

第三者評価結果（母子生活支援施設）

種別	母子生活支援施設
----	----------

① 第三者評価機関名

公益社団法人神奈川県介護福祉士会

② 評価調査者研修修了番号

SK18087
神機構-82
神機構-734

③ 施設名等

名称：	ヒルズすえなが
施設長氏名：	加藤 純
定員：	30世帯
所在地(都道府県)：	神奈川県
所在地(市町村以下)：	
T E L：	
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1986/2/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人カメラア会
職員数 常勤職員：	8名
職員数 非常勤職員：	8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）	保育士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（ウ）	教員
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（エ）	心理士（臨床心理士、公認心理師）
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（オ）	
上記有資格職員の人数：	
有資格職員の名称（カ）	
上記有資格職員の人数：	
施設設備の概要（ア）居室数：	30室
施設設備の概要（イ）設備等：	あいあい広場（保育室）、心理相談室、学習室、集会室
施設設備の概要（ウ）：	相談室、緊急一時保護室
施設設備の概要（エ）：	

④ 理念・基本方針

<p><施設目標></p> <p>○社会的養護を担う施設として「子どもの最善の利益のために」をその基本理念とします。またすべての子どもを社会全体で育むべくその責務を果たします。</p> <p><基本方針></p> <p>○18歳未満の子を養育する母子家庭、またはこれに準ずる母と子に対し、安心、安全な生活の場を提供します。親子関係の改善、社会関係の構築、経済的自立などそれぞれの生活課題に対し、ご本人の意向を尊重し、ストレングス（強み）に着目した支援を行います。また子ども達の精神的、身体的な成長を目指し、相談支援とともに様々なプログラムの提供を行います。</p> <p>○施設の生活においては人権尊重の立場から、その尊厳を最大限に尊重してまいります。そして母と子が主体的に考え、自己選択できる力を引き出し、将来の夢の実現に向けて歩いていけるよう、信頼関係を基に支援してまいります。</p> <p>○今年度もこれまでのインケアの充実に加え、退所者支援や地域貢献を視野に入れ、アウトリーチにも前向きに取り組んでまいります。</p>
--

⑤ 施設の特徴的な取組

<p>母子生活支援施設の基本理念「子どもの最善の利益のために」を、施設目標に掲げ、DV被害や生活困窮など複雑な課題を抱えた母子を受け入れて支援している。</p> <p>今年度の支援方針に、①入居者への相談・援助の充実、②安心できる生活の場作り、③DV被害の拡大防止、④就労支援、⑤子育て支援、⑥子どもの健全育成、⑦地域の関係機関、専門職との連携、⑧危機対応、⑨退去後のアフターケア、⑩地域貢献をあげるとともに、緊急一時保護事業にも積極的に取り組んでいる。</p>

⑥ 第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2020/9/1	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2021/3/8	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度	

⑦総評

○市の指定管理者の指定を受け、DV被害や生活困窮など、複雑な課題を抱えた母子を受け入れて支援している。入居者は、2、3階の24室で生活を送っているが、最近は乳児を対象としたケースや、緊急一時保護の要請も多いことから、1階の居室の環境も整え、速やかに対応できるよう取り組んでいる。

○施設のエントランスには目に入りやすいよう、子どもにわかりやすい言葉で書かれた「子どもの権利条約」を掲示している。権利を侵害されて入居した方に対して、母子生活支援施設は「権利と尊厳を守る」ことが基本であることを、職員全体が認識して、支援にあたっている。

○施設内での自治会活動として、「ママ会」を母親向けに開催している。ママ会は年3～4回開催し、フードバンクからの食材や畑で採れた野菜などを使っての料理教室、ヨガ教室などを行っている。「秋祭り」では、ラスクを作って販売した。お互いに教え合い、人間関係回復への場となっている。

○それぞれが抱えている課題に対し、母親と一緒に入居時に目標を立て、施設での生活を始めているが、基本的に自分で考えて生活できるよう、信頼できる人が傍にいる安心感を持ってもらえるよう支援している。心の課題を抱えている方たちには、施設内で心理士による専門的支援を行っている。一貫した支援を提供し、時には柔軟に対応できるよう心がけている。

○心身の不調や生活経験の不足など、多くの母親が複合的な課題を抱えている。入居者にとっての支援は何かを見極め、相談、同行支援などを行っている。退居後を考え、入居者自身の意欲や潜在能力を引き出すことに重点を置いて支援している。

○0歳から高校3年生まで、17人の子どもたちが生活している。希望者には、週3回、放課後に職員と一緒に遊ぶ「プレイデイ」を設けている。遊びの内容はサッカーや縄跳びなど、子どもたち自身が決めて楽しんでいる。また、地域の高校生や大学生、一般の方たちによる学習ボランティアが訪れ、学習の後には子どもたちの遊びにも関わっている。

○施設内には学習室があり、学習に必要な本や読み物などを揃えている。ボランティアによる学習支援も行っている。ボランティアは、学習の習慣を身につけるための役割と、信頼できる人としての役割を担っており、子どもたちは頼ってもいい人として甘えたりしている。学習後には、子どもたちと一緒に遊びの時間も作っている。勉強の楽しさや動機づけになるよう、取り組んでいる。

○母親と面談し、本人の希望や能力、体力、子育ての状況などを踏まえ、個別の就労支援を行っている。資格を取得して就職したい方には、母子・父子福祉センターなどを紹介し、パソコン講座や、登録販売者など、様々な講座を受講できるよう支援している。乳児を抱えての就職活動には、マザーズハローワークを紹介し、同行したりしている。施設内での一時保育も行い、母親が安心して働く環境を整えている。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

現状の取り組み全般に問題は無いと思うが、特徴ある取り組みは見当たらないかもしれない。様々な問題への対処に日々忙殺されることは、施設の特性である。外に目を向けることは課題というより難題と言えるかもしれない。それでも施設の存続に向けた取り組みを行うことは必要であると考え、今回の評価の項目についてこれまでとは異なる視点を持って考える機会とした。

⑨第三者評価結果（別紙）

（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

共通評価基準（45項目） I 支援の基本方針と組織

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、施設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"/> 理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設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"/> 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"/> 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"/> 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、母親と子どもへの周知が図られている。	
<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。	
【コメント】	

母子生活支援施設として、施設の特性から広報などは活用していない。法人のホームページやパンフレットには、運営理念や運営方針、職員行動指針を掲載している。法人のホームページで施設の一覧も紹介しているが、母子生活支援施設については、施設名及び住所、連絡先は掲載していない。月1回、職員会議を開催し、事業計画や目標について、職員に説明している。今年度はコロナ禍で開催を中止しているが、年3回、母親や子どもの集りで、行事の計画を説明している。

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 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。 <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"/> 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"/> 母親と子どもの数・母親と子ども像等、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、施設(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"/> 定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。	b
【コメント】 市の児童福祉施設協議会や社会福祉協議会、県の施設長会、行政機関などによる情報に常に目を通し、施設運営に関わると思われるものは、職員に回覧して周知を図っている。回覧する書面は、チェック欄を設け、職員全員が内容を把握しているか確認している。特に重要と思われるものは、職員会議や、日々の申し送りの時間に、職員に説明している。市の指定管理者の指定を受けた施設のため、市から直接、入居の依頼があることがほとんどである。難しいケースも多く、対応に苦慮することもある。		
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。 <input type="checkbox"/> 経営環境や支援の内容、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"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員(理事・監事等)間での共有がなされている。 <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"/> 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。	a
【コメント】 職員の階層や役割に合わせて、組織体制や人員状況、財政状況などについて、情報と課題の共有を行っている。全職員で共有すべきと思われる課題については、職員会議の場などで周知して、検討を行っている。現在、正規の職員のうち半数が、2年未満の職員のため、人材育成や後継者の育成が急務と捉えている。法人の採用担当や育成担当の職員と連携して、法人全体で取り組む必要がある課題と考えている。		

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。 <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。 <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。 <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。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	b
		○
		○
		○

【コメント】

長期計画は法人全体で作成し、新規事業はじめ事業規模の拡大を視野に入れ、具体的な長期目標と数値目標をあげている。5年の指定管理を受けた施設であるため、その中で中長期的な計画をどう立てていくか、課題もある。現在、乳児のケースが増えているため、1階の部屋について整備を行っている。今年度、職員が「目標管理シート」を用いて、目標管理に取り組んでいる。

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
	<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。	
	<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。	○
	<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。	○
	<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。	

【コメント】

指定管理を受けた施設であるため、実績が法人の業績に反映されることはない。ただし、実行できる最大限の計画として、単年度の事業計画を策定している。事業計画は法人の理事会や評議員会の承認を得て、最終的な計画としている。月1回、法人内の施設・事業所の施設長が法人本部に集まり、中長期を見据えた検討を行っている。これまでは参加は施設長に限定していたが、次の階層の職員も参加するようにしている。今年度はコロナ禍のため、ズームで情報交換を行っている。ズームでの情報交換は、月～金曜日の朝、いつでもできるようにしている。

(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
	<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。	
	<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。	
	<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。	○
	<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。	
	<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)がされており、理解を促すための取組を行っている。	○

【コメント】

事業計画は施設長が作成しているが、今後はリーダー以下が作成に関わってほしいと考えている。月1回、法人内の施設・事業所の施設長が法人本部に集まり、中長期を見据えた検討を行っている。これまでは参加は施設長に限定していたが、次の階層の職員も参加するようにしている。事業計画の作成も、人材育成のひとつと捉えている。事業計画は作成のプロセスが示されており、理事会、評議員会の承認を得て、最終的な計画としている。

②	7 事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	b
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、母親と子どもに周知(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子ども会や母親会等で説明している。	○
	<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、母親と子ども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、母親と子ども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】

今年度はコロナ禍で開催できていないが、年3回開催する母親の集りや子どもの集りの場で、行事計画を作成して説明している。ただし、入居者に向けて、事業計画の詳細までは説明ができていないため、検討の余地があると捉えている。

4 支援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 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。	b
	<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 支援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、施設として位置づけられ実行されている。	

【コメント】

毎月、全職員が参加してケース会議を開催しているが、難しいケースも多く、支援方法を確定できないことも多い。そこで、大学の助教を招き、昨年度4回、精神疾患のある人の対応や、退居に向けた関わり方について学び、支援の質の向上に向けた取り組みを行っている。職員からは是非継続してほしいとの声もあがり、今年度も2回、研修会を開催している。ただし、検討結果の分析や振り返りまでには至っていないため、研修を積み上げることによって、今後につなげていきたいと考えている。

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。	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】

評価結果については、文書にまとめ、職員に回覧して、内容を共有するようにしている。施設長を中心にして職員会議の場で、改善策や改善計画を策定しているが、成果は確実にあがっていると感じている。支援結果は目に見えないこと、何を持って自立とするか尺度がないこともあるが、支援の結果が偶然のものか、必然のものだったかを判断し、次につなげるようにしている。課題は、職員会議やケース会議を通し、職員全体で共有している。

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。		第三者 評価結果
①	10 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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌等に掲載し表明している。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、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)における施設長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】

施設長の役割と責任については、「職務分掌」にて明確にしている。また、職員会議の場で、職員に表明している。ただし、職員数も多くなく、階層も揃っていないため、ほとんどの業務を施設長が担っている。施設長不在時は、リーダーに権限を委任しているが、常時携帯電話を持って外出している。職員にも、いつでも連絡をして構わないことを伝えている。

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"/> 施設長は、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"/> 施設長は、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"/> 施設長は、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"/> 施設長は、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】

法人が開催する法令遵守や労務管理の研修会に参加して、遵守すべき法令などについて学んでいる。経理や管理部門、契約関係については、施設ではなく、法人本部が担当している。法人本部が管理することで、取引業者などの利害関係者とも適正な関係を保つことができるようにしている。遵守すべき法令などは、職員会議で職員に周知するよう努めている。

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。

①	12 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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援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"/> 施設長は、支援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"/> 施設長は、支援の質の向上について施設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"/> 施設長は、支援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"/> 施設長は、支援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。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 施設長は、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】

宿直日誌や少年指導員日誌、母子支援員日誌などを常に確認し、入居者の現状や課題について、職員と話し合いを行っている。入居者とも積極的に関わり、入居者の希望や要望などについて、話し合いの場や面接に関わっている。日直時に、入居者が話に来ることも多い。母子生活支援施設における必要な支援について理解を深め、児童福祉分野での専門性の向上に努めている。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 施設長は、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"/> 施設長は、施設(法人)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"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、施設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"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために施設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】

昨年度より、法人の体制が刷新し、採用担当や育成担当を置いている。法人内の施設や事業所は高齢分野が多いが、稼働率や収支の状況など、それぞれの工夫点などをオープンにして、各施設や事業所の取り組みのうち、優れている点を取り入れるようにしている。施設間の情報交換を、ズームを活用して、月～金曜日の朝、いつでもできるようにしている。

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。	a
	<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"/> 支援に関わる専門職(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"/> 施設(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。	○
	(5種別共通) <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】

福祉人材の確保については、定期採用は、それぞれの施設が希望を伝えて、法人本部の採用担当が行っている。定期採用以外は、各施設や事業所が、ハローワークなどを通じて行っている。法人の方針として、高齢の分野でも、費用のかかる派遣職員の採用は行わないこととしており、現在、法人内では派遣職員はゼロである。必要な人材を確保するため、法人の施設間での異動も行われている。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念・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る。	○
	<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】

今年度、給与規程が改訂され、職員の処遇改善に、法人が積極的に取り組んでいる。人事基準も明確にし、違う分野での経験なども加味している。人事の管理については、法人の労務管理の部門が担当し、職員の意向調査を実施している。毎年1月には、職員のストレスチェックを実施して、状況に応じて、嘱託医につなぐ体制を整えている。

(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="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="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="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を施設内に設置するなど、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="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="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="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、施設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】

施設長が、勤務シフトを作成している。シフトの作成にあたっては、公休や宿直の回数、職員の働き方のリズムなどを考慮している。職員から、休みの希望日、曜日も聞いて、できるだけ希望を反映するようにしている。働きやすい職場作りに努め、研修には、できるだけ参加できるように取り組んでいる。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設として「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="checkbox"/> 個別面接を行う等施設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="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="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。	○

【コメント】

目標管理制度を導入し、職員が4月に個人目標を立て、半期ごとに、施設長やリーダーとの面談を実施している。施設目標やチーム目標をベースに、職員が4月に個人目標を立てている。面談を通し、振り返りや次期の目標を設定している。個人目標は進捗状況を確認して、半期ごとの評価につなげている。面談では、業務の状況なども確認している。新卒で採用した職員に対しては、3年間の育成計画があるが、職員の多くが中途での採用のため、育成の計画は明確ではない。

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
	<input type="checkbox"/> 施設が目指す支援を実施するために、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="checkbox"/> 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、施設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="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="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	○
	<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。	○

【コメント】

職員の階層や担当業務に合わせて、外部研修や法人内研修、施設の内部研修など、研修計画を作成している。今年度はコロナ禍で参加が難しいが、外部研修にはできるだけ職員を派遣するようにしている。法人内研修は、月に2回程度開催している。施設内研修は、大学の助教を招いたグループスーパービジョンの他、病院の感染症対策の看護師による「感染症対策」や「コロナ対策」の研修会を開催し、職員全体で学んでいる。

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。	○
	(5種別共通) <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】

外部研修への派遣については、職員の専門分野や担当業務に配慮して、多様な研修主体による研修への参加を、職員に奨めている。職員が年数回は外部研修に参加できるようにしている。外部研修参加後は、報告書を回覧し、報告書の綴りはいつでも閲覧できるようにしている。新任職員については、採用後半年間を目安に、主にリーダー層が指導にあっているが、OJT（事業所内の指導体制）としては、改善が必要と捉えている。法人全体のグループ（湖山医療福祉グループ）では、今年度はリモートでの研修になっているが、4月と11月に、「事業計画発表会」の集合研修を開催している。

(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。

①	20 実習生等の支援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。	a
	<input type="checkbox"/> 実習生等の支援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"/> 実習生等の支援の専門職の研修・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】

リーダーを担当として、実習生の受け入れを行っている。保育実習は、年間4～6名受け入れ、保育士資格のある職員を中心に、指導にあっている。コロナ禍で対応の検討が必要だが、次年度も10名ほどの受け入れが決まっている。また、1年前には、社会福祉士の実習も受け入れている。実習生を教えることは、職員にとっても勉強の機会であるため、今後も受け入れを継続していく予定である。

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。

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。	第三者 評価結果 a
	<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、支援の内容、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"/> 施設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"/> 法人、施設の理念、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、施設の実存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、施設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にて、法人理念の他、定款や決算の情報を公開して、運営の透明性の確保に努めている。母子生活支援施設のため、地域に向けた広報活動は難しいが、法人のホームページで、施設名や所在地は示さず、入居者の安全確保に支障のない範囲で内容を紹介している。第三者委員が自治会長で、民生委員児童委員でもあるので、地域全体に向けた広報はできないが、地域との関係作りに努めている。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)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"/> 施設(法人)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"/> 施設(法人)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】

法人本部が、施設における経理や財務全体の取りまとめを行っている。必要な費用の見込みを「〇月次予測報告」として、事前に法人本部に提出し、また、支出が発生する前に「稟議書」を提出して、法人本部の事業部長の決裁を受けることとしている。法人本部からは毎月、「予算管理表」が届き、施設の経理や財務の状況を確認する仕組みができています。法人本部の担当者とは、施設長及び施設内の出納担当職員が、細かく連絡を取り合っている。

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	<p>23 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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 母親と子ども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。</p> <p><input type="checkbox"/> 施設や母親と子ども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。</p> <p><input type="checkbox"/> 母親と子ども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母親と子どものニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。</p> <p>(母子生活支援施設)</p> <p><input type="checkbox"/> 学校の友人等が施設へ遊びに来やすい環境づくりを行っている。</p>	<p>a</p> <p></p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】		
<p>今年度はコロナ禍で開催が難しいが、例年は地域住民も参加が自由な「秋祭り」を開催し、入居者と地域との交流を広げる取り組みを行っている。また、地域の母子家庭に向けた「食事会」や、地域と合同の防災訓練を、入居者の安全確保に配慮した上で行っている。また、施設内に「地域包括委員会」を置き、地域とのより良い関係の構築に取り組んでいる。</p>		
②	<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化して取り組んでいる。</p> <p><input type="checkbox"/> ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、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。</p> <p><input type="checkbox"/> ボランティアに対して母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】		
<p>「ボランティア受け入れ規程」を定め、施設内のボランティア委員会のメンバーを担当として、ボランティアの受け入れを行っている。市の「ボランティア・ナビ」に登録し、ボランティアの募集を行っている。現在、地域の有志による学習ボランティアや、日本フィランソロピー協会（企業の出資団体）の社会貢献のボランティアなどが活動している。学習ボランティアは、月3回程度来園し、子どもたちの学習を支援している。母子生活支援施設としての制限もあるが、ボランティア活動は積極的に受け入れることとしている。</p>		
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
①	<p>25 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、個々の母親と子ども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。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。</p> <p><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。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域に適当な関係機関・団体がない場合には、母親と子ども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。</p>	<p>b</p> <p>○</p>
【コメント】		

支援に活用可能な関係機関や団体のチラシ、パンフレットなどを収集し、いつでも閲覧できるようファイリングして、事務所に置いている。また、母親の自立を支援するため、パソコン教室や就業支援の資料を施設内に掲示している。母親と子どもそれぞれに、担当の母子支援員と少年指導員を配置している。各世帯が関係する児童相談所などの機関について、毎月のケース会議などで周知し、職員間で共有している。

(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"/> 施設(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。	○

【コメント】

地域の母子家庭を対象とした「食事会」や、地域住民にも開放する「秋祭り」などで、地域の方を呼び込む取り組みは行っているが、地域の福祉ニーズや課題を把握する取り組みまでには至っていない。施設内の「地域包括委員会」の活動を活発にして、今後は取り組みをすすめていきたいと考えている。最近が入居の問合せに乳児が増えてきていることから、細かな情報を収集する必要があると捉えている。課題は多いが、地域のニーズに応えられるようにしていきたい。

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"/> 施設(法人)が有する支援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】

地域の母子家庭を対象とした「食事会」や、地域住民にも開放する「秋祭り」などで、地域の方を呼び込む取り組みを行っている。地域の福祉ニーズの把握について、職員それぞれが意識するよう心がけてはいるが、具体的な活動計画の作成までには至っていない。母子生活支援施設としての施設機能の地域還元は、多くの問題もあるが、今後の課題として認識している。

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。

①	28 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。	b
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針に、母親と子どもを尊重した支援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"/> 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「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"/> 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子ども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。	

【コメント】

児童憲章や法人の行動指針、施設の倫理規程を、子どもたちにもわかりやすい内容で、施設内や事務室内に掲示している。入居者(母親と子ども)の尊重や基本的人権の配慮については、常に見直す体制を整えている。法人のグループ内の他施設で開催する、インシデント事例検討会にも参加している。事例検討会の内容を、母子生活支援施設に置き換えて検討し、基本的人権の尊重を学ぶ機会としている。入居者の部屋には、男性職員のみで入らないことを基本として支援している。

②	29 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
	<input type="checkbox"/> 母親と子ども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養育・支援が実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの母親と子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、母親と子ども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"/> 母親と子どもにプライバシー保護に関する取組を周知している。	○

【コメント】

入居者のプライバシーの保護は、職員行動指針に明記している。入居者には、職員による個人情報の取り扱いを記載した「施設サービス利用に関する情報提供同意書」を、入居時に示している。施設内の共有スペースで入居者と会話する際には、内容によっては他の入居者に聞かれないよう、別室に移動するなど、配慮している。入居者が不在の場合には、書面で連絡するなどしている。

(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。

①	30 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。	b
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針、支援の内容や施設の特性等を紹介した資料を準備している。	
	<input type="checkbox"/> 施設を紹介する資料は、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"/> 施設に入所予定の母親と子どもについては、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"/> 母親と子どもに対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	

【コメント】

入居時の説明資料など、入居者向けの文書は、日本語を母国語としない方も想定して、平易な文章を用い、ルビを振っている。職員と一緒に内容を確認し、理解できていないようであれば疑問を解消するように努めている。施設内の掲示物にも配慮している。支援の進捗状況や、入居者の状況により、必要な情報や関係機関も変化するため、随時、その時に必要な情報を提供している。一人ひとりの生育歴にも配慮している。入居者から就職の希望があれば、できるだけ希望に添うことができるよう支援している。

②	31 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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮をして説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意にあたっては、保護者等の自己決定を尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の開始・過程においては、母親と子ども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"/> 意思決定が困難な母親と子ども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】

入居時及びその3～6ヶ月後に、自立支援目標の策定と見直しを行っている。入居者が立てた目標に対し、職員が支援できる内容を記載して、入居者の同意を得るようにしている。支援計画の作成は、福祉事務所など関係機関と連携し、入居者自身による意思決定が難しい場合には、選択肢を提示したり、目で見て選択できるように支援している。金銭の管理や子どもの支援計画の作成も併行して行い、母親と子ども両者に支援できるよう取り組んでいる。

③	32 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。	b
	<input type="checkbox"/> 支援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"/> 他の施設や地域・家庭への移行にあたり、支援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"/> 施設を退所した後も、施設として母親と子ども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"/> 施設を退所した時に、母親と子どもに対し、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】

母子生活支援施設は、基本は2年で支援を終了する通過型施設であり、入居中から常に退居後の地域生活を視野に入れて支援している。担当者が主な窓口になっているが、どの職員でも対応が可能なように、情報を共有している。退居後も、気軽に、相談や訪問が可能なことを伝え、施設の行事には招待のハガキを送るなど、つながりを保つようにしている。また、退居後に利用できる相談機関を案内し、関係機関へ申し送りを行っている。

(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		第三者 評価結果
① 33 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。		b
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの満足に関する調査が定期的に行われている。		
<input type="checkbox"/> 母親と子どもへの個別の相談面接や聴取等が、母親と子ども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、母親と子どもの満足を把握する目的で、母親と子ども会等に出席している。		
<input type="checkbox"/> 母親と子ども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、母親と子ども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】

入居者の満足度調査は実施していないが、生活アンケート調査を行っている。また、施設行事の際の関わりや、日常の会話の中から、入居者の不満や要望を把握するようにしている。内容は日々の申し送りの場で職員が共有し、職員会議で改善策を検討している。入居者が気軽に意見を出すことができるよう取り組んでいる。

(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。		
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。		a
<input type="checkbox"/> 支援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、資料を母親と子ども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、母親と子ども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、母親と子どもに必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た母親と子ども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、支援の質の向上に関わる取組が行われている。		

【コメント】

苦情解決の仕組みについては、入居時に説明資料を配布して、入居者に説明している。また、施設のエントランスに、苦情解決の仕組みを掲示している。子どもたちや外国籍の入居者にも理解できるよう、掲示物にはルビを振っている。第三者委員の氏名と連絡先も掲示している。苦情を受け付けた際には、苦情対応記録票を作成し、解決に取り組むとともに、今後の方針も検討して記載している。第三者委員だけでなく、外部の有識者を加えたスーパービジョンも行っている。

② 35 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。		b
<input type="checkbox"/> 母親と子ども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べる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"/> 母親と子どもに、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。		

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】

相談や意見がある時には、事務所にいる職員全員が対応する体制を整えている。子どもの手が届きやすい場所に、母親用の他に、子ども専用の意見箱を設置し、子どもたちも投函できるよう配慮している。母親が参加する「ママ会」や「子どもミーティング」の場でも、自由に意見が出せるよう取り組んでいる。

③ 36 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

職員は、日々の支援の実施において、母親と子ども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。

意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。

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。

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。

意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。

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】

施設のエントランスに、母親用と子ども用の意見箱を設置し、入居時に説明している。施設内で解決できる意見は早急に対応し、入居者に結果を報告している。苦情を受け付けた際には、苦情対応記録票を作成し、解決結果だけでなく、今後の方針も検討して記載している。緊急の相談は、夜間でも可能なことを伝え、同性の職員が対応するようにしている。

(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。

第三者
評価結果

① 37 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

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。

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。

母親と子ども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。

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。

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。

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】

「緊急時対応マニュアル」を整備し、自然災害や不審者などの対策を明記している。「緊急時対応マニュアル」は、施設長とリスクマネジメント委員会のメンバーで、随時見直しを行っている。事故防止の意識付けのため、職員にはヒヤリハット記録の記載を促し、内容を職員会議で周知するとともに、改善策及び再発防止策を検討している。

② 38 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

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。

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、定期的に見直ししている。

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。

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】

「感染症予防マニュアル」を整備し、施設内で感染症罹患者が発生した際には、本人の承諾を得て、個人が特定されない表現で他の入居者へ周知することとしている。毎年、感染症の流行時期の前に、汚物の処理などの手順を、職員に周知している。新型コロナウイルスについても、一般的な対策に加え、地域の医療機関から、感染症の認定看護師を講師に招き、内部研修を開催している。入居者の体調や検温結果を嘱託医に報告して、対策を講じている。

③	39 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
	<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"/> 母親と子ども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】

「防災マニュアル」を整備して、リスクマネジメント委員会を中心に、備蓄品の管理や、毎月の防災訓練を実施している。職員の緊急連絡網及び入居者の携帯電話や就労先、子どもたちの学校の連絡先一覧を備え、有事の際に安否確認ができるよう取り組んでいる。備蓄品は、非常用の食糧以外に、子ども関連用品（ミルク、紙オムツなど）を備えている。

2 支援の質の確保

(1) 支援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 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。	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、母親と子ども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】

支援の標準的な文書は作成していないが、権利擁護やプライバシーの保護について、厚生労働省発行の運営ハンドブックを参照している。新人職員に対しては、先輩の職員から、標準的な支援方法を指導している。法人が実施する合同研修会などで、職員の質の向上に向けた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
	<input type="checkbox"/> 支援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施設で定められている。	○
	<input type="checkbox"/> 支援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、職員や母親と子ども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】

支援員個々の価値観によって、支援の実施方法にばらつきが出ないよう、自立支援計画の内容を基に、支援の実施方法について、確認と検討を行っている。運営指針や運営ハンドブックに沿った内容になっていない場面も見られるため、今後は仕組みの構築が必要と捉えている。

(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
	<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"/> 部門を横断したさまざまな職種の関係職員(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、母親と子ども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、母親と子ども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】

担当職員が自立支援計画を策定しているが、福祉事務所を中心とした関係機関も参画することで、視点が偏らないよう配慮している。心理士が加わることもある。支援が難しいケースについては、ケース会議などで、他職員や児童相談所のケースワーカーも交えてアセスメントし、適切な支援内容となるよう工夫している。

②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画どおりに支援が行わ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、母親と子ども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、支援を十分に実施できていない内容(ニーズ)等、支援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】

自立支援計画は、3～6ヶ月を目安に、入居者と面談して、評価、見直しを行っている。また、何らかの生活上の変化や、新たな課題が発生した際には、随時見直しを行っている。支援計画に大きな変更があった時は、職員会議で全体に内容を周知している。全職員が課題を共有し、外部の有識者に相談するなどの取り組みも行っている。

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

①	44 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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの身体状況や生活状況等を、施設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支援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"/> 施設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閲覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。	○

【コメント】

入居者の身体状況や生活状況は、施設で定めた様式に記録して保管している。日々の生活状況や支援内容の詳細については、業務システムにて電子媒体で記録し、全職員が共有できるようにしている。職員会議や日々の申し送り、支援内容を共有している。

②	45 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
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、母親と子どもの記録の保管、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、保護者等に説明している。	○

【コメント】

個人情報の取り扱いについては、法人の規程を遵守し、職員行動指針に則って対応している。入居者の個人情報は、施錠できる棚に保管している。入居者には、プライバシーの保護に配慮することを伝えている。「施設サービス利用に関する情報提供同意書」の読み合わせを、入居時に実施して、職員の意識を高めている。

内容評価基準（27項目）

A-1 母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

(1) 母親と子どもの権利擁護	第三者 評価結果	
①	A1 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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護について、規程・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"/> 母親と子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた養育・支援が実施されている。	○
	<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"/> 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。	○

【コメント】

施設のエントランスには目に入りやすいよう、子どもにわかりやすい言葉で書かれた、市の「子どもの権利条約」を掲示している。施設の「職員倫理綱領」や、法人グループ全体の「こやまケア行動指針」、全国母子生活支援施設協議会の「倫理綱領」などを意識し、「倫理綱領」は常に携帯して支援にあたっている。権利を侵害されて入居した方に対して、母子生活支援施設は「権利と尊厳を守る」ことが基本であることを、職員全体が認識して、支援にあたっている。

(2) 権利侵害への対応		
①	A2 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
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりがあった場合を想定し、施設長が職員と利用者の双方に事実確認や原因の分析等を行うことや「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="checkbox"/> 不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、職員による不適切なかかわりを行わないための支援技術を習得させている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、不適切なかかわりが発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備し、規程に基づいて厳正に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者等に報告することを義務付けている。	○

【コメント】

施設内外の研修により、各職員の権利擁護に対する知識と意識を高めている。毎月開催する職員会議で、各世帯への支援を報告し合い、不適切な関わりがないか、職員間で確認している。母親からこのような相談があり、このように対応したと、具体的な話し合いを行っている。不適切な対応がないか、職員間でチェックしている。また、不適切な関わりが起きた場合の対応手順を定めている。これまで不適切な行為は起きていない。

②	A3 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。	b
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、母親と子どもに周知している。	
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為に迅速に対応できるように、母親と子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことの確認や職員体制の点検と改善を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為を伴わない人とのかわりについて、母親や子どもに伝え、良好な人間関係の構築を図っている。	○

【コメント】

入居者とは、日ごろの関わりの中、会話や表情から訴えやサインを察し、不適切な行為に晒されていないか、職員間で日常的に報告や相談を行っている。不適切な行為を伴わない人との関わりについて、入居者に伝える特別な時間は設けていないが、常に各職員がロールモデル（お手本）となれるよう、適切な関わり方に努めている。

③	A4 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。	b
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
	<input type="checkbox"/> 子ども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いる。	
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりを伴わない子育てについて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。	○
	<input type="checkbox"/> 常に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援を行っている。	○

【コメント】

日頃から子どもの様子をよく観察し、日常的な関わりの中でみられる表情や口調から、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。入居者それぞれの個性や、母子関係を把握したうえで、助言や支援、必要に応じて介入を行っている。また、内容によって職員が介入した方がよいのかを見極めて、対応している。

(3) 思想や信教の自由の保障

①	A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
	<input type="checkbox"/> 施設において宗教的活動等を強要していない。	○
	<input type="checkbox"/> 個人的な宗教活動等は尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの思想や信教の自由については、最大限に配慮し保障している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親の思想や信教によって、その子どもの権利が損なわれないよう配慮している。	○

【コメント】

入居者の個人的な信仰の自由を保障している。母親が特定の思想や信教を持つ場合は、母親の信仰を尊重しながらも、子どもへの強要や権利侵害とならないよう注視することとしている。入居者が、他の入居者に信教をすすめることはない。

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

①	A6 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
	<input type="checkbox"/> 子ども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な活動（施設内の自治会活動等）を母親の理解のもとで実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった内容を含んだ活動を母親の理解と協力のもとで実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 活動を通して、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つよう必要な支援をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親の自治会活動等を通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援を行っている。	○

【コメント】

施設内での自治会活動として、「ママ会」を母親向けに開催している。ママ会は年3～4回開催し、フードバンクからの食材や畑で採れた野菜などを使っての料理教室、ヨガ教室などを行っている。「秋祭り」では、ラスクを作って販売した。人気があるのは料理教室で、お互いに教え合い、人間関係回復への場となっている。クリスマス集会では、母親たちが考えた出し物を楽しんだが、コロナの関係で密を避け、今年はサンタに扮した職員が各世帯にプレゼントを届けている。子ども向けには、「子どもミーティング」を開催している。

(5) 主体性を尊重した日常生活

①	A7 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
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの自尊心や強みを大切に支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもに対してストレングスの視点に基づいて、エンパワーメントしていく支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を通して、その人が力を発揮できるよう支援を行っている。	○

【コメント】

職員が内外の研修会に参加したり、自己研鑽して、常にストレングス（本人の力、強み）の視点を基に、支援を実施するよう心がけている。入居者それぞれの個性を把握し、主体性を尊重し、その人なりの持てる力を発揮できるような支援を意識している。

②	A8 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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの主体的な参画を前提とした行事・プログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親向けのプログラムでは、母親が安心して参加し楽しめるように、保育などのサポートを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間等を工夫している。	○
	<input type="checkbox"/> 行事等の実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

お正月や節分など、日本の行事に合わせ、1年間の楽しみを企画している。職員は持ち回りで担当を決め、プログラムを考え実施している。お楽しみの案内は、エントランスにポスターを掲示したり、各世帯に声かけをして参加を働きかけている。また「秋祭り」や、地域の子供食堂のボランティアによる「親子食堂」の開催など、入居者だけでなく、退居した親子にも声をかけている。将来は地域の方たちの参加も、視野に入れている。今年はコロナの関係で集会形式のものは中止しているので、子どもたちからはみんなで集まって遊びたいという声が多く挙がっている。行事実施後は、職員全体で振り返りを行い、次回に活かしている。

(6) 支援の継続性とアフターケア

①	A9 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。	b
	<input type="checkbox"/> 退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所した地域で安定して暮らすために、必要に応じて退所先の行政機関をはじめ、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられるようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後も電話や来所によって施設に相談できることを母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待等)支援を提供している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後の生活が安定していることを確認するための往訪や架電等の取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行等の支援を行っている。	○

【コメント】

退居後は、市営や県営住宅を申し込むが入れず、民間のアパートで生活をする方が多い。本人の意向を聴き、福祉事務所と連携しながら、退居を決めている。退居が近付くと、福祉事務所や勤務先などの関係機関を交えて、退居後の支援方針を検討している。退居1ヶ月後には担当が訪問し、近況を確認している。また、施設行事の案内を出し、参加を促している。地域のボランティア主催の「親子食堂」や「クリスマス会」、「秋祭り」を楽しみにしている親子もいる。退居者にも、寄贈品のお渡しをしている。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
①	A10 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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して、目的や目標を明確にし計画的で一貫した専門的支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 資料等を使いながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、必要に応じて職員が機関等への同行及び代弁を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 専門的な支援を行うために、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置し、職員間で連携・協議を行っている。	○
【コメント】		
それぞれが抱えている課題に対し、母親と一緒に入居時に目標を立て、施設での生活を始めているが、基本的に自分で考えて生活できるよう、信頼できる人が傍にいる安心感を持ってもらえるよう支援している。役所や弁護士事務所、裁判所などへ同行し、フォローしている。心理ケアのニーズのある方たちには、施設内で心理士による専門的支援を行っている。自立支援計画は、3～6ヶ月を目安に、達成度を振り返り、次の目標の設定につなげている。一貫した支援を提供し、時には柔軟に対応できるよう心がけている。		
(2) 入所初期の支援		
①	A11 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。	b
	<input type="checkbox"/> 入所直後は心理的に不安になりやすいため、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関等と連携して情報提供に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 居室は、母親と子どもが生活するために必要な十分なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっている。	○
	<input type="checkbox"/> 身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるように配慮している。	○
【コメント】		
家族関係や課題などを整理し、今後の取り組みや支援方針を検討している。入居前から本人のニーズを確認し、入居後、仕事のこと、お金のこと、子どものこと、健康のことなど各項目ごとに目標を立て、安心した生活を送ることができるよう、自立支援計画を作成している。施設職員との信頼関係を築くようにし、早期に心身の安定が図れるよう工夫している。6畳、4・5畳、バストイレ、キッチン付きの部屋には、家電品や家具などを常備し、必要な世帯に貸し出ししている。		
(3) 母親への日常生活支援		
①	A12 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
	<input type="checkbox"/> 生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補う等の支援を行っている。	○

	<input type="checkbox"/> 心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診を促したりするとともに、栄養管理等の食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理のための支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、衣服の清潔保持や入浴など、気持ちよく暮らすために必要な衛生面への支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 支援の必要性やニーズに応じて、家事・育児等、日常生活全般について、代行や介助等の支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

入居者にとっての支援は何かを見極め、相談、同行支援などを行っている。役所の手続き、学校の個人面接、受診の同行など、わかりやすく説明している。退居後を考え、入居者自身の意欲や潜在能力を引き出すことに重点を置いて支援している。

②	A13 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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親の育児に関する不安や悩み等の発見に努め、その軽減に向けた相談や助言、介助等を行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐ等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 母親が子どもを客観的に理解できるように、発達段階や発達課題について示し、適切な子育てやかかわりについてわかりやすく説明している。	
	<input type="checkbox"/> 虐待や不適切なかわりを発見した時は職員が介入し、必要に応じて専門機関との連携を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、子どもが通う保育所や学校と連携している。	<input type="radio"/>

【コメント】

日常会話や関わりを通して、心理状態を把握し、必要に応じて助言や送迎代行、一時保育の受け入れなど、多様な支援を行っている。子どもが通う学校とも連携し、特に施設所在地の学区内の小中学校とは、母子の状況を細目に情報交換している。

③	A14 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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親が職員とつながっていることを実感できるよう、様々な場面で気軽に声をかけたり、相談に応じるなどの取組を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 施設を自分の居場所として感じられるように、母親どうしが集うための機会や場を設け、交流を促すなど、関係づくりのための支援を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 対人関係がうまくできない母親には、母親のペースに合わせた関係性の構築に配慮を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 社会との関係をとることの難しさから対人関係にストレスを生じている場合は、そのストレスの軽減が図られるよう、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じたときに、その関係性を修復もしくは改善するための支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

日常会話を重ねる中で、職員との信頼関係を構築している。踏み込みすぎず、入居者が心を開くペースに合わせ、歩み寄りよう努めている。入居者同士の交流も、ストレスのかからない内容となるよう工夫している。入居者間のトラブルには、双方の事情を丁寧に聴き、職員が対人関係構築のロールモデルとなるような介入を心がけている。

(4) 子どもへの支援

①	A15 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。	b
	<input type="checkbox"/> 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラム等を用意するとともに、日常生活上必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。	<input type="radio"/>

	<input type="checkbox"/> DVを目撃した子どもを含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどの支援を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立てている。	○

【コメント】

0歳から高校3年生まで、17人の子どもたちが生活している。希望者には、週3回、放課後に職員と一緒に遊ぶ「プレイデイ」を設けている。遊びの内容はサッカーや縄跳びなど、子どもたち自身が決めて楽しんでいる。また、地域の高校生や大学生、一般の方たちによる学習ボランティアが訪れ、学習の後には子どもたちの遊びにも関わっている。心理士によるプレイセラピーも実施している。施設内には保育室があり、幼児が遊ぶことができる玩具を置いている。

②	A16 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
	<input type="checkbox"/> 落ち着いて学習に取り組める環境を整え、年齢に応じた適切な学習支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 学習の習慣を身につけるとともに、学習への動機づけを図っている。	○
	<input type="checkbox"/> 進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。	○
	<input type="checkbox"/> 学費の負担軽減のため、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 学習指導のために学習ボランティア等の協力を得ている。	○
	<input type="checkbox"/> 子ども一人一人の個別性を重視した相談・支援を行っている。	○

【コメント】

1階には学習室があり、学習に必要な本や読み物などを揃えている。ボランティアによる学習支援も行っている。子どもたちはボランティアが大好きで、訪問を楽しみにしている。ボランティアは、学習の習慣を身につけるための役割と、信頼できる人としての役割を担っており、子どもたちは頼ってもいい人として甘えたりしている。学習後は、子どもたちと一緒に遊びの時間も作っている。勉強の楽しさや動機づけになるよう、取り組んでいる。

③	A17 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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	○
	<input type="checkbox"/> 悪意や暴力のないおとなモデルを提供することで、おとなに信頼感を持てるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 自分の気持ちをこたばで適切に表現し相手に伝えることについて、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上するよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れている。	

【コメント】

職員はもとより、学習ボランティアや実習生などが、悪意のない、暴力のない大人モデルとなり、関わりを通して、多様な価値観や適切な人間関係を体験できるよう橋渡しをしている。人は信頼できる存在であることを、できるだけ多く体験し、安心や心地よさを感じてもらえるように支援している。他者と安定した信頼関係が構築できるよう、子どもには、心理士によるプレイセラピーを実施している。

④	A18 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。	c
	<input type="checkbox"/> 性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応えている。	

	<input type="checkbox"/> 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習会を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるよう支援している。	
	<input type="checkbox"/> 年齢に応じた性教育の計画があり、正しい性知識を得る機会を設けている。	
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて外部講師を招く等して、性教育のあり方について学習会などを職員や子どもに対して実施している。	

【コメント】

外部講師を招いて、性教育の学習会実施を検討していたが、実施に至っていない。母親のDV被害体験などにより性に対して歪曲したイメージを持つことを防ぐためにも、適切な性教育の実施が必要と認識している。

(5) DV被害からの回避・回復

①	A19 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
	<input type="checkbox"/> 緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 24時間の受け入れや広域利用など、広く母親と子どもの緊急利用を受け入れている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 役割分担と責任の所在を明確にし、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 緊急利用のための生活用品等を予め用意している。	<input type="radio"/>

【コメント】

広域からの入居の受け入れや、24時間体制の受け入れを行っている。外から中庭への侵入ができないようフェンスには鍵を掛けている。24時間体制をとり、夜間は宿直職員と警備職員の二人体制で対応している。緊急時は夜間の受け入れも可能で、緊急受け入れの時の生活用品や当面の食品の提供もやっている。DVを確認できる場合は、行政や警察、福祉事務所と連携しながら支援している。警察などとの連絡体制、緊急受け入れマニュアル、不審者対応マニュアルを整備している。

②	A20 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
	<input type="checkbox"/> 保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて法的手続きのための同行等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等、さらに必要に応じて代弁等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

母子が施設に居ることがわかり、不審者が侵入してくる場合があり、特に夜間は厳重警戒をしている。保護命令や支援措置などの制度についての情報提供や、法テラス（日本司法支援センター）、弁護士相談などへの同行支援も、必要に応じて行っている。また、母子に危険が及ぶ可能性がある場合には、安全を確保するために、他の施設の移動などの手続きも随時行っている。

③	A21 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。	b
	<input type="checkbox"/> DVについての正しい情報と知識を提供し、DV被害者の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> DVから脱出することができたことを評価し、安心し安定した生活と幸せな未来について、職員と一緒に考え支援することを伝えている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 心理療法を活用し、医師やカウンセラーと情報交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、自助グループや外部の支援団体等の紹介を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

心理士による相談やプレイセラピーを行える相談室があり、心理的ケアが必要な方には心理士が関わり相談を行っている。医療が必要な方には心療内科やクリニックを紹介したり、同行支援したり、また必要に応じて、主治医との連携・協働をはかっている。

(6) 子どもの虐待状況への対応

①	A22 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。	b
	<input type="checkbox"/> 暴力によらないコミュニケーションを用いるおとなのモデルを職員が示している。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもと個別に関わる機会を作り、職員に自分の思いや気持ちを話せる時間を作っている。	
	<input type="checkbox"/> 子ども一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを伝えることや、感情表現を大切にすることで、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 医療機関や児童相談所などの関係機関と必要な情報の交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 心理療法担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアを実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。	

【コメント】

医療機関や児童相談所とは、アクシデントが起きた時、母親が子どもへの対応に悩む時など、必要に応じて、適切に情報交換や相談を行っている。虐待に対する支援の専門性を高めるために、定期的にケース会議を開催している。

②	A23 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
	<input type="checkbox"/> 児童虐待の発生やその疑いがある場合は児童相談所に通報し、連携して対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 被虐待児童に対しては、必要に応じて、心理判定や児童精神科医との相談などの児童相談所機能を活用している。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、福祉事務所や保育所・学校・病院等と情報交換や連携を図り対応している。	○

【コメント】

子どもへの対応や介入は、経過や相談を児童相談所に行っている。被虐待児に関しては、精神科医を紹介したり、場合によっては子どもだけではなく、家族をサポートするクリニックも案内している。不測の事態が起きた時には、すぐに関係機関と連絡が取れる体制作りにも努めている。

(7) 家族関係への支援

①	A24 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
	<input type="checkbox"/> 母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	○

【コメント】

多子世帯では、日常的に些細なことから感情の行き違いがあり、騒音や苦情が起きる。その度に職員が居室に入って介入し、クールダウンなどを取り入れながら対応している。子どもと母親の意見を聴き、丁寧に相談に応じている。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

①	A25 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
---	---	---

<input type="checkbox"/>	社会資源の積極的な活用をするための支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。	○

【コメント】

障害のある母子には、社会資源の情報を提供して、病院に受診したり、放課後デイサービスを利用している。必要に応じて、病院などへの同行支援も行い、入院時の手続きなども付き添って対応している。保育園や作業所、学校、地域の関係者、行政機関とは、常に連携を取りながら支援している。

(9) 就労支援

①	A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
<input type="checkbox"/>	母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	母親が安心して就労できるように補完保育(残業や休日出勤時の保育等)、病後児保育、学童保育などを行っている。	○

【コメント】

母親と面談し、本人の希望や能力、体力、子育ての状況などを踏まえ、個別の就労支援を行っている。資格を取得して就職したい方には、母子・父子福祉センターなどを紹介し、パソコン講座や、登録販売者講座など、様々な講座を受講できるよう支援している。乳児を抱えての就職活動には、マザーズハローワークを紹介し、同行したりしている。施設内での一時保育も行い、母親が安心して働く環境を整えている。

②	A27 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
<input type="checkbox"/>	職場環境、人間関係に関する相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	母親が望む場合、就労継続のために職場との関係調整を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。	○
<input type="checkbox"/>	必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	○

【コメント】

就労が困難な方も多く、生活保護を受けているケースも多い。仕事と子育てを、並行して行うことが難しい場合もある。母親の希望を考慮し、行政機関など関係機関と連携しながら支援している、また、母親が望む就労時間に変更した例もある。母親のその時の希望や状態に合わせながら、社会参加の意味でも、柔軟な対応をしている。