

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：平井 朝子

定員：25世帯

所在地：

T E L : 096-331-2511

③実施調査日

平成 26年 10月 21日（火）～ 10月 28日（火）

④総評

◇特に評価が高い点

1 子どもたちに安心感がある

子ども達が出かけたり帰宅する際は、事務所に声をかけ名前札を裏返します。職員に対する挨拶は生き生きとして自然で、安心して生活している姿があります。子どもたちは、門限など最低限守るべきルールは、しっかり守って努力しています。子どもアンケートでも「静かで落ち着く」との意見があります。

2 利用者に対する相談業務が丁寧に行われています

管理者・主任は日々の相談業務に追われる毎日ですが、自立支援計画が詳しく立てられ、職員間で共有され、支援が実施されています。利用者アンケートでは、支援に対する感謝の言葉と自立へ向けた利用者の決意が示してあります。

3 子どもに対する学習支援体制が十分に整っています

教員資格を持つ少年指導員が配置され、学習環境が保障されています。施設が経費を負担する大学生による学習支援もあります。学習のきっかけ作りに腐心されており、子どもたちのチャレンジ精神が期待されます。

中・高校生の利用者の中には、スポーツ特待生が複数おり、その中の一人は、自立生活に努力する母や支援する施設職員の姿に接し、看護師への道を歩み始めています

4 イベントが充実しています

開所2年目の平成25年度は、ふれあい遠足・七夕会・そうめん流し・夏祭り・お正月・豆まきなどの母子を対象とした行事を行っています。母親に対しては、茶話会・ビューティアップセミナー・幼児食作り・クリスマスリース作りなどの行事を開催しています。ハート形風船で、3階集會室を飾り、ハート形のカップ&ソーサを使用するなどして、母親の気持ちを和ませています。施設内保育があり、活用されています。

5 就活しやすい環境

施設の立地場所はバス停に近く、病院、スーパー、学校、保育園も近く就労や子育ての環境に優れています。建物は新築2年目で耐震とオール電化等により防犯、防災設備が充実し、消防署立会による総合訓練の実施と自衛消防組織により防災に努めています。ハザードマップにより自然災害の影響を把握し、備蓄リストが作成されています。名札による在宅確認と携帯電話による安否確認の方法が周知されています。

◇改善が求められる点

1 監視カメラモニターの設置位置の改善

監視カメラの位置は適切で有効に撮影されていますが、モニターの場所が、「事務所内の全員が事務所内の何処からでも確認できる」位置ではありません。万一の不法で緊急な侵入に、即時に対応するために、モニター設置位置の改善が求められます。

2 宿直体制の改善

日曜日を除いて職員による宿日直1名体制がとられています。警備会社と連携していますが、支援の充実とDVや虐待に迅速に対応するため年間を通じて複数の職員配置が望まれます。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

開設から3年、スタッフ一丸となってただただ、ひとつひとつのケースに真摯に向き合い支援してまいりました。ただ、経験や知識不足の部分も否めない状況であり、まだまだ発展途上だと思っております。その中での第三者評価、私たちのひとつひとつ思慮工夫を重ねながら行ってきた部分を認めて頂く評価を頂いたと思っております。

次回の第三者評価はスキルアップを図り、この評価以上の評価をして頂けるよう、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っております。

⑥第三者評価結果（別紙）

（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

1 支援

		第三者 評価結 果
(1) 支援の基本		
① 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。		b
(2) 入所初期の支援		
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
(特に評価が高い点、改善が求められる点)		
・自立支援計画については、入所2週間程度で初回計画を作成し、その後明らかにした課題も踏まえて、多い場合で2ヶ月に1回見直し計画をさらに深めた上で支援しています。		
・入所時、施設の生活について、世帯向け、小・中・高校生向け、幼児向けのしおりを、それぞれ作成しています。必要に応じて、家具やテレビ・冷蔵庫・電子レンジなどの、家電の貸し出しを行い、コインランドリーの設置をしています。		
・職員は全員資格取得者であり、新しい施設ながら経験豊富であり、休日の昼の勤務も充実しています。夜間の宿直については、1人勤務であり、対応困難の場合には、応援態勢が来ていますが、個人への負担が重なる事も考えられますので、検討課題と思われま		
す。		

(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わりがけができるよう支援している。	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。	b
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> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日・祝日・夜間の保育については、自立支援計画に基づき、支援の必要がある場合は、その期間限定の対応をしています。 ・母親のペースに合わせた支援として、職員の食事中・休憩中であっても、利用者の話したい時に聞く様になっています。 ・放課後学童は学習室にて、少年指導員の学習指導を受けています。現役国立大学生による特進クラスの指導も週2時間行われています。しかし限られた入所期間内で、学習の習慣を身に付けるのは、難しい状況でもあります。 ・「いじめ暴力から身を守る」CAPプログラムを導入し、母親・子どもそれぞれに学習会を行っています。 ・性教育については、職員の研修参加はありますが、子どもへの取り組みは不十分のようです。今後は「いのちの教育」の一環としての性教育への取り組みが期待されます。 	

(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。	b
(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わり、虐待体験からの回復を支援している。	b
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生以上の子どもの殆どが、バトミントン・サッカー・バスケット・陸上などの部活に入っており、特に高校生には、少年指導員が試合の応援に行き、終わった後の感想・助言等話しながら子どもの思いや気持ちを、聞き取れる様になっています。 ・外部の医師・カウンセラーによるカウンセリングを実施していますが、今後は心理対応職員の導入により、更なる心理的ケアを、母親・子ども双方に行うことが望まれます。 	

(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) 特別な配慮の必要な母親、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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族間の調整については、母子指導員・少年指導員など職員を含めた、家族会議を行うなどの支援に努めています。第三者が入ることで、落ち着く事が多い反面、母の発言が多く、子どもの意見・悩み・不安を十分にくみ取ることが難しいケースもあるようです。 ・障がい等がある場合は、家事支援・各種手続きの支援などを行っていますが、子どものニーズへの対応は、難しいところがあるようですが、ゲームや遊びの中でも、子どもの気持ちをくみ取るなどの継続的支援が望まれます。 	

(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。	a
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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校高学年～高校生まで4人の子を持つ母が、支援を受ける中で、自身の自己実現と子ども達に、その背中を見せる意味で、ヘルパーの仕事を始め自立して行ったケースがあります。様々な理由で、母子の強みを引き出しにくく、具体的な支援に結び付きにくい事も多いですが、引き続き粘り強い支援が望まれます。 ・母親へのプログラムは、前述（特に評価が高い点）の行事の他、ヨガ・ストレッチ等が行われています。今年度は就労者が多く、行事は少なめに成っています。 ・子ども向けのプログラムとしては、アスレチックでの遊び・お好み焼き作り・母の日のカレー作り・読み聞かせ・ゲーム大会などのお楽しみの他、夏休み・冬休みの勉強会などに取組んでいます。 ・母親の就労支援について、職業訓練・母子福祉センターの講座などに参加出来る様に、施設内保育・学童保育・病後児保育などの支援を行っています。 	

(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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの生活記録・アルバムの作成がされ、退所後の相談窓口・担当者が決められています。 ・退所後の子どもは、入居者の友達として面会簿記入の上、学童保育室で過ごしたり、中庭では少年指導員参加の上、自由に遊ぶことが出来ます。 ・入所中ヘルパーを入れていた世帯は、退所後も継続出来る様に支援が行われています。 <p>退所後の支援計画は不十分な事も多く、民生委員等との連携や退所先への訪問など、今後の取り組みが望まれます。</p>	

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。	a
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立支援計画は責任者を決め、世帯の課題・ニーズなどに対応して、策定されていますが、母親のアセスメントはなされているものの、子どもについては不足している場合が多いようです。 ・子育て支援センターから、スーパーバイザーを呼び、対応困難事例に対して助言を受けています。 ・職員により、記録内容や書き方に差異が生じない工夫をすることは、今後の課題と思われれます。 ・記録管理の責任者が設置され、記録の保管・保存に関する規定などを定め、職員の守秘義務に関する研修は、毎年行われています。 ・記録の廃棄・情報の開示を求められた場合に関する規定の確認は出来ませんでした。 		

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。	a
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。	a
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。	a
②	母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動(施設内の自治活動等)を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	b
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>母親と子どもを尊重した支援実施のため、スーパーバイザーによる勉強会や被措置児童に対する虐待防止について、内部研修を実施して職員全員に周知徹底されています。施設内の自治活動については、子ども会の運営は自主的な活動が見られませんが、母の会の活動については、短期間の入居生活で自主運営の困難さを感じられます。毎月の定例会で意見の出しやすい環境づくりが期待されます。</p> <p>母親と子どもとの個別の相談面接を月1回実施し、意向確認を行ったり、朝夕の挨拶等日常の関わりを通じて把握し、支援ができるよう考慮されています。</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に工夫を行い、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。	a
(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。	a
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。	b
(5) 権利侵害への対応		
①	いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	c
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。	a
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>入居者全員の参加のもとCAPの研修が実施され、暴力や人格的辱め等不適切な行為の防止に取り組まれています。苦情解決の仕組みは整備され、掲示されていますが、母親や子どもに分りやすいような文書を作成し、配布されることが期待されます。就業規則に体罰の禁止や権利侵害の防止について明記しており、研修や会議なども行われていますが、不適切なかかわりが発生した場合に対応するマニュアル等の整備がありません。整備される事が期待されます。</p>		

4 事故防止と安全対策

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。	b
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	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。	b
④	十分な夜間管理の体制を整備している。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>ハザードマップにより自然災害の影響を把握し、備蓄リストが作成されています。建物は耐震構造とオール電化により防犯、防災設備が充実し、消防署立会による総合訓練の実施と自衛消防組織により防災に努めています。名札による在宅確認と携帯電話による安否確認の方法が周知されています。日曜日を除いて職員による宿日直1名体制がとられています。防犯やDV、虐待等に迅速に対応し支援の充実を図るため年間を通じての複数の職員配置が望まれます。防犯カメラのモニターは設置位置の改善が求められます。</p>		

5 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関との連携		第三者 評価結 果
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。	a
(2) 地域社会への参加、交流の促進		
①	母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	b
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。	a
(3) 地域支援		
①	地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	b
②	地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>現在、大学生による保育や夏休み期間の学習指導のボランティアを受入れており、マニュアルが整備されています。地域の自治会に加入し、地域の祭り等に参加されています。地域の祭りやボランティア活動への参加を支援しています。施設利用の特性から外部の人の施設内立ち入りに制限がありますが、学校の友人も環境が整えば受け入れていきます。</p> <p>民生委員・児童委員等の会議の場所を年1回提供し、施設の内容について説明しています。地域の子育てサロンや保育所等に出向しての講演や相談等、地域の子育て事業を支援する取り組みを考えられてはいかがでしょうか。</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。	b
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。	b
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。	b
④	スーパービジョンの体制をつくり、施設全体の支援の質を管理し、職員の援助技術の向上を図っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>外部講師によるグループスーパービジョンが定期的開催され、支援の質や職員の資質向上に対する積極的な取組が見られます。自己研鑽や研修などの環境を確保し基幹的職員の養成と配置が期待されます。</p>		

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	第三者 評価結 果
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。	a
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。	a
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。	b
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。	c
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。	b
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>単年度事業計画の周知については母子定期総会を学校の長期休暇前に年3回開催し、分かりやすい資料を作成して丁寧に説明し理解を深めています。開催時には託児実施や弁当を配布し全員参加を促し、あわせて避難訓練を実施するなど工夫が見られます。</p> <p>母親と子どもに対する運営理念や基本方針の周知については、権利擁護の推進の観点と支援に対する信頼と理解を得るために、分かりやすい資料などによる丁寧な説明と継続的な取組が期待されます。</p> <p>本施設は平成24年度運営開始であり中長期計画の策定は今後の課題です。支援内容や職員体制、人材育成などの現状分析を行い、目標を明確にした中長期計画の早期策定が期待されます。</p>	

(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。	b
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。	b
(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	b
② 運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	b
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>毎月入居者の意見や提案を全職員で協議し、託児希望書の事務改善など具体的な取組において質の向上に向けて指導力を発揮しています。</p> <p>施設長は精神保健福祉士資格取得や県養護施設研修会に参加し専門性の向上に努めています。役割と責任についての文書化と説明が期待されます。</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。	b
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。	a
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。	b
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	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>法人本部において就業規則により総合的な福利厚生事業を実施しています。職員会を設置しスポーツ大会など交流事業を開催しています。施設独自の外部講師によるメンタルヘルスなど積極的に職員処遇の充実を図っています。</p> <p>法人全体の実習生受入れマニュアルにより主任が責任者として対応しています。本部のマニュアルに基づいて施設独自の保育実習生の受入れマニュアルの整備が期待されます。</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。	c
(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。	b
② 評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>標準的な実施方法については、文書化され毎月の職員会議において利用ルール変更等について協議されています。支援の基本であるプライバシー保護など利用者尊重の姿勢の明示が期待されます。標準的な実施方法については、毎年度末に検証されています。定期的な見直しについては職員や利用者の意見、意向等を踏まえて、時期や手順を定めて組織的に見直す仕組みの構築が期待されます。</p>	