

福祉サービス第三者評価の結果

令和 7 年 月 日提出（評価機関→推進委員会）



1 施設・事業所情報

(1) 事業所概況

事業所名称 (施設名)	青森市立すみれ寮	種 別	母子生活支援施設		
代表者氏名 (管理者)	社会福祉法人 敬仁会	開 設 年月日	平成 26 年 5 月		
設置主体 (法人名称)	青森市	定 員	20 世帯	利用人数	45 人
所 在 地	青森県青森市大字石江字江渡 59-2				
連絡先電話	017-781-9090	F A X 番号	017-781-9090		
ホームページアドレス	http://www.keijinkai-ao.jp/				
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数	受審履歴			
	3 回	平成 27 年度 特定非営利活動法人 秋田県福祉施設士会 平成 30 年度 公益社団法人 青森県社会福祉士会 令和 3 年度 公益社団法人 青森県社会福祉士会			

(2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

理念・基本方針	【理念】 母と子の権利擁護と生活の拠点として、安全、安心、安定した生活環境の提供と母子の主体性を尊重した自立への歩みを支えます。 【基本方針】 ・心に寄り添いながら支援します。 ・一人ひとりの課題やニーズにあった支援をします。 ・自立支援、子育て支援、日常生活の支援等をします。 ・退所後も必要に応じてアフターケアをします。	
サービス内容（事業内容）		施設の主な行事
・問題解決に向けた支援 ・就労支援 ・子ども・子育て支援 ・日常生活支援		・子どもの日集会 ・七夕集会 ・お月見会 ・クリスマス会 ・ひな祭り会
その他特徴的な取組	・「新青森駅」南口に面して立地、建物周囲には複数の防犯カメラが設置され安全性に配慮されている。また、建物内は人感センサーライトで人の動きを把握し、入所者の安全を確保している。 ・現在 14 世帯が入居し、それぞれの課題解決に向けた支援を行っている。	
居室概要		居室以外の施設整備の概要
・母子室オール電化、バス・トイレ付き		共有スペースとして保育室、学習室、集会室、
・一時保護室 1 室、バリアフリー室 1 室		静養・医務室、相談・面談室など

職員の配置									
職 種	人 数				職 種	人 数			
施設長	1	常勤	0	非常勤	清掃員	0	常勤	1	非常勤
母子支援員	4	常勤	0	非常勤	宿直員	0	常勤	3	非常勤
少年指導員	2	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
嘱託医	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
臨床心理士	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
用務員	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤

2 評価結果総評

◎特に評価の高い点

●理念、基本方針（ミッション、ビジョン、行動指針）に沿った支援

法人、施設の理念、基本方針が確立し、明文化されています。これらに基づいた寮のミッション、ビジョン、行動指針が示されており、職員への周知も良く図られています。また、寮長は支援において笑顔と声掛けをととても大切に考えているとのことであり、思いやり、寄り添いの姿勢が職員に浸透し、支援の実践にしっかりと繋がっていることが窺えました。利用者調査の回答も、職員への信頼感がよく伝わってくる内容が多いものとなっていました。

●関係機関と連携したうえでの専門的な支援

利用者の心理的ケア、安定した家庭生活を営むための支援（生活スキルの向上）、育児支援、就労支援、行政手続きや法的な手続きの支援など、母子生活支援施設で必要となる多岐にわたる内容について、専門職や関係機関と連携のうえきめ細やかな対応を行っています。また、県内の他母子生活支援施設とも積極的な連携を図り、合同での会議や研修を開催しています。

●実習受入れへの取組

実習生受入れを実施し、マニュアルやプログラムを整備したうえで、実習指導者に対する研修を受講した職員が担当しています。コロナ禍においても継続していた実績があり、未来の福祉人材の育成と確保を目的とするのみではなく、利用者が多くの人と関わる機会として、また職員の力量向上の機会として積極的に取り組んでいます。

◎改善を求められる点

●PDCAサイクルに沿った支援の質の向上のための取組

福祉サービス第三者評価を3年に1回受審し、その実施が無い年には自己評価を行っています。評価結果については会議等で職員に周知し、改善への取組も行われていますが、今後はより職員参画を図り、組織的にPDCAサイクルに沿った支援の質の向上に取り組むための仕組み作りができると良いでしょう。

●移行支援、退所後支援

移行支援において、引継ぎのための定まった様式等がないことから、今後は関係機関との引継ぎの際に適切な支援が継続できるよう共通の様式を作成するなどして、よりスムーズに連携が図れることを期待します。また、退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画（アフターケアプラン）作成等の取組を行い、現在行われている退所後の支援の可視化により退所後長期間にわたるアフターケアを行ってはいかがでしょうか。

3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

令和3年度の受審に続き今回も細かく評価していただきまして、誠にありがとうございます。改善点にありました退所後のアフターケアプランにつきましては、様式を定め作成に至りました。今後はPDCAサイクルに沿った支援の質の向上に取り組むための仕組み作りに重きを置き、利用者への安全・安心・安定した生活環境の提供が継続できるよう努めて参りたいと思います。お忙しい中、訪問していただき貴重なご助言を賜りましたことに感謝申し上げます。

評価機関	名 称	公益社団法人 青森県社会福祉士会
	所 在 地	青森市中央三丁目20番30号
	事業所との契約日	令和6年6月27日
	評価実施期間	令和6年6月27日～令和6年10月24日
	事業所への調査結果の報告	令和7年1月9日

第三者評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 25 項目）について、判断基準（a・b・c の 3 段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

共通評価基準（45 項目）

評価対象Ⅰ 支援の基本方針と組織

Ⅰ－１ 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ－１－（１）理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	Ⅰ－１－（１）－① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・b・c
＜コメント＞ 法人、施設の理念、基本方針が確立し、明文化されています。また、これらに基づいた寮のミッション、ビジョン、行動指針が示されており、施設内に掲示されています。その内容に沿う規範的な行動をとった職員を表彰する制度も設けられ、一層の周知に繋がっています。母親と子どもには、生活のしおり（「利用にあたって」「子どものしおり」）に記載された理念、基本方針を入所時に説明しています。		

Ⅰ－２ 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ－２－（１）経営環境の変化等に対応している。		
②	Ⅰ－２－（１）－① 施設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。	a・b・c
＜コメント＞ 寮の設置者は青森市であり、指定管理者として平成 28 年度から社会福祉法人敬仁会が運営しています。母子生活支援施設は母子家庭の自立を促進することを目的とし、青森市子ども総合プランの中にも市と連携した寮の支援の充実について示されており、定期的に市の子育て支援課との情報交換も行っています。また、全国、北海道・東北、青森県母子生活支援協議会、各種研修会に参加しているほか、福祉総合誌の定期購読等でも情報収集を行い、内容は必要に応じて処遇会議、職員会議において共有されています。財務状況については、前年度の決算等を参考に予算を積算し、青森市からの指定管理料によって財源を確保しています。		

③	I—2—(1)—② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・b・c
<コメント> 寮長は、経営課題の改善に取り組むために定期的に職員とミーティングを行っているほか、経理担当職員からは公認会計士との打合せについて報告を受けています。また、経営環境、支援に関する課題、設備の整備、研修の参加については、処遇会議やミーティングで職員と話し合う機会が確保されています。策定した中・長期計画で組織体制について触れ、単年度事業計画で職員の適正配置について具体的な内容を記載しています。		

I—3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I—3—(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
④	I—3—(1)—① 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。	a・b・c
<コメント> 令和4年度から事業計画に中・長期計画を記載しています。中・長期計画の中には収支に関する具体的な数値の記載等はありませんが、指定管理の更新時に5年間の収支計画等が詳細に作成されています。		
⑤	I—3—(1)—② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・b・c
<コメント> 単年度の事業計画は、中・長期計画を反映し、具体的な成果や数値目標も設定のうえで策定されています。		
I—3—(2) 事業計画が適切に策定されている。		
⑥	I—3—(2)—① 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・b・c
<コメント> 次年度の事業計画策定時には、職員会議で当該年度の事業計画について実施状況を確認し、評価・見直しを行っています。母親と子どもからの意見の集約と各計画への反映には至っていないため、評価・見直しの時期には、関係職員や母親と子どもの意見等を取り込めるような工夫と手順を定められるよう、検討してはいかがでしょうか。		
⑦	I—3—(2)—② 事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	a・b・c
<コメント> 行事や施設管理については、月1回の寮会を開催し、連絡事項の伝達や行事、要望その他について話し合っています。また、毎月発行している広報誌「すみれ便り」も母親と子どもに配布し、周知を図っています。事業計画の主な項目などについてより母親と子どもへの理解を促すことができるよう、わかりやすい印刷物を準備するなどの取組に期待します。		

I—4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

	第三者評価結果
I—4—（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。	
⑧	I—4—（１）—① 支援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。 a・b・c
＜コメント＞ 福祉サービス第三者評価を３年に１回受審し、その実施が無い年には自己評価を行っています。評価結果については会議等で職員に周知していますが、これを分析・検討し、PDCAサイクルに沿った支援の質の向上のための一層の組織的な取組ができると良いでしょう。また、自己評価については寮長、リーダー中心に行っているとのことでしたので、より多くの職員が参画できる形となればなお良いでしょう。	
⑨	I—4—（１）—② 評価結果にもとづき施設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・b・c
＜コメント＞ 自己評価及び第三者評価の結果を改善に活かしていますが、職員参画のもと検討する仕組み作りには至っていないようです。結果を分析し、明確になった施設として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を職員間で共有し、実施する取組に期待します。	

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

Ⅱ—１ 施設長の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
Ⅱ—１—（１）施設長の責任が明確にされている。	
⑩	Ⅱ—１—（１）—① 施設長は、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。 a・b・c
＜コメント＞ 業務分担表、組織図、危機管理等各種マニュアルに寮長の役割や位置づけが明記されています。また、広報誌、寮会等においても自らの役割と責任について表明しています。	
⑪	Ⅱ—１—（１）—② 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。 a・b・c
＜コメント＞ 寮長は、各種研修会に参加するなど、遵守すべき法令等について理解を深めようとしています。また、必要な内容は会議等で周知を図っています。ただ、遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについて含んでいることが必要です。そこで、寮長が法令等の遵守に関する、より具体的な取組を行うことに期待します。	
Ⅱ—１—（２）施設長のリーダーシップが発揮されている。	

12	Ⅱ―１―（２）―① 支援の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・b・c
<コメント> 寮長は、支援の質の向上を図るために、関連機関から講師の派遣を受けて積極的に内部研修を実施しています。また、母親、子ども、職員との意見交換を行う機会を設けるなど、支援の現状と課題の把握に努めているほか、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っています。支援においては笑顔と声掛けを大切にしているとのことであり、思いやり、寄り添いの姿勢が職員に浸透し、実践にしっかりと繋がっていることが窺えます。		
13	Ⅱ―１―（２）―② 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・b・c
<コメント> 寮長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために、処遇会議、職員会議、ミーティング等を行い、職員と意見交換を行っています。指定管理料の枠の中での運営が求められるため、必要な業務改善や節減を検討し、取り組んでいます。		

Ⅱ―２ 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ―２―（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。		
14	Ⅱ―２―（１）―① 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。	a・b・c
<コメント> 福祉人材の確保については、法人内の異動等で確保されているほか、青森市とも協議を重ねてきた経緯があります。また、職員研修計画書、すみれ寮研修年間計画が策定され、支援の質を確保するための必要な人員体制も事業計画の中で示されています。		
15	Ⅱ―２―（１）―② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<コメント> 総合的な人事管理については、法人本部と連携し運営されています。また、寮の「ミッション」、「ビジョン」、「行動指針」に基づいて、毎月、規範となる行動をとった職員を表彰する制度が運営されています。就業規則も周知が図られていましたが、職員が自らの将来を描くことができるような仕組みについては理解が進んでいないようです。そこで、その内容の明確化と周知、さらに職員の意向・希望を確認する機会を確保することも重要だと考えられます。それらの取組とともに、職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための仕組みの構築も検討してはいかがでしょうか。		
Ⅱ―２―（２）職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ―２―（２）―① 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。	a・b・c
<コメント> 有給休暇の取得状況、時間外労働のデータを定期的に確認しています。また、職員は就業に対する意向について、主に、寮長とリーダーに相談できる環境にあります。話しやすい雰囲気		

作りに努め、職員個々の状況に応じて休暇取得や勤務調整に柔軟に対応するなど、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。		
Ⅱ—2—（3）職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ—2—（3）—① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a・b・c
＜コメント＞ 「期待する職員像」は寮の「ミッション」、「ビジョン」、「行動指針」に示されています。寮長との面接や、年度末には人事担当者との面接も実施されています。しかし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みまでは構築されていないようです。そこで、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みの構築と、中間面接を行うなど適切な進捗状況の確認が行えるような取組に期待します。		
18	Ⅱ—2—（3）—② 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。	a・b・c
＜コメント＞ 研修担当者が、職員会議時に研修会開催の情報や参加状況等について報告をしています。また、その報告などを基に、必要に応じて研修の機会や内容を見直す機会も確保されています。しかし、施設が必要とする職員の知識・技術や専門資格について、具体的な目標の明記及び、それとの整合性が確保された体系的な計画の明文化には至っていないようです。今後は、それらを踏まえて目的を明確にし、体系化された研修計画を策定できるような取組を検討してみたいかがでしょうか。		
19	Ⅱ—2—（3）—③ 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	a・b・c
＜コメント＞ 基幹的職員研修を修了したリーダー及び職場研修担当者研修を受講した職員が、各職員の状況を把握し指導を行っています。今後は、前項にも記載のとおり、教育・研修の計画的な実施と合わせて、研修成果の評価・実施が次期の体系化された研修計画に反映されるよう検討してはいかがでしょう。		
Ⅱ—2—（4）実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
20	Ⅱ—2—（4）—① 実習生等の支援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。	a・b・c
＜コメント＞ 実習生受入れを実施し、実習指導者に対する研修を受講した職員が担当しています。一度に受け入れられる人数に制限はあるとのことですが、コロナ禍においても継続していた実績があり、未来の福祉人材の育成と確保を目的とするのみではなく、利用者が多くの人と関わる機会として、また職員の力量向上の機会として積極的に取り組んでいます。マニュアルやプログラムの整理も行われています。		

Ⅱ—3 運営の透明性の確保

	第三者評価結果
--	---------

Ⅱ—３—（１）運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ—３—（１）—① 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。	a・b・c
<コメント> ホームページでは、法人の事業や財務等に関する情報、寮の施設概要、利用案内（支援内容）、苦情解決実施状況等について確認することができます。情報公開は適切に行われていますが、ホームページ内での寮の理念、基本方針の明示や、これまでの第三者評価結果を直接確認できる形とすることで、より地域・社会へ向けた施設の存在意義や役割を伝えることができると思われます。		
22	Ⅱ—３—（１）—② 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。	a・b・c
<コメント> 管理規程、事務取扱規程等が整備され、周知が図られています。また、毎月、公認会計士による月次監査も行われています。さらに、県・市の指導等についても、寮長が直接、担当課窓口に出向いて相談をするなどの対応にあたっています。		

Ⅱ—４ 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ—４—（１）地域との関係が適切に確保されている。		
23	Ⅱ—４—（１）—① 母親、子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a・b・c
<コメント> 施設の特性やプライバシーに配慮しつつも、町内会への加入や活動への参加、すみれ寮児童会による地域のゴミ拾い活動等を通じて交流を図っています。回覧板の内容についても周知が図られています。社会資源（模造紙を使った病院等のマップ、生協の宅配サービス、フードバンク等）、行事等、母親と子どもが地域へ出て行きやすいような情報の提供も行っています。コロナ禍以降は機会がなくなっているとのことですが、子どもの友達が遊びに来寮することも可能となっています。		
24	Ⅱ—４—（１）—② 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。	a・b・c
<コメント> 施設の特性上、積極的な受入れを行っていませんが、ボランティアの受入れに関するマニュアルは整備されています。学習支援や料理教室等のボランティアがあればとの考えもあり、施設の特性や地域の実情等に即した、ボランティア等の受入れを検討・実施してはいかがでしょうか。		
Ⅱ—４—（２）関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ—４—（２）—① 施設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。	a・b・c
<コメント>		

退所した母親と子どもが適切な支援を継続的に受けられるように、必要に応じて関係機関と連携を図っているほか、広報誌「すみれ便り」を郵送しています。また、県内の母子生活支援施設とは合同での会議や研修を開催するなど、積極的な連携を図っています。連携時に使用する「連絡会議・議事録」の様式も整備し、記録されています。関係機関・団体についても、母親と子どもの状況に個別対応できる社会資源を明示したリストや資料も作成しています。		
Ⅱ—４—（３）地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ—４—（３）—① 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。	a・b・c
<コメント> 施設の特性を踏まえたニーズを把握するために、町内会に加入しているほか、関係機関と連携を図っています。今後は、施設（法人）が実施する事業や運営委員会の開催、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への取組に期待します		
27	Ⅱ—４—（３）—② 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。	a・b・c
<コメント> 町内会への加入、すみれ寮児童会による地域のゴミ拾い活動等を通じて交流を図っています。町会長等と連携し活動の場を広げていこうと検討しています。また、法人として「青森しあわせネットワーク」に参加しています。今後、より把握した地域の福祉ニーズ、生活課題に基づいた取組に期待します。		

評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

Ⅲ—１ 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
Ⅲ—１—（１）母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ—１—（１）—① 母親と子どもを尊重した支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a・b・c
<コメント> 母親と子どもを尊重した支援の実施について、すみれ寮のミッション・ビジョンにおける行動指針、令和６年度基本方針に明示されているほか、施設内の掲示板に掲示し施設全体で取り組むための意識づけがされています。今後はこれらの取組をより深めるため、母親と子どもの尊重や基本的人権の配慮について、施設内での勉強会や、外部にて行われる多岐にわたる研修会(虐待・ヤングケアラー等)への参加する機会をもち、職員全体での意思統一が図れる取組を期待します。		
29	Ⅲ—１—（１）—② 母親と子どものプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	a・b・c
<コメント> 子どものしおりにて青森市子どもの権利条例について掲載しているほか、全国母子生活		

支援施設協議会の倫理要綱を施設内の掲示板に掲示し、母親と子どもにもプライバシーの配慮に向けた取組がわかるよう示されています。施設的环境（建物）についてもプライバシーが確保できるよう、個人で利用できる学習室を設置しており、居室についても個人の空間が確保できるよう仕切りができるように工夫されています。		
Ⅲ―１―（２）支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ―１―（２）―① 母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a・b・c
＜コメント＞ 入所希望者の窓口である市役所(子育て支援課)からの見学依頼や入所相談については、その都度入所時のしおりを用いて説明しています。しおりについては文章の他に表や図など分かりやすいものとなっており、またリーフレットやホームページについても写真を使用し施設の様子が分かりやすいものとなっています。		
31	Ⅲ―１―（２）―② 支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a・b・c
＜コメント＞ 入所後にしおりを用いて、すみれ寮の規則について具体的な細かな決まり事などを説明しています。その後担当職員により再度個別に面談を行い、母親と子どもの意向・要望・課題を明確にし、それを基に自立支援計画を策定し説明し同意を得て支援開始となっています。今後は母親と子どもの意思決定が困難な場合においても統一した支援を図るため、マニュアルやルールなど定めていくことでより明確に母親と子どもの自己決定を目指す事を期待します。		
32	Ⅲ―１―（２）―③ 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等にあたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。	a・b・c
＜コメント＞ 支援の継続性に配慮した対応について、退所を希望する際は母親に対して退所のしおりを用いて説明し、退所後も継続して支援をすることを伝えています。実際に施設を退所した母親の元に訪問し退所後の様子を伺い、必要に応じて相談を受け、必要に応じて行政や医療機関、関係団体等との連絡調整をするなどして連携を図っており母親と子供が安心して生活ができるよう支援をしています。今後は、関係機関との引継ぎの際に適切な支援が継続できるよう共通の様式を作成するなどして、よりスムーズに連携が図れることを期待します。		
Ⅲ―１―（３）母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ―１―（３）―① 母親と子ども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。	a・b・c
＜コメント＞ 月に１回担当職員が母親との個人面談を行い、生活の様子について伺い要望などを聞く機会を設けています。また、全体で入所者と職員が意見を交換し合う場として寮会を開催しています。その際に聞かれた要望について、随時対応する他に職員会議やミーティング等でも検討され対応されています。		
Ⅲ―１―（４）母親と子どもが意見等を述べやすい体制が確保されている。		

34	Ⅲ—１—（４）—① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・b・c
＜コメント＞ 苦情解決の仕組みについては、入所時のしおりに記載しているほか、入居時の説明の際に口頭で説明を行っています。また「苦情解決の概要」について掲示板に掲示し周知を図っています。その他に廊下、学習室に意見箱を設置し、意見を伝えやすい雰囲気作りに努めています。		
35	Ⅲ—１—（４）—② 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもに周知している。	a・b・c
＜コメント＞ 入所者にはそれぞれ担当の職員がおり、個人面談などを行っています。また担当不在の際は、誰にでも相談できるよう職員間でも申し送りを行い対応できるようになっています。施設内以外にも、外部の子供家庭支援センターなどの相談窓口のポスターを掲示し、母親と子供が意見を述べやすい環境作りに努めています。		
36	Ⅲ—１—（４）—③ 母親と子ども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。	a・b・c
＜コメント＞ 意見・要望については「苦情に関わる重要事項説明書兼要綱」に基づいて対応する事となり、個人面談の際など母親と子供の意見を伺う機会を確保しています。意見や要望が聞かれた場合は、その都度対応する事とし、毎日のミーティングや処遇会議、職員会議などで意見・要望の内容によりそれぞれ検討しており、その回答についても迅速に返答するようにしています。意見箱の設置場所についても、母親と子供がそれぞれ利用しやすい場所を考え設置されており、積極的に把握する取り組みが行われています。		
Ⅲ—１—（５）安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。		
37	Ⅲ—１—（５）—① 安心・安全な支援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。	a・b・c
＜コメント＞ リスクマネジメントの体制については「危機管理マニュアル」の「疾病・傷病・事故対応マニュアル」に疾病・傷病・事故等発生から応急処置、保護者への連絡などの流れがフローチャートで示されており、それに基づき対応する流れとなっています。またヒヤリ・ハット報告については、発見した職員が所定の様式を用いて報告する事となっており、その内容を職員会議等で話し合い、各職員で共有し今後考えられる事故の発生を未然に防ぐ取組が行われています。		
38	Ⅲ—１—（５）—② 感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a・b・c
＜コメント＞ 「感染症対応マニュアル」を策定し、施設内における感染症対策、衛生管理、症状に合わせた対応について示されています。また、母親と子供に対しては、感染症の流行や注意点をお便りや寮会にて随時報告しています。その他、感染症対策に関する内容の施設内研修を開催し、全職員が共有し感染症対策に取り組んでいます。		

39	Ⅲ―１―（５）―③ 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	a・b・c
<コメント> 地区別防災カルテや青森市ハザードマップを基にBCPを策定しています。事前対策として、感染症、自然災害の項目に対しそれぞれマニュアル化されており、定期的に備品の確認や避難訓練が実施されています。また、BCP発動時の対策についても策定の内容についても「危機管理マニュアル」によりマニュアル化されており、職員間で共有されています。		

Ⅲ―２ 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ―２―（１）提供する支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ―２―（１）―① 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	a・b・c
<コメント> 支援の流れについてマニュアル化されており、文章で示されています。各職員により支援の差が生じないように、ミーティング等を通じてマニュアルを共有しています。また各個人の処遇会議を通じて、支援がマニュアル通り実施されているか振り返る機会も作られています。		
41	Ⅲ―２―（１）―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。	a・b・c
<コメント> 支援方法の流れについては、制度の改正や母親や子供、職員の意見などにより、定期的に見直しする事となっています。また見直したマニュアルについては、リーダーが主となり、その都度職員間で共有する事としています。		
Ⅲ―２―（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。		
42	Ⅲ―２―（２）―① 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・b・c
<コメント> アセスメント方法(場面、確認する点、配慮する点など)について文章で示されており、それに基づき適切にアセスメントが行われています。また青森市要保護児童対策地域協議会への参加や、県内の他の母子生活支援施設と共同でスーパーバイザーを招いて困難事例検討会議を開催し、よりよい支援に向けた取組が行われています。		
43	Ⅲ―２―（２）―② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
<コメント> ６ヶ月ごとに自立支援計画の評価、見直しが行われ、評価する視点についてマニュアルに示されており、職員が共通して同じ視点で評価、見直しが行われるよう取組んでいます。		

Ⅲ—２—（３） 支援の実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ—２—（３）—① 母親と子どもに関する支援の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・b・c
<コメント> 所定の様式を用いて支援の実施状況について記録されており、ネットワーク化により各職員が出勤時に確認する事となっています。記録の内容や書き方についてもリーダーが処遇会議や連絡ノートを使用し各職員に指導・伝達しています。		
45	Ⅲ—２—（３）—② 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a・b・c
<コメント> 個人情報保護規定に基づいて、母親と子どもの記録文章については保管・保存されています。母親に対しても個人情報についての取り扱いについては入所時に説明しています。		

内容評価基準（25 項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

A—１ 母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

		第三者評価結果
A—１—（１）母親と子どもの権利擁護		
A①	A—１—（１）—① 母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a・b・c
<コメント> 母親と子どもの権利擁護の拠点である施設の役割について、職員が良く理解されています。規程・マニュアル等が整備され、マニュアルや掲示物等での周知の他、定期的に関係機関（行政・児童相談所・地域協議会等）とケースカンファレンスで意見交換を行い、役割分担を明確に支援されています。その他、毎月開催される寮会で母子の意見を聴くとともに、意見箱の設置、母親と子ども各々と定期的に個別面談（必要時随時）する体制が構築されており権利擁護に関する取組が徹底されています。		
A—１—（２）権利侵害への対応		
A②	A—１—（２）—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。	a・b・c
<コメント> 職員からの不適切なかかわりによる権利侵害を行わないため、「プライバシー保護マニュアル」や「ハラスメント防止規程」が定められています。また、職員研修等を通じて不適切な関わりによる権利侵害を行わないことへの意識を高めることのほか、日頃から寮長のリーダーシップにより風通しの良い職場作りが行われ、職員間での情報共有や相談体制		

も整備されています。		
A③	A—1—(2)—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・b・c
＜コメント＞ 母親や子ども、もしくは子ども同士による他の入所者等への不適切な行為の防止・早期発見に向けた取り組みとして、入所時に「利用にあたって」を用いて丁寧に説明が行われています。また、入所家族に担当職員が配置され、日常の様子観察やその他の職員も気になる場合には声をかけるなど早期発見に向けた職員間の情報共有ができており、必要時、職員会議で検討する等、早期解決に向けた速やかな対応が行われています。		
A④	A—1—(2)—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。	a・b・c
＜コメント＞ 小学生以上を対象に2か月に一回（必要時、随時）、少年指導員とその他1名の計2名の職員で30分程度の面接を行い、困りごと等の確認が行われています。職員に言えない場合は他に相談ができる場所があり、「子どものしおり」に載せていることを伝えています。また、親子間で距離をおきたい時は、医務室を利用してもらう等、互いにクールダウンができるよう支援しています。		
A—1—(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑤	A—1—(3)—① 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。	a・b・c
＜コメント＞ 子ども自身による主体的な活動の推進に向けた取組として、年度初めの児童会総会において当該年度に子ども達に何をしたいか等の意見表明の機会を確保し、家庭菜園や夏休みの工作づくり等を行いたいと意見が出され、実現に向けて取り組んでいます。また、母子各々の個別面談で課題に対する意見を確認し、今年度は念願のエアコンが全室に整備され快適な生活が送られていました。施設における活動や生活改善に向けて職員も積極的に取組まれています。		
A—1—(4) 主体性を尊重した日常生活		
A⑥	A—1—(4)—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。	a・b・c
＜コメント＞ 家族それぞれに応じた支援計画が作成され、将来の希望や夢などに繋げる寄り添った支援を行うため、主体性を尊重し、行政や関係機関（相談支援事業所・就労移行支援事業等）を交えて課題を整理しながら自立に向けた取組が行われています。また、社会資源を活用しながら自己選択を可能とする情報提供が行われています。臨床心理士との相談も継続して行われています。		
A⑦	A—1—(4)—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。	a・b・c

＜コメント＞ 行事などのプログラムは、母親や子どもが参加しやすい日曜日を基本として行っており、「行事計画書及び実施報告書」により詳細な計画と評価が行われています。母親向けのプログラムでは、補完保育や一人で留守番が出来ない小学生には学習室を利用してもらう等、母親が安心して参加できるよう保育等のサポートを行っています。		
A—1—（５）支援の継続性とアフターケア		
A⑧	A—1—（５）—① 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。	a・ b ・c
＜コメント＞ 退所時は「退所のしおり」の活用と「退所後の支援（アフターケア）」に記録する等が行われており、退所後に不安が残る世帯については退所前に関係機関と密に連携し、必要な支援が受けられるよう配慮しています。また、必要に応じて退所先に訪問し状況を確認しています。今後は退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画（アフターケアプラン）作成等の取組を行い、現在行われている退所後の支援の可視化により退所後長期間にわたるアフターケアを行ってはいかがでしょうか。		

A—2 支援の質の確保

A—2—（１）支援の基本		
A⑨	A—2—（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。	a ・b・c
＜コメント＞ 母親と子どもそれぞれの思いに寄り添い、個別に抱える課題、家族として抱える課題をアセスメントによって明らかにし、「自立支援計画書」が策定され定期的に評価とケース検討会議が行われています。また、それぞれのニーズや課題解決に向けて、人としての尊厳を重視し母親と子どもが権利の主体であることをふまえ、自己決定ができる支援、課題の多様化・複雑化に対応した専門的な支援（母子支援員、少年指導員）が行われています。		
A—2—（２）入所初期の支援		
A⑩	A—2—（２）—① 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	a ・b・c
＜コメント＞ 入所後、母親と子どもが生活を開始し、生活を立て直していくために必要な生活必需品や家財も十分な備蓄があり、貸し出しが行われています。身体障害者用居室も用意され、生活動線も配慮されています。また、入所直後は、急激な環境変化により孤独感や喪失感、不安感にさいなまれないよう入所時の面談には細心の注意を払った支援が行われています。		
A—2—（３）母親への日常生活支援		
A⑪	A—2—（３）—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 ・b・c
＜コメント＞		

母親の安定した生活に必要な基本的な生活習慣（衣食住の安定のためのスキル向上）の維持や獲得に向けて、母親の生育歴・生活歴や現在の生活スキルを踏まえて職員による居室点検時に生活状況を確認し、支援の必要な家族を把握しています。金銭管理が難しい家庭においては、家計簿の支援や通帳への入金確認等を支援しています。また、母親の就労や病気等で家事や子育てが困難な場合も、職員が養育や家事を支援し、母親と子どもの不安を取り除くよう支援し、定期的に臨床心理士と面談する等の不安軽減を行っています。		
A⑫	A—2—（3）—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・b・c
＜コメント＞ 母親が安心して子育てに向かえるよう、職員が子どもの育ちにかかわり、見守りや相談などの支援として毎月の個別面談が行われています。また、母親の就業状況や求職手続き等に配慮した補完保育を行うなど育児支援も行われています。療育が必要な子どもに対しては、地域の相談支援事業所や児童発達支援事業所等によるチーム支援が行われ、不適切なかわりに対する見守りや介入は、行政や児童相談所、DV相談支援センター等の専門機関と連携した支援が行われています。		
A⑬	A—2—（3）—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・b・c
＜コメント＞ 母親が安定した対人関係を築くことにより、他人とのつながりを実感し、施設内や社会での自分の居場所を得ることができるよう何か困りごとがあった場合は、いつでも相談できることをお知らせしています。また、入所者間のトラブル発生時は双方の話を聞いた上で必要時介入しています。安定した対人関係が持てない場合、自尊心が傷つき不安定になる場合もあるため、臨床心理士との面談の希望の有無等、専門職の介入も行われています。		
A—2—（4）子どもへの支援		
A⑭	A—2—（4）—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・b・c
＜コメント＞ 子どもの成長・発達の段階や子どもの環境に配慮して健やかな育ちを保障する取組として、補完保育や学習室・集会室が整備され勉強及び遊びの支援が行われています。学習室には寄付された書籍のほか市立図書館の書籍が定期的に入れ替えられ、集会室は幼児期の発達に必要な運動が行われるスペースが確保と玩具等も充実しています。また、家庭菜園を行い、栽培や収穫体験、食育等の支援が行われています。保育所に通所できない乳幼児保育や、保育時間外保育など母親や子どものニーズに応じたきめ細やかな支援が行われています。		
A⑮	A—2—（4）—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・b・c
＜コメント＞ 子どもの学習する権利を保障し、子どもの学習意欲を引き出すとともに、年齢に応じた進路等の相談体制への取組として少年指導員による面談が定期的に行われ、学習や進路、悩み等への相		

談支援を行っています。子どもが落ち着いた環境の中で学習に取り組めるよう、学習環境として学習室が整備され、近隣の学習塾を利用希望の場合はその支援も行っています。		
A ⑯	A—2—(4)—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、人との関係づくりについて支援している。	a・b・c
＜コメント＞ 子どもに安らぎや心地よさを与える大人の関わりとして、少年指導員が積極的に子どもとコミュニケーションを取るとともに、実習生を積極的に受け入れて、大人によって自分を肯定され、認められる体験を通して人との係わりの在り方を学ぶ機会が確保されています。 また、子ども同士の育ちあう力を育むため、今年度の児童会総会で希望のあった、夏休みの工作を子ども達で制作するという思い出に残る取組も行われました。		
A ⑰	A—2—(4)—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。	a・b・c
＜コメント＞ 子どもの性に対して正しい知識を得るために、日頃から職員間でも性教育の在り方について検討し、こころとからだのしあわせブック等、性に関する研修に参加し参考となる資料を共有しています。子どもの年齢、発達段階によって、学校では性教育の場を設けていますが、DV被害や虐待を受けた子どもの中には、性について誤った知識を持っているケースもあります。いのちの教育の一環として性教育があることを理解する必要があるため、外部講師を招いたり、県内同種施設との意見交換等を行い性教育の在り方について体制構築を行うてはいかがでしょうか。		
A—2—(5) DV被害からの回避・回復		
A ⑱	A—2—(5)—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・b・c
＜コメント＞ 緊急時の利用にむけて、曜日や時間、地域等にこだわることなく、保護を必要とする母親と子どもの緊急利用を広く受け入れる施設の機能について、体制が整備されています。また、マニュアル整備（危機管理マニュアル・不審者対策マニュアル等）や臨機応変な対応が求められることを想定した具体的な役割分担が確立されています。		
A ⑲	A—2—(5)—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・b・c
＜コメント＞ DV被害者の安全確保と情報提供のほか、心身が疲弊している状態等がある場合は、必要に応じて行政手続きや各種機関等へ同行支援を行っています。また、DV相談支援センターや法テラス等と連携し、精神的なフォローと同時に法律的な専門知識等に基づき望ましい方向を共に伴走しながら、安全な生活の実現に向けて支援しています。		
A ⑳	A—2—(5)—③ 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・b・c
＜コメント＞		

心理的ケアについては臨床心理士が配置され、定期的に面談の機会が確保されています。また、職員もDVに関する研修に参加し、得られた情報やスキルを共有した支援が行われています。必要に応じて行政・DV相談支援センター・DV被害者支援団体等の関係機関と連携し、支援しています。		
A—2—（6）子どもの虐待状況への対応		
A⑳	A—2—（6）—① 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持つてかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a・b・c
＜コメント＞ 少年指導員による定期的な面談や学習室や集会室での声掛けや相談、子どもとの交流等により虐待体験からの回復を支援しています。また、必要に応じて臨床心理士との面談や、児童相談所・児童発達支援事業所等の関係機関との連携と地域協議会への参画、職員が児童虐待防止研修の受講等により専門的な関わりを行っています。カウンセリング等の専門的ケアや、良い人間関係の中から自尊心や自己肯定感の向上を図る支援、心理的プログラムの取組をしています。子どもアンケートからも感謝の言葉が多く聞かれていました。		
A—2—（7）家族関係への支援		
A㉑	A—2—（7）—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・b・c
＜コメント＞ 母親や子どもの悩みや不安に対する相談は、定期的に面談により把握し、職員間で共有と検討が行われて母親と子どもにフィードバックをしています。母親と子どもの感情の行き違いや意見に相違がある場合や、将来設計が異なる場合等、それぞれの関係を尊重して相談に応じ、調整を行っています。直接相談する機会の他、意見箱も設置され、相談の機会は複数確保されています。必要に応じて緊急時の連絡先になっている親族に連絡し、状況確認や協力依頼を行っています。		
A—2—（8）特別な配慮の必要な母親、母親と子どもへの支援		
A㉒	A—2—（8）—① 障害や精神疾患、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・b・c
＜コメント＞ 障害や精神疾患の母親と子どもの支援として、就労移行支援や児童発達支援・放課後等デイサービス等の療育支援を、相談支援専門員等の専門職とともに学校及び保育所等の関係機関等と連携した支援をしています。また、精神疾患があり、心身の状況に特別な配慮が必要な場合も、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も行われています。現在、外国人の入居者はいませんが、必要に応じて関係機関と連携した支援体制は整っています。		
A—2—（9）就労支援		
A㉓	A—2—（9）—① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a・b・c
＜コメント＞ 母親の就労支援については、施設内の掲示板に求人情報を掲示したり、職業能力開発や就		

労支援のためのハローワークの同行、資格取得の情報提供を行っています。就労につながらない時は、母親の状況をアセスメントし、個別に応じた就労支援の在り方を検討し、適性検査や就労移行支援等、関係機関と連携した支援が行われています。また、必要に応じて保育所が休園するお盆期間や年末年始の補完保育も行っています。

A ㉔

A—2—(9)—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。

a・b・c

＜コメント＞

就労が困難な要因を抱える母子についても積極的に受け入れ、様々な制度（精神保健福祉手帳申請取得、就労移行支援・生活保護等）を活用するとともに、福祉的就労の場合は相談支援専門員、就労支援事業所等と連携して、職場体験等を通して自分に合う就職先を探していただく支援をしています。また、就労の安定が収入の安定だけでなく、母親の自信や自尊心の向上に繋がると共に、生活リズムを整えるためにも有効に作用することを理解し、それぞれの状況に応じた就労を促し社会参加することへの支援が行われています。