

第三者評価結果入力シート（自立援助ホーム）第4期受審期

種別	自立援助ホーム
----	---------

①第三者評価機関名

(株)スニックス

②評価調査者研修番号

S2021072
SK2021162
31地福第1948-1号

③施設名等

名称	慈泉寮
施設長氏名	平井 誠敏
定員	8名
所在地(都道府県)	愛知県
URL	https://syoutokukai.or.jp/jisen/
【施設の概要】	
開設年月日	1991/1/1
経営法人・設置主体(法人名等)	社会福祉法人 昭徳会
職員数 常勤職員	4名
職員数 非常勤職員	6名
有資格職員の名称(ア)	社会福祉士
上記有資格職員の人数	2名
有資格職員の名称(イ)	保育士
上記有資格職員の人数	1名
施設設備の概要(ア)居室数	男子居室5部屋 女子居室5部屋
施設設備の概要(イ)設備等	食堂
施設設備の概要(ウ)	敷地面積 506.45㎡ 建物面積 470.40㎡

④理念・基本方針

<p>【理念】 「幸福(しあわせ)」</p> <p>【基本方針】 1. ひとりひとりに、思いやりの心を持って接します。 2. ひとりひとりを尊重し、その人にあった支援・援助をします。 3. ひとりひとりを大切に、まごころを持って接します。 4. わたしたちは、全ての人の幸福を目指し、たゆみなく援助技術の向上に努めます。 5. わたしたちは、お互いに助け合い、よりよい生活ができるよう努めます。</p>

⑤施設の特徴的な取組

<ul style="list-style-type: none"> ・概ね1年以内という短期間の入居となるため、児童相談所などの関係機関と連携し、入居時に退居するまでの見通しを立て、計画的な支援を行っている。 ・自己決定、自己選択を大切に、自分の将来について自分で考えて決めることができるよう働きかけている。 ・高校生や名古屋市の外へのケースについても、施設内状況や入居状況を考慮し、積極的な受け入れを行っている。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間(ア)契約日(開始日)	2023/4/3
評価実施期間(イ)評価結果確定日	2024/3/20
前回の受審時期(評価結果確定年度)	—

⑦総評

<p>【総評】 慈泉寮は、平成33年1月に名古屋市で初めて開設された自立援助ホームであり、夫婦住み込みで法外事業としてスタートしたホームも33年目を迎え、現在までに延べ300名以上の方が利用されてきている。この間、支援が必要な児童たちの自立に向けて、自立の目的を確認したうえで目標を定め、利用者の主体性を尊重する姿勢で支援し、次のステップに送り出している。また、若者支援等の社会的養護のニーズ充実のため、サポートいずみ(就労支援事業)、ステップハウス事業を展開して児童たちが行き場を失うことのないよう、市の自立支援システムの強化に大きく貢献されている。</p> <p>【特に評価の高い点】 ◇主体性、自立性を尊重した支援 ホームへの入所も、自分の将来を決めていくことも利用者自身であることを本人に伝え、意思決定を主体的にできるようにして利用者が成長できるように支援している。「自己選択・自己決定・自己責任」を支援の柱とするなかで、職員は見守る姿勢を大切に、失敗することも成長のために必要であることを念頭におき、利用者が経験を積み重ねて自分で決めることができるように支援している。 ◇施設長の熱意とリーダーシップ 自立援助ホームの国の施策をいち早く取り入れ、行政の自立支援システム構築へ向け力を注いできている。ここまでに至るまでには、社会的ニーズを察知し、政策・制度確立に向け様々な苦労や努力を重ねてきた成果といえる。この施設長の児童福祉への高い使命感と行動力に強い影響を受け、施設長の示すビジョン達成・社会的要請に真摯に応えていこうとする組織・職員集団である。 ◇地域のニーズ等に応えていくために 高校生の受け入れなど、本来であれば児童養護施設への入所が望ましいケースでも、児童の最善の利益という観点から、施設内の状況を勘案しながら対応している。ステップハウス事業では、無理のないステップにより自立を促進して社会生活にスムーズに移行できるよう支援に取り組まれている。また就労支援事業であるサポートいずみでは、多くの社会的養護の児童たちの自立促進へつなげる活動に取り組まれている。関係機関との連携を図りながら、児童たちが行き場を失うことのないようにニーズに応じて事業展開されている。</p> <p>【改善が求められる点】 ◇標準的な実施方法の確立を 自立援助ホームの支援の質の確保と向上が図られ、利用者のニーズに即した支援が行われてきている。支援上のアドバイスをいつでも受けることができる体制があり、マニュアルの必要性をあまり感じず支援が展開されてきているが、経験豊富な職員の経験知に大きく依存してきたところは認めない。経験知の高い職員が、順次退職や異動をしていくなかで見えてきた課題をホームにおかれても認識されており、支援の原則は提示されているものの、今後の支援方法や方向性がブレないようにするために、マニュアルなどの整備を通して標準的な実施方法の確立を図られたい。 ◇安全性・快適性という観点から生活環境の検証を 現在の建物は築33年以上経過し、建物の老朽化が進み経年劣化は認めない状況であるが、地域の方の善意を賜りながら修理や備品の充実を図ってきている。措置費の運営で収支に余裕がなく、必要と感じている箇所の修繕にも苦慮されている現状であるものの、今一度、建物・設備等が、生活の場として安全で明るく落ち着いてくつろげる環境となっているかなど、快適性という観点から検証をされ、細かな気遣いが必要なところを含め、緊急度・重要度に応じてできることから環境整備を進められたい。</p>

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

<p>今回、初めての第三者評価の受審となりましたが、これまで社会的養護の中でも対応の難しい高齢児を受け入れ、自立に導いてきた実績を客観的に評価していただきました。自立援助ホームだけでなく、就労支援事業やステップハウス事業においても自立を支援する上で大切な事業として認識していただきました。今後の課題としては、職員の支援マニュアル等がないことの指摘がありました。経験ある個々の職員の力量に頼るのではなく、慈泉寮としての支援の方向性を定め、職員の異動等の体制の変化にも耐えうるよう、支援や業務の標準化を図っていきホームのスキルアップに努めます。</p>
--

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
法人の基本理念・基本方針については、ホームの事業概要や法人のホームページに明記されている。職員に対しては、法人主催の新任職員研修や事業概要を通して周知が図られている。法人として行動指針を策定し、毎月法人が強化項目を掲げており、文書にてホームに配布し、掲示などを通して周知を図っている。利用者へは、入所時に「慈泉寮の生活」にて自立援助ホームの特性・目的等を伝えることに留まっているため、理念・基本方針についてわかりやすく伝えることにより、実施される支援への安心感をさらに高められたい。	

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。	a
法人の施設長会議を通じて、社会福祉事業全般の情勢を分析している。自立援助ホームに関する事柄は、全国組織等の役員という立場を通じて、自立援助ホーム全般の課題などを明確にし、ホームに限らず法人内外の関係機関等にも情報提供をしている。行政との繋がりが強く、施策の動向を把握することはもとより、より良い支援と制度の確立へ向け提言するなど注力されている。ホームにおいては、コスト分析や相談経路別入居件数等の推移を資料として作成するなど、事業経営を取り巻く環境を分析している。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
経営課題については、SWOT分析を行いホームの強み・弱みなどを分析し、分析結果をもとに課題を明確にされている。明確化した課題は、法人内での共有や改善に向けて事業計画に反映させている。これらの課題等は打ち合わせ会等で可能な限り周知に努めている。	

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
ホームとして令和4年度から3年間のステップハウス事業も含めた中期経営計画が策定されている。「理念の具現化に向けたサービス内容の品質」「財務体質・収益性」「コミュニケーションの質」という観点から中期の経営課題解決に向けて取り組みを進め、中間期には進捗状況の確認を行っている。今後は、実施状況の確認・評価を行いやすくするために記載内容・方法の工夫を期待したい。	
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
事業計画は、児童自立生活援助事業・就労支援事業・ステップハウス事業という各事業ごとに事業目標と具体的な計画を策定されている。内容は、中期経営計画を反映させたものとなっており、抽出した課題の重要性等を勘案して策定されている。また、事業概要を毎年度作成し、生活・就労・退居後の援助目標や就労支援事業などの内容を明記している。今後は、曖昧な表現もあることから、到達水準を明確にして、評価をしやすくするために記載内容・方法の工夫を期待したい。	
(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
単年度の事業計画については幹部職員で協議し、案を作成し職員に意見を求めている。中間期に進捗状況、年度末に評価・振り返りが行われている。また、事業計画の目標に基づき職員が個人目標を設定することにより、個人レベルで実施状況の評価を行う仕組みもみられる。事業計画は、年度当初の打ち合わせ会で職員に周知を図っている。	
② 7 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b
利用者には入所時や機会を捉えて、施設・職員の役割や方針、利用するにあたっての約束ごと、活用できる事業・制度などについて説明している。ただ事業計画は、事業を展開するにあたり職員に対して周知を図ることを目的に策定されており、利用者向けに策定はされていない。今後は、利用者向けに具体的な支援内容等が記載されたわかりやすい資料を作成するなど、さらなる工夫の検討が期待される。	

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
月1回の打ち合わせ会では、施設内虐待について具体的事例を用いて意見交換の場を設けたり、被措置児童等虐待ガイドラインを周知するなどして、福祉サービスの質の向上を図っている。また、施設の事業目標に対して個々の職員が遂行すべき目標を設定し、達成状況等を上席者と振り返る仕組みが構築している。今後は、毎年度自己評価を実施し、評価結果を分析・検討することにより、福祉サービスの質の向上に向けた仕組みも構築されたい。	
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。	b
自己評価の実施、第三者評価の受審については、今年度がはじめての取り組みである。第三者評価結果については、職員間で共有を図り、改善点については優先順位付けをして徐々に改善していこうとする意向である。事業に関わる課題については、SWOT分析にて課題を明確にしており、課題改善に向け取り組みを進められている。今後は、第三者評価結果等についても同様に、組織として取り組むべき課題を明確にし、共有化を図って組織的な改善活動を期待したい。	

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。	a
法人における施設長の職務は運営規定に定めており、職務分掌においても、施設長の役割や職責を明文化され、職員にも周知されるなど、理解の浸透に努めている。また、常日頃から役職者と連携が図られており、事業所のビジョン・基本方針などについて、文書や資料等を用いて役職者にわかりやすく説明し、役職者を通して職員への浸透が図られている。有事の場合においても、運営規定に対応を明確にされている。	

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。	a
<p>施設長は、関係団体の役職を長年にわたり務められてきており、自立援助ホームをはじめ社会的養護に関する制度や在り方などの変化に迅速に対応されてきている。国や県・市、各種関係団体の会合や研修会に参加し知り得た情報は、文書や資料を配布し職員にわかりやすく説明されている。また、法人としても「法令遵守規程」および「内部管理体制の基本方針」が策定されており、職員に対して遵守すべき法令等の周知、啓発に努めている。</p>		
(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。	b
<p>施設長は、開設時より施設運営に携わっており、ステップハウス事業などの新しい施策や制度を率先して取り入れ、現在は自立支援のシステム構築に向け注力されている。外部研修へは要件が満たされている職員には、参加するように促されている。施設長は、法人内の他の児童養護施設の管理者を兼任されており、次長に対しては、ビジョン・支援のあり方などを伝え適宜スーパーバイズを行っている。今後は、職員へのモチベーション向上に対しても指導力を発揮されたい。</p>		
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
<p>施設長は、毎月の月次試算表において予算の執行状況などを分析している。支援の質の向上・職員の働きやすい環境整備に向けて、関係団体を通して職員配置の拡充、ステップハウス事業の予算拡充などを行政へ働きかけている。また次長には、人材育成という観点から権限移譲を図っており、次長は施設長の意向をふまえ打ち合わせ会の管理運営や書式の見直しなど、業務の実効性を高める取り組みを担っている。</p>		

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
<p>法人として、人材育成を最重要の経営課題として位置付けられており、キャリアに応じた育成計画、専門性及び支援スキルの向上、自己啓発の支援等に取り組まれている。職員の採用については、法人本部の主導で行われており、様々な求人イベントが行われている。施設としては、職員の配置基準が満たされており、加算職員の配置も行われている。人材確保については、法人内の職員異動により確保できるが、定着、計画的な育成という観点からは課題を検討されたい。</p>		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
<p>法人では、人材育成を目的とした人事評価制度を導入されている。職員一人ひとりが目標設定し、仕事の達成度や仕事の質など、10数項目の能力を上司が総合的に判断している。階層ごとに具体的な作業基準表（遂行レベル）が設けられており、階層ごとの到達点・求められる役割が明らかにされている。考課者になる場合には、考課者研修を受けており、評価結果に差異が生じないようにしている。</p>		
(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
<p>施設では、勤怠管理システムを導入し、勤務状況や有給取得の管理を行っている。勤務表作成前に希望休の聴取やその都度の有給申請に対して柔軟に対応をし、できる限り職員のニーズに沿うよう努めている。メンタル面については、アプリを活用してストレスチェックを実施し集団分析されており、時間外労働も少ない状況にある。今後は職員定着の観点から、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みに期待したい。</p>		
(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。	a
<p>法人として理念・基本方針を具現化するため、職員一人ひとりの育成に向けた目標管理制度が整備されている。職員は、事業計画に掲げられている事業目標に対して、1年間かけて取り組むための個人目標を設定されている。職員一人ひとりの目標の設定にあたっては、直属の役職者との個人面接の折に明確にしており、中間面接で進捗状況の確認、期末面接で目標達成度の評価・振り返りが行われている。</p>		
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。	a
<p>期待する職員像は職員行動指針に明示されており、法人の人事課が中心となり、研修計画を策定されている。研修への参加は、自立援助ホームに関する事など、組織におけるニーズや本人の意向を勘案しながら、幹部職員により判断されている。資格取得に向けては、社会福祉士の資格取得セミナーを実施するなど法人として自己啓発が奨励されている。</p>		
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
<p>施設長は、職員の知識や資格の取得状況を把握されており、法人主催の研修を通して階層別の役割行動や専門性のスキルを深めている。自立援助ホーム対象の研修においては、経験年数やテーマ等を勘案して参加できるよう配慮されている。いまのところ新規採用職員の配置はなく、法人内からの異動職員などに対してOJTを機会を捉えて実施されている。スーパービジョンの体制については、今後の課題として検討されたい。</p>		
(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
<p>令和2年度から社会福祉士の実習指定施設となっているが、いまのところ実習の依頼がない状況である。受け入れにあたっては、施設の特性上による実習時間の工夫や実習指導体制の整備などが求められるが、福祉従事者の育成のため、どのような形なら受け入れ可能かどうかなどの検討を期待したい。</p>		

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
<p>法人のホームページで、事業概要や計算書類、第三者評価結果が公表されている。毎年「はじめの一步」を発行し、入居者の様子や養育・支援の内容を伝え、ホームページにも掲載されている。苦情については、第三者委員や法人に改善内容も含めて報告されている。当施設では、今年度が初めての第三者評価受審であることから、結果の公表については今後行っていく予定である。</p>		
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
<p>経理や契約事務等の業務は、職務分掌による権限に基づく職員が経理規程を遵守して執行されている。会計士が伝票等の確認をする体制にあり、会計監査人も設置され3年に1回監査を受けている。法人監査室による内部監査が年1回実施され、会計・労務管理について関係法令・規程等に基づく運営がなされているかチェックを受ける体制にある。入居者の預り金については、本人の依頼により必要に応じて行っているが、管理責任者を寮長とし管理要領を定めて適切な管理をしている。今後は、会計上のルールについて職員への周知を図られたい。</p>		

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。	a
法人の定めた「職員行動指針」には地域貢献の項目があり、職員として地域との繋がりを大切にしよう明記されている。同じ地域で暮らす住民として地域のルールを守ること、挨拶を交わすことを心がけている。また、地域の回覧板で近隣公園の清掃活動の案内があった際は参加をすることもあり、できる範囲での交流を図っている。	
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
自立を目指す児童が生活する施設のため、ボランティアの受入れは基本的に行っていない。現在、夕食を一緒に摂りながら利用者と話し相手をする目的で、大学生のボランティアを受入れている。今後は、ボランティアを積極的に受入れていく予定はないが、ボランティアの希望があれば受入れを検討していく意向である。受入れの際の注意事項や登録から活動までの流れ等を文書化するなど、受入れ体制の整備を検討されたい。	
(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。	a
ホームの関係機関として、児童相談所・児童の就職先・学校・ハローワーク等、また障害分野でのサポートを必要とする利用者には、障害者基幹相談支援センターがあげられる。主な関係機関である児童相談所とは定期的に会議を実施し、利用者の現況と今後の支援内容の確認を行っている。また、その他の機関とも必要に応じて連絡を取り、情報共有を図ることで利用者の課題解決に向けての連携が適切に行われている。	
(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
児童相談所等からの一時保護所や児童養護施設が満床で、受入れの難しい高齢児の入所相談が増えている背景があり、地域ニーズと捉え可能な限り受け入れを行っている。就労支援事業においては、児童養護施設等を退所した子どもの困りごとの相談を受け、関係機関と連携を図りながら解決に向け必要な支援を行っている。また、ホームの近隣は高齢者が多数居住している地域でもあり、地域の高齢者が困った際の相談については快く応じている。地域住民からの相談から、地域の福祉ニーズ等の把握に努められたい。	
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
施設は市街地の住宅地域にあるが、地域住民との交流が少ないことから、お手伝いの依頼を受けた際にはできる限り協力させていただいている。また施設の防災備蓄は、入居している利用者や職員のために用意されているが、災害時に地域から要請があれば、貸し出しや食料を配布することも想定に入れている。今後は、災害時の地域連携による具体的な取り組みの実施が期待される。	

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。	b
法人の定めた基本理念や方針・行動指針が職員間の共通認識となるよう周知されている。ホームでは、利用者を尊重した福祉サービスの提供に心掛け、自己選択・自己決定の機会を保障して自分にあった生活を送ることができるよう支援されている。利用者に対して、職員の対応について不満はないか聴き取りをする機会を設けており、支援の状況把握に努めている。今後は、職員間でサービスの標準的な実施方法等について話し合う機会も設けられたい。	
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
法人の就業規則に、プライバシー保護の遵守が明記されている。また児童等が入所する際の説明資料でもある「慈泉寮の生活について」にも、プライバシーを保護することを職員も利用者自身も守ることを基本と明記されている。職員が入職や異動してきた際は、「慈泉寮の生活について」をもとに理解を促している。利用者には個室を提供し、他人の部屋には入らない・入れないことを決まりとしているが、プライバシーを守るだけでなく、自立を目指すために一人で過ごすことができる時間を大切にするという目的も併せ持っている。	
(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
入所を希望する児童等には、ホームの見学と「慈泉寮の生活について」を用いて施設の目的や支援内容、権利擁護への取り組みや苦情の対応方法、生活をする上でのルールや利用者自身が負担する費用について説明されている。児童相談所へ申請し、委託措置の決定により入居できるが、最終的には本人の意向・希望を確認したうえで、契約という形になるため、説明は丁寧になりやすく行われている。	
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
利用者には入所時に「慈泉寮の生活について」を用いて施設での生活のルールや負担費用についての説明がされている。外国籍の利用者などに対して、用意した資料だけでは理解が難しい場合には、わかりやすい言葉・表現を選びながら説明がされている。本人が納得して同意したうえでホームとの利用契約を交わしており、名古屋市と児童相談所に提出する自立援助ホーム利用申込書に署名・捺印したものを施設でも保管されている。今後は、意思決定が困難な利用者への配慮について検討されたい。	
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
ホームを退所する退居者の大半は一人暮らしでの自立となるが、ステップハウスや障害サービスのグループホームへ移行するケースもみられる。退所が決まったら児童相談所と会議を設けて、今後の対応の確認を含めた情報共有を行っている。ステップハウスやグループホームへ移行をする退居者の情報は口頭で伝えているが、移行先が必要とした場合は文書で提供している。退所後の支援は、主に自立支援担当職員がアフターケアを行うことは口頭での説明にとどまっているため、移行にあたっての手順も含め文書化することを検討されたい。	
(3) 利用者の満足の向上に努めている。	第三者 評価結果
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
利用者の意向を把握するためには、夕食時などの日常的な会話はもとより、自立援助計画の見直し時や適宜利用者の状況に応じて、個別に話を聞く機会を設けている。誕生日の献立等の特別な食事を用意する際は、個々の希望を聞いている。自立を目指す施設で入所期間も基本的には短いため、利用者が集まって合議や検討をする機会を設けることはなく、生活のルール改正等は個別に意見を聞き、必要に応じて職員間で検討し、その結果については個別に報告している。改善されたルールは、一定期間食堂に掲示され、利用者にも周知されている。	

(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。	b
苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員が整備され玄関先に掲示がされている。苦情があった際は法人の定めた手順に沿って迅速に対応後、報告されている。利用者には入所時に苦情受付について口頭で説明がされ、意見箱の設置やアンケートは行っていないが、利用者との会話を通して困り事がないかの確認をしている。苦情の公開は法人でまとめられホームページ上で公開される仕組みがあるものの、更新がされていないようなのでタイムリーな公開を期待したい。		
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
利用者からの相談や意見は、他の利用者が聞いても良い内容の場合は共用スペースでもある食堂で、個別の相談は応接室でと場所を選択できるようにしている。利用者には自分で考えて自分で対応する力を持つことができるように支援をしていることもあり、どの職員に相談するかも含めて、自分で考えて行動することが大切と常に伝えているが、文書として配布などはされていない。今後、入所時の説明資料である「慈泉寮の生活について」に盛り込む等、利用者に周知する方法を検討されたい。		
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
利用者との話は職員だけでなく、学生の宿直アルバイトや学生ボランティアとも会話を交わす機会が日常的にあるため、利用者の心情の変化や思っていることを把握することができている。施設のルールはわかりやすいものであり、すべて自立に向けた取り組みの一環であり、利用者も同意しての入所のため、大幅なルール改正にはつながることは少ない。利用者からの意見や相談は、職員で検討して何らかの対応策を提示し、利用者にも伝えられている。利用者から相談や意見があった際の手順の文書化まではなされていないため、検討されたい。		
(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
リスクマネジメントの責任者は施設長とし、ホーム内の破損や修理が必要な箇所については、宿直明けの職員が掃除を兼ねて確認されている。18歳で成人になることから起こりうる若者に多い契約トラブル等の事例を職員・利用者の双方に提供している。また、保護者の強引な引き取りなどについては、次長に連絡することがルール化されている。今後は、施設としてリスクマネジメントについての研修や勉強会の機会も検討されたい。		
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
インフルエンザや新型コロナウイルスなどの感染症が発生した場合は、共用スペースである食堂の使用を制限し、トイレの使い分け等を徹底することで感染拡大防止に努めている。病気の際には、近医で受診してもらい、医師の指示や助言をおおき対応している。感染症の対応方法は、マニュアル化されていないため、自立を目指す利用者にも参考にできるようなマニュアルの作成を検討されたい。		
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
事業継続計画(BCP)が整備され、防災担当職員が中心となり避難訓練を実施して備蓄品の管理を行っている。設備面では、長期間の停電に対応するため発電機を保有し自然災害に備えている。また、災害発生時の利用者及び職員の安尾確認の方法は、電話連絡の他、メール配信による状況伝達の確認体制が整っている。今後は、携帯電話を保持していない利用者への安否確認の方法を検討されたい。		

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
利用者が入所する際の説明資料である「慈泉寮の生活について」は、職員の標準的な実施方法としても活用され、新任または異動してきた職員に配布し共通の認識を持って支援が行えるよう取り組まれている。その説明資料には、利用者がホームで生活する上で、最低限必要とされるルールが明記されている。今後は、職員間で支援に差が生じていないことや、異動職員等が理解できているかなど検証する取り組みにも期待したい。		
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。	b
標準的な実施方法として活用している「慈泉寮の生活について」は、大きな内容変更をする必要性が生じた場合に見直しをしている。今後は、利用者や職員から意見や提案があった際には、標準的な実施方法について追加・見直しをするかどうか検討していく機会を設けるなどの仕組みづくりを期待したい。		
(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。	b
利用者の自立援助計画は主に自立支援担当職員が作成されている。入所にあたって児童相談所から提供される情報と、不足している場合は利用者本人から聞き取ったうえで計画作成を進め、職員間での協議もされている。利用者に頑張りたいという思いがあれば支援困難なケースも積極的に受入れを行い、適切な支援を行うことができるよう情報共有に努めている。児童相談所からの情報や利用者からの聴き取りの内容は児童管理ソフト内に記録されているが、アセスメントの手法の確立までには至っていないので、手法の確立を検討されたい。		
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
自立援助計画は、入所後概ね1か月で作成されており、計画の見直しは基本的に半年後に実施されている。利用者の状況に応じて随時見直しを行い、検討後に「今後の自立計画」という項目で整理して自立援助計画の変更をされている。職員は変更内容をパソコンやファイリングされた文書で確認でき共有されている。今後は、自立援助計画の内容を標準的な実施方法に反映させていく仕組みを検討されたい。		
(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
施設が提供しているサービス内容については、担当職員が日々の支援状況をパソコンの児童管理システムに記載し、利用者一人ひとりの健康状況や生活状況がわかりやすくまとめられ、同一法人である自立援助ホームかりん、サポートいずみ、ステップハウスで共有化できるネットワーク化が整備されている。記録の内容や書き方については、記録要綱を策定し統一した入力内容になるよう取り組まれている。		
②	45 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
法人の定めた個人情報に関する規定に基づき、利用者に関する記録は適切に管理されている。施設長を責任者とし、利用者の記録は事務所の施錠ができる棚に保管され、パソコンのソフトで記録を閲覧する際には、職員個々のパスワードを入力する必要がある。個人情報保護に関する研修は、法人の新任職員研修等で行われている。今後は、利用者への説明が十分ではないことから「慈泉寮の生活について」に盛り込むことや入所時に説明をする等の取り組みを検討されたい。		

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し込みができるよう配慮している。	a
入居前に見学を実施し、「慈泉寮の生活について」をもとにルールなどの説明を行い、本人の納得の上で入居の申し込みがされるように支援している。入居後も約束事の確認や誓約書等の内容の確認を利用者と必要に応じて行っている。20歳以上の利用の例は稀であるが、飲酒や喫煙について推奨はしないものの、個別の要望があれば検討し対応されている。		
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
利用者の権利擁護については、運営規定において虐待防止とともに明記されており、施設長はじめ職員は権利擁護についての意識を高く持たれている。法人の研修においても、主題の一つに権利擁護に関するものが上がっており、職員が学ぶ機会も保障されている。また月1回の職員打合せ会において、施設内での虐待の具体的事例をあげて、職員間で検討を行っている。今後は具体的なマニュアルを整備し、権利侵害の防止と早期発見への取り組みの強化を図りたい。		
③	A3 職員との適切な関係を通し利用者の自尊心が育まれ、自他の権利を尊重できるよう支援している。	a
日常的に利用者との会話を通して、利用者の状況や心情を聞き取るように努めており、利用者からは恋愛問題や仕事などへの思いの表出があり、職員は真摯に受け止め対応されている。その中で他者と関わる際に重要な点を説いている。利用者間のトラブルには基本的に自分たちでの解決を促すとともに、関係がこじれそうな場合は、状況に応じて介入してアドバイスを行っている。		
④	A4 出生や生い立ち、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
入居期間が1年~2年程度と短いこともあり、生い立ちの振り返りよりも将来にむけての支援が主となっているが、利用者の要望にそって児童相談所との連携により、必要に応じて振り返りの支援を行っている。得られた情報については記録され、職員間で共有を図っている。		
(2) 被措置児童等虐待の防止等		
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
体罰や不適切なかかわりがあった場合には、法人の就業規則で処分を行う仕組みが整っている。施設長への報告義務は明文化まではされていないが、ホームの組織図に倣って、上席への報告・相談を行っている。また職員は、名古屋市子どもの権利擁護研修に参加しており、理解を深めている。今後は、必要な事項を整理して明文化するなどして、不適切なかかわりの防止と早期発見の取り組みの強化を図りたい。		
(3) 主体性、自立性を尊重した日常生活		
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
利用者自身が自らの生活全般について考え、主体性を持って生活できるようにすることをホームの支援の根幹としており、日常的に利用者一人ひとりの状況を見据えた就学・就労・生活への支援に努めている。日々の生活の中の入浴後の後片付けなど細かな事案についても、必要に応じて自分たちで話し合う機会を設けて、職員は側面的に支援されている。外部の文化・スポーツなどの情報案内については随時行っている。		
(4) 支援の継続性とアフターケア		
①	A7 退居後の生活の計画が作成され、利用者や退居後の生活を話し合ったうえで退居を決定している。	b
退居後の生活については、①就労の継続、②収入の安定や貯蓄、③ひとり暮らしの可能性や生活力といった視点で入居の時点から利用者や話し合い、計画を立てている。特に自立にむけての経済面での見通しを念頭に、児童養護施設出身者の場合の児童手当や、貯蓄の一部分については、本人の要望にそってホームで預かるなど、個々の状況に合わせた支援を行っている。職員の異動等による交代で、退居後のスムーズなフォローアップに支障が生じている面もあるが、可能な限り対応に努めている。		
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。	b
退居後に利用者が安定した生活を送れるよう、必要に応じて職場訪問やアパート訪問を行っている。退居後の窓口は自立支援担当職員を中心として全職員があたっている。近年、職員の異動等による交代のため、十分な対応ができていないという課題も抱えているが、支援記録を充実させて引継ぎ事項の整備などを検討し、退居後の利用者の相談に組織として対応できるような体制づくりを期待したい。		

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
①	A9 利用者や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
入居の際に丁寧な説明を心がけ、入居時から良好な関係構築を図っている。平日より相談事があればいつでも話して欲しいという態度・姿勢を示しており、入居当初はなかなか緊張が解けないケースや、中には関係構築に時間のかかるケースもあるが、受容的な態度で一人ひとりの個性を尊重した支援に心掛けている。		
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
利用者の発達段階や課題については、入居の際の児童相談所の資料をもとにし、本人からも聞き取りを行って把握に努めている。発達状況などに課題があるケースにおいては、その利用者の特性であることを説明して、他の利用者からの理解を得ている。ホームでは22時に門限を設定しているが、それ以外の生活上のルールではプライバシーを尊重しており、職員が利用者の自室へ入室が必要な際は、必ず事前に伝えて本人同意のもとで行うなど、利用者の生活を制限することはないよう努めている。		
③	A11 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切にし、利用者が自ら判断し行動することを保障している。	a
利用者の力を信じて見守る姿勢は、ホームの支援の柱となっており、利用者が自ら判断し行動できるように支援している。起床時間は出勤・登校時間に合わせて自主的に起床することから始まり、通勤・通学などへの対応も自主性を重んじている。また、利用者の個々の能力等を考慮に入れて、支援方法や確認の頻度などを個々に応じたものとしている。つまづいた際には「何がいけなかったのか」を利用者と一緒に考え、フォローするようにしている。		
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。	b
生活の営みを通して必要な知識を得られるように、厨房へは深夜帯を除いて、常に利用者が調理できるように環境を整えている。食事づくりなど退居後の自炊の程度にもよるが、必要な生活技術習得への支援は、利用者の状況に応じて行っている。健康管理やインターネットなどに関する情報は適宜提供している。地域とのつながりは希薄になりがちではあるが、町内会へは参加しており回覧板は回ってきており、地域のさまざまな情報については職員が提示しているが、利用者が地域社会へ積極的に関わることは難しいと感じている。		

(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。	b
<p>利用者の状況に応じて、夕食時間は18時から22時までと柔軟に対応しており、保冷や温め直しのための器具も揃えている。食事時間は職員とも交流する貴重な時間と捉え、職員も一緒に食事をとることができるよう体制を整えている。嗜好調査までは実施していないが、日々の様子から利用者の要望を聞き取って、誕生日のメニューや冬至のかぼちゃなど季節・伝統を意識したメニューも取り入れている。疾病時には必要に応じて食欲・体調に配慮した食事を提供している。利用者の残食は少ない。</p>	
(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。	a
<p>衣服については、購入・管理ともに利用者の自主性に委ねられているが、露出度に意識が向くように、また就労・面接などの際には、TPOに合わせた衣服が着用できるようにアドバイスを適時行っている。洗濯機は複数台設置されており、各自が衣類を清潔に保てるように環境を整えている。□</p>	
(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。	b
<p>利用者は全員個室を利用し、プライバシーが守られた空間が確保されている。入浴時間は17時から23時となっているが、追い炊きも可能であり、就労の状況等に応じて個別の対応も行っている。自室の管理は基本的に自分で行い、居室にはテレビ、ベッド、収納、冷暖房が備えられている。築30年経過する建物であるため経年劣化は否めないが、壁の破損箇所の修理や廊下や階段の明るさの確保など環境面への配慮を期待したい。</p>	
(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。	b
<p>利用者の健康管理については、自主性に委ねられているところが大きいですが、体調変化の際には利用者からの相談が常にあり、通院・服薬へのアドバイスをしている。服薬管理も利用者個々で行っているが、本人からの要望があれば職員で預かるケースもある。かかりつけ医は近隣の内科となっており、通院の際の情報は、記録に残して職員間で共有している。危険から身を守るための支援に関しては、ホームとして不十分と認識されており、今後の取り組みが期待される。</p>	
(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
<p>各階フロアに男女が分かれて生活している。以前は階をまたぐ移動や、来訪者も含め各個室への出入りを制限していなかったが、ホーム内を安心・安定した生活環境とするために現在は制限されている。入居中に妊娠や結婚に至るケースもあるが、性教育をタブー視せずポジティブに捉え、必要に応じて恋愛や性などの疑問についてアドバイスを行っている。今後は、研修や学習会などを通じて10代後半の利用者が性に対して正しい知識を得ることができる機会の設定を検討されたい。</p>	
(7) 行動上の問題への対応	第三者 評価結果
② 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
<p>現在、利用者の暴力や不適応行動などの行動上の問題はほとんど見られないが、無断外出や喫煙などの問題が生じた場合には、その都度利用者として話し合っている。またこれらの問題については、職員間で情報共有し、児童相談所等とも連携し対応に努めている。利用者が定員8名という少人数のホームではあるが、利用者同士は相互に影響し合うという認識を持ち、個々の課題のみと捉えず全体的な視野で対応に努めている。</p>	
(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
<p>現在、心理的支援については、補助金を活用して大学院の院生と年単位で契約し、日常生活の中での話し相手をするといった支援を行っており、そこで得られた情報は記録として残し、職員間で共有し支援に役立っている。また、心理的支援が必要なケースは、児童相談所の担当心理士による心理所見や見立てをもとに支援を行っている。今後は、職員間で研修の機会も設けられたい。</p>	
(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
<p>職員は、利用者の希望を踏まえ丁寧に話し合い、できる限り利用者自ら進路の決定ができるよう努めている。また、学校や児童相談所、保護者とも連携を図り、大学・専門学校への進学に際しては、奨学金制度の情報を提供したり、自活する場合にはどのような情報が必要かなどをわかりやすく伝えている。利用者には、愛知県の子元保証人確保対策事業や各種奨学金制度などの活用を推奨している。</p>	
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。	b
<p>進学を希望するケースについては、学力そのものよりも経済的なことが大きな課題となっており、学習支援と並行して取組を進めている。学習に際しては自室及び食堂も開放されており、落ち着いた学習に取り組めるよう環境面については配慮されているが、実際、進学した際の費用捻出のためのアルバイトは必須であり、学習塾への通塾等の支援については時間的にも難しいものとなっている。</p>	
③ A22 自立に向けて就労支援に取り組んでいる。	b
<p>常日頃より社会のルールや社会人としての心構えについては、折に触れて利用者へ伝えるよう支援に努めている。また、就労にむけての職探しや、履歴書の書き方などの支援にも努め、法人内の就業支援事業「サポートいずみ」と連携、協力して支援にあたるケースもある。採用後は、職場と情報交換し、就労が継続できるよう支援を行っている。今後は資格取得の奨励についても取り組みを進められたい。</p>	
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
<p>退居後の生活を安定したものにするため、金銭の管理や貯蓄については、利用者一人ひとりの状況に合わせて支援されている。利用者の収入をもとに1週間くらい、1か月にいくらかという具体的な予算建てと一緒に考え、退居までにはある程度の貯蓄を目指して支援している。使途については自主性に委ねられているが、使いすぎが懸念されるケースでは一緒に残金の確認などを行っている。貯蓄については、基本的には自己管理であるが、要望に応じて事業所が預かるケースもある。</p>	
(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。	a
<p>利用者本人の意思を尊重し、常に児童相談所と連携して家族との関係調整に取り組んでおり、親の過干渉などのケースでホームへ突然来所してきた際には職員が介入をしている。これらの状況は記録に残され、対応した職員以外にも共有し、統一的な対応ができるようにしている。利用者の意向に添って親と定期的に外出するケースもあり、親との継続的な関係づくりにも取り組んでいる。</p>	