

第三者評価結果の公表事項（母子生活支援施設）

①第三者評価機関名

サード・アイ合同会社

②施設名等

名称： 函館市松陰母子ホーム

種別： 母子生活支援施設

施設長氏名：

定員： 20世帯

所在地：

T E L：

③実施調査日

平成26年7月10日（木）～7月11日（金）

④総評

○特に評価が高い点

1 「トワイライト（地域学童保育）と退所後の支援」

トワイライト（地域学童保育）は、退所後の母子支援とともに、地域での養育支援を母子ホームの役割として位置づけ、法人の地域協働を念頭にした自主事業として実施しています。トワイライトには、現在、母子ホームに入所中の子どもと退所後の子ども（無料利用）だけではなく、近隣の子どもたちにも積極的に利用を働きかけています。

また、母子が退所後は、母親からの電話相談を受け、母子ホームに入所していた時と同様に、休日保育や病児保育・通院支援等、様々な保育支援を継続しています。

2 「DV防止法に基づく『一時保護委託入所』の実施」

緊急利用に関しては、「緊急入所(措置)」だけではなく、DV防止法に基づく「一時保護委託入所」を実施して、24時間の受け入れや広域利用に対応しています。

緊急利用の受け入れの流れは、警備会社との連絡ホットライン、警察への通報等の対応と並行し、現入所者への周知等を徹底して、安全性を確保しています。

緊急入所後は、担当職員による裁判所への同行や、法テラスを利用した無料法律相談に加えて、同一法人の母子ホームに併設されている母子家庭等就業・自立支援センターが費用を負担する有料の弁護士相談を受けることもできます。さらに、緊急避難したその日から使う生活用品の貸し出しや、日々の買い物等の代行、病院の受診・転校手続き等の生活環境の整備が速やかに行われ、安全な環境で日常生活が送れるように配慮しています。

また、市町村や警察など関係機関や市内シェルターとの連携を深め、退所後の転居先や、就労支援を含めた制度利用を働きかけています。

3 「就労支援を支える様々な保育支援」

同一法人の母子ホームに母子家庭等就業・自立支援センターが併設され、ハローワークとも連携し、母親の職業訓練や就労に結びつけています。また、母子ホームでは、就労支援を支えるために、早朝・夜間保育、延長保育、休日保育、病児保育、地域学童保育（トワイライト）等、様々な保育メニューを実施しています。休日出勤や時間差出勤で就労している母親も多く、母親が安心して就労できる支援となっています。

○改善が求められる点

1 「アセスメントと自立支援計画の充実」

母親の自立支援計画は、担当職員が母親の生育歴の聞き取りや年に1度の母親との定期面談でアセスメントをおこない、自立支援計画を作成して、施設長が確認する一連の流れはありますが、半年に1度の自立支援計画の見直しには、母親に対するアセスメントはなく、担当職員のみでの判断でおこなっています。

また、子どもの自立支援計画が作成されていないことから、子どもへのアセスメントとそれに基づいた自立支援計画の作成に早急に取り組む意向が示されています。

アセスメントは、関係職員の協議と合議のもと、統一された手順と様式により母親と子どもの状況・ニーズを把握し明確にして、自立支援計画に反映させることが求められています。今後は、母親と子どもの長所を伸ばす視点を充実させ、母親と子どもの意向把握のもと自立支援計画を作成し、母親と子どもとともに計画や支援方法を定期的に見直す仕組みを充実させることに期待します。

2 「母親と子どものプライバシー保護に関するマニュアルの整備」

現在、母子ホームでは、居室内の事故防止と安全確認のため職員による毎日の巡視をおこない、その際には母子不在時の居室への立ち入りも実施していますが、口頭での了解を取ることにとどまっています。今後、母子の不在時の居室への立ち入りが必要な場合も含め、広報誌等へ掲載する写真に対しての同意手続きや、様々な生活とその支援の場面ごとに、必要なプライバシー保護への配慮をマニュアル等として整備することに期待します。特に、子どもに関するプライバシー保護について職員が意識化するためにも、規定やマニュアルの整備が望まれます。

また、職員に対し母親と子どものプライバシー保護に関する基本的な知識の徹底のために研修を実施し、マニュアル等に基づいた支援が実施されているかを確認する仕組み作りにも期待します。

3 「母親と子どもの意向や主体性への配慮」

行事等のプログラムに主体的に参画する場面は少なく、基本的に毎年の行事計画の中に組み入れられた活動となっています。月に1度の自治会(母の会)や子ども会での話し合いでも、職員側から、当番(共同場所の掃除と夜回り)や生活上のルールの伝達や、学習室での子ども達の反省事項の話し合いが多く、議題は、施設でのルールの徹底や注意事項の確認に留まっています。

今後は、自治会や子ども会の活動が自主的主体的な活動となり、母親と子どもが自らの権利を学び、自立性や責任感をもって自らの手で生活を改善できる力を育む活動となることを期待します。

また、母親と子どもの意向を把握する仕組みを整備し、その結果を活用して、具体的な支援の改善につなげていくことを期待します。

4 「職員や利用者と共に共有できる理念・基本方針の理解と明示」について

ホームページには、「社会福祉法人 函館市民生事業協会では、自主性・自立性を尊重し、生きがいのある生活を応援しています。」と明記しています。母子生活支援施設に従事するうえでの大切な基本姿勢や心構えを、勤務モットー「厳正なる勤務・絶えざる研究・責任ある実行・明るいチームワーク・暖かい人間関係・限りない愛情」として掲げ、朝礼時に全職員で読み上げをおこなっています。また、「利用者との愛情をもって接し職員一人一人の資質を向上させ、人間味あふれる豊かなパーソナリティを目指す」ことも、目的とされています。

しかし、法人や母子ホームの理念と基本方針として、職員間で共通認識をもって明文化されているとまではいえません。第三者評価では、法人・施設の理念・基本方針が明文化され、法人・施設が実施する社会的養護への具体的な取り組みの裏付けとなっているかを重要視しています。そのことで、職員自身の業務に対する意識付けや、母親や子ども等への接し方、及び様々な取り組みが社会的養護として合目的に行われているかを示すことになり、利用者にとっても対外的にも、施設に対する信頼感や安心感を与えることに繋がると考えられているからです。

既に、ホームページの活用や、学習だより等の広報誌での情報の発信、朝礼時の職員による「勤務モットー」の読み上げ等の取り組みがなされています。法人・施設の基本的な考えや姿勢を示して「母子生活支援施設の概要（年度事業実績）」に明記する等の工夫を加えれば、さらに、対外的にも、利用者への周知ともなります。今後、法人・母子ホーム、各事業所や職員、利用者との間で理念・基本方針共通認識を持ち、その上で明文化することに期待します。

5 「中長期計画の策定」について

昨今、被虐待児童数の増加や子育てを行う家庭環境の変化、また相次ぐ制度・施策の改正など、施設運営環境は著しい勢いで変化しています。母子生活支援施設の運営指針においても、母親と子どもが共に入所できる施設の特性を活かした生活支援の重要性として「親子関係の調整、再構築等と退所後の生活の安定を図り、その自立の促進を目的とし、かつ、その私生活を尊重して行わなければならない」とあります。

法人では、施設の現状と役割をもとに、プライバシーを重視した母子ホームを建て替え中であり、既に母子ホームにサテライトを併設して、地域移行をスムーズに促すなどの取り組みを行っています。また、トワイライトを実施して、地域全体に向けた支援を実施していますが、中長期計画として明文化はされていません。

社会的養護施設である母子ホームの中長期計画は、支援の更なる充実の他、地域ニーズに基づいた新たな支援の実施も含め、母子ホームが将来にわたり実施したい、たどり着きたい目標を設定し、その目標に到達するための具体的な立案をすることであり、この目標達成のためのアクションプランが毎年度の事業計画です。同時に、既設の施設管理や設備更新等のハード面の計画はもちろんのこと、人材育成・教育計画並びに支援に関する質の向上といったソフト面についても盛り込まれることが求められています。事業計画は、職員等の参画のもとで策定されることが望ましく、法人全体で、方向性と目標を共有化するためにも、中長期計画の策定に期待します。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

今年度初めて第三者評価を受審しました。これまでも全職員で2回自己評価に取り組んできましたが、日々の業務をしながらの中で、時間と労力のかかる大変な作業でした。しかし第三者評価を受けると言うことは漠然としていた課題がはっきりと認識されるという、とても良い機会でもありました。明らかになったたくさんの課題のうち、取り組めるところから全職員で改善に向けて努力していき、より充実した支援を提供できるよう整備していきたいです。

⑥第三者評価結果

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	① 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	b

(2) 入所初期の支援		
2	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
3	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。	b

(特に評価が高い点)

○入所初期の支援

- ・母子ホーム入所の手続きチェックリストを作成し、利用案内冊子「生活のしおり」を用いて生活上の留意点を説明している。
- ・生活用具のリストを作成し必要に応じた貸し出しを行い、子どもの保育所入所や学校への手続きを速やかに支援している。
- ・職員が24時間常勤しているため、職員による声掛けなどに留意している。
- ・入所して1か月間は、利用者が母子ホームでの生活に慣れることを優先して当番の役割を免除し、利用者の施設生活での負担感を軽減している。
- ・新たな児童が入所した場合には、学童保育の際に、事前に子どもたちに周知して仲間意識を持たせている。

(改善が求められる点)

- ・専門的な支援が計画的に行われるためには、母親と子どもが抱える課題の抽出をアセスメントによって明らかにすることが求められる。母子ホームでは、担当職員が1年に1度の定期面接で母親に対するアセスメントを実施していたが、子どもに対するアセスメントはないため、早急に取り組む意向を示している。日々の生活場面での課題把握の重要性からも、アセスメント様式の改善が検討されていて、今後は、支援記録の充実とともに、母親と子どもの同意の上で、目的や目標に応じた専門的な支援が行われることに期待したい。

(3) 母親への日常生活支援		第三者 評価結果
4	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
5	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。	b
6	③ 母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	b

(4) 子どもへの支援

7	① 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	b
8	② 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	b
9	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
10	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

(特に評価が高い点)

○母親の安定した生活のための支援

- ・母子の入所の際し、市役所から事前に情報を入手している。入所時の面接書式で母親の生育歴を聞き取ることで母親の生活スキルを推し量り、個々の母親に応じた生活スキルの支援を行っている。
- ・入所時健康診断で、母親と子どもの健康状態を確認して、必要な場合には医療に繋がっている。
- ・母親からの要望があれば、金銭管理や服薬管理などニーズに対応し、日常生活全般に代行や介助の支援が可能である。また、多重債務等の借金の解決に向けた支援をしている。
- ・「入浴の仕方」を書面化して、子どもにも伝えている。
- ・利用者の要望に応じて、毎日、入浴できるようにしている。
- ・母親の勤務や体調不良時には子どもの入浴介助を実施し、さらに気になる母子と職員が一緒に入浴する機会を設けて支援をしている。
- ・早朝・夜間保育、延長保育、休日保育、病児保育、リフレッシュ保育に加え、地域学童保育(トワイライト)を実施している。
- ・母親の通院同行や、母親が通院の際に子どもの託児をしている。
- ・月に2度の英会話教室や、職員による習字指導を行っている。

(改善が求められる点)

- ・母親の養育力の向上には、適切な子育てやかかわりを伝える。その為には、子どもの長所や課題、発達段階を子どものアセスメントから把握する。そして、母親に対して子どもの発達を客観的に理解できるようにわかりやすく説明する。今後は、母親の養育力を向上させ、母親が子育てに自覚と自信を持てるような取り組みに期待したい。
- ・子どもの将来の希望を達成するためには、子どもとともに具体的な目標を定め、学校との連携をもとに各種の奨学金や授業料の減免制度を活用することが求められている。現在、進学助成金ファイルをもとに支援をしているが、今後とも、子どもへのアセスメントを充実させ、社会資源の発掘や学校との連携を深めていくことに期待したい。
- ・職員に対する性教育研修として、年に1度、法人が主催する産婦人科医師による研修を行っている。学習室には、性教育に関する書籍を常備し、子どもが自然な興味関心を持つように環境を設定しているが、より積極的に職員研修をしたり外部講師を招く等して子どもたちに対する学習会を開催するまでには至っていない。性虐待等の困難な事例も予想され、母子ホームとして「いのちの教育」である性教育に取り組んでいくことに期待したい。

(5) DV被害からの回避・回復		第三者評価結果
11	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
12	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
13	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。	b
14	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		
15	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
16	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。	b
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急入所だけでなく、「一時保護委託入所」を実施して、24時間の受け入れや広域利用に対応している。警備会社との連絡ホットラインや警察への通報、現入所者への周知等、緊急の受け入れの流れを明示して、施設長が中心となり母親と子どもが安全に通常の生活が送られるように支援している。 ・裁判所への同行、法テラスの利用、病院受診・転校手続き等の生活環境の整備、生活用品の貸し出しや、日々の買い物等の代行を行い、市役所、警察、教育委員会等の関係機関との連携の上、退所後の制度利用や住居先を探す援助をしている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラは設置されているが宿直室にはモニターはなく、玄関の施錠にも時間的な課題がある。安全確保の面から、今後の改善に期待したい。 ・被虐待児への対応は、職員全体が虐待への共通理解のもと日々の支援に専門性を活かすことが求められる。職員の外部研修・内部伝達研修を充実させることで情報・知識を職員全体で共有化し、一層支援に反映させていくことに期待したい。 ・子どもの権利擁護を図るためには「こどもの権利ノート」等を活用して子ども自身に権利の説明するとともに、職員の理解を深める取り組みと、関係機関との情報交換や連携をさらに密にしていくことに期待したい。 		

(7) 家族関係への支援		第三者評価結果
17	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。	b
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		
18	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。	b

(特に評価が高い点)

- ・居室内で子どもの泣き声が続く場合には、職員が介入する。母親と子どもそれぞれに話を聞き、母親が感情をコントロールできない場面や、きょうだい喧嘩がエスカレートする場面では、一時きょうだいを離したり、母親から一時子どもを離すことで、母親やそれぞれの子ども達が落ち着くのを促し、家族関係の調整をしている。
- ・育児の負担感が強い母親には、リフレッシュ保育（預かりの理由を問わない短時間の保育）で支援している。

(改善が求められる点)

- ・子どもに何らかの発達課題の疑いがあっても、母親が子どもの障がいを受容し難く、対応に苦慮する場面がある。心理職が専門家からスーパーバイズを受け、担当職員に助言をしつつ、必要に応じて各種手続きの支援も行っているが、今後は、配慮が必要な母親と子どもの支援方法の工夫と充実のために、関係機関を積極的に活用し、一層連携を深めることに期待したい。

(9) 主体性を尊重した日常生活		第三者 評価結果
19	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
20	② 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	b

(10) 就労支援

21	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
22	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。	b

(特に評価が高い点)

○母親の就労支援

- ・就労支援として、母子家庭等就業・自立支援センター、ハローワークへの同行等も行い、高等技能訓練や求人情報を積極的に活用し、別途、新聞や求人雑誌等も利用して新たな就労情報を入手し提供している。
- ・休日保育、病児保育、延長保育、早朝・夜間保育に加えてトワイライト（地域学童保育）に取り組み、母親が安心して就労できるように支援している。就労に対する不安には、生活場面で表情を読み取り、相談しやすいように声掛けや助言を行っている。
- ・就労支援のための講座や資格取得の情報提供を積極的に行っている。
- ・障がいをもった母親に対して福祉サービスに繋がった例がある。

(改善を求められる点)

- ・自治会(母の会)や子ども会の行事は、基本的に定例の年間の行事計画に組み入れられ、母親や子どもが行事計画やその内容に直接、主体的・自主的にかかわる場面はない。今後、行事等のプログラムに母親と子どもの要望を反映して、行事等が母親と子どもの主体性を育む機会として活かされることに期待したい。

(11) 支援の継続性とアフターケア		第三者 評価結果
23	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。	b
24	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退所後も、母子ホームが実施する保育支援を継続させ、電話での相談や、法人としての自主事業であるトワイライト（地域学童保育）の利用を勧めている。また、施設行事への参加の促しや、年に1度の退所者交流会を設けている。 ・学校・保育所等だけではなく保健所の保健師や民生委員等と関係づくりをして、退所後の支援に結び付けている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の変更による受け入れでは、乳児院とシェルターからの事例がある。現在、母子ホームは建て替え中であり、さらに、広域利用が想定されることから、今後は、施設の変更又は変更による受け入れ体制をさらに整備し、引継ぎや申し送りの手順等を定めておくことに期待したい。 		

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
25	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。	b
26	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。	b
27	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。	c
<p>(2) 記録の作成と適正な管理</p>		
28	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
29	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。	b
30	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。	b
31	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。	b
<p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当職員が、生育歴の聞き取りや年に1度の母親との定期面談でアセスメントをおこない母親の自立支援計画を作成し、施設長が確認する一連の流れはある。しかし、半年に1度の自立支援計画の見直しは担当職員のみ判断でおこない、母親に対するアセスメントは実施されていない。子どもの自立支援計画が作成されていないことから、子どもへのアセスメントとそれに基づいた自立支援計画の作成に取り組む意向を施設は示している。アセスメントは、関係職員の協議と合議のもと、統一された手順と様式により母親と子どもの状況・ニーズを把握することが求められている。今後は、母親と子どもの長所を伸ばす視点を充実させ、母親と子どもの意向把握のもと自立支援計画を作成し、母親と子どもとともに計画や支援方法を定期的に見直す仕組みを充実させることに期待したい。 ・母親や子どもの長所に着目することに留意した上で、自立支援計画に基づいた支援の実施状況が適切に確認できる記録の充実に期待したい。 		

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
32	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。	c
33	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。	b
34	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。	c
35	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		
36	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
37	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
38	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。	b
<p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌等へ掲載する写真の本人からの同意手続きの他、様々な生活の場面や、居室へ入っての安全確認といった支援の場面ごとに必要なプライバシー保護への配慮等を、マニュアル等として整備することに期待したい。特に、子どもに関するプライバシー保護を職員が意識化するためにもマニュアル化が望まれる。 ・母親と子どもの意向を把握する場面や方法を工夫し、把握した結果を母親と子どもとともに検討する機会を設け、具体的な改善に結び付けることに期待したい。 ・自治会(母の会)活動が月に1度ある。集まりでは、母子ホームの「生活のきまり」にある当番（共同場所の掃除と夜回り）や生活上のルールを伝達することが多い。そのため母親が積極的に意見を出す場面とはなりにくい。また、子ども会の活動は、学童保育の一貫として位置づけられ、月に1度の子ども会での話し合いも、学習室のルールの徹底や注意事項の確認に留まる話し合いが多い。行事等のプログラムにも、主体的に参画する場面がないことから、母親と子どもが、それぞれ自治会や子ども会の活動を通して、意見表明の機会とし、自主的・主体的な取り組みができるような活動となるように、今後に期待したい。 		
(3) 入所時の説明等		第三者 評価結果
39	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。	b
40	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。	b
(4) 母親や子どもが意見や苦情を述べやすい環境		
41	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。	b
42	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。	b
43	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。	c

(5) 権利侵害への対応		
44	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。	c
45	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。	b
46	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。	b
<p>(特に評価が高い点)</p> <p>○入所時の説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子ホーム入所の手続きチェックリストや利用案内冊子「生活のしおり」を用いて生活上の留意点を説明し、状況に応じて個別に複数回の情報を提供している。 ・自治会（母の会）で、生活のルールの確認をしている。 ・入所して1か月間は、母子ホームでの生活に慣れることを優先して掃除当番等を免除して、施設生活の負担感を軽減させている。当番等による施設での役割習得は、おもに隣室同士で協力し合うことで安心感を得られるようにしている。 ・新たな児童が入所した場合には、学童保育の際に事前に子どもたちに周知して仲間意識を持たせている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の仕組みと第三者委員の連絡先が記された資料を配布し、廊下に掲示しているが、必ずしも目立つ場所に、わかりやすく説明を加えて掲示しているとはいえず、今後、母親と子どもが申し出やすい工夫とともに、苦情解決の仕組みの一層の周知に期待したい。 ・対応マニュアルの整備に期待したい。 ・「就業規則」等の規定に、体罰の禁止や権利侵害の防止を明記し、規定に基づいて厳正に処分をする仕組みの構築に期待したい。 ・子どもへの不適切なかかわりの防止では、子ども自身が自らを守るための学習する機会や、母親が子育てをする中で、子どもに対する不適切なかかわりを回避できるような講習・演習の機会を設ける等の取り組みに期待したい。 		

4 事故防止と安全対策

		第三者 評価結果
47	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。	b
48	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。	b
49	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。	b
50	④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	b

(特に評価が高い点)

・24時間365日という年間を通して職員を配置したうえで、緊急など連絡があった場合には施設長がすぐに対応できるように携帯電話を常時所持している。施設長の携帯電話番号は職員及び母親にも伝えられている。警察への連絡手順、防犯カメラの配置、警備会社との連絡体制もある。緊急時等の必要がある場合は、施設長が泊り込むことによって対応している。
・母親が2人一組になって、夜間の施錠等の確認を実施したうえで、最終的に職員が確認するダブルチェック体制となっている。

(改善が求められる点)

・法人全体としては、各事業所からあげられた事故等に対する集約はしている。しかし、母子ホームで発生したヒヤリハット事例の収集や、事故等を集積した上で、原因や傾向等を分析し、再発防止や事故発生の予防といったリスク管理体制が確立されていない。今後、発生の予防的観点からヒヤリハット事例の集約と活用や組織的に検討する体制が期待される。
・防犯カメラやセキュリティ装置の設置等がなされているが、早朝の時間帯に正面玄関が無施錠であったり、職員が玄関周りに目が行き届かない時間帯がある。今後、安全面の観点から何らかの取り組みについて実施されることが期待される。

5 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関との連携		第三者 評価結果
51	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。	b
52	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		
53	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。	b
54	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。	c
55	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。	c
(3) 地域支援		
56	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
57	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
(特に評価が高い点)		
・母親や子ども達にとって必要な情報や社会資源は、掲示や各家庭へ回覧などで周知している。必要に応じて個別に職員から説明している。また職員にとって必要な社会資源やその連絡先についてはリスト化されており、ファイルや一覧になっている。 ・施設長や心理職が中心になって、函館市要保護児童対策地域協議会や保健師、ケースワーカーと必要に応じて連携が取れる体制を確保している。 ・施設を退所した児童のアフターを中心にトワイライトや延長保育、病児保育が実施されている。退所世帯以外についても利用しやすいように低額の料金で実施している。また、学童保育においては、学校等との連携により、児童指導員が引率する集団下校を実施している。		
(改善が求められる点)		
・ボランティア受け入れに対し方向性が定まっていないことから、基本姿勢や規程など受け入れの態勢が整っていない状況となっている。今後ボランティア受け入れについて、母子ホーム内で検討されることが望まれる。		

6 職員の資質向上

		第三者 評価結果
58	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。	c
59	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。	c
60	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。	c
61	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>(改善が求められる点)</p> <p>・職員の研修計画が単年度の事業計画には位置づけられているが、基本姿勢の明示や中長期計画の策定には至っていない。また、年度事を実施した研修の内容の職員間の情報共有は、一部会議上の情報伝達になっているが、回覧が主で習得状況の把握や評価につなげられていない。今後、職員の資質向上についての基本姿勢の明示や、キャリア構築を含めた研修等のスキルアップ計画の策定が期待される。</p>		

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知		第三者 評価結果
62	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。	c
63	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。	c
64	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。	c
65	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。	c
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定		
66	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。	c
67	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。	c
68	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。	c
69	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。	c
70	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。	c
<p>(改善が求められる点)</p> <p>・法人のホームページや母子ホームのしおりや広報誌などに法人理念の明示がないが、法人の基本方針や職務モットーなどが掲げられている。中長期計画や事業計画、人材育成・教育計画等を策定するためには、その礎となるビジョンが明確にされる必要がある。今後、法人及び母子ホームにおいて、理念や基本方針の策定や明示について検討されることが望まれる。</p> <p>・母子ホームの新築移転が予定されているが、現時点で母子ホームの中長期計画は策定されていない。施設管理等のハード面の計画はもちろんのこと、人材育成・教育計画並びに支援に関する質の向上等のソフト面についての計画も期待される。</p>		

(3) 施設長の責任とリーダーシップ		第三者 評価結果
71	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。	b
72	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。	b
73	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
74	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		
75	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
76	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
77	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は、母子ホームが持つ本来の社会的使命や重要性を意識し、全国的な傾向や他の母子ホームについても情報収集し、職員に対し、社会的養護としての母子ホームの社会的役割を伝えている。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 外部監査が実施されていない。今後、施設運営の質向上のための一つの手段として外部監査等の活用が期待される。 		

(5) 人事管理の体制整備		第三者 評価結果
78	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。	c
79	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。	c
80	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。	c
81	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		
82	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。	b
<p>(特に評価が高い点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 保育士の養成を中心として毎年20人程度の実習生の受入を実施している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年の事業計画は作成されており、人員体制や業務分掌等について掲げられているが、中長期計画の立案や、母子ホームとしての人材育成や職員はどうあるべきか等についての明文化が望ましい。 法人及び施設でも人事考課は実施されていない。今後の計画立案に向けて取り組まれるが期待される。 		

(7) 標準的な実施方法の確立		第三者 評価結果
83	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
84	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。	c
(8) 評価と改善の取組		
85	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
86	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初回の第三者評価を受けるにあたり、中心となる担当者を決め全職員で自己評価をした。今後も、自己評価の課題抽出による取り組みを母子ホームとして、継続的に行う意思を表明している。 <p>(改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長からのOJT等により支援内容についての共有化はすすめているが、内容を定期的に見直すことや、実際の支援がマニュアル通りに実施出来ているかの確認を行っていない。今後は、年に1回は見直す意向を施設は示したので、支援の向上が期待される。 ・職員全員参加による自己評価等で課題とされた事案について、計画を立案しそれをもとに改善をしていくPDCAサイクルが確立されることが期待される。 		