

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

SK18022
06-6b
17-10b
S2021019

③施設名等

名 称 :	秋田婦人ホーム
施設長氏名 :	柴田 理
定 員 :	20世帯
所在地(都道府県) :	秋田県
所在地(市町村以下) :	秋田市檜山古川新町41-2
T E L :	018-831-1467
U R L :	http://akita-fujinhome.com/fujinhome1.html
【施設の概要】	
開設年月日	昭和8年11月25日
経営法人・設置主体 (法人名等) :	社会福祉法人 秋田婦人ホーム
職員数 常勤職員 :	11 名
職員数 非常勤職員 :	2 名
有資格職員の名称 (ア)	精神保健福祉士
上記有資格職員の人 数 :	1 名
有資格職員の名称 (イ)	保育士
上記有資格職員の人 数 :	8 名
有資格職員の名称 (ウ)	臨床心理士
上記有資格職員の人 数 :	1 名
有資格職員の名称 (エ)	社会福祉主事
上記有資格職員の人 数 :	3 名
有資格職員の名称 (オ)	知的障害者福祉司
上記有資格職員の人 数 :	2 名

有資格職員の名称 (力)	児童福祉司
上記有資格職員の人 数：	2 名
施設設備の概要 (ア) 居室数：	20室
施設設備の概要 (イ) 設備等：	集会室、学習室、保育室、相談室、浴室2、緊急一時保護室2 等

④理念・基本方針

■理念■

児童福祉法第38条に基づいて運営されている母子生活支援施設秋田婦人ホームは、社会福祉法人秋田婦人ホームの経営する施設として法人設立の意思と理念・基本方針を尊重し、聖句「すべて重荷を負うて苦労している者はわたしのもとにきなさい。あなたがたを休ませてあげよう。(マタイによる福音書11章28節)」のキリスト教精神に基づき、秋田婦人ホームを利用する方々が自立するための支援に努めます。

秋田婦人ホームでは、個人の人格を尊重し、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■

秋田婦人ホームは、「母子と寄り添い、共に歩む」ことを基本姿勢とし、母と子を権利の主体として位置づけ、常に母親と子どもの最善の利益に配慮した支援を行います。また、安心安全な環境の中で母と子の生活課題への取組みを支援し、心身共に安らぎ癒される場となるよう努めます。

(1) 母子の意思の尊重

母親と子どものそれぞれの個性と意志を尊重し、尊厳が保たれるよう支援に努めます。

(2) 子どもの健全育成

子どもの最善の利益を保障し、よりよい育ちのための環境を整備し、子どもの健全育成に努めます。

(3) 母子の自立支援

母子が健全な社会性を身につけ、地域社会への適応力を育成することによって、自立できるよう支援に努めます。

(4) 女性としての母親の自己実現支援

母親が一人の女性として、主体的かつ積極的に生き方を選択し、適切な自己実現を図ることができるよう支援に努めます。

(5) 権利侵害の防止

いかなる場合においても暴力や脅かし、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関わりが起こらないようにし、あらゆる権利侵害行為は許さないという強い姿勢を持って支援します。

(6) 地域との関わり

社会に開かれた施設として、地域の行事に参加し、また地域と共に歩む行事を行うことにより秋田婦人ホームの認知度を高め、退所者を含む直接・間接的な支援に結びつける努力をします。

⑤施設の特徴的な取組

○ 個人の人格を尊重し、母と子の権利擁護と生活の拠点とし、安心で安全な環境であることを保証し、心身ともに癒される場となるよう努めている。

○ 利用者の思いや考えを尊重し、無理のないように自立支援目標を一緒に定め、自立を目指せるよう寄り添いながら支援している。

○ DVから逃れることが入所理由である世帯が半数以上を占めることから、面前DVなどを経験した児童が将来加害者とならないよう配慮している。

○ 毎年の自己評価を踏まえ、翌年度に自己評価検討会議を開催し、改善箇所を選定し、話し合いながら改善している。

○ 行事後や年度末に利用者へアンケート調査を行い、次年度の事業計画に反映させている。

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4年6月22日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和4年12月14日
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和元年度（和暦）

⑦総評

◆特に評価の高い点◆

- 聖書の言葉を理念に据えキリスト教の精神である良き隣人として「母親と子どもに寄り添い、共に歩む」ことを職員一丸となって取り組んでいる。
- 理事長は、全職員に毎月の職員会議で時間を取り分け「理念」に関する話を行い、良き隣人として寄り添い、共に歩むための心構えや寄り添うための言動や支援についての理解を深める取組がなされている。理事長の毎月の理念に基づく話が「寄り添い、共に歩む」ための職員の行動に良い影響を与えている。
- 施設長は、第三者調査評価結果の分析と評価を職員と話し合い、中長期計画に生かし具体的に実践されている。また、職員とのコミュニケーションを大切にしつつ経営環境や経営状況の把握・分析、地域貢献等に具体的に取り組んでいる。
- 職員は、母子ともに尊厳を傷つけないよう「寄り添い、共に歩む」よう穏やかな支援がなされている。
- 職員は、苦情解決の仕組みや母子の悩みや苦情等に真摯に向き合い、改善に努めている。また、虐待やDVを目撃した子ども、発達障害などの障害を持つ子供など特別な配慮を必要としている子どもへの個別対応など状況に応じた支援が母子ともに行われている。

◆改善を求められる点◆

- 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動について、施設のパンフレット等を福祉事務所や福祉関係施設や事業所、県内一部のコンビニ等に置いてもらっている。その後に相談の電話があったとのことなので、施設の有する専門的な知識や情報を公益的な事業につなげることを期待する。
- 子どもの性に関する正しい知識を与える設けることについて、子どもの発達段階に応じた正しい性の知識を教えることは大変難しいこととは思いますが、子どもが豊かに生きるための教育という視点で、母親と共に学び、母親と共通の認識が得られるような取組を期待する。
- 総合的な人事管理について、施設長は、中長期計画の中に「目指すべき職員像」を明記し、職員一人ひとりの研修記録や面接などを行っている。今後は、職員のモチベーション向上の仕組みやキャリアパスの仕組みを検討するよう期待する。
- 個別支援計画について、支援についてのマニュアルが整備されPDCAの手順も定められているが、具体的な目標、目標に基づく具体的支援、支援に対する評価やモニタリング等を明確にし、職員一人ひとりが共通の認識のもと支援を行うことが出来るよう工夫することを期待する。
- 長い歴史ある秋田婦人ホームを引き続きより良いものとするを旨とし、新たな時代にふさわしい施設としての視点や全職員が一丸となって取り組める具体的な事柄を見つけ、取り組んでいくことを期待する。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回の受審において、私たちが良き隣人として働くというキリスト教精神に基づく理念を学び、実践に向けていることが評価され、大変嬉しく思います。今後も施設創設の理念に基づく入所者への支援を続けるほか、地域の方々のニーズに応える活動を模索しつつ取り組んで参ります。入所している一人ひとりが個性を持っていることを受け入れ、主体は入所者であることを尊重しながら自立に向けたより良い支援を行えるように職員の能力向上にも努めて参ります。

支援の大切な部分としては、児童に性に関する正しい知識を伝えることが求められました。外部の実績ある団体との連携等も選択肢として、実施できるように努めます。また、入所者への支援をより着実に進めるために、具体的な支援内容の設定と職員間での共有、それに基づく実践と振り返りが求められました。PDCAを適切に機能させてより良い成果に結び付けられるようにします。

現在秋田婦人ホームでは将来構想検討委員会を設置して、将来の支援のあり方及びそれらを具体化するための施設建設について検討を進めております。今回の受審結果を受けて、施設本来の働きを充実させつつ、地域に貢献できる施設を目指して参ります。

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。	a
<p>法人、施設の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、母親と子どもへの周知が図られている。</p> <p>開設当初から聖書からとられた一文を理念に据え、「母子と寄り添い、ともに歩む」ことと「良き隣人として生きる」というキリスト教精神に基づき支援することをパンフレットやホームだより等に明記されている。母親や子どもには毎年4月に説明している。</p> <p>また、理事長による毎月の職員会議で理念に対する話があり良き隣人として寄り添い支えることについての理解を深めている。</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。	a
<p>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>都道府県ごとに作成されている社会的養育推進計画や社会的養育ビジョンを職員会議等で資料を配布し内容を理解するよう努めている。また、中長期計画を作成するにあたり施設の経営分析や充足率等を考慮に入れ経営の変化に対応している。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。</p> <p>2022～26年度の中長期計画を作成した。その中には、ニーズに合った支援、職員の能力向上、施設の健全な経営、地域との協働などが明記されている。この計画は、法人役員のみならず職員にも主任会議、職員会議等で取り上げ周知している。また、施設の充足率向上のため秋田県内地域振興局、市町村福祉事務所等を訪問している。</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。	a
<p>経営や支援に関する、中・長期の事業計画及び中・長期の収支計画を策定している。</p> <p>2017～21年度の中長期計画を総括した上で、2022～26年度の計画を新たに策定し、①入所者の満足度向上、②職員の能力向上、③施設の健全な経営、④地域との協働を柱とした明確な計画が策定されている。</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。	a
<p>単年度の計画は、中・長期計画を反映して具体的に策定されている。</p> <p>事業計画は、法人役員のみならず職員にも主任会議、職員会議等で取り上げ周知している。この計画には、①入所者の満足度向上、②職員の能力向上、③施設の健全な経営、④地域との協働の柱が組み込まれている。</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。	a
<p>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。</p> <p>事業計画の策定の手順が定められていて、1月に進捗状況、振り返り、評価を行う。2月に主任会議で職員の意向等を考慮し素案の作成。その後3月上旬に修正を経て、3月下旬に全職員に周知し、手順に従って適切に行われている。</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を行っている。</p> <p>母親には、4月の定例会時に年間行事や主な取組について資料を配布し説明をし理解を得ている。また子どもについては年齢差があるので内容を分かりやすく理解できるようにフリガナをつけたり補足説明を行い理解を得ている。さらに、行事や事業の開始前に内容説明を行い参加しやすいように工夫している。</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。	a
<p>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。</p> <p>中長期計画で職員の能力向上を掲げ、その実現に向け「目指すべき職員像」として研修体系や支援の内容について、職員会議や支援会議で生活状況や問題点を話し合いがなされている。また、自己評価検討委員会で第三者評価を分析、改善策を話し合う場を設け、組織として質の向上に向けた取組がなされている。</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。	a
<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。</p> <p>中長期計画策定時に第三者評価結果を分析し、それに基づき課題を明確にして職員の支援内容の向上や施設の健全な経営といった課題に向き合い改善に努めている。</p> <p>また、職員から出された課題や改善策を主任会議で取り上げ話し合い、全職員にも周知して取り組むよう努めている。</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>施設長は、職務分担表で自らの役割を明記するとともに、中長期計画や事業計画、施設の健全な経営等に関わり自らの責任について明確にしている。</p> <p>また、広報であるホームだよりや母親との定例会、地域町内会の役員となり災害時の緊急避難場所を引き受け、自らの責任を施設内外に示している。</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。	a
<p>施設長は、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組を行っている。</p> <p>経営に関する研修会の参加や県が策定している社会的養育推進計画や社会的養育ビジョン等の内容を理解し、職員にも情報を提供し適切な見方が出来るよう努めている。</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、施設としての取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p>理事長は、法人理念研修を毎月行い職員の支援の質の向上に努めている。</p> <p>施設長は、中長期計画に職員の能力向上のための「目指すべき職員像」を明記し、職員の一人ひとりの研修記録をまとめるとともに職員との面接を年2回行い、職員の意見や要望、メンタルヘル스에配慮して職員の資質の向上に向けた取組がなされている。</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。	a
<p>施設長は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。</p> <p>中長期計画の中に「施設の健全な経営」と「地域との協働」が明記されている。施設長は、県内地域振興局、福祉事務所等を訪問するなどして施設のパンフレットを置き、施設の認知度を高める取組を行っている。</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。	a
<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おり、それにもとづいた取組が実施されている。</p> <p>人材の育成については、「秋田婦人ホーム職員育成・研修体系」を定め個々の職員が専門的知見や技術を習得して高い支援を行えるよう務めている。</p> <p>また、人事管理については、目指すべき職員像を策定し人材のバランスや健全で実行性のある組織づくりに努めている。</p> <p>人材確保については、学校や各方面に働きかけ人材確保に努めている。</p>	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>総合的な人事管理に関する取組の検討が期待される。</p> <p>施設長は、中長期計画に職員の能力向上のための「目指すべき職員像」を明記し、職員の一人ひとりの研修記録をまとめるとともに職員との面接を年2回行い、職員の意見や要望を聞き、それに基づき改善策を検討し実施している。</p> <p>今後は、職員のモチベーションを高めるためキャリアパス等の仕組みの検討が望まれる。</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。	a
<p>職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築され、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる。</p> <p>職員の能力向上に向け研修体系を作成し、職員一人ひとりの研修履歴を作成している。</p> <p>施設長は日ごろから相談しやすい雰囲気を整え、職員との面接を年2回行い、人材のバランス、メンタルヘルス等の必要な支援に取り組んでいる。</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
<p>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。</p> <p>「よりよい支援を目指して」の様式を用い、職員各自が目標を立て、検証し、年2回の施設長が面接で進捗を確認して次のステップにつなげていくことができるように取り組んでいる。</p> <p>また、「目指すべき職員像」を提示するとともに職員の個人の研修履歴作成し、一人ひとりが目標を持ち成長を続けられるように努めている。</p>	

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。	a
<p>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、教育・研修が実施されている。</p> <p>研修計画は毎年事業計画策定時に検討され、職員会議での研修復命で全職員に周知され、年度末に研修のカリキュラムの見直しを行っている。</p>	
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
<p>職員一人ひとりについて、教育・研修等の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。</p> <p>「職員育成・研修体系」および「目指すべき職員像」を提示するとともに職員の一人ひとりの研修履歴作成し、一人ひとりが目標を持ち成長を続けられるように努めている。スーパービジョンの体制は整えているが、今年度は、より身近に知識や技術を習得できるようOJTの実施に取り組んでいる。</p>	
(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。	a
<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、効果的なプログラムを用意する等、積極的な取組を実施している。</p> <p>実習生受け入れマニュアルが整備され、そのマニュアルに沿って実習生を受け入れている。昨年度は、3大学から4人の実習生を受け入れ適切に行われている。</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。	a
<p>施設の事業や財務等に関する情報について、適切に公開している。</p> <p>施設のホームページを通じ施設の理念や支援内容及び予算や決算などを公開されている。また、第三者評価の結果や苦情解決の内容やその対応についても公表している。</p> <p>近隣の地域には町内会を通じパンフレットを用いて地域の人々の理解を深め透明性を図る様に努めている。</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>会計担当者から年1回決算状況の報告があり、その後事務規程や経理規程等の説明を行い、全職員が経営状態を把握し経営改善に関する意識を持つよう取組がなされている。</p> <p>また、法人で公認会計士による指導を受け経営改善に努めている。</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
<p>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。</p>	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>施設長が町内会の役員となり、施設と地域住民との情報交換を行い地域との交流を確保されるように努めている。</p> <p>また、施設を緊急時の避難場所として提供したり、資源回収などを行い、一斉清掃には職員と共に母親と子どもも参加するなどの取組を行っている。</p> <p>今年度はコロナ禍において町内会総会も書面開催になり、町内一斉清掃が中止になったり、資源回収は年3回のところ1回になったが、住民の希望で個別の回収は随時行った。コロナ禍においても地域との関わりを最小限持ちながら地域とのコミュニケーションを保つ努力をしている。</p>	
<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。</p>	a
<p>ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。</p> <p>ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。受入れ時の手順、母親と子どもへの説明の流れが定まっている。県社協が窓口となる介護等体験実習の受入れも行っており、適切に実施されている。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
<p>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。</p>	a
<p>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。</p> <p>他機関との連携の記録など事務室内に保管されている。学校とは定期的に面談を子どもが学校卒業までの期間年1回程度行っている。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。</p> <p>年2回小・中学校と意見・情報交換会を、施設が調整して実施している。関係機関との関係図、緊急時対応のフローチャート等に、関係機関がまとめられており、連携が適切に行われている。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
<p>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。</p>	a
<p>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。</p> <p>施設長が町内会役員を担うことで、地域の情報を得やすくなっている。</p> <p>初期消火訓練や救急救命講習を町内会の参加のもとに実施している。</p> <p>県内のコンビニや女性が訪れる相談窓口で施設のパンフレットを配架してもらい、相談を受けられる体制になっている。</p>	

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
<p>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・活動の検討を期待する。</p> <p>中長期計画の中で「施設の健全な経営」及び「地域との協働」が明記されている。主任会議で、地域のニーズ（施設長が町内から確認してきたこと）を聞きながら雪よせなどの取組につなげようと計画している。災害時、地域の避難場所になっている。</p> <p>施設長は、県内地域振興局、福祉事務所等を訪問して困った人が自ら連絡が取れるよう施設のパンフレットを置いている。また、県内の一部のコンビニの協力を得てパンフレットを置いてもらうことができた。</p> <p>その後には相談の電話があったとのことであるので、施設の有する専門的な知識や情報を相談機能という公益的な事業に繋げることを期待する。</p>	

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子どもも本位の支援

(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>事業計画の中に、施設としての理念・基本方針が明記され、職員会議で確認している。母親と子どもに対しては生活のしおりを通して伝えている。</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。	a
<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、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が行われている。</p> <p>入居時に生活のしおりの説明を受け災害・事故防止、安全管理のために入居後、外出後は居室を見回る同意サインをもらっている。</p> <p>トラブルがあった時には女性職員が対応する等の配慮がされている。個人のプライバシーを尊重し、利用者の状況によって個々に合った対応をしている。</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>パンフレット、生活のしおりには写真やイラストを使用して見やすくしている。</p> <p>今はないが外国籍の方への説明には、スマートフォンの翻訳アプリを活用して伝える工夫も考えている。</p> <p>生活のしおりを活用して説明したり、フリガナをつけたり、個人の理解力に合わせた資料を使用して情報を提供している。</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。	a
<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わかりやすく説明を行っている。</p> <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る。</p> <p>文章にフリガナを振ったりイラストや写真を用いている。外国籍の方のためのコミュニケーションツールとして翻訳アプリの活用などを計画している。</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、手順や文書の策定を期待する。</p> <p>退所後も対応できるようケース記録等を保管しており、地域・家庭への移行時にはアフターケア支援計画票を作成し、施設と利用者がそれぞれ保管している。</p> <p>他の施設等の措置変更や移行があった場合にこれまでの生活支援や継続する目標等を伝えるため、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定め活用されると望ましい。</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。	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>各行事ごとにアンケートを行い、利用者の意見や評価、満足度を調査している。母親の定例会や子ども会において、利用者の意見を聞きながら検討もしている。</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えられている。苦情解決責任者、担当者、第三者委員会が設置され活用されている。また、必要に応じて他の専門機関と連携し問題解決に努めている。</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が行われている。</p> <p>母親と子どもが必ず通る場所に第三者委員の情報や心理担当職員への相談申込、苦情の申し出カード等が掲示してある。</p> <p>言葉にできない利用者への対応としては、表情や態度で察することができるように配慮し、コミュニケーションに努めている。</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。	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>「苦情・要望対応マニュアル」「申し出カード対応マニュアル」を整備しており、母親と子どもが実際に活用している。</p> <p>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、要因分析と対応策の検討・実施の一連の流れの明確化を期待する。</p> <p>施設長が不適切なかかわり防止のためのチェック表により毎月チェック表を点検し安心できるように努めている。</p> <p>職員会議において、ヒヤリハットや事故報告が提出・検討され、改善に努めている。</p> <p>今後は、リスクマネジメント関係の記録を確認・振り返りがしやすいよう、一連の流れの明確化を期待する。</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>感染症マニュアルに基づき、年2回施設内研修を実施している。新型コロナウイルス対策として新型コロナウイルス対応マニュアルを作成し感染予防対策を整備し、適切に対応している。</p> <p>今回のコロナ禍で施設内に隔離場所を整え、実際に使用した。緊急一時保護室の1室を感染対策用に使用し、職員も、感染者対応と、非感染者対応で2班に分け対応した。</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、BCPの作成を期待する。</p> <p>「火災、地震、ガス漏れ対応マニュアル」が整備され災害時の対応体制が整っている。市のハザードマップによると近くの川の水害が予想されるために市と協議し、建物がしっかりしているので垂直避難をするように指導を受けている。</p> <p>また、地域住民には災害時避難場所として周知するとともに、毎月の避難訓練で安否確認、食料や備蓄等の確認を行い安全確保に備えている。</p> <p>今後はBCPを作成し、母親と子どもや、地域住民も含めた災害時のきめ細やかな対応方針の検討を期待する。</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、内容を詳細化することを期待する。</p> <p>施設生活の基本的ルールは、生活のしおりや「利用者の対応マニュアル」等に明記され周知されている。不適切なかかわり防止のためのチェック表によって支援の振り返りがされている。今後は、マニュアルの内容を再検討し、具体的な生活支援（入浴時、各部屋の見回り等）における職員の注意点等も記載し、職員の支援の水準や内容が一定となるよう期待する。</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・見直しを期待する。</p> <p>2022年度からマニュアル作成・更新担当を決め、状況の変化に応じて随時更新する取り決めがなされている。今後は、母親と子どもからの意見や提案も反映した上で検証・見直しするよう期待する。</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。	b
<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るが、母親と子どもの希望をより反映できるよう期待する。</p> <p>関係機関との連携の体制が確立されている。</p> <p>自立支援計画の策定には、入り口であるアセスメントが非常に重要でPDCAのサイクルを行う上でも重要であるため、身体的自立、精神的自立、社会的自立、経済的自立に向け、母親と子どもの希望を聞き取ることができるようアセスメント方法を整え、明確で具体的な支援目標に繋げることを期待する。</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。	b
<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が、PDCAサイクルを意識した見直しを期待する。</p> <p>自立支援計画を策定し、評価・見直しに対する仕組みは整っている。</p> <p>支援会議でモニタリングを行っているが母親と子どもの行動記録の報告となっている。今後は、具体的な支援目標を立案し、それに対する評価・見直しを行い、継続的な支援が行われるよう検討を期待する。</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容易になるよう記録の仕方の統一を期待する。

母親と子どもの行動は詳細に記録されている。

今後は、いつ、どのような支援を行ったのか、その結果どのような状況なのかを把握できる記録を行うよう期待する。

また、記録の記入の仕方の統一、職員間での共有方法などにも工夫が望まれる。

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。

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、研修の実施を期待する。

個人情報保護規程と文書管理要綱が定められ、重要な書類は鍵のかかる書庫で管理が行われている。

今後は、個人情報の観点から記録の管理に関する研修の実施を期待する。

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
<p>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> <p>基本方針、運営規程、個人情報取り扱いマニュアルが整備されている。 「不適切な関わり防止のためのチェック表」が職員会議で検討されるなど効果的に活用されている。</p> <p>声を上げられない子どもの権利侵害については特に留意し、母親の生い立ち、生活歴、理解力などを考慮しながら母親と子どもの間に立って仲立ちしている。</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。	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防止を徹底している。</p> <p>ハラスメント防止規程・懲戒規程があり、就業規則に基づき厳正に処分をする仕組みがある。 「不適切な関わり防止のためのチェック表」を実施した結果、課題が見つければ職員会議で検討し、経験の浅い職員には先輩職員が気にかけてサポートしている。</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>声を上げられない子どもの権利侵害については、子どもの状態や、母親の接し方などを観察し、母親の不調も察して声をかけている。 共用スペースに不適切な行為の防止について具体的な例を掲示し、不適切な行為を行わないよう周知されている。</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>子どもや母親の表情や言動に気を配り、不適切なかかわりを発見した場合は、職員は自身を主語にして「私は〇〇されたらいやだったよ」などとわかりやすい説明をしたり、母親や子どもが自ら考えることができるよう工夫して伝えている。</p>	

(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。	a
<p>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。</p> <p>子どもたちへは、日々の生活の中で自分自身で考えられるように支援している。</p> <p>母親の会（つくしの会）で心理担当職員によるアンガーマネジメント、遊び要素を取り入れた演習などを行っている。演習は好評で、母親からの希望で定期開催となり、参加率が上がっている。</p>	
(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
<p>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。</p> <p>職員はストレングスの視点で捉え、母親や子どものそれぞれの「ふつう」があるという考えのもとに支援している。</p> <p>母親や子ども自身が、「苦手」を「得意」でカバーしてきたことを「強み」と認識できるような支援を心がけている。苦手なことができるようになったら言葉で伝え、母親と子どもが主体的に活動できるように取り組んでいる。</p>	
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
<p>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。</p> <p>行事ごとにアンケートを行い、母親と子どもの意向を取り入れている。</p> <p>母親の会の間、幼児は職員が保育室でみており、安心して参加できる体制になっている。</p> <p>終了後アンケートを行い、結果は必ずフィードバック（掲示）している。フィードバックが、母親、子ども達に「気持ちが通じている」という実感を持たせ、主体的な参画と、次回の参加率をあげている。</p>	
(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
<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。</p> <p>退所者と相談しながらアフターケア計画を作成、本人にも渡している。</p> <p>本人が希望しない場合でも、了解を得て電話はするように配慮している。退所後の生活が安定したことを確認できたら終結としている。</p>	

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
① 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。	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、進め方について計画策定と合わせて再検討を期待する。</p> <p>個別の課題に対して、職員の専門性を生かした支援が行われている。各関係機関や専門職は、日常の支援に必要な情報は共有をしている。 今後は、母親と子どもが抱える個別の課題に対してPDCAサイクルを意識した支援の進め方とすることを期待する。</p>	
(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。	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>支援マニュアルがあり、福祉事務所、関係機関との連携のもと、入所初期のアセスメント、自立支援計画が立案されている。プライバシーに配慮しながら、安心して精神的に落ち着いた生活ができるよう支援している。</p>	
(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
<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>アセスメントにより得られた課題により調理、買い物、掃除、金銭管理などの支援を行っている。母親の苦手に注目せず、責めずにコミュニケーションを取りながら、家庭生活や身心の安定を支援する。 心やからだの健康に不安を持つ母親の場合には、子どもがヤングケアラーになっていないかなど細かく観察され、母親を支援することが、子どもの支援に繋がっている。</p>	
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
<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>朝夕や日常生活での声掛けを意識的に行い、特に訴えない母親も含め、不安や悩み等の発見に努めている。 不適切なかかわりを発見した場合には職員が介入し、必要な場合は関係機関と連携するようになっている。 子どもの良かったことを、子どもの前で母親に伝え、子どもの自信につなげるとともに、母親の気持ちもやわらぐため、相談しやすい関係ができている。 できているところに注目し、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>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。</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>母親同士が集うための機会や場を設け、交流を促すなどなど、関係づくりのための支援を行っている。</p> <p>週3回心理担当職員が来所している。面談を希望する母親は多く、繰り返し申し込む母親もあり、対人関係にストレスを感じている母親への支援ができています。</p>	
<p>(4) 子どもへの支援</p>	
<p>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。</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>職員が複数で活動する体制になっており、朝夕の表情や衣服、学習室、集会室での子どもの様子に気配りしている。</p> <p>DVで来た子どもが、父親からだけだったのか、母親の挙動におびえる様子は無いかなど、細かく観察されている。</p> <p>母親の必要に応じて、施設内保育や保育所への送迎等も行っている。</p>	
<p>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。</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>小学生には学習の意識付け、中高生には学習会の開催など、それぞれの年齢に応じた支援が行われている。</p> <p>遊ぶ、気分転換をするタイミング等に工夫し、子どもが勉強モードになって効果的に学習できるよう細かく配慮されている。年間10名ほどの介護等体験の受入れを機会に大学生に家庭教師になってもらったり、塾に通ったり、奨学金や授業料の免除申請などの支援や情報提供が行われている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</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。</p> <p>複数の職員を配置することにより、子ども自ら職員を選択できたり、信頼が構築できるよう接している。人との関係づくりについては、介護等体験、実習生など、様々な大人との出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解ができるよう支援している。</p> <p>自分の気持ちを適切に表現して相手に伝えられるよう支援している。</p>	

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
<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、学習機会の設定を期待する。</p> <p>試みとして、職員が性についてのあり方を学ぶために、子どもたちが学校で使用しているのと同じ保健体育の教科書を購入し、学校での学びの段階と連動して伝えられるようにしている。今後は、生活の場と切り離す意図で外部講師を活用するなど、発達段階に応じて、豊かに生きるための教育の一環として必要な学習機会を設けることを期待する。</p>	
(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
<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>緊急時対応マニュアルを作成・整備し、緊急時に備えて生活用品等を予め用意し、夜間でも対応できる体制を構築している。</p>	
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
<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>緊急一時保護マニュアルを職員が共通認識しており、安全を確保している。加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、関係機関と連絡を取り合いながら支援している。宿直室には警備会社への通報システムがあり、緊急時の対応に備えている。</p>	
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
<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、相談されたことで支援に必要なことは日誌に書いたり、担当に直接伝えている。職員が受診に同行したときに得た医師やカウンセラーの内容を心理担当職員に伝えることもある。また受診時に心理担当職員からの申し送りを職員が医師やカウンセラーに渡すなど、情報交換もできている。</p>	

(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
<p>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。</p> <p>毎月「不適切な関わり防止のためのチェック表」を施設長に提出し、必要に応じて職員会議で検討されるなど効果的に活用されている。</p> <p>研修体系に基づき施設内外の研修、OJT、支援に必要な理念、入所者への向き合い方、専門的知見や技術の習得を目指している。</p> <p>虐待体験からの回復には、日々のコミュニケーションを通じて、自分の存在がかけがえのないものであることを認め、自己肯定感や自尊心の形成に役立つよう支援に努めている。成長段階に応じて、DVという行為が悪いのであり、悪い行為をしなければ悪い人ではないことを教え、大人のモデルを示している。</p>	
(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
<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>職員は、母親や子どもの様子を観察し、声掛け等により安定した家族関係が保てるよう気を配っている。</p> <p>思春期の子どもがいる母からの相談を受け、双方の話を聞き、適切に調整を図っている。</p>	
(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
<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>心療内科、精神科の通院の同行をしたり、公的機関、保育所、学校等との情報交換会等連携も図られている。</p> <p>学校面談へも希望により付き添い、利用者の理解度に応じて言葉だけではなく、文字や図なども用いて説明している。</p>	
(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
<p>母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。</p> <p>随時新しいハローワーク情報を施設内に掲示しており、施設のパソコンで探すこともできる。母親の希望に応じて資格取得や能力開発のための情報提供も行っている。</p>	

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

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。

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。必要に応じて職場訪問や就労困難な要因を分析したり、就労継続のために職場との関係調整を行っている。

自信を無くさないようできることに着目し、できる仕事を探す手伝いをしている。福祉的就労の活用に関して現在は就労継続支援B型事務所を活用している。