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

(特非)International Social Service Culture Center

②評価調査者研修修了番号

S2024018
S2024019

③施設名等

名　　称：	ふらっと
施設長氏名：	佐藤　佳織
定　　員：	6名
所在地(都道府県)：	栃木県
U　R　L ：	https://www.gallat-tochigi.com
【施設の概要】	
開設年月日	2024/9/9
経営法人・設置主体（法人名等）：	一般社団法人ガラット
職員数　常勤職員　：	3名
職員数　非常勤職員　：	5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：	3名
有資格職員の名称（イ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	2名
有資格職員の名称（ウ）	保育士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（エ）	幼稚園教諭
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（オ）	看護師
上記有資格職員の人数：	1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：	6室
施設設備の概要（イ）設備等：	共同スペースの和室、リビング兼事務所、浴室脱衣室
施設設備の概要（ウ）：	利用者　スタッフそれぞれの専有トイレ
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

ビジョン: 福祉を究め、ノーベル平和賞を取る　　バリュー: 自己犠牲はしない　　楽しむことに特化する　　「職員らしく」ではなく
「自分らしく」　　職員と家族の幸せと健康を第一に
　令和7年度　重点施策　① 健康診断の実施　目的　職員の健康増進　② 社内イベント開催　目的　遊びをつくる　③ 寄付金募集サイト開設　目的　遊びをつくる　　④ こども食堂「ぱくっと」開設　目的　遊びをつくる

⑤施設の特徴的な取組

女性としての自立に向けた感性や生活力の育成を重視し、「日常を豊かにする体験の提供」と「実生活に根差した支援の充実」を展開する。１四季の移ろいを感じられる施設行事を年間を通じて実施し、生活に彩りとリズムをもたらすことを目指す。
「食」においても、季節の食材や行事食を取り入れるなど、感性や文化的な豊かさを育む工夫を凝らしていく。こうした日々の体験を通じて、心の安定や自己肯定感の向上を図る。2 IADL向上に向けた支援を強化する。買い物、料理、洗濯、掃除、金銭管理、服薬管理等の実践的な生活スキルの習得を促すとともに、将来の一人暮らしや子育てを見据えた視点を取り入れた支援を行う。女性のライフステージを意識した取り組みにより、より主体的かつ現実的な自立を支援する。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/10/9
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2026/10/8
前回の受審時期（評価結果確定年度）	ー

⑦総評

特に評価の高い点
①自立援助ホームが未整備だった県北に法人の二カ所目となるホーとして開設され、今年度より地域住民との交流の場となるこども食堂を開始したことで、今後も更なる地域に根付いた事業展開が期待される。
②理事長・ホーム長を中心とした業務体制を整備していることで、上意下達のしやすさから各スタッフと法人・事業所としての目指す方向性の共有化を図ることができており、こども自身の判断を尊重し、必要な時に手を差し伸べる支援方針を元にした実践を展開している。
③5カ年計画において社会的養護が必要な若者及び地域のこどもたちの成長支援を通じて地域社会の持続可能な発展と福祉の向上を目指すことを謳い、今後においても、3カ所目になる自立援助ホームと地域に根差した持続的な就労支援を推進する障害者就労継続支援A型事業所の運営を予定している。
改善が望まれる点
①利用者に対して法人のビジョン、将来像が自身の自立に向けた生活サポートに繋がるものと理解できるような説明責任を果たす対応が望まれる。
②PDCAサイクルに基づいた各種マニュアルの組織的運用の未実施・総合的な人材育成計画や人事管理体制の未整備が見受けられるため、実行性のある体制の構築が望まれる。
③各実践や研修等の記録化に不十分さが見受けられるため、実績の積み重ねから得られる支援力の継続保持を目的としたデータ整備体制の構築が望まれる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

これまでの取組を振り返るとともに、今後の運営や支援について考える貴重な機会となりました。評価いただいた点を大切にしながら、課題についてはスタッフ間で共有しPDCAを意識した取組につなげていきたいと思います。また、③の各実践や研修等の記録化についてはすでに取り組んでおり、スタッフ間で共有することで支援の質の向上に努めていけるようになっていけたらと思っております。今後も入居者一人ひとりの思いや主体性を尊重し、より丁寧な支援を実践していきます。

（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】

法人のホームページやホーム内のスタッフが見える場所に理念・方針が掲載・掲示されている。しかし他の関係機関や利用者向けのパンフレットやホーム内の利用者が見える場所への掲載・提示がされていないため、利用する上での安心感や信頼を高めることができるよう取り組むことが望まれる。

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。	c

【コメント】

法人として県内の自立援助ホーム長会や全国自立援助ホーム協議会主催の研修において得た情報等を理事長が継続的に収集している。今年11月より地域福祉の一環としてこども食堂を立ち上げ、地域とのつながりを意識した福祉事業を展開している。今後は法人全体として地域の福祉計画や地域のニーズの把握、データに基づく分析等の情報の収集と活用を通した地域課題への取り組みの具現化が望まれる。

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】

3ヶ月に1回の設定で開かれる理事会において、役員間での情報共有や経営課題の確認を実施している。理事長が現場スタッフからの改善要望等を理事会へ繋げ、決定事項を現場と共有する体制も確立されている。今後の法人の展開として理事長と現場との双方向での発信・受信体制づくりを検討している。

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。	a

【コメント】

法人として職員との話し合いを通じて5ヵ年計画を策定し、全職員との共有を図ることでスタッフの意欲維持・離職率の低さに繋げている。ふらっとにおいては、理事長とスタッフの個別面談を実施し、役割に応じた行動指針を得る体制を確立している。

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】

法人として単年度の事業計画を通常総会において正式に制定しており、3ヶ月ごとの理事会での協議の際には、社会情勢を踏まえた上で計画の進捗状況の確認・見直しを実施している。今後は評価のしやすい数値目標の設定を検討している。ふらっとの目標や新規事業の計画は具体性があり、スタッフが分かりやすいものとなっている。

（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】

法人体制として事業計画の策定をホーム長の考案により進めるが、法人全体としての組織的な評価・見直しに繋げる体制が未整備となっている。又、計画に基づいた現場スタッフの行動指針の機能化も課題となっている。ふらっとにおいては計画の進捗状況等の報告を理事長からスタッフに適時行っている。

②	7 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	c

【コメント】

法人として事業計画の特徴が運営上の目標や方針に重点を置いていることにより、利用者にとっての分かりづらさから十分な共有・説明ができていないとの分析課題があるため、利用者の理解を得るための改善策の検討が予定されている。ふらっとにおいてもスタッフから利用者へ理事長の思いや法人目標を伝える機会はあるも、計画に対する説明は未実施となっているため、今後は計画の丁寧な説明と利用者の意向等の汲み取りの実施が望まれる。

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。	c

【コメント】

法人として実践の成果や課題を客観的に評価する仕組みが未整備のため、今後において組織的なPDCAサイクルに沿った体制づくりを予定している。ふらっとでは、スタッフの自己研鑽のための外部研修の参加を推奨しており、女性ホームに特化したテーマを選定し、参加後にはスタッフ間での情報の共有を図る取り組みを行っている。

②	9　評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	c

【コメント】

ふらっとでは、利用者支援の課題検証を日々の業務に取り入れているが、法人として組織的に実施内容を振り返り、分析結果から計画の改善や修正するしくみは現在は整備されていない。今後は第三者評価受審後の評価結果等を活用した課題解決の体制づくりが望まれる。

Ⅱ　施設の運営管理

1　管理者の責任とリーダーシップ

（１）　管理者の責任が明確にされている。

		第三者評価結果
①	10 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b

【コメント】

法人として理事長の役割と責任をスタッフに事業の取り組み等を通した形で伝達はしているものの、広報誌や定期的な資料として周知するしくみが未整備のため、今後は組織としての責任体制を見える化する取り組みを予定している。ふらっとにおいては、適時ホーム長がスタッフと話し合う場を設け、意見を集約し実践に取り入れている。又、ホーム長の不在時や夜間の対応策についてはスタッフ間で共有しており、緊急性の高い事案や通学先の学校・児童相談所との対応はホーム長が行う体制をとっている。

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。	b

【コメント】

ふらっとにおいては、スタッフの働きやすさを目指した柔軟な勤務体制をとっている。法人としては、理事長が率先して労務管理や福祉制度の各種制度や条例の理解を深め、実践に活かしている。今後は法人の基本方針で謳う「職員とその家族の幸せと健康を最優先に考える組織運営を推進していく」を社会的養護の目標である「児童が権利の主体であること」「子どもの最善の利益をめざす」に照らし合わせた上での発展的事業展開を期待したい。

（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】

法人として理事長が主導的に年6回開催のアンガーマネジメント研修を実施する等、支援の質の向上に向けた機会を設定しているが、今後は更に組織全体として計画的・戦略的なスタッフの教育・研修の体制づくりを予定している。ふらっとにおいては、ホーム長も含めスタッフの専門性の向上を目指して外部研修参加の機会を設けている。又、実践における課題は適時話し合う場を設けているが、ホーム内でのサービスの質の評価・分析は実施できていないため、法人との連携を強化した上での課題解決に向けた取り組みが望まれる。

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】

法人としては、理事長が人事・労務・財務において必要な分析を行い、経営判断と改善に努めている。特にスタッフが安心して働ける環境づくりを優先課題とし、ゆとりある職員配置を設定している。しかし、業務の実効性の評価や継続的な改善策の立案体制が未整備のため、今後は数値的経営分析と現場スタッフのニーズ対応を同時展開する方針がある。ふらっとにおいては、時間外勤務に対する改善策を理事長・ホーム長間で検討している。

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

【コメント】

法人としては、スタッフとの法人のビジョンの共有を人材確保・定着のテーマと設定している。又、加算要件に対応するための職員配置を目指し、計画性を持った採用活動を実施している。今後は更なるキャリア支援や育成計画の充実を図れるよう、人材確保から育成・定着までを一貫して行う体制づくりに取り組む方針がある。ふらっとにおいては、各スタッフが福祉従事歴があり、ホーム長を含め通信での資格取得を目指す体制が整備されている。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	c

【コメント】

法人として人事部門は設置しておらず、理事長が採用・配置・評価・労務管理を担う体制となっている。今後は規模に応じた人事部門の設置を予定している。ふらっとにおいては、ホーム長がスタッフの意向を汲み取り、実践に活かす体制を確立している。

（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

【コメント】

法人としては、職員ファーストの理念の元、スタッフの就業状況に対し有給休暇の取得の推奨や年2回の健康診断の実施、スタッフの意向や悩みの汲み取りのための個人面談の機会設定、スタッフ間の交流のための旅行や懇親会の開催等を展開している。又、フレックスタイム制度を導入し、家庭の事情に柔軟に対応できるよう配慮している。今後はこれらの取り組みをより体系的に整理・評価し、継続的に改善する体制づくりを進める方針がある。ふらっとにおいても柔軟な勤務調整の実施や必要時に法人へサポート要請が出来る体制を確立している。又、支援上で抱えるストレスの軽減策として日常的にホーム長がスタッフの思いを聞き取る機会を設けている。

（３）　職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c

【コメント】

法人としては、個々のスタッフに対する育成方針を一律にせず、「目標をもって成果を出すことを目指す職員」「現状を維持しながら無理なく働く職員」等の対応の幅をとり、柔軟且つ多様性を認めた育成体制の構築を目指す構想があるが、現時点では実質的な仕組みや支援に不十分さがみられている。ふらっとにおいては、各スタッフが参加した研修内容を共有する体制と共に適時理事長との話し合いの機会が設定できている。

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。	b

【コメント】

法人としては、外部研修の推奨や講師を招き、学ぶ機会を設定している。職員の教育・研修に関する明確な基本方針や計画は未整備であるため、今後は方針の確立と学びの機会を柔軟に活用できる職場づくりを進める方針がある。ふらっとにおいては、スタッフの健康維持を図る目的でメンタルケアやストレス解消法を学ぶ機会を設けている。

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

【コメント】
法人としては、外部研修の参加の推奨を行っているが、法人内で体系的に実施する研修やスーパービジョン等が整備されておらず個別の学びを組織全体のスキル向上へと着実に繋げる仕組みが不十分であるため、今後は外部で得た知識・気づきの法人内での共有化を図り、内発的な学びと組織的な成長の両立を目指す方針がある。ふらっとにおいては、様々な業務経験を活かせるスタッフが多く、スタッフ間での専門性に基づいた双方向の意見交換を行っている。

（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】
法人において実習生や福祉サービスに関わる専門職の研修・育成に関する体制は整備されておらず、実習生の受け入れ実績もないため、今後は一定の職員体制や支援ノウハウが整った段階で実習生の受け入れや人材育成の場として機能できるよう、受け入れ体制の整備や指導体制の構築を進める方針がある。ふらっとにおいても児童相談所の実習生が同行し、見学する受け入れを行ったのみとなっている。

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。	c

【コメント】
法人における情報公開や発信する機会の確保が不十分であり、地域に根ざした活動展開を推進するために今後は地域住民や関係機関に対して、活動内容や方針を積極的に伝える方針がある。ふらっとにおいては、施設の活動内容を登録した社会的養護のサイトへ投稿する取り組みがあるが、直近では継続した投稿が出来ておらず、開所当時に始めたお便りの継続発行も滞っているため、今後における発信媒体を検討している。

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。	c

【コメント】
現時点までは、理事長が財務管理等も自己完結的に実施してきた部分があり、組織としてのチェック体制に課題がある状況だったため、法人として理事会を通した合意の元、外部の専門家による財務チェックを導入し、経営の透明性と適正性を高める体制づくりを推進する予定がある。ふらっとにおいては、施設の事務・経理・取引等をホーム長が行い、金銭管理については、他のスタッフにて二重チェックでの確認体制をとっている。

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】
法人における利用者と地域住民との交流については十分な取り組みができておらず、地域との繋がりが弱い状態が続いていたが、今年11月からこども食堂を開設し、地域住民との自然な交流や関係構築を進めている。

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

【コメント】
法人における外国人ボランティアの受け入れ実績が約30名ほどあり、異文化交流や多様な価値観に触れる機会となっているが、受け入れに対する明確な方針やマニュアル設定・事前研修等の体制は未整備であり、受け入れの質や継続性を高めていくための改善の必要性を理事長は認識しており、今後は受け入れ体制における役割やルール、支援方法等の明文化を図る方針がある。ふらっとにおいても、外国人のボランティアの訪問を利用者が楽しみにしているため、継続的な受け入れ体制を構築していく上で、利用者の個別的な事情を踏まえた異性のボランティアの受け入れに関する基準設定の検討も進める方針がある。

（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】
現在にかけて、理事長個人の人脈を通じて関係機関や地域資源との連携を図ることを行ってきたが、今後は、法人組織として関係機関や地域の社会資源との連携を強化し、連携先の整理や情報共有の仕組みづくりを進め、ネットワークを広げていく方針がある。ふらっとにおいては、児童相談所との細やかな連携体制を構築しており、又、貧困家庭の家庭支援の事案を通して行政との連携を図り始めている。

（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

【コメント】
法人において福祉ニーズに対し、スタッフ間での話し合いから課題や必要な支援について検討する機会を設定しているが、地域全体のニーズを客観的に把握するための関係機関や他団体との意見交換や情報共有の場をもっていないため、今後は社会福祉協議会や行政等との定期的な意見交換の場を設けることで地域全体の福祉課題を広い視野で捉え、より実効性のある支援に繋げていく方針がある。ふらっとにおいては、利用者が乳児と関わる機会を他の機関と模索した際、相互理解に至らず断念した経緯がある。今後においては、ひとり親家庭に対する相談支援の展開を検討している。

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。	c

【コメント】
法人として地域の福祉ニーズに基づいた公益的な事業や活動には十分に取り組めていなかったが、こども食堂の展開を通して更なる公益的活動の展開を検討している。ふらっとにおいても、地域交流の際に利用者の安心安全の確保を前提条件にした展開を検討している。

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。	c

【コメント】
法人として利用者を尊重した福祉サービスの提供に関して、職員全体で共通理解を深めるための研修やマニュアルの整備等を形式的・組織的に実施することができておらず、今後は明確な方針を共有し、共通の理解を深める研修や定期的な振り返りの機会を設ける方針がある。ふらっとにおいては、利用者に合った対応やサービスを提供するための話し合いを実施し、状況に応じて児童相談所や行政との連携を図る体制を構築している。

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】
法人としてプライバシー保護に関するスタッフ向けの研修や方針の明文化といった、組織的・体系的な取り組みの実施はできていないため、今後は具体的な事例を元にした研修の実施や守るべき基準の共有を図る方針がある。ふらっとにおいては、利用者同士のプライバシーの侵害対策の実施(利用経緯の共有の禁止・自室の個人管理等)を徹底している。利用者の利用経緯のスタッフへの周知も状況に応じて情報制限をかけて実施している。

（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。	b

【コメント】
ふらっとにおいては、利用者に必ず入居前の見学を実施し、ホームの約束事や方針、生活の仕方等を資料を元に説明している。見学者からの質問等に答え、同意が得られた場合のみ入居の流れをとる体制を構築している。又、生活のルールの見直しも適時実施し、掲示している。法人としては、資料以外でも動画等を活用し視覚的に分かりやすく伝える体制をとる予定がある。

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。	a

【コメント】
ふらっとにおいては、理解が難しい利用者に対して、個別的に分かりやすい説明を行っている。変更する前には個々に説明し、理由を明確に伝えた上で変更の手続きを実施している。

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】
法人としては、ホーム退去後も利用者との関係が途切れないよう継続的に関わる体制をとっているが、組織としての役割分担が未整備のため、今後は継続支援をより確実に行うための体制やルールの整備を予定している。ふらっとにおいては、開所から1年目のためサービスの終了者はいない。退所後のアフターサポートについては、個別的配慮を前提とした連絡を月に1～2回の頻度で入れ、同時に母親との連携を目的とした相談業務を行っている。今後はより充実したサポート体制を検討する予定がある。

（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】
法人としては、利用者の「満足」より「自立」を優先し、支援方針を組み立てており、満足度調査等を実施する仕組みが未整備である。今後としては、利用者の思いを丁寧に聞き取り、満足と成長の両立を図る支援体制づくりを進める方針がある。ふらっとにおいては、児童相談所との定期的な面談の他、スタッフやホーム長が個別に話す機会を設定している。

（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。	c

【コメント】
法人において苦情発生時の対応マニュアルや第三者委員の設置、利用者への周知といった仕組みが未整備のため、今後は利用者が安心して意見や不満を表明できるような環境づくりと対応体制の明文化を進める方針がある。ふらっとにおいても利用者からの不満等にはホーム長が話し合いを通して問題解決を図る取り組みを行っているも記録はないため、利用する上での安心をもてる事業展開上必要不可欠な機能整備を早急に進めることが望まれる。

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。	c

【コメント】
法人における利用者が相談や意見を述べやすい環境づくりについては、日々のコミュニケーションの中での対応を行っているが、文章や提示物等を通じた仕組みとしての整備や周知の工夫は未実施のため、今後は相談先の提示や意見を伝えられるツール・方法の導入等を含め整備を進める方針がある。ふらっとにおいても利用者の生活状況に変化が生じた際に個別対応を行っているが、家庭に近い環境作りをモットーにしていることで提示物を極力貼らない設定としている。今後においては、利用者の個別的環境の意向に応じた相談体制の充実化が望まれる。

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】
法人として現時点では、利用者からの相談や意見に対しての明確な基準や組織的な検討体制はないため、今後において仕組みづくりや指針の整備を進める方針がある。ふらっとにおいても必要時は速やかに児童相談所や県・市等に連絡を入れ、対応する体制をとっているが、対応マニュアルは未整備である。

（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。	c

【コメント】

法人としては、安心安全な福祉サービスの提供に向けて災害時を想定したマニュアル等は整備しているものの、スタッフ全体への周知や実践的な活用(行動訓練を含め)は出来ていないため、今後はマニュアルの定期的な見直しと共にスタッフへの周知や訓練を実施し、リスクに備える体制を強化する方針がある。ふらっとにおいては、一時保護や警察への対応については文章化し、スタッフ間の共有を図ることや日々のニュースから生活上の注意喚起を行っている。

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】

法人として感染症の対応マニュアルを整備しているが、平時からの定期的な見直しや全スタッフへの周知徹底は不十分のため、今後において状況の変化に応じた体制の更新とスタッフ全体への継続的な共有を図り、より安定した感染症対応力を高める方針がある。ふらっとにおいては、発生時の空間分けや必要物品の常設を行っている。避難訓練に対する要望がホーム長からも上がっており、法人との連携を図りながらの計画的な実施体制の構築が望まれる。

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】

法人として災害時対策マニュアルを整備しており、最低限の対応方針は定めているものの、スタッフへの周知や発生時の役割分担や訓練・確認の体制までは十分に構築出来ていないため、今後はマニュアルの実効性を高めるよう訓練や体制整備を進める方針がある。ふらっとにおいては、スタッフの緊急連絡先や備蓄品のリスト化は設定済みとなっている。今後は避難経路の設定や非常灯の設置確認等を法人側と共有する予定がある。

２　福祉サービスの質の確保

（１）　提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。	第三者評価結果
①　40 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが実施されている。	c

【コメント】

法人としては、福祉サービスの提供において標準的な実施方法の文書化やそれに基づいた支援の統一、チェック体制の整備について整備が追いついていないため、今後において新規職員の育成や支援の質の均一化を図るためマニュアルや手順書の作成、内部共有の仕組みづくりを進める方針がある。ふらっとにおいても実施方法の文書化が未整備だが、日誌を通したスタッフ間における支援の共通理解の取り組みを行っている。

②　41 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b

【コメント】

法人として福祉サービスの実施にあたっては、本人主体の自立支援を重視しており、自立支援計画作成時には利用者の意向をできる限り反映した支援方針を立案する体制を構築している。しかし一方で実施の見直しの仕組みのマニュアル等が明文化されていないため、今後においては、スタッフが共通の基準で見直しを行うことができるよう定期的な評価・改善の手順を組織的に整備する方針がある。ふらっとにおいては、自立支援計画を児童相談所と共に連携し立案しており、計画の見直し時期は個別で設定をしている。

（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】

法人として自立支援計画の策定においては、利用者本人が主体的に取り組めることを中心として個別的意向やペースに合わせた目標設定を行っている。又、支援の困難ケースについては、スタッフ同士で情報を共有し、対応方法について検討を実施しているが、記録や計画書への反映、組織的な共有を図る上で不十分さがあるため、今後において定期的な振り返りと見直しのタイミングを組織として明確にし、支援の継続性と質の向上に繋げる方針がある。ふらっとにおいては、会議の開催は、基本的に常勤スタッフを交え実施している。又、宿直スタッフの本業としている分野から様々な意見を取り入れて話し合いが進むようにも心掛けている。

②　43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	c

【コメント】

法人としては、自立支援計画について職員だけでなく利用者自身も閲覧できるようにしており、支援内容を共有しており、計画が一部の職員だけのものにならないよう、誰でも見られる環境を整えている。しかし、計画の見直しについては、状況の変化やスタッフの判断によって行われており、継続的な評価・改善の仕組みとして不十分なため、今後は、定期的な振り返りと見直しのタイミングを組織として明確にし、支援の継続性と質の向上に繋げる方針がある。ふらっとにおいては、日々の記録の中に自立支援計画がセットされており、共有のしやすさがある。又、児童相談所の面談で来所した際等に一緒に見直しを図る体制を構築している。

（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】

法人として利用者に関する福祉サービスの実施状況管理においては記録管理ソフトを活用しており、効率的かつ正確に記録し、職員間での情報共有もスムーズに行うことができている反面、入力のタイミングや内容の質にバラツキがでている為、今後は記録の書き方や記録ルールの統一等、質の向上を図る取り組みを進めていく方針がある。ふらっとにおいては、日々スタッフの出勤時に日誌の確認(連絡引き継ぎも含め)を行い、状況によっては、直接ホーム長からスタッフへ情報を共有伝達する体制を構築している。

②　45 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b

【コメント】

法人として利用者に関する記録は、記録管理ソフトを活用し、情報の保存・共有・検索等の面で安定した管理体制が構築されているものの、記録業務に関する教育・研修の機会はまだ十分に整備されていないため、今後は記録の目的や書き方、個人情報の取り扱いについての基本的な研修を定期的に実施し、より組織的且つ一貫性のある記録体制の構築化を進める方針がある。ふらっとにおいては、児童相談所や行政等に関しては、専用の保管場所にて設置を行っており、利用者へも書類を預かる際に説明を行っている。

内容評価基準（24項目）

Ａ－１　利用者の権利擁護、最善の利益に向けた支援

（１）　利用者の尊重		第三者評価結果
①	A1 入居に際して、事業所での生活や約束ごとを説明し、利用者がよく理解したうえで、自らの意思によって入居申込みができるよう配慮している。	a

【コメント】

法人として入居者に対しホームでの生活の流れやルール、必要物品等の説明を丁寧に行い、利用者が内容を理解した上で自らの意思で入居を決めることができるよう配慮している。又、可能な限り自己決定を尊重し、入居後も主体的生活をサポートしているが、問題行動があるケースや安全確保が必要な場合においては、一定の制限を設けざるを得ないため、個別的対応と自己決定とのバランスを保持する体制を設定している。ふらっとにおいては、入居時の誓約書の説明と共にホームのルール・禁止事項等の説明を書面で説明し、同意を得ているが、利用開始後においても利用者の要望に応じて利用に関する説明等を繰り返し行っている。

②	A2 利用者の権利擁護に関する取組が徹底されている。	c

【コメント】

法人として利用者の権利を意識した対応を心がけるようスタッフに周知しているものの、規定やマニュアルが未整備であることからスタッフ一人ひとりの意識に頼った対応となっているため、今後は、利用者の権利を守るための基本方針の明文化・マニュアルの整備・研修の実施を進める方針がある。ふらっとにおいてもマニュアル整備の必要性を法人との間で共有している。

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】

法人としてスタッフ一人ひとりの個性や多様な経験を活かした関わりを大切にしており、利用者にとって学びや気づきのある環境づくりを整備している。特に利用者の主体性を尊重することを基本姿勢としており、トラブルが生じた時もまずは自分達で考え、話し合い、解決する機会を設定しているが、全てのケースにおいて十分に対応できておらず、又、支援の質にばらつきもあるため、今後において、スタッフ間での支援方針の共有や振り返りの強化を進めていく方針がある。ふらっとにおいては、トラブルの介入希望が利用者からある場合に対応する体制が整備されており、個別的配慮が必要なニーズについては、外部の場所での聞き取りや外食の機会を設けて対応している。又、必要時には警察との連携を図り課題解決を目指す体制を構築している。性自認に配慮を要する利用者対応も児童相談所と連携を図り実施している。

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

【コメント】

法人として利用者一人ひとりの出生や生い立ち、家族関係等の背景を丁寧に把握した上で、利用者それぞれにとって最適な伝え方や関わり方を常に意識した支援を展開し、「自立」を最終的なゴールとして設定し、利用者自身がどう生きていくかを主体的に考えることができるようサポート体制を構築している。しかし、そのプロセスを支える具体的なツールや対話の記録整備、振り返りの仕組み等が未整備のため、今後において支援方針の統一や記録の整備を進める方針がある。ふらっとにおいては、伝え方や内容をスタッフ間で報告・共有しており、事実確認の根拠として児童相談所と共同確認の体制を整備している。

（２）　被措置児童等虐待の防止等		
①	A5 利用者に対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	c

【コメント】

法人として利用者に対する不適切な関わり、特に体罰や暴言等の事案が起きないよう、日々の支援において職員全体の意識化を目的とした就業規則にも不適切な行為を禁止する旨を明記し周知を図っている。しかし、実際に不適切な関わりを未然に防止し、万が一の兆候を早期に発見・対応するための仕組みが不十分なため、今後においてリスクを早期に把握・対応できるような体制強化や継続的な研修を含めた仕組みづくりを進める方針がある。ふらっとにおいては、利用者間のトラブルに関した指導体制を構築している。

（３）　主体性、自立性を尊重した日常生活		
①	A6 利用者自身が自らの生活全般について考え、主体性をもって生活ができるよう支援している。	a

【コメント】

法人として利用者が自らの生活を主体的に考え行動できるよう支援することを中心に置き、日々の生活の中で選択や判断の機会をできるだけ多く提示し、自身の意志で物事を決めていく力を育むようスタッフへの周知を行っているが、問題行動が繰り返されるケースや本人・他者の安全確保が必要な場面では、一定の制限や指導が必要になるため、全ての利用者に一律の関わりができていない。その点を踏まえ、今後においては利用者の主体性を尊重しながらも、それぞれの状況に応じた柔軟な支援の継続を進める方針がある。ふらっとにおいては、利用者に失敗をして次に生かすことの大切さを伝えており、自身が何をしたいのか(犯罪や危険が及ぶこと以外)の意思を尊重し、自由と責任の両側面を意識できる支援体制を構築している。

（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】

法人として退去にあたり、本人の意思を確認しながら今後の生活に向けた準備や支援の方向性について児童相談所との連携の元、話し合いの場を設けており、今後において退去者が増えていくことを見据え、より計画的にアフターフォローを実施できる体制の整備や退居後の相談・支援の仕組みづくりを進める方針がある。ふらっとにおいては、自身の意向通りにいかない事情も含めた退居までの生活指標の話し合いの場も設定している。又、入居時において退居後のホームとの繋がりに対する説明も行っており、一時保護対象者との繋がりにおいても児童相談所や行政との協力体制の元に実施している。

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。	a

【コメント】

法人として退居後も利用者が社会の中で安定した生活を送ることができるよう、必要に応じて継続的な支援を適度な距離を保ちながら実施している。本人との直接的な連絡が困難なケースでは、第三者や関係機関を通して現状を把握し、必要に応じたサポート体制を構築しているが、全ての退居者に一律に継続支援を展開できている訳ではないため、今後においてサポート体制の強化を進める方針がある。ふらっとにおいては、利用者の親との月に一度の電話連絡(連絡ツールを含む)や、必要に応じた訪問等でのアフターサポート体制づくりを法人と進める予定がある。

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】

法人としては、利用者との関わりにおいて将来的な自立を見据えた関わりを重視しており、答えを与えるのではなく、利用者自身が自ら考え、選択することを促す支援を行っている。しかし、時として相談のしづらさや心理的な距離感に影響する可能性もあり、全ての利用者にとって安心して頼れる存在として受け取られているかどうかには課題があるため、今後は、利用者の主体性を尊重しつつ、より受容的・支持的な関わりのバランスを意識し、信頼関係の更なる強化を目指していく方針がある。ふらっとにおいては、利用者個々の特性や性格を踏まえ、相談しやすい環境を構築している。

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

【コメント】

法人としては、支援に当たる上で利用者一人ひとりの発達段階や抱えている課題・年齢・理解力に応じた関わりを行うようにしている。特に社会的なルールやモラルを学ぶ過程にある若者に対しては、曖昧な対応を避けたり、明らかな問題行動(触法行為や逸脱行動)に対しては、利用者本人の成長や社会適応の観点から一定の制限や指導を行う上で感情的にならず、伝え方やタイミングに配慮しながら支援の一環として関わる対応を行っており、今後も発達段階や個々の課題に応じた柔軟な支援のあり方を継続する方針がある。ふらっとにおいても個別性を踏まえた対応を必要時行っている。又、児童相談所から資料等で提示される個別の特性等に関する情報をスタッフ間で共有している。

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

【コメント】

法人としては、利用者の成功より失敗を保障することに重点を置く体制をとっており、利用者の判断力や責任感、自己理解を育むプロセスを通して行動したこと・努力した点を承認し、自己肯定感や挑戦心に繋げる取り組みを実践している。ふらっとにおいては、利用者の主体性を重視した支援を展開しており、判断能力が低い場合でも、選択肢を作り、本人の意思を確認する取り組みを行っている。

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。	a

【コメント】

法人として日々の生活の営みそのものを学びの場と捉え、基本的な生活習慣や社会常識・生活技術を習得できるよう支援を展開しており、スタッフは形式的な指導ではなく、実践を通した経験によって必要な知識や力が育まれるような関わりを行っている。病気や体調不良の際も可能な限り自身で病院に行けるよう支援し、経験を通して将来の生活力を蓄積できる環境づくりに取り組んでいる。ふらっとにおいては、SNSに関するトラブルに対し、警察の協力の元で対応する取り組みや自己管理や身だしなみに対する助言や話し合いを通した支援体制を構築している。

（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】

法人として自立を軸に捉えた支援を重視し、食事に対してもできる限り自身で準備・片付けを行う個別での時間設定をとっており、それぞれにとって安心できる食の環境を重視する支援方針を確立している。今後においては、栄養バランスの維持の改善を図る方針がある。ふらっとにおいては、個別の希望に応じて、皆で食事を囲む設定もコミュニケーションの大切な場と捉えて柔軟に展開している。

（３）　衣生活

		第三者評価結果
①	A14 衣服は清潔で、ＴＰＯに応じたふさわしい服装となるよう助言している。	a

【コメント】

法人として日常生活や社会的な場面においてTPOに応じ、清潔で適切な服装選びができるよう助言を行っているが、声かけや指導を行っても衣類管理の困難さや身だしなみに無頓着な利用者に対する支援にばらつきがある。今後においては、より継続的・組織的な関わりを通して、利用者自身が服装や身だしなみに対する意識を自然にもてるような支援の工夫を進めていく方針がある。ふらっとにおいては、心理的サポートを要する利用者に個別対応を行っている。

（４）　住生活

		第三者評価結果
①	A15 居室等事業所全体を、生活の場として安全性や快適さに配慮したものにしている。	a

【コメント】

法人としては、利用者にとって生活の場であるホームの環境づくりを重視しており、学校やアルバイト先等から帰宅した際に心からくつろげる空間となるよう安全性と快適性の両面から環境整備を行っている。清潔で落ち着いた居室の確保やプライバシーに配慮した個室対応、日々の生活動線にも気を配るなど、「自分の家」として安心して過ごせる雰囲気づくりに取り組んでいる。ふらっとにおいては、ホーム内の掃除・片付け等をこまめに行い、使いやすさもスタッフ間で意見を出し合い必要に応じて理事長と協議し、業者対応等に繋げる体制を構築している。

（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。	a

【コメント】

法人として自立支援の観点から自身で体調や生活リズムを管理する力を習得できるよう、ある程度の自由を保障しながらサポート体制を構築している。又、体調不良等での通院時には医療機関との連携を図り、受診のサポートや継続的なフォロー体制を構築しているため、スタッフ間での健康情報の共有も行うことが出来ている。今後において利用者の自由と安全のバランスをとりながら更なる自己管理力を育てる支援体制を構築する方針がある。ふらっとにおいては、必要に応じて利用者の担当医と連携し、生活上の指導助言を得ることができる体制を構築している。

（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】

法人としては、スタッフが性についての正しい知識を元に他者の性を尊重する意識を育むことができる支援体制を構築している。性に関する問題行動がある利用者対応においては、スタッフの外部の専門研修への参加や児童相談所の協力を得ながら、利用者自身の理解促進と再発防止の対応に取り組んでいる。又、スタッフとの間に性に対して相談がしやすい関係性を築くことができるよう安心して相談できる環境設定を行っている。今後において、より計画的で継続的な支援体制の強化を進める方針がある。ふらっとにおいては、性への配慮を要する利用者に対する関わり方を検討する予定がある。

（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】

法人として利用者の暴力や不適応行動があった際は、スタッフの心身の安全と尊厳を最優先にした対応を徹底しており、スタッフが安心して支援に当たることができる環境を設定することで心身への過度な負担の軽減化を図っている。又、触法行為が確認された場合は、利用者自身にとっての再発防止や社会的自立に繋がるよう必要に応じて被害届の提出や警察との連携を図る体制を構築している。ふらっとにおいては、必要時に理事長との連携の元で対応する体制を構築している。

（８）　心理的ケア	第三者評価結果
①　A19 心理的ケアが必要な利用者に対して心理的な支援を行っている。	b

【コメント】

法人として日常的な会話の中で不安や悩みを聞き取る対応は行っているが、スタッフのスキルや時間の限界もあり、心理的サポート体制は未整備のため、今後において、必要に応じて関係機関や外部の専門職との連携を図るための組織的な支援体制を進める方針がある。ふらっとにおいては、スタッフが心理的ケアに関する研修等に参加し、学ぶ機会の設定を行っている。

（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】

法人として利用者が自らの将来について主体的に考え、自身で進路を選択できるような支援を展開しており、進学・就職・自立等、人生の選択において本人の意思を尊重しながら対話を重ねる対応をとっている。又、単に選択肢を与えるだけでなく、本人が必要な情報を自ら探し、比較検討できるようサポートする等の実践的な支援を通して自分の選択に責任をもてる力を育む体制を構築している。今後において、より多様な選択肢に触れることができるよう外部機関との連携も含めた体制づくりを進める方針がある。ふらっとにおいては、本人の希望を元に進路資料を提供したり、児童相談所と連携して自立支援計画を作成する体制を構築している。

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】

法人として進学に向けた学習環境の整備や個別の学習支援体制の構築は不十分な段階の為、今後において希望する利用者に応じた学習スペースの確保や外部支援機関との連携体制の構築を進める方針がある。ふらっとにおいては、自室に個別の勉強机の設置を行っており、在学先の担任教諭との連携を図る体制も構築している。

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】

法人として利用者が自立に向けて働く意欲を育み、自身の判断で仕事を選び、就労に向き合うことができるよう支援体制を構築している。アルバイトの希望者に対しては、職種の選び方や自身に合った働き方について必要時に助言を行っている。又、障害のある利用者に対して、障害福祉サービス事業所と連携し、就労継続支援等の社会資源にアクセスできるようサポート体制を構築している。更に利用者自身が失敗や困難な体験を通して学ぶことが出来るよう見守り対応を行っている。ふらっとにおいては、自身で仕事を探すことに困難さがある利用者に対して、ハローワークへの同行支援を展開している。

④　A23 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう援助している。	a

【コメント】

法人としては、金銭管理力を失敗体験も含めた実践を通して習得できるよう自身で金銭を管理・使用する機会を設定している。又、スタッフが必要に応じて生活費の配分や預金の方法について助言を行っている。ふらっとにおいても利用者の自立に向けた金銭管理のサポートを個別性や希望に応じて実施している。

（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組んでいる。	a

【コメント】

法人としては、利用者の家庭状況や本人の気持ちを配慮した上で家族との関係調整等を支援しており、家族関係の修復が困難なケースにおける希望や必要性がある場合は、児童相談所と連携を図りながら一時帰宅や親子面談の機会を設定している。又、面会や連絡の頻度・関係性の深め方等についても、本人の心理的な準備や過去の経緯を丁寧に見極めながら対応している。ふらっとにおいては、親との面会・外泊等は本人の意見や思いを前提に対応しているが、本人の心理面や生活状況から児童相談所との協議の元展開するケースもある。