

第三者評価結果入力シート（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

sk2021096
s2021052
神機構-1090

③ 施設名等

名称：	ヒルズすえなが
施設長氏名：	中鉢 勝広
定員：	28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：	5名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	2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：	28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>○一人ひとりの母子に寄り添い、それぞれの課題が解決できるよう支援している。入所時には、生活の決まり事や設備の使用方法などを丁寧に説明している。特に、本人の生活を立て直すために「自立支援計画書」を作成し、目標を立てて生活をしていくことを働きかけている。自立支援計画書は策定手順書に沿って、入所者自身が、①仕事のこと、②お金のこと、③健康のこと、④子どものこと、⑤住いのことの5項目について目標を立て、職員はその目標に沿ってどのような支援をするかを書き入れている。自立支援計画書は、福祉事務所の担当者も内容を確認し、半年後には、入所者と職員が達成度を評価して、次の取り組みにつなげている。</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）	2023/10/1	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2024/2/23	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和2年度（和暦）	

⑦総評

○市の指定管理者の指定を受け、さまざまな課題を抱えた母子を受け入れて支援している。現在、22世帯の支援を行っているが、最近では、母子等緊急一時保護事業に加え、特定妊婦の受け入れや、要支援児童の再統合での受け入れが増加している。

○それぞれの世帯での生活を尊重することを大前提とし、入所者のストレングスを引き出すことができるよう支援している。入所者の個性や主体性を尊重することに努めている。子どもクッキングなどの行事を通して、子どもから「やってみる」という主体性を引き出すよう支援している。

○入所当初は、関わる時間を増やし、手厚い支援に努めている。各種手続きを支援し、保育所や学校への情報提供も行っている。職員との信頼関係の構築が重要と捉え、入所者の心身の安定につながるよう努めている。家電品や調理器具、衣類などを貸し出し、入所者が安心して生活を始められるようにしている。

○入所時には、困ったことがあったときはいつでも相談ができることを伝えている。相談室もあり、プライバシーは守られることも説明している。母親とは出勤時や退勤時にコミュニケーションを多く取り、相談しやすい関係作りに努めている。また、接触する機会が少ない入所者には、施設内で会った時に「体調はどうか」など、職員から声をかけてコミュニケーションを取るようにしている。

○職員は「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」など、必ず声掛けをするようにしている。子どもたちからは、「グラウンドを開けて」「〇〇を貸して」など、声をかけてくることが多い。子どもたちとは遊びの中で、会話を多く持っている。

○日常生活の中での雑談なども含めた関わりが重要と捉えている。母親同士の関わりは、付き合いの幅がそれぞれ違い、人間関係の苦手な入所者に配慮して、対応を行っている。行事は母親同士の交流の場となり、関係作りにつながっている。行事への参加は自由参加とし、子どもだけの参加でも可能とし、無理なく参加できるよう工夫している。

○学習室は日常的に開放しており、宿題など学習に取り組める環境を整えている。土曜日には、施設職員による学習会を行う他、個別対応が必要な子どもについては、近隣の大学生のボランティアによる個別指導も実施している。子どもの中には、一対一の関わりを求めている子どももいて、個別指導により学習意欲がわいている。進学や就職を控えた子どもには、学校と連携を取り、学校の方針や進路指導の動きに合わせて、施設が補う形で支援を行っている。

○原則的には退所を見据えて、地域の保育園や学童保育が利用できる範囲での就労を勧めている。本人の希望など、主体性に配慮しながら、ハローワークへの同行や折り込みの求人チラシと一緒に見て、申し込みの電話や面接への同行などを支援している。突発的な休日出勤や残業に対応できるよう、降園代行や補完保育を実施している。経済面だけではなく、心身の状況に配慮し、個別に就労支援を行っている。

○公営住宅などで新しい生活を始める入所者には、施設で行うアフターケアや地域の相談先などを伝え、困ったときにはいつでも相談ができる体制があることを伝えている。退所にあたっては、福祉事務所の担当者と連携しながら、新生活に向けて準備を行っている。福祉事務所は、ヘルパーの手配や、子どもの学校との連絡を行っている。施設では、担当だった支援員が、退所1ヶ月以内に家庭を訪問し、困りごとがないか確認している。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

施設の役割として課題がある点について見つめ直すことができる機会となり、とても有意義なものとなりました。これをよりよい施設運営につなげていきます。

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】

法人の児童福祉の理念を事務室内に掲示する他、職員は「職員の行動指針」を携帯している。職員が理念などを周知する取り組みは行っているが、施設として意図的に読み合わせなどは、行っていない。当たり前のことを意識して、声出しすることも必要と捉えている。母親や子どもに対しては、個人情報や権利擁護、苦情の申し立てなどを説明するとともに、法人の理念の読み合わせを行っている。

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。	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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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。	<input type="radio"/>

【コメント】

月1回の法人内の施設長会議や、県の母子生活支援施設の施設長会議、市内の社会的養護関係施設の施設長会議などに、施設長が参加して、社会福祉事業全体の動向を把握している。必要な情報は、職員会議で説明し、急ぎの案件は、日々の申し送りの場で、職員に周知している。法人内の施設長会議は、月1回対面で行う他、zoomを活用して、平日の毎朝開催して、情報を交換している。

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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>

【コメント】

市の指定管理を受けて運営を行っていることから、課題への取り組みも、市と話し合いを行いながら取り組んでいる。入所数と職員数のバランスや固定費などにより、やりたくてもできないこともある。施設の修繕など、行政との話し合いを、密にすすめていく必要があると捉えている。

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

【コメント】

長期計画は、法人全体で作成している。市の指定管理を受けて運営を行っていることから、施設の中・長期的なビジョンは行政側の意向を反映している。市内居住の母子世帯に向けて、母子等緊急一時保護事業を、事業計画の重点目標にあげている。

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。	a
	<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】

法人の長期目標や事業計画、市の意向などを反映して、単年度の事業計画を策定している。今年度の事業計画には、施設重点目標（活動方針）として、①母子生活支援施設、②母子等緊急一時保護事業、③人材育成などをあげている。

(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】

各職種や担当者の意見を反映して、施設長が事業計画の原案を作成している。作成した事業計画の原案は、職員会議の場で職員の確認を受け、法人に提出している。事業計画の作成も、人材育成のひとつと捉え、今後は、主任やリーダーを中心に職員全体が参加して作成していきたいと考えている。施設運営の参画意識を醸成する機会としていきたい。

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。	c
	<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ような工夫を行っている。	
	<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】

事業計画の内容は、職員には周知しているが、入所者への周知に関しては不十分なため、今後の課題としている。コロナ禍では、定期的に関催していた母親や子どもの集まりを中止しており、現在も再開できていない。避難訓練は、入所者への説明の場でもあるので、そういった場を活用していきたいと考えている。

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】

月2回開催する職員会議のうち、後半の職員会議をケース検討会議としている。ケース検討会議では、全世帯について支援の検討及び振り返りを行い、支援の質の向上に向けた取り組みを施設全体で行っている。また、福祉系大学の准教授によるグループスーパービジョンや、市社会福祉協議会所属の心理士によるスーパービジョンなど、外部の専門家を交えての研修会を継続して行い、職員の資質の向上に努めている。

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、内容を文書にまとめて、全職員に回覧し内容を共有している。ケース検討会などの内容についても、文書にまとめて職員に回覧している。回覧文書には、内容を確認した職員が捺印し、周知状況をチェックしている。

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。	a
<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】

施設長を担って3年目となる。施設長の役割と責任については、広報誌「ティータイム」や行事などの機会を通して表明している。「ティータイム」は、入所者や行政、地域の関係者に配布している。職員には、毎日の申し送りや職員会議の場で、時間をとって、施設長の役割と責任を表明している。職員の役割分担を定めたものがないため、現在、職務分掌を作成中である。施設長不在時は、主任に権限を移譲している。外出時は、施設の携帯電話を持ち、いつでも連絡が取れるようにしている。

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
<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】

法人及び外部機関主催の法令遵守や労務管理の研修会に施設長が参加して、法令の正しい理解に努めている。ハラスメント研修や権利擁護に関する研修会を通じ、法令に違反しないようにしている。研修会参加後は、施設長も研修報告書を提出し、職員会議などで、職員に周知を図っている。

(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。	○
	(社会的養護共通) <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】

入所者の現状や課題については、担当職員と日常的に話し合いの機会を持ち、また、外部のケースカンファレンスにも積極的に施設長が参加している。要保護児童対策地域協議会には、入所している子どもの件で招かれることも多い。施設の行事にはできる限り参加して、入所者と触れ合う時間を作っている。行事には、外部のグループなども参加しているが、過去の実績など、グループを見極めて受け入れるようにしている。職員の研修参加の機会を確保するとともに、施設長も各種研修に参加して、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】

平日は毎朝、法人内の各事業所の施設長によるミーティングをzoomで行っている。各事業所の稼働率や収支の状況などをオープンにして、互いに優れた点を取り入れている。高齢者施設からは、感染症対策の取り組みなどを参考にしている。施設長が先頭に立ち、新しい取り組みを積極的に実施している。往診の医師との個別の関わりや不登校の子どもの居場所作りに取り組む他、以前行っていた入所者を対象とした「おやこ食堂」を再開している。

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
	<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。 (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】

職員の定期採用は、法人本部が一括して行い、面接には施設長も参加している。職員の中途採用については、各事業所が担当し、ハローワークや自治体の福祉人材相談窓口などを活用して、採用に取り組んでいる。専門職の採用は、専門職能団体に依頼している。福祉人材の確保は厳しい状況にあるが、国や自治体の配置基準は満たしている。

②	15 総合的な人事管理が行われている。 <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。	b
---	---	---

【コメント】

職員の処遇改善については、法人全体で積極的に取り組んでいる。法人の「目標管理制度」に基づき、9月末と3月末の年2回、上長との個人面談を行っている。面談では、次年度の意向などもシートに記入し、内容を法人本部に報告している。業者を活用して職員のストレスチェックにも取り組み、状況に応じて、産業医につなげる仕組みを作っている。

(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。 <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。	b
---	--	---

【コメント】

職員の勤務シフトは、施設長が作成している。作成にあたっては、業務に支障のない範囲で、公休日の希望を3日まで受け付け、働きやすい職場作りに努めている。また、勤務間隔や宿直回数なども公平になるようにしている。有給休暇の取得状況も施設長が管理して、現在、有給休暇の半分以上の日数を職員が消化している。また、LINEを活用して、施設長と連絡ができるよう体制を整えて、働きやすい職場作りの一環としている。

(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。 <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。	b
---	--	---

	<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て、半期ごとに各職員が業務目標を立て、上長との個人面談を実施している。職員は、施設全体の目標を反映した個人目標を立てている。個人面談時には、目標の進捗状況の確認や、達成に向けた取り組みなどを具体的に確認し、職員とコミュニケーションを図る機会としている。職員会議の場などで、施設が期待する職員像について、施設長が話をするようにしている。

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
	<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】

zoomでの開催が多いが、新人職員研修や階層別研修、虐待防止の研修、コンプライアンスの研修などを、法人主催で行っている。また、行政や社会福祉協議会ほか関係団体主催の幅広い研修に、職員が参加している。外部研修は、職員の参加希望を聞いたり、内容に応じて施設長が派遣する職員を決めて参加している。外部研修の参加後は、研修報告書を回覧するとともに、職員会議で研修報告を行っている。報告書は綴って事務室に置いている。内部研修は施設長が企画し、外部の講師を招いたスーパービジョンの研修を行っている。

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】

外部研修の参加機会は多く、職員1人が年5～6回、外部研修に参加している。職員が平等に研修参加の機会を持つよう、研修参加の実績は一覧表で管理して、勤務シフトを調整している。新人職員には、法人全体でプリセプター制度を導入している。プリセプターを決め、3ヶ月程度は勤務シフトを一緒にして、新人職員が一人立ちできるよう取り組んでいる。期間中は、定期的に面談を行い、業務の振り返りを行っている。

(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。	b
	<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】

主任を担当として、実習生の受け入れを行っている。現在、専門学校や短大、大学から、保育士を目指す学生10数名の実習を受け入れている。受け入れにあたっては、実習担当の先生との顔合わせ会議に主任が参加し、入所者には事前に受け入れを伝えている。実習中は、各職員による業務の説明を行い、責任実習などを取り入れている。職員も協力的に対応しており、今後も、依頼があれば実習生の受け入れを行っていく予定である。

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。	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。 <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、施設の有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、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。	a ○ ○ ○ ○ ○

【コメント】

法人のホームページにて、理念や定款、決算情報などを掲載して、運営の透明性を確保する情報の公開を行っている。地域の関係機関には、施設の広報誌「ティータイム」を定期的に配布している。施設行事のお祭りでは、民生委員・児童委員に施設を紹介し、地域のひとり親家庭に向けた相談会を開催している。施設の特性から、施設行事には、不特定多数の人は招待できないため、民生委員・児童委員を中心に招くようにしている。

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。 <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。	a ○ ○ ○ ○
---	---------------------------

【コメント】

法人共通の経理規程や情報公開規程の他、ルールの詳細を全職員に公開している。法人本部の財務経理担当職員や各事業所の施設長、経理担当職員が、細かく連絡を取りながら、各種規程を遵守して業務にあたっている。また、法人内に2ヶ所の母子生活支援施設があり、それぞれの担当者が別の事業所の帳票類を確認する内部監査を行い、適正な経営や運営ができるよう努めている。

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 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。 <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"/> 母親と子どもの個別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"/> 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。	b ○

	<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。	○
	(母子生活支援施設)	
	<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。	

【コメント】

年2回、「秋のコンサート」や「クリスマス会」の行事には、地域の第三者委員や民生委員・児童委員、ボランティアを招待し、入所者との交流を図っている。民生委員・児童委員が紹介するひとり親家庭向けの相談会を実施している。施設の特性から、入所者の安全確保のため、学校の友だちの訪問については、慎重な受け入れを行っている。

②	24 ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
	<input type="checkbox"/> ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明文化している。	○
	<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。	
	<input type="checkbox"/> ボランティア受け入れについて、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。	○
	<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。	

【コメント】

法人として「施設ボランティア受入規程」を定めて、ボランティアの受け入れを行っている。子どもたちの学習支援やおやこ食堂の支援、音楽演奏など、幅広いボランティアの受け入れを行っている。入所者の個人情報の保護についても、必ず同意書をとっている。ボランティアとのつながりは、増えていると感じている。事業所の特性から、受け入れには制限があるが、今後できるだけボランティアの受け入れを行っていきたいと考えている。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

①	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。	b
	<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。	
	<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"/> 地域に適切な関係機関・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。	○

【コメント】

県や市の担当部署、社会福祉協議会などの関係機関とは、定期的に会議に参加する他、常に連絡を取り合い情報を共有している。それにより、突発的な事案の対応も可能となっている。要保護児童対策地域協議会にも、施設長が参加している。児童相談所や病院、就労支援偉業所とも連携している。警察署には、防犯安全訓練の協力を仰いでいる。これら地域との連携の中で、入所者に還元できる社会資源は、施設のエントランスに掲示したり、個別に声掛けして伝えている。

(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。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 施設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。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。	

【コメント】

社会福祉協議会や民生委員・児童委員の集まりに、施設長が参加して積極的に交流を図ることで、地域のニーズの把握に努めている。施設の行事開催時には、民生委員・児童委員が紹介した、ひとり親家庭の相談会を実施している。地域の方が自発的に養育相談に足を運ぶにはハードルも高く、こちらからの声掛けが必要と感じている。ショートステイの必要性も高いと感じている。

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。	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】

社会福祉協議会や民生委員・児童委員の集まりに、施設長が参加して積極的に交流を図ることで、地域のニーズの把握に努めている。母子生活支援施設の特徴から、地域に向けた活動には多くの制約があるが、より地域に還元する取り組みを進めていく必要があると感じている。オレンジリボンの啓発運動は、他の施設と交流を深めることができることから、今後も継続して参加していきたいと考えている。災害の発生に備えて、入所者用に備蓄品を備えている。災害発生時の地域に向けた活動は、市の指定管理施設であるため、行政の判断に従うことにしている。

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。	第三者 評価結果	
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】

基本方針に「人権尊重の立場から、その尊厳を最大限に尊重する」と明記している。法人で「行動指針」や「倫理規程」を整備し、掲示している。ケース検討会議の中で、様々な問題を検討しており、母親や子どもの最善の利益は何かを常に考えている。法人全体で、人権尊重や尊厳に関する研修を行っており、職員が参加している。

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】

入所者のプライバシー保護については、職員行動指針に明記し、全職員に周知している。入所の際には、個人情報保護規程に基づき、プライバシーの保護を説明している。年2回、居室の設備などの点検で、入所者本人以外が居室に入る際には、入所者から同意書をもらい、入所者了解のもとで入室している。点検では、修理箇所はないか、家電品に不具合はないかなどを確認している。

(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】

パンフレットに、母子生活支援施設の内容を明記している。説明資料は、写真も用いて、わかりやすくしている。福祉事務所からの依頼で見学に来る方には、実際に部屋の様子をを見てもらっている。家電品などは貸し出しが可能であることなど、生活の状況を説明しながら見学してもらっている。

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。	a
	<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】

入所が決定すると、生活の決まりや入所者の権利、個人情報の保護、苦情受付の仕組みなどを一覧にして、丁寧に説明している。特に、生活に目標を持ち、自立を目指す「自立支援計画」の作成について細かく説明している。入所者が自分で立てた目標に対し、職員がどのような支援を行うかを記入して、自立支援計画書を作成している。作成した自立支援計画書は、入所者本人と福祉事務所の担当が内容を確認して、半年ごとに振り返りを行っている。

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】

公営住宅などで新しい生活を始める入所者には、施設で行うアフターケアや地域の相談先などを伝え、困ったときにはいつでも相談ができる体制があることを伝えている。退所にあたっては、福祉事務所の担当者と連携しながら、新生活に向けて準備を行っている。福祉事務所は、ヘルパーの手配や、子どもの学校との連絡を行っている。施設では、担当だった支援員が、退所1ヶ月以内に家庭を訪問し、困りごとがないか確認している。退所後の支援は、記録に残している。クリスマスなど施設行事には、退所者に案内を送付し、参加してもらっている。

(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】

職員は「行ってらっしゃい」「お帰りなさい」など、必ず声掛けをするようにしている。子どもたちからは、「グラウンドを開けて」「〇〇を貸して」など、声をかけてくることが多い。子どもたちとは遊びの中で、会話を多く持っている。母親用と子ども用の意見ポストを設置しているが、意見が入っていることは、ほとんどない。入所者からは、口頭で話してくることが多い。半年に1回、自立支援計画作成のため、特に丁寧な聞き取りを実施している。小・中・高校生を対象にして、個別対応職員が「クッキング」を行い、災害発生時に役立つ食事や、いわしの背開きをしたりして、一緒に食事して楽しんでいる。

(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。	b
	<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、入所時に説明し、施設のエントランスにも掲示している。苦情解決責任者は施設長、窓口担当者は主任としている。また、第三者委員の氏名や連絡先も掲示して、何かあったら直接連絡できる体制を整えている。以前、騒音のことで苦情があり、部屋の変更などで対応したことがあった。苦情の内容は記録に残し、第三者委員とは定期的に報告会を開催して、苦情内容及び解決の過程を共有している。

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。	○
	<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】

入所時には、困ったことがあったときはいつでも相談ができることを伝えている。相談室もあり、プライバシーは守られることも説明している。母親とは出勤時や退勤時にコミュニケーションを多く取り、相談しやすい関係作りに努めている。また、接触する機会の少ない入所者には、施設内で会った時に「体調はどうですか」など、職員から声をかけてコミュニケーションを取るようにしている。家計管理の支援をしている方とは、月に1回面談をして、生活の状況を確認している。

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。	b
---	---------------------------------------	---

<input type="checkbox"/>	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。	○
<input type="checkbox"/>	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。	○
<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、支援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】

入所の際に、相談や意見に対しては、できるだけ迅速に解決することを説明している。入所者から相談や意見があった時は、管理職や苦情担当職員、担当支援員を中心に職員全体で内容を共有して検討し、迅速な対応に努めている。相談内容は記録に残し、職員会議で全職員に周知している。解決に時間がかかる場合は、入所者に状況を説明して、会議などで検討して解決している。

(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。	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"/>	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。	○
<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委員会」を設置している。建物内で危険と思われるところは写真に撮り、いつまでに修理をするかを決めている。「緊急時対応マニュアル」を整備し、不審者を見かけた時や子どもが帰って来ない時、インターホンを知らない人が押した時の3点について、どう対応するかを決めている。不審者対応訓練として、警察署に協力を仰ぎ、「さすまた」の使い方の訓練を行っている。ヒヤリハットや事故報告書の内容は、全職員に周知している。ヒヤリハットや事故報告は、「報告・連絡・相談」を意識して行っている。

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。	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】

「感染症予防マニュアル」を整備し、感染症対策担当職員を中心に、感染症の流行状況に合わせた注意喚起を、入所者及び職員に発信している。新型コロナウイルスの蔓延時には、入所者も感染し、手指消毒や検温を励行し、マスクの無償提供を行い、感染者には宅配による食事提供、買い物支援を行った。現在も、職員のみならず来客の検温や手指消毒を継続している。今年度は3回、ノロウィルスの嘔吐物処理の手順確認など、感染症対策の研修会を開催している。

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。	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"/>	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、管理職及びリスクマネジメント委員会を中心に、災害時の体制を整えている。毎月、火災や地震を想定した避難訓練を実施している。消防署の協力で、消火器訓練や通報訓練も行っている。現在、BCP（事業継続計画）は、作成中である。非常食や飲料水を3日分、ミルク、離乳食、おむつ、生理用品、布団、簡易トイレ、コンロ、携帯ラジオを倉庫に備蓄する他、給電システムとしてのコンセント付自転車や充電式バッテリー、ガソリン発電機を置いている。

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】

自立支援計画の策定については、「策定手順書」に手順をまとめている。福祉事務所から、自立支援計画の策定について質問があったことをきっかけに、「策定基準書」を策定した。入所者には手順書に沿って自立支援計画をたてることを説明し、入所者の目標に沿って、どのように支援するかを施設側が記入している。自立支援計画は、半年後に振り返りを入所者が行い、支援者側の支援も振り返っている。モニタリングには、福祉事務所の職員が同席することもある。

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】

入所者には、手順書に沿って自立支援計画をたてることを説明し、入所者の目標に対して、施設がどのように支援するかを記入している。自立支援計画書は福祉事務所にも提出し、コメントをもらっている。半年後に、入所者本人が振り返りを行っている。モニタリングには、福祉事務所の職員が同席することもある。状況に応じて、6ヶ月を待たずにモニタリングを行うこともある。

(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】

アセスメントという言葉は会話で使うが書面では使用していない。世帯台帳や入所申請世帯調査表などにより、入所者の状況を把握し、面接による健康状態や現在の生活状況などの情報をもとに、自立支援計画の策定につなげている。自立支援計画書は、2枚目に今後の目標を母親が記入し、3枚目に施設の支援内容を記入している。

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】

自立支援計画書には、半年後の振り返りの状況を、母親及び施設担当が記入している。福祉事務所の職員のコメントも記載している。複雑な課題を抱えている場合には、6ヶ月を待たずに、モニタリングを行い、随時評価、見直しを行っている。

(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。	b
	<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回覧等を実施して、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】

全職員が閲覧可能な業務支援システムを活用して、入所者の言動や変化などを詳細に記録している。個別ファイルには、入所時の書類や個別支援計画書、心理検査結果報告書、自立支援実施表などをファイルしている。情報開示請求の備えを含め、記録の書き方の統一をさらに高め、職員間での情報の共有を、より確実にする取り組みを進めていきたいと考えている。

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。	b
	<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】		
パソコン内の書類は、パスワードを入力しないと開けないよう管理している。現在、入所者の紙ベースの記録は、事務室内の鍵のかかる棚に保管している。退所者のファイルは、年度ごとに段ボールに入れ、永年保存としている。法人で規定している個人情報保護規程を全職員で共有し、遵守に努めている。職員は「施設サービス利用に関する情報提供同意書」の読み合わせを行っている。		

内容評価基準（25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。	○
<input type="checkbox"/> 必要に応じて、関係機関等と連携を図り対応している。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの思想・信教の自由を保障している。	○

【コメント】
 法人の倫理規程及び全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を事務室内に掲示して、職員間で共有している。入所者とは利用者権利擁護ガイドラインの読み合わせを行い、権利侵害と感じた際の苦情窓口について伝えている。権利擁護については、さらに理解を深めることが大切と考え、研修など学ぶ機会が必要であると捉えている。

(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。	b
<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】
 月1回、職員会議やケース検討会議を開催し、入所者の現状や支援の状況を共有している。また、権利侵害や不適切な関わりがないか、ヒヤリハット内容も参考にして話し合いを行っている。不適切な関わりが発生した場合には、速やかに上長に報告している。職員間では話しにくい場合に備え、外部の相談先も事務室内に掲示している。苦情解決のマニュアルを整備し、手順にそって対応している。入所者とのコミュニケーションの取り方、距離の取り方については、1日の申し送りの際などに確認し、意識するようにしている。

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】

日常の関わりの中で、会話や表情から不適切な行為に晒されていないか、サインや訴えを読み取るよう、職員間で心がけている。市社会福祉協議会などの外部研修へ参加し、研修報告書を回覧して職員間で共有している。各職員がロールモデルとなれるよう、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】

日頃から入所者の様子を注視し、親子関係や子どもからのサインを見逃さないようにし、不適切な関わりや早期発見に努めている。職員の介入については、職員間で話し合い、配慮しながら、適切な対応となるようにしている。学齢期の子どもを対象に、フワフワ言葉やチクチク言葉について考え、相手を傷つけないことや自己主張を行うことなど、学習する機会を提供している。子どもたちが考えたフワフワ言葉とチクチク言葉は、廊下に掲示している。子どもたちが思いを伝えられるよう、子どもポストを設置している。

(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

①	A5 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。	b
	<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】

コロナ禍で中断していた、子ども活動や母親の自治会活動を、徐々に再開している。子どもたちの活動として、定期的に子どもクッキングを開催している。子どもにわかりやすく、また、身につくように、電子レンジのみで調理するメニューなどを取り入れている。子ども同士が楽しむ機会となり、継続的に実施している。音楽療法士による音楽のワークショップを行ったり、地域のボランティアによる読み聞かせの会も行っている。母親の自治会活動では、共有部分の掃除を当番制で行っている。スモールステップで、負担なく活動ができるようにしている。

(4) 主体性を尊重した日常生活

①	A6 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】

それぞれの世帯での生活を尊重することを大前提とし、入所者のストレスを引き出すことができるよう支援している。入所者の個性や主体性を尊重することに努めている。また、施設内外の研修を活用し、研修内容を職員間で共有し、意識を持つようにしている。年2回、スーパーバイザーによる内部研修を実施し、アドバイスを受ける取り組みを行っている。子どもクッキングなどの行事を通して、子どもから「やってみる」という主体性を引き出すよう支援している。

②	A7 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
	<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】

日本の年中行事に合わせ、お正月やクリスマス、ハロウィンなどの各種イベントを行っている。学齢期の子どもには、外出の行事、家庭の中ではできない体験など、様々な体験を提供し、知的好奇心を引き出すことができるよう努めている。外出の行事では、子どもたち自身がお金を管理して、昼食を選んで食べる体験をしている。ボランティアの協力による読み聞かせの会では、声に反応する幼児の姿を母親に見てもらっている。聴覚過敏の子どもや集団が苦手な子どもなど、一人ひとりの状況に配慮して対応している。施設内の畑での芋掘りなども企画している。行事の後には、毎回アンケートを実施し、次回以降の取り組みに反映している。

(5) 支援の継続性とアフターケア

①	A8 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】

退所が近づいた入所者には、施設のアフターケアについて説明し、それぞれの状況に合わせて、行政機関など退所後の相談先を伝えている。退所の1ヶ月後には、担当職員が家庭を訪問し、生活状況を確認している。福祉事務所と連携して、情報を共有している。その後も退所者の意向に沿って、メールや電話などで連絡を継続している。日本語が苦手な退所世帯に対しては、引っ越しに伴う必要な手続き全般のサポートを行っている。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本

①	A9 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。	b	第三者 評価結果
	<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】

各入所世帯の課題に対して、自立支援計画を策定し、それに基づき支援を行っている。また、半年ごとに振り返りを行っている。学校や保育園、病院、役所などの関係機関への同行も行い、計画的な支援に取り組んでいる。必要に応じて、外部との連携や、施設の心理士面談も適宜行っている。

(2) 入所初期の支援

①	A10 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】

入所当初は、関わる時間を増やし、手厚い支援に努めている。各種手続きを支援し、保育所や学校への情報提供も行っている。職員との信頼関係の構築が重要と捉え、入所者の心身の安定につながるよう努めている。家電品や調理器具、衣類などを貸し出し、入所者が安心して生活を始められるようにしている。施設の老朽化やエレベーターの設置がないなど、身体に障害のある入所者へのハード面の充実、今後の課題と捉えている。

(3) 母親への日常生活支援

①	A11 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。	b
	<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="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="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="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。	○

【コメント】

入所者それぞれの生活力や支援ニーズは異なるため、必要な介入の程度や内容を見極めて支援を実施している。退所に向け、地域での生活の力をつけることや、入所者自身の充足感ややりがいにつながる支援に取り組んでいる。入所者それぞれに合わせた支援ができるよう工夫している。妊産婦への家事支援も必要に応じて行っている。

②	A12 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="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】

母親との日常の関わりの中で、発信する言葉や様子から、育児の不安や悩みの発見に努めている。職員の子どもに開く様子を見てもらうことや、話を聞くことにより、気持ちの安定を図るようにしている。必要に応じて、子どもの登降園の代行支援を行っている。登校登園先とは、定期的に情報交換や訪問を行い、協力関係を築き、連携を図るよう取り組んでいる。

③	A13 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="radio"/>
	<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を図られるよう、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】

日常生活の中での雑談なども含めた関わりが重要と捉えている。母親同士の関わりは、付き合いの幅がそれぞれ違い、人間関係の苦手な入所者に配慮して、対応を行っている。行事は母親同士の交流の場となり、関係作りにつながっている。行事への参加は自由参加とし、子どもだけの参加でも可能とし、無理なく参加できるよう工夫している。入所者同士のトラブルが発生した場合は、双方の世帯及び母子関係に配慮した形で振り返りを支援し、問題解決にあたっている。

(4) 子どもへの支援

①	A14 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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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。	<input type="radio"/>

【コメント】

施設内で放課後児童クラブは実施していないが、必要に応じて、地域の学童保育や放課後等デイサービスを利用して、利用申し込みの手続きを支援している。休日の集団活動では、親子制作で折り紙のおひな様作りや、あずきを使用してアイピローを制作したり、調理や音楽、外出など多様な活動を実施し、子どもたちに様々な経験の機会を提供している。

②	A15 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。	b
	<input type="checkbox"/> 落ち着いた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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>

	○
--	---

【コメント】

学習室は日常的に開放しており、宿題など学習に取り組める環境を整えている。土曜日には、施設職員による学習会を行う他、個別対応が必要な子どもについては、近隣の大学生のボランティアによる個別指導も実施している。子どもの中には、一对一の関わりを求めている子どももいて、個別指導により学習意欲がわいている。進学や就職を控えた子どもには、学校と連携を取り、学校の方針や進路指導の動きに合わせて、施設が補う形で支援を行っている。全国母子生活支援施設協議会からの情報提供も行い、奨学金や支援制度の活用につなげている。

③	<p>A16 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。</p>	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"/> 自分の気持ちをこと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】

職員が悪意や暴力のない大人モデルとなることを心がけて対応している。月1回、居場所支援のボランティアの協力により、遊びを通して関わり方を学ぶ機会や、おやこ食堂のカレーの提供、地域の読み聞かせボランティアなど、さまざまな人と関わるができる取り組みを行っている。子どもにとっての安らぎや心地よさは、受容的な関わり方が大切と捉えている。施設心理士を中心としたソーシャルスキルトレーニングや遊びの中で、社会性や学びを深めていくようにしている。

④	<p>A17 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。</p>	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】

命の尊さを感じ、自分や周囲の人を大切にすることが、性教育の始まりと考えている。「生」に興味をもってもらうよう、「生きる」ことに関する絵本を本棚や共有スペースに置き、いつでも閲覧できるようにしている。「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、計画的な性教育の実施が必要と捉えているが、具体的な学習会などの実施には至っていない。

(5) DV被害からの回避・回復

①	<p>A18 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。</p>	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="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="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="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○
	<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。	○

【コメント】

入所者の安心安全のため、受け入れは福祉事務所が開いている時間とし、深夜時間帯の受け入れは実施していない。夜間は宿直1名、夜間警備1名で対応している。緊急な入所に対して、当日から不便のない生活ができるように生活用品や食品の提供を行っている。入所後も福祉事務所と連絡を取り、入所後や退所後の生活について調整している。

②	A19 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。	b
	<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="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="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。	○

【コメント】

子どもの連れ去りの危険や、入所前の関係性で分からない部分などがあり、福祉事務所などの関係機関から情報の提供を受けて対応している。危険リスクを把握し、必要に応じて、制度の案内や同行支援を行っている。

③	A20 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="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="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="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。	○

【コメント】

施設の心理士による相談を希望する方、または必要性のある方に、心理的ケアを行っている。心理士とは、心理面の情報交換を行い、心理的支援と生活面での支援を組み合わせで行っている。外部の精神科受診への同行支援にも対応している。必要に応じて相談しやすい体制を取り、心理士と医師との協働も行っている。

(6) 子どもの虐待状況への対応

①	A21 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】

日頃より、暴力のない大人モデルとして職員が関わりを持ち、当たり前のことが通る関係、子どもたちが思いを話しやすい関係作りに努めている。市の社会福祉協議会や人材バンクなどの研修を受講するとともに、様々な機関に通っている子どもから様子を聞くなど、支援のヒントを得て、支援の質の向上につなげている。

(7) 家族関係への支援

①	A22 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。	b
	<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】

日常の雑談での話も大切にし、入所者が悩みや不安を話しやすい関係作りを心がけている。月1回、定期的に面談の機会も設けている。また、入所者の必要性、要望に合わせて相談に応じている。相談しやすい職員にいつでも相談できるようにして、相談内容は担当につなげるようにしている。家族関係も多種多様であるため、それぞれの状況に合わせ、個別の対応に努めている。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

①	A23 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。	b
	<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】

障害や疾患のある入所者に対しては、利用できる社会資源の情報を提供している。医療機関の一覧表を作成し、引越しをして土地勘のない入所者に、近くの医療機関を表の中から選ぶことができるようにしている。全職員が必要な時に閲覧できるように、事務室内にも置いている。日本語を母国語としない入所者について、受診の予約など通訳ボランティアの協力を得るため、国際交流協会などの社会資源の開拓に取り組んでいる。

(9) 就労支援

①	A24 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	b
	<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】

原則的には退所を見据えて、地域の保育園や学童保育が利用できる範囲での就労を勧めている。本人の希望など、主体性に配慮しながら、ハローワークへの同行や折り込みの求人チラシを一緒に見て、申し込みの電話や面接への同行などを支援している。突発的な休日出勤や残業に対応できるよう、降園代行や補完保育を実施している。経済面だけでなく、心身の状況に配慮し、個別に就労支援を行っている。

②	A25 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。	b
	<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】

人間関係や心身の状況から、就労が困難な入所者が多い。作業所などの福祉的就労も選択肢のひとつとして支援している。毎日同じ時間に通勤する生活のリズムや、社会参加としての就労経験を重視している。何かしらの不満が芽生え、長期就労に至らない方が多くみられる。辞める前に、何が嫌なのか話を聞き、就労の継続につなげられるよう支援に取り組んでいる。就労支援の一貫として、メイクアップ教室を開催し参加してもらっている。