

福祉サービス第三者評価結果公表事項（母子生活支援施設）

①第三者評価機関名

社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会

②施設名等

名称：愛媛県立愛媛母子生活支援センター	種別：母子生活支援センター
施設長氏名：山 本 仁	定員：20 世帯
所在地：松山市	TEL 0 8 9 - 9 2 5 - 2 6 7 8

③実施調査日

平成 2 5 年 8 月 5 日（月） ～ 6 日（火）

④総評

◇特に評価が高い点

児童福祉法に定められた愛媛県立の児童福祉施設で、平成 18 年度から社会福祉法人愛媛県社会福祉事業団が指定管理者として、各種支援員をそろえ母子個々の事情に即して生活を支援し、社会への自立を目指した運営・管理がなされている。

特に、母子世帯の集団と同時に個別の世帯としての対応、DVや虐待、それらに伴う精神的不安定さ等について心理士、母子支援員等多職種によるチームでの対応に努めている。

◇改善が求められる点

厳しい現実への対応の実践についての要領等の文書化や、マニュアルの更新が望まれる。

また、法人が指定管理者として運営・管理に当たる各種施設の中の一つという立場を超えて、理念や基本姿勢などについてわかりやすく安心感や身近さを持たせるよう工夫すると同時に、施設が有する地域に還元できる知識や機能を積極的に示すことが期待される。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

細分化された 86 項目について評価されたことで、評価の高い項目の維持・継続及び不十分な項目の改善への取り組みの必要性が明らかになった。これらを元に、さらなる利用者サービスの質の向上に努めていきたい。

なお、指定管理施設である愛媛母子生活支援センター単独で対応することの難しい要改善点については、県福祉部局と緊密に連携・協調し指導を受けながら取り組みたい。

⑥第三者評価結果（別紙）

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。	a・ ⓑ ・c
(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。	ⓐ ・b・c
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。	ⓐ ・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>入所当初は心理士が面接する等、入所時までの不安定な生活や入所時の不安や緊張に対する行き届いた配慮や対応がなされている。専門職の確保や経験の蓄積のための取組みの継続などの人材養成がより良いケアにつながるものと期待される。</p>	
(3) 母親への日常生活支援	
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・c
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・c
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・c
(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・ ⓑ ・c
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
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・ ⓑ ・c
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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>安心して生活できることを大切にすると同時に、支援や介入が過剰にならないよう利用者の状況に配慮された母親への支援がなされている。</p> <p>DV等に晒されていた児童や年齢層の広い子どもへの支援や男女間の関係の在り方や性教育のための体制充実について、人員確保の他ボランティアや外部機関の積極的な利用も検討するよう期待したい。</p>	
(5) DV被害からの回避・回復	
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。	ⓐ ・b・c
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。	ⓐ ・b・c

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。	Ⓐ・b・c
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。	a・Ⓑ・c
(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。	a・Ⓑ・c
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。	Ⓐ・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>DV被害回避を最優先した対応がとられ、利用者に安息を与えると共に、心理的・精神的ケアを加えた回復への支援の取組みが認められる。</p> <p>利用者の状況やニーズに合わせた外部機関の適度な利用、被虐待児対応研修などによって回復支援が一層充実するよう取組みに期待したい。</p>	

(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・c
(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。	Ⓐ・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>利用者の状況に合わせて連携できる医療機関を確保したり、複雑な人間関係等には過剰な介入を控える等配慮した人間関係構築への支援がなされている。</p>	

(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・c
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・Ⓑ・c
(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。	Ⓐ・b・c
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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>利用者の要望を取り入れる等主体性を尊重した生活支援やつまづきの多い人間関係の持ち方の指導なども含めた就労支援がなされている。</p> <p>支援にあたり、目的や意図の設定、その結果の確認や評価を加えることによって行事やプログラム内容がより効果的なものになるようさらなる工夫に期待したい。</p>	

(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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>緊急性を伴いがちな施設変更・受入への対応に努め、退所後の相談にも対応できている。対応についての要領の作成や退所後のケアに計画性を加えることによってより充実したアフターケアへの取組みに期待したい。</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。	a ・b・c
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。	a・ b ・c
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。	a ・b・c
(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・ b ・c
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。	a ・b・c
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 ・b・c
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 ・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>入所後3か月を目途に自立支援計画を作成し、半年に一度のアセスメントが行われている。小規模施設の利点を生かし、それを職員全体が共有して対応されており、記録も取られている。</p> <p>今後は福祉事務所への自立支援計画報告や無駄のない記録などに努めるよう期待したい。</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。	a・ b ・c
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・ b ・c
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・ b ・c

④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	㉠・b・c
(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・㉠・c
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。	a・㉠・c
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。	㉠・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>定期的にアンケートを取り、支援内容や参加も選択できる等母子の尊重や利益・主体性を考慮した対応がなされている。</p> <p>利用者の積極的参加を促したり、受け入れやすい言葉かけなどの対応についての文書化や外部機関を利用した研修などによってより充実するよう取組みに期待したい。</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・c
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。	㉠・b・c
(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。	a・㉠・c
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・㉠・c
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。	a・㉠・c
(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。	a・㉠・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・㉠・c
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・㉠・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>入所後の生活を見通した細やかな資料を備えて入所時の対応がなされており、入所後の対応もその都度適切になされている。傷つきやすいが傷つけることには気づきにくい傾向のある利用者への研修や、被害を受けやすい児童が自ら身を守るための指導、それらについての職員研修が望まれる。</p> <p>また実施している対応をマニュアル化するなど統一的な向上を図るよう期待したい。</p>	

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。	a・ b ・c
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・ b ・c
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。	a・ b ・c
④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	a・ b ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>感染症の発生時は、職員会を開いて対応を徹底し、不審者対応には警備会社を組み込んだ体制を整えることで問題や事故の発生には至っていない。</p> <p>ヒヤリ・ハット記録の活用や大規模自然災害想定での対応を文書化して備えることで、より安心と安全が確保できるよう取組みに期待したい。</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。	a・ b ・c
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・ b ・c
(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、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	a・ b ・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。	a・ b ・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。	a・ b ・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。	a・ b ・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。	a・ b ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>地域からの余剰品の供与を受けたり、地域の盆踊りへの参加、餅まきの開催など地域との交流に努めている。</p> <p>民間機関などの社会資源の情報収集と利用者への情報提供や、専門機関として施設がもつ人材や知識、機能を地域に還元するための取組みを望みたい。</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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・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 ・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>外部研修への参加に努めたり、専門職を確保し所内研修やアドバイス機能を高める等の取組みが認められる。計画性や評価・分析を加えることでより効果的なものになるよう取組みに期待したい。</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 ・b・c
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 ・b・c
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。	a・ b ・c
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。	a・ b ・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。	a・b・ 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。	a・b・ c
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。	a・ b ・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 ・b・c
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 ・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>運営理念や基本方針は「ご案内」やホームページ、入所時の説明書などに表示されており、事業計画も職員や利用者に配布して周知が図られている。見直しを行いわかりやすい表示等工夫を期待したい。また、中・長期計画に基づいた事業計画の策定を望みたい。</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・c
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・c
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・Ⓑ・c
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・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。	a・Ⓑ・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。	a・Ⓑ・c
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・b・Ⓒ
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>施設長は会議や文書などを通じて役割や責任を明示し、法令や運営に関する研修に参加するなど法令遵守に努めると同時に、支援の向上を目指して職員の外部研修派遣にも努めている。</p> <p>運営状況と結びついた中・長期計画の策定や外部監査の導入の検討を望みたい。</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。	a・Ⓑ・c
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。	Ⓐ・b・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。	Ⓐ・b・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・Ⓑ・c
(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。	a・Ⓑ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>法人の定めに従った人事考課によって客観性が保たれており、出勤・就業状況などから職員の状態を把握し、心理士がメンタルケアに配慮したり、休息確保のために協力し合っている。</p> <p>今後は、組織として職員の心身の健康管理のさらなるシステム整備に努めるよう期待したい。</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。	a · b · 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。	a · b · 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。	a · b · c
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。	a · b · c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>支援マニュアルが作成され、個々に応じた支援が行われているが、マニュアルの見直しと一層の活用が期待される。</p> <p>職員全員による自己評価を行い、本年度から第三者評価を導入するなど評価と改善への取組みが見られ、一層の改善が期待できる。法人への働きかけと同時に施設独自に対応可能なものについてさらなる積極的な取組みを望みたい。</p>	