

【母子生活支援施設版】 秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果票

◆ 評価を受審した事業者

訪問調査日	1回	平成 28 年 11 月 28 日
	2回	平成 28 年 12 月 12 日
評価確定公表日	平成 29 年 4 月 13 日	

◆ 評価を実施した機関

名 称	(社会福祉法人) 秋田県社会福祉協議会
所在地	(〒 010 - 0922) 秋田市旭北栄町1-5
TEL	(018) 864 - 2740
ホームページURL	http://www.shirayuri.op.jp

フリガナ 法人名称	シャカイ フクシ ホウジン 社会福祉法人 大館感恩講
法 人 所在地	(〒 017 - 0845) 秋田県大館市泉町7-20
フリガナ 施設名	シラユリ 白百合ホーム
施設種別	母子生活支援施設
施設長	小林 儀貴
開設年月日	昭和 41 年 8 月 15 日 定員 20 名
TEL	(0186) 42 - 1849
ホームページURL	http://www.shirayuri.op.jp

◆ 評価の総評 (優れている点、改善を求められる点)

◇特に評価の高い点	
<p>●支援の質の向上を掲げ専門職としての資質を高めるために、毎月施設内研修を行うと共に施設外で行われる研修にも具体的目標を掲げ、全職員が積極的に参加している。</p> <p>●施設長を中心に、職員間の横の関係を基盤として、母子支援員・保育士等の専門性を尊重した運営管理がなされている。事務室は施設長以下全職員が一同に会し、日常的な話し合いや相談や情報交換が行われ、情報共有が図られている。</p> <p>●利用者家族は、地域の自治会に加入し、地域住民として地域活動をしている。施設では、陶芸教室や、夏休みのラジオ体操、施設行事・活動を地域に呼びかけるとともに、ボランティアの支援を得るなど、地域と母と子の交流関係が密に図られている。防災関係では、地域の防災協力員を委嘱し、訓練時には地域住民の協力関係で訓練が実施されている。</p> <p>●利用者の受け入れは、母親と子ども本位の支援を基本に広域的に対応し、24時間の受け入れ体制で、マニュアルに沿って対応されている。入所初期、母親や子どもが不安を抱えないよう、関わりを多くし、要望や意見を聞き、母と子どもが日常的に困らないように対処している。日常生活用具は必要な時は貸与できるよう準備されている。関係機関とは緊密に連絡を取りながら対応している。</p>	<p>●母親と子どもが、相談や意見がある時は、いつでもどこでも、だれとでも話ができる対応をしている。アンケート調査を見ても、利用者と施設との関係も良く一体感を感じる。子どもの回答率は10割で内容も自由な表現で記載されており、ありのままの子どもの姿を感じ、施設・職員と子ども達との信頼関係を感じられた。</p> <p>一方、母親の回答率が5割であるため、半数の母親がさまざまな事情で回答できなかった課題について分析・把握してほしい。</p>

【母子生活支援施設版】 秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果票

◇改善を求められる点

●施設長の報告・意見を職員に伝える際には、その内容を記録するとともに、会報・広報等でも、施設長の意見表明として職員・地域等に知らせ、施設長の存在感を打ち出してほしい。

●子どもの支援計画は母親からの意見を基に課題を話し合っているが、母親の同意を前提に、これからは子どもと直接向き合い、子どもの意見を尊重し、自己決定による自立支援計画の仕組みづくりに取り組んで欲しい。

●現在あるマニュアルで、手順が示されていないものには手順を示し、必要とするマニュアルがない支援はマニュアルを策定し、タイトルごとに基本的考え方を示すことが望ましい。また、手順に沿って役割と責任を明確にし、実施後に記録する仕組みを構築し、定着させることを期待する。

●毎年実施されている自己評価の取組みを踏まえ、支援の標準化に向けて全職員が課題を共有し解決に向けた取組みが行われることを期待する。また課題はPDCAの手順を示し、年度毎に取り組まれる課題は年次計画として立てながら、改善していくことが望ましい。

●職員と利用者との関係性が良好で、情報共有も図られているが、「分かりあえている」「記録するほどでもない」と思われていたことを再度整理し、マニュアルに沿って記録として残すことを定着させてほしい。

●「職務分掌」の役割と責任範囲から、横の関係で業務と役割分担されていることが見受けられる。役職員が協力関係で業務に携わっていることは理解できるが、“管理者等が職員の「補助」的役割”を担っている部分があり、役割分担を見直し、職名に応じた役割と責任を明確にし、施設運営やリスクマネジメント等への取組を強化してほしい。

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
I 支援の基本方針と組織			
1 理念・基本方針			
(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。			
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	基本理念や基本方針は事業計画に示されており、毎月職員会議で斉唱しているほか、職員は倫理綱領と行動規範を常に携帯するなど周知が図られている。 今後は母と子どもには周知されていないので、わかりやすく工夫した周知が望まれる。	表現を工夫して周知していく。
2 経営状況の把握			
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
① 2 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。	b	事業計画・事業報告から、経営と運営の状況、地域福祉の動向を把握していることが窺える。 今後は、制度改正による、法人・施設の置かれている位置、環境変化など経営環境に対応した課題分析が望まれる。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	中・長期計画に建物の老朽化による改築計画が示されている。また、自己財源の増加が見込まれることから安定財源確保のため「要支援者の利用率の向上」「一時保護」等への積極的な取組が認められる。 今後は、職員への経営に関する課題の具体的な周知が望まれる。	職員に経営課題の周知を行っていく。

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（45項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
3 事業計画の策定			
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
① 4 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	理念や基本方針の実現に向けて、中・長期計画には8年後の改築計画が打ち出されている。そして、居室面積の最低基準が広くなることから「利用者の快適な生活」が保障されるよう自己資金の確保を長期的計画に位置付けている。また、支援マニュアルは3年に1回定期的に見直しする計画を立て取り組んでいる。	
② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b	長期計画では8年後の改築とその財源について打ち出されている。 改築までに年数があるため、その間劣化する備品・設備等も中・長期の計画に乗せ、年次毎の整備計画の策定が望まれる。	
(2) 事業計画が適切に策定されている。			
① 6 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。	b	事業計画は全職員参画により策定され、事業報告で評価・分析し、次年度の計画に反映されている。 今後は、自己評価によって改善課題を年次計画に反映するとともに、職員会議等で検証することが望まれる。	
② 7 事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	c	行事等については、毎月周知されている。 今後は、施設の事業計画についても母親や子どもに分かりやすい表現の説明資料作成や説明方法の工夫が望まれる。	表現を工夫して周知していく。

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
---------------	------	------	-----------------

4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(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。

<p>①</p> <p>8 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。</p>	b	<p>第三者評価は定期的実施され、事業計画に沿って利用者支援が行われており、個別課題によっては組織的にPDCAのサイクルで行われている。しかし、施設全体として支援の質の向上に向けた仕組みができていないので仕組みを整備し年次ごとに計画的に取組むことを位置づけて欲しい。</p>	
<p>②</p> <p>9 評価結果にもとづき施設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。</p>	c	<p>自己評価により課題は出されているが、課題を抽出して文書化し、職員全体で共有化するまでには至っていない。 今後、課題を明確にし、計画的にPDCAを活用した改善への取組みが望まれる。</p>	<p>改善を求められる部分について、課題の改善を図っていく。</p>

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。

<p>①</p> <p>10 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。</p>	b	<p>施設長は役割と責任を自覚し動向を把握し経営・管理に取り組んでいる。 研修や会議等でも自らの意見を表明しリーダーシップを発揮しているが、発言の内容が会議録等に記録されることが望まれる。 また職務分掌では、施設長の役割と責任を明確に示すことが望まれる。</p>	
<p>②</p> <p>11 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。</p>	b	<p>施設長は、虐待防止や運営指針など社会的養護関係施設に必要な遵守すべき法令関係を理解し、職員会議等で周知に努めている。 今後は、必要とする法令をリスト化し、法令の理解に向けた取組みが望まれる。</p>	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。			
① 12 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。	a	施設長は職員会議やケース会議、各種委員会に出席し、支援の状況を把握し、必要に応じてアドバイスをするなど支援の質の向上に取り組んでいる。	
② 13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	b	施設長は、母子支援員の増員や加算職員の配置によりサービス支援の強化を図っているほか、要支援者の利用率の向上等による収入の増加により経営改善に取り組んでいる。また、有休消化を促すなど、働きやすい環境の整備にも取り組んでいる。今後は、経営改善の取組について一層職員一体となり共通認識を持って取り組んでいくことが望まれる。	

2 福祉人材の確保・育成

(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。			
① 14 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	職員採用はその都度施設独自に行われ、職員の勤続年数は12年と定着率の高さが認められる。専門的職員は母子支援員、保育士のほか社会福祉士が2名、心理担当職員も確保もされ、人員体制の充実にも努めている。	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	b	「施設が目指す職員」を掲げ、期待する職員像を明確にしている。人事基準は法人の「管理規定」「給与規定」及び施設の「業務規程」で人事の基準等が示され、周知されている。今後は、職員の処遇水準の把握・分析や業務遂行能力の評価や貢献度の評価など、職員が将来像を描くことができる総合的な環境整備と仕組み作りが望まれる。	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
① 16 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。	b	職員の定着率は高く、年2回の健康診断、「悩みを聞く窓口」を心理担当職員とし、いつでも個別相談できることを職員に周知している。施設長が有給休暇取得を奨励しているが、消化率に差も見られる。今後はワークライフバランスにも配慮し、働きやすい職場作りに向けた更なる工夫と改善を期待したい。	更にワークライフバランスに配慮していく。
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	「施設が目指す職員」として職員像が示され、研修計画に沿って、積極的に研修に参加し個別研修履歴に記載がされているが、職員一人ひとりが目標とスキルアップにむけた進捗状況を管理できるように、育成に向けた更なる取組を期待したい。	
② 18 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。	b	年間研修計画で、職員の教育・研修の計画が策定され、研修テーマや職種、経験年数により割り当てられている。今後は定期的に研修の内容を評価し、見直しを実施されていないのでその仕組みを策定し取組むことを期待したい。	
③ 19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b	施設は職員の資格取得状況を把握し、新任職員の研修や階層別、職種別テーマ別の研修が行われている。外部研修には、一人ひとりが参加できる機会を均等に提供するなど配慮がなされている。今後は、習熟度に応じたOJTの実施や、職員がスキルアップし段階的に向上できるよう、研修の一連の流れの工夫が望まれる。	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(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。			
① 20 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	実習生受け入れマニュアルに目的と意義を明示し、保育士、社会福祉士の実習プログラムや指導ポイントに基づき指導している。実習期間中は学校との連携が密に行われている。	
3 運営の透明性の確保			
(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
① 21 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	ホームページで法人・施設の事業計画・事業報告及び財務が公表されている。第三者評価についても定期的に受審し結果を公表している。また、施設で行っている絵手紙教室や陶芸等の活動への参加を呼びかけるため、印刷物を地域に配布している。	
② 22 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。	b	適切な経営、運営のため、「経理規程」「事務決裁規程」「就業規則」等ルールが明確にされ職員に周知されているほか、内部監査は年1回実施されている。今後は、外部監査等、外部の専門家によるチェック体制の構築なども期待したい。	
4 地域との交流、地域貢献			
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 23 母親、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	母と子は、地域の住民として地域の自治会に所属し、職員と共に活動しているほか、施設の行事については地域に呼びかけ、地域の行事には積極的に参加し地域住民と相互交流を深めている。また、子どもが施設に遊びに来た時には施設内のホールで職員も一緒に遊び、施設に来やすい雰囲気作りも行っている。	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
<p>②</p> <p>24 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。</p>	a	<p>「マニュアル」で基本姿勢を示し、オリエンテーションで受け入れの流れと注意事項を伝え、保育、児童の学習、遊びなど、積極的にボランティアの協力を得ている。また、施設の「みんなの広場」やその他のキャンプの行事にもボランティアを依頼し、交流を深めている。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
<p>①</p> <p>25 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。</p>	b	<p>DV対策協議会では児童相談所、福祉事務所、警察、女性相談所など、地域の関係機関と連携を図っている。ケース記録には本人が必要とする関係団体の連絡先が明記されている。今後は、社会資源についての情報共有に課題が見受けられることから、職員への周知・徹底が望まれる。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
<p>①</p> <p>26 施設が有する機能を地域に還元している。</p>	a	<p>施設では一時預かりなど、夜間養護等施設の機能を活かした事業を行っているほか、陶芸教室、絵手紙教室、ラジオ体操など地域住民に呼びかけ施設機能の開放活動を行っている。引き続き入居者に配慮しつつ施設の機能を活用し地域に貢献できるよう積極的な取り組みを期待したい。</p>	
<p>②</p> <p>27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。</p>	b	<p>民生委員との年1回の訪問による情報交換や、地域との相互の交流活動から地域のニーズの把握に努めており、把握したニーズを事業計画に組み入れている。今後は、地域住民への相談事業や関係機関との連携による地域ニーズの把握に一層努めてほしい。</p>	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
Ⅲ 適切な支援の実施			
１ 母親と子ども本位の支援			
(１) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。			
① 28 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。	b	倫理綱領は掲示すると共に、理念・基本方針が事業計画に明示され、毎月職員会議で斉唱し母と子どもを尊重する姿勢を意識化している。施設では講師を招き「いのちの大切さ」の研修を行っている。今後、職員個々が業務の振り返りを定着させ、定期的に人権尊重の状況を把握し検証することが望まれる。	
② 29 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援の実施が行われている。	b	入浴時のカーテンや、外部から来た方に直接名前が見えない工夫等、日常的には利用者のプライバシーを保護する取り組みが行われている。今後は、「規程」「マニュアル」等へのプライバシー保護と擁護の考え方の文書化、支援マニュアルの整備が望まれる。	
(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。			
① 30 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。	b	施設の生活について「サービス提供の基準」が示されると共に、各項目ごとに支援の内容を絵や図を挿入し子どもにも解り易い説明と工夫がなされている。今後は「サービスの提供基準」と支援内容の絵と図の整合性が充分でないので、それぞれ説明を必要とする対象者ごとに分かりやすい「サービス提供の基準」が作成されることを期待したい。	整合性を取り、サービス提供の見直しを行っていく
② 31 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。	b	支援開始時は「サービス提供の基準」の内容を生活場面ごとに分かりやすい資料で説明がされており、子どもや、理解が難しい母親については口頭で説明し同意を得ている。今後は、入所開始時サービス提供内容について説明を受け、内容に同意したことを文書で残しておくことが望まれる。	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
<p>③</p> <p>32 措置変更や地域・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。</p>	b	<p>他施設への措置変更の場合は、文書により母と子どもに不利益が生じないように継続性に配慮した支援が行われている。</p> <p>また、地域移行や家庭復帰の場合は、直後には施設から電話で状況把握し、以後は年1回の「しらゆりの集い」への参加を呼びかけ、出席者とは情報交換がされているほか、退所後の子どもとSNSで情報交換をすることもある。</p> <p>今後は、アフターケアのマニュアル策定、手順書に沿ったサービスの標準化への取組みが望まれる。</p>	
<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>			
<p>①</p> <p>33 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。</p>	b	<p>個別面談が行われ、満足度の把握をすると共に母と子どもの個別支援の課題が話し合われている。</p> <p>また、毎月「母の会」「児童会」を開催、職員も参加し、行事説明などと共に意見要望を聞き対応している。意見、要望はケース会議、職員会議で改善策を検討し、対応がなされている。</p> <p>今後は、把握した意見等に基づき、母親と子どもの満足向上につながる取組みを一層期待したい。</p>	
<p>(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。</p>			
<p>①</p> <p>34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。</p>	b	<p>「苦情解決マニュアル」により手順に沿って対応する仕組みが整備されている。「苦情受付書」が出ないと対応が行われないため、事例として1件もないが、「ヒヤリハット・事故報告書」の報告はいくつかある。</p> <p>今後、ヒヤリハットや事故報告も「苦情解決マニュアル」に位置付けると共に、意見箱の設置やアンケート実施など、気軽に意見・苦情が出やすい仕組みを検討して欲しい。</p>	<p>意見箱の設置やアンケート等について検討する。</p>

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（45項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
<p>②</p> <p>35 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>	b	<p>毎月の「母の会」「児童会」など意見が出せる場を作っていると共に、相談があればいつでも場所を確保し対応しているほか、相談相手の職員を自由に選べるように母と子どもに伝えている。また施設外の苦情解決委員や運営適正化委員会の相談窓口と連絡先も伝えている。 今後は、意見箱の設置などより相談や意見が述べやすい環境の整備を期待したい。</p>	
<p>③</p> <p>36 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>	b	<p>「苦情解決マニュアル」に基づき、仕組みと報告の手順が整備されているが、対応実績が記録されるまでには至っていないと見受けられる。 今後は母と子どもの意見を把握する仕組みに工夫を加え、意見や苦情を支援の質の向上に繋がれるよう期待したい。</p>	
<p>(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>			
<p>①</p> <p>37 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>	b	<p>緊急時の具体的状況場面を想定して対応と手順を示す「緊急対応マニュアル」が整備されており、職員に対してマニュアル習得のための研修を実施している。モニターも設置され、警備保障会社や警察と連携を取る仕組みがある。 今後は「リスク管理委員会」のもとでヒヤリハット、事故発生、予防、検証、改善などについて検討が行われることを期待する。</p>	その都度検討し記録を残していく。
<p>②</p> <p>38 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	<p>施設長が衛生管理者を任命しており、予防と対策は「調理施設衛生管理マニュアル」で具体的手順を示し、「感染症予防対策マニュアル」では感染症の病名と症状による予防、対応が具体的に示され、衛生管理委員会が中心となり職員に周知されている。 母と子どもには感染症の起こりやすい時期には広報で注意を呼びかけ、利用者、職員に周知すると共に自己管理を促している。</p>	

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（４５項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
<p>③</p> <p>39 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。</p>	a	<p>「災害対策設置要綱」「白百合ホーム防災協力員規程」を定め、防災協力員を地域住民に委嘱し、地域との協力関係で災害時の対応策が整備されている。また、備蓄品をリスト化し整備し、防災計画に沿って年2回の総合避難訓練と毎月防災訓練、学習会を実施している。</p>	

2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。

<p>①</p> <p>40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。</p>	b	<p>支援の標準的な実施方法は「サービス提供のための基準」により文書化し、支援の項目ごとに解り易く説明している。 今後は、サービス提供側の実施をチェックする仕組みなど加味して基準を見直し、プライバシーの保護や個人情報の保護などを含め、整備されることを期待する。</p>	サービス提供マニュアルを見直していく。
<p>②</p> <p>41 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。</p>	b	<p>支援内容は「サービス提供のための基準」に基づき、母と子どもの意向を確認し、個別の自立支援計画策定がされ合意のもと実施されている。 今後は、半年に1回の支援の見直しを行うなど、支援の標準化に向けた仕組みづくりが望まれる。</p>	

(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。

<p>①</p> <p>42 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。</p>	b	<p>自立支援計画策定の責任者を職務分掌で役割を明示し、毎年5月に母子及び関係職員で協議しアセスメントを実施し母子のニーズが自立支援計画に反映されている。 今後は、半年ごとの見直しを実施すると共に確実に支援が行われたことを確認する仕組みを策定し実施する体制の確立が望まれる。</p>	
---	---	--	--

【母子生活支援施設】

●共通評価基準（45項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
<p>②</p> <p>43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。</p>	b	<p>母子とは年1回5月に面談し、自立支援計画の評価・見直しを実施している。職員は保育士と母子支援員がケース会議で個別支援計画の評価・見直しを取り上げ、母子と課題をすり合わせ計画策定をしている。</p> <p>今後は、PDCAの手順を策定し「業務規程」に沿って半年に1回以上の見直しの取組みが望まれる。</p>	
<p>(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。</p>			
<p>①</p> <p>44 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。</p>	b	<p>支援の実施状況はケースごとに管理され、ネットワークシステムによって職員間で情報の共有がされている。また、個別処遇記録は分類項目にタイトルを付け、支援した方法を項目で示し、すべての支援状況が「個別処遇記録」に集約されるソフトを利用し職員間で共有している。</p> <p>今後は、「書き方に差異が生じない記録要領」の策定や支援内容をスーパーバイズする仕組みの工夫や検討が望まれる。</p>	<p>記録記入のマニュアルを整備していく。</p>
<p>②</p> <p>45 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。</p>	b	<p>職員は「個人情報保護に関する規程」「個人情報保護に関する基本方針」を理解し遵守している。</p> <p>また、管理者は施設長と定め、保管・管理の責任の所在を明らかにしている。また、パソコンの記録はパスワードを設定し適切に管理している。</p> <p>今後は、規程の制定が平成18年4月から改定されていないため、見直しや改定が望まれる。また、母子には個人情報保護に関する同意書を策定し取り交わすことに努めてほしい。</p>	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
A-1 母親と子ども本位の支援			
(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮			
<p>①</p> <p>A1 社会的養護が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。</p>	b	<p>毎月職員会議で「倫理綱領」を斉唱し職員一人ひとりに倫理観を浸透させており、「施設が目指す職員」として「指針」の実現を掲げ、日々支援者として利用者本位のサービス提供と専門性向上に努めている。</p> <p>今後は、より一層職員が責務と責任を自覚し、振り返りにより検証する仕組みづくりが望まれる。</p>	
(2) 権利侵害への対応			
<p>①</p> <p>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。</p>	a	<p>「白百合ホーム業務規程」に「虐待の禁止」を定め、いかなる人権侵害の行為を禁止すると共に、虐待現場を発見した場合、通告を職員に義務付け、周知している。</p> <p>しかし、日常的業務の中で確認する記録を整備すると共に、対応の手順を策定し、職員に周知徹底することを望みたい。</p>	
<p>②</p> <p>A3 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。</p>	b	<p>不適切な行為があった場合、毎日の打ち合わせや毎月の職員会議で取り上げると共にケース会議で解決策を検討し、必要に応じて介入するなど、改善に取り組んでいる。</p> <p>一方、その取組みが適切に記録されていない部分も見受けられるため、今後、一連の経過を、様式を統一し記録することを望みたい。</p>	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
<p>③</p> <p>A4 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。</p>	b	<p>親子関係が良好かどうか、日常的に朝・夕、学校からの帰宅時など、表情を観察し、声がけし早期発見に努め、母と子の不適切なかかわりを発見した場合は母子から個別に話を聞き対応している。今後は、全職員が人の命の大切さや子どもが自分の身を守るための知識、生きる力を具体的に教える機会とし、支援されることが望まれる。</p>	
(3) 思想や信教の自由の保障			
<p>①</p> <p>A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。</p>	a	<p>ホームページの施設紹介に「思想・信教の自由」を認めていると記載すると共に、入所時にも「思想と信教の自由」を認めると留意事項を説明し保障している。</p>	
(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮			
<p>①</p> <p>A6 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。</p>	b	<p>「母の会」「児童会」が毎月行われ、職員は母子が主体的に意見が述べられるようにサポートしているほか、施設の行事は母と子どもが積極的に参加し、実施内容を広報で伝えている。また、地域の自治会に家庭ごとに参加し、町内会行事、子供会に主体的に参加している。今後は、母の会や児童会の運営を更に主体的に運営できるようなサポートが望まれる。</p>	
(5) 主体性を尊重した日常生活			
<p>①</p> <p>A7 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。</p>	a	<p>母と子どもの日常生活は、主体性を尊重し生活ができるように支援している。就労、転職、学習、資格取得など相談があればいつでも必要に応じて支援している。</p>	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
② A8 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	行事のプログラムについては職員と一緒に企画するなど主体的に取り組んでいる。行事実施後は次回に繋げる評価も行っている。	
(6) 支援の継続性とアフターケア			
① A9 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	退所した母親に毎年「白百合の集い」の参加を呼びかけているほか、町内会、福祉事務所、法人役員を交えて退所後の情報交換を行っている。また、退所者に年賀状、入学・卒業の祝の節目に電話し安否確認すると共に施設との関係性を保っている。 今後は、退所後の支援計画を立て退所後も安定した生活を送れるよう支援することが望まれる。	
A-2 支援の質の確保			
(1) 支援の基本			
① A10 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	母と子どもが主体的に課題に取り組めるよう個別支援計画を立てている。入所時には福祉事務所との整合性を図り支援計画を立て、毎年支援の実施状況を報告している。	
(2) 入所初期の支援			
① A11 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	入所時に福祉事務所の資料と母子との面接を基にアセスメントし、ケース会議でどのような支援を必要としているか、<a.生活支援型><b.住宅提供型><c.即自立支援可能型>に分類し、支援内容をまとめて母子と面談し、支援計画を立て支援している。	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(3) 母親への日常生活支援			
① A12 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	安定した生活を営めるよう自立支援計画に沿って日常的に必要な支援を提供している。また、医療や経済的に必要な支援は健康第一に通院や就労の相談に乗り、通院、通園で付添いや代行が必要な時はその都度対応している。	
② A13 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	母親が育児の不安や悩みがある時は、保育士、母子支援員が専門的助言・指導を行っている。また、職員は母親の仕事の都合で子どもを病院などに連れていけない場合、付き添いをしたり、必要に応じて保育園、学校の迎えの代行も行っている。保育園や学校との連携もできている。	
③ A14 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	毎月1回全員参加を呼び掛ける「母の会」での話し合いや「お食事会」など、入所者同士の関係づくりを行ったり、毎月テーマを掲げ、母親への連絡を兼ねて広報「すこやか」を発行している。利用者間のトラブルがある時は介入して双方の言い分を聞き関係調整に努めている。また、精神的不安がある方は心理担当職員が受け皿となり支援している。	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(4) 子どもへの支援			
① A15 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。	b	乳幼児は発達プログラムに沿って保育室で支援している。また、児童は学習室や運動や遊びができるスペースも確保するなど専門的な養育・保育を行っている。更に、地域の母親の就労支援を目的に乳幼児保育も受け入れている。病児の保育や、被虐待児への対応の向上を期待する。	被虐待児の対応について、個別対応職員の対応力の向上を図りたい。
② A16 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	児童は学校から帰宅後「宿題が終わったら遊ぶ」を習慣づけるため、「がんばり表」で学習意欲の習慣が身につくよう支援をしている。また、大学生の定期的学習ボランティアの協力で中・高生の学習支援を行っている。進路に関する悩みや相談は職員が個別に対応し、法人からは、入学時に祝金が支給されている。	
③ A17 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、人との関係づくりについて支援している。	b	日常的に職員と話し合う機会があるほか、子どもたちは学習ボランティアの大学生や実習生、地域・施設の行事でさまざまな地域住民との関わりがある。心理的課題克服を必要とする児童には心理担当職員の定期的カウンセリングで課題に取り組んでいる。しかし、職員のかかわりがないので、課題を共有して職員のもつ専門性に繋げ、連携した取り組みを期待したい。	
④ A18 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	性教育の取組は、助産師を講師に「性について、命について」のテーマで高校生と職員で施設内研修で行われた。「子どもたちは、命の大切さを知り、職員は、命の大切さを伝えることができた」と総括している。今後も継続して前向きに取り組まれることを期待したい。	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(5) DV被害からの回避・回復			
① A19 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	「緊急対応マニュアル」は、緊急時内容に応じて連絡体制を整え、24時間、広域の利用に対応している。また、緊急時に備え居室と生活用品等を予め整えている。満室の場合は福祉事務所と連携して一時保護の調整を行っている。	
② A20 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	「緊急対応マニュアル」に沿って、母子の安全確保のための法に基づく保護命令や、支援措置が取られた母子に対して福祉事務所や関係機関と連携して対応している。また、法テラスへの相談や調停、裁判所へ同行や代行も行っている。	
③ A21 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	心理担当職員を配置し、DVや虐待を受けた児童に対して定期的にカウンセリングを実施し、回復の支援を行っている。 心理担当職員の領域で個別支援が行われ、情報は心理担当職員だけのケース記録のみとなっているため、今後は心理担当職員が訓練プログラムを提示し、他の職種と連携して回復支援が行えるような検討を期待したい。	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(6) 子どもの虐待状況への対応			
① A22 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	心理担当職員を配置し、虐待を受けた児童に対して定期的にカウンセリングを実施し、専門的な回復支援を行っているが、他職員は心理担当職員の記録でしか活動を理解できない状況にある。今後は、被虐待児童への専門的支援は心理担当職員の業務に特化しないで、施設の持つ専門性と専門職と心理担当職員とが連携して児童の支援にあたって欲しい。また心理担当職員がケース会議や内部研修に参加すると共に、日常的に関わる母子支援員や保育士が被虐待児童との関わりの支援に助言を得られる仕組みが作られて行くことを期待する。	心理担当職員のケース会議の参加や情報共有を行い、利用者の支援について検討していく。
② A23 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	被虐待児童に対し心理担当職員を配置し、定期的面談を実施しているほか、必要に応じて児童相談所との連携も図られている。今後は、より一層学校との連携強化が望まれる。	各関係機関との連携をさらに図っていく。
(7) 家族関係への支援			
① A24 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	毎月「母の会」で、共通の相談や悩みなど話し合う機会がある。個別の悩みや相談は個々に受け対応し支援している。	
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援			
① A25 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	障害のある母親の就労支援は障害者就労センターと連携し福祉的就労支援を行い対応しているほか、外国人の母親に対しては、同行支援を行っている。また、各関係機関と連携し、必要に応じて手続きへの同行や代行の支援を実施している。	

【母子生活支援施設】

●内容評価基準（28項目）	判定結果	判定理由	評価結果に対する施設からの意見
(9) 就労支援			
① A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a	母親の経済的自立のため資格取得を奨励している。また、適性や希望により転職希望がある場合は、本人と話し合うと共に職場に出向き、関係調整や職場開拓を行う支援をしている。	
② A27 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	施設入所に伴い、職場の継続就労や転職に関する相談など、個々の状況に応じて対応している。また、必要に応じてハローワークにも同行し就労困難な母親の支援を行っている。	
(10) スーパービジョン体制			
① A28 スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	b	施設長・主任などにより、職員に対して日常的なアドバイスがなされ、職員会議やケース会議、研修会などのさまざまな場でも助言・指導が行われている。また、基幹的職員が配置され、社会福祉士取得者もいるなかで、今後、職員資質とサービスの質の向上に向けて、グループスーパービジョンを積極的に取り組まれることを期待したい。また、スーパーバイザーとバイジーとの関係を大切にし指導・助言の記録を整備して欲しい。なお、「母子生活支援施設運営ハンドブック」等を活用し、記録を重視したスーパービジョンの仕組みが確立されることを期待する。	スーパーバイザーとバイジーの関係を更に大切にし、記録を重視した取り組みを行っていく。