

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

サード・アイ合同会社

②施設名等

名 称： 函館高砂母子ホーム

種 別： 母子生活支援施設

施設長氏名：

定 員： 20世帯

所 在 地：

T E L：

③実施調査日

平成26年6月12日（木）～6月13日（金）

④総評

○特に評価が高い点

1 「サテライト（小規模分園型母子生活支援施設）の併設とトワイライト（地域学童保育）の実施」

サテライト（小規模分園型母子生活支援施設）を併設し、地域生活への具体的な準備をすることで、スムーズな地域移行を促しています。母子ホームからサテライトへの移送費（引っ越し代）を施設の経費として、母子の経済的負担を軽減しています。母子のサテライト移行後は、母親からの電話相談を受けたり、病児保育や通院支援、ナイトケアも母子ホームに入所していた時と同様に継続しています。子どもはトワイライト（地域学童保育）を無料で利用できます。さらに、サテライト退所後、施設行事への参加の促しや退所者交流会を設けています。

また、トワイライト（地域学童保育）は、法人の地域協働を念頭にした自主事業として実施されています。トワイライト（地域学童保育）には、現在、母子ホームに入所中か退所後の子どもだけではなく、近隣の子どもたちも利用しています。地域での養育支援を母子ホームの役割として位置づけて、トワイライト（地域学童保育）の案内を、小学校新入学説明会や保育所等に配布して利用を働きかけています。

2 「DV防止法に基づく『一時保護委託入所』の実施」

緊急利用に関しては、「緊急入所(措置)」だけではなく、DV防止法に基づく「一時保護委託入所」を実施して、24時間の受け入れや広域利用に対応しています。

緊急利用の受け入れの流れは、警備会社との連絡ホットライン、警察への通報等の対応と並行し、現入所者への周知等を徹底して、安全性を確保しています。

緊急入所後は、担当職員による裁判所への同行や、法テラスを利用した無料法律相談に加えて、併設されている母子家庭等就業・自立支援センターが費用を負担する弁護士相談を受けることもできます。さらに、緊急避難したその日から使う生活用品の貸し出しや、日々の買い物等の代行、病院の受診・転校手続き等の生活環境の整備が速やかに行われ、安全な環境で日常の生活が送れるように配慮しています。また、市町村や警察など関係機関との連携の上、退所後の転居先や、就労支援を含めた制度利用を働きかけています。

このように、高砂母子ホームでは「一時保護委託入所」の目的を十分に理解して、困難事例を回避せず積極的な受け入れを実施しています。

3 「就労支援を支える様々な保育支援」

母子ホームには、母子家庭等就業・自立支援センターが併設され、母子ホームの職員が、母親の就労支援のために専門の職員として配置されています。センターは、ハローワークとも連携し、母親の職業訓練や就労に結びつけています。それを支えているのが、母子ホームが行っている休日保育、病児保育、早朝保育、夜間保育、ナイト・ケア、さらに補完保育（保育園・学校下校後の母親帰宅までの保育）とトワイライト（地域学童保育）です。休日出勤や時間差出勤で就労している母親も多く、様々な保育メニューで積極的に母親を支えることで、母親が安心して就労できるように支援しています。

○改善が求められる点

1 「母親と子どものプライバシー保護に関するマニュアルの整備」

現在、母子の不在時の居室への立ち入りは、母子ホームのルールとし、誓約書に明記され母親に了承をとる形式となっています。今後、母子の不在時の居室への立ち入りが必要な場合も含め、広報誌等へ掲載する写真に対しての同意手続きや、様々な生活とその支援の場面ごとに、必要なプライバシー保護への配慮をマニュアル等として整備することに期待します。特に、子どもに関するプライバシー保護について職員が意識化するためにも規程やマニュアルの整備が望まれます。

また、職員に対し母親と子どものプライバシー保護に関する基本的な知識の徹底のために研修を実施し、マニュアル等に基づいた支援が実施されているかを確認する仕組み作りにも期待します。

2 「母親と子どもの意向や主体性への配慮」

母の会や子ども会がありますが、基本的に毎年の行事計画の中に組み入れられた活動となっています。また、月に1度の母の会や子ども会での話し合いでも、積極的に意見を出す場とはなりにくく、議題は、施設でのルールの徹底や注意事項の確認に留まっています。

今後は、母の会や子ども会が自主的・主体的な活動となり、母親と子どもが自らの権利を学び、自立性や責任感をもって自らの手で生活を改善できる力を育む活動となることを期待します。

また、母親と子どもの意向を把握する仕組みを整備し、その結果を活用して、具体的な支援の改善につなげていくことを期待します。

3 「職員や利用者と共有できる理念・基本方針の理解と明示」について

ホームページには、「社会福祉法人 函館市民生事業協会では、自主性・自立性を尊重し、生きがいのある生活を応援しています。」と明記しています。母子生活支援施設に従事するうえでの大切な基本姿勢や心構えを、勤務モットー「厳正なる勤務・絶えざる研究・責任ある実行・明るいチームワーク・暖かい人間関係・限らない愛情」として掲げ、朝礼時に全職員で読み上げをおこなっています。また、「利用者との愛情をもって接し職員一人一人の資質を向上させ、人間味あふれる豊かなパーソナリティを目指す」ことも、目的とされています。

しかし、法人や母子ホームの理念と基本方針として、職員間で共通認識をもって明文化されているとまではいえません。第三者評価では、法人・施設の理念・基本方針が明文化され、法人・施設が実施する社会的養護への具体的な取り組みの裏付けとなっているかを重要視しています。そのことで、職員自身の業務に対する意識付けや、母親や子ども等への接し方、及び様々な取り組みが社会的養護として合目的に行われているかを示すことになり、利用者にとっても対外的にも、施設に対する信頼感や安心感を与えることに繋がると考えられているからです。

既に、ホームページの活用や、学習だより等の広報誌での情報の発信、朝礼時の職員による「勤務モットー」の読み上げ等の取り組みがなされています。法人・施設の基本的な考えや姿勢を示して「母子生活支援施設の概要（年度事業実績）」に明記する等の工夫を加えれば、さらに、対外的にも、利用者への周知ともなります。今後、法人・母子ホーム、各事業所や職員、利用者との間で理念・基本方針共通認識を持ち、その上で明文化することに期待します。

4「中長期計画の策定」について

昨今、被虐待児童数の増加や子育てを行う家庭環境の変化、また相次ぐ制度・施策の改正など、施設運営環境は著しい勢いで変化しています。母子生活支援施設の運営指針においても、母親と子どもが共に入所できる施設の特性を活かした生活支援の重要性として「親子関係の調整、再構築等と退所後の生活の安定を図り、その自立の促進を目的とし、かつ、その私生活を尊重して行わなければならない」とあります。

法人では、施設の現状と役割をもとに、プライバシーを重視した母子ホームを建て替え中であり、既に母子ホームにサテライトを併設して、地域移行をスムーズに促すなどの取り組みを行っています。また、トワイライトを実施して、地域全体に向けた支援を実施していますが、中長期計画として明文化はされていません。

社会的養護施設である母子ホームの中長期計画は、支援の更なる充実の他、地域ニーズに基づいた新たな支援の実施も含め、母子ホームが将来にわたり実施したい、たどり着きたい目標を設定し、その目標に到達するための具体的な立案をすることであり、この目標達成のためのアクションプランが毎年度の事業計画です。同時に、既設の施設管理や設備更新等のハード面の計画はもちろんのこと、人材育成・教育計画並びに支援に関する質の向上といったソフト面についても盛り込まれることが求められています。事業計画は、職員等の参画のもとで策定されることが望ましく、法人全体で、方向性と目標を共有化するためにも、中長期計画の策定に期待します。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

初めての受審でしたが、現在の施設の現状をそのままに第三者評価を受審して今後の参考にしていきたいと考えていました。今回評価いただいた点は真摯に受け止め、今後の参考にしていきたいと感じました。

⑥第三者評価結果

第三者評価結果（母子生活支援施設）

1 支援

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
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。	b
(2) 入所初期の支援	
2 ① 入所に当たり、母親と子どもそれぞれの生活課題・ニーズを把握し、生活の安定に向けた支援を行っている。	a
3 ② 新しい生活環境に適応できるよう、精神的な安定をもたらす支援を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>○入所初期の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子ホームへの利用案内冊子「やすらぎ」で、生活上の留意点をイラスト入りでわかりやすく説明している。 ・生活用具のリストを作成し必要に応じた貸し出しを行い、子どもの保育所入所や学校への手続きを速やかに支援している。 ・24時間常勤体制であり、特に入所時の精神的な安定を図るために、約1か月の間は同じ職員が対応している。相談は落ち着いて対応できる夜間に多いので、ゆっくりと面談できるように、職員による声掛けなどにも留意している。 ・既入所者には事前に回覧で新規入所者を知らせ、利用者間の関係づくりに役立てている。 ・古い建物であっても、浴室や階段に手すりを設置する等の工夫をしている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親と子どもの個別な課題は、「個別処遇記録」や心理職員による心理療法記録「心理療法経過綴り」にまとめている。但し、学童記録がない等、日々の個人記録が十分とは言えずアセスメントから抽出したニーズに対する専門的な支援の流れが見えづらい。現在、アセスメント様式の統一化や、支援マニュアルの見直しが検討されており、今後は、支援記録の充実とともに、母親と子どもの同意の上で、目的や目標に応じた専門的な支援が行われることに期待したい。 	
(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
4 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
5 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。	b
6 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。	a
(4) 子どもへの支援	
7 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。	a
8 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。	b
9 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、人と人との関係づくりについて支援している。	b
10 ④ 子ども年齢・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。	c

(特に評価が高い点)

○母親の安定した生活のための支援

- ・入所時に母親の生育歴を聞き取り、子どもの生活場面から母親の生活スキルを推し量るなどして、個々の母親に応じた生活スキルの支援を行っている。
- ・適切な医療へと繋ぐために、入所時健康診断を徹底し、健康診断費用の貸付制度を設けている。
- ・毎日入浴ができ、金銭管理や服薬管理などニーズに応じて対応し、母親からの要望があれば、日常生活全般に代行や介助の支援が可能である。また、多重債務等の借金の解決に向けた支援をしている。
- ・早朝・夜間保育、休日保育、病児保育、補完保育に加え、地域学童保育（トワイライト）を実施している。
- ・母親の通院同行や、母親が通院の際に子どもの託児をしている。
- ・心理職が中心となり、生活場面を意図的に利用した母親の相談支援を行い、不安軽減を図っている。

(改善が求められる点)

- ・性に関する子どもからの質問には、日々の支援の中でタブー視せず返答している。年に1度は法人が主催する産婦人科医師による職員研修を受けているが、さらに職員研修をしたり、外部講師を招く等して子どもたちに対する学習会を開催するまでには至っていない。性虐待を受けた子どもの例もあり、母子ホームとして「いのちの教育」である性教育に積極的に取り組んでいくことに期待したい。
- ・母親の養育力向上のために、子どもの発達を客観的に理解できるようにわかりやすく説明し、適切な子育てやかかわりを伝えることで、母親が子育てに自覚と自信を持つことを促すような取り組みに期待したい。
- ・子どもの将来の希望を達成するためには、子どもとともに具体的な目標を定めることと、学校との連携が望まれる。子どもへのアセスメントを充実させて、今後、学校との連携を深め種々の奨学金制度等、将来を見据えた社会資源の発掘にも期待したい。

(5) DV被害からの回避・回復		第三者 評価結果
11①	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
12②	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
13③	母親と子どもの安全確保を適切に行うために、必要な体制を整備している。	a
14④	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
(6) 子どもの虐待状況への対応		
15①	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
16②	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

(特に評価が高い点)

○緊急受け入れ体制と母親と子どもの安全確保

- ・緊急入所だけではなく、「一時保護委託入所」を実施して、24時間の受け入れや広域利用に対応している。施設は、緊急受け入れの流れとして、警備会社との連絡ホットラインや警察への通報、現入所者への周知等を職員室に明示している。これらの職員への周知により、母親と子どもが安全に通常の生活が送られるように支援している。
- ・裁判所への同行、法テラスの利用支援、併設されている母子家庭等就業・自立支援センターが費用を負担して弁護士相談を受けることができる。
- ・病院受診・転校手続き等の生活環境の整備、生活用品の貸し出しや、日々の買い物等の代行を行い、市役所、警察、教育委員会等の関係機関との連携の上、退所後の制度利用や転居先を探す援助をしている。
- ・心理職は、入所時の情報をもとに対象世帯を絞り、母親と子どもの心理療法年間計画を立て経過を心理療法経過綴りにファイリングされ専門的支援の礎になっている。

(改善が求められる点)

- ・被虐待児への対応は、職員全体が虐待への共通理解のもと日々の支援に専門性を活かすことが望まれる。心理職が月に1度、専門家からスーパーバイズを受け、その内容を報告・回覧しているが、職員の外部研修・内部伝達研修は、一層の充実が求められる。被虐待児対応の情報・知識を職員全体で共有化し、さらに支援に反映させていくことに期待したい。
- ・施設長より、今後「こどもの権利ノート」を活用する意向が示されている。子ども自身に権利の説明するとともに、子どもの権利に関する職員の外部・内部伝達研修の充実と、必要に応じて一般職員が具体的なケース検討会議に直接かかわることで、保育所や学校、児童相談所等との連携をさらに密にしていくことに期待したい。

(7) 家族関係への支援	第三者評価結果
17① 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
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
18① 障害や精神疾患のある母親や子ども、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	b

(特に評価が高い点)

○家族関係の相談支援

- ・子どもには、学童保育中の様子を確認しつつ十分に話を聞き取り、母親には、生活場面で適時話しを聞くだけではなく、夜間や休日などゆっくりと面談時間を確保できる時間帯に、悩みや不安を聞き取っている。
- ・居室内で子どもの泣き声が続く場合には、職員が介入する。母親が感情をコントロールできない場面や、兄弟喧嘩がエスカレートする場面では、一時、兄弟を離したり母親から子どもを離すことで、母親やそれぞれの子ども達が落ち着くのを促し、家族関係の調整をしている。支援内容は「個別処遇記録」とミーティングで職員全体に周知して次の支援に繋げている。
- ・特別な配慮を必要とする母親や子どもへの支援は、個別支援を基本として理解度に応じた情報提供の方法を工夫している。聴覚障害者へは、手話通訳や筆談等のコミュニケーションだけではなく居室に非常ランプを設置し、非常時に備えている。母親の疾病によっては、必要に応じて服薬管理の支援や、夜間に不調になる母親への対応として、ナイトケアを勧め母親の精神的な安定を図っている。

(改善が求められる点)

- ・特別な配慮を必要とする母親や子どもへの支援のために、職員に対する外部・内部伝達研修の一層の充実を図り、障がいやメンタルヘルスへの理解を深めることが望ましい。支援マニュアルの整備に期待したい。

(9) 主体性を尊重した日常生活	第三者 評価結果
19① 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。	b
20② 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。	b
(10) 就労支援	
21① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
22② 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
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>○母親の就労支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就労支援は、併設している母子家庭等就業・自立支援センターに専属されている母子ホーム職員が、センターの役割として直接的な就労支援を行っている。また、別途、新聞や求人雑誌等を利用して、新たな就労情報を入手し、ハローワークへの同行等も行っている。 ・補完保育や地域学童保育(トワイライト)に取り組み、休日保育、病児保育、早朝保育、夜間保育・ナイトケアを実施して母親が安心して就労できるように支援している。就労に対する不安には、生活場面で表情を読み取り、相談しやすい体制をつくり声掛けや助言を行っている。 ・就労支援のための講座や資格取得の情報提供を積極的におこない、自立を促している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母の会や子ども会の行事は、年間の行事計画に組み入れられている。母親や子どもが行事計画やその内容に主体的にかかわる場面となっていない。現在、行事の一部としてクリスマス会は、一部母親が主導で行っており、主体性の発揮がうかがわれる。今後、母親と子どもの要望を行事などのプログラムに反映することで、母親と子どもの主体性を育む機会として活かされることに期待したい。 	

(11) 支援の継続性とアフターケア	第三者 評価結果
23① 施設の変更又は変更による受け入れを行うに当たり、継続性に配慮した対応を行っている。	b
24② 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
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サテライト(小規模分園型母子生活支援施設)を併設し、地域生活への準備をすることで、スムーズな地域移行を促している。母子ホームからサテライトへの移送費(引っ越し代)を施設経費として負担している。サテライト移行後も見守り訪問を行っており、母親や子どもは電話や直接の相談の他、トワイライト(地域学童保育)を無料で利用できる。また、病児保育や通院支援、ナイトケア等を継続して、母親と子どもの生活の安定を支えている。さらに、サテライト退所後も、施設行事への参加の促しや退所者交流会を設けている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の変更又は変更による受け入れは、母子分離による養護施設入所や他の母子生活支援施設への変更、母子の再統合による入所や他の母子生活支援施設からの受け入れ等が想定される。今後は、施設の変更又は変更による受け入れのための引継ぎや申し送りの手順等を定めることに期待したい。 	

2 自立支援計画、記録

(1) アセスメントの実施と自立支援計画の策定	第三者 評価結果
25① 母親と子どもの心身の状況や、生活状況を把握するため、手順を定めてアセスメントを行い、母親と子どもの個々の課題を具体的に明示している。	b
26② アセスメントに基づいて子ども一人一人の自立支援計画を策定するための体制を確立し、実際に機能させている。	b
27③ 自立支援計画について、定期的実施状況の振り返りや評価と計画の見直しを行う手順を施設として定め、実施している。	b
(2) 記録の作成と適正な管理	
28① 母親と子ども一人一人の支援の実施状況を適切に記録している。	b
29② 母親と子ども等に関する記録の管理について、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行っている。	b
30③ 母親と子ども等の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組を行っている。	b
31④ 日々の業務について支援内容を適切に記録し、支援の分析・検証や職員間の情報共有に活用するとともに、説明責任を果たす取組を行っている。	b
<p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所時の聞き取りをもとにアセスメントとしてのケース記録を作成して自立支援計画に繋げ、ケース報告として職員全体に周知している。現在、年2回の「今後の計画」を母親自身が作成し自立支援計画に反映させているが、一層のアセスメントの充実のため、聞き取りの様式を新たに作成する意向が示されている。今後は、母親や子どもの長所を伸ばす視点を充実させ、母親や子どもの意向把握のもと自立支援計画を作成し、母親や子どもとともに計画や支援方法を見直す仕組みを充実させることに期待したい。 ・個々の課題や相談記録として「個別処遇記録」はあるが、今後、学童やサテライト記録の見直しの意向があることから、母親や子どもの長所に着目することに留意した上で、自立支援計画に基づいた支援の実施状況が適切に確認できる記録の充実に期待したい。 	

3 権利擁護

(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
32① 母親と子どもを尊重した支援についての基本姿勢を明示し、職員が共通の理解を持つための取組を行っている。	b
33② 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。	b
34③ 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、職員に周知するための取組を行っている。	c
35④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a

(2) 母親と子どもの意向や主体性の配慮	
36① 母親と子どもの意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて、支援の内容の改善に向けた取組を行っている。	b
37② 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
38③ 施設が行う支援について事前に説明し、母親と子どもそれぞれが主体的に選択（自己決定）できるよう支援している。	b
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設が行う支援は、入所時に説明するだけでなく、回覧や掲示、口頭での説明を加えて理解を促し、選択できるように支援している。情報の提供は、一旦全体に周知した上で、自尊心を傷つけないような配慮を加えて個別に対応をして、文章にルビを振った上でかみ砕いた説明を加えたり、聴覚障がいのある利用者には、手話通訳や支援内容を筆談で伝える等の工夫をしている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌等へ掲載する写真の本人からの同意手続きの他、様々な生活の場面や、居室へ入っての安全確認といった支援の場面ごとに必要なプライバシー保護への配慮等を、マニュアル等として整備することに期待したい。特に、子どもに関するプライバシー保護は意識化するためにもマニュアル化が望まれる。 ・定期面接や生活の中で、母親や子どもの意向を把握している。今後は、把握した結果を母親や子どもとともに検討する機会を設け、具体的な改善に結び付けることに期待したい。 ・月に1度の母の会では、母親が積極的に意見を出す場面にはなりにくく、母子ホームでのルールの徹底や注意事項の確認に留まる話し合いが多い。また、月に1度の子ども会でも、学童保育での「学童のきまりごと」に対する注意事項の話し合いや目標が多い。行事計画にも、それぞれの会が直接主体的にかかわる場面はない。今後は、母の会や子ども会の活動を通して、意見表明の機会とし、母の会や子ども会が自主的・主体的な活動となるように期待したい。 	

(3) 入所時の説明等	第三者 評価結果
39① 母親と子ども等に対して、支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報の提供を行っている。	a
40② 入所時に、施設で定めた様式に基づき支援の内容や施設での約束ごとについて母親と子ども等にわかりやすく説明している。	a
(4) 母親や子どもが意見や苦情を述べやすい環境	
41① 母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、母親と子どもに伝えるための取組を行っている。	b
42② 苦情解決の仕組みを確立し、母親と子ども等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させている。	b
43③ 母親と子ども等からの意見や苦情等に対して対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。	c

(5) 権利侵害への対応

44①	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
45②	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
46③	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

(特に評価が高い点)

- ・母子ホームの周知のために、併設している母子家庭等就業・自立支援センターに相談に来る該当者に、母子ホームの見学を積極的に勧め、案内の冊子を渡して説明を加えている。
- ・市役所子育て支援課母子自立支援相談室や保育所にパンフレットを常置している。
- ・入所に当たっては、母子ホームへの利用案内冊子「やすらぎ」で、生活上の留意点を説明し母の会や子ども会において、折に触れて決まりごとの再確認をしている。
- ・個々の状態にあわせて、情報提供の方法を工夫し、理解に応じて繰り返し説明している。

(改善が求められる点)

- ・苦情解決の仕組みと第三者委員の連絡先は、わかりやすく説明を加えて廊下に掲示している。今後、苦情解決の仕組みの一層の周知のために、母子ホームの利用案内冊子「やすらぎ」に記載をする予定であり、対応マニュアルの整備と併せて期待したい。
- ・「就業規則」等の規定に、体罰の禁止や権利侵害の防止を明記し、規定に基づいて厳正に処分をする仕組みの構築に期待したい。
- ・子どもへの不適切なかかわりの防止では、子ども自身が自らを守るための学習する機会や、母親が子育てをする中で、子どもに対する不適切なかかわりを回避できるような講習・演習の機会を設ける等の取り組みに期待したい。

4 事故防止と安全対策

		第三者 評価結果
47①	事故、感染症の発生時など緊急時の母親と子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し、機能させている。	b
48②	災害時に対する母親と子どもの安全確保のための取組を行っている。	a
49③	母親と子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い、母親と子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実施している。	b
50④	十分な夜間管理の体制を整備している。	a

(特に評価が高い点)

- ・「3.11東日本大震災」の避難経験を活かし、実際的な避難手順が策定されている。
- ・各家庭に非常用持ち出しリュックが配備されており、避難訓練の際も持ち出し等を含め訓練が行われている。
- ・24時間365日職員を配置したうえで、緊急な事態には施設長がすぐに対応できるように携帯電話を常時所持している。緊急時の対応手順については、緊急入所及び一時保護入所受入の手順を準用している。男性職員の対応が必要な時は、施設長の指示により対応できる体制がある。
- ・防犯カメラの配置され、警察・警備会社との連絡体制も整備されている。

(改善が求められる点)

- ・施設内外で発生した母子の安全を脅かしたヒヤリハット事例と事故報告の収集を基に分析し、再発防止や事故発生の予防といったリスク管理体制を整えることが望まれる。

5 関係機関連携・地域支援

		第三者 評価結果
(1) 関係機関との連携		
51①	施設の役割や機能を達成するために必要となる社会資源を明確にし、児童相談所など関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。	b
52②	児童相談所等の関係機関等との連携を適切に行い、定期的な連携の機会を確保し、具体的な取組や事例検討を行っている。	b
(2) 地域社会への参加、交流の促進		
53①	母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	b
54②	施設が有する機能を地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	a
55③	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、受入れについての体制を整備している。	c
(3) 地域支援		
56①	地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	a
57②	地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母親や子ども達にとって必要な情報や社会資源は、掲示や各家庭への回覧などで周知している。 ・職員に必要な社会資源やその連絡先のリストは、事務室内に配置され、いつでも職員が活用できるようになっている。リスト内容についても月に1回情報が更新されている。 ・施設長や心理職が中心になって、函館市要保護児童対策地域協議会や保健師、ケースワーカーと必要に応じて連携が取れる体制を確保している。 ・施設を退所した児童のアフターを中心に、早朝・夜間保育、休日保育、病児保育、補完保育に加え、地域学童保育（トワイライト）が実施されている。退所世帯以外についても利用しやすいように低料金で実施している。 ・地域学童保育においては、集団下校バスを運行している。 ・母子ホームは、地域協働を念頭に、地域の子どもに対しても、学区の小学校新入学説明会や保育所等にトワイライトの案内を配布し利用を働きかけている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子ホームという施設で提供している支援の特質上、個別事例に対する問題対処や一部公に所在地等を明らかにできない課題もあり、ボランティア受け入れに対し方向性が定まっていない。このため、ボランティア受け入れの基本姿勢や規程など受け入れの態勢が整っていない状況がある。今後は、施設外行事や学習支援といったボランティア活動が可能な範囲を検討し、受入に向けた取り組みが期待される。 		

6 職員の資質向上

		第三者 評価結果
58①	組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	b
59②	職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	b
60③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行い、次の研修計画に反映させている。	b
61④	スーパービジョンの体制をつくり、施設全体の支援の質を管理し、職員の援助技術の向上を図っている。	a

(特に評価が高い点)

・施設長やベテラン職員、心理職を中心としたスーパーバイズ体制がある。個々の職員の利用者への援助技術等は、主にOJTによる。また、新人職員が入職した際は、担当職員を配置し2週間でルーティンワークができる教育の体制がある。

(改善が求められる点)

・職員の研修計画は単年度の事業計画に位置づけられているので、計画に基本姿勢を明示することが望まれる。
・年度毎に実施した研修は、会議での部分的な報告はあるが、伝達研修ではなく回覧が主になっている。研修を受講した本人の習得状況の把握や、次年度の研修に向けた個々の職員の研修評価につながることを望ましい。

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	第三者 評価結果
62① 法人や施設の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割が反映されている。	c
63② 法人や施設の運営理念に基づき、適切な内容の基本方針が明文化されている。	c
64③ 運営理念や基本方針を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	c
65④ 運営理念や基本方針を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	c
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	
66① 施設の運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画が策定されている。	c
67② 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	c
68③ 事業計画を、職員等の参画のもとで策定されるとともに、実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。	c
69④ 事業計画を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	c
70⑤ 事業計画を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	c

(改善が求められる点)

・法人のホームページには、法人の基本方針や職務モットー等が掲げられている。施設のしおりや広報誌等には、法人若しくは施設の運営理念の明示がみられない。中長期計画や事業計画、人材育成・教育計画等を策定するためには、その礎となる理念が明確にされることが望まれる。今後、施設と法人が検討した理念・基本方針が明示され広く周知されることが期待される。

・施設の建て替え等、将来の事業展開について予定されているが、現在の時点で施設の中長期計画は策定されていない状況となっている。既設の施設管理や設備更新等のハード面の計画はもちろんのこと、人材育成・教育計画並びに支援に関する質の向上等のソフト面についても中長期的に計画化されることが望まれる。

(3) 施設長の責任とリーダーシップ	第三者 評価結果
71① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に表打ちされた信念と組織内での信頼をもとにリーダーシップを発揮している。	b
72② 施設長自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行い、組織全体をリードしている。	a
73③ 施設長は、支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	a
74④ 施設長は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。	a
(4) 経営状況の把握	
75① 施設運営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。	b
76② 運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	b
77③ 外部監査（外部の専門家による監査）を実施し、その結果に基づいた運営改善が実施されている。	c
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は、母子ホームという児童福祉施設が持つ本来の社会的使命や地域の福祉的ニーズに基づき、施設を取り巻く環境を把握している。サテライト事業や母子家庭就労支援センター・母子自立支援センター等の事業展開を先駆的に図り、定員を割らないといった事業の経営改善や支援の質の向上に継続的に取り組んでいる。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 外部監査が実施されていない。今後、施設運営の質向上のための一つ的手段として外部監査等の活用が期待される。 	

(5) 人事管理の体制整備	第三者 評価結果
78① 施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。	b
79② 客観的な基準に基づき、定期的な人事考課が行われている。	b
80③ 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善に取り組む仕組みが構築されている。	b
81④ 職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行っている。	a

(6) 実習生の受入れ	
82① 実習生の受入れと育成について、基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等積極的な取組をしている。	a
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人としての人事考課は実施されていないが、施設長が自ら職員とのコミュニケーションに重要性を意識し、職務自己評価シートを用いて、年度初めに全職員と面談を行っている。 ・職員の就業については、オーバーワークにならないように施設長が業務内容や配分について適宜精査している。 ・保育士を中心として、毎年20人程度の実習生の受入を実施している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年の事業計画は作成されており、人員体制や業務分掌などについて掲げられているが、今後は中長期計画を策定したうえでの人材プランが望ましい。今後、計画段階において、施設として求められる職員像や人員体制が明示されることが期待される。 	

(7) 標準的な実施方法の確立		第三者 評価結果
83① 支援について標準的な実施方法を文書化し、職員が共通の認識を持って支援を行っている。		b
84② 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、検証・見直しを行っている。		b
(8) 評価と改善の取組		
85① 施設運営や支援の内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備し、機能させている。		b
86② 評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。		b
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価を平成24年より取り組み始めている。平成24年度・平成25年度はチームで評価を実施し、平成26年度については職員が個別に自己評価を実施している。今回、第三者評価を受審し、今後、継続的な取り組みを行う体制を確立していく状況である。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政通知・要項や他県のマニュアル等を施設の標準的な支援方法として準用している。回覧や施設長からのOJTにより、支援の手順等についての共有化はすすめているところである。支援の手順等を定期的に見直すことや、実際の支援がマニュアル通りに実施出来ているかの確認の体制が望まれる。現在、手順書・マニュアルの最新版を策定していることから、今後、職員内で最新版の共有方法や検証・見直しが確定し、定期的・継続的となることも期待される。 ・自己評価後の課題を改善するための計画を立て実行していくPDCAサイクルを確立していくことが期待される。 		