

福祉サービス第三者評価事業 評価結果報告書

評価機関：一般社団法人香川県福祉サービス評価機構

実施年度：令和5年度

施設種別：自立援助ホーム

施設名称：特定非営利活動法人丸亀街づくり研究所

n a t u r e

第三者評価結果報告書（自立援助ホーム）

種別	自立援助ホーム
----	---------

①第三者評価機関名

一般社団法人香川県福祉サービス評価機構

②評価調査者研修修了番号

S2021088 (R3-Y001)
H23-Y014

③施設名等

名称：	n a t u r e
施設長氏名：	野口 孝子
定員：	6 名
所在地(都道府県)：	香川県
所在地(市町村以下)：	丸亀市土器町東7丁目208番地 ヴェルヴェゾン土器101号室、102号室、202号室、204号室
T E L：	0877-85-3323
U R L：	https://www.machilabo.or.jp
【施設の概要】	
開設年月日	令和元年11月1日
経営法人・設置主体(法人名等)：	特定非営利活動法人 丸亀街づくり研究所
職員数 常勤職員：	2 名
職員数 非常勤職員：	3 名
有資格職員の名称(ア)	保育士
上記有資格職員の人数：	1 名
有資格職員の名称(イ)	
上記有資格職員の人数：	
有資格職員の名称(ウ)	
上記有資格職員の人数：	
有資格職員の名称(エ)	
上記有資格職員の人数：	
有資格職員の名称(オ)	
上記有資格職員の人数：	
有資格職員の名称(カ)	
上記有資格職員の人数：	
施設設備の概要(ア) 居室数：	利用者用個室…計6室
施設設備の概要(イ) 設備等：	既存のアパート(3DK)を4室を使用。
施設設備の概要(ウ)：	居室、事務室、トイレ、風呂、リビングルーム、台所、宿直室ほか
施設設備の概要(エ)：	

④理念・基本方針

<p>【理念】 「いのちに寄り添い心をつなぐ」 いのちとは、命、生い立ちや人生、声や気持ちを意味します。 心とは、いのちに対する気持ちや想いを意味します。 いのちに寄り添うことで、自分が大切な存在であることを知り、自分の意志で考えて行動する力を高めます。 そして、スタッフ、利用者、それらの家族、地域、全ての人の信頼しあう和と一緒に育むことで「共に育ちあい、自分らしく生きていくこと」を経営の目的とします。</p> <p>【基本方針】 法人 1. 鏡をみて自分を顧み、心を整える。 2. 人権を尊重し、人として対等に、親身に接する。 3. 仲間への感謝の気持ちを忘れず、細やかな「ありがとう」という言葉を口にする。 施設 支援のベクトルを合わせてのチームアプローチ</p>

⑤施設の特徴的な取組

<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちの生い立ちを受け入れ、気持ちや想いをしっかりと聴くことで子どもの権利を擁護し、自己肯定感を高め、将来の可能性を広げる努力を一緒に取り組んでいる。 ・障害手帳等を所持していない(発達障害のグレーゾーン)の利用者を手厚く支援している。 ・法人としてアフターケアに注力しており、退所後も繋がりのある大人との関係性があることで社会生活を安心して送ることができるよう努めている。
--

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	令和5年9月13日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和6年5月24日
前回の受審時期（評価結果確定年度）	初受審

⑦総評

【特に評価の高い点】

<利用者の意向を尊重し、自立支援計画に沿った支援を実施している>

自立支援計画は利用者の意向を十分に把握したうえで、担当の職員が中心となって策定や変更を行い、その内容は職員間で共有し、計画に沿った支援を実施している。また、小規模の施設であることを活かし、職員と利用者が接する機会を多く設けることで、利用者一人ひとりの様子を丁寧に把握し柔軟に対応している。自立支援計画に沿いながら、職員間で緊密に連携することで、利用者のその時の状況に応じて適切な支援を実施するよう努めている。

【改善が求められる点】

<ボランティアや実習生の受け入れについて、より積極的な取り組みに期待したい>

ボランティアや実習生の受け入れについては実績が乏しく、文書化したものはない。しかしながら、積極的な受け入れは長期的な視点での福祉人材の確保や施設に対する地域の理解促進の観点からも有用であることから、今後は、他施設の取り組みを参考にしながら、基本姿勢の明文化やマニュアルの整備等、ボランティアや実習生の受け入れ体制の整備について前向きに検討されることを期待したい。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

初めて受審し、客観的で多面的に様々なご指摘やアドバイスをいただき、ありがとうございました。

当施設の強みや弱みを改めて知ることができ、今後の対応や支援に活かしていきたいと思っています。

ボランティアや実習生の受け入れについては、地域における当施設の理解や認識を深めてもらえることや人材の確保に繋がることになるため、他施設の情報収集し、前向きに検討していきたいと思いました。

他のサービスも含め、マニュアル作成や明文化していくことで、職員の規範意識を高め、利用者へ反映していけるよう努めていきたいと思っています。

第三者評価結果（自立援助ホーム）

共通評価基準（45項目） 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・周知されている。

第三者
評価結果

①

1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b
<input type="checkbox"/> 理念、基本方針が法人、事業所内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。	○
<input type="checkbox"/> 理念は、法人、事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人、事業所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。	○
<input type="checkbox"/> 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。	○
<input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。	○
<input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者等への周知が図られている。	
<input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。	○

【コメント】

理念や基本方針は、全ての職員が実施する支援の基本となっており、施設の使命や目指す方向を示した内容となっている。職員に対しては、年度初めの会議にて説明を行い、周知を図っている。今後は、理念や基本方針の実現に向け、職員のみならず利用者に対しても積極的に周知を図るよう、より一層の取り組みに期待したい。

2 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。

第三者
評価結果

①

2 事業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。	c
<input type="checkbox"/> 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。	
<input type="checkbox"/> 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。	
<input type="checkbox"/> 利用者数・利用者像等、福祉サービスのニーズ、潜在的に支援を必要とする利用者に関するデータを収集するなど、事業所（法人）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。	○
<input type="checkbox"/> 定期的に福祉サービスのコスト分析や福祉サービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている。	

【コメント】

経営状況の把握については、法人内に配置された経理担当の部署によって行い、課題がある場合は施設と共有し分析することとしている。今後は、社会福祉事業全体の動向についても、施設の運営に関係する法令の改正や福祉政策について積極的に情報収集を行うことにより、施設を取り巻く環境について、より具体的に把握できる取り組みがなされることを期待したい。

②

3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<input type="checkbox"/> 経営環境や実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	○
<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等の経営企画を担う者）間での共有がなされている。	○
<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	○
<input type="checkbox"/> 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	

【コメント】

法人として委員会や部門を設置し、法人全体で役割分担をして経営課題の分析や改善に努めている。また、定期的に法人全体や施設内で会議を行い、法人全体で課題を共有し改善に取り組んでいる。今後は、他法人の運営する福祉施設との情報交換や外部の専門家による助力を得る等、法人内だけでは解決困難な課題について、より一層実効性の高い取り組みがなされることを期待したい。

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

第三者
評価結果

①

4 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。	b
<input type="checkbox"/> 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。	○
<input type="checkbox"/> 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。	
<input type="checkbox"/> 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	
<input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	○

【コメント】

経営指針書にて中長期計画を明記し、それに基づいて施設運営や日々の支援を行っている。今後は、数値目標や具体的な成果等を設定したり、期間中における見直しの時期や方法を検討したり等、実施状況の適切な把握や見直しについてさらなる取り組みがなされることを期待したい。

②

5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
<input type="checkbox"/> 単年度の計画（事業計画と収支予算）に、中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）の内容が反映されている。	○
<input type="checkbox"/> 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	

【コメント】

中長期の事業計画をもとに単年度の詳細な計画を策定している。また、単年度の具体的な計画の実現については、その都度評価や見直しを行い、次年度の計画へ反映させている。今後は、評価や見直しにおいても数値化するなど、出来る限り定量的な分析を取り入れることによって、より実効性の高い計画が策定されるよう期待したい。

(2) 事業計画が適切に策定されている。

①

6 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
<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	○
<input type="checkbox"/> 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。	○
<input type="checkbox"/> 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。	○
<input type="checkbox"/> 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。	○
<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。	○

【コメント】

毎年、あらかじめ決められた時期に職員の意見を集約・検討し、事業計画を策定している。全職員が参加して単年度の振り返りや次年度への申し送りを行い、個々の職員がその内容を理解できる体制となっている。

②

7 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c
<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、利用者等に周知(配布、掲示、説明等)されている。	
<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を利用者会(ミーティング)等で説明している。	
<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者等がより理解しやすいような工夫を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	

【コメント】

利用者に対しては、施設の運営について「施設が取り組むこと」についての説明を行っているが、事業計画等の詳細な説明や理解を図ることに課題を感じている。しかしながら、今後も最善の方法を検討し、利用者満足の上や運営の透明性の確保のため、より積極的な取り組みが行われることを期待したい。

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(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。

第三者
評価結果

①

8 福祉サービス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。	b
<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく福祉サービスの質の向上に関する取組を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 福祉サービスの内容について組織的に評価(C: Check)を行う体制が整備されている。	○
<input type="checkbox"/> 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	
<input type="checkbox"/> 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。	

【コメント】

第三者評価については今回が初受審となるが、毎年、事業計画の策定時に施設全体で振り返りや課題の洗い出しを行うことで、組織的に支援の質の向上に努めている。今後も、引き続き振り返りや分析を実施し、さらに第三者評価制度を活用することで、より一層支援の質の向上がなされることを期待したい。

②	9 評価結果にもとづき組織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
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	○
	<input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	○

【コメント】

あらかじめ決められた時期に、職員の参画のもと単年度の事業計画の評価・分析・改善策の検討を実施し、次年度の事業計画に反映させ、支援の質の向上に努めている。策定された改善策は、職員間で課題の共有化が図られたうえで実施されている。

II 施設の運営管理

1 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。

第三者
評価結果

①	10 管理者は、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。	b
	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの事業所の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	
	<input type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事(事故、災害等)における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	

【コメント】

施設長は、事業計画に基づいて経営や管理を行うよう努めており、職務分掌によって自らの役割を定めているが、施設の規模が小さいため、他の職員が職務分掌の定めに限らず柔軟に対応する場合がある。今後は、実態に即した職務分掌となるよう見直しや、平常時および有事の役割や権限の明確化等、施設長としての能力や力量がより一層発揮できるような取り組みがなされることを期待したい。

②	11 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。	b
	<input type="checkbox"/> 管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者等)との適正な関係を保持している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	
	<input type="checkbox"/> 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	○

【コメント】

施設長は、利害関係者との適切な関係の保持に努め、適正な施設運営のために遵守すべき法令等についても正しく把握・認識するよう努めている。また、知り得た情報は職員に具体例を示して周知徹底を図っている。今後は、施設運営のみに留まらず幅広い分野の法令や政策等を把握するよう努めることで、施設長としての能力がより一層高まることを期待したい。

(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

①	12 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。	a
	<input type="checkbox"/> 管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 管理者は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	○

【コメント】

施設長は、施設内や法人全体で実施する各種会議において、施設の支援の実施状況を詳細に把握し、職員との面談や日々のかかわり等あらゆる取り組みを通じて、職員の全体的・個別的な課題を把握するよう努めている。課題に応じた研修機会の確保や各職員の意見聴取等、支援の質の向上を目指し意欲的に職員への教育・指導を行っている。

②	13 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。	a
	<input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○

【コメント】

経営状況の把握や改善については法人全体で取り組んでいるが、施設長は、前項目に記載した方法により施設の現状把握に努めたうえで、組織の理念や基本方針の実現に向け、必要に応じて人員配置や職員の働きやすい環境整備を行っている。人員配置や環境整備等の具体的な取り組みを行う際は、各職員の意見を尊重しながら行うこととしている。

2 福祉人材の確保・育成

(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。

第三者
評価結果

①	14 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。	b
	<input type="checkbox"/> 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	○
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの提供に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	
	<input type="checkbox"/> 計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 事業所(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。	○

【コメント】

各職員の意見を考慮し、組織を適切に機能させるために必要な人員を確保しているが、施設としては、人材の確保と定着に課題を感じている。今後は、施設に対する地域の理解促進に向けた取り組みや定期採用の実施等、より効果的な人材確保・定着の実施に向けたさらなる取り組みに期待したい。

②

15 総合的な人事管理が行われている。	c
<input type="checkbox"/> 法人、事業所の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みができています。	
<input type="checkbox"/> 人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	
<input type="checkbox"/> 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	
<input type="checkbox"/> 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	
<input type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○

【コメント】

職員の意向・意見を適切に把握し、各職員の意向を尊重した人事管理を行っている。今後は、人事基準を明確化する、透明化した評価基準に基づき職員の成果や貢献度を評価する等、理念・基本方針の実現に向けたより総合的で効果的な人事管理が行われるよう期待したい。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

①

16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
<input type="checkbox"/> 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	○
<input type="checkbox"/> 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	○
<input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を事業所内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	○
<input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	
<input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	
<input type="checkbox"/> 福祉人材の確保、定着の観点から、事業所の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	

【コメント】

施設長は、担当者を配置して各職員の就業状況を把握し、自身も観察や職員からの相談によって職員の意向を把握して働きやすい職場づくりに努めているが、人員不足による職員の負担増加に懸念を感じている。今後も引き続き、採用活動の見直しや人員体制の具体的な計画の策定等様々な検討を重ねることにより、課題解決に向けた効果的な取り組みが実行されることを期待したい。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

①

17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
<input type="checkbox"/> 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	○
<input type="checkbox"/> 個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	○
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	

【コメント】

「理念・志シート」によって、単年度の各職員の目標を設定している。期中の個別面談や、年度末に職員全体の支援の振り返りを行う等により、各職員の育成に努めている。今後は、設定した個人目標が適切な内容となっているかどうかの確認や、目標の達成度を年度末にあらためて確認する等、個々の職員の課題解決に向けたより効果的な取り組みに期待したい。

②

18 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
<input type="checkbox"/> 組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	○
<input type="checkbox"/> 現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	
<input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	○
<input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	○
<input type="checkbox"/> 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	○

【コメント】

法人内の年間研修計画を策定し、各職員は、それを元に専門性の向上や自己啓発に努めている。今後は、施設が求める専門技術や専門資格を明記する等、理念・基本方針の実現や施設の抱える課題解決に向けたより効果的な教育・研修の計画が策定されることを期待したい。

③

19 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
<input type="checkbox"/> 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	
<input type="checkbox"/> 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。	○
<input type="checkbox"/> 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	○
(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	○

【コメント】

各職員の課題や要望に応じた研修機会を確保し、研修計画を策定している。経験・階層別の研修機会の確保や外部研修の受講の推奨、スーパーバイズの実施等、様々な観点と方法によって教育・研修の機会を確保しているが、今後は、職員の知識や技術水準を具体的に把握することにより、さらに効果的な教育・研修が行われることを期待したい。

(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

①

20 実習生等の福祉サービス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。	c
<input type="checkbox"/> 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。	
<input type="checkbox"/> 実習生等の福祉サービスの専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。	
<input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	
<input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。	
<input type="checkbox"/> 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	

【コメント】

高校生のインタビューシップや他施設の実習生の見学・勉強会の受け入れを行ったことはあるが、積極的な実習生の受け入れは実施できていない。長期的な視点での福祉人材の確保や施設に対する理解促進の観点からも、今後は、より前向きに実習生の受け入れを検討されることを期待したい。

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

第三者
評価結果

①

21 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。	b
<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、事業所の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○
<input type="checkbox"/> 事業所における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。	
<input type="checkbox"/> 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。	○
<input type="checkbox"/> 事業所の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、事業所の存在意義や役割を明確にするように努めている。	○
<input type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	○

【コメント】

ホームページや機関誌の発行により、事業計画等の経営に関する事項や日々の支援の状況を積極的に公開し、運営の透明性の確保に努めている。今回は初めての第三者評価受審のため、今後は評価結果の公表についても前向きに検討されることを期待したい。

②

22 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。	b
<input type="checkbox"/> 事業所における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○
<input type="checkbox"/> 事業所における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	
<input type="checkbox"/> 事業所の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○

【コメント】

法人の経理部門にて会計事務を行い、毎年外部監査を受けることによって適正な経営・運営に努めている。今後は、経理や取引のルール、実施状況について法人内においても定期的に確認する等、より公正かつ透明性の高い経営や運営をするための積極的な取り組みに期待したい。

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

第三者
評価結果

①

23 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	b
<input type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	
<input type="checkbox"/> 利用者の個別の状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
<input type="checkbox"/> 事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。	○
<input type="checkbox"/> 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。	○

【コメント】

施設は、利用者が自治体の清掃活動や季節行事に参加することを推奨しており、移動や買い物等の日常的な活動においても、地域の社会資源を利用するよう支援している。今後は、地域との関わり方についての基本的な考え方や計画等を明示することで、利用者が地域の一員として生活するための支援がより効果的に実施されることを期待したい。

②	24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c
	<input type="checkbox"/> ボランティア等の受入れに関する基本姿勢を明文化している。	
	<input type="checkbox"/> ボランティア等の受入れについて、登録手続、ボランティア等の配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	
	<input type="checkbox"/> ボランティア等に対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	

【コメント】

ボランティアの受け入れの実績はなく、文書化したものはない。今後は、受け入れ実績のある他施設の取り組みを参考にしながら、基本姿勢の明文化やマニュアルの整備等、ボランティアの受け入れ体制の整備について検討されることを期待したい。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

①	25 事業所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。	b
	<input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。	
	<input type="checkbox"/> 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	○

【コメント】

行政や医療等の関係機関を把握し、必要に応じて適切に連携している。関係機関とケース会議を行い、個々の子どもの状況に対応できるようにしている。今後は、個々の利用者の状況に対応できる社会資源のリスト化や連携方法を文書化する等、より一層の具体的な取組に期待したい。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

①	26 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。	b
	<input type="checkbox"/> 事業所(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 組織のもつ機能を地域へ還元したり、地域の関係機関・団体との連携等を通して、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めている。	○
	(自立援助ホーム) <input type="checkbox"/> 地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じられるよう努めている。	

【コメント】

関係機関との情報共有のほか、法人としての取り組みとして、子育て短期支援事業(ショートステイ)やアフターケア事業等を行っており、その事業を通じて地域住民の福祉に対する需要の把握に積極的に努めている。今後は、地域住民の多様な相談に応じられるよう、より一層の取組に期待したい。

②	27 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。	b
	<input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	
	<input type="checkbox"/> 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所(法人)が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	

【コメント】

法人として、地域の福祉需要に基づき前項に記載したような事業を実施している。施設としては、地域の行事に積極的に参加し地域の活性化に貢献するよう努めている。今後は、地域住民との交流を引き続き行うことによって施設の周知や理解を図り、発災時の地域住民との協力体制を整備する、把握した福祉需要に基づいた具体的な計画を策定する等、施設の持つノウハウや特性を活かしたより一層の取り組みがなされることを期待したい。

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。

第三者
評価結果

①	28 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者を尊重した福祉サービスの提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。	○

【コメント】

利用者の基本的人権の尊重は支援の基本と捉えており、事業計画の策定や日々の支援等のすべてにおいて利用者を尊重した内容となっている。また、権利擁護に関する研修の実施やアドボカシー講座の受講等、各職員が利用者の尊重について常に高い意識と共通理解を持って支援を実施できるよう、施設全体で取り組んでいる。

②	29 利用者のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a
	<input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守れるよう設備等の工夫を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者等にプライバシー保護に関する取組を周知している。	○

【コメント】

利用者のプライバシー保護に配慮した支援は、理念・基本方針達成のための基本的な事項として、経営指針書や事業計画に基づき適切に実施されている。利用者同士の関係性を考慮した部屋割りや個室の鍵の使用、職員が利用者の個室に入る際のルール化等、利用者が安心して施設で生活できるよう、細かな配慮を行っている。

(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

①	30 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針、支援の内容や組織の特性等を紹介した資料を準備している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所に入居予定の利用者等については、個別に丁寧な説明を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者等に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	○

【コメント】

ホームページや機関誌を通じて施設の情報を積極的に発信するほか、入所や見学の希望者にはパンフレットを用いて説明したり見学や相談に応じたりする等、丁寧に対応することを心掛けている。施設の支援の内容や生活の様子が具体的に想定できるよう説明を尽くすことで、利用希望者が福祉サービスの選択を適切に行えるよう努めている。

②	31 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	b
	<input type="checkbox"/> サービス開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 説明にあたっては、利用者等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> サービス開始・変更時の福祉サービスの内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> サービス開始・変更時には、利用者等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。	
	<input type="checkbox"/> 意思決定が困難な利用者等への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	

【コメント】

利用者の入所時には、書面を用いて施設のルールや支援の内容を丁寧に説明している。利用者の意向をふまえた自立支援計画となるよう、利用者と一緒に定期的な面談と振り返りを行っている。今後は、利用者の同意についての文書を保管する、意思決定が困難な利用者に対する説明方法をルール化する等、より適正で効果的な説明が行われることに期待したい。

③	32 福祉サービスの内容や事業所の変更、地域・家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	○
	<input type="checkbox"/> 他の事業所や地域・家庭への移行にあたり、福祉サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。	
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用が終了した後も、組織として利用者等が相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
<input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用が終了した時に、利用者等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。		

【コメント】

利用者の退所時には、地域や関係機関と会議を行い、退所後の支援の検討や引き継ぎを行っている。特に、法人においてアフターケアのための事業所を設けており、退所後も支援が受けられる体制を整備している。今後は、サービス移行時の引き継ぎや退所時の利用者に対する説明について文書で定めることにより、退所後の利用者の生活により配慮した取り組みがなされることを期待したい。

(3) 利用者の満足の向上に努めている。

①	33 利用者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。	b
	<input type="checkbox"/> 利用者の満足に関する調査が定期的に行われている。	
	<input type="checkbox"/> 利用者への個別の相談面接や聴取等が、利用者の満足を把握する目的で定期的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員等が、利用者の満足を把握する目的で、利用者会(ミーティング)等に出席している。	
	<input type="checkbox"/> 利用者の満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	

【コメント】

小規模の施設であるがゆえに職員と利用者とのかかわりの機会が多いため、職員は、日々の生活の中で利用者が要望を言いやすいよう関係構築に努めており、定期的な個別面談の機会も設けている。今後は、支援の質の向上の観点からも、定期的な調査や施設内での検討等、利用者の満足の向上を目的とする取り組みがより一層強化されることを期待したい。

(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

①	34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	c
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。	
	<input type="checkbox"/> 苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、利用者等が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。	
	<input type="checkbox"/> 苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、利用者等に必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た利用者等のプライバシーに配慮したうえで、公開している。	
	<input type="checkbox"/> 苦情相談内容にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。	

【コメント】

第三者委員や苦情箱を設置しているものの利用実績がない。職員は、日々の利用者とのやり取りを通じて利用者の些細な変化に注意するよう努めており、苦情があった場合には職員間で共有し検討しながら解決している。今後は、利用者に対する苦情解決の仕組みの周知やアンケートの活用等についても前向きに検討されることを期待したい。

②	35 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b
	<input type="checkbox"/> 利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。	
	<input type="checkbox"/> 利用者等に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

【コメント】

職員は、利用者が話しやすくなるような雰囲気作りや良好な関係構築に日々努めている。今後は、利用者が方法や相手を選択して相談や意見を述べられるよう、利用者からの要望を収集するための仕組みについても、より一層積極的な取り組みが行われることを期待したい。

③	36 利用者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。	b
	<input type="checkbox"/> 職員は、日々の福祉サービスの実施において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	
	<input type="checkbox"/> 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	

【コメント】

職員は、日々の関わりを通じて、利用者の状況に応じた意向把握をするように努めており、利用者から相談や意見があった場合は利用者への返答や支援方法の改善を行っている。今後は、標準的な対応方法をあらためて文書化する等、その方法を整理することで対応方法に差異が生じないようにする取り組みが実施されることを期待したい。

(5) 安心・安全な福祉サービスの実施のための組織的な取組が行われている。

第三者
評価結果

①	37 安心・安全な福祉サービスの実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
	<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	
	<input type="checkbox"/> 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	
	<input type="checkbox"/> 利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	

【コメント】

ヒヤリハット等の事例を収集した場合は職員間で共有し、原因分析と改善策・再発防止策等を実施している。今後は、事故発生時の対応と安全確保の方法やリスクマネジメントに関する責任を明確化する等、より実効性の高いリスクマネジメント体制が整備されるよう、さらなる取り組みに期待したい。

②	38 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防や発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	○
	<input type="checkbox"/> 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	○

【コメント】

感染症マニュアルを策定して、消毒方法や感染症が発生した場合の対応方法を明確にし、施設全体に周知徹底しており、感染症発生時にはマニュアルを元に迅速に対応している。今後は、感染症の予防や安全確保に関する事項について定期的に勉強会や理解度の確認を行う等、実効性を高めるためのさらなる取り組みがなされることを期待したい。

③	39 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。	○
	<input type="checkbox"/> 立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	○
	<input type="checkbox"/> 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	○

【コメント】

水害や地震、津波等の災害に応じた避難計画を策定し、安否確認の連絡手段や避難経路等を定め施設内で共通理解を図っている。今後は、発災時でも利用者に必要な支援を実施できるよう、利用者が参加した定期的な避難訓練の実施やBCPの策定等、実際の災害を想定したより積極的な取り組みに期待したい。

2 福祉サービスの質の確保

(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

第三者
評価結果

①	40 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが実施されている。	b
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法には、利用者の尊重や権利擁護とともにプライバシーの保護に関わる姿勢が明示されている。	○
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	○
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。	

【コメント】

全職員が参画して毎年策定する事業計画に基づき、その内容に沿った支援を行っており、利用者を尊重した内容となっている。今後は、期中においても標準的な支援の実施方法が適正に実施されているか確認する体制を整備する等、より積極的な取り組みに期待したい。

②	41 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。	a
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。	○
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	○
	<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	○

【コメント】

事業計画に記載する標準的な支援の実施方法は、毎年あらかじめ決められた時期に全職員が参画して内容を協議・検証し、職員が日々の業務の中で気付いたことや利用者の意向をふまえた内容となるよう必要に応じて見直しを行い、単年度の実施状況の振り返りと課題の検討を行ったうえで次年度に反映されるような仕組みになっている。また、期中においても、必要と判断した場合は見直しを行っている。

(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。

①	42 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。	a
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
	<input type="checkbox"/> アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 関係職員(種別によっては施設以外の関係者も)が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	○

【コメント】

自立支援計画は、利用者の担当職員が責任者となり、利用者との個別面談によって意向を丁寧に把握し、統一した様式を用いて策定と見直しを行っている。策定にあたっては、施設内の関係職員だけでなく、利用者の状況に応じて学校や家庭も参画している。確立したアセスメント手法によって、利用者一人ひとりの状況に応じた自立支援計画を策定している。

②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画どおりに福祉サービスが提供されていることを確認する仕組みが構築され、機能している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 見直しによって変更した自立支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に実施できていない内容(ニーズ)等、福祉サービスの質の向上に関わる課題等が明確にされている。	

【コメント】

定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っており、緊急に内容を変更する場合でも通常と同じように利用者の意向を確認して行うこととしている。また、自立支援計画の変更内容や実施状況は職員間で共有・確認している。今後は、見直された自立支援計画の内容が支援の質の向上に繋がるものになっているか、あらためて確認することによって、より一層実効性が高まることを期待したい。

(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

①	44 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
	<input type="checkbox"/> 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画にもとづくサービスが実施されていることを記録により確認することができる。	○
	<input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、組織内で情報を共有する仕組みが整備されている。	○

【コメント】

実施した支援の内容や進捗状況等、利用者の状況については、統一した様式を用いて記録しており、その内容を職員間で共有している。施設長は、職員によって記録内容や書き方に差異が生じないように、また引き継ぎに漏れがないよう、日々その指導力を発揮している。支援の実施状況を適切に記録し、職員間で共有される体制が整備されている。

②	45 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。	
	<input type="checkbox"/> 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、利用者等に説明している。	○

【コメント】

記録文書の保管方法を含めた個人情報の管理について定めた規程を策定しており、利用者に対しても、施設の取り組み内容について説明を行っている。今後は、記録管理の責任者の明確化や個人情報保護の観点での教育や研修の実施等、個人情報保護についてより一層意識が高まるようなさらなる取り組みがなされることを期待したい。

内容評価基準（24項目）

A-1 利用者の権利擁護、最善の利益に向けた支援

(1) 利用者の尊重

第三者
評価結果

①	A1 入居に際して、事業所での生活や約束ごとを説明し、利用者がよく理解したうえで、自らの意思によって入居申込みができるよう配慮している。	b
	<input type="checkbox"/> 入居の際に、事業所での生活状況や約束ごとを十分に説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 説明だけでなく事前見学や体験入居等の機会を設け、利用者が事業所での生活状況等を深く理解したうえで入居申込みができるよう配慮している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者自身の自己決定権を尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所での生活についての約束は、形式にこだわらず、利用者が十分に理解し納得した上で交わしている。	
	<input type="checkbox"/> 入居後においても、適時利用者と約束の内容について確認している。	○

【コメント】

入所時には、利用者が施設での生活や規則を十分に理解したうえで入所できるよう、見学の受け入れや丁寧な説明を行っており、入所後においても、適宜話し合いや説明を行っているが、利用者の特性や能力によっては十分な理解や納得を得られにくい場合がある。困難な場合であっても可能な限り利用者自らの意思によって施設での生活を送れるよう、今後も引き続き最善の方法を模索されることを期待したい。

②	A2 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	b
	<input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護について、規定・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。	
	<input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護に関する取組が周知され、規定・マニュアル等にもとづいた福祉サービスが実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の思想・信教の自由について、最大限に配慮し保障している。	○

【コメント】

法人内の研修について権利擁護への理解を深めるよう努めているほか、日々の支援では、利用者の意思表示の受け止めや対応方法について個別に柔軟に対応している。今後は、権利擁護について全職員が共通理解のもと、より適切な支援を実施できるよう、マニュアルや規程の整備について検討されることを期待したい。

③	A3 職員との適切な関係を通し利用者の自尊心が生まれ、自他の権利を尊重できるよう支援している。	b
	<input type="checkbox"/> 利用者が自らの持つ権利についての理解を深められるよう、それぞれの利用者の状況に応じた説明を工夫し、日常生活を通して支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 良好な人間関係を築くために、職員は、利用者の支援に必要な個別的な時間を確保している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、利用者からの信頼を得られるよう、利用者の抱えているさまざまな問題・課題を含めて利用者を理解するよう意識的に努力している。	○
	<input type="checkbox"/> さまざまな生活体験や多くの人たちとの関りを通して、他者への心遣いや他者の立場に配慮する心が育まれるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者間でトラブルが生じた時、基本的には利用者同士で関係を修復できるよう支援している。	

【コメント】

職員は、日々利用者の思いや気持ちに寄り添うよう配慮している。可能な限り担当職員と個別に会話する機会を設けており、職員との関係構築や施設での生活を通じて自他を尊重する意識が形成されるよう支援している。今後は、利用者間でトラブルが生じた場合の支援の方法を検討することにより、利用者同士で関係を修復できるような支援が実施されることを期待したい。

④	A4 出生や生き立ち、家族の状況等をふまえ、利用者自身が、どのように生きるかを考えるための支援をしている。	a
	<input type="checkbox"/> 可能な限り事実を伝えようと努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 事実を伝える場合は、利用者の理解力や心理状況等を考慮し、丁寧に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 伝え方や内容などについて職員会議等で確認し、職員間で共有している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者が自分自身や家族のことを知ることで強い心理的苦痛を持つ場合があることを十分に認識し、利用者がその情報を整理できるよう、十分なケアを提供している。	○

【コメント】

利用者のこれまでの生き立ちや家族の状況等については、児童相談所と連携し、児童相談所の心理士との面談機会を設ける、情報を共有する等、利用者の理解力や精神面の負担を考慮しながら支援するよう努めている。利用者への伝え方やその内容については職員間で検討や共有を行い、利用者の状況に注視しながら最善な支援ができるよう努めている。

(2) 被措置児童等虐待の防止等

第三者
評価結果

①	A5 利用者に対する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
	<input type="checkbox"/> 体罰や不適切なかかわり(暴力、人格的辱め、心理的虐待など)があった場合を想定して、管理者が職員・利用者双方にその原因や体罰等の内容・程度等、事実確認をすることや、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがとられている。	
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの防止について、会議等で具体的な例を示すなどして職員に徹底し、行われていないことを確認している。また、不適切なかかわりを発見した場合は、記録し、必ず管理者に報告することが明文化されている。	○
	<input type="checkbox"/> 所管行政への虐待届け出・報告についての手順等を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者が自分自身を守るための知識、具体的方法について学習する機会を設けており、不適切なかかわりの具体的な例を示して、利用者に周知し、利用者自らが訴えることができるようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 虐待が疑われる事案が生じたときに、事業所内で検証し、第三者の意見を聞くなどの迅速かつ誠実な対応をするための体制整備ができており、虐待の届出・通告があった場合には、届出者・通告者が不利益を受けることのない仕組みが整備・徹底されている。	
	<input type="checkbox"/> 虐待の届出・通告制度について説明した資料を利用者等に配布、説明している。また、掲示物を掲示するなどして、管理者が自ら訴えることができるようにしている。	

【コメント】

施設は、職員に具体的な例を示して不適切な関わりを防止するための意識醸成を図ったり、事案が発生した場合は職員と利用者の双方から内容や原因を聴取することとしていたり等、不適切な関わりの予防と早期発見に努めている。今後は、事案が発生した際の対応方法の文書化や利用者に対する周知に向けた積極的な取り組み等によって、その体制がより一層強化されることを期待したい。

(3) 主体性、自立性を尊重した日常生活

第三者
評価結果

①	A6 利用者自身が自らの生活全般について考え、主体性をもって生活ができるよう支援している。	a
	<input type="checkbox"/> 利用者自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所の提供する援助内容・方法について事前に利用者十分に説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 目標実現に向かって発展していけるよう、利用者の主体性を尊重しつつ、過保護にならないよう援助している。	○
	<input type="checkbox"/> 生活全般について、日常的に話し合う機会を確保し、生活改善に向けての取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の自己決定の重要性について職員全員が十分認識している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の興味や、趣味にあわせて、自発的な活動ができるよう配慮し、外部の文化・スポーツ活動への参加や習いごとを積極的に進めている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の生活文化を保障し、自由に活動ができるようにしている。	○

【コメント】

利用者が退所後も自主的・主体的に生活できるよう、個室の清掃や洗濯等の家事全般や、金銭感覚の形成についての支援には、利用者の主体性を尊重するよう努めている。部活動や学習塾等、利用者の興味や趣味にあわせて外部への自発的な活動を推奨し、利用者が自発的に行動できるよう支援している。

(4) 支援の継続性とアフターケア

第三者
評価結果

①	A7 退居後の生活の計画が作成され、利用者と退居後の生活を話し合ったうえで退居を決定している。	a
	<input type="checkbox"/> 利用者の自立への気持ちをもとに、退居にむけた取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 退居後の生活について、利用者と十分に話し合ったうえで計画を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 退居後のフォローアップ体制が整えられ、利用者に提示している。	○

【コメント】

利用者の意向を丁寧に把握しながら、自立支援計画に沿って退所後の生活を見据えた支援を行っている。退所にあたっては、児童相談所や法人が設立しているアフターケアの事業所等の関係機関を交えて、退所後の生活について利用者と話し合いを行ったうえで退所を決定している。

②	A8 利用者が安定した社会生活を送ることができるよう退居後も必要に応じて継続的な支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 退去後の継続的な支援の一環として、事業所側から電話を入れたり、訪問をするなどしている。	○
	<input type="checkbox"/> 退去後の利用者の相談などに、適時適切に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 退居後、いつでも事業所を訪れることができることを説明し、そのための受入れ態勢を事業所や職員がつくっている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者が事業所との関係を断ち切らない限り、事業所側から利用者との関係を断ち切ることはないようにしている。	○

【コメント】

自立支援担当の職員を配置し、退所後も継続して相談できることを伝えたり、必要に応じて退所者と会う機会を設けたりと、退所後も安定して生活できるよう積極的な働きかけを行っている。法人内に退所後の支援を行うアフターケアのための事業所を設けており、退所後も支援を受けながら生活できる体制を構築している。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本

第三者
評価結果

①

A9 利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりを行っている。	a
<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりを受け入れ、受容的・支持的な関わりを通じて信頼関係の構築につなげている。	○
<input type="checkbox"/> 利用者の視点に立って個々の気持ちを汲み取っている。	○
<input type="checkbox"/> 利用者が相談しやすいような働きかけを意識的に行っている。	○

【コメント】

職員は、利用者が心身ともに安定した生活を送れるよう、利用者からの発信を丁寧に受容することを支援の基本として、利用者との信頼関係の構築に努めている。利用者の特性に応じた関わり方に対する配慮や、個別的なかかわりの機会を確保する等、利用者が相談しやすいような環境の整備を行っている。

②

A10 利用者の発達段階や課題に考慮した援助を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりを理解し、発達段階や課題を考慮して支援している。	○
<input type="checkbox"/> 利用者の問題行動等があった場合、単にその行為を取りあげて制限するのではなく、背景にある心理的な問題の理解に努めている。	○
<input type="checkbox"/> 利用者の生活を束縛するような管理や操作をしていない。	○

【コメント】

支援にあたっては、利用者の個々の特性や能力をふまえた自立支援計画を策定し、それに沿って対応している。利用者に問題行動があった場合は、関係機関と連携して対応にあたり、職員全体で背景にある心理的要因を理解するよう努めている。利用者が落ち着いて施設で生活できるよう、束縛や制約をするのではなく、利用者を温かく見守るようにして支援している。

③

A11 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切に、利用者が自ら判断し行動することを保障している。	a
<input type="checkbox"/> 利用者がやらなければならないことや当然できることについては、利用者自身が行うように見守ったり、働きかけたりしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員は必要以上の指示や制止をしていない。	○
<input type="checkbox"/> 利用者を見守りながら状況を的確に把握し、賞賛、励まし、感謝、指示、注意等の声かけを適切に行っている。	○
<input type="checkbox"/> つまづきや失敗の体験を大切に、主体的に問題を解決していくよう支援し、必要に応じてフォローしている。	○

【コメント】

利用者の主体性が育まれるよう、職員は可能な限り利用者を受容し見守りながら支援を実施している。リスク回避のためのルールを設けるのではなく、問題が起こったときは職員とともに解決することで、つまづきや失敗から立ち直る経験を培うことを大切にしている。

④	A12 生活のいとなみを通して、基本的な生活習慣を確立するとともに、社会常識及び社会規範、様々な生活技術が習得できるよう支援している。	a
	<input type="checkbox"/> 利用者が社会生活をいとなむ上での必要な知識や技術を日常的に伝え、利用者がそれらを習得できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者と職員が十分な話し合いのもとに「しなければならないこと」と「してはならないこと」を理解し、生活するうえでの規範等守るべき決まりや約束と一緒に考え作っていくようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域社会への積極的参加を図る等、社会性を習得する機会を設けている。	○
	<input type="checkbox"/> 身体の健康(清潔、病気、事故等)について自己管理できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 電話の対応、ネットやSNSに関する知識などが身につくように支援している。	○

【コメント】

入所背景を鑑みると利用者が基本的な生活習慣を確立するよう支援することには時間を要してしまう場合があるが、繰り返し丁寧に支援するように努めている。地域交流の積極的な推奨や、インターネット・SNSについて具体例を挙げて説明する等、入所中に多様な経験や必要な知識が身につくよう支援を実施している。

(2) 食生活

第三者
評価結果

①	A13 バランスのとれた食事に配慮し、食卓が安心感を得ることのできる場所となるよう配慮している。	a
	<input type="checkbox"/> 食事場所は明るく楽しい雰囲気、常に清潔が保たれている。	○
	<input type="checkbox"/> 食事時間が他の利用者と違う場合でも、温かいものは温かく、冷たいものは冷たくという食事の適温提供に配慮している。	○
	<input type="checkbox"/> 食事の時間は職員や利用者同士のコミュニケーションの場となるよう工夫している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の個人差や利用者の体調、疾病、アレルギー等に配慮した食事を提供している。	○
	<input type="checkbox"/> 定期的に残食の状況や利用者の嗜好を把握するための取組がなされ、それが献立に反映されている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者が基本的な調理等のできる環境が整っている。	○

【コメント】

職員や利用者同士の交流の場となるよう、可能な限り職員や他の利用者と一緒に食事できる環境を整備している。食事の内容は、バランスや利用者の嗜好をふまえた内容となっており、利用者の食事時間に合わせて適温で提供している。家庭的環境で食事を取ることができるよう、献立や食事の場所および方法に配慮している。

(3) 衣生活

第三者
評価結果

①	A14 衣服は清潔で、TPOに応じたふさわしい服装となるよう助言している。	b
	<input type="checkbox"/> 衣服は常に清潔で、体に合い、季節に合ったものを着用するよう助言している。	○
	<input type="checkbox"/> 年齢に応じて、TPOに応じた服装ができるよう助言している。	○
	<input type="checkbox"/> 気候、生活場面、汚れなどに応じた選択、着替えや衣類の整理、保管などの衣習慣を習得させている。	○
	<input type="checkbox"/> 衣服を通じて利用者が適切に自己表現をできるように支援している。	

【コメント】

利用者は自らの意思によって衣服を選択でき、職員は、利用者の意思を尊重しながらも、利用者がその場にふさわしい衣服を身につけられるよう支援している。今後は、衣服を通じた自己表現についての支援の方法を検討することで、利用者の自己表現の方法や幅が広がるような支援が実施されることを期待したい。

(4) 住生活

第三者
評価結果

①	A15 居室等事業所全体を、生活の場として安全性や快適さに配慮したものにしている。	a
	<input type="checkbox"/> 利用者が居心地の良い安心安全な環境とは何かを考え、積極的に環境整備を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> くつろげる空間を確保するよう努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 清潔な環境が保たれるとともに、破損個所については必要な修繕を迅速に行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 日常的な掃除や大掃除を行い、居室等の整理・整頓、掃除等の習慣を身につけられるよう援助・指導している。	○

【コメント】

共用部分については日常的な掃除、破損個所の修繕、必要に応じて大掃除を行い、利用者が居心地の良い環境で過ごせるよう配慮している。利用者が自発的に環境整備できるよう、自治体のゴミの分別ルールを伝えたり、掃除道具を十分に配備している。施設全体を利用者の生活の場と考え、利用者が安心して快適に過ごせるよう、環境整備を行っている。

(5) 健康管理

第三者
評価結果

①	A16 利用者一人ひとりが心身の健康を自己管理できるよう支援するとともに、必要がある場合は医療機関等と連携して適切に対応している。	a
	<input type="checkbox"/> 職員は、利用者の健康状態や、睡眠や食事などの生活状況を把握している。	○
	<input type="checkbox"/> 健康や清潔に対する意識を醸成するよう援助・指導している。	○
	<input type="checkbox"/> 危険物の取扱いや危険な物・場所・行為から身を守るための援助・指導をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 特別な配慮を要する利用者については、医療機関等と連携して、日頃から注意深く観察し、対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員間で医療や健康に関して話しあいや情報共有などを行い、知識を深める努力をしている。	○

【コメント】

職員は、日々の支援の中で個々の利用者の心身の状態に常に留意し、把握に努めている。利用者が健康や清潔に対する意識を醸成できるよう、必要に応じて医療機関の受診に付き添ったり服薬管理をしたりするほか、施設の環境整備や個別的な助言に努めている。

(6) 性に関する教育

第三者
評価結果

①	A17 他者の性を尊重する心を育てるよう、性についての正しい知識を得る機会を設けている。	b
	<input type="checkbox"/> 他者の性を尊重し、年齢相応で健全な他者とのつき合いができるよう配慮している。	○
	<input type="checkbox"/> 性をタブー視せず、利用者の疑問や不安に答えている。	○
	<input type="checkbox"/> 性についての正しい知識、関心が持てるよう、年齢、発達の状況に応じたカリキュラムを用意し、活用している。	
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて外部講師を招く等して、性をめぐる諸課題への支援や、学習会などを職員や利用者に対して実施している。	

【コメント】

職員は、日常会話の中で利用者の年齢や発達状況に応じて、利用者から性に関する発信があれば可能な限り自然に伝えるよう努めている。今後は、性教育についてのカリキュラムの策定を検討したり、職員間で共通理解を図るための研修を実施する等、利用者が年齢相応で健全な他者とのつき合いができるようより一層の取り組みに期待したい。

(7) 行動上の問題への対応

第三者
評価結果

①	A18 利用者の暴力・不適応行動などの行動上の問題に対して、組織全体で適切に対応している。	b
	<input type="checkbox"/> 行動上の問題(暴力、不適応行動等)の発生予防のために、事業所内の構造、職員の配置や勤務形態のあり方について定期的に点検を行っており、不備や十分でない点は改善を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 職員相互の信頼関係が保たれ、利用者がそれを感じ取れるようになっている。利用者間での暴力(性的暴力を含む)やいじめが発覚した場合には、管理者が中心になり、全職員が一丸となって適切な対応ができるような体制になっている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所が、行動上の問題があった利用者にとっての癒しの場になるよう配慮している。また、周囲の利用者の安全を図る配慮がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行動を問題とし、人格を否定しないことに配慮をしている。職員の研修等を行い、行動上の問題に対して適切な援助技術を習得できるようにしている。暴力を受けた職員へ無力感等への配慮も行っている。	
<input type="checkbox"/> 必要に応じ、児童相談所、司法機関、専門医療機関と協力し、対応している。	○	

【コメント】

利用者の問題行動が発生した場合には、行動の背景をふまえ、関係機関と連携しながら慎重に対応することとしている。日常の些細な行動から利用者の思いを汲み取るよう努め、必要に応じて問題行動の予防と早期改善を図っている。今後は、定期的な点検の実施や、問題行動発生後のアフターフォロー体制の構築等、問題行動の発生予防や対応方法についての体制がより一層強化されることを期待したい。

(8) 心理的ケア

第三者
評価結果

①	A19 心理的ケアが必要な利用者に対して心理的な支援を行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 心理的なケアの必要性に応じて、より具体的なケアの体制を組み入れている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所における職員間の連携が強化されるなど、心理的支援が事業所全体の中で有効に組み込まれている。	○
	<input type="checkbox"/> 心理的ケアが必要な利用者への対応に関する職員研修やスーパービジョンが行われている。	
	<input type="checkbox"/> 職員が必要に応じて外部の心理の専門家からスーパービジョンを受ける体制が整っている。	

【コメント】

児童相談所の心理士による面談機会の提供や、職員が日々の関わりの中で利用者の心理状態の把握や問題の早期発見に努める等の心理的な支援を行っている。今後は、職員に対する研修の充実化やスーパービジョンの導入等、心理的な支援の実効性がより高まる取り組みがなされることを期待したい。

(9) 社会生活支援(進路支援、社会経験等)

第三者
評価結果

①	A20 「最善の利益」にかなった進路の自己決定ができるよう支援している。	a
	<input type="checkbox"/> 進路について自己決定ができるよう進路選択に必要な資料を収集し、利用者に判断材料を提供し、利用者とは十分に話し合っている。	○
	<input type="checkbox"/> 進路選択に当たって、本人、学校、児童相談所の意見を十分聞き、自立支援計画を作成し、各機関と連携し支援をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 就学者自立生活支援事業、社会的養護自立支援事業、身元保証人確保対策事業、奨学金など、利用できる仕組みや経済的な援助についての情報提供をし、活用に向けた支援を行っている。	○

【コメント】

退所後のアフターケア事業の利用や進学時の経済的な援助等、利用者が受けられる様々な支援の情報を提供し、関係機関と連携して利用者の意向に沿った進路支援に努めている。利用者が納得して進路を決定できるよう、利用者の進路について必要な情報を積極的に収集し、利用者提供している。

②	A21 進学を希望する利用者に学習環境を整備し、学力に応じた学習支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 高校(全日制、定時制、通信制)や短大、大学、専門学校、高校卒業程度認定試験等のための情報提供やサポートを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 進学することを選択した利用者や在学中の利用者が静かに落ち着いて勉強できるように個別スペースを用意するなど、学習のための環境づくりの配慮をし、サポート体制をつくっている。	○
	<input type="checkbox"/> 学校教師と十分な連携をとり、学力に応じた個別的な学習支援を行っている。	○

【コメント】

学習塾の利用や、食事場所に進路に関する資料を配置する、学校と連携して利用者の進路について懇談する等の学習支援を行っている。利用者は、施設内でも個室にて集中して学習することができる。利用者の最善の利益になった進路の実現に向け、利用者の学力に応じた個別的な学習支援を積極的に行っている。

③	A22 自立に向けて就労支援に取り組んでいる。	a
	<input type="checkbox"/> 社会の仕組みやルールなど、社会人として就労していくうえでの心構えや責任について話し合っている。	○
	<input type="checkbox"/> 就労に向け、利用者と一緒に仕事を探し、履歴書の書き方や面接の練習など、就職活動に必要な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 採用後は、就労を継続できるよう支援を行っている	○
	<input type="checkbox"/> 各種の資格取得を奨励し、資格取得に興味関心を持っている利用者には積極的に情報を提供している。	○

【コメント】

就労のための情報提供や資格取得の推奨、職業安定所への付き添い等の行動的な支援を行うほか、利用者の個々の状況や意向に応じて、社会人としての心構えを助言したり就労当初は特に留意して利用者言葉掛けを行ったり等の精神面に配慮した支援を行っている。就職活動の支援および就職後の就労継続のための支援を多面的かつ積極的に行っている。

④	A23 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう援助している。	a
	<input type="checkbox"/> 金銭を自己管理できるよう援助している。	○
	<input type="checkbox"/> 無駄づかいをやめ、節約したことによる効果を実感できるようなお金の使い方を勧めている。	○
	<input type="checkbox"/> 経済観念や金銭感覚が身につくよう相談・援助・指導している。	○
	<input type="checkbox"/> 用途については、利用者の自主性を尊重し、不必要に制約していない。	○
	<input type="checkbox"/> 一定の生活費の範囲で生活することを学べるよう援助している。	○

【コメント】

利用者の個々の状況に応じて、担当職員と利用者が話し合いながら、目標や予算を立て、金銭感覚が身につくよう支援を行っている。自主性を尊重しながら、見通しを持った使い方ができるよう具体的に自己管理の方法や節約の方法を助言・指導している。

(10) 家族とのつながり

第三者
評価結果

①

A24 本人の意思を尊重しながら利用者と家族との関係調整に取り組んでいる。	b
<input type="checkbox"/> 家族との関係調整においては、利用者の意思を尊重するとともに、利用者が家族と適切な距離をとることを支援している。	○
<input type="checkbox"/> 家族との関係調整については、必要に応じて児童相談所等と協議を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 親との面接などを通して家族に働きかけ、親子関係の継続や修復に努めている。	
<input type="checkbox"/> 利用者に関する情報を家族に伝える場合には、利用者の意向を考慮して行っている。	○
<input type="checkbox"/> 利用者の意向を考慮しながら面会、外出、一時帰宅などを取り入れ利用者と家族の継続的な関係づくりに積極的に取り組んでいる。	
<input type="checkbox"/> 面会、外出、一時帰宅後の利用者の様子を注意深く観察し、不適切なかかわりの発見に努め、さらに保護者等による「不当に妨げる行為」に対して適切な対応を行っている。	○

【コメント】

利用者が家族と接した際は特に利用者の様子を注視するようにしており、不適切なかかわりの防止や早期発見、利用者の意向把握に努めている。家族との関係調整については児童相談所が主として行っているが、今後は、この点においても施設としての積極的な支援の方法を検討することにより、利用者の意思を尊重したより適切な関係調整に努めることを期待したい。