

## 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。	a
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>入所時は母親と子どもが、新しい生活環境になれ安定できるよう対応に配慮している。入所開始時にカウンセリング、アセスメントを行い、個別の課題を探り、心理面の場合はカウンセリングや医療への受診対応、生活の基本や金銭管理、子育て支援など様々な個別対応の支援に対応している。入所後も定期的にカウンセリング面談を行い課題の変化を把握し支援への配慮をしている。</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かわりができるように支援している。	b
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	
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。	a
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>買い物に同行し必要な物を適切に購入する経験の積み重ねからお金の管理方法を知らせたり、献立や調理については一緒に調理し料理の仕方を覚えてもらうなどの生活支援を行っている。また子どものかかわり方も提案し、子どもには何が適切か「こんなこともあるね、こういう方法もあるね。自分にはどれがいいのかしら」と一つひとつ一緒に考え、利用者個々の生活能力に応じた支援に努めている。夕方は母親の帰宅までに勉強を終えて遊ぶなど子どもには規則正しい生活習慣が身につくように留意し、安定して待つことができるよう保育をしている。進学や入試が近い子には塾に通えるよう施設から支援した結果、成績が上がり続けて通うこととなった。</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。	a
(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かわり、虐待体験からの回復を支援している。	a
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)  
緊急利用に対応する為、夜間でも受け入れられるような体制をとっている。一時保護、緊急保護の部屋を用意し、その日から生活できるような食料品、寝具、生活用品を常に整えている。子どもにはお菓子なども準備しホッとできるよう、心の安定を図っている。安全確保のため警察、児童相談所と情報を共有し特に携帯電話の所持にも注意を払っている。心理カウンセラーによる心理ケアを子どもと母親に行っている。心理担当職員の情報で個別のかかわりに配慮し回復への支援につなげている。

(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。	b
(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
(特に評価が高い点、改善が求められる点) 長らく両親姉妹と連絡の途絶えている利用者もあり、生活が落ち着いた時期を捉え両親への連絡をすすめるなど支援をし関係の再構築に支援をしている。入所してからのカウンセリングを通し医療へつなぐこともある。職員も同行し安心して受診に望めるよう支援をしている。医療への受診結果、投薬により安定した生活と回復に希望が見えてきた利用者もある。出産を間近に控えた母親に入院付き添い、入院中の子どもの一時的養育の計画をするなど不安解消の支援に努めている。	

(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。	b
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
(特に評価が高い点、改善が求められる点) 日常生活の支援は、どんなことでも母親と子どもの主体性を尊重し、職員は提案を示すが決定するのは利用者本人が主としている。今までの生活の影響で、なかなか決断できなかったり安易に決定しがちな利用者には一つひとつ理解できるよう説明し、方法が様々あることを知らせるなどしその中から自分の考えを見出すように支援をしている。個々の職業能力に沿った就労の相談やハローワークへの付き添いを行っている。職場とも連絡を取るなどし就労が継続でき、自立につなげるよう支援をしている。	

(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。	b
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。	a
(特に評価が高い点、改善が求められる点) 他県や他施設との連携は普段から取り合い、利用者の施設変更時は適切に情報の交換等が行われ生活の継続性が保たれている。退所後の生活については、手紙等で生活の状況アンケートを行い確認している。退所後、数年たってから懐かしく施設を訪れる利用者もある。	

## 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。	b

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
③	自立支援計画について、定期的に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。	b
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
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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>入所時に心理担当職員が心身の状況を確認し検討会議を経て全職員でアセスメントを行い課題を共有している。半期毎に母親と懇談し思いの聴き取りをする。心理士と毎月の報告検討会で検討し定期的に振り返りをして計画の見直しを実施、会議で話し合い共有している。日々の支援は業務日誌に内容を記録し勤務の交代時に確認している。</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。	b
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。	b
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。	a
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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>法人概要に理念と職員の勤務理念・職員からのアピール、経営方針に利用者尊重の基本姿勢を明示している。新人職員は年度初めに先輩職員から説明を受け共通理解をしている。利用者の権利擁護規定・個人情報保護規定、方針等整備され、それに基づき日々支援している。生活全般に自己決定できるよう、職員は方法について提案はするが決めるのは利用者意識し、自主的に考え行動できるよう支援をしている。</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。	b
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		
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
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
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

<b>(5) 権利侵害への対応</b>		
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。	b
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>入所時に「生活ガイド」を配布し利用について説明している。生活の中で問題が出た時や利用者が施設での生活に疑問を持った時など、更に「生活ガイド」をもとに説明し確認し理解が得られるようにしている。苦情解決制度も説明し施設に言いにくいときは委員に訴えても良いことを伝えている。苦情解決委員は苦情があったとき参集、解決に向けての会議を行っている。権利擁護規定において施設内での利用者個人の尊厳に配慮した生活が送れるよう明示され職員は取り組んでいる。職員会議で利用者への対応について管理者・職員は利用者の心身の状態に配慮した温かい言葉かけと見守りを心がけるよう話し合っている。</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>施設内での避難訓練は、母親と子ども、職員も一緒に、母親が夕方勤めから帰った時間帯を主に年間計画を立案し実施している。また、地域での防災訓練にも参加している。安全対策は経験・事例をもとにリスクを把握している。特に夜間は防犯カメラ設置、午後10時以降の施錠、職員体制等を整備している。</p>		

#### 5 関係機関連携・地域支援

<b>(1) 関係機関との連携</b>		第三者 評価結果
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
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
<b>(2) 地域社会への参加、交流の促進</b>		
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
<b>(3) 地域支援</b>		
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。	a
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>市と福祉事務所との連携で施設の取り組みの報告、情報の収集を行い、状態の共有に努めている。地域の子供会に参加、夏のラジオ体操に出席している。職員が小学校の学童を手伝うなど地域との交流を積極的に行っている。地域ボランティアによる母親のカルチャー教室、岐阜大学からの子どもの学習ボランティアの受け入れなど外部からの協力を得ている。</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。	a
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。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)  
 職員の教育・研修に関する基本方針に基づいて研修計画が作成されている。勤務の長いベテラン職員が多く、それぞれの経験と力量を鑑み研修に取り組んでいる。研修に対し施設として意識は高く東海・中部・全国で行われる母子生活支援施設の研修にも進んで参加している。外部研修に於いて当施設は研修会のリーダー的存在になっている。研修で得た援助技術・知識情報は職員会で報告し日々の支援に反映している。中堅職員が日々の業務の折、新人職員にその都度、支援の取り組み等、詳細に指導し日々が研修となっている。

## 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
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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)  
 法人の理念・経営方針・職員の勤務理念・職員からのアピールと明文化され、いつでも手にとって見られる場所においてある。職員に説明し理解され頭の片隅に置きながら日々の業務に取り組んでいるが、母親や子どもには入所時に説明はしているが理解が不十分。中長期計画をもとに事業計画を作成し全職員で評価・見直しを行っている。  
 理念・基本方針を分かりやすく整理し、利用者の目に付く場所に掲示し生活の中で共に振り返る機会が持てるよう期待したい。

(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。	b
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。	a
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。	a

(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。	a
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。	a
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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>創設以来の施設の流れの中、社会情勢・家族のあり方・価値観の変化等の積み重ねの中から培われた高い専門性と信念を持ち施設運営に熱意を持って取り組んでいる。社会や家庭の様々な環境に置かれた母子に支援の手を差し伸べる努力をしている。</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。	b
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。	a
(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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>定期的に人事考課を行っている。福利厚生で誕生日を機会に一週間の有給休暇を積極的に取るよう指示され職員はこの長期休暇を自由に使いリフレッシュしている。また子育て中の職員は夜勤を免除するなど働きやすい職場づくりに努めている。職員同士の人間関係のバランスに考慮している。実習生は県内外の大学から受け入れている。受け入れは担当職員が実習生受け入れ内規に基づいてプログラムを準備し指導に当たっている。</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。	a
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>支援については個々のアセスメントをもとに自立支援計画を立て職員会議で話し合い検証、見直しをし職員が共通認識を持って支援を行っている。今回受審した第三者評価の自己評価について施設は今後、取り組むべき課題が明確になり、改善策の必要性を見い出している。</p>		