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)福祉工房

②評価調査者研修修了番号

SK2024017
SK2022002
S2023006

③施設名等

名　　称：	ウエックピアコート壱番館
施設長氏名：	大場 貴
定　　員：	6名
所在地(都道府県)：	宮城県
U　R　L　：	https://weccpeercourt.com/
【施設の概要】	
開設年月日	2024/11/18
経営法人・設置主体（法人名等）：	合同会社ウエックピアコート
職員数　常勤職員　：	3名
職員数　非常勤職員　：	3名
有資格職員の名称（ア）	（資格の名称）
施設設備の概要（ア）居室数：	7室

④理念・基本方針

さまざまな課題を持ち入居をしてくる子どもひとりひとりが、生き生きと生活し、安心して生活できる場の提供、子どもの能力や可能性、年齢に応じた発達が取り戻せるよう援助し、子どもがしっかりと自分自身と向き合い、自分を肯定的に見つめ、大人との信頼関係を通じて、社会で生き抜いていける力をエンパワーする、また子どもの自己表現を受け止め、適切な方向へ導く。
利用者の力を信じて見守ることを原則とし、子どもたちが社会へと巣立ち自立生活する中で、子どもたち一人ひとりが帰省できる場所、子どもたちの心の支えとなれるホームを目指しています。

⑤施設の特徴的な取組

地域社会において必要とされるホームと位置づけ、地域との関り、各関係機関等との連携に注力し、障がい特性が強い子どもへの支援、就労に向けた支援、外部講師より内部研修等の取り組みをおこなっています。
特に障害者相談支援事業所との連携においては、子どもへの援助以外にホームのオブザーバー的な役割で関わっていただいています。
NPO法人や県内企業の代表者との連携、協力により、就労支援にも力を入れ、取り組んでいます。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/10/15
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2026/2/10
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

〇外部リソースの活用を通じた運営体制の確立

設立間もないこともあり、まだ施設内のリソースが不足する中で様々な外部の力を活用し、支援の質を確保する取り組みが行われています。

心理面では、施設内に心理職が不在という現状を補うため、児童相談所の心理専門員との緊密な連携のもとで定期的な巡回相談や個別面談を定例化しています。専門家の知見を支援計画に直接反映させることで、利用者の不適応行動の背景にある複雑な心理的要因やストレスを多角的に分析し、単なるルール遵守の是非に留まらない、根拠に基づいた支援を実現しています。

また、外部講師を招いた実地研修においては、「コミュニケーション・スキル向上」や「ネットリテラシー」などのテーマで職員と利用者が共に体験を通じて学ぶ場を創出しています。これが対人関係の不安軽減や信頼関係の深化、さらには社会適応力の向上を同時に図る実効性のある取り組みとなっています。

運営管理面では、会計事務所と連携して食費や光熱水費などの詳細なコスト分析を毎月実施しています。分析結果は職員会議で共有し、現場レベルでの経営意識や節約意識の醸成に取り組んでいます。また、社会保険労務士や税理士の協力を得て、ハラスメント防止方針や虐待防止マニュアルなどの法的基盤の整備を迅速に進めるなど、組織の健全性と透明性を強固にしています。

加えて、外部の相談支援事業所を「オブザーバー」として位置づけ、個別支援のみならず職員の育成・指導にも外部の視点を導入しているほか、苦情解決の場面でも元大学教員を第三者委員に委嘱するなど、組織の客観性を担保する仕組みを初期段階から構築しています。

このように、新設のホームとして不足しているリソースを、外部のさまざまな専門機関の協力を得ながら補い、施設内における支援の質を確実に担保しようとする真摯な取り組みが行われています。

〇支援の基本となる指針の作成

施設では、独自に策定した「支援の考え方」という資料を全職員の支援の拠り所としており、これが取り組みの中核をなしています。この資料は、理念を示すだけにとどまらず、利用者の権利擁護や最善の利益の尊重、プライバシーの保護、自立支援に向けた基本姿勢など、多角的な視点から支援の在り方を体系的に整理しており、現場で実践的に活用できる内容となっています。

この「支援の考え方」は、支援の質を組織として平準化・統一する上で重要な役割を果たしています。新たに入職した職員には、管理者がこの資料に基づいて丁寧な個別指導を行い、施設が大切にする価値観を直接伝えています。これにより、支援が個々の職員の経験や裁量に過度に依存せず、一貫性のある支援が実現されています。また、月例の職員会議では、日々のケアや課題をこの資料に照らして共有・検討する場が設けられており、職員間の認識の統一にも活用されています。

さらに、この資料は、施設の事業運営においても重要な指針として位置付けられています。単年度の事業計画を策定する際の土台となっており、日常業務と施設の目指す方向性をつなげる羅針盤として機能しています。

また、その内容が生活支援にとどまらず、地域への貢献を見据えた構想（たとえば「利用者食堂」の実施など）も盛り込まれています。これにより、職員一人ひとりが、利用者支援の枠を超えて、施設が社会に果たすべき役割を広い視野で捉えています。

加えて、「利用者の力を信じて見守る」という姿勢も明文化されており、利用者の主体性や尊厳を支える基盤となっています。金銭管理の失敗を学びの機会として受け止めることや、進路選択における自己決定を尊重した関わりが、指針に基づき現場に浸透することを目指しています。

〇管理者による利用者との定期的面談

施設では、管理者が全利用者を対象に、月に1回の定期的な個別面談を継続して実施しています。この面談は、単なる事務的な確認にとどまらず、利用者の1か月間の生活を共に振り返るとともに、個別に設定された目標の進捗状況を丁寧に確認する貴重な機会となっています。

また、月例の「こども会議」で出された意見や要望への回答を、管理者が直接本人に伝える場としても活用しています。この面談は、利用者の新たな意向や将来への希望を汲み取る場としても機能しています。こうした面談は、利用者との双方向の対話を重視した、きめ細やかなフィードバックの機会として位置付けられています。

この取り組みを通じて、利用者は「自分の思いや意向が大切にされている」という実感を得ることができ、自己肯定感の醸成や職員との信頼関係の構築につながっています。さらに、この面談で得られた情報は、概ね3か月から6か月ごとに行われる自立支援計画の見直し・更新の際の重要な根拠として活用されており、計画・実行・評価・改善というPDCAサイクルを効果的に回すための中核的なプロセスとなっています。

一方で、今後の課題として、この面談の運用が現在は管理者の経験や判断に大きく依存している点が挙げられます。今後は、面談における意向把握の手順や記録の整理・分析方法を「標準的な実施方法（マニュアル）」として明文化し、組織全体で共有することが期待されます。これにより、将来的に担当者が交代した場合でも、常に一定水準の質を保ちながら、利用者の声に継続的に応えていける体制の構築が可能となります。

◇改善を求められる点

〇「中・長期計画」及び「倫理綱領」の作成

施設は、設立および法人形態の移行から日が浅く、現在は「過渡期」にあると言えます。現場レベルでの熱心な支援の実践や、外部専門家の戦略的な活用など多くの強みが見られる一方で、組織の持続可能性や専門性を支える基盤として不可欠な「中・長期計画」および「倫理綱領」が未策定であることが、今後の重要な課題とされています。

現在の施設運営は、「支援の考え方」や単年度の事業計画に基づいて行われていますが、それらは主に日々の実践や短期的な目標に焦点を当てたものであり、3～5年後の将来像を見据えた組織的なビジョンは明文化されていません。そのため、施設の中・長期的な方向性が職員や関係者に十分に共有されておらず、単年度計画の内容が「支援の考え方」と重複するなど、年度ごとの重点項目や数値目標が不明確になる傾向があります。

中・長期計画は、職員一人ひとりが目指すべき方向性を明確に理解し、自らの役割を自覚しながら行動するための「組織の羅針盤」として重要な意味を持ちます。この計画を策定・共有することにより、組織としての団結力が高まり、業務の優先順位や役割分担も明確になります。また、職員間で共通のビジョンを持つことで、日々の支援の中でも一貫した方針のもとに取り組むことが可能となり、持続可能な運営体制の確立につながっていきます。

また、施設には「支援の考え方」という実践的な指針がありますが、これは主に利用者との関わり方に焦点を当てた内容であり、職員が専門職として共有すべき価値観や行動規範を定めた倫理綱領は整備されていません。このような明文化された規範の欠如により、職員間で支援への向き合い方に差が生じやすくなっています。たとえば、利用者の不適応行動に対して「ルールを厳格に守らせる」ことを優先するか、「背景を理解し受け入れる」ことを重視するかの判断が、個々の職員の裁量や価値観に依存している状況です。全国自立援助ホーム協議会が示している倫理綱領などを参考に、自施設に即した「職員としての心得」や「望まれる職員像」を明文化することは、支援の質の平準化や虐待防止、プライバシー保護の徹底に向けた一歩となります。

これら2つの課題の解決は、現在の「管理者個人のリーダーシップ」に依存した運営体制から、「組織として自律的に機能する持続可能な体制」への移行に向けた鍵となります。今後、職員が策定プロセスに主体的に関わる形で計画や規範を整備・共有していくことにより、職員全員が共通のビジョンのもと、迷いなく質の高い支援を展開できる組織基盤が築かれていくことが期待されます。

〇利用者の権利へのさらなる配慮

施設では、宮城県が発行する「権利ノート」の備え付けや虐待防止マニュアルの整備、入居時の管理者による直接説明などを行っており、利用者の権利擁護に関する基礎的な体制が整いつつあります。

一方で、今後の課題としては、「権利ノート」の活用を実質的な権利擁護の手段として機能させていくことが挙げられます。まず、ノートをすべての利用者に配布する、または常に閲覧できる場所に配置することに加え、入居時や節目の面談の際などに内容の説明を丁寧に行い、利用者が自身の権利について理解できるような支援が求められます。そのうえで、利用者の障害特性や理解力に応じた工夫が求められます。具体的には漢字表記への配慮や、視覚的に分かりやすい補助資料を作成するなど、個別性に基づいた対応の強化が期待されます。

また、アドボカシーの仕組みづくりも今後期待されます。特に、利用者が自分の思いや希望をうまく表現できない場合に備え、施設外部の中立的な第三者が必要に応じてその声を代弁する体制の整備が求められます。現在はこの取り組みは検討段階にありますが、今後、外部専門機関やアドボケーターとの連携を進めることで、利用者の権利行使を支える体制を強化することが望まれます。

〇セルフチェック体制と目標管理

現在、施設では日々の支援において職員一人ひとりが丁寧な関わりを実践している様子がうかがえますが、支援の質を組織的に振り返り、継続的に高めていくための仕組みとして、「セルフチェック」や「目標管理」などのツールはまだ導入されていない状況です。現場に根差した実践をさらに発展させるには、こうした自己評価の機会を通じて、自らの支援の在り方を定期的に振り返り、チーム全体で共有するプロセスの構築が重要です。

簡易なチェックリストや記述式の振り返りシートを活用しながら、日常の支援や対応について「できていること」「課題に感じていること」を見つめ直すことで、職員自身の気づきが促され、支援の質の向上につながっていきます。また、個々の職員が1年を通じてどのような目標を持って支援に取り組んでいるのかを可視化し、定期的に確認・更新していく仕組みがあることで、組織としての方向性との一致を図りやすくなると考えられます。

今後、こうしたセルフチェックや目標管理の仕組みが、過度な負担にならない形で少しずつ取り入れられ、より一層の組織的な成長と、支援の質の安定につながることが期待されます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

ホーム開設1年が経過した中で、これまでの子どもたちへの支援、援助への取り組み、ホームの考え方、運営方法について、第三者評価の先生方と適切な答え合わせをすることができ、ホームの強み、今後の課題や改善箇所を把握することができました。

今後、強みはより強みとなるよう、改善箇所は早急に改善できるよう対応していきます。

（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】

事業計画書の中に基本方針を明記し、運営の指針として位置づけています。理念については、運営規定などに「子どもの権利擁護」に関する記述が含まれているものの、事業所として目指すべき姿を表す理念とは言い難い状況です。また、2025年6月に運営母体が一般社団法人から合同会社へ移行したことに伴い、現在ホームページの刷新作業が進められているため、外部への公開情報の整理・更新が途上にあります。
職員に対しては、全体会議や「支援の考え方」という資料の配布を通じて方針を伝えていますが、内容の理解・読み込みには個人差が見られ、組織全体への深い浸透には至っていない点がうかがえます。また、利用者に対しても、入居時にホームのルールや生活の説明は行われていますが、基本方針そのものを利用者が理解できる形で提示・周知するまでには至っていません。
今後は、事業所として目指すビジョンや価値を明確に表す「理念」を策定し、それを「支援の考え方」や各種マニュアルに一貫して反映させることが望まれます。また、利用者が自らの権利やホームでの役割・方針を確実に理解できるよう、ルビの付与やイラストの活用など、発達段階に応じた工夫を施した周知方法の導入も期待されます。

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】

施設では、宮城県の社会的養護推進計画や全国的な社会的養育ビジョンなどの動向を把握するため、行政や自立援助ホーム協議会が主催する研修会、連絡会議に継続的に参加しています。さらに、県内および仙台市内の全事業所を対象とした交流会を自ら主催し、11のホームが集う中で情報交換や意見共有を行うなど、地域ネットワークを活かした外部環境の把握に努めています。また、仙台市との情報共有も継続的に行っており、地域の福祉ニーズを的確に捉えようとする姿勢がうかがえます。経営状況の把握については、会計事務所の支援を受けて、食費や光熱水費など日々の経費に関するコスト分析を毎月実施しています。データを職員と共有し、現場レベルでの節約意識や経営的な視点の醸成に取り組んでいます。物価高騰や厳しさを増す経営環境に対しても、勤務形態の見直しや職員の意見集約を行いながら、施設全体で効率的な運営方法を模索している点に実践的な取り組みが見られます。一方で、職員の自己評価の中では、一部の職員において地域動向の把握や運営面での手応えを十分に感じられていない状況が示されています。
今後は、行政や協議会などから得られる専門的な地域情報、福祉計画に関する内容を用い、ミーティングなどの場を活用して職員全体でより深く学び合い、定期的に共有する仕組みを整えることが望まれます。

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】

経営状況の把握においては、会計事務所の支援を受けながら、食費や光熱水費など日常的なコストについて毎月の分析を行い、その結果を職員に開示・共有する体制が整えられています。こうした取り組みを通じて、現場における節約意識や経営的視点の共有が図られており、限られた予算内での効率的な運営体制の構築が進められています。最近の物価高騰や経営環境の厳しさを踏まえ、具体的な課題を抽出し、改善に向けた取り組みを進めています。
運営の具体的な改善策としては、職員の勤務形態や配置の見直しが進められており、夜勤体制の再構築を含めたシフト管理の効率化が検討されています。また、管理者が一方的に方針を決定するのではなく、職員の意見を集約した上で意思決定を行う参画型の運営が意識されており、組織全体で課題に取り組む姿勢が見られます。一方で、職員による自己評価の結果からは、「効率的に運営されている」と実感している職員が少ない現状がうかがえます。
今後は、現場が抱える具体的な負担や非効率な業務を洗い出し、ミーティングなどで職員間の対話を深めることが望まれます。「どの業務が負担となっているのか」「どこに非効率を感じているのか」という視点から、業務の優先順位を整理し、ルーティンの見直しに取り組んでいくことが期待されます。

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。	c

【コメント】

運営規定や日々のケアの指針となる「支援の考え方」を基盤に、日常的な運営が行われており、経営面においても管理者が将来的な経費の見通しを持ちながら、長期的な視点を意識した運営に取り組んでいます。現在は、運営母体の移行から約1年が経過した段階にあり、施設としての方向性を明確に打ち出すため、「理念」の明文化や、新しいホームページの制作など、組織の土台作りに力を注いでいる状況です。一方で、理念や日々の支援方針を踏まえた「中・長期的な計画」については、現時点では文書化に至っておらず、将来に向けた明確なビジョンを職員や関係者と共有できる体制が十分には整っていません。
今後は、単年度の計画にとどまらず、「3～5年後に施設としてどうありたいか」という中・長期的な方向性を明確にし、それを実現するための数値目標や重点項目を盛り込んだ計画書の策定が望まれます。中・長期ビジョンを職員全体で共有することにより、施設として一体感のある支援体制を築くことが見込まれます。ホームページなどを活用して外部へ発信することで、地域における施設の役割や目指す姿がより伝わりやすくなり、運営の透明性や信頼性の向上にもつながっていくことが期待されます。現在は、複数の課題への対応を並行して進めている過渡期ですが、今後は施設としての大きな目標や将来像を明確に打ち出すことが望まれます。

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】

施設では、「支援の考え方」や運営規定をもとに単年度の事業計画を策定し、これに基づいた業務運営を行っています。各支援項目が網羅された内容となっており、現場における支援の方向性を示す指針として機能しています。管理者は、中期的な目標や運営に対する考え方を持っているものの、それが明確な文章として作成されていないため、現行の単年度計画との連動が不明確な状態となっています。現在の事業計画では、「その年度に何を重点的に取り組むのか」という優先事項が明確に示されておらず、恒常的な指針である「支援の考え方」と内容が重複している側面も見られます。
今後は、中期的なビジョンを文書として明文化し、それを基盤にしたうえで、単年度計画に重点項目や数値目標を具体的に盛り込むことが望まれます。

（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】

月1回の職員会議では、日々のケアに関する課題や支援方針について意見交換が行われており、職員間で共通理解を深める機会が確保されています。こうした取り組みにより、事業計画と日々の実践とのつながりが意識されていることがうかがえます。一方で、職員による自己評価の結果からは、策定された事業計画の内容を十分に理解している職員が少ない現状が示されています。その要因の一つとして、現在の事業計画が恒常的な指針である「支援の考え方」と内容が重複し、その年度における「重点的な取り組み」が明確に示されていない点があると考えられます。
今後は、計画の内容を職員一人ひとりがより明確に理解できるよう工夫を加えることが求められます。また、年度ごとの具体的な目標や重点項目を明記して、実行段階での意識の共有と振り返りがしやすい計画としていくことが望まれます。

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】

運営の指針として単年度の事業計画を策定し、支援の方向性を明確にしていますが、現時点で利用者に対して計画書そのものを直接配布することや、内容を周知する取り組みは行われていません。入居時には、施設の役割や生活に関するルールなどについて丁寧に説明が行われているものの、施設全体としての年間の支援目標や具体的な取り組み内容については、利用者が自分たちの生活に関わるものとして十分に理解するまでには至っていない状況です。
今後は、事業計画の内容を、利用者が自らのこととして関心を持ち、理解を深められるよう工夫して伝えることが期待されます。特に、教育や就労支援、年間行事など、利用者の生活や将来に関わる項目をわかりやすく抽出し、視覚的にも理解しやすい形で提示することが望まれます。また、新たに制作されるホームページへの情報掲載に加え、利用者が日常的に目にする場所への掲示や、こども会議などの場を活用した説明を通じて、施設としての方針や目標を利用者と共有していく取り組みが期待されます。利用者自身が「この一年でどのような支援を受け、どのような目標に向かうのか」を直感的に理解できる環境を整えていくことが望まれます。

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】

運営開始から間もないこともあり、施設では、サービスの質の向上を目的とした専門委員会の設置や定例的なアンケート調査などの仕組みは現時点では導入されていません。そのため、毎月開催される職員会議を、支援の質を振り返る場として活用しています。この会議では、日々の支援の進捗状況や利用者の反応、現場で直面している課題などについて組織的に確認が行われており、スタッフ間で認識の共有を図る体制が整えられています。
今後はこの取り組みを活かしつつ、振り返りの質と効率性をさらに高めるために、支援に関する独自のチェックリストを作成し、定期的な自己点検を行う体制を構築することが期待されます。施設の規模や運営体制にも配慮しながら、より客観的かつ計画的な評価の仕組みへと発展することにより、組織としての改善サイクルを一層強化していくことが望まれます。また、こうしたプロセスを継続的に推進していくためには、質の向上の担当者を明確にし、組織として取り組みを支える体制を整えることが重要です。
会議で出された意見や日々の支援から見えてくる課題を、単なる共有で終わらせず、次年度の事業計画などに反映させる仕組みが必要です。この仕組みの構築により、PDCAサイクルが確実に機能し、質の向上につなげることが期待されます。

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】

施設では、職員から出された意見や、定期的に実施している利用者との面談を通じて得られた意向をもとに、支援内容の柔軟な見直しが行われており、利用者の声を大切にする姿勢がうかがえます。また、管理者が一方的に支援方針を決定するのではなく、職員の意見を反映した参画型の意思決定が取り入れられており、組織全体で課題に向き合う体制づくりが進められています。
今後は、会議や面談で抽出された個別の課題や意見を事業計画と連動させるなど、施設全体の計画の改善につなげていく仕組みをより強化していくことが望まれます。

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】

施設の開所（令和6年11月18日）から約1年が経過しており、管理者は折に触れて「今年度はこの方向で進めたい」という運営方針や、個々の利用者に応じた支援の方向性を職員に伝える取り組みを行っています。また、運営規定には職務分掌（管理者を含む各職種の職務内容や役割）が明記されており、入職時にはこの規定を用いた説明が行われ、職員がいつでも確認できるよう事務所内に整備されています。一方、管理者の方針について職員個々の共感は得られているものの、職員間の理解度や共有の程度にはばらつきが見られ、組織全体の認識統一にはなお課題が残っていることがうかがえます。
今後は、ミーティングなどの場を活用して管理者の方針や重点的な取り組み内容を繰り返し共有し、職員全体の理解と意識の統一を図っていく取り組みが期待されます。

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】

運営にあたり遵守すべき法令やコンプライアンスに関する情報を適切に収集し、正しく把握するための体制が整えられています。仙台市との頻繁な情報共有のほか、自立援助ホーム協議会の東北ブロック会議や、他県などで開催される研修会にも積極的に参加し、社会的養護を取り巻く最新の制度や法的要件について情報収集に努めています。また、社会保険労務士や税理士など外部の専門家とも連携し、ハラスメント防止方針や虐待防止マニュアルなどの整備を通じて、組織としての法的基盤づくりにも取り組んでいます。これらの資料や情報は事務所内に備え置かれ、管理者から職員へ周知も図られています。一方で、研修などで得られた内容の共有は主に管理者による口頭での伝達にとどまっており、職員全体の理解促進に向けた仕組みとしては、まだ十分でない点が、職員の自己評価からうかがえます。
今後、収集した情報を職員一人ひとりがより深く理解し、実務に的確に反映していくことが求められます。これには、行政から提供された資料や実際のケースに基づく事例などを活用し、職員会議などの場での勉強会を定例化するなど、学びの場を組織的に確保していくことが望まれます。

（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】

管理者は、自立援助ホームとしての支援の質を高めるため、職員との対話を重視した姿勢で日々の指導にあたっています。具体的には、全職員を対象とした個別面談を随時実施しているほか、日常の業務の中でも30分から1時間程度の時間を確保し、職員一人ひとりの悩みや相談に丁寧に応じるなど、現場の状況を的確に把握しながら職員の育成に努めています。また、施設内に心理職が配置されていない現状を補うため、児童相談所の心理職による定期的な巡回面談を活用し、専門的な視点を取り入れた個別支援計画の精査や振り返りが行われています。さらに、利用者の将来を見据えた取り組みとして、外部講師を招いたコミュニケーション・スキル向上研修を、利用者と職員が共に参加する形で実施するなど、質の向上に向けた学びの機会を管理者が主体的に創出しています。職員自己評価では、現在、支援方針や利用者の行動に対する捉え方について、職員間でバラツキがあるとの回答が見受けられます。
今後は、ケース検討会や勉強会を定例化し、職員間で支援方針の共有と専門性の向上を図っていく取り組みが期待されます。

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】

経営状況の把握においては、会計事務所と連携し、食材料費や光熱水費など具体的なコストの分析を実施しています。その数値を職員会議で開示することで、現場レベルでの節約意識の醸成に取り組んでいます。また、従来の方針決定は管理者主導でしたが、現在は職員会議の意見を反映する体制へ移行しています。職員が運営上の課題を共有し、主体的に参画できる環境が整いつつあります。一方で、職員の自己評価においては、「効率的な運営がなされている」との肯定的な回答が少ない状況です。これを踏まえると、業務の効率化に向けた具体的な仕組みの構築が今後の課題として挙げられます。特に、ルーティン業務の見直しやICTの導入による事務作業の負担軽減について改善が期待されます。

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】
現状、他施設と比較しても人員は充足しており、手厚い支援体制が維持されている点は評価できます。職員の定着についても、自己評価において「人間関係が良好である」「相談しやすい環境である」との回答が多く寄せられており、良好な職場風土が定着の基盤となっている様子がうかがえます。勤務体制については、管理者が作成した原案をもとに職員間で自主的にシフト調整を行う仕組みが取り入れられており、個々の裁量を尊重する柔軟な運用が働きやすさの向上に寄与している点も評価できます。また、これまで全職員で分担していた宿直業務の負担軽減に向け、2026年2月から住み込みの業務委託員を配置する計画が進められており、夜間支援の専門化に向けた体制移行が図られています。この取り組みにより、常勤職員が日中の支援業務に専念できる環境が整いつつあり、職員の安心感・業務効率の向上に結びついている点も評価に値します。こうした取り組みは、現場の実情を踏まえた実践的な工夫として高く評価されます。
今後は、人材の定着と組織の活性化という目的を明確に据えたうえで、職員一人ひとりのスキルアップ目標やキャリアパスを人材育成計画と結び付けて整理していくことが求められます。これにより、職員が自身の成長と将来像を具体的に描きながら支援に取り組むことが可能となり、意欲の向上と長期的な定着へとつなげていく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。	c

【コメント】
開設から日が浅い中にあっても、正職員に対して年1回の定期昇給を実施し、パート職員についても時給の底上げを図るなど、処遇の維持・向上に向けた取り組みが行われています。こうした努力は、職員のモチベーションや定着を促進する要因として評価できます。一方で、現時点では体系的な人事考課制度が導入されておらず、職員の職務遂行能力や専門性を客観的に評価する仕組みは未整備です。また、組織としての「期待する職員像」が十分に明文化されておらず、職員が自身のキャリアビジョンを具体的に描く際の指針が不明瞭な状況です。さらに、職員全体で共有すべき価値観や行動規範となる「倫理綱領」も現時点では策定されていません。
今後は、全国自立援助ホーム協議会が作成している倫理綱領などを参考にしつつ、自施設に即した「倫理綱領」や「期待する職員像」を明文化し、それらを組織の方向性として職員に周知・定着させていくことが期待されます。あわせて、これらの内容と連動した人事考課制度を構築し、処遇改善と職員の専門性向上を結びつける人事管理体制の整備が望まれます。

（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】
勤務体制については、管理者が作成した原案を基に、職員同士が自主的にシフトを調整できる仕組みが導入されており、職員の裁量を尊重することで柔軟で相談しやすい職場環境づくりが進められています。有給休暇の取得についても、前法人からの継続勤務年数を引き継ぐ配慮がなされており、パート職員を含めて計画的な取得が可能な体制となっています。2026年2月より夜勤業務を住み込みの業務委託員へ移行する計画が進められており、日中の業務に職員が専念できる体制の構築が進められています。このように、支援の質と職員の働きやすさを両立させる視点で組織運営が意識されています。
今後は、現時点では達成されていない「5日以上の有給休暇」の取得促進など、より実効性の高い休暇制度の運用が挙げられます。また、職員の就業に関する意向についても、現在は日々のコミュニケーションや随時の面談により柔軟に対応していますが、今後は定期的なアンケートや意向調査を実施することが望まれます。その結果を客観的に分析・活用することで、より計画的な職場改善に繋げていくことが期待されます。

（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】
現在2名の正職員に対し、管理者が日々の業務や面談を通じて、支援の方向性や個々の職員に期待する役割について直接対話を行う機会が設けられています。大規模な組織ではないものの、管理者の考えを職員に直接伝え、一人ひとりの状況に応じた助言を行うことで、個別性の高い育成が行われている様子がうかがえます。一方で、今後は、こうした個別対応による育成支援を、より客観的かつ体系的な「目標管理」の仕組みへと整えていくことが望まれます。現時点では、職員が目指すべき具体的な到達目標やキャリア形成に関する計画が明文化されておらず、主に口頭でのやり取りにとどまっているため、進捗の可視化や振り返りが難しい状況です。
今後は、「目標管理シート」の導入により、職員自身が資格取得、専門スキルの習得、利用者との関係構築など具体的な目標を設定し、それに対して施設として支援を行っていく仕組みづくりが望まれます。加えて、年度初めの目標設定時だけでなく、年2回程度の定期的な面談（中間および年度末）を実施し、目標の進捗状況の確認や適切な助言を行うサイクルを確立していくことが望まれます。あわせて、非常勤職員に対しても何らかの目標管理を実施していくことも期待されます。

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。	b

【コメント】
自立援助ホーム協議会の東北ブロック会議や全国規模の研修会に管理者を中心に職員が参加し、社会的養護の最新動向や関連する専門知識の習得に努めています。また、日々の支援に直結するコミュニケーション・スキル向上を目的に、外部講師を招いた実地研修を実施するなど、職員の意欲やニーズに応じた柔軟な学びの機会を提供している点がうかがえます。さらに、得られた知見については研修報告を通じて職員間で共有されており、個々の学びを現場に還元しています。一方で、現状では研修の参加について「その都度」検討する形にとどまっており、組織として体系的・計画的に実施されているとは言い難い状況です。
今後は、教育・研修に関する明確な「基本方針」および「年間研修計画」の策定が求められます。提供する福祉サービスの質を維持・向上するために必要とされる知識や技能、取得を推奨する専門資格などを明確に定義し、それに基づいた教育プログラムの整備を行っていくことが望まれます。特に、職員数が限られている現状を活かしながら、一人ひとりのキャリア段階や役割に応じた「個別の研修計画」を作成し、能力開発を組織的に支援していく体制の構築が期待されます。

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】
職員が受講した研修の内容や取得した資格、各自のスキルレベルに関する情報は、研修後に提出される研修報告書や議事録などを通じて個別に記録・管理されています。少人数の組織という特性を活かして、管理者がそれぞれの職員の知識・技術の習得状況を把握し、個別の能力に応じた指導を行っている様子がうかがえます。
今後は、職員名と研修項目を掛け合わせた一覧表を作成し、シフトや休暇の状況によって受講漏れが生じないよう、計画的な受講管理を進めていくことが望まれます。こうした一覧の整備により、教育機会の偏りや過不足を組織として把握しやすくなり、より効果的な人材育成へとつながることが期待されます。また、現在は人員が充足している状況にありますが、将来的な欠員や増員に備え、「新人職員向けの研修計画」をあらかじめ整備しておくことも期待されます。新たな職員が早期に業務に馴染み、必要な専門性を段階的に習得できるよう、初期教育のプログラムを標準化し、育成のプロセスを明確にしていくことが望まれます。

（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】
開設後間もないため、現時点で実習生や福祉専門職を目指す学生の受け入れ実績はなく、受け入れに向けた体制整備やマニュアルの作成についても未着手の状況にあります。受け入れに必要な具体的条件や手続きについて十分に把握できておらず、社会福祉士などの実習指導を担う有資格者の配置など、専門職を育成するための要件についても今後確認が必要とされています。また、法人の運営形態の変更に伴い、組織基盤の安定化を優先している段階であるため、現時点では実習生受け入れのための準備に着手できていないという状況です。
今後は、組織運営がさらに安定した段階で、将来的な福祉人材の確保や地域・業界への貢献という視点から、段階的に受け入れ体制を整えていくことが期待されます。

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】

施設では、地域の宮千代町内会に加入し、町内会長や近隣の班長に対して、自立援助ホームとしての運営実態や利用者の状況について直接説明を行い、地域住民の理解と協力を得る努力を継続しています。また、法人形態の合同会社への移行に伴い、新たなホームページの制作が急ピッチで進められており、運営の透明性向上に向けた取り組みが進められています。完成後は、施設の理念や基本方針、提供するサービス内容などを広く一般に公開する予定であり、将来的にはブログ機能を活用して日々の活動状況を定期的に発信する構想も検討しています。一方で、現時点では広報誌やパンフレットなど印刷物の作成・配布は行われておらず、外部への情報公開手段が限定的である点が課題として挙げられます。また、ホームページもまだ制作段階にあるため、現状では外部から施設の詳細な活動内容や運営状況を確認することが難しい状況です。加えて、利用者家族への連絡については、利用者の安全確保や権利擁護の観点から児童相談所を経由して行われることが多く、直接的な情報開示には一定の制約があります。
今後は、ホームページの早期完成と公開を実現し、施設の活動や運営方針をわかりやすく可視化していくことが期待されます。また、インターネットでの発信に加え、地域住民や関係機関に向けて施設の存在や取り組みを伝えるため、簡易的なニュースレターや広報資料の作成など、多様な情報提供手段の検討も望まれます。

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】

施設では、公正かつ透明性の高い経営・運営を確保するため、外部の専門家である会計事務所と密接に連携した経営管理体制を構築しています。会計事務所が実質的に監事の役割を担い、銀行口座の動きや日常的な支出を速やかに把握・確認できる体制を整えており、外部の視点を取り入れた資金管理が実施されています。また、利用者の入居時には希望に応じて「預かり金」に関する契約を締結し、利用者の通帳などを施設で管理しています。これらの管理状況については、児童相談所が2か月に一度、通帳残高や児童手当の入金状況を直接確認する仕組みとなっており、一定程度の外部チェック機能が働いている点は評価できます。一方、現時点では経理規定が策定されていません。
今後、事務・経理に関するルールや職務分掌を文書化し、組織として明確にすることが求められます。さらに、現在は会計事務所による確認が中心となっているため、定期的な内部監査を実施し、その結果を経営改善に反映させるPDCAサイクルを確立することが期待されます。

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。	b

【コメント】

地元の宮千代町内会に加入し、管理者が町内会長や各班長に対して施設の運営状況や利用者の状況について丁寧に説明することで、地域住民の理解と協力関係の構築に努めています。利用者は、近隣公園で開催される夏祭りなどの行事に参加し、屋台での買い物などを通じて地域文化に触れる機会が設けられています。また、宮城野区役所に隣接する図書館を継続的に利用する利用者がいるなど、地域の公共資源を生活の中で活用し、地域との繋がりが定着している点も見られます。一方で、町内会の清掃活動については現状主に職員が参加しているものの、利用者は参加していません。
今後は「こども会議」などの場を活用し、利用者が無理のない範囲で自発的に参加できるように継続的な動機付けを図る取り組みが期待されます。また、これまでの取り組みを整理し、地域との関わり方を組織的な指針として文書化することが望まれます。

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。	c

【コメント】

現時点においてボランティアの受け入れ実績はなく、ボランティア受け入れに関する基本姿勢の明文化や体制整備、マニュアルの作成は未着手の状況です。管理者自身も、ボランティアが施設内でどのような役割を担い、どのように支援を進めるべきかについて具体的なイメージを十分に描ききれていない点を課題として認識しており、自己評価においても一定の課題感が示されています。一方で、今後の具体的な取り組み案として、利用者の体力向上やリフレッシュを目的としたスポーツ行事へのボランティア導入の検討が進められています。具体的には、月1～2回実施しているバスケットボールやサッカーなどの種目において、職員だけでは対応が難しい場面において外部の協力者を迎え、利用者と活発に交流することを想定しています。また、学力に応じた「学習ボランティア」の受け入れについても、大学のサークルなどへの働きかけを含め、ニーズに応じた活用方法が模索されている段階です。
今後、ボランティア受け入れの目的を明確化することや、受け入れる際の留意事項の明確化を行うとともに、地域の教育機関やNPOなどへの働きかけを行っていくことが期待されます。

（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】

児童相談所とは、年に1回の全体会議に加えて、日々の支援に関する情報共有が密に行われており、協力関係が形成されています。安全管理面でも、近隣の警察に対してホームの特性を丁寧に説明し、定期的な巡回や有事の際の協力体制を要請するなど、地域の防犯リソースを有効に活用する体制が整えられています。利用者の就労支援についても、ハローワークと連携しながら支援を進めており、複数の相談支援事業所とも協力関係が築かれています。また、相談支援事業所の一つを「オブザーバー」と位置づけ、本人の支援契約に留まらず、職員の育成・指導にも携わってもらう仕組みが導入されています。外部の専門的な視点を組織内に取り入れることで、支援の質の向上や職員のスキルアップにつなげている点は、施設の特徴的な取り組みとなっています。
今後は、現在連携している機関や活用可能な地域の社会リソースを一覧として整理し、職員間で共有する仕組みを整えることが望まれます。現状は管理者を中心に情報共有が進んでいるものの、一覧化・可視化することで、職員が必要な情報にアクセスしやすくなり、組織全体の対応力をさらに高めることが期待されます。また、今春には初めての施設の卒業生が出る予定であり、アフターケアを見据えた外部機関との新たなネットワーク構築が急務となっています。退居後の生活支援や就労支援につながる機関との連携を深めることで、地域社会の中で利用者を継続的に支える多層的なネットワークの強化につなげていくことが望まれます。

（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】

地域の宮千代町内会に加入し、管理者が町内会長や各班長との対話を通じて地域の状況を伺うとともに、自立援助ホームとしての役割や活動内容について丁寧に説明し、地域社会との相互理解を深める取り組みが行われています。また、地域の緊急的な福祉ニーズに対応する仕組みとして、ホームの定員に空きがある場合には「一時保護委託」を積極的に受け入れており、行政と連携しながら困難を抱える利用者を迅速に保護・支援する体制が整えられています。一方、地域の要保護利用者対策に関する専門的な連携の場である「要保護児童対策地域協議会」には未参加です。
今後は、地域の福祉課題をより広域的かつ体系的に把握するためのネットワークや、公的な協議会への参画を具体化していくことが期待されます。これにより、地域における児童福祉の最新動向や潜在的な支援ニーズを的確に把握することが可能となります。さらに、現在検討が進められている「自立支援協議会」への参加を実現し、障害者福祉や就労支援などに携わる他機関との情報共有を強化することも期待されます。多様な分野の関係機関との連携を通じて、利用者を取り巻く福祉ニーズの全体像を把握し、より効果的な支援につなげていく体制の構築が期待されます。

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】

施設では、地域の福祉ニーズに応える公益的な活動を将来の重要な取り組みの柱として位置づけており、施設の支援方針である「支援の考え方」において「利用者食堂」の実施を明記するなど、地域貢献への高い意識がうかがえます。また、県内全域で利用者の居場所づくりを行っているＮＰＯ法人と密接に連携し、地域の利用者の生活支援や交流の機会の創出に向けた検討を行っています。さらに、将来的な活動として、施設を拠点に地域の小学生を高校生がサポートする多世代交流イベントの定例化構想を描いている点も特徴的です。自立援助ホームとしての専門性を活かし、社会全体で利用者を支えるプラットフォームを形成しようとする姿勢が強くうかがえます。現状では、こども食堂などの取り組みは準備段階にあり、本格的な活動には至っていません。
今後は、管理者が外部の活動に参画するだけでなく、施設全体として「ホームを軸とした地域還元」の取り組みを本格化させることが期待されます。まずは、施設としての運営を軌道に乗せ、思索中の公益的な事業を段階的に実施していくことが望まれます。

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】

施設は、支援の基本的な指針となる「支援の考え方」を策定し、全職員が共通の理解を持って日々のサービス提供にあたれるよう努めています。この指針には、利用者の権利擁護や自立支援の基本が明示されており、組織としての支援の軸となっています。職員間で支援の方向性や価値観を共有する基盤が整えられている点は、利用者を尊重するサービスの礎と言えます。また、独自の取り組みとして「職親プロジェクト」の実現を目指しています。この構想は、社会的養護を卒業する利用者の就労を地域企業と連携して支える基盤を築くものです。生活支援にとどまらず、利用者の将来的な自立や社会参加を最大限に尊重する姿勢が示されています。利用者の人生全体を見据えた視点は、利用者尊重の理念を具体化する重要な方向性となっています。
今後は、職員一人ひとりが自身の支援を客観的に振り返り、共通認識をさらに深化させる仕組みづくりが課題です。現在は「支援の考え方」の共有が中心ですが、専門職としての倫理観や姿勢を明文化した「倫理綱領」を策定し、日常的に活用できるようにすることが望まれます。また、人権尊重への配慮を職員自身が点検できる「自己チェックリスト」を導入し、定期的に自己評価や検討会を行う体制を整えていくことが期待されます。

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】

施設では、個人情報保護に関して運営規程の中に一部記載はあるものの、情報の取得・保管・提供・廃棄という具体的な取り扱いを定めたマニュアルは整備されていません。また、プライバシー保護に関する独自の規定も現時点では作成されておらず、支援における職員の対応が共通認識として明文化されているとは言い難い状況です。一方で、実際の支援においては、利用者のプライバシーに配慮した環境整備が図られており、居室はすべて鍵付きの個室として整備されています。利用者が自ら鍵を管理し、職員が本人の許可なく立ち入らないようにすることで、プライバシーが尊重され、安心して生活できる空間が確保されています。また、1階には2か所の浴室・シャワー室が設置され、他者からの視線が遮られる構造となっており、身体的なプライバシー保護にも配慮がなされています。情報管理についても、記録用パソコンを2台に限定し、パスワード設定やアクセス制限を講じるなど、基本的なセキュリティ対策は実施されています。
今後の課題としては、個人情報やプライバシーに関する職員の意識や対応にばらつきが生じないよう、具体的なマニュアルや規定を早期に整備し、組織的な対応体制を確立することが求められます。あわせて、職員向けの研修を定期的に実施し、日常的な支援の中で利用者の尊厳が一貫して守られる環境づくりが期待されます。

（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】

利用希望者には、随時施設見学の機会を設け、居室や共有スペースなどの生活環境を直接確認してもらい、入居に対する不安の軽減につなげています。また、説明に際しては契約書や施設のルールを記した資料を用い、一日の流れや守るべき事項について管理者が直接口頭で説明する体制を整えるなど、利用希望者が理解しやすいよう配慮した対応が行われています。一方で、現状では施設独自のパンフレットやリーフレットなどの広報用印刷物が整備されておらず、情報提供が対面での説明に大きく依存しています。利用希望者が情報を持ち帰って検討する際に、視覚的に分かりやすい資料がないため、情報の正確な伝達や選択のしやすさという面で改善の余地があります。また、法人の運営形態変更に伴い新しいホームページを作成中であるため、現時点ではインターネットを通じた外部への情報発信も十分には行えていない状況です。
今後は、ホームページの早期完成とともに、居室や居間などの写真、一日のスケジュール、支援方針などを可視化して公開することで、利用希望者がオンライン上でも入居後の生活を具体的にイメージしやすくなることが望まれます。加えて、文字情報だけでなく写真やイラストを多用し、漢字が苦手な利用希望者でも理解できるようにルビを振るなどの工夫を施した「入居案内資料」を新たに作成することが期待されます。

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。	b

【コメント】

入居時には、一日の生活の流れや門限、共有スペースの使用方法など日常生活の約束事について、管理者が直接口頭で説明し、本人の同意と署名を得た上で、説明に使用した資料のコピーを本人に手渡しています。また、利用者の金銭を管理する「預かり金」に関しては、児童相談所の担当者も同席の上で契約内容を具体的に説明し、適正な管理方法を本人と共有するなど、丁寧な対応が図られています。福祉サービス内容の変更時についても、面談を通じて本人の意向を汲み取りながらわかりやすい説明を行い、理解と納得を得るよう努めています。一方で、現状の説明資料は文字による記載が中心となっているため、特に漢字の読み書きに困難を抱える利用者や、知的・発達障害のある利用者にとっては、内容を十分に理解することが難しい面もあります。管理者による説明が丁寧に行われているものの、視覚的な補助資料が不足していることで、説明後の理解定着に個人差が生じやすい恐れがあります。
今後は、契約書やルールなどの重要書類にルビを振るなど、利用者が自分自身で内容を読み返せるような工夫を施すことが期待されます。また、言葉だけでは伝わりにくい設備の使用方法などについては、写真やイラストを多用した「入居案内資料」を新たに作成することで、視覚的な理解を助ける取り組みも期待されます。

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。	b

【コメント】

これまで他の事業所への移行事例がなく、最近になって初めて移行が発生しました。この一件においては、施設内における明確な手順書やマニュアルが未整備だったことから、職員間で手続きに手間取る場面が見られました。しかし、移行先の事業所と連絡を取り合い、利用者の生活状況や支援内容などを丁寧に共有することで、結果として支援の継続性を確保することができました。この経験を踏まえ、今後は他の事業所への移行を円滑に進めるための手順書を整備し、関係機関との連絡や情報共有、本人への説明・同意取得などの対応を組織的に標準化することが望まれます。
また、今春には施設として初めての退居者が出る見込みであり、自立後も支援を継続していくための「アフターケア」に関するマニュアルの策定も急務です。現在は具体的なマニュアルが存在しない状況にあるため、退居後の相談対応やフォローアップの頻度、連絡手段（コミュニケーションアプリなどの活用を含む）などを整理し、利用者が地域社会の中で孤立することなく安心して生活を継続できるような体制を早期に構築していくことが期待されます。

（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】

毎月1回開催される「こども会議」に職員も参加し、利用者の要望や意見を直接聴き取る機会が確保されています。施設が小規模であることから、利用者は日常的に職員に対して遠慮なく意見を述べており、食事のメニューや行事の計画などにその声が反映されています。職員が個別面談や日々の聞き取りを通じて、利用者の充足感や困りごとを把握しようと努めています。一方で、利用者の満足度を客観的に把握・分析するための仕組みについては、まだ組織的なものは作られていません。現状では、意見の収集が主に口頭でのやり取りに依存しており、定量的な視点で評価につながる定期的なアンケート調査や嗜好に関する調査の実施には至っていません。また、オープンな雰囲気はあるものの、直接は言い出しにくい意見を拾い上げるための意見箱など、匿名で意見を提出できる仕組みも、今後の検討課題として挙げられます。
今後は、定期的なアンケート調査の導入や意見箱の設置を通じて、多角的に利用者のニーズを収集する仕組みを整えることが期待されます。収集した意見や調査結果については、職員会議などで分析・検討を行い、具体的なサービスの質の向上や事業計画の改善に反映させていくことが望まれます。

（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】

苦情解決の仕組みとして「苦情対応マニュアル」を整備し、苦情受付担当者および解決責任者を明確に定めるなど、組織的な対応体制の基礎が整えられています。また、客観性を担保するために、外部の専門的な視点を得る仕組みとして大学の教員を第三者委員として委嘱しており、第三者の関与を通じた公正な対応の姿勢が示されています。入居時には、利用者に対して施設のルールと併せて苦情解決の仕組みについても口頭で説明し、利用開始前から理解を得るよう努めています。一方で、苦情解決の体制や第三者委員の連絡先を明記した掲示物が施設内に整備されていないため、利用者への周知が十分に行われているとは言えない状況です。また、意見箱の設置もされていないため、潜在的な声を拾い上げる仕組みについて改善の余地があります。
今後は、苦情解決の体制図や第三者委員の氏名・連絡先を分かりやすく示したポスターなどを施設内に掲示するとともに、口頭説明だけでなく視覚的な周知を図ることが求められます。これにより、利用者自身が苦情申出の方法や相談窓口を具体的に理解しやすくなることが期待されます。併せて、意見箱を設置し、定期的にその意見を職員会議などで分析・検討する仕組みを整えることが望まれます。

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】

小規模な環境を活かし、職員と利用者が日常的に密なコミュニケーションを図れる体制が整えられています。相談の場は、利用者のプライバシーに配慮し、事務室や個別の居室を柔軟に活用して個別対応が行える仕組みが確保されています。利用者が職員に対して遠慮なく意見を述べる関係性が築かれており、入居時には管理者から「どの職員にでも自由に相談してよい」と口頭で説明されています。一方で、こうした方針が現在は口頭でのみ伝えられており、明文化された資料や掲示などによる周知は行われていません。
今後は相談の環境について明確に利用者へ伝えるため、「相談はどの職員にも申し出ることができる」旨を記載した案内文書を作成・配布する、または施設内の分かりやすい場所に掲示する対応を進めていくことが望まれます。これにより、利用者が自らのタイミングや方法で安心して相談できる環境づくりがさらに強化されることが期待されます。

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】

小規模な施設の特性を活かし、日常の関わりの中で出された要望や悩みについては、管理者が直接的に聞き取り、判断や回答を行うことで即応性を確保しています。相談内容についてはケース記録などに詳細に記録され、支援の充実に向けた情報共有が図られています。管理者が現場の状況を把握しながら迅速に対応することで、利用者が安心して相談できる風土が作られています。一方で、現状では、相談や意見への具体的な「対応手順」が特に定められておらず、対応の質や方法が担当職員によって異なる側面が見られます。また、相談の約9割が管理者の直接対応に依存している状況にあり、職員間で情報共有し協議しながら解決するという組織的な対応が現状では充分ではない面がうかがえます。
今後は、既存の「苦情対応マニュアル」などに、日常的な相談や意見への「相談対応手順」を具体的に明文化し、組織としての対応ルールを明確にすることが望まれます。特に、回答に時間を要する場合の利用者への説明方法や、職員会議を通じた検討プロセスを組み込むことで、対応の属人化を防ぎ、組織全体で利用者の声を真摯に受け止める体制を構築することが期待されます。

（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】

事故や不審者対応、利用者間のトラブル、家族による強引な引き取りなど、想定されるリスクに備えるための「リスク対応マニュアル」を策定し、日常的なリスク管理の基盤としています。また、玄関、2階廊下、駐車場の計3箇所に防犯カメラを設置するなど、ハード面での防犯・監視体制も整えています。これらの取り組みにより、外部からの侵入防止や夜間の不適切な外出の把握など、物理的な安全確保に配慮した環境づくりが進められています。
過去には、SNSを通じた外部トラブルから利用者の強制退居に至った重大事例があり、この事案については事故記録を児童相談所と共有し、再発防止に向けた警戒を強めていると報告されています。こうした事後対応と関係機関との情報共有は、安心・安全な支援体制の維持に不可欠な取り組みとして位置づけられます。一方で、事故の未然防止に向けた組織的な取り組みについて、現在、「ヒヤリハット報告書」の様式は整備されているものの、すべての事例を網羅的に記録できているわけではなく、活用が十分に進んでいない状況です。また、発生した事例についての集計や要因分析、職員間での検討プロセスが十分に機能しておらず、個々の事案への対応が中心になっている現状が見られます。
今後は、些細な予兆や小さな事例も記録する文化を職員全体で醸成し、収集したヒヤリハット事例を定例の職員会議などで分析・共有する仕組みを整備し事故の予防に繋げていくことが望まれます。

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】

「感染症対応マニュアル」を整備し、感染症発生時に必要な対応の基本方針が示されています。また、不測の事態に備えた「感染症に係る業務継続計画（BCP）」も策定されており、組織として利用者の安全を守るための基盤が構築されています。日常的には、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際に、限られた環境の中でまん延を防ぐための対応に努めている様子がうかがえます。一方、自立援助ホームという生活の特性上、利用者がマスクの着用などの予防行動を常時徹底することが難しい場合もあり、過去には施設内で感染が広がった事例もあったとされています。このことから、日常的な予防策の実践的な浸透が重要であり、感染症予防の意識を職員だけでなく利用者にも広げていく工夫が求められます。
今後の課題としては、現行のマニュアルが全般的な記述にとどまっているため、感染症の種類に応じたより具体的な対応手順を詳細に整備することが挙げられます。特に、ノロウイルスなどの感染経路が特殊な事例に対しても、職員が迷わず動けるよう厚生労働省のガイドラインなどを参考にした具体的な手順書を整えることが望まれます。保健所や児童相談所の保健師や看護師などの外部専門家の協力を得て、職員向けの専門的な勉強会や研修を定期的に実施することが期待されます。その際、職員だけでなく利用者も一緒に参加できるような機会を設け、利用者自身が健康管理の意識を高め、予防に関する正しい知識を身につける取り組みを推進することが望まれます。

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】

地震や火災などを想定した「事業継続計画（BCP）」を策定し、災害発生時の対応の基礎が整えられ、年に1回の避難訓練や年2回の設備点検が実施されており、災害対応に向けた日常的な準備が図られています。特に、2階居室での喫煙による火災リスクを想定し、2階の避難はしごの点検を毎月行うなど、施設の生活実態に即した安全確認が行われています。一方、備蓄品としての飲料水や食料は、フードバンクから提供された物品が豊富にあるものの、専用の「備蓄管理表（リスト）」による期限管理やローテーションなどの組織的な管理体制は十分に確立されていない状況です。これにより、災害発生時にどの物品を優先的に使用すべきかの判断や在庫の把握が困難になる可能性があります。さらに、施設の設備がほぼオール電化である特性を踏まえると、停電時の調理や電源の確保に関する具体的な対策が十分とは言えず、災害時の生活維持に対する備えが課題と思われます。
今後は、備蓄品リストの整備や、停電時に備えたポータブルバッテリーなどの導入など、ハード・ソフト両面での強化が望まれます。さらに、訓練内容の頻度やシナリオを工夫し、職員だけでなく利用者も参加する形で実施することで、防災意識の一層の向上を図ることが望まれます。有事の際にも迅速かつ組織的に動ける体制を構築し、利用者が安心して暮らせる支援環境の実現につなげていくことが期待されます。

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。	b

【コメント】

施設では、支援の根幹となる独自の資料として「支援の考え方」を策定しており、利用者の尊厳や権利擁護、プライバシー保護に関する基本姿勢が明確に示されています。この資料は単なる理念提示にとどまらず、多角的な視点から支援の方針が体系的に整理されており、職員の入職時には、この方針に基づき管理者が職員に対して個別指導を行い、支援の質の統一に努める体制が整えられています。一方で、日常の支援業務における「具体的な手順」を記した標準的な実施方法（業務マニュアル）の整備については、現在も発展途上の段階にあります。虐待防止や苦情解決に関するマニュアルは策定されていますが、金銭管理、心理的ケア、行動支援など、個別の支援内容については、具体的な実務手順が十分に文書化されていない部分があります。このため、支援の具体的なプロセスが職員個々の裁量や経験に左右されやすい面があり、組織としてマニュアルに基づいた実施状況を客観的に点検・評価する仕組みが未確立となっています。
今後は、評価の高い「支援の考え方」の内容をより実効性のあるものとするため、各支援項目に対応した具体的な業務手順書を段階的に作成していくことが期待されます。作成にあたっては、現場の実態や職員の意見を反映させることで、誰が担当しても一定の支援の質が担保される内容とすることが望まれます。

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】

作成されたマニュアルに関して内容を定期的かつ組織的に検証・見直しする仕組みは、未整備の状況となっています。現状では、マニュアルを一度作成した後にその内容を再検討する機会がルールとして明確に設定されておらず、制度の変更や利用者の状況変化に応じて適時改訂される状況とはなっていません。
今後は、年度末など時期を具体的に定め、マニュアルの内容が現場の実態に即しているかを定期的に検証する体制を確立していくことが望まれます。その際、管理者によるトップダウンの判断に留まらず、日々の支援を通じて課題を感じている職員から意見や提案を募り、組織全体で議論を深めながら内容をブラッシュアップしていくプロセスを標準化することが期待されます。こうした参画型の見直しの仕組みにより、現場の意見を反映させることで、より実効性の高いマニュアルへとつなげていくことが望まれます。さらに、マニュアルを改訂した際には、箇所や理由を記録した「改訂履歴」を整備し、常に最新の支援手順が職員全体で共有される体制を構築することが期待されます。

（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】
児童相談所から提供されるアセスメント情報や支援計画が十分でない場合、あるいは口頭での引き継ぎに留まるケース、さらには一時保護委託で情報開示がない利用者についても、施設独自のアセスメントシートを用いて担当職員が聞き取りを行い、本人のニーズに基づいた計画作成を進めています。一方で、現在、アセスメントの実施から自立支援計画の策定に至るまでの一連のプロセスが明文化された「手順書（マニュアル）」は、整備されておらず、対応の方法や手順が個々の職員や児童相談所担当者の判断に依存している側面があります。また、策定した計画を児童相談所へ定期的に報告・共有する仕組みについても、十分に定着しているとは言えない状況です。
今後は、標準的な策定手順を文書化して、職員全体で共有し、誰が担当しても一定水準の質が保たれる体制を構築していくことが望まれます。

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】
管理者による個別面談を毎月1回、全利用者を対象に実施し、1か月間の生活の振り返りや目標の進捗状況を丁寧に確認しています。この面談では、月例の「こども会議」で出された意見や要望に対する回答も含めて話し合いが行われており、利用者自身の意向が反映されたきめ細やかなフィードバックが図られています。また、これらの面談結果に基づいて、概ね3か月、状況に応じて6か月を一つの区切りとして計画の正式な見直しと更新が行われています。一方で、現状の評価・見直しプロセスは管理者の直接的な関わりや判断に大きく依存している側面があります。現在は実務として定着しているものの、見直し時期や検討会議の参加者、利用者の意向把握の手順などが、標準的な実施方法（マニュアル）として明確に規定されていないため、担当者や状況によって対応の質や方法にばらつきが生じる可能性があります。
今後は、個別面談記録やケース記録を組織的に分析し、職員会議などの場で多角的に支援の方向性を検証するプロセスを標準化していくことが期待されます。

（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】
パソコンを用いたデジタル管理システムを整備し、支援に関するケース記録を業務日誌と統合した形で運用しています。事務室に設置された2台のネットワーク対応パソコンから、当番職員および管理者が速やかに入力・閲覧できる仕組みが整えられており、利用者の状況把握や情報共有が迅速に行われています。情報の可視化に関する工夫として、支援上の注意を要する事項は「赤字」、次段階の申し送り事項は「黄字」で表記するなど、多忙な勤務時間内でも重要な情報を確実に引き継げる工夫がなされています。当初は記録内容や書き方に職員間で差異が見られましたが、管理者による個別指導や勉強会を通じて標準化が進み、現在はほぼ統一された水準で記録が維持されています。また、自立支援計画書や契約書などの重要書類については利用者別に整理されたファイルとして大型金庫内に保管されるなど、機密保持への配慮も図られています。一方で、長期的な記録の分類・保存期間、バックアップ体制を含めた組織的な管理ルールがまだ明文化されていない状態となっています。

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】
重要書類（自立支援計画書、契約書、同意書など）は利用者別ファイルに整理され、事務室内の大型金庫に保管されています。デジタルデータについても、ケース記録などがパスワード設定されたネットワーク対応パソコンで管理され、職員のみがアクセスできる環境が確保されています。また、職員の入職時には、パート職員を含む全員から守秘義務に関する誓約書を取得し、情報の機密保持に対する意識付けが行われています。組織的な管理規定の明文化という観点では、現状、運営規定には個人情報保護に関する条項が含まれ、入居時の同意取得も適切に実施されています。しかし、情報の「取得・保管・保存・提供・廃棄」という一連のライフサイクル全体を体系化した包括的な「個人情報保護規程」は未策定です。このため、情報の取り扱い全般に関する統一的なルールや標準的な対応手順が職員間で共有されているとは言い難い面があります。また、個人情報の取り扱いやプライバシー保護に関する職員向けの具体的な研修・勉強会についても、現時点では定期的な実施が確立されていません。
今後は、法人としての責任を明確にするため、包括的な個人情報保護規程を早期に整備し、情報のライフサイクル全般にわたる取り扱いルールを文書化すること、及び職員に対する研修を行っていくことが望まれます。

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。	b

【コメント】
入居に際しては、自立援助ホームの役割や施設ルール、契約内容、預かり金の管理方法などについて、管理者が直接わかりやすく説明し、利用者が内容を深く理解したうえで署名を得ています。また、随時見学を受け入れ、実際の生活環境を自身の目で確認してもらったうえで本人の意向を確認するなど、主体的な意思決定ができるよう配慮しています。制度上、児童相談所による措置が関わる場合でも、最終的には「ここで生活したい」という本人の意思を尊重し、納得のうえで入居に至るよう努めています。一方で、説明資料の整備には課題が見られます。現在は施設紹介パンフレットなどが未整備のため、説明が口頭中心となる傾向があります。利用者の中には漢字の読み書きに困難を抱える方や、発達障害などにより抽象的な説明の理解が難しい方もいるため、現行の書類のみでは十分な理解に至らない可能性があります。
今後は施設での生活を視覚的にイメージできるよう、写真やイラストを多用した分かりやすい紹介資料の作成が求められます。併せて、契約書や重要書類へのルビ付与など、利用者一人ひとりの理解度に応じた工夫を行っていくことが期待されます。

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】
利用者の権利を守る「虐待防止マニュアル」を整備し、チェックリストやガイドラインを用いて職員への周知を図っています。また、日常のコミュニケーションを通じて、利用者が自分の意見や意向を職員へ自由に伝えられる雰囲気が形成されています。個人情報保護についても、利用者の入居時の同意書や職員の守秘義務誓約書の取得など、基本的な手続きを適切に履行しています。一方、権利擁護を組織的に定着させるための「倫理綱領」は策定されていません。職員像や行動基準が明文化されていないため、言葉遣いや態度に関して職員間の認識に温度差が生じる懸念があります。こうした「グレーゾーン」の判断を統一するには、具体的な事例検討や定期的な研修で権利擁護の意識を徹底することが必要です。また、宮城県発行の「利用者の権利ノート」は備えられていますが、利用者が主体的に理解し、日常的に活用できるまでには至っていません。ノートを手に取りやすい場所に配置し、分かりやすい解説を併記するなどの工夫が望まれます。外部機関と連携したアドボカシーの仕組みづくりについても検討段階にあり、今後の課題となっています。
今後は、全国自立援助ホーム協議会の倫理綱領などを参考に施設独自の規範を策定し、権利擁護の意識が職員全体で共有される体制の構築が期待されます。

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】
管理者による月1回の個別面談は、全利用者を対象に実施されており、生活の振り返りや目標の進捗確認を通じて、利用者が自分の思いを大切にされていると実感できる機会となっています。このように、利用者一人ひとりと向き合い、受容的かつ支持的な関わりを重視することで信頼関係の構築を図っています。また、支援の根幹として策定されている「支援の考え方」に基づき、利用者の尊厳を尊重する姿勢が職員間で共有されています。利用者間でトラブルが生じた際には、職員や管理者が状況に応じて適切に介入し、利用者同士が関係を修復できるよう見守りや助言を行っています。不適応行動が見られる場合は、単にルールの是非だけで判断するのではなく、その背景にある心理的な要因やストレスに着目し、児童相談所の心理職などと連携しながら多角的な分析を試みる姿勢を持って臨んでいます。一方で、問題行動への対応に関して職員間で対応姿勢に温度差が見受けられる点があり、「ルールの遵守」を優先する見方と「背景の理解」を重視する見方との間で、支援の解釈や対応方法にばらつきが生じることがあります。
今後は、日々のケース記録を活用した事例検討会などを定期的に開催し、職員全体で「なぜその行動に至ったのか」という視点を話し合う機会を増やすことが求められます。多角的な意見交換を行うことで、支援に関する共通理解を深め、対応の質の均一化を図ることが期待されます。

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。	b

【コメント】
中学校卒業時などの節目に児童相談所から生い立ちに関する事実が本人へ示されることを基本ルールとし、施設は本人の心理状況に配慮しながら情報の整理や精神的なケアを行っています。日常の支援の中でも、管理者が月1回の個別面談を通じて本人の思いや意向を汲み取り、今後の生活や将来について共に対話する機会を設けています。こうした対話を積み重ねる中で、利用者が自己理解を深め、自分らしい将来を描く支援につなげている取り組みが行われています。一方で、児童相談所との連携や情報共有体制に関して、現状では、児童相談所側の伝達の遅れや情報開示の不備によって、高校3年生になるまで正確な家族状況を知らされていなかった事例や、入居時に生い立ちに関する情報が一切開示されないケースが散見されます。このように、本来伝えるべき情報が十分に共有されないことは、利用者が「なぜ親と暮らせないのか」という根源的な問いに対する理解を深める機会を奪い、施設にとっても本人の生い立ちに根ざした進路支援や心理ケアを組み立てる大きな障壁となっています。
今後は、児童相談所に対して必要な情報の積極的な開示を働きかけるとともに、共有された情報を組織内で適切に管理し、支援計画に確実に反映させる仕組みを強化していくことが期待されます。また、利用者が自身のアイデンティティを深く理解し、過去を受け入れたうえで前向きに自立へと向かえるようにするため、生い立ちを整理する「ライフストーリーワーク」などの視点を取り入れた支援が望まれます。

（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】

不適切な関わりの防止に向けて、施設では「虐待防止マニュアル」を整備し、防止チェックリストやガイドラインを活用して職員への周知・啓発を行っています。このマニュアルは児童福祉と障害者福祉、双方の視点を取り入れた内容となっており、多様な特性を持つ利用者への配慮が的確に盛り込まれています。また、言葉遣いや態度など、一見して判断が難しい「グレーゾーン」の対応についても不適切な関わりとして捉え、管理者が日常業務を通じて早期の発見に努めています。さらに、利用者から職員の対応に疑問の声が上がった際には、当該職員に対して迅速に個別指導を行い、関わり方の見直しと改善を図っています。一方で、こうした取り組みを組織的により強化していくためには、支援の拠り所となる独自の「倫理綱領」などの策定が望まれるところです。また、不適切な関わりを未然に防ぐための事例を用いた研修や勉強会も、現時点では体系的に実施されておらず、管理者の直接指導に頼っている傾向が見受けられます。
今後は、早期に倫理綱領などを策定し、それを基盤とした定期的な事例検討会の開催が期待されます。現場で起こりうる具体的な場面を職員全体で共有し、不適切な関わりの線引きを明確にすることで、支援に対する共通理解を深めることが期待されます。さらに、こうした検討内容をマニュアルや研修プログラムに反映する体制を構築し、支援の質を組織全体で一定に保つとともに、利用者の権利が常に尊重される環境づくりを進めていくことが望まれます。

（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。	b

【コメント】

施設の支援は、日々の意思決定の積み重ねが、将来の自立に向けた主体性の育成につながるとの考えに基づいています。進路の選択やアルバイト先の決定に際しては、学校やハローワークなどの関係機関と連携し、必要な情報提供を行う一方で、最終的な判断は常に本人に委ねる方針を大切にしています。また、月に1回開催される「こども会議」では、生活改善に関する要望やレクリエーションの企画について利用者自身が意見を出し合っています。会議で出た声を実際の行事に反映させ、月に1回程度、遊園地やアウトレットモールへの外出、外食イベントなどを実施することで、「自分たちの声が生活に反映されている」と実感できる仕組みが整えられています。当初は会議への参加に消極的な利用者もいましたが、現在では自分の考えを表現できる貴重な場として定着しており、自発的な発言も増えてきています。一方で、現在のこども会議の運営は、議事進行や事務連絡などを主に職員が担っています。利用者の主体性をさらに伸ばすためにも、今後は利用者が会議の進行役や記録係を持ち回りで担当するなど、「自治的」な運営スタイルの導入が期待されます。

（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】

現在、卒業を控えた高校3年生の利用者に対し、本人および児童相談所と連携しながら、具体的な退居計画の策定を進めています。「一人暮らしをしたい」「専門学校へ進学したい」など本人の希望を最優先に考慮しながら、住居の確保や進学手続き、金銭管理のシミュレーションなどを、個別面談を通じて丁寧に支援しています。特に、身元保証人がいない利用者には、管理者がアパート契約の保証人を検討するなど、個々の状況に応じた現実的で温かみのある対応が行われており、実効性のある支援体制が築かれています。一方で、退居支援に関する組織的な体制整備について、退居に至るまでの一連の支援プロセスは文書化されておらず、「退居支援の手順書（マニュアル）」など標準的な指針は未整備のままです。そのため、支援内容が職員の経験や個別対応に依存しやすく、継続性や均質性に欠ける側面が見受けられます。
今後は、現在の支援事例をモデルケースとして、住居確保や就労・進学支援に関するノウハウを整理・体系化し、実用的な手順書を早期に作成することが望まれます。また、退居後も利用者が孤立することなく、必要に応じていつでも施設を頼れるよう、アフターケア体制の具体化も検討していくことが望まれます。

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。	b

【コメント】

施設は、現在の運営体制となってから日が浅いため、これまでに退居者はおらず、アフターケアの実績はまだありません。しかし、令和8年3月に高校を卒業し、4月に退居を予定している利用者がおり、施設として初のアフターケアの実施事例となる見込みです。現在、本人および児童相談所と連携を図りながら、退居後の生活の安定に向けた準備を着実に進めている段階です。今後のアフターケアに向けた具体的な体制づくりとしては、退居後も利用者が孤立せず、安心して相談できるよう、「個別担当職員」の配置を検討しています。また、連絡手段についても、電話に加えて、SNSなど若者にとって日常的に使いやすく、心理的ハードルの低いツールの活用を視野に入れており、利用者に寄り添った支援の在り方を模索している姿勢がうかがえます。一方で、継続的なアフターケアを組織として確実に行っていくためには、まだ体制整備が不十分です。現時点では、退居後の支援内容や流れを定めた「アフターケアマニュアル」や、計画書の標準的な様式などは未整備となっています。
今後は、今回の退居事例をモデルケースとし、支援プロセスを記録・分析したうえで、アフターケアの方針と手順を体系化していくことが期待されます。連絡頻度や訪問支援の目安、緊急時の対応方法、関係機関との連携ルールなどを具体化し、誰が担当しても一定の質で支援が継続できる仕組みを整備することが望まれます。

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】

管理者が全利用者を対象に月1回の定期的な個別面談を実施し、生活の振り返りや本人の意向、将来の希望を丁寧に汲み取る場を継続的に設けています。また、日常の何気ない場面においても、職員が利用者の視点に立った声掛けを意識的に行い、相談がある場合には30分から1時間程度じっくり対話するなど、利用者が「大切にされている」と実感できるきめ細やかな関わりが実践されています。このような日々の関わりは、利用者が安心して自己表現できる環境を生み出し、信頼関係の基盤となっています。さらに、職員の支援力向上に向けた体制も整備されています。外部講師を招いて実施した全3回（各1時間）のコミュニケーション研修を通じて、職員チームの支援技術の底上げが図られています。また、職員だけでなく利用者自身も対象とした「コミュニケーション・スキル向上研修」が実施され、ロールプレイングなどを取り入れた研修により、当初は参加に消極的だった利用者も楽しみながら他者との適切な関わり方を学んでおり、職員・利用者双方が信頼を深める貴重な機会となっています。

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。	b

【コメント】

利用者の抱える課題や背景要因を深く理解し、それぞれの発達段階や状況に応じた支援に努めています。問題行動が見られた際、単にその行為を制限することや、ルールの是非のみで判断するのではなく、行動の背後にある心理的要因やストレスに着目しようとする姿勢が根付いています。具体的な取り組みとしては、児童相談所の心理職と定期的に連携を図り、専門的な視点を取り入れた支援を行っています。ストレスが原因で不適切な行動を示す利用者には、スポーツなどの身体活動を通じて感情を発散できる機会を設けるなど、心身の状態を考慮した柔軟な対応を実践しています。支援方針の統一という観点では、問題行動への対応に課題が見られます。一部の職員が「ルールの厳格な遵守」を重視する一方、管理者などは「背景の理解と受容」を優先する傾向があり、対応方針にばらつきが生じています。
今後は、日々の事例検討会をさらに充実させ、利用者の特性や発達課題について共通認識を職員全体で深めていくことが求められます。心理的要因への配慮と、集団生活におけるルールのバランスをどう取るかについて、施設としての明確な指針を整備し、それを職員間で共有することで、誰もが迷いなく一貫性のある支援を行える体制づくりが期待されます。

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。	b

【コメント】

利用者の自律性を尊重し、日常生活の多くの場面で本人の判断を優先する姿勢を大切にしています。具体的には、朝食時間（7:00～9:00）に合わせた起床や、学校・アルバイトへの通学・通勤、外出時の行き先連絡など、必要最小限のルールは設けながらも、強制や過度な制約を避け、本人の意思に基づいた行動を保障しています。また、金銭管理についても基本的には自己管理に委ね、失敗や試行錯誤の経験を自立に向けた貴重な学びとして捉える「見守り」の姿勢が職員全体に浸透していることがうかがえます。一方、支援の現場では「信じて見守ること」と「必要な助言を行うこと」の境界線に苦慮する場面も見受けられます。一部の利用者からは、就学支援や生活習慣に関する職員の声掛けについて「うるさく感じる」という意見が出ており、職員は本人の力を信じながらも、将来の不利益を避けたいという思いから、過度な介入になっていないか葛藤する姿が見られます。
今後は、利用者の「失敗する権利」を適切に保障しながら、負担に感じさせない距離感で支援する「見守り技術」をチーム内で共有し、深化させていくことが期待されます。日々のケース記録や事例検討の場を通じて、どのタイミングで介入し、どの程度まで利用者の判断に委ねるべきかというポイントを職員全体で議論し、組織としての共通理解と支援スタイルを確立していくことが期待されます。

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】

施設は、利用者が自立後に困らない生活を送れるよう、日常生活の中で必要な生活技術の習得を丁寧に支援しています。食後の食器洗いや洗濯、居室の掃除などは基本的に利用者自身が行うことをルールとして、生活の基本となる習慣が日常的に確立できるよう配慮しています。また、公共交通機関の利用についても、通学やアルバイトの実践を通じて自然に身につくようにしています。一方で、日常生活では、布団干しや衛生管理など基礎的な行動において、職員の声掛けや共同作業が必要な場面も多く、自律的な生活スキルの定着にはまだ個人差が見られます。現代的な課題であるインターネットやSNSの利用については、外部講師を招いたネットリテラシー研修を実施し、適切な使い方やリスクへの理解を深める機会を提供しています。過去にはSNSへの不適切な動画投稿が学校との大きなトラブルに発展した事例もあり、SNSの利用には責任が伴うことを他の利用者に強く認識させる経験となりました。
今後は、生活技術を「できるようになる」だけでなく、その大切さを利用者がきちんと理解し、日々の生活の中で自分から続けていけるように支援していくことが求められます。特に、布団干しや掃除などの基本的な習慣については、利用者の状況に合わせて小さな目標を立てながら、段階的に身につけられるよう工夫していくことが望まれます。また、SNSやスマホ決済などの新しい生活技術についても、ただ知識を教えるだけでなく、実際の生活の中で体験しながら学べるような機会を提供していくことが望まれます。

（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。	b

【コメント】

朝・昼・夕の三食すべてを職員が手作りで提供しており、その温かく家庭的な味わいは利用者から高く支持されています。固定の献立表を作らず、主婦経験のある職員が食材を柔軟に活用して、利用者の好みや季節感に応じた多様な料理を工夫して作っています。また、食事の場を単なる「食べる場所」ではなく、安心して過ごせる空間とする工夫も見られます。スポットライトや木材を用いた落ち着いたレストラン風の空間は、夕食時に多くの利用者が集い談笑する場となっており、食卓が交流と安心感を生む大切なコミュニケーション機能を果たしています。職員は会話を通じてこの場に加わり、利用者がリラックスできる雰囲気づくりに寄与しています。一方で、食事の栄養バランスについては、現時点で栄養士などによる客観的な確認がなされていない点が懸念されます。また、利用者の食への関心が総じて薄く、自炊への意欲も低いため、一人の時間にはインスタント食品に頼る傾向も見受けられます。栄養面や自立に向けた食行動の支援は、今後の検討課題です。
今後は、児童相談所の栄養士などの専門家と連携し、献立や栄養面について定期的に助言を受ける仕組みを導入することで、食事提供の質を組織的に担保することが期待されます。また、調理体験などの行事を通じ、利用者が楽しみながら調理技術や健康管理の意識を段階的に習得できる支援が望まれます。

（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】

施設は、利用者が清潔感のある服装を保ち、季節や場面に応じた衣服を自ら選択できるよう支援しています。衣服は入居時の持ち込みのほか、児童相談所から支給される衣服費を活用して定期的に購入しています。購入時は職員が同行し、予算内でのやりくりの仕方や季節に合わせた選択を助言することで、自己表現を尊重しつつ生活技術の習得を支えています。衛生面では各自による洗濯を基本ルールとし、施設で備品を用意して清潔な状態の維持を促しています。制服がある利用者には日々の着用や洗濯状況を職員が確認し、習慣化が困難な場合は共に作業するなど、細やかな支援を実践しています。一方で、社会規範やTPOへの理解を深める支援において、職員の助言が利用者の納得感につながりにくい場面があります。ピアスや毛染めを好む利用者が多く、それらが許容される社会的背景もある中で、個性とルールの調和をどう伝えるかは継続的な検討課題です。
今後は、就職活動やフォーマルな場面など、社会生活に直結するシーンを想定した身だしなみ教育の充実が期待されます。面接時の服装選びや冠婚葬祭での装いを実践的に学ぶ機会を設け、利用者が「時と場所に応じた適切な装い」を自ら判断できる力を育むことが望まれます。

（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】

全室が鍵付きの個室となっており、利用者一人ひとりのプライバシーが確保された快適な居住空間が提供されています。共有スペースである食堂には、スポットライトや木材を用いたレストラン風の落ち着いた内装が施されており、利用者が安心して集い、対話や交流を楽しめる場となるよう工夫されています。
衛生面では、1階に2か所の浴室・シャワー室が設置されているほか、日々の掃除や洗濯、衣類の整理整頓など基本的な生活技術を習得できるよう、職員が寄り添いながら支援を行っています。また、安全面への配慮も行き届いており、門限（22時）の施錠の徹底をはじめ、防犯カメラの設置や夜間の不審な動きを察知するセンサーの導入など、実効性のある対策が講じられています。かつてベランダでの喫煙をめぐって地域トラブルが生じたこともありましたが、現在は職員の見守りのもとでの利用に制限され、安全性と地域への配慮の両立に努めています。一方で、居室の衛生状態には個人差が見られ、一部の利用者においては片付けや整理整頓が十分でないケースも見受けられます。こうした課題に対しては、生活空間の自己管理を促進する新たな工夫が求められています。
今後は、環境教育の視点を取り入れ、居室の整頓や衛生管理を日常生活の中で段階的かつ具体的に学べる仕組みを構築することが期待されます。これにより、現在整備されている家庭的で快適な環境を維持しながら、利用者が「自らの生活空間を自らで整える心地よさ」を実感できるような支援が望まれます。

（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】

利用者の心身の健康状態については、日常的な観察と対応を通じて適切な医療的支援が行える体制づくりが進められています。特に服薬支援においては、継続的な服用を必要とする利用者に対し、誤薬や飲み忘れを防ぐため、事務所での一括管理や仕分け容器の使用など、厳格な管理体制が整えられています。服薬の際には職員がその場で服用を確認し、記録に残して客観的な健康管理に繋げています。また、急な発熱や体調不良の際にも、近隣の医療機関と連携し、迅速な受診が可能な体制が確保されています。
服薬支援においては、現在は主に1名の職員による対応に依存しているため、誤薬防止の観点から、今後は、複数職員によるチェック体制や二重確認の仕組みの導入が望まれます。あわせて、支援マニュアルの整備や組織的なチェック機能の強化を図ることで、安全性をさらに高めることが求められます。

（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。	b

【コメント】

施設では、思春期にある利用者が心身の成長を遂げ、将来にわたり健全な人間関係を築けるよう、性についての教育と支援の重要性を深く認識しています。現在、入居中の利用者の中には交際相手がいる者もいることから、性が本人の将来の目標や生活に悪影響を及ぼさないよう、正しい知識の提供と意識の啓発が不可欠であると考えています。日常の支援においては、性に関する話題をタブー視せず、利用者からの疑問や不安に対して職員が日々の会話の中で自然に応じるなど、心理的なハードルを下げた受容的な対応がなされています。一方で、体系的・組織的な教育機会の提供については、現状十分には実施されておらず、今後の改善課題としています。年齢や発達段階に応じたカリキュラムに基づく学習会や、外部専門家を招いた研修などの実施には至っておらず、また、性に関するデリケートな内容を具体的にどのように話題に取り上げ、どこまで踏み込んだ助言を行うべきかについて、職員間での教育・指導力の共有が十分とは言えない面もうかがえます。
今後は、児童相談所との連携をもとに、心理職などの専門スタッフによる利用者向けの性教育プログラムや勉強会を実施することが望まれます。併せて、職員自身が最新の知識と適切な支援技術を習得できるよう、児童相談所などに職員向け研修の実施を依頼するなど、組織として支援力を強化していくことが期待されます。

（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】

施設は、利用者の暴力や不適応行動に対し、職員が単独で対応せず、組織として迅速かつ柔軟に連携できる体制づくりに努めています。特に夜間などの緊急時には児童相談所への速やかな連絡体制を整えているほか、SNSを活用して全職員間で速やかに情報を共有する仕組みを運用しています。また、過去にSNSを介した犯罪グループとの接触事案が発生した教訓から、駐車場や廊下への防犯カメラ増設や見守り体制の強化を実施しました。これにより、外部からの不審者侵入や逸脱行動に対するリスク軽減を図っています。一方で、行動上の問題が発生した際の対応方針は、職員間で判断基準にばらつきが見られます。「ルールの厳格な遵守」と「心理的要因の理解と受容」の間で温度差が生じ、支援の統一に時間を要する場合があります。ストレスを背景とする過度な飲酒行動などへの対応についても、組織としての方針の明確化が求められています。現状は事案ごとの個別判断に委ねられているため、今後は対応事例やヒヤリハット記録を体系的に振り返り、基本的な指針をマニュアルなどで明文化することが望まれます。ただし、全てのケースがマニュアル通りに対応できるわけではないため、現場での柔軟な判断も不可欠です 。今後はマニュアルを「共通の支援理念と基本的な対応の方針」として活用しつつ、個別の事案に柔軟に対応できるよう、職員一人ひとりの判断力や連携力を高めていくことが期待されます。

（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。	a

【コメント】

入居する多くの利用者が心理的な課題を抱えているという認識のもと、個々の心身の状態に応じたきめ細やかな心理的ケアを支援の重点項目として位置づけています。施設内に心理職が常駐していないため、児童相談所の心理専門員との緊密な連携体制を構築しています。定期的な来所による個別面談や巡回相談を通じて、専門的な知見や助言を直接支援に反映しており、利用者の心理的背景や心の状態をチーム全体で共有し、どのように関わるべきか検討する体制を整えています。医療的ケアが必要な場合には、精神科などの専門医療機関への受診に職員が同行し、主治医の助言を日常の支援に活かすよう努めています。また、外部講師を招いた「コミュニケーション・スキル向上研修」が職員だけでなく利用者も対象として実施されています。対人関係の不安軽減や自己肯定感の醸成を目的に、ロールプレイングなどの体験を通じて多角的な学びが促進されています。外部資源を効果的に活用した支援体制は充実していますが、今後は児童相談所の心理職から得られた専門的なアドバイスや、医療機関からのフィードバックをより体系的に記録・蓄積し、組織の共有財産として定着させる仕組みづくりが期待されます。

（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。	b

【コメント】

利用者が自らの将来を見据え、自分の意思で進路を選択できるよう、施設と児童相談所が連携して多角的な情報提供を行っています。進学を希望する利用者には、奨学金や各種支援金制度の資料を提示し、経済面での不安を軽減する支援がなされています。また、日々のモニタリングや個別面談において本人の意向を丁寧に汲み取り、希望や課題に応じた助言や情報提供を行い、進路選択の主体性を支える姿勢が見られます。就労支援においては、利用者の主体性を尊重し、スマートフォンなどを活用したアルバイトの検索・応募・面接などの過程を本人に委ねています。その際、職員は勤務内容や安全性を確認し、必要に応じて具体的なアドバイスを行うことで、利用者が不利益を被らないよう配慮しています。過去には、職場でのトラブルに対して管理者が直接介入し、解決に導いた事例もあり、実効性のあるサポートが図られている点も見られます。一方で、利用者の特性に応じた多様な選択肢の提示という点では課題が残されています。障害福祉サービスとしての就労継続支援（A型・B型）など、一般就労以外の福祉的就労の選択肢については、対象となり得る利用者に対して踏み込んだ情報提供や具体的な助言が十分になされていない面もうかがえます。
今後は、外部の相談支援事業所やハローワークなどとの連携をさらに深め、一般就労に限らず、幅広い社会資源や就労機会に関する情報を利用者と共有していくことが期待されます。

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。	b

【コメント】

現在、高卒認定試験合格を目標とする利用者が在籍しており、職員が日々の関わりの中で学習の進捗を確認し、声掛けや励ましを行いながら支援しています。また、利用者同士で互いに教え合う姿が見られ、支え合いの環境が自然に生まれています。中学生の一時保護受託時には、職員が宿題の指導に当たるなど、学習習慣の維持に向けたきめ細やかな働きかけも行われています。一方で、高校生以上のより高度な学習支援については、職員のみで対応できる範囲に限界があります。現状では、個別に学習スペースを確保しているものの、体系的な学習支援プログラムの提供には至っておらず、学習環境の十分な整備が課題となっています。また、特に学習意欲の維持が困難な利用者に対して、どのように動機付けを行い、継続的に学習に向かわせるかが組織としての大きな課題となっています。
今後は、近隣の大学生などを「学習ボランティア」として招き、専門的かつ親しみやすい指導を受けられる体制を構築するなど、外部リソースの活用を進めることで支援体制の充実を行っていくことも期待されます。また、将来の進路選択の幅を広げるためにも、利用者一人ひとりの学力や進路目標に寄り添い、個別ニーズに応じた支援計画を立てていくことが望まれます。

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】

利用者の自立に向けて就労支援を重要な柱の一つと位置づけ、個々の状況に応じたきめ細やかな働きかけを行っています。アルバイトなどの仕事探しの場面では、スマートフォンなどを用いた求人検索や応募、面接など就職活動の主体的なプロセスを本人に委ねると同時に、職員が履歴書の書き方の確認や面接練習という実務面のサポートを行っています。これにより、利用者が自ら行動する力を育む支援が実践されています。また、就労開始後も支援が継続されており、職場でのパワーハラスメントなどのトラブルが発生した際には、管理者が直接介入して解決を図るなど、利用者が安心して働き続けられるよう見守る体制が整えられています。さらに、社会人としての責任や心構えについての助言に力を入れている点が挙げられます。多くの利用者が抱く「月10万円あれば生活できる」という非現実的な経済観念に対しては、社会保険料の控除や実際の生活費を具体的にシミュレーションすることで、現実的な金銭感覚と生活設計の理解を促す教育的アプローチが継続的に行われています。一方で、就労の選択肢の広がりという点では、現在、支援学校からの就職を希望する利用者も在籍しています。しかし、就労継続支援（A型・B型）などの福祉的就労に関する具体的な情報提供や検討が十分には進められていません。利用者の特性やニーズに応じた多様な就労形態を提示できる支援体制の整備が求められます。

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】

利用者が将来の自立生活を安定して送れるよう、経済観念の育成を重視した金銭管理支援に取り組んでいます。利用者自身の自己決定を尊重し、基本的には自律的な金銭管理を原則としつつ、必要に応じて職員が適切に介入し、無駄遣いの防止や将来への備えについて具体的な助言を行っています。特に、利用者に見られる「月10万円あれば生活できる」という非現実的な経済観念に対しては、生活費のシミュレーションを実施し、社会生活に必要な経済的視点を身につける機会を提供しています。このような生活費の具体的なモデルを用いた教育的アプローチは、利用者の現実的な生活設計の理解を促すものとなっています。現状、一部の利用者は、利用者手当の入金直後に全額を引き出してしまう、あるいはアルコールやタバコなど嗜好品に多額の支出をしてしまう行動が見受けられます。経済観念の定着に関して、計画的な支出パターンや貯蓄習慣の定着には至っていない状況と言えます。
今後は、現状の口頭ベースの助言に加え、「生活費シミュレーション」をより体系的なツールとして活用することが期待されます。収入と支出のバランスを可視化した教材やワークシートなどを用いることで、利用者が自らの金銭状況を客観的に把握し、限られた予算の中で計画的に生活を組み立てていく技術を段階的に習得できる支援が望まれます。

（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組んでいる。	b

【コメント】

利用者と家族との関係調整については、家庭環境や安全確保の観点から、児童相談所との緊密な連携と判断を軸に進められています。家族との連絡が必要な場合には、原則として児童相談所を経由して行い、施設から直接家族に連絡することは控えています。この方針は、家族との接触が本人の心理的安定を損なう可能性があることを想定したものであり、多くの利用者において家族との直接的な関わりは制限されているのが現状です。現在、施設内で母親と直接面会ができている利用者は1名のみで、それ以外の利用者については児童相談所が関係性の推移を厳格に管理しています。
一方で、家族との関係調整が児童相談所主導に依存している面が大きいことは、施設としての課題となっています。今後は、利用者が退居後の自立生活において家族とどのような関係を築いていきたいと考えているのか、その意向をこれまで以上に丁寧に汲み取り、児童相談所に対しても積極的に本人の意思を伝えていく働きかけが求められます。こうした取り組みを通じて、本人の「最善の利益」にかなった関係調整の実現が期待されます。