

【母子生活支援施設版】秋田県福祉サービス第三者評価 評価結果表

(評価機関 ⇒ 事業者)

◆ 評価を受審した事業者

訪問調査日	1回	平成 25 年 11 月 6 日
	2回	平成 25 年 11 月 12 日
評価確定公表日	平成 26 年 2 月 12 日	

法人名称	(社会福祉法人) ファミリーケアサービス		
法人所在地	(〒 013 - 0047) 横手市松原町2-13		
法人施設名	^{コトシ} 横手市サンハイム		
施設種別	母子生活支援施設		
施設長	三浦 広子		
開設年月日	昭和 30 年 4 月 1 日	定員	20 世帯
TEL	(0182) 32 - 6095		
ホームページURL			

◆ 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.akitakenshakyo.or.jp/

◆ 評価の総評 (優れている点、改善を求められる点)

<h3>1 支援</h3> <p>施設の果たすべき役割を認識し、母親と子どもの自立に向けて専門的な支援を行うため、母親と子どもの担当職員制とし、入所時にはそれぞれの生活目標や意向の把握に努め、他入居者とのコミュニケーションを図りながら生活環境への適応を支援している。食事づくりや清掃、洗濯等を母親と行い、育児相談や保育所等への送迎、同年代の子を持つ親同士の茶話会を開催するなど母親の持てる力を引き出しながら生活スキル向上に向けて支援しており、必要に応じて図式や絵にして視覚で理解できるよう工夫している。早朝・夜間・休日等のほか母親の体調不良時などの預かり保育や、学習室の設置、中高生の夜間勉強場所の確保、奨学金制度の紹介や進路相談などのほか、キャンプや座禅など様々な社会体験プログラムを用意し、子どもの成長と自立を支援している。「生教育委員会」を設置して、性教育や虐待防止など自分の身を守るための知識や対応を学ぶための準備を進めている。資格取得や求人情報を積極的に提供し、就労後の不安やストレスへの相談対応により、職場の人間関係や就労時間等の調整など支援している。 今後は、各居室への浴室設置や心理療法担当職員の配置など、新たな生活スタイルや専門性の確保に向け、法人本部と検討のうえ実現に向けて取り組むことが望まれる。</p>	<h3>4 事故防止と安全対策</h3> <p>防犯カメラや24時間警備システム、地元警察による夜間の見守り強化などで不審者対策に努め、各種マニュアルに感染症や事故・災害発生時の対応手順を明確にしており、自家発電や食料・飲料水なども備蓄している。施設内の遊具や備品等の毎月の点検ほか、公園遊具等の安全点検も行い、安心して遊べる環境づくりに努めている。今後は、警察や地元消防団等との連携を強化し、より安全・安心な体制づくりに取り組むことが望まれる。</p>
<h3>2 自立支援計画、記録</h3> <p>入所時の課題と退所までの目標、世帯の自立目標を定め、生活状況アンケートや世帯毎の面談で就労、生活、子どもの自立等に関する意向を把握し、福祉事務所の意見を踏まえて自立支援計画を策定している。母子の毎日の生活状況や相談・面談内容を記録し、1か月の状況を時系列に把握できるよう工夫している。 今後は、母親と子どもの意向やニーズ把握、計画に沿った支援状況の記録、評価結果を踏まえた見直しなど一連の流れを検討し、PDCAに沿った効率的な仕組みを構築することが望まれる。</p>	<h3>5 関係機関連携・地域支援</h3> <p>福祉事務所や児童相談所、学校等関係機関と連携がとれており、特に小学校からは学年毎の行事予定が毎月連絡される。母子ともに町内会・子ども会の一員となり、町内の祭りや運動会に参加しており、ラジオ体操や祭りの際は施設を開放するなど交流している。 今後は、学習ボランティアなどの積極的な受け入れ体制整備と、地域の潜在的な福祉ニーズの把握に努め、母子生活支援施設の特性に配慮しながら地域との関わりを充実させることが望まれる。</p>
<h3>3 権利擁護</h3> <p>全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領に基づき、母親と子どもの権利と尊厳を擁護した支援に努め、信教の自由や「母の会」「子ども会」などの主体的活動を尊重している。入所者や見学者用の「生活のしおり」を整備し、施設での支援や生活全般について説明している。母と子それぞれの担当職員制により、気軽に意見や相談を述べられる環境と信頼関係づくりに努め、苦情受付窓口や第三者委員など複数の相談先を周知しており、苦情等があればマニュアルに沿って速やかに対応し、必要に応じて公表している。職員は母親と子どもと丁寧に向き合いながら表情や言動から発するサインを見逃さないよう気を配り、特に居室内での不適切行為につながるような支援しているほか、SNSの正しい知識や使い方の理解を深めるなどトラブル防止にも努めている。 今後は、日々の生活支援でのプライバシー保護の考え方を明確にするとともに、子どもに対する意向把握や支援内容の理解、意見や苦情を述べる権利などをわかりやすく説明するための手法等を工夫することが望まれる。</p>	<h3>6 職員の資質向上</h3> <p>施設長と主任が基幹的職員として助言する体制があり、研修テーマや職種、経験に応じた年間研修計画により専門性の向上に努めているが、職員一人ひとりの段階的なスキルアップを実現するための仕組みと、その基本となる考え方を組織として明確にすることが望まれる。</p>
<h3>7 施設運営</h3> <p>誰もが自らの可能性を生かし安心して暮らせる地域社会の実現と、自律と自立を支援、地域とともに歩むことを法人理念に掲げ、自立支援や権利擁護、パートナーシップの考え方に基づく基本方針や目標を掲げている。法人の中長期計画や施設の長期計画を策定し、5年間の事業展開や管理運営のほか、支援体制や地域等との連携などの方向性を示している。施設長は、職員会議や処遇会議等を通じて支援について助言したり、入所率や時間外勤務等の状況分析を行うなど、母と子(家族)として総合的な視点で支援向上につながるよう努めている。 今後は、母親だけでなく子どもに対する理念や事業計画等の周知方法を工夫するとともに、中長期計画策定に伴い専門的な支援を行うための人材育成や確保、プライバシー保護の視点を取り入れた生活支援マニュアルの整備なども盛り込み、組織的・計画的に改善していくことが望まれる。</p>	

◆ 細目の評価結果（86項目）

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
1 支援			
(1) 支援の基本			
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	世帯毎に母親と子どもの自立に向けた課題を把握し、自立支援計画の自立目標や支援目標に基づいて担当職員や社会福祉士、保育士等の専門職をはじめ福祉事務所等とも連携しながら支援している。	
(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	入所時には措置機関と連携してアセスメントを行い、世帯毎に母親と子どもの生活目標やニーズの把握に努め、相談・子育て・就労支援をはじめ生活用品の貸し出しなども行っている。 なお、入所時のニーズとして各居室への浴室設置を望む声が多いため、シャワーブースの設置など新たな生活スタイルへの対応について検討している。	
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	母子それぞれに担当職員を配置し、他利用者とのコミュニケーションを図ったり、行事参加や日々の生活場面での声かけなどで生活環境への適応に努めている。 また、休日夜間の相談支援体制を確保し、精神的に不安な場合には児童相談所と連携して支援につなげている。	
(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。	a	食事づくりや清掃、洗濯等を母親と一緒に生活スキルの向上を支援したり、施設内にスーパーの広告や求人情報等を掲示するなど、経済・就労など生活全般の支援に努めている。 また、口頭での支援が難しい場合には、図式や絵にして視覚で理解できるよう支援している。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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	<p>育児に関する悩みや相談に対応し、母親に代わって必要に応じて保育所や学校へ送迎するなど支援している。</p> <p>また、子どもに対する不適切な対応があった場合には、母親と子どもとの関係改善のため学校や保健所等と連携しながら適切な関わりが持てるよう支援している。</p>	
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	<p>同年代の子を持つ母親同士の茶話会を開催し、互いに悩みを相談できる対人関係づくりを支援しているほか、母親同士のトラブルの際には職員が介入して関係改善に努めている。</p> <p>なお、精神疾患の方にはケース担当職員を中心に、ケース会議等で支援方針や対応方法を確認しながら関わっているが、より専門的な支援とするため、心理療法担当職員の配置による効果的な支援体制の構築が望まれる。</p>	
(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	<p>母親が安心して就労できるよう早朝・夜間・休日・母の体調不良時や残業時に預かり保育を行っているほか、必要に応じて保育園の送迎や通院の付き添いなども支援している。</p>	
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。	b	<p>学習室の設置や長期休暇中の勉強時間設定、中高生には夜間の勉強場所を確保するなど学習環境に配慮している。</p> <p>また、奨学金制度を紹介したり、進路に関する悩みに気づけるよう注意しているが、学習ボランティアの活用には至っていないため、地元大学生や教員OBなどへの積極的な働きかけが望まれる。</p>	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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、人との関係づくりについて支援している。	b	<p>子どもの様子を観察し、表情や言動から発せられるサインを見逃さないよう努めており、子ども集会で自分の気持ちや考えを言葉で伝えたり、町内会行事を通じて多様な交流機会を設けるなど人との関係づくりを支援している。</p> <p>また、施設内に「生教育委員会」を立ち上げていることから、今後も委員会活動を含め、全職員による子供たちの快適な生活環境づくりに向けた具体的な取り組みに期待したい。</p>	
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	<p>「生教育委員会」を立ち上げ、子どもの発達段階に応じた性について支援するため、職員が研鑽を重ね準備を進めている段階であり、今後の具体的な取り組みに期待したい。</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。	a	<p>危機対応マニュアルに基づく24時間対応体制があり、空室を利用して施設での一時保護を実施し、満室の場合でも宿直室を利用するなど可能な限り受け入れ対応しており、福祉事務所等と連携しながら他施設への一時保護等についても調整している。</p>	
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	<p>福祉事務所による対応のほか、必要があれば施設でも対応できるよう危機対応マニュアルや関係機関リストを整えている。</p> <p>なお、施設による情報提供や支援を行うにあたり、DV防止法や法的措置等に関連した手続き、知識等の熟知に向けた研修等の取り組みが望まれる。</p>	
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	<p>夫からの追跡や面会等に備え、必要に応じて携帯電話を預かって保管したり、買い物や子どもの学校等への送迎など母子の安全を第一に考えて支援している。</p> <p>また、24時間体制の警備システムがあり、危機対応マニュアルに不審者対応の手順を示し、緊急時に備えている。</p>	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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	職員は暴力被害者支援等のケアについて研鑽を重ねており、常に共感的な声かけを行うなど支援しているが、DV被害を受けた方への心理的回復やケアが十分でないと認識していることから、心理療法担当職員の配置による専門的なケアの充実が望まれる。	
(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。	b	虐待児に対してはケース会議等で検討・共有のうえ支援しており、必要に応じてカウンセリング等相談できる体制もあるが、今後は心理療法担当職員を配置することで、より専門的な見地から支援につなげられるよう期待したい。	
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	子どもへの権利侵害については、児童相談所・保健所・学校・保育所等と連携しながら発見・対応する仕組みがある。 なお、子どもとのあいさつや会話等に気を配りながらさり気なく確認しているが、家庭内の出来事で発見が難しく遅れがちになると感じているため、職員全体で統一した対応ができるよう検討してほしい。	
(7) 家族関係への支援			
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	母親と子どもそれぞれに担当職員がおり、声かけや普段の会話に気を配り悩みや不安な状況の発見に努めている。 また、状況に応じて児童相談所や福祉事務所、学校等と連携を保ちつつ、職員が介入し代弁者として相談や支援を行っている。	
(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	各種関係機関と相談しながら情報提供し、母親が主体性を持ち自ら決定、行動できるよう支援しているほか、必要に応じて各種申請等の手続きなどに同行してきめ細やかに支援している。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(9) 主体性を尊重した日常生活			
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	母親と子どもの意向を反映した自立支援計画に基づき、母親には生活スキルを会得できるよう調理や清掃などの指導を行い、免許取得や進学など子どもの目標に対しても実現を目指して支援している。	
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	母子の要望を反映した年間行事計画を作成し、長期間の休みにはキャンプや座禅体験など様々なプログラムを用意するなど、親子それぞれに季節感のある生活・社会体験ができるよう支援している。	
(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	ホームヘルパーや経理事務等の資格取得、ハローワークや近隣の求人情報を積極的に提供している。 また、就労時間の調整や不安等に対する助言、就労後の相談、預かり保育など個別支援に努めている。	
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	障害のある方や就労継続が困難な母親に対しては、仕事の内容やストレスについて面談し、職場での人間関係や就労時間等の調整を図るなど支援している。	
(11) 支援の継続性とアフターケア			
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。	b	措置による施設変更となるため、関係機関との連携により対応しているが、引継ぎや申し送りの手順を定めていないことから、退所後も継続した支援が受けられるよう母親だけでなく子どもの記録等も含め施設独自の仕組みを整備することが望まれる。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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	施設行事等への招待や退所児童の訪問などで交流しているほか、退所した地域でも安定した生活ができるよう必要に応じて家庭訪問や電話連絡等で状況を確認していることから、さらなるアフターケアの充実に努めることが望まれる。	
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			
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	入所時の課題と退所までの目標、世帯の自立目標を定め、生活状況アンケートや世帯毎の面談により就労や生活、子どもの自立に関する母親の意向を把握している。 なお、面談等により子どもの意向や目標も把握しているが、より具体的なニーズを把握するための手順や方法を工夫することが望まれる。	
② アセスメントに基づいて母親と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	生活状況アンケートや世帯毎の面談で就労、生活、子どもの自立等について意向を把握し、福祉事務所の意見も踏まえて自立支援計画を策定している。 なお、自立支援計画は母親を中心とした家庭の自立支援計画となっているため、母親と子ども一人ひとりの自立支援計画が明確になるよう手順や様式等を工夫することが望まれる。	
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	福祉事務所との検討会議を年2回実施し、年1回のモニタリングと必要に応じてケース検討会議を行い計画を見直している。 なお、自立支援計画策定の手順や方法、見直し時期など一連の流れを検討のうえマニュアル化し、PDCAサイクルにより母子それぞれの自立支援計画が明確になるよう工夫することが望まれる。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(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。	b	<p>毎日の記録として母子の生活状況や相談・面談の内容を記録しており、必要に応じて業務日誌から抜粋するなど、1か月単位で母親と子どもの支援状況が時系列的にわかるよう工夫している。</p> <p>なお、母親と子どもの状況を世帯毎に記録しているが、今後は子ども一人ひとりの自立支援計画の工夫とともに記録方法についても工夫することが望まれる。</p>	
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	<p>法人の文書管理規定があり、個人情報を記載している書類等は鍵付きロッカーに保管し、パソコンの記録データはパスワードにより適切に管理している。</p> <p>また、個人情報保護規程に情報開示等への対応方法を定めているが、個人情報管理責任者が施設長であることが明示されていないため、業務分掌等への明示が望まれる。</p>	
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。	b	<p>日常の生活状況等は業務日誌で共有しており、より詳しい情報についてはケース記録のほか、ケース会議や職員会議でも母子の情報を共有している。</p> <p>なお、各種記録やヒヤリハット・事故報告書などの書類と情報共有の流れを体系的に明示するなどの工夫が望まれる。</p>	
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>日々の支援内容は業務日誌に記録しているほか、ケース記録や母子支援日誌、保育日誌等でも記録している。</p> <p>なお、これらの記録をモニタリングに生かせるよう情報共有と活用について工夫することが望まれる。</p>	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
3 権利擁護			
(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮			
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 全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を職員間で読み合わせ、施設内にも掲示して母親と子どもの権利と尊厳を擁護することを意識化している。 なお、今後は施設の支援マニュアル策定に向けて、権利擁護の基本姿勢も明示したり、定期的に研鑽の機会を設けるなど、さらなる理解に向けた取り組みの工夫が望まれる。	
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、日々の支援を行っている。	a 全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を施設内に掲示し、それに沿った施設の基本方針と目標を事業計画に掲げて支援につなげている。 また、施設長が年度初めの職員会議で母子支援の基本方針を示し、職員の共通認識を図るよう努めている。	
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。	c 職員会議等でプライバシー保護に関する考え方を示し、各家庭や個人のプライバシーに配慮しながら支援しているが、プライバシー保護の規程がないことから、規程の整備とともにプライバシー保護の考え方を盛り込んだ支援マニュアルの策定が求められる。	現在、支援マニュアルを作成中である。マニュアルの中にプライバシー保護の視点も組み入れながら、職員みなが同じ意識で利用者支援を行えるよう努めていきたい。
④	母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a 「生活のしおり」に個人の思想や信教の自由、施設内での布教・勧誘活動の禁止について明示しており、職員も思想や信教の自由を尊重しながら支援している。	
(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 生活状況アンケートで現在の状況と意向を把握し、母親と子どもそれぞれに面談して意向や目標を確認しており、自立支援計画見直しに合わせて意向や支援内容の改善を図っている。 なお、調査や面談結果を専門的な見地から分析、検討し、個別の自立支援計画に反映させるなどの工夫が望まれる。	

項目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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	<p>長期休暇の前後に子ども会を開催し、施設生活等のルールを確認したり、生活上の問題を主体的に話し合っている。</p> <p>また、自治会である「母の会」や茶話会では、行事を自主的に考えたり、集団生活のルール決めなど話し合っているが、母親と子どもが持つ権利について学ぶ機会がないため、会活動に取り入れるなど工夫することが望まれる。</p>	
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>生活状況アンケートや母親と子どもの面談で意向や目標を把握し、その実現のための支援内容を自立支援計画に反映させ、母親の同意を得ている。</p>	
(3) 入所時の説明等			
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	<p>現在ホームページ開設準備中だが、入所希望者への見学に対応し、見学者用の「生活のしおり」を作成して支援や生活内容の理解に努めている。</p> <p>なお、福祉事務所等にパンフレットを配置して情報提供しているが、小学校低学年向けにカナを振るなど、子どもが理解できるような工夫が望まれる。</p>	
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	<p>入所時には「生活のしおり」で職員の支援内容や施設での生活全般について説明している。</p> <p>なお、子どもに対する説明は十分ではないため、子どもの年齢別に説明資料を作成するなど、子どもでも理解できるような説明の工夫が望まれる。</p>	
(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	<p>「生活のしおり」に相談支援について明示しており、母親と子どもの担当職員制により、何かあれば話せる環境と信頼関係づくりに努めている。</p> <p>なお、子どもに対する周知が十分ではないため、相談方法や周知方法の工夫が望まれる。</p>	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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	施設内に苦情箱を設置し、「生活のしおり」に施設内の苦情受付窓口や施設外の苦情解決委員5名の連絡先、運営適正化委員会など複数の相談窓口を記載して選択できることを伝えている。 また、苦情内容や結果の公表や子どもに対する周知が不十分なことから、相談から解決に向けた対応の徹底と相談・周知方法の工夫が望まれる。	
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	苦情対応マニュアルに基づき、意見や苦情があれば迅速に対応できるよう解決の流れや手順を明示しており、必要に応じてフィードバックや公表するなど解決に努めている。	
(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	法人の職務規程に職員の行動規範を示し、採用時に書面で確認のうえ誓約書を提出している。 また、虐待防止マニュアルは整備していないが、研修等で不適切な係わりが起こらないよう研鑽を重ねている。	
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	不適切な関わりを防ぐため、職員が母親と子どもと向き合いながら丁寧に支援しており、子ども間のいじめや暴力などには、子ども集会の中で考える場面や防犯教室の機会を定期的に持つなど、不適切な状態が起こらないよう努めている。 また、SNSの正しい知識や使い方について理解を深めるなど、トラブル防止に努めていることから、今後も不適切な行為を防止するための具体的な取り組みに期待したい。	
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。	b	母親と子どもとの普段の会話や仕草からサインを見逃さないよう、特に居室内で行われる不適切な行為については気を配り、泣き声が止まない場合などには職員が介入して早期発見・防止に努めている。 なお、今後も「生教育委員会」を活用し、早期発見の仕組みを検討するなど、不適切な関わり防止に向けた取り組みに期待したい。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
4 事故防止と安全対策			
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	<p>緊急時対応マニュアルや感染症対策マニュアルを整備し、帰宅後のうがい・手洗い徹底のほか、事故や災害、不審者への具体的な対応手順や緊急連絡網により安全対策に努めている。</p> <p>また、24時間警備システムや小学生の交通安全教室にも取り組んでいるが、今後は中高生が施設外で行動する際の危機回避に向けた具体的な支援方法の工夫が望まれる。</p>	
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。	b	<p>年2回の総合避難訓練や毎月の避難訓練のほか、緊急時対応マニュアルに基づき、地震や火災発生時の対応手順を体系的に示し、避難経路やメールでの安否確認なども明確にしている。</p> <p>また、2～3日分の水や食糧の備蓄のほか、自家発電機を備えて災害時に備えているが、今後は地元消防団や近隣住民と連携・協力した訓練実施とともに避難時の職員の役割分担を明確にすることが望まれる。</p>	
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	<p>リストに基づき施設内の建物、遊具、備品等の点検を毎月実施し、施設前の公園遊具等も安全点検を行い安全確保に努めており、ヒヤリハット記録の要因分析や対応策も検討している。</p> <p>なお、実際に母子生活支援施設で起こった事件等を分析し、地元警察との連携のあり方を確認するなど積極的な取り組みが望まれる。</p>	
④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	a	<p>防犯カメラを設置し、24時間警備システムにより不審者に対応しているほか、夜間は地元警察による見回り強化を行うなど、連携しながら安全確保に努めている。</p>	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
5 関係機関連携・地域支援			
(1) 関係機関との連携			
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	福祉事務所や児童相談所、学校等関係機関の連絡リストを作成し、ケース記録には本人が必要とする関係機関の連絡先を明記しているが、職員間の共有が十分ではないため、職員会議等での周知・徹底が望まれる。	
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。	b	保育園や小中学校との連絡会を定期的に行い、小学校からは各学年の毎月の行事予定の連絡がありホールに掲示している。 なお、福祉事務所や児童相談所、保健所、警察等とも定期的な連携を図っているが、具体的な事例検討には至っていないため、要保護児童対策地域協議会への参加を実現できるよう積極的な働きかけが望まれる。	
(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。	a	「生活のしおり」に町内会と子ども会の一員となることを記載しており、職員や母親が町内会の役員を務めたり、祭りや運動会などの行事にも参加して交流している また、地域のスーパーのポイントを集め、それを「母の会」の資金として活用するなど工夫している。	
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。	b	地域のラジオ体操や祭りの際に施設を開放し、施設主催の交通安全教室や防犯教室、餅つきなどは近隣住民にも参加を呼びかけるなど施設機能の開放に努めている。 今後も母子生活支援施設の機能を保ち、入居者に配慮しつつ、地域に貢献できるよう積極的な取り組みを期待したい。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
① 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	ボランティアの希望や要望の把握が不十分であり、受け入れに関する基本姿勢や体制が整備されていないため、子どもの学習ボランティアなどの受け入れを検討するとともに、マニュアルの整備が求められる。	他の施設の取り組みも参考にしながら、施設で受け入れできるボランティアについて模索していきたい。
(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	措置入所のため福祉事務所との連携はあるが、具体的な福祉ニーズは把握していないため、以前行っていた相談援助事業の復活も含め、施設独自の積極的な取り組みを期待したい。	相談援助事業については、地域の方の利用がほとんどなかったことなどから事業としての復活は難しいと考える。また、指定管理での運営から独自の事業展開は難しいが、福祉事務所や地域とのつながりを活かしながら、現状でできる取り組みを模索していきたい。
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。	C	同法人の他施設でショートステイやトワイライトステイなどを行っているが、施設独自のニーズ把握に基づく活動ではないため、今後は地域のニーズ把握とともに、それに基づいた子育て支援事業の活動等について検討することを期待したい。	
6 職員の資質向上			
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。	C	施設の長期計画に保育技術や対人援助技術の向上など専門性の必要性を明示しているが、人材育成や専門性確保に関する具体的な考えではないため、研修規程の策定など法人・施設としての基本的な考え方を明確にすることが求められる。	研修規定の策定など法人にも働きかけながら、出来ることからやっていきたい。
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。	C	施設の年間研修計画を策定し、研修テーマや職種、経験に合わせて受講者を割り当てているが、職員一人ひとりの研修計画ではないため、今後、法人内の職員異動も考慮し、研修履歴等を整理して個々にスキルアップできる計画の策定が求められる。	今後、個人の研修履歴等については記録の整理を行いつつ、他施設の研修計画も参考にしながら職員のスキルアップを計画的に行っていきたい。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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。	b	研修後は復命書を基に職員会議や処遇会議等で報告・共有しているが、研修成果を評価・分析して次年度の研修計画に反映させる仕組みはないため、職員それぞれがスキルアップするために何が足りないかなどを明らかにし、段階的に向上できるよう一連の流れを工夫することが望まれる。	
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。	b	施設長と主任が基幹的職員となり、処遇会議や困難事例等についてアドバイスを行うなど、スーパービジョンの体制はあるが、必要に応じて外部の専門家による助言や指導をもらうなど、さらなる体制の充実に向けて工夫することが望まれる。	
7 施設運営			
(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。	a	法人概要や「生活のしおり」に法人の理念を掲げ、誰もが安心して暮らせる地域社会の実現をめざし、自律と自立を支え、地域とともに歩むことをめざしている。	
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	施設の事業計画に基本方針と目標を掲げており、全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領に沿って自立支援、母と子の権利擁護、パートナーシップなどの考え方を明確にしている。	
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	施設の事業計画を職員全員に配布し、職員会議等で基本方針と目標を確認しているが、すべての職員に十分な理解を促すため、継続した取り組みについて工夫することが望まれる。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
④ 運営理念や基本方針を母親と子ども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	<p>入所時に「生活のしおり」で法人理念を説明し、母の会などで施設の基本方針や目標等を説明しており、玄関には法人理念を掲示して周知している。</p> <p>なお、子どもへの説明が十分でないことから、パンフレットへの理念や基本方針の明示とともに、カナを加えるなど理解を得るため工夫することが望まれる。</p>	
(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。	b	<p>法人の中・長期計画を策定し、5年間の事業展開や管理運営の方向性を示しているほか、施設の長期計画として支援体制や地域等との連携、ハード面の改修などを盛り込んでいる。</p> <p>なお、計画の最終年度にあたり、これまで5年間の評価・分析を行い、それを踏まえた今後5年間の計画策定が望まれる。</p>	
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	<p>施設の長期計画はあるが、各年度の事業計画への反映が十分でないため、法人の中長期計画、施設の長期計画と連動した事業計画の策定が望まれる。</p>	
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。	b	<p>施設の長期計画を基に、事業計画は施設長、主任、係長で昨年度の評価・見直しを踏まえて策定している。</p> <p>なお、一部の職員で事業計画を策定しているため、すべての職員が参画できる仕組みを検討することが望まれる。</p>	
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。	b	<p>年度始めに事業計画を配布して周知に努めているが、理解を促す取り組みが十分ではないため、事業計画の策定段階から職員が参画したり、職員会議等で説明する機会を設けるなど理解を深めるための取り組みを工夫することが望まれる。</p>	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
① 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。	b	母の会で事業計画を配付して説明しているが、子どもへの説明機会は設けておらず母親に任せているため、年齢別の説明資料や説明方法を検討し、理解が得られるよう工夫することが望まれる。	
(3) 施設長の責任とリーダーシップ			
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のもとにリーダーシップを発揮している。	b	施設長は、事業計画の基本方針や目標について説明し、職員会議や処遇会議を通じてアドバイスを行うなどリーダーシップを発揮しているが、具体的な役割や責任を文書化するなど明確化することが望まれる。	
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	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法令等についての理解を図り、職員会議等での周知に努めているが、具体的にリスト化するなど法令等の理解に向けた積極的な取り組みが望まれる。	
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。	b	施設長は、職員会議や処遇会議、ケース検討会議に参加して支援の状況を把握し、必要に応じてアドバイスを行うなど質の向上に努めているが、就任1年目でもあり、今後も積極的な取り組みとともにリーダーシップの発揮が望まれる。	
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	施設長は、法人の施設長会議に参加して人事、財務に関する現状把握と分析を行い、事務室のパソコン増設や時間外勤務等のチェックなど業務改善に努めている。 なお、中長期計画の策定にあたり、措置費収入の増減とともに必要な人員配置なども分析し、経営の効率化に取り組むことが望まれる。	

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(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。	b	<p>福祉事務所や母子生活支援施設協議会等との連携により、県内の母子世帯の状況や社会的養護関係施設を取り巻く動向について情報収集を行っている。</p> <p>なお、中長期計画策定にあたり、過去の入所者数の推移など施設運営に関するデータ分析を行うなど、施設独自の取り組みが望まれる。</p>	
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	<p>定期的に入所率の分析や職員の時間外勤務等のチェック、補助金を活用したエアコン設置など運営や施設環境の改善に努めている。</p> <p>なお、脱衣場へのシャワー室設置など、利用者の生活環境改善について行政に働きかけていることから、課題改善に向けた取り組み目標として中長期計画に反映させることが望まれる。</p>	
② 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。	c	<p>外部監査は実施していないため、効率的な運営と透明性の確保に向けて、法人本部と調整のうえ実施について検討してほしい。</p>	検討していきたい。
(5) 人事管理の体制整備			
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。	c	<p>人事管理は法人本部が行っているが、施設が必要とする人材の育成や確保についての具体的なプランはないため、中長期計画策定にあたり、心理療法担当職員の確保なども具体的に盛り込むことが望まれる。</p>	次期中長期の策定の際、検討していきたい。
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	<p>年2回、正職員の自己評価に基づいて施設長との面談を行っているが、客観的な基準に基づいた人事考課としては十分でないため、人材育成の視点を取り入れた基準の策定と法人本部を含む複数による面談体制、全職員を対象とした人事考課の実施について検討することが望まれる。</p>	人事考課の方法については、他施設のやり方も参考にしながら検討していきたい。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
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。	a	月1回の産業医への相談受診体制があるほか、職員の仕事に対する意向や意見を聞き、時間外労働状況を定期的に分析して異動や就労環境等の改善に努めている。	
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	職員の健康診断を年2回実施し、インフルエンザの予防接種を全職員が受けている。 また、親睦会活動や福祉厚生センターへの加入など福利厚生の充実に努めている。	
(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。	b	実習生受け入れマニュアルに目的と意義を明示し、保育士実習のプログラムや指導ポイント等に基づき指導している。 今後は、実習指導マニュアルの作成や指導者研修への参加など、より効果的な実習指導が行えるよう工夫することが望まれる。	
(7) 標準的な実施方法の確立			
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	就業規則の職員服務心得や「生活のしおり」に基づいて支援しているが、支援全般に関する具体的なマニュアルがないため、プライバシーの視点を取り入れた共通の生活支援マニュアルを作成し、職員間で共有することが求められる。	受審の際に頂いたアドバイスを基に早急に作成していきたい。
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	必要に応じて入浴時間や遊び時間等を見直しているが、生活支援マニュアルが整備されていないため、早急な作成とともに定期的に検証・見直しを行う仕組みについても検討することが望まれる。	マニュアル全般について、検証・見直しの手順や仕組みをマニュアル化していきたい。

項 目	評価結果	優れている点・改善を求められる点	評価結果に対する事業者からの意見
(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	平成24年度から自己評価に取り組んでおり、今回が初の第三者評価受審であるが、職員参画による自己評価の手法や検討の仕組み、体制を確立することが望まれる。	
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。	b	前回自己評価の結果に基づき課題を把握しているが、具体的な改善計画は作成していないため、今回の第三者評価結果を基に取り組むべき課題を明確化し、職員の共通理解のもと今後の事業展開に生かすことが望まれる。	