

## 【母子生活支援施設版】 秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果票

## ◆ 評価を受審した事業者

訪問調査日	1回	平成 29 年 1 月 27 日
	2回	平成 29 年 2 月 7 日
評価確定公表日	平成 29 年 7 月 28 日	

## ◆ 評価を実施した機関

名 称	(社会福祉法人) 秋田県社会福祉協議会
所在地	(〒 010 - 0922 ) 秋田市旭北栄町1-5
TEL	( 018 ) 864 - 2740
ホームページURL	<a href="http://www.akitakenshakyō.or.jp/">http://www.akitakenshakyō.or.jp/</a>

フリガナ 法人名称	シャカイ フクシ ホウジン 社会福祉法人 ファミリーケアサービス
法 人 所在地	(〒 013 - 0047 ) 秋田県横手市松原町2-13
フリガナ 施設名	ヨコテシ 横手市サンハイム
施設種別	母子生活支援施設
施設長	三 浦 広 子
開設年月日	昭和 30 年 4 月 1 日   定員   20 名
TEL	( 0182 ) 32 - 6095
ホームページURL	<a href="http://family-care-service.com/sunheim/">http://family-care-service.com/sunheim/</a>

## ◆ 評価の総評 (優れている点、改善が求められる点)

◇特に評価の高い点	
<p>○理念・基本方針は、ホームページやパンフレット、事業計画、生活のしおりに記載され、施設内に掲示もあり、内外に周知が図られている。</p> <p>○母子生活支援施設の全国大会、ブロック会議、連絡会などで、社会福祉の動向を把握すると共に、福祉事務所の自立支援員と連絡を密に取ることで、ひとり親家庭の情報を収集している。</p> <p>○事業計画及び予算は、前年度の活動を踏まえ、運営会議で素案を作り職員会議で合議し、理事会・評議員会の承認を得て実施する仕組みが定着している。</p> <p>○母子支援員、保育士、少年指導員を配置し、利用者を2グループに分け、専門的個別対応ができる体制をとっている。</p> <p>○施設長は自らの役割と責任を職員分掌で示し、職員に周知している。また、施設内研修や各種会議に参加し、助言・指導を行うなどリーダーシップを発揮している。年2回、職員の自己評価をもとに個別面談を行い、職員一人ひとりに助言・指導をし、育成と処遇水準の向上に努めている。</p> <p>○施設と地域とは信頼関係があり、長年の地域との交流関係など地域への貢献が評価され、記念行事で表彰されている。</p> <p>○地域に呼びかける行事や、地域と協賛して行う世代間交流のサロンなど、積極的に行っている。</p>	<p>○支援マニュアル(権利擁護編)に職員の行動規範として、基本姿勢を明確に示している。具体的支援の標準方法についてマニュアル化し、職員が同じ対応ができるようにしている。</p> <p>○「生活のしおり」に理念を掲げ、生活支援項目ごとに、利用者にわかりやすく支援内容が記載されている。</p> <p>○年2回、職員が施設長に提出した自己評価票をもとに面談が行われ、メンタルケアと合わせ、サービス支援の個別的指導・助言を行っている。</p> <p>○母親、子どもへのアセスメントにより課題について話し合い、支援計画を立て実施する仕組みができ、PDCAのサイクルも機能している。</p> <p>○自立支援計画に基づいて、利用者の主体性・意向を尊重し、課題に対して重点的に支援している。年2回の振り返り面談を実施し、計画を練り直し、個別の課題に専門的に取り組んでいる。</p> <p>○退所時、退所後の生活地域の福祉事務所と本人を交え、母親と子どもの生活の安心と安全を確認している。</p>

## 【母子生活支援施設版】 秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果票

### ◇改善が求められる点

- 策定中の中・長期計画は3か年の中期的計画となっている。今後ハード面について、指針に沿って施設の機能・役割を行政と協議し、将来の母子生活支援施設のあるべき姿が打ち出されることを期待したい。
- 利用者への事業計画の説明は、「母の会」で年度初めに施設長が説明、「子ども会」では職員が行事を中心に説明し、理解を得ている。今後事業を進める一員として、母親と子ども用にわかりやすい事業計画の資料が提供されることを期待する。
- 職員育成の方針について「職員研修要綱（内規）」に職員育成の方針が示され、職員は施設内外の研修に積極的に参加している。今後は一人ひとりの職員の習熟度・スキルアップの進捗状況を確認し、更に職員の育成を強化してほしい。
- 「職員研修要綱」を「内規」から「規程」へと改め、法人が求める職員像をめざし、人材の育成と確保を一層推し進めてほしい。
- 保育士に特化したマニュアルによる実習生の受入体制となっているので、幅広い福祉人材の育成に門戸を広げてほしい。
- 施設の経営面では、幹部職員には周知がされているが全職員には十分ではないので、今後は職員が一体となった施設運営ができるよう、経営に関する情報を職員に周知する仕組みを作してほしい。
- 自立支援計画見直しが現在1年となっているが、規程に沿って半年ごとの見直しが定例化するよう整えてほしい。
- DV被害からの回復や、子どもの被虐待体験からの回復支援を一層強化するため、心理担当職員を配置し、母子生活支援員と保育士が連携して対応する取り組みを期待したい。
- アフターケアに対する支援マニュアルがないので、今後確立してほしい。

## ◆ 細目の評価結果（共通評価基準45項目・内容評価基準28項目）

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
<b>共通評価基準（45項目） I 支援の基本方針と組織</b>			
<b>1 理念・基本方針</b>			
(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。			
①	1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a ホームページ、訪問者用パンフレット、入所者用「生活のしおり」等、対象者用の資料に理念が明文化されており、施設内にも掲示されている。また、理念と基本方針は事業計画書に示され、職員にも周知が図られている。	
<b>2 経営状況の把握</b>			
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
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 全国大会、ブロック大会に参加し、施設をめぐる環境と経営問題について把握し、大会参加者は職員に報告し、情報の共有がされている。入退所により定員の変動があるが、入所率を常に意識しコスト分析されている。 法人内の他施設との兼ね合いからショートステイやトワイライトなどの事業実施には至っていないが、利用者側から施設を見た場合、機能としてあるものは、利用したい時に利用できるような体制を整備し、経営への効果にも繋げて欲しい。	ショートステイ・トワイライトなどの事業については、今後の課題として検討をしていきたい。
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b 毎月、運営会議で利用者の生活問題や設備、人材などの経営的問題も討議している。予算は積算根拠に沿って組み立て、執行している。中・長期計画を現在策定中であるので、財源も計画に織り込んで策定に取り組んでほしい。	
<b>3 事業計画の策定</b>			
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
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 中・長期計画は今年度策定中。	H28年度中に策定した。
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 中・長期計画が策定され次第事業計画に示される。	H28年度中に策定した。

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
(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 事業計画は、活動の評価・見直しを踏まえて、委員会、グループから次年度の計画の提案が出される。それをもとに運営委員会で集約し、職員会議にかけられ、そのうえで理事会、評議員会に提出される。毎年このサイクルで組織的に取り組んでいる。今後は中・長期計画を踏まえた単年度計画の策定となるよう期待したい。	
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。	b 年度初めに施設長が「母の会」で説明し周知している。子どもたちには職員が「子ども会」で行事計画を中心に説明している。今後は母親と子どもにわかりやすい説明資料や、説明方法を検討してほしい。	説明方法については、今後も工夫をしていきたい。

#### 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。			
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 利用者を二つのグループに分け、担当制にして支援を行い、処遇会議で情報把握・評価がされている。福祉サービス第三者評価は基準通りに自己評価と受審が行われ、検討もなされている。今後は継続的課題に取組み、その進捗状況がわかるよう記録する等、体制を整備してほしい。	進捗状況が分かる記録を残す体制作りを整えていきたい。
②	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 評価結果をもとに改善の課題を処遇会議で検討し、重要課題を決め、改善に取り組んでいる。今後は、改善計画を立てたうえで改善に取組み、進捗状況などを文書化する仕組みを構築してほしい。	改善に向けて計画を立て、その取り組みがわかるよう記録を残す工夫をしたい。

## 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。			
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 職務分掌で、施設長の責任と役割を明確にしている。施設内の各種会議や研修会に参加し、助言・指導をしている。危機管理において施設長が不在の時は委任権限を明確にし、組織指導体制が整えられている。母の会や行事、また地域行事等の折に、自らの考えを表明し伝えている。	
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。	b マイナンバー制度が始まることから、取り扱い資料を配布、学習会を実施し、職員各自が準備する取組みを行った。今後も法令順守とリスクマネジメントの観点から関係法令を随時取り上げ、職員に周知し、情報を共有する取組みを継続してほしい。	今後も遵守すべき関係法令にアンテナを張りながら、職員間で情報を共有する取組みをしていきたい。

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
<b>(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。</b>			
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。	a	施設長は年2回、職員の自己評価をもとに面談し、支援の質の現状を把握し、助言・指導を行っている。利用者アンケート調査を実施し、支援の質の課題に取り組んでいる。サービスの質の向上の為、積極的に職員を研修に参加させ、復命報告で全職員に情報を共有している。	
② 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。	a	施設長は、予算決算時には、事業計画・事業報告と合わせて、財務状況について職員に説明している。理念・基本方針の実現に向けて、人員配置や加算職員の配置による業務改善にも取り組んでいる。	
<b>2 福祉人材の確保・育成</b>			
<b>(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。</b>			
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。	b	職員の人員配置では、心理担当職員が加算職員として配置がないので、募集・異動で確保したい考えがある。法人本部と検討しながら、実現されることを期待する。	H29年度より、心理療法担当職員を配置した。
② 15 総合的な人事管理が行われている。	b	総合職（正職員）を対象に6か月ごとに自己点検、自己評価をもとに施設長が面談し、職員の意見・意向を聞くと共に助言・指導を行っている。しかし、個々の専門性や、遂行能力の評価までには至っていないので、今後検討されることを期待する。	総合的な人事管理を心がけていきたい。
<b>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>			
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。	b	事務所には職員が一堂に会しているので、日常的なコミュニケーションがとりやすい環境にある。ワーク・ライフ・バランスを重視し、勤務調整により配慮がされている。今後、更に働きやすい職場作りを目指してほしい。	職員皆が働きやすい職場を目指して、環境作りをしていきたい。
<b>(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>			
① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	職員は自己評価シートで自己の目標を掲げ、施設長と面談した際に助言・指導を受けている。今後は、法人・事業所として、「職員研修実施要綱」をもとに職員の育成につなげていく仕組みが、強化されることを期待する。	H29年度より、個別研修計画を立てる取り組みを行っている。

項目		評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
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	「職員研修実施要綱」に組織的人材育成の基本方針が示され、職員の研修、育成計画の内容が示されている。研修参加の自覚をもって研修する仕組みができています。今後は研修内容の評価・見直しをすると共に、教育・研修が更に強化されることを期待する。	研修内容の見直しを図りながら、十分な人材育成が行われるよう強化を図りたい。
③	19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b	施設の年間研修計画が示され、全職員が参加できる配慮がされている。施設内ではケース会議、各委員会研修の充実に努めている。職員一人ひとりの研修計画ではないため、研修履歴等を整理して個々にスキルアップできる計画の策定が期待される。	H29年度より、個別研修計画策定を行っている。より計画的に個々の習得に応じた研修を行っていくとともに、研修の目的を明確にしながら研修の成果が上がるよう意識付けをしていきたい。
<b>(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。</b>				
①	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	実習生受け入れのマニュアルは策定され、基本方針も示されている。しかし、実習生の受け入れは保育士養成に特化している。今後は実習指導者の育成と共に、マニュアルを見直し、保育士以外の専門職等の受け入れ育成の準備を整えてほしい。	検討していきたい。
<b>3 運営の透明性の確保</b>				
<b>(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</b>				
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。	b	ホームページでは、法人理念の掲載や事業計画・報告の公開、施設の写真の掲載がされている。第三者評価の結果も3年ごとに公表されている。地域の町内会には、法人・事業所の広報誌を配布し、法人・施設の取組を伝え、地域住民から理解を得られるようにしている。今後は、ホームページ等のより一層の充実を期待する。	ホームページの充実が図れるよう工夫していきたいと考えている。
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	法人の「経理規程」「文書取り扱い規程」等の諸規程に沿って経理、事務、取引に関するルールが示され、職員に周知されている。経営と運営の職務権限は、運営管理規程や職務分掌に明示されている。規程は職員に周知されているが、今後は理解まで至るような仕組みを作してほしい。	理解が深まるよう努力したい。
<b>4 地域との交流、地域貢献</b>				
<b>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</b>				
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。	a	利用者は入所と共に町内会に加入し、一員として活動している。餅つきや交通安全教室などを地域に呼びかけて行い、納涼祭りや雪祭り等協賛する行事でも、母子共に交流している。施設の歴史も長く、地域から信頼され、交流関係が拡大している。	

項目		評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
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。	c	ボランティア受け入れのマニュアルがなく、依頼があれば受け入れているのが現状である。学習ボランティアの検討や、子ども食堂の試行もあるため、施設の機能を活かしたボランティア受け入れを積極的に行ってほしい。	できるだけ早期にボランティア受け入れマニュアルの策定を進めていきたい。
s				
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。	b	施設として必要な社会資源は、領域ごとに各種タイトルを付け、リスト化し、利用しやすいように整備されている。職員にも周知され情報が共有化されている。関係機関との連携があることから、ネットワーク化は今後の取り組みとして検討されている。	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。				
①	26 施設が有する機能を地域に還元している。	b	施設の「交流スペース」は、学校帰りに自由に遊んだり、防犯教室等の地域住民も一緒に学習する場所としても活用されている。災害時の地域との関係では「町内会長に連絡する」という関係にある。今後は防災・災害時、緊急対応時などでの、住民との相互協力関係を文書化し、再構築してほしい。	今後地域との防災・災害の緊急時対応について話し合いを行ってきたい。
②	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	地域支援が、同法人の養護施設と重なることに懸念もあるが、母子生活支援施設として事業を受け入れ、実施してほしい。「子ども食堂」は28年度実施された経験をもとに、地域の中で定着させてほしい。	子ども食堂を通して、地域の子どもたちの見守り拠点となるよう努力したい。

### 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。				
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	倫理綱領は職員会議で定期的に読み合わせを継続している。職員は「支援マニュアル権利擁護編」を母親と子どもの権利擁護支援の基本に据え、利用者の生活場面ごとに支援項目を設定し、支援内容は「生活のしおり」にも具体的に記載されている。職員は支援マニュアルをもとに共通理解を持って取り組んでいる。	
②	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	母親と子どものプライバシーの保護について、入所時に「個人情報の利用に係る同意書」を施設と利用者で交わしている。職員は支援マニュアルを行動規範として母親と子どもの人権擁護に配慮している。日常場面で「外部から室内が見えないようにしてほしい」等の要望には即対応している。	

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
(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	母親と子どもの支援内容は「生活のしおり」で場面ごとの説明がされている。学校通信やハローワークの求人情報は廊下に掲示し、定期的に情報提供に努めている。	
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	母親と子どもに「生活のしおり」を渡し、支援の開始から退所までの生活支援について説明している。自立支援計画は、入所後に面談しアセスメントにより母親と子どもの意向を聞き、課題を確認し、重点的に支援する計画が立てられている。子どもの自立支援計画は子どもと面談し、本人の意向に沿い、立てている。幼児の場合は母親の意向も聞き、計画を作成している。計画の見直しは年2回以上となっているので軌道に乗せてほしい。	自立支援計画の策定について、今年度中にマニュアルの見直しをほかり改善を進めて行きたい。
③ 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	施設間の措置変更はここ数年ない。地域・家庭への移行時は福祉事務所と連携して対応している。退所後の居住地が他の地域である場合は、現担当の福祉事務所と、今後生活する地域の福祉事務所が立ち会い、移動後の生活の場面が安心・安全であることを確認している。今後、退所時・アフターケアのマニュアルを策定し、支援内容について明確に定めると共に、様式を整備してアフターケアの記録を重視してほしい。	アフターケアマニュアルの作成を進めるとともに、アフターケアの記録の仕方を工夫していきたい。
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。			
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。	b	利用者の満足度について母親に対してアンケート調査を実施し、サービスの満足度を利用者へ報告している。今後も定期的利用者からの意見を聞く機会を設け、利用者支援の有効な活用をしてほしい。	今後も利用者に対してのアンケート調査を実施し、支援にいかしていきたい。
(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。			
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。	a	「苦情対応マニュアル」が策定され、利用者には苦情申し立ての手順を説明し、苦情解決委員の電話番号も記載し、自由に相談できることを伝えている。苦情内容は「ご意見・苦情対応記録票」に記載され、対応する組織的仕組みがある。公表については、個人特定できるものは除外し、「母の会」で報告したり、廊下に掲示している。	
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。	a	母親と子どもが相談や意見が述べやすい状況を作るために、アンケート調査、年3回の面談、「苦情箱」の設置、苦情解決委員の連絡先を知らせるなど利用者へ周知している。	
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。	a	「苦情対応マニュアル」では「ご意見・苦情」の受付から公表までの責任体制と対応手順が示され、結果を「母の会」で説明、廊下への掲示などにより、組織的、迅速に対応している。	



項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
(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。			
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。	b	「危機対応マニュアル」は、緊急時、不審者、災害時などの危機項目ごとに対応する手順や対策が立てられている。そして、委員会を設置し、「救急救命講習」「防犯教室」「交通安全教室」など、地域住民と一緒に実施している。月1回、設備等の点検を項目に沿って実施している。 今後は、中・高生が施設外で行動する際の危機回避に向けた、具体的な支援方法について工夫が望まれる。	今後、中高生も対象とした具体的な支援方法について工夫していきたい。
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	感染症の予防を徹底し、発生時に具体的な対応策を示すとともに、インフルエンザ、食中毒など、感染症ごとに症状を示し、取り組んでいる。また、毎年インフルエンザの時期には職員の予防接種を実施し、予防に努めている。	
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。	a	消防計画を立て、自衛消防隊を組織し、防火管理者を配置、関係団体との連携のもとで、月1回の訓練を実施している。設備器具の点検、備蓄設置もしている。	

## 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。			
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。	b	支援マニュアルで、職員の基本姿勢を明確にし、生活場面ごとのサービス内容が文書化されている。年2回自己評価票にて自己確認が行われるが、今後は、チェック項目を示し、職員間で共有することで支援の強化につなげてほしい。	支援マニュアルをさらにレベルアップし、職員間の支援の在り方を共有できるような工夫を施していきたい。
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	支援マニュアルは毎年見直しされ、年度版として示している。見直しの時期は定めていないが、年度末までに苦情や意見を運営委員会、職員会議で取り上げて検討し、職員の意思統一を図っている。今後は、見直しや検証の記録も整備してほしい。	今後は、見直しや検証の記録を整備していきたい。
(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	入所時は、福祉事務所の調書と、入所時の面談記録をもとにアセスメントし、母親と子どものニーズ・意向を聞き、支援課題に合意を得てから支援が開始される。	
② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b	自立支援計画は、半年ごとに振り返り面談を実施し、計画に沿って実施されているか確認し、年1回計画が見直しされ、策定されている。緊急な状況の変化があった場合はその都度計画の変更を実施している。自立支援計画のマニュアルに沿って、PDCAサイクルが機能している。今後は、規程に沿って、半年ごとの計画見直しが定例化するように整えてほしい。	自立支援計画の作成マニュアルの見直しを行い、半年ごとの見直しが明確になるよう、書式の見直しも含めながら改善を図りたい。

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
<b>(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。</b>			
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、職員間で共有化している。	b	母親と子どもの記録は、各自のパソコンから入力し、ネットワークシステムにより情報が共有できる。記録はケース記録が中心となっており、タイトルをつけて利用者の状況と職員の対応記録が書かれている。職員によって書き方の差が生じないよう記録要領のマニュアル化が必要と考える。	記録の仕方に差が出ないよう記録要項のマニュアル化に努めたい。
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。	b	「個人情報保護に関する規程」「個人情報保護に関する文書等管理規程」が整備され、職員に周知されている。「個人情報の使用に係る同意書」で記録の使用と保存管理について同意を得ている。今後は、個人情報保護について、子どもへもわかりやすいように説明を工夫してほしい。	子どもにもわかるよう「個人情報の保護に関する規程」の説明をするものを作っていくたい。

### 内容評価基準 (28項目) A-1 母親と子ども本位の支援

<b>(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮</b>			
① A1 社会的養護が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	倫理綱領の項目を施設の基本方針に組み入れ、基本理念は支援マニュアルに位置づけて支援している。事業計画に理念を掲載し、計画・実施の基本としている。また、職員は「運営ハンドブック」を共通の理解の指針として母と子どもの最善の利益を目指して日々の支援を実施している。	
<b>(2) 権利侵害への対応</b>			
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かわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	a	職員は、採用時に「私たちの誓い」で虐待等不適切な行為を行わないことを誓っている。就業規則のもとにハラスメントの規制や職務規律が定められている。そして権利侵害に対して制裁処分規定がある。このような仕組みの中で権利侵害の防止に努めている。	
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	日頃から母親や子どもの表情や様子に心を配り、本人からの訴えを見逃さないようにしている。親子の問題であれば職員が間に入り、子ども同士の問題であれば毎日の勉強会で取り上げ、不適切な行為をしない解決策を話し合っている。今後は中・高生に向けた支援の強化を期待する。	中高生に向けた支援の強化について検討していきたい。
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かわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a	不適切な関わりの情報を得たときは、子どもの表情を見逃さないようにし、対応を職員間で話し合う。心配されると判断した時は、内線で連絡を取り、居室訪問し、対応している。	

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
<b>(3) 思想や信教の自由の保障</b>			
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	入所時に施設での支援内容を説明する時、母親と子どもに「生活のしおり」の支援項目で思想や信教の自由を保障していることを伝え、と共に、施設での布教の禁止について説明し、納得し生活している。	
<b>(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮</b>			
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	母親と子どもが主体的に考え、活動する場所として、「母の会」「子ども会」の自治活動がある。「母の会」は年3回、「子ども会」は長期休みの前後等に実施している。「母の会」や「子ども会」には施設長や職員が入り、必要に応じて調整役となることもある。中・高生には個別的対応をしているが、情報共有の場があればよいのではないかと。	中高生対象のレクについて職員間で話し合いを持ちながら、交流ができる工夫をその都度図っていききたい。
<b>(5) 主体性を尊重した日常生活</b>			
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	自立を支援する施設として、地域で生活を実現できるよう支援を行うが、入所者のニーズや意向を課題として挙げ、自主的・主体的に取り組む支援を自立支援計画として立て、母親と子どもと職員が、それぞれの役割に沿って取り組んでいる。半年ごとに利用者との振り返り面談を行い、進捗状況を確認し、ステップアップできるように支援している。	
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	クリスマス会では、プログラムに子どもの余興や母親が企画するゲームを取り入れ、主体的に楽しめるよう工夫している。行事終了後の反省会では、次回に繋げるまとめが行われている。	
<b>(6) 支援の継続性とアフターケア</b>			
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	退所時には福祉事務所も同席し、退所後の生活について確認と、不安がないように話し合う。退所後はアフターケアとして電話での確認をする。「退所者の集い」で呼びかけるが希望者はない。退所後の母親の生活・仕事・家庭が安定するまでの関わりはないが、奨学金の助成を受けている学生については年1回生活状況が把握できている。今後、退所後のアフターケアの取り組みを強化してほしい。	アフターケアの取り組みが課題である。検討を重ねていきたい。

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
A-2 支援の質の確保			
(1) 支援の基本			
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	「自立支援計画票作成の手順」マニュアルに基づいて、母親と子どもと面談し、意向を尊重し、課題を話し合い、利用者が主体的に取り組むことを確認して合議の上で、専門的支援に取り組んでいる。	
(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	入所時は、不安を解消するため、担当職員を決めて相談しやすいようにしている。早急に必要な支援を第一に、福祉事務所、学校、保育園などと連携し、対応している。また、生活上必要な家財道具は貸出できるよう準備してある。	
(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	入所後1~3カ月をめどに、生活に慣れてきた時点で、今後の課題について話し合い、課題実現に向けて支援する自立支援計画の策定を行う。生活の支援が必要な場合は、買い物同行や栄養・調理指導等を行ったり、借金のある方には返済計画のアドバイスをを行い、家庭生活の安定につながる支援を行っている。	
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。	b	入所時に、育児に不安を抱える母親には、不安が軽減できるよう支援を行うと共に、送迎についても必要時には職員が行っている。母親に不適切な対応が見られた時には児童相談所に報告し、連携して対応している。発達段階に応じた子育ての説明については、今後検討を期待する。	子どもの発達に応じた知識をより深めていきたい。
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	施設では、朝夕など顔を合わせる時に挨拶を励行している。「母の会」での勉強会、茶話会や、同年代同士の交流など、交流しやすい場面設定をしている。また女性の関心の高いこととして、化粧品会社から講師を呼び、化粧指導を受ける中で交流したりとコミュニケーションがとりやすいよう支援を行っている。母親同士のトラブルが生じたときには、職員が間に入り、関係調整を行っている。	

項目		評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
<b>(4) 子どもへの支援</b>				
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	入所時、保育所が決まるまでは施設内保育を行い、母親の都合で送迎ができない時は、代わりに送迎している。通院の付き添い支援も行っている。施設内の保育は祝日や休日も実施し、記録を整備して、子どもの状況を伝えられるようにしている。	
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。	b	子ども達が落ち着いて学習できるよう、日中は学習室を区切り、勉強するスペースを設けて、職員が学習支援にあたっている。夜間は7時から10時まで中高生の学習スペースとして開放をし、職員による学習支援も行っている。大学や専門学校を目指す場合は助成があることを伝えている。助成を受けたい時には、施設が推薦状を書き、助成金で進学ができるよう支援している。今後は学習ボランティア等の協力を検討してほしい。	小学生の職員による下校後の学習支援は定着して来たと感じる。今後は学力の底上げを図るため、地域の実情に合った取り組みを検討したい。
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。	b	子どもたちが職員以外の大人と関わる場として、町内会の子ども行事や、実習生、ボランティアの大人との関わりなどがある。地域のおじいさん、おばあさんと触れ合う機会があり、自然な関わりの中で楽しんでいる姿が見られる。実習生が来た時には実習生によるグループワークがあるが、施設で定期的には行われていない。	定期的には行っていないが、状況に応じてグループワークを行っている。
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。	b	「生教育」委員会では、生と性に関して生きていく為に必要な知識を子どもに伝えている。市の保健センターから講師を招き、男女の体の成長や「プライベートゾーン」等の話を聞き、性と命についての関心を深め、思いやりの心を育む支援につなげている。取組対象を中学生にも広げてほしい。	中学生への取り組みについては、母親の理解を得ながら慎重に動めていきたい。
<b>(5) DV被害からの回避・回復</b>				
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。	a	緊急時の受け入れは、居室、家財道具一式が準備されており、夜間でも対応可能な体制となっている。緊急時の受け入れは、「緊急対応マニュアル」に沿って、広域的に緊急一時保護やDV被害者の受け入れなど関係機関と緊急連絡を取り対応している。	
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。	a	DVIによる母親と子どもの安全保護の受け入れを行うと共に、保護命令制度やDV相談事業の活用など、情報提供をしている。個々の事情に応じて、法テラスの紹介・同行や、裁判所の調停の同行など、福祉事務所と連携して対応している。	
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。	b	DV被害にあった入居者に対しては、被害者の理解と安全安心な生活を送ることを基本とし、回復支援は心に寄り添った支援で、自立支援計画の課題を話し合い、振り返り面談で到達点を確認し、次のステップが見出させる支援を心掛けている。今後、心理担当職員の配置により、DV被害からの回復の取り組みを強化してほしい。	心理担当職員の活用について、考えていきたい。

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
<b>(6) 子どもの虐待状況への対応</b>			
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わり、虐待体験からの回復を支援している。	b	被虐待児に対して、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日々の関わりの中で伝えている。また、自分から気持ちを伝えることができるように、おやつや勉強時間に、寄り添い、声かけし、意識的に関わりを多くしている。職員はDV被害者の支援の専門性を高めるためにDVネットワーク会議や研修に積極的に参加している。今後は心理担当職員の配置により、専門的支援を強化してほしい。	心理担当職員の配置を行ったため、専門的支援を強化していきたい。
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。	b	子どもの権利擁護に配慮するため、必要に応じて入所時に児童相談所、福祉事務所、施設で回復を支援する取り組みを話し合い、自立支援計画につなげている。虐待の心配がある場合は日常支援の情報を共有し児童相談所や福祉事務所から助言を得ている。危機管理の視点から、様々な場面を想定しながらマニュアルの整備に努めている。	
<b>(7) 家族関係への支援</b>			
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	母親と子どもにそれぞれの担当職員が配置され、悩みや相談を受け付けている。即対応できない問題はグループ会議、処遇会議で協議し対応している。	
<b>(8) 特別な配慮の必要な母親、子どもへの支援</b>			
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	入所時に心身に障害があるときは、障害の状況に応じ、服薬管理や通院の同行、保育園・学校との連携、行政関係の手続きなどを支援している。	
<b>(9) 就労支援</b>			
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	求人情報を廊下に掲示し、母親の必要に応じてハローワークに同行している。職業能力開発等で学ぶ母親の支援も行っている。母親が安心して働ける環境を提供するため、休日・祝日にも補完保育を実施している。	
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	母親が心身の疾患で、就労の継続に不安を抱くときは、病院に同行し、医師の診断により指示を仰ぎ、今後の対応を母と確認しながら支援している。一般就労困難な障害がある母親に対しては、就労支援センターに同行し福祉的就労の場を確保している。就労継続に困難をきたした母親には就労先に出向き、企業と話し合い、関係調整も行っている。	

項目	評価結果	判定理由	第三者評価に対する施設のコメント
(10) スーパービジョン体制			
①	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 施設長は年2回、職員の自己評価票をもとに面談し、助言指導を行い職員の育成を行っている。また、処遇会議や研修会の場でも、施設長や基幹的職員が助言指導を行っている。しかし、スーパーバイザーとしての役割を明確にしたものがない。今後、スーパーバイザーは役割と立場を明確にし、バイザーとバイジーとの継続的な関係記録と記録様式を整備し、スーパービジョン体制を整備してほしい。	職員の研修体制の見直しを図りながら、スーパービジョンが定着するよう体制を整えたい。