

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

(公社)福岡県社会福祉士会

②評価調査者研修修了番号

SK2025093
12-015

③施設名等

名 称：	えん
施設長氏名：	石田 真知子
定 員：	6名
所在地(都道府県)：	福岡県
U R L：	https://npo-aig.jp
【施設の概要】	
開設年月日	2018/2/2
経営法人・設置主体（法人名等）：	NPO法人 アイグループ
職員数 常勤職員：	5名
職員数 非常勤職員：	3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：	1名
有資格職員の名称（イ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（ウ）	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：	6室
施設設備の概要（イ）設備等：	LDK

④理念・基本方針

【理念】 Mission 一隅を照らし続ける act ここがあるからわたしになれる 私たちはあるがままを知り、共育します。 個性を尊重し、受け止めて想いを支え、みんなの心豊かな明日へつなげる。 【基本方針】 一、えんを大切にします。 一、あるがままを知る。 一、共に育つ取り組みをします。 一、あなたの考えを尊重します。 一、あなたの想いを支えます。 一、あなたが満たされる視点を理解します。 一、あなたと向き合います。 一、できることを考えます。 一、行動して学びます。 一、ごめんなさいとありがとうを伝えます。
--

⑤施設の特徴的な取組

安心・安全な居場所を提供することを第一に考え、こどもたちとの関係性づくりを重点的におこなっています。 大人もこどもも楽しく過ごせる環境を心がけています。 こどもたちがこの場所が良いなと思えることは、まずは「職員である私たちが職場（ホーム）が過ごしやすいと思えること」その大人の姿を感じてもらうために職員の働く環境の整備も大切だと考えています。 年間で行事イベントをおこなう（意見交換会でこどもたちからの希望を聞き、行きたい場所ややりたいことを話し合い決定）、四季を感じてもらうために年間を通して食事などにも工夫をとり入れています。 日中活動ができないこどもたちとカラオケやジムの体験、プール等、興味を示すものを取り入れ共に体験・経験することを通してこどもたちの活動への意欲を引き出すことも行っています。 法人全体での子どもたちへの定期的な意見聴取やホーム内でも月1回の意見交換会をおこなっています。 また、こどもたちの支援で大切になる職員の質の向上のために、独自に社内で委員会を設置。（研修・直接支援・情報・経費）月1回程度の研修をおこなっています。 その他、外部研修にも積極的に参加できる環境です。 また、ホーム内でのミーティングを月に3回、春日地区での全体ミーティング（2ホームと本社参加）を月1回おこない職員の困りごとや支援についての悩みなどを話し合う場を設けています。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/4/1
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2025/10/21
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

地域との交流、地域貢献

○被災の経験から、地区のつながりは大事なことで考えています。近隣の方からも事業所を気にかけてくれている雰囲気があります。今年度は事業所の取組として、地域との関わりについて計画書を作成し、交流や良好な関係づくりに取り組んでいます。地域で開催される夏祭り・秋祭りでは、設営の手伝いや利用者さんと共にかき水販売などを行ったこともあり、地区長さんより事業所へ参加の声掛けがあります。来年度は組長の活動に参加予定です。

支援の継続性とアフターケア

○児童が退居後も安定した社会生活を送ることができるよう、自立支援職員が配置され継続的な支援が行われています。

性に関する教育

○性に関する教育については大切な課題として取り組んでいます。性に関わる内容の職員研修が行われ、児童にも参加を促して職員と共に学習する機会も持っています。

本人意思を尊重した関係調整

○虐待を受けての入居事例が多くありますが、ホームで安定した生活を送る中で気持ちも落ち着いてきています。利用者の意向も大切にしつつ、最善の利益につながるサービスの調整をはかっています。

◇改善を求められる点

実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成及びボランティア等の受入れ

○今後の課題として、実習生やボランティア等の受け入れに向けた体制整備が挙げられます。関連するマニュアルの整備や受け入れ基準の明確化は、専門職の育成に寄与するとともに、地域や外部との関わりを広げる契機となります。

提供する福祉サービスの標準的な実施方法の確立

○サービス提供における「標準的な実施方法」を共有化することは、職員全員が共通理解のもとで支援を行える体制づくりにつながります。今後は、基本的なサービスの実施手順を整理し、職員が安心して取り組める基盤づくりが期待されます。

被措置児童等虐待の防止等

○虐待防止や相談・苦情対応に関しては、さらなる取り組みの広がりが望まれます。相談窓口の掲示や周知を充実させることで、利用者・家族が安心して声を届けられる環境づくりが進み、組織全体の信頼性向上にもつながります。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

このたび第三者評価において私たち自立援助ホームの運営・支援内容について貴重なご意見・ご助言をいただきましたことに感謝申し上げます。

今後の課題としてご指摘いただいた点については改善が必要であると受け止めております。

子どもたちが安心して自立に向かうことができるよう引き続き支援の充実と環境整備に努めてまいります。

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。	b
【コメント】	
○法人が発行する児童自立生活援助事業のパンフレットに、他の事業所と共に「自立援助ホームえん」の紹介がありますが、理念や基本方針の記載はみられません。またホームページや法人のパンフレットには企業理念はありますが、基本方針は記載されていません。理念や基本方針がわかりやすく説明された資料作成や広報が求められます。併せて利用者等への周知も望まれます。	
○運営指針を示した法人独自の小冊子を作成し、本年度からこれを定期的に学ぶ計画の立案に取り組んでいます。計画の文書化が期待されます。	

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。	b
【コメント】	
○ホーム長は外部研修受講を通じ、地域福祉について学ぶ機会を得ています。また、学んだ内容は職員へも共有し、地域福祉について検討する時間を設けています。	
○社会福祉事業全体の外的動向を把握するための具体的な方策と実際の取組が期待されます。	
○事業経営の維持改善に資するため、定期的なコスト分析や利用者推移・利用率等の分析を行い、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されることが求められます。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
【コメント】	
○組織力育成のために始まった法人主催の管理者研修を、管理者2年目のホーム長も受講中です。その中で、具体的な課題や問題点を明らかにする機会があります。	
○ホーム長は週1回開催される経営企画会議に参加し、経営状況や改善すべき課題について共有を図っています。	
○適切に把握・分析された事業所の経営環境・状況が職員へ広く周知され、職員の意見聴取や検討による、改善へ向けた組織的な取組が期待されます。	

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。	b
【コメント】	
○法人の示す中・長期計画やビジョンに基づき、事業所としての具体的な計画の策定が期待されます。	
○計画策定にあたっては、課題や問題点を明らかにし、その解決と目標を達成するための具体的な内容となっていることが求められます。数値目標やより具体的な成果等を設定し、実施状況の評価・分析が行えるようになっていることが望まれます。	

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
【コメント】 ○事業所としての単年度の事業計画は、今後、作成予定です。策定にあたっては中・長期計画の内容が反映されていることが求められます。また、事業やサービス提供について具体化され、実現可能な内容であることが望まれます。次年度への改善の指標となるよう、数値化等で定量分析が図れる仕組みが求められます。 ○単年度の収支予算書については、事業所独自のものを今後作成予定ですが、事業所計画を実現可能とするため、適切な収支予算の策定が求められます。		
(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。	b
【コメント】 ○年に一度開催される定期総会では、各事業所から集まった全職員に向け、法人の「経営指南書」が資料として配布され、「今期の社長の決意」や経営理念（パンフレットには企業理念と記載）が伝えられています。 ○法人の事業計画を踏まえた、事業所自体の事業計画策定が求められます。策定にあたっては職員等の参画や理解のもと、意見の集約や反映の仕組みが定められていることが重要です。		
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】 ○利用者向けに事業計画について説明する機会を持っていますが、十分に周知できていないのが、現状の課題となっています。 ○支援、施設・設備を含む居住環境の整備などの事項は、利用者の生活に密接に関わるため重要事項の主な内容となり、利用者への周知を図ることや理解を深めることが求められます。 ○事業計画の説明にあたっては、利用者が判りやすいよう工夫された資料の作成と、周知方法への配慮も望まれます。		

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】 ○第三者評価の受審は今回が初めてですが、今後も定期的に受審し、福祉サービスの質の向上に取り組んでいく予定です。 ○PDCAサイクルの循環や向上に関し、組織的な取組や具体的な仕組みの構築が望まれます。		
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。	b
【コメント】 ○第三者評価の受審は今回が初めてです。 ○自己評価の結果については、職員ミーティングで課題の共有化を図っています。 ○今後は評価結果の分析やそれに基づく課題抽出など、検討過程も含めて記録化し、評価結果に基づいた改善策や改善実施計画の策定など、計画的に改善への取組を行うことが期待されます。		

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】 ○ホーム長が自らの役割と責任について文書化し、広く周知するためには十分な取り組みが求められます。今後は、組織の経営・管理に関する方針や具体的な取組などを顕在化し、組織内でも発信され、リーダーシップを更に発揮していくことが期待されます。 ○職務分掌表や有事の権限委任についての書面については、内容の充実が望まれます。BCPの取り組みに関連させるなど、より深めることが求められます。		
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】 ○ホーム長は自らの遵守すべき法令等に関し、理解するよう努めています。また、外部講師による経営会議の研修に参加しています。 ○ホーム長は事業所として遵守しなければならない関連法令として、消費者保護、雇用・労働、労働、防災、環境配慮といった福祉以外の分野についても最新の内容を正しく認識し、職員に対して周知と遵守に向けての具体的な取組を行うことが求められます。		
(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】 ○ホーム長は社会福祉士会主催の研修会などに積極的に参加し自己研鑽を行っています。また今後はこども家庭ソーシャルワーカー資格の取得を検討するなど、専門性の向上に努めています。 ○福祉サービスの質の向上に係る課題や現状の評価分析について、今後は定期的・継続的な取組が求められます。		
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】 ○業務負荷が大きい職員に対し、業務内容を一時的に変更したり配置を見直しやシフトの調整を行ったりと、職員の働きやすい環境整備に取り組んでいます。 ○経営改善や業務の実効性向上に向けた、人事・労務・財務等を踏まえた分析については、今後の取組の充実が期待されます。		

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】 ○資格取得に向けた金銭面での補助といったサポートも行われています。体制強化加算を活用して、指導員育成に向けた人員確保に努めています。 ○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明確な方針の確立が求められます。また人材育成や研修計画を文書化し、整備・周知することが期待されます。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
【コメント】 ○二期に分けて人事考課を行い、自己評価の結果を踏まえて管理者は専門性や職務遂行能力、職務成果や貢献等の評価を実施しています。また併せて面談を行い、改善要望には検討の上で対応しています。 ○「期待する職員像等」を法人・事業所の理念・基本方針にもとづいて明確に示し、周知と理解を図ることが求められます。またその上で、職員自らが将来の姿を描くことができるような、総合的な仕組み作りが期待されます。		

(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】 ○シフト制勤務ですが、家庭の事情などの理由で急な休み希望が出ても、勤務時間や代替者の調整を行って対応するなど配慮しています。 ○メンタルヘルスの相談窓口は設置しておらず、ホーム長が相談を受けています。具体的な対処は総務人事が行うようになっており、本社での面談時間を作っています。今後は外部の相談窓口設置や、相談を受付けた後の解決を図る体制整備と周知への取組が期待されます。		
(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。	b
【コメント】 ○個別面接は前期と後期に1回ずつ実施し、個人の「思い」などを聞き取っています。また自己評価後の年度末には、人事考課のために施設長評価を行っています。 ○適性を確認するためにも、職員一人ひとりの目標を明らかにする事が必要となります。「期待する職員像」を明確にし、顕在化して周知を図ることは、キャリアプラン形成や人事考課、研修制度、人材育成等に資するため、十分な取組が求められます。		
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】 ○計画された研修は基本的に全員参加するようにしており、不参加者には資料を渡していますが、不参加の方にも資料を確認した後の感想アンケートをとって評価分析を行うなど、研修効果の確認をはかる事が望まれます。 ○年度ごとの関連性・継続性のない研修の開催や外部研修への参加、あるいは職員の希望だけを尊重した研修計画だけではなく、組織として目的を明確にし、体系化された研修計画の策定が求められます。		
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】 ○スーパービジョンの体制構築については検討中で、外部講師として教育機関関係者に講習の依頼をしているところです。今後の取組の充実が期待されます。 ○外部研修では全国自立援助ホーム協議会の研修に参加しています。開催地が遠方の場合、宿泊費などのサポートもしています。 ○研修機会の周知は、開催案内メールを受信したものを展開し、職責ごとに参加者を募っています。「期待される職員像」に基づいた人材育成や、中長期計画による組織作りのための教育・研修の計画については、更なる充実が期待されます。		
(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】 ○実習生等の福祉サービスの専門職の研修・育成について、マニュアル整備や受入の実績はありません。 ○ホーム長が社会福祉士として3年の実務経験を得たのちに、実習指導者養成研修の受講を検討しています。その上で、基本姿勢を明確にしていくことが今後の検討課題となっています。 ○実習生やボランティアの受入は、外部や地域の受入についてどのようなスタンスを持つかといった、事業所自体の体制整備にも繋がっています。また今後、地域との関わりの中で、例えば利用者の学友や友だちなどとの交流や、近隣からの来訪者をどう受け入れていくかの検討にもつながります。外部を受け入れる基準作りや手順についての整備が求められます。		

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】 ○通信誌を作成し、県内の児童相談所や他の自立援助ホームへ送付しています。その他に市町村の担当窓口、生保窓口、社会福祉協議会の日常生活自立支援事業担当課などへの配布も期待されます。 ○ホームページなどを活用し、事業計画、事業報告、予算、決算情報、苦情・相談の受付や解決の体制などの情報公開が望まれます。 ○情報開示請求の第三者申し立て等を想定した手順や書類整備などが求められます。		
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】 ○事業所における職員への周知にはチャットアプリを活用し、情報を共有しています。既読確認の仕組みは無いため、情報を見た人は「リアクションマーク」を付ける運用にしています。全員が見たかどうかは情報をアップした人自身が確認するようになっています。 ○行政監査は行われていますが、今後は行政監査以外の外部の専門家による監査支援等も期待されます。		

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
【コメント】 ○被災の経験から、地区のつながりは大事と考えています。近隣の方からも「あそこの家は大丈夫か？」と、事業所を気にかけてくれる雰囲気があります。今年後は事業所の取組として、地域との関りについて計画書を作成し、交流や良好な関係づくりに取り組んでいます。 ○地域で開催される夏祭り、秋祭りの設営の手伝いを行っています。祭りで利用者さんと共にかき氷などを販売したこともあり、地区長さんから参加への声掛けをしてもらっています。今年は近隣の系列事業所が地域の組長を担っています。当事業所は今までは班長業務を免除してっていますが、来年度は組長の活動に参加予定です。		
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。	c
【コメント】 ○ボランティアの受入はこれまで行っておらず、実績がありません。 ○今後はボランティア等の受入に関する基本姿勢が明文化され、事業所の特性や地域の実情等に則した、ボランティア等の受入れを検討・実施することが求められます。		
(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】 ○相談窓口一覧を作成し、チャットアプリで共有しています。卒業生数名も所属する「情報員」に依頼し、子どもたちがスマホで見られるようなコンテンツの作成にも取り組んでいます。 ○関係団体として、福岡女性支援団体ネットワークに参加しています。また、地域でのネットワークづくり化の一環として、地域の中学校や春日市いきいきプラザ（公的施設）を訪問し、連携を図る計画を立てています。 ○学校から直接の相談は（個人情報保護の観点から）難しい点もありますが、相談窓口から連絡が来ることがあります。利用者のアフターケア等も含め、地域でのネットワーク化の充実に期待します。		

(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】 ○地域住民からの相談が寄せられれば、応じられるよう努めています。 ○社会福祉を目的とする事業を実施する事業所として、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めるとともに、把握したニーズに基づく公益的な活動を実施していくことが求められます。 ○子育て支援課や生活保護担当課、福岡レスキュー（生活困窮支援）など、多様な機関との連携を期待します。	
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。	
【コメント】 ○今年度は地域の中学校を2校訪問し、自立援助ホームの紹介や事業所の機能を活用してもらうための案内を行っています。 ○子ども達の入所理由から、地域に直接アピールすることは難しい点もありますが、祭りへの参加や自治会活動への協力など、地域コミュニティへの関わりに取り組んでいます。 ○今後は社会福祉分野以外にも様々な機関等と連携し、地域コミュニティの活性化やまちづくりなど、地域貢献に関わる事業や活動についての充実が期待されます。	

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】 ○利用者を尊重した福祉サービスの提供について、常日頃の支援の中で取り組んでいます。今後は規定や手順書を作成し、客観的に示すものを整備することが求められます。 ○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」や規定等を策定し、個々のサービスの「標準的な実施方法」等に基本姿勢が反映されることを期待します。 ○利用者の尊重や基本的な人権への配慮については、定期的な状況把握と評価を行い、必要な対応が図られることが望まれます。		
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】 ○借家で相部屋になる状況のところを、家主の理解を得て改造し、個室化してプライバシーの確保を図っています。 ○利用者への権利侵害が発生した場合の警戒について、職員への周知徹底を図るため、法に則り就業規則への明記も求められます。 ○「アンケート作成・管理ソフト」を使用したオンライン経由での回答などにも、事前に匿名性の担保について回答者へ説明が行われることが期待されます。権利擁護・個人情報・プライバシー保護などに関し、利用者へ伝えるための工夫が望まれます。		

(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】 ○見学等の希望については児童相談所や児童養護施設など関係団体の職員は受け入れています。また児童養護施設の入所者が利用を希望し、見学にくることもあります。 ○利用希望があることも達に対し、福祉サービスの選択に必要な情報提供を行う際に、より分かりやすい資料の作成が求められます。また、適宜の見直しや伝達方法の工夫と充実なども望まれます。	
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。	
【コメント】 ○重要事項説明書は準備されています。子どもたちにとって、より判りやすいように工夫した版の整備も期待されます。 ○サービスの変更点についての説明書も、より判りやすく理解しやすいような資料の作成と、取組の工夫が望まれます。 ○意思決定が困難な利用者等に対し、利用者の気持ちに寄り添い、権利と利益が守られるよう、自己選択と自己決定の支援が手順化され、差異のないサービス提供ができることが求められます。	
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。	
【コメント】 ○子どもが家庭復帰をする場合は、家庭・家族とつながることで不利益にならないよう配慮し、支援をおこなっています。他事業所への変更や地域・家庭への移行に際して、福祉サービスの継続性に配慮した手順書と引継書の作成が求められます。 ○基本的には家族への介入はしませんが、子どもの意向を確認しながら関わることもあります。 ○自立支援担当職も備え、自立に向けたチェックリストや相談窓口一覧などの資料も用意しています。退去後もフォローしていますので、退去後支援の担当が備えられ、支援の継続性が担保されることを望みます。	

(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。	a	
【コメント】 ○「アンケート作成・管理ソフト」の仕組みを活用し、オンラインで定期的に利用者満足に関する調査を行っています。 ○職員が主催する意見交換会（月1回）では、出勤職員・利用者全員が参加し、意見を交換します。その機会に利用者からの意見を聞き取り、収集された意見をもとに、利用者・職員共に改善を図っています。		
(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】 ○苦情受付のフローチャートがリビングの壁面に掲示されています。 ○意見箱の設置はありますが、あまり事例はありません。意見箱が活用されるため、運用の更なる工夫が期待されます。 ○苦情解決を周知する掲示には第三者委員の苗字のみでなくフルネームを記載し、所属なども明示することが求められます。また、苦情解決の第三者委員は1名のみで男性です。複数名かつ女性委員の委嘱が望まれます。		

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】 ○リラックスした雰囲気の中で相談や意見を述べるときは、日常的に使用しているリビングを使用しています。個性のある意見や相談の申し出があった際は、事務所などの別スペースを利用しています。 ○利用者が意見や相談を述べたい際に、日常的に接する職員以外での相談窓口や専門相談など、複数の選択肢と仕組みが用意され、周知が図られることが望まれます。また、卒業生にアドボケート員になってもらうなども期待されます。 ○相談や意見を述べやすい環境とは何か、現状分析を図り、もう一歩踏みこむことも求められます。		

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】 ○「アンケート作成・管理ソフト」をオンラインで使用し、得られた回答を職員全体向けの情報発信で共有しています。 ○アンケートの実施や報告、抽出された意見や改善提案などの対応策や検討について、手順を整理し、マニュアル等が整備されることを期待します。 ○対応マニュアル等の整備が十分に行われ、「定期的」な見直しと改善の手順が盛り込まれることが求められます。		
(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】 ○意見交換会などで利用者の安全安心に影響する事例の収集を行っています。収集された事例はグループ全体でも共有し、対策を検討する機会を持っています。 ○ヒヤリハットの活用など、事例の組織的・継続的な要因分析と改善・再発防止策の検討と実施への取組が期待されます。今後、リスクマネージャーが専任され、リスクマネジメント体制の構築と明示が望めます。 ○強引な引き取りなどのリスクについて朝の連絡会で研修を行っています。職員への周知や理解の程度について、定期的な効果の確認が期待されます。		
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】 ○感染症対策についてマニュアルを作成し、勉強会を行っています。また感染症をテーマにしたBCP研修と訓練も計画されています。 ○新型コロナウイルスが5類指定になる以前は、建物内に消毒やパーティションを置き、予防に努めていました。また、発生時は各自室で隔離状態での対応を行っていました。予防意識の醸成と継続が望めます。保健所や公的機関の発表する感染症流行段階などの情報を、客観的指標として参考にするなど、その時々適切な予防策が講じられることを期待します。		
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進めている。	b
【コメント】 ○災害時における備蓄は準備し、備蓄リストを作成しています。 ○SNSで安否確認ができるような仕組みを構築しています。寄付でもらったテレホンカードを通信回線途絶時の備えに、子どもたちへ持たせています。 ○BCPはモデル様式を利用して整備していますが、現在はブラッシュアップ中です。訓練は今後、開催を予定しています。更なる内容の充実を期待します。		

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。	c
【コメント】 ○職員誰もが必ず行わなくてはならない、サービスの基本を共有化する「標準的な実施方法」が確立しているとはいえません。 ○「標準的な実施方法」が文書化されておらず、標準化できる内容と個別的な実践内容について、支援者間の認識が混在しており、整理が不十分です。 ○利用者の尊厳や権利擁護、プライバシー保護に関わる姿勢が明示され、適切に文書化された「標準的な実施方法」の整備と、これに基づいた福祉サービス提供の確立が急務と考えます。		
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。	c
【コメント】 ○福祉サービスは自立援助計画を元に実施されていて、定期的な見直しでも児童が自身の計画を自身で作成できるような取り組みが行われています。 ○「標準的な実施方法」は未確立で必要な見直しが標準的・組織的に行われる取組が求められます。		
(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】 ○自立支援計画は利用者の意向を確認し、関係機関から意見も聞いて作成されています。 ○アセスメント手法や策定の責任者については定まっておらず、改善が求められます。		
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】 ○自立支援計画書については定期的に面談や関係者会議が行われ、定期的な見直し等が行われています。会議には児童も参加しています。 ○自立支援計画の評価・見直しにあたり、標準的な実施方法は確立されていないため整備が必要です。		
(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】 ○統一した様式を使用して福祉サービス実施状況の記録が行われています。 ○パソコンのネットワークシステムを利用し、法人全体で情報の共有も行われています。 ○個人記録の書き方についてのマニュアルはありますが、記録をする職員で差異が生じている状況があり改善が期待されます。		
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】 ○個人情報情報の取り扱いマニュアルがあり、職員への研修も行われています。 ○個人情報保護規定や保管・管理・処分の規定を整理し、文書化していくことが求められます。		

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】 ○事前の見学の際にも基本的ルールを説明し、入所に際しては自立支援計画を適切に作成し、自己決定権を尊重しています。 ○本人の希望に沿った支援やサービス提供が行われています。		

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】 ○児童の最善の利益を尊重する意識は高いが、権利擁護についての規定・マニュアル等は未整備です。 ○権利侵害の防止と早期発見するための取組みはまだ十分に行われていないため整備が望まれます。		
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。		b
【コメント】 ○生活体験や多くの人たちとの交流を通して社会経験を重ねるため、地域との交流をしたり、個別に外出の機会を持つことなどに取り組まれています。 ○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な更なる取り組みも期待されます。		
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。		a
【コメント】 ○多くの利用者が家族との関係や思い出を自ら語ろうとしているということで、丁寧な傾聴と丁寧な対応がされています。 ○自分自身や家族を知ることに対し配慮が必要な利用者へのケアについては、家族の対応をしている児童相談所との相談や助言をもらいながらの対応がされています。		
(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。		c
【コメント】 ○虐待防止等の取組についてはあまり認識されておらず、相談・苦情窓口の掲示・周知も十分ではありません。 ○「被措置児童等虐待対応ガイドライン」を確認し、不適切な関りについての対応手順など明確な対応策を考えることが必要です。		
(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】 ○主体性、自立性を持った行動として、利用者が自身ですべて行えることが本人にとっての強みになるとの考えの下で支援が行われています。 ○それぞれの利用者が持つ力に応じて伴走しながら成長を促す援助が実施されています。		
(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。		a
【コメント】 ○退去時については自立支援担当職員が配置され、退居後の生活で困ることがないかを一緒に考える機会があります。 ○「アフターケア対象者アセスメントシート」も使用され、利用者のリビング・ケアに活かされています。		
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】 ○利用者が退居後も安定した社会生活を送ることができるよう、自立支援職員が配置され継続的な支援が行われています。 ○定期的な連絡や状況確認を行い、法人でのイベントの家族参加の呼びかけをしています。		

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】 ○意見箱や全体のミーティングでの意見聴取、またSNSを利用する等で声を聴く環境を整えています。 ○適時受容的・支持的な関わりの中で気持ちを聞き、ホーム内での相談に負担がかかる場合にはホーム外で話を聞ける場を設けることも行っています。		
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】 ○支援する利用者を個別化し、それぞれの発達段階や課題に考慮した援助が行われています。 ○問題行動はあまり問題として捉えず、成長のチャンスだと考えての支援となっています。		
③ A11 利用者の力を信じて見守るという姿勢を大切に、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】 ○自己肯定感の低い利用者が多く、ホーム内で少しでも自己肯定感が上がる取り組みが行われています。 ○経験の機会を増やし、職員と一緒に楽しみながら児童の成長を見守り伴走してゆく支援となっています。		
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
【コメント】 ○多くの利用者は生活上の自己管理できないため、退居後の生活を念頭にいた支援が行われています。 ○一般的な常識やマナーを日常的に伝えること、地域での行事の参加も大切な支援になっています。		
(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】 ○利用者の希望時間に配慮して食事は提供されていて、職員とリビングで一緒に食事を取ることもあります。 ○食事摂取に関して問題がないかは職員間で確認し、また一人暮らしに向けて自炊できる力を習得するために、一緒に調理することや買物に同行してもらう取り組みも行われています。		
(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。		a
【コメント】 ○行事参加や外出機会も多いため、ＴＰＯに応じた服装ができるよう助言しています。 ○個々の趣味や嗜好は否定しない対応も行われています。 ○洗濯や整理等を習得できていない児童については一緒にやってみることからの支援が行われています。		

(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。	a
【コメント】 ○住環境については、利用者の意見を聞き改善をおこなっています。また日常会話の中からもニーズを聞き取っています。 ○自室は自己管理だが、生活習慣が十分身につけていない利用者については同意を得て一緒に片づけ等を行っています。		
(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】 ○職員は日々の記録を通して個々の状況の確認を行っており、必要に応じケースワーカーや心理職とも連携しています。 ○精神科受診の同行も行い、心理・情緒面での健康にも配慮した支援が行われています。 ○服薬など精神的な支援の知識については研修などで深めることを期待します。		
(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。	a
【コメント】 ○性に関する教育については大切な課題として取り組まれていて、性をめぐる内容の職員研修が行われ、利用者にも参加を促し職員と共に学習する機会も持っています。 ○個々の性事情に関しては否定することなく受け入れて対応し、自身を守るための知識の取得と意識を持つことを伝えています。		
(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】 ○利用者との関係性構築が難しい場合で職員配置に課題がある場合は、関連する他ホームへの派遣等の配慮ができています。 ○問題行動やトラブルが発生した場合はスタッフ全員（チーム）で課題を共有し対応します。 ○行動上の問題への対応については更にしっかりした体制作りが望まれます。		
(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】 ○心理的ケアが高い利用者のケアについてはホーム内で完結することがないよう児童相談所等と連携し対応しています。 ○定期的受診が必要なケースでは受診に職員が同行し、主治医のアドバイスももらっています。 ○心理的ケアについてスーパービジョンが受けられるような取組が求められます。		
(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】 ○大学や専門学校に在籍している利用者も多く、進学、就労希望に関わらず進路に関わる情報は提供されます。 ○最善の利益につながる自己決定ができるような支援が行われています。		
	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】 ○高校を卒業していない利用者には、就労する上でのメリットやデメリットを伝え、進路選択のための情報提供も行っています。 ○学習環境は自室に学習机がありますがリビングのテーブルでの学習を好む者も多くいます。 ○利用者が通学している大学の相談室との連携等、学校とのつながりも作っています。		
	③ A22 自立に向けて就労支援に取り組んでいる。	a
【コメント】 ○一般的常識やマナーの指導は社会に出るにあたり利用者にとって大切なことであり、就労支援としても重視し支援を行っています。 ○ハローワークへの同行や就労支援をしてもらえる企業の開発も行われています。		
	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。	b
【コメント】 ○金銭管理については自分でできている利用者は任せっていますが、難しい利用者についてホームで管理しています。 ○ホーム退居後の生活を考えてもらうため、実際に不動産屋に行き必要になる金額を把握できる機会を設けるなどを行っています。 ○金銭管理や経済観念に関する自立が十分でない利用者に対する更なる支援の充実が望まれます。		
(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】 ○虐待を受けての入居事例が多くありますが、ホームで安定した生活を送る中で気持ちも落ち着いてきています。 ○利用者の意向も大切につつ、児童相談所からの家族の情報を共有し、利用者の最善の利益のための調整をはかりながら支援を行っています。		