

平成 26 年度
福祉サービス第三者評価 結果報告書

社会福祉法人クムレ
母子生活支援施設
「倉敷市鶴心寮」

2015 年 3 月 1 日

評価機関：特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー

目 次

	ページ
実施概要	1
第三者評価結果の公表事項・総評	2
第三者評価結果	4

(添付資料)

◆ 自己評価、利用者調査集計結果

【実施概要】

1. 実施スケジュール

(1) 第三者評価についての事前説明 平成 26 年 8 月 7 日

(2) 情報収集の実施（調査）

- | | |
|-------------|---------------------------|
| ①経営層・職員自己評価 | 平成 26 年 8 月 7 日～8 月 23 日 |
| ②利用者調査 | 平成 26 年 8 月 7 日～8 月 13 日 |
| ③事業所訪問調査 | 平成 26 年 9 月 24 日～9 月 25 日 |

2. 評価の実施方法

社会的養護関係施設第三者評価基準

3. 利用者調査

- | | | |
|--------------|----------|---------|
| (1) 利用者（母親） | ・ 調査の方法 | アンケート |
| | ・ 調査対象者数 | 利用者 4 名 |
| (2) 利用者（子ども） | ・ 調査の方法 | アンケート |
| | ・ 調査対象者数 | 利用者 1 名 |

4. 評価調査者

要厚子、新津ふみ子、加藤浩之

5. 評価決定合議日

平成 26 年 10 月 31 日

6. 本評価に関する問い合わせ

(1) 本評価調査責任者 NPO 法人メイアイヘルプユー 要厚子

(2) 評価責任者 NPO 法人メイアイヘルプユー 代表理事 新津 ふみ子

(3) 連絡先

NPO 法人メイアイヘルプユー事務局

〒141-0031 東京都品川区西五反田 2-31-9 シーバード五反田 401

電話：03-3494-9033 / FAX：03-3494-9032

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

特定非営利活動法人 メイアイヘルプユー

②施設名等

名 称：	倉敷市鶴心寮
種 別：	母子生活支援施設
施設長氏名：	小野加奈恵
定 員：	20世帯（暫定10世帯）
所 在 地：	
T E L：	

③実施調査日

平成 26 年 9 月 24日（水）～ 9 月 25 日（木）

④総評

◇特に評価が高い点

【施設長のリーダーシップ】

・施設長は就任して日も浅いがリーダーシップを発揮して職場環境の改善に着手している。職員がお互いに意見を出し合いながら、チームで仕事を進めていく関係性を重視し、風通しのよい組織作りを進めている。利用者が直面している難しい課題を担当の職員が一人で抱え込まず、全員で解決に向けた支援の体制をつくることで、職員の働く意欲の向上につなげている。また、今回の第三者評価とその前段階で実施した職員による自己評価を通じて、組織の課題を洗い出し、改善につなげるための取組に着手する方針を明確にして具体的に実行し始めている。

【支援の基本方針の明示とその具現化】

‘お母さんやお子さんに寄り添いたいから、コミュニケーションを大切にしています’と支援の基本方針をリーフレットに掲げ、また、「全母協倫理綱領」を施設内に掲示して、内外に母親と子どもの権利と尊厳を擁護する姿勢の周知を図っている。実践の現場で職員は様々な機会を捉えて母親と子どもに丁寧で受容的態度で接するように心がけ、対象者理解に努め、臨時保育や登校支援など生活上の緊急な要望にも臨機な対応で応えている。また、対象者の理解やかかわりが難しい場合には、全職員による支援会議での検討や外部の専門家に相談をするなどして適切なかかわりができるように図るとともに基本方針の具現化に力を注いでいる。

【利用者の個別状況に配慮した情報提供】

・‘入所者への説明は、わかり易く’との考え方が職員に浸透している施設である。「生活のしおり」やサービスに関する情報提供、利用者向けマニュアルは、図・絵・写真など視覚表示を使い、砕いた表現を用いた分かりやすいものが多いが、さらに、利用者の個別状況に合わせた口頭説明や、固有の資料作成なども行っている。また、毎月の「親の会」では避難訓練等の行事予定や第三者評価等の直近の取組について情報提供をし、施設内2箇所の掲示板では、感染予防のポスター、母子の活動に関する募集、年度の寮内行事、イベント情報など母子の生活に関係があると思われるものを選択して、分かりやすく分類掲示している。こうした取組は、利用者の主体的意思決定への重要な支援と言える。

◇改善が求められる点

【施設のキャパシティを活かした創造的な事業展開】

・昨年度までは事業計画策定のプロセスに現場の職員が関与しておらず、関係者に対する計画の周知についても不十分な状態にあった。今後は、当施設が市内で唯一の母子生活支援施設として、どのような役割を担っていくことが求められているのか、市とも連携しながら地域のニーズを把握する取組を進め、施設が有するキャパシティを最大限に活かした中期的な事業計画を作成したうえで、創造的な事業展開を組織全体の力で推進していくことが期待される。

【権利侵害を予防する取組の強化】

・社会福祉の現場では、利用者への虐待やそれにつながる職員の不適切な行為は利用者の尊厳や権利侵害として絶対防止が求められている。当施設の実践の現場は穏やかな雰囲気が保たれているが、このことについての基盤整備の充実が急がれる。今後、組織が取り組むべき課題として、虐待や不適切行為について職員が具体的な行動イメージがもてるよう概念を明確化するとともに、体罰禁止や権利侵害防止規程の策定、職員の不適切行為に関する実践的研修の定期的実施、虐待等の不適切行為が発生した場合に施設長が取るべき対応の明文化等の取組と職員への周知徹底があげられる。

【アセスメント（見立て）と自立支援計画の充実】

・当施設で行っているアセスメント（見立て）の方法は、アセスメント（見立て）に必要な母親や子どもに関する情報の漏れが生じやすく、重要な支援ニーズを見落とす可能性があると思われる。より適切なアセスメント（見立て）および自立支援計画とするために、‘母親’と‘子ども’それぞれの現状を構成すると思われる環境要素を盛り込んだ「アセスメントシート」（様式）の活用があげられる。母親と子どもの環境構成要素を「アセスメントシート」としてまとめることによって、対象者への理解が進み、ニーズに見当をつけやすくなり、さらに、母親の‘要望や訴え中心’の自立支援計画から母親と子どもそれぞれの自立生活に向けた支援ニーズへと支援計画の幅を広げることもつながることが考えられる。

⑤第三者評価結果に対する施設のコメント

今回の第三者評価の受審は、私たちにとって大変有意義であったと思います。自己評価、訪問調査があり、自己評価では、全職員が協議を行い施設全体の自己評価をまとめました。訪問調査では、聞き取り、書類の確認などが行われました。これらの過程を通して、母子生活支援施設に求められる役割の内容、質などをより具体的に理解することができ、評価基準と当施設の現状の違いを知り、今後取り組むべき多くの課題に気づきました。今後は、評価結果で明確になった課題に創意工夫をしながら取り組み、地域・社会の資源としてよりよい支援ができるよう努めていきたいと思います。メイアイヘルプユーの皆様、ありがとうございました。

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。	b
(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。	a
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
(特に評価が高い点) 【専門的支援への取組】 - ベテラン職員や心理職の退職が相次いだため、職員の専門性の底上げと強化を図ることを目的に、従来から実施していた月2回の嘱託臨床心理士によるコンサルテーションに加えて、法人内の児童家庭支援センターと毎月、定例会を設けて支援全般についての助言を受けるようにした。また、関係制度や専門的知識に関する内外の研修に職員を積極的に参加させるなど、支援の態勢を強化して利用者ニーズに適切に応えられるよう努めている。また、入所初期の母子の精神面への対応や、その後の実践に際しては、常に職員間で話し合いをもって、多角的視点を踏まえ専門的支援となるよう取り組んでいる。 【緊張状態にある新規入所者に配慮した情報提供】 - 利用開始時には、緊張した状態にある新規入所者の心理状態に配慮し、施設が提供する支援や生活、必要な手続きなどが簡単にわかるよう、チェックリストや図・絵・写真など視覚化を主とした「生活のしおり」を用い、また、新規入所者の個別状況によっては読み合わせや、個人の特性に配慮した個人特製の「しおり」を作って提供するなど、理解しやすい情報提供に努めている。 【直ぐに始められる生活環境の提供とプライバシーへの配慮】 - 各居室とも冷蔵庫や洗濯機、炊飯器、布団、食器類、電子レンジ、パン焼器、ランドセル、靴下、物干し竿など生活を始めるのに当面必要なものは揃えられている。居室、ベランダ、隣室との境界、出入り口ともプライバシーに配慮され、共同使用の浴室は、入所者相互に時間が重ならないように工夫が見られる。また、建物はバリアフリーではないが、軽微な工夫によって生活ができる程度の障害をもった母子は、受け入れていく方針である。 【母親と子どもの安心のための職員一丸となった対応】 - 入所期の母親と子どもへの対応は、関係機関から提供される新規入所者に関する事前情報や入所後の生活ぶりから得た情報を全職員で共有化することによって、職員が共通した対応ができるようにすることや、職員間で意見を交わしながら個別状況に合わせたかかわりの工夫、受容的なかかわり等によって、母親と子どもが安心できる対応に職員一丸となって取り組んでいる。 (改善が求められる点) 【専門的支援の充実】 - 外部からのコンサルテーションも取り入れて専門的支援ができるよう努力しているが、母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して目的や目標を明確にした合理的で計画的な一貫した支援の提供や、母親と子どもの課題の適切な理解、親子・家庭のあり方を重視した支援という点では、十分とは言えない。支援員としては少年指導員を含めて今後、中堅職員の成長が見込めるが、多面的な視点に基づく支援として心理職の配置が重要と思われる。法人としては、すでに求人中であり、採用が待たれる。	

(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
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
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。	b
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
(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。	b
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
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。	b
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。	c

(特に評価が高い点)

【母親と子どもが安定した生活を営むための柔軟な支援】

・衣食住の生活スキルや健康管理、子育てに伴って発生する課題（保育所や学校への送迎、受診同行など）などについての支援は、自立支援計画に基づくものだけではなく、日頃のかかわりで把握した新たな継続的課題として、また、母親の体調や仕事都合など状況変化に応じて、助言や情報提供、同行、臨時保育などの支援が柔軟に行われている。子育てに関する不安や悩みについては、傾聴に努め、必要に応じて他の福祉資源を紹介するなどしている。また、母親による子どもへの虐待や不適切なかわりを把握した場合には、事業所内で対応を検討するとともに、児童相談所等の専門機関からの助言を受けるなどして介入することにし、これによって改善した例もみられている。

【安定した対人関係を構築するための支援】

・母親が安定した対人関係を構築することができるよう利用者に「寄り添う」を基本方針とし、様々な場面で利用者に言葉をかけ、相談に応じ、対応が難し母親に対しても毎月来所する嘱託臨床心理士から助言を得るなどして理解を深め、利用者のペースを尊重した支援に努めている。また、母親が施設を居場所として感じられるよう親子で楽しめる行事のほか、毎月の「親の会」では施設内の出来事などを伝えとともに利用者相互の交流を図る場となるよう努めている。

【放課後の子どもの生活支援】

・職員は、こどもの登下校時や遊び、行事、日頃のふれあいの中など折に触れて、子どもとの信頼関係づくりと子どもの気持ちを理解するように努め、また、日頃の生活の様子を把握するようにして、支援に反映させている。また、放課後や長期休みの学習支援を目的とする「ふれあいクラブ」や、子どもと職員が個別にかかわり子どもがやりたいことの実現を支援する「〇〇ちゃんの日」などを設けている。

(改善が求められる点)

【子育て支援の充実】

・好ましい親子関係への支援の一方策として、母親がわが子を客観的に理解することができるように、子どもの発達段階や課題について母親に示しながら子育てについて分かりやすい説明ができるようなサービス提供が望まれる。支援に際して子どもの発達段階や課題を把握していることは、母親の子育てへの悩みを傾聴する態度にもプラスに影響してくると思われる。また、子どもの現状を把握・分析するための環境要因として、親子関係のほか保育園や学校などでの生活を含め、必要に応じて各所と連携したサービス提供も期待される。

【母親の様々な潜在ニーズに対応できる保育支援】

・母親の体調不良や勤務の都合など緊急時には必要に応じて子どもの預かりをしているものの、保育所に入所できない子どもの保育や、母親の気分転換を支援するレスパイト保育などは事業所の標準的サービスにはなっていない。たとえば、母親の求職活動や就労の幅を広げるためにも、自立に向かう母親と子どもの支援を目的とするサービス提供施設として、様々な潜在的保育ニーズに応えられるような態勢の整備が望まれる。

【安定した対人関係を構築するための支援の充実】

・母親が安定した対人関係を構築することができるようまずは職員との信頼関係構築に注力している。今後、さらに、利用者間トラブルや対人関係上のストレスへの（対象となる利用者の状況分析に基づいた）積極的にかかわりが期待される。これらは専門性が要求される支援となる。現状、心理職は法人として公募中であるが、女性相談を目的とする関係機関を含めた関係専門機関との連携や機能の活用も視野に、支援の幅を広げることを期待したい。

【子どもの自立に向けた支援の充実】

・当施設は、子どもや母親から進学や就職について具体的な相談があれば応じ、必要があれば学校との連携支援についても行う方針をもっているが、支援する側から課題を把握する働きかけをするなど、一歩、踏み込んだ支援は十分ではない。進学や就職など、子どもの進路に対する支援は、子どもたちの権利を保障する支援として重要であり、状況によっては母親の考え方の転換を助ける支援でもある。また、現状、集団行動がとれる年代の児童数が極めて少ないこともあって、子ども同士がかかわり合い、育ちあう合う力を活用した、個人の発達・成長や、子ども同士の関係性を養うような支援は、今後の取組課題となっている。子どもが自分自身を守るために必要な知識や、具体的な方法などの学習の機会提供についても今後の取組である。

【いのちの教育の一環として性知識を学ぶ機会の提供】

・性に関する適切な知識を得る場を提供するような取組は行われていない。家庭内暴力（以下、DV）を受けた子どもの中には、性について誤った知識をもっていることもあり、一人ひとりの発達や状況に合わせ、正しい知識を得る機会を設けることが本サービスには期待されている。職員間でも性教育などのあり方について検討し、勉強会を実施するといった取組が必要となる。実施にあたっては、婦人科医や保健師などの専門家の協力を得ることも考えられる。

(5) DV被害からの回避・回復		第三者 評価結果
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
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
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
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
(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
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

(特に評価が高い点)

【差し迫ったニーズを抱える利用者への対応】

・離婚や借金問題などに法的手続きを必要とする支援に際しては、施設内での検討に留めず、児童家庭支援センターや母子支援機関からも助言を受け、母親には、弁護士の紹介や法的手続きなどの助言、それらを実行するための同伴といった支援を、必要に応じて実施している。警察署へ相談・依頼をした実践例もある。さらに、配偶者等からの追跡が懸念される場合には、買い物代行や登下校時の車送迎、転校や他施設への移行、他県の実施機関とも連携するなど母親と子どもが身を守ることができるよう適時適切な対応に努めている。

【関係機関と連携した被虐待児支援】

・母親による子どもへの虐待は、遊びの場面や訪室時、日頃の様子を観察することなどによって、発生やその恐れなどを把握し、疑わしい場合などは、記録とともに全職員で対応を検討することになっている。虐待例を把握した場合には、施設長からの連絡関係機関を定め、それに添った対応をしている。また、必要に応じて児童相談所や福祉事務所などの担当者と母親との面接を設定したり、保育園から子どもについての情報を得て施設内での対応に活かすなど関係機関とも連携している。児童相談所、子ども相談センター、警察署、保育園、保健師、福祉事務所、精神科医療センターなどの関係機関との継続的ケース会議も開催して支援した実践例もある。

(改善が求められる点)

【サービスを必要とする母親・子どもをいつでも受け入れられる態勢の整備】

・緊急利用に対しては、施設長を軸に警察署などとの連携体制を敷き、速やかな受け入れとともに、直ぐに生活ができる備品などの整備、DV加害者に知られない工夫・配慮、母子の気持ちの落ち着きをサポートする取組など、きめ細かな実践が行われており、DV防止法に基づく一時保護委託の受け入れやその他の緊急一時保護、広域の利用を受け入れも行っている。しかし、夜間の態勢に課題があるため夜間受け入れは行っていない。本サービスに最も求められる機能の一つは、曜日や時間、地域などに拘ることなく保護を必要とする母子を広く受け入れることであると本評価のガイドラインは指摘している。法人は、夜間態勢の充実の次年度実施を約しているため改善が見込まれる。現状、夜間態勢を補強する手だてとして、緊急連絡先の入居者への周知、緊急時訓練の徹底、緊急時警報装置の複数設置等、入居者の安全が確保されるように図っている。

【母親・子どもに対するDV（被虐待を含む）の影響からの回復支援】

・DV（被虐待を含む）の影響からの回復のための支援を前提に、「職員と一緒に考え、支援する」と母親に伝えているが、DVからの回復に特化したかわりには弱い。職員の支援経験や心理職を欠く施設であることから、DV相談を実施している男女共同参画推進センターを紹介した実践例は懸念な選択とも言える。今後は、個別対応職員の設置や、職員が研鑽を積み、該当者に対してDVについての正しい情報と知識の提供、自己肯定感回復を目的とした支援、心理療法の活用や医師やカウンセラーとの連携支援などのサービス提供が可能な施設となることが期待される。

(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。	第三者評価 結果 b
(8) 特別な配慮の必要な母親、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
(特に評価が高い点) 【障害・精神疾患・外国人などの母親に対する支援】 ・障害や精神疾患のある場合や外国人の入所例は多くはないが、それぞれの個別事情に応じて、医療機関、福祉事務所、子ども相談センター、行政書士などと連携して、受診同行、ショートステイのための乳児院紹介、ビザなど各種手続きの書類作成などの支援を、必要に応じて関係機関の助言を得ながら実施している。発達障害のある場合には、法人内の児童発達支援センターと連携した支援も可能である。精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な対象の支援に際して、主治医との連携による支援を実施する場合には、対象者の同意を得る工夫が求められている点に引き続き留意する必要がある。 (改善が求められる点) 【家族関係に関する支援の充実】 ・母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する支援としては、児童家庭支援センターなどの外部専門機関と連携して、当事者の悩みを受け止めるとともに、家族関係再構築のための実践例がある。しかし、家族関係について支援者側の見立てによる働きかけやきょうだい関係の調整、母親と子どもの意見の食い違いの調整など、介入を必要とする支援は実施されていず、現状、家族関係についての支援は十分とは言えない。一人の職員の独断による支援を行わないという共通認識が定着し、外部専門家の助言を受けることができる環境もあるので、こうした環境を活かしつつ研鑽と経験を積むことで、近い将来十分な支援ができる可能性が見込める。	
(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。 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。	第三者 評価結果 b b
(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。 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
(特に評価が高い点) 【主体性を尊重した様々な取組】 ・自己肯定感の醸成に留意し、職員は日常のかかわりでも母親・子どもの強みを発見して賞賛するよう心がけている。ある母親の得意料理を他の入居者も試食する場を設けたことにより、入居者相互に野菜の下ごしらえや盛りつけ、配膳などを役割分担することとなり、お互いを認め合うことにつながる体験もしている。子どもに対しては、作品をとおして、また、‘いいことポイント’が貯まるカードの発行や発表の機会を設けるなどによって、自己肯定感が醸成されるよう工夫をしている。さらに、母の日やこどもの日、誕生会、子どもの野外体験、バーベキュー、花火大会などを計画的に実施している。下見、実行計画、‘親の会’への報告内容について子どもと話し合うといった企画もあり、体験を通して発達の支援につながるよう工夫もしている。こうした取組は、母親や子どものエンパワーメントとしても意味がある。 【個別状況と必要性に合わせた就労支援】 ・就労支援は、入所時、入所ひと月後、その後6か月毎に個別面談によって就労状況や意向を把握することにより、これを基に、たとえば、キャリアアップのための情報収集をハローワークなどで自ら行えるよう同行支援したり、希望に沿った地域や職種の情報提供をするなど、個別状況に合わせ必要な援助を、ハローワーク、パートバンク、母子家庭就業・自立支援センターなどの関係社会資源を活用して行っている。また、突発的な残業、休日出勤、病後児の保育など、臨時の保育ニーズには臨機にに応じ、やむを得ない場合には学童預かり要請にも応じている。	

(改善が求められる点)

【行事等への主体的参加を促す取組】

・当施設における入居者向けの年間の行事計画は職員が立案し、入居者には実行段階で、例えば、バーベキューや野外体験の時の献立や、その他の体験希望などを聞いて内容に反映させている。さらに一步進めて、利用者参画による行事予定の立案や企画とすることで、行事を、楽しみや新しい経験の場の提供から、利用者の主体的参加やエンパワメントの機会と位置づけることが期待される。このことは、行事参加への動機づけにもつながると思われる。

【就労継続のための支援】

・母親の精神面にかかる負荷の分析やその軽減への対応、就労先の職場環境についての相談や助言、介入を必要とする職場との関係調整や福祉的就労の支援など、就労継続が難しい母親への支援は、現在行われていない。当施設は、就労継続が難しい母親も受け入れているので、本サービスがもつ‘自立生活支援’という目標に向けて、今後の取組が望まれる。就労については、就労そのものの継続が困難な場合、現就労先の継続が困難な場合が考えられる。こうした支援に対する福祉資源や先行事例に関する情報収集や施設としての支援のおおよその限界などを規定するなどして、いつでも相談に乗れる態勢を整えておくことが必要と思われる。

(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。

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。

b

(特に評価が高い点)

【退所後支援の取組】

・退所者支援については、入所中の担当者が引き続き担当することにして、気軽に相談するように退所時に伝えている。支援としては、母親の体調や仕事の都合による子どもの一時預かり、学童の宿題や学習の支援（夏休みや放課後）、外国籍の利用者のビザ手続き、生活についての相談、仕事上の悩みや医療機関についての相談などの支援実践例がある。課題を抱えた状態での退所世帯の見守りも継続して実施するなど、やむを得ない場合の臨機な対応によって、母親と子どもの地域生活を支えている。また、退所者へは年2回餅つきなどの行事案内を出して関係を保ち、引き続き自立生活の支えとなるよう努めている。

(改善が求められる点)

【施設の変更、または変更による受け入れに関する体制の整備】

・当施設では、これまでに児童養護施設などに入所中の子どもを母親が引き取って当施設内でもともに生活をするといった母親と子どもの再統合を図る支援や、他の同サービス施設からの移行例などがなく、受け入れや移行退所にかかる手順や移行先との引き継ぎなどに関する基準などは設けられていない。今後、こうした支援もあり得るので、関係施設間でサービスが引き継がれ継続したサービス提供が可能となるよう、関係する機関や必要な文書、支援のポイントなどを先行例を参考に文書化し、こうしたニーズに応じる体制を整えておくことが必要と思われる。

【自立支援計画に基づいた退所後支援】

・臨機応変な退所者支援は、退所者にとって非常に助かる支援であるに違いない。しかし、組織的取組としては支援の目的、支援の範囲や限界、方法など、実施にかかる詳細を決めておくことが、サービスの継続性や公平性にとって重要であり、サービス利用者・職員・組織の三者にとってのリスク管理でもある。また、より効果的な支援として個別支援計画に基づいた退所者支援が期待されている。これらの体制の整備は、職員の安心感につながり、関係機関との連携による支援など、支援の幅も広げ、より多くのニーズに応えることも可能となる。この点は、施設としても今後の取組課題と認識しているので実施を期待したい。

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。	b
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。	b
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
(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
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
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
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

(特に評価が高い点)

【所定の手順に沿った自立支援計画の策定】

・自立支援計画（以下、支援計画）の策定にあたって、当所では、支援の基となる母親と子どもの心身や生活の状況を、担当母子支援員が所定の「ケース台帳」や「児童票」などに記載し、これに措置機関など関係機関からの書面や口頭による紹介・引き継ぎ事項も含めて参考にして、母親と子どもの全体像を把握している。担当職員は、把握したこの全体像から入所当初の支援課題導き出し支援計画素案とする。入所時、ひと月後、その後は6か月毎に入居者と面談の機会を設けて希望などを把握し、必要に応じて専門家の助言も得ながら、職員全体の支援会議に諮って支援計画を策定することとしており、この手順に沿って実施している。

【支援に関する記録の工夫】

・支援記録として、日々の全入居者・児のエピソード（観察記録に近い）を記録する「日誌」、支援実践に関する「個別ケース記録」、その他に支援の経過を誰もが分かりやすくする目的で、半月ごとの「振りかえりの記録」がある。今回の第三者評価のプロセスで「振りかえり記録」について支援課題の進捗状況がわかるよう項目化など改善を試みている。記録は、入居者個別に一冊にまとめられているが、業務別実践、記録者が分かるように工夫されている。

【情報の共有化の取組】

・施設内で保有している母親と子どもに関する情報、支援の実施にあたり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメント（見立て）や自立支援計画の実施状況など、母親と子どもにかかる日々の情報は、緊急性や書式によって伝達方法が経験的に決まっており、守られている。現在の取組を明文化しておく、仕組みのふり振り返りや確実な継続実施が可能となると思われる。また、日々の引き継ぎの他に、毎月の職員会議や母子支援会議で、支援に必要な情報の共有化が図られており、今年度はさらに、業務の効率化を目的にパソコン台数を増やして支援記録を含む記録物のデータ化とエリアLAN化を進め、情報共有化を強化する取組が行われた。

(改善が求められる点)

【アセスメント（見立て）の充実】

・当施設における現在のアセスメントの方法は、アセスメント（見立て）に必要な情報の漏れが生じやすく、重要な支援ニーズを見落とす可能性があると思われる。より適切な見立および支援計画とするための方策として、‘母親’と‘子ども’それぞれの現状を構成すると思われる環境要素を盛り込んだ「アセスメントシート」（様式）の活用を勧めたい。当施設では、現状、数編の記録を基に各入居者の全体像把握をしているが、「アセスメントシート」として環境要素をまとめることによって、対象者への理解が進み、ニーズに見当をつけやすくなり、さらに、母親の‘要望や訴え中心’から母親と子どもそれぞれの自立生活に向けた支援ニーズへと支援計画の幅を広げることもつながる。当施設では、今回の第三者評価のプロセスにおいて既にアセスメントシート策定に着手しており、今後の新たな支援の展開が期待される。

【各記録の標準化と内容の充実】

・現在は入所世帯も少なく、入居者個々の状況に関する全貌の掌握が可能であると考えられており、振りかえりのツールとしてこれまではあまり記録が用いられて来なかったこともあって、日誌、支援記録、会議録ともに記録要領はない。福祉現場の記録は、支援の証であるとともに施設が説明責任を果たす重要な存在であり、リスク管理の役割も果たす。今後は、記録から必要な情報が入手できるよう、各記録ごとに、目的、記録内容などを決めてわかりやすく文書化し、職員に周知を図っておくことが必要と思われる。

【記録の管理体制のさらなる整備】

・支援に関する記録は施設長が管理しており、施設長は折に触れて守秘義務の遵守を職員に伝えている。記録は施錠管理されており、職員は情報が漏れることがないよう机上の記録物にも注意を払っている。今後の課題としては、記録の保管、保存、廃棄に関する規程や情報の開示に関する規程などの整備があげられる。さらに、個人情報保護法についての勉強会を定期的を実施し、個人情報保護の基本的な考え方を職員が十分に理解して現場に臨むことができるような取組も求められている。

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。	b
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
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。	b
④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
(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
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
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

(特に評価が高い点)

【母親と子どもを尊重する基本姿勢の明示とその具現化】

「お母さんやお子さんに寄り添いたいから、コミュニケーションを大切にしています」と支援の基本姿勢をリーフレットに掲げ、「全母協倫綱領」も施設内に掲示して、内外に母親と子どもの権利と尊厳を擁護する姿勢の周知を図っている。実践の現場で職員は、様々な機会を捉えて母親と子どもに丁寧で受容的態度で接するように心がけ、対象者理解に努め、臨時の子どもの預かりや登校、通院の支援など生活上の緊急な要望にも臨機に応えている。また、理解や関わり方が難しい場合や、対象者の利益を考慮した支援方針が母親の意向に沿わない場合などには、全職員による支援会議での検討や外部の専門家に相談をするなどして適切な関わりができるようにし、綱領を念頭に基本姿勢の具現化に力を注いでいる。本施設では、職員が高い権利擁護の意識をもつことや権利擁護に基づいた支援の標準化など、課題は残されているが、今回の評価の過程で全国母子生活支援施設協議会の研修にも複数の職員が参加するなど、改善に向かういくつかの取組が実現しており、近い将来の充実した取組が期待される。

【母親と子どもの意向を把握する取組】

・母親と子どもの意向を把握する目的で、母親とは最低、半年に一度は担当が個別面談を行い、自立支援計画に関する振り返りとともにその都度の生活状況や意向の把握を行っている。また、学童以上の子どもには毎月、子ども名を冠し「〇〇さんの日」とする職員が個別に関わる日を設け、子どもの希望に合わせた学習や遊びをしながら意向や現状を把握する取組をしている。

【個別の状況に配慮した情報提供と主体的意思決定支援】

・サービスに関する本施設の情報提供や入居者向けマニュアルは、図・絵・写真など視覚表示を使い、碎いた表現で分かりやすい内容のものが多く、さらに、入居者の個別状況に合わせて、口頭説明を行ったり、個人特製の資料作成なども行っており、その理解を助けている。また、毎月の「親の会」では避難訓練などの行事予定や第三者評価など、直近の取組について情報を提供し、施設内2箇所の掲示板では、感染予防のポスター、母子の活動に関する募集、年度の寮内行事、イベント情報など母子の生活に関係があると思われるものを選択して、分かりやすく分類掲示している。こうしたわかりやすい情報提供は、入居者の主体的意思決定への重要な支援と言える。課題によっては、適切な情報提供とともに意思決定までのプロセスへの介入も等しく重要であると思われ、今後の取組に期待したい。

(改善が求められる点)

【母親と子どもの参画によるサービスの改善】

・母子生活支援施設には、母親と子どもの意向を反映したサービス提供を目的として、施設運営やサービス全体にかかる母親と子どもの意向調査の計画的実施、母親と子どもの参画による結果の分析や検討などの取組が期待されている。まずは、施設サービスへの満足度調査の実施や、3年に一度実施する第三者評価における利用者調査の結果をサービス改善に効果的に活用し、結果を入居者と共有することも考えられる。重要なことは、取組を計画的・継続的に実施することと言える。

【母親と子どもの様々な集団活動への関わり意識化】

・子どもが自主的に考え、取り組める活動である「子どもの会」は、グループとしての活動ができる年齢に達している子どもが極めて少なく、継続に苦慮しているが、「うどんうち」や山登りでは、役割を分担して参加児の活動の場をつくる工夫をしている。その他、施設内で植物を育てている子どももいる。母親には、毎月の「親の会」を情報伝達とともに要望などを話し合う機会として設定し、また、月当番や休日当番、町内会役員なども、担当する役割と仕事の内容を決めて実施を促している。これらの活動が、母親や子どものエンパワーを助け、自主性・主体性の回復といった効果をもたすために、職員個々が各取組の意図を確実に把握・理解し、意図に叶った企画と参加支援が今後期待される。

(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
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。	a
(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
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
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
(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。	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。	b
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
(特に評価が高い点) 【入所時の母親と子どもの不安に配慮した情報提供と支援】 ・入所時には、母親と子どもの不安が軽減されるよう、職員は事前に措置機関などから提供される情報を共有し担当を決めて入居者を迎え入れる。早速始まる新しい生活や支援については、カラー版の‘生活のしおり’を用い、生活の落ち着いた具合を見ながら少しずつ必要なことから読み合わせ、説明をしている。‘しおり’は、絵・図・写真などを用い、支援・ルール・手続きなどについて、いつまでに・何を・どのようにすればいいかが、一目で分かるように構成され、緊張し不安状態にある入居者への配慮が感じられる。また、必要な箇所を入居者の個別状況に合わせ、特性の案内を作成して説明するなど個別性にも配慮している。また、入浴などは、ルールよりも長目に母親が単独で入浴できるよう子どもを預かる、買い物に同行するなど安心に配慮してサービス提供している。 【母親と子どもの気持ちを汲む工夫】 ・母親や子どもからの意見や相談事は、担当母子支援員以外も受け付けていることは入所時に説明をし、各自に渡す‘生活のしおり’にも記載して周知を図っている。実際に利用者の合意を得て担当以外の職員が相談に応じている例もある。また、職員は、入居者の気持ちを傷つけない態度や言葉かけをロールプレイなどで相互に研究して、朝晩の挨拶や日頃の関わり、行事などで活かし、その時々気持ちを汲むように努力している。面接スペースの課題や相談態勢の周知方法のさらなる工夫など改善の余地はある。 (改善が求められる点) 【利用対象者、関係機関等への情報提供の工夫】 外部に向けた本施設に関する情報は、ホームページとリーフレットで提供している。リーフレットは、従来から配布している同種のサービス提供をしている2事業所に加えて、市内3か所の保健福祉センター母子自立支援員にも定期配布するようになった。現状のリーフレットは、本サービスの特性を考慮して、掲載内容を限定しているため、改訂が必要との認識を施設長はもっている。提供する情報は、利用対象となり得る母親と子ども等、または関係機関に対して分かりやすく支援姿勢や支援の内容を紹介するものであることが望まれる。なお、利用対象となる見学者には、丁寧な説明を心がけて行っている。 【活用しやすい苦情解決制度への改善】 ・苦情相談の窓口、解決責任者、第三者委員を法人が定め、当施設では玄関ホールの入居者用掲示板に掲出している。福祉サービス利用者の権利擁護といわれるこの制度が有効活用されるよう‘生活のしおり’への明記と入所時の説明、入居者が活用する第三者委員の連絡先の明記と、第三者委員と入居者の交流などの取組が考えられる。当施設の苦情解決制度は、法人としての取組であり、法人は、今回の第三者評価を機に改善を約しており、期待される。職員が入居者から苦情を受け取った場合の対応は、「苦情対応マニュアル」に基づいて実施しており、申し出当事者には結果の説明を行っている。	

【権利侵害を予防する取組の強化】

・当施設では、職員による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシュアルハラスメントなどの不適切な関わりによる権利侵害は認められないが、権利侵害を防止するための取組が十分ではなく、規程により、「c」と評価した。

①対職員

・当施設の実践の現場は、穏やかな雰囲気が保たれている。現状、職員の不適切行為にかかる施設長が取るべき行動の規程はなく、すべて施設長自身の判断に委ねられている。施設長は、権利侵害や職員による不適切行為の防止を目的として、折に触れて望ましい態度について提言し、職員の注意を喚起しているが、徹底策として求められている職員間の権利擁護意識や接遇技術に関する研修などは実施していない。今後は、法人が行う権利擁護研修に毎年職員を参加させているので、職場内への周知徹底策を含めて改善が期待されるが、職員の不適切行為防止に関する法人もしくは所内規程を整備し、発生を予防するための基盤整備が求められる。

②対母親と子ども

・母親と子どもの不適切行為を防止する取組もサービスの特性を鑑みるに重要である。当施設では、職員がかかわり方の工夫をして子どもの被害を把握したり、気持ちが不安定な母親には、積極的にかかわって悩みを把握するなど、日常支援の中で未然防止に努めている。今後は、現状の取組の振り返りや改善、母親や子どもの教育など、絶対に発生させないことを目標とした組織的・計画的取組が求められる。また、子ども自身が暴力から身を守る知識や技術を習得する機会の提供、不適切なかかわりを伴わない子育てについての助言なども支援として期待されている。親子関係に関するアセスメントとともに、日頃、問題意識をもっともって親子関係の把握をし、個別状況に合った対応が求められる。取組の先行事例情報を収集して当施設に合ったものを取り入れるのも一つの手だてであろう。

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。	b
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
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
④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	b

(特に評価が高い点)

【職員・警備員・入居者、それぞれに作成している緊急マニュアル】

- ・緊急マニュアルを作成し、職員会議で周知し毎年見直しを計画している。また、入居者が参加して不審者対応訓練を実施している。マニュアル化されているものは事故（けが発生時）、火災、不審者、所在不明に関する対応である。それぞれ、職員・警備員・入居者別に作成され、対応時の特徴が記されている。警備員用は、特に注意すべき点を赤字表記とするなど、注意点を明示する工夫を行い、入居者用は図や絵を用い、表現も砕いたものとして、入所時説明に用いる「生活のしおり」に綴じこんで各室に備えてある。その他、感染症や保健分野については衛生マニュアルが作成されている。

【ヒヤリハットの収集、リスクマネジメント研修の実施】

- ・安全対策の一環として施設内外の危険箇所を定め、毎月チェック表を使って点検をしている。また、防災訓練を計画的に実施し、事故・ヒヤリハット事例は報告書に記載し法人に報告している。また、法人が実施する研修会に参加して事故予防・対策の充実、強化を目指している。

(改善が求められる点)

【不審者対策の適切性と充実】

- ・不審者対策として、警察への通報システムを設置しているが、施設周辺などの不審者等に関する周辺情報の収集を行う仕組みがつくられていない。学校や警察などと連携し不審者情報を速やかに入手する取組が必要であり、ハード面でも改善の余地がある。

【災害時安全対策の充実】

- ・地震、津波、大雪などの災害に対する対応は、地震時の対応として家具の転倒防止策に留まっている。現在、指定管理の委託先である自治体に耐震テスト実施の要望を出している。天災は発生することを前提に立地条件などを把握・評価し、被害を最小限に食い止める十分な予防策を立てることが必要と言われている。さらなる、充実を期待したい。火災対策としては、地区自治会と合同で火災訓練を実施するほか、入居者の「親の会」では、夜間の火災時避難訓練を実施している。

【夜間の安全管理態勢】

- ・夜間の安全管理態勢は、一定の時間に職員から外部委託の警備員に引き継ぐ形で行われている。緊急時は、管理者が対応する方針で入居者にも緊急時の連絡先（管理者）を周知し、また、警備強化策として、センサー式照明の設置、警察や警備会社への緊急通報装置も複数設置している。現状、人的配置の点で夜間態勢は十分とは言えない状況だが、法人は次年度には改善することを約している。

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
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
(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。	b
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
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。	b
(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。	b
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。	b
(特に評価が高い点) 【関係機関との連携】 ・関係機関をリスト化して職員室に配備して共有化を図っている。自治体の関係窓口には積極的に情報提供や相談をすることにし、関係する自治体の担当者・窓口にとどまらず、入居者のニーズにより、子ども相談センター、保育所、児童相談所、警察などとも連携し支援をしている。今年度から法人が受託している児童家庭支援センターと毎月、会議をもち、相互の役割に立脚した連携を模索し、外部専門機関としての助言を得るなども始まっている。また、法人外の関係機関との連絡会は要保護対策協議会、家庭児童連絡会への参加が見られる。さらなる取組として、本サービスに関係のある配偶者暴力対策地域協議会への参加とともに連絡会・協議会への定期参加が望まれ、このことが関係機関のネットワークづくりにつながる。付言すれば、関係機関間のネットワーク化の必要性の確認、目標の設定などが必要と思われる。 【積極的な地域との交流】 ・母親と子どもが活用できる地域情報として、住宅、就労、子どもの活動場所、地域の催しなどの情報を入居者向け掲示板で提供している。そして、母親が町内会に加入して会合にも出席しているほか、餅つき大会の時には地域住民に園庭を開放して、地域の清掃ともども、母親と子どもに職員も一緒に参加するなど、地域の一員として役割を果たし、交流を進めている。 (改善が求められる点) 【地域支援を目的とした地域のニーズの把握と対応の工夫】 ・法人は、「地域へ社会貢献」を基本方針に掲げ、地域の福祉ニーズを自治体との連携などから把握し、その結果、本サービスの指定管理者を受託することにつながっている。当施設は、地域の福祉ニーズに応じてトワイライト保育の実施を掲げている。当施設では、利用率が低迷しており、トワイライト保育の利用も現在まではない。全国的にはDV被害児の増加によって社会的養護関係施設が注目される状況にあり、当施設利用のニーズも潜在していると考えられる。現場でこそ把握できる母子の福祉ニーズを吸い上げる努力をし、法人と一体となって、より多くの母子のニーズに応える施設となることが望まれる。当施設では、地域の福祉ニーズの把握を目標とした意識的な取組として地域の3か所の保健福祉センター母子自立支援員を定期訪問し、当施設のサービス内容のPRとともに、母子福祉ニーズ情報を収集する取組が始められている。今後は、地域とのかかわりについて、施設としての基本的な方針を明示するとともに取組の計画化・継続化が必要である。	

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
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
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
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

(特に評価が高い点)

【キャリアパス・役割基準の明示】

- 法人として職員のキャリアパスを定め、職層ごとの役割基準を明文化して、職員に周知している。また、人材育成計画表には、母子生活支援施設の専門職として求める知識や技能が示されている。

【個別の目標設定と育成計画の策定】

- 法人として、年2回、職員の自己申告に基づく目標設定と評価のための上長との面接を行い、本人の意向と組織の意思をすり合わせて個別の育成計画に反映する仕組みを整えている。当施設では、年度途中での施設長の交代等の影響で、やや出遅れたが、全職員の人材育成計画を個別面接に基づいて策定している。

【内部研修の計画的な実施】

- 法人の事業部で年間の研修計画を定めている。当施設では年度の事業計画の中で内部研修の計画を立て、2か月に一度程度の研修を実施している。今年度は、サービスの標準化の促進や本サービスに関する知識の向上を目的として、利用者受け入れの手順の理解と確認、精神障害や母子生活支援施設運営と支援のあり方などの研修を実施している。

【外部の専門職・専門機関によるコンサルテーション】

- 嘱託の臨床心理士に月2回来所してもらい、職員は関わりの難しい利用者の理解や支援の方法についてコンサルテーションを受ける機会を設けている。また、毎月開催される法人内の児童家庭支援センターとの連携会議も実践的な支援方法への助言を得る機会となっている。さらに、職員が個人的判断で支援を実践することがないようにまた、一人で抱え込むことがないように、折に触れて職員間で話し合っ対応を決めており、職員間のグループ・スーパービジョンにあたる。

(改善が求められる点)

【研修成果の評価・分析と次年度計画への反映】

- 外部研修への参加復命と職員全体への報告による内容の共有化は行っている。今後は、「人材育成計画」に基づいて、研修成果の評価・分析を行い、その結果に基づく、育成計画の策定が期待される。

【職員がいつでも相談できる体制の構築】

- ベテラン職員の急な退職と施設長の年度途中の交替が相まって、当施設にはスーパーバイザーが配置されていない。外部専門職・専門機関によるコンサルテーションが職員の支援の適切性を確認する拠り所となっている。となく職員が精神的ストレスを抱え込みがちなサービス分野である。職員の資質向上、入居者支援の適切性管理、職員の精神面の支えとして、一日も早く職員がいつでも相談できる充実したスーパービジョン体制が敷かれることが望まれる。

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	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
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
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
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。	b
(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
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
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
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
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。	c
(特に評価が高い点) ・法人の基本理念「ともに育ち ともに生きる」を受け、当施設では「より添う支援」を基本方針としている。施設では、法人の基本理念および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、施設の基本方針をリーフレットに掲載して、関係者への周知を図っている。 ・法人の理念、基本方針、行動指針などをまとめた法人の職員向け「ブランドブック」が、全常勤職員に配布されている。職員はこれを携帯するとともに、法人が実施する新規採用職員研修、階層別研修などで内容の説明を受け、その理解を深めている。また、当施設では、年度当初の職員会議で、施設の運営理念について確認をし、毎月の職員会議の冒頭では、「ブランドブック」から、職員が目指す方向性を示す「くもれ10の心得」を参加者全員で唱和し、実践への反映を確認している。当施入居者に対しては、このたび、新規入所時の説明に理念・基本方針の説明を加えるようにした。また、入居者に配布される「生活のしおり」への掲載も検討されている。 ・なお、当施設では、本サービスの基本的使命に注目し、より一層、母親と子どもの権利擁護を意識した支援となるよう全職員で施設の基本方針の見直しを進めている。 【法人の共通様式による具体的な事業計画の策定】 ・法人の中期ビジョンと事業部ごとの重点目標を踏まえた年度事業計画を策定している。事業所目標の達成を図る上での先行指標となる要素ごとに、その具体策と実行計画を策定するとともに、職員配置や人材育成など、法人が定めた項目に沿って、目標値や実施の時期などを明示している。また、計画を実行するための職員の事務分掌を定めている。 【事業部全体での毎月の進捗確認の仕組み】 ・毎月の事業部会議で、所定の様式により各事業所の運営状況を報告し合い、計画の進捗を確認するとともに、共通課題の解決に向けた検討を行う仕組みを整えている。 (改善が求められる点) 【関係者に対する事業計画の周知】 ・昨年度までは事業計画策定のプロセスに現場の職員が関与して来なかった。今後は、職員全員の参画による事業計画の策定を期待したい。また、入居者に対して施設の年度の重点課題を説明し、理解と協力を求める取組が計画的に行われている状況ではなく、実情を踏まえた改善が期待される。	

(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
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
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
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。	a
(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
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
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
(特に評価が高い点) 【施設長のリーダーシップ】 ・今年度の途中から法人内の他事業所より異動した施設長は、リーダーシップを発揮して職場環境の改善に着手している。職員がお互いに意見を出し合いながら、チームで仕事を進めていく関係性を重視し、風通しのよい組織作りを進めている。また、職員が記録などの事務作業に使用するパソコンの台数を増やすとともに、文書類の整理・統合および電子化を図り、業務の効率化を推進している。 【公認会計士による自主監査を定期実施】 ・法人の事業運営の透明性の確保に資する目的で法人は、法人が経営する全事業所について、公認会計士による自主監査を毎年、定期的の実施している。指摘事項等は法人本部が受け止め、経営や各事業所の運営の改善に活かしている。 (改善が求められる点) 【地域の福祉ニーズの把握】 ・今年度、他県で開催された全国母子生活支援施設協議会の大会に複数の職員が参加したことに見られるように社会的養護の動向を学ぶ機会を設けている。また、今年度、新たな取組として、地域の3か所の保健福祉センター母子自立支援員を定期訪問し、施設のサービス内容をPRするとともに、母子福祉ニーズに関する情報を収集する取組が始められた。当施設が市内で唯一の母子生活支援施設としてどのような役割を担っていくことが求められているのか、市とも連携しながら積極的に地域のニーズを把握する取組を進めていくことが期待される。 ・運営状況の分析には、経営の面から法人も役割を担っている。法人本部長は、指定管理事業所として市のモニタリング調査の結果や、経営会議、事業部会議での事業所からの報告などによって、当施設の利用状況や課題を把握し、コスト分析をして法人が行うべき改善に取り組んでいる。一方、当施設の場合、前年度までは職員の参画による事業の実施状況や運営についての振り返り、課題の分析等は実施されて来なかった。今回の第三者評価のプロセスは、当施設運営の総点検の機会となっており、施設長をリーダーとして職員全員で内容を検討し、改善への取組が始まっている。この結果を事業の中長期の計画および年度計画にも反映させることを期待するとともに、この姿勢を次年度以降も継続実施することが重要と思われる。		
(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。	b
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。	a
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
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。	b
(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

(特に評価が高い点) 【法人全体での目標管理制度の構築】 ・法人の理念・方針や中期ビジョン、さらに事業所の目標が職員一人ひとりの業務目標に連なる目標管理の仕組みを整備している。職層ごとの役割と、それに応じた法人全体の研修体系を整え、目標管理制度と一体的に運用する仕組みを整えている。 【個別の目標設定と育成計画の策定】 ・法人として、年2回、職員の自己申告に基づく目標設定と評価のための上長との面接を行い、本人の意向と組織の意思をすり合わせて個別の育成計画に反映する仕組みを整えている。当施設では、年度途中での施設長の交代等の影響で、やや出遅れたが、本サービスに関する専門的知識や技能に関する項目を取り入れた個別人材育成計画を個別面接に基づいて策定している。 【職員の業務に対する組織的なフォロー体制】 ・新任職員を組織的に指導・育成する仕組みを整え、チューター役の職員が所定のOJTチェックシートなどを基に新人教育にあたっている。 ・利用者が直面している難しい課題を担当の職員が一人で抱え込まず、チームとして解決に向けた支援にあたることで、職員の働く意欲の向上につなげている。		
(改善が求められる点) 【実習の受け入れ】 ・実習については、利用者が日中ほとんどいないこともあり、受け入れの実績は多くないが、実習生受け入れの目的、受け入れ責任者、実習生の遵守事項等を定めた「実習生受け入れマニュアル」が策定されている。使いやすいマニュアルとしては、改善の余地があり、また、実習プログラムの策定など今後取り組むべき課題は残されている。		
(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。		b
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。		b
(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
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
(特に評価が高い点) 【第三者評価の活用と社会的責任の遂行】 ・年度末に指定管理者に対する市のモニタリング調査を受けている。また、第三者評価については施設長を中心に3年に1度は実施する予定であり、今回の第三者評価とその前段階で実施した職員による自己評価を通じて組織の課題を洗い出し、改善につなげるための取組が行われている。評価結果の分析や検討は、職員会議で取り上げられるが、今年度は、緊急を要するものから逐次改善に取り組んでいる。まずは、充実した支援を目途にアセスメントシートの策定、入居者の安全確保と幅広い利用ニーズに応えるために夜間態勢の改善、利用率の向上を目途に地域の福祉ニーズの把握等の動きが始まっている。 ・第三者評価の結果は、法人として公表を前提としており、全職員、地域住民、関係者、関係機関などへ参加を呼びかけて報告会を開催することになっている。法人および施設の社会的責任として重要な取組と言える。		
(改善が求められる点) 【標準的な実施方法の文書化内容の充実】 ・支援の標準的な実施方法を必要最低限の業務マニュアルとして整備し、内容の更新などがあった場合には、それを記したメモを日誌に挟んで全体周知を図っている。今回の評価のプロセスを通じて、マニュアル類の更新の時期や担当、更新の視点などが職員全体の合意で設定された。さらに、標準的な実施方法の見直しにあたり、母親や子どもの意向が反映されるような仕組みとすることが望ましい。また、利用者意向の把握からアセスメント、そして自立支援計画策定に至るプロセスの文書化、支援に関する記録要領の策定など、支援の見直しと質の担保のために文書化すべきものは多数残されている。加えて、標準的な実施方法の必要箇所には、母親と子どもの尊重やプライバシー保護の姿勢の明記が求められていることへも留意すべきである。		