

第三者評価結果入力シート（母子生活支援施設）

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 NPOかなびの丘

②評価調査者研修修了番号

S18060
SK18223

③施設名等

名称：	四天王寺悲田太子乃園
施設長氏名：	大田 忠志
定員：	27 世帯
所在地(都道府県)：	大阪府
所在地(市町村以下)：	南河内郡太子町山田3552
T E L：	0721-98-3978
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1990/7/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人 四天王寺福祉事業団
職員数 常勤職員：	12 名
職員数 非常勤職員：	2 名
有資格職員の名称（ア）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	1 名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	4 名
有資格職員の名称（ウ）	社会福祉主事
上記有資格職員の人数：	4 名
有資格職員の名称（エ）	認定心理士
上記有資格職員の人数：	1 名
有資格職員の名称（オ）	調理師
上記有資格職員の人数：	1 名
有資格職員の名称（カ）	
上記有資格職員の人数：	
施設設備の概要（ア）居室数：	30 室（2DK・10.5畳）
施設設備の概要（イ）設備等：	
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

<p>【理念(宣言)】(1)私たちは四天王寺開祖聖徳太子が帰依された仏教の精神(こころ)に基き人の幸せを喜びとして福祉社会の実現を目指します。(2)私たちは良質で信頼されるサービスを誠実に提供し安心して暮らせる地域(まち)づくりに貢献します。(3)私たちは人の尊厳と主体的な生活を守るとともに常に安全なサービス提供に努めます。</p> <p>【基本方針】利用される全ての人に「安心・安全」を提供し「人生の再出発を支援すること」を目標に取り組みます。母には子育て、就労意欲がでる支援、学童には母と良好な関係を築くことができる支援、保育児には発見と興味を引き出し五感への刺激で情緒豊かになる保育を提供します。これらの支援をする上で「母子にとって最高の選択」を基本とし施設運営に努めます。</p>

⑤施設の特徴的な取組

<p>(1) 居室等の間取りは、都市部にある施設に比べ広く設計されている。</p> <p>(2) 立地上、就労等への配慮もあって、乗用車の持ち込みを可能とし、また、全館WiFiを完備している。</p> <p>(3) 周囲は自然に恵まれ、子育て環境として申し分がない。追跡の不安も少なく、散歩なども安心して行なえる。</p>

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2021/8/3	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2021/12/9	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成 29 年度	

⑦総評

◇特に評価の高い点

【実行力のある組織力】

社会福祉を取り巻く環境や法人の経営状況を把握し、法人と施設の中長期計画・事業計画から職員個人レベルの目標管理にまでへの落とし込みが行なわれていて、計画の策定等が施設長のリーダーシップの下、職員参画により、組織的に実施されています。

【災害時の様々なシチュエーションを想定した事業継続計画（BCP）の作成】

事業継続計画（BCP）が作成され、防災担当者を配置し毎月の避難訓練等を実施しています。また地震等の天災や警報発令時には、災害時対応のフローチャートに従い、職員全員で施設や母親、子どもの安全確保のために取り組んでいます。さらには隣接している障害福祉施設との連携した事業計画が策定され、安全確保の為の組織的な取り組みが行われています。

【標準的な支援の実施方法の確立】

「サービス標準書」が文書化され、母親と子どもへの標準的な養育・支援の方法を明記しています。毎年年度初めに、新任職員や法人内異動職員を対象とした『〇〇さんに知ってほしいこと』の中で、「サービス標準書」や「プライバシー保護の取り組み」、「こどもの人権・虐待対応」、「緊急時の対応」等について学習する機会を設けています。この『知ってほしいこと』を通じ、養育・支援方法や各業務内容について確認・共有化でき、OJT体制に、またさらに職員間のコミュニケーションツールとしても活用しています。

【母と子どもの意向や主体性への配慮】

子ども会議を定期的で開催し、子どもの要望や課題について話し合い、子どもたちの自主的・主体的な取り組みができるような活動を母親の理解のもとで実施しています。また施設内でのルールを守ることができるよう頑張り表（シール）を作成し、達成すると子どもの頑張り进行评估して外食にお出かけ等を行い動機付けにつなげています。母親に対しては、日々のコミュニケーションを大切に、意見箱やコミュニケーションカードを活用しています。また「母の会」や「女子会」を開催し、母からの意向を聞く機会を設けています。さらに「お弁当の日」という施設内行事では、母親が子どもにキャラクター弁当を作る等、母親のストレングスの視点に基づいてエンパワーメントしていく等の取り組みが行われ、日常的に母親や子どもの主体性を尊重した支援が行われています。

【地域の社会資源としてのアピール】

母子の保護的な利用目的と立地の地域の特性を見極め、行政を意識した広報紙に施設の特徴的な取り組みを載せ、見学会を持ったりして、利用率の向上を図っています。また、町の教育委員会を通じ、教員向けに『ヤングケアラーについて』の講演や、近くの大学の福祉系の学生に『母子生活支援施設の存在意義』といった講義を行なうなど、専門性を有した「地域の社会資源」を意識し、アピールしています。

□改善が求められる点

【身体に障害のある母親や子どもに対する配慮】

現在の建物の構造上の観点から、身体に障害のある母親や子どもの受け入れは困難な状況です。今後の建替え計画も含めて、身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるような配慮を反映した建物構造が望まれます。

【子どもの年齢や発達段階に応じた性教育プログラムの作成】

外部講師を招き、小学生高学年や中学生、高校生及び母親を対象とした性教育プログラムを実施しています。またDV被害や被虐待等により専門的な支援が必要な場合は、性教育プログラムを児童相談所で実施しています。今後は、一部の子どもを対象とした性教育プログラムではなく、子ども一人ひとりの年齢や発達段階に応じた性教育の計画を作成し、正しい性知識を得る機会を設けることが望まれます。

【子どもへのわかりやすい事業計画の周知】

利用者は、これまでさまざまな環境の変化のなかで、不安や戸惑いが心を占めています。ここが、安心して生活できる場所であって、どのような考え方でサポートする場であるかを、子どもたちに対しても、わかりやすい言葉やイラストなどを用いながら丁寧に説明していく取り組みが求められます。

【母子の参画による満足の上昇の場や仕組みづくり】

施設での満足度は、母親や子どもの視点からの評価によって把握できるものであって、支援の質の向上や利用者の尊重を具体化するためには欠かせないものです。満足に関するアンケート調査が実施されていて、分析・検討の場も設けられてはいますが、そこに母子の参画がありません。今後ぜひ、母親と子どもも加わってきめ細やかな話し合いをもち、お互いの努力で生活の改善を図っていくことが望まれます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

施設の特長や状況を理解いただき、職員への聞き取りや資料を細部にわたり審査し評価をいただき改めて支援の振り返りとなりました。また、前回と比較し改善されていることを実感できたことで、自信につながることもありました。今後はこの結果を踏まえ母子生活支援施設として利用者にとって最善な支援を提供し地域の社会資源として福祉サービスの向上に努めていきたいと考えております。

⑨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）Ⅰ 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 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ■法人のHPとパンフレットに理念や基本方針としての目的・職員心得等を記載し、新人研修等において周知を図っています。 ■『「安心・安全」を提供し、「人生の再出発を支援すること」』という当施設の基本方針は、事業計画や報告に掲載しています。 ■シェルターの属性上、HPでは施設に関する詳細情報は公開していません。 	

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
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。	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ■施設経営を取り巻く環境については、法人の会議のほか、全国母子生活施設支援施設協議会や太子町福祉施設連絡会などに参加し情報を得ています。また、毎月、各事業ごとの利用者数や稼働率等について計画と実績を比較し分析を行なっています。 	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ■経営環境や諸課題については現状分析のうえ、法人内の施設長会議において共有しています。職員には職員体制、人材育成など職員の職業生活に直結する課題を中心に会議等で周知をしています。 ■施設玄関のガラスを強化ガラスに変えたり、災害時に備えてプロパン自家発電設備を整えるなどのほか、身近で迅速に対応が必要と判断した課題には職員でDIYするなど、母親と子どもの安全・快適な生活に向けた可能な範囲での改善を行なっています。 	

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
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。	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ■中長期計画には「人生の再出発となる支援を提供する」を目標に掲げています。施設の建て替え(移転)、給食業務の委託化、支援内容の充実、地域貢献、設備改善への取り組みなど重要なテーマを提示し、数値目標や資金計画を含めた計画を策定しています。 	
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。	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ■法人・施設でそれぞれに、中長期計画に基づいた具体的な単年度計画を策定しています。 ■各計画ごとのテーマについて具体的なゴールが決められるとともに、担当者の計画実行の便宜のため、月ごとの行動計画が設定されています。 	

(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。	a
【コメント】		
<p>■毎年12月頃に法人から次年度の方針が伝えられ、施設内の定例ミーティングにおいて職員の意見を集約し、年度末まで法人に報告し、理事会の承認を得て事業計画が策定されます。</p> <p>■事業計画の見直しは次年度計画の準備に入る前の早い時期から着手し、それ以外にも、必要に応じ適宜行なわれています。</p>		
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
【コメント】		
<p>■事業計画の中の母親と子どもの生活に関わりのある内容については、掲示で周知したり、母の会で説明されていますが、今のところ、子どもに対しては行なわれていません。</p> <p>■これまでの「安心と信頼」の積み重ねをさらに確かなものにするためにも、子どもへの説明が望まれます。</p>		

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
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。	a
【コメント】		
<p>■各職員の支援の質の向上のために、PDCAサイクルに基づいた評価を行う体制(業務管理評価[DO-CAP]シート)による評価を備えており、半期ごとに、自己評価(個人・所属)、直属上司評価、最終評価が行なわれています。</p> <p>■評価結果の分析・検討は、施設・法人双方で行なわれ、給与(賞与)にも反映されます。</p>		
②	9 評価結果にもとづき組織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。	a
【コメント】		
<p>■施設としての課題を各職員ごとのDO-CAPシートによって自己評価に落とし込み、改善を計画的に行なっています。</p> <p>■課題として、性教育などを職員自らが行なえること、発達障害を含む子育てに関する相談に対応できることなどをあげています。</p> <p>■前回の第三者評価の受審結果と現状を照らし合わせると大幅な改善が見られます。定例ミーティングや部署会議などがしっかり機能し、組織的な取り組みがなされている証と捉えることができます。</p>		

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。		第三者 評価結果
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
【コメント】		
<p>■職務分掌や職務分担表、役割資格等級表によって施設長の役割を明確にしています。</p> <p>■HPや地域向けの広報誌は、母親と子どもへの配慮から作成していませんが、行政向けの広報誌「たいしのそのSUN」を月に一回作成し施設の取り組みを紹介しています。また、見学会を開催することで利用者の増を図っています。</p> <p>■警報発令時や震災・災害時対応のフローチャートに施設長不在時の権限委任等役割と責任が明確にされています。</p>		
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。	a
【コメント】		
<p>■施設長は、法人本部を通して社会保険労務士などから、遵守すべき法令や法令改正などについての情報を随時得ています。また、全国母子生活支援施設協議会を通しても必要な情報を得、法制度に関わる研修や勉強会にも参加しています。</p>		

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
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
【コメント】 施設長は、定例ミーティングやリスク会議、広報会議、地域担当会議などの各会議で、施設の課題や新企画の検討、接遇の改善、行政とのやり取りなどについて職員の意見を反映し集約を行なっています。 施設長は、当施設に着任して日は浅いですが、同種別の他施設と頻繁に接触を重ねるなどして、新鮮な情報を収集する努力を積み、運営と支援サービスの向上に意欲をみせています。		
②	13 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】 ■施設長は経営状況やコストバランスの分析を定期的に行なっています。各職員が柔軟かつ相互協力できるよう、コミュニケーションが図りやすい職場環境づくりに努めています。 ■仕事上抱えるストレスの軽減などのため、心理士によるカウンセリングを職員全員に実施するなど、業務の実効性を高める取組みを行なっています。		

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
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。	a
【コメント】 ■法人の理念・宣言に基づいた必要な人材や人員体制に関する基本的考え方が確立していて、各種加算職員の配置を含めた体制や非常勤職員と常勤職員の割合などについて具体的な計画を策定し実行しています。 ■同一法人が大学を経営しており、出身者の採用枠を設けたり、地域限定職員制度など多様な働き方を考慮した雇用や、実習生を積極的に受け入れることなどによっても人材確保に努めています。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
【コメント】 ■法人の理念・宣言に基づいた『求める人材像』である職員心得（「和顔愛語」「地域貢献」「安全への配慮」「責任と信頼」「役割の認識」「向上の努力」）を基に、人事評価、役割資格制度、目標管理（DO-CAPシート）、公募・志願制度などを主な柱としたシステムティックな人事制度を構築しています。		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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。	a
【コメント】 ■毎月一回の事業部会議において年次有給休暇取得率や時間外のデータを定期的に確認し、就業状況を把握しています。法人全体で休日数を増やす取組みを行なっていて、施設では有給休暇が計画的に取得できるよう希望を聞いてシフトを組んでいます。 ■メンタルヘルスへの取組みとして「心の健康窓口」の設置をしています。また、法人としても職員からの希望や提案を受ける窓口を設けていて、その活用から、時間単位の有給休暇取得が可能になるなどの実績があります。 ■法人としても、スポーツ振興や共済的な「職員クラブ」などの福利厚生を実施しています。		
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
【コメント】 ■法人の理念・宣言に基づき期待する職員像を基に目標管理（Do-CAPシート）の仕組みを構築しています。 ■シートでは、「主要業務」「具体的成果と課題」「その課題のための処置」「業務上の重点取組課題」「能力開発として」「専門性・組織性に関するテーマ」といった項目を設け、一人ひとりの育成のための取組みを行なっています。		

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。	a
<p>【コメント】</p> <p>■期待する職員像については、職員心得や計画に明示しています。</p> <p>■法人内研修と施設内外の研修では、対象者と時間数、研修経費についての計画が立てられています。毎年9月末～10月に法人からの求めに応え計画を策定します。</p> <p>■計画の評価と見直しは半期ごとに行なわれています。</p>	
③ 19 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	a
<p>【コメント】</p> <p>■施設では、新任職員が3か月の間に習熟してほしい知識や経験等について、「〇〇さんに知ってほしいこと」として時系列で項目を設け、全職員とコミュニケーションを取れるようスタンプラリー方式でのOJTが行われています。あらかじめ階層・職種やテーマごとに研修計画をたて、勤務割表作成時に参加できるよう配慮しています。</p> <p>■法人内の人事情報に取得資格の掲載があり共有されています。看護師の資格取得のための奨学金貸与制度、社会福祉士・精神保健福祉士・保育士など公的資格合格の際の受験料の支援制度もあります。</p>	
(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。	
① 20 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
<p>【コメント】</p> <p>■実習生を受け入れるための担当者マニュアル、受け入れマニュアルを作成しています。また、社会福祉士・保育士ごとの実習プログラムが用意されています。受け入れマニュアルにはオリエンテーション前から実習最終日以降まで、時系列で示されています。</p> <p>■4～5校から年間20～31名の実習生を受け入れ、社会福祉士・保育士の実習期間が重複しない工夫をしています。</p>	

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
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>■法人のHPでは、目的・宣言・職員心得、事情計画・報告書を公開しています。また、苦情・相談の体制や内容、苦情の解決については、具体的な取り組み状況を半期ごとに集約し開示しています。</p> <p>■DVからの避難的な利用の割合も多いため、施設の所在地などを公開しない配慮をする一方、食育や外国籍の方の入所、社会貢献事業などへの取り組みや活動等を広報誌「たいしのそのSUN」に記載し、行政の担当者に配布しています。</p>	
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>■法人内に「経営リスク委員会」が設けられていて、3～4年に一度チェックシートを提出し、さらに事前資料提出後、訪問による監査が行なわれ、(約2カ月後の)結果の報告があったあと、半年から1年後に『改善されたかどうか』再監査が実施されるという、徹底した内部監査体制が敷かれています。また、これとは別に、公認会計士による外部監査も行われています。</p>	

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
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
<p>【コメント】</p> <p>■隣接している同法人の障害児施設と合同で、桜祭りや盆踊りなどを催し、地域住民との交流の機会を持っています。また、母子関係の基盤づくりにと、町や保存会が行なうホテル観賞会には、職員の送迎で参加しています。</p> <p>■通院への送迎や買い物など、母子のニーズに応じて地域の社会資源を利用するよう推奨しています。</p>	

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。	a
<p>【コメント】</p> <p>■ボランティア受け入れの基本姿勢として『全ての利用者へのサービス向上と地域の福祉力を向上させること』とマニュアルに明文化しています。また、地域の学校教育への協力についての基本姿勢も記載しています。学校教育への協力のため地域の教育委員会と3か月に1回連絡協議会を行なっています。</p> <p>■マニュアルには、利用者の人権・安全への配慮・プライバシーの守秘やボランティア保険などについての項目が記載されています。ボランティアのなかには退所した子どももいます。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>■社会資源に関するリストは、各種広報誌とともに掲示されています。</p> <p>■関係機関や発達障害の専門医とは定期的に連絡をとっています。毎月の要保護児童対策地域協議会に参加して情報共有化と連携のための取り組みを行なっています。</p> <p>■地域に自治会がないため、民生委員等とネットワーク化に取り組むことを検討しています。</p> <p>■退所後の母親と子どもがいつでも施設に相談できるよう年賀状を送ってつながりを保つよう努力しています。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
① 26 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
<p>【コメント】</p> <p>■太子町福祉施設連絡会に参加して地域の福祉ニーズの把握に努めています。</p> <p>■今後は、公益性のある社会資源としての役割を果たすため、地域住民が参加するイベントの機会を活用して、アンケートの実施や相談の場を設けるなど、これまで以上の主体的な取り組みを期待します。</p>	
② 27 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
<p>【コメント】</p> <p>■退所した子どもの状況把握もかねて、こども食堂を施設内開催を事業計画に掲げて実行しています。</p> <p>■敬老の日には、近隣の特別養護老人ホームが実施している子ども食堂を訪ずれ、交流を行なっています。</p> <p>■町が行なう活動の賛助会員となっており、ホテル観賞や近くのお寺の祭事などに母親と子どもも参加しています。</p> <p>■令和元年より町の社会福祉施設連絡会と相互防災協定を結び、周辺地域住民の安全生活の確保のため、施設あげでの取り組みを行なうよう約しています。</p>	

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。	第三者 評価結果
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
<p>【コメント】</p> <p>■法人の目的には『利用者が個人の尊厳を保持しつつ、心身共に健やかに育成され、またその有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援すること』と明示していて、この目的に沿った3つの宣言と6つの具体的な職員心得を基本姿勢としています。</p> <p>■利用者権利擁護規程を策定しており、法人で人権研修などのを実施しています。</p>	
② 29 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
<p>【コメント】</p> <p>■事業計画にはプライバシー保護に関する内容があります。相談室や事務室などのある玄関付近の廊下では、相談や会話の声など利用者のプライバシーが漏れないようBGMを流しています。</p> <p>■児童用のトイレには目隠しのための飾り棚が設けられ、排泄が穏やかに行なえるようにとの心配りが見られます。</p> <p>■今後さらに、プライバシーに関する職員の知識についてブラッシュアップを行なうとともに「プライバシー保護の取り組みに関するマニュアル」や各種支援マニュアルなどでの配慮事項の明確化を期待します。</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。		
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
【コメント】 ■施設のパンフレットに理念や施設周辺の環境のほか、セキュリティ・就労支援・子どもの学力向上のための取り組み・施設内保育や年間の行事・居室の様子などを写真やわかりやすい言葉で、入所した後の生活についてイメージしやすいよう説明しています。また、事前見学にも応じています。 ■入所時の「生活のしおり」は毎年見直しを行い、外国語版も準備しています。また、利用者からよくある質問について、どの職員でも同じように答えられるよう「入所促進に関するQ&A」を作成しています。		
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。	a
【コメント】 ■母親と子どもが安心して施設を利用し課題解決に向かえるよう入所時の面談で生活や支援について説明しています。 ■自己の意思で課題を解決できるよう、個々の気持ちに寄り添い、特に大事な意思決定については選択肢とその先のシュミレーションを話しています。支援の開始・過程における説明と同意の内容は記録に残されています。 ■利用者が精神的に落ち着け安心して生活できるよう「接遇マニュアル」を策定しています。		
③	32 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】 ■措置変更などの際は移行先の行政から依頼があった項目のみ文書を作成しており、施設で定めた様式はありません。 ■退所時には、子どもが施設の窓口へいつでもSOSを発することができるよう、(不適切な対応への抑止力も意識し)母親がいる場で、連絡先が明記されたカードを渡しています。 ■母親には退所後も相談できるよう、毎年賀状を出しています。		
(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
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
【コメント】 ■母親会とは別に「女子会」を開催して気軽にコミュニケーションができる環境をつくり、形式ばらずに、いろいろと話ができるような場を意図しています。 ■各行事の後にはアンケートを行なって感想を聞いています。把握した結果についての検討会議が行われていますが、そこに母子の参画はありません。今後は母子が加わっての分析検討が望まれます。		
(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。		
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
【コメント】 施設長を苦情解決責任者と定め、苦情受付担当者を置き、第三者委員からなる苦情解決委員会を設置しています。 利用者の声を聴く「コミュニケーションカード」が準備され、名前(匿名可)・どのようなことで(職員。他世帯・生活・家族など)・何を伝えたいか・あなたの希望(職員間で共有してほしい・改善してほしいなど)・回答方法の希望(公開しないでほしい・施設内掲示での回答の希望・個別回答を希望)といった母親と子どもが安心して苦情を申し出しやすい工夫をしています。希望に応じた回答や必要な改善をしています。 事の軽重にもよりますが、ほとんどの事案は「リスク管理委員会」の会議で対応されています。		
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
【コメント】 ■「生活のしおり」には相談の体制やさまざまな相談の仕方が示されています。また、各職員の趣味や写真を掲載し、親しみをもってもらえるよう工夫しています。 ■気軽に相談できるように「コミュニケーションカード」を準備し、投入箱は、他人の目に触れにくい階段前に置いています。 ■職員室前の廊下に流れるBGMはリラックス効果もあり、相談室の開放も行なって、随時相談しやすい環境づくりに配慮しています。		

<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■意見箱の設置、コミュニケーションカードや「母の会」、「女子会」など様々な手段で相談や意見に耳を傾けるよう取り組まれています。相談者の希望により職員間で共有するもの一しないものを分けるなど細やかな配慮を行なっています。</p> <p>■対応の具体例としては、駐車場・駐輪場のぬかるみや泥撥ねについての相談に速やかに対応し、アスファルトでの整地を職員で行なうなどの取り組みがあります。</p>	
<p>(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。</p>	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■リスク管理委員会による毎月1回のリスク会議が開催され、母親や子どもからの意見箱やコミュニケーションカードによる安心・安全を脅かす情報の収集、またインシデントレポート、事故報告、防犯訓練報告等を行い、様々なリスクへの改善策・再発防止策を検討・実施しています。さらに利用者緊急連絡先リストを作成し、緊急時の連絡体制も整えています。</p> <p>■インシデントの報告から1か月後に改善点検を行っており、定期的かつ継続的に案件の内容に応じて、リーダー会議や職員会議に事案の提示や報告を行い、情報共有しています。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■母親や子どもの安全確保のため、感染症対策の実施や必要に応じ感染症対策会議を開催しています。また感染症マニュアルを整備して、職員に周知徹底し活用しています。</p> <p>■新型コロナウイルス対策として対応マニュアルを整備し、防護服の着脱等の手法について職員間で共有しています。また定期的に感染症・熱中症の予防等の外部研修にも参加して、朝礼や会議等で職員間で伝達しています。さらに、感染者の発生も想定し、二つの階段を一方通行にして昇降を使い分けるなど、ゾーニングの検討も行なわれています。</p> <p>■感染症予防として、ウイルス等を見つけるツールを用いて(ブラックライトで光るスタンプが消えるまで)正しい手洗い励行を促すなど、感染症予防に取り組んでいます。</p>	
<p>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している。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■事業継続計画(BCP)を策定して、防災担当者を配置、毎月の避難訓練もより実効的なものとなるよう努めています。</p> <p>■地震発生時や警報発令時には、災害時対応のフローチャートに従い、職員全員で施設や母親・子どもの安全確保に取り組んでいます。また隣接する同一法人の障害児施設と連携した計画が作成され、安全確保のための組織的な取り組みがなされています。</p> <p>■今後も災害時の様々なシチュエーションを想定して、母親や子ども、職員の安否確認方法等の全職員への周知を徹底すること、さらには施設が臨時避難所として地域貢献できる体制の構築についても期待されます。</p>	
<p>2 支援の質の確保</p>	
<p>(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。</p>	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■「サービス標準書」として文書化されており、母親と子どもへの標準的な養育・支援の方法が明記されています。</p> <p>■毎年年度初めに、新任職員や異動職員を対象とした研修資料『〇〇さんに知ってほしいこと』の中には、「サービス標準書」や「プライバシー保護の取り組み」「こどもの人権・虐待対応」「緊急時の対応」等が明記され、継続的な学習機会と確認・共有化できる指導体制が用意されています。このことはまた、職員間のコミュニケーションツールとしても活用できています。</p> <p>■標準的な業務表について、使い勝手の良さからは、時系列で示された形のものがあれば良いと思われれます。</p>	

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。

a

【コメント】

■「サービス標準書」の中身の検証・見直しは、年に2回行なわれていて、自立支援計画に反映される場合もあります。
■母親や子どもとコミュニケーションをとりながら必要に応じて家族会議にも参加し、職員が母子それぞれの代弁者となって母子関係調整など適切に介入を行ないます。家庭内の役割分担を紙に記して可視化して理解を促すなど、工夫しながら具体的な支援に努めています。

(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。

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

【コメント】

■自立支援計画策定の責任者は各フロアリーダーで、自立支援計画の基本となるアセスメントについては、各種アセスメントシートを活用し適切に実施されています。
■(母親・学童・保育)各々の担当職員は、心理療法担当職員や嘱託医、地域の心療内科の医師等とも連携して、自立支援計画を策定しています。また児童相談所や学校等とも合議し、母親や子どもの意向も可能な限り自立支援計画に反映しています。
■今後も引き続き、適切な手法によるアセスメントを実施し、それを基に各関係機関との意見の交換・共有を図るとともに、母親や子どもの意向把握と同意を含んだ取り組みを行うことが期待されます。

② 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】

■自立支援計画は3か月に1回の定期的なモニタリングを行なう組織体制が築かれており、職員会議や各部署会議、ケース会議等を通じて自立支援計画の評価・見直しが実施され、養育・支援上の課題の把握も行なわれています。
■子どもの意向把握は、集団の中での子ども会議や各子どもとの個別面談だけでなく、日常生活場面や職員と一対一で出かける買い物などの機会(学童フォロワー制度)での自然な関わりの中で、適切に取り組まれています。
■自立支援計画を緊急に変更する場合は、基幹的職員が中心となって対応する仕組みとなっています。

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

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、職員間で共有化されている。

a

【コメント】

■日々の支援記録は、共通記録システムを活用し、職員の役割に応じて使用範囲の権限が設定されています。
■「記録要領」は作成されていませんが、「〇〇さんに知ってほしいこと」のなかに記録に関する項目も入っています。ただ、記録の重要性に鑑み、今後、記録に特化した研修を持つとともに、その際の資料を充実させ、事後「要領」として活用することなどが期待されます。
■会議録や周知が必要なファイルは、回覧(押印対応)で職員間の情報共有を図っています。

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。

a

【コメント】

■個人情報保護規程に基づき、母親や子どもに関する記録の保管・廃棄・情報の提供に関する規定を定めています。また個人情報保護に関する職員教育も、毎年年度初めに、新任職員や異動職員を対象とした「〇〇さんに知ってほしいこと」の中で行われています。
■施設としての個人情報の取り扱いについては、ホームページに記載してありますが、今後、「入所のしおり」等の活用で、より分かりやすく説明できる工夫が期待されます。

内容評価基準（27項目）

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

(1) 母親と子どもの権利擁護	第三者 評価結果
① A1 母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a
【コメント】	
■母親と子どもの権利擁護については、就業規則や管理規程、利用者の権利擁護規程の中で虐待や体罰の禁止について明記しています。ただ「懲戒事由」は、法人としていずれかの規定においてより明確に示しておくことが大切です。 ■施設独自の援助指針（サービス標準書）等を用いて、母親と子どもの権利擁護への取り組みを行っています。 ■児童虐待防止啓発動画を活用し、職員が権利擁護について検討する機会を設けています。 ■権利侵害の防止や早期発見のために、母親と子どもへのコミュニケーションを取り利用者の声に耳を傾けながら、意見箱やコミュニケーションカードを活用しています。今後も、この取り組みを継続していくことが期待されます。	
(2) 権利侵害への対応	
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
【コメント】	
■入所時に「生活のしおり」を配布し、母親や子どもの年齢・発達等に配慮しながら、施設のルール説明と合わせて、家族間同士のプライバシーの保護や権利や義務、責任についても説明をしています。 ■「プライバシー保護」、「入所に関するQ&A」等の各書類に基づいて、母親と子どもへの権利侵害防止の説明を行い、また施設独自の「接遇マニュアル」を作成し、朝礼や各会議等で声掛け等が不適切な関わりになっていないか日常的に確認しています。 ■不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するために、業務管理・評価シートによる業務の振り返りや外部研修等で話し合う機会を設けています。今後の更なる取り組みが期待されます。	
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。	a
【コメント】	
■利用者の声を聴く「コミュニケーションカード」の活用や定期的に行われる母の会、子ども会議等を通して、不適切な行為の防止についてその都度話し合う機会を設け、母親と子どもに周知しています。 ■朝のミーティングにおいて、当直者や各部署（母子、保育、学童）から毎日申し送りの中で、日常的に母親や子どもの様子について情報共有し、必要に応じて対応しています。 ■親同士のトラブルや騒音、タバコ等のマナーについて、具体的な事例を元に話し合いや掲示する等、良好な人間関係の構築につながるよう取り組んでいます。今後も更なる取り組みが期待されます。	
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
【コメント】	
■学校の登校時の引率や保育預かり時、また施設内での様子から不適切なかかわりに迅速に対応できるように、日常的に子どもからの訴えやサインを見逃さないよう取り組んでいます。 ■日常生活や子ども会議等で、道路交通ルールについて学ぶ機会や不審者についての動画を見る等、子どもが自分自身を守るための知識・具体的方法について学習する機会を設けています。 ■前項と同様に、親子関係の把握に努め、必要に応じて家族会議に職員も参加し、子どもの代弁や適切な助言や支援を行っています。今後も、不適切な関わりの防止と早期発見に取り組むことが期待されます。	
(3) 思想や信教の自由の保障	
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
【コメント】	
■生活のしおり等で、母親と子どもの思想や信教の自由を保障しており、行事等は自由参加にしています。 ■給食では、宗教上の理由により食べることができないメニュー等への配慮を可能な限り行なっています。 ■近親者の供養等、利用者の意向に配慮し必要に応じて対応しています。	

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
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。	a
【コメント】		
<p>■子ども会議を定期的開催し、子どもの要望や課題について話し合い、蛍やスーパームーンを望遠鏡で鑑賞する等、子どもたちの自主的・主体的な取り組みができるような活動を母親の理解のもとで実施しています。</p> <p>■施設内でのルールを守ることができるよう頑張り表（シール）を作成し、達成すると子どもの頑張り进行评估し、外食にお出かけ等を行っています。</p> <p>■近隣の公園に出かける、施設内にある様々な遊具（固定遊具やトランポリン、ボルダリング、アイスホッケー、卓球、バトミントン等）で遊ぶ、またクッキングをする等、子どもの年齢に応じた活動を提供し支援を行っています。</p> <p>■母親に対して、医者からの子育て研修やスマートフォン等による詐欺やSNSの様々なトラブルに巻き込まれないよう、利用者研修を行っています。また、自立に向けてお金の管理等ができるよう、必要に応じて支援しています。</p> <p>■今後も、母親や子どもの意向や主体性への配慮を継続することが期待されます。</p>		
(5) 主体性を尊重した日常生活		
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
【コメント】		
<p>■母親の誕生日には、カードやクッキーをプレゼントしています。また子どもたちの誕生日には、母からのメッセージカードが添えられています。</p> <p>■「お弁当の日」という施設行事で母親が子どものキャラクター弁当を作るなど、母親と子どもの絆を強めるための支援を行っており、母親や子どもの主体性尊重を意図した取り組みが日常的に展開されています。</p> <p>■今後、SEP(Self-Esteem Program)の導入を予定しており、SEPを受講した職員が中心となって自尊感情回復プログラムを実施することで、母親や子どもの“自尊心”を大切に“強み”に着目した、いっそうの取り組みが期待されます。</p>		
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
【コメント】		
<p>■外部の事業者によるメイクアップ教室や花火大会、クリスマス会でのカラオケ等、母親や子どもが施設での生活が楽しめるような企画を計画・実施しています。</p> <p>■母親向けのプログラムでは、就労事情等に配慮し、実施曜日や時間等を工夫されています。また、各種諸手続きや通院等の際には、保育のサポートを行なっています。</p> <p>■性教育プログラムを、入所している子どもや退所した子どもを対象に実施しています。また実施後は、アンケートを取り評価を行って次回につなげています。今後さらに、母親を対象に性教育プログラムも実施予定です。</p>		
(6) 支援の継続性とアフターケア		
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。	a
【コメント】		
<p>■退所後も支援が効果的に行われるよう、必要に応じて病院や児童相談所等への情報提供や母親と連絡を取るなどして調整を行ない、そのことは、アフターケア記録として作成されています。</p> <p>■要保護児童対策地域協議会に参加し、退所後の情報共有を行なうなどして継続した支援を実施しています。</p> <p>■今後、退所後近くで暮らす子どもに対しての学習支援等の提供を予定しています。</p>		

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
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
【コメント】		
<p>■毎年4月には、全体の利用者の情報共有を行ない、5月からは、母親と子どもそれぞれ個別の課題の理解のためケース会議を随時実施し、親子・家庭の在り方を重視した支援に努めています。</p> <p>■法テラス等の利用についてパンフレットを用いながら必要な手続きを分かりやすく説明し、必要に応じて各機関等への同行や代弁を行なっています。</p> <p>■心理療法担当職員による心理カウンセリングを実施し、また地域の心療内科クリニック等への通院に同行するなどしています。</p> <p>■家族会議に職員が同席し、必要に応じて母親と子どもの気持ちに寄り添った支援を行ない、良好な関係の構築・維持に努めています。</p>		

<p>(2) 入所初期の支援</p>	<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】</p> <p>■快適な生活や精神的安定に配慮した比較的広い居住スペースが用意されています。緊急な保護・入所にも対応できるよう、生活用品等が居住スペースに完備または貸出が可能となっています。</p> <p>■入所直後は心理的に不安になりやすいため、1階の相談室等を活用しながら心の安定に向けた相談支援に努めています。また課題の解決や軽減に向けて、関係機関等とも連携し、活発な情報交換を行なっています。</p> <p>■今後、改築や移転計画も含め、身体に障害のある母親や子どもも安全で不自由のない生活ができるような施策の実現が期待されます。</p>		
<p>(3) 母親への日常生活支援</p>	<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>■母親が入浴や洗濯が適切にできているかを確認しながら、正しい入浴介助方法を教授したり、洗濯ものをたたむ手伝いをするなど、衛生面での管理や支援を行なっています。また生活経験の乏しい母親には、家計の管理や貯蓄計画、買い物や料理等を職員と共にしながら、不可欠な生活スキルの獲得・向上への支援を行なっています。</p> <p>■心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診の促しや送迎等の支援をしています。</p>		
	<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>■母親の育児に関する不安や悩み等の発見に努め、その軽減に向けた相談を実施しています。また母親の就労状況や生活の中での通院・通所、各種手続き等の場合には、必要に応じて施設内で保育の提供を行なっています。</p> <p>■母親が子どもを客観的に理解できるように、必要に応じて同一法人内の児童発達支援センター等につなげ、療育・保育相談を実施しています。</p>		
	<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>■母親が安定した対人関係を築くための支援として、様々な行事を企画・実施したり、母と職員が向き合っの「お話し会」、母親同士が集まる「母の会」や「女子会」、個別面談等、機能や雰囲気異なる多様な場面・機会が用意されています。</p> <p>■母親の職場に出向き、母親の仕事の取り組み状況や人間関係等について状況把握に努め、母親への理解と共に関係づくりのための支援を行なっています。</p> <p>■対人関係上でのストレスが生じた場合等に、その軽減が図られるよう、母親への心理療法を月1, 2回（一回60分）実施しています。</p>		
<p>(4) 子どもへの支援</p>	<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>■個別プログラムを月ごとに作成し、各項目（予定・様子・課題・達成）を記載し、子どもの成長段階、発達段階に応じて養育・保育を実施しています。</p> <p>■芋ほり等の行事を企画・実施し、子どもの活動を保障し、生活の安定を図っています。</p> <p>■DVを目撃した子どもや被虐待児、発達障害を含む様々な障害があるなど特別な配慮が必要な子どもに対して、施設内でのセラピー実施、嘱託医や児童発達支援センター等との連携による支援を行なっています。</p>		
	<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>■町が無償で行なう学習支援の利用、施設内の学習室の夜間開放、毎週1回の家庭教師(小学生高学年対象[水]・中高生対象[月])の利用により、子どもが学習しやすい環境を整備し、学習への動機づけを図っています。</p> <p>■進学や就職への支援については、各種の奨学金や授業料の減免制度等の情報収集や情報提供を行ない、子ども一人ひとりの個別性を重視した相談・支援を実施しています。</p> <p>■母親と子どもの双方の意見が食い違う場合などには、職員が母親と子どもの双方の意向をくみ取り、学校等の関係機関とも連携して調整にあたっています。</p>		

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。

a

【コメント】

■学期ごとに子ども会議を開催し、ルールの取り決めや行事について話し合いを行なう中で、子ども同士の関係づくりを支援しています。
■施設内の保育や学校等での様々な大人との出会いの機会を数多く設けることで、多様な価値観、生き方への理解を進めています。
■『人と良好なコミュニケーションをとるための会話スキル』といった研修に母親と職員が参加し、具体的な事例を通して学んでいます。また今年度は、主にDV被害者対象にSEP(Self-Esteem Program)「自尊感情回復プログラム」の実施を予定しており、専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れようとしています。

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

【コメント】

■外部から講師を招き、小学生高学年や中学生、高校生及び母親を対象とした性教育プログラムを実施しています。
■DV被害や被虐待等により専門的な支援が必要な場合は、児童相談所での性教育プログラムが実施されています。
■今後は、子どもの年齢や発達段階に応じた性教育の計画を作成し、正しい性知識を得る機会を設けることが望まれます。

(5) DV被害からの回避・回復

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

【コメント】

■夜間の宿直体制を設けたり、「一時保護マニュアル」を作成して役割分担と責任の所在を明確にし、また配偶者暴力相談支援センター・警察署・児童相談所等との連絡調整体制も整えています。
■緊急利用のため、生活用品や冷凍食品やカップラーメン等の食料を一定量準備しています。

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

【コメント】

■弁護士や法テラスの紹介や必要に応じて相談時の同行や代弁等の支援を行なっています。
■DV加害者等に居場所が知れ危険が及ぶ可能性のある場合には、母親と子どもの意向も確認した上で、速やかに他施設への転居の手配なども行なっています。
■母親と子どもの安全確保のために、日頃よりケース会議や朝のミーティング等を通して、各家庭の状況を把握し情報共有を図っています。また必要に応じて、各関係機関等の連携・協力する体制が構築されています。

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。

a

【コメント】

■心理療法担当職員による心理カウンセリングを定期的実施しています。
■心療内科通院への同行、DV回復プログラム、ピュアカウンセリングへの参加等の心理的ケアを実施しています。
■施設内に、DV外部支援団体の案内パンフレットや連絡先の掲示を行ない、また児童相談所等の関係機関と連携し、自助グループや外部の支援団体等への紹介を行なっています。

(6) 子どもの虐待状況への対応

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。

a

【コメント】

■接遇マニュアル等を活用し、暴力によらないコミュニケーションを用いる大人のモデルを、職員が日常的に示しています。
■心理療法担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアが実施されています。
■必要に応じて、職員と母親を対象としたCRC(チャイルド・リソース・センター)研修を施設内で年2回実施し、家族再統合プログラムを実施しています。
■「がんばりシール表」を作成し、子どもの自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行なっています。
■今後は、DV被害等に対してSEP(Self-Esteem Program)「自尊感情回復プログラム」を実施することを予定しており、専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れ、より回復に効果的な取り組みが期待されます。

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。

a

【コメント】

■支援長や他の職員が地域の要保護児童対策地域協議会に参画し、子どもの権利擁護を図るために関係機関との連携に努めています。

■必要に応じて、被虐待児に対して心理判定や児童精神科医との相談、児童相談所機能を活用し、また福祉事務所や学校、病院等との関係機関と連携を図っています。

(7) 家族関係への支援

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

【コメント】

■職員は、日々、母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談に応じ、場合によっては、家族会議にも参加しています。

■退所に向けて、他の親族との連絡調整や生活保護受給の手続きなどの支援も行なっています。

■引き続き支援を必要とする家族には、退所後の住まいを施設の近くにおくことを勧めるなどして、可能な限りの継続的な支援を行なっています。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

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

【コメント】

■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して、医療機関との連携や通院の同行等適切な支援を行なっています。また服薬等を母親や子どものニーズに合わせて適切に管理し、状況をみながら薬1日分のみを自主管理にするなどしながら、徐々にステップアップを図っています。

■市役所や児童相談所などの公的機関等と連携し、受給者証の発行など、生活・就労支援等における諸手続きの代行支援を行なっています。

(9) 就労支援

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

【コメント】

■母親の心身の状況や能力・適正・経験・希望に配慮した支援を心掛けています。また母親が安心して就労できるように、補完保育の実施等を行なっています。

■医療事務などの資格取得に向けての情報提供やハローワークへの同行、パソコンによる就業斡旋の支援等を行なっています。

■今後も、母親の職業能力開発や就労支援の充実が期待されます。

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

【コメント】

■就労支援として、職員が母親の就労先への挨拶や様子伺いを定期的に行ない、3か月の試用期間を支え本採用に繋げるなど、母親が継続して就労できるようにサポートしています。

■必要に応じて、福祉的就労（就労支援A・B）の活用や企業団地への訪問、障害者雇用等での職場等との関係調整、高齢者施設の介護の初任者研修への参加をサポートするなど、個々に応じた支援が行なわれています。

■今後も、就労継続が困難な母親に寄り添いながら、必要に応じて職場や関係機関との調整にあたっていくことが期待されます。