

第三者評価の公表事項

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

社会福祉法人秋田県社会福祉協議会

②評価調査者研修修了番号

SK2021032
SK2021033
17-10b

③施設名等

名称：	能代松原ホーム
施設長氏名：	尾張 桂子
定員：	10世帯
所在地(都道府県)：	秋田県
所在地(市町村以下)：	能代市住吉町5番1号
T E L：	0185-52-5043
U R L：	https://www.noshiroshakyo.or.jp
【施設の概要】	
開設年月日	昭和34年7月1日
経営法人・設置主体 (法人名等)：	社会福祉法人能代市社会福祉協議会
職員数 常勤職員：	4名
職員数 非常勤職員：	8名
有資格職員の名称 (ア)	保育士
上記有資格職員の人 数：	3名
有資格職員の名称 (イ)	介護福祉士
上記有資格職員の人 数：	1名
有資格職員の名称 (ウ)	介護支援専門員
上記有資格職員の人 数：	1名
施設設備の概要(ア) 居室数：	2LDK 8室・3LDK 2室

④理念・基本方針

■理念■

〈法人〉

「誰もが支え合いながら安心して暮らすことができる地域づくり」

〈能代松原ホーム〉

「母と子の権利と尊厳の擁護」

■基本方針■

〈法人〉

1. 法人運営体制等の強化

2. 地域支援体制の構築

3. 自立支援の推進

4. 介護保険事業等の安定経営

〈能代松原ホーム〉

1. 児童福祉法に則り、その趣旨に沿って経営を行う。

2. 母子の保護とともに課題解決、自立のための就労と家計の維持、養育力向上を積極的に支援していく。そのための助言を実施していく。

3. 母と子の人格を尊重し、その願いや要望を受け止め、寄り添いしながら、社会生活への適応性と協調性を培っていき、退所に向けて自立出来るよう支援する。

4. 能代松原ホーム管理規則に沿って、入所者には生活規則を遵守させ、集団生活の安寧を図っていくため、適宜に点検・支援を行っていく。

5. 入所者が健康で明るく和やかに共同生活が出来るように、安全面に気を配り、相互に協調が図られるよう行事等を行っていく。

6. 市子育て支援課並びに関係機関と連携して、施設の管理・運営を適切に推進する。また、県母子協等の研修に参加し、職員の研鑽を深めていく。

⑤施設の特徴的な取組

・母子が一緒に生活しつつ、自立に向けた課題を考え母子が望む生活に向け、母子に伴走した支援を行うことで、自立した生活ができるよう取り組んでいる。

・施設は市内中心部に位置し、学校・幼稚園・病院・市役所・大型スーパー・駅・バス停等があり、車を持たない世帯にも便利な環境にある。

・施設には防犯カメラや事務所と居室をつなぐ内線の設置、さらに警備保障会社に警備業務を委託し施設内の安全を図っている。

・毎月の避難訓練を実施し安心安全な生活が送れるよう努めている。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	令和5年8月31日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和6年1月10日
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和2年度（和暦）

⑦総評

◆特に評価の高い点◆

○施設の利用や支援に関することは、各世帯に配布される「きまり」に閉じて配布され周知が図られている。入所時の説明資料である「利用者のみなさまへ」にはかなふりや大きな字にする等わかりやすく工夫され周知が徹底されている。

○今年度から法人の運営する「まるっとステーションまちなか」に出向き、地域の福祉ニーズの把握に努め、相談にも対応している。「母子生活支援施設での生活を希望されている皆さんへ」等のパンフレットを新たに作成し、情報収集だけではなく、施設の情報発信も行い、施設の特性の理解を求めながら、専門的なノウハウや情報を地域に還元している。

○3LDKの居室も用意しており子どもが多い母親でも入所しやすいほか、身体に障害のある利用者が入所する場合も、バリアフリーの部屋とエレベーターが設置されていることで安全に生活できるように配慮されている。

◆改善を求められる点◆

○支援マニュアルに業務ごとの手順の詳細が記載され、支援の理念的なことは事業計画に明記されている。事業計画書の内容が、支援マニュアルと混在しているので精査し、評価、見直しの経過や策定過程の記録を整備することが期待される。

○施設側のニーズとしては学習ボランティアの受け入れなどを検討しているが、実績は無い。DVに関係する施設でもあるため受け入れには配慮が必要だが、今後はボランティアの養成教育等への協力などが期待される。

○苦情や意見への対応について、「施設生活でのご意見ご要望を解決するために」を利用者に配付し周知を図っているが、今後は、第三者委員の名前、連絡先が書かれたポスターを意見箱のそばに掲示するとともに、苦情解決に関する仕組みの要綱に従った適正な運用に努めることが期待される。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

4回目の受審であり、事前資料の提出の段階から今までの取組を振り返り、再確認することで、課題の発見に繋がりました。第三者評価の設問を理解し、知識を高め学びの機会となりました。

高い評価をいただいた点については、維持向上に努め、改善を求められる点については、課題や問題点を整理し、法人・行政・関係機関等と協議、連携しながら全職員でさらなる改善に向け取り組み、施設の持つ特性が生かされる柔軟な対応ができる体制づくりを目指していきます。

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
<p>法人、施設の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、母親と子どもへの周知が図られている。</p> <p>施設の理念は中・長期計画と単年度事業計画に、基本方針は単年度事業計画に記載されており、施設内にも掲示するとともに、入所家族には入所時に渡す「能代松原ホームきまり」に添付し周知を図っている。</p> <p>また、基本方針の内容は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっており、職員に周知されている。</p>	

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。	b
<p>施設経営をとりまく環境と経営状況が把握されているが、潜在的な利用者ニーズの掘り起こしを期待する。</p> <p>能代市と能代市社会福祉協議会（法人本部）が策定する「地域福祉計画・活動計画」及び法人本部作成の「発展・強化計画（3年計画）」により社会福祉事業全体の動向を把握・分析している。</p> <p>指定管理施設のため、経営面は主として法人本部がニーズ把握調査やコスト分析、利用率等の細かい分析を行い運営している。5年の長期契約であるが、令和4年度から夜間宿直員がシルバー人材センター委託から直接職員になることで管理料の変更がなされており必要に応じて市と協議する体制が構築されている。</p> <p>今後は、市と連携して潜在的な利用者ニーズを掘り起こすことが期待される。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<p>経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき、取組を進めているが、ニーズに対応した事業への取組を期待する。</p> <p>指定管理施設のため制約はあるが、職員間で話し合い施設でできる課題を法人本部と協議して具体的化している。法人本部は毎年ヒアリングで行われる市の「指定管理実施調査」（実施調査）の際に課題を協議する仕組みになっている。</p> <p>今後は母子世帯の潜在的なニーズに対応できる新しい事業にも取り組める仕組みづくりが期待される。</p>	

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
<p>経営や支援に関する、中・長期の事業計画及び中・長期の収支計画を策定している。</p> <p>5年ごとの指定管理申請書に中・長期計画を添付することにしていて、理念、基本方針や数値目標等も網羅されている。</p> <p>地域福祉計画・活動計画及び発展・強化計画ともリンクされている。毎年、市の実施調査も受けており見直しが諮られている。</p>	
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。	b
<p>単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、内容の見直しが期待される。</p> <p>単年度の事業計画は、中・長期計画に沿って職員全員が協議して策定されている。今後は、中・長期計画の数値目標等を踏まえ、実施状況の評価を行える内容に見直すことが期待される。</p>	
(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
<p>事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、評価・見直しの過程の記録や、内容の精査を期待する。</p> <p>年度末に職員全員で話し合い、法人本部担当者とも協議して事業計画を策定している。今後は、計画の評価・見直しの経過や事業計画の策定過程の記録を整備することが期待される。</p> <p>また、内容についても計画と支援マニュアルが混在しているので精査されることが期待される。</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。	a
<p>事業計画を母親と子どもに周知するとともに、内容の理解を促すための取組を行っている。</p> <p>事業計画は施設内に掲示するとともに各世帯に配布している「きまり」に綴じている。事業計画や「利用者みなさまへ」（施設入所の説明資料）には、かなふりや大きな字にする等内容がわかりやすく工夫された資料となっている。また年度当初の「母の会」等でも説明し周知を図っている。</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。	b
<p>支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、マニュアルの整備を期待する。</p> <p>毎年、職員全員が行う「業務・目標成果シート」により、自己評価と他者評価を行うことで支援の質の向上に向けた取組を行っている。</p> <p>少人数の施設なので処遇会議や職員会議で事例検討することで研鑽に努めている。</p> <p>また、法人本部主体で毎年行っている利用者アンケートにより利用者の意見要望を把握することで質の向上を図っている。</p> <p>今後は支援マニュアルの整備を図ることで質の向上の基点とすることを期待したい。</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。	b
<p>評価結果を分析し、明確になった施設として取り組むべき課題について、改善策を立て実施しているが、計画的に行うことを期待する。</p> <p>職員会議や法人本部担当者との定期的な話し合いにより取り組むべき課題について明らかにし、実現可能なものから取り組んでいる。</p> <p>今後は、取り組むべき課題の改善計画を策定し、計画的な取組が期待される。</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
<p>施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。</p> <p>施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にし、職員会議などで周知している。利用者へも「母の会」や「きまり」等により周知し的確に対応されている。</p> <p>また、職務分掌については文書化して周知され、有事における対応についても、各種計画に記載され周知が図られている。</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
<p>施設長は、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組を行っている。</p> <p>施設長は、他業務の管理職も経験していて幅広く関係法令等を理解している。日々の業務においても利害関係者との適正な関係を保持している。</p> <p>また、外部で行われる施設長研修、法人内の管理者研修などに参加し、把握した遵守すべき法令等を職員会議等で職員に還元している。</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
<p>施設長は、支援の質の向上に意欲をもち、施設としての取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p>支援の質と職員の資質向上を目的に「業務目標・成果シート」を活用した人材育成をしており、施設長は職員との面接により評価指導している。</p> <p>職員のスキルアップを図ることによって、利用者の満足度を高める取組を行っている。また、職員会議や処遇会議を通じてスーパーバイザーの役割を担っている。</p>	
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
<p>施設長は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p>指定管理施設のため、施設の経営や人事に関する事項は法人本部が担っており、施設長は施設運営と職員の人事管理を法人本部担当者と連携して行っている。職員の協力のもと経費の削減や、有給休暇の計画的な取得、残業時間の削減等、できることに積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、サービスの質の向上に向けて、これまでの取組を整理したマニュアルづくりに着手しているほか、これまでの多職種業務の経験を生かして施設PR活動もしている。</p>	

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。	b
<p>施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しているが、より柔軟な体制づくりを期待する。</p> <p>中・長期計画に基づき行われている。必要な人材や人員配置については法人本部と協議した上で職員の経験年数、資格、能力等を考慮した体制としている。また、職員に対しては年間の研修計画を立て人材育成に努めている。</p> <p>指定管理施設なので、運営に大きな変化が認められる場合は市と協議して変更する仕組みはある。</p> <p>今後は、施設のもつ特性が生かされるようなより柔軟な対応ができる体制づくりが期待される。</p>	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	a
<p>総合的な人事管理を実施している。</p> <p>期待される職員像は、「業務目標・評価シート」に明記されていて、自己評価や施設長面接を通じて周知が図られている。</p> <p>人事基準は法人「給与規程」に定められており、職員に周知されている。</p> <p>職員人事については、毎年法人局長名でアンケート調査が実施され、ヒアリングを通じて直接希望や意見を伝える仕組みとなっていて、そのほか施設長面接も行われ、改善に繋げる仕組みとなっている。</p>	

(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。	b
<p>職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、更なる魅力を高める取組と働きやすい職場づくりを期待する。</p> <p>職員との面接やアンケートで職員の就業状況や意向を把握し、心身の健康と安全の確保に努めている。</p> <p>法人本部の人事担当部署に職員の相談窓口を設置して相談しやすい体制になっている。福利厚生についても充実している。</p> <p>施設長は面接等を通じて個人の事情に配慮した業務管理や有給休暇の取得促進をしている。</p> <p>今後は更に法人本部と連携を密にして、施設の魅力を高める取組と働きやすい職場づくりを進めることが期待される。</p>	
(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。	b
<p>職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、更なる体制づくりが期待される。</p> <p>支援の質と職員の資質向上を目的に「業務目標・成果シート」を活用した人材育成をしており、職員一人ひとりの意思を尊重した目標が設定され、施設長面談を通じて進捗状況の把握、目標達成度の確認が行われている。</p> <p>今後は、複雑多様化する利用者ニーズに対応できるよう、職員の専門性を高める研修体制づくりが期待される。</p>	
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
<p>施設として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、定期的な評価・見直しを期待する。</p> <p>例年事業計画の見直し時に職員の意見や希望を取り入れて研修計画が策定されている。</p> <p>研修の機会を重視し、研修参加者による復命伝達研修も重要な研修ととらえ、資質の向上に努めている。</p> <p>今後は、非常勤職員も含めた全ての職員が研修を受けられるよう計画することや、定期的に研修成果を評価し、その結果を踏まえて次の研修計画に反映することが期待される。</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。	b
<p>職員一人ひとりについて、教育・研修等の機会が確保されているが、更なる充実を期待する。</p> <p>職員の意見を取り入れて研修計画が策定されていて、計画に基づき研修に参加させている。また、法人でも新任職員研修やキャリアアップのための研修を実施しており、職員の資質向上のための研修がシステム化されている。</p> <p>日々の業務や職員会議、処遇会議を通じて施設長がスーパービジョンを実施し援助技術の向上を図っている。</p> <p>OJTについては職員の復命伝達研修が主となっているが、今後は、複雑多様化する利用者ニーズに対応するため、外部講師を招く等、所内研修の充実が期待される。</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。	b
<p>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てはいるが、研修の実施を期待する。</p> <p>「実習生受け入れに関するマニュアル」が整備されておりほぼ毎年受け入れがされている。今年度も3名の実習生を受け入れている。</p> <p>実習生受け入れは、その意義を職員間で共有して積極的に行っており、カリキュラムにも施設の特性を生かした講義を入れる等工夫がされている。</p> <p>今後は、指導者に対する研修を実施する等して新しい専門的知識を深めることが期待される。</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。	b
<p>施設の事業や財務等に関する情報を公開しているが、更なる周知を期待する。</p> <p>法人については、ホームページや広報誌「社協だより」（年5回）等による情報公開が行われているほか「事業の手引き」の冊子を作成して配布し事業内容を審らかにしている。</p> <p>指定管理施設なので市の「管理運営実績評価」が毎年実施されていてその結果が報告されている。第三者評価も定期的に受審し結果が公表されている。</p> <p>今後は、施設の情報インターネット上でも確認できるよう、情報公開のあり方の検討が期待される。</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。	b
<p>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。</p> <p>指定管理施設であり、毎年市の「管理運営実績評価」が実施され結果が公表されている。施設における事務、経理、取引に関するルールは法人本部と同様に行われ、施設職員の職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員に周知されている。</p> <p>定期的に内部監査は実施されているが、今後は外部の専門家による監査支援等を活用し、施設経営・運営の適正性を確保する取組が期待される。</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。	b
<p>母親、子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っているが、可能な範囲で交流を進めることを期待する。</p> <p>施設の基本理念・基本方針に母子の社会生活への適応、協調性を養い、退所後の自立した生活を支援することが文書化されている。具体的には、自治会への加入、地域のお祭りや行事、子ども食堂への参加等がある。</p> <p>入所に至った経緯や施設の特性に配慮し、学校の友人等の訪問は今のところないが、子ども達が友人宅を訪問することは問題なく行われている。</p> <p>今後も可能な範囲で地域との交流を進めることが期待される。</p>		

<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。</p>	<p>b</p>
<p>ボランティア等の受入れに対する基本姿勢は明示されているが、地域への協力を期待する。</p> <p>ボランティア受け入れマニュアルは整備されており、個人情報の取り扱い、守秘義務、誓約書の提出等、受け入れの基本姿勢は整っている。</p> <p>ボランティア受け入れの最近の実績はない。問い合わせはあるが、ニーズのすり合わせができず実績には至っていない。施設側のニーズとしては学習ボランティアの受け入れなどを検討している。</p> <p>DVIに関係する施設でもあるため受け入れには配慮が必要だが、今後はボランティアの養成教育等への協力などが期待される。</p>	
<p>(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>	
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>母親と子どもによりよい支援を実施するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、情報の可視化を期待する。</p> <p>法人が行っている各地域センターの相談窓口「まるっとステーションまちなか」に出向き、地域の課題、活用できる資源の情報収集をしている。</p> <p>市母子寡婦連合会、ソロプチミスト能代、地域の子ども食堂等と交流している。</p> <p>福祉事務所、法人本部との連絡会議は月1回、施設の様子の共通理解と、意見交換が行われている。会議の内容は、社会資源の情報等も含め、職員会議で周知するとともに、母の会、子ども会でも話題にしている。</p> <p>今後は、収集した情報を可視化し、職員にもわかりやすくまとめ、活用されることを期待する。</p>	
<p>(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。</p> <p>今年度から「まるっとステーションまちなか」に出向き、地域の課題、活用できる資源の情報収集、必要に応じて施設のパンフレットを利用しながらアウトリーチしている。また、法人が行う地域に向けた公益的な活動に職員が参画し、住民からの相談を受け付けている。</p> <p>合わせて、施設の特性について理解を得るため、支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を行っている。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。</p> <p>今年度から「まるっとステーションまちなか」に出向き、地域の課題、活用できる資源の情報収集、必要に応じて施設のパンフレットを利用しながら法人が行う地域に向けた公益的な活動に職員が参画し、住民からの相談を受け付けている。</p> <p>合わせて、施設の特性の理解を求めながら、支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を行っている。</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>母親と子どもを尊重した支援の実施についての基本姿勢が明示され、施設内で共通の理解をもつための取組が行われている。</p> <p>施設の基本理念に「母と子の権利と尊厳の擁護」を掲げ、その理念は職員会議等で常に周知、確認が徹底されている。全国母子生活支援施設協議会作成の「倫理綱領」は文字が読みやすい大ききさで、漢字にはかなふりされている。 子どもには「いわれたらいやなことば、うれしいことば」等子どもでもわかりやすい文字で掲示され、基本的人権への配慮がされている。</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>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、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が行われている。</p> <p>入所者が答えたくない事柄への対応や、支援の仕方に対する工夫など、入所者の立場に立った基本的な考え方が「プライバシー保護マニュアル」と事業計画の支援方針に明記されている。 マニュアルに関しては職員会議等で周知・確認されている。日々の支援や日誌の記載等について、プライバシーに配慮されているかを職員で相互確認する体制ができている。 居室のプライバシーも守られている。</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
<p>母親と子どもが支援を利用するために必要な情報を積極的に提供している。</p> <p>理念や基本方針、支援内容、施設での生活ルールはパンフレットや「きまり」にて説明され、同意書と合わせて入所時にファイリングして渡される。「きまり」については、必要に応じて内容を精査し、職員会議にて見直しされている。 共有スペースには「利用者の皆様へ」、「職員の願い」等かなふりをした大きな文字で掲示するなどわかりやすく情報提供されている。</p>	
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
<p>支援の開始・過程において同意を得るにあたり、施設が定める様式にもとづき母親と子どもに説明を行っているが、更なる取組を期待する。</p> <p>支援の開始が決定すると、市担当職員を交え複数回面談を行い、母親と子どもが自らの課題を認識し、施設が行う支援についてできるだけ主体的に選択できるよう支援している。 理念や基本方針、支援内容はパンフレットを用いてわかりやすく説明している。施設での生活ルールは「きまり」にて説明され、同意の確認書ももらっている。 支援途中で状況の変化等、計画変更が必要になった場合は、再度面談を行い、適切な支援を行っている。 現在は意思決定について配慮が必要な利用者はいないが、今後は配慮することのルール化・マニュアル化が期待される。</p>	

<p>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。</p>	a
<p>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ている。</p> <p>支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行については、毎月の関係機関と実務者レベルの連絡会議で検討されている。今年度、「松原ホームの退所について」「退所時必要事項」「移行支援計画 引き継ぎ書」が作成されている。その他、「アフター支援計画書」「退所者アフターケア・経過記録」が整備されている。</p>	
<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>母親と子どもの満足を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。</p> <p>満足に関するアンケート調査を実施し、分析・検討結果も母の会、子ども会で報告されている。</p> <p>部活等とのすり合わせの難しさもあるが、施設内で季節を感じられる食事会やお菓子の提供等の行事が企画されている。「行事が無ければ施設の意味がない」という職員の強い思いがある。年齢に応じた対応として、自主学習のために集会室を20時まで使えるよう変えている。母親も子どもも何かあればすぐに職員室へ来て相談している。相談内容については職員で検討し、納得されるまで解決方法を探る対応をしている。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>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。</p>	b
<p>苦情解決の仕組みが確立され母親と子ども等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。</p> <p>「能代市社会福祉協議会苦情解決に関する要綱」に基づき、「松原ホーム苦情処理の流れ」に沿って解決の仕組みが整っている。</p> <p>母親と子どもに渡す「施設生活でのご意見ご要望を解決するために」には、解決責任者、受付担当、相談方法、苦情解決委員等について記載されている。</p> <p>今後は第三者委員の名前、連絡先が書かれたポスターを意見箱のそばに掲示するとともに、要綱等に基づいた苦情解決に関する仕組みを機能させることが期待される。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを母親と子どもに伝えるための取組が行われている。</p> <p>毎月行われる母の会、子ども会で意見を聴取している。職員体制を早番、遅番とし、母親も子どもも何かあればいつでも職員室へ来て相談できる体制になっている。</p> <p>職員で検討し、相談者が納得するまで解決方法を探る対応をしている。</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。	b
<p>母親と子どもからの相談や意見を把握しているが、マニュアル作成を期待する。</p> <p>相談や意見への対応については「能代市社会福祉協議会苦情解決に関する要綱」「松原ホーム苦情処理の流れ」に沿って解決している。</p> <p>今後は母親と子どもからの相談や意見への対応についてもマニュアルを作成するとともに、マニュアルに沿って対応することが期待される。</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。	第三者 評価結果
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
<p>リスクマネジメント体制を構築しているが、要因分析と対応策の検討・実施を期待する。</p> <p>リスクマネジメントに関しては、法人の管理者会議で検討された内容を施設長から職員会議で伝達し、資料も回覧している。</p> <p>その他、事故発生等緊急時対応マニュアルには火事、地震、不審者等の対応が網羅されている。玄関先にハザードマップ、各階に避難誘導図が掲示されている。毎月の避難訓練は内容を変えて実施され、職員の研修・注意喚起ともなっている。</p> <p>今後は、ヒヤリハットや事故報告を分析するとともに、事例を収集し、活用することを期待する。</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。	b
<p>感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急を要する母親と子どもの安全確保について施設として体制を整備しているが、内容の充実を期待する。</p> <p>毎月法人本部で行われる感染対策委員会に施設長が出席し、職員や利用者に周知している。</p> <p>施設では「感染症対応マニュアル」を作成し、新たにコロナウイルスなど感染予防が必要な状況になったときは、随時補充するなど必要な対応を取っている。</p> <p>今後は「感染症マニュアル」について、個々の感染症への対応など、記載内容を充実することを期待する。</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やっている。	a
<p>地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、母親と子どもの安全確保のための取組を組織的にやっている。</p> <p>玄関先にハザードマップ、各階に避難誘導図が掲示されている。</p> <p>危機管理マニュアル「事業継続計画（BCP）」、防災マニュアル、緊急時対応マニュアル、緊急連絡網を定め、毎月避難訓練を行っている。</p> <p>緊急時に部屋を出ないための合言葉の放送、災害時の逃げ遅れ確認のために施設独自のルールもある。</p> <p>食料の備蓄は基本的に各家庭に準備対応を任せており、定期点検をしていたが、今年度から10世帯3日分の非常食を施設としても備蓄・整備されている。</p>	

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。	第三者 評価結果
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
<p>支援について、標準的な実施方法が文書化されているが、内容の整理を期待する。</p> <p>支援については、事業計画に支援方針・標準的な実施方法として文書化され、母親や子どもの権利擁護、プライバシー保護についても明示されている。</p> <p>支援に関する心構えや考え方は事業計画に記載されているが、業務ごとの詳細な手順は今年度施設長が整えたマニュアルに記載されており、分散しているため、今後は職員全体で整理し、マニュアルとして作成することが期待される。</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。	b
<p>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ているが、検討を期待する。</p> <p>支援の理念的なことが記載された事業計画は、年度末の職員会議で検証・見直しする仕組みになっている。</p> <p>今後は、マニュアル（業務ごとの手順）について、職員全体で検討、見直しする仕組みを確立し、定期的の実施することが期待される。</p>	
(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
<p>母親と子ども一人ひとりの自立支援計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。</p> <p>計画策定の責任者は担当職員となっている。様式化されたアセスメントシートに基づき、入所時に母親と子ども、措置機関担当者を変えアセスメントが行われ、検討会を経て自立支援計画が策定されている。</p> <p>支援困難なケースに対しても、市担当者や関係機関が連携して対応にあたっている。</p>	
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
<p>自立支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施している。</p> <p>支援の状況確認は毎月の連絡会議で報告、話し合い、半年ごとの中間面接で目標の達成状況を確認している。</p> <p>状況に変化があり目標の変更が必要と判断された場合は、その都度見直しを行う。</p> <p>1年ごとの措置延長面接は、市担当者、母親、施設の三者で行い、その結果により、自立支援計画も見直しされる。その際、母親には目標設定と自己評価チェックシートで評価を行ってもらい達成度をわかりやすく数値化している。</p>	

(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。

b

母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が記録されているが、統一を期待する。

日々の記録は担当職員が記録するが、担当不在の場合に対応した職員が記録している。ネットワークで確認できる仕組みになっているため情報共有はできている。記録はプリントアウトして回覧、適切にファイルされている。

今後は、支援計画を意識した記録とするとともに、記録用語の使い方を統一するための記録要領等を作成することが期待される。

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

母親と子どもに関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。

個人情報保護の規定に関しては、「法人文書管理規定マニュアル」に準じて取り扱われ、記録管理責任者は施設長となっている。

母親と子どもの記録は、鍵付きの書庫に保管され、鍵も厳重に管理されている。個人情報の取り扱いに関しては、入所者同士の個人情報漏洩に関しても注意喚起している。

職員会議等で個人情報保護規定等に関する理解、遵守について伝えられているが、今後も教育や研修による一層の管理体制の確立が期待される。

内容評価基準（25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
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。 「母と子の権利と尊厳の擁護」を施設の理念としている。「人権擁護と人権侵害の禁止・防止に関する対応マニュアル」を整備しており、これにもとづいた養育・支援が行われている。 母親と子どもに対しては、「母の会」と「子ども会」で権利侵害の防止について周知し、日常生活での様子や観察による気づき、夜間支援員や保育員からの情報により権利侵害の早期発見に務めている。また、福祉事務所、児童相談所、学校など関係機関との連携体制も整えている。 思想・信教の自由を保障しており、入所時に配布して説明する「きまり」に明記されている。	
(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
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防止を徹底している。 「母と子の権利と尊厳の擁護」を施設の理念としており、職員による不適切な対応がないように取り組んでいる。 また、施設の運営規程には職員等による虐待の禁止が明記され、不適切なかかわりがあった場合は、施設長と職員を含めて「虐待防止対応マニュアル」により対応し、法人の就業規則に基づいて厳正に処分を行う仕組みが作られている。 職員は各種の虐待防止の研修会へ参加し、復命書の回覧・復命研修で周知徹底している。	
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。	a
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。 「虐待防止対応マニュアル」により徹底している。 母親と子どもに対しては、「母の会」と「子ども会」等で、具体的な例を示してわかりやすく周知の機会を設けている。 職員による日中の巡視はもとより、夜間支援員にはベテランの女性職員を配置するなど、母親の信頼を得られる話しやすい環境を作り、不適切な行為が行われないうに留意している。 職員は虐待防止の研修会への参加や、職員間の情報共有で状況把握に努め、不適切な行為がないように務めている。	

<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>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。</p> <p>職員は子どもの登下校時の様子や学習室での会話などから、子どもの訴えやサインを見逃さないようにしている。また、パソコン内のケース記録を通じて情報共有し、気づいたことがあれば各自追記するなどしながら、不適切なかかわりの防止と早期発見に努めている。</p> <p>子どもには、虐待防止パンフレットを利用して周知したり、児童相談所や学校などの外部相談機関にも相談できることを伝えている。</p> <p>個別に相談指導が必要な場合は、面談室や居室を利用し良好な親子関係の構築を図っている。</p>	
<p>(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮</p>	
<p>① A5 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。</p>	<p>a</p>
<p>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）の推進に努め、施設における生活改善に取り組んでいる。</p> <p>毎月行われる「子ども会」は、子どもの中から選出された会長と書記がおり、職員同席のもと主体的に会を開いて全員が今月の反省、来月の目標を発表している。職員は必要に応じてアドバイスや、会議録のまとめを支援している。</p> <p>「子ども会」は、小学生のみで構成されているが、子ども会の行事には中高生も参加している。また、中高生からは個別にアンケートなどにより意見を聴いている。</p> <p>毎月行われる「母の会」は母親が会長と記録を勤め、生活全般についての希望や意見について話し合っている。話し合われた子どもの問題や課題については、個別に母親の理解と協力が得られるよう努力している。</p>	
<p>(4) 主体性を尊重した日常生活</p>	
<p>① A6 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。</p>	<p>a</p>
<p>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。</p> <p>処遇会議で情報を共有し、各家庭の状況に応じた支援を行っている。家事については母親や子どもの生活能力にあった支援を行うとともに、家計管理のステップアップでも、「自分はどうしたいか」などの声かけで主体性を引き出しながら、自尊心や強みを大切できる支援を心がけている。</p> <p>利用できる社会資源に関する情報を提供し、母親や子どもが持っている希望や能力からやる気を引き出せるような支援をしている。</p>	
<p>② A7 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。</p>	<p>a</p>
<p>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計画・実施している。</p> <p>行事終了後に母親と子どもから意見や感想を聞き、翌年度の行事計画に反映している。行事の内容や日程は「母の会」や「子ども会」でも話し合うようにしており、行事が近づいた時には施設内に掲示して楽しく参加できるようにしている。</p> <p>母親参加の行事については、参加しやすいように時間を工夫したり、保育などのサポートを行っている。</p>	

(5) 支援の継続性とアフターケア

① A8 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

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。

退所後の支援を行うために「アフターケア支援計画表」を作成し、安定した生活が送れるように支援している。

母子の了承を得て福祉事務所、学校、警察署などの関係機関とも情報共有し、退所後も適切な支援が受けられるようにしている。また、電話等で生活状況の確認や必要な支援を行うこともある。

退所者の意向により、退所後に施設機能を活用した支援、状況確認のための往訪、必要な場合の介助や同行・代行等の実績はないが、支援できる体制は整えている。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本

第三者
評価結果

① A9 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

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。

福祉事務所と施設のアセスメントにより、母親と子どもが個別に抱える課題、家族として抱える課題を明確にして具体的な目標を設定し、職員が共通理解の上、母子が積極的に課題解決に向け取り組めるような支援に努めている。

法的な手続きが必要な場合などは、資料等を使いながら説明し、必要に応じて関係機関への職員の同行及び代弁を行っている。

専門的な支援を行うために、経験を積んだ職員を配置し職員間で連携した支援を行っている。心理士は配置されていないが、必要な場合は関係機関に繋げている。

(2) 入所初期の支援

① A10 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。

入所にあたっては、これまでの母子の体験を受け止め、母子の権利を擁護しつつ「入所者の側に立つ」という姿勢を心がけている。生活の仕方に関する資料「きまり」を丁寧に説明し、入所後の生活の不安をできるだけ少なくできるように努めている。

精神面での不安だけでなく、生活用具・家具等の貸し出しやフードバンクの利用を支援している。

2LDKのほか3LDKの居室も用意しており、子どもが多い母親でも入所しやすいほか、身体に障害のある利用者が入所することになった場合も、居室入口が引き戸になっているバリアフリーの部屋とエレベーターが設置されていることで安全に生活できるように配慮されている。

(3) 母親への日常生活支援	
① A11 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
<p>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>生活経験の乏しい母親に対しては、ごみの分別からごみ出しの仕方、買い物支援や食事作り、掃除洗濯など家庭生活全般にわたって支援を行っている。</p> <p>また、安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理や日常生活全般について助言や代行等の支援を行っている。</p> <p>毎月の処遇会議では、生活状況を確認し具体的な支援内容を協議している。</p>	
② A12 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
<p>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>入所後の入園、転校がスムーズに行われるように支援している。</p> <p>母親の成育歴、生活歴や生活のスキルを踏まえて職員が子どもの育ちに関わり、相談・支援を行っている。保育所や学校のスクールカウンセラー、児童相談所の心理担当職員との連携もある。</p> <p>登下校時の子どもの表情や身なり、母親の出勤・帰宅時の様子に注意し、不適切なかかわりを発見した場合は、職員間で話し合い、母親と子どもそれぞれに話を聞いて、適切なかわりの支援に努めている。</p>	
③ A13 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
<p>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>対人関係がうまくできない母親にも、「母の会」や行事に参加することで交流の機会を作っている。</p> <p>入所に至った経緯で精神的に不安定になっている母親には、福祉事務所の担当や身近な心療内科、専門の医療機関へつないだり、通院同行等を行うことで信頼関係を築けるようにしている。</p> <p>母親や子どもとの関係でトラブルが生じた時は、その都度職員で話し合い対応している。</p>	
(4) 子どもへの支援	
① A14 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
<p>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>小学生以下の子どもには居室の鍵が渡されていないため、母親や中学生以上の兄姉が帰宅するまで、学習室で職員が学習指導や遊びの見守り等、健やかな子どもの育ちの支援に努めている。</p> <p>特別な配慮が必要な子供に対しては、子どもの状態に応じて対応し、必要な場合は福祉事務所の家庭相談員や児童相談所と連携した支援を行っている。</p> <p>また、母親のニーズに応じて保育所への送迎、通院介助などの支援も行っている。</p>	

<p>② A15 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>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>「児童自立支援計画」作成時に児童との面談を行い、それぞれの個性や意向に合わせた具体的な目標設定をすることによって、学習への動機づけを図っている。</p> <p>小学生以下の子どもには、学習室で職員が学習指導をしている。中高生に関しては、進路について目標設定が出来たら、学校や必要な機関へ紹介したり、奨学金等の必要な手続き支援を行っている。</p> <p>学習ボランティア等に関しては受け入れマニュアルを整備しているが、虐待や入所に至った複雑な経緯、入所者のトラウマや危険度を鑑みて、今のところ受け入れていない。</p> <p>ボランティアが地域で毎週学習会を開催しており、子どもが参加している。ボランティアが学習支援や相談対応等に協力している。</p>	
<p>③ A16 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。</p>	<p>a</p>
<p>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が、十分ではない。</p> <p>母親と子どもが入所に至った経緯などから外部とのかかわりについては注意深く見守りをしている。</p> <p>子ども食堂への参加は子どもたちの楽しみになっており、食事だけでなくボランティアの大人たちとの交流が、子どもに心地良いやすらぎを与えている。また、施設の職員は女性だけなので、子ども食堂の父親ボランティア等が、男児とのキャッチボール等を通してよい男性の見本になっている。(男性の夜間支援員2名在籍)</p> <p>職員は各種研修会に参加しグループワークの学習機会を持っているが、今後は、グループワークを積極的に取り入れて子どもの社会性、コミュニケーション能力を高めるような支援を期待する。</p>	
<p>④ A17 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。</p>	<p>b</p>
<p>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が、十分ではない。</p> <p>職員は、性教育に関する研修会に参加した復命や復命研修で学習する機会を持っている。</p> <p>入所に至った経緯から配慮が必要な子どももあり、学校に任せたいとの母親の意向により、強く踏み込めていない。</p> <p>学習室の掲示板に、プライベートゾーンや男女の体の仕組み等は掲示されているが、年齢に応じた取り組みはない。子どもが少人数であることや、職員がいる学習室で注意が必要な場面などがあつた場合は、個々に声かけや説明をしている。</p> <p>今後は、母親の意向を尊重しながらも、年齢に応じた正しい知識や関心が持てるような支援を職員間で学習し、学習会を開催することなどが期待される。</p>	

(5) DV被害からの回避・回復	
① A18 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
<p>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。</p> <p>「緊急一時保護マニュアル」を整備し、職員体制も含め24時間いつでも受け入れる体制ができている。</p> <p>2世帯を保護できる居室が準備され、電化製品、生活用品、寝具等を備えている。母親と子どもは外部からだけでなく他利用者からも隔離できるようになっており、安心して生活できるように努めている。</p>	
② A19 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
<p>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。</p> <p>精神面や今後の生活への不安をできるだけ取り除くことが施設の役割と考えており、そのために必要な手続等の情報を提供している。</p> <p>女性相談所や福祉事務所と連携して法的手続き等の支援や、必要に応じて手続のための同行や代行等の支援を行っている。</p>	
③ A20 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
<p>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。</p> <p>心理担当職員は配置していないが、職員が寄り添いながら傾聴し、必要に応じて身近な心療内科や精神科病院の受診、受診時の職員の同行など、より適切な支援が行われるようにしている。</p>	
(6) 子どもの虐待状況への対応	
① A21 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
<p>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。</p> <p>話しやすい環境づくりや話しやすい職員となるよう努めて、日常生活の中でも子どもの話をゆっくり聴いている。</p> <p>子どもの意向を確認しながら、必要に応じてスクールカウンセラー、児童相談所の心理士、思春期外来等へつないだり、身近な心療内科や専門の医療機関を受診させ、情報交換をしながら支援している。</p> <p>心理療法担当職員は配置していないが、必要な場合は外部に同行支援し専門的ケアを実施している。</p>	

(7) 家族関係への支援	
① A22 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
<p>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。</p> <p>直接、職員に相談に来る母親、子どもも多く、そうした場合は母親と子どもそれぞれの意向、関係を尊重し、相談・調整をして解決に努めている。</p> <p>相談内容はケース記録で職員が共有し、必要に応じて母親と子どもの間に立ち、説明や状況の補足を行うこともある。</p> <p>母親の親や兄弟姉妹、前夫などとの関係調整を行うこともあり、家族関係の不安解消に努めている。</p>	
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
① A23 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
<p>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。</p> <p>外国籍の母親や特別な配慮が必要な母親と子どもに対しては、母子の了解を得て学校等への提出書類の作成、手続き等の支援を行っている。</p> <p>その他、必要に応じて就労先、学校、保育所など関係機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援に努めている。</p>	
(9) 就労支援	
① A24 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
<p>母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。</p> <p>母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望を考慮しながら、ハローワーク、ひとり親家庭就労自立支援センター、同法人の生活困窮者自立相談支援事業等の情報提供や必要に応じて同行等の支援を行っている。</p> <p>また、母親が安心して就労できるよう、預かり保育や必要に応じて子どもの通院介助などの対応を行い母親の就労支援に努めている。</p>	
② A25 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
<p>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。</p> <p>就労している母親については、出勤時・退勤時の表情に気を配り、声掛けを行い傾聴に努め就労の継続につながるように支援している。短時間しか働けない、急に仕事を休むなど就労の継続が困難と思われる母親に対しては、職場や関係機関と連携し勤務時間の調整や休養などで職場に復帰できるように支援している。</p> <p>収入が少ない家庭には生活保護、各種給付制度、福祉就労への切り替えなどを関係機関と連携し支援している。</p>	