

福祉サービス第三者評価結果

事業所名	別府厚生館
------	-------

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

福祉サービス評価センターおおいた

②第三者評価実施期日

令和2年2月8日

③事業者情報

名 称： 別府厚生館	種 別： 母子生活支援施設
代表者氏名： 施設長 安東一夫	定員（利用人数） 16世帯
所在地： 大分県別府市立田町3番32号	
TEL： 0977-22-0418	

④総評

◇評価の高い点

複数の事業を運営する大分県福祉会の理念や方針は、法人、施設内の文書や広報媒体、パンフレット等に記載されている。母子支援施設である本施設は、特性を踏まえた追加理念を定めている。経営方針は理念と整合が確保されているとともに、職員の行動規範となっている。職員への周知と理解については、年度当初の会議や毎月の職員会議で館長が周知している。母親や子どもへの周知については、母親の利用者集会（常会）や児童自治会開催時館長がわかりやすく伝えていることを確認した。

人事管理については、法人本部が行っている。人事基準については、「法人キャリアアップ制度」基準として定め実施している。職員の意向や意見は各事業所ごとに取りまとめが行われ、法人本部において改善策を検討・実施している。

利用者の意見により、「提案箱」を人目にふれない場所に変更するなど、苦情を申し出しやすい工夫を行っている。開封は法人の第三者委員が開封している。施設での苦情や提案は、法人福祉サービス運営委員会で報告・協議がされている。苦情等内容は利用者の不利にならない配慮を行い、ホームページ等に公表している。

常会や児童自治会で児童の意向を確認して自主的な取り組みができるよう取り組んでいる。主体性を尊重し、大学進学への支援など母親の学習機会や学び直しの支援をしている。

食事会などを通じて母親同士の交流を促している。対人関係がうまくできない母親には、心理療法担当職員が面接し、母親のペースに合わせた関係の構築への配慮やストレス軽減の取り組みがなされている。

◇改善を求められる点

施設整備、暫定定員や短期措置、利用者減少など、具体的な課題や問題については役員、管理者、職員間で明らかにしていることから解決に向けて組織的な取組を期待する。

母子支援施設である当該事業所としての知識・技術や専門資格について具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な研究計画にもとづき、教育・研修が実施されることを期待する。

各支援について職員の一定の水準や内容を保つため、援助技術等のほか、母親と子供の尊重や権利擁護とともにプライバシー保護も含めた文書化が望まれる。

きめ細かな退所後の支援を行っているが、急な退所などがある。退所後に想定される課題などを十分に検討できる環境が確保できることに期待したい。

子ども一人ひとりの個別性に配慮した相談や支援のためにも、学習ボランティアなどの協力人的な環境整備が望まれる。

子ども同士の育ちあう力の活用のため、専門的なプログラムに基づいたグループワークの導入に期待したい。

年齢や発達段階に応じた、性についての知識や関心への取り組みが行えることに期待したい。

⑤第三者評価結果に対する事業者のコメント

前回の受審は全般にわたって改善が必要との結果でした。

これを踏まえ、職員一丸となって課題に対する改善の取り組みをしてきました。今回は全体的に改善されているとの評価をいただいたと思っております。調査員の皆様からていねいなご助言やご指導をいただき課題を明確にさせていただいたことに感謝申し上げます。高評価をいただいた項目はさらにブラッシュアップするとともに、改善を求められた項目については、職員間で検討しながら支援の質の向上を目指したいと思っております。

⑥各評価項目にかかる第三者評価結果（別紙）

6 調査報告書

共通評価基準(45項目)

I 支援の基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

項目番号	項目	第三者評価結果
I-1-(1)	理念、基本方針が確立・周知されている。	
I-1-(1)-①	理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	○a・b・c

I-2 経営状況の把握

項目番号	項目	第三者評価結果
I-2-(1)	経営環境の変化等に適切に対応している。	
I-2-(1)-①	施設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・b・c
I-2-(1)-②	経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・○b・c

I-3 事業計画の策定

項目番号	項目	第三者評価結果
I-3-(1)	中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
I-3-(1)-①	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。	○a・b・c
I-3-(1)-②	中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	○a・b・c
I-3-(2)	事業計画が適切に策定されている。	
I-3-(2)-①	事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	○a・b・c
I-3-(2)-②	事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	○a・b・c

I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

項目番号	項目	第三者評価結果
I-4-(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。	
I-4-(1)-①	支援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。	a・○b・c
I-4-(1)-②	評価結果にもとづき施設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。	a・○b・c

II 施設の運営管理

II-1 施設長の責任とリーダーシップ

項目番号	項目	第三者評価結果
II-1-(1)	施設長の責任が明確にされている。	
II-1-(1)-①	施設長は、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 · b · c
II-1-(1)-②	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 · b · c
II-1-(2)	施設長のリーダーシップが発揮されている。	
II-1-(2)-①	支援の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。	○ a · b · c
II-1-(2)-②	経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	○ a · b · c

II-2 福祉人材の確保・育成

項目番号	項目	第三者評価結果
II-2-(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。	
II-2-(1)-①	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。	○ a · b · c
II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	○ a · b · c
II-2-(2)	職員の就業状況に配慮がなされている。	
II-2-(2)-①	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。	○ a · b · c
II-2-(3)	職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
II-2-(3)-①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	○ a · b · c
II-2-(3)-②	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 · ○ b · c
II-2-(3)-③	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a · ○ b · c
II-2-(4)	実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	
II-2-(4)-①	実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a · ○ b · c

II-3 運営の透明性の確保

項目番号	項目	第三者評価結果
II-3-(1)	運営の透明性を確保するための取組が行われている。	
II-3-(1)-①	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。	○ a ・ b ・ c
II-3-(1)-②	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。	○ a ・ b ・ c

II-4 地域との交流、地域貢献

項目番号	項目	第三者評価結果
II-4-(1)	地域との関係が適切に確保されている。	
II-4-(1)-①	母親、子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	○ a ・ b ・ c
II-4-(1)-②	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。	a ・ ○ b ・ c
II-4-(2)	関係機関との連携が確保されている。	
II-4-(2)-①	施設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 ・ b ・ c
II-4-(3)	地域の福祉向上のための取組を行っている。	
II-4-(3)-①	地域のニーズ等を把握するための取組が行われている。	○ a ・ b ・ c
II-4-(3)-②	地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	○ a ・ b ・ c

III 適切な支援の実施

III-1 母親と子ども本位の支援

項目番号	項目	第三者評価結果
III-1-(1)	母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。	
III-1-(1)-①	母親と子どもを尊重した支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a ・ ○ b ・ c
III-1-(1)-②	母親と子どものプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	a ・ ○ b ・ c
III-1-(2)	支援の実施に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。	
III-1-(2)-①	母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	○ a ・ b ・ c

Ⅲ-1-(2)-②	支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a ・ (b) ・ c
Ⅲ-1-(2)-③	支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等にあたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-1-(3)	母親と子どもの満足の向上に努めている。	
Ⅲ-1-(3)-①	母親と子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-1-(4)	母親と子どもが意見等を述べやすい体制が確保されている。	
Ⅲ-1-(4)-①	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-1-(4)-②	母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもに周知している。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-1-(4)-③	母親と子ども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。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-1-(5)	安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。	
Ⅲ-1-(5)-①	安心・安全な支援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。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a ・ (b) ・ c
Ⅲ-1-(5)-③	災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的に 行っている。	a ・ (b) ・ c

Ⅲ-2 支援の質の確保

項目番号	項目	第三者評価結果
Ⅲ-2-(1)	支援の標準的な実施方法が確立している。	
Ⅲ-2-(1)-①	支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	a ・ (b) ・ c
Ⅲ-2-(1)-②	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。	a ・ (b) ・ c
Ⅲ-2-(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。	
Ⅲ-2-(2)-①	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。	(a) ・ b ・ c
Ⅲ-2-(2)-②	定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a ・ (b) ・ c

Ⅲ-2-(3)	支援の実施の記録が適切に行われている。	
Ⅲ-2-(3)-①	母親と子どもに関する支援の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 ・ b ・ c
Ⅲ-2-(3)-②	母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	○ a ・ b ・ c

内容評価基準(28項目)

A-1 母親と子ども本位の支援

項目番号	項目	第三者評価結果
A-1-(1)	母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	
A-1-(1)-①	母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	○ a ・ b ・ c
A-1-(2)	権利侵害への対応	
A-1-(2)-①	いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	○ a ・ b ・ c
A-1-(2)-②	いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	○ a ・ b ・ c
A-1-(2)-③	子どもに対する暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	○ a ・ b ・ c
A-1-(3)	思想や信教の自由の保障	
A-1-(3)-①	母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	○ a ・ b ・ c
A-1-(4)	母親と子どもの意向や主体性の配慮	
A-1-(4)-①	母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動(施設内の自治活動等)を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	○ a ・ b ・ c
A-1-(5)	主体性を尊重した日常生活	
A-1-(5)-①	日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	○ a ・ b ・ c
A-1-(5)-②	行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	○ a ・ b ・ c
A-1-(6)	支援の継続性とアフターケア	
A-1-(6)-①	母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	a ・ ○ b ・ c

A-2 支援の質の確保

項目番号	項目	第三者評価結果
A-2-(1)	支援の基本	
A-2-(1)-①	母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	○ a · b · c
A-2-(2)	入所初期の支援	
A-2-(2)-①	入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	○ a · b · c
A-2-(3)	母親への日常生活支援	
A-2-(3)-①	母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	○ a · b · c
A-2-(3)-②	母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	○ a · b · c
A-2-(3)-③	母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	○ a · b · c
A-2-(4)	子どもへの支援	
A-2-(4)-①	健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	○ a · b · c
A-2-(4)-②	子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	a · ○ b · c
A-2-(4)-③	子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	a · ○ b · c
A-2-(4)-④	子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	a · ○ b · c
A-2-(5)	DV被害からの回避・回復	
A-2-(5)-①	母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	○ a · b · c
A-2-(5)-②	母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。	○ a · b · c
A-2-(5)-③	心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。	○ a · b · c

A-2-(6)	子どもの虐待状況への対応	
A-2-(6)-①	被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	○ a ・ b ・ c
A-2-(6)-②	子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	○ a ・ b ・ c
A-2-(7)	家族関係への支援	
A-2-(7)-①	母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	○ a ・ b ・ c
A-2-(8)	特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
A-2-(8)-①	障害や精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもに対する支援を適切に行い、必要に応じて関係機関と連携している。	○ a ・ b ・ c
A-2-(9)	就労支援	
A-2-(9)-①	母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	○ a ・ b ・ c
A-2-(9)-②	就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	○ a ・ b ・ c