

⑥第三者評価結果（別紙）

（き一とす岐阜）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

1 支援

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○入所にあたり、利用者のそれまでの生活歴や環境からくる不安を取り除き、精神的に落ち着けるよう声かけし、利用者が安心して生活を送ることができるよう支援に心がけ、利用者の安心安全な居住環境の確保に努めている。○利用者との専門的信頼関係を築くため、コミュニケーションに心がけ、施設のサポート体制等について説明し、また利用者の思いを傾聴する機会を多く設ける等の取り組みを行っている。○居室のスペースが広く、南向きで採光に優れている。親子で生活を営んでいく上で必要な設備が十分に整っている。(例えば、エアコン、IHのコンロ、冷蔵庫、浴室、洗濯機、トイレ等)▲近年の動向として、多岐にわたる問題を抱える利用者が多く入所されるので、支援のためにさらなるスキルが必要となっている。利用者の多様な個別課題に対応するための専門的支援の課題は認識されているので、今後とも研修の実施や他施設との情報交流を図る等、より一層のスキルアップに向けた取り組みに期待したい。</p>	

(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。	b
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
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
(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。	a
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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○様々な生活歴・環境により、多くの生活課題を抱えて入所した母親と子どもが安定した家庭生活が送れるよう、基本的な生活習慣を身につけ、生活スキルの向上に資するために様々な取り組みを行っている。料理講習会の開催、金銭管理の指導、子育て相談、子どもの学習指導や生活指導等を通して退所後を見据え、生活自立に向けた支援を行っている。▲DV被害や虐待を受けた子どもへの支援には、いのちを尊ぶ教育の一環として性教育を位置づけ、性についての正しい知識を得る機会の確保のためにも職員の更なる研修が必要であると考え。現在、男性職員を採用しているので、同性からの子どもへの指導は行われているが、今後、子どもの発達段階に応じた性教育について実施を予定されているとのことなので、その取り組みに期待したい。</p>	

(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かり、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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)
 ○受け入れ体制ができており、関係機関との連携が密であり、親子の安全確保に必要な支援が行われている。居室には、食料品、寝具及びその他生活用品が備えられ、安心して生活が送れるよう受け入れ体制ができています。また建物の構造や設備は厳重な安全管理体制が敷かれています。○常勤の心理担当職員を配置し心理療法を実施している。DV被害や虐待を受けて入所している親子が多いので、生活歴や生活状況から課題・分析を行い、希望により心理療法を実施し、日常生活支援担当者との連携を行うことにより、総合的なケアに努めている。▲子どもの権利条約による子どもが固有に持つ権利について母親には説明をしているが、子どもに対しての説明が不十分である。子どもの発達に応じて自らの権利性を養うことができるように生活場面の中で、分かりやすく説明する等工夫に向けた取り組みに期待したい。

(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。	a

(8) 特別な配慮が必要な母親、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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)
 ○職員は親子関係を重視し、母親や子どもの家族関係の悩みに対して、一人ひとり個別に関わりを持ち、不安を受けとめ、家族関係について話しやすいように関係づくりをしている。担当職員を決めずにどの職員も傾聴に努め、全職員がチーム一丸となり、チームで利用者を支える体制を作っている。○母親や子どもが心身状況に特別な配慮が必要な場合、その状況を個別にアセスメントし、心身状況に合わせて生活の再構築ができるよう職員間で検討し、関係機関と連携しながら、本人の状況に応じた支援を行っている。母親の一日の日課や生活状況を日々把握して、日常生活場面での声かけをする等コミュニケーション作りが心がけ、同時に表情観察等利用者の心身状況の把握に努めている。心理担当職員との連携を密にし、必要があれば、カウンセリングに繋げるよう情報提供を行っている。また食事会等の行事に欠席した場合等は、後から料理を届け、様子を伺う等の配慮に努めている。

(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。	a
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)
 ○親子ともに精神的な安定や自立への意欲を高めていけるように様々な行事を企画し、参加しやすいよう工夫して提供している。「ほめられる」「感謝される」等の経験をあまり経ていない人もいるので、趣味や行事等を通して何かを達成していくことで、自己有用感や自己効力感の獲得に資する肯定的な経験ができるよう、また主体的に行動できるよう側面的支援に努めている。○母親の心身状況や就労能力についてもアセスメントを実施し、職場の情報提供、職場開発、就労相談、同行支援、職場調整等本人の状況に即した支援に努めている。その際、本人の希望や意見を踏まえて、適正な職場探しを本人と共に検討し、就職後の職場定着に向けても職場との調整や保育を行う等、支援に取り組んでいる。

(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け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。	a
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)
 ○施設の変更や受け入れ、退所については引き継ぎ・送り方を決め、適切な支援を行っている。またマニュアルに基づき文書による情報提供を行い、関係機関との機能別連携を密にして退所後も支援が継続するよう努めている。○子どもの成長記録やアルバムを作成し、アルバムは退所時にプレゼントとして渡している。施設で過ごした暮らしや体験した行事の思い出をアルバムに収めている。アルバムは利用者に受け取ってもらえているとのことである。△DV被害や虐待を受けた母親の支援や親子の関係性に焦点を当てた支援の専門的施設として母子生活支援施設のみがその経験に培われた知見や技術を有しているものと考えるので、他機関等へ機能の還元に向けた取り組みに期待したい。▲退所を見据えたマスタープランを踏まえ、その継続性を担保する退所後の支援計画について作成の検討に向けた取り組みに期待したい。

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。	b
(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。	a
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。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○日々の業務や支援経過についてパソコンネットワークシステムを活用し詳細に記録している。施設内LANが構築され、一元的に管理されている。支援の様子や母子の状況など様々な情報がいつでもアクセスして閲覧できるので、職員間で常に共有化できる体制にある。▲自立支援計画は現在全国統一の様式を使用しているが、今後より詳細なPDCAサイクルによる作成における一連の過程がわかるような様式の開発に向けた取り組みに期待したい。▲自立支援計画は心理的な観点からのアプローチも加えた総合的な計画となるような様式の開発に向けた取り組みに期待したい。</p>		

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。	b
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。	b
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。	b
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。	b
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>○子どもが主体的に定期的な集会を開き、生活上のルールを決める等子どもたちの自治ができている。施設の行事には企画から参加して希望を述べるができるよう支援している。○母親と子どもの意向を把握し、自己決定ができるようまた主体性が育まれるよう、支持的に接し傾聴に努めている。一人ひとりにとっての「安らぎ」とは何かを聞き取り、また日常生活場面での行動分析を行い、それぞれの気持ちに寄り添う支援を追求している。▲プライバシー保護に関するマニュアル整備について検討されたい。</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な工夫を行い、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。	b
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。	b
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
(特に評価が高い点、改善が求められる点)		
○施設での生活に不安を抱いている親子がスムーズに生活に溶け込めるよう、見学や体験入所も可能である。設備や行事、決まり事等を詳しく記載した「生活をするあなたへ」を使用して理解できるよう説明し、納得した上での入所となるよう支援している。▲子どもが集まる機会があるので子どもたちの集団力動を利用したグループワークの手法を用いて、他者への不適切な行為への防止と権利侵害についての学びを具体的に理解できるよう導く取り組みに期待したい。○子どもの自治会があるので、発言がしやすく、生活のルールを自分たちで作る等主体的な活動ができています。▲意見や苦情が述べやすい環境整備の一つとして相談窓口やいつでも相談できることをわかりやすく明文化し、配付に向けた取り組みに期待したい。また苦情解決の仕組みについて文書化されているが、よりわかりやすく工夫し、掲示されるよう検討されたい。▲不適切な関わり防止マニュアルの整備に向けた取り組みに期待したい。		

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いる。	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
(特に評価が高い点、改善が求められる点)		
○感染症対策については月例会で感染症情報として渡したり、随時必要な時に知らせている。また必要事項を各室にラミネートして、貼付する等周知に努めている。○「お休みコール」と称して、各室に内線電話で今日一日の様子を傾聴しており、それが母親や子どもにとって安心感を与えている。○建物は耐震仕様になっており、避難場所も確保され、食料品備蓄も完備されている。▲AEDは現在未設置であるが検討中とのことであるので、設置に向けて早急に対応されたい。○警備体制を強化し、不審者対策について万全を期している。		

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。	c
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。	c
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。	c
(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。	c
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

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

○児童相談所等関係機関と密な連携を図っており、ネットワークの連携強化に努めている。▲母子生活支援施設を取り巻く関係機関・団体や社会資源のリスト化について検討されたい。△地域の関わり方については、施設の特性を踏まえてどのようにすべきかについて答えが出ていない現在、利用者の個人情報保護と施設機能の地域開放と整合性を図り、専門的施設としての支援の経験値をどのような形で提供していくのかを今後の課題としている。▲施設の特性を踏まえたボランティアマニュアルの整備について検討されたい。

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。	c
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○専門性を追求する研修を実施し、職員は受講目的を明確にし受講している。△研修の意義や基本姿勢について、施設長は口頭にて説明しているが、文書化がなされていない。今後は文書化し、職員の理解の促進に努められたい。▲年間研修計画が策定されているが、職員個々の能力アセスメントを実施した上での個別研修計画の策定には至っていない。今後、目標管理の仕組みと連動させ、計画策定に向けた取り組みに期待したい。▲研修受講後の報告にとどまらず、研修成果を分析し、業務や次の研修計画に反映できるよう取り組まれたい。○施設長を中心としたスーパーバイザーを適切に配置し、スーパービジョンやグループスーパービジョン等を行い、職員の資質向上に努めている。</p>		

7 施設運営

		第三者 評価結果
(1) 運営理念、基本方針の確立と周知		
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。	b
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。	b
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。	c
(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。	c
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。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○法人理念「誠実と笑顔で社会に貢献」が明文化されている。それに基づき、誓い「常に自己研鑽し質の高いサービスに真心で努め利用者の皆様に奉仕する」「互いに力を合わせ明るく楽しい施設運営に努め地域の皆様に奉仕する」が明文化されている。また、これらを踏まえて、施設の基本方針「地域の関係機関等と連携・協働」「施設の専門性と機能の活用」「入所者に寄り添った支援」が明文化されている。理念や基本方針について職員会議等で周知を図っている。▲施設や支援の内容などの説明資料「入所にあたって」は文書化されているが、理念・基本方針を分かりやすく説明した資料は文書化されていない。今後、利用者向けの文書化が望まれる。▲中・長期ビジョンが明示されているが、施設として事業全体を見渡す中・長期計画は作成されていない。策定の検討が今後の課題と考える。○事業全体を概観できる事業計画が策定されている。予算付けがなされており、適正な遂行が可能な計画と考える。</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。	c
(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いる。	c
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○施設長は施設管理規程において自らの役割と責任を明示し、ミーティング等でも表明している。○施設長は、常に現場に身を置いて親子支援に臨み、職員を指揮して全体をまとめる等リーダーシップを発揮している。▲施設長は、遵守すべき関係法令について積極的に研修に参加し、職員に周知している。しかし、関係法令のリスト化には至っていないので、検討されたい。▲施設長は法人本部が開催する運営会議において施設を取り巻く経営環境の把握、経営状況の分析や経営の効率化について検討し、その結果を職員に周知しているが、今後は経営課題の検討について職員も参画し、意見聴取できる仕組みづくりに努められたい。</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。	c
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。	c
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る。	c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>○年1回、職員の個別面接を行っており、職員の強みを活かした協働体制づくりに努めている。少人数であることを最大限活用し、全職員がチーム一丸で支援にあたるよう、普段から意思疎通を図り、情報の共有化に努めている。▲人事権は法人本部にあり、人事考課は行っていない。人事の透明性の担保が今後の課題となると思われる。▲保育士の実習生の受け入れは、毎年行われているが、そのマニュアルやプログラムが未整備であるので、今後、整備に向けた取り組みに期待する。</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。	c
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。	c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

▲職種別のマニュアルはあるが、施設全体の観点から検証を行い、全体を見渡して、マニュアル類について再整理を検討されたい。また定期的なマニュアルの見直しをする等業務の標準化について取り組まれたい。今年度は、第三者評価を受審されている。評価結果を受けて課題改善に向けた取り組みが予定されている。今後とも、支援の質を高めるべく自己評価から改善に至る一連の評価作業の実施に向けた継続的な取り組みに期待したい。