

第三者評価結果入力シート（自立援助ホーム）第5期受審期

種別	自立援助ホーム
----	---------

①第三者評価機関名

(株)第三者評価機構

②評価調査者研修修了番号

SK2024126
SK2024127
愛知県第553号

③施設名等

名 称：	Re・バース
施設長氏名：	小西 亮輔
定 員：	9名
所在地(都道府県)：	静岡県
U R L：	https://zenyohome.web.fc2.com/
【施設の概要】	
開設年月日	2022/4/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	一般社団法人善用
職員数 常勤職員：	6名
職員数 非常勤職員：	4名
有資格職員の名称（ア）	児童指導員
上記有資格職員の人数：	5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：	居室：11、リビング、リビングダイニング、キッチン、下足室
施設設備の概要（イ）設備等：	トイレ：5
施設設備の概要（ウ）：	洗面室：2
施設設備の概要（エ）：	浴室：3

④理念・基本方針

【理念】 再誕生 「Re・バース」＝「再誕生」…ありのままを認め、本人の主体性が生じるのを待ち、出てきた決断を尊重し、失敗することを保障する、これが自立援助ホーム特有の基本的な関わり方であり、そしてここから「Re・バース」＝（再誕生）します 【基本方針】 我が家のように自然体で安心して暮らせる家庭的な環境を提供する
--

⑤施設の特徴的な取組

○桜見会、BBQ、ハイキング、お月見会、クリスマス会、忘年会、誕生日会、キャンプ、日帰り旅行等、利用者との共感を大切にする「年間行事」が潤沢である ○男子ミーティング、女子ミーティング、全体のこどもミーティング、突発的な外出、外食
--

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/6/1
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2025/10/14
前回の受審時期（評価結果確定年度）	—

⑦総評

◇特に評価の高い点

(1) 風通しがよく、友和な運営があります

協力意識が高く、相互扶助の精神が浸透していることを確認しました。職員が手分けをして、協力し合って自己評価に取組んでいる様子には、「他者のために」という社会的養護の事業所に必要な要素が滲み、その思いやりの心が利用者の支えとなり、チームワークの高まりに突っていることが受け止められます。「チームワークが高まった要因は何だと思えますか」の問いかけには、「現場のスタッフで月4回位、本音で話し合う機会をつくっている」との回答を得ています。また、被措置児童等の支援にはチームを組んだ複数の体制が求められます。事業所では加配をおこない、話し合うことを大切にすることで、担当者1人で抱え込むことがないようにしています

(2) 利用者の意見をくみ上げる態勢があります

「こどもの気持ちをよく受け入れつつ、こどもの置かれた状況を可能な限り説明すること」「こどもの意向を確認し、こどもが今後の支援について理解できていない点があれば説明すること」が支援の礎となります。この点については入所時に「Re・パスでの生活ルール」に基づいた説明が丁寧におこなわれています。更に事業所の特長として、「シズル感のあるみずみずしい料理が配膳されたテーブルを職員とともに囲む」「家庭と同じく、食事をとりながら今日の出来事や、献立について会話をとる」「担当制を敷いた安心の関わりがある一方で、相談相手を自由に選ぶことができる雰囲気をつくっている」といった「言える環境整備」があります

(3) 「職員を大切にする」考えが浸透しています

職員体制については就業規則において整備が図られており、労働時間と休憩時間はA～Fの6パターンが設定されています。また7番目として「その他必要とみとめる時間帯」の枠もあり、裁量を持たせています。頻回となる話し合いは勤務時間に組み込まれ、良いことも悪いことも忌憚なく言い合える風土があり、「支援の統一につながっている」との自負が職員の自信にも突っしています。また、利用者の手厚いケアである一方で、1名配置でよいところを2名とすることは職員の負担軽減にもつながっています。訪問時にも草取りに勤む姿を目にしており、運営側の「大切に考える姿勢」が、「職員一人ひとりのひたむきさ」につながっているように映りました

(4) スケールメリットを拡げています

「問題を抱えるなかで就労が困難だとか、就労後定着できない若者を地域で支えよう」と事業所代表者が声を挙げ、賛同くださった団体や企業が集まり設立した「つなぐ」は、自立援助ホームを広く知ってもらう機会となり、就労支援に突っしています。法人としても2号店をスタートさせるほか、レンタルスペースや「こども食堂」を運営するNPO法人との連携や、他県への出店も練られ、スケールメリットの膨らむ先行きが想定されています。アルバイトへ足が向かず、本人も悩ましい日々を過ごす利用者には「こども食堂、手伝ってみる？」と声をかけたところ、通うことになった例も生まれ、法人の「此処に留まらない」未来志向が、現在の運営に寄与しています

◇今後、望まれる点

(1) 更なる開かれた事業所へ取組を望みます

ボランティア団体の導入や「つなぐ」の設立、NPO法人との連携など、開設から浅く、規模も大きくない事業所としては十分な展開がみられますが、社会的養護の事業所としては、更なる「開かれた運営」が望めます。具体的には、「理事会の定期開催や第三者委員会の設置」「クレームはゼロであっても」相談数と苦情数の公開」「(事業所が増えている段階で)内部監査員の育成」等が考えられます。できることから順次、中・長期計画にのせて導入していくことを期待します

(2) マネジメントサイクルの定着が必要です

スタッフミーティングの他にも、正規職員4名だけでおこなう「四者ミーティング」もあり話し合いの時間を十分にとっていることから、職員の育成や利用者の安心につながっていますが、現状からの前進となるマネジメントサイクルが定着していません。まずは記録をとること、更には書式が増えたら文書番号の付与等の書式管理が業務に定着することが、マネジメントサイクル構築の第一歩です。適切な記録があるからこそ評価や見直しが浸透し、質の高まりにつながります。また足元が固まれば、それが標準化として誰もが(特に新採者)が理解できる教本となり得ます

(3) 方針が専門的に浸透する事を期待します

基本方針「我が家のように自然体で安心して暮らせる家庭的な環境を提供する」の実現のためには職員の関わりが要として、加配や協議の場づくりが励行されていて、現状は利用者にとって暮らしやすい場所となっていることが第三者にも伝わります。一方で職員の人柄や関係性がよいことが影響しているのか、18か所のカメラ設置を「職員を律する」というより利用者本人たちの身体的接触等に係ることと見る向きが強く、また権利擁護についても、その一部である虐待や身体拘束への意識に留まっているように受けとめました。方針が専門性を以て浸透することを期待します

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

いろいろとお褒めの言葉をいただきありがとうございます。

お褒め頂いた点は一層工夫して、より良い支援につなげたいと思います。

また、c評価の点についてはスタッフ各自がスキルアップをしていきたいと考えています。

スタッフ一同

⑨第三者評価結果（別紙）

(別紙)

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。	a
【コメント】 理念、基本方針はパンフレットに刷り込まれており、理念をもとに「こどもが未来に向かって希望がもてる」よう業務に取組むことが発信されています。また「日常生活の支援」「就労や通学の支援」「社会生活の力をつけるための支援」「退所後の相談支援等」と、4つの支援を明示することで基本方針を具体的に担保していることが受けとめられます。また、スタッフミーティングでは管理者から本件に係る事柄が提示されています	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に対応している。	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。	b
【コメント】 社会福祉事業全体についてデータなどを入手する機会はないものの、地域の福祉計画をはじめとする状況や動向については、日頃から児童相談所との情報共有が図られており、また静岡県児童養護施設協議会（施設長会）への会議参加を通じて国に及ぶ福祉施策も把握しています。事業所が独自で分析してはいませんが、関係各所の分析内容を手にすることはできています。ただし、コストや利用率といった内部の分析には及んでいません	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	c
【コメント】 「現在の経営課題はない」としています。「ない」ということは小さな問題を都度解決しているようにもとれますが、「経営的な課題の解決事例もない」ことから、「困ったことがない」ので課題として捉えていないのか、とも受けとれます。理事会の定期開催といった内部体制、第三者委員の外部体制がないことなどから、設問の求めには至っていないものの、スタッフミーティングを基盤に「困らない」状況はつくられています	

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。	c
【コメント】 中・長期として書面化はしていませんが、基本方針「我が家のように自然体で安心して暮らせる家庭的な環境を提供する」への拡幅を実現させるべく、新たな事業所の開設を視野に入れて、本事業所の運営にあたっています。また、理念・基本方針が叶うか否かは人材にかかっているとして、今後は他県の自立援助ホームや、県内の児童自立支援施設での体験学習を予定しており、人材育成にも余念がありません		
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。	c
【コメント】 中・長期計画が書面化されていないことから、それに基づく単年度計画策定に取組めない状況にあり、また単独での策定も至っていないことから、事業状況を書面上で確認するとか、振り返る仕組みがありません。一方で、昨年度に開設した新しい事業所の利用状況に基づき、本年度の受入数を検討するなど、運営だけでなく職員にも負担のないよう調整するといった補充がスタッフミーティングを核に成されています		
(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。	c
【コメント】 事業計画の書面化は成されていません。ただし、実務としてはスタッフミーティングを活用した話し合いがもたれており、その中で新規事業所開設に向けた提言や改良点が挙がっています。但し、意見が書面に残されていない為、第三者が確認はできません。職員はこの方法に慣れているようで、どのような話し合いがあったかを質問すると、概ね回答があり、「理解している」ことは受け止められます		
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
【コメント】 事業計画が書面となっていないのですが、「来月は～といった行事があります」「〇〇市に新たな事業所の出店を予定しています」等、今後どのような事業展開があるかをミーティングや食事の場を活用して、事業所の考えを利用者には伝えており、時には意見を仰いでいます。事業計画が書面化された時には、利用者用にコンパクトにしたものを掲示することも方法の一つです		

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
【コメント】 全国的にも未だ数例で、静岡県では第1号となる第三者評価の受審に至っています。今回の受審にあたっては自己評価を全職員で取組むチームワークの良さも確認されていますが、これまで組織的に「PDCAサイクルに基づく福祉サービスの質の向上に関する仕組み」はありませんでした。初審ですので、「定期的」との状況にはないものの、今後の受審継続も視野に入れている為、年度における自己評価は必要となります		
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。	c
【コメント】 福祉サービスの評価結果という記録はありません。その為分析に基づく課題の文書化にも及んでいませんが、現場の課題についてはスタッフミーティングにおいて職員間で共有化が図られています。新たな事業所出店とともに職員数が増え、中堅層の拡幅により、福祉サービスの向上への取組をマネジメントサイクルに乗せることが図られ、それらが中・長期計画に反映するに及ぶよう望みます		

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
【コメント】 法人の代表者が管理者を兼ねています。管理者はスタッフミーティングに必ず出席し、利用者の集まりにも鋭意参加しており、運営の方針等を伝えることを旨としています。何某かの書面で表明する」には及んでいません。また職務分掌はないものの「職務分担表」を備えています。管理者の役割と責任について理解できる」というには十分ではなく、事故・災害といった有事においても、不在時の権限委任を定めた書面がありません		
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
【コメント】 管理者は法令に係る研修や勉強会に出向くことはほとんどありません。その為、幅広い分野について把握しているとは言えないものの、児童相談所をはじめ地域の関係事業所へ自ら足を運び、業界内において遵守すべき法令について理解すべく、情報共有に努めています。また、国並びに都道府県の改訂事業については、ガイドラインをダウンロードするなどして、注視しています。一方、経理規程はなく「同じ業者に依頼する場合は、検討会を開く」等、公明正大な取引とするためのルールは敷かれていません		
(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
【コメント】 管理者はスタッフミーティングの参加だけでなく、利用者と食卓を囲む機会を利用して、利用者の要望も聴取する機会をつくり、職員と利用者双方の話を聞くよう図っています。このような取組から、管理者の頭の中には実施する福祉サービスの質の現状把握があり、具体的な改善に向けた号令に及んでいます。一方、書面化されていない為、定期的・継続的な評価・分析には至っていません。研修については職員の要望を尊重したうえで、参加への動奨があります		
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。	b
【コメント】 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、財務状況を踏まえた分析に及んでいませんが、人員配置を厚めにし、話し合いも勤務時間内として残業は極力なくしており、職員の働きやすい環境整備に取組んでいます。開所から数年なことや、小さな組織なことも相まって、組織内に管理者同様の意識を形成する仕組みはつくってはいませんが、フラットになんでも話し合えるスタッフミーティングにはその要素が含まれることは伝わってきます		

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
【コメント】 「児童福祉にかかわる基本的要素として、人権の尊重やプライバシーの保護とともに、それに基づく支援力は必須」というのが、事業所が求める人材への考えです。具体的には児童指導員とする専門職で、4名ほど必要としています。一方で、福祉サービスの提供に関わる専門職の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画書の策定には及んでいません。また研修参加を奨励していますが、計画性をもったものではありません		

② 15 総合的な人事管理が行われている。		b
【コメント】 キャリアパス等職員が自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みはありませんが、採用時にはパンフレットとともに「雇用契約書」に照らし、事業所で働くにあたって留意すべきこと、やってはいけないこと、特典などを伝えています。併せて「勤務スタッフ注意事項」についても説明し、更に勤務時には就業規則の内容を改めて確認しています。また分担表には「スタッフ育成担当」を掲げ、人材育成担当者も位置付けています		
(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
【コメント】 非正規職員は4頁、正規職員は15頁に及ぶ就業規則を備えています。「スタッフ業務分担表」には管理者の役割も明示されていますが、労務管理に関するものは見当たりません（代表理事が管理者でもあり、労務管理に関する責任者であることは周知の事実です）。職員の就業状況や意向は、不定期なものの管理者が現場で聴取しており、また今後は職員の「人事評価記録書」に基づいた年2回の意向調査をおこなうことは検討されています		
(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。		c
【コメント】 必要な人材は明確なものの「期待する職員像」を明示するとか、職員一人ひとりの目標管理は現在ありません。「人事評価記録書」の中に、自己の目標設定をすることは予定されており、段階的に目標管理制度が敷かれてゆくことが期待されます。目標に係る個人面談の導入はありませんが、小さな組織のため、管理者と職員の距離は近く、コミュニケーションが図られていることはその様子から受けとめられます		
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。		c
【コメント】 組織が目指す福祉サービスを実施するために求める人材は経営層では定まっていますが、「期待する職員像」としての明示がないことから、職員に浸透しているかは期待できません。研修に係る年間計画書や個別の育成計画書はないものの、研修参加は組織をあげて応援しており、研修参加後には管理者とスタッフ育成担当とで「この内容でよかったのか」「次回も他の職員を出して効果が期待できるものか」等、都度見直しを図っています		
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
【コメント】 職員一人ひとりの専門資格は入職時に把握しています。知識、技術水準については管理者をはじめとする上位者が「そのように捉えている」に留まるもので、評価尺度基準はありません。OJTの導入はありませんが、職種として必要なものは外部研修を利用しており、例えば浜松子供福祉ネットワーク主催の「コミュニケーションスキル研修」への参加が確認できます。外部研修については執務室内テーブルの引継ぎノートに案内を挟むなどして参加を促すほかシフト調整の支援もあります		
(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
【コメント】 開設から数年の為整備が追いつかず、実習生を受け入れた実績はありませんが、「支援における透明性や客観性が生まれる」として、「今後は受け入れていきたい」との意欲があります。福祉人材の育成への協力は福祉事業所の社会的責務というだけでなく、学生の職場ニーズの聴取が叶い、引いては本人を新卒職員として受け入れるまたとないチャンスでもあり、更には職員の刺激となり「教える」ことを通じて成長することも期待されます		

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
【コメント】 ホームページを開くと目に入るの小さな家のイラストです。青い屋根に寄り添うように常緑樹の緑が「我が家のように自然体で安心して暮らせる家庭的な環境を提供する」を体現しています。またSNS「Re・パース日記」では、ハレの日の謹動的な活動も紹介されています。一方、事業所のスタンスや利用者の暮らしが理解できるように成されていますが、事業計画や決算情報、相談・苦情の公開はありません		
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
【コメント】 事業所における事務、経理、取引に関するルールが敷かれた事務規程や経理規程はありません。また権限・責任が明確にされた職務分掌はないものの、誰がどの担当か一目で判る分担表が備わっています。社会保険労務士へ勤務状況を報告することで、係る管理を一任しています。また経理については会計事務所と契約をしており、決算を依頼していますが、内部監査、外部監査はおこなっていません		

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
【コメント】 自治会には加入しており、自治会長へも挨拶に出向いていますが、現段階で自治会との交流実績はありません。行政配付による避難マップの備えはありますが、「地域のどこにどんな店がある」といった一覧とか、マップ作成は進めていません。地域との関わりについて特段文書化してはいないものの、「地域からの要請には応えていきたい」との考えにあります。買い物は利用者本人が自由に行っていますが、「付き添って欲しい」と職員に投げかけがあったときは応じています		
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。		b
【コメント】 受入れの基本姿勢の明文化やマニュアルはありません。BBS会（BigBrothers&Sisters）という、大学生を中心に社会人が加わったボランティア団体を受け入れています。事業所では「ボランティア活動についてお願い」「ボランティアノート」を備え、留意事項について合意形成しています。当初月1回という事でスタートしましたが、訪問日とバイト日が重なるという利用者の状況を鑑み、適宜という形に落ち着いています。トランプや人生ゲームなど遊びを交えて話相手という財産が得られています		
(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
【コメント】 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りリスト化の作成には及んでいませんが、交流実績はあります。例えば、当事業所の代表者（管理者）が発起人である「つなぐ」は地域の団体や企業が自立援助ホームとその利用者に応援するもので、年1回の総会と半年に1回の中間報告会といった団体としての事務的な取組とともに、事業所独自にBBO等の行事へ招き、親交を深めています		

(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
【コメント】 積志保護司会総会、浜松東警察署地域連絡会の会合には年1回継続出席しています。例えば事業所のパンフレットを地域の公的な場所に置かせてもらうとか、自治会の役割を担うといった、事業所の認知度を高める取組や交流活動には及んでいないものの、地域住民から「ひきこもりの若者の就労」について相談が入ったこともあります。総じて外部との関係づくりは未だ浅い状況にあります		
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
【コメント】 前段となる地域との関係づくりが進んでいないことから、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活動といった公益的な水準にまで及んでいません。一方で、「つなぐ」という連携組織があることで、相談のあった就労支援の若者には、「つなぐ」のメンバーとなっている企業の見学や体験の機会を提供できた例も1件あります。公益的な事業活動に踏み込むには規模や運営年数の支障があることは否めません		

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
【コメント】 定期招集ではないものの週1回を目安に、利用者に直接関わる職員が集まる「スタッフミーティング」が継続されており、1時間半ほど現状報告やアセスメントについて協議しています。その場で利用者の基本的な人権について殊更挙げることはありませんし、係る勉強会にも及んでいません。理念、基本方針とともに建物内における掲示はありませんが、管理者からの投げかけや話し合いを通じて理念への理解が育まれ、引いては利用者への尊重につながっているとしています		
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。	b
【コメント】 社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務を明記した規程や、プライバシー保護のマニュアルは現在ありません。第三者評価を通じて必要なものと認識に至り、鋭意制作の予定です。一方、「入所から1か月以内は、自室にいる利用者を呼ぶときはノックをして声かけだけにする」「できないこと、難しい状況があるから此処にいるとの認識をもつように」といった職員指導や決め事が敷かれている点は安心です		

(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。	b
【コメント】 組織を紹介する資料としてはパンフレットがあり、カラー写真が使われていて見やすいもの、このパンフレットを通じた情報提供については、開設から浅いこともあり、鋭意制作の予定です。一方、「入所から1か月以内は、自室にいる利用者を呼ぶときはノックをして声かけだけにする」「できないこと、難しい状況があるから此処にいるとの認識をもつように」といった職員指導や決め事が敷かれている点は安心です		
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
【コメント】 契約にあたっては「Re・パースでの生活ルール」という書面を提示して説明しています。サービス開始及び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おり、例えば利用者の判断や決定が容易になるよう、「フローチャートをその場で描く」など視覚に訴える支援がしばしばおこなわれています。意思決定が困難な利用者への配慮についてのルール化には及んでいません		
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
【コメント】 他の事業所や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引継ぎ文書はありませんが、利用者には「窓口アフターケア」として自立支援職員がその後の相談に応じることを口頭で伝えるとともに、管理者からも連絡を入れています。また連絡のなかには、事業所内の行事案内もあります。就職先の担当者には利用者本人の同意を得たうえで、本人からの相談や、面談時の内容などの記録を渡すこともあります		

(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
【コメント】 利用者満足度調査をはじめ嗜好調査（食事アンケート）はおこなっていませんが、1～2か月に一度程「こどもミーティング」という話し合いの場が設けられています。女子棟と男子棟と全体の3つが平行し開催され、男子棟では「討論会」と名付けた参会も始まっています。例えば男子棟では利用者の意見からポットが購入され、アルバイトで遅くなるときの夕食は、男子リビングで食事をとることができるようになる等、生活の向上に努めています		
(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
【コメント】 苦情解決の仕組みの掲示物を備え、苦情解決の体制は独自に整備しています。苦情記入カードの配付やアンケート（匿名）を実施してはませんが、意見箱の設置はあり、こちらには1件入った実績があります。意見箱に入った意見は「こどもミーティング」を通じて解決を図っていますが、その際に誰が書いたかわからないよう配慮して議題としています		
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
【コメント】 利用者が相談する際に使う相談室を備えています。複数の方法や相手を自由に選べることを説明した文書を作成していませんが、実情としては利用者と職員はフラットな関係にあり、忌憚のない意見が日常において届いています。「長い目で見てこどもの事を考え、時には厳しい言葉をかける職員の熱量が伝わっているのではないかな。日々のこどもとの関わりから信頼関係を築いている」と、職員は自負しています		
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
【コメント】 職員は利用者が相談しやすく意見を述べやすい関係をつくっており、スムーズな相談対応と意見収受につなげています。意見箱の設置はあるもののアンケートの実施はなく、口頭のやりとりが中心で、相談ノートなどもないことから、記録は「こどもミーティング」時の議事録に留まります。相談や意見を受けたときの記録方法や報告手順、対応策の検討について定めたマニュアル作成には及んでいません		

(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
【コメント】 「Re・パース スタッフ 勤務マニュアル」の中に「トラブル発生の場合」とありますが、職員曰く「このマニュアルは、一日の流れ（手順）」のようなものの名称を再検討したい」とのことでした。「安全計画」も災害関連の内容ですし、他の書面には事故対応をはじめとするリスクマネジメントに関わることは確認できませんでした。これまで利用者の安心と安全を脅かす事例はなく、緊急連絡網を使った実績もありません	
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
【コメント】 感染症対策における責任と役割を明示するとか、対応マニュアルの整備、嘔吐対策研修の実施等は未達ですが、「業務継続計画」において「感染症発生時の優先順位」の一覧が示され、縦軸に判断や相談、横軸に感染の段階を示して、わかりやすく表示しています。なお、「感染症が疑われる場合は早急に医療機関の受診を経て医師の指示に従い、原則自室における隔離となり、トイレの使用も1か所に限定する方策をとる」との暗黙のルールは定着しています	
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
【コメント】 「業務継続計画」が策定されています。役割設定の項目は用意されていますが、氏名が入っておらず、担当者が定まってはいません。一方、日常生活に差し障りがないよう「災害時の優先事業」の一覧表が策定されています。また非常災害に対する具体的な手順等を示すものとして「災害対策計画」「洪水時の避難確保計画」を備えています。被災時における家族等の連絡方法や外出中の利用者の安否確認について明確になってはいません	

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
【コメント】 福祉サービス第三者評価で求める「標準的な実施方法全般について」の洗い出し及び書面化には至ってはいません。ただし「スタッフ勤務 マニュアル」には、時系列の業務の流れが記載されています。更に「Re・パース スタッフ 勤務マニュアル」には、利用者への対応、自室掃除及び共用空間の掃除について職員がどう対応するべきかを記載されています。これらは「職員誰もが必ず実施する基本となる部分を共有化する」という点では認められるものの、福祉サービスの主体である利用者への関わりについては不十分です	
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
【コメント】 「スタッフ勤務 マニュアル」「Re・パース スタッフ 勤務マニュアル」ともに、見直しはスタッフミーティングを通じて間々おこなわれることはありますが、検証・見直しを目的とした時期やその方法を組織で定めてはおらず、「定期的見直し」に及んでいません。ただし、スタッフミーティングの場であることから職員意見が反映されたものであることに間違いはありません	
(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
【コメント】 利用者1名に対して職員1名が担当者として位置付けられ、自立支援計画に係ることも担当者が網羅しています。策定の責任者は管理者です。アセスメントについてのフォーマットの備えはなく、スタッフミーティングにおける協議のなかにアセスメントに係る内容が含まれているとしています。従って、アセスメントにおける手法が確立しているとは言えない状況にあります。なお、支援困難ケースへの対応は、チームワークを強みとした検討及び支援が見られます	
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
【コメント】 利用者で作成した自立支援計画書は職員のパソコンによる清書を経て、あらためて利用者が確認したうえで、スタッフミーティングで職員が共有しています。自立支援計画書どおりに実践できているかどうかについてもスタッフミーティングで報連相的に話し合われており、その議事録がモニタリングシートの位置づけとなっているようですが、モニタリングと認識できる記録の取り方には及んでいません。見直しの時期は半年に1回としています。が、今後は「実施期間」「評価」欄を設けることを望みます	
(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。	b
【コメント】 日々の生活の中での様子を「活動記録」としてパソコン上で作成しており、内容を出動の職員は都度確認するとともに、毎月1回実施するスタッフミーティングであらためて記録を共有確認することが業務オペレーションとして定着しています。話し合いは、「計画との一致」について言及するモニタリング作業が含まれ、現在の利用者の状態や取り巻く環境に注視したものに至っています。記録要領はなく、職員に特段記録の書き方指導はありません	
② 45 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b
【コメント】 個人情報保護規程は現在未だ策定されておらず、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定といえる書面は見当たりません。また、コンプライアンス研修の実施やコンプライアンスが記載されたマニュアル等、職員がコンプライアンスを理解、共有していると確認できるものはありません。「就業規則」内の罰則については、個人情報への不適正な利用や漏えいを対象とした内容は第25条の「服務心得」にて確認しました	

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。	a
【コメント】 事業所では「Re・パースでの生活ルール」を作成しています。生活面、仕事面の分野や、掃除、家具といった整理整頓のほか食事や入浴、さらには外出や買い物に至るまでを一覧としており、これら生活全般について留意すべきことを説明後、合意形成の証として利用者と保護者の署名、押印を得ています。また体験入所の期間の定めはないものの平均期間は1週間程となっていることから、事業所の生活についてスムーズな受容に寄与していることも窺えます	
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
【コメント】 事業所では「被措置児童等虐待対応ガイドライン」を権利擁護のマニュアルとしていますが、改めて権利擁護の規程・マニュアルの整備の下、職員の理解を図ることが求められます（一般的に、擁護、代弁、支持を意味する権利擁護は、福祉の分野では権利を侵害されやすい立場の人々の権利を保護する機能と、当事者の権利行使と自律を支援する機能の側面を持ち、身体拘束や虐待防止とは領域は別です）	

	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
【コメント】 夕食は全員で食事をするルールを設け、食事後は1時間程の雑談が自然な流れで確保できているという基盤があって「利用者の支援に必要な個別的な時間」が確立しています。また町の柔道教室に通う利用者もあり、「さまざまな生活体験や多くの人との関わりを通して、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に」との事業所の想いが実現している一例と成っています			
	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。	b
【コメント】 厚生労働省発刊の「被措置児童等虐待対応ガイドライン」を利用者の関わりバイブル及び手順書としています。家族の問題等で難儀な様子があれば、散歩やドライブに誘い出して話を聞くほか、「収入」を「アルバイトでもらったお金」とする等、本人が理解できと思われる言葉に言い換えて説明するといった取組を共通的な支援としています。ただし、標準的な対応方法としての書面化はない為、変換する言葉は職員次第となっています			
(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
【コメント】 就業規則には「ハラスメント」の項目があり、「懲戒事由」には刑事事件に係る記載はありますが、利用者への体罰や不適切なかかわりへの厳正処分については見当たらず、単独の規程もありません。また事案については速やかに協議につなげる態勢にあり、対応手順も定まっていますが、明示はありません。虐待の届出・通告制度について説明した資料を利用者に配付するとか、説明の機会を設けてはいません			
(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
【コメント】 事業所には「Re・パースでの生活ルール」があり、入所時に利用者と家族に説明しています。利用者の健全な生活と自主性を促すため、予め備わる生活ルールに加え利用者独自のルールを決めることもあります。そのときは一方的にならないよう利用者の意見を反映させ、納得して約束を守り、自立に向けて生活を送ってもらえるよう図っています。また年間行事の外出場所やイベントの要望も利用者に挙げてもらう流れをつくり、組み込んでいます			
(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。	b
【コメント】 「就職したら独り暮らしか、グループホームがよいのか」等、面談で意向を確認しています。日誌（活動記録）の職員コメント欄へ記録を残し、関係機関との連絡を図って進めてはいますが、退去後どのような生活が描けるのかの「計画」を書面に落とし込んでいません。「病院の近くがよいのではないかと」いった配慮はあるものの、本人の主体性に基づく社会生活への想定は薄く、「新生活がスタートできてよかった」がゴールとなっている様子があります			
	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
【コメント】 退去者は開設から1名です。退居後の継続的な支援の一環として、クリスマス会といった事業所行事には事業所側から電話を入れ、参加を呼びかけています。また不定期ですが、管理者は退去した利用者と食事の機会をもち、その折には利用者の相談などにも適時応じ、物心両面の支援を継続しています。事業所から関係を断ち切ることは決してなくいつでも訪れることができおり、そのための受入れ態勢を全職員でつくっています			

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
【コメント】 担当制を敷き「わたしのメンター」として話しやすい状況をつくるとともに、高圧的な態度や抑圧的な雰囲気回避するためにも、雑談が出来る関係を作るように職員は意識しています。事業所としても外部のコミュニケーションスキル研修への参加を奨励し、受容的・支持的な関わりが高まるよう図っていて、「否定しないこと」「たくさん聞くこと」「最終的には未来志向の質問にすること」といったスキルが職員にはあると、管理者は自負しています		
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
【コメント】 注意欠如・多動症、自閉スペクトラム症といった診断書が出ている利用者には、紙に書いて見せることで理解を高めるほか、目に入るところに貼りだすといった支援をおこなっています。アルバイトのシフトは職員も共有して時間管理を補佐し、お金の管理は練習として主体性を重んじるものの都度確認に入っています。また学校側と事業所職員でケース検討会をおこなった例もあり、学校側の理解と協力が得られています		
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
【コメント】 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を保障することにより、設置カメラも活躍しています。例えば、意見の違いや生活についてお互いと思う事があってトラブル気味な利用者同士は、そのやりとりを宿直室からモニターで見守ることで状況や気持ちを再確認でき助言につなげていて、必要以上に職員が入らないよう努めています		
④	A12 生活のいとなみを通して、基本的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
【コメント】 事業所として「地域社会への積極的参加を図る」には及んでいませんが、アルバイト体験を通じて社会性を習得する機会のほか、基本的生活習慣の習得に係る支援は豊かです。料理や洗濯の未経験者には、包丁の持ち方や野菜の切り方を脇に立って伝授するとか、洗濯機の扱いや、洗剤量などを教えることもあります。また整理整頓が苦手といった「特性」の場合は一朝一夕には無理なので、雑談を交えたなかで手伝いながら伝えています		
(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
【コメント】 女子棟には2名、男子棟には1名の職員が利用者と食卓を囲み、要望を聴き取る場にも成っています。献立への要望は「こどもミーティング」で収受しており、誕生日にはリクエストメニューが提供されています。本人の発意から、担々麺風そうめん、オムやきそばなどを作る利用者もいます。今年の7月にナッツアレルギーと診断された利用者があり、近々にマニュアルを備える予定です。現時点では個人記録や引き継ぎノート、メッセージアプリで共有しています		

(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
【コメント】 衣類の準備、洗濯は本人に任せていて、露出など気になることは声をかけています。居室に入る機会があれば衣類整理を助言することはあるものの、衣習慣や整頓については指導するというスタンスはなく、「衣替えの季節だね」と食事の場面で話材に出すことも「衣習慣の取得を」と考えているわけではありません。ただ若い利用者にとっては洋服の種類や数はあったほうがよいとして、古着（といっても未だ新しいもの）の寄付は募っています		
(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
【コメント】 共用スペースは定められた掃除箇所や方法に基づいて職員が毎日実施し、利用者の個室も点検を含み週1回おこなっています。トイレの掃除時間は隙間の時間を利用していますが、大抵は9～11時頃に実施され、点検表に記録を残しています。建物内の安全管理が第一目的ではなく、掃除点検をおこなうとして衛生（清潔）管理中心なものの、その中で安全が危惧される箇所は気づきとして挙げているほか、刃物類も適切に管理しています		
(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
【コメント】 医療や健康管理における研修実績はありませんが、職員は利用者の表情や様子を見ていつもと違うことがあれば都度声をかけ、心身状態に気づいています。利用者の半数程は投薬が必要で、危険性がなければ自己管理ですが、精神科からの薬は全て職員の管理として宿直室内に保管されています。病院の付き添いは主に本人の担当職員がおこなっていて、医療の記録は「個人記録」に残していますが、担当外の職員から医療情報について本人に尋ねることはしません		
(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
【コメント】 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、その分野の動画を職員が選択して視聴を勧奨していますが、性教育に係るマニュアルや指南書は備えていません。宿直室のモニターで異性同士が近い距離になったことを発見したという例もありますが、速やかにその場に駆けつけ、また本人から話を聞くとともに、女子棟と男子棟でそれぞれミーティングを開いて、「皆の問題として皆で考える」ことに尽くしています		
(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
【コメント】 予防というよりもある一定の言動から次に起きないようにとの協議がスタッフ・ミーティングではあり、担当者やタイムスケジュールの見直しに波及するような状況はあります。ただし定期的な点検はなく、また行動上の問題の発生予防を限定した議題にはしていません。不適切行動における対応方法は予め標準的なものを決めてはいませんが、「緊急連絡表」に従っての連絡や本人との振り返りといったことが不文律として存在します		
(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
【コメント】 進路をはじめ利用者にとって大事なことは担当職員が対応していますが、話を聞いてほしいタイミングや相手も本人毎に異なる為、必ずしも全ての案件を担当が担っている訳ではありません。一方で、スタッフ・ミーティングで共有と連携があるとはいえ、心理的ケアを組織だっておこなうということもありません。職員の一人がスーパーバイズの専門家で、必要に応じて相談することができていますが、本件に係る内部研修は未実施です		
(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
【コメント】 就学者自立生活支援事業、身元保証人確保対策事業の情報集積はあるものの、実際活用した例は未だありません。学校側からはスクールカウンセラーも含め教師からの申し入れもあれば、事業所側から連絡をすることもあり、そこからケース会議となることもあります。そのほか三者面談についても学校側の示唆があれば保護者の代わりに出席していますので、進路選択にあたって、児童相談所と同様に意見を聞くことがスムーズで、連携が図られています		
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
【コメント】 一人ひとりに個室があることで、落ち着いて学習できる環境にあります。事業所では「学習ボランティアを探してほしい」と市役所に相談したことがあります。通うことが難しいなど思うように進まなかった為、数か月に1度来所くださるボランティア団体（BBS）にも改めて相談中です。更に来年度進学を考えている利用者もいることから、児童相談所へ情報提供を求めたところ、「特別育成費の中から塾代が支給される」という情報を得ています		
③	A22 自立に向けて就労支援に取り組んでいる。	b
【コメント】 仕事探しをした一つの事例としては、「並んでパソコンを開き、検索する」「良さそうな募集があった時には、利用者と職員がメッセージアプリで共有する」といった取組があります。また面接ではどんなことを聞かれるかを調べ、対策と一緒に考えています。アルバイト先には職員が出向き、本人の特性や生活状況を伝えて先方とも連携を図り、就労が継続できる配慮と支援が展開されていますが、先を見据えた資格取得等の奨励には及んでいません		
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
【コメント】 利用者本人の適正やアルバイトの始まるの時点で小遣いを決めています。利用者本人の社会性の育ちを見極めて1か月分を渡して「やりくりを覚える」ことにチャレンジするとか、自分で1か月の額を決めてゆくなど「金銭の自己管理」ができるよう支援しています。無駄づかいが目につくときは、「まとまった額になった場合は何につかうのか」との未来ペーシングの問いかけをしています		
(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
【コメント】 家族との面会、外出、一時帰宅にはまず児童相談所を通しており、利用者とその家族で進めていかないよう伝えていきます。基本家族との連絡は児童相談所をお願いしていますが、送迎の際には日頃の様子を家族に伝える貴重な機会として、約束の再確認などもおこなっています。また家族の精神状態によって泊日数や帰宅の間隔を調整するとか、稀なケースとしては単独戸籍とする支援例もあります		