

第三者評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 25 項目）について、判断基準（a・b・c の 3 段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

共通評価基準（45 項目）

評価対象Ⅰ 支援の基本方針と組織

Ⅰ—1 理念・基本方針

		第三者評価結果
Ⅰ—1—（１）理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	Ⅰ—1—（１）—① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 法人理念「誠実と笑顔で社会に貢献」が明文化されている。それを踏まえて、2つの誓い「常に自己研鑽し質の高いサービスに真心で努め利用者の皆様に奉仕する」「互いに力を合わせ明るく楽しい施設運営に努め地域の皆様に奉仕する」が明文化されている。理念や基本方針等については、事務所内に掲示するとともに、職員会議等で周知を図っている。また、利用者については、施設や支援の内容等、記載した書面を活用して説明する等して、周知を図っている。		

Ⅰ—2 経営状況の把握

		第三者評価結果
Ⅰ—2—（１）経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	Ⅰ—2—（１）—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。	Ⓐ・b・c
<コメント> 母体法人は児童分野・障害分野・高齢分野に渡って複合的な施設展開を行っており、全般的な福祉動向についての情報収集を行うことができている。また、各種研修への参加を通して、母子生活支援施設に係る情報分析に努めている。さらに、地域の関係機関・団体との連携により地域のニーズ把握に取り組むとともに、法人会議等で財務状況の把握や分析に努めている。		
③	Ⅰ—2—（１）—② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	Ⓐ・b・c
<コメント> 母子生活支援施設の利用者動向の変化やニーズの多様化（DV、障がい、虐待、外国籍等）に対		

応すべく、職員の支援の質の向上に取り組むと同時に、施設を取り巻く経営環境を把握し、その分析や経営の効率化について検討している。

I—3 事業計画の策定

		第三者評価結果
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	I—3—（１）—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・c
<コメント> 社会的養護関係施設をめぐる制度変動に伴う経営課題を踏まえて、中・長期ビジョンが明示された中・長期計画が策定されている。		
⑤	I—3—（１）—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・c
<コメント> 中・長期計画を踏まえて、各年度単位に位置付けた事業計画を策定している。事業計画は、施設の基本方針を示し、運営・処遇活動における重要項目を定め、施設運営全般に渡る現状と課題、改善に向けた実施計画を詳細に計画している。		
I—3—（２）事業計画が適切に策定されている。		
⑥	I—3—（２）—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。	㉐・b・c
<コメント> 事業計画は、年度末に各部署の職員の意見を聴取し、職員会議等を通じて策定や見直しを行っており、組織的な取り組み体制ができている。また、事業計画はグループウェアを通じて、全職員に共有化されている。		
⑦	I—3—（２）—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・c
<コメント> 事業計画や施設や支援の内容等の説明冊子は文書化されており、利用者への配布、月例会等の機会を捉えて、わかりやすく説明する等して、理解を促している。		

I—4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

	第三者評価結果
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	I—4—(1)—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。	㉑・b・c
<コメント> 施設の自己評価や第三者評価は職員参画のもとで実施し、小規模施設のメリットを活かし、職員全員で課題について検討し、職員の支援の質の向上に活かしている。		
⑨	I—4—(1)—② 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。	㉑・b・c
<コメント> 自己評価や岐阜県福祉サービス第三者評価の受審結果から把握した課題に対して、職員参画の下、改善に向けた組織体制を整備している。ICT化を推進し、グループウェアを活用した組織的な取り組みができています。		

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

Ⅱ—1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ—1—(1) 施設長の責任が明確にされている。		
⑩	Ⅱ—1—(1)—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。	㉑・b・c
<コメント> 施設長は施設管理規程において自らの役割と責任を明示し、各種会議等で表明するとともに、グループウェアを通じて、災害時の役割と責任等も含めて表明している。		
⑪	Ⅱ—1—(1)—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。	㉑・b・c
<コメント> 施設長は、遵守すべき関係法令について積極的に研修に参加し、職員に周知している。また、グループウェアを活用した系統的なリスト化に向けた取り組みを行っている。		
Ⅱ—1—(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
⑫	Ⅱ—1—(2)—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。	㉑・b・c
<コメント> 施設長は、常に現場に身を置き、日常的な支援を通じて、リーダーシップを発揮している。また、職員会議等で、施設の運営方針や支援についての話し合いを行うとともに、職員にスーパーバイズを行う等、支援の質の向上について指導力を発揮している。		

13	Ⅱ―１―（２）―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。	㉑・b・c
<コメント> 施設長は、法人会議において施設を取り巻く経営環境の把握し、経営状況を分析するとともに、業務の効率化について職員会議等で検討している。		

Ⅱ―２ 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
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	Ⅱ―２―（１）―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。	㉑・b・c
<コメント> 職員による紹介システムなど様々なチャネルを活用した求人を行っている。採用後には新入職員研修、外部研修への参加や内部研修の実施等、職員の教育研修に力を入れているとともに、日常的な業務の中での指導等を通じて人材定着に向けた取り組みを行っている。		
15	Ⅱ―２―（１）―② 総合的な人事管理が行われている。	㉑・b・c
<コメント> 法人で客観的な人事基準が整備されており、目標管理とリンクした人事考課システムが導入されている。また、自己評価や定期的にフィードバック面接を行っている。		
Ⅱ―２―（２）職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ―２―（２）―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。	㉑・b・c
<コメント> 職員の有給の消化率や就業状況を定期的にチェックし、把握している。また、岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業として、職員個々の家庭状況に配慮した働きやすい職場環境づくりに取り組んでいる。また、福利厚生については、福利厚生センター、民間社会福祉事業従事者共済会等、各種共済に加入するとともに、健康診断やストレスチェックの実施等、充実した体制を確立している。		
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	Ⅱ―２―（３）―① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	㉑・b・c
<コメント> 職員一人ひとりの目標設定を大切にしており、目標管理や研修による人材育成が実施されている。施設内研修、外部研修の受講、研修後の振り返りや評価、職員個々のOJT指導、スーパーバイズ等、各種の研修を計画的に実施している。		

18	Ⅱ—2—（3）—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。	㉠・b・c
<コメント> 毎年、研修計画を策定し、実施状況を評価して見直しを行っている。外部研修、園内研修、OJT、指導等の様々な研修を実施している。		
19	Ⅱ—2—（3）—③ 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	㉠・b・c
<コメント> 職員個々の年間研修計画が策定され、計画に基づいた研修が実施されている。また、職員の希望や意向を反映させた研修を取り入れている。		
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	Ⅱ—2—（4）—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。	㉠・b・c
<コメント> 実習担当職員を中心に、実習生の受け入れマニュアル・プログラムを整備し、積極的な受け入れを行っている。受け入れにあたっては、窓口を設置し、養成校と連携しながら、事前のオリエンテーション、実習後のカンファレンスを通して振り返りを行い、次年度の受け入れに反映させている。		

Ⅱ—3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
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	Ⅱ—3—（1）—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。	㉠・b・c
<コメント> 施設としては利用者の情報秘匿のため情報公開は限定的であるが、法人全体として、ホームページにて情報公開を行っている。		
22	Ⅱ—3—（1）—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。	㉠・b・c
<コメント> 法人として公認会計士事務所による定期巡回指導を受け、事務、経理、取引等についてルール化している。		

Ⅱ—４ 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ—４—（１）地域との関係が適切に確保されている。		
23	Ⅱ—４—（１）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 施設種別の特性から利用者の安全確保のため、地域活動には限界がある。その中の範囲内での交流であるが、地域との交流を深めるべく努めている。また、制限がある中でもニーズに応じて、トワイライト事業を実施する等、できる限り地域の社会資源を活用できるよう努めるとともに、地域の関係機関・団体との連携を密にしている。		
24	Ⅱ—４—（１）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ ボランティアの受け入れマニュアルを整備し、学習ボランティアや実習生による行事のボランティア等を受けている。また、サッカーやバスケット等の選手との交流がある。		
Ⅱ—４—（２）関係機関との連携が確保されている。		
25	Ⅱ—４—（２）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 各福祉事務所をはじめ、子ども相談センター、子ども・若者総合支援センターその他、様々な関係機関と密な連携を図っており、ネットワークの連携強化に努めている。また、施設を取り巻く関係機関・団体や社会資源についてリスト化している。		
Ⅱ—４—（３）地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ—４—（３）—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・㉑・c
＜コメント＞ 地域の福祉ニーズの把握や地域との関わり方について、利用者のプライバシー保護や安全確保を担保しながら、専門的施設としての機能をどのような形で地域に提供していくのか、今後の課題としている。		
27	Ⅱ—４—（３）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 施設の特性から制限された活動になると考えられるが、その中でもトワイライト事業の実施や地域の清掃作業その他、地域貢献活動を行っている。また、アフターケアを中心とした地域の生活環境整備や施設機能の地域還元の取り組みを進めている。		

評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

Ⅲ―１ 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
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	Ⅲ―１―（１）―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。	㉠・b・c
＜コメント＞ 利用者尊重の観点から、毎年、基本姿勢、職業倫理や権利擁護について話し合う機会を定期的に設けている。各職員が、基本姿勢や職業倫理に基づいた年間の支援目標を発表し、母親と子どもの最善の利益を目指して支援している。また、研修や職員会議等を通じて、利用者を尊重した支援姿勢を職員間で共有している。		
29	Ⅲ―１―（１）―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。	㉠・b・c
＜コメント＞ 利用者の秘匿情報を高いレベルで守る必要のある施設であるので、とりわけ、利用者のプライバシー保護等の権利擁護について、日頃から十分に注意を払い、支援している。また、母親や子どもにプライバシー保護や権利擁護について、入所時に説明するとともに、居室環境の整備等、ハード面でもプライバシー確保に向けた取り組みを行っている。		
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	Ⅲ―１―（２）―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。	㉠・b・c
＜コメント＞ 支援内容が記載されたパンフレットや生活のしおりを作成し、絵やルビを使用した分かりやすい資料を用いて、丁寧に説明をしている。施設見学や体験入所も受け入れている。		
31	Ⅲ―１―（２）―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・c
＜コメント＞ 施設での生活に不安を抱いている親子がスムーズに生活に溶け込めるよう、設備や行事、決まり事等について、生活のしおりを基に、丁寧に説明し、納得した上で入所してもらっている。外国人向けには英語版も作成している。		
32	Ⅲ―１―（２）―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。	㉠・b・c
＜コメント＞ 施設の変更や退所については、引き継ぎや申し送り方法を決め、適切な支援を行っている。また、関係機関との連携を密にし、退所後も継続して相談ができるよう、アフターケア計画を作成する等し		

て、利用者のアフターケアに取り組んでいる。		
Ⅲ―１―（３）母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ―１―（３）―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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 母親と子どもにアンケートを実施し、満足度を把握している。小規模な施設であり、家族会議への参加や日常的な生活支援を通じて、普段から意見を聞く機会を持っている。		
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	Ⅲ―１―（４）―① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	㉑・b・c
＜コメント＞ 苦情解決責任者、苦情解決担当者や第三者委員が設置され、マニュアルが整備される等、苦情解決の仕組みが確立されている。苦情解決の仕組みについての利用者向け文書を配布するとともに、施設内に掲示して、利用者に分かりやすく知らせている。		
35	Ⅲ―１―（４）―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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 日頃から、話しやすい雰囲気づくりに努め、アットホームな支援に心がけている。また、苦情受付カードを玄関に設置し、意見を受け取りやすくしている。家族会議の中で相談を受けたり、相談室等を活用して意見を述べやすいスペースを確保したりする等している。		
36	Ⅲ―１―（４）―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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 意見箱を設置し、母親と子どもからの相談や意向の把握に努めるとともに、マニュアルを整備し、グループウェアを活用して職員間で共有し、迅速に対応している。		
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	Ⅲ―１―（５）―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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 小規模の施設であり、リスクマネジメントに関しても職員全員の意識統一ができています。緊急時対応に関するマニュアルを整備し、ヒヤリハットを収集して職員間で検討する等して、利用者の安心・安全な支援に資すべく活用している。		
38	Ⅲ―１―（５）―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。	㉑・b・c

<コメント> 感染症対策マニュアルをや感染症BCPを整備し、職員への研修を実施するとともに、月例会等の機会を捉えて、利用者への注意喚起を呼びかけ、予防策の周知に努めている。コロナ禍の状況にあるので、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成している。		
39	Ⅲ―１―（５）―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。	㉑・b・c
<コメント> 事業継続計画（BCP）を作成し、地域のハザードを意識して、定期的に様々な災害に備えた避難訓練を実施し、職員や利用者の防災意識を高め、食糧等を備蓄し、災害に備えている。		

Ⅲ―２ 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ―２―（１）提供する支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ―２―（１）―① 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	㉑・b・c
<コメント> 個々のサービスの標準的な実施方法については、各種マニュアルを作成し、グループウェアを通じて職員周知に努めている。		
41	Ⅲ―２―（１）―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。	㉑・b・c
<コメント> 毎年、現状の支援体制を踏まえ、年度末に会議で話し合い、マニュアル類の定期的な見直しを行っている。		
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	Ⅲ―２―（２）―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。	㉑・b・c
<コメント> 施設で統一された様式を用いてアセスメントを行い、多職種が集まり、検討会議を開いて母親、子どもの自立支援計画票を作成している。		
43	Ⅲ―２―（２）―② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	㉑・b・c
<コメント> 毎年、利用者の課題に変化があった都度及び半期ごとに定期的な見直しを行っている。		
Ⅲ―２―（３） 支援の実施の記録が適切に行われている。		

44	Ⅲ—2—（3）—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、職員間で共有化している。	㉑・b・c
<コメント> グループウェアを活用したネットワーク環境ができており、一元的に管理されている。支援の様子や利用者の状況等、様々な情報にいつでもアクセスできるので、職員間で常に共有化できる体制にある。		
45	Ⅲ—2—（3）—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。	㉑・b・c
<コメント> 個人情報保護規程や記録の保管・保存・廃棄に関するマニュアルが整備されている。記録のデータベース化を進めており、パソコンネットワークシステムで情報セキュリティ対策を行い、一元的に管理する体制を確立している。		

内容評価基準（25 項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

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

		第三者評価結果
A—1—（1）母親と子どもの権利擁護		
A①	A—1—（1）—① 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。	㉑・b・c
<コメント> 「子どもの権利ノート」は、職員間で何度も話し合い、修正を重ねて作成している。外国人も理解できるよう、施設の現状に合わせた独自の内容である。これを使用して、子どもや保護者にわかりやすく説明している。権利擁護に関しては、「生活のしおり」や月例会資料にその内容を示し、子どもや母親が理解できるよう、施設全体で意識できる仕組みとしている。また、権利擁護の観点から話し合いが必要なケースに関しては、ケース検討会を実施し、子ども相談センターと連携を取る等の対応をしている。		
A—1—（2）権利侵害への対応		
A②	A—1—（2）—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・㉑・c
<コメント> 就業規則に、不適切なかかわりによる権利侵害を行わないよう「遵守項目」として明記している。		

職員は定期的に権利侵害、不適切なかかわり防止のチェックシートで振り返りをするとともに、職員会においても常に利用者へのかかわり方や支援の内容について話し合っている。また、記録の管理を、職員皆が閲覧や既読確認ができる業務支援ソフトによって行われており、子どもの状態や職員との関わりの状況について共有されている。現在、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の作成について検討中であり、今後の作成に向けた取り組みに期待したい。		
A③	A—1—(2)—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 母親を対象にした月例会が毎月実施され、そこで権利擁護の話題を取り上げている。その際、権利擁護に関する資料や権利ノートを用いて説明する等して、子どもや母親の権利侵害について理解する学習の機会を設けている。職員は、個別に母親の話を傾聴する等して、不適切なかかわりを行わないよう支援するとともに、職員同士で情報共有したり、相談しやすい体制づくりをする等して、不適切なかかわりの早期発見に努めている。		
A④	A—1—(2)—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 職員は、日常的に子どもや母親と関わりを持ち、親子の関係性を把握すると共に支援し、不適切なかかわりの防止に努めている。職員は母親にC S P(コモンセンスペアレンティング)講習を行い、母親が子どもに対して望ましい行動をしつけられるように支援し、不適切なかかわりを予防している。また、子どもが母親に話しづらい話題がある時等に、「家族会議」を開催し、子どもが母親に気持ちを伝える機会を作っている。		
A—1—(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑤	A—1—(3)—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 母親を対象にした毎月の月例会では、母親が施設内の清掃や小学校の登校当番を担うこと、また生活上のルールを決める等も話し合い、母親が責任感や社会性を身につけることができるよう取り組んでいる。また、誕生会の司会は子どもが担っているが、他の子どもが司会をしている姿を見たり、自分自身が体験できる場となっており、このような子ども同士の活動を通して、子ども自身の主体性を育てている。また、子どもの課題に対して、振り返りシートを活用し、親子ともに考える時間を持つ等して、それぞれの意向や主体性を考える機会を作っている。		
A—1—(4) 主体性を尊重した日常生活		
A⑥	A—1—(4)—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。	㉑・b・c

＜コメント＞ 母親には自立に向けた「支援計画表」を、子どもには「生きる力チェックシート」を作成し、主体性を尊重した支援にあたっている。支援内容については6か月ごとに、評価している。また、職員は日常的な相談や会話を通して主体性を促し、自己肯定感が高まるよう働きかけている。		
A⑦	A—1—（4）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 行事等のプログラムについては、母親や子どもが参加しやすい行事内容とし、実施後は、参加者から意見や感想を聴取し、振り返りを行って次年度の計画に反映している。プログラムは、母親と子どもそれぞれに参加の意思を確認しながら、趣味や季節の行事、くじ引きや抽選会を取り入れる等、母親と子どもが一緒に楽しめるよう工夫している。季節の行事や伝統的な行事を経験したことがない入所者も多いため、日本の伝統文化等を体験できる行事も取り入れている。行事では、家族で記念撮影をする等、家族との思い出が残る機会となるよう努めている。		
A—1—（5）支援の継続性とアフターケア		
A⑧	A—1—（5）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 職員は、母親及び子どもと退所後について話し合い、いつでも電話や来所等での相談ができることを伝えている。自立支援担当職員が中心となり、自立支援計画書を作成し、計画に沿って状況確認の連絡や病院受診の同行、薬の確認等適宜、退所した世帯に必要なアフターケアを職員全体で実施している。		

A—2 支援の質の確保

A—2—（1）支援の基本		
A⑨	A—2—（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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 母親と子どもの個別の課題を理解し、それぞれに計画票を作成し、支援にあたっている。近年は、発達障がい等の専門的な対応が要求されるケースが増加しつつあり、療育等につなげる手続きの同行支援や、病院受診、関係機関との連携等の支援を行っている。		
A—2—（2）入所初期の支援		
A⑩	A—2—（2）—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。	㉑・b・c
＜コメント＞		

入所時は新しい生活への不安があるため、安心してもらえるよう、声かけしつつ、静かにゆったりと過ごしてもらえるように心がけている。また、入所時すぐに生活がスムーズに送れるよう、家電製品や生活物品等の貸し出しを行っている。母親や子どもとの信頼関係を築くために、施設のサポート体制等について説明しながら、コミュニケーションに心がけるとともに、思いを傾聴する機会を設けている。さらに、アセスメントを実施して母親と子どもの状況を把握し、職員間で話し合い、早期の生活立て直しに向け、支援している。

A—2—（3）母親への日常生活支援

A⑪	A—2—（3）—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。	㉑・b・c
----	--	-------

＜コメント＞

生活体験の乏しい母親には、家事や家計管理、健康管理等を母子支援員が中心となり、助言や支援をしている。心や身体 の健康、育児に不安を持つ母親には、話を受容的に傾聴し、相談に応じる等支援している。

A⑫	A—2—（3）—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に支援している。	㉑・b・c
----	---	-------

＜コメント＞

発達障害を抱える子どもが増加していて、子育ての負担や大変さを感じる母親が多いとのことである。母親が子どもの発達について理解し、適切な子育てやかかわりができるように、職員は専門機関と連携を取ったり、補完保育等を行うことで、母親の育児負担の軽減を図っている。また、母親とのコミュニケーションを通して、気持ちを落ち着かせて、子どもと向き合えるよう支援している。母親が不適切なかかわりがあった際には、保育所や子ども相談センター等、施設内外と連携する等して、支援を広げる仕組みを作っている。

A⑬	A—2—（3）—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。	㉑・b・c
----	--------------------------------------	-------

＜コメント＞

職員は日常的に挨拶や声かけに心がけ、コミュニケーションを取ることで信頼関係を築き、母親が安定した対人関係を築けるよう支援に努めている。また、心理療法によるカウンセリングを受ける機会を設ける等、気持ちの安定につなげる支援体制を作っている。利用者同士のトラブルになった際には、職員が介入し、その関係性を修復し、改善するための支援を行っている。

A—2—（4）子どもへの支援

A⑭	A—2—（4）—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。	㉑・b・c
----	---	-------

＜コメント＞

子どもの年齢に応じた支援、発達段階に適した養育支援を行っている。子どもが障がいを持つ場合には、必要に応じて母親に説明したり、発達検査の実施や手帳の申請を援助したりして、必要なサービス利用につなげるとともに、事業所への通所について同行支援している。現在は、何らかの障がい

を抱え、放課後デイサービス等に通所する子どもも多く、通所日以外でも、施設内の集会室等、活動場所を設定し、職員が支援している。		
A⑮	A—2—(4)—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。	㉑・b・c
＜コメント＞ 子どもが落ち着いて学習に取り組めるよう、部屋の一部にしきりをしたり、隅で学習できる学習スペースを設けたりする等、工夫している。施設内で、地域の学習塾と連携した個別指導の学習塾を開く等、子ども一人ひとりに合わせて学習の機会を設けている。また、学習支援の一環として毎週、学習ボランティアが子どもたちに個別指導を行っている。進学等に向けた支援においても、「生きる力チェックシート」を活用して、個別に意向を確認し、必要な関係機関と連携を取りながら、目標が叶うようにサポートしている。		
A⑯	A—2—(4)—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、人との関係づくりについて支援している。	㉑・b・c
＜コメント＞ 日常的なかかわりの中で、受け入れられ、安心感が得られるような専門的信頼関係の構築に努めている。また、様々な大人との出会う機会を設け、実習に来ている学生、元プロバスケット選手やF C 岐阜の選手等とかかわる機会を作り、あこがれの感情を表現したり、また、クラシックコンサートで出会う人たちと触れ合う中で、夢の持つことの大切さを感じたりする等して、気持ちを言葉で表現できるよう支援している。子ども同士の交流については、月例会で自分たちの権利や自主的行動を促す言葉かけにより、行事計画や運営等、子どもたちが中心となって行うようにしている。年上の子どもへのあこがれや集団での活動により、良好な異年齢集団の関係づくりをしたり、また、人とのかかわり等をテーマにして兄弟で個別ワークを実施する等、実情に即して取り組んでいる。		
A⑰	A—2—(4)—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。	a・㉒・c
＜コメント＞ 外部講師を招いて、小学3年生ぐらいを対象にした性教育講座を実施している。また、個別に性についての知識を分かりやすく説明するとともに、相談窓口も紹介や、性についての書籍配置も行っている。特に高学年の子どもに対する性教育の必要性を感じていて、今後の計画を考えたり、また、年齢、発達に応じた個別の教育は実施しているが、年間計画としてはまだ、途上の段階であるので、今後、作成に向けた取り組みに期待したい。		
A—2—(5) DV被害からの回避・回復		
A⑱	A—2—(5)—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。	㉑・b・c
＜コメント＞		

行政と直接、連携が取れる夜間緊急対応電話も設置して、24 時間いつでも受け入れが可能な体制を整備している。緊急利用のための居室の確保、必要な生活用品も事前に備えており、緊急避難で何も持たず入所してきた場合でも、いつでも対応できるようにしている。		
A ⑱	A—2—(5)—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。	㉑・b・c
〈コメント〉 社会資源のリスト、各種手続きのマニュアルを作成し、入所時だけでなく、必要時に母親に説明している。また、安全確保のための制度内容や方法、リスク等について具体的に説明し、理解してもらった上で、必要な手続きの同行や代弁等、サポートを行っている。また、法的な対応が必要な場合には、付き添い支援も行っている。母親や子どもに危険が及ぶ場合やそのことが想定される場合には、安全を確保し、福祉事務所や関係機関と連携して対応している。		
A ㉒	A—2—(5)—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。	㉑・b・c
〈コメント〉 職員はDV等からの心身への影響について十分理解し、受け止め、傾聴することを大切にしている。精神的ケアを重視し、適宜、心理療法やカウンセリングを行いながら、精神面での安定を図り、必要に応じて外部の専門機関とも連携するとともに、希望があれば自助グループへの紹介も行っている。心理士が会議にも参加しているため、心理療法等で得られた情報を職員間で共有でき、支援に活かしている。		
A—2—(6) 子どもの虐待状況への対応		
A ㉓	A—2—(6)—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。	㉑・b・c
〈コメント〉 職員は、日頃から声かけに努め、遊びや学習時には子どもが話しやすいように子どものペースで寄り添い、子どもの気持ちを受け止める機会を個別に設けている。子どもの心身の状況を見ながら、心理士によるセラピーも実施したり、母親も交えて家族会議を行う等して、子どもの良いところを母親にもフィードバックしている。必要に応じて学校や各医療機関、子ども相談センター等への連携も行い、子どもの気持ちの回復に向けて支援している。		
A—2—(7) 家族関係への支援		
A ㉔	A—2—(7)—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。	㉑・b・c
〈コメント〉 母親と子どものそれぞれの悩みや不安を丁寧に聞き取り把握し、必要に応じて家族会議を開き、職員も仲介者として参加し、親子で話し合う場を持つ等して対応している。食事をしながら、和やかな雰囲気の中で、母親と子どもの思いや意見を話し合いつつ、問題解決に向けた支援を行っている。		

A—2—（８）特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援		
A ㉓	A—2—（８）—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。	㉓・b・c
＜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は増加傾向にある。一人ひとりの心身状況に応じた福祉制度へのサポートを始め、法的、経済的、医療的に複合した問題を抱えているので、関係機関等と連携のもと、情報共有を図りながら、母子に同行する等の支援を行っている。また、多岐にわたる社会資源を把握し、職員チームとして情報を共有している。		
A—2—（９）就労支援		
A ㉔	A—2—（９）—① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	㉔・b・c
＜コメント＞ 母親の就労状況に応じて、本人の意向に沿った職業訓練や資格取得のための支援を行っている。現在は、障がいを抱えた利用者も多いので、障がい手帳の取得や本人の意向を踏まえた職場への支援を関係機関と連携しながら支援している。		
A ㉕	A—2—（９）—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。	㉕・b・c
＜コメント＞ 就労中も悩みや不安、ストレスに対しての相談やサポート等を行い、就労継続ができるかどうか、心身の負担が増加していないか、母親の状況を評価し、分析して、職場の関係者、関係機関との連携のもと、協力して支援にあたっている。現在は、一般就労よりも福祉的就労が多く、また、職場定着が困難な利用者も多い中、本人の意向を大切に、一緒に就労先を考える等の支援をしている。		