

## 熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準（概要版）

### 1 福祉サービス事業者情報

#### (1) 事業者概要

事業所名称：社会福祉法人 同胞友愛会 (施設名) はばたきホーム		種別：児童福祉施設(母子生活支援施設)
代表者氏名：理事長 本山 雅徳 (管理者)：施設長 嶋村 聖子		開設年月日： 昭和16年10月 1日
設置主体：社会福祉法人 同胞友愛会 経営主体：社会福祉法人 同胞友愛会		定員：20世帯 (利用人数 20世帯53名) H30/1/1現在
所在地：		
電話番号：	FAX番号：	
ホームページアドレス		

#### (2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事
就労支援、子育て支援(ひとり親家庭への子育て支援を含む。)、生活支援、相談、援助の支援、問題解決への支援、学童学習支援、アフターケア	新入生歓迎遠足、母の日プレゼント作り、宿泊体験、食事会、合同キャンプ、餅つき、ピアノ・ダンス発表会、スケート体験、地域交流会、子ども会活動、ダンス教室、ピアノ教室、常会、避難訓練、親子デイ
居室概要	居室以外の施設設備の概要
居室：20室、病児保育室：2室、保育室：1室	事務所、会議室、相談室、静養室、宿直室、学習室、心理療法室、地域交流ホール、調理室

### 2 施設・事業所の特徴的な取組

施設の基本理念に掲げられた「母と子の幸せを願い、気持ちを共有」した支援が常に意識されています。「母親と子どもが安心して生活できる環境を整えてあげたい」という施設長の強い思いが全職員に共有されており、積極的な運営が可能となっています。このことは今回の職員の自己評価結果にも反映され、各評価項目に対する職員のコメントは質量ともに非常に充実していたことが高く評価されます。「現在の職員であれば、どのような困難な課題を抱えた世帯であっても、質の高い支援を提供できる」と断言できるほど、施設長は職員に全幅の信頼を寄せている一方で、職員は施設長のそのような思いに応えようと真摯に自らの職務にあたるという相乗効果が認められます。

### 3 評価結果総評

特に評価が高い点  
 ○施設の性格上、様々な制約があるにもかかわらず、開かれた施設作りに取組まれる姿勢が高く評価されます。地域交流ホールを無償で開放して、健康体操教室、キッズダンス教室、すずらん会との世代間交流など様々なイベントが開催されており、地域社会への

貢献はもちろんのこと、母親と子どもの交流や安定した人間関係の形成、社会体験を通じての子どもたちの肯定感の獲得などへの寄与が認められます。キッズダンス教室は地域住民にも好評を博し、退所した母親と子どもたちが自由に参加することができるよう配慮されています。

- 自立支援計画の策定に力が入れられています。事前のアセスメントシートの記入から自立支援計画の策定、そして、自立支援計画の見直しに至るまで、試行錯誤を重ねた末に施設オリジナルの手順が完成しており、より良い養育・支援の提供に貢献していることが認められます。

進学や就職など母親や子どもの自立への支援が充実しています。母子の意向を尊重しつつ母子支援員が情報提供や機関、制度の紹介を行います。就労に必要な資格の取得を奨励し、経済的な負担軽減のための奨学金や助成事業、母子福祉貸付等の活用が図られています。支援の過程では自己選択、自己決定が尊重されています。

入所時の対応に配慮が行き届いています。外国人や理解力に乏しい母親もいることから、オリエンテーションは時間をかけて丁寧に行われています。管理規定やホームでの支援内容、ホームの約束ごとや生活の決まりをイラスト入りで記した「はばたきホームでの生活について」というファイルが全世帯に配布されており、母親が理解しやすい内容になっています。また生活保護の申請や制度利用へのアクセスの方法や同行、必要な家財や日用品の準備など、母子の不安感を取り除き新しい生活がスムーズに開始できるようきめ細かい支援が図られています。

#### 改善が求められる点

- 各種マニュアルが整備され充実していますが、作成年月日や改訂年月日が記されていないものが散見されました。管理上、必要とされる情報ですので、補完されることが望まれます。

基幹的職員が法人の人事異動で不在になっています。現在は経験の長い職員がOJTにより支えていく体制や心理カウンセラーのスーパービジョンが提供されていますが、今後多様で複雑な福祉ニーズを抱えた利用者の増加が想定されることから、常勤のスーパーバイザーを配置することが望まれます。

アフターケアでは、電話や来訪、訪問による支援の充実が図られています。しかし、アフターケアが日誌として記録されており、個々のケースの支援計画と支援状況についての記録としては整理されていません。退所後に他機関や制度に有効に繋げていくための整備が望まれます。

#### 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）

(H30.3.28)

今回、多くのコメントを頂き有難うございました。具体的な助言が詳しく記されていますので、私達職員も課題や方向性が明確になりました。現状を考えると評価基準が厳しい部分もありますが、私たちの柱は「子ども達のために」と「支援を必要とする方に必要な支援を提供すること」ですので、今後も、運営面や支援の質の向上に努めて参りたいと思っております。

# 第三者評価結果の公表事項（母子生活支援施設）

第三者評価機関名

一般社団法人熊本県社会福祉士会福祉サービス第三者評価事業

評価調査者研修修了番号

S15073

13-014

08-017

施設名等

名称： はばたきホーム

種別： 母子生活支援施設

施設長氏名： 嶋村 聖子

定員： 20世帯

所在地：

T E L：

【施設の概要】 #REF!

開設年月日 1941/10/1

経営法人・設置主体（法人名等）： 社会福祉法人同胞友愛会

職員数 常勤職員： 10名

職員数 非常勤職員： 6名

専門職員の名称（ア） 母子支援員

上記専門職員の人数： 3名

専門職員の名称（イ） 少年指導員

上記専門職員の人数： 3名

専門職員の名称（ウ） 保育士

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（エ） 心理士

上記専門職員の人数： 非常勤職員3名

専門職員の名称（オ） 個別対応職員

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（カ） 調理員等

上記専門職員の人数： 1名

施設設備の概要（ア）居室数： 居室20室、病児保育室2室、保育室

施設設備の概要（イ）設備等： 事務所、会議室、相談室、静養室、宿直室、学習室、心理療法室

施設設備の概要（ウ）： 地域交流ホール、調理室

施設設備の概要（エ）：

## 理念・基本方針

### 【基本理念】

私たちは、母と子の幸せを願い、気持ちを共有し、必要な支援を提供して、ともに自立を目指します

### 【基本方針】

- 一、私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します
- 一、私たちは、個々に応じた支援の提供に努めます  
また、必要に応じて退所後の支援も提供します
- 一、私たちは、安心・安全な環境づくりに努めます
- 一、私たちは、笑顔と挨拶を心がけ、言葉遣いにも配慮します
- 一、私たちは、開かれた施設づくりと透明性をもった運営を心がけます
- 一、私たちは、利用者や関係機関・地域等との信頼関係の構築に努めます

## 施設の特徴的な取組

施設の基本理念に掲げられた「母と子の幸せを願い、気持ちを共有」した支援が常に意識されています。「母親と子どもが安心して生活できる環境を整えてあげたい」という施設長の強い思いが全職員に共有されており、積極的な運営が可能となっています。このことは今回の職員の自己評価結果にも反映され、各評価項目に対する職員のコメントは質量ともに非常に充実していたことが高く評価されます。「現在の職員であれば、どのような困難な課題を抱えた世帯であっても、質の高い支援を提供できる」と断言できるほど、施設長は職員に全幅の信頼を寄せている一方で、職員は施設長のそのような思いに応えようと真摯に自らの職務にあたるという相乗効果が認められます。

## 第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2017/12/19
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2018/3/31
受審回数	1回
前回の受審時期	平成26年度

## 総評

### 特に評価が高い点

○施設の性格上、様々な制約があるにもかかわらず、開かれた施設作りに取組まれる姿勢が高く評価されます。地域交流ホールを無償で開放して、健康体操教室、キッズダンス教室、すずらん会との世代間交流など様々なイベントが開催されており、地域社会への貢献はもちろんのこと、母親と子どもの交流や安定した人間関係の形成、社会体験を通じての子どもたちの肯定感の獲得などへの寄与が認められます。キッズダンス教室は地域住民にも好評を博し、退所した母親と子どもたちが自由に参加することができるよう配慮されています。

○自立支援計画の策定に力が入れています。事前のアセスメントシートの記入から自立支援計画の策定、そして、自立支援計画の見直しに至るまで、試行錯誤を重ねた末に施設オリジナルの手順が完成しており、より良い養育・支援の提供に貢献していることが認められます。

進学や就職など母親や子どもの自立への支援が充実しています。母子の意向を尊重しつつ母子支援員が情報提供や機関、制度の紹介を行います。就労に必要な資格の取得を奨励し、経済的な負担軽減のための奨学金や助成事業、母子福祉貸付等の活用が図られています。支援の過程では自己選択、自己決定が尊重されています。

入所時の対応に配慮が行き届いています。外国人や理解力に乏しい母親もいることから、オリエンテーションは時間をかけて丁寧に行われています。管理規定やホームでの支援内容、ホームの約束ごとや生活の決まりをイラスト入りで記した「はばたきホームでの生活について」というファイルが全世帯に配布されており、母親が理解しやすい内容になっています。また生活保護の申請や制度利用へのアクセスの方法や同行、必要な家財や日用品の準備など、母子の不安感を取り除き新しい生活がスムーズに開始できるようきめ細かい支援が図られています。

#### 改善が求められる点

○各種マニュアルが整備され充実していますが、作成年月日や改訂年月日が記されていないものが散見されました。管理上、必要とされる情報ですので、補完されることが望まれます。

基幹的職員が法人の人事異動で不在になっています。現在は経験の長い職員がOJTにより支えていく体制や心理カウンセラーのスーパービジョンが提供されていますが、今後多様な複雑な福祉ニーズを抱えた利用者の増加が想定されることから、常勤のスーパーバイザーを配置することが望まれます。

アフターケアでは、電話や来訪、訪問による支援の充実が図られています。しかし、アフターケアが日誌として記録されており、個々のケースの支援計画と支援状況についての記録としては整理されていません。退所後に他機関や制度に有効に繋げていくための整備が望まれます。

#### 第三者評価結果に対する施設のコメント

今回、多くのコメントを頂き有難うございました。具体的な助言が詳しく記されていますので、私達職員も課題や方向性が明確になりました。現状を考えると評価基準が厳しい部分もありますが、私たちの柱は「子ども達のために」と「支援を必要とする方に必要な支援を提供すること」ですので、今後も、運営面や支援の質の向上に努めて参りたいと思っております。

#### 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） 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 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>【コメント】施設の基本理念並びに基本方針は、施設のエントランスホールや事務所に掲げられ、職員が常時確認できるように配慮されるほか、毎回の職員会議並びに新年度常会において、職員がこれらを読み合わせするなどして、周知徹底が図られています。また、各利用者の居室に配布される「はばたきホームの生活について」というファイルには、施設における様々なルールとともに基本理念並びに基本方針が明記され、母親や子どもたちへの周知が十分に図られています。基本理念・基本方針が単なる名目上の位置づけとはなっておらず、支援・養育内容への反映が強く意識されています。</p>	

### 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
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>【コメント】施設長は、地域行事や諸会議への積極的な出席を心掛けており、地域社会の特性の理解や地域交流への取組が認められますが、分析が行われていることは確認できませんでした。経営状況に関しても、養育・支援コストの分析までには至っていません。しかしながら、施設経営に関する施設長の危機感は強く、毎年5月に県内の全ての福祉事務所を自ら訪問した上で、施設のパンフレットの備置きを依頼する活動が継続的に実施されています。このような地道な努力が高く評価されます。今後は、具体的数値を用いての経営状況の分析に取組まれることが望まれます。</p>	
3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>【コメント】施設の経営課題としては、設備資金借入金の償還計画に従った返済、人件費の確実な支払い、利用者の確保といった重要事項が具体的に列挙されており、職員会議などを利用しての職員への説明並びに情報共有が図られています。これらの課題については、法人理事会においても施設長が十分な説明に努めており、法人役員の理解が得られています。その上で、具体的な資金収支予算書が策定され、必要不可欠な支出が優先的になされています。経営課題に対する職員の関心も高く、理解に努められていることが職員の自己評価結果に反映されていました。</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
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
<p>【コメント】前回の第三者評価結果において中・長期計画の策定が求められていましたが、今回は改善が図られています。施設の事業計画書に中期的計画並びに長期的計画として新規事業が計画されていますが、具体的な数値目標が設定されていませんので、必要に応じた見直しが容易ではないと考えられます。例えば、長期計画の中に「相談業務の実施」が計画されており、ひとり親家庭の母親などを対象とした電話相談や施設のカウンセリングルームを活用した相談業務が想定されているとのことですが、抽象的な内容にとどまっていますので、より具体的な計画の策定が望まれます。</p>	
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

【コメント】単年度の事業計画並びに中・長期計画には、地域への子育て支援の展開の一環として「ひとり親家庭の支援」が掲げられています。現時点では「地域への情報発信」とどまっていますが、中期的計画においては「待機児保育の実施」、長期的計画においては「待機児保育に加えての病後児保育並びに相談業務の実施」が計画されており、事業の連続性や発展性が反映されています。これらについての実施状況も評価することができるように、具体的な数値目標が設定されることが望まれます。

(2) 事業計画が適切に策定されている。

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

【コメント】事業計画は職員の意見が反映された上で策定されており、当該計画書は職員会議において職員に配布され、周知が図られています。事業計画内容が十分に理解されていることは、職員の自己評価結果に反映されていました。事業計画の評価並びに見直しは毎年度末に実施されているとのことですが、それらの内容が事業報告書には記述されておらず、現時点では、その手順についてもマニュアル化はなされていません。今後、評価方法並びに評価結果に基づく見直しについてのマニュアルなどの整備に取組まれることが望まれます。

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

【コメント】「はばたきホームの生活について」というファイルの中に施設の事業内容も明記されており、新年度の常会における説明と周知が図られています。当該常会に参加できなかった利用者や日本語の理解が難しい利用者に対する個別対応にも十分な配慮がなされています。「子どもに対しては行事の説明にとどまり、事業計画の説明までには至っていない」という職員の声が聞かれ、正しい現状認識がなされていることが認められますので、不十分な部分についての今後の改善が望まれます。

#### 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

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

【コメント】毎年度末に全職員を対象とした自己評価が実施され、施設内での勉強会において集計並びに結果分析もなされています。それらの記録が文章にて確認されました。施設としては、3年に1度の第三者評価事業を受審され、評価結果において改善が求められた点については、施設全体での改善に意欲的に取組まれています。施設長が中心となって、全職員で養育・支援の質の向上に努められている姿勢が評価されます。

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

【コメント】職員の自己評価の結果を踏まえ、「自己評価における集計の分析結果についての課題検討」という施設内研修会が開催され、全職員参画のもとでの改善に取組まれています。これらの取組は職員からも肯定的に捉えられています。評価結果に基づき課題が共有され、母子支援員や少年指導員が中心となって養育・支援内容についての事業計画が策定されています。一方で、評価結果に基づく課題の文書化はなされていないので、今後の改善が望まれます。

### 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

10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。

b

【コメント】施設の経営並びに管理に関する方針や取組内容については、職員会議などの場を利用して、随時、施設長が職員への周知を図っています。施設の性格上、広報誌が発行されていませんので、当該内容は施設の管理規定においてのみ文章化されています。施設長不在時の権限委任については、明文規定を確認することができませんでした。実質的には主任に委任されるということですので、その旨を職務分掌表などに明確化されることが望まれます。

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

【コメント】施設長自らが研修会に参加し、個人情報保護や虐待、人権侵害、パワハラ、セクハラなどなどについて積極的に学ぶ姿勢を有し、職員会議などで職員に対する周知に努められています。「セクシャルハラスメントの防止に関する規程」というパワハラを含んだハラスメント規程が近日中に施行される予定です。一方で、「法令等を遵守する具体的な取組は実施されているかわからない」といった職員の声も聞かれますので、法令遵守に関するグループ討議などの開催を通じて、職員が具体的取組を実感できるような工夫も必要であると考えられます。

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。

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

【コメント】施設長は、養育・支援の質の向上のため、常に利用者本位のサービス提供を心掛けており、そのような姿勢を職員も高く評価しています。施設外で開催される研修会には、職員の希望がなるべく反映されるような派遣が計画され、研修機会の確保に努められています。今後は、養育・支援の質についての定期的な評価・分析の仕組み作りや職員の意見を反映するための具体的な方法の導入に積極的に取組まれることが望まれます。

13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。

b

【コメント】職員会議などにおいて、施設長が職員に対して施設の経営状況や措置費の内容などの報告や説明を意識的に行っており、職員の現状認識が促されています。また、利用者の現状を踏まえ、今後、母子生活支援施設がどのように変遷していくべきかといった重要課題についてオープンに話し合う機会も設けられています。しかしながら、「経営についてはわからない」という複数職員の声が聞かれるほか、経営状況の分析も行われていませんので、財務分析などを通じて客観的な数値を把握するとともに、当該数値を用いての経営改善に取組まれることが望まれます。

## 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

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

【コメント】施設の事業計画には「職員の資質向上について」という項目が設けられており、各種会議における「ほう（報告）・れん（連絡）・そう（相談）」の徹底や様々な研修会への参加を通じての各自のネットワーク構築の奨励などが明記されています。既存職員の定着率が非常に良好である点も評価されます。一方で、必要な福祉人材や人員体制、各種加算職員の配置などについての包括的、かつ具体的な計画が策定されておらず、職員への周知も十分ではありませんので、今後の積極的な取組が望まれます。

15 総合的な人事管理が行われている。

b

【コメント】施設長は、職員の利用者に対する接遇力の向上を主眼とした人材育成に力を注いでいますが、法人並びに施設の「期待する職員像」は明確化されておらず、職員もその不備を指摘しています。法人内の施設間の異動については、職員の希望を考慮した上で理事長並びに施設長との面談を経て不定期に実施され、流動的な人事が可能となっています。一方で、異動に関する明確な基準がないことに不安を覚える職員も見られますので、基準の明確化とその周知が望まれます。職員のモチベーションアップのためにも、職員の処遇改善の必要性に係る評価・分析は欠かせませんので、今後の取組が期待されます。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

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



【コメント】職員が実績評価、能力評価、意欲・行動評価などの項目が網羅された自己評価記録書に記入後、施設長による30分程度の個人面談が実施され、個々の職員の要望などの聞き取りが行われるとともに、職員に対する明確な課題も与えられ、双方向のコミュニケーションが成立しています。職員の悩み相談窓口は施設内に設置されていませんが、メンタルヘルスケアの観点から、職員が希望すれば施設の心理士のカウンセリングを受けることができるような仕組みが構築されています。今後は、職員の希望が反映された総合的な福利厚生制度の導入が望まれます。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。

b

【コメント】施設長が作成している「個人面談表」には、個人目標の項目は設けられていませんが、施設長が個々の職員に望む具体的な目標を伝えるとともに、これらについての詳細な記録が残されていることが確認されました。個人面談表の中に、予め職員の目標欄が明記されていると理想的です。現在は毎年1月に個人面談が実施されているだけですが、将来的には中間面談の導入が検討されています。今後は、各職員の目標水準や目標期限を明確化した上で、それぞれの目標達成度を客観的に確認できるような仕組み作りが望まれます。

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

【コメント】研修計画については、施設内と施設外とに分けて平成26年度から平成29年度までの一覧表が作成され、職員が希望する研修会に参加できるような配慮がなされています。臨機応変に計画変更がなされているものの、定期的な計画の評価並びに見直しに取組まれているとは言い難い状況ですので、今後の改善が望まれます。また、事業計画には職員の資質への言及は見られますが、「期待する職員像」が明示されていないので、施設職員がイメージしやすい「あるべき姿」が描かれることが望まれます。

19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。

a

【コメント】教育や研修機会の確保に対する職員の評価は高く、「知りたいこと、学びたいことに対しては、積極的に取組むことができている。」「経験年数や職種に応じた研修会に参加することができている。」といった肯定的な意見が多数を占めています。平成29年度の施設内研修においては、弁護士を講師に招いて「処遇現場で対応に苦慮するケースについて」をテーマとした学びの時間が共有されています。今後とも、各種研修会を通じた職員の資質向上に取組まれることに期待が寄せられます。

(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。

20 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。

b

【コメント】「実習生受け入れマニュアル」が整備され、実習時の注意事項のほか、誓約書などの書式も網羅されています。実習指導者に対する研修は実施されておらず、今後の課題となっていますが、実習の最後に実習反省会が行われています。ここでは、実習指導者がどのように指導すべきか、実習生にどのように伝えるべきかといった内容が確認されており、貴重な振り返りの機会となっています。年間を通じて、保育者を目指す学生の受け入れ実績が多いとのことですので、例えば、実習生受け入れ一覧表を事業報告の一環として作成することも検討に値すると考えられます。

### 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

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

【コメント】施設の性格上、不特定多数の者が閲覧することのできるホームページや広報誌の活用は困難となっています。しかしながら、町内に設置された掲示板や回覧板を利用したの行事案内を行うなど、可能な範囲内での情報公開に努められています。3年に1回の受審が義務づけられている第三者評価事業の結果については、熊本県や全社協のホームページの中で広く公開され、質の向上並びに利用者の権利擁護に意欲的に取組まれていることが明らかです。前回の受審の際に求められた改善すべき点について、施設全体で改善に取組まれていることが高く評価されます。

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

【コメント】施設における会計、経理、庶務に関する職務は、少年指導員を兼務した事務員が担当することが施設の職務分担表に明記されており、職員にも周知されています。また、顧問税理士による会計チェックが定期的実施されるとともに、経理担当者が不明点を質問できる体制が整えられています。施設の就業規則については、改訂の都度、社会保険労務士によって確認されています。今後は、第三者的な外部監査の導入によって、会計決算のチェックや経営改善に取組まれることが望まれます。

#### 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
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
【コメント】施設の事業計画の中に「開かれた施設づくりについて」の項目が掲げられ、地域との関わりを大切にする姿勢が明確に打ち出されています。平成19年度から施設で開催されている「感謝祭」や地域の奉仕活動、映写会やかき氷をふるまうなどの町内の子ども会活動、校区夏祭りなどの地域行事への積極的な参加など、子どもと地域との交流が深められるような機会が豊富に設けられています。地域行事については可能な限り職員も参加を心掛け、支援を行う体制づくりがなされています。	
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
【コメント】地域の学校教育への協力については、施設職員が入学式や卒業式、授業参観、運動会、音楽会などに積極的に参加するほか、集団下校や子どもの急病時の付き添いなどの下校時の支援にも柔軟に取り組んでいます。「ボランティア受け入れマニュアル」が整備され、施設の基本姿勢や受入目的、受け入れる主な行事などが明記されていますが、ボランティアの活動記録は見られませんでした。ボランティアに対する研修や支援の体制作りも十分とは言えませんが、これらの改善が望まれます。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
25 施設として必要な関係機関・団体等の機能や連絡方法を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
【コメント】福祉事務所のほか、児童相談所や警察、病院、保護課などの関係機関との連携が密に保たれ、これらの諸機関の連絡先の一覧表が作成された上で職員にも周知されています。年2回、これらの機関を施設に招いての定期的な会議が開催されるほか、民生委員会議や保護司の訪問も行われ、問題解決に向けた協働が図られています。少年指導員が小学校や中学校、高校との定期的な連絡会を担当する一方で、2年に1回、小学校教諭が施設を訪問して情報共有に努められています。施設利用者が退所前に放課後等デイサービスを利用し、退所後の生活にスムーズに移行できるよう配慮も評価されます。	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
26 施設が有する機能を地域に還元している。	b
【コメント】校区のまちづくり委員会への積極的な参加のほか、地域交流ホールを無償で開放して健康体操やキッズダンス教室、民生委員会議など様々なイベントが催され、幅広い活用が図られています。平成28年に発生した熊本地震の際には、当該ホールが地域の方々や元利用者などの避難所として機能し、その大いなる貢献を称えた感謝状が自治会から贈られています。今後は、施設の長期的計画にも掲げられている、専門性や特性を活かした相談支援事業の実施に取組まれることが望まれます。	
27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
【コメント】年1回開催される民生委員会議において、困難を抱えているひとり親家庭についての情報提供のみならず、ひとり親家庭に対する施設の支援内容が説明されています。施設長は、災害発生時に施設を町内の避難場所とすることについて自治会長と話し合ったり、校区消防団との連携を模索するために消防団長と話し合ったりする機会を積極的に設けながら、公益的事業への取組を目指しています。このほか、施設の感謝祭の際に「はばたきホームアンケート」を来場者に配布し、ひとり親家庭支援の福祉ニーズなどの掘り起こしに努められています。今後は、把握した福祉ニーズに基づいた具体的計画策定と明示が望まれます。	

## 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
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
<p>【コメント】全国母子生活支援施設協議会倫理綱領並びに施設の基本方針の冒頭に「母と子の権利と尊厳の擁護」が掲げられており、職員への周知徹底が図られています。管理規定の中に設けられた施設の運営方針には「母子に対して人としての当然の権利を回復し、保障する施設として位置づけられている」旨が明記され、利用者に対しても施設の立ち位置が明らかにされています。施設内での定期的な勉強会や研修会が開催され、DVD視聴を通じて学び合う人権研修会の開催実績も確認されました。今後は、母親と子どもを尊重した支援がなされているか、基本的人権に配慮されているかといった状況の定期的把握並びに評価の仕組みが構築されることが望まれます。</p>	
29 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援の実施が行われている。	a
<p>【コメント】入所見学、入所決定、そして養育・支援についての標準マニュアルが策定されることによって、退所後のアフターケアまでの流れが明らかにされ、これらに基づいた養育・支援が実施されています。プライバシー保護に関するマニュアルが整備されるとともに、個人情報保護についての施設内研修会が開催されています。母親と子どものプライバシー保護の観点から「はばたきホームにおける個人情報等管理について」が作成され、利用者に関するケース台帳や郵便物、電話などの取扱いについての現状把握と問題点の有無がチェックされ、施設全体でトラブル回避に努められています。</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。	
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>【コメント】新年度の常会において、「はばたきホームでの生活について」を用いた利用者向けの丁寧な説明がなされており、施設で遵守すべき様々なルールのほか、施設周辺マップの紹介など、養育・支援に必要なとされる情報の積極的な提供が心掛けられています。常会に参加できなかった利用者に対しては個別対応がなされています。また、見学希望者に対しては、見学の受け入れなどの柔軟な対応がなされています。</p>	
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>【コメント】入所にあたって、利用者である母親についての「わたしの計画」が策定され、個人別で作成される母子台帳にファイルされています。当該計画書には「私がすること」や「してほしいこと」が必ず記入され、利用者の意思決定が尊重された上で、自立支援に向けた具体的な目標が担当職員とともに考えられ、設定されています。外国籍の利用者への対応に際しては、法律に関連する事項につき、国際交流会館を介しての通訳者を用いるなど慎重に取組まれています。意思決定が困難な母子に対しては、よりわかりやすい説明を行うなどの配慮が心掛けられています。手順作成までには至っていませんので、今後の改善が望まれます。</p>	
32 措置変更や地域・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>【コメント】利用者のアフターケア担当者や窓口は設置されていませんが、相談は多く寄せられています。このことは、施設並びに施設職員と退所者との強い信頼関係の存在を示唆しています。施設として敢えて担当者を決めず、退所者が相談しやすい柔軟な環境整備が意図されており、相談相手を退所者自らが指定するケースも少なくありません。アフターケアの一環で、担当職員が退所予定者とともに県外の施設見学を訪れるといった手厚い支援も確認されました。退所後の支援内容などについては、退所時に口頭で説明された上で母子台帳にも記録されていますが、当該内容を記載した文書の準備と配布が望まれます。</p>	
(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
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

【コメント】年1回の行事に関するアンケート実施後、集計結果が職員会議で検討され、旅行先などに子どもたちの要望が反映されるような配慮が見られますが、施設での生活についての子どもの満足に関する調査が定期的に行われているとは言えません。第三者評価事業のような、母親並びに子どもを対象とした無記名アンケートの実施が現在検討されていますので、早期に導入されることが望まれます。その上で、担当者によるアンケート結果の分析並びに検討が行われ、具体的な改善策に繋がれることが期待されます。

(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。

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

【コメント】利用者に配布される施設の管理規定に「意見等解決制度について」の項目があり、受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員が明記されるほか、意見箱の設置場所が母親用と子ども用に分けられていることも説明され、「ホームへの意見及び要望について」という用紙を用いて、匿名によって母親並びに子どもが苦情などを申し出ることのできる環境が整えられています。当該制度内容については、施設のロビーにも掲示されています。「福祉サービスに関する意見等解決規程」に則り、必要に応じて第三者委員からのアドバイスを受けることができますし、母親並びに子どもからの意見や要望等が何もなくとも、その旨が第三者委員に報告される体制が構築されています。

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

【コメント】母親並びに子どもがリラックスして意見を述べられるように、ソファの設置された相談室が設けられています。上述の通り意見等解決制度が紹介されていますが、この度の第三者評価事業に係る母親並びに子どもを対象とした利用者アンケート結果によると、施設の生活で困ったときなどに「施設外の人にも話すことができることを知っていますか?」という問いかけに対して「はい」と答えた母親並びに子どもが、ともに4割にとどまっています。当該制度についての、よりわかりやすい説明がなされ、母親並びに子どもの理解が促されることが望まれます。

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

【コメント】母親並びに子どもからの「ホームへの意見及び要望」については、その返答方法を利用者自身が選択することができます。個人的に返答してもらう、或いは、常会にて対応してもらうなどを利用者が決定し、毎日2回開催される職員の連絡会において、母親並びに子どもの意見や要望などに対する対応策や改善策が話し合われています。苦情解決マニュアル並びに意見要望対応マニュアルが整備された上で、対応者によって意見要望対応記録が作成されています。当該記録には、申し出の日時、要望等の内容、改善策などが網羅され、職員が当該内容を閲覧することができる環境が整備されています。今後は、各マニュアルについての定期的な見直しについても検討されることが望まれます。

(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

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

【コメント】リスクマネージャーはリスクマネジメント委員会の委員長が担当しているとのことですが、職務分担表には反映されていないので、改善が望まれます。怪我事故対応マニュアルや事故防止マニュアルが整備され、これらに基づいた事故報告書や事故対策報告書が詳細に作成、保管されています。ヒヤリ・ハット事例報告マニュアルも整備され、ヒヤリ・ハット事例の報告とそれらの事例についての改善策も明示されています。一方で、安全確保や事故防止などに関する研修実施は十分ではありませんし、安全確保策についての定期的評価や見直しには至っていないので、これの改善が望まれます。

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

【コメント】施設の衛生管理マニュアルの中に、感染症マニュアル並びに食中毒マニュアルが整備され、インフルエンザ発生時の対応や嘔吐処理の手順などが規定されています。施設には看護師が配置されていないので、施設の保健衛生支援については母子支援員と少年指導員が担当することが職務分担表に明示されています。感染症発生時には感染症対策委員会が中心となって対応にあたるのが職員に周知されるとともに、施設内で感染症予防対策研修や衛生管理研修が実施されています。今後は、対応マニュアルの定期的見直しに着手されることが望まれます。

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
【コメント】災害などに対しては、火災・風水・地震・夜間緊急時対応マニュアル並びに不審者対応マニュアルが整備されるとともに、風水・地震に関しては、同じ敷地内に所在する法人3施設合同マニュアルも作成されています。災害安全訓練は毎月実施された上で当該実施記録が整備されていますし、上述の3施設合同の避難訓練も年2回実施され、不測の事態に迅速に対応できるような体制づくりに努められています。乾パンや飲料水、缶詰などが災害時を想定して備蓄されていますが、備蓄リストの作成並びに管理者の選定などについては着手したばかりであり、今後の整備が望まれます。	

## 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
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
【コメント】事業計画の中で、入所者支援について「職員は世帯の現状、問題点、課題を明確にし、それぞれの立場から支援をする」旨が明記されています。その上で、それぞれの職種の支援内容が述べられ、職員にとっての指針となっています。また、入所者支援計画として、就労支援、生活支援、子育て支援、児童に対する支援が個別に説明され、職員への周知徹底が図られ、より良い養育並びに支援の実施に努められています。一方で、養育・支援が標準的な実施方法に基づいて実施されているかを確認する仕組み作りがなされていないので、今後の改善が望まれます。	
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
【コメント】母親の就労などに応じて養育・支援の標準的な実施方法の検証や見直しを実施されていますが、その仕組みの文書化やマニュアル作成などには至っていません。標準的な実施方法については、子ども自身が必要とする養育・支援内容の変化や新しい知識や技術などの導入を前提として、現状の定期的検証とこれに伴って必要とされる見直しが求められます。施設としての手法や仕組み作りが欠かせませんし、PDCAサイクルの導入も必要となりますので、自立支援計画の策定や見直しと同様に、今後の積極的な取組が望まれます。	
(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。	
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
【コメント】自立支援計画の策定については、具体的な支援計画の策定並びに見直しに至るまで、全職員による十分な検討と協議の結果、施設オリジナルの手順が定められた上でマニュアル化されています。全6ページからなる詳細な「自立及び現状について」というアセスメントシートへの必要事項の記入を母親に依頼し、これに基づいた自立支援計画が、入所後1ヶ月経過時点で母子支援員とともに策定されています。この際、母親には簡略化された「わたしの計画」が提示され、施設とともに自立支援に取り組まれています。なお、自立支援計画策定の責任者は主任が担当しているとのことですが、職務分担表に反映されていないので、改善が望まれます。	
43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
【コメント】自立支援計画の9月の中間見直し並びに3月の年度末見直しの際には、施設長並びに担当職員のみならず、県内の福祉事務所担当者や生活保護課担当者が同席して面談が行われています。見直し後の自立支援計画は、福祉事務所に送付され、情報の共有化が図られています。カウンセラーとのケース会議が年3回開催され、ここで話し合われた内容が自立支援計画策定の際の参考とされています。年度末見直しの際には、カウンセリング会議の書類も福祉事務所に送付されています。このように、自立支援計画の策定から見直しまでの一連の流れがマニュアル化され、職員に周知されていることは高く評価されます。	
(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。	
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

【コメント】パソコンのネットワークシステムの施設への導入は未済ですが、記録ファイルの閲覧によって職員間での周知が図られています。「状況日誌」と呼ばれる日誌に、利用者の身体状況や生活状況、支援内容、相談内容などが詳細に記録されており、自立支援計画に基づいた支援が実践されていることを当該記録によって確認することもできています。毎日午前と午後の2回開催される職員の連絡会を通じて、必要な情報の共有化が迅速に図られています。

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

【コメント】多くの個人情報が含まれた母親と子どもに関する記録はケース台帳に綴られた上で、鍵付きの書棚に厳重に保管されています。当該台帳は必要に応じて職員が閲覧することができるとともに、重要性が高いために永久保存されることが定められています。利用者は事務所への入室ができないルールが定められています。各種記録の廃棄並びに消去に関しては「個人情報の安全管理マニュアル」に規定されており、当該マニュアルには個人情報の利用目的も明記されています。なお、職務分担表には、記録管理の責任者が明記されていませんでしたので、改善が望まれます。

## 内容評価基準（28項目）A - 1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	第三者 評価結果
<p>A1 社会的養護が母親と子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援において実践している。</p>	a
<p>【コメント】職員が10名というお互いに顔の見える関係性の中で、理念や基本方針が理解され役割分担や連携、情報共有が図られています。利用者に対して最善の利益を提供していくために職員は受容的な関わりに心がけ、利用者の意向や意見を尊重するという姿勢が保たれており、日々の具体的な支援として展開されています。職員会議では全国母子生活支援施設協議会倫理綱領、法人の理念の朗読を行い、職員への啓発も行われています。</p>	
(2) 権利侵害への対応	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】権利侵害防止については就業規則と不適切な関わりのマニュアルに明記されています。また入所の際に配布される「はばたきホームの生活について」の中に「全国母子生活支援施設協議会倫理綱領」末尾に禁止事項として付記されています。また月2回の職員会議では、虐待防止委員会が開催され、職員による不適切な行為の有無を検証する機会が持たれています。また職員の学びの場としてCAP研修が行われています。昨年度は県養護協議会で開催された「被措置児童等虐待防止研修会」に参加をしました。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】入所時には「はばたきホームでの生活について」が配布されています。日常的な声かけを重視すると共に「生活の決まり」には、子どもたちや他の利用者に配慮したルールや不適切な行為についても明記されています。一方ではCAPプログラムを導入し、ロールプレイや具体的な例などを示すことで、子育てについての理解を促し、同時に不適切な関わりに至らないような養育方法の伝授、啓発活動が行われています。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】日常的な声かけを通して親子関係の把握に努められています。虐待防止委員会において職員間で共有、協議が図られ、また保育園や学校とも情報の共有が図られるなど早期発見に努められています。外国人や知的障がいがある伝え方の難しい母親もおられますが、必要に応じて相談や介入が行われています。子どもに対する啓発としてCAPプログラムや性教育が導入されています。</p>	
(3) 思想や信教の自由の保障	
<p>A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。</p>	a

【コメント】思想や信教の自由については、入所時に説明を行うと共に「生活の決まり」に明記されており、施設として十分に保障されています。現在宗教的な理由で手術を望まないという母親への対応があり、医療機関への同行や説明など個別の対応が図られています。

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

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
---	---

【コメント】母親の自治活動については、母親の能力や背景によって基本的な生活習慣もままならない状況もあり厳しい状況です。母親の要望は随時相談を受けることにしていますが、年3回開催される常会でも意見を述べる場が提供されています。地域住民としての自覚を高めるために町内自治会にすべての世帯が加入をしており、役員が2名と職員も連絡係として参加しています。また、子どもの自治活動は少年指導員が計画をしています。「子ども会のしおり」では、「児童育成」として母親にむけての生活の基本事項が示され、子どもたちには「子ども会生活のきまり」により基本的なルールや生活の枠組みが定められています。毎週土曜日の定例の子ども会活動、施設内行事やボランティア、学習やレクリエーションなども行われています。地域行事へも積極的に参加しており、多くの社会体験が培われています。

(5) 主体性を尊重した日常生活

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
------------------------------------	---

【コメント】母子支援員が支援計画を策定し、母子の意向を大切にした支援と肯定感を育むための支援が図られています。多くの課題がある利用者については、面接を通して課題の整理を行うと共に、母子が自己選択、自己決定ができるよう情報提供が図られています。また母子の基本的な生活習慣や生活リズムを整える支援や就労への動機付け、将来の地域生活を目標として相談機関や母子が活用できる社会資源を紹介し、必要に応じて同行するなどの支援が図られています。

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
---	---

【コメント】全体行事と子ども会行事、地域行事があり年間を通して多彩な行事が計画されています。母親のリフレッシュや母子の交流、また子どもの社会体験を豊かにする行事や地域住民との交流や地域福祉を意図した行事も組み込まれています。行事は母子の意向に留意して計画され、終了後はアンケートを実施して振り返りが行われています。基本的には参加の促しをするものの任意参加となっています。

(6) 支援の継続性とアフターケア

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
---	---

【コメント】アフターケアでは、母子の退所後に生ずる様々な課題について電話や来訪、訪問による支援が積極的に行われています。基本的には本人の求めに応じて対応することになっていますが、退所後に不安のある母子については、求めの有無にかかわらず職員で協議を行い、具体的な支援計画と必要に応じて機関や制度に繋ぐことを目指しています。現在のところアフターケアの記録は日誌という形で取られていますが、支援計画と支援状況についての記録が整理されていません。書式を定め母子の支援計画の末尾等に綴じ込んでおくことが望まれます。

A - 2 支援の質の確保

(1) 支援の基本

第三者  
評価結果

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。	b
--	---

【コメント】母子支援員が、母親と子どもから意向を確認し、少年指導員、心理カウンセラーと連携を図りながら支援をしています。また必要に応じて手続きの説明や同行も図られています。しかしながら母親によっては課題の整理が苦手で、説明の理解が困難な母親もあり、さらなる支援の工夫が求められる場合があります。職種連携はもとより心理カウンセラーのほかに、ソーシャルワーカーからもスーパービジョンを受けられる体制づくり望まれます。

( 2 ) 入所初期の支援		
	A11 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	b
<p>【コメント】母子は区役所保健子ども課や県内および九州管内の福祉事務所を通して入所します。早期の安定を図るためにアセスメントを的確に行い、個別の支援計画が作成されています。入所時の面接では、「はばたきホームでの生活について」をはじめリーフレットが配布され、決まり事や基本的な生活の枠組みの提示が図られます。保育所入所や学校への転学手続きへの支援や同行、生活を始めるに当たり居室の準備、生活用品や家財の貸し出しが行われ、母子が不安にならないようきめ細かい配慮がなされています。バリアフリー化はエレベーターの設置がありますが、車いすについては前提とされていません。現在障がいを抱えた母子を受け入れる機関や施設が県内には不足しています。ハード上の制約は前提にしながらも、1室程度のバリアフリー化された居室の提供が望まれます。</p>		
( 3 ) 母親への日常生活支援		
	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
<p>【コメント】衣食住に関して生活経験や技術の伴わない母親が多く、日常的に母子支援員が声かけと点検に努めるとともに常会などを通じて啓発を図っています。乳児をかかえる母親への離乳食づくりの支援が行われているほか、家事や日常生活全般にわたり代行や介助等の支援が行われています。実際に職員がモデルとなり支援を行う機会が提供されています。住環境の衛生管理を図るために2ヶ月に一度の水回りの点検、年末には全体で大掃除が行われています。健康診断は年2回実施されています。飲酒や喫煙、肥満傾向の母親も多く、特に心身の健康に不安がある場合は医療機関への受診を促しています。母親の自立を図るために家計管理の指導、児童扶養手当や児童手当の管理、貯蓄への支援が図られるとともに生活保護受給世帯には、管理能力を養うために家計簿をつけさせています。</p>		
	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
<p>【コメント】子どもたちの中には、知的障がいや自閉症スペクトラムやADHDなどの発達障がいなどの課題を抱えた子どもが入所しています。発達支援センターなどの相談機関への紹介、同行、保育園や学校、医療機関とも連携や協議を図っています。必要に応じて保育園や学校、機関への送迎も行われています。子どもから母親への暴力に困っているきょうだいケースがあり、母親からインターホンでの連絡があった場合は、適時職員の介入が行われています。また、母親の夜間徘徊が止まず、子どもが母親と暮らすことに限界を訴えたことから児童相談所と協議を図り児童養護施設への措置になったケースがありました。</p>		
	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
<p>【コメント】常会をはじめ母親映画会や料理教室やリフレッシュ企画等が準備されています。これらは掲示板や回覧板によって広報され、職員からの働きかけは極力避けて、母親同士の自然な会話や交流が図れるよう配慮されています。職員は挨拶や日々の声かけを意識的に行っており、ロビーでは日常的に母親同士、また職員との雑談が行われています。母親の必要があれば心理カウンセリングの機会を提供しています。母親同士のトラブルや距離感がつかむことが苦手な母親もあり、職員が介入を図ることがあります。</p>		
( 4 ) 子どもへの支援		
	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
<p>【コメント】施設内に「はばたきホーム保育室」が完備され、届出により保育園を利用していない子どもを対象に保育サービスが提供されます。また、保育室は時間限定で母子の利用が可能です。そのほか時間外や日・祝日の保育についても柔軟に対応できる体制があります。また病幼児保育は母親の就労時、面接時のみの預かりになっています。必要に応じて買い物や送迎の代行、事情によっては入浴の介助や食事作りの代行があります。学童は少年指導員による学習支援が行われています。また母親と子どもの求めに応じて個人面接やカウンセリングが持たれ、必要に応じて医療機関への同行も行われます。発達障がいの子どものパニックを起こし、母親から連絡を受けた職員が緊急に介入をして落ち着かせたという事例がありました。</p>		



A16 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	a
<p>【コメント】子どもについては学習の習慣や学力の向上のために日常的に少年指導員とボランティアによる学習指導が行われています。進路選択にあたっては情報収集に努めており、子どもの意向を尊重しつつ進路や個別の悩みの相談にも応じています。また養護協議会が開催している青年司法書士会の無料法律講座に中高校生が参加しており、悪徳商法や契約などについて学ぶ機会が持たれています。母親への支援としては資格取得を奨励し、子どもの進学や就職の負担軽減のためにJX-ENEOSや鯉淵記念母子福祉助成事業、未来のつばさ財団や母子福祉資金貸付事業の紹介、生活保護受給のつなぎとして養護協議会の自立支援助成金の活用が図られています。</p>	
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。	a
<p>【コメント】四季折々のバラエティに富んだ行事が計画されています。毎年7月に開催される「はばたきホーム感謝祭」をはじめ、地域交流ホールを活用したピアノ教室、フラワーアレンジメント、ヨガ、ダンス、母親映写会などが行われます。ホール横の調理室では母親の料理教室及び子ども会での調理実習が計画されています。このような行事に職員は補助的に関わりながら、母親と子どもの交流や安定した人間関係の形成に努めています。またヒップホップダンス教室は好評で地域住民にも開かれ、退所した子どもたちも自由に参加しています。あわせて対人関係にストレスを抱えている母親や子どもには、心理カウンセラーによる心理療法や相談が行われています。人間関係におけるトラブルが発生した場合は職員が適時介入する体制があります。</p>	
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。	a
<p>【コメント】建物の構造上の死角が多く、休日や長期休暇の際の子どもの動静が気になるところで、少年指導員の施設内巡回や監視カメラにより安全が確保されています。またCAPプログラムと平行して性教育プログラムも子ども・職員向けに外部講師を招いて実施されています。性教育では熊本大学医学部保健学科の前田教授が中心になって作成した、「児童養護施設等における性（生）教育プログラム集」が活用されており、年に1回1週間ほどの期間で学年ごとにコマを決めて実施されています。そのプログラムはマニュアル化されており、職員が代わりに行うことも可能になっていますので今後の活用が望まれます。</p>	
(5) DV被害からの回避・回復	
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
<p>【コメント】実際の事例は少ないですが、緊急利用マニュアルに基づき夜間対応職員を配置しています。入所のための2室の居室と生活用品やレトルト食品など、万全の準備が図られています。緊急利用に際しては警察署生活安全課、福祉事務所等と連絡が取られています。また、女性相談センターからの一時保護委託を受けることもあります。緊急時の連絡は、事務所の電話回線と職員個人の端末が使用されていますが、夜間緊急や災害時情報収集、安心メール受信、緊急連絡先登録などに活用するための夜間対応職員専用の端末プランの利用が望まれます。</p>	
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
<p>【コメント】DV世帯については母子の保護のために離婚成立後に住所移動をするケースが増えています。あわせて保護命令や支援措置についても、大半が手続きを済ませて入所します。DV世帯の安全確保のために日常的に弁護士、福祉事務所や警察との連携が図られています。また離婚調停に向けた手続き等については法テラスなどを活用して十分な情報を提供すると共に、必要に応じて機関への同行も行っています。入所後は、DVからの回復を目指して心理カウンセリングが提供されます。中高校生男児を抱える母親が県の女性相談所に緊急保護され、母子での一時保護委託を受けた事例がありました。</p>	
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

【コメント】DVの影響からの回復については、被害者の肯定感を取り戻すためのきめ細かな支援が必要です。施設内に心理ケアのための専用の部屋と心理療法に必要な備品が準備されています。非常勤の心理カウンセラー3名でカウンセリングや心理療法が行われています。あわせて母子相談員の仲介でDV被害者支援を行う「ぐる～ぶゆるり熊本」の親子支援プログラムを年6回、1～2名が活用しています。またアルコール依存やギャンブル依存の母親もあり、心理カウンセラーを介して医療機関における自助グループに委ねる体制がありますが、動機付けが難しく利用は進んでいません。

(6) 子どもの虐待状況への対応

A22 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a
---	---

【コメント】近年はDVを目撃した子どもも被虐待児と見なしています。心理カウンセリングを現在8名が受けており、退所後の子ども4名への支援が継続されています。職員会議での虐待防止委員会では、職員の日々の関わりの振り返りを行い、子どもたちと個別に関わる機会を増やすと共に挨拶や声かけを大切にしています。行事やグループ活動では、ボランティアなど多くの大人との交流があります。子どもたちの感情表現を大切に社会体験を増やし、肯定感を高めることで虐待からの回復を図ることを目指しています。医療機関や児童相談所などの機関との連携はもとより、定期的に心理カウンセラーによる子どもの面接と職員への助言が行われています。職員研修ではCAPなどを通して適切な子どもとの関わりや権利についての学びを深めています。

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
------------------------------------	---

【コメント】虐待のおそれのあるケースについては、日常的に学校や保育園との情報共有に努めています。また母子の状況の変化や気になる行動については、小さなサインを見逃さないように職員間の情報の共有を図るとともに、必要に応じて児童相談所等の関係機関と連携を図っています。また母親の短期入院などで養育ができなくなった場合は、区役所保健子ども課を通して児童養護施設や乳児院のショートステイの利用が図られています。

(7) 家族関係への支援

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
---------------------------------------	---

【コメント】母親の相談は母子支援員、子どもからの相談は少年指導員を窓口にして受ける体制が作られています。知的障がいや精神疾患、外国人の母親からの相談については職員が直に介入することで解決を図るようにしています。外国人の母親が日本人との離婚後に入所、ブローカーや紹介所の追跡が不安であるという相談に応じて解決したというケースがあります。中高校生の対応に困っているという相談については、学校や機関にも協力を要請して少年指導員が対応を図っています。他の親族との関係調整についてはあまり事例がありませんが、施設の体制は確立しています。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

A25 障がいや精神疾患、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
--	---

【コメント】特別な配慮が必要な母親、子どもについては、療育手帳所持の母親が2名、子ども3名が入所しています。母親は4名が精神科に通院しています。公的機関や医療機関、就労先、保育園、学校等と連携が図られ適切に支援が行われています。特に障害者相談支援事業所との連携では、母子支援員が窓口となり各種手続きの補助や情報の共有が図られています。特別な障がいのある母子への支援については、母親の理解力にも留意しながら対応を図っています。生活上の家事支援などは職員がモデルとなって伝えるようにしています。

(9) 就労支援

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
------------------------------	---

【コメント】母親の職業能力開発や就労支援として、職業訓練受講給付金の活用や資格取得を奨励しています。介護、医療事務、パソコン等の資格取得、また運転免許は就労の選択肢が広がることから積極的に奨励しています。ハローワーク以外にもパレアにあるパートバンク、福祉センターの母子家庭等就業・自立支援センターなどを活用して職場開拓や母親とのマッチングが図られています。掲示板には講座情報や資格取得のための手続き方法が掲示されています。パソコンによる情報検索も可能です。また、母親が安心して求職活動ができるよう施設内保育や病児保育、外部の病児保育への送迎などが提供されていますが、学童保育については行われていません。

	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
--	--	---

【コメント】就労継続が困難なケースでは、母親の人間関係上のトラブルや仕事上の能力不足、資格はあるも実経験がない、あるいは子どもの医療などの事情から転職を繰り返さざるを得ない状況等があります。療育手帳や精神保健福祉手帳所持の母親には福祉的就労を斡旋し、生活保護や障害年金受給に繋ぐ場合もあります。またDV被害者については、早急には就労を勧めず短期の生活保護受給により心身の安定を図ることを優先にしています。また外国人の就労については日本語の取得を目標にして、適切な就労先の開拓を進めています。福祉的就労では、相談支援センターと連携して作業所への斡旋や関係調整が図られています。

(10) スーパービジョン体制

	A28 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。	b
--	---	---

【コメント】基幹的職員が法人の人事異動で不在になっています。職員が小規模であり業務の共有や連携が図りやすいメリットがあることから、経験の長い職員がOJTにより新人を支えていく体制ができています。母子の支援にあたっては、外部の心理カウンセラーからのスーパービジョンが提供されており、性教育プログラムについては大学からの支援を受けています。しかしながら、今後多様で複雑な福祉ニーズを抱えた利用者の増加が想定されることから、施設内にも常勤のスーパーバイザー（基幹的職員）を配置することが望まれます。