

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

社会福祉法人 福井県社会福祉協議会

②施設名等

名 称	ファミリー芦原
種 別	母子生活支援施設
施設長氏名	施設長 岩尾 孝一郎
定 員	20世帯
所 在 地	福井県

③実施調査日

平成26年2月4日（火）、2月6日（木）

④総評

◇特に評価が高い点

○支援について

母親の育成歴、現在の生活スキル等を踏まえ、必要に応じて家事や育児等や家計管理の支援を行っている。また、DV被害を受けた母親等については、保護命令制度や支援措置の活用についての情報提供や弁護士等の紹介、法的手続きや調停・裁判などへの同行、代弁等の支援を行っている。また、必要に応じて警察と情報を共有し連携するとともに、母親と子どもの意向によっては、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他施設への転居等の支援を行っている。

○権利擁護について

支援計画の作成にあつては、入所世帯ごとに担当者が定められ、母親や子どもの意向を把握したうえで支援計画を作成しており、定期的に意見等を把握し見直している。また、利用者アンケートを実施しており、要望・意見等に対する対応等を広報紙に掲載している。

◇改善が求められる点

○支援について

緊急利用を受け入れる体制や夜間の安全管理体制の充実を期待する。また、子どもの権利について説明を行うとともに、それを保障するための支援や心理専門職員によるカウンセリング等の専門的ケアの充実が望まれる。

○権利擁護について

母親や子どものプライバシー保護に関する規程等を整備するとともに、職員全体の共通認識が得られるような研修等の実施が望まれる。また、母親や子どもが、自分たちの生活について自主的・主体的に検討し、改善していく力を養えるような機会や場の整備等の取組が望まれる。

○施設運営について

総合施設長と施設長の役割と責任（平時、有事とも）について、広報誌等を通じ広く外部に表明することが望まれる。また、施設が把握した社会的養護を取り巻く環境・動向の情報やデータの中・長期計画や年度事業計画に反映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

今回の受審にあたっては、様々な指摘をいただくことができました。普段当たり前のように進めていたことに対して、客観的に評価していただいた点については、改善点として早速、26年度より取り組みたいと考えています。

今後も社会的養護として位置付けられた施設として、利用者を中心とした支援体制を整備し、期待に応えられる施設運営を目指したいです。

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	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。	第三者 評価結果 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) 【改善が求められる点】</p> <p>より一貫した専門的支援を行うため、必要な資格や経験年数等を考慮した職員配置が望まれるとともに、休日・夜間の相談支援体制の充実を期待する。また、身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるようにバリアフリーに配慮した環境の整備を期待する。</p>		
(3) 母親への日常生活支援	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。	第三者 評価結果 a
	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に支援している。	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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【特に評価が高い点】</p> <p>母親の生育歴、現在の生活スキル等を踏まえ、必要に応じて家事や育児等や家計管理の支援を行っている。また、入所前に適切な医療を受けられなかった母親や子どもには、入所時に加え、年2回の健康診断を促している。</p> <p>【改善が求められる点】</p> <p>母親が子どもを客観的に理解できるよう、必要に応じて発達段階ごとの課題等について示し、適切な子育てやかかわりについて分かりやすく説明する等の取組を期待する。また、子どもの成長、発達段階に応じた養育支援や障害等の特別な配慮が必要な子どもに対する個別支援の充実を期待する。</p>		

(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。	a
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。	b
(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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>【特に評価が高い点】 保護命令制度や支援措置の活用についての情報提供や弁護士等の紹介、法的手続きや調停・裁判などへの同行、代弁等の支援を行っている。また、必要に応じて警察と情報を共有し連携するとともに、母親と子どもの意向によっては、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他施設への転居等の支援を行っている。</p> <p>【改善が求められる点】 緊急利用を受け入れる体制や夜間の安全管理体制の充実を期待する。また、子どもの権利について説明を行うとともに、それを保障するための支援や心理専門職員によるカウンセリング等の専門的ケアの充実が望まれる。</p>	
(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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>【特に評価が高い点】 福祉事務所や医療機関と連携し、利用可能な福祉サービス等を活用するための支援を行っており、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行っている。また、母親の同意を得て、主治医との連携のもと、通院同行や服薬管理等の療養に関する支援を行っている。</p> <p>【改善が求められる点】 兄弟の間に感情の行き違いや意見の相違があった場合、施設として相談に応じ調整を行う対応等の工夫を期待する。</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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>【改善が求められる点】 母親向けの行事プログラムや母親が安心して参加し楽しめるよう、保育などのサポート体制に配慮した内容の検討が期待される。また、就労継続が難しい母親への就労支援体制を組織として整備し、その体制について明文化することが望まれる。</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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【改善が求められる点】 子どもの発達や生活の記録、アルバム作成や引き継ぎ、申し送りの手順、文書等の内容をあらかじめ定めておくなど、支援の継続性に配慮した取組の工夫が望まれるとともに、退所した地域で母親と子どもが適切な支援を受けられるよう、幅広い関係機関等とのネットワークの構築を行い、退所後の支援が効果的に行われるよう支援計画の作成が望まれる。</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。	b
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) 【改善が求められる点】 心理療法担当職員など部門を横断した関係者が参加するアセスメントが実施されるような体制づくりが期待されるとともに、自立支援計画の見直し時には、職員自身が支援方法を振り返り、支援の成果について分析・検証し、専門性や技術の向上に努める仕組みの構築に向けた取組が望まれる。</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。	c
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。	a
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。	c
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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【特に評価が高い点】 仏教の思想に基づいた施設であるが、「生活のしおり」に「信仰は自由」と明記するなど母親等入所者の信教の自由が保障されている。入所世帯ごとに担当者を定め、母親、子どもと面談し、意向を把握したうえで支援計画を作成し、6か月ごとに意見等を把握し、見直している。また、年1回、利用者アンケートを実施し、要望・意見に対する対応等を広報紙に掲載している。 【改善が求められる点】 母親や子どものプライバシー保護に関する規程等を整備するとともに、職員全体の共通認識が得られるような研修等の実施が望まれる。また、母親や子どもが、自分たちの生活について自主的・主体的に検討し、改善していく力を養えるような機会や場の整備等の取組が望まれる。</p>	

(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。	a□
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)		
【特に評価が高い点】 お便りで苦情の受付、対応について母親に周知しており、玄関に相談や苦情に対する担当者を記した相談窓口を掲示している。また、苦情は苦情記入カードに記入しポストに入れるよう配慮しているが、実際には口頭で行われることが多く、苦情を述べやすい環境である。なお、苦情受付記録を整え、苦情に対する対応等については可能な限りお便り等で公表している。		
【改善が求められる点】 母親等からの意見や苦情等に対する対応等について、定期的な手順等の見直しが行なわれることが望まれるとともに、職員による利用者への不適切な関わりについて、具体的な事例を基に話し合ったり、研修を行うなどの権利侵害を防止する一層の取組を期待する。		

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)		
【改善が求められる点】 母親と子どもの安全確保に関する担当者等を明確にし、リスクの種類別に責任と役割を明確にした管理体制の整備が望まれる。また、入所者の夜間の安全確保のため、24時間体制や早朝・夜間の複数職員による勤務に関して検討することが望まれる。		

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。	c
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) 【改善が求められる点】 施設の役割や機能を達成するために必要となる関係機関の機能等を体系的に明示し、職員間で情報を共有することが望まれるとともに、地域住民を対象とした育児や虐待防止等子育てや社会的養護関係施設の理解促進につながる講演会等を開催するなど、地域の福祉拠点としての取組に期待する。		

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。	b
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。	b
(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【改善が求められる点】 施設が目指す支援を実現するための中・長期計画を策定し、組織が職員に求める基本的姿勢や意識、専門性や専門資格を明示することが望まれる。		

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		
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。	a
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。	b
(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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【特に評価が高い点】 法人の運営理念や基本方針等が記載された法人独自の手帳を全職員に配付し周知している。また職員会議記録用紙には予め「福祉感の唱和」を掲載する施設独自の工夫をしている。</p> <p>【改善が求められる点】 運営指針を踏まえ「母と子の主体性を尊重した自立への歩みを支える」上での使命や考え方等が施設の運営理念、基本方針に十分反映することを期待する。また、運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画を策定し、この実現に向けた具体的な内容を反映した事業計画の策定が望まれる。</p>		
(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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【改善が求められる点】 総合施設長と施設長の役割と責任（平時、有事とも）について、広報誌等を通じ広く外部に表明することが望まれる。また、施設が把握した社会的養護を取り巻く環境・動向の情報やデータを中・長期計画や年度事業計画に反映することが望まれる。</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。	a
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。	b
(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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 【特に評価が高い点】 職員は人事考課の目的を理解しており、考課基準を職員に明確に示し結果をフィードバック（面接）している。</p> <p>【改善が求められる点】 施設が目標とする支援の質を確保するために必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立することが望まれる。また、実習生の受入れに際し、社会福祉士等の種別に配慮したプログラムの用意が望まれる。</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。	b
② 標準的な実施方法について、定期的に見直し、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。	c
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) 【改善が求められる点】 標準的な実施方法に基づいて実施されているかどうかを確認する仕組みの整備が望まれる。また、評価に関する担当者の設置をはじめ職員の参画により自己評価等を定期的実施する体制を整え、毎年の自己評価および3年ごとの第三者評価に計画的に取り組むとともに、評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にし、改善実施計画を立て計画的に取り組むことを期待する。</p>	