

第三者評価結果入力シート（自立援助ホーム）

種別	自立援助ホーム
----	---------

①第三者評価機関名

株式会社スニックス

②評価調査者研修了番号

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
所在地(市町村以下)：	名古屋市昭和区福江3丁目5-10
T E L：	052-881-7722
U R L：	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
有資格職員の名称（ウ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（エ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（オ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（カ）	
上記有資格職員の人数：	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）：	
施設設備の概要（エ）：	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。 ・高校生や名古屋市外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）	年度（和暦）

⑦総評

【総評】

慈泉寮は、平成3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。

【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じていくために

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に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。

【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否めない。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否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どを含め、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。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

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。

⑨第三者評価結果（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
	<input type="checkbox"/> 理念、基本方針が法人、事業所内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 理念は、法人、事業所が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人、事業所の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者等への周知が図られている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。	<input type="checkbox"/>
【コメント】		
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・基本方針についても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
	<input type="checkbox"/> 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 利用者数・利用者像等、福祉サービスのニーズ、潜在的に支援を必要とする利用者に関するデータを収集するなど、事業所（法人）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 定期的に福祉サービスのコスト分析や福祉サービス利用者の推移、利用率等の分析を行っている。	<input type="checkbox"/>
【コメント】		
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
	<input type="checkbox"/> 経営環境や実施する福祉サービスの内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等の経営企画を担う者）間での共有がなされている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	<input type="checkbox"/>
【コメント】		
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せている。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等で可能な限り周知に努めている。		

3 事業計画の策定

<p>(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。</p>	<p>第三者 評価結果</p>												
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="391 235 1348 302"> <p>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。</p> </td> <td data-bbox="1348 235 1436 302"> <p>b</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 302 1348 369"> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。</p> </td> <td data-bbox="1348 302 1436 369"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 369 1348 436"> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。</p> </td> <td data-bbox="1348 369 1436 436"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 436 1348 504"> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。</p> </td> <td data-bbox="1348 436 1436 504"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 504 1348 548"> <p><input type="checkbox"/>中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。</p> </td> <td data-bbox="1348 504 1436 548"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> </table>	<p>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。</p>	<p>b</p>	<p><input type="checkbox"/>中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>			
<p>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。</p>	<p>b</p>												
<p><input type="checkbox"/>中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p>【コメント】</p>													
<p>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。</p>													
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="391 772 1348 840"> <p>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。</p> </td> <td data-bbox="1348 772 1436 840"> <p>b</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 840 1348 907"> <p><input type="checkbox"/>単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。</p> </td> <td data-bbox="1348 840 1436 907"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 907 1348 974"> <p><input type="checkbox"/>単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。</p> </td> <td data-bbox="1348 907 1436 974"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 974 1348 1041"> <p><input type="checkbox"/>単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。</p> </td> <td data-bbox="1348 974 1436 1041"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1041 1348 1086"> <p><input type="checkbox"/>単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。</p> </td> <td data-bbox="1348 1041 1436 1086"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> </table>	<p>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。</p>	<p>b</p>	<p><input type="checkbox"/>単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>			
<p>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。</p>	<p>b</p>												
<p><input type="checkbox"/>単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p>【コメント】</p>													
<p>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。</p>													
<p>(2) 事業計画が適切に策定されている。</p>													
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="391 1377 1348 1444"> <p>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。</p> </td> <td data-bbox="1348 1377 1436 1444"> <p>a</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1444 1348 1512"> <p><input type="checkbox"/>事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。</p> </td> <td data-bbox="1348 1444 1436 1512"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1512 1348 1579"> <p><input type="checkbox"/>計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。</p> </td> <td data-bbox="1348 1512 1436 1579"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1579 1348 1646"> <p><input type="checkbox"/>事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。</p> </td> <td data-bbox="1348 1579 1436 1646"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1646 1348 1713"> <p><input type="checkbox"/>評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。</p> </td> <td data-bbox="1348 1646 1436 1713"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="391 1713 1348 1736"> <p><input type="checkbox"/>事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。</p> </td> <td data-bbox="1348 1713 1436 1736"> <p><input type="checkbox"/></p> </td> </tr> </table>	<p>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。</p>	<p>a</p>	<p><input type="checkbox"/>事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/>事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>												
<p><input type="checkbox"/>事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p><input type="checkbox"/>事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。</p>	<p><input type="checkbox"/></p>												
<p>【コメント】</p>													
<p>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。</p>													

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
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、利用者等に周知(配布、掲示、説明等)されている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を利用者会(ミーティング)等で説明している。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者等がより理解しやすい工夫を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく福祉サービスの質の向上に関する取組を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの内容について組織的に評価(C:Check)を行う体制が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	
	<input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	
	<input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	
	<input type="checkbox"/> 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの事業所の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事(事故、災害等)における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	○
【コメント】		
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
	<input type="checkbox"/> 管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者等)との適正な関係を保持している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	○
【コメント】		
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。		
(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
	<input type="checkbox"/> 管理者は、実施する福祉サービスの質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 管理者は、福祉サービスの質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 管理者は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	○
【コメント】		
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。		

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
	<input type="checkbox"/> 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、財務等を踏まえ分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○

【コメント】

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。

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
	<input type="checkbox"/> 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方針が確立している。	
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの提供に関わる専門職(有資格の職員)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がある。	
	<input type="checkbox"/> 計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。	○

【コメント】

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。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
	<input type="checkbox"/> 法人、事業所の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、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ができています。	○
	<input type="checkbox"/> 人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	○
	<input type="checkbox"/> 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○

【コメント】

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。

(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
	<input type="checkbox"/> 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を事業所内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	
	<input type="checkbox"/> 福祉人材の確保、定着の観点から、事業所の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	

【コメント】

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。今後も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。

(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
	<input type="checkbox"/> 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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。

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
	<input type="checkbox"/> 組織が目指す福祉サービスを実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 現在実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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ことなど、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。

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
	<input type="checkbox"/> 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	○
	<input type="checkbox"/> 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	

【コメント】

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。

(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
	<input type="checkbox"/> 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。	
	<input type="checkbox"/> 実習生等の福祉サービスの専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。	
	<input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	
	<input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	

【コメント】

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。

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
	<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、事業所の理念や基本方針、提供する福祉サービスの内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、事業所の存在意義や役割を明確にするように努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	

【コメント】

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。

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
	<input type="checkbox"/> 事業所における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	
	<input type="checkbox"/> 事業所における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○

【コメント】

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りたい。

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
	<input type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の個別的状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所や利用者への理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨して	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> ボランティア等の受入れに関する基本姿勢を明文化している。	
	<input type="checkbox"/> ボランティア等の受入れについて、登録手続、ボランティア等の配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	
	<input type="checkbox"/> ボランティア等に対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・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リストや資料を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域に適当な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 事業所(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 組織のもつ機能を地域へ還元したり、地域の関係機関・団体との連携等を通して、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めている。	○
	(自立援助ホーム) <input type="checkbox"/> 地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じられるよう努めている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、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事業・活動を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	
	<input type="checkbox"/> 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	
	<input type="checkbox"/> 事業所(法人)が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	
	<input type="checkbox"/> 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	○

【コメント】

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。 <input type="checkbox"/> 理念や基本方針に、利用者を尊重した福祉サービスの実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 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」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者を尊重した福祉サービス提供に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。 <input type="checkbox"/> 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。	b ○ ○ ○ ○
【コメント】 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証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。 <input type="checkbox"/> 利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。 <input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した福祉サービスが実施されている。 <input type="checkbox"/> 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守れるよう設備等の工夫を行っている。 <input type="checkbox"/> 利用者等にプライバシー保護に関する取組を周知している。	a ○ ○ ○ ○
【コメント】 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。 <input type="checkbox"/> 理念や基本方針、支援の内容や組織の特性等を紹介した資料を準備している。 <input type="checkbox"/> 事業所を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。 <input type="checkbox"/> 事業所に入居予定の利用者等については、個別に丁寧な説明を実施している。 <input type="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。 <input type="checkbox"/> 利用者等に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】 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、説明は丁寧にわか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
	<input type="checkbox"/> サービス開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 説明にあたっては、利用者等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> サービス開始・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いる。	○
	<input type="checkbox"/> サービス開始・変更時には、利用者等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。	○
	<input type="checkbox"/> 意思決定が困難な利用者等への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	○

【コメント】

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をされている。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
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	○
	<input type="checkbox"/> 他の事業所や地域・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手順と引継ぎ文書を定めている。	○
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用が終了した後も、組織として利用者等が相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの利用が終了した時に、利用者等に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 利用者の満足に関する調査が定期的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者への個別の相談面接や聴取等が、利用者の満足を把握する目的で定期的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員等が、利用者の満足を把握する目的で、利用者会(ミーティング)等に出席している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	○

【コメント】

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のもとより、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
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、利用者等が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、利用者等に必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た利用者等のプライバシーに配慮したうえで、公開している。	
	<input type="checkbox"/> 苦情相談内容にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選ぶことをわかりやすく説明した文書を作成している。	
	<input type="checkbox"/> 利用者等に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 職員は、日々の福祉サービスの実施において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	
	<input type="checkbox"/> 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見等にもとづき、福祉サービスの質の向上に関わる取組が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	
【コメント】		
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
	<input type="checkbox"/> 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	
	<input type="checkbox"/> 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。	○
<input type="checkbox"/> 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	○	
【コメント】		
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ぎ対応している。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
	<input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。	○
	<input type="checkbox"/> 立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	
<input type="checkbox"/> 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	○	
【コメント】		
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否確認の方法は、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
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法には、利用者の尊重や権利擁護とともにプライバシーの保護に関わる姿勢が明示されている。	○
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	○
	<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。	
【コメント】		
<p>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に取り組まれている。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。</p>		
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
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。	○
	<input type="checkbox"/> 福祉サービスの標準的な実施方法の検証・見直しが定期的実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	
	<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	
【コメント】		
<p>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。</p>		
(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
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
	<input type="checkbox"/> アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 関係職員(種別によっては施設以外の関係者も)が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	
	<input type="checkbox"/> 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	○
【コメント】		
<p>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。</p>		

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
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画どおりに福祉サービスが提供されていることを確認する仕組みが構築され、機能している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 見直しによって変更した自立支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、福祉サービスを十分に実施できていない内容(ニーズ)等、福祉サービスの質の向上に関わる課題等が明確にされている。	

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画にもとづくサービスが実施されていることを記録により確認することができる。	○
	<input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、組織内で情報を共有する仕組みが整備されている。	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、利用者等に説明している。	

【コメント】

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内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込みができるよう配慮している。	a
	<input type="checkbox"/> 入居の際に、事業所での生活状況や約束ごとを十分に説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 説明だけでなく事前見学や体験入居等の機会を設け、利用者が事業所での生活状況等を深く理解したうえで入居申込みができるよう配慮している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者自身の自己決定権を尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所での生活についての約束は、形式にこだわらず、利用者が十分に理解し納得した上で交わしている。	○
	<input type="checkbox"/> 入居後においても、適時利用者や約束の内容について確認している。	○
【コメント】 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
	<input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護について、規定・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。	
	<input type="checkbox"/> 利用者の権利擁護に関する取組が周知され、規定・マニュアル等にもとづいた福祉サービスが実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の思想・信教の自由について、最大限に配慮し保障している。	○
【コメント】 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な事例をあげて、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られたい。		
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
	<input type="checkbox"/> 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、それぞれの利用者の状況に応じた説明を工夫し、日常生活を通して支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 良好な人間関係を築くために、職員は、利用者の支援に必要な個別的な時間を確保している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、利用者からの信頼を得られるよう、利用者の抱えているさまざまな問題・課題を含めて利用者を理解するよう意識的に努力している。	○
	<input type="checkbox"/> さまざまな生活体験や多くの人たちとの関りを通して、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支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者間でトラブルが生じた時、基本的には利用者同士で関係を修復できるよう支援している。	○
【コメント】 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などを説いている。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

<input type="checkbox"/> 可能な限り事実を伝えようと努めている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 事実を伝える場合は、利用者の理解力や心理状況等を考慮し、丁寧に対応している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 伝え方や内容などについて職員会議等で確認し、職員間で共有している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 利用者が自分自身や家族のことを知ることで強い心理的苦痛を持つ場合があることを十分に認識し、利用者がその情報を整理できるよう、十分なケアを提供している。	<input type="radio"/>

【コメント】

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		第三者 評価結果
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
	<input type="checkbox"/> 体罰や不適切なかかわり(暴力、人格的辱め、心理的虐待など)があった場合を想定して、管理者が職員・利用者双方にその原因や体罰等の内容・程度等、事実確認をすることや、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがとられている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの防止について、会議等で具体的な例を示すなどして職員に徹底し、行われていないことを確認している。また、不適切なかかわりを発見した場合は、記録し、必ず管理者に報告することが明文化されている。	
	<input type="checkbox"/> 所管行政への虐待届け出・報告についての手順等を明確にしている。	
	<input type="checkbox"/> 利用者が自分自身を守るための知識、具体的方法について学習する機会を設けており、不適切なかかわりの具体的な例を示して、利用者に周知し、利用者自らが訴えることができるようにしている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 虐待が疑われる事案が生じたときに、事業所内で検証し、第三者の意見を聞くなどの迅速かつ誠実な対応をするための体制整備ができており、虐待の届出・通告があった場合には、届出者・通告者が不利益を受けることのない仕組みが整備・徹底されている。	
	<input type="checkbox"/> 虐待の届出・通告制度について説明した資料を利用者等に配布、説明している。また、掲示物を掲示するなどして、管理者が自ら訴えることができるようにしている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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、名古屋子ども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		第三者 評価結果
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
	<input type="checkbox"/> 利用者自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるよう支援している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 事業所の提供する援助内容・方法について事前に利用者十分に説明している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 目標実現に向かって発展していけるよう、利用者の主体性を尊重しつつ、過保護にならないよう援助している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 生活全般について、日常的に話し合う機会を確保し、生活改善に向けての取組を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 利用者の自己決定の重要性について職員全員が十分認識している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 利用者の興味や、趣味にあわせて、自発的な活動ができるよう配慮し、外部の文化・スポーツ活動への参加や習いごとを積極的に進めている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 利用者の生活文化を保障し、自由に活動ができるようにしている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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		第三者 評価結果
①	A7 退居後の生活の計画が作成され、利用者との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

<input type="checkbox"/>	利用者の自立への気持ちをもとに、退居にむけた取組を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	退居後の生活について、利用者と十分に話し合ったうえで計画を作成している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	退居後のフォローアップ体制が整えられ、利用者に提示している。	<input type="radio"/>

【コメント】

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と話し合い、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きている面もあるが、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
<input type="checkbox"/>	退去後の継続的な支援の一環として、事業所側から電話を入れたり、訪問をするなどしている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	退去後の利用者の相談などに、適時適切に応じている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	退居後、いつでも事業所を訪れることができることを説明し、そのための受入れ態勢を事業所や職員がつくっている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	利用者が事業所との関係を断ち切らない限り、事業所側から利用者との関係を断ち切ることはないようにしている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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
<input type="checkbox"/>	利用者が一人ひとりを受け入れ、受容的・支持的な関わりを通じて信頼関係の構築につなげている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	利用者の視点に立って個々の気持ちを汲み取っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	利用者が相談しやすいような働きかけを意識的に行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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。常日頃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
	<input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりを理解し、発達段階や課題を考慮して支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者に問題行動等があった場合、単にその行為を取りあげて制限するのではなく、背景にある心理的な問題の理解に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者の生活を束縛するような管理や操作をしていない。	○

【コメント】

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
	<input type="checkbox"/> 利用者がやらなければならないことや当然できることについては、利用者自身が行うように見守ったり、働きかけたりしている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は必要以上の指示や制止をしていない。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者を見守りながら状況を的確に把握し、賞賛、励まし、感謝、指示、注意等の声かけを適切に行っている。	○
	<input type="checkbox"/> つまずきや失敗の体験を大切に、主体的に問題を解決していくよう支援し、必要に応じてフォローしている。	○

【コメント】

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。つまずいた際には「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
	<input type="checkbox"/> 利用者が社会生活をいとなむ上での必要な知識や技術を日常的に伝え、利用者がそれらを習得できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 利用者と職員が十分な話し合いのもとに「しなければならないこと」と「してはならないこと」を理解し、生活するうえでの規範等守るべき決まりや約束を一緒に考え作っていくようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域社会への積極的参加を図る等、社会性を習得する機会を設けている。	○
	<input type="checkbox"/> 身体 の健康(清潔、病気、事故等)について自己管理できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 電話の対応、ネットやSNSに関する知識などが身につくように支援している。	○

【コメント】

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。

<p>(2) 食生活</p>	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 食事場所は明るく楽しい雰囲気、常に清潔が保たれている。</p> <p><input type="checkbox"/> 食事時間が他の利用者と違う場合でも、温かいものは温かく、冷たいものは冷たくという食事の適温提供に配慮している。</p> <p><input type="checkbox"/> 食事の時間は職員や利用者同士のコミュニケーションの場となるよう工夫している。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者の個人差や利用者の体調、疾病、アレルギー等に配慮した食事を提供している。</p> <p><input type="checkbox"/> 定期的に残食の状況や利用者の嗜好を把握するための取組がなされ、それが献立に反映されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者が基本的な調理等のできる環境が整っている。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <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>		
<p>(3) 衣生活</p>	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 衣服は常に清潔で、体に合い、季節に合ったものを着用するよう助言している。</p> <p><input type="checkbox"/> 年齢に応じて、TPOに応じた服装ができるよう助言している。</p> <p><input type="checkbox"/> 気候、生活場面、汚れなどに応じた選択、着替えや衣類の整理、保管などの衣習慣を習得させている。</p> <p><input type="checkbox"/> 衣服を通じて利用者が適切に自己表現をできるように支援している。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <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>		
<p>(4) 住生活</p>	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者が居心地の良い安心安全な環境とは何かを考え、積極的に環境整備を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> くつろげる空間を確保するよう努めている。</p> <p><input type="checkbox"/> 清潔な環境が保たれるとともに、破損箇所については必要な修繕を迅速に行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 日常的な掃除や大掃除を行い、居室等の整理・整頓、掃除等の習慣を身につけられるよう援助・指導している。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <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いい、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
	<input type="checkbox"/> 職員は、利用者の健康状態や、睡眠や食事などの生活状況を把握している。	○
	<input type="checkbox"/> 健康や清潔に対する意識を醸成するよう援助・指導している。	○
	<input type="checkbox"/> 危険物の取扱いや危険な物・場所・行為から身を守るための援助・指導をしている。	
	<input type="checkbox"/> 特別な配慮を要する利用者については、医療機関等と連携して、日頃から注意深く観察し、対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員間で医療や健康に関して話しあいや情報共有などを行い、知識を深める努力をしている。	○
【コメント】		
<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なり、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
	<input type="checkbox"/> 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配慮している。	○
	<input type="checkbox"/> 性をタブー視せず、利用者の疑問や不安に答えている。	○
	<input type="checkbox"/> 性についての正しい知識、関心が持てるよう、年齢、発達状況に応じたカリキュラムを用意し、活用している。	
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて外部講師を招く等して、性をめぐる諸課題への支援や、学習会などを職員や利用者に対して実施している。	
【コメント】		
<p>各階フロアー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
①	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
	<input type="checkbox"/> 行動上の問題(暴力、不適応行動等)の発生予防のために、事業所内の構造、職員の配置や勤務形態のあり方について定期的に点検を行っており、不備や十分でない点は改善を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員相互の信頼関係が保たれ、利用者がそれを感じ取れるようになっている。利用者間での暴力(性的暴力を含む)やいじめが発覚した場合については、管理者が中心になり、全職員が一丸となって適切な対応ができるような体制になっている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業所が、行動上の問題があった利用者にとつての癒しの場になるよう配慮している。また、周囲の利用者の安全を図る配慮がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行動を問題とし、人格を否定しないことに配慮をしている。職員の研修等を行い、行動上の問題に対して適切な援助技術を習得できるようにしている。暴力を受けた職員へ無力感等への配慮も行っている。	
	<input type="checkbox"/> 必要に応じ、児童相談所、司法機関、専門医療機関と協力し、対応している。	○
【コメント】		
<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
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>心理的ケアの必要性に応じて、より具体的なケアの体制を組み入れている。</p> <p><input type="checkbox"/>事業所における職員間の連携が強化されるなど、心理的支援が事業所全体の中で有効に組み込まれている。</p> <p><input type="checkbox"/>心理的ケアが必要な利用者への対応に関する職員研修やスーパービジョンが行われている。</p> <p><input type="checkbox"/>職員が必要に応じて外部の心理の専門家からスーパービジョンを受ける体制が整っている。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p></p> <p></p>
【コメント】	
<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てている、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
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>進路について自己決定ができるよう進路選択に必要な資料を収集し、利用者に判断材料を提供し、利用者とは十分に話し合っている。</p> <p><input type="checkbox"/>進路選択に当たって、本人、学校、児童相談所の意見を十分聞き、自立支援計画を作成し、各機関と連携し支援をしている。</p> <p><input type="checkbox"/>就学者自立生活支援事業、社会的養護自立支援事業、身元保証人確保対策事業、奨学金など、利用できる仕組みや経済的な援助についての情報提供をし、活用に向けた支援を行っている。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<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に努めている。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、愛知県の身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>	
<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。</p> <p><input type="checkbox"/>高校(全日制、定時制、通信制)や短大、大学、専門学校、高校卒業程度認定試験等のための情報提供やサポートを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/>進学することを選択した利用者や在学中の利用者が静かに落ち着いて勉強できるように個別スペースを用意するなど、学習のための環境づくりの配慮をし、サポート体制をつくっている。</p> <p><input type="checkbox"/>学校教師と十分な連携をとり、学力に応じた個別的な学習支援を行っている。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p></p>
【コメント】	
<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、落ち着いて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
	<input type="checkbox"/> 社会の仕組みやルールなど、社会人として就労していくうえでの心構えや責任について話し合っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 就労に向け、利用者と一緒に仕事を探し、履歴書の書き方や面接の練習など、就職活動に必要な支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 採用後は、就労を継続できるよう支援を行っている	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 各種の資格取得を奨励し、資格取得に興味関心を持っている利用者には積極的に情報を提供している。	<input type="radio"/>

【コメント】

平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、折に触れて利用者に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。

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
	<input type="checkbox"/> 金銭を自己管理できるよう援助している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 無駄づかいをやめ、節約したことによる効果が実感できるようなお金の使い方を勧めている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 経済観念や金銭感覚が身につくよう相談・援助・指導している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 使途については、利用者の自主性を尊重し、不必要に制約していない。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 一定の生活費の範囲で生活することを学べるよう援助している。	<input type="radio"/>

【コメント】

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週間にいくらか、1か月にいくらかという具体的な予算建てを一緒に考え、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。

(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
	<input type="checkbox"/> 家族との関係調整においては、利用者の意思を尊重するとともに、利用者が家族と適切な距離をとることを支援している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 家族との関係調整については、必要に応じて児童相談所等と協議を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 親との面接などを通して家族に働きかけ、親子関係の継続や修復に努めている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 利用者に関する情報を家族に伝える場合には、利用者の意向を考慮して行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 利用者の意向を考慮しながら面会、外出、一時帰宅などを取り入れ利用者と家族の継続的な関係づくりに積極的に取り組んでいる。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 面会、外出、一時帰宅後の利用者の様子を注意深く観察し、不適切なかかわりの発見に努め、さらに保護者等による「不当に妨げる行為」に対して適切な対応を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

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。