

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
17-11b

③施設名等

名称：	鹿角市母子生活支援施設 ハニーハイムかづの
施設長氏名：	畠山順一
定員：	10世帯
所在地(都道府県)：	秋田県
所在地(市町村以下)：	鹿角市尾去沢字蟹沢1-24
T E L：	0186-23-3559
U R L：	http://www.kazunokodomo.jp/

【施設の概要】

開設年月日	1978/12/1
経営法人・設置主体(法人名等)：	公益財団法人鹿角市子ども未来事業団
職員数 常勤職員：	4 名
職員数 非常勤職員：	5 名
有資格職員の名称(ア)	保育士
上記有資格職員の人数：	3 名
有資格職員の名称(イ)	社会福祉主事任用資格
上記有資格職員の人数：	3 名

④理念・基本方針

■理念■

母と子の権利擁護と生活の拠点として、子どもを育み、子どもが健やかに育つことを保障し、安定した生活の営みを支えます。

■基本方針■

【母子の意思の尊重】

母親と子ども、それぞれの人格と個性を尊重し、一人ひとりにあわせた支援をします。

【子どもの健全育成】

子どもの最善の利益を尊重し、より良い育ちのための環境を整えて健全な人格形成を目指します。

【母子の自立支援】

母と子が健全な社会性を身に着け、主体的に自己実現を図ることができるように寄り添った支援をします。

【地域共働】

地域社会や関係機関との連携を大切にし、地域の活動に積極的に参加します。

【自己研鑽】

職員の資質向上に努め、利用者や社会から信頼される施設を目指します。

⑤施設の特徴的な取組

利用者一人ひとりの思いや課題を受け止め、安心して生活していけるよう個々の状況に合わせた手厚い対応を全職員で提供すること、子ども達の将来への希望や目標に向かっていけるよう、心身ともに健全に育ていけるための支援を行うことを目指している。

子どもの表情や成長する姿が母親の励みとなり、自立に向けた活力に繋がること、また、母親の自信が子どもの安心感に繋がることを願い、喜びや悲しみなど職員も共感していけるようなサービスの提供を目指している。

自分一人ではない、という安心感の中で生活の基盤を築き、自信をもって自立に向えるよう、利用者一人ひとりが地元自治会の会員として、各種行事参加を通じた連携や交流を継続している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間 (ア) 契約日(開始日)	2020/7/9
評価実施期間 (イ) 評価結果確定日	2021/1/15
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◆

・施設での生活や自立支援計画の内容について母親と子どもの意見・要望を聞き、それらを反映する取組を行うことなどで利用者満足の向上を図っている。また、苦情解決の仕組みについては、母親と子どもが相談や意見を述べたい時に方法や相手を選択できる雰囲気と環境作りに努めている。昭和53年建築の建物であるが、職員と子ども達で内装を明るくするなど、家庭的雰囲気のある施設である。

・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。母親の生活スキルを踏まえて、家事など日常生活全般について支援することで、子どもとの適切な関わりや安定した対人関係を築くための支援を行っている。

・母親の就労状況に応じて、一時保育や病児保育、通院・送迎の支援も行っており、子育てと就労の両立を支援している。また、小学生を対象とした学習支援、中高生に配慮した図書室の利用時間の設定など、子どもが自立に必要な力を身に付けられるよう支援している。

◆改善を求められる点◆

・経営や支援に関する、中・長期の事業計画が策定されていないため、施設の年間支援計画や生活支援の方針などは「施設要覧」に記載しているが、今後は、中・長期計画を策定し、その内容を反映した単年度の事業計画を策定することが期待される。

・福祉人材の確保及び人事管理に関する具体的な計画を確立するとともに、職員の教育・研修に関する基本方針や計画を策定し、これらに基づく教育・研修が適切に実施されることが期待される。

・地域の具体的な福祉ニーズ等を把握し、それに基づいて施設が持つノウハウや専門的な情報を地域に還元する取組みが期待される。

・自立支援計画策定マニュアルを策定し、アセスメントから自立支援計画の作成、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を定めることが期待される。また、標準的な実施方法の見直しの仕組みを定め、その仕組みのもとに見直しすることが望まれる。

・職員は、母親や子どもに対して、日常的な支援場面を通じて、一人ひとりの思いや意向を受け止めて支援しているが、権利擁護についての規程・マニュアルを整備し、そのマニュアルに基づいた権利擁護に関する職員の共通理解が図られ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

・福祉サービス第三者評価結果を受審できたことにより、利用者の受入れから自立に向けた支援の在り方、そして、退所後のアフターケア等の一連の流れや、母子生活支援施設の必要性、今後の可能性について全職員で確認することができる機会となった。

・自立支援計画等の作成の流れについての見直しについて、法人本部及び福祉事務所と協議を重ねながら、今まで以上に情報共有できる場を増やすきっかけともなった。

・中・長期の事業計画については、鹿角市及び法人本部と協議を重ね、施設としての事業計画に繋げられるようにしていきたい。

・今回の第三者評価結果を真摯に受けとめ、施設としての問題点や今後の課題の解決や改善につなげながら、利用者の自立に向けた安全で快適な生活の場の保障と、子ども達の明るい将来の土台作りを目指していきたい。

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>理念・基本方針は、施設での支援内容を記した資料「快適な生活を送るために」に記載されるとともに、職員と利用者が目にしやすい玄関に掲示されている。 職員には年度初めの職員会議で、母親へは「母親定例集会」で説明している。 今後は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫をし、母親と子どもに周知するとともに周知状況の確認と継続的な取組みが期待される。</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>福祉事業の動向については、市が策定する福祉計画の内容を法人本部が把握し、法人の施設長会議で共有している。また、福祉事務所職員が来所した際の情報交換、法人が運営する児童厚生施設や保育園から情報を得ることもある。 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・分析にもとづき、取組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。 職員配置については、法人本部の判断で臨時職員4名から正職員2名、臨時職員2名の体制とした。 施設の判断でやれる範囲のことは職員で話し合い、施設の環境整備などは行っている。また、施設から法人本部への要望で、庭園の遊具と監視カメラを設置する予定である。 経営課題として、職員体制や施設整備等の必要性を認識しているが、これらを法人本部と協議した上で解決できるよう具体的に取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。	c
<p>経営や支援に関する、中・長期の事業計画も中・長期の収支計画のどちらも策定していない。</p> <p>中・長期計画は、法人本部が市の福祉計画に沿って策定することになっているが策定されていない。 法人では、市の福祉計画に沿って事業を実施している。</p>	
② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	c
<p>単年度の計画は、中・長期計画を反映しておらず、内容も十分ではない。</p> <p>法人の単年度事業計画は法人本部が作成しているが、施設に関する内容は少ない。このため、施設の事業計画として「ハニーハイムかづの要覧」を策定し、年間支援計画や生活支援の方針などを記載している。 今後は、中・長期計画を策定し、その内容を反映した単年度の事業計画を策定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・見直しが十分ではない。</p> <p>単年度事業計画の代わりとして策定する「ハニーハイムかづの要覧」は、職員が協議して策定している。利用者からの意見は、行事計画に関する希望を中心にアンケート調査により把握し反映している。 年度末には、1年の振り返りで評価見直しをし、次年度の計画に反映している。 今後は、事業計画の策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録等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。	a
<p>事業計画を母親と子どもに周知するとともに、内容の理解を促すための取組みを行っている。</p> <p>事業計画は利用者に配付し、「母親定例会」で説明している。また、計画した事業の実施時期が近付いた場合は、事業の内容を分かりやすく説明した資料や絵で母親と子どもが理解しやすいよう工夫し、施設内に掲示している。</p>	

4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	第三者 評価結果
① 8 支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b
<p>支援の質の向上に向けた取組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>支援の質の向上については、処遇会議や職員会議での話し合いを基に、内容の見直しや改善につなげている。また、第三者評価受審や法人本部による定期巡回指導、自己評価等を実施し、その結果を共有するようにしている。</p> <p>今後は、計画的な評価の実施、結果の分析、分析内容についての検討までの手順を施設として定めることが期待される。</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、明確になった施設として取り組むべき課題について、改善策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>評価結果にもとづき施設として取り組むべき課題や改善策については職員の頭の中にあることですが、マニュアルを作成するなどして課題や改善点、改善計画を文書化し、全職員が共有することが望まれる。また、中・長期的な取組が必要な改善課題については中・長期計画に反映することが期待される。</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>職員に対しては年度初めの職員会議で施設の経営・管理に関する方針などを話している。利用者に対しては「母親定例集会」の場で方向性と取組みについて伝達し、それを文書として配布している。</p> <p>有事における施設長不在時の権限委任については、「ハニーハイムかづの要覧」などに明記されている。</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>今年度は新型コロナウイルス感染症で全国規模の施設長研修は中止となったが、県母子福祉協議会の施設長会議に参加し、その情報を職員と共有している。</p> <p>また、母子生活支援施設の在り方や考え方を学ぶ目的で県内2施設を視察するなど、法令を理解するための努力をしている。</p> <p>今後も、幅広い分野について遵守すべき法令等と把握し、職員に対して周知するとともに遵守するための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

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。

今年度から、所内のパソコンによって職員がいつでも利用者の処遇内容を確認できるシステムとしたことで、職員会議や処遇会議での協議が充実したものとなった。

また、自立支援計画の様式を見直し、半期ごとに支援の達成状況を確認し、その後の支援の向上に反映できるようにしている。

この一連の変革を職員の研修として取り組み、利用者が過ごしやすく、自立に向けた自信を深められる施設を目指している。

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

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。

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、法人本部では各施設から状況を聞き施設間の調整をしている。

施設長は、与えられた権限の範囲内で役割を果たしており、施設整備や人員配置などの要望は法人本部に伝えている。

今後は、職員全員で効果的な施設運営を目指すための具体的な取組みが期待される。

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。 c

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ない。

福祉人材の確保及び人事管理に関するものは、法人本部が担っているが、具体的な計画は確立していない。

施設が人員体制などに関する資料を作り法人に要望する機会はある。

② 15 総合的な人事管理が行われている。 b

総合的な人事管理に関する取組みが十分ではない。

総合的な人事管理は法人本部が担っている。

法人の人事評価と合わせて今後は、施設職員として「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仕組みづくりの検討が望まれる。

(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

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。

有給休暇の取得状況や時間外勤務の状況を確認し、職員の意向などを把握しながら勤務体制を組んでいる。

職員が県民間社会事業福利協会に加入し、その事業に参加している。また、職員の相談窓口は法人本部にある。

今後は、ワーク・ライフ・バランスに配慮し、働きやすい職場環境づくりに取り組むことが期待される。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。

b

職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。

法人の「人事評価マニュアル」により人事評価が行われている。

今後は、施設職員として「期待する職員像」を明確にし、個別面接により施設の目標や方針を徹底し、職員一人ひとりが設定した目標について確認・評価することが期待される。

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。

c

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ない。

法人内の年齢別、階級別研修は実施されているが、施設内研修は実施していない。また、施設職員として「期待する職員像」、必要とされる専門技術や専門資格は明示されていない。

今後は、職員の教育・研修に関する基本方針や計画を策定し、これらに基づく教育・研修が適切に実施され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。

職員の技術水準や取得している資格は把握しており、日々の業務を通じてOJTを実施している。

法人では階級別研修を実施しており、施設では配当された予算内で職員を外部の研修に参加させている。職員が希望する研修への参加にも配慮している。

今後は、スーパービジョン体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組むことが期待される。

(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
<p>実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備してはいるが、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。</p> <p>「実習生指導マニュアル」を整備し、昨年度は1名を受け入れている。 今後は、指導者に対する研修を実施し、未来の福祉人材の育成と確保につなげることが期待される。</p>		

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		第三者 評価結果
① 21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。		b
<p>施設の事業や財務等に関する情報を公開しているが、方法や内容が十分ではない。</p> <p>母親向けの施設広報誌「はっぴい通信」を今年度から法人本部、保育園、学校へ送付している。</p> <p>市の福祉事務所には、施設での支援内容を記した「快適な生活を送るために」を配付し、利用相談があった際に活用してもらっている。</p> <p>今後は、ホームページ等の活用により、施設の理念や基本方針、苦情・相談の内容や対応の状況などを公開し、施設の存在意義や役割を地域に向けて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。		a
<p>公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。</p> <p>法人本部、施設が行う事務については明確に区分され、職員に周知されている。</p> <p>施設における事務については、法人本部による内部監査がある。また、法人本部では外部の監査を実施しており、この時に施設の事業も監査されている。</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。		a
<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積極的に行っている。</p> <p>事業計画に代わる「ハニーハイムかづの要覧」に地域との関わり方について基本的な考え方を記載している。</p> <p>施設が自治会の班として加入しており、自治会行事にも参加している。母親の1人が班長を務めており、情報のやりとりをしている。</p> <p>施設の行事に地域の子どもたちが参加しているほか、施設の開放にも積極的な考えを持ち、図書館やホール、中庭を開放している。</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

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。

ボランティアの受入れ実績は無いが、受入れの際には「ボランティア・職場体験実習等受け入れマニュアル」に従うこととしている。また、地域の保育園、小中学校等への協力及び連携を強めるようにしている。

今後は、ボランティアの受け入れについてマニュアルの内容を充実するとともに、ボランティアに対して必要な研修、支援を行うことが期待される。

(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

母親と子どもによりよい支援を実施するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われている。

市福祉事務所をはじめ、小中学校及び関係機関と処遇会議や情報交換会を定期的に行いながら連携を深めている。

利用できる社会資源は職員間で情報の共有化が図られており、社会資源をリスト化した資料を施設内に掲示するとともに利用者に情報提供している。

(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。

a

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積極的に行っている。

施設が自治会の1つの班であること、苦情解決委員が地域の民生委員ということで地域の福祉ニーズや生活課題等の意見が聞きやすい環境にある。

また、法人が運営する児童厚生施設や保育園からの情報も得ている。

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。

法人としては、児童厚生施設で育児相談を行っている。

施設には相談窓口が設置されていないが、通学の見守り、健康診断の場所提供、犬猫予防接種の場所を提供するなどの活動をしている。

今後は、施設の持っているノウハウや専門的な情報を地域に還元する取組みが期待される。

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
<p>母親と子どもを尊重した支援の実施についての基本姿勢が明示され、施設内で共通の理解をもつための取組が行われている。</p> <p>全国母子生活支援施設協議会の「倫理綱領」に沿った支援をしている。 施設の理念と基本方針を職員が共通理解し、母親と子どもの尊重や基本的人権に配慮した支援が実施されている。 また、理念・倫理綱領の理解及び支援の在り方等について、職員会議や所内処遇会議で確認している。</p>	
② 29 母親と子どものプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	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>施設では母親と子どものプライバシーに配慮した設備の工夫や母親と子どもの権利擁護に配慮した支援が行われている。 「プライバシー保護マニュアル」が策定されているが、今後は、マニュアルに職員の姿勢・責務等を明記するなどの整備、職員の理解、母親と子どもへの周知が期待される。</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>見学者や入所予定の母親と子どもには施設の理念や基本方針、施設での支援内容を記した資料「快適な生活を送るために」等により、分かりやすく丁寧に説明している。</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。	c
<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基づき母親と子どもに説明を行っていない。</p> <p>施設が行う支援内容については、自立支援計画票により母親と子どもに説明している。 今後は、母親と子どもの同意を得たうえでその内容を書面に残すなどの取組みが期待される。 なお、現在、自立支援計画票の様式を見直し、支援内容を説明した後に母親と子どもから確認印をもらうなどの改正に取り組んでいる。</p>	

<p>③ 32 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等にあたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。</p>	a
<p>支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等にあたり支援の継続性に配慮している。</p> <p>退所者が他の施設へ移行する場合は引継ぎ文書を作成している。 地域・家庭への移行時には、相談窓口など必要な情報を提供するとともに退所後3年間は施設行事への参加を呼び掛ける葉書を送付している。また、退所した母親や子どもが相談を希望した場合は相談に応じ、支援している。</p>	
<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>	第三者 評価結果
<p>① 33 母親と子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。</p>	a
<p>母親と子どもの満足を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。</p> <p>毎月開催の「母親定例集会」や「子ども集会」での話し合い、アンケートや個別での聞き取りにより満足についての把握に努めている。 また、自立支援計画の見直し時にも意見・要望を聞いており、その後職員間で協議検討し、具体的な改善に結びつけている。</p>	
<p>(4) 母親と子どもが意見等を述べやすい体制が確保されている。</p>	
<p>① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。</p>	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>苦情解決の体制が整備されており、施設内に掲示するとともに利用者へは資料を配布し説明している。 苦情解決は、市の苦情解決に関する規程に基づいて実施しており、寄せられた意見に関する対応策や結果については、個別にフィードバックするほか、利用者全員に関わる内容は「母親定例集会」で伝えている。 第三者委員は市の委嘱であり、施設が受け付けた意見や相談を共有している。</p>	
<p>② 35 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもに周知している。</p>	a
<p>母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを母親と子どもに伝えるための取組が行われている。</p> <p>複数の相談先を記載した印刷物を掲示し、母親と子どもに周知している。 意見箱は飾りつけをし図書コーナーに設置して、意見が出やすい工夫をしている。 また、空き室を利用した面談室の設定や、職員以外にも相談や意見を述べられる雰囲気と環境作りに努めている。</p>	

③ 36 母親と子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b
<p>母親と子どもからの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。</p> <p>母親や子どもから寄せられた相談や意見については、それらの内容を職員で検討し、迅速に改善するよう取り組んでいる。</p> <p>今後は、相談や意見にかかる対応マニュアルを整備し、施設の養育・支援の内容や生活環境の改善に関わる取組みを行うことが期待される。</p>	
(5) 安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。	第三者 評価結果
① 37 安心・安全な支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a
<p>リスクマネジメント体制を構築し、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が適切に行われている。</p> <p>法人の「災害時職員初動体制マニュアル」に、災害に応じた職員の初動体制と対応すべき事項が定められており、そのマニュアルに準じて、責任者が不在時の代行を定めた施設の体制を整備している。</p> <p>さらに、不審者侵入時の対応については、緊急時対応マニュアルを整備し安全に配慮している。</p> <p>また、ヒヤリハット事例で、事故防止策の検討・改善に向け全職員で取り組み、リスクマネジメントに関する責任者を明確にし、安心・安全な支援を実施している。</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。	a
<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、取組を行っている。</p> <p>感染症マニュアルを整備し、発生時の対応や予防対策、環境整備について定めている。</p> <p>さらに、今年度は、「新型コロナウイルス感染症対策マニュアル」を作成し、内容を保護者にも丁寧に説明している。コロナウイルス対策組織図で、責任を明確にし、全職員で感染症の予防や安全確保ための取組を行っている。</p>	
③ 39 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的にやっている。	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>自然災害、火災、地震などの災害時の対応体制があり、訓練も計画され実施されている。停電時の発電機や暖房器具は準備しているが、食料に関しては、協定事業者の協力となっている。</p> <p>今後は、施設で食料や備品類等の備蓄をリスト化し対応する事が望まれる。</p> <p>現在、施設の事業継続計画（BCP）定められていないため、今後の策定が期待される。</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。	c
<p>支援について、標準的な実施方法が文書化されていない。</p> <p>入所時の説明資料「快適な生活を送るために」を標準的な実施方法としているが、施設生活のルールが主な内容となっている。</p> <p>今後は、職員で話し合い、マニュアルとしての内容を充実させ、支援の質の維持・向上に活用していくことが望まれる。</p>	
② 41 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	c
<p>標準的な実施方法について、組織的な検証・見直しの仕組みを定めず、定期的な検証をしていない。</p> <p>入所時の説明資料「快適な生活を送るために」の、検証・見直しは行っているが、時期や方法が定められていない。また、見直しの内容について記録されていない。</p> <p>今後は、見直しの仕組みを定め、その仕組みのもとに見直しを実施することが望まれる。</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。	c
<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いない。</p> <p>自立支援計画は、措置機関からの「入所に関する調査書」（アセスメント）と母親の意向を把握し、母子支援員が策定している。また、その内容については関係機関と確認をしている。</p> <p>今年度から自立支援計画書の様式を変更し、母親と子どもに説明し同意を得ている。</p> <p>施設のアセスメント手法が確立しているとは言えないので、今後は、自立支援計画策定マニュアルを策定し、必要なアセスメントを適切に行うことが期待される。</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。	c
<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ない。</p> <p>年数回所内処遇会議や福祉合同会議を開催し支援の実施状況の確認と課題について話し合いが行われている。年度末に母親と子どもの個人面談で自立支援計画について振り返り意向確認し、次年度の目標を立てるという見直しの手順で行われてきた。今年度から、母子生活支援施設運営指針に沿って様式を変更し、半年ごとの評価・見直しに取り組んでいる。</p> <p>今後は、自立支援計画策定マニュアルを策定し、評価・見直し、緊急に計画変更する場合の仕組みの整備が期待される。</p>	

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

① 44 母親と子どもに関する支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。

b

母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。

支援の実施状況の記録は、パソコンのネットワークシステムにより、必要書類等を共有ファイルで管理し、職員間で情報を共有する仕組みが整備されている。

さらに、定期的開催している所内の処遇会議や、関係機関との合同会議で情報共有できる体制となっている。

記録について、内容や書き方の指導は施設長が行っているが記録要領は作成されていないので、今後の対応が望まれる。

② 45 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。

a

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、適切に管理が行われている。

個人情報保護に関しては、法人の定款規定や市の条例に沿って適切に管理されている。ケース記録等は、鍵のかかる書庫に保管し施設長が管理している。個人情報の取り扱いについては、「母親定例集会」で母親に説明している。

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
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。	c
<p>母親と子どもの権利擁護に関する取組みが十分ではない。</p> <p>職員は、母親や子どもに対して、日常的な支援場面を通じて、一人ひとりの思いや意向を受け止めて支援している。</p> <p>今後は、権利擁護についての規程・マニュアルを整備し、そのマニュアルに基づいた権利擁護に関する職員の共通理解が図られることが期待される。</p>	
(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。	c
<p>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による権利侵害を防止するための取組みが十分ではない。</p> <p>母親と子どもに対しての不適切なかかわりや心理的虐待及びハラスメントについては、苦情解決委員等への相談体制がある。また、職員の言動等に関しては、市や法人本部へ報告し、処分等が実施されることになっている。市の母子支援施設条例に権利侵害の防止について明記されている。</p> <p>今後は、施設の権利擁護についてのマニュアルを整備し、職員が共通理解することが望まれる。</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。	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>日常の支援場面で細やかな心配りをして不適切な行為の防止に努めている。</p> <p>母親同士の交流はあまり見られないが、不適切と思われる行為があった場合は、職員が適時介入し、迅速に対応している。</p>	
③ A4 子どもに対する暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	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>常に、母親と子どもの様子を観察したり、登下校時の子どもの様子を観察し、声がけしている。さらに、関係機関と連携して子どものサインを見逃さないように努め、適切な助言や支援を行っている。</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。

施設において、母親と子どもの思想や信教の自由については制限を設けておらず、個人的な宗教活動等は尊重している。

(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。

入所世帯数が少ないこともあり、入所者の自治活動の組織はない。

しかし、施設の企画・運営で開催する「母親定例集会」や「母親研修」・「子ども集会」では、母親が司会進行を担い、議題については母親からの提案もある。「母親定例集会」や「子ども集会」は、母親と子どもの意見表明の機会となっている。

(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。

自立支援計画作成時や必要時に面談を行い、課題を明確にして、自ら取り組めるよう支援している。

しかし、精神的に困難を抱えている母親や子どもも多く、それぞれの能力に応じて、できることを見つけて信頼関係を築くことが優先で、主体性を尊重した支援を行うまでは至っていないのが現状である。

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。

毎月19時から開催されている母親定例集会の前に、調理講習やスポーツなどの母親研修、また、子どもの行事は、七夕やクリスマスなど季節の行事を組み入れるなど工夫された行事計画となっている。

行事終了後にアンケートを実施し、希望や感想など次回の行事に反映させている。

(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

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。

退所者に、「すずらん会」（親子遠足）や夕涼み会の案内や、暑中見舞い・年賀状を送り、支援の継続を図っている。

18歳で退所した後、一時行方不明になった事例もあるので、今後は、退所後の支援計画を作成し、関係機関と情報共有し、必要な支援を継続されることが望まれる。

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。	b
<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が、十分ではない。</p> <p>年度末に母親と面談し、自立支援計画について振り返り、個別の課題を把握しそれに対応した支援方法を設定している。</p> <p>現時点では、長期休業者がおり、施設長と母子支援員が支援を行っている。施設長と母子支援員は保育士資格を有しているが、職員不足のため専門的な支援が十分には行えない状況である。</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。	b
<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が、十分ではない。</p> <p>関係機関からの入所に関する調査書の情報と入所時母親に、「親子未来デザインプラン」を記入してもらい、それをもとに支援を開始している。しかし、施設のアセスメント手法が確立されていない。</p> <p>今後は、アセスメントを実施し、それに基づいて継続的な支援を充実することが望まれる。</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>母親が安定した家庭生活を営むために、現在の生活スキルを踏まえて、課題を把握し自立に向けて取り組んでいる。</p> <p>必要に応じて、病児保育やリフレッシュ保育を実施している。さらに、家事など日常生活全般についても支援を行っている。</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わりができるよう支援している。	a
<p>母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。</p> <p>母親と子どもの日々の状況を把握し、学校からの連絡に対し、声かけやアドバイスをしている。</p> <p>母親からの子育てや発達段階・発達課題の相談に、母子支援員が専門性を発揮し、保育指針をもとに説明し、子どもとの適切な関わりができるよう支援を行っている。また、必要に応じて、保育所・学校とも連携して支援を行っている。</p>	

<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。</p>	<p>a</p>
<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>「母親定例集会」や「母親研修」が、母親同士の交流の機会となっている他、子育て等の相談には、保育士資格のある母子支援員が、適宜アドバイスを行っている。施設に、心理担当職員の配置はないが、精神的に困難を抱えている母親と子どもに対して通院同行の支援や、スクールカウンセラー・地域支援コーディネーターと情報共有し支援できる体制にある。</p>	
<p>(4) 子どもへの支援</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<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>母親の就労状況に応じて、一時保育や病児保育の他、母親のリフレッシュを目的としたリフレッシュ保育を行っている。また、ニーズに合わせ、通院・送迎の支援も行っている。さらに、法人の病児・病後児事業の体制もあり、母親の子育てと就労の両立を支援している。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。</p> <p>小学生を対象に、図書室で学習支援を行っており、図書室の利用時間は中高生に配慮されている。学習ボランティアの協力は少ないが、福祉事務所に学習コンシェルジュがおり、施設の子ども（小中高4名）が参加している。その他、福祉事務所から、塾に通う為の費用支援の活用を助言している。</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>職員は、子どもと一緒に遊びを通して、子どもの仲間意識に繋がるきっかけづくりや、大人との信頼関係が築けるように支援を行っている。</p> <p>今後は、より専門的なプログラムに基づく人との関係づくりが望まれる。</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。

b

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。

性教育委員会は、長期休み前の終業式の日、職員と子どもが参加し、少年指導員が資料（さわやか新聞）を作成し、「いのち」・「性」について一緒に考える機会を設けている。その後、入浴時間を変更するなど対応し、年齢、発達段階に応じた「いのち」・「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。

性教育についての取組みは行われているが、今後必要に応じて、外部講師を招いた学習会の検討が期待される。

(5) DV被害からの回避・回復

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。

a

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。

母子生活支援施設として、保護を必要とする母親と子どもの緊急利用を受け入れている。（昨年1件）。緊急時対応マニュアルを整備し、専用居室内に生活用品を準備し、いつでも利用できるようになっている。

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。

a

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。

福祉事務所など関係機関と連携し必要な支援を実施している。また、法テラスのチラシを全戸に配布しているほか、玄関の書棚に資料を配架し、情報提供を行っている。

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。

b

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が、十分ではない。

DV被害にあった母親と子どもへの精神的なフォローとして、職員が寄り添い思いを受け止めながら支援をしている。

しかし、現在の人員体制では十分な対応が難しく、今後は、外部の心理専門職など必要な社会資源の活用が望まれる。

(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わり、虐待体験からの回復を支援している。

b

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が、十分ではない。

子どもと学習支援や遊びを通じて日常的に状況を把握している。個別に意向や将来の夢を聞き、自立支援計画を作成し、自己肯定感が高まるような関わりに取り組んでいる。

今後は、心理療法担当職員によるカウンセリングや支援の専門性を高めるための研修に参加するなど、より専門的ケアを実施する取組みが望まれる。

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

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。

母親と子どものそれぞれの日常の状況を詳細にケース記録に記録し、少年指導員が子ども一人ひとりを把握し、必要に応じ面談を行っている。

また、福祉事務所などの関係機関と意見交換を行っているほか、保育園・学校などとも情報交換し、連携している。

(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

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。

母親と子どもそれぞれの悩みや不安に対して、職員は相談しやすい関係づくりを心がけ、相談・支援を行っている。家族の中に介入する事はないが、母親を通して間接的に相談を受ける事はあり、適切に対応している。

(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

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。

登校支援が必要な中学生に対して、職員が、毎朝5分毎のコールをする、教員が施設まで迎えに来るなど、学校と支援の方向性を共有し、連携して支援を行っている。

また、生活保護を受給している母親に対して、母子支援員が受診手続などの代行支援を行っている。

(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。

ハローワーク等の求人情報を定期的に提供している他、関係機関の支援を活用した就労支援を行っている。

就労支援が必要な母親の場合は、母親の適正等に配慮した段階的な支援を行っている。

ほとんどの母親は、継続して就労しており、母親が安心して就労できる様に、一時保育や病児保育など必要に応じた支援に取り組んでいる。

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。

就労支援員や福祉的就労を活用し、それぞれに応じた就労の継続に向けての支援を行っている。福祉的就労をしている母親については、就労先に様子を見に行き情報交換し、生活の状況から仕事の量を調整して、経済の安定につながるよう支援している。