

# 福祉サービス第三者評価 評価結果報告書 (概要)

公表日：令和5年2月28日

|      |                |                   |
|------|----------------|-------------------|
| 評価機関 | 名称             | (社福)広島県社会福祉協議会    |
|      | 所在地            | 広島県広島市南区比治山本町12-2 |
|      | 事業所との契約日       | 令和4年8月12日         |
|      | 訪問調査日          | 令和4年11月29日        |
|      | 評価結果の確定日       | 令和5年2月17日         |
|      | 結果公表にかかる事業所の同意 | あり・なし             |

## I 事業者情報

### (1) 事業者概況

|            |                                                                                     |       |              |       |           |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|-----------|
| 事業所名称      | 尾道母子生活支援センター エスポワール                                                                 | 種別    | 母子生活支援施設     |       |           |
| 事業所代表者名    | 施設長 村上 幸治                                                                           | 開設年月日 | 昭和25年4月1日    |       |           |
| 設置主体       | 社会福祉法人 尾道厚生会                                                                        | 定員    | 20世帯         | 入所世帯数 | 10世帯(46人) |
| 所在地        | 〒722-0042 広島県尾道市久保町1733番地                                                           |       |              |       |           |
| 電話番号       | 0848-20-7171                                                                        | FAX番号 | 0848-20-7172 |       |           |
| ホームページアドレス | <a href="http://www.espoir.or.jp/index.html">http://www.espoir.or.jp/index.html</a> |       |              |       |           |

### (2) 基本情報

| サービス内容(事業内容)                      | 事業所の主な行事など                        |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ○第一種社会福祉事業:母子生活支援施設               | 毎月:避難訓練, 母の会, 子どもの会               |
| ・生活支援 ・子育て支援 ・就労支援 ・法的手続きに関する支援   | 料理教室, 煎茶教室, ヨーガ教室, リトミック, 療法的音楽活動 |
| ・地域支援機関連携 ・相談事業 ・公営住宅情報提供 ・資格取得支援 | お花見会, 母の日行事, キャンプ, 夏祭り, 親子旅行      |
| ・学習支援 ・活動支援 ・アフターケア               | クリスマス会, ピアノ発表会, 餅つき               |
| ・通常保育 ・補完保育 ・病児病後児保育 ・育児相談 ・発達相談  |                                   |
| ・専門機関連携 ・入所等手続き ・園庭開放             |                                   |
| ・カウンセリング ・箱庭療法 ・遊戯療法              |                                   |
| 居室の概要                             | 居室以外の施設設備の概要                      |
| ○居室 20室                           | ○学習室 1か所 ○相談室 3か所                 |
| ・冷暖房 ・浴室, 脱衣所 ・独立洗面台              | ○地域交流室 1か所 ○会議室 1か所               |
| ・トイレ ・洗濯置場 ・下駄箱                   | ○心理療法室 1か所 ○事務室 1か所               |
| ・キッチン ・ベランダ                       | ○トイレ 3か所 ○宿直室 1か所                 |
|                                   | ○静養室 1か所                          |

### 職員の配置

| 職種    | 人数(うち常勤の人数) | 職種      | 人数(うち常勤の人数) |
|-------|-------------|---------|-------------|
| 施設長   | 1人(1人)      | 心理療法士   | 2人(1人)      |
| 副施設長  | 1人(1人)      | 個別対応職員  | 1人(1人)      |
| 母子支援員 | 4人(4人)      | 嘱託医     | 1人(0人)      |
| 少年指導員 | 2人(2人)      | 夜間宿直専門員 | 2人(0人)      |
| 保育士   | 1人(1人)      |         |             |
| 調理員   | 1人(1人)      |         |             |

## II. 第三者評価結果

### ◎評価機関の総合意見

尾道母子生活支援センターエスポワールは、昭和25年4月に尾道母子寮として開設し、平成10年3月に尾道市が保健・医療・福祉拠点として整備した「尾道ふくしむら」に移転しました。築24年の4階建ての建物は、外壁塗装を行い外観は綺麗に保たれています。また、館内もコロナ禍でも安心して生活できるよう換気機能付きエアコンへの取り替えや、職員の研修や子どもの授業、母親の資格取得などのオンライン化に対応するためにWi-Fi環境も整備し、1階の居室1室は身体的な障害があっても生活できるバリアフリー対応となっていました。

様々な課題や不安を抱えて入所した母親と子どもが、日々の生活の中で「生きることは楽しいこと」を思い出し、ほしいと「支援の4本柱」を定め、入所時からすぐに生活が開始できるよう生活必需品を揃えて安心できる場所を提供し、入所中・退所後のアフターフォローまで切れ目のない支援を心がけておられます。

福祉サービス第三者評価は今回が4回目の受審で、各職種、全職員での自己評価が行われていました。また、運営規程に年1回の自己評価の実施と定期的な受審を定め、意識的に取り組まれています。

### ◎特に評価の高い点

(1)地域の民生委員児童委員を法人役員に迎え、地域ニーズなどの意見交換が行われています。また、地域の祭りや「シティブレーニング」、「地区会」などの参加を通して意図的に交流ができる機会を確保したり、逆に地域交流室を町内会の会議・研修場所に開放するなど地域に開かれた施設として良好な関係が保たれています。さらに、毎月、「子ども食堂」を職員とボランティアが共同で実施したり、地域相談会を開催するなど、課題を抱える地域の母親の支援も積極的に行われています。(管理運営編 No.16:地域との関係)

(2)生活習慣が身に付いていない母親・子どもには、職員と一緒に銭湯に行き入浴方法を教えたり、片付けや調理に取り組むなどの支援をされています。また、家庭ごみの処理や衛生面の管理が難しかったり、スマートフォンの使用時間が守れない家庭など、生活習慣に課題のある家庭については、職員と一緒に家庭の中で話し合いの場を持ち、ルールを取り決めたり、定期的な実施状況を確認をされる機会を持っています。(サービス編 No.9:整理整頓・生活技術)

(3)DVや虐待、劣悪な環境下における生活を強いられ、歪んだ大人像を抱える子どもも多く、暴力や暴言によらない意思表示の方法や人との関わり方などを職員がモデルとなり示されています。(サービス編 No.12:社会的ルールの獲得)

(4)母親や子どもが持ち込んだスマートフォンのGPS機能や、子どもの学習道具に取り付けられたGPS、SNSや学校が投稿する写真への写り込みで居場所が特定されるケースもあるため、最新の情報にも注意し、母親と子どもの安全確保に努めておられます。(サービス編 No.30:夫等からの暴力回避)

### ◎特に改善を求められる点

(1)施設の改修や職員体制、人材育成などの現状分析も行われ、課題を言語化した「新たな支援のイメージ」を中・長期計画として検討されていましたが、明文化はされていませんでした。今後は職員にも施設がめざす方向性を示し、事業計画とともに計画の実施状況の把握や評価を職員と一緒に行うことで、職員の意識改革に繋がれるよう中・長期的な取り組みを、収支計画と合わせて明文化されることを期待します。(管理運営編 No.3:中・長期的なビジョンと計画の明確化)

(2)事故発生事例の検討と対策、および安全確保・事故防止・救急法などの必要な研修がコロナ禍では実施されていませんでした。母親と子どもの安全確保は、施設にとって最も基本的な質の保証となります。そのため、あらゆるリスクの観点からオンラインや動画視聴なども活用した研修の実施、また、再発防止のために、事故発生時の検討と対策、記録手順の明文化など早急な体制整備を提案します。併せて、母親・子どもの居室や子どもが過ごす場所・遊具などの点検リストを作成して安全を確認し、記録できる仕組み作りについてもご検討ください。(管理運営編 No.13:母親と子どもの安全確保)

(3)「災害」、「感染症対策」に関するマニュアルは作成されていましたが、見直しが行われていませんでした。研修への参加や自己評価の実施時など、マニュアルを見直す時期を決めて、定期的な見直しをされてはいかがでしょうか。(サービス編 No.3:防災対策, No.27:食中毒・感染症対策)

(4)「不審者への対応」、「性への理解」、「虐待」に関する研修が実施されていませんでした。不審者対策や人権、虐待に関する内容は、どれも定期的に内容を確認する必要がありますので、研修を年間計画の1つとして取り入れ、定期的な実施されることを期待します。(サービス編 No.4:不審者対策, No.13:性に対する正しい理解, No.22:虐待の禁止)

## III. 第三者評価結果に対する事業者のコメント

当施設では年1回必ず自己評価を行っています。自己研鑽の中で少しずつ改善をしながら今回の第三者評価を受審しました。第三者に評価をいただくことで、自己評価では気づかなかった当施設の強みや弱みについても施設全体で共有することができました。

特に、日々の利用者への処遇には高い評価をいただき大変ありがとうございます。コロナ禍の中、できる限り母子を尊重した支援を職員が寸暇を惜しんで行うことにより、利用者からの信頼を得ることができた結果として、ご評価をいただけたと感じております。

まだ課題も多いですが、今回の評価を今後の施設運営や、支援の質の向上に活かし、そして、施設を利用される方々へ利用者主体のより良いサービスの提供に繋げることができるよう、職員一同努力してまいります。

## IV. 項目別の評価内容

## 1 管理運営編：母子生活支援施設

|                            |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>福祉サービスの基本方針と組織（法人・施設） | (1)理念・基本方針<br>自己評価：N0.1-2        | <p>母親と子どもにとって最善の利益を追求する支援を運営理念・基本方針として明文化し、職員には入職時に説明されています。現在、運営理念と基本方針をより明確化するために精査し、母親・子どもや職員に、より伝わりやすい理念と基本方針への変更を検討されています。</p> <p>◎今後、理念・基本方針を新しくされた際には、職員とともに母親・子どもにも説明していただくこと、また、地域の方などに施設の方針を理解してもらえよう施設内掲示やホームページ等への記載を期待しています。</p>                                                                                                                                                                       |
|                            | (2)計画の策定<br>自己評価：N0.3-4          | <p>事業計画は、日々の面談や毎月開催される「母の会」、「子どもの会」での母親・子どもの意見や町内会での地域住民の声なども反映しながら、各部署で前年度の振り返りを行い策定し、法人のホームページにも掲載されています。施設の改修や職員体制、人材育成などの現状分析も行われ、課題を言語化した「新たな支援のイメージ」を中・長期計画として検討されていましたが、明文化はされていませんでした。</p> <p>◎今後は職員にも施設がめざす方向性を示し、事業計画とともに計画の実施状況の把握や評価を職員と一緒に行うことで、職員の意識改革に繋がられるよう中・長期的な取り組みを、収支計画と合わせて明文化されることを期待します。</p>                                                                                                |
|                            | (3)施設長の責任とリーダーシップ<br>自己評価：N0.5-6 | <p>施設長の役割・責任については、運営規程に明文化し、質の高いサービス提供や事業運営のためにリーダーシップを発揮されています。</p> <p>施設長は、職員との日常的な関わりや面談時に職員の意見を聴き取り、支援の質の向上および経営や業務の効率化に取り組まれています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 2<br>法人・施設の運営管理            | (1)経営状況の把握<br>自己評価：N0.7-8        | <p>施設長は、広島県母子生活支援施設協議会の会長および全国母子生活支援施設協議会の副会長として、社会福祉事業全体の動向やニーズを把握し、事業計画への反映、厚生労働省などへの働きかけを行われています。</p> <p>利用率の分析を行い経営状況を把握し、月に1回の職員会議において、職員との情報共有に努めておられます。また、定期的に会計事務所から経営面や予算執行状況等についての助言・指導も受けられています。</p>                                                                                                                                                                                                     |
|                            | (2)人材の確保・養成<br>自己評価：N0.9-12      | <p>配置基準に基づき、職員を確保・配置されています。心理療法担当職員を複数人配置するなど、母親・子どもの自立に向けた支援の充実に努めておられます。また、非常勤の宿直職員を採用して正規職員の宿直業務を軽減するなど、就業環境の改善に繋げておられます。人事考課も実施し、施設長・副施設長が職員との面談を行い、目標や業務の達成状況を確認されています。</p> <p>職種・経験年数に合わせて職場内外の年間研修計画を作成し、「自主研修」制度を設け、職員が自ら希望する研修への参加も参加費・交通費を助成されています。また、資格取得に対しても、助成金制度を整備されています。コロナ禍においては、オンライン研修への受講にも対応できるようにWi-Fi環境も整備されています。</p> <p>実習生の受け入れマニュアルを作成し、保育士などの実習生や教員免許取得のための介護等体験の学生を積極的に受け入れておられます。</p> |
|                            | (3)安全管理<br>自己評価：N0.13            | <p>緊急時に備え、対応手順・連絡網などを定めています。事故発生事例の検討と対策、および安全確保・事故防止・救急法などの必要な研修がコロナ禍では実施されていませんでした。</p> <p>◎母親と子どもの安全確保は、施設にとって最も基本的な質の保証となります。そのため、あらゆるリスクの観点からオンラインや動画視聴なども活用した研修の実施、また、再発防止のために、事故発生時の検討と対策、記録手順の明文化など早急な体制整備を提案します。併せて母親・子どもの居室や子どもが過ごす場所・遊具などの点検リストを作成して安全を確認し、記録できる仕組み作りについてもご検討ください。</p>                                                                                                                   |

|                  |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2<br>組織の運営管理     | (4)設備環境<br>自己評価:N0.14-15             | 入室者の状況が確認できるよう玄関横に職員室を設け、子どもが下校後すぐに直行できるよう学習室を玄関の正面に配置されています。母親や子どもの相談に応じられるよう、相談室や心理療法室、体調不良時に対応するための休養室が整備されています。コロナ禍では、子どもや母親が通う学校のオンライン授業に対応するため、Wi-Fi環境も新たに整備されていました。なお、生活リズムを整えるために、Wi-Fiは夜間は使用不可とされています。各居室以外の共有部分は、担当者を決めて掃除が行われています。居室の退去後のハウスクリーニングや月に1回の共有部分の掃除、毎年の害虫駆除は専門業者に依頼し、職員の業務負担軽減にも繋げておられます。                                                                                                                                                                  |
|                  | (5)地域との交流と連携<br>自己評価:N0.16           | 地域の民生委員児童委員を法人役員に迎え、地域ニーズなどの意見交換が行われています。また、地域の祭りやシティクリーニング・地区会などの参加を通して意図的に交流ができる機会を確保したり、また、地域交流室を町内会の会議・研修場所に開放するなど地域に開かれた施設として良好な関係が保たれています。さらに、毎月、「子ども食堂」を職員とボランティアが共同で実施したり、地域相談会を開催するなど、地域で生活課題を抱える母親の支援も積極的に行われています。ボランティア受け入れマニュアルも整備し、学習ボランティアなどのボランティアを積極的に受け付けておられます。                                                                                                                                                                                                 |
|                  | (6)事業の経営・運営<br>自己評価:N0.17-18         | 施設長は、広島県母子生活支援施設協議会の会長として、広島県の母子生活支援施設の意見を集約し、行政に提示されています。また、全国母子生活支援施設協議会の副会長として、厚生労働省などとの意見交換を行っておられます。財務諸表の開示については規程を定め、法人のホームページで公開されています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3<br>適切な養育・支援の実施 | (1)子ども(・母親)本位の養育・支援<br>自己評価:N0.19-24 | 母親と子どもを尊重したサービスの提供については理念にも定め、人権研修の実施などを通じて職員に周知されています。母親と子どものプライバシー保護については、個人情報保護規程を定め、新任研修で周知されています。母親・子どもの記録などは事務所の施錠可能な棚に保管されていました。母親と子どもの意見は、自立面談や、月に1回開催される「母の会」や「子どもの会」を通じて聴き取られています。意見箱は職員の視線を気にせず投函できるよう廊下の隅に設置し、用紙に記入された公開の意向に沿って、内容および解決方法を周知されています。苦情解決の体制を整備し、「生活のしおり」に明記して、母親・子どもに苦情解決の流れを説明されています。◎意見への対応マニュアルが整備されていませんでした。意見も苦情と同じ流れで解決できるように今ある苦情解決マニュアルに意見対応の流れも追加することで、苦情になる前の小さな意見を汲み取る努力に期待します。◎「生活のしおり」に記載されている苦情解決窓口に、第三者委員や施設以外の苦情受付窓口なども記載されてはいかがでしょうか。 |
|                  | (2)養育・支援内容の質の確保<br>自己評価:N0.25-28     | 年に1回の自己評価の実施と3年に1回の福祉サービス第三者評価受審を運営規程に明記し、サービス・支援内容の質の向上に取り組まれています。支援内容や災害対応などに関するマニュアルを整備し、新任研修時に職員へ周知されています。母親と子どもの支援に関する記録は適切に行われており、開示に関する規程を定めておられますが、母親・子どもには開示ができることを周知されていませんでした。◎マニュアルは全般的に作成されていますが、内容の見直しがされていませんでした。研修への参加や自己評価の実施時など、マニュアルを見直す時期を決めて、定期的な見直しをされてはいかがでしょうか。◎母親と子どもに関する記録は、開示できる範囲に限られると思いますが、「生活のしおり」に開示が可能であることや開示範囲について明記し、周知されることを提案します。                                                                                                           |

|                                         |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3<br/>適切な<br/>養育・<br/>支援の<br/>実施</p> | <p>(3)養育・支援の開始・<br/>継続<br/>自己評価:N0.29-32</p> | <p>施設の情報については、ホームページやパンフレットで公開されています。特に、母子生活支援施設は、一般的にDVを受けている母親のための施設という印象が強いため、課題を抱えている母親に広く施設の存在を周知するために、パンフレットの作成など広報にも力を入れておられます。</p> <p>入所後の支援内容などは、「生活のしおり」に沿って母親・子どもに説明されています。</p> <p>退所や措置変更などの際には、母親と子どもの意向を委託元に伝えられるよう、退所に向けた支援計画を立てて対応されています。退所後も相談、学童保育、心理療法などの支援を継続できるよう母親・子どもに伝え、アフターケアに力を入れて取り組まれています。</p> <p>◎「生活のしおり」については、文字の大きさやフォント、子どもにも理解しやすい表現などを工夫し、よりわかりやすいものになるよう検討されてはいかがでしょうか。</p> |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## IV. 項目別の評価内容

## 2 サービス編：母子生活支援施設

|                 |                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1<br>施設の環境整備    | (1)快適な空間<br>自己評価：NO. 1-2       | <p>母親・子どもが安心して生活できるよう、保育室や学習室、園庭が確保されています。</p> <p>施設内は担当者による定期的な清掃の他、月に1回の共有部分の清掃や退去時の居室の壁紙などのハウスクリーニングは専門業者に依頼されており、施設内は清潔に保たれていました。また、コロナ禍では学習室も広いスペースを確保し、施設内・居室のエアコンを換気機能付きのものに取り換えるなど、感染症対策にも配慮されていました。</p> <p>母親・子どもが生活する居室は、設置基準よりも広い全室南向きの2DKで、6畳と4畳半の和室と6畳のダイニングキッチン、バス、トイレの間取りとなっています。緊急入所にも対応できるよう、電気製品や家具の貸し出しや、入居後すぐに生活できるように布団や生活用品を「ウエルカムセット」として準備し提供されています。</p>                                                                                                              |
|                 | (2)安心な生活<br>自己評価：NO. 3-4       | <p>災害発生時に備え、マニュアルや緊急連絡先を整備し、BCP(事業継続計画)も策定されています。毎月、避難訓練も実施し、災害時には各家庭毎に配布できるよう倉庫に備蓄も行われています。</p> <p>不審者対策として、危険箇所には防犯カメラやセンサーが設置されています。</p> <p>◎災害および不審者への対応マニュアルの見直しが行われていませんでした。その他のマニュアルと同様に、定期的にマニュアルの見直しができるよう、年間で見直し時期を定めてはいかがでしょうか。</p> <p>◎不審者対応の職員研修が実施されていませんので、警察と連携した職員研修を早急 to 実施されることを提案します。</p>                                                                                                                                                                               |
| 2<br>日常生活の中での支援 | (1)計画に基づいた自立支援<br>自己評価：NO. 5-7 | <p>自立支援計画は、年に2回作成されています。母親の面談では、就労状況や退所への希望などの希望を事前にアンケートで聴き取り、また、面談時には事前アンケートで把握した母親の好みに合わせてスイーツを準備してリラックスできるよう配慮されています。4年生以上の子どもには面談を行い、子どもの意見や進路の希望を聴き取られています。学校とも連携し、専門職が関わるスーパービジョンでも各家庭への支援方法を確認されています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 | (2)生活習慣の獲得<br>自己評価：NO. 8-9     | <p>母親・子どもには年に2回の健康診断を実施し、健康状態や発育状態を確認されています。生活習慣が身に付いていない母親・子どもには、職員と一緒に銭湯に行って入浴方法を教えたり、片付けや調理に取り組むなどの支援をされています。また、家庭ごみの処理や衛生面の管理が難しかったり、スマートフォンの使用時間が守れない家庭など、生活習慣に課題のある家庭については、職員と一緒に家庭の中で話し合いの場を持ち、ルールを取り決めたり、定期的 to 実施状況を確認する機会を持たれています。</p>                                                                                                                                                                                                                                             |
|                 | (3)社会性の獲得<br>自己評価：NO. 10-13    | <p>下校後は、子ども達が学習室に集まって宿題をしたり、キャンプやスキーなど季節毎のイベントと一緒に参加するなど、年齢を超えた子ども同士の関わりの場を持たれています。母親の宗教活動が子どもの不利益にならないよう、健康管理などについては母親の理解・協力を努めておられます。</p> <p>「母の会」や「子どもの会」の定期開催や、意見箱の設置、行事などの参加についても母親や子どもの意向を確認されるなど母親や子どもが自主性・自律性を発揮できるよう配慮されています。</p> <p>DVや虐待、劣悪な環境下における生活を強いられ、歪んだ大人像を抱える子どもも多く、暴力や暴言によらない意思表示の方法や人との関わり方などを職員がモデルとなり示されています。</p> <p>◎コロナ禍以前は職員が母親や子どもに性教育を行うための研修なども実施されていましたが、現在は実施されていませんでした。障害のある子どもの性教育など、性の伝え方も多様化していますので、子どもの個々の状況に合わせて性の知識が伝えられるよう、早急に職員研修を実施されることを提案します。</p> |

|                         |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2<br>日常生活<br>の中での<br>支援 | (4)学習・進学・就職<br>自己評価：NO. 14-15 | <p>貧困の連鎖を止めるために、学習習慣が身に付くよう積極的に支援をされています。下校後は学習室に直行し、学童保育で宿題を終わらせて、各家庭に帰宅するよう指導されています。土曜日は、個々の学力に合わせた教材を準備し、学力補充が行われています。中学生以上の子どもには、希望に応じて施設内で塾を開講したり、塾への送迎など、受験対策も行われています。学習支援ボランティアとして、実習後の学生も関わられています。</p> <p>進路については、子どもの意向を個別に聴き取り、オープンスクールや学校説明会、学校の三者面談に職員が同行するなど、母親と一緒に支援をされています。また、年に1回、学校と情報交換会を実施し、子どもの状況や施設での役割を確認されています。助成金や奨学金など、経済的な支援制度についても情報提供し、手続きなども支援されています。</p>                                                                                                                                                                                                                                        |
|                         | (5)母親に対する支援<br>自己評価：NO. 16-19 | <p>子育てや生活、手続きなどに関する相談には、随時対応されています。専門的な知識を必要とするケースには、弁護士相談や相談支援事業を紹介し、職員が同行し専門機関と連携を図られています。</p> <p>母親の社会的自立に向けて、原動機付自転車免許取得や通信制高校、介護福祉士や介護支援専門員、看護師などの資格取得に向けた学習もサポートし、保育所や学童保育での子育て支援などで母親の勉強時間の確保も支援されています。</p> <p>子育てについては、母親に保育室での生活状況をみてもらったり、健診に同行して発育状況を一緒に確認するなど、母親の子育てに対する不安や悩みに寄り添っておられます。子育てへの不安を自ら相談する母親だけではなく、不安に感じない母親へのアプローチも大切にされています。</p> <p>母親の就労支援については、母親一人ひとりの能力や希望を踏まえて就労相談を行い、ハローワークへの同行や面接の練習、履歴書の書き方指導などの支援が行われています。施設が立地する医療・福祉施設が複数ある尾道ふくしむら内で連携した就労支援も行われています。</p> <p>施設内の保育室では、保育所に入所できない子どもの保育が行われています。その他、病児後保育や保育所送迎支援など、母親のニーズに合わせた支援が行われています。また、地域の母親の相談時には、施設の保育所で相談者の子どもの保育が行われています。</p> |
|                         | (6)その他の支援<br>自己評価：NO. 20      | <p>臨床心理士を2人配置し、母親にはカウンセリング、子どもにはプレイセラピーや箱庭療法など、親子並行面接を実施されています。心理的支援は、退所後3か月は継続されるなど、退所後も心理面でのアフターケアが行われています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3<br>安心な<br>生活          | (1)虐待の防止<br>自己評価：NO. 21-24    | <p>母子生活支援施設では、入所している「母親から子どもへの虐待」を課題と捉える場面が多く、職員から母親・子どもへの虐待については、職員の意識も低いと感じておられました。</p> <p>被虐待児は、自己表現が制限され、感情表現が苦手で暴力行為が見られたり、成長過程でフラッシュバックが起き行動に変化が見られることもあるため、各家庭毎や子どもと個別に関わる時間を積極的に取り、心理療法士と連携した支援が行われています。</p> <p>尾道市要保護児童対策協議会にも所属し、行政・関係機関との連携も図られています。</p> <p>◎職員が母親・子どもとの価値観の違いを意識し、適切な距離感を保ち、相手を圧迫することがないように「無自覚の人権侵害」を意識したい意向を確認しましたので、ぜひ、人権や虐待に関する研修を、年間計画の1つとして取り入れ、定期的実施されることを期待します。</p>                                                                                                                                                                                                                       |
|                         | (2)問題行動への対応<br>自己評価：NO. 25-26 | <p>子どもが暴力や不適切行動などを取った場合には、職員が母親と一緒に謝罪して、子どもへの理解に繋げておられます。また、暴力や不適切行動の原因について職員会議で、心理療法士を中心に因果関係などを整理し、対応方法を検討されています。</p> <p>日常的な関わりの中で暴力やいじめなどが生じた場合は、職員が介入し、対応されています。また、暴力やいじめが発生した場合には、児童相談所や委託元などに相談する体制が取られています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|                      |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3<br>安心な生活           | (3)衛生管理<br>自己評価：NO. 27                  | <p>感染症対策に関するマニュアルを整備し、新たに新型コロナウイルス感染症への対策マニュアルも策定されていました。また、食中毒警報など緊急時の情報が入る体制を整備されています。現在、食事の提供は行われていないため、食中毒に関するマニュアルは策定されていないとのことでした。</p> <p>◎感染症対策に関するマニュアルは整備されていましたが、嘔吐など、集団生活を送る中で発生する可能性のある感染症を精査して対策をまとめ、母親・子どもにも対応方法などを周知されてはいかがでしょうか。</p> <p>◎施設内での食事提供はされていませんが、毎月子ども食堂を開催したり、家事支援などで職員が調理に関わる場面がありますので、調理や食材の管理など基本的な注意事項をまとめてはいかがでしょうか。</p>                                                                        |
|                      | (4)子どもと保護者の関係等の継続・回避等<br>自己評価：NO. 28-31 | <p>夫などとの関係調整は、母子生活支援施設の重要な役割と捉え、婚姻関係の調整や離婚手続きなどの相談に応じておられます。職員は、離婚手続きや地域支援の際には必ず同行し、母親が前に進めるよう支援されています。子どもの父親との面会交流も、弁護士や子どもの意見を聴きながら進めておられます。</p> <p>夫などからの強引な引き取りは、居場所が特定されない限り可能性は少ないですが、父子面会開始後などには特に気を付けておられます。</p> <p>母親や子どもが持ち込んだスマートフォンのGPS機能や、子どもの学習道具に取り付けられたGPS、SNSや学校が投稿する写真への写り込みで居場所が特定されるケースもあるため、最新の情報にも注意し、母親と子どもの安全確保に努めておられます。</p> <p>4年ほど前からDVや虐待などの一時保護を受けれており、要請があった場合にすぐ使えるよう、一時保護用の部屋を常に1部屋確保されています。</p> |
| 4<br>地域とのつながり        | (1)専門性の向上<br>自己評価：NO. 32                | <p>毎月、外部からスーパーバイザーを招き、終日かけてグループスーパービジョンや個人スーパービジョンを行い、複雑なケースを検討し、フィードバックをされています。今後は、ピアスーパービジョンができるよう職員の成長を後押しされています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                      | (2)地域とのつながり<br>自己評価：NO. 33              | <p>施設内の学習室を地域の集会などで貸し出したり、施設に隣接するシルバー人材センターで、毎月1回、職員とボランティアが「子ども食堂」を開催し、食事を提供されています。また、コロナ禍以前は、地域の子どものも一緒に参加できるキャンプなども主催しておられました。清掃活動などの地域行事にも積極的に参加し、施設への理解に努めておられます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5<br>本位の支援<br>母親と子ども | (1)支援の継続性とアフターケア<br>自己評価：NO. 34         | <p>退所後も途切れることなく、学童保育支援、保育所支援、保育所送迎支援、心理的支援、相談支援など、母親と子どもが安定した生活を送れるよう充実したアフターケアが行われています。また、障害のある母親にはヘルパー事業所と連携を図るなど、母親・子どもの状況に合わせて支援されています。</p> <p>月に1回開催されている「子ども食堂」も、当初は退所後の母親・子どものアフターケアを目的に開始されました。</p> <p>現在、退所後の生活については、自立支援計画の中で計画を策定されていますが、今後は自立支援専門員を配置し、退所後の支援計画を別途策定していくことを予定されています。</p>                                                                                                                             |



## 自己評価・第三者評価の結果（管理運営編：母子生活支援施設）

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の必要性 |
|-----|-----|----|------|-------|--------|
|-----|-----|----|------|-------|--------|

## 1 福祉サービスの基本方針と組織（法人・施設）

## (1)理念・基本方針

|   |            |                                   |   |   |  |
|---|------------|-----------------------------------|---|---|--|
| 1 | 理念・基本方針の確立 | 法人・施設としての理念，基本方針が確立され，明文化されていますか。 | A | A |  |
| 2 | 理念・基本方針の周知 | 理念や基本方針が職員・母親と子ども等に周知されていますか。     | B | B |  |

## (2)計画の策定

|   |                   |                               |   |   |   |
|---|-------------------|-------------------------------|---|---|---|
| 3 | 中・長期的なビジョンと計画の明確化 | 中・長期的なビジョン及び事業計画が策定されていますか。   | D | D | ○ |
| 4 | 適切な事業計画策定         | 事業計画が適切に策定されており，内容が周知されていますか。 | A | A |   |

## (3)管理者(施設長)の責任とリーダーシップ

|   |               |                                              |   |   |  |
|---|---------------|----------------------------------------------|---|---|--|
| 5 | 施設長の役割と責任の明確化 | 施設長は自らの役割と責任を明確にし，遵守すべき法令等を理解していますか。         | B | A |  |
| 6 | リーダーシップの発揮    | 施設長は質の向上，経営や業務の効率化と改善に向けて，取り組みに指導力を発揮していますか。 | B | A |  |

## 2 法人・施設の運営管理

## (1)経営状況の把握

|   |               |                                     |   |   |  |
|---|---------------|-------------------------------------|---|---|--|
| 7 | 経営環境の変化等への対応① | 施設経営をとりまく環境が的確に把握されていますか。           | C | A |  |
| 8 | 経営環境の変化等への対応② | 経営状況を分析して，改善すべき課題を発見する取り組みを行っていますか。 | B | A |  |

## (2)人材の確保・養成

|    |               |                                         |   |   |  |
|----|---------------|-----------------------------------------|---|---|--|
| 9  | 人事管理の体制整備     | 必要な人材確保に関する具体的なプランをたてて，実行していますか。        | B | B |  |
| 10 | 職員の就業状況への配慮   | 職員の就業状況や意向を把握し，必要があれば改善する仕組みが構築されていますか。 | B | B |  |
| 11 | 職員の質の向上に向けた体制 | 職員の質の向上に向けた具体的な取り組みを行っていますか。            | B | A |  |
| 12 | 実習生の受け入れ      | 実習生の受け入れについて，積極的な取り組みを行っていますか。          | A | A |  |

## (3)安全管理

|    |             |                                   |   |   |   |
|----|-------------|-----------------------------------|---|---|---|
| 13 | 母親と子どもの安全確保 | 母親と子どもの安全確保のための体制を整備し，対策を行っていますか。 | C | C | ○ |
|----|-------------|-----------------------------------|---|---|---|

## (4)設備環境

|    |      |                                     |   |   |  |
|----|------|-------------------------------------|---|---|--|
| 14 | 設備環境 | 施設は，母親と子どもの快適性や利便性に配慮したつくりになっていますか。 | A | A |  |
| 15 | 環境衛生 | 施設は，清潔ですか。                          | B | B |  |

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の必要性 |
|-----|-----|----|------|-------|--------|
|-----|-----|----|------|-------|--------|

**(5)地域との交流と連携**

|    |        |                                            |   |   |  |
|----|--------|--------------------------------------------|---|---|--|
| 16 | 地域との関係 | 母親と子どもと地域との関わりを大切にし、地域のニーズに基づく事業等を行っていますか。 | A | A |  |
|----|--------|--------------------------------------------|---|---|--|

**(6)事業の経営・運営**

|    |                |                                    |   |   |  |
|----|----------------|------------------------------------|---|---|--|
| 17 | 制度に関する意見・意向の伝達 | 市区町や県に、制度に関する意見や意向を事業所として伝えてありますか。 | A | A |  |
| 18 | 財務諸表の公開        | 母親と子ども等に財務諸表を公開していますか。             | A | B |  |

**3 適切な養育・支援の実施****(1)母親と子ども本位の養育・支援**

|    |                |                                                      |   |   |  |
|----|----------------|------------------------------------------------------|---|---|--|
| 19 | 母親と子どもを尊重する姿勢① | 一人ひとりの母親と子どもを尊重したサービス提供について、共通の理解を持つための取り組みを行っていますか。 | C | A |  |
| 20 | 母親と子どもを尊重する姿勢② | 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ますか。               | B | B |  |
| 21 | 母親と子どもの満足の向上   | 母親と子どもの満足の向上に向けた取り組みを行っていますか。                        | C | C |  |
| 22 | 意見を述べやすい体制の確保① | 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備していますか。                       | A | A |  |
| 23 | 意見を述べやすい体制の確保② | 苦情解決の仕組みが確立され、十分に周知・機能していますか。                        | A | A |  |
| 24 | 意見を述べやすい体制の確保③ | 母親と子どもからの意見等に対して迅速に対応していますか。                         | D | D |  |

**(2)養育・支援内容の質の確保**

|    |                 |                                                     |   |   |  |
|----|-----------------|-----------------------------------------------------|---|---|--|
| 25 | 質の向上に向けた施設の取り組み | 自己評価の実施や第三者評価の受審により、提供しているサービス・支援内容の質向上を図っていますか。    | B | B |  |
| 26 | 標準的な実施方法の確立     | 母親と子どもの発達状態や心理状況に応じた援助を一定水準に保つため、マニュアルを定め、活用していますか。 | B | B |  |
| 27 | 養育・支援の実施状況の記録   | 母親と子どもに関する養育・支援の実施状況の記録が適切に行われていますか。                | A | A |  |
| 28 | 記録の管理と開示        | 養育・支援の提供記録等の開示を適切に行っていますか。                          | C | C |  |

**(3)養育・支援の開始・継続**

|    |                   |                                                |   |   |  |
|----|-------------------|------------------------------------------------|---|---|--|
| 29 | 養育・支援の提供開始①       | 母親と子どもやに対して、養育・支援の選択に必要な情報を提供していますか。           | B | B |  |
| 30 | 養育・支援の提供開始②       | 入所後に提供する養育・支援について、母親と子どもやに分かりやすく説明していますか。      | B | B |  |
| 31 | 施設の退所・施設を退所した後の対応 | 施設の退所事由を定めていますか。                               | A | A |  |
| 32 | 養育・支援の継続性への配慮     | 施設の措置変更や家庭への復帰などにあたり、養育・支援の継続性に配慮した対応を行っていますか。 | A | A |  |

# 自己評価・第三者評価の結果（サービス編：母子生活支援施設）

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の必要性 |
|-----|-----|----|------|-------|--------|
|-----|-----|----|------|-------|--------|

## 1. 施設的环境整備

### (1) 快適な空間

|   |          |                                 |   |   |  |
|---|----------|---------------------------------|---|---|--|
| 1 | 快適性への配慮① | 施設の共用スペースは、快適な場所となっていますか。       | A | A |  |
| 2 | 快適性への配慮② | 居室は、母親と子どもにとって安全・安心な場所となっていますか。 | A | A |  |

### (2) 安心な生活

|   |       |                                        |   |   |   |
|---|-------|----------------------------------------|---|---|---|
| 3 | 防災対策  | 風水害や地震等の災害が発生した場合、速やかに対応できる体制が整っていますか。 | B | B | ○ |
| 4 | 不審者対策 | 不審者の侵入等に対応できる体制がありますか。                 | B | B | ○ |

## 2. 日常生活の中での支援

### (1) 計画に基づいた自立支援

|   |                |                                               |   |   |  |
|---|----------------|-----------------------------------------------|---|---|--|
| 5 | 自立支援計画の策定      | 自立支援計画の策定は適切に行われていますか。                        | A | A |  |
| 6 | 自立支援計画の評価・見直し  | 自立支援計画の評価・見直しは適切に行われていますか。                    | A | A |  |
| 7 | 本人の自己決定・家族等の参加 | 自立支援計画は、母親と子ども・家族・関係機関の意向や意見を取り入れたものとなっていますか。 | A | A |  |

### (2) 生活習慣の獲得

|   |           |                                               |   |   |  |
|---|-----------|-----------------------------------------------|---|---|--|
| 8 | 健康管理      | 母親と子どもの発達段階に応じて、健康管理ができるよう支援していますか。           | A | A |  |
| 9 | 整理整頓・生活技術 | 母親と子どもの発達段階や状況に応じて、整理整頓、生活技術を習得できるよう支援していますか。 | A | A |  |

### (3) 社会性の獲得

|    |            |                                             |   |   |   |
|----|------------|---------------------------------------------|---|---|---|
| 10 | 自他の権利の尊重   | 母親と子どもが人格の尊厳を理解し、自他の権利を尊重し、共生できるよう支援していますか。 | A | A |   |
| 11 | 自主性・自律性の発揮 | 施設での生活の中で、母親と子どもが自主性・自律性を発揮できるよう支援していますか。   | A | A |   |
| 12 | 社会的ルールの獲得  | 母親と子どもが協調性を養い、社会的ルールや態度を身につけるよう働きかけていますか。   | A | A |   |
| 13 | 性に対する正しい理解 | 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ていますか。   | B | B | ○ |

### (4) 学習・進学・就職

|    |           |                                                    |   |   |  |
|----|-----------|----------------------------------------------------|---|---|--|
| 14 | 学習への支援    | 学習環境の整備を行い、子どもの学力に応じた学習支援を行っていますか。                 | A | A |  |
| 15 | 進学・就職への支援 | 学校を卒業する子どもの進路について、「最善の利益」にかなった進路の決定ができるよう支援していますか。 | A | A |  |

| NO.                          | 小項目           | 設問                                            | 自己評価 | 第三者評価 | 改善の必要性 |
|------------------------------|---------------|-----------------------------------------------|------|-------|--------|
| <b>(5)母親に対する支援</b>           |               |                                               |      |       |        |
| 16                           | 相談援助の体制       | 母親の社会的自立をめざした相談体制がありますか。                      | A    | A     |        |
| 17                           | 子育てに対する支援     | 母親の子育てに対する不安を受け止め、必要な助言、支援を行っていますか。           | A    | A     |        |
| 18                           | 就労に向けた支援      | 母親の職業能力の開発や就労支援を行っていますか。                      | A    | A     |        |
| 19                           | 補完的な保育支援の提供   | 母親や子どものニーズに応じた保育支援を行っていますか。                   | A    | A     |        |
| <b>(6)その他の支援</b>             |               |                                               |      |       |        |
| 20                           | メンタルヘルス       | 心理的ケアが必要な母親と子どもに対して、心理的な支援を行っていますか。           | A    | A     |        |
| <b>3. 安心な生活</b>              |               |                                               |      |       |        |
| <b>(1)虐待の防止</b>              |               |                                               |      |       |        |
| 21                           | 虐待の防止         | 母親と子どもに対する暴力、虐待防止と早期発見に取り組んでいますか。             | B    | B     |        |
| 22                           | 虐待の禁止         | 母親と子どもに対して、虐待を行わないことを徹底していますか。                | B    | B     | ○      |
| 23                           | 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ますか。 | A    | A     |        |
| 24                           | 子どもの虐待状況への対応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ますか。              | A    | A     |        |
| <b>(2)問題行動への対応</b>           |               |                                               |      |       |        |
| 25                           | 問題を持つ子どもへの対応  | 子どもが暴力、不適応行動など、問題行動をとった場合、適切に対応していますか。        | A    | A     |        |
| 26                           | 児童間暴力の防止      | 施設内の児童間の暴力、いじめ、差別などが生じないような措置を講じていますか。        | A    | A     |        |
| <b>(3)衛生管理</b>               |               |                                               |      |       |        |
| 27                           | 食中毒・感染症対策     | 食中毒や感染症に対する予防及び発症後の対策は、適切に行われていますか。           | C    | C     | ○      |
| <b>(4)子どもと保護者の関係等の継続・回避等</b> |               |                                               |      |       |        |
| 28                           | 夫等との関係調整      | 夫等との関係調整のための支援を適切に行っていますか。                    | A    | A     |        |
| 29                           | 強引な引き取りへの対応   | 保護者等からの強引な引き取りの可能性がある場合、施設内で安全が確保できる体制がありますか。 | A    | A     |        |
| 30                           | 夫等からの暴力回避     | 夫等の暴力により保護を必要とする母親と子どもの安全確保を適切に行っていますか。       | A    | A     |        |
| 31                           | 緊急利用への対応      | 夫等の暴力により保護を必要とする母親と子どもの緊急利用に適切に対応していますか。      | A    | A     |        |

| NO. | 小項目 | 設問 | 自己評価 | 第三者<br>評価 | 改善の<br>必要性 |
|-----|-----|----|------|-----------|------------|
|-----|-----|----|------|-----------|------------|

#### 4. 専門性の向上・地域とのつながり

##### (1) 専門性の向上

|    |            |                                                |   |   |  |
|----|------------|------------------------------------------------|---|---|--|
| 32 | スーパービジョン体制 | スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性の向上や施設の組織力の向上に取り組んでいますか。 | A | A |  |
|----|------------|------------------------------------------------|---|---|--|

##### (2) 地域とのつながり

|    |           |                              |   |   |  |
|----|-----------|------------------------------|---|---|--|
| 33 | 施設機能の地域還元 | 施設の持つ機能を地域に還元する取り組みを行っていますか。 | A | A |  |
|----|-----------|------------------------------|---|---|--|

#### 5. 母親と子ども本位の支援

##### (1) 支援の継続性とアフターケア

|    |               |                                          |   |   |  |
|----|---------------|------------------------------------------|---|---|--|
| 34 | 支援の継続性とアフターケア | 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ますか。 | A | A |  |
|----|---------------|------------------------------------------|---|---|--|