

第三者評価結果（母子生活支援施設）

1 支援

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
① 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
(2) 入所初期の支援	
① 入所に当たり、母親と子どもそれぞれの生活課題・ニーズを把握し、生活の安定に向けた支援を行っている。	b
② 新しい生活環境に適応できるよう、精神的な安定をもたらす支援を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>自立支援計画が母子生活支援の原点となる。関係する学校や児童相談所などの諸機関と連携し、母親と子どもの課題とニーズに基づき、専門的支援が行なわれている。</p> <p>建物が古いため生活しづらいこともあるが、法人としての建設計画があるので利用者も理解していると感じた。</p> <p>24時間体制で職員配置され、母親や子どもと話す機会を作り、必要により同行支援も行なっている。課題を見つけて解決を図る働きを試みるが、利用者本人に理解してもらえないもどかしさが見受けられる。職員の粘り強い支援を期待する。</p>	

(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
① 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a
② 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	a
③ 母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	a
(4) 子どもへの支援	
① 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	a
② 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	a
③ 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人と人との関係づくりについて支援している。	b
④ 子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>母親への支援では、入所時より聞き取った内容に基づき、必要に応じて介助や見守り、促しを行い、生活に関する多様な支援を行なっている。母親の育児に関する悩みや思いを聞き、母親が体調不良の場合は、食事・入浴支援や保育園・小学校への送り出し支援も実施している。</p> <p>母親に対するアンケートでは、この施設の雰囲気や生活環境について、「暮らしやすい」と答えた利用者は53%、「いいえ」と答えた利用者は47%という結果である。「いいえ」の理由は、不便さや人間関係、いやがらせなどによるものである。また、「安全だと思う」と答えた利用者は53%、「いいえ」と答えた利用者は47%という結果である。</p> <p>子どもへの支援は、発達段階に応じた支援が定着しており、日頃の遊びや放課後の生活に職員が積極的に参画し、午後5時からの学習支援も行なわれている様子が確認できた。学校を拒否する子どもへの対応に苦慮されている様子も伺えたが、日常生活での支援で目的達成を期待したい。</p>	

(5) DV被害からの回避・回復	第三者 評価結果
① 母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	a
② 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。	a
③ 母親と子どもの安全確保を適切に行うために、必要な体制を整備している。	a
④ 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
(6) 子どもの虐待状況への対応	
① 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	b
② 子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>緊急時の保護体制が整備されている。宿直勤務体制の確保、警備保障会社への警備委託のほか、勤務外の職員への応援依頼や地元警察への電話連絡など、緊急時に備えた体制が整備されている。</p> <p>住所移転や離婚手続き等での福祉事務所や子どもの権利擁護等での児童相談所等との連携も良好である。なお、利用者（母子）の心理的ケア等については、今後も必要に応じて取り組まれることを期待する。</p>	

(7) 家族関係への支援	第三者 評価結果
① 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	a
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
① 障害や精神疾患のある母親や子ども、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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>母親に対する家族関係等の悩みについて臨機応変に対応するなど、相談支援できる体制が整い、機能している。また、精神的疾患のある母親には近隣の専門病院への受診支援を行なうなど、必要に応じて関係機関と連携している。</p>	

(9) 主体性を尊重した日常生活	第三者 評価結果
① 日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	b
② 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
(10) 就労支援	
① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
② 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>行事などのプログラムの企画力は高い水準にあり、地域の社会資源を有効に活用し、日曜・祭日を利用して実施するなど利用者が参加しやすいように工夫して実施している。</p> <p>ヘルパー資格取得などの支援を積極的に行なっている。また、就労継続に課題がある母親に対しては適宜助言等の支援を行なっている。なお、日常生活での各種支援は、母親や子どもの主体性を尊重しながらも、常に支援者としての専門性を発揮するなど、今後も地道な取り組みを期待する。</p>	

(11) 支援の継続性とアフターケア	第三者 評価結果
① 施設の変更又は変更による受入れを行うに当たり、継続性に配慮した対応を行っている。	a
② 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>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 相手先(措置)福祉事務所等とは連携して情報の収集や提供を行い、支援の継続性に配慮した対応を行っている。なお、退所後のアフターケアは事例によっては対応が及ばない(叶わない)こともあるようだが、今後も引き続き取り組むことを期待する。</p>	

2 自立支援計画、記録

(1) アセスメントの実施と自立支援計画の策定	第三者 評価結果
① 母親と子どもの心身の状況や、生活状況を把握するため、手順を定めてアセスメントを行い、母親と子どもの個々の課題を具体的に明示している。	a
② アセスメントに基づいて子ども一人一人の自立支援計画を策定するための体制を確立し、実際に機能させている。	a
③ 自立支援計画について、定期的実施状況の振り返りや評価と計画の見直しを行う手順を施設として定め、実施している。	a
(2) 記録の作成と適正な管理	
① 母親と子ども一人一人の支援の実施状況を適切に記録している。	b
② 母親と子ども等に関する記録の管理について、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行っている。	a
③ 母親と子ども等の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組を行っている。	a
④ 日々の業務について支援内容を適切に記録し、支援の分析・検証や職員間の情報共有に活用するとともに、説明責任を果たす取組を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点) 毎月開催する「支援検討会」で様式に基づきアセスメントを行い、その後に自立支援計画書を策定している。また、中間見直しや離婚の成立に伴う緊急見直し等も適宜行うなど、きめ細かく取り組んでいる。 その他、母親には懇談会形式で説明し、納得を得ている。 記録もパソコン処理で統一するなど、概ね良好に記録・整理されている。なお、記録の留意点等について今後も職員間で協議を重ね、より良いものにするよう期待する。</p>	

3 権利擁護

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	第三者 評価結果
① 母親と子どもを尊重した支援についての基本姿勢を明示し、職員が共通の理解を持つための取組を行っている。	a
② 社会的養護が、母親と子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援において実践している。	a
③ 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、職員に周知するための取組を行っている。	a
④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
(2) 母親と子どもの意向や主体性の配慮	
① 母親と子どもの意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて、支援の内容の改善に向けた取組を行っている。	b
② 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
③ 施設が行う支援について事前に説明し、母親と子どもそれぞれが主体的に選択（自己決定）できるよう支援している。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>法人全体で母親と子どもの尊重並びに最善の利益を考えるとという職務行動基準を掲げ、周知している。</p> <p>県外を含む各種研修会に参加し、基本的人権等への配慮について理解を深めている。</p> <p>母親や子どもの意向と職員の意向が相反する場合も、職員は辛抱強く対応しているが、事例によっては調整が困難を極めたり、長引くこともあるが、引き続き母親等の生活改善への取り組みに期待する。</p>	

(3) 入所時の説明等	第三者 評価結果
① 母親と子ども等に対して、支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報の提供を行っている。	a
② 入所時に、施設で定めた様式に基づき支援の内容や施設での約束ごとについて母親と子ども等にわかりやすく説明している。	a
(4) 母親や子どもが意見や苦情を述べやすい環境	
① 母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、母親と子どもに伝えるための取組を行っている。	a
② 苦情解決の仕組みを確立し、母親と子ども等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させている。	a
③ 母親と子ども等からの意見や苦情等に対して対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。	a
(5) 権利侵害への対応	
① 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
② 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
③ 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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>施設独自のパンフレットは内容もわかりやすく、かつ、きめ細かく整理して作成されている。</p> <p>相談方法に関する案内や個別相談室を設け、また相談相手を選べることも周知している。</p> <p>なお、苦情解決に関する事項は法人全体で位置づけ、マニュアルを定めて取り組んでおり意見の集約等も適切である。</p> <p>権利侵害に関する対応は職員の意識も高く、母親等に対して適切に対応している。</p>	

4 事故防止と安全対策

		第三者 評価結果
①	事故、感染症の発生時など緊急時の母親と子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し、機能させている。	a
②	災害時に対する母親と子どもの安全確保のための取組を行っている。	a
③	母親と子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い、母親と子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実施している。	a
④	十分な夜間管理の体制を整備している。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>事故発生対応並びに衛生管理対応等のマニュアルを作成するとともに、警察や関係機関等を含む緊急連絡網を整備し、併せて警備保障会社に警備委託している。また、ヒヤリハットの記録を収集するとともに定期的な会議の中で事例を共有して、事故防止等に活用している。宿直勤務体制をとるなど夜間の管理体制も整えている。</p> <p>災害時の生活諸物品は施設内に3日分備蓄しており、また、法人主催の研修会に参加し安全対策等のスキルの向上に努めている。</p>		

5 関係機関連携・地域支援

		第三者 評価結果
(1)	関係機関との連携	
①	施設の役割や機能を達成するために必要となる社会資源を明確にし、児童相談所など関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。	a
②	児童相談所等の関係機関等との連携を適切に行い、定期的な連携の機会を確保し、具体的な取組や事例検討を行っている。	b
(2)	地域社会への参加、交流の促進	
①	母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	a
②	施設が有する機能を地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	b
③	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、受入れについての体制を整備している。	b
(3)	地域支援	
①	地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	b
②	地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>福祉事務所との定期的な会合のほか、保育所や子育て支援センター等とも連絡会議を持っている。児童相談所とは適宜連携しており、児童福祉法による措置実績もあるなど、必要な連携が確保されている。</p> <p>昨今の施設機能の特性から交流の制約もあるが、地域の児童が訪れる機会を提供するなど、引き続き交流機会を模索されることを期待する。</p> <p>全面改築を機に福祉ニーズに基づき、地域支援機能が充実することを期待する。</p>		

6 職員の資質向上

	第三者 評価結果
① 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a
② 職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行い、次の研修計画に反映させている。	b
④ スーパービジョンの体制をつくり、施設全体の支援の質を管理し、職員の援助技術の向上を図っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>教育や研修の基本姿勢は明示されていて、経営コンサルタントによる研修プログラムに添って計画的に実施されている。</p> <p>法人内研修は年5、6回開催されており、職員個人の援助技術の向上が図られている。</p> <p>自己研鑽に必要な環境は整えられている。また研修を修了した職員が報告会終了後に、教育・研修の評価及び分析を行い、次の計画に反映させている。</p> <p>この施設は、女性職員の役割が大きいですが、男性職員と連携して行なわれる基本姿勢も確認できた。</p> <p>スーパービジョン体制はとられていないが、少人員の職員が毎日顔を合わせている現状で、職員が問題を抱え込むことがないように、職員相互の助言や助け合いで、直面する課題に議論を重ねる職場環境が整っている。</p> <p>施設長も一職員と位置付けられているので相談できる体制は整っている。</p>	

7 施設運営

	第三者 評価結果
(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	
① 法人や施設の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割が反映されている。	a
② 法人や施設の運営理念に基づき、適切な内容の基本方針が明文化されている。	a
③ 運営理念や基本方針を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a
④ 運営理念や基本方針を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	b
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	
① 施設の運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画が策定されている。	a
② 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	a
③ 事業計画を、職員等の参画のもとで策定されるとともに、実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。	a
④ 事業計画を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a
⑤ 事業計画を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>理念や基本方針、施設の使命や役割は、事業計画書やパンフレット「ともに生きる」、「いっしょに子育て」、「清和寮の保育」、「生活のしおり」等で明確にされている。</p> <p>理念に基づき、5つの基本方針が明文化されている。6年間をかけ「職員行動基準」を整備され、職員の質の向上が推進されている。</p> <p>全国でも先駆的な取り組みとして法人10数施設で「児童福祉ネットワーク」を構築し、岐阜県飛騨圏域の福祉の拠点を築いている。</p> <p>母親等への理念や方針、計画等の周知については再考されたい。</p> <p>法人での計画で、本施設は「老朽化した施設の改築と新たな暮らしの場の創造」と「地域支援事業の充実と連携」を事業計画の中心に位置されている。</p> <p>各計画も職員及び利用者参画で評価見直しがされている。</p>	

(3) 施設長の責任とリーダーシップ	第三者 評価結果
① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏打ちされた信念と組織内での信頼をもとにリーダーシップを発揮している。	a
② 施設長自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行い、組織全体をリードしている。	c
③ 施設長は、支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	b
④ 施設長は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。	b
(4) 経営状況の把握	
① 施設運営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。	b
② 運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	b
③ 外部監査（外部の専門家による監査）を実施し、その結果に基づいた運営改善が実施されている。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>施設長としてのリーダーシップは発揮されており、信念と職員の信頼に基づく施設運営が伺える。また支援の質の向上に前向きに取り組んでいる。58年間の児童・障がい福祉分野における法人としての地域貢献の実績が社会資源となっている。</p> <p>施設長は「施設らしくない施設であり、自然体で生活されたい」との言葉の中に、地域社会での一世帯を感じた。</p> <p>運営状況等は、施設が位置する地域の中で18世帯が維持されているが、入退所のサイクルでの定員確保等で、施設の持つ性格上PRができないことは止む得ない。</p> <p>施設運営での課題・改善は行われている。守るべき法令等リスト化されて職員で共有されたい。</p> <p>外部監査はされていない。</p>	

(5) 人事管理の体制整備	第三者 評価結果
① 施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。	a
② 客観的な基準に基づき、定期的な人事考課が行われている。	a
③ 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善に取り組む仕組みが構築されている。	a
④ 職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行っている。	b
(6) 実習生の受入れ	
① 実習生の受入れと育成について、基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等積極的な取組をしている。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>人事管理は法人での一括管理である。職員を加配し人員体制の充実に努めている。</p> <p>24年度は、18世帯の暫定世帯のため職員が不足している。暫定職員は26年度には解消予定で職員の増加が見込まれ、なお一層の利用者の暮らしと生命及び権利を守る福祉が期待できる。</p> <p>人事考課については、その目的を職員が理解し、客観的な基準による公正で的確な評価で、職員一人ひとりの能力の向上につなげている。職員の福利厚生は、「福利厚生センター」に加入されているほか、健康診断など積極的に行なわれている。職員のメンタルヘルス部門の検討がされているので早急な取り組みを期待する。</p> <p>実習者の受け入れは「なし」とのこと。施設長としての「福祉人材の育成」の必要性を認識されており、他の方法で次世代の人材育成に関わりを持っている。</p>	

(7) 標準的な実施方法の確立	第三者 評価結果
① 支援について標準的な実施方法を文書化し、職員が共通の認識を持って支援を行っている。	b
② 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、検証・見直しを行っている。	a
(8) 評価と改善の取組	
① 施設運営や支援の内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備し、機能させている。	b
② 評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>本施設では、標準的な実施方法についての明確な文書化はされていない。標準的な実施方法の取り組みを検討をされ、基本的な技術に関するものだけでなく、「母親と子ども」のプライバシーを配慮した支援全般に対して実施方法を文書化をされたい。評価と改善の取り組みの中で「施設長と利用者個別懇談会」を年2回実施されるなど評価と改善が行われている。評価での担当者が決められ、施設長及び施設長補佐となっている。今後は日常での「施設の質の向上」においてはPlan（計画）、Do（行動）、Check（確認）、Action（改善・処置）の「PDCA」を活用するとともに、第三者評価事業の評価結果を分析し、施設全体で課題・改善に取り組まれ、「社会資源」としての施設づくりを今以上に期待します。</p>	