

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

特定非営利活動法人 JMACS

②評価調査者研修修了番号

S2021098・愛福評 10014・SK2021244

③施設の情報

名称：愛媛県立愛媛母子生活支援センター	種別：母子生活支援施設
代表者氏名：西崎 健志	定員（利用人数）：20 世帯(12 世帯)
所在地：愛媛県松山市	
TEL：089-925-2678	ホームページ： http://www.ehime-swc.or.jp/facility/boshi/
【施設の概要】	
開設年月日：平成 10 年 4 月 1 日	
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人愛媛県社会福祉事業団・愛媛県	
職員数	常勤職員： 7 名 非常勤職員 4 名
有資格 職員数	(資格の名称) 名
	精神保健福祉士 1 名
	公認心理師 1 名
施設・設備 の概要	(居室数) (設備等)
	21室 うち、バリアフリー室 1 室 緊急一時保護室 1 室 医務室、宿直室、集会室、 心理療法室

④理念・基本方針

【基本理念】

母親と子どもの人権を尊重し、その生活を保護することにより子どもの健全育成を進めることを基本理念とし、さまざまな事情で物心ともに不安定な状況にある母子を入所させて、相談や助言を行い、自立した家庭生活の実現による子どもの健康と成長に必要な支援を行います。

【基本方針】

・関係行政機関や福祉団体等と連携協調しながら、地域社会の中で自分の意思と責任により生活が送れるよう専門職員や心理療法員により支援します。

- ・子どもの健全育成にあたっては、集団生活での人間関係、家族関係及び基本的な生活習慣のあり方などについて少年指導員を中心に助言、指導を行います。
- ・また、施設利用者の個人情報の保護及び秘密厳守の徹底を図るとともに、全職員が常に専門知識の習得や事例研究に努め、複雑多岐にわたる利用者の状況に対応できる安全で快適な施設運営に努めます。

⑤施設の特徴的な取組

母子の自立促進を図るため、母子支援員及び少年指導員のほか心理療法担当職員や個別対応職員を常勤配置し、施設利用者の生活全般を支援しながら、母子世帯に必要な指導等を行います。

また、支援体制充実のため職員の勤務を3交代制として、利用者の生活状況に適應した体制を整えています。なお、夜間及び休日においては舎監を配置し、夜間警備体制を整えており、機械警備や防犯カメラを導入することにより、追いかけ等の危険性を考慮し、防犯体制を強化しています。

他に、婦人相談所の緊急一時保護委託事業や、松山市からの子育て短期支援事業を受託しており、DV被害等により避難する母子及び女性の保護に取り組んでいます。広域入所の受入れにも対応しています。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（和暦）	令和4年9月1日（契約日）～ 令和5年3月23日（評価結果確定日）
前回の受審時期 （評価結果確定年度・和暦）	令和元年度

⑦総評

◇特に評価の高い点

1. 児童福祉機関での職務経験のある施設長のリーダーシップやマネジメント力が発揮され、施設長から職員へのスーパーバイズが充実している。施設長の人権擁護の視点に基づく発言と自ら実践して対応の見本を示すことで、職員の対応の不安や迷いを軽減し、支援に対する前向きな姿勢をもつことができている。

2. 前回の第三者評価において認識された課題に対し、組織の中で具体的に以下の3点の改善が行われている。1点目は、利用世帯がいる時間帯（平日17時以降と土日）に母子支援員等の勤務体制が少なかったが、現在は、平日の19:15まで、さらに火・金は21:15までと土曜日の8:30～17:15までの勤務体制に整備された。2点目は、

母親の自立支援計画の一部に子どもの意向や子どもの課題が設けられていたが、現在は、就学児童については、子ども用の独立した自立支援計画が作成されている。3点目は、就学児童に関しては、少年指導員が施設内でのプログラムを実施していたが、幼児用のプログラムは特に設けられていなかった。このため、来年度に向け、支援員等が定期的に土日に幼児を対象にしたグループ活動と、その時間帯の母親の相談支援を行う取り組みなどを検討している。

3. 法人の特色を生かした工夫がみられる。キャリアパスの導入などキャリアに応じた人材養成の仕組み・雇用形態の選択制・他の種別の社会福祉施設と連携した母親の就労支援プログラムが開発されている。また、雇用条件・福利厚生への職員の満足度が高い。

◇改善を求められる点

1. 自立支援計画の自立に向けての必要項目の見直しが、早期に望まれる。具体的には短期目標、中・長期目標の設定、問題点と課題の書き分け、支援方法・内容・役割分担、目標に対する変化と評価方法の不足などが挙げられる。

2. 人事評価の仕組みの改善が、必要である。支援の質の向上および人事管理として、年に2回、施設長からの聞きとりは丁寧に行われている。しかし、本人が目標を設定した上で、組織がそれを相互的に評価する自己評価シート等のツールといった評価体制がないため、今後は整備が望まれる。

3. 母子生活支援施設に焦点をあてたキャリアや職種を考慮した、段階的な研修プログラムが設けられていない。今後に向けて、施設は社会的養護の研修やファミリーソーシャルワークの研修の活用など、具体的な改善策のアイディアの実現に期待したい。

4. 個人情報保護に関する規程はあるが、プライバシー保護を遵守する規程が整備されていない。常に職員が意識して関わることはできているが、今後、実習生やボランティアなど外部人材を受け入れ、共通認識をもって活動するためにも、整備が望まれる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

これまでも入所した母子の自立に向け、職員一同、支援に最大限努めてきたつもりであるが、今回の第三者評価の受審により、改めて、当施設の客観的な状況に加え、社会情勢の変化等による新たなニーズも認識できたと感じている。自立支援計画の様式等も含めた見直しや職員の自己評価シートの導入、プライバシー保護規程の策定等、具体的にご意見をいただいた事項に関しては、十分に検討のうえ、改善に向けて必要な対応を行っていきたいと考えている。

⑨第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

第三者評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 25 項目）について、判断基準（a・b・c の 3 段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

共通評価基準（45 項目）

評価対象 I 支援の基本方針と組織

I—1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I—1—（1）理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	I—1—（1）—① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>理念や基本方針は、入所のしおり・パンフレット・ホームページに記載されている。内容は、全国母子生活支援施設倫理綱領に準じた具体的な内容になっており、事業計画に反映されている。母親と子どもには、入所時に入所のしおりを使い、丁寧に説明がなされている。職員は基本理念と方針を朝礼時に、唱和し、意識して取り組むようにしている。</p>		

I—2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I—2—（1）経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	I—2—（1）—① 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・②・c
<p><コメント></p> <p>社会福祉事業全体の動向は、全国母子生活支援施設協議会や県主管課等関係機関から把握している。特に、特定妊婦への支援ニーズは、受入要請の動向と照合し、看護職の配置や夜間の対応体制の雇用条件の整備など、具体的な課題が分析されている。また単年度ごとに、施設の利用率・支援ニーズの充足率・行事等の参加率は数値化され、費用対効果を分析している。今後は、経年比較や同一地域や全国との比較など多角的に行うことが期待される。</p>		
③	I—2—（1）—② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・②・c

<コメント>

役員及び施設長等が、経営状況の把握や改善すべき課題について把握している。全国の公設民営の入所率を上回る状況や、行事等の参加率が目標数値を上回るなどの経営努力を可視化している。今後は、組織体制や設備の整備・職員体制・人材育成・財務状況ごとの詳細な課題の共有について、全職員が共有されることが期待される。すでに、施設長は、共有方法や機会の持ち方などの改善策を認識しており、具体化が望まれる。

I—3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I—3—(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I—3—(1)—① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a・⑩・c
<コメント> 法人の理念や基本方針と県内の支援ニーズを照合した目標を設定し、それに基づく事業計画と収支計画が策定されている。事業計画に対する遂行力は、利用者の満足度調査の高さに反映されている。今後は、丁寧な支援の実態を数値化するなどの可視化を図る工夫が期待される。また、既に施設が把握している新たなニーズに対し、次期を視野に入れたニーズ分析と体制づくりにむけての情報収集も望まれる。		
5	I—3—(1)—② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	⑩・b・c
<コメント> 単年度の事業計画と収支予算に、中・長期の事業計画と収支計画が反映されている。単なる「行事計画」になっていない。行事への参加率は目標50%超えに対して、実績は平均参加率約85%と上回り、コロナ禍において利用者の満足度は高い。		
I—3—(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I—3—(2)—① 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。	⑩・b・c
<コメント> 年度当初には、年間計画について職員会議で周知している。常に事業計画を閲覧できるネットシステムを導入し、共通理解を図っている。入所世帯の状況に応じて適宜見直しを行っている。計画策定の時期を定例にし、全職員の意見集約を行っている。		
7	I—3—(2)—② 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・⑩・c
<コメント> 行事予定表を母親に配布し、子どもには子ども会で説明をしている。コロナ禍において、要望を聴取することが実施できていないことに課題意識をもっているため、感染対策状況を鑑みながら、状況に合わせて改善されていくことを期待したい。		

I—4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I—4—(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。		
⑧	I—4—(1)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>職員が少人数であることから、支援の質の向上に関して日常的な話し合いは行われている。今後は、会議という意識のもとで、現状把握をし、改善策を立て、実施し、評価するという位置付けで行っていきたいという認識はあるため、改善に期待したい。</p>		
⑨	I—4—(1)—② 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>計画的に改善策を講じることはできている。しかし、施設としては、実施状況を表す仕組みが十分に整備されていないという課題を認識している。施設長は、今後、第三者評価の支援の質を評価の項目の参考として、整備していきたいという取り組みのビジョンをもっているため、実現に期待したい。</p>		

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

Ⅱ—1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ—1—(1) 施設長の責任が明確にされている。		
⑩	Ⅱ—1—(1)—① 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。	⑨・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長の職務分担を文書化して職員に周知しているほか、毎月の職員会議や朝礼、ケース検討会議等の機会を使って周知している。有事と施設長不在時の報告手順及び権限移譲の体制も明確にされている。</p>		
⑪	Ⅱ—1—(1)—② 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>施設長は、法人が実施する経営管理者や母子生活支援施設長を対象にした研修に参加している。倫理や法令遵守の徹底に向けた規程として、職員の法令遵守（コンプライアンス）、個人情報保護がある。それぞれのマニュアルも策定されている。個人情報の記載がある紙媒体の文書については、適切な場所に保管されている。資料は、活用をより円滑にするために、近年の資料は、データ化され、ネット上のシステムに配置されており、施設長は職員の閲覧状況を把握できるなどの改良が行われている。個人情報保護とは別にプライバシー保護の規程やマニュアルの整備が望まれる。</p>		

Ⅱ—1—（2）施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ—1—（2）—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>施設長の社会福祉相談機関での職務経験を活かし、他機関連携においての効果的な依頼方法について、具体的な助言や対応の仕方を実演するなどして指導している。職員からも、「有益な助言や実践例が示されることで、支援の不安や迷いが軽減されて、意欲的に支援ができる」と施設長の指導に対する信頼度も高い。今後は、施設長は、職員一人ひとりに応じた研修の段階的な個別計画が必要であるとの認識を持っているため、実行に期待したい。</p>		
13	Ⅱ—1—（2）—② 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>施設長は、経営状況やコストバランスの分析に基づいて、経営や業務の効果を高めるとともに、その効果をさらなる改善に向けていくための継続的な取り組みをしている。業務の実効性を高めるための人材育成は順調である。今後の課題として、施設長は、心理職の支援スキルを他職種の支援力向上につなげたいと考えている。</p>		

Ⅱ—2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ—2—（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。		
14	Ⅱ—2—（1）—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>施設外研修では、業務に関する情報収集・専門知識の向上・関係機関との連携を目的に全職員が計画的に参加できる仕組みがある。利用者にとって質の高いサービスを提供することができるよう専門職員・心理療法員・少年指導員が配置されている。</p> <p>人員配置について、施設長は現在の配置現状をふまえ、社会福祉士等の基準以上に必要な人材に関しては、その必要性を法人との協議を通じ訴え確保に努めている。</p>		
15	Ⅱ—2—（1）—② 総合的な人事管理が行われている。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>人事管理は、法人の規程に基づき管理運営されている。「人材育成基本方針」や「センターの管理運営に関する事業計画書」を策定し、期待する職員像を明確にして職員へ周知、適宜改善が図られている。評価についての人事考課制度（人事評価シート）等があり、異動に関する人事基準も具体的に定められている。</p>		
Ⅱ—2—（2）職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ—2—（2）—① 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。	⑩・b・c

<p><コメント></p> <p>法人が労務管理を行っており、職員の就業状況を把握している。「人材育成基本方針」を策定し、職員の心身の健康と安全の確保に努め、職員に周知している。法人として、嘱託職員から特定職への転換や、特定職から総合職への転換の制度も実施されている。また、5月に全職員を対象にヒアリングを実施し、必要に応じて再度の意向聴取等も行っている。解決を図る体制も周知・整備され、カウンセリング機関も本人が決定できる。</p>		
<p>Ⅱ—2—（3）職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
17	<p>Ⅱ—2—（3）—① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。</p>	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人が掲げる経営理念に期待する職員像が明示されており、職員の資質・能力の向上を目指し計画的に人材育成を進めている。今後施設長は、職員一人ひとりの知識・経験等に応じて具体的な目標を設定し、個人別の自己評価が必要であるという課題意識を持ち、次年度には着手したいとの意向を持っている。</p>		
18	<p>Ⅱ—2—（3）—② 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。</p>	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人が掲げる経営理念やセンターの管理運営に関する基本方針に職員の専門性の向上が明示され、教育・研修計画が策定されている。職務上必要な研修等に関しては、外部の研修等を積極的に活用している。今後の課題として、施設長は、母子生活支援施設の専門職として、法人内の研修は、職種とキャリア別の研修が系統立っていないと感じている。今後、定期的な計画の評価と見直しが期待される。</p>		
19	<p>Ⅱ—2—（3）—③ 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。</p>	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人が実施する人材育成研修や関係機関が行う各種研修への参加を進めている。研修報告については、職員会議等を活用し、職員全体として共有するよう努めている。新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮したOJTが適切に実施されている。しかし、児童分野に特化したものになっていないため、児童養護施設と協働するなどの施設長のアイデアの実現が期待される。</p>		
<p>Ⅱ—2—（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。</p>		
20	<p>Ⅱ—2—（4）—① 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。</p>	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>実習生を受け入れる意向はあるが、実習生等の支援に関わる研修・育成についてのマニュアルはない。しかし、専門職の施設見学等の受け入れは行っている。実習指導者の研修は、職員が自主的に資格を取得している。今後、人材確保の側面からも必要性を感じているため、コロナ感染対策の緩和状況を見ながら、取組を進める予定である。</p>		

II—3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
II—3—(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	II—3—(1)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>ホームページに、法人の経営理念や基本方針・事業内容・施設紹介等が公開されている。またパンフレットや入所のしおりを作成し、各市町村の関係機関に配布し周知している。これまで、シェルター機能を重視してきたため、詳細を公開することを控えていた。しかし、次年度からは利用の問い合わせもあることから、公開内容を精査しながら、段階的に公開していきたいという意向はある。</p>		
22	II—3—(1)—② 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>県から外部監査が入り、公認会計士の指導は受けている。しかし、法人独自の外部監査は実施していない。施設における事務、経理等については、法人内における各種規程に基づいた業務が実施されており、チェック体制がある。</p>		

II—4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II—4—(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II—4—(1)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>町内会に加入し、世帯の判断により母子も職員も地域活動に参加しているが、今年度は新型コロナウイルス感染防止のため中止している。施設長が、地域の健全育成の構成員を務めたり、要請があれば地方祭に駐車場スペースの提供を行ったり、地域の子どもの防犯の取り組みに協力している。また、地域の社会資源の利用については、大きなものの買い出しや、保育所の代理送迎（週1回程度）などで車出しをしている。しかし、施設の実態から、母子のプライバシーを守る必要があるため、地域の人々との幅広いコミュニケーションは、消極的にならざるを得ない状況である。</p>		
24	II—4—(1)—② 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。	a・b・⑩
<p><コメント></p> <p>現在のところ、ボランティアの受け入れは実施していないが、ボランティアの受け入れを検討していきたいという意向はある。今後は、施設の実態に配慮したボランティアを受け入れていくために、マニュアルの作成や研修などが整備されることが期待される。</p>		

Ⅱ—4—（2）関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ—4—（2）—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>当該地域の必要な社会資源を支援マニュアルとして整備し、職員間で情報共有している。当施設主催の会議はないが、利用世帯の個々の状況に合わせ、関係機関に積極的に連携を求めている。定期的ではないが連絡会議には参加し、必要に応じてケース会議も行っている。関係機関との連携の詳細を電子データ化して閲覧し、職員も共有し実践の蓄積に努めている。アフターケアについては、退所までに関係機関とつないでいる。今後は、地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けての協働が期待される。</p>		
Ⅱ—4—（3）地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ—4—（3）—① 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人が実施する事業を通じて、地域の福祉向上のための取り組みを行っている。施設長が地域の小学校の支援団体や地区町内会役員として貢献し、外部主催の研修会で講師を務めている。今後の課題として、地域のニーズに応じた相談機能をもつことが期待される。</p>		
27	Ⅱ—4—（3）—② 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>法人全体で可能な地域貢献策を講じており、これに参加している。今後は、施設の特性の限界をふまえつつ、地域貢献できる事業について検討の意向はある。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

Ⅲ—1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
Ⅲ—1—（1）母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ—1—（1）—① 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。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>入所のしおりや支援マニュアルに、基本理念・基本方針・支援のあり方の基本を明示し、職員が理解したうえで支援を行うようにしている。入所世帯に定期的な面接を通じて、支援方針を見直している。これまで虐待防止等については、CAP（子どもへの暴力防止）プログラムを全世帯の母子に提供していた。現在は、心理職を中心に個別に周知しているが、代案を検討中である。</p>		
29	Ⅲ—1—（1）—② 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・⑩・c

<コメント>		
法人内でプライバシー保護の研修は行われており、理解を深めている。通信と面会については、利用世帯に事前に確認し、プライバシー保護に努めている。生活面についても、世帯ごとのプライバシーが守られるよう設備を整備している。権利擁護の規程はあるが、プライバシー保護についての規程はない。今後は、規程の整備が望まれる。		
Ⅲ—１—（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。		
30	Ⅲ—１—（２）—① 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・⑩・c
<コメント>		
パンフレットや入所マニュアル等は、誰が読んでもわかりやすい文書の表現になっており、ふり仮名をふるなどの工夫をしている。資料は、母親用の資料の一部が、母親と子どもと一緒に内容を確認するという前提で構成されている。今後は、母親を介さずに、子どもが読むことのできる子ども用の資料が必要である。これまで日本語を母国語としない、あるいは視覚障害を有する母子の利用がないため、英語等の外国語の資料や点字等の資料はない。		
31	Ⅲ—１—（２）—② 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・⑩・c
<コメント>		
支援の開始・過程における支援内容は、最初に、担当職員が母親と面接のうえ支援計画の原案を立案している。そして、全職員で確認後、母親と子どもに対し説明を行い、母親や子どもの自己決定を尊重して作成している。生活面の支援については、母親や子どもの意志を汲み取り立案されている。しかし、自立へのプロセスに必要な短期、中・長期の目標や支援者の行動計画などが設定されていない。今後は、母親と子どもが自らの目標を理解しながら取組めるよう、支援の見通しのある様式への改善が必要である。		
32	Ⅲ—１—（２）—③ 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。	a・⑩・c
<コメント>		
退所後につながる必要のある関係機関に、退所前からつながっている状態が確認できることを、退所の判断材料の1つにしている。そのうえで、地域の社会資源について必要に応じて、連絡先等の情報提供をしている。退所前面接では、生活面・精神面でも心理職や母子支援員等が支えることを口頭で伝えている。文書での伝達はしていない。今後は、退所後に利用できる支援内容について記載した文書を渡せるように工夫が望まれる。		
Ⅲ—１—（３）母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ—１—（３）—① 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。	a・⑩・c
<コメント>		
母親及び子どものそれぞれの定例会・個別面談・行事のアンケートなど、複数の手段から意見を聴取している。今後は、施設の生活の満足度を高めるために、聴取した結果を分析・検討し、改善につなげる組織的な対応づくりが必要である。		

Ⅲ—１—（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。		
34	Ⅲ—１—（４）—① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	㊦・b・c
<p><コメント></p> <p>苦情解決の仕組みは適切に整備されている。苦情解決の仕組みは「入所のしおり」にて知らされており、説明も行われている。母親の理解度は高い。子どもには個別に資料を配布し、説明を行っている。苦情相談の実績はない。</p>		
35	Ⅲ—１—（４）—② 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。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>入所のしおりに全職員の氏名を明示するだけでなく、他の相談機関も紹介し、多様なルートから利害関係を気にしないで相談できる情報提供に努めている。今後の環境整備の課題として、意見箱の設置や第三者委員が相談の有無の意思表示に関係なく、聞取りの機会があるなどの配慮も検討されたい。</p>		
36	Ⅲ—１—（４）—③ 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>日々の支援の中では相談しやすい関係構築に努めており、母親にもその援助姿勢が伝わっている。相談や意見に対しては、迅速に対応し、職員間で共有できている。課題は、母子ともに年1回のアンケートを実施しているが、この機会だけでは十分とはいえない。今後のビジョンとして、施設長は、日常的な聴き取り力の強化を挙げている。また、相談援助の基本についての研修や子どもの意見を聴取るスキルなどを、法人内の研修に提案するなどのアイデアをもっている。</p>		
Ⅲ—１—（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。		
37	Ⅲ—１—（５）—① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>緊急事態発生時対応マニュアル・緊急事態発生時チェックリスト・消防計画・ヒヤリハット報告書等は整備されている。職員は、不審者への対応や防災に関しては、訓練を定期的に行うなど対応できている。しかし、ヒヤリハット報告書はあるが、分析・検討は行われていない。今後は、リスクマネジメントに関する責任者の明確化を行い、ヒヤリハット報告書等を適切に活用し、事故防止についても取り組む必要がある。</p>		
38	Ⅲ—１—（５）—② 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・c
<p><コメント></p> <p>感染症の予防に関しては、流行期に注意を促すポスター等を掲示したり、集会の場で注意喚起したりしている。インフルエンザの予防接種に関しては、全員が接種できるよう費用補助し、嘱託医へ委託している。新型コロナウイルス感染予防の取組は、適切に行われており、最新の状況に合わせてマニュアルも更新されている。</p>		

39	Ⅲ—1—(5)—③ 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・b・c
<p><コメント></p> <p>事業継続計画(BCP)を定め定期的に訓練を実施し、その都度改善点の見直しを行っている。備蓄品は、備蓄リストが作成されアレルギー食対応も行い、適切に管理されている。施設内も外出時も安否確認方法については把握されている。母親への個別の連絡先の把握や災害の種別ごとに避難先の周知を行っている。</p>		

Ⅲ—2 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ—2—(1) 提供する支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ—2—(1)—① 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>支援の標準的な実施方法は文書化(マニュアル化)されたものがあり、職員全体が共通認識に基づいて支援している。マニュアルの内容には、母親と子どもの尊重や権利擁護への姿勢についての明示がある。必要に応じて、ケース会議を開催し、対応する職員によって対応の差異がないように情報共有を図り、施設長や心理職によるOJTが行われている。しかし、マニュアルには、相談援助技術や障害や病気等による支援時の留意点等の明記はないため、今後、支援の標準化をさらに充実するために文書化が望まれる。</p>		
41	Ⅲ—2—(1)—② 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>支援の標準的な実施方法の見直しと検証は、6か月ごとに実施している。母親と子どもからの意見を踏まえた見直しも行っている。</p>		
Ⅲ—2—(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。		
42	Ⅲ—2—(2)—① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画は策定予定一覧表を作成し、次回の作成時期を明確化している。関係機関とは、口頭または必要な場合に自立支援計画の内容を書面で確認しあい、適宜支援内容を共有している。今後は、アセスメントの精度を向上させることと、課題解決のための目標設定の具体化と達成に向けた具体的な取り組みまでが、計画に反映されることが期待される。</p>		
43	Ⅲ—2—(2)—② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>定期的に自立支援計画は評価・見直しを行っているが、緊急に変更する場合の仕組みは、十分に整備できていない。今後の実行に期待する。</p>		

Ⅲ—2—（3） 支援の実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ—2—（3）—① 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、職員間で共有化している。	a・⑥・c
<p><コメント></p> <p>支援の記録は適切に行われるよう所長等が、ケース会議にて口頭により指導しているが記入要領はない。自立支援計画の項目のうち、社会資源のとらえ方が専門機関や専門職などの公的支援に偏っている。今後は、私的な社会資源にも目を向けたアセスメントの視点と様式の改善が必要である。また、母親と子どもが自立支援計画に基づいて行動したことや意識の変化など、当事者を主体にした評価項目を検討する必要がある。</p>		
45	Ⅲ—2—（3）—② 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・⑥・c
<p><コメント></p> <p>個人情報保護については、施設長が常時職員会議等の機会に注意喚起している。不適切な利用等はこれまでも起きたことがないため、実際に生じた場合を想定しての対策や対応方法についての規程は整備されていない。今後、改善が期待される。</p>		

内容評価基準（25 項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

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

		第三者評価結果
A—1—（1）母親と子どもの権利擁護		
A①	A—1—（1）—① 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。	②・b・c
<p><コメント></p> <p>権利擁護についてのマニュアルを整備するだけでなく、確実に実践するために、職員はキャリアパス研修を受け、かつ、職員間での共有を図っている。母親や子どもの思想や信教は自由であるが、施設内での勧誘等は禁止事項として設けている。このことで、個人の権利と自由・安心を保障している。</p>		
A—1—（2）権利侵害への対応		
A②	A—1—（2）—① 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。	②・b・c

<p><コメント></p> <p>権利侵害を防止するために、法人の規程を定め、キャリアパス研修に組み込んでいる。声かけが意図せず、相手には権利侵害と感ずる表現になる可能性についての危機意識も高い。施設では、日々の職員会議でも事例を取り上げ、意識の共有を図っている。担当者だけで支援の報告や記録をするのではなく、複数対応することで、権利侵害の未然防止に努めている。</p>		
A③	A—1—(2)—② 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>職員は母子との日常的なかかわりの中で、些細な変化にも気づき、個別に啓発し、職員間で情報共有して必要な支援を行っている。課題になっていた支援員の勤務体制については、改善されており、より早期に変化に対応できるようになっている。しかし、これまで導入していた母子で不適切な行為の予防を学べるプログラムの実施は、現在は行っていない。今後は新たなプログラムが早期に実行されることを期待する。</p>		
A④	A—1—(2)—③ 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>子どもへの不適切なかかわりにならないように、休日の幼児向けプログラムや母親からの相談を受けるなど、予防的な対応を行っている。今後は、子ども向けの権利侵害予防プログラムについては、早期の実現に期待する。</p>		
A—1—(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑤	A—1—(3)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>施設内児童クラブや子ども会の内容は、希望を聴取し現状を考慮した上で決定している。実際に子どもの意見を取り入れた主体的な活動が行われており、満足度も高い。しかし、施設としては、活動をふりかえり、評価するという取り組みは十分にできていないという課題意識もある。また、母親の自治会活動での主体的な活動を行うことは、就労状況や心身の体調等の個別性が高いので、難しいと認識している。</p>		
A—1—(4) 主体性を尊重した日常生活		
A⑥	A—1—(4)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>行事は親子または母子それぞれの意見や気持ちを優先し、主体性を尊重して行っている。母子の課題の改善状況や支援の効果は感じることはできている。今後は、母子と支援者がともに支援前後の変化や効果を共有できるよう可視化の工夫がなされることを期待したい。</p>		

A⑦	A—1—(4)—② 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>行事は参加率も満足度も高い。施設では、コロナ禍で集団での活動制限があるため、十分な意向の取入れができなかったという課題意識をもっている。今後は、感染状況を鑑みつつ、幼児から高校生までの活動内容への関心の違いなどもふまえた行事内容の改善が期待される。</p>		
A—1—(5) 支援の継続性とアフターケア		
A⑧	A—1—(5)—① 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>退所後の支援は、主体性を尊重する方針を重視しているため、退所前に利用世帯の希望があった場合に行っている。施設からは、潜在的ニーズに対応できるよう年賀状などのやりとりや、母子の意向に基づき1年間は施設行事に参加を促し把握している。過去に母子からの要望に応じ、来所相談や電話相談を行い、必要に応じて関係機関との調整や関係機関への同行を行った実績もある。今後は、退所後に状況が変わることもあるため、架電や関係機関からの情報により近況を把握し、必要な支援を行うなどの積極的な支援も期待される。</p>		

A—2 支援の質の確保

A—2—(1) 支援の基本		
A⑨	A—2—(1)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>個別の課題に対しては担当職員が中心となり支援計画を作成し、職員間で共有している。また進捗状況の把握や再評価も定期的に行い、課題が解決できるよう寄り添いながら支援を行なっている。退所時期については、母親が自己決定できるように支援している。課題が残る場合は、客観的な意見を伝え、関係機関と連携をとりながら支援している。就学前の子どもの自立支援計画は、母親の支援計画の一部になっている。今後は、子どもの発達や生活の目標と課題が明確化されるような様式や項目を段階的に再検討することを期待する。</p>		
A—2—(2) 入所初期の支援		
A⑩	A—2—(2)—① 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。	⑩・b・c

<p><コメント></p> <p>入所時には、生活必需品の一式の貸出や手続きの同行支援を行い、精神的なケアも含めて支援している。母子支援員や心理療法員の専門性を活かした連携体制は整備されている。就労や生活の支援に必要な社会資源リストを作成し、利用の促進に努めている。未就学児の世帯については行政と連携し、徒歩や自転車で通園できる施設や一時預かり先を確保している。また関係機関とも連携し、障がいや有する児童は療育施設につないでいる。</p>		
<p>A-2- (3) 母親への日常生活支援</p>		
A⑪	A-2- (3) —① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>心理療法員による面接は入所後3回は全母親に実施し、その後は要望に応じて利用できることから、潜在的な生活課題やニーズを発見できる仕組みがある。生活費の管理の支援は、本人が希望する場合、通帳を確認しながら助言する。個々の居室は、鍵がかけられるなどのプライバシーが確保されている。各居室の安全点検等も事前に委任状をとるなどの配慮をしてから実施している。</p>		
A⑫	A-2- (3) —② 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。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>家庭生活に必要な支援としては、体調不良時の買物代行や保育園の送迎代行、処方薬の確認や家事支援のヘルパー事業の仲介、家計簿の指導などを母親からの要請によって行い、母親のニーズや状況に応じて子どもへの適切な関わりを支援している。</p>		
A⑬	A-2- (3) —③ 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。	⑩・b・c
<p>行事等を通して母親同士が交流できる機会を設けている。母親が対人関係にストレスを感じている時には、希望に応じて心理療法員によるカウンセリングを行っている。子どもに対しても、母親の同意を得た上で、心理療法員がカウンセリングを行っている。</p>		
<p>A-2- (4) 子どもへの支援</p>		
A⑭	A-2- (4) —① 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。	⑩・b・c
<p><コメント></p> <p>母親への子育て支援については、母子支援員と心理療法員が連携して、子どもの発達段階や発達課題に応じた関わり方の見本行動を示したり、助言したりしている。必要に応じて、医療機関と連携できるように同行受診している。週2回施設内児童クラブを実施している。学校の児童クラブを併用する児童もいるが、施設内児童クラブは少人数での活動なので、家庭以外の心地よい居場所であり、成長できる機会になっている。必要に応じて個別対応に切り替えて一人ひとりに合わせた支援を行っている。</p>		
A⑮	A-2- (4) —② 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・⑩・c

<p><コメント></p> <p>日頃から母親や児童と話す機会を設け、学習の状況等を把握し、職員から必要な情報提供を行っている。施設内児童クラブや個別対応を通して、個々に合った学習支援を行うことができている。学習ボランティアは、ここ数年は依頼していないが、児童数も少なく、支援員で対応ができているのが現状である。今後は、学習ボランティアが必要になれば、依頼し、活用したいと考えているため、実現に期待する。</p>		
A⑯	A—2—(4)—③ 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>入所当初、表情が硬い児童も、日々職員と関わるうちに表情が柔らかくなり、センターに対して安心感を持ち、信頼関係を構築することができている。挨拶や会話を交わしたり、施設内児童クラブや個別対応等で関わったりして、コミュニケーションをとることができている。これまでは施設の特性上、ボランティアや実習生の受け入れは、慎重にしていたが、段階的に多様な大人との出会いの機会を設けることに期待する。</p>		
A⑰	A—2—(4)—④ 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。	a・⑩・c
<p><コメント></p> <p>発達や特性に応じて、性教育のあり方を職員で話し合うようにしているが、知識が十分ではなく、組織的な取り組みができていないと認識している。現在は、性教育の知識を得るために、書籍を購入し勉強している。今後は、子どもの疑問や不安に正しい知識を持って応えられるよう、入所年齢や課題に合わせて、外部の研修に参加するなど改善したいと考えているため、実現に期待する。</p>		
A—2—(5) DV被害からの回避・回復		
A⑱	A—2—(5)—① 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・⑩・c
<p><コメント></p> <p>緊急一時保護は、常時スペースの確保はできており、関係機関と必要に応じて連携を取り対応している。24時間の受け入れについては、関係自治体との協議等課題も多いことから、これらの解決を図ることで、緊急利用受け入れ体制が一層充実されることを期待する。</p>		
A⑲	A—2—(5)—② 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。	⑩・b・c
<p>母親・関係者に対し、入所前に保護命令を申し立てるよう可能な限り提案している。入所後も状況の変化に応じて関係機関と連携しながら対応を行っている。行政や関係機関への同行支援を行っている。必要に応じて専門家と協働し、母親が安心して生活できるよう支援している。</p>		
A⑳	A—2—(5)—③ 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。	⑩・b・c

<p><コメント></p> <p>入所前から保護命令制度等の情報提供を母親や関係者等に行うとともに、入所後も状況の変化に応じて関係機関等と連携をしながら対応できる支援体制が整っている。母親と子どもが安心して生活できるように心理療法員が常勤し心理的ケアを実施している。母子支援員と心理療法員が協力し、行政や関係機関へ同行しながらDVからの回復を支援している。</p>		
<p>A—2—(6) 子どもの虐待状況への対応</p>		
A⑳	A—2—(6)—① 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。	㉓・b・c
<p><コメント></p> <p>心理療法員によるプレイセラピーなどの専門的なケアを行っている。また、施設内児童クラブや子ども会活動での関わりを通して、自己肯定感や自尊心の形成を支援している。職員は県のDV防止対策連絡会等に参加し、支援に必要な情報や知識を更新している。</p>		
<p>A—2—(7) 家族関係への支援</p>		
A㉑	A—2—(7)—① 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。	㉓・b・c
<p><コメント></p> <p>日常的に些細な言動や雰囲気から発信される、悩みや不安を早期に発見できるように関係性を構築している。配偶者や親族との関係調整や法的手続き等は、必要に応じて適切に行っている。</p>		
<p>A—2—(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援</p>		
A㉒	A—2—(8)—① 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・㉓・c
<p><コメント></p> <p>本人の困り感に寄り添いながら、必要に応じて関係機関につないでいる。また、障害・病気を有する場合、医療機関への通院同行などを支援した実績もある。保育所への送迎など、状況に応じた対応もしている。これまで外国籍の入所世帯の実績はない。そのため、現時点では、通訳者や外国語に翻訳された社会資源の資料等の情報提供の手段は整備していない。今後は整備が段階的に期待される。</p>		
<p>A—2—(9) 就労支援</p>		
A㉓	A—2—(9)—① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a・㉓・c
<p><コメント></p> <p>母親の就労支援として、継続的な補完保育や病後児保育等は、人員配置の問題から現状では実施していない。そのため、外部の一時預かりを利用できるように情報を提供している。今後の課題であるという認識はあるため、改善が期待される。</p>		

A ㉔	A—2—(9)—② 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>母親の職場環境、人間関係に関する相談・支援は行っている。福祉的就労については、法人内の関係機関と連携し、就労相談や就労体験等を実施するなどの独自の工夫をしている。しかし、母親の職場との関係調整のためのやりとりをすることは、要望がなければ基本的には実施していないが、今後は必要な場合、実施されることが期待される。</p>		