

福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

①第三者評価機関情報

評価機関名： 社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会
訪問調査実施期間： 平成21年12月25日（金）

②事業者情報

名称： 社会福祉法人 倉吉東福祉会 倉明園	種別： 母子生活支援施設
代表者氏名： 理事長 大橋和久	定員（利用人数）： 20世帯（20世帯）
所在地： 鳥取県倉吉市上井550-3	TEL 0858-26-9806

③総 評

◇特に評価の高い点

管理者のリーダーシップの下、職員は、一つひとつの課題に対して意見を出し合い、協議を重ねながら、チームで利用者に関わることが徹底されています。また、支援にあたっては、利用者との信頼関係の構築に心を砕きながら、「ひとりひとりを大切にする」をモットーに職員一丸となってサービスが実施されています。

利用者ニーズを的確に捉え、単身女性への自立支援（ステップハウス）や早期自立が見込まれる方への支援（サテライト型母子生活支援施設）といったサービスの提供により、子どもと女性の生活を総合的に支援できるよう積極的に取り組まれています。

また、今年度は、県内の5事業所で共同してアセスメント手法の開発に向けた助成事業を実施されており、県域でのサービスの標準化に向け積極的な取り組みが進められています。

◇改善を求められる点

中・長期計画が策定され、職員の周知も図られていますが、その内容はハード面での整備及び今後の事業の大きな方向性を示すものに留まっています。現在策定されている中・長期計画をより具体的なものとしていくためには、ハード面の整備目標に加えて、職員体制や人材育成に関する目標を明らかにし、目標実現に向け、組織的に取り組んでいくことが求められます。

また、事業計画は、全職員参画の下、具体的かつ詳細に作成されていますが、中・長期計画を踏まえた内容とはなっていません。事業計画を中・長期計画を実現するための具体的な単年度計画として捉えるとともに、中・長期計画やそれを基にした事業計画を作成するプロセスの中で、従来の支援を再度確認・評価され、実施する福祉サービスの更なる充実につなげていかれることを期待します。

④第三者評価結果に対する事業者のコメント

--

⑤各評価項目にかかる第三者評価結果

別紙のとおり

福祉サービス第三者評価結果

※すべての評価項目（55項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。		
Ⅰ-1-(1)-① 理念が明文化されている。	Ⓐ・b・c	平成19年度に法人理念並びに施設の支援の方針が見直され、明文化されています。児童の福祉を推進する施設として、子どもの権利擁護の視点に立ちながら、職員はもとより利用者に対しても分かりやすい内容となるよう考えられています。
Ⅰ-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	Ⓐ・b・c	
Ⅰ-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。		
Ⅰ-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	Ⓐ・b・c	法人理念、支援の方針は、事務所内や利用者の共有スペースに掲示し周知が図られており、法人ホームページにも掲載されています。 利用者に対しては、入所の際にリーフレットを使って説明されるほか、年1回の総会や2カ月に1回の班会の際にも伝えられ、周知が図られています。
Ⅰ-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	Ⓐ・b・c	

Ⅰ-2 計画の策定

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅰ-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
Ⅰ-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	Ⓐ・b・c	ハード面での整備及び今後の事業の方向性について、5年間の計画をまとめた中・長期計画が今年度策定され、職員への周知も図られています。 策定された計画をより具体的なものとしていくためには、ハード面の整備目標に加えて、職員体制や人材育成に関する目標を明らかにし、目標実現に向け、組織的に取り組んでいくことが求められます。 事業計画は策定されていますが、中・長期計画との関係性が薄いため、事業計画を中・長期計画を実現するための単年度計画として捉えようでの計画作りが求められます。
Ⅰ-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a・b・Ⓒ	
Ⅰ-2-(2) 計画が適切に策定されている。		
Ⅰ-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	Ⓐ・b・c	事業計画は、年に1回定期的に見直され、職員全員の参画により作成されています。 職員一人ひとりの意見、課題を積み上げ、職種間での協議、組織全体での協議を経て作成されるため、職員は計画の内容を十分に理解しており、具体的かつ詳細な計画となっています。事業の柱立てをするなど、施設として重点的に何に取り組むのかを明確にし、利用者や地域の人などへ施設の取り組みを分かりやすく伝える視点での事業計画作りが望まれます。 利用者への周知にあたっては、職員用の事業計画とは別に、当年度の支援目標やサービス内容をまとめた資料が作成され、総会で配布するとともに利用者にも説明がされています。
Ⅰ-2-(2)-② 計画が職員や利用者にも周知されている。	Ⓐ・b・c	

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	第三者評価結果	コメント
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。		
I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	Ⓐ・b・c	「組織図」、「業務分担表」により、管理者自らの役割と責任が明確に示されており、職員への説明もされています。 管理者は、法令遵守に関する研修への参加などにより、法令の把握に努められています。管理者は、遵守する法令について整理するとともに、職員に対しては、職員ミーティングにおいて説明がされており、変更点など重要な事項は資料を職員に配布するなど、遵守すべき法令の周知に取組みられています。
I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	Ⓐ・b・c	
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	Ⓐ・b・c	サービスの質の向上のため、現状を把握し職員間で共通認識を持つことを重視し、1日2回の引継ぎ及び週1回の職員ミーティングにおいて、個々の事案に対して管理者によるスーパービジョンが行われています。 業務の効率化とサービスの質の向上を図るため、今年度12月より新しい支援システムが導入されています。これにより、日々の支援内容と自立支援計画の関係が把握しやすくなり、効率的かつ的確な記録につなげることができるなど、業務改善に向けた積極的な取り組みが図られています。
I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	Ⓐ・b・c	

評価対象II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

評価項目	第三者評価結果	コメント
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	Ⓐ・b・c	管理者は、社会福祉事業全体の動向や事業経営をとりまく状況を的確に把握し、具体的な数値目標を念頭に置いたうえで、経営にあたられています。 福祉ニーズの把握や事業経営に関する評価・分析を通じて、利用者に必要とされているサービスの提供に積極的に取り組み、単身女性への自立支援（ステップハウス）や早期自立が見込まれる方への支援（サテライト型母子生活支援施設）を行い、子どもと女性の生活を総合的に支援できるよう努められています。 外部監査は実施されていません。
II-1-(1)-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る。	Ⓐ・b・c	
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	a・b・Ⓒ	

II-2 人材の確保・養成

評価項目	第三者評価結果	コメント
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。		
II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a・Ⓑ・c	法人理念の中に、児童福祉施設職員としての基本的な姿勢についての記載があり、法定基準以上の職員配置を行うなど積極的な取り組みがされていますが、必要な人材や人員体制について数値目標を掲げ、明示する内容とはなっていないため、より具体的なプランとなるよう更なる取り組みが求められます。 人事考課は、行われていません。人事考課を職員育成プランとして捉え、中・長期目標の達成に向け、施設としてどのような人材を確保し、現在の職員をどのように育成していくか等、計画的な職員体制の整備についての取り組みが求められます。
II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a・b・Ⓒ	

II-2-2(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
II-2-2(2)-① 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る。	(a)・b・c	管理者は、職員の就業状況の把握に努め、特に時間外労働については、雇用形態に応じた調整の仕組みをつくる等、職員の負担感の軽減に向けた配慮が見られます。また、年に1回、5連休を取得できる「リフレッシュ休暇」を設け、職員への呼びかけが行われており、職員の休暇取得率は100%となっています。福利厚生センターへ加入し、福利厚生事業への取り組みもされています。
II-2-2(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	(a)・b・c	
II-2-2(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
II-2-2(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	(a)・b・c	法人理念の中に、児童福祉施設職員としての基本的な姿勢について記載するとともに、当該年度の研修計画表を作成し、全国研修へも積極的に参加できるよう取り組みがされています。また、研修の報告は職員ミーティングで報告され、職員間で共有されています。階層別研修への参加も計画的に実施されており、初任者、中堅、管理的職員と段階に応じた研修の場が設定されています。職員一人ひとりについての具体的な目標設定や研修成果の評価・分析には至っていません。また、今後、より効果的な研修計画の策定に向け、職員が自らの研修目標を作成するなど、職員の意欲を引き出せるような研修計画の作成が期待されます。
II-2-2(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a・b・(c)	
II-2-2(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a・b・(c)	
II-2-2(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
II-2-2(4)-① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	(a)・b・c	実習生受け入れマニュアルを作成し、受け入れに関する意義・体制が明文化されています。実際の受け入れにあたっては、社会福祉士、保育士の資格に応じた実習プログラムを作成しており、具体的な内容については学校側との事前打ち合わせにより実習方針の確認を行うなど、積極的な取り組みがされています。
II-2-2(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	(a)・b・c	

II-3 安全管理

評価項目	第三者評価結果	コメント
II-3-1(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
II-3-1(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	(a)・b・c	感染症マニュアル、児童虐待対応マニュアル、DV対応マニュアルや関係機関一覧表の作成により、緊急時の体制整備がされています。月に1度、防災担当者が遊具等の安全点検や防災の自主点検を行うとともに、防災訓練を実施し、火災、地震等への対応について確認が行われています。また、水難やけが、発熱などの病気への応急的な処置の方法等の講習会を実施し、職員に加えて利用者（母親）も参加されています。利用者の安全確保のための対応が確認されており、今年度は特にインフルエンザ対策について、マニュアルの見直しや利用者への説明を適宜行い、流行期に向けて適切な対策が図られています。
II-3-1(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	(a)・b・c	

II-4 地域との交流と連携

評価項目	第三者評価結果	コメント
II-4-1) 地域との連携が適切に確保されている。		
II-4-1-1) ① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	㉠・b・c	<p>地元自治会に加入し、利用者が自治会役員を担うなど、利用者自身が地域の一員として積極的に地域活動に参加できるよう支援されています。</p> <p>地域に対しては、町内会の子ども会会場の提供やイベント時の運営協力、住民対象の研修会等が実施されています。</p> <p>また、地元地域の母子会事務局として、地域の母子家庭との交流も図られています。</p> <p>ボランティアの受け入れについては、施設の特性上難しい面もありますが、活動希望者の意思を十分に確認し、活動プログラムを限定するなどの配慮を行ったうえで、積極的な受け入れが行われています。</p>
II-4-1-1) ② 事業所が有する機能を地域に還元している。	㉠・b・c	
II-4-1-1) ③ ボランティア受け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・c	
II-4-2) 関係機関との連携が確保されている。		
II-4-2-1) ① 必要な社会資源を明確にしている。	㉠・b・c	<p>必要な社会資源を一覧表にして整備し、職員への周知するとともに、必要に応じて連携が図られています。</p> <p>児童虐待対応のため、年に1回福祉事務所、児童相談所等とのケース会議が開催されています。その他、病院、保育所、学校等とも必要に応じて情報交換がされており顔なじみの関係が築かれています。</p>
II-4-2-1) ② 関係機関等との連携が適切に行われている。	㉠・b・c	
II-4-3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
II-4-3-1) ① 地域の福祉ニーズを把握している。	㉠・b・c	<p>地区母子会事務局として、地域の母子家庭との交流を行い、ニーズ把握に努められています。</p> <p>DV被害者への支援のため、警察、福祉事務所、保護司等と連携が図られています。</p> <p>利用者のニーズに基づき、緊急一時保護事業の実施や、利用者の地域生活の移行のためサテライト型母子生活支援施設を設置し、事業に取り組まれています。</p>
II-4-3-1) ② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	㉠・b・c	

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-1-1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-1-1) ① 利用者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る。	㉠・b・c	<p>施設方針に、利用者を尊重したサービス提供についての基本姿勢が明示されており、職員ミーティングにより共通理解が図られています。</p> <p>プライバシー保護に関する規定、マニュアルを整備するとともに、施設特性もあり、DV被害者等のプライバシー保護のため、利用者一人ひとりについて対応の一覧表を作成し職員に徹底するなど、きめ細かい指導がされています。</p>
Ⅲ-1-1-1) ② 利用者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る。	㉠・b・c	
Ⅲ-1-2) 利用者満足の上昇に努めている。		
Ⅲ-1-2-1) ① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	㉠・b・c	<p>班会、役員会の隔月開催により月に1回利用者が集まり、日常生活上の希望や意見、年間行事への希望を聞き取りがされており、利用者参画のもと話し合う場が設けられています。</p> <p>利用者へのアンケートも実施されています。なお、寄せられた意見については、班会、役員会で改善策が報告されています。</p>
Ⅲ-1-2-1) ② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	㉠・b・c	

Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
Ⅲ-1-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	Ⓐ・b・c	苦情解決の仕組みが整備され、意見・要望等の受付担当者、相談解決責任者、第三者委員が設置され、入所時の説明、施設内のポスター掲示等により各家庭に周知されています。意見箱の設置もありますが、あまり活用実績はなく、むしろ直接担当者に相談や意見が寄せられることが多くなっており、意見を述べやすい環境が整備されていると言えます。 意見や提案は班会等で報告され、利用者にフィードバックされています。 深刻な苦情になる前に迅速な対応を行うことに心がけられています。
Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	Ⓐ・b・c	
Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	Ⓐ・b・c	

Ⅲ-2 サービスの質の確保

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	Ⓐ・b・c	第三者評価受診にあたり、サービスの自己評価に職員全員で取り組み、サービスの質の向上のため議論を重ねられています。 前回の第三者評価の結果を踏まえ、幾つかの項目については新たな取り組みが見られましたが、体制の整備が十分ではない項目も見受けられ、改善策の検討が求められます。 今後、更なるサービスの質の向上のため、PDCAサイクルに沿った恒常的な取り組みを期待します。
Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a・Ⓑ・c	
Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a・Ⓑ・c	
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	Ⓐ・b・c	入・退所、緊急一時保護等についてマニュアルが整備され、利用者への説明事項を記したチェックシートにより標準的な実施方法の確認がされています。 年に1回見直しを行うとともに、実施方法について不具合が生じた場合は、職員ミーティングによりその都度見直しがされています。
Ⅲ-2-(2)-② 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・c	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	Ⓐ・b・c	利用者に関するサービスの実施記録については、新システムを導入し、個別の自立支援計画書を確認しながら日々の支援記録を記載できるよう、適切な記録に向け意識付けがされています。 個人情報に関する記録は、鍵のかかる場所に保管され、持ち出さない、出しっぱなしにしないことが徹底されています。 利用者の状況に関する情報は、システム上で共有されており、職員が閲覧することが可能です。また、毎日のミーティング及び2週間に1回職種別のミーティングを実施し、情報の共有に努められています。
Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	Ⓐ・b・c	
Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	Ⓐ・b・c	

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
Ⅲ-3-(1)-① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	㉠・b・c	サービス開始の説明は、福祉事務所とともに施設長、母子指導員により行われ、同意に関わる書類の管理は福祉事務所が行っています。
Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	㉠・b・c	サービスの内容については、乳幼児、小学生、中学生等年齢別に、それぞれの担当職員からオリエンテーションを実施し、説明されています。 また、緊急一時保護の受け入れにあたっては、資料として「生活のしおり」を作成し、母子指導員から説明がされています。
Ⅲ-3-(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		
Ⅲ-3-(2)-① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	㉠・b・c	退所にあたっては、福祉事務所、学校、保育所、病院等の関係機関と連携を図りながら進められています。 また、退所前に、利用者と関係機関との顔つなぎを行うとともに、退所後も施設への相談が可能なことを伝え、利用者が安心して地域で自立できるよう取り組まれています。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

評価項目	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。		
Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	㉠・b・c	入所前から、福祉事務所、婦人相談所等関係機関と連携をとりながら、必要な情報を収集しアセスメントが行われています。また、利用者からの聞き取りに際しては、各機関での内容の重複を避け、二次被害を出さないよう配慮がされています。
Ⅲ-4-(1)-② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	㉠・b・c	利用者の希望と現状を明確にしたうえで、課題を「子ども」「仕事」「健康」「経済(生活)」の4つの柱に分け、利用者とともに自立支援計画が作成されています。
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。	㉠・b・c	職員ミーティングにより、年2回(半年に1回)、利用者に対するサービス実施状況について評価・見直しが行われています。
Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	㉠・b・c	年度末には福祉事務所の同席のもと、サービス実施状況の確認および評価・見直しが行われています。

福祉サービス第三者評価結果 (付加基準—母子生活支援施設版—)

※すべての評価項目（28項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

A-1 利用者の尊重

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-1-(1) 利用者の尊重		
A-1-(1)-① 施設生活全般について、子どもが自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。	(a)・b・c	<p>小学生、中高生のミーティングを開き、年間行事の内容や日々の生活について自由に意見を出しあえる機会が設けられています。</p> <p>子どもの権利条約について、絵本等による学習会を開催したり、子どもだけの時間に児童相談所等関係機関の連絡先を配布するなど、子どもたちへの周知が図られています。</p> <p>また、子どもの自治会を設け、子どもの権利ノートなどの活用により、子ども自身が自分たちのことを主体的に考える意識を育てていこうと努力されています。</p> <p>母親についても、班会、総会、役員会等の自治会活動により、意見が出し合える環境づくりがされています。</p> <p>また、共同風呂や通路等共有スペースの管理、掃除は利用者が共同で行っており、不具合が生じた場合は、臨時的班会や役員会などで解決に向けた話し合いがもたれるなど、自主的な取り組みが進められています。</p> <p>施設が実施する支援については、入所時にオリエンテーションを行い、保育内容や行事への参加等、必要に応じて母子が主体的に選択できるよう支援がされています。</p> <p>体罰の禁止、セクシャルハラスメントの防止については、法人で規定が作成され、職員に周知、徹底されています。</p> <p>また、児童福祉法の改正により、施設内虐待について規定されたことに伴い、施設内虐待防止についてのマニュアルを作成するとともに、利用者への学習会を開催し、虐待防止が徹底されています。</p>
A-1-(1)-② 施設生活全般について、母親が自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。	(a)・b・c	
A-1-(1)-③ 子ども自身が自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治会活動等）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)・b・c	
A-1-(1)-④ 母親自身が自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治会活動等）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)・b・c	
A-1-(1)-⑤ 施設の行う援助について事前に説明し、母子が主体的に選択（自己決定）できるように支援している。	(a)・b・c	
A-1-(1)-⑥ 職員が母子に対して体罰を行わないよう徹底している。	(a)・-・c	
A-1-(1)-⑦ 母子に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	(a)・b・c	
A-1-(1)-⑧ 母親・子ども個人の思想や信教の自由は、他の母子の権利を妨げない範囲で保障されている。	(a)・-・c	

A-2 日常生活支援サービス

評価項目	第三者評価結果	コメント
A-2-(1) 援助の基本		
A-2-(1)-① 子どもと職員との間に信頼関係を構築し、常に個々の子どもの発達段階や課題に考慮した援助を行っている。	Ⓐ・b・c	<p>子どもと職員との信頼関係構築のため、学童保育等で子どもとふれあう時間を確保するとともに、職員が一貫した態度で子どもたちに関われるようチームでの支援が徹底されています。</p> <p>乳幼児健診には、母親とともに職員も同行し、子どもの発達状況を把握し、支援に生かされています。</p> <p>母親への支援は、入所から退所まで一貫した支援を提供できるよう、担当職員を決め信頼関係を構築するとともに、自立支援計画に基づいた支援となるよう心がけられています。</p>
A-2-(1)-② 母親と職員との間に信頼関係を構築し、母親の自立支援に配慮した適切な援助を行っている。	Ⓐ・b・c	
A-2-(2) 保育・学習等の支援		
A-2-(2)-① 母親や子どものニーズに応じた保育サービスを行っている。	Ⓐ・b・c	<p>乳幼児の利用者が多いこともあり、特に保育サービスの充実に力を入れており、病後児保育、早朝保育、夜間保育、宿泊保育、休日保育、その他補完保育を実施し、利用者のニーズに応じたサービスが提供されています。</p> <p>保育・学童保育については、保育日誌を記録するとともに、保育中の様子が母親に伝えられています。</p> <p>小学生には学習室、中学生にはミーティングルームを整備し、学童保育、学習支援が行われています。</p> <p>行事等のプログラムは、アンケートを実施するなど母子の希望を取り入れながら企画されています。</p>
A-2-(2)-② 子どもの学習環境の整備を行い、必要に応じて学習支援を行っている。	Ⓐ・b・c	
A-2-(2)-③ 就学時の日常生活上の支援を適切に行っている。	Ⓐ・ - ・ c	
A-2-(2)-④ 行事などのプログラムは、母子が参画しやすいように計画・実施されている。	Ⓐ・b・c	
A-2-(3) 母子や他者との関係調整		
A-2-(3)-① 子どもと母親との関係調整を必要に応じて行っている。	Ⓐ・ - ・ c	<p>職員は、「母親とともに子どものために考える」姿勢を大切にしながら、進学・進路や学校での悩み事などの相談を受け、母子間の関係調整を図るとともに、必要があれば学校とも連携をとりつつ調整をされています。</p> <p>家族間、友人等との関係調整についても、必要に応じて対応されています。</p> <p>DV被害者等へは、保護命令の申請を行うほか、母親と夫の関係調整にあたっては、弁護士への相談や必要に応じて家庭裁判所への同行など、離婚にむけた法的な支援が行われています。</p>
A-2-(3)-② 子どもと家族、友人等との関係調整を必要に応じて行っている。	Ⓐ・b・c	
A-2-(3)-③ 母親と夫との関係調整のための支援を行っている。	Ⓐ・b・c	
A-2-(3)-④ 母親と他者との関係調整のための支援を行っている。	Ⓐ・b・c	

A-2-(4) 母子への相談支援等		
A-2-(4)-① 母親の子育てに関する不安を受け止め、必要な助言、援助を行っている。	(a)・b・c	<p>子育て支援、離乳食講習会、赤ちゃん教室を実施するとともに、母と子のつどい、子育てサロンも実施し、子どもの成長を母親とともに喜べる取り組みがされています。</p> <p>必要に応じ、子どもの一時預かり保育を実施し、母子での生活を保障できるよう支援されています。</p> <p>母親が病気の場合は、保育所への送迎、買い物、食事作りなどの支援も提供され、安心して生活できるようきめ細かいサービスが提供されています。</p> <p>家計の管理が苦手な利用者へは、利用者の同意のもと家計の管理が行われています。</p> <p>就労支援、債務整理、法的支援等の相談を受け、それぞれハローワーク、司法書士、法テラス、弁護士等の専門機関へつなぐとともに、相談にも同行されています。</p> <p>常勤の心理士1名と、非常勤の心理士2名が配置され、心理的ケアが必要な母子に対し、いつでも心理的ケアを受けることができるよう支援体制が整備されています。</p> <p>地域での自立という視点から、母親の就労支援には特に力をいれており、就労支援担当の母子支援員を配置し、ハローワークとの連携を図り、自立にむけた資格取得の情報や就労へむけた支援が行われています。</p> <p>利用者が必要な社会資源を有効に利用できるよう、情報提供や関係機関への同行を行い、退所後の生活の安定に向け、地域の社会資源とのつながり作りに心がけられています。</p>
A-2-(4)-② 母親が病気の時の支援を適切に行っている。	(a)・b・c	
A-2-(4)-③ 必要に応じ、母子への家事支援や生活に関するスキル向上の支援を行っている。	(a)・b・c	
A-2-(4)-④ 母子の社会的自立を目指し、十分な相談体制をとっている。	(a)・b・c	
A-2-(4)-⑤ 心理的なケアが必要な母子に対して心理的な支援を行っている。	(a)・b・c	
A-2-(4)-⑥ 母親の職業能力開発や就労支援を行っている。	(a)・b・c	
A-2-(4)-⑦ 母親が必要に応じて社会資源を有効に利用できるように支援を行っている。	(a)・b・c	
A-2-(5) 緊急時の対応		
A-2-(5)-① 夫等の暴力により保護を必要とする母子の緊急利用に適切に対応している。	(a)・b・c	<p>DV被害者等の緊急一時保護受け入れマニュアルを作成し、全職員に周知徹底しており、配偶者暴力相談支援センター、警察、福祉事務所等の関係機関とも連携を図り、24時間受け入れできる環境が整えられています。</p> <p>DV被害者等へ安全な生活が提供できるよう、機械警備の設置、警察との連携、同伴児童への配慮など、支援体制が整えられています。</p> <p>入所に関する相談については、母親の心身状態に十分配慮し、精神的に安定してから行われています。</p>
A-2-(5)-② 夫等の暴力により保護を必要とする母子の安全確保を適切に行っている。	(a)・ - ・ c	
A-2-(6) 環境等への配慮		
A-2-(6)-① 居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮したものになっている。	(a)・b・c	<p>居室には、台所、トイレが設置され、快適な空間を提供できるよう心がけられています。</p> <p>また、年3回の備品点検及び修繕が行われています。浴室は共同ですが、必要に応じて家族風呂が利用でき、浴室を含めた共有スペースはこまめな清掃が行われ、清潔に保たれています。</p>