習権を保障しようと努力している。	b	学習や進路等の支援を行っているが、十分でない。低学年児からの基礎学力定着のための支援の工夫が必要
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	どの職員も「人とのつながり」を重視して、きめ細かく関わっている。職員は「親切で優しい」と、子ども達からも信頼されており、子どもが集団で活躍できる行事を行うなどし、保護者の時間も確保しようと努力している。	b	集団活動の場において力をつける取組みがなされていない。
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。	c	外部講師を招くなどし、正しい性について教育の機会を設けられたい。職員・保護者・子ども達のそれぞれに応じて施されるとなお良い。	c	性教育の講習会に参加しているが、まだ具体的な取組みは行われていない。
(5) DV被害からの回避・回復	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	緊急一時保護を実施している。物品・金品の貸し出し、後の健康診断等が行われている。夜間受入れの場合は、荘長への連絡をもって、翌日には、面接・入所・説明等が可能な体制が整えられ、スムーズに受け入れられている。	b	マニュアルはなく、関係機関との連絡調整体制が整っていないが、それを除けばできています。
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	弁護士に依頼し、法的な手続きなどが適切に講じられている。	a	問題なく対応できている。
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。	a	宿直体制がある。防犯・不審者対策は業者に依頼し、安全確保のための措置が講じられている。必要に応じて職員が代行する場合もある。	a	家庭問題情報センター（FPIG）の利用はないが、それを利用しなくても対応できている。
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。	a	心理職を嘱託として配置し、心理相談・個別相談を設けている。また、精神科病院への通院支援などをし、心理的ケア体制を整備している。	a	問題があるとすれば、医師との情報交換や自助グループの紹介を十分に行っていないこと
(6) 子どもの虐待状況への対応	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	施設内で虐待が危ぶまれる家族においては、職員間で連携して観察するとともに、荒がう声が聞こえた場合には、母親に注意を促している。虐待対応マニュアルの整備と係る職員研修が実施されるとなお良い。	b	子どもの権利条約の視点、支援の専門性を高める施設内研修は十分でない。
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。	b	個を尊重した態度で接している。職員・家庭・子どもに対して、子どもの権利に関する研修が実施されるとなお良い。	b	児童相談所始め他機関との連携に取り組んではいるが、十分でない。

(7) 家族関係への支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	相談に対して丁寧に対応している。	a	父親や家族との関係調整を図ることができるケースが殆どない。結果はともあれ対応はできている。
(8) 特別な配慮の必要な母親、子どもへの支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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。	a	利用者自身の選択で施設内あるいは施設外で受審できるように支援している。施設内には、臨床心理士が配置されている。	a	連携先の機関が共通の課題ととらえ、共通認識を持って問題に当たらないと、なかなか十分な支援が行えない。
(9) 主体性を尊重した日常生活	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	面接で自立の意思が語られた。施設は自立に向け主体性を持つよう働きかけている。個々の具体的な希望に沿った支援や援助方法について、課題の整理と評価を繰り返し記録し、実効性と客観性が高められるとなお良い。	b	「自己肯定感が高まる支援」とあるが、必ずしも十分行えているとは言えない
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	自治会総会、組長会議が実施されており、意見集約に努めている。アンケートを取り生活全般・行事など意見を聴取している。地域住民として、地域活動にも積極的に参画させるとなお良い。	b	学童中心に行事が組まれており、乳幼児、母、もっと様々な対象に分けて行事を平等に企画すべきだが、できていない。
(10) 就労支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	ハローワーク等による助成金等を利用し、介護福祉士の資格取得支援や、語学教室に通うなどの支援が行われている。母親の就労相談・職場開拓にも取り組まれるとなお良い。	b	職業能力開発のための支援や職場開拓までは行えていない。
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	育児の都合等で就労が困難な場合は、休日保育・病児保育を行っている。保育園の送迎等においても適切に支援している。支援計画を活用し、要望・目標・評価・反省等、定期的な対応をシステム化できるとなお良い。	b	職場との関係調整までは行えていない。
(11) 支援の継続性とアフターケア	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	誠意をもって受け入れに対応している。今後は、引き継ぎ書の請求と引き継ぎ者の申し渡しを行い、利用者がより安定した施設生活を送れるような具体的な配慮がなされるとなお良い。	b	引き継ぎや申し送りの手順、文書等の内容は決まっていない。
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	退所した母親からの相談を受けている。支援日誌に一括記録されている。施設側からの訪問など積極的な対応は行われていない。相談件数やケース毎に内容を整理し、その結果を踏まえて、退所支援計画の策定と退所後支援システムが構築されるとなお良い。	c	退所後の支援計画、アフターケアマニュアルが整備されていない。

## 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	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	アセスメントの記録はあるが、具体的な課題の明示が充実するとおおい。	b	アセスメント様式が未作成。子どもの自立支援計画は策定しているが、全ての子どもには実施できていない。
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	個々の資料は膨大である。新規入所者に関する資料は比較的わかりやすく整理され実効性が見て取れる。支援に対しての評価については、雑然と綴ってあるので、状況や面接相談・自立にいたる過程・就職等の道筋を判断し難いと思われる。家族単位で年度毎の結果・評価を解りやすく明示し、標準化された整理をもって高度な共有化が図られるとおおい。	b	母の自立支援計画について、子どもの意向把握が十分できていない。
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	個々の自立目標・支援方針・阻害要因・支援内容・結果・評価等の記録を、「支援者マニュアル」に沿って具体的に明示、様式の統一等を行うとおおい。	b	自立支援計画の見直しは、母親と子どもとともに振り返り、母と子の意向を確認し、それらを反映させつつ行うという点で十分でない。
(2) 記録の作成と適正な管理	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	個々の状況と課題は、毎朝礼時に全職員が把握している。その内容は支援日誌に記録される。母子関係、当面の課題・支援を、誰もがわかりやすく閲覧できるよう、整理の仕方・表示の統一を図られるとおおい。	c	記録要領がないため、記録に差異が生じており確認が容易でない。
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	書類管理規定が定められ、適切に管理されている。記録に対する規定がまだ新しいため、全職員に徹底が求められている。	c	規程はあるが、開示請求があった場合、対応は困難。電子データの管理に関するマニュアルは未整備
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	毎朝礼時に、日々の状況は共有されている。また、ケース会議・職員会議の内容も記録、共有され、全職員が共通した理解のもとに業務が遂行できるよう取り組まれている。	a	母子生活支援施設管理システムを導入して日が浅いため十分活用できていない。ソフトが当荘に合っているかどうかの検証はこれから
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	支援日誌・児童日誌・保育日誌に記録されている。	b	評価のポイントや着眼点に対応できている。課題があるとすれば記録保管であろう。



### 3 権利擁護

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	基本方針に基本的人権の尊重が掲げられている。人権に関する研修の機会を設けるなど、一層積極的に取り組まれるとなお良い。	c	全体の勉強会を開くなど、職場としての意思統一をすべく内部研修会を開く等はない。
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。	a	職員は常に入所者に対して丁寧親切に接し、入所者の最善の利益を目指して日々の支援を実践している。	a	評価ポイントや着眼点是对応できている。
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	プライバシー保護に関するマニュアルがあり、職員はそれを遵守している。知り得た情報は洩れることはないが、退職後の守秘義務が明記されるとなお良い。	c	母親と子どものプライバシー保護に関する規程、マニュアル等の整備はしていない。施設・設備面でのプライバシー保護は十分行っていない。
④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a	親子の思想・信教に対しての偏見はなく自由が保障されている。	a	子どもの権利条約について正しく教える機会を持つことは課題として残っている。
(2) 母親と子どもの意向や主体性の配慮	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	子ども・保護者の意向を調査するアンケートが実施されている。調査結果は職員間で把握されるが、利用者と共に分析・評価するまでには至っていない。施設生活が今以上に自主自立の生活の場となるためにも、利用者の参画を得た検討会議等が設置されるとなお良い。	b	母親と子どもの参画のもとでの検討会議までは行っていない。
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	職員主導ではあるが、利用者の自治会活動が組織されている。施設内の生活を主体的に改善できるような取り組みが充実するとなお良い。	b	「母親が主体的に」かどうか、というと、職員主導で何とか行われている状況で改善が必要
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	従前の支援を省みて、より丁寧に説明できるよう改善策が検討されている。実践されるとなお良い。	b	子どもや外国人に対する支援の説明が不十分
(3) 入所時の説明等	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	利用にあたって施設見学を行い、理解を得よう努力している。パンフレットや「しおり」の内容の改善に取り組まれるとなお良い。	c	施設を紹介したホームページは未作成、施設パンフレットは図、写真なども含め分かりやすい物に作り直しが必要。また、情報公開に関して施設の特性上、どこまでやるか議論し、決める必要がある。
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	丁寧・親切な職員の対応が評価され、信頼できる施設として成り立っている。利用者の多様性に柔軟に対応した説明書が整備されるとなお良い。	b	「生活のしおり」、「利用者心得」など説明しているが、資料がわかりにくく改訂が必要

(4) 母親や子どもが意見や苦情を述べやすい環境		評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	相談環境の整備に努力している。自らが選択できる相談環境の情報提供、施設側の考え等の掲示が求められる。	c	相談や意見を述べるスペースも無く、プライバシーの問題がある。また、体系的な取組みもできていない。
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	苦情解決のための体制表はあるが、十分に機能しているとは言えない。利用者には自由に意見を述べる機会があることを掲示し、意見が述べやすい環境を作り、苦情解決の仕組みを再構築されたい。	b	苦情カードやアンケートは実施していない。
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	マニュアルが整備されておらず、意見する自由について書面による周知は無い。マニュアルを整備し、迅速に対応できるシステムが作られると良い。	c	意見や苦情についての対応マニュアルが未整備
(5) 権利侵害への対応		評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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。	b	入所者に対して人格を辱めるような行為をした場合のペナルティを明記するとともに、権利擁護に基づく支援技術の習得、支援向上のための職員研修等に取り組まれるとなお良い。	b	虐待対応マニュアルは未整備だが、日常的には実施している。
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	職員間で何が不適切な行為かについて共通認識を持ち、利用者の不適切な行為の防止に役立てられるよう研修に努められるとなお良い。	b	不適切な行為の防止を日常的に会議等で取り上げ、確認や点検を行う点について十分でない。
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	子どもの人権の尊重について学べる研修を積極的に実施されるとなお良い。	b	不適切な行為の防止のための子どもに対する働きかけをもっとしていく必要がある。

#### 4 事故防止と安全対策

		評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	事故報告はその都度提出されているが、マニュアルは策定されていない。各種感染症に関するマニュアルはあるが、十分とは言えない。安全確保のための組織体制を整備し、機能させるとなお良い。	b	安全確保に対する取組みについて、まず職員の意識の徹底が必要
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	耐震診断を受け、防災訓練も実施されている。地域の消防署、警察等関係機関との連携は無く、災害時の対応について、体制が整備されるとなお良い。	b	訓練については、消防署や地域との連携が十分でなく、訓練内容についても検討が必要
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。	c	事故発生時や不審者侵入等に対する対策、訓練は十分とは言えない。安全を脅かす事例の収集、要因分析、対応についても積極的な検討はなされていない。ヒヤリハット事例を収集し、リスクの仕組みの検討のうえ、対策を講じられるとなお良い。	c	ヒヤリ・ハットの事例報告が少なく、職員の日常からの意識化が必要
④	十分な夜間管理の体制を整備している。	b	防犯カメラ、センサー式照明、警備会社への緊急通報装置等が設置され、ハード面での体制は整備されている。	b	今年度から8時00分から21時00分までの複数職員体制を実施している。

## 5 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関との連携	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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。	c	関係機関や団体の機能、それへの連絡方法を体系的に明示し共有化されるとなお良い。	c	社会資源リストの作成が出来ておらず、情報の共有化も不十分
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	処遇困難ケースについては、児童相談所、福祉事務所、保健所とケース検討会議を開催しているが定期開催とはなっていない。	b	関係機関・団体と連携しようとしているが、まだまだ十分でない。
(2) 地域社会への参加、交流の促進	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
① 母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	b	基本方針に明記され、地域の自治会、子ども会に加入し、一緒にごみ収集を行うなど、地域との交流を大切にしている。年1回餅つき大会を実施し地域の人に大勢来てもらい交流の機会を作っている。地域住民のひとりとしての関わり、働きかけが常態化するとなお良い。	b	地域に対する積極的な働きかけまではできていない。
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	育児相談、講演会等、施設の専門性を地域に提供する取り組みは十分とは言えない。地域の理解を深めていくためにも、施設の有するせっかくの機能を、地域に開放・提供する取り組みが求められる。	c	施設機能を地域に開放するための取り組みの検討は行っているが、まだできていない。
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	ボランティア受け入れに関する基本姿勢が示され、マニュアルが作成されているが、十分とは言えない。職員間で検討し、組織的に作成されたマニュアルが整備されるとなお良い。	b	ボランティアに対しての必要な説明や研修が不十分
(3) 地域支援	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	市から情報を得ているが、積極的に地域の福祉ニーズを把握しようとする姿勢は十分とは言えない。今年、地区にアンケート調査の実施を提案したが、現時点では断られた経緯があった。さらに交渉を重ねられると良い。	c	具体的な福祉ニーズの把握、実施はこれからの課題
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	地域の子育て支援事業を実施するため、ニーズ調査の検討を始めたところである。	c	地域のニーズに対する事業は調査段階

## 6 職員の資質向上

	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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。	b	職員の教育に関する基本姿勢が明示されている。中・長期の教育研修が計画されるとなお良い。	c	組織が求める職員の専門性(知識・技術・判断力等)について具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な研修計画が作成されていない。
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	積極的に外部研修に派遣している。先進地視察等、内容の充実した独自の研修が実施されている。職員一人ひとりの到達度に応じた個別の教育・研修計画が策定されるとなお良い。	c	研修を積極的に後押しする環境は整っているが、一人ひとりの職員の持つ技量等を評価・分析し、それに基づく教育・研修計画の策定、計画に沿った教育・研修がされているとは言えない。
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	研修後は報告書を作成しており、職員会議等で発表、共有されている。研修成果に関する評価や分析、次の研修計画への反映させると良い。	c	復命書の作成、研修内容の報告等が行われているが、研修成果に対する評価・分析が行われていない。その結果に基づく次の研修計画への反映もない。
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	外部の専門家によるコンサルテーションを検討している。現在は必要に応じて施設長やベテラン職員を中心にケースを検討をし、一人で問題を抱え込まないように配慮されている。	c	スーパーバイザーとしての力のある職員はいるが、計画的・定期的なスーパービジョンへの取り組みはなされていない。外部専門家からのコンサルテーションは検討中。

## 7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	法人・施設の運営理念が施設内文書に記載されているが、子供の権利擁護推進の視点、施設の使命や役割、方向性が十分に反映されているとは言えない。	b	運営理念や基本方針はパンフレット等に記載されていない。パンフレット等の作り直しが必要
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。	a	基本方針が施設内文書に記載されており、母親と子どもの権利擁護推進の視点が盛り込まれ、施設の役割や機能などが具体的に記載されている。	b	基本方針は事業計画には盛り込まれ、職員への周知はなされているが、母親と子ども等への周知までは行われていない。
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	運営理念や基本方針は職員に配布されているが、理解を促すための取り組みが十分とは言えない。	b	運営理念や基本方針は職員に配布されているが、実践テーマを設定して会議等で討議され実行するまでには至っていない
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	運営理念や基本方針は、母親・子ども等に配布されていない。母親や子どもにもわかりやすい資料を作成し、十分な理解を得るよう取り組まれると良い。	b	運営理念や基本方針を分かりやすく説明した資料を作成し、母親や子どもに資料に基づく説明まではしていない。

(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	公立民営施設であり建物は市が所管する。移転・改築の計画もあるが明確でないため、中・長期計画の策定は難しい。建物設備を含め、法人としての運営理念や基本方針に基づいた中・長期計画が策定されると良い。	c	中・長期計画の基になる法人・施設の将来計画について、討議はしているが固まっていない。このため中・長期計画を策定出来ずにいる。
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。	b	単年度事業計画は、基本方針に沿って策定されている。中・長期計画を策定し、計画に反映すると良い。	b	中・長期計画がないため、単年度の事業計画がそれに基づいたものになっていない。
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。	b	単年度事業計画の策定には職員が参画し、必要な見直しもなされている。	b	事業計画は、職員の参画の基に策定されているが、中・長期計画がないため、事業計画がその妥当性や有効性についての見直しの基本とはなっていない。
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	事業計画は職員に配布、説明はされているが、理解を促す取り組みは十分ではない。	b	事業計画は、職員に配布されているが、分かりやすく説明した資料の作成、進捗状況を確認し、継続的な取り組みは十分でない。
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	新規事業については口頭で説明しているが、資料は配布されていない。わかりやすい資料を作成し、利用者にも十分な理解を促すと良い。	c	母親と子ども達に各計画を分かりやすく説明する資料を作成し、配布するとともに、十分な理解を促すための取り組みがなされていない。
(3) 施設長の責任とリーダーシップ	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	業務分担表に明記されており、職員会議等で責任を表明している。職員の信頼も厚く、常時、支援の質の向上、効率的な運営のためリーダーシップを発揮している。また新規入所者に対しては、施設長の立場で面接している。	b	施設長が自らの役割と責任について広報誌に掲載する、ホームページに掲載するなどの対外的な取り組みはしていない。
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	職員に対し必要な説明、周知をしているが、正しい理解に向けた具体的な取り組みは十分でない。	b	環境への配慮も含む幅広い分野について遵守すべき法令等をリスト化する等の取り組みはしていない。
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	施設長は支援の質の向上について絶えず評価・分析を行っており、職員会議等を通じ、職員に問題提起も求め、組織で検討、改善に取り組むよう指導力を発揮している。	a	
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。	a	事務のOA化や外部警備委託により、職員の働きやすい環境整備を図っている。公認会計士による経理上の助言指導を得るなど経営や業務の効率化を図っている。	a	

(4) 経営状況の把握	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	施設運営をとりまく環境について、データとして把握する取り組みを始めたところである。	b	現在、支援のニーズ、潜在的な保護を要するデータの収集中であり、各年度の事業計画への反映はこれからの段階
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	経営課題をその都度職員に周知し、施設全体で検討しているが、運営状況の把握・分析・改善の方法が組織として確立されたとお悪い。	c	中・長期計画がないので反映することはない。
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	外部監査は実施されていない。	b	公認会計士と顧問契約を締結しているが、指導や指摘事項に基づく運営改善の取り組みはこれからの段階
(5) 人事管理の体制整備	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	今年度から法人独自に学童指導員、臨床心理士を採用するなど必要な人材の確保に努めている。具体的なプランに基づく人事管理体制が確立されたとお悪い。	b	組織として支援に対する体制が整っているとは言えない。
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	人事考課は実施されていないが、今後の実施が検討されている。	c	考課基準の作成や結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策の取り組みはなされていない。
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	定期面談は実施していないが、職員が互いの状況を把握しあい相談しやすい職場になっている。ケースの抱え込み防止や、休息の確保などに努めている。定期的に個別面談が実施されるとさらに良い。	b	定期的なチェックとその分析結果について改善策を検討・実行することは今後の課題
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	福利厚生センター、愛知県民間社会福祉事業職員共済会に加入している。	b	職員数が少なく、相談窓口の設置まではしていない。
(6) 実習生の受入れ	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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。	b	例年担当を設置し、実習生を受け入れ、各学校等との連絡調整に努めているが、受け入れに関する基本姿勢が明文化されておらず、マニュアルが作成されていない。実習生を受け入れることの意味・方針を明確にし、受け入れ体制を整備したマニュアルが作成されるとお悪い。	b	実習生の受け入れマニュアル、実習内容全般を計画的に学べるプログラムは用意できていない。
(7) 標準的な実施方法の確立	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	支援についての標準的な実施方法は文書化されているが、職員への周知と共通認識の醸成に改善の余地がある。	b	標準的な実施方法を明らかにするマニュアルを策定したが、職員に周知徹底するのはこれから
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。	b	実施方法について定期的に検証、見直しをするよう定められているが、検証、見直しが十分とは言えない。	b	マニュアルを定期的に検証し、必要な見直しを行っていくのはこれからの課題

(8) 評価と改善の取組	評価結果	判断した理由・特記事項等	自己評価	判断した理由・特記事項等
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	自己評価、第三者評価を実施し、評価の定期実施に向けた体制整備を計画している。	b	毎年の自己評価、3年に1回の第三者評価の取り組みを始めたところ
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	評価結果を分析し、課題を明らかにし、改善策を検討している。改善の実施計画を策定し、必要に応じて計画の見直しを行う体制が整備されるとなお良い。	b	評価結果から明確になった課題について、職員参画で改善策や改善実施計画を策定する仕組みはあるが、具体的な改善の実施は今後の課題

【第三者評価結果について】

1. 全評価項目：86項目のうち、a評価：21項目、 b評価：51項目、c評価：14項目
2. 自己評価より第三者評価の結果が高かったもの 自己評価 c → 第三者評価 b：12項目 自己評価 b → 第三者評価 a：6項目
3. 自己評価より第三者表がの結果が低くなったもの 自己評価 b → 第三者評価 c：3項目：具体的には①苦情解決 ②運営方針等の利用者への説明 ③外部監査
4. この評価比較票によって読み取れるものは以下のとおりか。
  - ① 設備面の悪さについては、減点対象となっていない。どのようにカバーして支援しているかが重要と第三者評価委員は考えているのではないかと。委員が交替したら評価が変わるか。
  - ② 個人情報保護規程、情報公開規程など規程があれば、マニュアルがなくとも、それなりの評価をしてくれているのではないかと。評価委員がマニュアルをどう考えているか注視必要
  - ③ 支援はもとより、事業計画、ホームページ、パンフレットやしおり等がどこまで丁寧に利用者に説明されているか、意見や苦情に対してどのように対応しているかが重視されているのか
  - ④ 現在検討中とした項目等もそれなりに好感触だったようで(但しc評価だが)、全般的に好意的な評価が目立つ。入所者支援、施設長のリーダーシップ等。しかしながら、ベテラン職員に頼っていることを委員はよく承知しているようで、職員の教育・研修計画の策定など今後の専門性の向上をどうしていくか、を委員は注目しているよう。
  - ⑤ 評価結果の印象からは70点位の評価だったよう。今後3年間でどれだけ上積みできるかは職員一人ひとりの課題となっている。