

## 福祉サービス第三者評価の結果

令和 2年 3月 25日提出（評価機関→推進委員会）



## 1 施設・事業所情報

## (1) 事業所概況

事業所名称 (施設名)	弘前市ひまわり荘	種 別	母子生活支援施設		
代表者氏名 (管理者)	所長 石郷岡 満晴	開 設 年月日	昭和 26 年 8 月 1 日		
設置主体 (法人名称)	設置主体 弘前市 運営主体 社会福祉法人 弘前草右会	定 員	8 世帯	利用人数	1 世帯
所在地	青森県				
連絡先電話	0172-32-4180	F A X 電話	0172-32-4180		
ホームページアドレス	なし				
第三者評価の受審状況	これまでの受審回数 2回	受審履歴	平成 25 年度、平成 28 年度		

## (2) 基本情報 ※必要に応じて写真等追加可能

理念・基本方針	<p>【児童福祉法の理念】 すべての国民は、児童が心身ともに健やかに生まれ且つ、育成されるように努めなければならない。 すべての児童は、ひとしくその生活を保障され、愛護されなければならない。</p> <p>【運営方針】 児童憲章の基本理念に基づき、運営に当たっては入所する母子の事情を勘案し、人権を尊重するとともに、次の事項の相談及び助言に努めるものとする。 (社会福祉法人 草右会指定管理施設管理運営規定 第6章第40条)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 母子の生活の安定を図り、心身の健康の確保に関すること</li> <li>2. 母子が抱える様々な生活上の課題解決に関すること</li> <li>3. 子育てや学校に関すること等児童の健全育成に関すること</li> </ol>	
サービス内容（事業内容）	施設の主な行事	
<p>配偶者のない女子、また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て、これらの者を保護するとともに、これらの者の自立の促進のため、その生活を支援し、あわせて退所した者について相談その他の援助を行う。</p> <p>【主な支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活支援、各種制度等の利用、就労支援、子育て支援、住宅確保、アフターケア 等</li> </ul>	<p>【全体】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 荘内懇談会・健康診断（歯科検診含）</li> <li>・ 食生活改善講座</li> <li>・ 定期面談・個別面談・荘内大掃除・防災訓練</li> </ul> <p>【児童】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子どもの日おやつ作り・自然体験・七夕クッキング</li> <li>・ 親子遠足・クリスマス懇談会・お正月遊び</li> <li>・ ひな祭り・進級進学を祝う会</li> </ul>	
その他特徴的な取組	<p>全世帯が町内会に加入し、回覧板や施設のお便りを通じて地域との交流を図っています。入所児童の友人が来荘した際には、遊び場の提供や見守り支援を行っています。小規模な施設のため、入所世帯や退所世帯の悩み事等の相談にはすぐに受け入れの態勢をとることができています。</p>	

居室概要					居室以外の施設整備の概要				
・居室 8室 (1室多目的室として活用) ・学習室 1室					・事務室 ・指導室 ・職員トイレ ・洗面炊事場				
・浴室 1室 ・シャワールーム 1室 ・炊事場 2ヶ所					・集会室 ・物干し場 ・警備員室				
・洗濯場 2ヶ所 ・入居者トイレ 2ヶ所 ・物干し場									
・予備室 ※居室以外は共用									
職員の配置									
職 種		人 数				職 種			
所長	1	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
母子支援員	1	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
少年指導員	1	常勤	0	非常勤		0	常勤	0	非常勤
嘱託医	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
食生活改善指導員	0	常勤	1	非常勤		0	常勤	0	非常勤
民間警備員 (夜間・休日常駐)	0	常勤	2	非常勤		0	常勤	0	非常勤

## 2 評価結果総評

### ◎特に評価の高い点

- 「弘前市ひまわり荘業務マニュアル」は更新手順に従って定期的に見直しがされ、母子生活支援施設の目的から具体的な支援内容、運営業務、自立支援計画書策定の流れまで細かく書かれ、よく整備されています。
- 退所後の交流について、入居者の意向を尊重した上で行事等に退所者を呼び、現在の入所者との情報交換・入所者の不安解消の場となっています。また、退所者がひまわり荘職員に相談できる機会のひとつであることや、施設側でもアフターケアの一環として退所後の動向を知るきっかけともなっています。
- 近隣施設、関係機関・各種団体等、社会資源を明示したリストが作成され、職員に情報共有が図られています。母子世帯には、入所時・退所時にその世帯の必要な情報に応じて入所・退所ファイルが作成されている点が評価できます。

### ◎改善を求められる点

- ひまわり荘の支援の内容や特性を踏まえた内容が示された理念と、理念に基づいた基本方針を定め、施設内に掲示し、母子や地域住民・関係機関に配布して広く周知することが求められます。
- 設置主体と運営主体が異なりますので、市や法人と協議・連携を取りながら、施設経営をとりまく環境（福祉ニーズの把握）や経営状況を把握し運営改善、業務の実効性を図り、中長期計画と連動した単年度計画の策定、緊急受入れ体制等に取り組んでいくことが求められます。
- 支援の質の向上に向けた取組において、自己評価を毎年行っていますが、自己評価はPDCAサイクルのP（計画策定）→D（実行）にとどまり、C（評価）までが十分にされていないことが課題となっています。評価結果を分析し、段階的に解決に向かって取り組んでいくことが望まれます。
- 現在実習生を受け入れておらず、実習生受入れマニュアルが整備されていませんでした。法人と連携し、実習生受入れを想定してマニュアルを整備し、見学の受入れから始めてはいかがでしょうか。
- 性教育については、過去にも保健師に相談する等して検討されていますが、実施には至りませんでした。今後、入居者の状況に合わせて正しい知識を伝える取組を期待します。

## 3 第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

- ひまわり荘独自の理念と基本方針は、令和2年4月から1年をかけ職員会議で話し合い基盤を作成し、弘前市・法人を交え協議したいと思っております。決定後、令和3年4月からはひまわり荘利用者、町内、関係機関への掲示・配布をし、広く周知していこうと思っています。
- 実習生受け入れマニュアルは今年度作成に努めます。自己評価に関して今後は現在行っている取り組みから踏み込み、評価結果の分析を行い、解決に向かって取り組んでいきたいと思っています。
- 指定管理制度のため、職員数や勤務体制、建物のハード面など施設独自で出来ることには限りもありますが、その範囲内で出来る事を単年度計画に盛り込み、実施していきたいと思っています。
- 利用者ニーズに対応するため今後は外部講師を招き、様々な支援についての研修を受講し、職員の実践力など、資質向上につなげていきます。
- 訪問調査の際に調査員の方より確認のあった「概要」に記載されている年間の相談件数については、職員間で相違のないように相談記録票を作成しました。これを元に今後は、こういった相談内容が年間を通して多いのかなど把握していきたいと思っています。

評価機関	名 称	公益社団法人 青森県社会福祉士会
	所 在 地	青森県青森市中央3丁目20番30号
	事業所との契約日	令和元年5月29日
	評価実施期間	令和元年11月6日～令和2年2月5日
	事業所への 調査結果の報告	令和2年3月16日

## 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・b ㉓
<コメント> 施設独自の理念が必要です。理念は、施設における施設経営や支援の拠り所であり、基本の考えとなります。よって、支援の内容や特性を踏まえた内容が示された理念と、その理念に基づいた具体的な指針である基本方針を定め、理念・基本方針は掲示や配布物で母親と子ども、さらには地域住民や関係機関にも広く周知することが求められます。		

##### 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・b ㉓
<コメント> 法人が社会福祉事業全体の動向を踏まえた経営に努めていますが、施設としても今後、施設経営をとりまく環境と経営状況を把握し、課題のデータ化や分析により運営改善が図られるよう、設置主体と協議しながら取組を進めてははいかがでしょうか。		
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・b ㉓
<コメント> 設置主体と運営主体が別であることから、施設が単独で経営状況を把握し、運営改善に介入することは困難ですが、法人や市と定期的に協議しながら具体的な取組に繋げてははいかがでしょうか。		

### 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人全体の中長期計画がありますが、その中にはひまわり荘の計画が入っていませんでした。しかしながら、支援のさらなる充実や、施設の老朽化等の課題の解決のためには具体的な中長期計画が必要になりますので、法人や市と協議した上で中長期計画の策定が求められます。</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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ビジョンを達成するための具体的な中長期計画が策定されていないため、前年度の実施状況に基づいた単年度計画となっています。中長期計画と連動した単年度計画の策定が望まれます。</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・見直しを組織的に行われ、職員が理解している。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画は前年度の実施内容、反省を踏まえ職員会議や荘内懇談会で母の意見を取り込み、評価、見直しを行い次年度の事業計画の策定を行っています。</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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画の内容について、年度初めの懇談会で説明しています。特に行事についてはひまわりだよりや掲示板により周知を図っています。</p> <p>事業計画の理解を促すためにも、母親や子どもの年齢層に配慮した記載方法の工夫(フリガナ、イラスト、写真等の活用)をしてはいかがでしょうか。</p>		

### 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>第三者評価を3年に1度受審し、自己評価を毎年行っていますが、自己評価はPDCAサイクルのP(計画策定)→D(実行)にとどまり、C(評価)までが十分にされていないことが課題となっています。評価結果を分析し、段階的に解決に向かって取り組んでいくことが望まれます。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前回の第三者評価結果に基づき、職員会議で検討しマニュアル作成等、改善へ向け努力している姿勢が評価できます。今後は改善実施計画を策定し、中長期的な検討・取組が必要な改善課題については中長期計画に反映させてはいかがでしょうか。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事務分掌は、ひまわり荘業務分担で文書化されており、職員間に周知されています。有事の際の役割や責任、不在時の権限委任等については、非常災害対策計画書に記載されているものの、職員が十分に理解しているとは言えず、継続的な取組が必要です。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>前施設長は、遵守すべき法令の理解促進のため、施設長研修を始め法人内外の研修へ参加しています。現施設長も赴任してきたばかりですが、母子生活支援施設の理解に努め、法人・市・児童相談所との連絡調整を行う姿勢が見られています。</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。	a (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>現施設長は、現在支援の質の向上に関わる課題の理解に意欲的に取り組んでいます。今後、課題から分析を行い、取組に対し指導力を発揮されることを期待します。</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・b (c)
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>人事、労務、財務等に関しては法人管理となっています。法人と連絡調整を行いながら、経営の改善や業務の実効性を高めるために、施設でも具体的な体制作りが期待されます。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人が人材確保や人事管理を行っています。施設に必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や具体的な計画、方針等が定められていないものの、今年度心理に関するを有している専門職員を採用しています。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	(a) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>人事基準を法人例規に定め、年に1回勤務評定を実施しています。勤務評定は給料に直結するものではありませんが、適切な部門に昇格できます。職員の福利厚生会があり、インフルエンザの予防接種やレクリエーション等が行われています。</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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>有給休暇の取得状況や就業状況を定期的に把握しています。職員が少ないこともあり、個別面談は行っていませんが、常に職員の意向や希望を確認するためのコミュニケーションを図り、職員の希望する研修や休暇等については可能な限り勤務調整を行っています。</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) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されていません。法人の中長期計画に『目標管理の導入』が挙げられていましたので、職員一人ひとりの目標管理のための仕組み作りを法人と連携して取り組んではいかがでしょうか。</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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>策定された基本方針・研修計画に基づき、法人内研修・荘内研修が行われています。研修後会議で内容等について検討し、次年度の計画に反映されています。</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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人内で新任研修、主任研修、荘内研修等の階層別研修と、感染症やハラスメント、救急救命、公衆衛生を題材にした全体研修があり、充実した研修内容となっています。荘内研修や外部研修も計画され、職員一人ひとりの研修機会は十分確保されています。</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 (c)

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設の特異性から、現在実習生の受入れをしておらず、実習生受入れマニュアルが整備されていませんでした。法人と連携し、実習生受入を想定してマニュアルを整備し、見学の受入れから始めてはいかがでしょうか。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人のホームページをとおり、法人全体の決算情報等が情報公開されています。また、施設に入所した母子は町内会に入り、町内会には施設で行っている活動等を説明した広報誌を配布しています。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>経理については、毎月法人本部でチェックを受け、年2回の法人での内部監査、年1回県の指導監査（書類監査、実地監査）を受けています。施設の経理等に関する事務分掌と権限・責任が明確にされており、職員にも周知されています。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>全入所世帯が、町内会に加入し町会費を納めており、町会のイベント（ねぶた運行や夏祭り）へ参加しやすい状況にあります。職員が地域の防災訓練に参加し地域との交流を図っています。また、入所している子どもの友人が遊びに来た際には集会室を開放し、施設へ遊びに来やすい環境作りを行っています。さらに、施設内の行事に関して、退所した母子にも案内し、入所している母子と情報交換及び交流を図っています。</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 Ⓑ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設の特異性から、ボランティア等の受入れをしていません。前回の評価結果では『ボランティア受入れマニュアル』が整備されていませんでしたが、今回マニュアルが整備されたところは評価できます。今後、受入れにあたっての手順や流れ、ボランティアの担当者等、具体的な方法を示していくことが期待されます。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>近隣施設、関係機関・団体等、社会資源を明示したリストが作成され、職員に情報共有が図られています。母子世帯には、入所時・退所時にその世帯の必要な情報に応じて入所・退所ファイルが作成されています。</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>法人内の相談支援事業所や関係機関と連携を取りながら地域の福祉ニーズの把握に努めています。今後は地域住民との交流活動等を通じて福祉ニーズを把握するための取組を行ってはいかががでしょうか。</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>今年度は地域の福祉ニーズの把握に至りませんでした。今後、福祉ニーズに応じ研修講師の派遣等といった活動が求められます。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>業務マニュアルに職員の基本的姿勢を明記しています。職員による支援のバラツキが出ないよう情報共有を図り、新任研修の中で基本的人権について触れています。その他、荘内研修や外部研修において権利擁護研修を行い、研修報告で情報共有されています。</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。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>プライバシー保護マニュアルに基づき、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されています。また、居室の立ち入りが必要になる場合や、事前に訪問者が来ることが分かっている際、懇談会や掲示板に掲示し説明をしており、日誌にも記載しています。居室の窓に目隠し用のすだれを下げる等のプライバシーの保護に配慮した対応がされています。</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。	Ⓐ・b・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設のパンフレットを福祉事務所の窓口に設置しています。見学者や入所予定者に、母親用・子ども用のひまわり荘生活のしおりやパンフレットを渡し、支援の内容などについていねいに説明をし、県内の他母子生活支援施設や他関係機関も併せて案内されています。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所時に生活のしおりや施設の周辺マップを含めた資料を冊子にして渡しています。入所関係ファイルとして入所時に渡す書類を一式揃え、その中に説明手順も書かれどの職員でもわかりやすく説明できるように整えられています。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等あたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>退所予定者には『退所される方へ』のファイル一式を渡し、施設退所後も相談できることを説明しています。また、退所された方に年賀状や行事の案内を発送しやり取りを行っています。行事で来荘した際に退所後の様子を聞き、フォローが行われています。</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2回行われる荘内懇談会や、年度末に行われる市のアンケート、荘内に設置している意見箱を基に母子の満足度を調査しています。行事については事前・事後に調査し、要望や意見を取り入れています。改善すべき点については、市や法人本部と実態を共有し、共に改善に取り組んでいく姿勢が必要になります。</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>苦情解決の体制について、苦情受付責任者、苦情解決責任者が定められ、また、法人に第三者委員が設置されています。母子生活支援施設の特徴から、第三者委員に女性担当を増やす、委員と母子が顔合わせをする場を作り相談しやすい体制を作るなどの取組が求められます。</p>		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>どの職員にも相談できるような体制になっています。相談室のほか、入所者の状況に応じ事務室や居室など他の部屋でも対応されています。また、定期的に荘内懇談会や子ども会を開き、お茶菓子を用意して話しやすい雰囲気作りを心がけています。</p>		
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・c

<b>&lt;コメント&gt;</b> 相談体制については業務マニュアルに記載され、統一した支援をしています。相談、意見の内容については指導会議録、世帯のケース記録、苦情要望に関する実施事項に記載されています。		
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・c
<b>&lt;コメント&gt;</b> 事故発生時のマニュアルが整備され、職員室にも掲示されています。ヒヤリハットで事例を収集し、改善策を話し合い再発防止に努め、ヒヤリハット事例報告書に記載されています。警備員との連携も取れており、休日など職員の不在時でも何かあれば職員に連絡できるようになっています。防犯グッズの設置についての努力も見受けられますが、建物の構造上の課題については、引き続き市や法人本部へ報告し改善していくことが求められます。		
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・c
<b>&lt;コメント&gt;</b> 入所者棟に感染症処理セットと感染症対策手順を添えて設置しています。『感染症マニュアル』に基づき感染症の予防策を講じ、職員が法人内の公衆衛生の研修に参加しています。		
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行っている。	Ⓐ b・c
<b>&lt;コメント&gt;</b> 『非常災害対策計画書』を策定し、水や食品を3日分確保しています。備蓄リストには、消費期限を明記しているほか、災害時に備えたヘルメットも準備しています。火事・地震・水害・夜間想定等の訓練を行い、その都度見直しがされています。災害時の役割や体制について共有が図られています。		

### 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 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。	Ⓐ b・c
<b>&lt;コメント&gt;</b> 支援についての標準的な実施方法について、業務マニュアルに記載されており、マニュアルに基づき支援が提供されています。また、入所世帯に対し毎月の指導会議で支援内容について検討し、職員間での共通理解が図られています。		
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・c
<b>&lt;コメント&gt;</b> 標準的な実施方法について、指導会議などでその都度議論され、検証・見直しが行われ記		

録されています。業務マニュアルにおいても更新手順書により、都度見直しが図られています。		
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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援計画書策定の責任者が設置されています。業務マニュアルに策定の流れについて記載されており、事前に母親と面談を行い、意見を汲んだ上で自立支援計画を作成し、同意を得る仕組みが確立されています。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援計画書について、年2回見直しているほか、必要に応じて変更されています。指導会議で検討され、指導会議録にも記載されています。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所世帯の生活状況や身体状況を指導日誌や事務日誌に記載し、全職員が各世帯の状況を把握できるようになっています。毎月の指導会議で各世帯の課題等について話し合われたものについては記録を回覧し、職員間で情報共有しています。</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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人で定められた『個人情報の保護規程』『個人情報に関する方針』『保存簿冊整理要綱』に基づき、保管・保存・廃棄・情報の提供に関して適切に対応が行われ、掲示もされています。</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。	Ⓐ c
<コメント>		

<p>権利擁護については、支援の基本姿勢として業務マニュアルに記載されており、職員によく周知されています。また、子ども用の生活のてびき『ひまわり』には、子どもの権利条約にある「生きる」「育つ」「守られる」「参加する」権利について分かりやすく記載され、説明されています。</p>		
<p>A-1-(2) 権利侵害への対応</p>		
A②	<p>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>	<p>Ⓐ c</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員等による不適切なかかわり、虐待の防止については市の『母子生活支援施設管理運営規則』や施設の虐待防止要綱に定められ、法人の就業規則には虐待が発生した場合の処分が定められています。また、研修に参加することにより職員が権利侵害防止への意識を高められるよう努めています。</p>		
A③	<p>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。</p>	<p>Ⓐ b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所者間での不適切な行為の防止については、日々細やかに観察を行いながら、気になる状況があれば会議等で検討し、場面によっては助言や介入をしています。また、職員が良好なかかわり方のモデルとなることを意識して支援に当たっています。</p>		
A④	<p>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。</p>	<p>a Ⓑ c</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母子間の不適切なかかわりについては、関係性の変化を見逃さないよう職員間で情報共有し対応しています。背景にある母親の悩みや不安にも目を向けながら、母子の気持ちに配慮し支援しています。夜間・休日は基本的に警備員のみ体制となり、緊急時連絡体制は定められていますが、迅速な対応が求められます。現状は、可能な範囲で警備員に協力を得て、気になる状況の観察や報告の面で連携しています。</p>		
<p>A-1-(3) 思想や信教の自由の保障</p>		
A⑤	<p>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。</p>	<p>Ⓐ b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>思想、信仰については『生活のしおり』に書かれ入所時に説明され、個人の自由として保障されています。</p>		
<p>A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮</p>		
A⑥	<p>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。</p>	<p>Ⓐ b・c</p>
<p>&lt;コメント&gt;</p>		

<p>母親、子どもが自主的に考え活動できる場として荘内懇談会、こども会があります。会で話し合われた内容は職員が記録し、各世帯で回覧されています。事業計画の行事の部分に母子の意見が反映されています。</p>		
<p>A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活</p>		
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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親、子どもが課題を解決できるよう適宜必要な情報提供を行っています。選択を要する場面ではメリットとデメリットをきちんと説明することを重視し、母子が主体的な判断・行動できるよう支援しています。</p>		
A⑧	A-1-(5)-② 行事などのプログラムは、母親や子どもが参加しやすいように工夫し、計画・実施している。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>行事などの内容や日程は、母親、子どもの意向を確認し参加しやすいものとなるよう配慮の上で計画されています。退所者が参加することもあり、交流・情報交換の場ともなっています。また、行事などの写真はアルバムとして整理され、子どもの成長を振り返ることができるものとなっています。実施後の評価についても行われています。</p>		
<p>A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア</p>		
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 Ⓑ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所中から退所後の生活を想定し、必要な社会資源の利用に繋げ、ある程度生活の形を確立させて退所できるよう支援しています。退所後も年賀状や広報の送付、行事の案内が行われ、状況把握に取り組んでいます。退所者が施設を訪れることや、行事参加することも少なくありません。また、こういったアフターケア状況についても記録されています。退所後の支援計画の作成があるとなお良いでしょう。</p>		

## A-2 支援の質の確保

<p>A-2-(1) 支援の基本</p>		
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 Ⓑ c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>自立支援計画に基づき一貫した支援が行われています。また、母子支援員は心理に関する資格を持ち、支援に活かされています。今後も継続的に専門的な支援を提供できるよう、職員配置の上での配慮や、法人として各所属に専門職を派遣できる体制を作るなどの工夫が期待されます。</p>		
<p>A-2-(2) 入所初期の支援</p>		

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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所直後は職員が特にていねいに関わるよう心掛け、不安の軽減、信頼関係の構築、課題やニーズの把握に努めています。貸し出しできる生活用品も揃っています。施設のハード面では、建物の老朽化、建物内の寒暖差の大きさ、バリアフリー面での身障者の受け入れの難しさ、といった課題が見受けられます。</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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親の生活スキル（食生活、ごみの分別、整理整頓、金銭管理等）で不足する部分は、講座の開催や職員が個別に支援することで意識とスキルの向上を図り、退所後の生活に繋がるよう支援しています。また、『シャワー・浴室使用簿』を確認し、入浴されていない状況が続くときは声掛けするなど、衛生面にも配慮し習慣付けられるよう支援しています。</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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親の子育てに関する相談に応じると共に、必要時には学校や保育所、相談支援事業所等の関係機関とも、母親の了解を得た上で情報共有し連携がなされています。</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) b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>以前は喫煙所が母親同士のコミュニケーションの場となっていましたが、現在は全面的に禁煙となっています。職員は話しやすい雰囲気を作るよう、入所者間でのコミュニケーションが円滑となるよう配慮しています。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>退所後の生活に備え、外部サービス利用が優先となってはいますが、状況に応じて子どもの預かりや病後児保育、送迎、通院等の代行を行っています。放課後の活動については、施設独自のプログラム等はありませんが、地域のなかよし会など個別に社会資源の利用に繋げ、支援しています。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p>		

<p>ボランティア受け入れマニュアルの整備がなされています。施設の特性上、実際にはボランティア等の受け入れに難しさがあり実施には至っていないものの、外部で行われる行事（例えば母子寡婦福祉会が実施する学生が勉強を教えるもの等）を活用しています。子どもにとっても境遇の面で共通する部分が多い先輩と交流する良い機会となっていることが伺えます。学費負担の軽減に関するもの等、ほかにも様々な情報提供が行われています。ハード面でより学習に集中しやすい環境を整えられると良いでしょう。</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 (b) c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>ルールを設定した上で、入所する子どもが友だちを招く、遊びに行くことができるようになっており、子ども同士のつきあいに配慮されています。職員は、子どもにとって「信頼できるおとな」となり、安心感を持てるよう心掛けています。専門的なプログラムに基づくグループワーク等を、必要時に実施できる体制作りが望まれます。</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 (c)
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>性教育については、過去にも保健師に相談し検討されていますが、実施には至っておらず学校教育に一任している状況となっています。今後、入居者の状況に合わせて正しい知識を伝える取組を期待します。</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・b (c)
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>DV被害等による緊急受け入れには対応していません。現状ではハード面、職員体制面から難しさがあります。設置者である市との連携の上、施設の今後の方向性についてニーズを反映しながら検討することが必要と思われます。</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)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所者の安全確保のために、利用できる制度の情報提供や法テラスの紹介、弁護士事務所、裁判所等への同行、書類整備の支援等を行っています。</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)・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は母親が自己肯定感を持つことができるようなかかわりを心掛けています。また、現在心理に関する資格を持つ職員が配置され、心理面でのケアがなされています。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		

A 22	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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員が虐待に関する研修を受講し、支援に反映できるよう努めています。また、現在は心理に関する資格を持つ職員も配置されています。必要に応じて児童相談所や医療機関との連携も行っています。</p>		
A 23	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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>福祉事務所と情報共有しながら、場合によっては児童相談所、保育所、学校、相談支援事業所等の関係機関と連携し、支援にあたっています。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A 24	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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は普段から積極的に入所者とコミュニケーションを図ることで、家族関係の悩みや不安も相談しやすい環境を作っています。必要に応じて介入も行いながら、家族関係の調整に取り組んでいます。</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		
A 25	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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>精神疾患を持つ方に対しては、状態によって通院状況・服薬状況の把握に努め、医療機関とも連携しながら療養の面でも対応がなされています。母親、子どもが必要とする制度や社会資源の利用に繋げるよう支援が行われています。</p>		
A-2-(9) 就労支援		
A 26	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。	Ⓐ b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所中に仕事を探す母親に対しては、掲示板で求人や資格取得のための情報提供を行っています。個別相談、ハローワークに同行しての支援も行っています。</p>		
A 27	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・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>就労継続が困難な母親に対しては、職場で困っていること等の相談を受けながら、了解を得た上で職場ともやり取りし、調整を行っています。</p>		