

## 熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準（概要版）

### 1 福祉サービス事業者情報

#### (1) 事業者概要

事業所名称：きらきら星レジデンス (施設名)	種別：母子生活支援施設
代表者氏名：施設長 奥村 朝子 (管理者)	開設年月日： 平成24年4月1日
設置主体：社会福祉法人 照敬会 経営主体：社会福祉法人 照敬会	定員：25世帯 (利用人数)
所在地：〒 - 熊本市	
連絡先電話番号： 096—331—2511	F A X 番号： — —
ホームページアドレス	http://www.

#### (2) 基本情報

サービス内容（事業内容）	施設の主な行事
母子生活支援	春：ふれあい遠足、夏：夏祭り・キャンプ 秋：食育・リズムお話し会 冬：豆まき・クリスマス会などその他、母の会・子ども会それぞれに活動を行っています。
居室概要	居室以外の施設設備の概要
25室 緊急対応2室	談話室、心理療法室、医務室・静養室、学習室、保育室、沐浴室・集会室2室 事務室、宿直室、更衣室、倉庫、湯沸し室

### 2 施設・事業所の特徴的な取組

入居者が就労・生活・子育てに関して自立した生き方を目指す社会人となれるよう、それに必要な総合的な支援を行います。
--

### 3 評価結果総評

<p>◆特に評価の高い点</p> <p>1 気持ちを落ち着かせる細やかなコミュニケーション</p> <p>入所直後は、気持ちが不安になりやすいのでコミュニケーションに心がけ、丁寧な支援を行っています。書類手続きや買い物等必ず同行してコミュニケーションを取るようになっています。又、入所時の不安な気持ちが軽くなるように、毎日母親に「本日の日程を書いた手紙」を渡されています。例えば、入所時、①困っている事を教えてください。②困っていることが解決できたらどんな生活が待っているとおもいますか。③困っている事を解</p>
---

決するためには。あるいは、①今日は職員と買い物にいきましょう。②一緒に料理をしましょう。一つ一つ計画の内容を語りかけの文章で書いて、母親と子どもが安心して施設で生活ができるような支援を行っています。この手紙は、全職員にも周知され支援の共有化を図られています。

## 2 必要なとき必要とされる量だけ支援する「ジャスト・イン・タイムな支援」

母親・子どものがんばり度合いをみれる指標づくりと評価づくりをしています。入所～卒業までのきらきらパスをつくる。自立の為に見守る厳しさをもって対応する等、必要なものを、必要とされる量だけ、必要なときに支援することを大きな柱に、母子にとっての自立を目指す支援を、徹底して行っています。

## 3 子どもたちが企画して買い物や料理

対象は学童で、「子どもがごはんをきちんと作れるようになれば」「料理は楽しいと感じてくれるように」という思いで料理実習を実施しています。5月に「おかあさんありがとう」で児童がカレーを作り入居者全員に配ったり、お弁当を作って公園へピクニックに行ったり、又、3歳以上児と保育士でさつまいも団子作りを行っています。献立も子どもたちで決め、買い出し体験等とおして生活力を子どもに身につけこの活動が継続できるように食育指導を行っています。

子どもたちが企画して買い物や料理をしたりするので、達成感や優越感を感じることができ、「自分のことは自分でやる。」「自分で考えて行動する。」等とても良い体験になっています。又、情操教育のために「プランター」で野菜作りをされ料理体験に使用されています。

## 4 質問で行う学習支援

学習支援は学習室が確保され、教員免許を持つ少年指導員や大学生による学習支援もあり、環境が整っています。学校から帰ったら宿題をして各部屋に帰ることになっています。学習支援は、「学力をつける事」「教えるのではなく質問で行う。」文字や数字が乱雑な子どもには、やり直させ、勉強時のマナーやルールを守って学習をする等細やかな指導を行っています。

又、学習だけではなく、コミュニケーション能力の獲得も踏まえ、雑談することの楽しさ獲得にも、取り組んでおられます。「雑談するのが楽しいから来ました」と言う子どももいます。

校区の小中学校や子どもが通学する高校とは積極的に連携し、子どものよりよい支援につなげるようにしています。

## 5 母の日には「リフレッシュ保育」

施設内の保育園があり施設の幼児が利用しています。子どもの発達に応じて、自分でできることはなるべく経験をさせ、基本的な生活習慣が身に付くように個別に丁寧に対応されています。

周辺の散歩に行ったり、施設内の集会室でブロック遊びやリズム遊び等思いっきり身体を動かす遊びをされています。5月の母の日のプレゼントで、母親にリフレッシュしてもらうために、託児を行うリフレッシュ保育や、3歳以上児と保育士でリトミック、歌遊び、

おはなし会等いろいろな体験活動に取り組まれています。

## 6 退所者も駆け付けた熊本地震への取り組み

地震の際は建物などの被害は殆どなく、広域避難所に避難した利用者が数組ありました。本震後、水が出ず入浴が出来なくなった利用者全員を、ピストン輸送で温泉施設に送迎し、余震続きで疲れた心身を癒す取り組みを行っています。

施設をすでに退所された方も、遠方から駆け付け、水等の支援物資を届けてくれ、利用者の方も職員と一緒にになって緊急事態を乗り越えられました。

### ◆改善を求められる点

#### 1 中・長期計画の策定

開所から6年目、施設運営も軌道に乗られています。今後、事業や支援の充実、課題の解決等の目標を明確にし、その目標を達成するための組織体制、設備、職員体制、人材育成等の中・長期計画の策定が期待されます。又、中・長期計画の内容を反映した単年度計画が具体的に策定されることが望まれます。

## 4 第三者評価結果に対する事業者のコメント

(H 30. 3. 10)

第三者評価について

開設から6年、第三者評価は今回で2回目の受審となりました。

この6年でさまざまな入所理由を抱える母子を受け入れ、ひとつひとつのケースに対し、真摯に向き合いスタッフ一丸となって思慮工夫と研鑽を重ねながら支援にあたってきました。その点は、十分に理解し評価して頂けたと感じています。

ただ、今回、運営面での改善点等、まだまだ十分に整っていない点をご指摘頂きました。自分たちがまだまだ長期的な視点での施設運営ができていないことの表れだと受けとめ、次回の第三者評価までには少しでも改善ができるよう努めていきたいと思えます。

また今後も、母子の安心・安全な生活の支援、自立支援に職員一同更なる努力をしていきたいと思えます。

## 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

NPO法人だれにも音楽祭

### ②評価調査者研修修了番号

SK15139（第09—003号）

第17—001号

第13—011号

第17—003号

第17—004号

### ③施設名等

名称：きらきら星レジデンス

種別：母子生活支援施設

施設長氏名：奥村 朝子

定員：25世帯

所在地：熊本県熊本市

TEL：096-331-2511

#### 【施設の概要】

開設年月日 平成24年4月1日

経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 照敬会

職員数 常勤職員：10名（常勤的非常勤職員2名を含む）

職員数 非常勤職員：1名（パート職員）

専門職員の名称（ア） 母子支援員

上記専門職員の人数：3名（資格：保育士・社会福祉士・精神保健福祉士）

専門職員の名称（イ） 少年指導員

上記専門職員の人数：3名（資格：保育士・高校2級・小中1級教員免許）

専門職員の名称（ウ） 保育士

上記専門職員の人数：1名（資格：保育士）

専門職員の名称（エ） 調理員等

上記専門職員の人数：2名（資格：保育士）

専門職員の名称（オ）

上記専門職員の人数：

専門職員の名称（カ）

上記専門職員の人数：

施設設備の概要（ア）居室数：25室 緊急対応2室

施設設備の概要（イ）設備等：談話室、心理療法室、医務室・静養室、学習室、保育室、沐浴室・集会室2室

施設設備の概要（ウ）：事務室、宿直室、更衣室、倉庫、湯沸し室、便所

施設設備の概要（エ）：

#### ④理念・基本方針

きらきら星（ぼし）は「母子」を意味する。  
母と子がきらきら輝きながら生活できる場、さらに輝きながら巣立って（自立して）いけるように支援を提供する。  
さらに、全国母子生活支援施設協議会が定める倫理綱領に基づき支援をしていきます。

#### ⑤施設の特徴的な取組

入居者が就労・生活・子育てに関して自立した生き方を目指す社会人となれるよう、それに必要な総合的な支援を行います。

#### ⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2017/11/20
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2018/2/7
受審回数	2回
前回の受審時期	平成26年度

#### ⑦総評

##### ◇特に評価が高い点

##### 1 気持ちを落ち着かせる細やかなコミュニケーション

入所直後は、気持ちが不安になりやすいのでコミュニケーションに心がけ、丁寧な支援を行っています。書類手続きや買い物等必ず同行してコミュニケーションを取るようにしています。又、入所時の不安な気持ちが軽くなるように、毎日母親に「本日の日程を書いた手紙」を渡されています。例えば、入所時、①困っている事を教えてください。②困っていることが解決できたらどんな生活が待っているとおもいますか。③困っている事を解決するためには。あるいは、①今日は職員と買い物にいきましょう。②一緒に料理をしましょう。一つ一つ計画の内容を語りかけの文章で書いて、母親と子どもが安心して施設で生活ができるような支援を行っています。この手紙は、全職員にも周知され支援の共有化を図られています。

##### 2 必要なとき必要とされる量だけ支援する「ジャスト・イン・タイムな支援」

母親・子どものがんばり度合いをみれる指標づくりと評価づくりをしています。入所～卒業までのきらきらパスをつくる。自立の為に見守る厳しさをもって対応する等、必要なものを、必要とされる量だけ、必要なときに支援することを大きな柱に、母子にとっての自立を目指す支援を、徹底して行っています。

##### 3 子どもたちが企画して買い物や料理

対象は学童で、「子どもがごはんをきちんと作れるようになれば」「料理は楽しいと感じてくれるように」という思いで料理実習を実施しています。5月に「おかあさんありがとう」で児童がカレーを作り入居者全員に配ったり、お弁当を作って公園へピクニックに行ったり、又、3歳以上児と保育士でさつまいも団子作りを行っています。献立も子どもたちで決め、買い出し体験等とおして生活力を子どもに身につけこの活動が継続できるように食育指導を行っています。

子どもたちが企画して買い物や料理をしたりするので、達成感や優越感を感じることができ、「自分のことは自分でやる。」「自分で考えて行動する。」等とても良い体験になっています。又、情操教育のために「プランター」で野菜作りをされ料理体験に使用されています。

#### 4 質問で行う学習支援

学習支援は学習室が確保され、教員免許を持つ少年指導員や大学生による学習支援もあり、環境が整っています。学校から帰ったら宿題をして各部屋に帰ることになっています。学習支援は「学力をつける事」「教えるのでなく質問」で行う。文字や数字が乱雑な子どもには、やり直させ、勉強時のマナーやルールを守って学習をする等細やかな指導を行っています。

又、学習だけではなく、コミュニケーション能力の獲得も踏まえ、雑談することの楽しさ獲得にも、取り組んでおられます。「雑談するのが楽しいから来ました」と言う子どももいます。

校区の小中学校や子どもが通学する高校とは積極的に連携し、子どものよりよい支援につなげるようにしています。

#### 5 母の日には「リフレッシュ保育」

施設内の保育園があり施設の幼児が利用しています。子どもの発達に応じて、自分でできることはなるべく経験をさせ、基本的な生活習慣が身に付くように個別に丁寧に対応されています。

周辺の散歩に行ったり、施設内の集会室でブロック遊びやリズム遊び等思いっきり身体を動かす遊びをされています。5月の母の日のプレゼントで、母親にリフレッシュしてもらうために、託児を行うリフレッシュ保育や、3歳以上児と保育士でリトミック、歌遊び、おはなし会等いろいろな体験活動に取り組まれています。

#### 6 退所者も駆け付けた熊本地震への取り組み

地震の際は建物などの被害は殆どなく、広域避難所に避難した利用者が数組ありました。本震後、水が出ず入浴が出来なくなった利用者全員を、ピストン輸送で温泉施設に送迎し、余震続きで疲れた心身を癒す取り組みを行っています。

施設をすでに退所された方も、遠方から駆け付け、水等の支援物資を届けてくれ、利用者の方も職員と一緒に緊急事態を乗り越えられました。

#### ◇改善が求められる点

##### 1 中・長期計画の策定

開所から6年目、施設運営も軌道に乗られています。今後、事業や支援の充実、課題の解決等の目標を明確にし、その目標を達成するための組織体制、設備、職員体制、人材育成等の中・長期計画の策定が期待されます。又、中・長期計画の内容を反映した単年度計画が具体的に策定されることが望まれます。

#### ⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

##### 第三者評価について

開設から6年、第三者評価は今回で2回目の受審となりました。

この6年でさまざまな入所理由を抱える母子を受け入れ、ひとつひとつのケースに対し、真摯に向き合いスタッフ一丸となって思慮工夫と研鑽を重ねながら支援にあたってきました。その点は、十分に理解し評価して頂けたと感じています。

ただ、今回、運営面での改善点等、まだまだ十分に整っていない点をご指摘頂きました。自分たちがまだまだ長期的な視点での施設運営ができていないことの表れだと受けとめ、次回の第三者評価までには少しでも改善ができるよう努めていきたいと思えます。

また今後も、母子の安心・安全な生活の支援、自立支援に職員一同更なる努力をしていきたいと思えます。

## 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>【コメント】</p> <p>・理念を「母子がきらきら輝きながら生活できる場」とし、きらきら星の「星」は「母子」の意味で、母親と子どもの「健康で安全な生活の支援」「就労の支援」「児童の健全育成支援」に努められ、就労・生活・子育てが自立した生き方を目指す社会人になれるように、総合的な支援が行われています。</p> <p>職員には、職員会議等で周知が行われ、母親と子どもにも入所時に説明を行うとともにしおりを配布し、母子定期総会等で周知が図られています。</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。	b
<p>【コメント】</p> <p>・熊本市、市町村各福祉事務所、全国母子生活支援施設協議会、熊本県養護協議会等の研修会や会議に参加し連携を密にされ、社会福祉の動向や施設経営を取り巻く環境等について把握され職員への周知を図られています。</p> <p>施設経営をとりまく環境(施設が位置する地域での特徴・変化等)や経営状況の課題分析が行われ、把握された情報やデータが中・長期計画に反映されることが望まれます。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<p>【コメント】</p> <p>・経営状態に関しては、理事会で年に3回報告が行われ法人で共有化が図られ、経営課題を明確にし、改善等に向けた取り組みが行われています。職員には職員会議で現状報告が行われ周知されており、又、法人のホームページでも収支状況が掲示されています。</p> <p>今後、施設独自の経営課題の解決、改善に向けて具体的な取り組みが、職員の意見を聞きながら進められる事も期待されます。</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。	c
<p>【コメント】</p> <p>・開所から6年目を経過、保育士、社会福祉士、精神保健福祉士等多様な資格を持たれた職員の方がおられ「総合的な自立支援」が行われています。</p> <p>中・長期の事業計画は、理念や基本方針の実現に向けた具体的な取り組みを示すものです</p> <p>今後、支援内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い理念、方針に向けた中・長期の具体的な事業計画・収支計画の策定が望まれます。</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。	c
<p>【コメント】</p> <p>・単年度の事業計画は、事業目的、事業目標、入居者処遇、年間行事計画、地域・市町村福祉事務所・各協議会連携、職員研修、開所6年目の課題と解決を図るために実践する姿「ジャスト・イン・タイムな支援」等項目別に策定されています。「ジャスト・イン・タイムな支援」には、① 母親、子どもの自立の度合い指標をつくり評価 ②入所～卒業までのきらきらパスをつくる ③ 自立の為に見守る厳しさをもつ という支援計画があり、今後の継続が期待されます。 今後、中・長期計画内容を反映した単年度の計画策定が望まれます。</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>【コメント】</p> <p>・職員が意見を出しやすい職場の雰囲気、情報共有ができる体制づくりに取り組まれています。事業計画は、職員会議等で職員参画のもと計画や見直しが行われ改善点を話し合いながら策定され、職員会議や研修会で詳しく説明が行われています。</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。	b
<p>【コメント】</p> <p>・行事や計画の内容は、定例会総会(年に3回)で説明されたり、年間行事計画の資料配布や、見やすい場所への掲示など、母親が興味や理解を深められるよう努力されています。子どもへは、少年指導員の方が説明すると共に子どもに関係している行事等はわかりやすい資料を作成し、参加を呼びかけています。 今後、施設の運営や事業の主な内容について、母親と子どもに周知し理解を得られる取り組みが望まれます。</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>【コメント】</p> <p>・支援の内容については、日々話し合いや毎日の気づきをケース記録に記入して職員間で情報を共有しています。職員会議等でPDCAサイクルにもとづき改善実施計画に沿って(3か月～半年)見直しを行い、支援の質の向上に向けた具体的な取り組みをされています。 自己評価は、法人と施設の方で年度末に行われ気づき、判断、決断等の自己評価が行われ第三者評価も定期的な受審され質の向上に向けて取り組まれています。</p>	
② 9 評価結果にもとづき施設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。	b
<p>【コメント】</p> <p>・職員会議等で職員の参画のもと、業務ごとに課題の共有化を図り年度計画が策定され、改善策が実施されています。特に母親、子どもの安全、安心の為に施設設備の改善は早期に対応されています。 今後、職員の人員配置、宿直業務、人材育成、施設独自の給与体制等課題がありますが、継続的に解決に向けて取り組みされることが期待されます。 又、第三者評価の受審結果の課題について、組織的に取り組まれる事が期待されます。</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>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設長の業務内容は業務分掌で文書化されており、職員にも周知されています。支援向上のために、職員の意見を聞きながら問題点を一緒に解決していき、まとめ役としてリーダーシップを発揮され、施設独自の自己評価表を作成され職員の資質向上を図られています。施設長の具体的な取り組み等は、施設だよりや会議等で周知が図られています。緊急時連絡網等も整備されており、施設長不在時の権限委任等も明確化されています。</li> </ul>		
	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>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設長は、全国や県内で開催される研修会(全国母子生活支援施設協議会、児童福祉施設長研修会等)に参加して遵守すべき法令を理解し、職員に報告しています。又、施設内での研修会(例えば個人情報保護法、防災、著作権等)や職員会議、現場の対応場面等で関係法令の周知を図っています。</li> </ul>		
(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>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「自分で決める自分の未来」というテーマのもとに、就労・生活・子育てに関して自立した生き方を目指す総合的な自立支援が行われ、定期的、継続的に評価・分析を行い施設長自らも具体的な取り組みに関われ、課題と改善に向けて全職員で取り組まれています。施設長は、支援の質の向上のために、内部研修(臨床心理、経営・業務改善、研究発表会等)や外部研修(全国、県内外)等、職員の教育・研修の充実を図り専門性の向上に努めています。</li> </ul>		
	② 13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の意見を聞きながら、理事会で人事、労務、財務等の報告を行い職員全員が気持ちよく働けるように、自己評価(面談)や日常的な業務内容を話し合い、職員の希望や意見を聞きながら、働きやすい体制づくりに努力されています。毎日のケース記録はパソコンシステムで共有化を図り、居室定期点検表、実践する姿「ジャスト・イン・タイムな支援」等を取り組む等効率的な業務の改善を行いながら支援の向上に努めています。</li> </ul>		

### 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。	b
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開所当初から勤務している職員が半数以上を占め、社会福祉士、精神保健福祉士、保育士、高校、小中教員等多様な資格を持ちいろいろな経験を積んでおられ、時代のニーズを把握しながら自立に向けての支援を行っています。法人が人事管理を行っていますが、今後、施設を適切に機能するため施設側で継続的に、福祉人材の確保や育成等を具体的に計画されることが期待されます。</li> </ul>		

	② 15 総合的な人事管理が行われている。	b
【コメント】 ・「期待する職員像等」は、明示されておりませんが、「ハピネスリーダーへの道」で「気付き」「判断」「決断」という項目で細かく自己評価表に明記され、職員は目標を決めて達成に向けて取り組まれています。又、施設独自の「ステップアップグレード表」で自己評価を行い施設長との面談等を通して人事基準等職員の希望や意向を把握し法人に報告しています。 理念・基本方針に基づく「期待する職員像等」が明確化され、施設独自の人事管理が運営されることが期待されます。		
(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。	b
【コメント】 ・法人において就業規則により総合的な福利厚生事業を実施され、職員の定期健康診断やインフルエンザ予防接種も行われています。有給休暇や時間外労働の管理や記録がなされ職員の就業状況を把握し、有給休暇の取得率を高める努力をされています。 施設長との面談や人事担当に相談窓口(いつでも相談できる体制)が設置してあり、又、職員の心身健康維持のため定期的に相談の時間を作り、働きやすい職場作りに取り組まれています。 宿直業務等体力的にもハードな業務です。就業状況の意見や意向を把握し人材や人員体制に関する具体的な計画の取り組みが期待されます。		
(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
【コメント】 ・「気付き」「判断」「決断」の自己評価項目で、職員一人ひとりが目標を設定し、話し合いを行い進捗状況や目標達成度の確認を行って意見を聞いています。常に職員の意見や希望が言えるようにコミュニケーションを図って日常的に助言や支援を行っています。施設長より定期的に理事長への進捗状況の報告が行われています。		
	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
【コメント】 ・事業計画の中に、職員の資質向上を図るため適切な研修への参加を積極的に行うと掲げられ内部研修(定期的に外部講師による研修実施)や、外部研修(県・市町村主催、社協主催等)に参加し、専門職としてスキルを向上させています。又、研修後は、内部研修で報告会や研修報告書の閲覧等で、共通理解をしています。又、運営規定の中に専門資格等記載されています。		
	③ 19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
【コメント】 ・施設長は職員の知識や技術、専門資格の取得状況等を把握し、外部研修(全国、県内外等)に参加できるように配慮し、情報提供も行っています。 業務内容の手順書(手順書は図式化)を参考に職員の経験や習熟度に配慮したOJTが行われ、日々の実践の中でアドバイスや相談も行っています。階層別、職種別、テーマ別の研修の機会を確保し、職員の自己研鑽に努めています。		
(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教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
【コメント】 ・実習生は子どもたちと関わる夏休みに受け入れ、母親と子どもへの事前説明も行っています。実習生受け入れマニュアルにより実習計画や事前説明等(個人情報、DV等)主任が担当し、主に託児保育、学童の活動に取り組む研修を行っています。 実習生の学校側とも、実習内容や実習期間中学校側からの施設訪問等の連携を取りながら、実施しています。		

### 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。	b
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の特性からすべての情報を公開することは困難なため、法人のホームページをとおして財務報告を公開しています。第三者評価を受審し評価結果を公表し改善の努力を行っています。</li> <li>・苦情解決体制も整備され第三者委員を指名しており、苦情要望対応や意見等公表し確認を行っています。</li> <li>・地域の理解を深めるために、子育てネットワーク会議(民生委員、児童委員・保育園・自治会等)で施設の存在意義や役割等を説明し、地域行事に参加する等地域への理解を深める努力をされています。情報公開には制限がありますが、プライバシーの保護に配慮しながら今後も地域に向けて発信し理解を深めて行かれることが期待されます。</li> </ul>	
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。	b
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経理規定があり、事務、経理、取引等の責任と役割が職務分掌で明確化され職員にも周知されています。毎月税理士と打合せを行い、指導助言を受けながら経営や運営に努めています。内部監査は、年に2回行われ定期的な確認が行われています。</li> </ul>	

### 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
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。	b
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に、地域との交流を促進し母親や子どもの社会参加や地域社会の一員としての生活を確保すると掲げてあり、地域の自治会にも加入し、運動会や祭りに参加して交流を行い、地域の役員の方に施設を開放し、施設の機能を説明しています。又、学生ボランティアが行事の支援を行い、職員も地域行事に参加して施設への理解を深める努力をされています。</li> <li>・学校の友人は、母親が家にいれば受け入れています。今後、母親と子どもと地域との交流を大切にして、交流をひろげるための地域への働きかけが期待されます。</li> </ul>	
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。	b
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアマニュアルが作成されており、母親や子どもへの配慮や活動の注意事項等の事前説明をして契約を行っています。主な活動として夏休み行事への参加や定期交流会指導を行っています。</li> <li>・今後、施設の特性を考えながら、地域の学校教育施設、体験教室等の受け入れの検討も期待されます。</li> </ul>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
① 25 施設として必要な関係機関・団体等の機能や連絡方法を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	b
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「校区子育てネットワーク会議」に参画しています。定期的に行われる連絡会に施設長が参加しており、地域交流は年々増加しています。</li> <li>・地域の会議に施設の集会場を提供し、交流を図っていますが、個々の母親と子どもの状況に対応出来る社会資源の機能や、連絡方法を明示したリスト、資料などの作成について、今後期待されます。</li> </ul>	

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	26 施設が有する機能を地域に還元している。	b
【コメント】 地域に出た卒業生に対する勉強会を行っています。春休み、夏休み午前中に行っており、数人の参加があります。又施設に「ミニ四駆コース」があり、利用者はもちろんその友人も参加して大会が開催されています。 施設の特性として利用者の安全が第一であり、災害時に施設の機能を、地域に開放・提供することは、難しい現状です。		
②	27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
【コメント】 地域の方や卒業生、その友人などからの「電話相談」事業を行っています。一時保護相談やDVの相談などに、主に施設長が対応しており、一カ月に7~8件の相談があります。その内容は、「相談受付ノート」に記入され、継続した支援に生かされています。 地域の民生委員・児童委員との勉強会は年3回ほど開催されています。県外の民生委員・児童委員等の見学もあり、情報交換が行われています。 卒業生と母親を招いての地域に解放した行事として、餅つき、夏まつり、豆まきなどを行っています。 今後は地域のニーズに基づいた具体的な事業・活動を事業計画などで明示することが望まれます。		

### Ⅲ 適切な支援の実施

#### 1 母親と子ども本位の支援

(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
【コメント】 「運営規程」を整備し、利用者に対して児童福祉法の基本理念にもとづいた支援を行うことを明示し、取り組みを行っています。 標準的な実施方法として、「きらきら星レジデンス手順書」を整備し、母親と子どもを尊重した支援を実施しています。 母親と子どもの尊重、基本的人権について、法テラスの弁護士に講師を依頼し、施設内研修を行い、全職員に周知されています。		
②	29 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援の実施が行われている。	b
【コメント】 「プライバシー保護マニュアル」を整備し、職員の理解を図っています。 母親と子どもの虐待防止などの権利擁護については、「運営規程」に規定され、全職員に研修を行っています。 居室への立ち入りなどが必要な場合の説明は、「入居時のしおり」にあり、利用者の同意を得ています。 母親と子どものプライバシーを守れるような設備などの工夫については、これからの課題として取り組みが期待されます。		
(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
【コメント】 「入居者のしおり」として施設を紹介した資料を準備しています。 子どもに合わせて、「託児のしおり」「幼稚部のしおり」「初等・中・高等部のしおり」を準備し、写真や絵などを使用し見やすく紹介しています。 見学は関係機関からの紹介・依頼により行われています。		

	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>【コメント】          支援の開始、その過程における支援の内容に関する説明は、「支援施設とは」の文書を作成し、母親と子どもが自己決定できるように、丁寧な説明を行っています。          上記文書を説明しニーズの聞き取り後、同意を得たうえで、入所者の署名捺印を書面で残しています。</p>		
	③ 32 措置変更や地域・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>【コメント】          措置変更・地域への移行などにあたり、生活の記録や子どもの発達の記録、育ちに関するアルバムなどが作成されており、花束などと一緒に渡されています。          入所中家事援助として、ヘルパー利用していた世帯には、必要に応じて退所後も継続できるように、支援が行われています。          施設を退所した後の、母親と子どもの相談窓口・担当者が決められ、説明されています。          又退所後の子どもは、入居者の友達として、面会簿記入の上、学習室で過ごしたり、少年指導員同席の上、中庭で遊ぶことができます。          さらに他の施設などへの移行にあたり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めることが望まれます。</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、取り組んでいる。	b
<p>【コメント】          母親と子どもへの相談面接は月1回実施し、ニーズの把握がされています。          子ども会は夏休み・冬休みなどの行事運営を中心に、話し合いを行い、企画書を出す等自主的な活動が行われ、主に少年指導員が関わっています。          母の会の自主運営は出来難い状況ですが、母子支援員を中心として、ヨガ教室、クリスマスツリーの飾り付けや料理作り、外部講師によるプログラムの実施などが行われています。          学齢前の子どもを持つ母親に対し、必要に応じてリフレッシュ保育の取り組みが行われています。1年に一度は土・日・祝日に美容室・買い物・映画などの行動が自由に出来る様に、保育士を中心に全職員が支援しています。          今後母親と子どもの満足に関する調査を定期的に行い、その結果を踏まえた取り組みが増えることが期待されます。</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>【コメント】          「サービス内容に関するご意見等相談窓口」に担当者・解決責任者・第三者委員などを明記し掲示しています。          意見箱は事務室前を避け、保育室・学習室入口内部に置き、利用しやすい配慮をしています。用紙にはこだわらず受け付けています。</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>【コメント】          「入居者のしおり」の配布や張り紙により、相談・意見を聞く際の、複数の方法について説明しています。          相談や意見を聞く場所として、「心理相談室」を用意しています。</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>【コメント】</p> <p>苦情対応マニュアルとして、「手順書」に「苦情受付対応」が整備され、定期的に見直しされています。</p> <p>職員は利用者が相談や意見がある時に限らず、日常的にコミュニケーションを取ることを心掛け、外出時や帰宅時に事務室を訪れる際は、表情を確認し明るい声掛けをしています。</p> <p>苦情・要望には、基本的に即日対応としていますが、できない場合はその説明を早めに行っています。</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。	a
<p>【コメント】</p> <p>「危機管理対応マニュアル」を整備し、自然災害・火災・地震・噴火などへの対応を明確にしています。</p> <p>外部からの侵入者に対して「不審者対応マニュアル」を整備しています。防犯カメラは外向き・中庭合わせて多数カ所を設置し、宿直室・事務室で確認できます。</p> <p>施設の設備などの安全点検は「日常点検表」で行い、2週間に一度実施されています。</p> <p>各居室の設備点検は、2か月に1回、職員による居室点検が「居室点検表」に沿って行われています。併せてヒヤリハット事例の収集を行っています。</p> <p>安全確保・事故防止の研修としては、法テラスの弁護士による「施設内安全管理」や、PSG職員による「緊急時対策」などが行われています。</p> <p>前回改善点としました宿直の複数配置については、今すぐ改善は困難と思われませんが、母子支援の観点から、引き続き検討課題として、長中期計画と共に話し合いを深めることが期待されます。</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>【コメント】</p> <p>運営規程に「感染症対策」を整備し、職員に周知徹底しています。特にノロウイルスについては、「ノロウイルス院内感染対策マニュアル」を作成しています。流行の兆しがあれば、対応キットと分かり易いイラスト入り説明書を、各居室に設置しています。</p> <p>感染症発生時には、貼り紙をして注意喚起をするとともに、行事の中止などの対応をしています。</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行っている。	b
<p>【コメント】</p> <p>「危機管理対応マニュアル」を整備しています。ハザードマップにより自然災害の影響を把握し、安全確保の取り組みを行っています。</p> <p>建物は耐震構造とオール電化の設備を備え、防災設備が充実しています。熊本地震後は、施工会社がいち早く訪れ、建物の点検をしています。</p> <p>母親との安否確認の方法を決めています。携帯電話を持たない場合もあり、さらに改善が期待されます。</p> <p>消防署との連携を取って火災訓練を行い、防火管理者を増やし、初期消火の体制を整えています。</p> <p>今後は災害時の対応体制を決め、職員に周知することが望まれます。</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>【コメント】</p> <p>「手順書」を整備し、入居調整、入居手続き、見学対応業務、などの支援について手順を示しています。新入職員には手順書を配布し、説明しています。</p> <p>年1回手順書通りに実施しているか、変更の必要があるかの検討を行っています。</p> <p>更に手順書には、母親と子どもの尊重・プライバシーの保護・権利擁護に関わる姿勢を明示されることが望まれます。</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>【コメント】</p> <p>前記手順書は年1回職員会議で、検討・見直しが行われ、日常の支援の中で、特に子どもの安全確保に関わる支援について話し合われています。</p> <p>施設内では、母親の意見は中々出ないようですが、地域に出たら〔学校から帰ったら、必ず宿題を先にする〕〔夕方6時には帰ってくる〕などの習慣が身に付いていて、助かったなど意見が寄せられ、見直し時に反映されています。</p> <p>更に職員や利用者からの意見や提案が反映される仕組み作りが期待されます。</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。	a
<p>【コメント】</p> <p>入所時に「母親アセスメントシート（入所用）」を基に家族関係・学歴・生い立ち・入所後のニーズなどを把握し、学童には「児童記録票」に基づいて具体的に、生活・健康・学習面などのニーズを聞き取り、自立支援計画が立てられています。</p> <p>必要に応じて主治医などの同席のもと、アセスメントが行われることもあります。</p> <p>支援困難ケースについてはケース会議を開き、より適切な支援が行われるよう検討されています。</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。	a
<p>【コメント】</p> <p>自立支援計画の見直しは、6か月毎に職員会議で行われています。又必要な場合は都度行っています。</p> <p>見直しによって変更した自立支援計画は、ファイルに綴られ職員に周知されています。</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
<p>【コメント】</p> <p>入所当初の母親に対する支援は「買物代行」「教育委員会などへの同行」など、子どもに対する支援は、保育園での様子や学校との連絡などについて、毎日のようにケース記録が記入されています。</p> <p>ケース記録に残す程のことでなくても、当日勤務職員が気付きとして、「ひとりひとこと」が記録され、共有されています。</p> <p>職員同士での情報の流れについては、タイムカードにメモ用紙を貼るなどの方法が行われていますが、更なる的確に届くような仕組みの整備が望まれます。</p>		
	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
<p>【コメント】</p> <p>「運営規程」で「個人情報保護方針」及び「個人情報の利用目的」を整備し、〔内部での利用目的〕〔他の事業者への情報提供を伴う場合〕などを規定し、不適正な利用・漏えいへの対応をしています。更に母親と子どもの記録の保管・保存・廃棄についても規定されることが望まれます。記録は事務室の鍵のかかる書棚に保管しています。</p> <p>個人情報保護法について研修会が行われ、職員は個人情報保護法を理解し遵守しています。</p>		

## 内容評価基準（28項目） A-1 母親と子ども本位の支援

(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 A1 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
<p>【コメント】</p> <p>入所後母親へのアンケートでニーズ把握をし、自立支援計画が作成されますが、母親と子どもの希望や意見などにより、1ヵ月程で見直すことがあります。</p> <p>職員は全員が専門的な知識を持った有資格者であり、「母子生活支援施設倫理綱領」に基づいて、支援にあたっています。</p> <p>職員の資質を高めるため、28年度は臨床心理的課題や健康管理、業務改善など内部での勉強会や専門家を呼んでの研修会などに取り組んでいます。又職員どうしは得意分野を認め合い高め合いながら、利用者の利益を考慮した関わりを持っています。</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>【コメント】</p> <p>「運営規程」に於いて、「人権の擁護及び虐待の防止のための措置」「児童虐待防止法順守」を整備し、職員が利用者に対して不適切なかかわりを持つことを禁止しています。</p> <p>不適切な関りの禁止を徹底するため、全職員のCAPプログラムの受講を行い、職員会議の議題としても話し合っています。</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>【コメント】</p> <p>入居者全員によるCAPプログラムの受講が行われ、「いやなものは嫌と言いましょ」などと具体的な例を示しながら、不適切な行為の防止について、母親と子どもに周知しています。</p> <p>どの母親・子どもにも事務室を通る際には、明るい声掛けをしています。1日出入りがない世帯には、変わったことが無いかの確認をしています。</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>【コメント】</p> <p>子供からの訴えやサインを見逃さないように、事務室での声掛けだけでなく、学習室、集会室、中庭などの生活の場での支援を大切にしています。</p> <p>子への関わり方に悩むケースもあるので、その際には居室に入って一緒に子育てをする場合もあります。</p> <p>当日勤務の職員一人一人が書いている「ひとりひとこと」について、他の職員の記述も参考に、適切な助言や支援をしています。</p>	
(3) 思想や信教の自由の保障	
① A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
<p>【コメント】</p> <p>宗教に関することは何も勧めていません。入所時に、個人的な宗教は自由であることは伝えてあります。他の入居者には勧めたりしないように伝えてあります。</p>	

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
①	A6 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
【コメント】 毎年3月の総会時に、4月～3月の振り返りを行い、ニーズによって入れ替えてあります。自治会はありませんが、総会が自治会を兼ねています。「母の会」があり、スタッフ1名も参加して、生活全般について話し合っています。子どもには「子ども会」があり、幼稚部・初等部・中等部・高等部それぞれの対象年齢にあわせた行事を行っています。子ども会では、決定事項を貼り出し、一定期間（1カ月程度）掲示しています。 子どもの問題や課題について面談する際は、母子支援員・少年指導員と協議して行き、母親の理解と協力を求め、なるべく子どもの意向に沿うようにしています。子どもの興味や、やりたいことを理解するために、スタッフが調査し取り組みを行っています。活動を通して、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つことを目指し、熱心に取り組んでいますが、自分で努力して決められるように支援しています。		
(5) 主体性を尊重した日常生活		
①	A7 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
【コメント】 どのようなことができないのか、どのような手伝いが必要か、時間をかけて対応しています。自分で考えて取り組んだことを、1週間後に結果を確認して、できたことを評価して、自己肯定感につないでいます。母親や子どもの得意な点に注目して、上手であることや、できたことを称えます。「すごいねー、3日も遅刻しなかったね」など集団のなかでさりげなく声をかけることで、ほかの子も頑張る気持ちになります。		
②	A8 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
【コメント】 母親へは仕事を奨励しているため、行事は日曜日などの休日に設定しています。プログラムは季節に応じた内容を計画して、前もって掲示板へ提示しています。チラシは興味を引き・参加したくなるような工夫がなされています。食育にも取り組み、お知らせとして掲示板に提示してあります。活動終了後は、反省カードにも取り組んでいます。施設内に託児所もあり、母親だけの行事や総会のときは保育しています。		
(6) 支援の継続性とアフターケア		
①	A9 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
【コメント】 退所後の支援計画は行っていません。退所後も電話や来所によって、施設に相談できることを母親と子どもに説明しています。又、退所後の生活が安定していることを確認するため、往訪や架電等の取り組みを行っています。電話や相談があった時は所定のものに記載し、情報の共有を図っています。色々な手続きが必要な方は、入所中にその手続きを済ませています。		
A-2 支援の質の確保		
(1) 支援の基本		第三者 評価結果
①	A10 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
【コメント】 入所時に、母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して優先順位を決め、書面に沿って口頭での説明や聞き取りを行い、記載しています。状況によっては、行政に同伴して対応しています。特に外国籍の方には最初から同伴しています。母子が地域で生活していくための、施設の情報提供や相談に応じています。母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように（自己決定力を強化）個々の気持ちに寄り添った支援していますが、親切の押し売りにならないように配慮しています。専門的スタッフ（学習指導員等）による支援も行い、支援計画に盛り込んでいます。		

(2) 入所初期の支援		
①	A11 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
【コメント】 入所直後の心理的不安に伴い、頻繁に同行し、書類の記載などにも対応します。密なスケジュールを立てて、本人への手紙も添え、それを読んで伝えることもあります。個人に合わせてその方が安心でき、信頼していただけるようにしています。入所時の生活用品も準備されており（一般的な生活用品はほとんど揃えています）、備品チェック表に沿って貸出を行っています。又、居室は母子が生活するために必要な十分なスペースが確保されています。身体的に色々な不自由を抱えている母親に対しては、最初はスタッフが代行しますが、徐々に子どもが代行できるように支援しています。		
(3) 母親への日常生活支援		
①	A12 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
【コメント】 日常経験には個人差があります。状況に応じては、職員と共に行動することで、経験を補う等の支援を行っています。具体的に一つ一ついっしょに活動を行います。できた事は具体的に言葉にして伝え、できる自分に気付いてもらい、自己肯定感につなげます。健康管理にも注意し、状況に応じては受診を進めています。家事や家計管理については本人が希望しないことがありますが、児童の健全育成に必要な最低限については押しつけにならないように、まずは必要性を感じられるように支援することから始めます。又、ニーズ（体調不良など）に応じて、買い物代行・保育園の送迎なども行っています。		
②	A13 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
【コメント】 施設内に託児所があります。認可保育園に年度途中で入園できなくてもそこに子どもを預けて求職活動・就労していただき、次年度からは、保育園への入所に向けて取り組むことの支援を行っています。母親の状況に応じて、子どもの保育園・学校等への送迎の支援を行っています。子どもが学校に行かない時、スタッフが声掛けたら行くこともあります。母の対応で行けるようになることを目指しています。又、学校との連携も取ります。虐待や不適切な関わりを発見した時は職員が介入し、専門機関との連携を行っています。		
③	A14 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
【コメント】 コミュニケーション能力には個人差があります。うまくコミュニケーションが取れるように、自信の獲得に努めています。又、スタッフに対しても、入居者の好き嫌いにもよりますので、話しやすいスタッフへ話すように伝えてあります。母親同士が集うための機会や場を設け、交流を促すための支援を行っています。特別に仲良くならなくても、地域での円滑な生活のために日々の挨拶程度はできるようにしています。		
(4) 子どもへの支援		
①	A15 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
【コメント】 子どもの成長段階・発達段階を踏まえた養育支援を行っています。支援計画・学童の支援計画作成時は、母の状況に合わせて計画し、不足の部分を補っていきます。特別な配慮が必要な場合は、必要に応じて個別に対応し、児童相談所の心理療法士を利用するケースもあります。母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添い等の支援を行っています。施設内の託児所では、保育日誌による記録の整備ができています。		

	② A16 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
<p>【コメント】</p> <p>施設内に学習室が整備されており、学校から帰った子ども達は、まず学習室で宿題をするように工夫されています。まずは宿題をして、遅刻しないで学校へ行くことが習慣となることが目標です。できたことは誉めていきます。週に1回大学生の学習ボランティアもあります。進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して具体的な目標を定めています。奨学金制度の利用は、子ども達が返さなければならないことを踏まえ、勧めてはいません。子どもの返済が不要である、給付型奨学金を進めています。面倒な手続きや、小論文の提出が必要なことなどで、利用されにくい傾向です。</p>		
	③ A17 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。	a
<p>【コメント】</p> <p>少年指導員が、日ごろの生活にさりげなく入り、適切な関わりを持っています。子どもがさりげなくしていることでも、肯定感を持てるように支援しています。又、自分が喜ぶことや、他者を喜ばせる経験を増やしていけるように取り組んでいます。色んな人との接触を通して、改善できる方向性を目指しています。良い言葉で子どもに接し、悪口や暴力のない大人モデルを提供することで、大人に信頼感が持てるように支援しています。</p>		
	④ A18 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。	a
<p>【コメント】</p> <p>性教育に関しては、スタッフが外部の講習を受けており、それを踏まえて皆で話し合っています。他のスタッフに対しては研修報告を行っています。年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるように支援しています。色んな事があつたとき、その都度対応を考え指導したうえで、同じような場面があつたらどうするか、確認していきます。</p>		
(5) DV被害からの回避・回復		
	① A19 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>【コメント】</p> <p>緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築しています。まずは受け入れた上で警察に介入してもらい、その上で必要があれば入所と言う形をとることになります。24時間体制で母親と子どもの緊急利用を受け入れています。役割分担と責任の所在を明確にし、マニュアルに沿って、各機関との連絡体制を整えています。又、緊急利用のための生活用品等を予め用意してあります。</p>		
	② A20 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>【コメント】</p> <p>マニュアルが作成してあります。それに沿って、保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて、法的手続きのための同行等の支援を行っています。弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判等への同行等、代弁も含めて支援を行っています。</p>		
	③ A21 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>【コメント】</p> <p>母親一人でも「子供を育てていける」という自信をつけるように、経験を積んで頂いています。DVからの脱出を決心したことは、母親として満点の行動だとして評価し、伝えていきます。心理療法・医師・カウンセラー等は外部のスタッフを利用しています。自助グループの集まりへの参加を進めています。</p>		

(6) 子どもの虐待状況への対応		
①	A22 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
【コメント】 少年指導員が支援計画に携わっています。暴力によらないコミュニケーションを用いる大人のモデルとして、職員が日ごろの話しかけ方で示しています。子どもに対して、大切な存在であることを伝え、大事にしているという認識を持たせるようにしています。カウンセリングなど専門的なケア部分は、病院や児童相談所などを利用していますが、被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修を行っています。		
②	A23 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
【コメント】 児童虐待の発生や、その疑いがある場合は、児童相談所に通報し、連携して対応しています。被虐待児に対しては、必要に応じて、心理判定や児童精神科医との相談などの児童相談機能を活用しています。又、必要に応じて、福祉事務所や保育所・学校・病院等と情報交換や連携を図り、対応しています。		
(7) 家族関係への支援		
①	A24 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
【コメント】 母親や子どもの、家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じています。家族の中に、感情の行き違いや意見の相違がある場合は、適切に介入して調整を行っています。必要に応じて、他の親族との関係調整を行うようにしていますが、調整が難しい場合もあります。		
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		
①	A25 障がいや精神疾患、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
【コメント】 その人に必要な社会資源を提示して、積極的な活用をするための支援を行っています。公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っています。特別な配慮が必要な場合、同意を得て、主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療育に関する支援を行っています。外国籍の母親・子どもに対しても、各種手続きの支援、他機関と連携して、情報やコミュニケーション確保の支援を行っています。		
(9) 就労支援		
①	A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
【コメント】 母親の心身の状況や能力・適正・経験・希望に配慮した支援を行っています。ハローワーク経由を中心に、金銭的負担をかけないことや、これまでの働き方を考慮した上で、資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っています。入所中は補完保育（残業や休日出勤時の保育等）、病後育児保育、学童保育などを行っています。退所後、地域の中での保育園の費用負担の面も伝えて、入所中に、地域において母子で生活する力を付けるように支援しています。		
②	A27 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
【コメント】 仕事が続かない・見つからない原因を確認していきます。又、母親が望む場合は、就労継続のために、職場との関係調整を行っています。障がいがある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、継続に向けての支援を行っています。又、必要に応じて、福祉的就労の活用を図っています。		

(10) スーパービジョン体制		
①	A28 スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	c
【コメント】 施設の開設が6年目です。職員は5年～6年の勤続です。基幹的職員の資格は10年以上経験が必要であり有資格者はいませんが、職員が問題を一人で抱え込まないように、施設長を中心に、情報の共有を行っています。		