

熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準（概要版）

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：社会福祉法人同胞友愛会 (施設名) はばたきホーム	種別：児童福祉施設（母子生活支援施設）
代表者氏名：理事長 吉村 次郎 (管理者) 園長 嶋村 聖子	開設年月日： 1941年10月1日
設置主体：社会福祉法人同胞友愛会 経営主体：社会福祉法人同胞友愛会	定員：20世帯 (利用人数) (20世帯)
所在地：	
連絡先電話番号：	FAX番号：
ホームページアドレス	

(2) 基本情報

サービス内容（事業内容）	施設の主な行事
就労支援、子育て支援（ひとり親家庭への子育て支援を含む。）、生活支援、相談、援助の支援、問題解決への支援、学童学習支援、アフターケア	新入生歓迎遠足、母の日プレゼント作り、宿泊体験、食事会、合同キャンプ、餅つき、ピアノ・ダンス発表会、スケート体験、地域交流会、子ども会活動、ダンス教室、ピアノ教室、常会、避難訓練、親子デイ
居室概要	居室以外の施設設備の概要
居室 20 室、病児保育室 2 室、緊急一時保護室 2 室、保育室	事務室、会議室 2 室、相談室、静養室、宿直室、学習室、地域交流ホール、調理室、心理療法室（プレイルームあり）、本部書庫など

2 施設・事業所の特徴的な取組

<p>各居室に備え置かれているファイル「はばたきホームでの生活について」には、「子どもたちのことを一番に考えて、目標をもって生活して下さい」という母親にあてた一節が明記され、子どもたちの権利と福祉を守り促進するための活動を指す「子どもアドボカシー」が強力に推進されています。俯瞰的に捉えれば、子どもたちの育ちの現状を改善することが、将来的により健全で公正な社会を築く基盤となり得るという認識が職員によって共有されています。その上で、利用者の心に常に寄り添いながら、子どもたちのより良い育ちにフォーカスされた専門性の高い支援が職員一人ひとりによって目指されています。コロナ禍後の社会が急速に変化し、様々な理由によって施設運営の厳しさが増す今日においても、常に使命感と責任感を忘れることなく、各職員の努力が払われている点は特筆に値します。</p>

3 評価結果総評

<p>◆ 特に評価の高い点</p> <p>○施設運営において、施設長の強力なリーダーシップが発揮されています。</p> <p>入所率の低下や職員の育成・定着の難しさといった厳しい現実と直面しながらも、施設長の優れたリーダーシップのもとで質の高い支援の提供に取り組まれています。はばたきホームのパンフレットや主な支援内容等をまとめたシートが施設長によってファイルされ、県内外の福祉事務所に送付されるといった地道な努力が継続され、新規利用者獲得という成果が得られています。</p>
--

他方で、DV被害に遇っていた利用者ではない女性を、関係機関と連携しながら救出した功績は讃えられるべきものです。

○施設の多角化並びに多機能化に着手されています。

従来の利用者に対する支援を柱としつつも、施設長が主導的役割を果たしながらショートステイや困難な問題を抱える女性への居場所支援事業、産後ケアなどの新規事業開始について積極的に検討され、市の担当課との協議も既に開始されています。中でも、学童ショートステイ事業についての青写真がはっきりと描かれ、職員と協働のもとで事業内容の具体化が進められています。

○地域に開かれた施設づくりに注力されています。

2016年に発生した熊本地震直後、施設の地域交流ホールを地域住民の避難所として開放した実績があり、その後の台風等の自然災害発生時にも当該機能が発揮されています。最近、敷地内に新規の井戸が設置されたことは公益性の観点からも高く評価されます。また、コロナ禍前の地域交流に回帰すべく、地域の学童を対象とした「わいわい勉強会」等の交流事業再開に努められています。

○退所後の自立した生活を見据えた計画的な支援が行われています。

利用者の意向や課題を明確にするため、入所直後から母子支援員や少年指導員、保育士等の専門職が協力して面談やアセスメントを実施するとともに、関係機関と連携し計画的に支援する体制が整えられています。利用者の経験、能力など個々に応じた衣食住や金銭管理、就労や学習などについての多種多様な支援が行われており、退所後も施設訪問や電話相談に応じるなど、きめ細やかな支援が行われています。

◆改善が求められる点

○事業計画の実施状況の把握と評価・見直しについての手順の確立が望まれます。

事業計画の策定後、実施状況の把握と評価・見直しに取り組まれています。手順に基づいた実践とは言い難い状況です。マニュアル整備やフローチャートの作成等を通じた手順の明確化とその後の職員への周知がなされ、より質の高い支援が提供されることに期待が寄せられます。

○情報管理リスクへの積極的な取組が望まれます。

業務用ノートパソコンへのセキュリティソフトのインストールは完了していますが、ランサムウェアやなりすましメールに関する具体的対策が明文化されていません。施設の規模に関わらず、情報管理の重要性が非常に高まっていますので、職員研修計画も含んでの実効性のある対応策構築が望まれます。

○個人情報に関する規定や利用者への説明方法の見直しが望まれます。

個人情報記録管理の責任者や保管方法、不正利用や漏洩への対処手順等についてはマニュアルに明記されており、職員に対する研修や誓約書の取り交わしもなされています。しかしながら、保管期限の定めが全ての書類について明記されていないので、規定を見直されることが望まれます。また、利用者に対する個人情報取扱いの説明が掲示物のみであるため、分かりやすい表現を用いた書面で説明する等の工夫が望まれます。

○利用者に対する性教育の計画的実施が望まれます。

職員については、施設外研修や外部講師を招いての施設内研修により、性についての知識の向上を図られています。子どもからの性に関する疑問・質問に対しては真摯に向き合われており、プライバシーや個別性に配慮し、理解しやすいよう説明されています。しかしながら、子どもの性教育については、年代別や集合形式の学習会は行われていません。また、子どもの性教育にあたり、母親の理解と知識が必要となりますので、母親に対しての学習会なども合わせて計画的に実施されることが望まれます。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（400字以内）

(令7.3.11)

今回が3度目の受審でしたが、まず、母子生活支援施設への深いご理解を頂いていることに感謝申し上げます。いつも丁寧に聴き取りをしていただき的確で細やかなアドバイスに私たちの気付きがあります。「改善が求められる点」を熟読して、どう改善していくかを全職員で協議を重ねて、施設および職員の資質向上に努めたいと思います。有り難うございました。

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

一般社団法人熊本県社会福祉士会福祉サービス第三者評価事業

②評価調査者研修修了番号

SK2021281
08-017
23-020

③施設名等

名称：	母子生活支援施設 はばたきホーム
施設長氏名：	嶋村 聖子
定員：	20世帯
所在地(都道府県)：	熊本県
所在地(市町村以下)：	
T E L：	
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1941/10/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人同胞友愛会
職員数 常勤職員：	9名
職員数 非常勤職員：	4名
有資格職員の名称（ア）	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（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	6名
有資格職員の名称（ウ）	調理師
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（エ）	
上記有資格職員の人数：	
有資格職員の名称（オ）	
上記有資格職員の人数：	
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：	居室20室、病児保育室2室、緊急一時保護室2室、保育室
施設設備の概要（イ）設備等：	事務室、会議室2室、相談室、静養室、宿直室、学習室
施設設備の概要（ウ）：	地域交流ホール、調理室、心理療法室（プレイルームあり）
施設設備の概要（エ）：	本部書庫

④理念・基本方針

<p>【基本理念】 私たちは、母と子の幸せを願い、気持ちを共有し、必要な支援を提供して、ともに自立を目指します</p> <p>【基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します 一、私たちは、個々に応じた支援の提供に努めます また、必要に応じて退所後の支援も提供します 一、私たちは、安心・安全な環境づくりに努めます 一、私たちは、笑顔と挨拶を心がけ、言葉遣いにも配慮します 一、私たちは、開かれた施設づくりと透明性をもった運営を心がけます 一、私たちは、利用者や関係機関・地域等との信頼関係の構築に努めます

⑤施設の特徴的な取組

<p>各居室に備え置かれているファイル「はばたきホームでの生活について」には、「子どもたちのことを一番に考えて、目標をもって生活して下さい」という母親にあてた一節が明記され、子どもたちの権利と福祉を守り促進するための活動を指す「子どもアドボカシー」が強力に推進されています。俯瞰的に捉えれば、子どもたちの育ちの現状を改善することが、将来的により健全で公正な社会を築く基盤となり得るという認識が職員によって共有されています。その上で、利用者の心に常に寄り添いながら、子どもたちのより良い育ちにフォーカスされた専門性の高い支援が職員一人ひとりによって目指されています。コロナ禍後の社会が急速に変化し、様々な理由によって施設運営の厳しさが増す今日においても、常に使命感と責任感を忘れることなく、各職員の努力が払われている点は特筆に値します。</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）	2024/10/18	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2025/3/30	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和3年度	

⑦総評

◆特に評価の高い点

○施設運営において、施設長の強力なリーダーシップが発揮されています。

入所率の低下や職員の育成・定着の難しさといった厳しい現実に直面しながらも、施設長の優れたリーダーシップのもとで質の高い支援の提供に取り組まれています。はばたきホームのパンフレットや主な支援内容等をまとめたシートが施設長によってファイルされ、県内外の福祉事務所に送付されるといった地道な努力が継続され、新規利用者獲得という成果が得られています。他方で、DV被害に遇っていた利用者ではない女性を、関係機関と連携しながら救出した功績は讃えられるべきものです。

○施設の多角化並びに多機能化に着手されています。

従来の利用者に対する支援を柱としつつも、施設長が主導的役割を果たしながらショートステイや困難な問題を抱える女性への居場所支援事業、産後ケアなどの新規事業開始について積極的に検討され、市の担当課との協議も既に開始されています。中でも、学童ショートステイ事業についての青写真ははっきりと描かれ、職員と協働のもとで事業内容の具体化が進められています。

○地域に開かれた施設づくりに注力されています。

2016年に発生した熊本地震直後、施設の地域交流ホールを地域住民の避難所として開放した実績があり、その後の台風等の自然災害発生時にも当該機能が発揮されています。最近、敷地内に新規の井戸が設置されたことは公益性の観点からも高く評価されます。また、コロナ禍前の地域交流に回帰すべく、地域の学童を対象とした「わいわい勉強会」等の交流事業再開に努められています。

○退所後の自立した生活を見据えた計画的な支援が行われています。

利用者の意向や課題を明確にするため、入所直後から母子支援員や少年指導員、保育士等の専門職が協力して面談やアセスメントを実施するとともに、関係機関と連携し計画的に支援する体制が整えられています。利用者の経験、能力など個々に応じた衣食住や金銭管理、就労や学習などについての多種多様な支援が行われており、退所後も施設訪問や電話相談に応じるなど、きめ細やかな支援が行われています。

◆改善が求められる点

○事業計画の実施状況の把握と評価・見直しについての手順の確立が望まれます。

事業計画の策定後、実施状況の把握と評価・見直しに取り組まれています。手順に基づいた実践とは言えない状況です。マニュアル整備やフローチャートの作成等を通じた手順の明確化とその後の職員への周知がなされ、より質の高い支援が提供されることに期待が寄せられます。

○情報管理リスクへの積極的な取組が望まれます。

業務用ノートパソコンへのセキュリティソフトのインストールは完了していますが、ランサムウェアやなりすましメールに関する具体的対策が明文化されていません。施設の規模に関わらず、情報管理の重要性が非常に高まっていますので、職員研修計画も含んでの実効性のある対応策構築が望まれます。

○個人情報に関する規定や利用者への説明方法の見直しが望まれます。

個人情報記録管理の責任者や保管方法、不正利用や漏洩への対処手順等についてはマニュアルに明記されており、職員に対する研修や誓約書の取り交わしもなされています。しかしながら、保管期限の定めが全ての書類について明記されていないので、規定を見直されることが望まれます。また、利用者に対する個人情報取扱いの説明が掲示物のみであるため、分かりやすい表現を用いた書面で説明する等の工夫が望まれます。

○利用者に対する性教育の計画的実施が望まれます。

職員については、施設外研修や外部講師を招いての施設内研修により、性についての知識の向上を図られています。子どもからの性に関する疑問・質問に対しては真摯に向き合われており、プライバシーや個性に配慮し、理解しやすいよう説明されています。しかしながら、子どもの性教育については、年代別や集合形式の学習会は行われていません。また、子どもの性教育にあたり、母親の理解と知識が必要となりますので、母親に対しての学習会なども合わせて計画的に実施されることが望まれます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回が3度目の受審でしたが、まず、母子生活支援施設への深いご理解を頂いていることに感謝申し上げます。いつも丁寧な聞き取りをしていただき的確で細やかなアドバイスに私たちの気づきがあります。

「改善が求められる点」を熟読して、どう改善していくかを全職員で協議を重ねて、施設および職員の資質向上に努めたいと思います。有り難うございました。

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
<p>① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/>理念、基本方針が法人、施設内の文書や広報媒体(パンフレット、ホームページ等)に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/>理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。</p> <p><input type="checkbox"/>基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。</p> <p><input type="checkbox"/>理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/>理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、母親と子どもへの周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/>理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>母子生活支援施設の性格上、広報誌やホームページによって周知を図ることは難しいため、エントランスホールの掲示板や各居室に備え付けられたファイル「はばたきホームでの生活について」等を活用して、利用者に対して施設の理念並びに基本方針が積極的に示されています。一方、職員に対しては、職員会議等の場を用いて反復的な周知が心掛けられ、とりわけ基本方針として位置づけられている利用者の権利と尊厳の擁護が実践に生かされるように努められ、「子どもアドボカシー」の実現が目指されています。</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
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。</p> <p><input type="checkbox"/>地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。</p> <p><input type="checkbox"/>母親と子どもの数・母親と子ども像等、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、施設(法人)が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。</p> <p><input type="checkbox"/>定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>施設長によって、施設経営を取り巻く環境の厳しさについての認識が深められています。同種施設の近年の全国的な入所率の低下や職員の定着の難しさといった深刻な問題がクローズアップされ、職員との問題意識の共有に努められています。施設の入退所状況や在所期間の状況等についての詳細なデータが作成された上で、施設運営における定期的な収支分析もなされています。一方で、地域における潜在的な福祉ニーズの把握が十分でないことは施設長自身によって認識されていますので、今後は支援ニーズの明確化と数値化を通じた分析がなされ、施設運営に反映されることが望まれます。</p>	

②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
	<input type="checkbox"/> 経営環境や支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	○

【コメント】

重要な経営課題として入所世帯の確保並びに職員の定着が施設長によって挙げられ、職員間での情報共有が徹底されています。とりわけ入所世帯の減少に伴って生じる暫定定員問題については、同種他施設の状況も取り上げつつ、暫定定員設定による職員配置数の減員や措置費の減額などの重大な問題が生じ、施設経営に対して悪影響を与えることが施設長によって詳しく説明されています。これらの課題については、県内外の福祉事務所への施設紹介パンフレットの送付によるアピールや職員の福利厚生制度の充実、施設内外の研修制度の充実など、可能な限りの対応がなされています。また、地域への子育て支援の展開についての中・長期的計画のほか、職員の資質向上、開かれた施設づくり、利用者支援、施設整備・設備整備といった重要課題が掲げられた上で、それぞれの計画策定に着手されています。さらに、コロナ禍を脱した後の新たな事業展開についての施設長の考えやアイデアが文章化された上で全職員に周知され、将来的な施設の生き残り戦略についても積極的に論じられています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。	○
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	○
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	○

【コメント】

先行き不透明な母子生活支援施設における中・長期計画策定の難しさが施設長によって痛感されています。自己評価結果の中で、単年度の事業計画策定が精一杯との施設長のコメントが見受けられましたが、中・長期計画として、地域のひとり親家庭への支援策や学習ボランティアや実習生による学習支援策などが具体的に策定され、職員への周知も進められています。今後は、例えば各種積立金の設定目標額などの客観的な数値目標や各計画に対する具体的な成果目標等の設定にも着手された上で、実効性のあるPDCAサイクルが機能することが望まれます。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 単年度の計画（事業計画と収支予算）に、中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）の内容が反映されている。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	○

【コメント】

詳細な自立支援計画が策定され、利用者である母親の就労支援や生活支援、子育て支援、前夫との関わり、子どもに対する支援といった項目について詳細かつ具体的な内容となっています。障がい等があって個別的配慮が必要な母親並びに被虐待経験のある子どもが利用者の多数を占める状況にあって、施設生活における支援は決して容易ではありませんが自立支援計画に基づく実践が意図されています。地域における病児病後児保育事業について検討されましたが、リスクの大きさを理由として断念されています。一方で、単年度事業計画には、中・長期計画と同様に具体的な数値目標が設定されているとは言い難い状況ですから、今後は実施状況の評価を可能ならしめるような工夫が望まれます。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。	
	<input type="checkbox"/> 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。	○

【コメント】

職員参画のもとで事業計画が策定され、四季折々の全体行事、子ども会行事、地域行事等の行事計画が立てられています。また、職員の気づきに基づいて、必要に応じた見直しが行われた後、全職員に冊子が配布されて周知に努められています。施設長自身による事業計画の評価や見直しは行われていますが、マニュアルが未整備であり、施設としての手順に基づいた評価が不十分であるといった意見が職員自己評価結果の中に見られます。今後はマニュアル整備に取り組みられるとともに、これに基づいた評価並びに事業計画の見直しを実施されることが望まれます。

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
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、母親と子どもに周知(配布、掲示、説明等)されている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を子ども会や母親会等で説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、母親と子どもがより理解しやすいような工夫を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画については、母親と子どもの参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	○

【コメント】

毎年度の事業計画は前述のファイル「はばたきホームでの生活について」に綴じられており、利用者はいつでも当該内容を確認することが可能です。また、4月に開催される新年度常会で説明されるほか、夏休み前説明会においては利用者を対象として、長期休暇の過ごし方や行事、子ども会等についての説明が行われています。理解力が十分ではない子どもへの周知に課題があることが認められていますが、信頼関係の構築に根気強く取り組まれて、可能な限り分かりやすく丁寧な説明が職員によって心掛けられています。

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
	<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の内容について組織的に評価(C:Check)を行う体制が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	○
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析・検討する場が、施設として位置づけられ実行されている。	○
【コメント】		
毎年度、福祉事務所職員も参加の上、9月～10月に実施される中間ケースカンファレンスと3月に実施される年度末ケースカンファレンスが計画されており、個別目標に変更がある都度、職員会議の中で見直しが行われています。第三者評価受審年度を除き、全職員による自己評価が実施された上で当該結果が集計後にファイルされ、C評価の項目については理由や根拠が赤字されており、各職員によって確認されています。職員の共通理解のもと、自立支援計画に基づいた支援の振り返りや支援の分析がなされており、積極的かつ継続的な支援の質の向上が図られています。		
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
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	○

<input type="checkbox"/>	職員間で課題の共有化が図られている。	○
<input type="checkbox"/>	評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	○
<input type="checkbox"/>	評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	○
<input type="checkbox"/>	改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	○

【コメント】

公表された第三者評価結果並びに自己評価結果集計を踏まえた勉強会（検討会）が全職員参加のもとで行われ、課題や改善点が共有された上で改善等に取り組まれています。これらの評価結果については年度毎にまとめられた上で時系列にファイルされていますので、職員はいつでも確認したい部分を閲覧することができます。諸事情のもと制約のある中でも地域交流に積極的に取り組まれており、コロナ禍後の方向性や具体的な取組方法等について職員間で活発な意見が交わされて、実践に生かされている点は高く評価されます。

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
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌等に掲載し表明している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事(事故、災害等)における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	○

【コメント】

前述の通り、母子生活支援施設の性格上、施設広報誌の作成・配布を実現することは困難ですが、管理規定並びに職務分担表に施設長としての役割と責任が明記され、職員にも周知されています。また、職員会議等を活用して施設の運営方針や国の施策内容等についての説明も随時加えられ、施設の進むべき方向性や施設運営上のリスク回避策等が明示されています。施設長不在時の有事の際には主任に権限委任されることが平時よりアナウンスされ、当該内容は職務分担表にも反映され、職員の理解が得られています。

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
	<input type="checkbox"/> 施設長は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者等)との適正な関係を保持している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	○

【コメント】

とりわけ子どもに対する体罰や不適切な関わりといったデリケートな重要事項については、施設長によって周知が徹底されるとともに注意深い対応が要求されており、職員はその重要性を十分に理解しながら日々の支援に反映させることができています。「不適切な関わりへの対応マニュアル」が整備され、発生した場合の対応フローチャートやその後の再発防止に向けた取組などが明記されています。母子福祉法並びに児童福祉法、個人情報保護、虐待防止や各種ハラスメント等に関する法令遵守については、施設内研修を通じて必要な知識が得られるよう努めるとともに、施設外研修開催時にも職員の参加が促され、研修報告の回覧も行われています。法令順守に関する重要文書は必要に応じて事務所内にも掲示され、全職員がもれなく確認することができるように配慮されています。

(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
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	○

	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について施設内に具体的な体制を構築し、自らその活動に積極的に参画している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 施設長は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	○

【コメント】

職員の意見を取り入れながら必要に応じて改訂される「学童支援におけるマニュアル」に基づいた支援が実践されており、継続的に支援の質の向上に努められています。また、ケースカンファレンスの際には、施設長自らが入所しているすべての母親との個別面談に臨みながら、丁寧に意見聴取等に取り組まれています。これらの取組を通じて、職務分担表に明示されているような「信頼される相談相手」になることが可能となっています。利用者の自立支援計画策定に関しては、同席した担当職員が意見や助言を述べる機会が設けられ、支援内容の一層の充実が図られています。施設長のリーダーシップが遺憾なく発揮されており、そのことは職員すべてが認めるところです。

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
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、施設(法人)の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、施設内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○

【コメント】

将来的な定員減も視野に入れつつ、施設内の空き部屋などの有効活用策が模索されています。取組の一環として、ショートステイや困難な問題を抱える女性への居場所支援事業、産後ケア等の新規事業のほか、これまで病児室として使用されてきた部屋にシャワールームを併設することによって多目的ルームに名称変更すること等が具体的計画として文章化された上で、施設長が職員に提案、説明するとともに、担当課との協議にも既に着手されています。また、令和7年度当初から予定されている職員体制の大幅な変更に対応すべく職員間での協議や検討が重ねられ、職場環境整備にも積極的に取り組まれています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	
	<input type="checkbox"/> 計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。	○

【コメント】

福祉人材の確保並びに定着は施設運営にとっての重要課題となっており、毎年頭を痛めているという施設長の切実な悩みを垣間見ることが出来ます。限られたマンパワーを最大限に活用する観点から、兼任兼務や職種変更、さらには法人施設間での異動等も検討され、職員との話し合いにも肯定的な姿勢で臨まれています。法人の事業計画には人材確保への言及は見られますが、福祉人材の確保についての具体的な計画が策定されているとは言い難く、この点について不安を覚える職員の声も職員自己評価結果にも反映されています。今後の事業展開に即した職員体制の明示並びに人材確保計画の策定がなされた後、これらが職員に周知されることが望まれます。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みができている。	○

<input type="checkbox"/> 人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	
<input type="checkbox"/> 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	
<input type="checkbox"/> 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○

【コメント】

穏やかな気持ちを維持しながら、受容や共感といった基本姿勢を保持しつつ、課題を見極める力、実際の支援力やコミュニケーション能力といった支援者に求められる能力を磨くことが明示された「期待する職員像」が事務室の壁に掲示されており、職員のモチベーションアップにひと役買っています。施設長による職員の個人面談の機会が設けられ、個々人の意向や意見が汲み取られています。明確な人事基準が定められているとは言い難い状況です。異動や昇進、昇格等といった事項は法人によって一括して管理されていますが、職員の定着に関しても影響を及ぼす重要事項ですから、客観的かつ公平な基準設定のための施設としての工夫や手立てが望まれます。

(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
<input type="checkbox"/> 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	○
<input type="checkbox"/> 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	○
<input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を施設内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	○
<input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	○
<input type="checkbox"/> 福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	○

【コメント】

夏季休暇やリフレッシュ休暇の付与、職員採用時の年次有給休暇付与、初任給アップといった処遇改善が図られるとともに、職員が希望する日に有給休暇を取得できるような配慮もなされています。また、職員の残業回避の観点から、日々の仕事の優先順位を決めた上で仕事に取り組むように施設長は各職員に声を掛けています。施設長による職員の個人面談の機会が年2回設けられているほか、カウンセリング契約を締結している心理カウンセラーとの面接機会が職員の希望に応じて与えられています。働きやすい職場づくりのための上述の法人並びに施設の努力が認められますが、職員自己評価結果の中にはワークライフバランスに課題があるといった意見も散見されますので、このような声にも耳を傾けて、職員との意思疎通が一層図られることが期待されます。

(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
<input type="checkbox"/> 施設として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	○
<input type="checkbox"/> 個別面接を行う等施設の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	○
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	○
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	○

【コメント】

毎年4月と10月に「業務に関する自己計画シート」が全職員に配布され、各自の課題や業務内容のほか、自己評価（振り返り）、目標達成度、今後の課題等が記入されています。また、事前提出用の「個人面談表」の20項目については、はい・いいえを回答することとなっており、これをベースとした個人面談が年2回実施されています。面談での聞き取り内容や職員の意見や要望等について網羅された面談表は施設長によって保管され、一人ひとりの目標設定や目標達成の指針として活用されています。4月の面談実施後、施設長から各職員へのメッセージが手渡され、双方向のコミュニケーションが心掛けられています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設が目指す支援を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	○
	<input type="checkbox"/> 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、施設が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	○
	<input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	
	<input type="checkbox"/> 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	

【コメント】

四本柱で構成されている「期待する職員像」の中で、自立支援計画の作成力や現場での支援力、職員や利用者のみならず地域住民や関係機関に属する人々を対象としたコミュニケーション能力等、職員に必要とされる姿勢や専門技術等の、目指すべき姿が明示されています。職員の資質向上の観点から「ほう（報告）・れん（連絡）・そう（相談）」が職場全体で徹底されています。毎年度の施設内研修と施設外研修についての計画策定後に一覧表にまとめられているために概観性に優れています。今後は、研修計画や研修内容の評価並びに見直しが定期的実施されて記録に残されることにより、職員の教育・研修の質がさらに向上されることが望まれます。

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
	<input type="checkbox"/> 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	○
	<input type="checkbox"/> 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	○

【コメント】

事業計画の中に明記されている「子どもアドボカシー・アドボケイト」に積極的に取り組み、外部講師を招いての他施設との合同研修会を通じて職員の学びが深められています。職員に意欲的に学んでもらいたいという施設長の考えのもと、研修計画に基づいた施設外研修のみならず、各職員が希望する研修会にも参加することが可能となっています。すべての研修情報が回覧によって全職員に周知されているために公平性が担保され、研修参加についての職員の納得感が得られています。また、コロナ禍後に漸く開催された基幹的職員の研修に職員が参加することができたため、基幹的職員の配置が可能となりました。職務分担表の中には、基幹的職員がスーパーバイザーを務める旨が明記されていませんので、加筆修正が必要であると考えられます。

(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
	<input type="checkbox"/> 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。	○
	<input type="checkbox"/> 実習生等の支援の専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。	

	<input type="checkbox"/> 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	○
--	---	---

【コメント】

「実習生受け入れマニュアル」が整備され、実習の意義や施設の方針、実習時の注意事項等が明記されて事前準備に活用されています。各年度の事業報告書には実習生受入状況も記録されています。職務分担表にはリーダーが実習生受入担当を務める旨が明記されるとともに、実習生の指導にあたる職員（保育士）をサポートすることが定められています。実習指導者に対するプログラムが設定されているものの、当該指導者に対する研修の実施には至っていない状況が前回の第三者評価受審時から続いていますので、改善が必要です。

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
	<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、支援の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、施設の存在意義や役割を明確にするように努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	○

【コメント】

利用者に関する個人情報の取り扱いには細心の注意が払われており、前述の広報誌発行と同様に施設のホームページを公開することは実現困難ですが、施設のエントランスホールに理念や基本方針等が掲示されるほか、第三者評価結果が備え置かれており、来所者は誰でも自由に閲覧することができます。原則として3年に1回の受審が義務づけられている第三者評価結果については、周知の通り熊本県並びに全社協のホームページ上で公開されています。地藏祭りや秋の収穫祭等の地域行事への参加を通じて、母子生活支援施設の存在意義や社会的役割等をアピールする弛まぬ努力が施設職員によって払われています。

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
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○

【コメント】

会計・経理並びに庶務に関する事項については、少年指導員兼事務員が担当することが職務分担表の中に定められています。また、会計・経理に関しては、委託された会計事務所による月次監査や決算監査のほか、内部経理監査や法人監事による監査も実施されて報告書が整備され、公正性や透明性の担保が図られています。労務に関する規定の改訂や届出等については、委託された社会保険労務士が業務担当しています。職員が安心して支援業務に集中できるように、行政による指導監査の際には、税理士や社会保険労務士も同席するよう努められています。

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
	<input type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの個別の状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設や母親と子どもへの理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。	○

	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の母親と子どものニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。	○
	(母子生活支援施設) <input type="checkbox"/> 学校の友人等が施設へ遊びに来やすい環境づくりを行っている。	○

【コメント】

事業計画の中に「開かれた施設づくり」が明記されています。コロナ禍後に感染症対策を講じながらも、夏休みに地域の子どもが参加する「わいわい勉強会」が再開されるなど、かつての日常を取り戻す努力が随所で見受けられます。地域の農園会議への出席や雑草取りのイベントへの参加などを通じて地域社会との連携が強く意識されています。施設建物とは別棟という長所を有する地域交流ホールを最大限に有効活用しつつ、ピアノ教室や健康体操教室といった多様な活動が地域交流活動マニュアルに基づいて実践されています。これらの活動内容の記録は地域交流活動報告書にまとめられて、振り返りの際の貴重な資料となっています。様々な制約を受けながらも、驚くほど積極的に地域交流に取り組まれている姿勢が高く評価されます。

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。	b
	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化して取り組んでいる。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティアに対して母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	

【コメント】

「ボランティア受け入れマニュアル」が整備されています。施設の基本姿勢が明確にされるとともに、ボランティア受入目的や受け入れる主な行事の説明、加入保険等の説明も記述されています。代表例として、古くからボランティアのお手伝いのもと、我が国の伝統行事のひとつである「もちつき大会」が毎年12月に盛況のうちに行われています。また、地域の学校行事や授業参観などに職員が必ず出席することで、円滑な連携が可能となっています。小学校教員が施設訪問する機会を2年に1回設けて、施設長が母子生活支援施設の実情や子どもの人権、DVなどについて専門職の立場から説明することで、より深い理解が得られるように努められています。今後は、ボランティアに対する研修や支援の提供が必要であると考えられます。

(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
	<input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、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リストや資料を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、母親と子どものアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	○

【コメント】

より良い支援を実現するためには関係機関との十分な連携が必要不可欠であるため、年2回開催されるケースカンファレンスには職員のほか児童相談所や病院、福祉事務所、保護課等からも参加者がおり、有機的連携のもと利用者の課題の共有や改善策の構築などに取り組まれています。近年は障がいのある利用者が増加傾向にあるため、相談支援事業所や訪問看護ステーション、訪問介護事業所、放課後等デイサービス事業所等の担当者を交えた担当者会議も必要に応じて開催されています。さらに、要保護児童対策地域協議会や県市のDV防止対策会議、校区の年次総会等にも施設長が参加して積極的に情報発信を行うことで、施設運営に対する理解が深められるように努めています。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	○
	(社会的養護共通) <input type="checkbox"/> 施設のもつ機能を地域へ還元したり、地域の関係機関・団体との連携等を通して、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めている。	○

(5種別共通)

地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。

【コメント】

地域交流ホールを活用して開催される民生委員・児童委員会会議を通して、地域のひとり親家庭等の情報取得に取り組まれています。このほか、校区のまちづくり委員会や地域行事への参加を通じて、地域における潜在的福祉ニーズや様々な生活課題の掘り起こしに注力され、施設としての貢献策が模索されています。一方で、施設の機能はひとり親である女性並びにその子どもの支援に特化されており、地域に開かれた相談支援事業には手つかずの状態です。そのことは施設長によって十分に認識されていますので、経験豊富な施設職員の専門知識やスキルを生かしつつ中・長期的な事業として展開されることが期待されます。

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

把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。

○

把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。

○

多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。

○

施設(法人)が有する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積極的に行っている。

○

地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。

○

【コメント】

施設としての積極的な情報発信が困難な中でも、平成28年に発生した熊本地震の際には地域の避難所として地域交流ホールが開放された実績があります。それ以降、大型台風上陸のおそれがある時などに避難所としての利用が打診されるようになったため地域住民に限定して受け入れる措置が取られ、施設としての公益性が十分に発揮されるようになり、このような取組が地域住民から高く評価されています。また、大規模な自然災害の発生に備えて法人としての備蓄倉庫の設置や非常食の提供準備などにも積極的に取り組まれています。近年は敷地内に井戸が掘られ、水道水が使用不能に陥った場合に備えられています。地域住民の安全・安心を担保するための非常に有効な手立てであると評価されます。

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

理念や基本方針に、母親と子どもを尊重した支援の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。

○

母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。

○

母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。

○

母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。

○

母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。

○

【コメント】

事業計画冒頭の運営方針の中で、国の施策動向とともに「子どもアドボカシー」への取組や「こどもまん中社会」の実現がトピックとして明記され、とりわけ「子どもの権利を守る姿勢」が強調されています。施設の基本方針の中に「母と子の権利と尊厳の擁護」が明記され、実践に反映されています。事業計画の中に、近年の母親の養育能力の低下や障がい児の増加等も考慮した上での詳細な自立支援計画が明記されています。個々人の生育歴や入所に至るまでの経緯、性格、能力等を十分に把握した上で自立支援計画を策定する旨が記述され、利用者の尊重と基本的人権への配慮が常に心掛けられた上で、信頼関係を構築しながら利用者の心に寄り添い、見守りながらの支援提供が意図されています。職員会議では基本方針や倫理綱領の読み合わせが行われるとともに、支援についての疑問などがある場合には、その都度、検討されて早期の軌道修正が図られています。

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

母親と子どものプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。

○

<input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されている。	○
<input type="checkbox"/> 一人ひとりの母親と子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、母親と子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもにプライバシー保護に関する取組を周知している。	○

【コメント】

「プライバシーの権利を保護するためのマニュアル」が整備され、職員による利用者のプライバシー保護には細心の注意が払われており、無用なトラブル回避に努められています。安否確認や緊急事態発生時を除いては利用者の許可なくしては居室に入ることができない内規となっており、事前の入室許可が得られてから居室内の防災点検が実施され、利用者の洗濯物の取り込みについても希望者のみに限定されています。このほか、面会受付簿や入室許可証、居室内作業時の立ち合い依頼書、居室に入る際の入館許可証等も整備され、利用者は施設での生活を安全・安心に送ることができています。

(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
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針、支援の内容や施設の特性等を紹介した資料を準備している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設に入所予定の母親と子どもについては、個別に丁寧な説明を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもに対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	○

【コメント】

入所時に利用者に配布されるファイル「はばたきホームでの生活について」には、施設での生活に必要なとされる情報が網羅されており、ゴミ出し方ルールのような実践的な約束事も含まれています。必要に応じて内容の見直しが随時行われており、文章表現のみならずイラストについても親しみやすいデザインが意図的に多用され、バージョンアップが図られています。子どもへの説明の際には母親が同席し、できるだけ平易な表現や言葉が用いられて理解が促されています。利用者調査結果によると「施設利用決定の前に、ここでサービスや利用方法について分かりやすい説明があったか」という内容の設問に対して多くの母親が「はい」と肯定的に回答しており、施設利用にあたって必須の情報が母親と子どもに分かりやすく提供されていることが証明されていました。

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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮をして説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意にあたっては、保護者等の自己決定を尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の開始・過程においては、母親と子どもの同意を得たうえでその内容を書面で残している。	○
	<input type="checkbox"/> 意思決定が困難な母親と子どもへの配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	○

【コメント】

自立支援計画策定前に施設長自らが母親一人ひとりと個人面談を行い、意向や要望等の丁寧な聞き取りが心掛けられています。①本人の現状の正確な把握、②「わたしの計画」の中での目標設定、③目標達成のために必要とされる手立ての検討、④具体的支援の実践→評価という一連のサイクルが確立されており、利用者自身の意思決定が尊重された上で担当職員と一緒に目標設定に取り組んでいます。従来より入所時のアセスメントを丁寧に行うことが大切にされており、支援開始時や支援過程においても利用者の疑問を残さないように、分かりやすい説明が常に心掛けられています。利用者調査結果によると「サービス計画について、分かりやすい説明があったか」という内容の設問に対してすべての母親が「はい」と肯定的に回答しており、施設の弛まぬ努力が報われています。

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
	<input type="checkbox"/> 支援の内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	○
	<input type="checkbox"/> 他の施設や地域・家庭への移行にあたり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。	○

<input type="checkbox"/> 施設を退所した後も、施設として母親と子どもが相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
<input type="checkbox"/> 施設を退所した時に、母親と子どもに対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。	○

【コメント】

施設退所後のアフターケアにも真摯に取り組まれています。退所に際して利用者の希望を具体的に文章表現してもらい担当職員との共有に努めるとともに、退所後の相談方法等も丁寧に伝えられています。退所者氏名や対応職員、電話連絡等によるアフターケアの内容などが網羅された「アフターケア事業内容記録」が整備され、切れ目のない支援が意図されています。退所した利用者からの要請があれば、事務手続きのために職員が市役所に同行することもあります。措置変更のケースは多くありませんが、引き継ぎのための書類などが予め準備されています。

(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。	a
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの満足に関する調査が定期的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもへの個別の相談面接や聴取等が、母親と子どもの満足を把握する目的で定期的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員等が、母親と子どもの満足を把握する目的で、母親と子ども会等に出席している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、母親と子ども参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	○

【コメント】

自立支援計画策定前の面談資料の中に利用者の意見や要望などを自由に記述できる欄が設けられており、利用者の意向が十分に反映されるように努められています。利用者を対象とした行事アンケートが実施されるほか、第三者評価受審時の利用者アンケート実施の機会も用意されており、そこで得られた結果が施設でのその後の生活改善に役立てられています。さらには「はばたきホームの生活についてのアンケート」という利用者満足度調査が年1回実施され、当該結果が施設運営に生かされています。なお、スマートフォン等のツールに慣れてしまい「書く」ことを敬遠する利用者も増加傾向にありますので、従来とは異なるアプローチによる調査方法の導入にも一考の余地があります。

(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
	<input type="checkbox"/> 支援の実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を母親と子どもに配布し説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、母親と子どもに必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た母親と子どものプライバシーに配慮したうえで、公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○

【コメント】

「はばたきホームでの生活について」の中に施設の「意見等解決制度」の詳細が示されています。受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員の連絡先が明記されるとともに当該内容がエントランスホールに掲示されているほか、施設外の相談可能な人物として外部弁護士が紹介されています。さらに、投函しやすさを考慮して施設の2階に設置された2ヶ所の意見箱の利用方法に関する説明も加えられています。意見箱用の意見カードは予め配布されており、利用者が集う常会においても利用方法が紹介されています。これらの意見についても、近年は用紙に書くのではなく口頭で伝えられるケースが増えているところに特徴が認められます。

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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。	○

<input type="checkbox"/> 母親と子どもに、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 相談しやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

【コメント】

入所後3ヶ月間の支援を担当する職員は決められていますが、質問事項などがあれば、利用者は相談しやすい人や話しやすい人など誰にでも話してよいことが予め説明されるとともに、当該説明が文章化されて「はばたきホームでの生活について」の中にもファイルされています。利用者からの相談事項がある場合には、原則として相談室にてゆっくりと話を聞き取るように工夫されています。一方、深刻ではない事柄について話すときにはエントランスホールに設置されたソファに座り、リラックスした雰囲気の中で対応することも可能です。利用者にとって相談しやすい環境整備に取り組まれていることは高く評価されます。

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。	a
<input type="checkbox"/> 職員は、日々の支援の実施において、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
<input type="checkbox"/> 意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	○
<input type="checkbox"/> 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○
<input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	○

【コメント】

苦情解決マニュアルだけでなく、意見要望対応マニュアルも整備されています。利用者からの意見や要望等には迅速な対応が心掛けられており、職員会議等での検討が必要なケースでは、返答までに要する大よその期間を本人に伝えることが徹底されています。万が一放置してしまうと信頼関係が損なわれてしまう恐れがあるという理由からです。対応した職員によって意見要望対応記録が作成され、申し出の日時、要望等の内容、改善策などが網羅されているために必要に応じて振り返ることが容易になっています。意見箱は母親用と子ども用が別々に施設の2階に設置され、意見カードが投函されやすい環境整備に努められています。マニュアル見直しについては年度末あるいは年度当初に実施され、リニューアルが図られています。

(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。	a
<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	○
<input type="checkbox"/> 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
<input type="checkbox"/> 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
<input type="checkbox"/> 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	○

【コメント】

主任が委員長を務めるリスクマネジメント委員会が中心となって安心・安全な支援の担保が心掛けられています。施設内研修を通じてヒヤリハットについての学びが深められ、これまでの反省をもとに、ヒヤリハットに気づいたときに職員がヒヤリハット報告書を書いて、所定の箱に速やかに投函できるように工夫されています。事故報告書や事故対策報告書が整備されてファイルに保管されるほか、個人情報管理規程が策定され、施設で利用している業務用ノートパソコンはリース契約によってすべて一新された上でウイルス対策ソフトがインストールされています。緊急事態に備えて警備会社との業務委託契約が締結されていますし、緊急時に施設内の一斉放送で流される曲が予め決められており、利用者には洩れなく周知されています。なお、職員が指摘しているように、今後はランサムウェアやなりすましメール等についての研修や対応マニュアルの整備が必要になると考えられます。

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。	a
--	---

<input type="checkbox"/>	感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	○
<input type="checkbox"/>	感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	○
<input type="checkbox"/>	担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	○
<input type="checkbox"/>	感染症の予防策が適切に講じられている。	○
<input type="checkbox"/>	感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	○

【コメント】

感染症発生時には感染症対策委員会が中心となって対応にあたります。当該委員会に帰属する職員が中心となって感染症状況報告書や感染症発生報告書、感染症最終報告書といった関係書類の作成に取り組み、整然とファイルされています。感染症発生時には施設内の掲示板にて発生状況を利用者に周知するほか、必要に応じて施設内の一斉放送によっても周知されています。感染症が流行しやすい時期には、ハイター等の消毒液やマスク、石鹸といった衛生用品を利用者に配布することにより感染拡大防止に努められています。これらの努力や取組によってコロナ禍の期間を無事に乗り切ることができており、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の対応についても明記されています。

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 行っている。	a
<input type="checkbox"/>	災害時の対応体制が決められている。	○
<input type="checkbox"/>	立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	母親と子ども及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	○
<input type="checkbox"/>	食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	○

【コメント】

毎月の避難訓練だけでなく法人3施設合同マニュアルに基づいた合同避難訓練も実施されており、記録整備にも注力されています。また、火災・風水・地震・夜間緊急時対応マニュアルや不審者対応マニュアルも整備され、利用者に対する避難経路の明示や毎週実施される危険個所の点検等にも取り組まれています。また、大規模な自然災害発生を想定して、地域住民への提供分も含めた乾パンや飲料水、缶詰等が備蓄倉庫に収納され、これらの備蓄リストも整備されています。万が一に備えて各居室内にペットボトル入り飲料水が常備され、さらには敷地内での井戸の掘削工事が完了しています。事業継続計画(BCP)として地震編・風水害編・感染症編の3パターンが策定されています。今後、当該計画についての各職員の理解が深められるような取組が期待されます。

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。	a
<input type="checkbox"/>	標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
<input type="checkbox"/>	標準的な実施方法には、母親と子どもの尊重や権利擁護とともにプライバシーの保護に関わる姿勢が明示されている。	○
<input type="checkbox"/>	標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	○
<input type="checkbox"/>	標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。	○

【コメント】

入所から退所に至るまでの支援全般を記した「支援についてのマニュアル」や学童支援、保育支援といった各支援場面におけるマニュアルがそれぞれ整備されており、標準的な実施方法の文書化がなされています。各種マニュアルは事務所にて管理されており、全職員がいつでも閲覧・確認が可能となっています。人権尊重や権利擁護、プライバシー保護については各種マニュアルに明示されるとともに、倫理綱領や児童憲章、子どもの権利条約等を利用者に配布し、支援にあたる職員の姿勢を示されています。各種マニュアルにもとづいた実施方法については、幹部職員から一般職員、新入職員に個別で指導されるとともに、全職員を対象として行われる毎日2回(10時、13時)の申し送りや月2回の職員会議において、実施状況を確認する取組がなされています。

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
---	----------------------------------	---

<input type="checkbox"/> 支援の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が施設で定められている。	○
<input type="checkbox"/> 支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。	○
<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	○
<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、職員や母親と子どもからの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	○

【コメント】

年1回の各種マニュアルの検証・見直しにより、標準的な実施方法の見直しを図られています。見直しにあたっては、全職員による回覧で意見を取りまとめ、実際の支援場面や最新の情報に即しているかを検証した上で改定するに至っています。また、定期的な見直し以外にも、自立支援計画や学童支援計画を作成する際に必要と判断された支援、日常の支援・対応の中や利用者アンケートで得られた、意見・提案、申し送りや職員会議等で共有がなされた情報等を積極的に取り入れられており、支援の質の向上に努められています。

(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
<input type="checkbox"/> 自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
<input type="checkbox"/> アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	○
<input type="checkbox"/> 部門を横断したさまざまな職種の関係職員(種別によっては施設以外の関係者も)が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 自立支援計画には、母親と子ども一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。	○
<input type="checkbox"/> 自立支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)の合議、母親と子どもの意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	○
<input type="checkbox"/> 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	○

【コメント】

「職務分担表」により、自立支援計画の立案責任者は施設長、進行管理・策定責任者は主任と定められており、「支援についてのマニュアル」にもとづいてアセスメント、計画の策定が実施されています。また、計画の策定にあたっては、福祉事務所等から得られた情報に加え、利用者との面談や職員会議での合議、外部の関係機関とのケースカンファレンスを踏まえて行われており、計画書には具体的なニーズ、支援の内容が明示されています。加えて、母親に対しては、「わたしの計画」として分かりやすい表現を用いて再作成されており、目標や実施内容がより理解しやすいものとなるよう取り組まれています。

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
<input type="checkbox"/> 自立支援計画どおりに支援が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。	○
<input type="checkbox"/> 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、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
<input type="checkbox"/> 見直しによって変更した自立支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。	○
<input type="checkbox"/> 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	○
<input type="checkbox"/> 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、支援を十分に実施できていない内容(ニーズ)等、支援の質の向上に関わる課題等が明確にされている。	○

【コメント】

「支援についてのマニュアル」にもとづいて、年2回(中間見直し、年度末見直し)、利用者との面談や職員会議、カウンセラーや外部の関係機関とのケースカンファレンスを踏まえて行われています。また、緊急時等、臨時で評価・見直しを行う必要がある場合には、職員や関係機関を招集し、合議を行った上で迅速に対応されています。加えて、評価・見直しを行った自立支援計画書については、職員会議での確認や回覧を行うことで周知を図るとともに、外部の関係機関にも送付されています。なお、評価・見直しを行う際には、職員会議等において日常的な支援との差異がないかを検証されており、支援の質の向上に取り組まれています。

(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
--	---

	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの身体状況や生活状況等を、施設が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画にもとづく支援が実施されていることを記録により確認することができる。	○
	<input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。	○

【コメント】

利用者全体の1日の記録は、パソコン上で「状況日誌」に記載されています。「状況日誌」の内容は利用者ごとの「経過記録」に反映される仕組みとなっており、利用者の状況や支援の流れが把握しやすいよう工夫されています。記録内容は自立支援計画にもとづくものとなっており、記載方法については、幹部職員から一般職員、新入職員に指導がなされています。また、記録内容はパソコン上での閲覧や職員会議、申し送りでも共有を図られるとともに、「経過記録」が綴られた「ケース台帳」が整備され、いつでも閲覧することが可能となっています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、母親と子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	
	<input type="checkbox"/> 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。	

【コメント】

「個人情報の安全管理マニュアル」において、個人情報記録管理の責任者は施設長、個人情報を保管する保管庫の管理責任者は主任であると定められており、個人情報を記した書類は、事務所内の鍵付きの保管庫にて保管されています。また、同マニュアルにおいて、情報の不正利用、漏洩等への対処や手順についても記載されており、職員に対する個人情報保護についての研修の実施や誓約書の取り交わしもなされています。しかしながら、保管期限の定めが、「支援についてのマニュアル」に記載された「ケース台帳」の永久保存のみとなっていますので、その他の書類等についても規定されることが望まれます。加えて、利用者に対する個人情報取扱いの説明が掲示物のみとなっているため、分かりやすい表現を用いた書面等で説明する工夫が望まれます。

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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた養育・支援が実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。	○
	<input type="checkbox"/> 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、関係機関等と連携を図り対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの思想・信教の自由を保障している。	○

【コメント】

権利擁護については、法人、施設の「基本理念・基本方針」、「母子生活支援福祉協議会倫理綱領」、「支援についてのマニュアル」に記されており、職員会議での斉唱や施設内・外の人権研修等で職員の理解、周知を図っています。また、利用者に対しては、ファイル「はばたきホームでの生活について」を用いて説明されるとともに、面談やアセスメント、外部の関係機関との連携を通して、予測される権利侵害に対する支援を検討し、実施されています。なお、利用者の政治・宗教活動については、ファイル「はばたきホームでの生活について」を用いて施設内での勧誘活動は控えるよう説明しているものの、それ以外については自由を保障しています。

(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
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりがあった場合を想定し、施設長が職員と利用者の双方に事実確認や原因の分析等を行うことや「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつけられている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、職員による不適切なかかわりを行わないための支援技術を習得させている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、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等を整備し、規程に基づいて厳正に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者等に報告することを義務付けている。	○

【コメント】

「虐待対応マニュアル〈職員から利用者〉」にて、不適切なかかわりについて具体的に例示されるとともに、年1回の「虐待防止チェックリスト職員用アンケート」や職員研修を通して、職員の意識の向上が図られています。また、毎日の申し送りや月2回の職員会議、月1回の虐待防止委員会において、不適切なかかわりが無かったかを話し合う機会が持たれており、年2回の施設長面談や主任・副主任面談においても職員への聴き取りがなされています。不適切なかかわりが発生した場合の対応については、「不適切なかかわりの対応マニュアル」においてフローチャートで分かりやすく示されており、不適切なかかわりを行った職員については、「就業規則」において懲戒を行うことが明記されています。

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
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、母親と子どもに周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為に迅速に対応できるように、母親と子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことの確認や職員体制の点検と改善を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為を伴わない人とのかかわりについて、母親や子どもに伝え、良好な人間関係の構築を図っている。	○

【コメント】

入所時に配布されるファイル「はばたきホームでの生活について」には、生活上の決まりごとやルール、他の利用者とのかかわり方や注意点等がイラストを用いて分かりやすく記載されており、合わせて職員が丁寧に説明されています。また、日常的な生活の中での声かけや見守りがしっかりと行われており、職員の気づきや利用者からの相談内容については、申し送りや職員会議等で共有され、職員が間に入って説明したり、プリントを配布・掲示したりするなど、迅速に対応されています。子ども同士のかかわりについても、子ども会や学習会などを通して、お互いの信頼関係が構築できるよう支援されています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
	<input type="checkbox"/> 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る。	
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりを伴わない子育てについて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。	○
	<input type="checkbox"/> 常に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援を行っている。	○

【コメント】

「虐待対応マニュアル（母親から子ども）」において、早期発見のポイント、発見後の対応手順が示されています。また、日常的な支援の中で声かけや見守りを行うとともに、保育園や学校との情報共有が図られており、申し送りや職員会議、虐待防止委員会にて対応を検討されています。母親に子育ての仕方について説明する際は、利用者の家庭環境、障がい等に配慮し、実際に職員が子どもとのかかわり方を示すことで、より理解が深まるよう支援されています。なお、子どもに対する学習の機会は設けられていませんが、今後子どもの権利擁護団体による、子どもとの面談や勉強会を導入される予定となっています。

(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

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。	b
	<input type="checkbox"/> 子ども自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるような活動（施設内の自治会活動等）を母親の理解のもとで実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった内容を含んだ活動を母親の理解と協力のもと実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 活動を通して、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つよう必要な支援をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親の自治会活動等を通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援を行っている。	

【コメント】

子どもの自治活動は、入所時に「子ども会のしおり」が配布・説明され、母親の理解のもと月2回の子ども会として行われています。子ども会では少年指導員の支援により、会長などの役割分担がなされるとともに、生活のきまりの確認や見直し、季節行事の準備、レクリエーション等が行われており、地域行事への積極的に参加されています。一方、母親の自治活動については、年3回の常会や年2回の面談等で意見や要望を述べ、それに応じた生活改善を検討する場は保たれていますが、障がいのある母親が多く、生活の安定を図ることが急務でもあるため、難しい状況となっています。地域の自治会についても全ての世帯が加入し、役員を2名輩出しているものの活動への参加はあまり行われておらず、職員が連絡係として支援することでつながりが保たれている状況となっています。

(4) 主体性を尊重した日常生活

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。	a
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの自尊心や強みを大切に支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもに対して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支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を通して、その人が力を発揮できるよう支援を行っている。	○

【コメント】

母子支援員や少年指導員による面談やアセスメントを通して、利用者の意向や強みの確認、課題の整理が行われており、それに応じた自立支援計画、学童支援計画の策定と支援がなされています。また、計画策定にあたっては、選択肢を複数用意するなど自己選択、自己決定を尊重するとともに、目標も達成しやすいよう段階的なものに設定されています。加えて、施設生活や退所後の地域生活において、主体的に行動することができるよう、生活や育児、就労についての相談機関、公的サービス等の社会資源を紹介するとともに、必要に応じて利用方法の説明や同行などの支援がなされています。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの主体的な参画を前提とした行事・プログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親向けのプログラムでは、母親が安心して参加し楽しめるように、保育などのサポートを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間等を工夫している。	○
	<input type="checkbox"/> 行事等の実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

全体行事や子ども会行事、地域の行事等、季節に応じた様々な行事が企画されており、利用者の交流や子どもの社会体験、地域との交流の場となっています。また、行事の企画にあたっては、利用者に「行事のアンケート」を行い、意見や希望を取り入れるよう図られています。母親映写会では、母親が見たい映画を選択できるとともに、リラックスして参加できるよう乳幼児の預かり保育も行われています。なお、行事の実施後は書面にて記録を残すとともに、利用者へのアンケートや全職員による反省会が開催されており、次の企画につなげる取組がなされています。

(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
	<input type="checkbox"/> 退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所した地域で安定して暮らすために、必要に応じて退所先の行政機関をはじめ、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられるようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後も電話や来所によって施設に相談できることを母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待等)支援を提供している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後の生活が安定していることを確認するための往訪や架電等の取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行等の支援を行っている。	○

【コメント】

退所後の支援は、「支援についてのマニュアル」に即して行われています。退所前に行う「アフターケアについてのアンケート」に基づき、利用者への支援を職員会議等で協議して「アフターケア支援計画書」が策定されています。アフターケアは電話や来訪、訪問等による相談対応、生活状況の確認に加え、保育園や学校、福祉事務所といった関係機関との連携や会議への参加等、多岐にわたって行われており、その内容と1年後の評価は書面に記録し、保管されています。なお、アフターケアを希望しない利用者についても、相談等はいつでも可能であることを説明し、相談や来訪を受け入れるなど、利用者の地域生活における拠り所となるよう努められています。

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
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して、目的や目標を明確にし計画的で一貫した専門的支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 資料等を使いながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、必要に応じて職員が機関等への同行及び代弁を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 専門的な支援を行うために、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置し、職員間で連携・協議を行っている。	○

【コメント】

母子支援員や少年指導員、保育士による面談やアセスメント、日常生活の見守りや心理カウンセラーによるカウンセリングにより、利用者それぞれの意向や課題を明確にするよう取り組まれています。各専門職が参加する職員会議やケース会議による協議を経て自立支援計画、学童支援計画を策定することで、計画的で専門的な支援を行うことができるよう図られており、相談機関や公的サービスの紹介や手続きの説明についても、分かりやすい資料を使用して丁寧に説明されています。また、相談機関等への同行については、必要に応じて公共交通機関の利用方法を教えながらされるなど、退所後の生活を見据えたきめ細やかな支援が行われています。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 入所直後は心理的に不安になりやすいため、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関等と連携して情報提供に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう支援している。	○

<input type="checkbox"/>	必要に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	居室は、母親と子どもが生活するために必要な十分なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	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に配慮している。	<input type="radio"/>

【コメント】

入所直後の支援は、「支援についてのマニュアル」に即して行われています。母子支援員が担当となり、福祉事務所などからの情報やアセスメントを通して早期に課題を整理し、必要な手続きや生活用品の準備等と一緒にすることで、保育園・学校への入園・通学、施設生活のスタートを孤独感や不安感なくスムーズに行えるよう配慮されています。また、生活に必要な家具や電化製品の貸し出しが行われており、加えてスポンジやタオル等の消耗品が入った「ウェルカムバッグ」を手渡されるなど、利用者を温かく迎える取組がなされています。居室については、生活に必要な十分なスペースが確保されているものの、入り口に段差があるなどバリアフリー構造とはなっていないため、今後の環境整備が望まれます。

(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
<input type="checkbox"/>	生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補う等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	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、医療機関への受診を促したりするとともに、栄養管理等の食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理のための支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	必要に応じて、衣服の清潔保持や入浴など、気持ちよく暮らすために必要な衛生面への支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	支援の必要性やニーズに応じて、家事・育児等、日常生活全般について、代行や介助等の支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

福祉事務所からの情報や利用者との面談、アセスメントにより、母親の生活経験を確認し、自立に向けての目標や必要な支援を検討されています。衣食住に関する経験や技術が乏しい母親が多いため、日常生活全般での見守りや声かけに加えて、2か月に1回の水回りの点検や全体での年末大掃除が行われており、必要に応じて掃除や洗濯、寝具の敷き方等を職員がモデルとなって一緒に行う機会を持たれています。今後、施設内の掃除を当番制にすることも検討されているので、母親の経験や技術の向上につながる事が期待されます。また、母親の心身の健康については日常的に確認されており、不安や不調が見られる場合は医療機関の受診を促すとともに、栄養面での助言や服薬管理の指導も行われています。加えて、金銭管理の支援が必要な母親については、家計簿の付け方や貯蓄方法などの助言・指導が行われており、退所後の生活を見据えた支援が計画的に行われています。

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
<input type="checkbox"/>	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や助言、介助等を行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐ等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	母親が子どもを客観的に理解できるように、発達段階や発達課題について示し、適切な子育てやかかわりについてわかりやすく説明している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	虐待や不適切なかかわりを発見した時は職員が介入し、必要に応じて専門機関との連携を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	必要に応じて、子どもが通う保育所や学校と連携している。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親の育児の様子は日常的に見守りが行われており、声かけや相談対応がなされています。また、必要に応じて保育園や学校などへの付き添い・送迎も行われています。出産直後や知的障がいのある母親が入所されていることもあり、乳幼児の預かりや買い物代行、保育園や学校との連携や情報共有、こども発達支援センターや教育相談室等の相談機関の紹介・同行など、多岐にわたって母親の育児を支援されています。知的障がい、発達障がいのある子どもも入所されており、突発的な行動等、生命に危険を及ぼす可能性がある子どもについては、児童相談所や医療機関などと連携し、より適切な育児環境で生活ができるよう支援されています。

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
---	--------------------------------	---

<input type="checkbox"/> 母親が職員とつながっていることを実感できるよう、様々な場面で気軽に声をかけたり、相談に応じるなどの取組を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設を自分の居場所として感じられるように、母親どうしが集うための機会や場を設け、交流を促すなど、関係づくりのための支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 対人関係がうまくできない母親には、母親のペースに合わせた関係性の構築に配慮を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 社会との関係をとることの難しさから対人関係にストレスを生じている場合は、そのストレスの軽減が図られるよう、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じたときに、その関係性を修復もしくは改善するための支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親に対しては常に見守り、声かけを行われており、特に外出時や医療機関受診時には親身になって変わったことが無かったかを確認されています。また、母親同士が交流できるようエントランスホールは開放されており、観賞魚や季節に応じた壁飾り等を配置して、明るい雰囲気となるよう配慮されています。母親映写会や子どもと一緒に参加する行事等も企画されており、職員見守りの中、自然と交流できる機会を提供されています。母親同士のトラブルや対人関係の悩みについては、相談対応や助言、職員が介入しての関係性の修復、改善を図られており、希望する母親については、心理カウンセリングの紹介も行われています。

(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
	<input type="checkbox"/> 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラム等を用意するとともに、日常生活上必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> DVを目撃した子どもを含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通園の付き添いなどの支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

施設内に保育室が整備され、保育園に入園するまでの乳幼児を対象とした保育サービスが提供されるとともに、母親の体調不良時や就職活動・試験勉強時等には、乳幼児の預かりや家事・買い物代行、保育園や病院などへの送迎が行われています。また、週3回までの「フリー預かり」や年1回の「リフレッシュ保育」、学童と乳幼児がいる家庭対象で母親と学童が過ごす時間を作るために乳幼児を預かる「親子デー」など、母親の様々なニーズに対応できるよう取り組まれています。被虐待児には心理カウンセリングが行われており、個別対応職員による個別活動、個別支援も行われています。放課後には学習室を開放し、学習や遊びの場を提供されています。なお、養育・保育に関する記録は経過記録として整備されており、全職員で閲覧後、ケース台帳に保管されています。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 落ち着いて学習に取り組める環境を整え、年齢に応じた適切な学習支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 学習の習慣を身につけるとともに、学習への動機づけを図っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 学費の負担軽減のため、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 学習指導のために学習ボランティア等の協力を得ている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 子ども一人一人の個性を重視した相談・支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

子どもたちの放課後の学習の場として学習室を開放されており、少年指導員による宿題や自己学習の支援が行われています。学習室で宿題をしない子どもについても、少年指導員が声かけ、確認するなど、学習習慣が身につくよう支援されています。学習室には学年別の自己学習用プリントに加え、絵本や図鑑、漫画や玩具等も準備されており、子どもの様々な学び・遊びに対応できるよう整備されています。また、進学や就職を希望する子どもについては、母子との面談で意向を確認し、進路先や助成金等の情報を提供するとともに、自立支援計画・学童支援計画に目標として取り入れて計画的に支援されています。受験生については学習ボランティアの導入や学習室の夜間開放を行うなどの支援を行う体制が整備されています。加えて、個別対応職員による個別活動、個別支援では、子どもが興味を持っている運動や制作活動等が行われています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	○
	<input type="checkbox"/> 悪意や暴力のないおとなモデルを提供することで、おとなに信頼感を持てるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 自分の気持ちをことばで適切に表現し相手に伝えることについて、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上するよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 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ている。	

【コメント】

職員は子どもに対して、常に丁寧でやさしい声かけを心掛けており、生活習慣や対人関係などについて注意や指導が必要な場合においても、子どもの主体性や自尊心に配慮した対応がなされています。また、そのような姿勢やかかわり方を母親に対しても示すことで、暴力や暴言によらない解決方法、育児方法を伝えています。保育実習生や施設内・外の行事の際のボランティア等を積極的に受け入れており、大人とのかかわりを持つ機会を提供しています。なお、子どもが様々な暴力から自分の心とからだを守る暴力防止のための予防教育プログラムである「CAPプログラム」などのグループワークは行われていませんが、今後子どもの権利擁護団体による勉強会を導入される予定となっています。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応えている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習会を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 年齢に応じた性教育の計画があり、正しい性知識を得る機会を設けている。	
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて外部講師を招く等して、性教育のあり方について学習会などを職員や子どもに対して実施している。	

【コメント】

熊本県養護協会主催の研修や外部講師を招いての施設内研修により、性についての知識の向上を図られています。子どもからの体つきや気持ちの変化等の性に関する疑問・質問に対しては真摯に向き合われており、同性職員が対応するなどプライバシーや個別性に配慮しながら、理解しやすいよう説明されています。しかしながら、子どもの性教育については、性に関する分かりやすい絵本を用いて説明はされていますが、年代別や集合形式の学習会は行われていません。また、子どもの性教育にあたっては、母親の理解と知識が必要となりますので、母親に対しても学習会などを行われることが望まれます。

(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
	<input type="checkbox"/> 緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	○
	<input type="checkbox"/> 24時間の受け入れや広域利用など、広く母親と子どもの緊急利用を受け入れている。	○
	<input type="checkbox"/> 役割分担と責任の所在を明確にし、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。	○
	<input type="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○

	○
--	---

【コメント】

夜間の職員配置や緊急連絡網が整備されており、24時間いつでも緊急利用を受け入れる体制が整備されています。また、受け入れにあたっては、「一時保護受け入れマニュアル」に基づき、施設長を責任者として、女性相談センターや福祉事務所、警察署との連絡・調整が行われており、県外の市町村からの依頼についても迅速に対応されています。緊急利用が可能な居室が2部屋用意され、家具や電化製品、タオル等の生活用品のほか、レトルト食品も準備されており、当面の間、外部との接触を避けた生活が可能となっています。「夜間緊急時対応マニュアル」や「不審者対応マニュアル」も整備されており、利用者の安全、安心を図られています。

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
	<input type="checkbox"/> 保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて法的手続きのための同行等の支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等、さらに必要に応じて代弁等の支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っている。	○

【コメント】

保護命令制度や支援措置等については、母親に制度の内容や必要な手続き等をしっかりと説明し、同意を得てから支援が行われています。弁護士事務所への相談の同行、家庭裁判所への調停・裁判などの同行を支援するにあたっては、DV加害者に居場所が知られないよう慎重に行われており、加えて自身の状況や状態をうまく伝えることができない母親の代弁も行われています。居場所が知られた場合の意向については、事前に母親に確認し、職員間で情報共有されています。危険が及ぶと判断された場合は、速やかに関係機関と連絡調整し、別の施設への移送や県外への避難を行うなど、迅速に対応されています。

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
	<input type="checkbox"/> DVについての正しい情報と知識を提供し、DV被害者の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> DVから脱出することができたことを評価し、安心し安定した生活と幸せな未来について、職員と一緒に考え支援することを伝えている。	○
	<input type="checkbox"/> 心理療法を活用し、医師やカウンセラーと情報交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、自助グループや外部の支援団体等の紹介を行っている。	○

【コメント】

DV被害を受けた利用者に対しては、入所直後より面談や支援計画作成を通して、育児や経済面の不安に共感し、DV被害から脱出や子どもへの影響を最低限にできたことなど、前向きに捉えることができるよう声かけ、支援が行われています。また、施設内に心理療法室と心理療法に必要な備品、玩具等が準備されており、利用者の希望に応じて心理療法やカウンセリングを受けることができる体制が整えられています。体調不良や精神面の不安定を訴える利用者については、精神科病院や心療内科への同行が行われており、医師やカウンセラーとの情報共有、連携も行われています。必要に応じてDV回復プログラムを受けることができるよう、外部の自助グループの紹介が行われています。

(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
	<input type="checkbox"/> 暴力によらないコミュニケーションを用いるおとなのモデルを職員が示している。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもと個別に関わる機会を作り、職員に自分の思いや気持ちを話せる時間を作っている。	○
	<input type="checkbox"/> 子ども一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを伝えることや、感情表現を大切にすることで、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 医療機関や児童相談所などの関係機関と必要な情報の交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 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を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。	○

【コメント】

職員は、被虐待児を含むすべての子どもに対して、常に丁寧でやさしい声かけを心掛けており、少年指導員による個別面談や相談対応を通して、自分の思いや気持ちを話すことができる時間を確保されています。加えて、利用者の希望に応じて、心理療法やカウンセリングを受けることができる体制が整えられています。また、学童支援計画の作成にあたっては、おとなとの関わりを多く持つことができるよう、行事や子ども会活動、社会体験等を取り入れられるとともに、達成しやすい目標に設定することで自己肯定感が高まるよう配慮されています。子どもの状況や支援の方法等は、医療機関や児童相談所、保育園や学校等と情報共有、連携が行われており、支援の質の向上に向けた職員研修会も行われています。

(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
	<input type="checkbox"/> 母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	○

【コメント】

母親に対しては母子支援員が、子どもに対しては少年指導員が面談や相談対応を行う態勢が整えられており、それぞれが抱える不安や悩み、思いについては申し送りや職員会議等で共有、整理され、支援の内容を検討されています。知的障がいや精神疾患を抱える利用者など、自身の感情や意見の表出が難しい場合には、職員が間に入って丁寧に説明されたり、代弁されたりすることで、家族の関係性を良好に保つことができるよう支援されています。また、他の親族については利用者の意向を確認し、必要に応じて面談や電話連絡等を通して、生活状況や退所後の生活支援についての情報共有や検討が行われています。

(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
	<input type="checkbox"/> 社会資源の積極的な活用をするための支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。	○

【コメント】

保育園や学校、就労先等とは常に情報共有、連携を行い、公的機関や医療機関への同行や服薬管理の支援、指導も行われています。また、外国人の利用者については、翻訳機やスマートフォンのアプリ、イラスト入りの資料等を用いて、理解しやすいよう説明されています。知的障がいや精神疾患のある利用者の入所が増加しているため、障害者相談支援事業所や障害福祉サービス事業所、児童発達支援センターや放課後等デイサービスなど、連携先は多種多様となっていますが、利用者がしっかりと理解し、スムーズに活用することができるよう、情報の提供や手続きの支援に取り組まれています。

(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
	<input type="checkbox"/> 母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親が安心して就労できるように補完保育(残業や休日出勤時の保育等)、病後児保育、学童保育などを行っている。	○

【コメント】

母親の職業能力開発や就労支援を行うにあたっては、面談やアセスメントを通して能力や希望を確認し、意向に応じた求人の紹介や公共職業安定所への同行が行われています。また、生活保護受給者については、生活保護担当者との連携を行うなどの支援がなされています。加えて、訪問介護員や看護師などの資格取得や職業訓練センターでの能力開発などの情報を提供されており、受験や利用に向けた申込手続き支援も行われています。補完保育については、土日祝日の出勤時や残業時、病後児保育に加えて、資格試験勉強や受験時、採用面接時の保育も行われています。

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
	□職場環境、人間関係に関する相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っている。	○
	□母親が望む場合、就労継続のために職場との関係調整を行っている。	○
	□障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。	○
	□就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。	○
	□必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	○

【コメント】

母親の就労状況については、面談やアセスメント、日常生活時に確認されるとともに、必要に応じて相談対応や助言等が行われています。母親が希望される場合には、就労先に訪問や電話連絡を行い、人間関係や就労日数・時間、仕事の負荷量等について相談し、母親が無理せず就労継続できるよう支援されています。知的障がいや精神疾患等により一般就労が難しい場合においても、生活保護や障害年金等の受給手続きの支援に加え、福祉的就労の情報を提供し、見学同行や相談支援事業所との連携を行うなど、生活安定に向けた支援に取り組まれています。