

第三者評価結果の公表事項(母子生活支援施設)

① 第三者評価機関名

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

② 評価調査者研修修了番号

平成 15 年全国、SK18263、S18076、平成 18 第 17 号

③ 施設の情報

名称：沙羅の木	種別：母子生活支援施設	
代表者氏名：施設長 岩城 克枝	定員(利用人数)：20 世帯(17 世帯 57 名)	
所在地：山口市		
TEL：	ホームページ：	
【施設の概要】		
開設年月日：平成 23 年 4 月 1 日		
経営法人・設置主体(法人名等)：社会福祉法人 防府海北園		
職員数	常勤職員：9 名	非常勤職員：5 名
有資格 職員数	母子支援員：4 名	個別対応職員：1 人
	少年指導員兼事務員：1 人	調理員：1 人
	保育士：1 人	
施設・設備 の概要	(居室数)	(設備等)

④ 理念・基本方針

<p>基本理念</p> <p>母と子の権利擁護と生活の拠点として、子どもを育み、子どもが育つことを保障し、安定した生活の営みを支えます。そのため、母と子の主体性を尊重した自立への歩みを支えるとともに、母と子及び地域社会から信頼される施設として支援を行うことを目指します。</p> <p>基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 母と子の権利擁護の推進 ・ 母と子の自立支援の充実 ・ 地域福祉サービスの推進 ・ サービスの質の向上と透明性の確保

⑤施設の特徴的な取組

県下に唯一の母子生活支援施設である。地域のひとり親家庭への子育て支援、退所した世帯へのアフターケアの充実、各家庭のプライバシー、主体性を尊重しながら、生活・就労・子育ての総合的な生活支援を行っている。近年は、特定妊婦の支援も行っている。又、子どもの居場所作りとしての地域支援を継続して行っており、地域の関係機関と連携して地域のニーズに対応している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和元年5月16日（契約日）～ 令和2年2月18日（評価結果確定日）
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

- (1) 施設長をはじめとする全職員が、入所している母親と子どもたちの生命と生活と人生を支え、それらを守る支援によく取組み、入所での生活に安心と信頼をもたらしている。
- (2) 職員は母親と子どもたちに日々常に積極的に声かけをし、意見や相談をしやすい環境づくりに取組んでいる。施設が社会から期待され、求められている使命を果たすことに自覚を持ち、努力を重ねている。
- (3) 地域との交流を積極的に行っており、地域の子供会等に参加したり、ボランティアの受入れや地域からのリサイクル品の寄付を受け、入所者に還元するなど、地域に根づいた協力関係が構築されていることは、特筆すべきことと思われる。
- (4) 専門職によるカウンセリングや指導等により、母親と子どもたちの生活の安心、安定の保持に努めている。

◇改善を求められる点

- (1) 中・長期的な計画が策定されていない点については、法人との協議のうえ、策定に向けて取組が必要である。中・長期計画を策定されれば、おのずと単年度計画も充実してくると期待される。
- (2) 自立支援計画策定の基礎となるアセスメントに関する整備が不十分なので、早急な対処、改善が必要である。
- (3) 職員一人ひとりの育成のための体制作りが望まれる。
- (4) 様々な業務内容を記録することは、社会に施設での支援の内容を示し理解してもらうためでもあるので、社会の理解を得るための大事な業務の一つと自覚し、各種の記録の作成や文書化への取組をお願いする。
- (5) 母親と子どもたちの呼称は、それぞれの人権を尊重した呼称（例えば「～さん」）を徹底していただきたい。毎日の言葉遣いが人の精神に与える影響は大きいと思われる。

(6) 業務の効率化を図るための、各種マニュアルや手順書等の分類、ファイリング等、職員全員が確認しやすいような工夫が必要と思われる。

(7) 施設内部の掲示物の文字が概して小さく、目に留まりにくいので、掲示する意味を考え、文字や掲示内容、掲示する場所等についての見直しをお願いする。

⑧ 第三者評価結果に対する施設のコメント

今回が3回目の受審となりました。前回指摘されたところを改善したつもりでしたが、今回も同じような箇所の指摘があり、改めて気持ちを引き締めたところです。日々の対応に追われて見えていないところに気付かせて戴きました。

只支援するのではなく、入所者さんが持っているストレングスをしっかり見て活用する、つまりその人を認め、その人を受け入れることから始まる支援だと思っています。母と子の幸せの為にこれからも頑張っていきます。

⑨ 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。

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 27 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。	a・ b ・c
<コメント> 理念・基本方針はパンフレットに記載され事務所内にも掲示されている。しかし、以前は朝礼や会議での周知ができていたが現在は様々な理由によりできておらず、また母親と子どもへの繰り返し周知するための取組等は不十分と判断し、b 評価とした。		

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。	a・ b ・c
<コメント> 全国母子生活支援施設協議会の研修に参加し、施設が位置する地域の社会福祉法人地域公益活動推進協議会に参加するなど、常に経営環境や課題の把握に努めているがそれらの分析については不十分と判断し、b 評価とした。		
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。	a・b・ c
<コメント> 経営課題は法人の理事会で共有し（年 4 回）理事長や役員ともよく相談しているが、職員への周知は不十分である。また、経営環境・経営状況の把握・分析等の組織的な取組に関する具体的な内容が確認できなかったため、c 評価とした。		

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。	a・b・c
<コメント> 中・長期的なビジョンと計画と言える明確なものは確認できなかったためc評価とした。策定に努力されたい。		
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。	a・b・c
<コメント> 中・長期計画が策定されていないので、c評価とした。		
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。	a・b・c
<コメント> 単年度の行事予定表はあるが、職員等の参画や意見を集約・反映された事業計画は策定されていないと判断し、c評価とした。		
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。	a・b・c
<コメント> 行事計画としての行事予定表はあるが、具体的な事業計画は確認できなかったため、c評価とした。		

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。	a・b・c
<コメント> この機を逃さず、全役職員を挙げてこれまでの第三者評価結果や自己評価の在り方について分析、精査し、改善すべきは改善し、見直すべきは見直し、これからの支援にしっかり反映させるという意識を持ちたい。また、PDCA サイクルに基づいた支援の質の向上に関する取組は不十分と判断し、b評価とした。		

9	I-4-(1)-② 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>評価結果にもとづく組織としての取り組むべき課題の検討や分析が、職員会議やケア会議等においてなされているものの、それらが不十分であるために、見直し、改善に向けた取組も曖昧なものになっていると判断した。課題の共有はあるが、組織としての改善への取組は不十分と判断し、b評価とした。</p>		

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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>職員との日常的な会話の中で自らの役割と責任について話しておられるものの、それを以って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とするには不十分と判断した。また、有事や不在時の施設長としての対応についての表明や周知についても不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	(a) b c
<p><コメント></p> <p>施設長は重要な研修には参加し、自ら遵守すべき法令に対する知識を深めるよう努力されている。またそれを朝礼や職員会議の場において職員へ周知し、徹底するよう取組まれていると判断し、a評価とした。</p>		
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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>職員研修を積極的に行い、支援の質の向上に向けた職員教育に意欲的に取組んでおられ、支援の質に関する課題を把握する努力も常にされている。しかしながら、職員の意見を十分に反映する取組や、改善のための具体的な取組についての指導力は十分に発揮されているとはいえないと判断し、b評価とした。</p>		

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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>人員配置は配置基準を満たしており、かつ多職種の採用や新卒の雇用に尽力されている。またそれらに関して、ハローワークや大学との連携に積極的に取組んでおられる。しかし、効果的な事業運営のための人事、労務、財務に関する分析や、支援現場における効果的な業務の実現のための改善や見直しについては不十分と判断し、b評価とした。</p>		

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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>必要な福祉人材の確保・定着等に関する施設としての基本的な考え方や方針、またそれらに基づく人材確保に関する具体的な計画が明確に示されているとは言えないと判断した。近隣の各大学やハローワークも活用されているが、人材確保するための具体的な計画がなく、育成に関しても計画性が不十分と判断し、b評価とした。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>人事基準については就業規則に明示され、職員にも周知されている。しかし、理念や基本方針に基づく期待する職員像等についての職員への周知は不十分で、人事考課の導入も為されていないなど、総合的な人事管理としては不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>資料によれば常勤職員の平均在職年数は5.8年である。施設の特性もあるが、業務に際限がないように思われ職員の負担感は大きいのではないかと。支援現場の職員の意向や意見、思いをどのようにくみ上げ、具体的に見直し、改善していくかが大きな課題であると思われる。</p> <p>職員の就業状況や意向を定期的に把握し、働きやすい職場環境の実現のための仕組み構築への取組は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>主要な研修は毎年度初めに職員との話し合いにより参加者を決めており、また希望する研修には行けるように配慮している。しかし、施設の目標や方針に沿った職員一人ひとりの目標設定や目標管理のための仕組みは構築されておらず、個別の目標管理シートも確認できなかったため、c評価とした。これらは職員育成における今後の課題である。</p>		

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。	a・b c
<p><コメント></p> <p>職員の教育・研修に関する年度ごとの研修予定表や参加状況表はまとめられているが、個々の職員の教育・研修計画や目標については確認できなかったので、c評価とした。</p>		
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。	a b ・c
<p><コメント></p> <p>各職員の教育・研修等の機会はまんべんなく確保しているものの、個々の職員の経験や知識・技術の水準に応じた適切な教育・研修の機会の確保は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>実習生指導者研修等には必ず参加し、全ての職種での実習ができるようにプログラムを立て、実習生受入れマニュアルも用意されるなど、実習生等の支援に関わる体制は整備されており、その取組も積極的であると判断し、a評価とした。</p>		

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。	a b ・c
<p><コメント></p> <p>施設の運営に関する情報はホームページや広報誌パンフレットにて公開している。法人の機関誌により法人全体の財務状況（予算・決算等）が確認できた。</p> <p>相談箱は事務所の前にあり利用しにくいと思われるので、設置場所の利用しやすい場所への変更を検討されたい。また地域に対しては法人の広報誌等により公開されているが、これらの法人、施設の存在意義や役割、実践についての情報公開は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>法人、施設の事業や財務については外部の公認会計士の助言、指導を受けている。定期的に監査を受け経理規程も整備されている。これらにより、適正な施設経営・運営を確保する取組は行われていると判断し、a評価とした。</p>		

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 母親と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・b・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもに地域との交流を広げるため、職員はともに積極的に地域の行事へ参加している。子供会の行事には少年指導員が同行し、自治会の担当職員も配置するなど、入所者任せでなく職員が積極的に取組んでいる。また、市の委託事業の「子供の居場所作り」事業にも職員は積極的に参加し、ボランティアと一緒に子どもたちが参加できるよう常に声掛けをするなど、職員の努力がうかがえる。個々の母親と子どもの思いに合わせて、職員は必要な支援を行い、その体制も整っていると判断し、a評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>学生ボランティアの受入れは積極的である。特に子どもの居場所づくりには積極的に取組んでいる。しかしながら、ボランティアの登録簿やしおりは整備しているものの、ボランティアに対する必要な研修の実施や、地域の学校等との協力についての基本姿勢の明文化は確認できないと判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>当該地域の各種連携会議等に積極的に参加するなど連携を行う努力は為されている。</p> <p>関係機関等の連絡先の一覧は事務所に掲示してあるが、個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示した関係機関のリスト化については不十分である。また、母親と子どもへの支援の質の向上やその継続性の確保のための、地域のさまざまな機関等との連携も不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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・b・c
<p><コメント></p> <p>委託事業として「子どもの居場所作り」を運営し、子ども食堂ネットワークへも参加している。近隣の民家を借り上げ、施設としての行事などを実施する予定としている。また地域公益活動推進協議会など地域の関係機関とも連携し、地域のニーズの把握に積極的に努めていると判断し、a評価とした。</p>		

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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>地域公益活動推進協議会に参加し災害ネットワーク（地域防災）についての協議を始め、地域の緊急避難場所としても検討中である。またショートステイやトワイライトステイ、日中預かりや緊急事案にも対応しており、地域公益活動に積極的であると判断し、a評価とした。</p>		

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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」があり、掲示してあるが文字が小さく読みづらいと感じる。</p> <p>また、母親と子どもへの事前アンケートによると、職員による母親や子どもに対する不適切な呼称が見られるとのことであった。人権問題には真剣に取り組んでいただきたい。このことに関しては現在、組織全体で人権尊重を徹底すべく取組を開始している。特に、これまでの支援を徹底的に振り返り、それを踏まえた今後の支援の見直しに関しては、現場の不安を取り除くためにも、組織を挙げての速やかな対応が望まれる。</p> <p>施設としての基本姿勢は明示してあるものの、職員全体としての母親と子どもを尊重する取組は未だ不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>入所時には母親と子どもにプライバシー保護についての説明を行っている。またマニュアルは整備されており、職員への研修も実施されている。しかしながら日々の支援現場でそれらが実践されているかについては、より一層の全職員の人権保護への意識の高まりと自覚が必要と判断し、b評価とした。</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	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>パンフレットや「生活のしおり」などを活用し、入所予定の母親と子どもに個別に説明、見学にも対応している。母親と子どもにはそれぞれ違うしおりを用意し、イラストなどを織り込みわかりやすく工夫しているなど、支援の利用に必要な情報を積極的に提供していると判断し、a評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>母親には母子支援員が、子どもには少年指導員が中心となって、誘導にならないように配慮し自己決定を尊重した説明を行っている。</p> <p>意思決定が困難な母親と子どもへの説明における、施設が定めた様式による手順と内容等に関するルール化が不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>措置変更の際には必要な情報や記録を提供して引継ぎを行っているが、人間的な余裕がなく入所時の担当者が退所後も引き続きアフターケアを担当している。地域へ移行した入居者の面会記録は確認できたが、口頭だけではなく書面等による適切な支援の継続性に配慮した引継ぎが為されているとするには不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>母の会や子ども会等に職員が出席しており、行事ごとに母親と子どもの満足に関するアンケートを実施して、その把握に取組んでいる。しかしその後の分析や定期的な検討会議の開催等の仕組みの整備は不十分と判断し、b評価とした。</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	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>第三者委員の設置や苦情解決のマニュアルと仕組みがあり、行事の後にはアンケートを実施するなど苦情を述べやすい工夫をしている。苦情への対応の記録がある。しかし、苦情解決状況の公開はされておらず、また相談箱が事務所の正面においてあり、利用しづらいと思われるため設置場所については工夫されたい。苦情解決の仕組みの周知や機能については不十分と判断し、b評価とした。</p>		

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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>担当制ではあるが常に誰に声をかけ相談してもよいとしているが、事前の母親と子どもへのアンケートではそのことが母親と子どものそれぞれに十分には浸透していない結果である。相談や意見に関する環境は整備されているものの、その周知は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>職員は常に声掛けを心がけ、様々な意見を吸い上げている。話したいような様子は見逃さないように常に気を配っている。しかし、母の会ではほぼ全員から意見が出るものの、それらに応じた対応マニュアルの見直しや、新入職員への引継ぎ等は不十分と判断し、b評価とした。</p> <p>なお、現在組織的な取組み方について見直しを行っている最中であり、今後はより組織的にかつ迅速な対応ができるようになっていくと期待される。</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	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>様々な事例の検証を行い、安心・安全な支援、再発防止に向けた検討を行っている。しかしヒヤリハット報告書や事故報告書が確認できず、よってそれらの分析・改善内容の確認ができなかった。要因分析と対応策等への取組は十分とは言えず、安心・安全な支援、再発防止に向けてのリスクマネジメント体制の構築は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>入所者、職員とも全員、インフルエンザ予防接種を実施しており、うがい、手洗いについても常に声掛けをしている。しかし、感染症予防等安全確保に関する勉強会の実施やマニュアルの周知、それらの定期的な見直しなど、施設としての体制整備としては不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>当施設が地域の避難場所になっていることもあり、災害時における母親と子どもの安全確保についての対応体制はとられている。また、防災マニュアルをもとに避難訓練を実施し、避難場所としての備蓄もされ、地域のネットワークについても協議を進めているなどにより、災害時の安全確保の取組は組織的に行っていると判断し、a評価とした。</p>		

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 提供する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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>母子支援員マニュアルにより標準的な実施方法については適切に文書化されている。しかしながら、それらに基づいた支援が実施されているかどうかを確認する仕組みについては、確立されているとするには不十分と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>標準的な実施方法についての定期的な検討や見直しの仕組みについては確認することができなかつたので、c評価とした。</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	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>個別の母子台帳・児童台帳等をもとにした自立支援計画の策定を行っているが、「アセスメント」としては不十分な内容であり、「アセスメントにもとづく」という点において不十分と判断し、b評価とした。早急に母親と子どものニーズ等の適切なアセスメントの実施を要請する。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画にもとづく支援の実施を確認する仕組みはあり、年2回評価、見直しを行っており、見直し後の内容については関係職員に周知している。しかし、緊急に変更する際の仕組みは未整備と判断し、b評価とした。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設が定めた統一した様式によって、支援の実施状況の記録は適切に為されている。全母親と子どもに関する情報を網羅した引き継ぎ書があり、全職員が確認している。しかしながら、職員間でのそれらの情報の共有化にはまだ伝達、確認不足があると判断し、b評価とした。</p>		

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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>文書事務取扱規程があり、母親と子どもに関する記録の管理は施設長が責任者として適切に管理しており、また職員も個人情報保護規定等を遵守しているなど、その管理体制は確立していると判断し、a評価とした。</p>		

内容評価基準（27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。	a・c
<p><コメント></p> <p>人権、権利擁護、虐待に関する研修を受け、復命も為されているが、文書回覧のみとなっている。</p> <p>全国母子生活支援施設協議会の「倫理綱領」を職員に配布し会議で話し合う等、母親と子どもの権利擁護に関する取組の周知徹底に努めている。しかし母親と子どもの権利擁護は社会的擁護関係施設の基本でもあり、規程、マニュアル等が整備され、権利擁護に関する取組が徹底されているとするには十分とは言えないと判断し、c評価とした。</p>		
A-1-(2) 権利侵害への対応		
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・c
<p><コメント></p> <p>「就業規則」には人格を辱めるような行為に関する内容が明記され、規定にもとづき厳正に処分を行う仕組みが作られている。職員が不適切なかかわりではないかと感じる支援は、速やかな事実確認と今後の対応についてケア会議等にあげ検討している。また、職員による不適切なかかわりをなくすべく支援技術の習得に努めていると判断し、a評価とした。</p>		

A③	A-1-(2)-② いかなる場合においても、母親や母親と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・b・c
<p><コメント></p> <p>母親や子どもによる他者への不適切行為については、職員が常に目配り、気配りを行い、その都度、真意を確認しながら職員が代弁したり理解を求めたりしている。会議等においても早期に対応するようにチェックが行われていると判断し、a評価とした。</p>		
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・b・c
<p><コメント></p> <p>不適切なかかわりについては、担当制にかかわりなく職員が母親と子どもに言葉かけをし、表情等から察知するように常に意識を張り巡らせている。不適切なかかわりではないかと判断した時には、お互いが理解できるまで会話を通して解決に努力している。日常的な小さなことも解決に至った経緯を含め、ケア会議等で職員間での認識を深め、今後の支援に生かしていると判断し、a評価とした。</p>		
A-1-(3) 思想や信教の自由の保障		
A⑤	A-1-(3)-① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設内での布教は禁止されており、宗教的活動の強要はしていない。子どもの権利ノート等で個人の思想や信教の自由を伝えるなど、思想や信教の自由は保障されていると判断し、a評価とした。</p>		
A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑥	A-1-(4)-① 母親や子どもに対して、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・b・c
<p><コメント></p> <p>「母の会」、「児童会」の活動を通して、子どもには自主性、積極性が見られるようになったり、母親には協力することの意義や地域社会での慣習等を他の母親から聞くなどして社会性が見られるようになるなど、施設における生活改善に積極的に取り組んでいると判断し、a評価とした。</p>		
A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活		
A⑦	A-1-(5)-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・b・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもの主体性を尊重しながら、母親と子どもが自己選択できるように職員は様々な選択肢を提供し、根気よく丁寧なかかわりをしていると判断し、a評価とした。</p>		

A⑧	A-1-(5)-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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>母親の就業の状況、子どもの年齢差も考慮し、よりよい行事になるように工夫している。行事終了後はアンケートを行い、希望や感想などを次回の行事の取組に反映している。高校生や中学生の中には行事への参画は面倒と感じる子どももいるが、強制的にならないように配慮し、計画実行していると判断し、a評価とした。</p>		
A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア		
A⑨	A-1-(6)-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・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>退所後は早期に訪問、架電、機関誌等の郵送、行事等の案内を送付するなどの支援を行っている。退所時の困りごとを含め、うれしかったこと、できるようになったこと等を報告方々、施設に来所されることを心待ちにしていることを伝えるなどしている。しかしながら、退所後の支援計画書が作成されていないので、b評価とした。</p>		

A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		
A⑩	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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どものニーズを把握し、それぞれの課題に沿った支援が為されている。心理的支援や子どもの学習支援まで、専門知識のある職員が中心となり対応している。教員免許を持つ職員や大学生のボランティアを活用するなど、支援の工夫がなされていると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(2) 入所初期の支援		
A⑪	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。	a・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>児童相談所、社会福祉事務所等、関係機関からの情報をもとに支援を行っている。入所後早期にケア会議で支援方針を検討し目標を定め、適切な支援が提供されている。しかし、施設でのアセスメント書式の統一整備が不十分である。継続的な支援を充実させるためにも早急な整備が必要と思う。よって、入所初期の支援としては不十分と判断し、b評価とした。</p>		

A-2-(3) 母親への日常生活支援		
A⑫	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>母親の就労、体調不良等により子どもの養育に不安が生じやすいが、職員が温かくフォローしながら母親の自立を妨げることの無いように配慮し支援している。施設の厨房を使っての調理経験は生活に欠かせない母親の仕事として生活への自信となっている。また栄養士と一緒に行うことで楽しく調理ができるよう支援していると判断し、a評価とした。</p>		
A⑬	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かわりができるよう支援している。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもの日ごろの状況を把握し、十分なかかわりを持つことで変化に気づき、早い対応を心がけている。担当の母子支援員が見守り、相談を受け、個人の意思確認を行いながら適切なかかわりが行われている。職員が介入した後も、母親と子どもに職員を含めた3者がお互いに声を掛け合うなどして、適切な関係を保つように支援している。母子生活支援員による母親の体調に配慮した保育園への送迎や補完保育等の支援が為されている。それらにより適切な支援が為されていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑭	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>子どものトラブルから母親間の関係が損なわれることはあるが、職員が早期介入し、お互いの意見を平等公平に聞き、それぞれの母親の気持ちを受け止めながら、お互いが納得できるまで、丁寧に説明、支援していると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(4) 子どもへの支援		
A⑮	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>子どもの成長発達に不安がある時には、母親に説明、同意のうえ、施設の専門職あるいは施設外の医療機関への受診、治療を行っている。また、母親の都合が悪い時には、時間外保育も行うなど、状況に応じた適切な支援が行われていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑯	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>中学生以上は塾に通う子どもがいるが、小学生は学習室を中心に教師免許を持った職員が中心になり学習支援している。学年に応じた机も用意され、自学の環境は整っている。また、進路についての助言も行われているなど、相談支援は適切に行われていると判断し、a評価とした。</p>		

A⑰	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、母親と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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>心理的支援が必要な子どもには、臨床心理士のカウンセリングを受けながら、人のかかわりを通して誰にでも受け入れられ、誰でも受け入れられる人間関係づくりがその成長に合わせて行われている。また、人に甘えることのできる経験を増やし、おとなとの信頼関係が築けるような支援なども行われているが、より専門的プログラムにもとづく人との関係づくりへの取組が必要と判断し、b 評価とした。</p>		
A⑱	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 ・b・c
<p><コメント></p> <p>本年度は性についての知識を習得するため、助産師を招いて「命」について小学生、中学生、高校生と学年に応じた講義が計画されており、年齢に応じた性教育や職員に対する学習会等、性教育への取組には積極的であると判断し、a 評価とした。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑲	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。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>緊急時対応マニュアルを整備し、一時保護、緊急一時保護も積極的に受け入れている。緊急連絡網の一覧は宿直室、事務所に置かれており、職員への周知も為されており、夜間であっても職員が対応可能な体制が敷かれていると判断し、a 評価とした。</p>		
A⑳	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。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>DV防止法にもとづく調停・裁判などへの同行等、適切な支援を行っている。DV被害者の居所が加害者に知れた時は迅速に措置元や他機関と連携を取り、母親と子どもの安全を確保するなど適切な支援が為されていると判断し、a 評価とした。</p>		
A㉑	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。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の臨床心理士が週1回支援しており、ケースによっては外部の医療機関での心理的ケアを受けている方もいる。特にDVの被害を受けている方については不安やその影響も大きいため、買い物等にも職員が同行するなどの支援をしており、DVからの回復支援は適切に行われていると判断し、a 評価とした。</p>		

A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A⑳	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
<p><コメント></p> <p>子どもに対しては施設の臨床心理士がカウンセリングを行い、また職員も臨床心理士の指導を受けるなど、その専門性を高める取組をしている。子どもに寄り添い、子どもが自分の思いや気持ちを安心して話せるような機会を作るなど、支援は適切に行われていると判断し、a評価とした。</p>		
A㉑	A-2-(6)-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・㉒・c
<p><コメント></p> <p>児童相談所との連携は取っているが、内容によっては双方の受け止め方に違いが生じることがある。お互いの意図や思いを理解し共通理解に努めているものの、連携における課題があると判断し、b評価とした。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A㉒	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
<p><コメント></p> <p>母親の気持ちと子どもの気持ちにずれが見られる場合は、お互いの気持ちを職員が確かめたうえで、それぞれの気持ちを代弁しながら調整している。職員は母親や子どもが相談しやすい関係作りを心がけ、相談・支援を行っていると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援		
A㉓	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>母親が医療機関を受診する際、医者からの説明時に同席が許される場合は、職員も一緒に説明を受ける等の同行支援が行われている。精神疾患のある母親、子どもへの服薬管理も為されており、療育手帳保持者や発達障害が疑われる母親には各種手続きの支援や学校等との情報交換、コミュニケーション確保の支援が為されている。また、引継ぎ簿で他の職員もこれらの情報を共有するなど、支援は適切に行われていると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(9) 就労支援		
A㉔	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>ハローワークと連携し、母親の職業能力の開発に関する情報提供等を行っている。それぞれに育児、療養中、休職中など状況は異なるが、母親が安心して就労できるように補完保育、病後児保育、学童保育等を行っており、支援は適切に行われていると判断し、a評価とした。</p>		

A⑦	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>職員は職場、福祉事務所、ハローワークと密に連携を取っている。障害者枠での就労ができた方もおられるなど、職業訓練校との連携もある。求人情報は掲示板で提供している。母親の就労に対する意欲を無にすることがないように、職員は仕事内容、就業条件等を一緒に確認し、相談や助言等の支援をするなど、個々に対応した幅広い支援を行っていると判断し、a評価とした。</p>		