

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施設名等

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
施設長氏名：	渡辺 謙
定 員：	19世帯
所 在 地：	高松市高松町75番地15
T E L：	087-843-3894

③実施調査日

平成26年1月28日（火）～ 1月29日（水）

評価決定日：平成26年3月31日（月）

④総評

◇特に評価が高い点

当施設は、個人の尊厳を保持し、入所者の意向を尊重する理念に基づき、母と子の権利擁護と生活の拠点づくり、安全・安心な生活と自立に向けて支援している。さまざまな生活環境や生活歴を有する入所者が在籍しており、入所初期は静かな時間や母の時間が作れる自然体での見守りで、母子関係等のこれまでの生活が見えてくるように関わっている。生活習慣、料理、子育て、経済観念等について初歩的課題を持つ入所者も多く、個別に初歩から職員とともにいき、経験を補う等の支援や、「ママの学びの会」「料理教室」等を毎月開催し、衣食住の生活スキル向上への支援をしている。また、定期的に心理学識経験者をスーパーバイザーとして招き、ケース検討会で入所者の見方・支援のアドバイスを受けている。また、地域療育事業を実施している関係機関の学童巡回相談を受け、母親と子どものよりよい関わりに繋げている。

子どもの支援に当たっては、起床から就寝までの日常的生活行動や、遊びを通してルールや約束を守ることの大切さ、また善悪の重要性を、発達段階に応じて、母子とともに身に付けていけるよう支援している。施設内行事で年齢に応じたグループ演出の工夫や、お茶会時の講話など、安らぎと心地よさを与え、人間関係づくりを支援している。また、行事等の一年の暮らしをスライドで見ることで、母と子が共に喜ぶ機会になっている。

◇改善が求められる点

人事考課の目的や効果については認識しているが、人事考課の実施には至っていない。人事考課は人材の能力開発や個々の意欲を喚起し、組織の活性化に役立つこともあり、組織特有の評価すべき能力の具体的内容を設定することで、客観性、公平性、透明性のある人事考課ができ、職員の育成、気づきにつながることを期待したい。

また、支援について、安全性を含めた一定の水準以上の支援ができるように、標準的な実施方法を文書化することを期待したい。標準的な実施方法は、支援の内容ごとに、基本的な技術だけでなく、支援時の留意点や、母親と子どものプライバシーへの配慮等について盛り込み、全般的に文書化することが望まれる。また、一定の水準を保った上で、母親と子どもの個々の状態に応じ、柔軟に対応できるものとするのが望まれる。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

今評価が初めての受審のため職員にとっては戸惑う面もあった一方、新しい観点からの気付きや反省、また自信や見直しへの決断など改善への意識改革づくりなど貴重な機会となり、職員のモチベーション向上に大いに役立つこととなりました。ただ、現時点では指定管理受託6年目という経験浅い中で、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試行錯誤と実践実績を積み重ねる時期と位置付けており、今後は今評価結果を真摯に受け止め、より標準化、体系化することによる効率的でかつ継続性のある業務運営の確立に取り組み、努力してまいりたいと考えております。

⑥第三者評価結果（別紙）

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 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
(2) 入所初期の支援	
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
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、改善が求められる点)</p> <p>入所希望者には事前に施設見学をしてもらい、自己決定の場を設けた上で入所する仕組みがある。入所直後は精神的に不安定になりやすいので、積極的な介入は避けつつも、温かい雰囲気づくりや声かけで安心して生活できるよう、専門性と経験を活かして対応している。</p>	
(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
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
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。	a
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	
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
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。	c
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。	a
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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>生まれてきた背景、生活歴、習慣により、支援は複雑かつ困難であるが、個々のニーズに沿って専門性を活かし、優しく温かいかわりを心がけるとともに、個人の発達、成長に合わせ、人と人との関わり方を、日常生活、遊びの中で自然に身に付くように支援している。</p> <p>今後は、子どもの自立に関し、学習や進路、悩み等への相談支援の充実と、性教育について、当施設がDV被害や虐待を受けた子どもが入所していることを鑑み、より性についての正しい知識を得る機会を設けることを期待したい。</p>	
(5) DV被害からの回避・回復	第三者 評価結果
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。	b
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。	a
③ 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

④ 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	
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。	a
② 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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>母親と子どもの安全確保に関し、保護命令制度や支援措置の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて法的手続きや裁判所への同行支援等を行っている。また、夜間管理人職員の配置や専門警備会社への委託を行い、厳重に安全体制を取っている。</p> <p>DV被害からの回復や、虐待児の虐待体験からの回復については、母親への寄り添い支援を原則としつつ、専門性やより高度な対応が必要な場合は、関係機関と連携・分担しながら、日常生活上の支援を行っている。加えて、年間4回、外部の心理学識経験者を招き、ケース検討会を行い、指導を受けて支援に役立っている。</p>	

(7) 家族関係への支援 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。	第三者 評価結果 b
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
① 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、必要に応じては関係機関と連携している。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>家族間の感情の行き違い、意見の相違があった場合には、それぞれの考えを尊重しながら、適切な支援が行われている。特に、思春期の子どもを持つ親子の感情のもつれや、子ども間の感情の行き違いについて、双方から十分に話を聴くなどして対応している。母親の家族関係の悩みや、父親や他の家族との関係調整には至っていない。</p>	

(9) 主体性を尊重した日常生活 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。	第三者 評価結果 a
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) 就労支援	
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
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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>寄り添い支援を基本に、一人ひとりの自立のスピードに合わせて、相手からの無理な聞き出しや、強要は避け、その人の能力に合わせた関わりを持ち、主体性を尊重した支援を行っている。行事などのプログラムでは、特に食育に力を入れ、季節感を取り入れたものや誕生会の実施、またお弁当作りは、企画から買い物、調理に至るまでを母親と子どもと一緒に取り組み、主体性を引き出す機会となっている。</p> <p>就労については、就労が継続できるように必要に応じて、本人から事情を聴きつつ、就労先の事業所と話し合うなど、積極的に調整している。今後は、このような経験を活かしつつ、就労継続が困難な母親に対し、さらなる支援の充実を期待したい。</p>	

(11) 支援の継続性とアフターケア		第三者 評価結果
① 施設の変更又は変更による受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
② 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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>施設の特性として関係機関等との連携、職員間の情報共有は常に意識して行っており、入所時の対応はきめ細かく行われている。パソコンによる管理が充実しており、求めに応じ、速やかに情報提供できる。</p> <p>退所後は、施設行事などの案内を送付して招待しているが、今後、施設として、退所後のアフターケアを充実していきたい意向があるので、その実現を期待したい。</p>		

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
① 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
② 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
③ 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		
① 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。		a
② 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。		a
③ 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。		a

④ 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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>日々の業務について支援内容を適切に記録するとともに、記録から1か月ごとに支援を振り返り、情報を共有して支援に活用している。職員が小数であることと、パソコンによる情報の管理で、職員間の情報の共有は徹底されている。</p> <p>自立支援計画は、アセスメントに基づき、母親、子どもの意向を取り入れつつ、様々な職種による関係職員の合議を経て作成されている。今後は、アセスメントの定期的な見直しの時期や手順などを定めるとともに、支援目標については、母親、子どもが理解できる具体的な内容とすることが望ましい。</p>	

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
① 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。	a
② 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。	a
③ 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。	a
④ 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	
① 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。	c
② 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。	c
③ 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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>母親と子どもに対し、受容的な態度で接し、言葉だけでなく触れ合いを通じて信頼関係を構築している。たとえば、「あなたを大事に思っているよ」という気持ちを日常生活の中で伝え、母親と子どもを尊重した支援を行っている。職員は、朝夕、母親と子ども送り出すとき、また迎え入れるときに声をかけ、母子の変化を感じ取るように努めている。</p> <p>母親と子どもの意向について、本人の様子を見て、話を聞くことはあるが、今後は、より積極的かつ定期的に意向を把握し、検討して支援内容の改善に活かすことを期待したい。また、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、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいくために、必要な支援の実施について検討して欲しい。</p>	

(3) 入所時の説明等	第三者 評価結果
① 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。	b
② 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	
① 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
② 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。	a
③ 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。	b
(5) 権利侵害への対応	
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。	c
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。	b
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。	b
(特に評価が高い点、改善が求められる点)	
<p>入所時に「施設での暮らし方」をもとに、支援の内容を具体的に説明し、困ったときの対応方法まで丁寧に説明している。また、施設生活について、母親と子どもが容易に理解できるよう、日常生活や行事などをスライドで作成している。</p> <p>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権利侵害の防止に関し、施設運営指針に則って、日常業務の中でそれらの行為が行われないう確認、指導しているが、今後は、不適切なかかわりが発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備するとともに、不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体例を示しながら、研修や話し合いを行うなど、不適切なかかわりを防ぐための取組を徹底することが望まれる。</p>	

4 事故防止と安全対策

	第三者 評価結果
① 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
② 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。	b
③ 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。	a

④ 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、改善が求められる点)	
<p>火災時の避難・消火訓練を毎月実施し、母親が幼児を連れての安全確認や習慣化につながっている。安全対策として、施設の危険箇所の安全性を把握したり、子どもの行動から、危険が考えられる場所は安全確保のための工夫をしている。ストーブ、アイロン等、生活用品の使い方や子どもの危険防止方法等を母子の会で説明したり、安全対策の実施状況を把握・確認している。また、ヒヤリハット事例について、職員が要因分析・対策等を検討会で改善したり、入所者に説明、注意喚起している。</p> <p>災害時の食料等の備蓄については、法人への依頼や各世帯個人に任せているが、各世帯の備蓄状況を確認したり、安全確保の方策の検討が望まれる。</p>	

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	
① 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。	c
② 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	
① 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
② 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。	c
③ 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	
① 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。	b
② 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。	c
(特に評価が高い点、改善が求められる点)	
<p>保育園、小学校とは随時、連絡会を持つなど、就学前の子どもに必要な支援等を個別に相談したり、子どもに気になる状況があれば関係機関に繋ぐなどの連携をとっている。高松市こども女性相談室とは毎月定例会を開き、情報交換をしたり、香川県子ども女性相談センターとはケース検討会や情報交換をするなど、関係機関と定期的に連携をとっている。また、地域のコミュニティーセンターから地域行事等の情報を収集し、参加の支援をするなど、入所者が社会性を養い、自立への意欲向上につながるよう支援している。また、七夕祭り等の季節行事に自治会員を招待し、入所者とともに楽しめる交流の機会を持っている。</p> <p>母親と子どもへの支援の質向上のために、連携が必要な機関や団体を明示し、機能（連携の必要性）や連絡方法を体系的に明示した資料作成が望まれる。</p>	

6 職員の資質向上

	第三者 評価結果
① 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
② 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
③ 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
④ 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。	b

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

人材育成について、基本姿勢を示しており、全国及び中四国ブロックの母子生活支援協議会が主催する研修会、県主催の援助困難事例検討会、DV支援アドバイザー研修、ドメスティック・バイオレンス専門研修等に、職員の適正から調整し、各職員の研修計画を作成している。スーパーバイザーの配置はなく、外部の心理学識経験者をスーパーバイザーとして招き、ケース検討会で入所者に対する見方等のアドバイスを受けている。今後、施設の状態を踏まえ、スーパービジョン担当職員の養成等の必要性を検討し、体制作りが望まれる。

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
① 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。	a
② 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。	a
③ 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。	a
④ 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。	b
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	
① 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。	b
② 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。	b
③ 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。	a
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。	a
⑤ 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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>事業計画は職員全員で検討、策定し、各計画のねらい、内容、日時等を明記した理解しやすい計画表の作成に取り組んでいる。各計画実施後は母子の意見も聞き、職員全員で反省会を持って次年度に活かしている。各計画実施日の1か月前にホールに掲示し、前日には呼びかけているが、母親、子どもにも分かりやすく興味を促す資料の工夫が望まれる。</p>	
(3) 施設長の責任とリーダーシップ	第三者 評価結果
① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏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。	a
② 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。	b
③ 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
④ 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。	b

(4) 経営状況の把握	
① 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
② 運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取り組みをしている。	b
③ 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、改善が求められる点)</p> <p>施設長は役割と責任について、施設運営、安全管理等について権限と責任があることを文書化して職員に表明するとともに、児童福祉研修や全国レベルの最新情報を習得するなど、専門性の向上に努め、リーダーシップを発揮している。常に職員間で話し合う機会を持ち、入所者にとって、今何が必要かを意見交換・分析している。そこで母性、父性、指導者の役割を分担し、支援の向上に自ら積極的に参画している。また、業務の効率化に向けて無駄な時間を省くため事務処理の工夫をしたり、経営面では子ども達が希望する遊具の工夫、作成や、母子室に必要な冷蔵庫等の購入品は、経営を考慮して選定している。今後、業務の効率化や改善に向けて、人事、労務、財務等の面から具体的に分析する取り組みが望まれる。</p>	

(5) 人事管理の体制整備		第三者 評価結果
① 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
② 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。		c
③ 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
④ 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		
① 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。		b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>職員処遇の充実を図るため、職員の定期健康診断を行い、費用の半分を援助したり、年2～3回の親睦会や、職員の県外研修として年1回の県外施設見学、及びそこでの親睦会を実施している。職員は悩みを溜め込まず、いつでも何でも言い合える職場環境にあり、職員のメンタルヘルスに留意している。</p> <p>人事考課は、職員の能力開発や個々の意欲を喚起し、組織の活性化に役立つこともあり、組織特有の評価すべき能力の具体的内容を設定し、客観性、透明性のある人事考課により、職員の育成につながることを期待したい。</p>		

(7) 標準的な実施方法の確立		第三者 評価結果
① 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。		c
② 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。		c
(8) 評価と改善の取組		
① 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

② 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。

C

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

今回の福祉サービス第三者評価を受審するにあたり、職員が自己評価を行い、施設長が取りまとめた。入所者への支援において、安全性を含めて一定の水準以上の支援ができるように、支援の内容ごとに標準的な実施方法を作成することを期待したい。作成にあたり基本的な技術だけでなく、支援時の留意点や母親と子どものプライバシーへの配慮等を盛り込み、支援全般にわたって文書化することを期待したい。また、職員に周知し、共通の認識をもって支援することが望まれる。