

第三者評価結果の公表事項（母子生活支援施設）

①第三者評価機関名

社会福祉法人香川県社会福祉協議会

②評価調査者研修修了番号

SK18266 S18078

③施設の情報

名称：	高松市屋島ファミリーホーム	種別	母子生活支援施設
代表者氏名：	野町文枝	定員（利用人数）：	暫定9名（平成31年度）
所在地：			
TEL：		ホームページ：	
【施設の概要】			
開設年月日	平成20年 4月 1日（指定管理開始）		
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人未知の会		
職員数	常勤職員：	3名	非常勤職員 3名
専門職員	（専門職の名称） 名		
	保育士 3名		
施設・設備の概要	居室形態及び居室数 共同住宅（消防法）19母子室	設備の概要（母子室） 面積43.5㎡（約13坪）、和室6帖2間、 玄関、厨房、便所、洗面所、浴室、バルコニー （5.7㎡）、 押入れ3か所	

④理念・基本方針

保護と癒し、そして自立への道を基本に
私たちは母子生活支援施設倫理綱領のもと、母と子が自らの力で生計を営み、他入所者とも緩やかな共同生活を過しながら将来に向けて自立できる生活基盤が整えられるよう支援します。

- 第一は外からの脅威に対する保護
 - 第二は傷ついた心の癒しと新たな意欲作りのための落ち着いた環境作り
 - 第三は各世帯それぞれに見合った自立のための基盤作り
- つまり 強要でも放任でもなく、母と子が自らの力で自立しようと努力する日々の暮らしに対して支援することを基本にしています。

「行ってらっしゃい・お帰り」を会話のスタートに
ファミリーホームは家庭と同じ安らぎの場であり、同時に出発していく場所でもあるとの願いから「行ってらっしゃい・お帰り」をコミュニケーションの基礎にしています。

関係機関、地域資源との連携を最大の力に
施設内だけの発想や自己だけで完結する支援ではなく行政分野や職種公民の区別なく互いに連携の輪を広げ協働協調することで、より専門性の高い支援の実現を目指します。

⑤施設の特徴的な取り組み

学童春休み体験学習会 消火・避難訓練 母子の会・誕生会 ママの学びの会 料理を楽しもう会 七夕の集い 調理保育（おやつ作り） 関係者交流会 クリスマスのつどい 桃の会 など

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	令和2年1月10日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和2年3月24日
受審回数	2回
前回の受審時期	平成28年度

⑦総評

◇特に評価が高い点

施設長は、毎月高松市へ業務報告を行っており、業務報告を通じて業務の評価を行っている。毎月高松市の相談員を招いてケース会議を開催して、支援の向上に向けた取り組みを行い、この仕事に対する遣り甲斐感、充実感も引出している。年4回関係者会議を開催して、事例に関係する高松市、保育所、保健師、高松市社協、ケースに関わっている機関や専門職、必要に応じて民生委員も参加して下さることにより、新しい人間関係の構築を目指した取組を行っている。この関係者会議を職員が振り返ることにより、スーパーバイズして、支援の質の向上に向けた力を蓄えて、支援の力をつけている。高松市へ困難事例の相談をすれば、会を開催して下さる。施設長は、年3回香川県子ども女性センターが主催する人権擁護の研修に参加して自己研鑽した。

当法人は長年、保育事業を運営してきており、その中で培ってきた専門性をもって、様々な関係機関と緊密に連携を図りながら、母子の支援を行っている。小さいことでも「できたこと」を承認することを大切にしており、母親と子どもの自己肯定感の回復に努めている。日頃から施設長と職員間のコミュニケーションを大切にしつつ、DVや被虐待児童、知的障害や精神障害を有する母子の増加など、複雑化するニーズに対応するべく、ケース診断会議を開催したり、元香川大学の教授を招聘しての事例検討会など、専門性や支援技術の向上に取り組んでいる。また、支援の記録が詳細かつ整然と取られていることも当施設の特徴である。さらには、毎月開催している母子の会や歳時行事等は趣向を凝らしており、毎年7月前後に開催している「七夕の集い」では、関係機関や地域住民など、多数の参加があり、関係者相互のネットワークの強化や、母子にあっては、様々なおとなとの交流の機会となっている。また、行事の終了後は必ず振り返りを行い、次回の企画に反映させている。母子への支援や行事の企画において、PDCAのサイクルが定着している。

◇改善が求められる点

令和1年度事業計画には、利用世帯数の現況、重点目標、5つの支援業務方針、主な年間行事を定めている。平成31年度指定管理業務収支予算書および指定期間に係る収支予算書が作成されている。毎年、高松市へ実施報告書を提出して評価としている。単年度の計画は、当該年度における具体的な事業、支援等に関わる内容が具現化されていることや、中・長期計画を反映しこの計画を着実に実現する内容であることを期待しています。

今後、発達障害や知的障害、精神障害などを有する母子が増えることが予想され、関係機関との連携を図りつつ、これまで以上に専門性や支援技術の向上に取り組むことを期待したい。また、権利擁護や権利侵害への対応について、マニュアルや規程の整備を検討するとともに、具体例を例示しての研修や検討会など、宿直者を含めた職員全員に対し定期的を開催することを期待したい。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今評価は三回目の受審となり、この間、利用者の置かれた諸事情は深刻、重篤化していく傾向の中で、日々の業務とリアルタイムに向き合いながら、改善点について見直しをしながら取り組んだ成果と反省点など業務への効率化を求める意識改革づくり等の貴重な機会となり、個々の職員のモチベーション向上に大いに役立ちました。

ただ、本施設は小規模であり、その特徴を活かした本施設に相応しいより良き支援業務と管理運営を求めて今後も試行錯誤と実践実績を積み重ねる必要があります。

今評価結果を真摯に受け止め、より標準化、体系化に取り組むことで効率的でかつ継続性のある業務運営の確立に努力してまいりたいと考えております。

自己評価結果表（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	コメント
①	1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	平成20年4月より、5年間を一期として、高松市の指定管理制度による母子生活支援施設の運営を受託して、現在3期目である。この指定管理業務の申請に当たり、法人の理念や基本方針が明確にされて、職員の行動規範に繋がっている。令和元年度の施設運営計画書で、重篤化するDV、児童虐待等が内在する課題に向けた母子支援を目指している。施設として、母子を守る観点から、法人のホームページには、施設の紹介を敢えて行っていない。これからは、理念や基本方針が、母親や子どもに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て、周知が図られることによって、支援に対する安心感や信頼を高めることにつながるような取組を期待しています。

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	コメント
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。	c	昭和63年9月母子寮を現在地に移転改築工事に着手して、平成元年3月工事が完了した。平成元年4月より、母子寮を廃止して現在の事業を開始している。平成元年からは、施設に於ける年度別在籍延世帯、日数、利用者数、一世帯当たり平均在籍日数、平成20年4月からは、入所者状況表—入退所者年間合計、DV数、生活保護世帯数、就業就学者数—などを作成している。これからは、施設経営をとりまく環境や施設の経営状況が適切に把握・分析されて、事業の将来性や継続性を見通しながら、母親と子どもに良質かつ安心・安全な支援を期待しています。
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	c	高松市の指定管理制度による業務であり、総事業費が定められている。施設の規模は、19世帯であるが、暫定9世帯で稼働している。職員配置は、施設長、母子指導員、少年指導員各1名が認められている。経営状況については、その推移を分析して理事会に報告している。入所者は全て、入所対象者の合意の上、措置権によって入所している。これからは、施設経営をとりまく環境と経営状況の把握・分析にもとづき、経営課題を明確にし、改善等に向けた具体的な取組を行うことによって、環境変化に適切に対応した施設経営の維持や改善を期待しています。

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	コメント
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	高松市の公募に提出した平成30年度から令和4年度までの指定管理申請に管理業務中長期計画書を作成している。同時に上記各年度の指定管理業務収支予算書及び指定期間に係る収支予算書を作成している。上記計画書には、法人の理念や管理運営する基本方針、支援効果向上への取組、管理運営体制等が定められている。法人に入所決定権はなく、入所人員に関係なく一律の指定管理料となっている。経営環境と経営状況の把握・分析等を踏まえた中長期計画を必要に応じて見直すことを期待しています。
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	令和1年度事業計画には、利用世帯数の現況、重点目標、5つの支援業務方針、主な年間行事を定めている。平成31年度指定管理業務収支予算書および指定期間に係る収支予算書が作成されている。毎年、高松市へ実施報告書を提出して評価としている。単年度の計画は、当該年度における具体的な事業、支援等に関わる内容が具現化されていることや、中・長期計画を反映しこの計画を着実に実現する内容であることを期待しています。

(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	平成30年度から令和4年度までの中長期計画書は高松市へ提出して、第3期の指定管理業務委託を受けて運営している。指定管理者制度上、毎年6月に評価事務を受けている。週2回の職員会で、今何が問題か、何を目標しているか周知・検討している。各計画の実施状況について、評価・見直しの時期、関係職員や母親と子どもの意見を取り込めるような手順が施設として定められ、実施されていることも重要です。事業計画の評価は、設定した目標や経営課題の解決・改善の状況や効果を確認するとともに、社会の動向、施設の状況、母親と子どもや地域のニーズ等の変化に対応出来るよう期待しています。
	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	月1回の母子の会では、事業計画の課題、最近の入所者の説明をしている。各部屋の玄関入口のヶ月分のカレンダーには、仕事や学校の時間のことを掲示して守れるようにしている。事業計画の主な内容とは、支援、施設・設備を含む居住環境の整備等の母親と子どもの生活に密接にかかわる事項をいう。母親と子どもへの説明にあたっては、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うなどの配慮を期待しています。

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	コメント	
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。	a	毎月高松市へ業務報告として、年代別入所者状況、世帯別の入所者一覧表、一部の構成員、各世帯の利用者自立支援状況(計画目標、計画実施状況、新たな課題、支援等—PDC Aサイクル—)を提出している。月1回高松市との担当者会を開催している。毎年、職員全員で評価基準に基づいた自己評価を行っている。第三者評価も受審している。施設長が、評価結果を分析・検討して質の向上に向けた取組を行っている。
②		9 評価結果にもとづき施設として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b	週2回の職員会で、現在の課題を話し合っている。月1回のケース会議で、施設で取り組む課題と課題の解決方法を結び付けている。前回のケース会議のことを次回のケース会議で取り上げて評価している。評価結果を分析した結果やそれに基づく課題が文書化されて、改善の取組を計画的に行ったり、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うことを期待しています。

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	コメント	
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	高松市に提出している業務概要、業務分担表で定められている施設長としての役割と責任について、職員会で職員に周知している。危機管理マニュアルでは、①いかなる事態も施設長への連絡、指示、報告(事後を問わず)をする。連絡を受けた施設長は、指定管理者である高松市へ問い合わせを行い指示を仰ぐ。②危機の対応に当たっては、入所者の保護と職員らの安全を最優先と規定されている。
②		11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	高松市へ提出した中長期計画に、管理運営する基本方針の中に、関係法令等の遵守体制を規定して、定期的に職員研修を行っている。日常業務に於いては、複数職員による事務分掌や業務処理を行うことを原則とした事務決裁ルールを定めている。施設長は、利害関係者と適正な関係を保持している。施設長は、全国大会、中四国ブロック大会、香川県大会の各種研修会に参加している。職員会、研修会で、遵守すべき法令等を周知している。

(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。	a	施設長は、毎月高松市へ業務報告を行っており、業務報告を通じて業務の評価を行っている。毎月高松市の相談員を招いてケース会議を開催して、支援の向上に向けた取組を行い、この仕事に対する遣り甲斐感、充実感も引出している。年4回関係者会議を開催して、事例に関係する高松市、保育所、保健師、高松市社協、ケースに関わっている機関や専門職、必要に応じて民生委員も参加して下さることにより、新しい人間関係の構築を目指した取組を行っている。この関係者会議を職員が振り返ることにより、スーパーバイズして、支援の質の向上に向けた力を蓄えて、支援の力をつけている。困難事例については、高松市とも連携し、解決する取組を行っている。施設長は、年3回香川県子ども女性センターが主催する人権擁護の研修に参加する等自己研鑽している。
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	高松市へ平成30年度から平成34年度までの指定管理業務収支予算書及び指定期間に係る収支予算書を提出済みである。この書類には、人事、労務、財務の要素が含まれている。高松市が認めた職員配置は3名であり、週2回の職員会を通じて、経営の改善や業務の実効性に向けた取組を行っている。

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		第三者評価結果	コメント
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	必要な福祉人材の確保は、法人3施設全体で行っている。中長期計画の管理運営体制の中で、必要な福祉人材や人員体制の方針を確立している。専門職の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的に計画して、福祉人材を確保して育成している。具体的な福祉人材の確保は、香川県人材福祉センターにも行っている。実習生には、自分で喜びを見いだせるような関わりをしている。指定管理制度の人材の受託要件は、保育士資格である。
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b	法人の理念は、キリスト教の精神を根底としたものである。職員の採用は、法人の職員で年齢層、経験年数から施設長も加えて5人位の職員が、採用試験、面接を行っている。人事では、法人全体で人事委員会制度がある。期待する職員像等が明確にされて、人事基準(採用・配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)も明確に定められ、職員等に周知される。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する及び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・実施することを期待しています。
(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	法人全体で労務管理を行っている。職員の勤務体制は、週40時間、早出勤務、日常勤務、遅出勤務の変形型労働時間制に関する協定を締結して、市に提出している。一ヶ月単位で勤務表を組んでいる。職員の有給休暇の把握をしている。定期的に職員の健康診断を行っている。1月に法人全体で職員にアンケートを取り、どこの部署に行きたいか、園に対する意見や提案、今後の1年のことを聴取している。アンケート後に面接をしている。人材不足、人材の定着、離職を防ぐことが課題と捉えられている。人材確保については、法人を見てくれる人から紹介して来てくれたり、保育所を卒園した人が来てくれたりしているが、さらに福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組を期待しています。
(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	1月に法人全体で職員にアンケートを取り、どこの部署に行きたいか、園に対する意見や提案、今後の1年のことを聴取している。アンケート後に、施設長の面接を行っている。本人の希望がかなえられるように対応している。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るよう期待しています。

	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	中長期計画の人材育成で、職員の研修や指導監督等について定められている。期待する職員像等が明確にしたり、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、定期的に計画の評価・見直しを行ったり、定期的に研修内容やカリキュラムの評価見直しを検討されるよう期待しています。
	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。	a	法人の職員と2名で研修に参加している。職員は全員研修に参加している。中国四国ブロック母子生活支援施設研修会、援助困難事例検討会、ドメスチックバイオレンス専門研修、アデクション関連問題研修会、香川県児童養護施設連合会合同研修会、年4回心理専門教授をスーパーバイザーとする事例研究会に参加している。研修報告は、研修内容を活かすための綿密な報告書となっていて、しかも今後の取り組みの項目がある。研修後は、研修内容を職場で活かすように指導している。
(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。	b	平成30年度の実習生の受入れ報告があり、介護等体験実習生1名を11日間受け入れた。実習については、学校側と実習内容について話し合い実習目的を達成した。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する。マニュアルを整備する。指導者に対する研修の実施を期待しています。

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	コメント
①	21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b	施設の特性として、DV被害、虐待の被害に遭った母子が一緒に生活しているので、法人全体で、法人の理念や基本方針、予算、決算情報が公開されている。指定管理を受託している全事業所は、毎年6月に高松市のモニタリングがあり、モニタリング評価は高松市のホームページで公開している。第三者評価を受審し、その内容は公開されている。現在のところ苦情はない。施設のパンフレットは、関係する機関のみに配付している。施設敷地内には、地元自治会自主防災会が管理する防災資機材保管庫の設置を許可して、施設長も自主防災会会員の特別班長として役割を担っている。施設における地域福祉向上のための更なる取組を期待しています。
②	22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	b	法人で事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされている。法人に於いて、事務、経理、取引等について内部監査を実施している。本問では、行政による監査は対象になっていない。ここでいう「外部の専門家による監査支援等」とは、会計監査又は公認会計士、監査法人、税理士若しくは税理士法人が実施する財務管理、経営管理、組織運営・事業等に関する指導・助言、各種の専門的な支援を指します。社会福祉法人は、法人の規模にかかわらず、ガバナンスの強化や財務規律の確立により公正性と透明性を確保し、説明責任を果たす観点から、会計等に関する専門家を活用することを検討されるよう期待しています。

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	コメント
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。	a	地域との関わり方は、中長期計画書の基本方針で、地域住民の施設利用や連携を説き、更に地域との連携・貢献で文書化している。利用者は、地域一斉清掃、地域の保育所のバザー、お祭りに参加している。自治会との交流では、雛祭りの桃の会、七夕の会、クリスマスの会を行っている。老人会を招いての交流もしている。日頃から民生委員も来てくれる。利用者を送迎することは、指定管理項目にないので、利用者が法テラス等へ行く時には、利用者は公共交通機関を利用してもらい、現地で待ち合わせをすることになる。子どもの友達が施設に来た時には、園庭で遊んでもらい、部屋への入室は禁止している。
②	24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b	中長期計画書の入所者等に対するサービスの向上で、法人と連携実績を持つボランティア活動団体との交流や協力体制を整えると明文化している。平成29年度高松市から紹介があり、BBS会(非行少年の防止活動、保護司の青年活動)の香川大学生の会員が、月2回小中学生の学習支援をしてくれている。また、屋外でのキャンプのボランティアもしてくれている。法人内の職員が、毎週火曜日に業務を終えた後に、学習支援をしている。ボランティア受入れマニュアルの整備を期待しています。

(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。	a	ケースによって、ネットワークが異なる。関係機関・団体の資料は作成して事務所内に整備している。桜町や牟礼の保健センターは、乳幼児の訪問支援をしてくれる。保健所は、一歳6ヶ月、3歳児健診をしてくれる。保健師の訪問時には、お互いの情報交換を行い、保育所にも報告して、関係機関が課題を共有している。子どもが、児童養護施設に入所したり、東部養護学校に通学している場合は、各々と連携している。現在は、高松市社会福祉協議会、学校、民生委員、わっはっはと連携している。課題が上がれば、随時連絡会を開催し、法テラスもよく来てくれる。今年度、7年間在籍していた引き籠りの母親の退所では、就労移行で2施設と毎月会を開催して、子どもへのネグレクト、実家との関係等を話し合っ、障害福祉サービスの利用につなげた。そして退所後、学校関係者等が一堂に会して3回モニタリングの会を開催した。
---	---	---	--

(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	8月に地域の関係機関が集まる会(小中学校、保育所、こども女性センター、障害者施設、包括支援保健センター)を開催して交流している。地域の福祉ニーズ等を把握するためには、例えば地域の困りごとを議論するための運営委員会を開催する、相談事業を活発化させてその中でニーズを把握する、地域の交流イベント時にアンケートを実施するなどして主体的に動くことが重要となってきます。
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	法人として、地域で50年を迎えて、学童保育事業も実施している。ハンディキャップを持った子どもが成人して利用出来る事業所とも連携している。法人で、高松市の東部地域のコーディネーター事業を受託して地域の福祉ニーズの把握に努めている。香川県社会福祉協議会の香川おもいやりネットワーク事業に参加している。施設敷地内には、地元自治会自主防災会が管理する防災資機材保管庫の設置を許可して、施設長も自主防災会会員の特別班長として役割を担っている。

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	コメント
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 施設では、日々の職員の言葉、利用者への眼差し、記録の表現をお互いに指摘しながら振り返って厳しくしている。職員の行為が、母親の自尊感情を傷つけないようにいつも意識している。過干渉にならないように、価値観を押し付けないように、ありのままを受け入れながら、次の段階を考えている。年1回2月に母親と子どもへのアンケート調査を実施している。現在、0歳と1歳の子供が在籍しており、保育所、保健所と連携している。法テラスの利用によって、離婚調停は半年位で解決している。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、必要な対応を図る検討を期待しています。
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 個人情報保護規定がある。施設運営計画書で入所者処遇、プライバシー保護への配慮を規定している。職員には、母親は負い目があること、プライバシーは守られるべきである話をしていく。月1回の母子の会では、入所者間の葛藤があること、お互いの事情を知られたくないことを前提に、母親には、言いたくないことは言わなくてよいこと、大丈夫であること、施設があなたを守りますと説明している。プライバシー保護については、入所の時や母子の会で説明したり、職員と母親・子どもとお互いに確認している。母子室は、一世帯毎に個室になっている。
(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。	a 理念や基本方針、支援の内容や施設の特徴等を紹介した「ファミリーホームのくらし」を準備している。この資料は、説明文、写真、施設全体の平面図、母子室の設備などが分かり易い内容である。施設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。見学希望者にも、丁寧な対応をしている。昨年、この資料を見直して、平仮名でルビを付けた。

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	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、入所の申請書、入所の承諾書、重要事項説明書を用いて行っている。支援の開始・過程において、自立支援計画書は、母親に書いてもらっている。施設では、利用者自立支援状況世帯別一覧表を作成して、毎月高松市へ提出している。その内容は、個々の世帯毎に、P計画・目標概況、D支援実施状況・実績、C利用者自立状況・新たな課題、A新たな改善支援策等、その他特記事項からなっている。意思疎通が困難な母親と子どもへの配慮は、個別に適正な説明を行って対応している。
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	アフターケアの概要として、アフターケア実施記録一覧表を作成している。インターホンを押して、開門した時の会話内容、電話の受信内容は全て記録している。施設にいたことが良かったと母親が話して下さること、幸せになっていることがうれしい。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たり、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すことを検討されるよう期待しています。

(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。

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	アンケート調査を実施して、評価概要、問題要望事項、課題、改善、今後の考え方、期待できる効果の分析を行い、集計して、アンケート調査報告書にまとめて高松市へ報告している。このアンケートの内容は、全ての職員がパソコン上で閲覧出来て、次の支援に結び付けている。週2回の職員会で情報の共有をしている。情報の共有をしていないと対応が出来ない。職員全員が担当者である。施設の出入りは全て記録して、どういふことに気をつけなければいけないか全職員が知っている。課題が生じたり、問題が発生したり、職員が確認しておきたいと思えば面接している。母親と子どもの満足を把握する目的で相談面接や聴取が定期的に行われたり、満足に関する調査の結果を分析・検討するために、母親と子どもの参画のもとで検討会議の設置等が行われることを検討されるよう期待しています。
---	--	---	--

(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	高松市社会福祉事業の苦情解決制度実施要綱がある。施設長が責任者である。苦情受付書がある。苦情等について円滑な解決を図るため、施錠付きの苦情受付箱を設置し、一ヶ月に1回程度開錠して確認している。2名の民生委員を苦情解決の第三者委員に委嘱して苦情処理の適正かつ迅速な対応が図れるよう体制を整えて、廊下に掲示している。母子の会でこの制度を説明している。困ったことを言ってくれたら有り難いこと、言えない時には苦情受付箱に入れて下さいと苦情受付箱の趣旨を説明している。今まで、苦情はない。母親は、高松市の相談員の担当者があるので、会いに行っている。手続きの更新時期に、弁護士から情報があれば高松市へ連絡している。
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	門扉から建物玄関までが、約5mの最適な距離で「トークロード」と名付けて、コミュニケーションの機会として重要視している。月1回集会場で母子の会を開催している。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、施設紹介の「ファミリーホームのくらし」の中に位置付けて下さることになった。
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	高松市社会福祉事業の苦情解決制度実施要綱の中に、母親や子どもから意見を聞くことも規定されている。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自立支援業務マニュアルを整備しており、年度で見直して更新している。

(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。

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	危機管理マニュアルを整備して、年度で見直して更新している。「トークロード」の重視と母親や子どもにはヒアリングを行っている。買物の品物の把握も行っている。月1回掃除のチェック時と週1回各部屋で水をもらって水質検査をする訪問を行って、安全な支援をしている。業務日誌には、時系列で、母親の出入り、子どもの出入り、業者の来所、郵便類、電話の受信、連絡事項、業務記録、アドバイス、追い掛けられたこと、感染の情報、保育所での発熱、子どもの鳴き声等の部屋の様子等を記録して、事故が発生しないように努めている。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・見直しを行うことを検討されるよう期待しています。
---	--	---	--

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	感染症対応マニュアルを整備している。施設長が責任者である。インフルエンザ予防についてのマニュアルを整備している。母子の会で、手洗い・うがいの励行、嘔吐物は新聞紙で包み込みビニールに入れて処理すること、発熱時には水分補給が大事であることを話している。現在、0歳児と1歳児が入居しているので、泣き声に気をつけている。玄関に新しい情報を掲示して、極度に不安がらないように配慮している。研修は、法人の方と複数人で参加している。
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。	a	毎月の避難訓練は、共同住宅として義務付けられており、避難訓練マニュアルに基づいて計画して、母子の会の時に実施している。通報訓練、消火訓練、地震・風水害の避難訓練を実施している。消防計画書もある。自衛消防隊も編成している。業務継続計画がある。洪水時の避難確保計画がある。地震・津波対策は、高松市の防災マップにより行っている。居住棟廊下には、水入りのバケツが置かれ、各部室には消火器が備え付けられている。お米、水は3日間分を備蓄している。プロパンガスを使用して大きな鍋で炊ける準備をしている。

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	コメント
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	標準的な実施方法が、「ファミリーホームの暮らし」に文書化されている。保育士として、子どもをどのように支援していくのか、人として母親がどういうものを願っているのか、母親がどういう風なものを身につければ、安心して自分の居場所を見つけに行けるのかということを個々に細かく分析して支援する必要がある。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を検討されるよう期待しています。
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	母親と面接して、自立支援計画を定期的に作成している。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て定期的に実施されるよう検討されるよう期待しています。
(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。	a	自立支援計画策定の責任者は施設長である。世帯別自立計画及び支援計画概要をアセスメントとしている。入所審査会は、高松市が主催して、高松市の担当者も加わり、1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月、1年間の支援計画が協議される。月1回高松市と施設との定例会がある。入所審査会が終わると、直近の定例会で、具体的な支援内容を検討する。施設入所時には、保健師や心理士も来てくれる。また、入所直後、1ヶ月後にも落ち着いているかどうかを見に来てくれる。ケース会議を開催して、母親と子どもを第一に考えている。
②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a	子どもが非行に走った。母親が勤務していた勤め先を辞職した時には、1ヶ月以内に対応していく。自立支援計画の見直しについては、月1回高松市と施設との定例会で、全員の世帯を検討している。自立支援計画の内容は、パソコン上で閲覧出来るので、職員は把握している。利用者自立支援状況世帯別一覧表に個々の世帯毎に、P計画・目標概況、D支援実施状況・実績、C利用者自立状況・新たな課題、A新たな改善支援策等、その他特記事項を整備して、毎月高松市に報告している。
(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	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て、職員間で共有化されている。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。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。記録内容や書き方は、職員間の情報共有を図り、差異がないようにしている。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。週2回の職員会で情報を共有しているし、パソコンを閲覧しても必要な情報を共有している。
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。	b	個人情報保護法、高松市個人情報保護条例の厳守のもとに個人情報保護規程が整備されている。記録管理の責任者は、施設長である。日常の業務の中で、施設長から個人情報保護の取組の教育が行われて遵守している。USBによる情報の持ち出し禁止、パソコンに関わるパスワードを設定している。個人情報の取り扱いについて、保護者等に説明する検討をされるよう期待しています。

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	コメント
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。	c	随時、開催している職員会やケース診断会議、香川大学の教授を招いての事例研究会等を通して、母親と子どもの権利擁護について、繰り返し、理解と共有を図っている。就業規則や個人情報保護規程にも権利擁護に関わる内容を規定している。当施設では、施設長と職員のコミュニケーションが緊密であり、日頃から権利侵害の防止と早期発見に努めている。今後は、権利擁護について、より具体的な規程やマニュアル等を整備し、宿直者を含めた職員全員に定期的に周知を図ることを期待したい。
(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。	c	倫理綱領を玄関に掲示したり、カードを職員に配付している。前項と同様、施設長と職員の緊密なコミュニケーションにより、権利侵害を防ぐ取り組みが日常的に行われていることがうかがえる。就業規則にも罰則規程がある。今後は、誰でも不適切なかかわりの当事者になり得る、ということを前提に、宿直者を含む職員全員に対し、不適切なかかわりについて、具体的な例を示しながら、研修や会議の場で、定期的に話し合うことを期待したい。
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。	a	日常業務の中で、母親の子どもに対する言動を指導したり、子ども同士の関係を見守るとともに、職員会議やケース診断会議等で適宜、確認をするなど、母親や子ども、子ども同士による他の入所者等への不適切な行為の防止や早期発見に努めている。今後は、不適切な行為について、具体例を示したり、母子の会等で定期的に伝える等、より具体的な取り組みを期待したい。
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	日常から、母親の子どもへの関わりについては、失敗したことを諫めるよりも、少しでもできたことを承認するよう助言を行っている。日常業務の中で、常に親子関係の把握に努め、良好な親子関係の構築への支援を行っている。今後は、子どもが自分自身を守るための知識や具体的な方法について、学校に加え、施設でも具体的な取り組みを期待したい。
(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	完全に保障している。相手が大事にしているものは尊重する、という基本姿勢を持って対応している。
(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。	b	玄関の周りなど、施設内の供用エリアの清掃を当番制にしたり、花の水やりや植木の剪定などを子どもたちにやってもらうなど、主体的な活動を促している。また、各世帯は必ず自治会に入会することにしており、地域の一員であることを意識してもらおうようにしている。今後は、母親や子どもが自分たちの生活全般についてより主体的に考える場を設けるなどの取り組みを期待したい。
(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	料理、掃除、子育てなど、生活全般について、些細なことでも「できたこと」は母親を承認することで自己肯定感、自己効力感の回復に努めるとともに、主体性を養うようにしている。
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。	a	季節ごとに趣向を凝らした行事を企画、実施している。企画段階から母子に関わってもらうことで主体性を育めるよう工夫している。また、行事には地域の多様な関係者も参加するなど、地域と関わる機会にもなっている。特に「七夕の集い」では、昨年度は50名を超える参加があり、関係機関や地域住民との交流の機会にもなっている。なお、行事終了後は必ず振り返りを行い、次の行事の企画に活かすなど、PDCAのサイクルを徹底している。

(6) 支援の継続性とアフターケア

	<p>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。</p>	b	<p>退所に関しては、母親の能力やリスクなどを見極めつつ、判断するとともに、退所後も、母子が施設を訪ねてきたり、電話がかかってくるなど、適宜相談に応じている。施設行事へも招待している。また、退所後の生活支援について、訪問系の介護サービス事業者と連携したこともある。また、アフターケアの記録は詳細に作成している。今後は、アフターケアについて、退所先への往訪や退所後の支援計画の作成など、より具体的な支援を期待したい。</p>
--	--	---	---

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果	コメント
<p>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。</p>	b	<p>自立支援計画を作成し、毎月PDCAのサイクルを回すことで、個別かつ計画的な支援となるようにしている。また、就労や調停、裁判等について、資料を用いて情報提供するとともに必要に応じて、同行支援を行っている。今後は、発達障害や知的障害、精神障害などの入所が増える可能性もあり、それらの専門的な知識及び支援技術の向上に努めることを期待したい。</p>
(2) 入所初期の支援		
<p>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。</p>	a	<p>入所に関しては、事前の見学や説明を丁寧に行うとともに、関係機関との入所審査会を経て、入所を決定している。必要に応じて、生活用具や家財道具等を貸し出したり、保育所や学校にスムーズに入所・通学できるよう、必要な支援を行っている。入所直後は、まずは母子が平穏で安寧な環境の中で落ち着きを取り戻すことを大切にしており、過度の干渉や介入は避け、母子を温かく見守りつつ、段階的に必要な支援を見極め、実施している。</p>
(3) 母親への日常生活支援		
<p>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。</p>	a	<p>母親の主体性を尊重しつつも、生活経験の乏しい母親については、離乳食、子育て、清掃等の支援を行うなど、個々の世帯事情にきめ細かく行っている。とくに「食べること」「暮らすこと」そのものと捉え、食育には自信を持って支援している。母子室の清掃チェックは月に1回行っており、衛生面への支援ももれなく行っている。経済的に安定した生活を送れるよう、自立計画の作成、実行、評価を通して、支援を行っている。</p>
<p>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。</p>	a	<p>保育事業を中心に培ってきた知識と経験に基づき、また保育所や学校等と連携しながら支援を行っている。とりわけ、保育所とは連絡会を設けるなど、子どもの把握に努めるとともに、支援に活かしている。また、母親の状況に応じて、保育所や学校等への送迎の支援も行っている。虐待や不適切なかわりについては、昼夜問わず早期発見に努め、発見した場合は市に連絡をすることとしている。</p>
<p>② 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。</p>	b	<p>まずは職員との関係が安定することで、母親の安心感を取り戻すことを大切にしており、日々の支援の中で行っている。また、母親が困ったときに、自分自身で「困った」と言える力を養えるよう支援している。対人関係上のストレスから心療内科等を受診する際は必要に応じて同行支援をしている。入所者同士のトラブル等は必要に応じて介入したり、相談に応じている。今後は、母親が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期待したい。</p>
(4) 子どもへの支援		
<p>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。</p>	a	<p>保育事業を中心に培ってきた知識と経験に基づき、養育や保育を主業務ととらえ、積極的にしている。業務の記録も詳細になされており、支援内容の共有や向上に役立っている。また、母親が体調不良で病院に行く際は預かり保育なども行っている。</p>
<p>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。</p>	b	<p>母子室内での学習を基本としつつ、子どもが学習に集中できるよう、学習室を特別に用意したり、学習支援のために職員を配置するなどを積極的に支援している。また、夏休みには料理や創作活動等のプログラムを提供している。今後は、進学や就職についてより学校との連携強化に努めたり、奨学金や各種減免制度等の活用支援を期待したい。</p>

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	日常業務における職員とのかかわりに加え、地域交流や近隣住民、実習生等とのかかわりの中で、おとなとの信頼関係や多様な価値観に触れる経験を作っている。今後は、DVや虐待児、発達障がい等を有する子どもに対し、コミュニケーションスキルや感情教育等の専門的なプログラムの提供を期待したい。
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。	b	母親の養育義務の範疇ととらえ、具体的な支援は行っていない。今後は、職員間での学習会の実施や、母子の会等で性教育のあり方について考える機会を設けることを期待したい。

(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。	b	子ども女性相談センターとは一時保護について、業務委託契約を締結しているが、受け入れ実績はない。24時間の受け入れ態勢には至っておらず、地域のニーズを踏まえて、検討することが望まれる。
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	保護命令制度等の情報提供や、弁護士や法テラスの紹介及び調停・裁判などへの同行支援を行っている。また、母親と子どもに危険が及ぶ可能性がある場合は、関係機関と連携しながら安全確保に努めている。
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	DV被害者たる母親については、日常支援業務の中で、DVについての正しい情報を提供するとともに、自己肯定感を回復するよう関わっている。また、自立計画面接の際に、安心して安定した生活と幸せな未来について、職員がともに考え、支援している。必要に応じて、DV支援団体などを紹介したり、同行支援を行うこともある。

(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かわり、虐待体験からの回復を支援している。	b	保育事業を原点とする当法人ならではの強みを生かし、保育の専門性のもと、子どもに関わっている。また、被虐待児童については、必要に応じて関係機関と連携するとともに、行政機関が主催する各種研修会に参加することで専門性の向上を図っている。今後は、被虐待児童に対する専門性のさらなる向上やカウンセリング等の専門的ケアの時間を確保することを期待したい。
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。	b	児童虐待の発生やその疑いがある場合は、先ず委託元である高松市に報告するようにしている。また、被虐待児童については、必要に応じて子ども女性センターに相談したり、定例会や連絡会を設けるなど、関係機関との連携を図っている。

(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。	b	自立計画面接や母親からの要望により、適宜行っている。また、親子間の関係についても過去に介入実績もあり、必要な支援を行っている。今後は、発達障害等を有する子どもの入所を想定して、ペアレントトレーニング等のプログラムの提供等も期待したい。
---	---------------------------------------	---	---

(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。	b	服薬のチェックを行ったり、発達障害等を有する子どもについて保育所との情報交換を行うなど、取り組んでいる。社会資源についても必要な情報提供を行っている。今後は、知的障害や精神障害を有する母子について、支援技術の向上や就労先などとの連携を期待したい。
---	---	---	---

(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。	b	母親の主体性を尊重することを大切にしつつ、能力開発について、相談等があれば必要な助言を行っている。市の子育て支援課等の協力を得ている。また、母親が安心して就労できるよう預かり保育などを実施している。今後は母親の職業能力の開発に関し、アセスメントを通して、これまで以上に適切な助言や関係機関との連携などを期待したい。
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。	b	職場環境や人間関係の悩みなどは、日常支援の中で行っている。また、障害福祉サービスの就労支援を利用していた母親もおり、その際は事業所との連絡調整を行っていた。今後は、就労継続が困難な母親について、より積極的に職場との関係調整を行うなどの支援を期待したい。