

福祉サービス第三者評価結果の公表事項

評価機関（評価機関認証No.）	社会福祉法人 福井県社会福祉協議会（福井福祉評価認証第1号）
評価調査者研修番号	第10-24号、第10-2号、第5-19号

【基本情報】

①施設・事業所情報

名称：ファミール芦原	種別： 母子生活支援施設
代表者氏名：施設長 黒川初代	定員（利用人数）： 15世帯（4世帯）
所在地： 福井県あわら市田中々3-25-7	
TEL： 0776-78-7118	ホームページ： http://www.shotokuen.or.jp
〔施設・事業所の概要〕	
開設年月日 昭和 61年 4月 1日	
経営法人・設置主体（法人名等）： 社会福祉法人 聖徳園	
職員数	常勤職員： 6 名 非常勤職員 0 名
専門職員	（専門職の名称） 名
	母子支援員 2名
	少年指導員 1名
施設・設備の概要	（居室数） 15 室
	（設備等） 非常通報装置 防犯カメラ4台

②理念・基本方針

<p>人々の期待に応え、高い信頼を得るために ヒューマンズムに立って 高度な専門性を持って人のためにつくします 子どもの輝く成長を願い 高齢者・障がい者の良質な生活を支えます 地域に目を向け 福祉の係わりを見つけ取り組みます</p>

③施設・事業所の特徴的な取組

<p>DV利用者が安全な生活を送れるよう、非常通報装置の設置、警察との連携と不審者訓練、不審者対応マニュアルの制定。 平成25年12月より福井県のモデル事業として学習支援事業を開始し、平成27年4月よりあわら市から委託を受けて行っている。</p>
--

④第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年11月5日（契約日） ～ 令和2年4月28日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	2 回（平成 28年度）

⑤総評

<p>【特に評価の高い点】</p> <p>（経営状況の把握） 毎月実施されている法人経営会議において、社会福祉事業全体と施設経営の動向や課題を把握しており、コスト等についても社会福祉協議会との協議、各種資料を把握し分析が行われている。また必要な情報は社内報を利用し職員に常時報告されている。本部会議において経営環境や組織体制の分析を報告し、課題、問題点を明らかにしており、解決や改善に向けた具体的な取り組みが行われている。また職員に対しては、運営会議での報告を基本にし、不足があれば社内報を利用した周知に努めている。</p> <p>（母親と子ども本位の支援） 「安全衛生管理規程」や「DV夫（不審者を含む）対応手順」、「緊急時対応手順」などの規程及び安全委員会等の設置を通して、リスクマネジメントに係る体制が整備されている。ヒヤリハットの事例の収集や施設の安全管理に関する研修も行われており、職員の意識の向上も図られている。また、改善策や再発防止に関しては、職員会議で検討され適宜対応がなされている。「施設内感染予防対策手順」に沿って対応がなされている。食中毒や感染症予防に関する研修も行われている。利用者には、ファミール通信を通じて、感染症への注意喚起が行われている。「緊急時対応手順」、「防災マニュアル」、「防災マニュアル」を整備しているほか、毎月避難訓練（主に地震、火事、浸水）が行われている。建物は耐震診断を受けている。消防署立会いによる訓練も年1回実施しており、安全確保に向けた取組が組織的に行われている。安否確認については、保護者の緊急連絡先を把握しており、直接電話をして確認する方法を準備している。食料や備品等の備蓄もされている。「事業継続計画（BCP）」は、現在作成中で、令和2年3月1日の発行を予定している。</p> <p>（母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援） 自立支援計画書・児童支援計画書作成の段階で個別面談を行い、母親や子どもの思いやニーズを把握し、本人が気づかない強みを引き出すようにしている。自立支援計画書・児童支援計画書（6か月ごとに作成）に基づいて毎月支援計画書を作成し、処遇日誌等に記録するという循環で支援を実施している。生活保護の制度や就労支援など様々な社会資源を紹介し、自立した生活が送れるよう支援した事例もある。子ども対象行事については、子ども会議で要望を聞いて実施し、事後に行事アンケートを取って次の実施につながるようにしている。母親対象の行事も企画し、参加しやすいよう夜に実施したり、その間子どもを預かるようにしたりして、サポートしている。親子で参加できる行事（焼肉パーティー、親子クッキングなど）も企画し、参加しやすいように内容や時間等を工夫している。</p>
--

【改善を求められる点】

(事業計画の策定)

中・長期計画は、理念や基本方針の具体的な取り組みとしての目標であり、地域ニーズに基づいた福祉サービスを目標にした具体的な計画である。従って、現状分析と財政面、組織体制、人材育成を含めた法人全体の課題として中期及び、長期の計画策定が不可欠であり、中期計画のみではなく、長期的な計画と展望も具体化していくことを期待したい。法人全体もさることながら、「ファミリー芦原事業所」として実現可能な具体的事業・支援の中・長期計画を策定し、それを踏まえて、単年度計画を策定していくビジョンを期待したい。

(支援の質の確保)

職種横断的なケース検討が行われている実績はあるが、その具体的な手順を「自立支援計画作成手順」に明記することが望まれる。自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員は決められているが、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順が定められていないこと、自立支援計画を緊急に変更する場合の手順が明確になっていないことが課題である。これらは実質的には行われていることから、この手順を追加して評価の仕組みを強化することが期待される。

(支援の質の確保)

子どもの人との関係づくりを支援することができるよう、コミュニケーションのスキルを上げる様々なプログラムを取り入れるよう期待する。前回の第三者評価受審の結果から、職員の性教育の必要性についての意識が向上していることは評価できるが、さらに子どもの年齢・発達に応じた支援につながるよう期待する。

⑥第三者評価結果に対する事業所のコメント

受審に当たり、ミーティングを何度か行い、自己評価を出しましたが、その過程での気づきや見直しは、自らを振り返り考えるよい機会になりました。受審の際にいただいたご指摘やアドバイスを次につなげていきたいと思えます。評価結果につきましては、施設の全体像が掴め、課題も認識できました。自立支援計画書の手順書の見直し、こどもの年齢、発達に応じた性教育の必要性など、改善が求められた点につきましては、今後、職員間で検討して取り組んでいきたいと思えます。評価をいただいた点は、今後も維持できるように、支援の質の向上に努めていきたいです。

⑦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。

児童福祉サービス版

【共通評価基準】

I 支援の基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 理念、基本方針は明文化され、家族や職員に対しての周知はなされており、外部に対しての周知もパンフレットやインターネットを用い理解が得られている。	
	改善できる点/改善方法： 理念、基本方針の明文化と周知は重要な観点であり、子供に対してもわかりやすい資料を作成して周知されることが望まれる。	

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	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
3	② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 毎月実施されている法人経営会議において、社会福祉事業全体と施設経営の動向や課題を把握しており、コスト等についても社会福祉協議会との協議、各種資料を把握し分析が行われている。また必要な情報は社内報を利用し職員に常時報告されている。本部会議において経営環境や組織体制の分析を報告し、課題、問題点を明らかにしており、解決や改善に向けた具体的な取り組みが行われている。また職員に対しては、運営会議での報告を基本にし、不足があれば社内報を利用した周知に努めている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

I-3 事業計画の策定

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	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。	b
5	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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 理念や基本方針に基づいた経営と現状分析は行っており、課題や問題点も検討されている。法人ミッションとしての中期計画（令和2～3年の計画）は具体的に策定している。	
	改善できる点/改善方法： 中・長期計画は、理念や基本方針の具体的な取り組みとしての目標であり、地域ニーズに基づいた福祉サービスを目標にした具体的な計画である。従って、現状分析と財政面、組織体制、人材育成を含めた法人全体の課題として中期及び、長期の計画策定が不可欠であり、中期計画のみではなく、長期的な計画と展望も具体化していくことを期待したい。法人全体もさることながら、「ファミリー芦原事業所」として実現可能な具体的な事業・支援の中・長期計画を策定し、それを踏まえて、単年度計画を策定していくビジョンを期待したい。	

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	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。	a
7	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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 事業計画の策定は、各種会議において職員が参画し意見が反映された上で、事業計画の見直しと策定を行っている。事業計画は、親と子どもに配布、掲示、説明等している。	
	改善できる点/改善方法： 事業計画は資料を配布し説明を行い玄関にも張り出しているが、親や子どもに理解されているかが重要な点で、手順や説明等について工夫し、理解を促すための取り組みを期待したい。	

I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

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	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
9	② 評価結果にもとづき施設として取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
コメント	良い点/工夫されている点： 必要に応じて、家計支援、情報の提供、法律手続き、関係機関との調整、夜間の電話対応等を含め、第三者評価受審効果も相まって質の向上を図っている。第三者評価受審効果の結果を含め、内部や管理者との話し合いや資料提供、社内報の活用等改善を行っている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II 施設の運営管理

II-1 施設長の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	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。	a
11	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
コメント	良い点/工夫されている点： 総合施設長は必要に応じた通信文を発行し、責任者としての責任や役割を文書化している。また法人手帳も活用し会議や研修等で職員に周知しており、不在時の権限委任も明確化している。業者評価に基づいた適正な取引を行い、法人基本姿勢である法令順守を基本にした説明を「法人手帳」や「社内報」を活用し、日常の適正業務化を図っている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-1-(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	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
13	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
コメント	良い点/工夫されている点： 総合施設長は日常体制の中で、さまざまな機会（面談や意見交換）を捉え、支援の質の向上に向け取り組んでいる。また日々派生してくる課題の評価と分析を行い、面接や社内報でのフィードバックを行っている。毎月、法人本部で開催される経営会議で検討している人事、労務、財務等について分析、効率的な施設経営に取り組んでいる。また職員と積極的な話し合いを行い、働く環境の課題や問題点の改善に取り組んでいる。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-2 福祉人材の確保・育成

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	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
15	② 総合的な人事管理が行われている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 人材の確保・育成、管理は法人全体の課題で、様々な効果対策の工夫（キャリアアップシステム、リフレッシュ休暇、奨学金補助、有給休暇の連続取得、処遇改善交付金、大学との関係作り等々）に着手し取り組んでいる。法人職員全員に配している「法人手帳」に「期待する職員像等」を明確に示し、日常的に職員への周知を図り改善に取り組んでおり、総合的な人事管理が行われている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 労務管理と責任体制を明確にし、職員の心身の健康と安全の確保、就業情報の把握に努めている。また少人数の体制を積極的に利用し希望聴取等をもとに、総合的な福利厚生の実施・改善に努めている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
18	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。	a
19	③ 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	良い点/工夫されている点： 人事考課を利用し、法人手帳を利用した職員一人ひとりの目標設定を行い、フィードバック面接を実施することで適切な状況の確認が行われている。法人の職員研修・教育計画に基づき、内部と外部の研修を必要に応じて実施している。研修報告書やフィードバック面接の評価を行い、年次計画の見直しと目標策定を行っている。総合施設長により、職員一人ひとりの経験年数や習熟度等に応じた教育・研修把握を行っており、教育・研修等の機会確保を担保する「スーパービジョン体制」に努めている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

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。		
20	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。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 実習生受け入れの基本姿勢の明文化、マニュアルの作成、指導者研修の確保によって、研修が適正に行われる体制が整っている。実習生等の専門性に配慮したプログラムを作成し、学校側とのカンファレンスを実施し、積極的な受け入れが行われている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

II-3 運営の透明性の確保

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	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
22	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 運営の透明性を確保するための情報公開（理念や基本方針、決算情報、第三者評価受審の状況、事業報告等）が適切に行われ、施設の存在意義や役割を明確にするように努めている。経営、運営については、法人全体で一括管理され、公認会計士による外部監査を受審しており、経営及び運営改善に向けた取り組みが行われている。またパソコンシステムを利用し職員等に周知している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	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
24	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 地域での施設への理解を得るために、民生委員との交流事業や子ども食堂を通してのコミュニケーションを心がけている。防犯の面から、施設に来やすい環境づくりや定期的な活動は行われていないが、親と子どもには地域の社会資源の利用や環境づくりを推奨している。有償ボランティアとして学習支援教室の手順書の作成、ボランティア受け入れマニュアルを作成し、受け入れるための基本姿勢を明確にしている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 状況に応じ、学校、市役所、児相、病院、警察、弁護士等と連携、ケース会議も開催し、協働した取り組みを行っている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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
27	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 職員が、地域（東温泉地区）のお祭りに出店したり、1日おじさん計画を行うと共に、ロータリークラブとの協働でカヌー体験教室等、住民と交流する活動を通して、親と子どもが地域で良好な関係を築けるよう努めている。関係機関や団体と定期的な会議を行い、地域の福祉ニーズの把握を行いながら、地域貢献の一環として生活困窮者自立支援法に基づいた「学習支援教室」や「就労支援活動」の開催、地域の母子家庭相談、介護予防教室の開催等に努めている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

III 適切な支援の実施

III-1 母親と子ども本位の支援

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	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。	a
29	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 「法人手帳」や全国母子生活支援施設協議会が発行する「カード」に法人の理念や母子生活支援に係る運営目的が記載されている。職員は、これを携帯し、母親と子どもを尊重する姿勢をつねに意識する環境が整えられている。また、職員の自己評価をもとにしたフィードバック面接や基本的人権に関する研修等を通じて、職員の意識の向上に努めている。「プライバシーの保護について」のマニュアルが作成されており、利用者には、「重要事項説明書」をもとに説明が行われている。また、プライバシー保護に関する研修も行われている。母親と子どものプライバシーは居住空間として基本的に守られており、付属設備としては内線電話を設置している。また、居室の室内点検（防火）の際には、あらかじめ利用者に確認を取ったうえで入室することとしており、プライバシーを守る体制を整えている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

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	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
31	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。	b
32	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 「重要事項説明書」をもとに支援の内容が説明されている。適宜パンフレットも活用している。「生活のしおり」はQ&A方式でまとめられており、毎年更新がなされている。「重要事項説明書」をもとに説明が行われており、パンフレットも活用している。保護者等の自己決定を尊重したうえで誓約書も取っている。支援内容の変更等について、「退所対応手順」に沿って対応している。「退所世帯名簿台帳」には、退所後の経過が記録されている。退所後の支援の継続性については、「母子保護実施の解除に関する意見書について」を作成して措置機関に送付しているほか、施設を退所した後も施設に相談できるように、施設情報を記載した「退所支援計画書」を作成して渡している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 意思決定が困難な母親に対しては、事情を丁寧に聴き取りし、複数のやり方を提示したり、数日間の猶予をおくなどして、できるだけ配慮するように努めており、個別具体的な対応が行われている現実はある。しかしながら、そうした一連の手続きをルール化（マニュアル化）したものが整備されていないので、その明文化が望まれる。</p>	

Ⅲ- 1 - (3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	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。	b
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 年に1回（12月）、アンケート調査を実施するとともに、年2回の定期面談を行うことを通して、様々な要望や課題を把握し改善に努めている。また「子ども会議」を年5回開催している。このような機会をととして、改善すべきところは改善しながら母親と子どもの満足度の向上を図っている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 母親と子どもの満足を把握することを目的とした利用者同士の会合は行ってない。また、アンケートの結果を分析するにあたって、母子が参画可能な検討会議は設置されていない。母子生活支援施設という性格上、利用者が一同に会する場面の設定は難しいかもしれないが、満足の向上を目的とする仕組みの構築が期待される。</p>	

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	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
35	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
36	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 「法人手帳」に苦情対応に係る記載があり、「重要事項説明書」にも苦情解決の体制が記載されている。また「ファミリー通信」を通して周知されている。苦情ないし要望は、利用者アンケートでも把握できるようになっている。苦情への対応は「苦情対応手順」に沿って行われることになっており、そこでは苦情検討会議の開催が規程されている。また、苦情が出された場合には、内容に応じて利用者全体あるいは申出者個別に対応（回答）がなされている。「重要事項説明書」、「子どもの権利ノート」、「生活のしおり」に相談等の複数の方法が示されているほか、口頭でも説明が行われている。ポスターの貼り出しも行われている。また、相談室もあり、意見を述べやすい環境が整備されている。母親と子どもからの相談等に対して、「相談及び支援業務手順」をもとに対応している。相談内容に応じて、職員会議や自立支援会議においても検討し、支援の質の向上が図られている。手順の見直しも適宜行われている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</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	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
38	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。	a
39	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 「安全衛生管理規程」や「DV夫（不審者を含む）対応手順」、「緊急時対応手順」などの規程及び安全委員会等の設置を通して、リスクマネジメントに係る体制が整備されている。ヒヤリハットの事例の収集や施設の安全管理に関する研修も行われており、職員の意識の向上も図られている。また、改善策や再発防止に関しては、職員会議で検討され適宜対応がなされている。「施設内感染予防対策手順」に沿って対応がなされている。食中毒や感染症予防に関する研修会も行われている。利用者には、ファミリー通信を通じて、感染症への注意喚起が行われている。「緊急時対応手順」、「防災マニュアル」、「防災マニュアル」を整備しているほか、毎月避難訓練（主に地震、火事、浸水）が行われている。建物は耐震診断を受けている。消防署立会いによる訓練も年1回実施しており、安全確保に向けた取組が組織的に行われている。安否確認については、保護者の緊急連絡先を把握しており、直接電話をして確認する方法を準備している。食料や備品等の備蓄もされている。「事業継続計画（BCP）」は、現在作成中で、令和2年3月1日の発行を予定している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

Ⅲ- 2 支援の質の確保

Ⅲ- 2 - (1) 支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	① 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。	a
41	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 「行動基準書」並びに「相談及び支援業務手順」に各種の支援について標準的な実施方法が示されている。「重要事項説明書」の中にも標準的な内容が記載されている。職員会議や月1回開催する自立支援計画会議において、標準的な実施方法を周知するとともに、職員間で実施方法について確認が行われている。自立支援計画については年2回（2月と9月）、アセスメントを行っている。支援の内容・方法については、親子の意向を踏まえ、自立支援計画会議において検討している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</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	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。	b
43	② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 「自立支援計画作成手順」にそって、適切なアセスメントが実施されている。必要に応じて、心理士や同じ法人が運営することも園の職員が支援会議に加わり、職種横断的なケース検討も行われているところは評価できる。定期的に自立支援計画の評価・見直しが行われており、その評価・見直しにあたっては、母子の面談前に職員同士で母子の課題を整理したり、支援の必要性を協議したりして、実際の支援につなげている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 職種横断的なケース検討が行われている実績はあるが、その具体的な手順を「自立支援計画作成手順」に明記することが望まれる。自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員は決められているが、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順が定められていないこと、自立支援計画を緊急に変更する場合の手順が明確になっていないことが課題である。これらは実質的には行われていることから、この手順を追加して評価の仕組みを強化することが期待される。</p>	

Ⅲ- 2- (3) 支援の実施の記録が適切に行われている。		
44	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、職員間で共有化されている。	a
45	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
コメント	良い点/工夫されている点： 支援の実施状況は、「自立支援計画書」「児童支援計画書」「自立支援計画会議録」に記録されている。記録の際は、事実の記載をすることが周知されており、書き方等に差異が生じないように留意している。「自立支援計画書」等は、職員は、「処遇日誌」とともに閲覧できる環境にあり、PCでも見られるようになってきている。運営会議（月1回）でも協議が行われるなど、職員間で情報共有がなされる環境ができていく。「個人情報保護規程」によって、母親と子どもに関する記録の管理が行われており、文書の種別ごとに保管場所と保管期間が定められている。行事等の写真の掲載については必ずチェックしている。職員に対しては、「個人情報保護の心得」や「ハンドブック」を通じて徹底されており、個人情報に関する研修も行われている。利用者には、「重要事項説明書」に沿って説明が行われている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

【内容評価基準】

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

A- 1- (1) 母親と子どもの権利擁護		
A①	① 母親と子どもの権利擁護に関する取組みが徹底されている。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 職員一人一人が携帯している法人手帳に利用者の権利擁護に関しての記載があり、毎年度初めの法人研修等において確認されている。2か月に1度の「虐待チェックシート」の記入から職員全員でお便りを作成する等して、利用者の権利擁護に関する取組みが意識化されている。また、主に小学生を対象に「子ども会議」を組織しており、子ども会議の際に「子どもの権利ノート」を唱和するなどして、子ども自身が自分の権利を守ることができるよう配慮している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

A- 1- (2) 権利侵害への対応		
A②	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。	a
A③	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
A④	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
コメント	良い点/工夫されている点： 法人手帳に不適切な関わりが起こらないよう配慮する旨の記載があり、「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」に相談窓口及び対応担当者などが明記されている。また、「職員の懲戒に関する規程」も整備され、不適切な関わりが発生した場合の懲罰についても定められている。さらに、他事業所で起きた職員の不適切な関わりについての事例文書を回覧し、不適切な関わりを防止する対応も見られる。2か月に1度の頻度で「虐待チェックシート」を用いて不適切な関わりがないか確認し、不適切な行動が行われないよう「おたより」を作成して具体的に伝えている。日常的に、気付いたことをパソコンで処遇日誌に入力し、職員間で共有するとともに、月に1回の職員会議の際に利用者について話し合う時間をもっている。2か月に1度、虐待チェックシートを用いて不適切な関わりを防止と早期発見に取り組んでいる。また、「子どもの権利ノート」を作成し、子ども会議の際に唱和するなどして子ども自身が権利の主体であることに気付くよう支援している。自立支援計画書作成の際に個別に面談を行い、親子関係についての相談を受けたり、良好な親子関係の構築への助言を行ったりしている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

A- 1- (3) 思想や信教の自由の保障		
A⑤	① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
コメント	良い点/工夫されている点： 「生活のしおり」に、信仰は自由であると明記されており、信教の自由は保障されている。過去に外国籍の利用者が様々な宗教を信仰していることがあったが、当然のように認めている。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

A- 1- (4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑥	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。	b
コメント	良い点/工夫されている点： 子ども（小学生）を対象とした「子ども会議」を実施し、長期休業中の生活や行事等について要望を出したり話し合ったりする自主的な取組を行っている。母親に対しては、自立支援計画書を作成するための面談において自分の生活を改善していく力を養えるよう支援したり、母親を対象とした行事を計画したりしているが、母親の主体的な取り組みまでには至っていない。	
	改善できる点/改善方法： 母親が施設における生活の改善について主体的に考えることができるような取組みを期待する。	

A- 1- (5) 主体性を尊重した日常生活		
A⑦	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
A⑧	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
コメント	良い点/工夫されている点： 自立支援計画書・児童支援計画書作成の段階で個別面談を行い、母親や子どもの思いやニーズを把握し、本人が気づかない強みを引き出すようにしている。自立支援計画書・児童支援計画書（6か月ごとに作成）に基づいて毎月支援計画書を作成し、処遇日誌等に記録するという循環で支援を実施している。生活保護の制度や就労支援など様々な社会資源を紹介し、自立した生活が送れるよう支援した事例もある。子ども対象行事については、子ども会議で要望を聞いて実施し、事後に行事アンケートを取って次の実施につながるようにしている。母親対象の行事も企画し、参加しやすいよう夜に実施したり、その間子どもを預かるようにしたりして、サポートしている。親子で参加できる行事（焼肉パーティー、親子クッキングなど）も企画し、参加しやすいように内容や時間等を工夫している。	
	改善できる点/改善方法： 特になし。	

A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア		
A⑨	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 退所前に退所支援計画書を作成し、退所後の相談窓口や連絡先を明記している。退所後も入所中の担当者が窓口となるが、実際には総合施設長を中心に支援を行っており、同一法人施設であることも園で実施している子ども食堂や学習支援教室の案内をしたり、退所先に連絡を取ったりなどしている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		
A⑩	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 母親については自立支援計画書、子どもについては児童支援計画書を作成し、それぞれの個別の課題に対応して支援を行い、日々処遇日誌に記録している。同一法人施設である児童家庭支援センターの臨床心理士やこども園の保育教諭等と必要に応じて連携を取り、専門的な支援につなげている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

A-2-(2) 入所初期の支援		
A⑪	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。	b
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 入所者に応じて担当者が決まり、措置機関と連携して利用者の課題やニーズを把握したうえで自立支援計画書を作成している。自立支援計画書に基づいて毎月支援計画書を作成し、処遇日誌に記録している。6か月ごとの自立支援計画書作成の際には個別面談を行い、計画の見直しをしてニーズに応じた支援につなげている。また、緊急の事態にも対応できるよう、居室には生活用具や電気製品などが備え付けられており、電気製品以外は譲渡しているなど、生活の安定に向けた支援を行っている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 居室は、母親と小学生2人までであれば適当なスペースであるが、中学生2人以上の家庭には狭いように感じられる。また、居室内に段差が2か所あり、身体に障害のある利用者の安全に配慮されることが望まれる。</p>	

A-2-(3) 母親への日常生活支援		
A⑫	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
A⑬	② 母親や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
A⑭	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 生活経験の乏しい母親と一緒に菓子作りをしたり、掃除ができない母親に掃除の仕方を助言したり、薬の管理のできない母親と一緒に通院する、お金の管理ができない母親と一緒に出納簿を付けるなど、母親の心と体の健康や生活スキル等に応じて、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。母親の育児に関する相談に応じたり、不登校気味の子どもを小学校に送迎し、担任教諭と情報交換したり、こども園の保育教諭と連携して発達段階について母親に説明したりなど、母親の子育てのニーズに対応している。また、母親の子どもへの不適切な関わりに対しては、虐待チェックシートを用いて早期発見に努め、虐待防止・対応手順に基づいて対応している。児童相談所、学校、こども園などと連携して対応し、子どもが一時保護された事例もある。気軽に母親の相談に応じたり、母親同士の交流を促す行事を企画したりなど、母親が安定した対人関係を築くことができるよう支援を行っている。対人関係にストレスを感じている母親に対しては、児童家庭支援センターの臨床心理士によるカウンセリングも実施している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

A-2-(4) 子どもへの支援		
A⑮	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
A⑯	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
A⑰	③ 子どもに安らぎと心地よさを与えられる大人とのかかわりや、子どもどうしの付き合いに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	b
A⑱	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。	b
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 放課後の活動場所を保障し、宿題や遊びなどができるようにしたり、特別な支援が必要な子どもに対して同一法人施設である児童家庭支援センター及びこども園と連携して発達に応じた支援を行ったりなど、母親のニーズに応じた養育・保育に関する支援を行っている。処遇日誌に記録し、月毎の支援計画書に反映させ、6か月ごとに児童支援計画書及び自立支援計画書を作成するという循環で支援に役立っている。中・高校生には落ち着いて学習に取り組めるように自習室を、小学生には学習の習慣を身に付けることができるように101号室を設けている。児童支援計画作成の際に進路の希望を聞き、奨学金などの申請の相談に乗りながら、今春希望通りの大学の進学に結びつく予定の事例がある。学習ボランティア等の協力を得て、毎週土曜日に学習支援教室（さくら教室）を開催するなど、学習や進路への相談支援を行っている。学習支援ボランティアや地区の民生委員などとの交流会を企画し、いろいろな大人と関わる機会を作っている。行事の後に記名式のアンケートを記入するようにし、自分の気持ちや考えを言葉で表現するよう支援している。子どもたちと性について話をすることはないが、外部講師を招聘して職員対象の性教育に関する学習会を実施し、それをきっかけに内部研修も実施している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 子どもの人との関係づくりを支援することができるよう、コミュニケーションのスキルを上げる様々なプログラムを取り入れるよう期待する。前回の第三者評価受審の結果から、職員の性教育の必要性についての意識が向上していることは評価できるが、さらに子どもの年齢・発達に応じた支援につながるよう期待する。</p>	

A- 2- (5) DV被害からの回避・回復		
A19	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
A20	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
A21	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。	b
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 各居室のドアに夜間の緊急連絡先が掲示されており、101号室に設置されている非常通報装置により警察に直接通報することができる。また、緊急利用を受け入れることができるように生活用品や電気製品を常に用意しており、緊急利用に適切に対応する体制を整備している。法テラスや弁護士事務所へ同行し、説明しながら支援措置の申請等を行ったり、措置の継続に際しても母親の意思を確認したりするなど、適切な情報提供と支援を行っている。DV加害者からの保護に関しても、行政等関係機関との連携を取って実施している。DVに関する研修会等に参加し、DVの影響からの回復を支援できるよう努めている。DV被害者の母親が、子どもの大学合格を機に自己肯定感を回復し、退所に向かっている事例を聴取した。同一法人施設である児童家庭支援センターの臨床心理士や外部の病院の心療内科等と連携してDVの影響からの回復を支援している。</p> <p>改善できる点/改善方法： DV被害者の自助グループや支援団体との連携を図り、DVの影響からの回復を支援する取組が望まれる。</p>	

A- 2- (6) 子どもの虐待状況への対応		
A22	① 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持って関わり、虐待体験からの回復を支援している。	a
A23	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 児童支援計画書作成に際しての個別面談の機会に、一人一人の子どもの話をとじっくりと聞く時間を作っている他、学習支援ボランティアや地域の民生委員との交流の機会を持ったり、子どもの権利ノートを読み合ったりして、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。虐待防止に関する研修会に参加し、虐待に関する専門性をもって被虐待が疑われる子どもと関わるとともに、同一法人施設である児童家庭支援センターの臨床心理士や児童相談所、学校等と連携し、虐待体験からの回復を支援している。虐待が疑われる場合には、虐待防止・対応手順に基づいて対応している。児童相談所や学校、こども園などと連携し、子どもの一時保護につなげた事例もあり、子どもの権利擁護を図るために、関係機関と連携して対応している。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

A- 2- (7) 家族関係への支援		
A24	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。	a
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対して、個別に相談に応じたり、母子合同面談を行ったりと、状況に応じて適切に介入し調整を行っている。過去には、入所者の家族に対しても調整を行っていた事例がある。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

A- 2- (8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		
A25	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 情緒が不安定な母親や発達障害が疑われる子どもなどの特別な配慮が必要な利用者に対して、病院や就労先、学校、こども園など関係機関との連携を図りながら適切に支援を行っている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 特になし。</p>	

A- 2- (9) 就労支援		
A26	① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	b
A27	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
コメント	<p>良い点/工夫されている点： 母親の就職活動に同行し、希望を代弁して就労につなげたり、過去には介護福祉士資格取得を支援し就労につなげたりするなど、適切に就労支援を行っている。病児保育を行っている施設への送迎などはしているが、自施設内での補完保育は行っていない。知的障害があり、就労継続困難な母親に対して、職場や障害者就労サポートセンターなどと連携して就労継続につなげた事例もあり、個々に対応した就労支援を行っている。</p> <p>改善できる点/改善方法： 母親が安心して就労できるように、休日保育、病児保育などの実施を検討されたい。</p>	