

## 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

S2019007

17-10b

18-7b

### ③施設名等

名 称:	能代松原ホーム
施設長氏名:	勝原 みゆき
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5-1
T E L:	0185-52-5043
U R L:	matubara@noshiroshakyo.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:	1 名
有資格職員の名称 (イ)	介護支援専門員
上記有資格職員の 人数:	1 名
有資格職員の名称 (ウ)	介護福祉士
上記有資格職員の 人数:	1 名

#### ④理念・基本方針

##### ■法人の理念■

誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり

##### ■法人の基本理念■

- 1.地域支援体制の構築
- 2.自立支援の推進
- 3.介護保険事業等の安定経営
- 4.法人運営体制等の強化

##### ■能代松原ホームの理念■

母と子の権利と尊厳の擁護

##### ■能代松原ホームの基本方針■

- 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。そのための助言指導を実施していく。
- 3.母と子の人格を尊重し、その願いや要望を受け止め、寄り添いながら、社会生活への適応性と協調性を培って行き、退所に向けて自立できるよう支援する。
- 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・指導を行っていく。
- 5.入所者が健康で明るく和やかに共同生活ができるように、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

- ・母子と一緒に生活をし、母と子が自立に向け課題を解決し、最終的に家族で協力して自立した生活が営むことができるように母子に寄り添った支援を行う。
- ・施設周辺には、学校、幼稚園、病院、スーパー、市役所、駅、バス停等があり車を持たない母子にも、便利な環境にある。
- ・建設当初には無かった、防犯カメラ、事務室と居室をつなぐ内線の設置、また毎月行う避難訓練等により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2年7月21日
評価実施期間 (イ)評価結果確定日	令和2年12月8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◆

・施設の基本理念に「母と子の権利と尊厳の擁護」を掲げ、母親と子どもを尊重する支援の取組みが職員間で共有されている。また、そうした視点に立って毎月、母親と子どもとの意見交換をしているほか、「いわれたら いやなことば うれしいことば」を子どもにもわかるようにビジュアル化したものを掲示し、周知している。

・施設を利用するために必要な情報を「ホーム利用の手引き」、「費用」、「年間計画」、「避難に関すること」、「苦情解決の仕組み」等の10項目にまとめた資料をファイルにして各室に配付し、わかりやすく母親と子どもに提供している。

・「災害時における業務継続計画」が策定されている。また、安全な支援の実施については、防災カメラや各部屋と個別に繋がる放送設備の整備、緊急時に利用者を守るための「合い言葉」、非常ベルの横に出火した際の対処方法を具体的に示した掲示物を張る等きめ細かな対応がされている。

・母親の職業能力開発や就労支援については、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の情報提供をするとともに、同法人で委託運営されている生活困窮者自立支援事業の就労支援事業との連携を図っている。

### ◆改善を求められる点◆

・施設の理念や基本方針について、わかりやすく説明した資料を作成し、母親と子どもへの周知を図るとともに周知状況を確認し、継続的な取組みを行うことが期待される。

・指定管理ということで、経営という視点での分析は難しい面もあるが、地域での潜在的なニーズに関する情報収集や支援のコスト分析、利用率等の細かい分析を行うことで、施設を取り巻く環境と経営状況の把握・分析をし、法人本部と協議した上で、経営課題や問題点の解決に向けた具体的な内容、数値目標や成果等を中・長期計画に設定して取り組むことが期待される。

・地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を行っていないため、母子相談等施設の持つ機能を社会へ還元することについて検討することが期待される。

・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みを行っているが、備蓄については入所者個人で対応するよう指導しており、施設としての備蓄はない状態なので、備蓄リストを作成し備蓄す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

・今回改善点としてご指摘を受けた項目に関しては新たな学び、気づきとなりました。職員間で共通認識をもって改善計画を立て、利用者の自立に向けてより良い支援を行うため改善に取り組んでいきたいと思えます。

・施設独自としては指定管理施設ということもあり対応が難しい改善点に関しては法人・行政と情報を共有し連携して対応し改善を図りたいと思えます。

・第三者評価結果を踏まえ、利用者の生活状況・課題を掘り起こしながら、少しずつでも課題解決に取り組んで参りますので、今後ともご指導のほどお願いいたします。

## 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。	b
<p>法人、施設の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。</p> <p>施設の理念は中・長期計画に、基本方針は単年度事業計画に記載されており、施設内に掲示するとともに利用者に説明している。</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> <p>今後は、わかりやすく説明した資料を作成し、母親と子どもへの周知を図るとともに周知状況を確認し、継続的な取組みを行うことが期待される。</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、分析が十分ではない。</p> <p>法人と市が策定する地域福祉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>指定管理ということで、経営という視点での分析は難しい面もあるが、地域での潜在的なニーズに関する情報収集や支援のコスト分析、利用率等の細かい分析を行うことで、施設を取り巻く環境と経営状況の把握・分析をすることが期待される。</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・分析に基づき、取組みを進めているが十分ではない。</p> <p>指定管理ということで、施設の独自性を出しにくい状況にある。</p> <p>施設の判断でやれる範囲のことは職員で具体的な課題を協議し、昨年度は防犯カメラとインターホンを整備している。</p> <p>今後は、改善すべき課題を施設として整理し、法人本部と協議した上で解決・改善できるよう具体的に取り組むことが期待される。</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。	b
<p>経営や支援に関する、中・長期の事業計画又は中・長期の収支計画のどちらかを策定しておらず、十分ではない。</p> <p>初めて中・長期計画を策定したところである。 指定管理ということで、施設の独自性を持ちづらい状況ではあるが、経営課題や問題点の解決に向けた具体的な内容、数値目標や具体的な成果等を設定することが期待される。</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、内容が十分ではない。</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している。 今後は、数値目標や具体的な成果等を設定し、実施状況の評価を行える内容とすることが期待される。</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、実施状況の把握や評価・見直し、又は、職員の理解が十分ではない。</p> <p>年度末に職員全員が協議して事業計画を策定している。 今後は、策定の時期、手順をあらかじめ定めるとともに、事業計画の策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録を整備す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。	b
<p>事業計画を母親と子どもに周知しているが、内容の理解を促すための取組みが十分ではない。</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ファイル「きまり」に綴じている。また、「母の会」、「子ども会」にてその都度説明している。 今後は、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し、母親と子どもが理解しやすい工夫が期待される。</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みが組織的に行われているが、十分に機能していない。</p> <p>毎年、職員全員の協議による自己評価と法人本部が行う利用者アンケートにより調査を行っている。          今後は、自己評価とアンケートの結果をまとめ、その結果を分析・検討する体制の整備が期待される。</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、施設として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施しているが、十分ではない。</p> <p>施設として取り組むべき課題については、実現可能なものから取り組んでいる。          今後は、中・長期的に検討・取組みが必要なものについて、改善計画を策定するなどの取組みが期待される。</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。また、職務分掌については文書化され、会議で職員に配布されている。          有事における対応は、「災害予防計画」、「事業継続計画」に記載されている。</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。	b
<p>施設長は、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が、十分ではない。</p> <p>施設長は、関係法令等を理解しており、日々の業務における利害関係者との適正な関係を保持している。また、外部の施設長研修、法人内の管理者研修などに参加し、把握した法令等を職員に周知している。          今後も、幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、職員に対して周知するとともに具体的な取組を実施することが期待される。</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、施設としての取組みに十分な指導力を発揮している。</p> <p>法人が令和元年度から職員の資質向上を目的に「業務目標・成果シート」の運用を開始している。          施設長は職員との面接により評価分析を行っており、職員の能力の向上、技術力の育成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。</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。	b
<p>施設長は、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が、十分ではない。</p> <p>施設の経営や人員配置等に関するものは法人本部が担っており、出産休暇・育児休暇のある場合は人事異動や短期雇用で対応している。</p> <p>施設長は、出勤簿や有給休暇簿により職員の勤務状況を把握し、有給休暇の計画的な取得や残業時間の削減に取り組んでいる。</p> <p>今後は、経営の改善や実効性を高めるために施設内に具体的な体制を構築し、職員間での話し合いをして法人本部と調整の上、業務改善に取り組むことが期待される。</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、それに基づいた取組みが十分ではない。</p> <p>必要な福祉人材や人員体制については、法人本部と協議した上で、職員の経験年数、資格、能力等を考慮した現体制を維持するとの方針である。</p> <p>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>各種加算職員については、現体制での基幹的職員の配置を考えている。</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>「期待される職員像等」は、法人が職員の資質向上を目的に実施している「業務目標・評価シート」に明記されている。</p> <p>人事基準は「給与規程」に定められており、職員に周知されている。</p> <p>職員の意向や意見については、人事評価での定期的な面接や職員アンケートの実施で把握し、その評価・分析にもとづく改善策を検討・実施している。</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、改善する仕組みの構築が十分ではない。</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に職員の相談窓口を設置し、相談しやすい仕組みを工夫している。</p> <p>福利厚生として法人が行う行事のほか、家庭の事情に配慮した配置や有給休暇の取得促進を促している。</p> <p>今後は、職員の就業状況や意向に基づく改善策を人材や人員体制に関する計画に反映し、施設の魅力を高める取組みと働きやすい職場づくりが期待される。</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。

a

職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が、適切に行われている。

法人が令和元年度から職員の資質向上を目的に「業務目標・成果シート」の運用を開始しており、職員一人ひとりの目標が個人の意思を尊重して設定され、進捗状況の確認、目標達成度の確認が行われている。

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

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、内容や教育・研修の実施が十分ではない。

職員の知識や技術水準といった点から研修計画を策定している。  
研修の機会を大切に、研修参加職員による伝達研修も重要な研修ととらえ、全職員が研修内容を把握し、理解できるよう工夫しながら資質の向上に努めている。  
今後は、定期的に研修成果の評価・見直しを行い、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。

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

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、参加等が十分でない。

職員の知識や技術水準等を考慮した研修計画に基づいて研修に参加させている。また、法人でも職員一人ひとりのキャリアアップのための研修に力を入れており、職員の資質向上のため積極的に研修に参加できるようにしている。  
日々の業務を通じて援助技術の向上を図っているが、今後は個別的なOJTの実施やスーパービジョン体制の確立が期待される。

(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

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、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、取組みが十分ではない。

「実習生受け入れに関するマニュアル」が整備され、令和2年度は4名の実習生を受け入れている。  
実習生の受け入れに関してはその意義を職員間で共有し積極的に行っているが、今後は研修内容の充実を図るとともに指導者に対する研修の実施が期待される。



### 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、方法や内容が十分ではない。</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が、施設については施設の基本情報、第三者評価の受審結果等である。</p> <p>今後は、施設の理念、基本方針やビジョン、施設で行っている活動等をホームページや印刷物等で公開し、施設の存在意義や役割を明確にすることが期待される。</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・運営のための取組みが行われているが、十分ではない。</p> <p>施設における事務、経理、取引に関するルール、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みが期待される。</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、十分ではない。</p> <p>町内自治会に加入しており総会等に出席しているほか、お祭りへの参加、チャレンジデー等行事への参加、養護老人ホームの行事への協力等地域との交流は図られている。しかし、DV関連で入所してくる利用者もいることを配慮し施設内に利用者・関係者以外は入所を控えている。</p> <p>今後は利用者の自立を考慮し、可能な範囲で地域との交流を進められることを期待する。</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。	b
<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、受入れについての体制が十分に整備されていない。</p> <p>ボランティアの受入れについて最近の実績はないが、今年度「ボランティア受け入れに関するマニュアル」を作成し受入れ体制を整備している。</p> <p>今後は、受入れに向けて法人本部と連携を図って、ボランティアに対する学習会や研修等を進めて行くことが期待される。</p>	

(2) 関係機関との連携が確保されている。

①	25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	b
---	---	---

母親と子どもによりよい支援を実施するために必要な関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、その関係機関等との連携が十分ではない。

社会資源を明示したリストを作成し職員にも周知が図られている。関係機関の連絡会議が施設主催で年1回開催されるほか、措置機関や福祉事務所の実務者で毎月連絡会議を開催するなど連携強化に努めている。また、市母子寡婦福祉連合会との交流にも努めている。今後は、地域の関係者やハローワーク等幅広いネットワーク作りが期待される。

(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
---	--------------------------------	---

地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組みを行っているが、十分ではない。

福祉ニーズの把握について施設単独での調査は特に行っておらず、年1回開催の関係機関連絡会議やDV関係連絡会議、法人本部からの情報により把握に努めている。

今後は、自治会や民生児童委員、地域住民等との交流を通じて広く生活課題の把握に努めることが望まれる。

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。	c
---	------------------------------------	---

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・活動を行っていない。

職員が少ないことは理解できるが、母子相談等施設の持つ機能を社会へ還元することについての検討が望まれる。

### 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
---	---	---

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みが行われている。

施設の基本理念に「母と子の権利と尊厳の擁護」を掲げ、母と子の意見を尊重する取組みが職員間で共有されている。そうした視点に立って毎月「子ども会」「母の会」をそれぞれ開催し意見交換をしている。また、全国母子生活支援施設協議会作成の「倫理綱領」を掲示し周知を図っているほか、「いわれたら いやなことば うれしいことば」をビジュアル化し、子どもにもわかるように掲示し周知を図る等の工夫がされている。

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。	b
<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ているが、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が十分ではない。</p> <p>昨年度までは法人本部作成のマニュアルを順守し行っていたが、今年度施設独自の「プライバシー保護に関するマニュアル」を作成し取り組んでいる。また、利用者の名前を表示しないことやプライベートポストを設けることなどプライバシー保護に配慮した環境づくりに配慮されている。施設独自のマニュアルを策定したことは評価できるものの、内容に利用者の視点から改良が必要だと思われる点もあったため、これからも学習し深めて行くことが期待される。</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>「ホーム利用の手引き」、「費用」、「年間計画」、「避難に関すること」、「苦情解決の仕組み」等10項目の説明資料を「きまり」としてまとめ、ファイルされて各室に配付されている。共有スペースには「利用者の皆様へ」、「職員の願い」等ルールや約束事等を仮字をふった大きな字で掲示するなど積極的に分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、十分ではない。</p> <p>支援開始の際は市職員を交えた面談を複数回行い、母親と子どもの実態とニーズを聴取し処遇に反映している。入所時に「きまり」に基づきわかりやすく説明し利用者の理解を得ている。その際の同意についてケース記録には記録されている。</p> <p>意思疎通の困難な利用者への説明について、対象者がいないこともあってルール化はされていないが、今後は対策を検討することを期待する。</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。	b
<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が、十分ではない。</p> <p>毎月関係機関と実務者レベルの連絡会議を開催しており、措置変更ケースについてもその席上で申し送りが行われている。アフターケアが必要なケースについても話題にして連携をとって支援されている。</p> <p>今後は、支援の継続性に配慮した手順書を作成し、引き継ぎ書類の様式や支援手順を明確にすることが望まれる。</p>	

(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。	第三者 評価結果
① 33 母親と子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
<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把握しているが、その向上に向けた取組みが十分ではない。</p> <p>毎月行っている「母の会」、「子ども会」に参加して意見を聞く仕組みを作っているほか、法人本部が主体で母親、子どもそれぞれにアンケート調査を毎年実施しており、市職員も交えた内容検討会を実施している。</p> <p>結果を利用者に適正に情報提供しているとは言い難い現状であるため、今後一層利用者の視点に立った取組みが期待される。</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。	
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
<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みが行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。</p> <p>苦情解決の仕組みについては「市社会福祉協議会苦情解決に関する要綱」に基づき実施している。仕組みを説明する資料も整備され、意見箱も設置され、第三者委員の氏名・連絡先が記載されたポスターも掲示されている。第三者委員との連絡会議も法人本部主催で年1回開催され、適正に行われている。</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。	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みが行われている。</p> <p>毎月行われている「母の会」、「子ども会」で話しやすい環境づくりに努め、出た意見を職員会議に諮り情報を共有する仕組みが構築されている。意見箱に相談したい事項を書いて入れることができる仕組みも浸透している。また、専用の相談室も設置され個別面談ができるよう配慮されている。</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。	a
<p>母親と子どもからの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。</p> <p>毎月行われている「母の会」、「子ども会」で意見を聴取しており、その意見を職員会議に諮り情報を共有する仕組みとなっている。直接職員へ相談に来られることが比較的多く、その相談についても同様に迅速に処理され、適正に対応されている。</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、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。</p> <p>防災マニュアルや緊急対応マニュアルを整備し安全リスクに備えている。また、防災カメラや各部屋と個別に繋がる放送設備の整備、緊急時に利用者を守るための「合い言葉」を定めていたり、非常ベルの横に出火した際の対処方法を具体的に示した掲示物を張る等きめ細かな対応がされている。一方、施設独自のリスクマネジメント委員会は設置されておらず、法人本部と一体の取組みとなっている。リスクマネジメント体制についても職員が少ないこともあって明確な役割分担制とはなっておらず連絡網の整備レベルである。</p> <p>今後は、ハザードマップの貼り出しのほかに施設独自の具体的な避難誘導図を貼り出しすることと、収集した事例を分析し職員研修を実施する等リスクマネジメントへの関心を一層醸成することが期待される。</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、取組みが十分ではない。</p> <p>感染症予防については、法人本部主催で毎月「感染症対策委員会」を開催し情報の共有化を図っている。感染症対策マニュアルも作成されていて、利用者にもよく周知されている。</p> <p>今後は、マニュアルの内容に整合性や具体性を欠く箇所も散見されたので、法人本部とも連携し見直しすることも必要と考える。</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行っている。	b
<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行っているが、十分ではない。</p> <p>防災マニュアルや緊急対応マニュアルが整備され、避難訓練も毎月行われている。今年度「災害時における業務継続計画」を作成している。また、ハザードマップを玄関先に大きく掲示する等意識高揚に努めている。</p> <p>緊急時に「合い言葉」の放送があったら部屋から出ない、災害時逃げ遅れを確認するため赤いはちまきを入り口ノブに掛ける等と指示し、きめ細かいルールを決めて対応している。</p> <p>一方、備蓄については入所者個人で対応するよう指導しており、施設としては備蓄していない状態なので、緊急時に備え必要な物を備蓄リストとして作成し備蓄することが期待される。</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、それに基づいた支援の実施が十分ではない。</p> <p>事業計画書を根拠に自立支援計画が作成され、「きまり」を支援マニュアルとして支援している。また、毎月全職員が参加して開催する処遇会議で内容が検討されている。</p> <p>今後は、標準的な実施方法について精査し記載内容の充実を図るなどして、支援の実施が一層適正化されることを期待する。</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、検証・見直しが十分ではない。</p> <p>事業計画書を標準的な実施方法として利用している。</p> <p>今後は、標準的な実施方法について精査・見直しをする仕組みを構築する等の検討が期待される。</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、取組みを行っている。</p> <p>入所申請時に利用者と面接して様式化されたアセスメントシートを使用して資料を作成し、措置機関を交えた検討会を経て自立支援計画が作成されている。</p> <p>支援困難ケースについても市担当者等関係者が連携して対応に当たる仕組みが構築されている。</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>自立支援計画については毎月の連絡会議で進捗状況を話し合い、半年に1度評価・見直しを検討することになっている。また、1年ごとに措置延長のための面談が市・母親・施設の三者で行われ、その結果に基づいて自立支援計画も見直しされている。</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。

a

母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。

日々の記録は要領よくまとめられ記入されている。ネットワークで各職員が閲覧できる仕組みになっているので、情報の共有化が図られている。また、月1回プリントアウトした文書でも回覧され適正にファイルされている。

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。

個人情報に関する規定については、法人本部の規程に準じて取り扱われ、職員にも利用者にも周知されている。また、個人情報が記載されたファイルは鍵がかかる書庫に保管され厳重に管理されている。

しかし、個人情報保護規程に関する周知については重要事項なので、今後研修等により周知の徹底を図るなど一層の対策が期待される。

## 内容評価基準(27項目)

### A-1 母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

(1) 母親と子どもの権利擁護	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>母親と子どもの権利擁護に関する取組みが徹底されている。</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、周知徹底に努力している。 社会的養護関係施設の使命・役割である母親と子どもの最善の利益を念頭に置き、自立支援計画の作成に取り組んでいる。 受容的姿勢を基本とし、職員間で情報共有、連携を図りながら、偏りのない細かな支援を心がけている。</p>	
(2) 権利侵害への対応	
<p>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。</p>	a
<p>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。</p> <p>施設の運営規程に基本理念及び職員等による虐待の禁止が明記され、周知するとともに、全国母子生活支援施設協議会「倫理綱領」の掲示、権利擁護マニュアルが整備されている。 県児童養護施設協議会、県母子福祉協議会等で行われている虐待防止の研修会へ参加、復命書の回覧等で周知徹底し、「母の会」、「子ども会」でも「母と子の権利と尊厳の擁護」の周知に努めている。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>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。</p> <p>職員による日中の巡視はもとより、夜間の巡視員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ように努めている。 職員は虐待防止の研修会への参加や、職員間の密な情報共有で状況把握に努め、「母の会」、「子ども会」等では、具体的にわかりやすく周知の機会を設けている。</p>	
<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>	a
<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、母親の出勤時などに、表情観察、服装の乱れなどの状況把握に努めている。4人の常勤職員は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>	



(3) 思想や信教の自由の保障

① A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。

a

母親や子どもの思想や信教の自由が保障されている。

思想・信教の自由については入所時に説明して渡しているファイルの中の「きまり」に明記されている。ファイルは各室に1冊置かれ、入所生活の指針となっている。追加・変更などがあればその都度説明され、ファイルに追加されている。現在は思想や信教に配慮が必要な入所者はいない。

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

① A6 母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動(施設内の自治活動等)を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。

b

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が、十分ではない。

月1回行われる「子ども会」では立候補して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、来月の目標を発表する。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。会議録は日中の職員だけでなく、夜間対応の職員へも回覧され、情報共有されている。

今後は、更に子どもの問題や課題について母親の理解と協力を得られる努力を期待する。

(5) 主体性を尊重した日常生活

① A7 日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。

b

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が、十分ではない。

家計管理のステップアップも、「自分ではどう思うの?」という言葉がけで、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。

今後は、更にストレングスの視点に基づいて、やる気を引き出す支援を期待する。

② A8 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。

a

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。

行事の内容や日程は「母の会」、「子ども会」で話し合うようにしている。日程によってはアンケートを取ることもある。決まった内容は施設内に日程を忘れないように張り出され、楽しみを持てるように工夫している。行事の後も「母の会」、「子ども会」で反省を行い、次回の行事に反映できるように支援している。

(6) 支援の継続性とアフターケア

①	A9 母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	b
<p>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が、十分ではない。</p> <p>退所先の相談から職員が同席し、見学に同行することもある。アフター支援計画を立て、母親、子どもの了解のもと、これまでの生活歴、施設での生活状況等について情報提供し、スムーズに移行できるように支援している。退所後も、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。</p> <p>今後も支援を求められた場合は、施設でできる支援を行い、できない支援は適切な関係機関へつなげるような支援を期待する。</p>		

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
①	A10 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
<p>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。</p> <p>自立支援計画は、母親の意向、子どもの様子、福祉事務所・施設の意見という構成になっている。母親が個別に抱える課題、家族として抱える課題に対してそれぞれアセスメントされ、ニーズに応じた支援計画が立てられるよう、職員会議での話し合いも含め専門的支援に努めている。</p>		
(2) 入所初期の支援		
①	A11 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	a
<p>入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。</p> <p>入所に当たっては、生活の仕方に関するファイル「きまり」を丁寧に説明し、各室保管として渡している。母親と子どもの生活歴、体験を受け止めながら、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。</p> <p>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。部屋数が多い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。</p> <p>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部屋があり、車いす対応となっている。居室は全て段差のないバリアフリーとなっている。</p>		
(3) 母親への日常生活支援		
①	A12 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	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>母親の成育歴、生活歴や生活のスキルを踏まえて、母親が個別に抱える課題、家族として抱える課題に対して丁寧にアセスメントされ、それぞれのニーズに応じた自立支援計画が立てられている。職員会議での話し合いにより更に確認、提案が行われ、専門的支援に努めている。</p>		

② A13 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切な か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かわりができるよう支援している。</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との連携もある。 登下校時の子どもの表情・身なり、母親の出勤・帰宅時の様子に注意し、不適切な様子が見られた場合、職員間で話し合い、母親と子ども、それぞれに話を聞いて、適切なかかわりの支援に努めている。</p>	
③ A14 母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	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>対人関係がうまく取れない母親にも、「母の会」や行事の参加により交流の機会を作っている。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ぐこともある。 施設として心理担当職員の配置は無いが、相談や受診に同行することで、母親との信頼関係を築けるように努めている。</p>	
(4) 子どもへの支援	
① A15 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する 支援を行っている。	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、中学生以上の姉弟や母親が帰宅するまで、学習室で職員が学習指導等、健やかな子どもの育ちの支援に努めている。現在入所している母親は正規・臨時・パートとして働いており、必要に応じて保育所への送迎、通院介助など健やかな子どもの育ちに努めている。</p>	
② A16 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、 悩み等への相談支援を行っている。	a
<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>小学生以下の子どもたちは、学習室で職員の学習指導が受けられる。高学年、中学生に関しては、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。 学習ボランティアや外部からの支援に関しては、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>③ A17 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。</p>	<p>b</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や施設の特性として、外部とのかかわりについては注意深く見守りが必要である。</p> <p>唯一、近隣の寺院で行われる子ども食堂への参加は子どもたちの楽しみになっている。食事だけでなく、住職やボランティアの親たちとの交流が、子どもに心地良いやすらぎを与えている。施設の職員は女性だけなので、男児とのキャッチボール等を通して、住職や父親ボランティアが、よい男性の見本になっている。</p> <p>職員は各種研修に参加し、グループワークの機会を持っているが、さらに子どもの社会性、コミュニケーション能力アップの支援に生かせるような研鑽を期待する。</p>	
<p>④ A18 子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。</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>入所している子どもの中には配慮が必要な子どももあり、入所に至った経緯から、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、控えめに男女の体の仕組みは掲示されている。年齢に応じた取り組みとして確立した取組みは無いが、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、個々に声かけや説明がされている。「生」の教育については、食事や居室環境整備の助言の一環として行うことがある。</p> <p>今後は、母親の意向を尊重しながらも、施設としてできる支援を職員間で話し合い、外部の研修参加や母親との学習会の開催なども期待される。</p>	
<p>(5) DV被害からの回避・回復</p>	
<p>① A19 母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。</p>	<p>a</p>
<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>女性相談所、福祉事務所からの連絡による緊急一時保護には、職員体制も含め24時間対応可能な体制を整えている。2世帯避難できる居室が準備され、生活用品の備え、外部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>	
<p>② A20 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。</p>	<p>a</p>
<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>女性相談所や福祉事務所と連携し、法的手続きのための同行等の支援を行っている。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、そのために必要な情報提供、安全な生活に向けての支援に努めている。</p>	

	③ A21 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。	a
<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、寄り添いながら傾聴し、スクールカウンセラー、児童相談所心理担当、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受診など、時間をかけながら、エンパワメントで回復していくように支援している。</p> <p>入所者が少ないため、必要なときは外部の機関を活用している。</p>		
(6) 子どもの虐待状況への対応		
	① A22 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a
<p>被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかかわり、虐待体験からの回復を支援している。</p> <p>話しやすい環境や話しやすい職員となり、子どもの話をゆっくり聴いている。必要に応じてスクールカウンセラー、児童相談所心理担当、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受診など、意向を確認しながら支援している。</p> <p>心理療法担当職員の配置は無いが、外部に同行支援し回復支援に努めている。</p>		
	② A23 子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	a
<p>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。</p> <p>虐待を発見した場合は、児童相談所に通報し、連携して対応している。</p> <p>被虐待児については、支援の意図や目標、計画、日常的支援を関係機関と共通理解し、情報交換や連携を図りながら対応し、子どもの権利擁護に努めている。</p>		
(7) 家族関係への支援		
	① A24 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	a
<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>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。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。母親の親や姉弟、元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 A25 障害や精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもに対する支援を適切に行い、必要に応じて関係機関と連携している。	a
<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>外国籍の母親は、日常会話に不自由は無く仕事もできている。簡単な漢字も理解でき日常生活に支障は無いが、役所等の申請書類などは支援している。</p> <p>精神障害の手帳を所持している利用者にも、書類の締め切り、学校への提出物について、声かけや手続き支援を行っている。その他、必要に応じて就労先、学校、保育所など関係機関との連携に努めている。</p>		

(9) 就労支援

① A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。

a

母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。

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の情報提供をするとともに、同法人で委託運営されている生活困窮者自立支援事業の就労支援事業とは連携がとりやすい。

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。

② A27 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。

a

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。

就労継続が困難な母親には関係機関や職場と連携し、勤務時間の調整や預かり保育等で就労継続できるよう支援している。

現在入所中の母親は全員就労しており、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。