

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

公益社団法人福岡県社会福祉士会

②評価調査者研修修了番号

SK2021263, 21-006

③施設の情報

名称：室見寮		種別：母子生活支援施設		
代表者氏名：岩崎玲子		定員（利用人数）：50 世帯		
所在地：福岡県				
TEL：		ホームページ：www.fukubo.or.jp		
【施設の概要】				
開設年月日 1951 年 7 月 24 日				
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人 福岡県母子福祉協会				
職員数	常勤職員：18 名		非常勤職員：4 名	
有資格 職員数	（資格の名称）			
	社会福祉士	6 名	調理師	2 名
	精神保健福祉士	1 名	栄養士	2 名
	保育士	1 2 名	管理栄養士	2 名
	臨床心理士	1 名		
施設・設備 の概要	（居室・設備等）		（設備等）	
	全居室数		5 0 室	
	居室 A（× 4 6 室）		3 6 . 1 3 m ²	
	居室 B（× 4 室）		4 7 . 7 2 m ²	
	保育室		1 0 2 . 7 1 m ²	
	ほふく室		9 . 9 3 m ²	
	静養室		9 . 9 3 m ²	
	沐浴室		5 . 3 5 m ²	
	調理室		2 2 . 2 5 m ²	
	学習室		6 6 . 1 4 m ²	
	集会室		9 2 . 1 9 m ²	

④理念・基本方針

【理念】

安心して生活できる場と子育て支援

【基本方針】

- 1.わたしたちは 利用者の意向を尊重し個人の権利と尊厳を守り 心身ともに健やかに育成されるよう福祉サービスを提供します
- 2.わたしたちは 利用者のプライバシーを守り個人情報の保護に努めます
- 3.わたしたちは こどもたちの健やかな成長と発達を支援します
- 4.わたしたちは 地域や社会との連携を深め 地域に開かれた 施設づくりを目指します
- 5.わたしたちは 常日頃から自己研鑽に努め 資質の向上を目指します

⑤施設の特徴的な取組

母親と子どもが安心して施設を利用できるように、入所当初より面談や声掛けを頻回に行う中で母子それぞれの生活課題やニーズを把握したり、信頼関係を築くよう努めている。また、入所後生活が落ち着いてきた世帯については、日頃の声掛けの中で生活全般の不安や不満、悩み等の発見・発散に努め、安定した日常生活が送れるよう支援するとともに、学童児に対しても半年～年1回程度自分の想いを聴き取り、支援に反映させている。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（和暦）	令和4年6月10日（契約日）～ 令和5年3月15日（評価結果確定日）
前回の受審時期 （評価結果確定年度・和暦）	平成30年度

⑦総評

◇特に評価の高い点

1. 母親と子どもの安心・安全な生活を保障することを第一義に、地域や社会との連携を深め地域に開かれた施設づくりに取り組まれています。
 - 防犯対策強化のため、外部からの侵入者を感知する機器の設置や警備保障会社による警備の活用を図っています。また、日頃から不審者情報等に注意しながら交番の協力を得るなど、母と子どもの安心・安全の維持に努めています。
 - 一方で、安心・安全を確保しながら、母親と子どもが地域の一員として暮らせるように、施設の役割について地域社会の理解を得るため、施設の情報をホームページ等で発信しています。また、母親と子どもが職員とともに地域の行事や清掃、公園の花壇管理の活動に参加したり、施設の学習室の地域開放や学習ボランティアを受け入れるなど地域との交流を積極的に進めています。

2. 母親と子どもの意向を尊重しながら、自ら解決できる力を伸ばし円滑に社会生活を送ることができるような支援に努めています。

○職員は日頃から自然な形で母親と子どもへの声かけを大切にし、主体性を尊重しながらそれぞれの良いところに着目して、その人が持つ力を十分に発揮できるような支援に努めています。

○母親と子どもの状況を踏まえ、施設内で保育に適した環境を整えるなど、必要な制度や社会資源の活用、関係機関との連携を深めながら、一人ひとりにとって最善・最適な支援方法の検討を重ねています。

3. 質の高い福祉サービスの提供の前提として働き方改革やワーク・ライフ・バランスの考え方を取り入れ、職員がモチベーションを高め安定的に勤務を継続できるように力を注いでいます。

○労働関係の法律の改正には適時・適切に対応するとともに、多様化する生活環境や職員の意向を踏まえて働きやすい職場づくりに努めています。

○職員のモチベーションを高める一方策として、研修・教育の機会を就業規則で保障するなど、計画的に研修が進められています。

◇改善を求められる点

1. 運営の透明性の確保に注力するとともに利用者満足度調査などサービスの質を継続的に担保する仕組の強化が必要です。

○経営の透明性は施設のホームページでも事業報告に併せ事業実績報告書等の内容を過去3年分公開していますが、苦情解決の仕組みに一部不十分な面が見受けられます。苦情解決を図ったか否かにかかわらず、苦情の状況の公開は必要と認められます。

○苦情や意見の申し出を待つのみでなく、母親と子どもの満足度を確認し、積極的にサービスの質の向上を目指す姿勢が大切です。改善課題を早期に把握することは、苦情の未然防止の観点からも有用性が期待できます。

2. 事業継続計画（BCP）の策定およびリスクマネジメント体制の強化が必要です。

○近年のたび重なる自然災害の発生を受けて、福祉施設においても事業継続計画の策定が求められています。法人としても事業継続計画は未整備ということであり、早急な策定が求められます。策定にあたっては、大規模・広域・複合災害等にも対応可能な総合的で実効性の高い計画の策定およびその実効性が担保される措置（訓練等）が必要となります。

○近年、福祉施設で重大事故の発生が続いています。対応マニュアル等の整備を図っていますが、軽微な不都合でも事故の発生につながる可能性があり、ヒヤリ・ハット報告等を十分に活用するなど、施設内外を含めてさらなる態勢の強化の必要性が認められます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回で4回目の第三者評価受審となりました。

今回の評価結果を真摯に受け止め、評価結果をもとに改善に取り組んで参ります。

職員一同、日々の業務や支援の在り方を振り返る良い機会となりました。今後は今回の評価結果を活かして、利用者にとってより良い施設となるよう努力していきたいと思います。

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。

(別紙)

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 25 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。	b
＜コメント＞ ○施設のホームページを開設し、理念・基本方針を掲載しています。また、理念・基本方針を入所のしおり、広報誌、パンフレットに記載し、施設の玄関口や要所に掲示し職員・利用者への周知を図るとともに、職員は理念・基本方針を印字した名札を携行し、いつでも確認できるようになっています。 ○職員の理念・基本方針の理解に向けて特別な機会を設けて周知を図る事跡は確認できませんでした。会議や研修会等を活用した周知の徹底とともに周知状況を確認し、継続的な取組を望みます。		

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
＜コメント＞ ○社会福祉事業全体の動向については、自治体の令和 3 年保健福祉計画（令和 3 年度～令和 7 年度）の福祉分野の基本理念の趣旨を踏まえたうえ、地域実情に照らし合わせて中・長期計画や事業計画を策定しています。 ○施設を退所した子どもや地域の不登校児童の状況を把握し、不登校児童に対する居場所づくりを施設独自で事業化しています。 ○事業にかかる財務分析を行って経営状況を把握し、コスト分析を行うとともに他の類似施設の状況と対比するなど経営改善に活かしています。		
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
＜コメント＞ ○経営課題（入所者減）について、県内の有志の法人とともに、福祉事務所の家庭児童相談室に対してアンケート調査を行い、その結果をもとに施設利用のニーズを把握し、入所者数増に結び付ける活動が行われています。 ○社会的背景「地域共生社会」の実現に向けた包括的・重層的支援体制の整備等の必要性」を認識し、施設の高機能化・多機能化、さらには多様性に配慮した取組が進められています。		

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。	b
<コメント> ○中・長期計画は課題達成に向けて重点的に取り組む事業や具体的な成果等が記載されています。 ○中・長期計画は施設の課題や問題点を把握・分析し策定されていますが、設定期間を明示するとともに数値目標を盛り込むなど、計画の実効性を高める取組を望みます。		
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。	b
<コメント> ○単年度の事業計画は中・長期計画に定めた方向性にそのような形で策定されていますが、中・長期計画の収支計画に数値目標が設定されていないため、中・長期計画の数値目標が単年度の事業計画に反映されているのか確認が困難です。事業計画の実施状況の評価が行えるよう数値目標の設定が求められます。		
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
<コメント> ○事業計画はホームページに掲載するとともに、事務室に備え置かれ、職員がいつでも閲覧・確認できるようになっています。 ○事業計画は各部署で職員の意見を反映して策定され、全員で総括・共有されています。また、行事の際に行う保護者と子どもへのアンケート調査結果を、事業計画に反映されています。 ○事業計画の進捗状況を年度途中で確認するとともに、事業終了後に評価を行い、次年度の事業計画に反映されています。 ○事業計画は年度当初の職員会議で施設長から職員に対して説明があり、全員で確認がされています。		
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。	b
<コメント> ○ホームページに事業報告書、事業実績報告書、年間行事／会議・研修実績、事業計画書、年間行事計画表、会議・研修計画表を3年度分掲載し、誰もが確認できるようになっています。 ○事業計画の主要な部分については年度当初の母の会で説明が行われています。母親と子どもへの事業計画の周知のため、玄関口の事務室前のスペースに事業計画が備え置きされていますが、事業計画そのものであり、母親と子どもが理解しやすいとは認められないため、掲載内容や周知方法についての工夫を望みます。		

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
<コメント> ○日頃からPDCA（計画策定→実行→評価→見直し）サイクル（以下、同じ）にもとづく支援の質の向上に取り組むとともに、重点的に取り組む必要がある内容については、職員でプロジェクトチームを立ち上げ改善を図っています。 ○第三者評価については職員を2グループに分け、自己評価から課題を抽出し検討を重ね、緊急性等を勘案しながら、年度ごとに数項目ずつ確実に改善に向けた取組を進めています。		

9	I—4—(1)—② 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。	a
＜コメント＞ ○自己評価および第三者評価の課題を文書化し職員に供覧するとともに、改めて職員会議で取り上げ、課題の共有化が図られています。 ○職員間で共有した課題については部門ごとに担当者を定め、原則として当該年度内の解決に向けた取組を行っています。 ○改善の実施状況については毎年１０月に進捗状況を確認するとともに、改善策変更の必要が生じた時には、その都度対応を検討しています。		

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。	b
＜コメント＞ ○施設長の職務分掌等については、決裁規程、施設運営管理規程、事務分掌表に明示し、有事の際は適宜職務分掌で定めるように取り決めています。 ○施設長は自らの施設の経営・管理に関する方針と取組について、職員会議等で口頭で表明していますが、文書化の事跡が確認できません。施設長の具体的な取組について文書化し職員に周知するなど、十分に理解を得ることが求められます。		
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。	b
＜コメント＞ ○法令遵守については、経理規程、施設運営管理規程、就業規則に定め、職員会議等で周知を図っています。 ○遵守すべき法令等の把握・職員への周知に不十分な点が認められます。法令等の把握・周知については、少なくとも関係する法令等のリスト化やその法令等の趣旨を理解する措置を講じるなどにより、周知を徹底することが求められます。		
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。	a
＜コメント＞ ○施設長は勤務体制から職員が最も集合しやすい時間帯に昼礼を設け、職員間の情報共有を図っています。 ○施設長は母子支援日誌や学童日誌を通して支援方法や支援内容を確認し、昼礼での報告等により課題を把握し、昼礼や職員会議にて改善のための具体的な取組を指示しています。 ○施設長は支援の質の向上のために職員の意見を吸い上げて反映するとともに、職員の教育・研修の充実に努めています。 ○施設長は運営に関する分野を中心に、支援にかかる専門的な知識を高めるため、自己研鑽に努めています。		

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
＜コメント＞ ○施設長は、財務等については月次決算書により収支を、人事・労務関係については職員の勤務状況を把握のうえ分析を行い、適正な運営に努めています。 ○施設長は、施設の経営の改善や理念・基本方針実現に向けて、職員参画によるプロジェクトチームを設置し、課題解決に向けて取り組んでいます。		

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
＜コメント＞ ○施設長は、施設の高機能化・多機能化、さらには多様な対応を求められている中で、社会の変化に対応すべく、中・長期計画に福祉人材の確保や育成に関する方針を明示し、必要な人材確保への対策を進めるとともに、人員体制の充実に努めています。		
15	Ⅱ－２－（１）－② 総合的な人事管理が行われている。	a
＜コメント＞ ○施設長は、人事考課規程にもとづき、「目標管理シート」を用い、施設長と職員との面接を通して人事考課を行っています。 ○施設長は、法人内のプロジェクトチーム（業務執行理事、３施設長〈本施設、同種他施設、保育所〉、３施設の経理担当者）に参加し、職員の処遇改善や定年延長等について、検討・協議を重ね、適切な人事管理に向けた取組を行っています。		
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。	b
＜コメント＞ ○ハラスメントに対して苦情処理の窓口（対応責任者）を設置し、パワハラのみでなく、想定される他のハラスメントをも対象に働きやすい職場づくりに取り組んでいます。 ○職員からの苦情相談については「苦情解決委員会（理事・第三者・職員）」を設置し、対応責任者がその都度招集を行い解決に当たると定めるとともに、再発防止策等が図られています。 ○人事労務に関する法改正については、関係する社会保険労務士の協力を得ながら、適時・適切に対応しています。 ○職員数が少なく就業に関する特定の相談窓口は設けられておりませんが、施設長がその役割を担っています。より取組を徹底するために、相談窓口の明確化が求められます。		
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
＜コメント＞ ○職員育成に向けた取組として、職員が目標管理シートに年度当初、１．本年度の業務目標と具体的な行動、２．希望する研修や自己啓発活動、意見要望を記入し、１０月の施設長との中間面接を経て、年度末に担当業務の振り返りを行っています。その際、職員は併せて業務の自己評価（「①上司や上級者の指示のもと、職場のルールを守り、業務を行うことができた」ほか２４項目を４段階で評価）を提出しています。その上で施設長が目標達成度と取組状況を確認・評価し、人事考課を行っています。		

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。	b
＜コメント＞ ○法人内にプロジェクトチーム（業務執行理事、３施設長〈本施設、同種他施設、保育所〉、３施設の経理担当者）を構成し、職員の教育・研修のあり方・研修内容について、検討・協議を重ねています。 ○職員の採用にあたっては有資格者を前提としているということで、特にその点については明示されておりません。施設が必要とする職員の知識・技術や専門資格については、具体的な目標のもと体系化された計画にもとづき、実効性が図られるような取組を望みます。		
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。	b
＜コメント＞ ○就業規則により職員の教育（研修）の機会を保障しています。 ○職員の研修履歴・資格等を把握し、研修計画や受講の割り振りに反映しています。 ○階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等というような区分による研修体制は設けられておりません。外部研修を当てはめるような形で研修が行われていますが、支援に関わるニーズの複合化や支援の困難化への対応に職員の専門性が一層求められる中、体系的な研修体制の構築が求められます。 ○非正規職員について、研修の機会は均等に設けていますが、研修に参加しやすいような方法やその内容について十分に検討のうえ、より実効性の高い教育・研修の実施を望みます。 ○スーパービジョンは施設長や経験豊富な職員が担ったり、外部講師に依頼していますが、体制が整い充実しているとまでは認め難いところがあります。スーパービジョンについても、体系的な研修体制の一環として、より効果的な整備を望みます。		
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。	b
＜コメント＞ ○実習生受け入れマニュアルを整備し、介護等体験（小・中学校の教諭普通免許取得希望者に義務づけられているもの）、社会福祉士、保育士資格取得予定者の実習を受け入れています。 ○実習に際しては、施設の性格上制約はあるものの、可能な限り実習生が実際的な支援の場を体験できるように配慮しています。 ○実習指導担当の職員は「実習指導者講習会」を受講していますが、その後の研修体制が明確ではありません。より実習の効果を高めるため、内・外研修や自己研鑽を含め、時代の要請に応えることが可能な研修体制の整備が求められます。		

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。	b
＜コメント＞ ○ホームページにより施設の理念・基本方針、事業計画、事業報告、第三者評価結果、年間行事／会議・研修計画（実績）が確認できます。 ○地域へ向けての広報誌を発刊し、地域公民館、校区の小・中学校、在所区役所、市役所主管課に配布しています。 ○ホームページ等での情報公開の取組において、苦情・相談体制および内容、改善・対応の状況について掲載されておりません。苦情等がない場合においても、苦情・相談体制の明示や運営の透明性を確保する点から、情報公開が求められます。		

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。	b
＜コメント＞ ○経理規程に経営、取引等に関する事項を定め、法人に計算書類等のインターネットによる公表を義務づけるとともに任意監査（外部の専門家によるもの）の実施について定めています。 ○外部の専門家による監査支援等がここ数年間に行われた事跡は見当たりません。よりの確な経営・財務の改善課題の発見や解決のため、外部の専門家による監査支援の活用について検討を望みます。		

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、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
＜コメント＞ ○地域とのかかわり方については、基本方針において「わたしたちは地域や社会との連携を深め、地域に開かれた施設づくりを目指します。」と掲げています。 ○母親と子どもは自治会に加入（月会費は自己負担）し、自治会行事や公園の花壇の手入れ、清掃等の自治会活動に職員とともに参加しています。また、施設長が自治会の代議員を務めています。 ○施設では、必要に応じて支援が必要な母親のためにヘルパーや訪問看護、障がい者基幹相談支援センターなどの社会資源の活用を図ったり、市総合図書館の蔵書等の配本を申し込み、保育室を中心として子どもへの絵本の読み聞かせや紙芝居を上映し、行事ごとに大型紙芝居や人形劇を行っています。 ○子どもが地域と一体感を持ち、地域に対しては子どもへの理解を深めるための取組として、子どもの友人にも学習室を開放しています。		
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。	b
＜コメント＞ ○ボランティア受け入れマニュアルに、基本姿勢を明文化し、中高生（退所者を含む）に対する学習（英語）ボランティアを受入れています。 ○小・中学校とは連絡会で教職員との交流の機会を設けていますが、学校教育への協力についての基本姿勢の明文化には至っておりません。職員が学校へ出向くなど工夫次第で学校教育等への協力は可能と考えられ、積極的な取組を望みます。 ○ボランティアに対して良好な母子との交流が維持できるように支援しており、本格的な研修とまではいかないものの、個別に対応しています。ボランティアへの研修は母と子どもへの理解や適切な対応のために必須であり、研修の実施に向けた積極的な取組を望みます。		
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
＜コメント＞ ○個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源については、分野ごとにリストを作成したり、パンフレットやガイドブックを揃えています。また、必要性の高いものについては、事務室や掲示板等に掲示しています。 ○学校との連絡会や個々のケースにおけるカンファレンス、ケース会議など行政や他の支援者等と連絡会等を行っています。また、関係者との会議や連絡会を通して共通の問題に対して協働できるように取り組んでいます。 ○地域でのネットワーク化を図るために、学校や行政、支援団体などに参加してもらい、関係者会議を実施しています。		

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
<コメント> ○自治協議会や学校との連絡会、要保護児童対策地域協議会など各種会合への参加を通して、地域の福祉ニーズの課題の把握に努めています。 ○高齢化する地域ボランティアの方々に代わって職員が公園の花壇整備などに取り組んでいます。また、福祉ニーズの把握のために自治協議会と密に連携を図っています。 ○地域共生社会の実現に向けた取組の一環として、退所者を含め、地域住民に対する相談支援が可能なことを広報誌やホームページを通して周知しています。		
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。	b
<コメント> ○把握した福祉ニーズにもとづき、「不登校支援事業」やDWA T（災害派遣福祉チーム〈災害時の一般避難所で要配慮者に対する福祉支援を行う民間の福祉専門職で構成するチーム〉）事業への参加を実施（事業計画に明示）しています。 ○県内の有志の法人との連携のもと、地域支援の一環として子ども食堂への協力（支援物資の預かり等）が進められています。 ○地域の防災対策や被災時における備えをはじめ、地域で支援を必要とする人々に対する支援体制の整備には至っておりません。大規模・広域・複合災害を念頭に置いた備えや支援への取組が求められます。		

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
<コメント> ○基本方針に「わたしたちは、利用者の意向を尊重し、個人の権利と尊厳を守り心身ともに健やかに育成されるよう福祉サービスを提供します」と明示しています。また、同様の趣旨を就業規則において、施設利用者に対する服務心得として定めています。 ○母親と子どもを尊重した支援の実施について、支援を通して利用者に最適と思われる方法を提案していますが、母親と子どもの選択による自己決定を尊重しています。 ○母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、法人内で人権研修を実施し、施設内でもアドボカシー（代弁）の研修を実施しています。また、日々母親と子どもの支援の方向性を考える中で、職員間で支援方法について議論を重ね、権利侵害に至らないように努めています。		
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。	b
<コメント> ○プライバシー保護については、OJT（職務を通じての研修）により、職員に対し母親と子どものプライバシー保護の理解を図っています。また、プライバシー保護マニュアルにそって、母親と子どものプライバシーを侵害しないような支援に努めています。 ○世帯ごとに居室を確保するとともに、入所の際の入所のしおりの説明時に、職員が居室点検などで入室する場合について利用者に理由を分かりやすく伝え、了解を得ています。また、職員の訪問入室に際しても、極力利用者のプライバシーに配慮しています。 ○職員のプライバシー保護に関する研修の実施や施設としての取組（プライバシー保護遵守の振り返り等）にやや手薄な面が認められます。母親と子どもを尊重するための積極的な取組が求められます。		

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
＜コメント＞ ○入所のしおりの付属資料やパンフレット、ホームページ等に理念や基本方針を掲載しています。また、利用に関する資料は母親と子どもが見やすく理解しやすいように、レイアウトを工夫したり、イラストや写真を入れています。 ○入所予定の母親等に個別にいていねいに説明を行うとともに、言葉が理解できる子どもには、子どもに応じた説明を行っています。 ○見学の希望に柔軟に対応するとともに、併せて施設のルールなども予め知らせています。 ○施設の情報提供については、その時の状況に応じて適宜・適切な対応を行っています。また、掲載内容に変更を生じた時は、その都度適切・適正なものに修正・更新しています。		
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。	b
＜コメント＞ ○母親と子どもの意思決定が困難な状況は多様なため、その都度対象者に最も適当と思われる方法を検討し、適切な説明が可能なように努めています。 ○支援の開始・過程における支援の内容に関しては、母親と子どもの意向を踏まえて支援計画表を作成し、母親に説明のうえ同意を得ています。子どもの同意は子どもが理解できる範囲内で説明していますが、書面での同意にまで至らないケースも生じています。子どもの意思決定が不十分な場合は説明を尽くしたうえで、その旨や日付の記入をルール化するなど、適切な措置を講じられるように望みます。 ○入所に関する説明の書類等で点字や多言語に対応したものは用意されておりません。現在では翻訳機や国際交流センターからの通訳者派遣などの対応も可能ですが、想定される言語の書式等を備えておくような配慮を望みます。		
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
＜コメント＞ ○措置変更や地域・家庭への移行にあたり、退所時に利用者の不安を聴き取り、他機関につないだり、継続して施設職員が相談に乗れることを伝えています。 ○他の施設や地域・家庭への移行にあたり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書について、アフターケアマニュアルに定めています。 ○施設を退所した後も、施設として母親と子どもが相談できるように職員全員で対応しています。 ○退所時に退所後も電話や手紙でも相談に乗れることを記したカードを説明に合わせて、母親と子どもに渡しています。		
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。	b
＜コメント＞ ○支援についての満足度については、定期面接の中で聴き取りを行っており、行事の際のアンケート調査のような形では行われておりません。併せて、満足度の分析・検討までは行われておりません。また、母の会では職員が主導的に開催しています。母親の会・子ども会というような独立して組織化されたものではありません。 ○母親と子どもの満足に関する調査の担当者等の設置がなく、検討会議が行われている事跡が見当たりません。 ○利用者の満足度調査は、サービスの質の程度を測るための一手法で、目的や内容によって適切な方法を選択します。満足度調査は苦情に流れる一歩手前で利用者の意向を感知できる可能性があり、有用性が期待できます。		

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。	b
＜コメント＞ ○苦情解決の仕組みは第三者委員の配置を含めて整備され、仕組みについて掲示板に掲示されています。また、入所時に母親と子どもに資料を渡し説明が行われています。周知徹底の観点からは、ホームページの活用も考えられます。 ○要望・意見も含めて苦情受付として対応するようにしています。２０２２年度から苦情についてはより適切な対応を図るため、要望・意見（意見箱）とは別に取り扱うように変更し、既入所に対しては２０２２年４月に説明のうえ、苦情記入カードを配付しています。また、新規入所者については入所説明の際に手渡しています。 ○苦情解決に関する要綱において、解決結果の公表については、個人情報に関するものを除き、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について、施設内掲示によるものとしています。 ○近年、苦情に関する情報の公開が行われておりませんが、運営の透明性を確保する意味合いからも、苦情の事例がない場合でも「なし」として公開することが求められます。		
35	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。	b
＜コメント＞ ○母親と子どもから相談があった際には、いくつか場所（相談室、心理治療室、居室、施設長室等）を提案し、どこで相談するかは利用者の意向を尊重しています。 ○入所のしおりに苦情受付に関することや意見箱の設置について記載しています。また、掲示板や学習室等施設内の要所に掲示しています。 ○母親と子どもが相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書が見当たりません。母親と子どもが日常的に自由に意見等を表明できるよう、施設（職員）以外の相談先を選択できる情報の提供が求められます。		
36	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。	b
＜コメント＞ ○母親への鍵の受け渡時に職員から積極的に声をかけるなど、話しやすい雰囲気づくりに努め、相談や意見を出しやすいように配慮しています。 ○相談・意見に関して標準的な支援マニュアル、記録要領マニュアルが整備されていますが、内容に不足している部分が見受けられます。報告の手順や記載例、対応策の検討にかかる内容について整備を望みます。 ○相談・意見への迅速で適切な対応や相談・意見を支援の質の向上につなげる取組、対応マニュアルの見直しについて、より充実を図ることを望みます。		
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。		
37	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。	b
＜コメント＞ ○リスクマネージャーの配置がなく、実質的に施設長が担っています。委員会組織は整備されておりません。施設運営は母親と子どもの安全確保がなされることが前提となることから、リスク回避に関する体制の整備・充実が求められます。 ○施設内の安全点検箇所の一覧表により、宿直者が昼間に不備がないかチェックしています。ヒヤリハット報告書のようなものは活用されておりません。近年重大事故は発生しておりませんが、事故は起こり得るものとの認識のもと、適切な対応が求められます。 ○事故対応マニュアルを整備していますが、事故の未然防止・影響の低減策の面からは充実が必要と認められます。		

38	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。	b
＜コメント＞ ○感染症対策については、責任と役割の明示はされていませんが、施設管理体制の中で施設長が相当の役割を担っています。管理体制が強固と言えるまでの状況とは認めがたいため、感染症の予防や母親と子どもの安全確保についてより実効性の高い取組を望みます。 ○感染症予防マニュアルを整備し、対応しています。人の移動に伴い感染が拡大しないような対策を講じています。 ○看護師は配置されておりませんが、保健所等から感染症に関する情報や感染症対策についてコメントをもらい対応しています。		
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やっている。	b
＜コメント＞ ○施設としての備蓄品や備品については、各世帯での対応を基本とし、食料品・日用品・衛生用品等について１日分を想定し、保管室に常備しています。食料品は定期的に賞味期限を確認し、更新しています。 ○災害時の対応は火災への対応を主なものとしており、火災以外の災害については明確ではありません。現行の災害対応マニュアルでは実効性の担保が困難と認められます。事業計画によると今年度「ＢＣＰ（事業継続計画）の策定を進める」とありますが、大規模・広域・複合災害の場合には施設単独での対応は困難であるため、法人内他施設、地域、自治体、地域の他の福祉法人や異業種との連携が欠かせず、計画の実効性を高める取組が求められます。		

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 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。	b
＜コメント＞ ○標準的な実施方法として、母子支援員、少年指導員、保育士のそれぞれの役割ごとにマニュアルを整備しています。 ○マニュアルからは母親と子どもの尊重や権利擁護、プライバシー保護に対する積極的な姿勢までは読み取れません。母親と子どものプライバシーへの配慮、設備等の環境に応じた業務手順等、支援の実施の留意点について、施設としての姿勢の明示や周知が求められます。 ○標準的な実施方法は昼礼や職員会議で協議しており、職員によって提供する支援に大きな差が出ないようにしています。 ○標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みを特段設けておりませんが、支援が適切であるか施設長や他の職員と日々確認を行っています。適切な支援を実施しているかどうかを継続的に検討し、検討結果が標準的な実施方法に反映するような仕組みの構築を望みます。		
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。	b
＜コメント＞ ○支援の標準的な実施方法（マニュアル）の検証・見直しは不定期に行われています。その都度改定年月日が記録されています。母親と子どもの状況は日々変わっていくことを前提に自立支援計画への反映も視野に入れて見直しを行うのが適当であり、そのためにも定期的な検証・見直しが求められます。 ○マニュアルの検証・見直しにあたっては、自立支援計画の状況を踏まえて行われています。 ○マニュアルの検証・見直しにあたり、職員の意見や利用者からの聴き取り内容を反映させています。		

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。	b
＜コメント＞ ○自立支援計画マニュアルにそってアセスメントが行われています。実施責任者は施設長となっています。 ○自立支援計画には母親と子ども一人ひとりの具体的なニーズに対する支援方法が明記されています。 ○自立支援計画は全職種の職員が関わり合議のもとで策定されています。また、支援にあたっては、母親と子どもの同意のもとでの実施を基本としています。母親と子どもの同意を求める方法や同意を得ることができない場合の定めが明確でなく、適切な対応のために同意を得る方法等を明示することが求められます。 ○支援困難ケースについては、施設長をはじめ関係職員が十分に検討を重ね、複数のアプローチの方法を念頭に、総合的な視点から適切な支援につなげています。		
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。	b
＜コメント＞ ○自立支援計画通りに支援が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能しています。記録はパソコンで管理し、見直しの初回は入所後１～２週間後、２回目以降は半年ごとに実施しています。 ○自立支援計画の評価・見直しにあたっては、現在の課題から支援目標・支援方法を設定し、見直し時に目標の達成度を評価、改めてその時点での課題を抽出し、新たな目標・支援方法を設定するようにしています。これをPDCAサイクルで回し、より支援の効果を高める方策を講じています。 ○母親と子どもの支援計画に関しては時期を決めて見直していますが、自立支援計画策定時と同様に子どもの意向把握・同意は不十分と認められます。また、見直しによって変更した自立支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施するという内容や自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みについての記載が見当たりません。より適切に効果的な支援を行うには、確実性を高めたり状況の変化に容易に対応できるような仕組の整備が求められます。		
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
＜コメント＞ ○支援の実施状況は部署ごとに施設が定めた統一した様式によって把握し記録しています。 ○母子生活支援施設運営管理規程において、施設の運営を適正ならしめるため、会計、措置決定、人事、業務に係る書類を整備すると定めています。 ○自立支援計画にもとづく支援が実施されていることを各部署の日誌により確認することができます。 ○記録する職員間で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領を整備し、職員へ周知しています。 ○施設における緊急かつ重要な情報はまず昼礼の中で口頭で報告するようになっており、各職員に的確に届くような仕組みが整備されています。 ○情報共有を目的とした会議については、昼礼やケース会議を通じ、部門横断での取組が行われています。 ○パソコンのネットワークシステムの利用や紙媒体での回覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されています。		

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。	b
＜コメント＞ ○記録管理責任者として施設長が配置されています。 ○職員に個人情報保護規程等の理解・遵守を促すため、規程集等を職員室の見やすい箇所に常備しています。 ○個人情報の取り扱いについて個人情報に関する基本方針により、母親と子どもに説明し、その利用については同意を得ています。 ○母親と子どもに関する記録管理については、個人情報保護規程にもとづき対応するとともに、適切に管理するため職員会議で学ぶ機会を設けています。 ○記録の廃棄やセキュリティ対策については、具体的な定めが見当たらず、管理の実効性確保の面から課題が認められます。また、個人情報の開示請求があった場合の対応について不十分と認められます。記録の安全性を確保した確実な管理、情報開示に関する手続き等について円滑に対応できる仕組みの整備が求められます。		

内容評価基準（25 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 46	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。	b
＜コメント＞ ○母親と子どもの権利擁護については、基本方針で「…個人の権利と尊厳を守り、…」と明示するとともに、就業規則においても「身体的拘束や体罰、権利の侵害、不適切な行為や差別的な言動等で身体的・精神的苦痛を与えてはならない」と明示し、職員への周知を図っています。 ○母親と子どもには、基本方針に定める権利擁護等について、入所時にていねいにわかりやすく説明が行われています。 ○職員への権利擁護に関する取組については、法人職員研修や施設内研修を通じ、具体的に設けています。 ○母親と子どもへの意見箱の設置、苦情記入カードの配布により、権利侵害の防止と早期発見に努めています。 ○小・中学校連絡会等で入所児童や退所児童の情報共有を図り、権利侵害の早期発見に努めています。個別ケースの関係機関との連携は児童相談所や福祉事業所など多岐にわたっています。施設外での権利侵害についても対応できるように、日頃より関係機関との信頼関係を築き情報共有を図っています。 ○母親と子どもの思想・信教の自由については、施設内における布教活動以外は、自由の保障に向けて最大限に配慮し取り組んでいますが、生命に関係することや生活上の取り扱いについての定めは設けられておりません。思想・信教の自由の保障についてはさまざまなケースへの対応が考えられ、関係機関と連携し、適切な対応を望みます。		
A—1—（２）権利侵害への対応		
A② 47	A—1—（２）—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
＜コメント＞ ○母親や子どもに対して不適切なかかわりが生じないように、就業規則、制裁処分の指針の中で対応の仕組みを定めています。 ○不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、個別の支援や対応前に職員同士で日頃から話し合っています。また、適切な支援に結びつけるため、職員はコーチング（問題解決能力を伸ばす）やアンガーマネジメント（怒りをコントロールする力をつける）等の研修を受講しています。 ○不適切なかかわりの禁止について、職員は母親と子どもに対してどのようなかかわり・支援をしているかを、昼礼や職員会議を通して報告し、施設長・他職員にも共有されています。 ○苦情解決に関する要綱に不適切なかかわりが発生した場合の対応について定めるとともに、制裁処分の指針にて厳正な処分内容を定めています。 ○不適切なかかわり等で母親や子どもから申し出があった場合や職員がその場を目撃した場合には、すべて施設長または第三者委員に報告するように定めています。		

A③ 48	A—1—(2)—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
<コメント> ○児童虐待防止に関するキャンペーンポスターを年間を通じて、掲示板や学習室等に掲示しています。 ○不適切な行為に迅速に対応できるように、母親の子育てに対する気持ちや子どもの訴えを受け止め、不適切な行為に発展しそうな時にはクールダウンを促すために職員が対応しています。 ○毎日の昼礼で母子の様子をとりあげ、不適切な行為が行われていないことを確認しています。 迅速に対応できるように日々の職員体制も考えつつ交代制勤務を実施しています。 ○職員が母親と子どもと良好な人間関係を築くことで、不適切な行為を伴わない関係づくりをモデルとして提供しています。		
A④ 49	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
<コメント> ○不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えについては、常に職員間で共有し内容を検討することで、不適切なかかわりかどうか判断して対応しています。 ○子どもが自分自身を守るために、性や子どもの権利について学習する機会を設けています。 ○母親の子どもへのかかわりに疑問を感じた場合は、職員から良好な親子関係を構築できるような方法を知らせています。 ○毎日の鍵の受け渡しなどの際に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援につなげています。		
A—1—(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑤ 50	A—1—(3)—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。	b
<コメント> ○子どもの主体性の尊重については、子ども自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるように職員が働きかけ、見守りのもとで、遊びやルールづくりを母親の理解を得て実施しています。また、ほかにも子どもたちにもいろいろなチャレンジの機会を設け、活動を通して子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つように必要な支援に努めています。 ○母親の主体性の尊重については、母の会や日頃の支援を通して情報を提供する中で、母親の自己決定を促し、自主的に自分の生活を改善していく力をつけることができるような支援に努めています。 ○母親と子どもとで施設の清掃活動を行っていますが、施設内での自治会の組織化・活動は行われておりません。母親と子どもの意見表明の機会確保やより主体性・自主性を高めるための積極的な取組を望みます。		
A—1—(4) 主体性を尊重した日常生活		
A⑥ 51	A—1—(4)—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
<コメント> ○定期面接の際に母親と子どもの強み（良いところ）を聴取し、自尊心や強みを大切にしながら、自己肯定感の回復や自己肯定感が高まるような支援に努めています。 ○職員は母親と子どもへの聴き取り時以外でも常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を心がけ、日常の場面でそれぞれのストレングス（その人がもともと持ちあわせている力）を示し、エンパワメント（外からの働きかけでその人が発揮できる力）ができるような支援に努めています。		

A⑦ 52	A—1—（４）—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
<コメント> ○母親や子どもへのアンケートを踏まえて、親子遠足や食事会、秋祭りなど施設での生活を楽しめるような企画に取り組んでいます。 ○母親と子どもの要望を取り入れ、母親と子どもが主体的に参加できるような行事・プログラムを用意しています。 ○母親向けのプログラムでは、母親が安心して参加し楽しめるように、保育などのサポートを行っています。 ○母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように行事を土・日に開催したり、内容・時間等を工夫しています。 ○行事等の実施後にアンケートを行うとともに、職員の感想や反省点を含めて評価を行い、次回実施に反映させています。		
A—1—（５）支援の継続性とアフターケア		
A⑧ 53	A—1—（５）—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
<コメント> ○退所後の支援についてはマニュアルを整備し、支援が効果的に行われるように支援計画を作成しています。 ○退所した地域で安心して安定した暮らしを継続できるように、特に障がいのある母親や子どもに対して、退所先でのネットワークを活用し、母親と子どもが適切な支援が受けられるように配慮しています。 ○退所時には母親と子どもに連絡カードを渡し、退所後も電話や来所によって施設に相談できることを伝えています。また、退所後に母親に電話を入れて生活の状況を聴き取り、支援が必要な場合は、寮内塾、退所者招待会、不登校児支援事業などにつなげています。 ○母親や子どもから具体的な相談があった場合や必要に応じて退所先を訪問し、介助や同行・代行等の支援を行っています。		

A—2 支援の質の確保

A—2—（１）支援の基本		
A⑨ 54	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
<コメント> ○母親と子どもへの面接により、それぞれが抱える個別の課題を把握して目的や目標を明確にし、計画的で部門横断的な一貫した専門的支援に努めています。 ○母親と子どもの課題を全職員で正しく理解し、よりよい親子・家庭のあり方を重視した考え方にもとづいた支援に努めています。 ○母親と子どもの個々の気持ちに寄り添いながら、自己選択を尊重した支援に心がけています。 ○課題解決に向け、母親と子どもそれぞれが理解できるような資料等を用いて、必要な手続きをわかりやすく説明しています。必要に応じて職員が機関等への同行支援や関係機関に状況を説明して、協力を仰いでいます。 ○専門的な支援を行うために、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置しています。また、支援にあたってはその都度職員間で協議し、連携を図っています。		

A—2—（２）入所初期の支援		
A⑩ 55	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
<コメント> ○母親と子どもへの定期面接（初回〈入所から１～２週間後〉）にあたり、母親と子どもの主体性を尊重するとともにできるだけ心理的負担をかけないように配慮し、状況を聞き取り、母親と子どもの気持ちに寄り添いながら、意思決定の支援に努めています。 ○母親と子どもが安心して課題の解決に向かえるように、関係機関等と情報共有を図りながら、適切な情報提供に努めています。 ○子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう最優先で支援するようにしています。 ○母親と子どもの希望に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っています。 ○居室は、世帯ごとに母親と子どもが生活するために必要な十分なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっています。 ○身体に障がいのある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるよう居住棟にはエレベーターが設置され、段差の解消に最大限配慮しています。		
A—2—（３）母親への日常生活支援		
A⑪ 56	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
<コメント> ○生活経験に乏しい母親には、家計管理、家事支援等を提案し、本人が了承した場合には、職員と共に行うことで生活経験を補う等の支援に努めています。 ○心やからだの健康に不安を持つ母親には、母親の希望により相談に応じたり、その他母親のニーズに応じた支援に努めています。 ○母親がすべき子どもの清潔保持ができない場合には、保育室での沐浴や衣類の貸与などを行い、必要に応じて衛生面への支援を行っています。母親本人にも清潔保持の必要性を説明し、希望にそって支援を行うように努めています。 ○母親が経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて金銭管理等の相談や支援を行っています。 ○母親の体調不良時等に、家事・育児等、日常生活全般について、代行や介助等の支援を行っています。		
A⑫ 57	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
<コメント> ○職員は日頃から母親の話を聴き、育児に関する不安や悩み等の発見に努め、その軽減に向けた相談や助言、介助等を行っています。必要に応じて施設内保育施設で手厚い保育を提供しています。また、施設外保育所へつなぐ等の支援を行っています。 ○母親の状況に応じて、子どもの保育所や学校等への送迎支援を行っています。 ○子どもの状況を母親が客観的に理解できるようにわかりやすく説明するとともに、できるだけ負担を感じることがないような支援に努めています。 ○母親から子どもへの不適切なかかわり等があった場合には、職員の介入や専門機関と連携するなど適切な対応に努めています。 ○必要に応じて、子どもが通う保育所や学校との連絡会等を通して連携を図っています。		

A⑬ 58	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
<コメント> ○職員は母親と接触があるあらゆる機会を通して、信頼関係が構築できるように努めています。 ○施設を自分の居場所として感じられるように、母の会、親子遠足、親子掃除などの行事を通して母親同士が集う場の設定や交流を促すなど、関係づくりのための支援を行っています。 ○母親が自分のペースに合わせて他の母親や職員との関係性が構築できるように、お互いの距離感に配慮しながら、支援を行っています。 ○母親が対人関係にストレスを生じている場合は、そのストレスの軽減が図られるよう、心理士との面談を実施するほか、必要に応じて医療機関の受診やカウンセリングを勧めています。 ○施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じたときは、できるだけ双方の話し合いで解決できるように支援を行っています。		
A—2—(4) 子どもへの支援		
A⑭ 59	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
<コメント> ○子どもの状況や母親の気持ちに配慮しながら、子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援に努めています。 ○放課後の子どもの生活の安定や活動については学習室を活用し、日常生活上必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等のプログラム等を用意しています。 ○特別な配慮が必要な子どもに対しては、職員配置を手厚くするなど、子どもの状況に応じた個別支援を行っています。 ○母親一人ひとりの状況に応じて、施設内での保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどを行っています。 ○養育・保育の質の向上を図るため、施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に活用しています。		
A⑮ 60	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
<コメント> ○子どもたちの学習室を低学年と高学年に分けるなど、子どもたちが落ち着いて学習に取り組める環境を整え、年齢に応じた適切な学習支援を行っています。 ○時間を決めて学習の習慣を身につけるように働きかけたり、学習に興味を持つように工夫したりして学習への動機づけを図っています。 ○進学や就職への支援について、母親と子どもと話し合いを重ね、双方の意向をくみ取りながら、学校との連携のもと具体的な目標を定めています。 ○学費の負担軽減のため、職員が各種奨学金の制度の情報を得て、その世帯に適した内容のものを紹介しています。また、授業料減免制度等の活用支援を行っています。 ○学習指導のために中・高生および退所した子どもに対して週2回、学習ボランティア等の協力を得ています。 ○それぞれの子どもに応じて、個別性を重視した学習指導を行っています。		

A⑯ 61	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とのかかわりや、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
<コメント> ○子どもが大人を信頼し良好な関係を築けるように、子どもが職員とのかかわりを通じて、社会性を養えるように支援しています。また、地域活動を通してさまざまなおとなとの出会いから、多様な価値観や生き方を学び生活力を高める機会となるよう配慮しています。 ○日頃から職員が子どもに悪意や暴力のないおとなモデルを提供することで、おとなに信頼感を持てるよう支援しています。 ○子ども同士のかかわりの中で自分の気持ちをことばで適切に表出できない子どもには、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上するよう支援しています。 ○子どもへの権利擁護の研修は行っていますが、グループワークは取り入れておりません。子どもの年齢を区切るなど、工夫次第で実施可能と考えます。		
A⑰ 62	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。	b
<コメント> ○子どもたちに性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応え、その情報を職員間で共有しています。 ○職員のための性についての施設内研修は実施できておらず、外部研修を活用している状況です。施設の実態から職員間でも性教育のあり方について積極的に学習会を実施するなどの取組が求められます。 ○子どもの年齢、発達段階に応じて、性についての関心を正しい知識、関心につなげるよう支援しています。 ○年齢に応じた（小学校低学年・高学年向き）性教育の計画があり、正しい性知識を得る機会を設けています。施設利用の子どもたちは、面前DVの被害児童も多いことから、性教育の必要性は高いと考えられ、継続的に相応の取組を望みます。		
A—2—(5) DV被害からの回避・回復		
A⑱ 63	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。	b
<コメント> ○緊急時の受入れ対応については、職員の勤務体制から土・日・祝日、夜間（平日の20時以降）の緊急一時保護の受入れは困難な状況です。従って、24時間の受入れについても同様です。社会資源としての施設機能の最大限の活用を図る視点からは、いつでも受け入れ可能な取組を望みます。 ○緊急時の受入れは緊急一時保護実施要項にもとづき行っており、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との役割分担と責任の所在を明確にし、連絡調整体制を整えています。 ○緊急時対応マニュアル、不審者対応マニュアルを作成・整備し、円滑な対応を図っています。また、外部からの敷地への侵入等については、各種センサーや警備会社への連絡など所要の設備や態勢が整えられています。 ○緊急利用のための居室および生活用品等を予め用意しています（常時2室を確保）。		

A ¹⁹ 64	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
<コメント> ○母親と子どもの安全確保のために職員が制度の説明を行うとともに、保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行っています。また、必要に応じて法的手続きのための同行等の支援を行っています。 ○弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等、さらに必要に応じて代弁等の支援を行っています。 ○母親と子どもの意向を確認した上で、措置先の福祉事務所と協議しながら、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っています。		
A ²⁰ 65	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
<コメント> ○職員がDV被害の母親にDVについての正しい情報と知識を提供することによって母親の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っています。 ○職員は母親がDVから脱出することができたことをプラスに捉えられようように評価し、将来にわたって安心して安定した幸せな生活を過ごせるよう、職員と一緒に考え支援することを伝えています。 ○心理担当職員は、母親が何でも相談できるという環境を整えるとともに、心理療法を活用し、医師やカウンセラーと情報交換を行いながら、より適切な支援に努めています。 ○必要に応じて、カウンセリング機関や自助グループ、外部の支援団体等の紹介を行っています。		
A—2—(6) 子どもの虐待状況への対応		
A ²¹ 66	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
<コメント> ○職員は日頃から母親と子どもとのかかわりを通して、暴力によらないコミュニケーションを用いるおとなモデルを示しています。 ○職員は子どもと個別にかかわる機会を設け、子どもが職員に心を開き自分の思いや気持ちを話せる時間を大切にしています。 ○日々の保育室や学習室での時間を通して、子ども一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを伝えることや、感情表現を大切にすることで、自己表出がにがてな子どもにも、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援に心がけています。 ○職員は学校や医療機関、児童相談所などの関係機関と必要な情報の交換を行いながら、より適切な支援に努めています。 ○心理療法担当職員によるカウンセリング等は通常の枠組みにとらわれず、子ども一人ひとりの状況に応じて専門的ケアを実施しています。 ○被虐待児に対する支援の専門性を高めるため、心理担当職員はより専門性を高め、職員は子どもを理解する学びや対応スキルの向上のため、職員研修等を行っています。		
A—2—(7) 家族関係への支援		
A ²² 67	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
<コメント> ○職員は日々のかかわりの中で、母親や子どもの悩みや不安を受け止め、相談に応じ、家族関係が良好となるよう支援に努めています。 ○家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合は、介入を希望すれば母親と子どもの主体性を尊重して調整の役割を担っています。介入を希望しない場合は、重大な事態を生じる恐れが認められる状況（その場合は緊急介入）を除き、いつでも対応できる状況を整えながら見守りを行っています。 ○他の親族との関係調整は、個別ケースの状況に応じて対応しています。		

A—2—（８）特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援		
A⑳ 68	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
<コメント> ○特別な配慮を必要とする母親と子どもに対しては、役所や障がい者基幹相談支援センターなど社会資源の情報を積極的に収集し、連携しながら必要とする支援に結びつけています。 ○個別ケースの必要に応じて公的機関や就労先、保育所や学校等と連携し、個別ケースに応じた支援を行っています。 ○精神疾患等で心身状況に特別な配慮が必要な場合には、本人の（子どもの場合は母親も）同意を得て主治医との連携のもと、療養に必要な支援を行っています。 ○特別な配慮を必要とする母親や子どもへは、必要に応じて公的機関や就労先への各種手続き、保育所、学校等、他機関との連携による情報やコミュニケーション確保の支援を行っています。		
A—2—（９）就労支援		
A㉔ 69	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
<コメント> ○母親の希望にそいつつ、能力・適性・経験・心身の状況を踏まえて職業訓練や求人情報を紹介し、早期の自立を目標とした支援に努めています。 ○母親の資格取得や能力開発のために、ひとり親支援センターの講座案内や職業訓練校の情報提供を行い、就労を支援しています。 ○公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、さまざまな機関から求職情報を得て、連携や調整、同行や職場開拓等の支援を行い、就労へとつなげています。 ○母親の生活上のニーズに応じて、病後児保育や学童保育等にも臨機応変に対応しています。		
A㉕ 70	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。	b
<コメント> ○母親が仕事に安心感を持って臨めるように、母親が抱える職場環境、人間関係に関するさまざまな相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っています。 ○職場の問題は母親自身で解決を図ることを基本としており、職員から解決のためのアドバイスは行いますが、職員が直接母親の職場に出向き、調整役を担うようなことまではありません。事例が見られなくても、状況に応じて対応できる取組を望みます。 ○特別な配慮を必要とする母親には、休職や通院の選択肢を含めて就労継続が可能なように、有効な手立てを考える話し合いの場を持っています。 ○母親の意向を尊重しながら、さまざまな状況を勘案し、関係機関と連携のもと福祉的就労の活用を視野に入れた支援も行っています。		