

## 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

特定非営利活動法人 JMACS

### ② 評価調査者研修修了番号

全国 SK18165・愛福評 14002・愛福評 12017

### ③ 施設の情報

名称：今治市母子生活支援施設ふたば荘	種別：母子生活支援施設
代表者氏名：別府 幸美	定員（利用人数）： 20世帯
所在地：愛媛県今治市	
TEL：0898-32-5364	ホームページ：
<b>【施設の概要】</b>	
開設年月日：1976年4月1日	
経営法人・設置主体（法人名等）：今治市	
職員数	常勤職員： 0名 非常勤職員 5名
有資格職員数	(資格の名称) 名 保育士 2名 社会福祉士 1名
施設・設備の概要	(居室数) 20室 (設備等) 学習室・静養室・事務室・共同浴室

### ④ 理念・基本方針

#### 【理念】

母子生活支援施設は、配偶者のない女子又はこれに準ずる事情にある女子及びその者の監護すべき児童を入所させ、これらの者を保護する施設です。施設では児童の健全育成と、入所者が自立して社会生活に適用できるよう生活指導、相談援助等の支援を行います。

#### 【基本方針】

- ・入居者の個々の課題に適切に対応した支援
- ・関係機関との連携による世帯が安心して自立に向けた生活を営むことができる体制
- ・多様化する支援サービスへの対応に向けて、研修等の参加による支援の質の向上

## ⑤施設の特徴的な取組

- \* 外部からの講師を招き、ソロバン教室と習字教室を開催し学習支援を行う。
- \* 年2回（春期・秋期）日帰り遠足を実施 行事時に子ども会や昼食会を開催し、入居者同士の親睦を図る。
- \* 自立を支援するための就労、家庭生活、児童の教育等に関する相談や助言。

## ⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和2年7月13日（契約日）～ 令和2年12月28日（評価結果確定日）
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度

## ⑦総評

### ◇特に評価の高い点

#### 1. 職員間の連携によりきめ細かい支援が展開されている

日頃から、情報共有・意識統一を図り気付きを大切に丁寧できめの細かい支援が実施されている。日々の話し合いにおいて、支援方法を振り返り、忌憚なく意見を述べ合い、今後どうすべきか検討した上で、共通理解のもと更なる支援が実施されている。

#### 2. 市役所担当課との連携が円滑である

当該施設は公立であり市の方針に基づいて運営されており、施設の事業計画立案から実施に至るまで常に市役所と連携する必要がある。施設を利用している母子の相談や建物の補修等、市役所と協議しながら支援している。市役所担当者が、施設職員や母子に要望を聞くなど、積極的な働きかけもなされている。

#### 3. 学習支援と講習会が連動して子どもの成長に良い影響を与えている

子どもの学習支援では、教材を手作りするなど、楽しみながら学べるように工夫している。また、子どもを対象に、外部講師を招いて習字およびソロバンの講習会が伝統的に実施されている。学習室では、それらの成果を垣間見ることができた。子どもが書いた毛筆、硬筆の文字は丁寧であり、算数に取り組む様子は熱心かつ楽しんでいった。子どもに関わる職員や講師が、子どもに寄り添い丁寧に対応していることが想像できる。

### ◇改善を求められる点

#### 1. 中長期および単年度事業計画の作成が求められる

当該施設は公立施設であり、今治市子ども子育て支援事業計画を中長期計画として、施設の事業を展開している。単年度計画は、これまでの事業を継承していること

が多く、行事を明記するのみになっている。地域の動向の変化を見据えた施設独自の  
中長期計画を立案する必要がある。そうすることで、例えば建物の改築等、膨大な費  
用を伴う事業も、実現に向けた見通しを立てられるだろう。また、中長期計画に基づ  
いた単年度計画を立案することで、継承してきた事業が今にふさわしいものか、現在  
入居の母子にとって適切な事業なのか、評価・見直しが可能となると考えられる。

## 2. 施設を地域に正しく理解してもらうための取り組みが求められる

日頃から、関係機関等との関りに積極的に参加し、当該施設および入居母子の理解  
を深めるよう努めている。現在は、校区别地域ネットワーク会議をはじめ限られた会  
合のみの参加であるが、時に、施設の存在を知らなかったという声を聞くこともあ  
る。今後は、施設を開放する行事や講演会を企画する等独自の活動で地域住民と交流  
を図ったり、実習生やボランティア等を受入れたりして、より多くの人に施設の存  
在・活動を知ってもらい正しく理解してもらうための取り組みが期待される。

## 3. 記録の徹底と活用が望まれる

職員同士が密にコミュニケーションを図り、丁寧できめ細やかな支援を実現してい  
るが、口頭で話し合うのみの場合が多くなっている。記録がないことで、実施状況の  
確認や振り返りに活かさない部分が生じていると思われる。日々の支援がより正確で  
確実な実践になるよう、記録によって分析することが望まれる。また、日々多様な側  
面から話合いが行われていることを考えれば、その都度記録したものを、活用しやす  
く分類、整理しておくことも大切になるだろう。

## ⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回、平成 26 年度以降 3 回目の第三者評価を受審し、当施設の提供している福祉  
サービスの質について、専門的かつ客観的な立場から評価をいただきました。

この評価結果は、当施設において、母子の安心、安全な場としての福祉サービスを  
提供するとともに、施設の特性を活かし、地域に開かれた施設運営を行うための課題  
を明確にし、具体的な目標設定を行う上での客観的指標となりました。

評価の高い点については今後さらに推進し、また改善を求められた点については、  
十分検討を市の担当課とも行い、社会的養護を担う母子生活支援施設として、職員一  
丸となって利用者の福祉サービスの質の向上に努め、よりよい施設運営を目指して努  
力していきたいと、考えています。

## ⑨第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

## 第三者評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 27 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。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

### 共通評価基準（45 項目）

#### 評価対象 I 支援の基本方針と組織

##### I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・⑥・c
<コメント> 理念および基本方針は明文化され、パンフレットを作成、掲示板に掲示し、入所の母子や相談に訪れた人に伝えている。 今後は、わかりやすく説明するように工夫したり、伝わっているか随時確認したり、支援の内容が理念や基本方針に基づいたものであることを理解してもらえるように取り組むことが期待される。		

##### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-(1)-① 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。	a・⑥・c
<コメント> 今治市のひとり親世帯の状況を分析し、全国の母子生活支援施設の動向を踏まえて取り組んでいる。しかし、経営については、公立施設として市の運営に任せており、十分把握するに至っていない。 直接的に支援を提供している立場から、今治市におけるひとり親世帯の特徴や変化等を踏まえた経営環境や課題を分析して、市に提言することが期待される。		

3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>公立施設として、市の担当課と連携して経営状況や今後の課題について協議を行っている。市の担当者が、職員や母子の要望を直接聞くこともあり、課題解決のために積極的な取組と言える。一方で、それらへの対応の結果を知る機会はない。</p> <p>施設と市の連携をもう一段深め、協議後の進捗を互いに確認することが望まれる。</p>		

### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 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。	a・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>今治市子ども子育て支援事業計画に、ひとり親家庭等の自立支援の推進に関する項目がある。しかし、施設独自で取組む内容が示されておらず、併せて収支計画もない。</p> <p>まずは、公立施設として市の事業計画に基づき、施設にとっての目標を検討することが望まれる。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業内容は、これまで実施されてきたことが踏襲されており、それに応じて予算要求が行われ、滞りなく予算が執行されている。</p> <p>しかし、近年の社会的動向を見据え、今後は施設独自の中長期計画を立案し、単年度の事業を検討することが期待される。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 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・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は常々話し合いの機会を持ち、全職員が共通認識のもとで支援を実施するよう心掛けており、個別の自立支援計画をもとに振り返り、次年度に反映されている。しかし、その内容は実践の振り返り、評価、再実施、再評価の繰り返しとなっており、今後は、施設全体の事業計画として評価・見直しするよう検討することが望まれる。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	a・⑤・c

<コメント>

入所時、母子に対して、施設で行われる支援や行事等について伝達している。日頃から、なんでも相談するよう伝え、話しやすい雰囲気づくりに努め、事業に関する相談があれば応える体制は整えている。

今後は、施設の職員体制や支援内容をはじめ設備や人材等も含めた事業計画を分かりやすく示した資料を作成する等、一層の工夫が望まれる。

#### I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(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。		
8	I-4-(1)-① 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・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日頃から、職員同士が支援の方法について話し合い、場合によっては市の担当課職員と相談しながら、より良い支援の方法を模索されている。毎年自己評価を行い、第三者評価を定期的に受審されている。</p> <p>現状では話し合いが口頭のみとなっており、可能な限り正確な情報に基づき支援内容を検証するためにも、まずは記録を残すことが大切であるとする。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織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。	a・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>これまでに受審した第三者評価結果について、職員間で課題の共有化を図り、支援に関する内容を文書化したり、記録様式の見直し改正を図られた。</p> <p>ただし、その過程における記録がなく、計画的な実施となっていないことから、今後は記録にとどめ、改善の優先順位をつける等、計画的に実施できるようにすることが期待される。</p>		

## 評価対象Ⅱ 施設の運営管理

### Ⅱ-1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 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・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、当該施設で母子支援員として勤めた経験もあり、施設における職員それぞれの役割を認識することはもちろん、施設長としての責任も理解して臨んでいる。現在の職員が少数であり、在職年数が長い点も、理解を図りやすい理由の一つと考えられる。</p> <p>今後、新任職員が入った際等を考えれば、施設長が果たしている役割と責任を明文化しておくことが望まれる。</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 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・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>公的施設であり、市役所や関係機関から法令等の情報は配信されるなど得られやすい。特に、母子福祉に関する情報は見逃さないようにしている。</p> <p>施設の特徴が、母子の生活を支援することであることを考えれば、生活・就労・学習・進学等に関することはもちろん、司法、金融等、様々な側面に着目しておくことが求められる。</p>		
Ⅱ-1-(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 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。	⑩・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、支援の質向上のために自己研鑽を積むことはもちろん、職員の意見を反映するよう日頃から話を聞き、研修に参加できるよう配慮している。</p>		
13	Ⅱ-1-(2)-② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>公的施設であり、市と協議しながら取り組んでいる。母子の相談に対応できる心理職員が欲しいところであるが、現在は職員配置がないため、外部の機関と連携を図り対応している。</p> <p>今後は、直接支援を担う立場から、業務の実効性の向上に向けた人事や財務等を分析し、市に提言していくことが期待される。</p>		

## Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
Ⅱ-2-(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。		
14	Ⅱ-2-(1)-① 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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設職員の採用は、市の人事基準に従って行われている。現在いる職員は互いに連携して支援し、コミュニケーションが円滑に行われている。</p> <p>ただし、今治市の母子生活支援施設として、必要な福祉人材や人員体制に関する考え方、人材の確保と育成に関する方針が示されているわけではない。母子福祉の専門的なサービスを提供する施設として、その考え方を示しておくことが期待される。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>市の人事基準について全職員に周知されている。職員は全員非常勤のため、市役所担当者による面談はなく、それぞれの職員が将来目指すべき姿等を直接述べる機会はない。施設では、施設長が職員に希望を聞いている。</p> <p>これまでの支援の実践内容を振り返り、施設の理念・基本方針に基づく期待する職員像等を明確に示すことが期待される。</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ-2-(2)-① 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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員間の連携が円滑にいくよう、日頃から声を掛け合い、何気ないことも気軽に話し、本音を出しあえる雰囲気ができている。年に1回は市による意向調査があり、意見を述べたい場合はその記載欄が設けられている。</p> <p>現状では、良好な人間関係のもと、働きやすい職場になっているが、職員の交代等により変化があってもそれが維持されるように、労務管理等の方針を示しておくことが期待される。</p>		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員全体として、支援の質の向上等に尽力されている。しかし、職員一人ひとりが目標を設定するには至っていない。</p> <p>まずは、職員一人ひとりが目標を設定し、その目標の達成度を確認できるよう、仕組みを設けることが期待される。</p>		



18	Ⅱ-2-(3)-② 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>継続的に全国および中四国の職員研修会等に参加し、その内容を支援の場に活かすべく日々実践されている。しかし、それら研修への参加は、従来からの踏襲によるものとなっており、施設の理念・基本方針に基づく教育・研修計画は策定されていない。</p> <p>今一度、施設の理念・基本方針に照らして、必要な教育または研修とは何か、職員同士で話し合い、施設の方針として示しておくことが期待される。</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>計画した研修には参加し、その際に得られた資料を供覧、支援の質向上に役立てている。しかし、スーパービジョンの体制は確立していないため、職員間で議論するのみである。</p> <p>参加した研修の成果を日々の支援に効果的に反映させるためにも、スーパーバイザーの招聘を市の担当課に要請することを検討することが望まれる。</p>		
Ⅱ-2-(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。		
20	Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設で実習生等を受入れる予定がなく、受け入れ態勢は整備されていない。市役所の子育て支援課で受入れたインターンシップ生が施設見学に訪れることがあり、わずか数時間の滞在でみられるインターンシップ生の反応から、施設運営に活かすヒントを得ている。</p> <p>今後は、施設自体が積極的に実習生等を受入れることを検討されたい。そのことが、ひいては、施設の理解を広めることになり、福祉人材の育成に貢献することにもなると考えられる。</p>		

### Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
21	Ⅱ-3-(1)-① 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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設の運営について、市のホームページで基本的な情報は公開されている。更に詳しい内容について説明を求められれば、市の担当課を窓口として対応する用意がある。</p> <p>現在は、求めがあれば対応するようになっているが、今後は、あらかじめ施設の事業や財務等に関する情報を適切に公開し、広く多くの人々、特に施設を利用したい母子が、施設の運営状況を理解できる情報を公開することが求められる。</p>		

22	II-3-(1)-② 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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>公立施設として、市および県の監査は確実に実施されている。しかし外部専門家による監査支援等は実施されていない。</p> <p>より公正かつ透明性の高い適正な経営・運営を目指すうえでは、外部の専門家による監査支援等を取り入れることが期待される。</p>		

## II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	II-4-(1)-① 母親と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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どもは、放課後、自由に友達を誘い学習室で交流することができる。母親に対して、生活が施設と職場の往復にとどまらないよう、地域の行事や場所について随時紹介されている。しかし、積極的に出かける姿はあまり見られていない。</p> <p>特に、母親の状況を踏まえれば、自発的に出かけていくことを働きかけるだけではなく、外部の人に来てもらう、施設を開放する方法を検討することが期待される。</p>		
24	II-4-(1)-② 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。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設の特性上、できるだけ外部関係者の出入りを制限してきており、ボランティア等について積極的に受け入れを進めていない。しかし、以前から習字およびソロバンの講師を外部から招聘したり、施設職員以外の関係者が業務上出入りされている。</p> <p>職員以外の関係者に対応する際、どのようなことを心掛けているのか、基本姿勢を明文化することが望まれる。それにより、積極的にボランティア等を受入れるきっかけになると考えられ、職員では担えない役割を果たす協力者を得ることにつながると思われる。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
25	II-4-(2)-① 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長が校区別地域ネットワーク会議に参加し、支援上必要な情報を交換しており、その情報を職員に共有している。母子の退所後、求めがあれば支援する姿勢は持っているが、現在のところ、社会資源活用の状況は生じていない。</p> <p>今後は、母子のアフターケア等も含め、地域でのネットワーク化を図るよう意識して臨むことが期待される。</p>		

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>公立施設として、市から情報が入ったり、関係機関との会合等で情報を得ている。しかし、地域住民との交流活動には参加していないため、直接声を拾うことは難しい。</p> <p>母子福祉の専門的なサービスを提供する施設として、より積極的に地域の福祉ニーズや生活課題等を把握するための取組みとして何ができるか、企画・検討していくことが期待される。</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現時点で行われておらず、人員配置等、運営体制をみても行われることが想定されていない。</p> <p>近年の母子福祉を取り巻く状況を鑑み、地域に暮らす母子世帯が必要な時は躊躇なく施設を利用できるような働きかけや、平常時および緊急時に地域住民が施設を活用する等、施設機能を最大限発揮する方向で事業や活動を見直すことが期待される。</p>		

### 評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

#### Ⅲ-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親と子どもを尊重した支援の実施について、職員が理解して実践できるよう明文化されている。支援の基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施につながるよう、職員間で話し合い共通理解を図り、母親が自己決定できるよう支援している。</p> <p>今後は、母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、勉強会を開催したり、研修に参加する等、より積極的に取組むことが期待される。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 母親と子どものプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>これまでの経験等に基づき、居室への立ち入りは同意を得て行う等、プライバシー保護に配慮した支援を心掛けている。日頃の何気ない遣り取りにおいても、プライバシー保護に反する言動になっていないか、職員間で話し合っている。</p> <p>話し合ったことや普段から気を付けていること等、記録を取り、施設におけるプライバシー保護を今一度見つめなおすことが期待される。</p>		

Ⅲ-1-(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。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>支援の内容については、施設見学時に職員がパンフレットを配付し、丁寧に説明している。ただし、その内容のほとんどは母親向けになっており、子ども向けの資料はない。</p> <p>最近では情報入手の手段としてインターネットが活用されることを踏まえ、ホームページに支援内容を紹介する等、母親と子どもが簡単に情報を入手できるような工夫が望まれる。更に、児童福祉施設として、子ども向けに情報が発信されることが期待される。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所時には、母子同席で母子の意見を聞きながら面談を行っている。自立支援計画作成にあたり、母子それぞれに目標や課題を書いてもらい、それをもとに今後の支援について話し合うが、その際、母子の自己決定を尊重して決定している。</p> <p>これまでの経験をもとに、意思決定が困難な母子への配慮について書き出し、そこから一定のルールを見出す作業に取り組むことが期待される。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 支援の内容や措置変更、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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母子が退所した後も、相談の連絡があれば適切な社会資源を紹介したり、仲介したり親身に対応している。また、気になる退所者には、電話を入れて何かあればいつでも相談するよう声掛けしている。退所後も、相談を受けたり担当窓口に繋げる体制はあるものの、文書化されていない。</p> <p>これらの取組が、今後も確実に行われるよう、明文化しておくことが期待される。</p>		
Ⅲ-1-(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 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、取組を行っている。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年に2回実施している面談で、母子の満足を聞く機会を設けている。また、自治会に参加して、生活改善のために意見・要望はないか問いかけているが、特に意見・要望が出されることはない。</p> <p>今後は、母子それぞれが将来を見据えて、自己決定を促すことに加えて、達成感を感じられるような支援につなげることが期待される。</p>		
Ⅲ-1-(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。		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・㊦・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>今治市母子生活支援施設苦情解決実施要綱が策定されており、苦情箱を設置し常時受け付けている。苦情解決の体制について、分かりやすく図にした資料が作られ掲示されている。第三者委員は、例年年度初めに施設を訪ねているが、今後は母子と会う機会を設けて顔見知りの関係性をつくることで、より相談しやすい状況が作られると思われる。</p>		
35	<p>Ⅲ-1-(4)-② 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。</p>	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年に2回実施している面談や自治会での投げかけ、意見箱の設置、日頃からの声掛けと様々な工夫をしている。現在、入所世帯が少なく、入所者と職員の関係性が良好で、相談や意見が述べやすい環境である。しかし、どのような状況でも、相談や意見を述べやすい環境を整備しておくために、文書を作成し配布もしくは掲示する等の取組が期待される。</p>		
36	<p>Ⅲ-1-(4)-③ 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。</p>	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>相談を受ければ傾聴に努め、すぐに対応するように心がけている。必要に応じて、市役所担当課と連携を図ることもある。現在、円滑な対応が行われているが、対応の手順等を定めたマニュアル等は整備されていない。</p> <p>これまでの相談・意見への対応記録を分析し、施設職員、市の担当職員ともに、誰が対応しても一定の水準で対応できるよう、マニュアル等の整備を進めることが期待される。</p>		
<p>Ⅲ-1-(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。</p>		
37	<p>Ⅲ-1-(5)-① 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。</p>	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>避難訓練や防犯訓練を実施したり、緊急時の連絡体制を整備したり、防犯カメラや出入口のシャッターを整備して、想定しうるリスクに備えている。事故やヒヤリハット事例を収集する体制を整えているが、ここ数年は事例が挙げられていない。</p> <p>現在は、事例が発生した場合に記録する体制であるが、職員への気づきを促すためにも、定期的に確認する仕組みを作ることが求められる。</p>		
38	<p>Ⅲ-1-(5)-② 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。</p>	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>例えば、今年度は新型コロナウイルス感染症防止に関する情報について、変化する情報も常に収集し更新したものを掲示するようにしている。情報は市から配信されたり、インターネットで確認する等している。</p> <p>関係機関と連携して、保健所や嘱託医に感染症予防や発生時における対応について情報提供を受けるなど、より強固な体制づくりが期待される。</p>		

39	Ⅲ-1-(5)-③ 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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>防災計画をはじめ、事業継続計画が策定され、組織表と役割分担が示されている。ただし、地域の防災訓練に参加する等、地域の協力体制が整えられているとは言えない。</p> <p>海が近かったり、市街地で交通の混乱が生じる可能性が考えられる等、現実に照らして計画を見直し、地域の協力体制を整えていくことが望まれる。</p>		

### Ⅲ-2 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 提供する支援の標準的な実施方法が確立している。		
40	Ⅲ-2-(1)-① 提供する支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日頃から、提供する支援について話し合われており、その中には標準的な実施方法に関する内容が含まれると推察される。まずは記録を取ることからはじめる、あるいは、これまでの支援を書き出し標準的な実施方法を検証することが望まれる。</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-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。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前項目の通り、標準的な実施方法に基づく支援が定まれば、それを見直す仕組みも確立し、母子が必要とする支援内容の変化や新たな知識・技術の導入ができるように整えることが期待される。</p>		
Ⅲ-2-(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。		
42	Ⅲ-2-(2)-① 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援計画策定時に、衣食住に関する生活面、子どもの就学状況等を確認することが定まっている。それ以外に、市役所担当課を経由して入所相談があれば、市役所による事前情報があり、母親に関しては入所時調査表による情報が得られる。母親と子どもそれぞれに、希望を聞く体制になっているため、より個人の希望を反映した自立支援計画の策定がされている。</p> <p>現状で自立支援計画の策定に支障は生じていないが、適切なアセスメントになっているかどうか改めて検討する必要があると思われる。</p>		

43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援計画は、半年ごとに、本人同席のもとで見直しを実施している。その結果、職員同士で共通理解を図り支援に反映している。</p> <p>前項目の標準的な実施方法が確立すれば、目標そのものの妥当性や、具体的な支援や解決方法の有効性等を検証する指標にもなると考えられる。</p>		
Ⅲ-2-(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 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、職員間で共有化している。	a・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>生活状況や身体状況等の記録を職員間で共有している。記録の様式があっても、担当者ごとで書き方に微妙な差異を感じることもある。そこを施設長が調整するようにしている。</p> <p>今後は、記録の仕方についても全職員で話し合い、差異を少しでもなくしていくよう工夫することが望まれる。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a・⑤・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>今治市個人情報保護条例を遵守されている。記録物は施錠できるところで保管され、パソコンは指紋認証による解錠、ネットワーク上のデータをUSBメモリー等にコピーできない等、情報漏洩の防止策がとられている。一部、担当者の情報は、施設の事務室で担当職員が個別に保管しているものもある。</p> <p>現在のところ支障は生じていないが、職員個々で管理する資料が必要になった場合、母子への支援が遅延したり不利益を与えることになりはしないか等、再度見直すことが望まれる。</p>		

## 内容評価基準（27 項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

### A-1 母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

		第三者評価結果
A-1-(1) 母親と子どもの権利擁護		
A①	A-1-(1)-① 母親と子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a・㊸
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親と子どもの権利擁護について日々職員間で話し合いが行われているが、それらを文書化して規程やマニュアルを整備することが望まれる。</p>		
A-1-(2) 権利侵害への対応		
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。	㊸・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>不適切なかかわりについて研修はしていないが、日々話し合い職員同士での気づきを大切に指摘し合い権利侵害が起こらないよう徹底している。</p>		
A③	A-1-(2)-② いかなる場合においても、母親や母親と子どもが、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・㊸・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日々のかかわりや声掛けを大切に不適切な行為が行われないように支援し、気になる場面があった時には、利用者の気持ちを大切にしながら個別に対応している。今後は個別の対応のみでなく、集会等を利用し皆で学習して共通認識を図っていくなどの支援が期待される。</p>		
A④	A-1-(2)-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・㊸・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日々のかかわりや声掛けを大切に、子どもたちの日常の言動の中から読み取るように努め、気になる時にはその都度適切に支援している。今後は子ども自身が自分を守ることが出来るように学習する機会を設けるなどの工夫が望まれる。</p>		
A-1-(3) 思想や信教の自由の保障		
A⑤	A-1-(3)-① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	㊸・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所者心得に宗教の宣伝、勧誘の禁止を明記し、母親と子どもの思想や信教の自由が保障されている。</p>		



A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑥	A-1-(4)-① 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・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎月1回自治会を開催し一年ごとの輪番で会の司会、進行を母親が実施している。しかし、母親たちの自由な意見が言える時間を設けてはいるが、事務所からの伝達事項が多く、母親たちの自主的な活動にまでは至っていない。今後は子ども会の開催についても検討し、自主的な活動となるような支援が期待される。</p>		
A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活		
A⑦	A-1-(5)-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。	a・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「自分はどうしたいのか」母親や子どもの意志を尊重し、自分で選択できるよう支援している。今後は、更に母親や子どもが自主的に考え、行動できるよう積極的な支援が期待される。</p>		
A⑧	A-1-(5)-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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>行事のプログラム等は子ども達と母子支援員が話し合っている。今後は行事の目的や意義を明確にして母親と子どもが主体的に参画できるような支援が期待される。</p>		
A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア		
A⑨	A-1-(6)-① 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・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>退所時には退所後も相談にのる旨口頭で伝えられている。市主催の校區別地域ネットワーク会議に参加し退所後の情報収集にも努めているが、校区外に転出すると難しい。今後はアフターケアプランを作成して支援するなどの積極的な取り組みが期待される。</p>		

## A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		
A⑩	A-2-(1)-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・⑩・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親と子どもそれぞれに年2回の個別面談を実施、現状把握をして自立支援計画の作成や見直しをしている。今後はアセスメントによりそれぞれの課題を明らかにして更なる専門的支援が行われることが期待される。</p>		

A-2-(2) 入所初期の支援		
A⑪	A-2-(2)-① 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所時の不安な気持ちを軽減し、生活や精神的な安定に向け細やかで丁寧な支援が行われている。しかし、プライバシー保護等の観点からハード面での整備が期待される。</p>		
A-2-(3) 母親への日常生活支援		
A⑫	A-2-(3)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親の生活スキルをふまえて様々な家事支援を実施している。社会生活への適応を見据えて段階的にレベルアップできるよう可視化可能なものは可視化していくなど取り組みへの工夫が期待される。</p>		
A⑬	A-2-(3)-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できるよう支援している。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日々のかかわりや声掛けを大切に、母親の子育てに関する悩みを聞き相談に応じている。母親が子どもを客観的に理解できるように、研修等で得た情報や障がいの特性を伝えて支援している。今後は口頭だけでなく分かりやすい資料を準備するなどの工夫が期待される。</p>		
A⑭	A-2-(3)-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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>様々な場面で声掛けをし、母親の表情等から心情を察して、母親のペースを大事にしながら支援している。</p>		
A-2-(4) 子どもへの支援		
A⑮	A-2-(4)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年間を通して様々な行事を実施し、いろいろな経験をすることで協調性や社会性等が身につくよう支援している。今後は、特別な配慮が必要な子ども等への支援のあり方の検討が期待される。</p>		
A⑯	A-2-(4)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設内で習字やソロバン教室を実施して学習支援している。小中高とそれぞれに応じて必要な情報提供を行い進路等への支援をしている。今後は必要に応じて学校と連携しながら支援していくことも検討されたい。</p>		

A⑰	A-2-(4)-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、母親と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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どものつぶやきのような小さな声も丁寧に拾い、褒めて、気持ちを受け止め、大人との関わりや自分の気持ちを伝えることに自信が持てるよう支援している。今後は子どもたちを支援してくれる外部の大人とのかかわりなど積極的な支援が期待される。</p>		
A⑱	A-2-(4)-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。	a・b・㊦
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>性について正しい知識を得る機会を設けていない。入所中のみならず退所後も大切になってくるので、タブー視することなく先ずは、職員が正しい知識をもって子どもたちの疑問にこたえられるよう学習することが望まれる。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑲	A-2-(5)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>DV被害以外の緊急利用のための生活用品は準備しているが、夜間の受け入れ態勢は整備されていない。</p>		
A⑳	A-2-(5)-② 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づき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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現在DV被害の受け入れはない。必要があれば市の担当課と協議して対応している。</p>		
A㉑	A-2-(5)-③ 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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>必要があれば病院のカウンセリングの利用を勧めている。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A㉒	A-2-(6)-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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年2回の個別面談に加え、日常的に声掛けをして話を聞いている。施設長は積極的に学習し職員に伝達講習して支援の質の向上に努めている。今後はさらに自尊心や自己肯定感の向上を図るより専門的な支援が期待される。</p>		

A⑳	A-2-(6)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>市主催の校区別地域ネットワーク会議に参加し関係機関と情報共有しながら支援に努めている。今後は、施設の有無や意義等を正しく理解してもらうための積極的な取り組みが期待される。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A㉑	A-2-(7)-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。	a・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>気になる情報が入ったときには介入、調整し適切に支援している。他の親族に関しては母親の意思を尊重し積極的な関係調整は行っていない。</p>		
A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援		
A㉒	A-2-(8)-① 障害や精神疾患、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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>必要に応じ関係機関と連携して、各種福祉制度等の利用を勧め支援している。今後は母親や子どもの了解のもと医療機関との連携についても検討が期待される。</p>		
A-2-(9) 就労支援		
A㉓	A-2-(9)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ハローワーク等を利用し就労、各種資格取得のための情報を提供し支援しているが、補完保育等は実施していない。</p>		
A㉔	A-2-(9)-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・㊦・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職場等との関係調整は行われてないが、悩みを聞くなど個々に対応した支援が行われている。就労継続支援B型事業所を利用するなど福祉的就労も活用しながら支援している。</p>		