

第三者評価の公表事項

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会

②評価調査者研修修了番号

S2019007
18-7b
18-4b
17-11b

③施設名等

名称：	横手市サンハイム
施設長氏名：	三浦広子
定員：	20世帯
所在地(都道府県)：	秋田県
所在地(市町村以下)：	横手市松原町2-13
T E L：	0182-32-6095
U R L：	http://family-care-service.com/sunheim/
【施設の概要】	
開設年月日	1955/4/1
経営法人・設置主体(法人名等)：	社会福祉法人ファミリーケアサービス
職員数 常勤職員：	8名
職員数 非常勤職員：	0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：	1名
有資格職員の名称(イ)	認定心理士
上記有資格職員の人数：	2名
有資格職員の名称(ウ)	保育士
上記有資格職員の人数：	4名
有資格職員の名称(エ)	社会福祉主事
上記有資格職員の人数：	5名
施設設備の概要(ア) 居室数：	
施設設備の概要(イ) 設備等：	
施設設備の概要(ウ)：	
施設設備の概要(エ)：	

④理念・基本方針

誰もが自らの可能性を最大限に活かせる地域社会をめざして 誰もが安心し、ひとりひとりの暮らしが実現できるように ご利用者の自律と自立を支え、その意志や願いが尊重されるように 潤いとゆとり、明るさと笑顔の交差点であるように 地域と共に歩み、世代を超えた交流の場であるように
--

⑤施設の特徴的な取組

- ・母と子の権利擁護と生活の拠点として、子の健やかな成長と母と子の安定した生活の営みを支える。
- ・常に職員の研鑽と資質向上に励み、母と子が安心して生活できる施設運営を心掛ける。
- ・母と子および地域社会から信頼される施設を目指す。

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1年7月18日	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和2年2月19日	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成28年度	

⑦総評

- ◇特に評価の高い点
- ・利用者の意向やニーズを反映した自立支援計画を策定し、母親と子どもが持っている能力を発揮して、それぞれの課題の解決や生活に自主的・主体的に取り組めるよう、課題や生活状況に応じ専門的に、かつ、きめ細やかに寄り添う支援を実施している。また、半年ごとに利用者とは振り返り面談を行い、計画の進捗状態を確認してステップアップできるよう支援している。
 - ・人材育成のための自己評価事業を実施し、職員がそれぞれ自己評価し、施設長と年2回の個別面談で助言・指導・評価を受けている。また、職員は、個別研修計画票に個々のレベルに合わせ目標を掲げ、年間研修計画を作成し、自己研鑽に努めている。
 - ・子育てに不安を抱えている母親やDV被害を受けた母親の心理的ケアに当たっては、不安を軽減し安定した生活が送れるよう、心理担当職員等が専門的な支援を行っている。
- ◇改善を求められる点
- ・自分たちの施設をどうしていきたいか、そのために自分たちで行えることは何か、職員全員の参画で、中長期的な視野で取組みが検討されることを期待する。
 - ・上記を踏まえ、施設のあるべき姿や将来性を考慮した施設独自の中期計画を策定することを期待したい。また、単年度計画についても、中期計画と連動させるとともに、数値目標や成果等の評価を行える単年度計画になることを期待したい。
 - ・施設の継続的な課題や第三者評価の指摘事項について、改善策を文書化し、職員参画のもとで、共通認識を持って改善に取り組むことが望まれる。また、改善に向けた取組みの進捗状況の記録が残るよう、その仕組みづくりを期待したい。
 - ・地域貢献の取組みについて、施設の持つ繋がりや専門職を活かして、更に主体的に取り組むことを期待したい。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

近年入居者の減少が続き、暫定定員数の減員に歯止めがかからない状況の中での第三者評価受審でした。入居者の減員とともに職員数も減り、支援の質を落とさない努力の最中の受審でしたので、自分たちの支援や努力に共感や適切なアドバイスをいただき大変有意義な受審となりました。

評価基準が変わったり、法人との連携がうまくいかず、改善が追い付かなかったところもありましたが、支援の内容については、丁寧な聞き取りをしていただき、適切に評価していただけたと感じております。評価していただいた部分は大切にして入居者へのより良い支援に努めて参りたいと思います。また、ご指導ご指摘をいただいた部分については、改善計画を立て計画的に改善をしていきたいと思っております。

⑨第三者評価結果（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。	a
<p>法人、施設の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、母親と子どもへの周知が図られている。</p> <p>理念・基本方針は、ホームページやパンフレット、「生活のしおり」等に明文化され、事業計画にも明示し職員にもよく周知されている。また、母の会の総会の際に説明し周知を図っているほか、子どもにも子ども目線で分かりやすく作成した資料を使って、子ども集会等で説明している。</p>	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に対応している。	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。	b
<p>施設経営をとりまく環境と経営状況が把握されているが、分析が十分ではない。</p> <p>全国規模の研修会に参加し、社会情勢や経営環境の変化等を把握するとともに、職員会議で報告し共有化を図っている。随時インターネット等で情報収集し、社会福祉全体の動向を注視している。市の福祉計画にも関心を持って内容を把握している。</p> <p>措置者の減少で入所率の改善は難しい状況にあるが、現状を分析し、広報活動等により更なる改善が望まれる。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<p>経営環境と経営状況の把握・分析に基づき、取組を進めているが十分ではない。</p> <p>施設長が、運営会議で経営状態や改善すべき課題について話し共有化を図り、暫定定員にする等経営維持に努めている。市町村に出向き説明することや、パンフレットを関係機関に置く取組をしているが、改善が見られず対策に苦慮している。</p> <p>今後は課題の明確化を図るため法人とタイアップして、長期的視野に立った具体的な取組が望まれる。</p>	

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。	c
<p>経営や支援に関する中・長期の事業計画も中・長期の収支計画のどちらも策定していない。</p> <p>中・長期計画は法人主導で現在策定中であるが、その時期は明確になっていない。</p> <p>今後は母子自立支援施設のあるべき姿を考慮し、施設の特徴や将来性を分析して、独自の中長期計画を策定することを期待したい。</p>	
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。	c
<p>単年度の計画は、中・長期計画を反映しておらず、内容も十分ではない。</p> <p>単年度計画については、年間の目標として作成しているが、具体的な成果等を設定した内容にはなっていない。</p> <p>独自の中・長期計画を作成して連動させるとともに、数値目標や具体的な成果等の実施状況の評価が行える単年度計画になることを期待したい。</p>	

(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
<p>事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直しが十分ではない。</p> <p>事業計画は、グループごとに今年度の反省・評価を経て次年度の計画案を策定し、それを運営会議で集約し全体の案とする。その案を職員会議に諮り、意見集約したものを次年度事業計画案としている。最終的には理事会・評議員会の承認を得て成案となるシステムで、毎年組織的に対応しており、また職員にも周知している。今後は中・長期計画と連動した単年度計画策定となるよう期待したい。</p>		
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。	a
<p>事業計画を母親と子どもに周知するとともに、内容の理解を促すための取組みを行っている。</p> <p>母親には、4月の母の会総会時に説明しているほか、自立支援計画策定時の面接時に説明し、意見を聴取しケース記録に記録している。子どもには子ども会で、「子どもの今年の目標」の資料を用い、分かりやすく説明し学習室にも掲示している。</p>		

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
<p>支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、十分に機能していない。</p> <p>利用者の支援については、年2回の振り返り面談で、支援状況を評価しきめ細やかに対応している。施設全体のサービスの質の向上に向けて、毎年第三者評価の評価基準に基づいて自己評価するとともに、第三者評価を定期的に受審している。</p> <p>今後は、日々の支援の内容について、職員のチェック表を作成し、チェック項目ごとに、個々の振り返りを実施する仕組みづくりが望まれる。実施後の評価の分析・検討の体制を作り、PDCAサイクルに基づく支援の質の向上に向けた取組みを期待する。</p>		
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
<p>評価結果を分析し明確になった施設として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施しているが、十分ではない。</p> <p>評価結果については、処遇会議で改善策を検討するとともに、職員にも周知し共有化を図っている。また、前回の第三者評価の指摘事項について、改善の取組みを行っている。</p> <p>今後は職員参画の下で、課題の改善策を文書化した改善計画を策定して、共通認識を持って改善に取り組むことが望まれる。</p>		

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
<p>施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。</p> <p>職務分掌で、施設長の役割が明文化され職員にも周知されている。また、職員会議や研修会、母の会総会で方針等を伝え、的確に助言、指導している。施設長不在の時の危機管理においても、委任権限を明確にした組織体制を整えている。</p>		

<p>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。</p>	b
<p>施設長は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みを行っているが、十分ではない。</p> <p>法人では採用時に「私たちの誓い」の宣誓書を提出させ、法令遵守を図っている。施設長は、施設長会議や研修会に参加し、遵守すべき法令等に関する知識取得と情報収集に努め、それを職員にもフィードバックしている。全母協の倫理綱領を定期的に読み合わせし、理解の徹底を図っている。今後は、福祉分野に限らず雇用、防災、環境等の法令等にも関心を持って取り組むことを期待する。</p>	
<p>(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>施設長は、支援の質の向上に意欲をもち、施設としての取組みに十分な指導力を発揮している。</p> <p>施設長は、年2回職員との面接や人事考課に通じる自己評価事業に取り組み、助言指導を行っており、職員の意見を聴取して支援の質の向上に反映する取組みを行っている。また、職員会議や処遇会議でもリーダーシップを発揮している。また、各種研修会や関係機関との会議に出席する等自己研鑽に努めている。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>施設長は、経営の改善や業務の実効性を高める取組みに十分な指導力を発揮している。</p> <p>施設長は、経営状況や課題等を運営会議や職員会議で説明し共有化を図っている。また、状況の変化に応じられるよう、職員配置や加算職員の配置についても努力して、業務改善に取り組んでいる。</p>	

2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>	第三者 評価結果
<p>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。</p>	b
<p>施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しており、それにもとづいた取組みが実施されている。</p> <p>職員の希望を入れた外部研修計画を策定している。内部研修も希望を取り入れ、外部の講師を招いて行っている。人材確保については措置利用者が減少していることもあり、計画的に取り組めない実態にあるが、実習生を受け入れることで将来の人材確保に努めている。今後は、法人と協議しながら、計画的に福祉人材の確保に努めることを期待する。</p>	
<p>② 15 総合的な人事管理が行われている。</p>	b
<p>総合的な人事管理に関する取組みが十分ではない。</p> <p>法人の「職員研修実施要綱」に「期待する職員像」を示し、職員にも周知している。人事管理や福利厚生は法人の規程に即しており、また、年2回施設長が職員と面談し意見を聴く仕組みができている。今後は、人事基準について更なる周知を図るとともに、個々の職員が、それぞれに有給休暇を一層取りやすい環境整備に取り組んでもらいたい。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築され、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる。</p> <p>産休・育休を取り復帰後、希望により夜勤のない職場に異動した職員もあり、ワークライフバランスに配慮した取組みを行っている。産業医も配置し、相談できる体制も整えているほか、職員の交流を図る事業等も行っている。</p>	

(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。	a
職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が、適切に行われている。		
自己評価事業が行われており、職員はそれぞれ自己目標を掲げて業務に取り組んでいる。また、施設長と年2回の個別面談で助言・指導・評価を受けている。普段の業務においても、施設長のほか基幹職員が、スーパーバイザーの役割を果たす仕組みを整備している。また、職員は、個別の研修計画を策定し自己研鑽に努めている。		
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
施設として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。		
法人策定の「職員研修実施要綱」に組織的人材育成の基本方針を示し、研修・育成計画の内容が明文化されている。それに基づき研修計画を立案している。今後は、支援の内容や目標を踏まえ、内部研修の充実を図り、職員の資質の向上に資する取組を期待する。		
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。	a
職員一人ひとりについて、教育・研修等の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。		
職員の希望を取り入れて年間研修計画が策定され、外部研修へも積極的に参加させている。外部講師を招いてのOJTも行っており、職員の教育・研修の機会を確保している。処遇面においては、個別ケースの処遇場面やグループ会議で、主任（基幹職員）がスーパーバイザーの役割を果たす体制を整備している。		
(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
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てはいるが、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、取組みが十分ではない。		
「実習生受け入れマニュアル」が整備され、基本方針も示されている。実習担当者が決められていて実習者指導者研修（社会福祉士会指導者研修会）に参加しスキルアップに努めている。今後は、社会福祉士の研修マニュアルを整備するとともに、学校側と連絡を密にして受入れを進めることを期待する。		

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。	a
施設の事業や財務等に関する情報について、適切に公開している。		
法人のホームページに、理念・基本方針・定款・事業計画・事業報告・決算報告書を掲載し、情報公開している。また、年1回法人の広報誌を発行し、利用者や家族、苦情解決委員、寄附者や関係機関にも配布している。理念を「生活のしおり」に掲げ、基本方針は事業計画に明示している。さらに、第三者評価の受審結果も公表し、透明性を確保するための取組を行っている。今年度、法人内にホームページの改善委員会を設置し、さらなる充実に向け取り組んでいる。		
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。	b
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が、十分ではない。		
法人の定款に「会計の基準」は経理規程によると定め、事務管理や取引に関する内容、予算、出納、財務の規定がある。また、職務分掌に、職務内容に係る権限や責任を明確化し、職員に周知している。年2回、内部監査を実施し、法人の監事である税理士による指導・助言を受けているが、外部の専門家による監査支援は行われていない。今後は、外部監査などを活用し、より適正な経営のための改善に結びつく取組が望まれる。		

4 地域との交流、地域貢献

<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親、子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。</p> <p>地域との関わり方については、理念や「生活のしおり」、「支援マニュアル」に文書化している。町内会の行事、地域の祭りや運動会、世代間交流（いきいきサロン）等、地域との交流の場が確保ができています。長年地域交流を行ってきており、施設の30周年に、町内会から感謝状を受領している。また、母親と子どもの個々の活動のニーズに対して、地域の社会資源を利用できるように、情報提供や支援を行っている。子どもの友人も施設に遊びに来ており、母親がいない時は、学習室で交流している。</p>	
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>ボランティア等の受入れに対する基本姿勢は明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。</p> <p>「ボランティア受け入れマニュアル」を整備し、施設としての意義・方針等を明文化している。年2回「子ども食堂」を開催し、NPO団体が訪れているほか、施設の行事に社協のボランティアも訪れている。現在は、社協を通してボランティアを受け入れているが、今後はボランティアに対し、母親と子どもとの交流を図る視点で研修・支援を行い、ボランティアの受け入れを広げることを期待する。</p>	
<p>(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親と子どもによりよい支援を実施するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われている。</p> <p>年度初めに、緊急時の連絡先や生活支援事業、ライフライン等の地域の生活マップと、福祉事務所や学校等の関係機関の社会資源リストを作成し、職員間で共有を図っている。支援の開始時から福祉事務所と連携し、退所後についても、必要に応じ関係機関と連携し切れ目のない支援に取り組んでいる。退所後も母親と子どもが適切な支援を継続的に受けられるように、地域の生活マップを配付し、また退所後の来所や相談にも随時応じている。</p>	
<p>(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>	
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。</p> <p>第三者委員は、町内会の顧問・元会長・現会長・民生委員がメンバーで、町内会長は毎月施設を訪問し、他の委員も隔月、年数回の訪問があり情報交換をしている。また、地域行事や地域活動の地域交流で、地域のニーズや課題の把握に努めている。DVネットワーク会議やひとり親就労支援センター連絡会に出席し、福祉ニーズの把握の機会としている。</p> <p>今後は、法人拠点を活用する等、より広域におけるニーズ把握を検討してもらいたい。</p>	
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。</p> <p>平成28年度から年2回（8月、2月）「子ども食堂」を開催し、近隣の子どもも対象として活動を継続している。地域と密接なつながりを持って、地域の行事（納涼祭り、世代間交流、運動会、雪祭りなど）を協賛で行い、積極的に参加している。活動内容は事業計画に明示し、地域貢献を行っている。</p> <p>災害時の地域住民の安全・安心のための備えや支援の取組みについては、今後可能な範囲で、施設開放などの検討が望まれる。</p>	

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。	a
<p>母親と子どもを尊重した支援の実施についての基本姿勢が明示され、施設内で共通の理解をもつための取組が行われている。</p> <p>施設の基本方針に「母と子の権利擁護と生活の拠点として、子の健やかな成長と母と子の安定した生活の営みを支える。」と母親と子どもを尊重する姿勢を明示し、職員は共通認識のもと実践している。「権利擁護・プライバシーの保護に関するマニュアル」を作成し、プライバシーに配慮した養育・支援を行っている。全母協の倫理綱領を定期的に職員会議で読み合わせし、また、標準的な実施方法の「支援マニュアル」にも、人権擁護・配慮について掲げ職員に周知している。「子どもの権利について学ぶ」の施設内研修を行い、共通理解を持った支援を行っている。</p>		
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
<p>母親と子どものプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が行われている。</p> <p>個人情報については、入居時に母親から「個人情報の使用に関わる同意書」に署名を得て、支援が行われている。また、支援マニュアル（生活のしおり）に、個人情報の取り扱いについて明記し、利用者や退所者にも配慮している。シャワーの使用も、予約制として、利用者間のプライバシーが守られる工夫をしている。</p>		
(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
<p>母親と子どもが支援を利用するために必要な情報を積極的に提供している。</p> <p>ホームページに、施設の写真を掲載し、施設の様子を紹介している。また、リーフレットを、市役所の窓口にごくなど積極的に情報提供を行っている。イラストを用いて支援内容を分かりやすく記載した「生活のしおり」とパンフレットで、施設の生活について説明している。「生活のしおり」は、施設見学会と利用者用（支援の開始時）、さらに、わかりやすく子ども用も作成し、入居時に説明している。</p>		
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
<p>支援の開始・過程において同意を得るに当たり、施設が定める様式に基づき母親と子どもに説明を行っているが、十分ではない。</p> <p>支援の開始時に、「生活のしおり」を用いて、施設の利用内容や規則などを詳しく説明している。生活状況アンケートでアセスメントし、母親と子どもの意向や要望、課題を明確にし、それを反映した自立支援計画を作成し、同意を得て支援を開始している。</p> <p>障害などの理由により、意思決定が困難な母親や子どもについて、随時対応しているが、今後は支援方法や対応などをルール化することが望まれる。</p>		
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
<p>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ているが、十分ではない。</p> <p>退所による地域、家庭への移行に当たっては、担当福祉事務所と、退所に向けての申し送り記録で、適切に情報提供している。退所後の支援については、退所後も相談ができることを説明し、自立支援計画に記載し、振り返り面談で確認している。退所後も、相談できる関係機関の社会資源リストや地域の生活マップを配付し、退所後の来所や相談にも対応している。</p> <p>今後は、引き継ぎの手順や様式を定め、関係機関と連携した支援の継続が望まれる。</p>		

<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親と子どもの満足を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。</p> <p>母親と子どもに対して、定期的（年3回）に個別面談を行っており、その他、生活場面での意見や要望についても随時応じている。施設生活の満足度を把握するため、隔年で母親と子どもにアンケートを実施し、把握した結果を検討し、浴室の使用時間を変更する等の改善を図っている。アンケートの結果は、利用者のほか、福祉事務所に報告し、満足の向上に向けた取組を行っている。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>苦情解決の仕組みが確立され母親と子ども等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。</p> <p>「苦情対応マニュアル」を策定し、苦情解決の体制を整備している。施設内に第三者委員の氏名・連絡先、秋田県運営適正化委員会の情報を掲示し、利用者に周知を図っている。入居時に、「生活のしおり」を用い、苦情や困りごとの解決に向けての対応について説明している。また、匿名アンケートを実施し、母親と子どもが気兼ねなく苦情を申し出しやすい取組を行っている。苦情内容については、「苦情処理受付簿」に記載し、毎年3月末苦情解決委員会を開催し報告しているほか、母親へも年2回プライバシーに配慮し公開している。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを母親と子どもに伝えるための取組が行われている。</p> <p>母親と子どもから相談があった場合は、プライバシーに配慮し相談室等で行い、また、居室で面談を行う場合は、子どもがいない時間にす等意見を述べやすい環境づくりをし、母親が主体となって解決できるよう支援を行っている。苦情解決の仕組みについて掲示し、意見箱を設置して相談体制を確保している。子ども用に暴力防止に関するポスターを作成し、学習室や廊下に掲示し、子ども集会で伝え、相談しやすい環境づくりをしている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親と子どもからの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。</p> <p>「苦情対応マニュアル」の苦情相談の仕組みに沿った対応手順で、迅速な解決に向け組織的に対応している。相談や意見に基づき、毎年、標準的な実施方法と対応マニュアルの見直しを行い、支援の質の向上に取り組んでいる。意見箱の設置やアンケートの実施により、積極的に意見の収集を図る取組を行っている。</p>	
<p>(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。</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>リスクマネジメント体制を構築しているが、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。</p> <p>事故発生時の具体的な対応と安全確保について、「危機対応マニュアル」に緊急時、不審者、災害、停電の項目ごとに、手順や対応を明確にし職員に周知している。ヒヤリハット報告書や事故報告書で発生要因を分析し、対応策を職員間で検討し、改善する取組を行っている。</p> <p>委員会を設置し安心・安全な支援の実施の体制はあるが、今後は、安全確保・事故防止に関する職員向けの研修と事故防止策を定期的に検証する体制の充実が望まれる。</p>	

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
<p>感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急を要する母親と子どもの安全確保について施設として体制を整備し、取組を行っている。</p> <p>「感染症マニュアル」を作成し、責任と役割を明確にした管理体制を整備しており、委員会を開催し、感染症の流行期の前に職員勉強会で周知する取組を行っている。感染症が発生した場合の対応として、各居室に、ノロウイルス対応の嘔吐物処理バッグを配置し、万全を期した感染拡大防止の対策を講じている。</p>	
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
<p>地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、母親と子どもの安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。</p> <p>災害時の安全確保については、「避難訓練マニュアル」を作成し、職員の役割分担、対応方法を定めている。また、消防計画を策定し、自衛消防隊を組織するとともに、防火管理者を配置し、必要時は消防署との連携で、毎月避難訓練を行っている。非常食（3日分）や備蓄を準備し、リストを作成し管理しており、また、安否確認のための連絡網やショートメールを使用した訓練も毎年行っている。</p> <p>今後は、災害時においても支援を継続していくため「事業継続計画」について整備することが望まれる。</p>	

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。	a
<p>支援について、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた支援が実施されている。</p> <p>標準的な実施方法である「支援マニュアル」には母親と子どもの権利擁護やプライバシーの保護に関する姿勢が明示され、職員には採用時の研修や職員会議で周知されている。また、「自立支援計画作成マニュアル」に基づいて、半年ごとに実施状況を確認し、職員間で共有する仕組みがある。</p>	
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
<p>標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。</p> <p>標準的な実施方法である「支援マニュアル」は、職員や利用者からの意見や提案があった時に随時職員会議で協議し、検証・見直しのうえ年度版としてまとめている。支援方法を見直した場合は職員と利用者に周知し、必要に応じて自立支援計画を変更している。</p> <p>今後は、検証・見直しの記録を整備することが望まれる。</p>	
(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
<p>母親と子ども一人ひとりの自立支援計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。</p> <p>「自立支援計画作成マニュアル」に基づいて適切なアセスメントを実施している。入居時の「生活状況アンケート」を基に面談し、母親と子どものニーズ・意向を把握している。それを支援内容に明示し、施設の関係職員で協議を行い、利用者の同意を得て支援を実施している。支援困難ケースについては、福祉事務所職員も参加して協議し、適切な支援が行われるよう取り組んでいる。</p>	

<p>② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。</p>	<p>a</p>
<p>自立支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施している。</p> <p>「自立支援計画作成マニュアル」を改正し、半年ごとの振り返り面談、実施状況の確認、計画の見直しを行っている。また、状況の変化により緊急に自立支援計画を変更する必要がある場合に対応する仕組みがある。自立支援計画の評価・見直しに当たっては、支援状況の把握、支援を継続する上での課題を明確にし、標準的な実施方法に反映すべき事項があった場合は、協議し変更している。</p>	
<p>(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。</p> <p>支援記録は職員が各自のパソコンから入力し、ネットワークシステムと印字したケース記録により、全職員が支援内容を確認できる仕組みを整備している。「一時保護記録、日誌：記入の仕方」をマニュアルとして、記録する職員によって記録内容や書き方に差異が生じないように工夫しており、記録にタイトルを付けて利用者の状況と職員の支援状況を記録し、全職員が必要な情報を的確に共有している。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>母親と子どもに関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。</p> <p>個人情報保護に関する基本方針、規程、文書管理規程が整備され、職員会議等で職員に周知されている。ケースファイルは施錠できるキャビネットに保管し、不適正な利用や漏えいがないようにしている。入居時に個人情報の取り扱いについて利用者に説明し、記録の使用と保存管理について「個人情報の使用に関する同意書」により同意を得ている。</p>	

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
<p>母親と子どもの権利擁護に関する取組みが徹底されている。</p> <p>「権利擁護・プライバシーの保護に関するマニュアル」が整備され、職員に理解されている。権利擁護に関する取組みは、マニュアルの読み合わせや研修により職員に周知し、マニュアルに基づいた養育・支援を行っている。日頃から母親と子どもの様子に心配りをし、しつけに関すること等で心配な点が見られた場合は、母親と子ども双方からの聞き取りや、児童相談所等と連携して対応している。</p>		
(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わりが起こらないよう権利侵害を防止している。	a
<p>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わりが起こらないよう権利侵害を防止している。</p> <p>「就業規則」にセクシャルハラスメントの規制や職務規律、権利侵害をした場合の処分が定められており、権利侵害を防止する仕組みが作られている。職員は毎年、「虐待防止マニュアル」の読み合わせをし、「私たちの誓い」に署名している。また、不適切な関わりがあった場合は、施設長等に報告するよう明記している。施設内に権利侵害となる具体例をわかりやすく説明した場面を掲示し、権利侵害を防止している。</p>		
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
<p>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取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>日頃から母親や子どもの様子に気を配り、本人からの訴えやサインを見逃さないようにしており、必要な場合は母親と子どもに対して具体例を挙げて伝える等の支援を行っている。利用者間の問題であれば職員が間に入って双方の話を聞き、子ども同士の問題であれば子どもの勉強会で取り上げ、不適切な行為を行わないよう話し合っているが、中高生は部活動や勉強に時間を取られ参加がない。今後は、中高生に向けた支援の強化を期待する。</p>		
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わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a
<p>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わりの防止と早期発見に取り組んでいる。</p> <p>日々の支援の中で母親や子どもの様子に気を配り、本人からの訴えやサインを見逃さないようにしている。不適切なかわりの情報を得た時は、職員が母親と子ども双方の話を聞き、不適切なかわりを伴わない子育てについて話し合っている。子どもの学習機会としては、警察署の職員を講師とした防犯教室を行っており、施設内には相談機関を掲示している。</p>		
(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
<p>親や子どもの思想や信教の自由が保障されている。</p> <p>入所時に母親と子どもに「生活のしおり」を配付し、施設での支援内容と生活ルールを説明している。この中で、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ことを伝えるとともに、施設内での布教活動の禁止について説明し理解を得ている。</p>		

(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
<p>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）の推進に努め、施設における生活改善に取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>母親と子どもが自主的に考える活動として「母の会」と「子ども会」がある。「母の会」は年3回開催し、施設生活での当番などについて、「子ども会」は年6回（長期休みの前後）開催し、小学生を中心に長期休み中の生活などについて話し合っている。</p> <p>今後は、必要に応じて職員が調整役となって自治活動を推進し、母親や子どもが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することが望まれる。</p>		
(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
<p>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。</p> <p>利用者のニーズや意向を反映した自立支援計画を策定し、母親と子どもが自分の持っている能力を発揮し、自主的・主体的に自身の生活改善等に取り組めるよう支援を行っている。利用者が必要とする社会資源を活用できるような情報を提供し、地域での生活が実現できるよう取り組んでいる。また、半年ごとに利用者とは振り返り面談を行い、進捗状況を確認してステップアップできるよう支援している。</p>		
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
<p>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計画・実施している。</p> <p>施設の行事は、宿泊体験活動、クリスマス会など母親や子どもが楽しめるような企画を用意している。母親を対象とした行事では、母親が安心して行事に参加できるよう保育サポートを行っている。利用者にはアンケートで行事に関する意見を聞き、職員は行事終了後に反省会を開き、報告書にまとめて次回の実施に活かしている。</p>		
(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
<p>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が、十分ではない。</p> <p>退所時には、社会資源の窓口を掲載したリーフレット「地域の支援マップ」を提供している。また、福祉事務所職員も同席して退所後の生活課題を抽出し、自立支援計画書に記載し、利用者の同意を得たうえで必要なアフターケアを行っている。また、奨学金の助成を受けている学生については、年1回施設職員が学生の生活状況を把握し、助成団体に報告している。今後は、退所後の支援計画を作成し、退所後の支援が効果的に行われるようにすることが望まれる。</p>		

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	
<p>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> <p>「自立支援計画作成マニュアル」に基づいて、母親と子どもとの面接を通して個々に抱える課題を明らかにし、利用者が主体的に課題の解決に向けて取り組むことを確認して、同意のうえで専門的支援を行っている。支援に当たっては、利用者の意向を尊重し個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。</p>			

(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。

a

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。

入居時は、担当者を決めて利用者との信頼関係を築き、安心して施設での生活を開始できるようにしている。速やかな対応が必要な課題については、福祉事務所、保育所、学校、警察署等と連携している。心理的な不安がある母親と子どもには、心理担当職員とのカウンセリングを勧めている。DV被害等で急に入所するケースに備えて、生活用具・家財道具を貸し出す準備をしている。また、廊下が外から見えにくいように目隠しシートを張るなど、安全とプライバシーに配慮した工夫をしている。

(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

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。

日常生活全般で支援が必要な利用者には、買い物の同行や栄養・調理指導等を行っており、また、負債のある利用者には返済計画のアドバイスをしている。家庭生活の安定に必要な基本的な生活習慣の獲得や維持に向けて、その基となる生活スキルの向上への支援を行っている。

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。

a

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。

子育てに不安を抱えている母親に対しては、職員が必要に応じて学校や保育所への送迎を行う等、不安を軽減できるように支援を行っている。さらに、職員が知識を活かし、子どもの発達段階に応じた子育てのアドバイスをしている。子どもへの不適切な関わりが心配される時は職員が介入し、必要な場合は児童相談所と連携し、子どもへの適切な関わり方を指導している。

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。

a

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。

職員が同年代の子どもを持つ母親に声かけをし、母親同士が知り合うきっかけを作ることで、ママ友になったり家族同士で出かけたりする場面が見られる。施設では、あいさつの励行や母親同士が交流しやすい施設行事を計画し、職員と母親、母親同士の関係づくりのための支援を行っている。対人関係にストレスを感じている母親には心理担当職員が相談に乗り、気持ちの安定やストレスの軽減ができるよう努めている。利用者間のトラブルに対しては、職員が間に入り関係性を修復若しくは改善するための支援を行っている。

(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。

a

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。

預かり保育は日中だけでなく、必要に応じて早朝、夜間、休日、病児保育（感染症を除く）も行っている。また、放課後の子どもの生活では、学習室において学童保育や学習支援を行っている。発達に心配のある子どもに対しては療育センターへの同行支援を行ったり、母親や学校と連携をして子どもの成長に応じた支援を行っている。子どもたちの行事は、子どもの成長や発達段階に合わせた経験ができるよう計画している。業務日誌に預かり保育の様子を記録し、職員が情報を共有して支援に役立てている。

<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>	<p>a</p>
<p>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> <p>子ども達が落ち着いて学習ができるよう学習室を用意している。小学生は夕方に学習室を利用し、中高生には午後7時から午後10時まで開放している。「ボランティア受け入れマニュアル」を整備しているが、子どもが少ないので、職員や母親の学習支援で学習のための環境づくりができています。大学や専門学校への進学を希望している場合は、入所している児童だけにとどまらず、退所児童に対しても奨学金制度等を紹介している。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>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> <p>町内会の子ども行事や子ども食堂等で、母親以外の大人とのコミュニケーションを図ることが、人との関係づくりに繋がっている。地域の大人との自然な関わりの中で楽しんでいる姿が見られる。子ども集会の中で、人間関係や生活習慣等に関するグループワークを行い、個人の発達・成長や子ども同士の関係性を養うよう支援している。</p>	
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>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が、十分ではない。</p> <p>施設内の「生教育委員会」が、生きていくために必要な知識を子ども達に伝えている。生活指導の必要な家庭が多く、性教育まで関心を持ってもらえる状況にないが、母親の理解が得られれば支援できる体制は整えている。今後は、正しい性知識を得る機会の必要性について母親の理解を得て、子どもの年齢に応じた学習会等を実施することが望まれる。</p>	
<p>(5) DV被害からの回避・回復</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>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> <p>「夜間 緊急一時保護の依頼があった場合の対応」マニュアルが整備されており、緊急利用時における当面の対応方法や連絡体制、役割分担と責任者の明確化、関係機関との連絡体制等、適切に対応する体制が構築されている。緊急利用のための居室や生活用品、家具家電を予め用意しており、迅速に対応できるようにしている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>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。</p> <p>DV被害を受けた母親と、それに間近で接してきた子どもの受け入れを行い、安全確保と安心できる生活が実現できるように支援している。個々の事情に応じて、法テラスの紹介、家庭裁判所への手続きや同行支援等、福祉事務所と連携して支援している。DV加害者に居所が知れた例はないが、その場合は安全確保を優先して対応する体制ができています。</p>	

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。	a
<p>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。</p> <p>DV被害を受けた入居者に対しては、被害に関する理解と安心し安定した生活を送ることを基本とし、回復支援は、心に寄り添いながら支援ができるよう自立支援計画を作成している。半年ごとの振り返り面談では、目標の到達点を確認し、次の段階の目標を見出せる支援を心掛けている。DV被害者が自己肯定感を回復するため、必要に応じて心理担当職員によるケアを行っている。</p>	
(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り、虐待体験からの回復を支援している。	a
<p>被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかかり、虐待体験からの回復を支援している。</p> <p>日々のかかわりの中で、暴力で自分の気持ちを表すのではなく言葉で伝えることを伝えている。おやつや勉強時間に、自分から気持ちを伝えることができるよう意識的に寄り添い、声かけを多くするようにしている。心理担当職員がカウンセリング等の専門的ケアを行っている。</p> <p>職員は被虐待児への支援の専門性を高めるため、会議や研修に積極的に参加し、復命書により全職員に周知している。</p>	
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
<p>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。</p> <p>必要に応じて入居時に、児童相談所、福祉事務所の職員を交えて子どもの権利を回復する取組みについて話し合い、自立支援計画に反映している。虐待が心配される場合は、日常支援の情報を児童相談所や福祉事務所等の関係機関と共有し、連携して対応している。</p>	
(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
<p>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。</p> <p>母親と子どもそれぞれに担当職員を配置し、悩みや相談に応じている。家族関係について職員が双方の意見を聞き調整を図っているが、担当職員が即時に対応できない場合はグループ会議、処遇会議で協議し対応している。母親が実家の両親と連絡を取りにくい場合は、職員が代わりに連絡を取って関係調整を行っている。</p>	
(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
<p>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。</p> <p>それぞれの状況に応じて、通院同行や服薬管理、学校や医師との連携を行っている。発達面で心配がある子どもに対しては、法人が運営する児童発達支援事業「モモの家」を利用した支援を行っている。言葉が分からない外国人の母親に対しては、通院や各種手続き等に同行支援を行ってきた。</p>	
(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
<p>母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。</p> <p>母親のハローワークへの同行支援や求人情報の廊下への掲示により、母親の能力・希望に配慮した支援を行っている。ハローワーク以外にも、母子家庭等就業・自立センターや福祉事務所の就労支援員と連携し、就職を支援している。休日・祝日に働いている母親や、資格取得のために通学している母親の安心の環境を整えるため、補完保育を実施している。</p>	

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

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。

母親の有する能力と職場の同僚が期待する能力の違いから口論となった場合等、人間関係に関する相談を受け助言をしている。就労継続に困難をきたした時には、就労先に出向いて話し合い関係調整を行っている。障害などで一般就労が困難な母親に対しては、就労支援センターと連携し、福祉的就労の場を確保している。