

熊本県福祉サービス第三者評価結果公表基準

【母子生活支援施設版】

評価機関

名 称	一般社団法人熊本県社会福祉士 会福祉サービス第三者評価事業
所 在 地	熊本市東区健軍本町1-22 東部ハイツ105
評価実施期間	令和4年2月7日～ 令和4年3月30日
評価調査者番号	第09-015
	第19-010
	第18-009

1 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：社会福祉法人 同胞友愛会 (施設名) はばたきホーム	種別：児童福祉施設 (母子生活支援施設)
代表者氏名：理事長：吉村 次郎 (管理者) 施設長：嶋村 聖子	開設年月日：昭和16年10月1日
設置主体：社会福祉法人 同胞友愛会 経営主体：社会福祉法人 同胞友愛会	定員：20名
所在地：	
連絡先電話番号：	F A X 番号：
ホームページアドレス	

(2) 基本情報

サービス内容(事業内容)	施設の主な行事
就労支援、生活支援、子育て支援(ひとり親家庭への子育て支援を含む。)、待機児保育、時間外保育、病児保育、リフレッシュ保育、親子デー、産前産後母子支援事業、家庭再統合支援、学童学習支援、アフターケア	新入生歓迎遠足、母の日親子一日旅行、母の日プレゼント渡し、七夕、宿泊体験、合同キャンプ、秋の親子遠足、もちつき大会、クリスマス会、書き初め、子ども会活動、学習会、ダンス教室、ピアノ教室、常会、避難訓練
居室概要	居室以外の施設設備の概要
居室：20室 病児保育室：2室 緊急一時保護室：2室 保育室：1室	事務所、会議室、相談室、静養室、宿直室、学習室、地域交流ホール、調理室

職員の配置

職 種	常 勤	非常勤	資 格	常 勤	非常勤
施設長	1		精神保健福祉士	1	
母子支援員	3		保育士	5	
少年指導員	1	1	管理栄養士		1
特別生活指導員		1	調理師	1	
保育士	1		心理士	1	
心理士		2	教員	1	
調理員等		1	幼稚園教諭2種免許	4	
事務員		1			
宿直専門員		3			
合 計	6	9	合 計	13	1

資格の種別は、保健・福祉・医療に関するものを記入してあります。

複数の資格を持ち重複計上している場合があるため、職種と資格の数は必ずしも一致しません。

2 理念・基本方針

【基本理念】

私たちは、母と子の幸せを願い、気持ちを共有し、必要な支援を提供して、ともに自立を目指します

【基本方針】

- 一、私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します
- 一、私たちは、個々に応じた支援の提供に努めます
また、必要に応じて退所後の支援も提供します
- 一、私たちは、安心・安全な環境づくりに努めます
- 一、私たちは、笑顔と挨拶を心がけ、言葉遣いにも配慮します
- 一、私たちは、開かれた施設づくりと透明性をもった運営を心がけます
- 一、私たちは、利用者や関係機関・地域等との信頼関係の構築に努めます

3 施設の特徴的な取組

「子どもたちのために！」が施設長並びに施設職員にとっての合言葉です。近年は児童虐待やDVなどの社会問題が深刻化し、施設で生活する母親のみならず、その子どもたちも多くの課題を抱えており、ひと昔前とは支援方法も大きく様変わりしています。一筋縄ではいかない支援の難しさを痛感する毎日ですが、利用者の入所時のアセスメントを可能な限り丁寧にいき、母親と子どもに対する理解を深めつつ、一人ひとりの心に寄り添った支援提供に努められています。経験豊富なベテラン職員が多いことも施設の大きな特徴です。施設長のリーダーシップが遺憾なく発揮され、職員一丸となってサービスの向上に取り組まれている姿勢が高く評価されます。

4 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和4年2月7日(契約日) ~ 令和4年3月30日(評価結果確定日)
受審回数(前回の受審時期)	2回(平成29年度)

5 評価結果総評

特に評価の高い点

○「子どもたちのために！」という施設長の強い思いがひしひしと伝わる支援が実践されています

児童虐待やDVなどの深刻な問題を背負っている利用者の中には、理解力が低かったり、精神面が不安定だったりといった個別的配慮を必要とする者が増加傾向にあります。施設長はそのような利用者一人ひとりを「いとoshii存在」と断言していました。ルールのある施設での生活は母親にとって窮屈に感じられるかもしれませんが、子どもたちにとってはとても安全で、安心して生活できる唯一の場所であるという自負のもと、職員と協働しながら、必要とされる支援を全力で提供しています。

○様々な制約がありながらも「開かれた施設づくり」に邁進されています

母子生活支援施設という施設の特性上、ほかの種別の社会福祉施設のようにホームページを活用して情報提供に取組んだり、広報誌によって利用者の生活の様子を公表したりすることは極めて困難ですが、施設の地域交流ホールを有効活用しながら、可能な限り地域社会に開かれた施設づくりに努められています。

地域で生活を送る事を目標に自立支援とは何かを常に意識し支援されています

一人一人の課題に向き合い、複数の選択肢を準備し自己決定を尊重されています。また課題を乗り越えるために、自己決定と自己責任を見守り支える事で母親が安心して落ち着いた生活を送ることができるよう支援されている事は高く評価されます。支援の甲斐があり、退所後も節目の年になると母親と子どもが施設に挨拶に訪れたり、定期的に相談に来たりするなど施設の存在が母親と子どもの精神的な支えとなっています。

保育園、幼稚園、小中学校等との情報共有や施設理解のための啓発活動に丁寧に取り組まれている事は高く評価されます

子どもが母親とともに暮らせるように支援することは、子どもの権利擁護に取り組むことで、学校の先生方の理解も深まり、子ども一人一人の個性や背景を理解し共通の目標に向けた支援者、関係機関との支援体制が構築されています。

改善が求められる点

○情報セキュリティに脆弱性が認められます

施設の日常業務においてノートパソコンを利用した入力作業の機会が増えるとともに、インターネットを利用した情報収集や電子メールの送受信も日常的な光景となっておりつつあります。とりわけインターネットの利用場面においては様々なリスクが顕在化していますので、ファイアーウォールの導入や情報セキュリティに関する施設内研修会の実施などの有効な対策を早急に講じることが望まれます。

○事業継続計画(BCP)の策定が望まれます

日本各地で毎年のように大規模な自然災害が頻発している現状に鑑みますと、法人と

してだけでなく、施設としての事業継続計画（BCP）策定が必須であると考えられます。施設の前に位置する公道は狭く、かつ急な坂道であることも考慮しつつ、緊急時における事業継続のための方法や手段などを具体化した上で計画としてまとめられ、職員に周知する作業に着手されることが望まれます。

感染症対策を講じながら研修や教育を実施されることが期待されます

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、集合研修や学習会が開催できない状況です。参加型や集合研修のみでは無く、個別や会場の配置を工夫するなど感染防止し集合研修や学習会の実施が望まれます。

6 第三者評価結果に対する施設のコメント（400字以内）

丁寧な聴き取りをして頂いた事、母子生活支援施設へのご理解を大変深めて頂いた事、又、支援の大切さと必要性、近年の利用者さんの生活や子ども達の特徴、そして、運営の厳しい点、職員の育成と定着などについてご理解頂き、そのことを含め多くの課題への助言・現状への評価に深く感謝申し上げます。私たちはこれからも、時代とともに変化していく福祉の在り方や母子のニーズに合わせて、柔軟な考え方をもち、温かい心と冷えた頭で職務を遂行し、第三者評価を機に初心に戻り、支援が必要な母子に必要な支援を提供し続けたいと考えています。

7 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。

（参考）利用者調査の手法等

調査の手法	対象者	対象数(人)	基準数に満たない場合の理由
アンケート調査	母親	12	
	子ども	7	
聞き取り調査	利用者本人		
	家族・保護者		
観察調査	利用者本人		

(別紙)

第三者評価結果

すべての評価細目判断基準(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

評価対象 支援の基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

		第三者評価結果
- 1 -(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
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・c
<コメント> 施設の基本理念並びに基本方針は、施設のエントランスホールや事務所内に掲げられ、いつでも職員が確認できるように配慮されています。さらに、職員会議並びに新年度常会などにおいて、職員がこれらを読み合わせする機会も設けられています。母親と子どもに対しては、各居室に配布される説明用ファイルである「はばたきホームでの生活について」にもこれらが明記され、母親や子どもたちへの周知が心掛けられています。基本理念に記された「時代にあった福祉の提供」の観点から、急速な人口減少が進行する我が国における新たな支援サービスへの着手が模索されています。		

- 2 経営状況の把握

		第三者評価結果
- 2 -(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	- 2 -(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・c
<コメント> 経営環境が徐々に厳しさを増していることが施設長によって十分認識されています。施設の入所率や母親と子どもの入退所者数の月別集計など、利用者に関する詳細なデータ作成がなされ、職員への周知並びに理事会への報告が行われています。また、児童福祉法改正に伴う「家庭養育最優先原則」のもと「児童は家庭的な養育環境で育てること」が目標とされていることにも注意が払われています。今後は、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータ収集並びに具体的な支援方法についての検討にも取組まれた上で、数値化されたデータの職員間での共有や分析も行われることが望まれます。		
③	- 2 -(1)- 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・b・c

<コメント>

法人内の4施設長が参加する施設長会において施設間の職員異動について検討されるほか、それぞれの経営課題が明らかにされた上での情報共有、新型コロナウイルス感染拡大防止策への取組などがなされています。施設長によると、経営上の課題は入所世帯の確保、職員人件費のコントロール、職員の定着となっています。現在は法人内施設で採用されている給与規程が同一であるため、その見直しの可否についても施設長会によって検討されています。また、職員会議においては母子生活支援施設における暫定定員問題についての解説が施設長によってなされ、暫定定員が設定されると職員配置数の減員や措置費の減額などが生じるため、結果として支援力低下を招くといった施設経営に与える影響やリスクなどについての理解が深められ、情報共有に努められています。

- 3 事業計画の策定

		第三者評価結果
- 3 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	- 3 - (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
<コメント> まず、現在の状況が把握された上で、地域への子育て支援の展開の一環として「地域のひとり親家庭への支援」、開かれた施設づくりの一環として「学習ボランティアや実習生による学習支援」といった内容が中・長期計画として明記されています。しかしながら、それぞれについての数値目標設定や具体的方法の策定までには至っておりませんので、客観的評価を行うことが難しくなっています。これらについての補完修正とともに、職員確保についての計画、人件費積立金や施設整備積立金の内部留保計画などにも取組まれることが望まれます。		
5	- 3 - (1) - 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
<コメント> 母子生活支援施設として新たなニーズへの柔軟な対応が図られ、家族再統合や産前産後母子支援事業への積極的な取組が認められます。また、職員の資質向上や入所者支援策についての多岐にわたる計画策定にも取組まれています。しかしながら、中・長期計画と同様に具体的な数値目標が設定されておらず、各事業について必要とされるコスト計上がなされていないために収支計画も伴われていません。今後の計画策定にあたっては、事後の客観的評価が可能となるような工夫が望まれます。		
- 3 - (2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	- 3 - (2) - 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・b・c
<コメント> 事業計画の中でも、各種行事や施設整備については職員の意見聴取の上で策定が心掛けられています。とりわけ入所者支援計画については、担当職員の意見が十分に反映された上で就労支援、生活支援、子育て支援、子どもの支援などについて詳細に策定され、職員の理解が深められるとともに職員間での情報共有にも配慮されています。事業計画の評価について		

は、施設としての手順が明確にされておりませんので、今後のマニュアル整備が望まれます。		
7	- 3 - (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><コメント></p> <p>母親と子どもに配布される「はばたきホームでの生活について」というファイルの中に事業計画と一緒に綴じることによって、いつでも閲覧可能な状態に置かれています。子どもに対しては行事の説明が中心となり、わかりやすい説明に努められています。コロナ禍のもと母親と子どもが参加する常会の開催が難しい状況が続いていますが、地域交流ホールを活用して、学童とその母親参加の上で夏休みの過ごし方についての説明会が開催されるなどの工夫がなされています。</p>		

- 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
- 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	- 4 - (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><コメント></p> <p>ケースカンファレンスについては年度の中間並びに年度末の2回にわたり実施され、PDCAサイクルが反映される仕組みづくりとなっています。また、3年に1度の受審が義務づけられた第三者評価のほか、全職員を対象とした毎年度の自己評価に積極的に取組まれ、評価後の勉強会を通じて支援の振り返りと改善がなされ、職員協働のもと支援の質の向上が図られています。その結果として、産前産後母子支援事業においては、妊娠期から出産、出産後の子育てまで、母親に寄り添った「切れ目のない支援」の提供が可能となっています。</p>		
9	- 4 - (1) - 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><コメント></p> <p>第三者評価受審後は「受審後の課題」についての検討会が開催されています。また、職員の自己評価結果を踏まえて「自己評価における集計の分析結果についての課題検討」という施設内研修会が開催され、全職員参画のもとでの改善に取組まれています。当該評価結果に基づき課題が共有され、母子支援員や少年指導員が中心となって支援内容についての事業計画が策定されています。様々な障がいをもった母親の増加を考慮して開始された「フリー預かり」という支援事業もその一環です。このような事業を通じて、母親の育児負担の軽減に努められていることは高く評価されます。</p>		

評価対象 施設の運営管理

- 1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
- 1 - (1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	- 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><コメント></p> <p>職務分担表には、施設長の役割として施設運営管理、支援に関する事項、庶務に関する事項、衛生推進に関する事項といった項目が掲げられ、それぞれの細目が定められています。職員自己評価結果によると、これらについては、ほとんどの職員によって理解されています。また、施設長不在時は、主任が施設運営管理にあたること明記されています。施設の特性に鑑みて広報誌は発行されていませんので、たとえば事業計画における運営方針の中で施設長の役割や責任を表明することも可能であると考えられます。</p>		
11	- 1 - (1) - 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><コメント></p> <p>虐待防止の観点から、虐待防止委員会が中心となって体罰や不適切な関わりの防止に取組まれています。新規採用職員や実習生に対しては、母親と子どもに対する過度なスキンシップの禁止が徹底されています。施設内研修の一環として、人権研修、パワハラやセクハラなどのハラスメントに関する研修、虐待防止研修などが開催され、施設全体で法令遵守に取組まれている姿勢が評価されます。</p>		
- 1 - (2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	- 1 - (2) - 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><コメント></p> <p>施設長は必ずケースカンファレンスに参加した上で母親と子どもとの面談に臨み、傾聴姿勢を保ちながら信頼関係の構築に努めています。職員に対しては年 2 回の個人面談の機会を設け、支援の質についての個々の現状を聞き取るほか、支援の質を向上する観点から職員の意見に耳を傾けるなどの積極的な姿勢が見られます。職員自己評価結果によると「様々な情報にアンテナを張り、得られた有用な情報の周知に努めている」と施設長を評価する声も聞かれます。「母親と子どもとの信頼関係の構築こそが私たちの仕事の醍醐味である」と考える施設長のリーダーシップのもと、職員が同じ方向性での施設運営に取り組んでいます。</p>		
13	- 1 - (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><コメント></p> <p>今日の福祉ニーズに応えるべく、リフレッシュ保育や親子デーといった「フリー預かり事業」に着手されています。この事業を通して、母親の負担軽減とともに虐待防止リスク抑制の効果が得られています。また、職員の負担軽減を考慮して、以前実施されていた利用者担当制をなくすほか、求人募集が思うようにいかない年が続いたために賃金や休暇の件について施設長会で提案し検討を重ね、職員対象のアンケートを通じて得られた意見を可能な限り反映し、夏季休暇並びにリフレッシュ休暇の創設を実現することができています。さらに退所者が生じると、入所相談を受け付けている旨が記載された FAX やパンフレットを県内・県外の福祉事務所</p>		

などに送信・送付することや各福祉事務所を訪問するといった「種をまく」ような地道な努力が積み重ねられています。今後は、労務や財務も踏まえた分析が望まれます。

- 2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
- 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	- 2 -(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><コメント></p> <p>令和2年度、そして令和3年度の事業計画において、継続的に職員の資質向上について言及されています。施設長と各職員との年2回の個人面談の実施を通じて、それぞれの目標設定の後に明確な課題を与え、中間面談において振り返りを行う手法が採用されています。職員一人ひとりがコミュニケーション能力や支援力、見極める力、自立計画書を作成する力を身につけられるように人材育成に努める旨が明らかにされています。しかしながら、福祉人材確保に関する具体的な計画は策定されていません。この点については、職員自己評価結果にも反映されていますので、計画策定と職員への周知が望まれます。</p>		
15	- 2 -(1)- 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>法人としても、施設としても、「期待する職員像」が明示されていません。施設長によると、母親と子どもに対する接遇力を重視する観点から「情緒が安定し、穏やかな人物」が望まれるということですので、これが明文化された上で職員に提示されることが望まれます。また、個人面談を通じた職員評価を実施しているということが規程等に反映されておらず、法人内施設間の異動についての基準も明確化されておられません。これらの基準の明確化とその後の職員への周知は欠かせないものと考えられますので、今後の取組が期待されます。</p>		
- 2 -(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	- 2 -(2)- 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><コメント></p> <p>施設長によると、職員確保については賃金と休日の付与がポイントとなり、職員定着については働きやすい職場であることが必要であると考えられています。このような考えの下、令和2年度に新たな規程が定められ、勤続年数が長くなると節目毎に「リフレッシュ休暇」が付与されるようになりました。また、非常勤のカウンセラーが配置され、希望する職員はカウンセリングを受けることが可能となっています。このように職員が働きやすい職場づくりに取り組まれています。職員自己評価結果によると「ワークライフバランスへの取組は十分でない」と感じている職員が見られます。職員が納得して働くことができるように、職場環境のさらなる整備が望まれます。</p>		
- 2 -(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	- 2 -(3)- 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

<コメント>		
<p>年2回の個人面談の機会は、職員にとって施設長と個別でコミュニケーションを図ることのできる貴重な時間となっています。中間面談において上半期の振り返りが行われることにより、各職員の掲げた目標に関する進捗状況が明らかとなり、目標達成に必要な取組を確認することができています。施設長によると、職員育成のポイントは「ひとつひとつ丁寧に伝えて、教えて、確認することである」とされています。令和4年度においては、新入職員の育成を施設長自身が担当することになっており、その手腕に期待が寄せられます。前述の通り、「期待する職員像」の明示が望まれます。</p>		
18	- 2 - (3) - 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
<コメント>		
<p>コロナ禍が続いているため、施設外研修会に参加する機会も乏しい状況ですが、施設内研修を充実させようと努められています。しかしながら、基本方針や研修計画の中には職員に必要とされる専門技術や専門資格の明示はなく、研修計画の評価と見直しも実施されているとは言い難い現状が指摘されます。福祉サービスの質の向上の観点から重要性が高いものとして、職員の知識や支援力、コミュニケーション力などの向上、職員のチームワークや情報共有などが施設長によって列挙されています。これらの項目について研修計画を策定、実施し、その後の評価と見直しに繋げることも有用であると考えられます。施設内研修計画の立案を担当する副主任が中心となって、これらの実践に取組まれることが望まれます。</p>		
19	- 2 - (3) - 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・b・c
<コメント>		
<p>教育・研修機会の確保についての職員の評価は高いです。職員自己評価結果によると、「研修計画に基づいた研修の他、自分が希望する研修会にも参加可能」、「興味のある研修は自分で探して参加することもできる」、「すべての研修情報は職員に周知され、職員が参加を希望することができる」といった複数の職員の声が聞かれました。スーパーバイザーを務めるのは基幹的職員となっていますが、コロナ禍によって基幹的職員研修が実施されないが故に不在となっています。致し方ないことではありますが、早期の配置が望まれます。</p>		
- 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	- 2 - (4) - 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a・b・c
<コメント>		
<p>「実習生受け入れマニュアル」が整備され、実習時の注意事項のほか、実習計画書や誓約書などの書式も網羅されています。実習記録ファイルも整備され、「宿直の仕事マニュアル」に基づいての宿直実習の機会も設けられています。実習生受入状況についての報告は事業報告書に記載され、これに伴う受入研修費収入が資金収支計算書に計上されています。なお、職務分担表には、実習生受入における窓口となり、実習生の指導にあたる保育士のサポートを担当するのがリーダーとされていますが、このような実習指導者に対する研修は実施されていないため、今後の課題として改善に取組まれることが望まれます。</p>		

- 3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
- 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	- 3 -(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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設の性格上、母親と子どもに関する情報の取り扱いには細心の注意が求められるため、不特定多数の者が閲覧可能なホームページや広報誌の活用は困難です。しかしながら、閲覧請求に応じることができるような体制整備に努められ、閲覧用の決算書なども整備されています。このように可能な範囲内の情報公開に施設として取組まれています。また、3年に1度の受審が義務づけられている第三者評価事業の結果については、熊本県や全社協のホームページの中で広く公開され、提供サービスの質の向上並びに母親と子どもの権利擁護に積極的に取組まれています。</p>		
22	- 3 -(1)- 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>施設職員の職務分担表が整備されています。経理規程が作成された上で、施設会計や経理に関する職務は経理担当辞令を受けた、少年指導員兼務の事務員が担当することが定められています。また、毎年1回の内部経理監査が実施されるほか、外部の顧問税理士による月次監査が毎月実施されるとともに、必要に応じて経理担当事務員が不明点を確認できる体制整備がなされています。労務管理に関しては、施設の就業規則改訂の都度、社会保険労務士による助言を受けています。</p>		

- 4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
- 4 -(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	- 4 -(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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>地域との関わり方として「開かれた施設づくり」が目指され、事業計画にも明文化されています。コロナ禍のもとも思うような活動はできていませんが、地域交流ホールを開放することにより、子ども会行事や民生委員会議、キッズダンス教室、健康体操教室、すずらん会との世代間交流、地域の子ども会行事など様々な活動が予定されています。職員は積極的に地域行事に参加するよう心掛けるとともに、母親と子どもにも参加を呼び掛けています。制約のある施設運営であっても、地域との交流を広げるための最大限の努力が払われていることが高く評価されます。</p>		
24	- 4 -(1)- 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・b・c
<p><コメント></p> <p>地域の学校教育等への協力として、施設職員が入学式や卒業式、入園式や卒園式、運動会、発表会などの行事に参加する姿勢を保っていますが、コロナ禍のもとでは困難な状況</p>		

<p>が続いています。一方で「ボランティア受け入れマニュアル」が策定されて施設の基本姿勢が明確化され、受入目的や受け入れる主な行事の説明、保険等の説明が明記されています。活動記録も整備され、市長宛ての「ボランティア情報提供書」も準備されています。ボランティアに対して必要であると考えられる研修は実施なされていませんので、今後の課題であると考えられます。</p>		
<p>- 4 -(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	<p>- 4 -(2)- 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。</p>	a ・ b ・ c
<p><コメント> 年 2 回のケース会議には児童相談所や病院、福祉事務所、保護課、施設長、施設の担当職員などが参画した上で、個々の母親と子どもが有する課題の共有と効果的な支援の検討などが行われ、関係機関との十分な連携が図られています。このほか、コロナ禍のもとでは一時休止されているものの、自治会長や消防団、ふれあい農園の責任者、小学校長、民生委員などが参加する地域の代表者会議の開催などを通じて、施設にとって欠かせない社会資源が明確化され、職員にも周知されています。これら関係機関の連絡先一覧表が作成され、必要に応じて活用されています。</p>		
<p>- 4 -(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	<p>- 4 -(3)- 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。</p>	a ・ b ・ c
<p><コメント> 代表的な取組として、地域交流ホールで年 1 回開催される地域の民生委員の会議が挙げられます。この会議を通して、自分の子どもが保育園に入所できなくて困っているような、ひとり親家庭の情報などを把握することが可能となっています。このほか、校区のまちづくり委員会に職員が参加するよう心掛けられており、地域の福祉ニーズや様々な生活課題などを把握することができるよう努められています。</p>		
27	<p>- 4 -(3)- 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。</p>	a ・ b ・ c
<p><コメント> 平成 28 年に発生した熊本地震の際など、災害時の地域の避難所として地域交流ホールを開放しています。また大型台風や大雨の時などの非常事態にも備え、法人としての備蓄や食事の提供などにも取組まれています。母子生活支援施設の特性上、積極的な幅広い情報発信は容易ではありませんが、施設の貢献に対して自治会からの感謝状が授与されたこともあります。さらに令和 4 年の天皇誕生日には、優良な民間福祉事業所に対して贈られる御下賜金が施設に授けられました。</p>		

評価対象 適切な支援の実施

- 1 母親と子ども本位の支援

	第三者評価結果
--	---------

- 1 - (1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	- 1 - (1) - 母親と子どもを尊重した支援提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>施設の基本方針の最初に「私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します」と明記されています。また、法人の基本方針の最初にも「法およびその精神を遵守し、利用者（児）の人権を尊重します」と掲げられています。職員会議の際には、これら基本方針や倫理綱領の読み合わせが行われ、母と子の尊重や基本的人権への配慮が十分になされています。事業計画の中では、入所者支援に関して、母親と十分に話し合いながら本人の気持ちに寄り添って支援をすること、個別支援・グループ支援を通じて子どもと関わりながらよく観察して育んでいくことが要請され、職員の共通理解が促されています。</p>		
29	- 1 - (1) - 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。	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもの命に関わる切実な問題でもあるため、「プライバシーの権利を保護するためのマニュアル」が整備された上で、母親と子どものプライバシー保護には細心の注意が払われています。安否確認や緊急事態発生時以外は、利用者の許可なしでは居室に入ることのできないルールとなっています。面会受付簿や入室許可証、居室内作業時の立ち合い依頼書、居室に入る際の入館許可証などが整備され、不測の事態から利用者が守られています。</p>		
- 1 - (2) 支援の提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	- 1 - (2) - 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 ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>入所時に「はばたきホームでの生活について」と名付けられた、イラストが多く用いられた冊子が利用者に手渡され、施設概要や施設での約束事などについての個別での説明が徹底されています。子どもについては母親同席のもと、わかりやすい説明が心掛けられています。利用者調査結果によると、「職員から、この施設の考え方や内容について、わかりやすく説明を受けたか」という設問に対して、7割以上の母親が「はい」と肯定的に答えていました。施設利用にあたって必要とされる情報が、母親と子どもにわかりやすく提供されていることを裏付ける結果となっています。</p>		
31	- 1 - (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。	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>「自立及び現状」のシートを用いて母親と子ども自身が目標や具体的計画、悩みなどを記入し、これをもとに母親と子どもと担当職員が個別面談に臨みます。支援開始や支援の過程は母親と子どもが主体的に決定すべきであることが事前に説明された上で、話し合いながら自立支援計画が策定されています。ケース会議の際に「わたしの計画」として担当職員によってまとめられ、中間評価を経て次の自立支援計画が画策されるとともに具体的支援内容が決定されます。「入所時のアセスメントを丁寧に」を合言葉に、支援の開始時やその過程におけるわかりやすい説明が常に心掛けられています。</p>		

32	- 1 - (2) - 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 ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>措置変更の場合には予め引き継ぎのための書類が準備されています。施設退所後のアフターケアについては、母親と子どもの希望を文章化してもらうとともに、退所後の相談方法などが丁寧に説明されています。当該ケアについては、敢えて担当職員や窓口を決定せず、母親と子どもが相談しやすい職員に相談するシステムが採用されています。平成 29 年度より「アフターケア事業内容記録」が整備され、退所者名や対応職員、電話連絡などを通じて提供されたアフターケアの内容などが担当職員によって洩れなく記録され、支援の継続性への配慮が認められます。</p>		
- 1 - (3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	- 1 - (3) - 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 ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>前述の通り、自立支援計画の策定にあたっては母親と子どもの意見や要望が十分に反映され、母親と子どもの自己実現への配慮が認められます。また、「口頭による意見要望」の用紙が用意され、母親と子どもからの相談などを受けた職員がその場の対応並びにその後の対応についての記録を残し、より良い支援に結びつけられています。なお、母親と子どもを対象とした行事アンケートが実施されて、当該結果がその後の改善に役立てられていますが、定期的な利用者満足度調査には至っていませんので何らかの工夫が望まれます。</p>		
- 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	- 1 - (4) - 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>「はばたきホームでの生活について」の冊子には「意見等解決制度」について説明され、受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員が明記されるだけでなく、「施設外の人にも話すことができます」と外部の弁護士が紹介されています。さらには、施設内に設置された 2ヶ所の意見箱についての説明も記載されています。意見箱用の用紙は各利用者の入所時に配布されたファイルに収容され、利用者が集う常会においても詳しく説明が加えられています。しかしながら利用者調査結果によると、「職員以外の外部の人にも話すことができることを知っているか」という設問に対して、「はい」と答えた母親は全体の 6割に満たないものとなっています。理解力の問題があることが推測されますので、よりわかりやすい周知方法の検討も有用であると考えられます。</p>		
35	- 1 - (4) - 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。	a ・ b ・ c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもが自由に記入することのできる「ホームへの意見及び要望について」という用紙が備えつけられ、母親と子どもが記述した意見や要望に対して、個人的に返事をもらいたい、常会で答えてもらいたい、掲示板にて答えてもらいたいという複数の選択肢が与えられていることが評価されます。これらの意見や要望などについての第三者委員への報</p>		

<p>告は年度毎に行われています。ハード面ではエントランスホールにソファが設置されて、母親と子どもが座ってゆっくりと話すことができるように環境整備され、ひと目が気になる場合には個室の相談室での対応が可能となっています。</p>			
36	- 1 - (4) -	<p>母親と子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。</p>	a · b · c
<p><コメント></p> <p>苦情解決マニュアル並びに意見要望対応マニュアルが整備された上で、対応職員によって意見要望対応記録が作成されています。当該記録には、申し出の日時、要望等の内容、改善策などが網羅され、職員が当該内容を閲覧することができる環境が整備されています。母親と子どもからの意見や要望に対する回答内容の検討が必要な場合には、必ず返答期限について伝えるように心掛けられており、信頼関係を損なわないような配慮が認められます。母親用と子ども用の意見箱は施設の2階に別々に設置され、職員が常駐している事務所から目が届かないようになっています。マニュアルの定期的な見直しについての手順が定められていないので、今後の改善が望まれます。</p>			
- 1 - (5) 安心・安全な支援の提供のための組織的な取組が行われている。			
37	- 1 - (5) -	<p>安心・安全な支援の提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。</p>	a · b · c
<p><コメント></p> <p>リスクマネジメント委員会が設置され、職務分担表において主任が委員長を務めることが定められています。ヒヤリハット報告書が整備され、発生事例の報告 その対応 改善策の検討 改善後の再確認 職員会議においての周知徹底というサイクルが確立されています。さらには、怪我事故対応マニュアル並びに事故防止マニュアルが整備され、これらに基づいた事故報告書や事故対策報告書が詳細に作成の上、保管されています。個人情報管理規程は策定されていますが、ランサムウェアやなりすましメールなどへの対応策は構築されていません。今日、情報セキュリティの重要性は高まるばかりですので、まずは施設長会において対応策の検討に着手されることが望まれます。</p>			
38	- 1 - (5) -	<p>感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。</p>	a · b · c
<p><コメント></p> <p>施設内での感染症研修会が開催された後、空気清浄機の購入と設置が実施されています。施設の保健衛生支援に関しては、母子支援員と少年指導員が担当することが職務分担表に定められています。また、感染症発生時には感染症対策委員会が中心となって対応にあたるのが職員に周知されています。当該委員会主導のもと、感染症状況報告書や感染症発生報告書、感染症最終報告書といった書類の作成と保管に取組まれています。感染症発生時には施設内の掲示板にて発生状況を母親と子どもに周知したり、感染症が流行しやすい時期には消毒液やマスクなどを母親と子どもに配布したりすることによって感染拡大防止に努められています。</p>			
39	- 1 - (5) -	<p>災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。</p>	a · b · c
<p><コメント></p>			

毎月避難訓練が実施されて記録が整備されるほか、法人3施設合同マニュアルに基づいた法人内3施設の合同避難訓練にも真摯に取り組まれています。災害に対しては、火災・風水・地震・夜間緊急時対応マニュアル並びに不審者対応マニュアルが整備されています。自然災害発生時などを想定して、地域住民提供分も含めた乾パンや飲料水、缶詰などの備蓄に努められ、当該備蓄リストの作成にも取り組まれています。今後、事業継続計画（BCP）の策定を通じて非常事態に強い施設の運営手法の確立に取り組まれるとともに、当該内容の職員への周知も必要になると考えられます。様々なリスクが身近に存在しますので、早期の着手が望まれます。

- 2 支援の質の確保

		第三者評価結果
- 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	- 2 -(1)- 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「支援についてのマニュアル」「学童支援におけるマニュアル」「保育支援についてのマニュアル」「保育室のマニュアル」「子育て支援についてのマニュアル」が整備され標準的な実施方法が文章化されています。入所当初、入所後2、3日目、入所後間もなくの支援、自立支援計画の策定や見直しについて、退所の支援についてマニュアルが整備され新人職員が見ても理解しやすい内容で記載されています。自立支援計画を初めて策定する際は、マニュアルに沿っての説明と担当職員が個別に確認し、指導を行う体制が整えられています。ただし標準的な実施方法に基づいて実施されているかを確認する仕組みづくりがなされていないので今後の仕組みづくりが望まれます。</p>		
41	- 2 -(1)- 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>各マニュアルは1年から1年半の間で見直されています。マニュアルを職員へ配布し研修を兼ね見直しが行われています。内容が変更された場合は新たな施行日が記載されています。見直しは時代背景に即した内容となっています。母親や子どもにSNSだけでは伝わりにくいため、SNSとはTwitter、Instagram、Facebook等具体的な表記となっています。マニュアルの見直しは研修を兼ね年間通して行われていますので実施時期や実施方法の仕組みが文章化される事で職員が共通意識を持ち取り組むことが期待されます。</p>		
- 2 -(2) 適切なアセスメントにより支援実施計画が策定されている。		
42	- 2 -(2)- アセスメントにもとづく個別的な支援実施計画を適切に策定している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「自立支援計画の策定」については、アセスメントシート、支援計画の流れが記載されています。アセスメントシートの記入について福祉事務所からの資料等で情報を収集する、資料で不足する部分は聞き取る、状況把握について異なっていた場合の訂正等について記</p>		

<p>載されています。当面の課題や中・長期課題を設定され関係機関の意見も取り入れられています。おおむね1ヶ月が経過した時点で母子相談員と一緒に面談を行い策定され、母親には「わたしの計画」として分かりやすい計画書が作成されています。計画は年2回(9月、3月)と見直され、必要な状況に応じて職員会議でも見直されています。最近では課題を持つ母親が自立支援計画書を策定しても、内容が頻繁に変更になる等、その都度見直し対応されていますが、変更続きで方向性が定まらない母親への支援に苦慮されています。</p>		
43	- 2 -(2)- 定期的支援実施計画の評価・見直しを行っている。	a ・ b ・ c
<p><コメント> 母親には「自立支援計画」子どもには「学童支援計画」がそれぞれに策定されています。自立支援計画の見直しの際には実施状況について評価されています。また、中間見直し(9月)、年度末(3月)の見直しの際は福祉事務所や生活保護受給者は生活保護担当者にも参加を依頼され、施設長、担当職員が同席し会議を開催されています。また見直した自立支援計画書は福祉事務所に送付されています。その他、状況に応じて職員会議で見直しを行うほか緊急な変更の場合も回覧等で知らせる仕組みが整備されています。個別の課題が具体的に記載され支援の方法が検討されています。</p>		
- 2 -(3) 支援実施の記録が適切に行われている。		
44	- 2 -(3)- 母親と子どもに関する支援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 ・ b ・ c
<p><コメント> 日々の記録は「状況日誌」でパソコンに入力したものが、支援計画に転記される仕組みとなっています。情報はパソコンでも確認できますが、個別の「母子日誌」に綴られ職員が記録を確認することが出来ます。情報共有を目的とした職員の申し送りが10時、13時に行われ、緊急の場合は回覧板で職員が確認する仕組みが整備されています。日々の記録はわかりやすく記載され、支援の多い母親と子どもに関してはその都度、詳細に経過が記載されています。</p>		
45	- 2 -(3)- 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a ・ b ・ c
<p><コメント> 「個人情報の安全マニュアル」に記録管理の責任者が記載されています。職務分担表にも記載されケース記録等の記録管理が施設長、保管庫の責任者は主任と記載されています。「ケース台帳」は鍵付きの書棚に保管されています。情報漏洩した場合は、施設長に報告を行い、その後、理事長及び主幹課(子ども政策課)に報告、指導と調査を行う等、対応方法が記載されています。開示については基本的姿勢として開示しないとされ、関係機関より申し出があった際は手続きを踏んだ上で開示を行う仕組みが記載されています。今までに開示請求はなかったため、今後開示請求があった際の提出書類等の準備が望まれます。職員へは個人情報保護の誓約書を交わす際に、職員教育が口頭で行われています。</p>		

内容評価基準

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		
A	A-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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「母子生活支援福祉協議会倫理綱領」「法人の理念」を月2回職員会議の際に朗読されています。また母親と子どもには「はばたきホームでの生活のしおり」の中にも記載され権利擁護について周知されています。施設外での予測される権利侵害については事前に母親と打ち合わせを行い予防的な支援が行われています。入所間もない母親と子どもへの更なる配慮や事前打ち合わせを徹底されています。人権研修も定期的に行われ職員へ資料を配布し研修の感想を発表する機会があります。</p>		
A-1-(2) 権利侵害への対応		
A	A-1-(2)- 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ます。	a・c
<p><コメント></p> <p>「虐待対応マニュアル<職員から利用者><母親から子ども>」「不適切な関わりの対応マニュアル」の中に具体的な虐待について例で記載されています。虐待チェックリスト（職員用）アンケートを年に1回無記名で記載し集計することで、チェックを分析し職員間で注意喚起を促すなど権利侵害を防止する仕組みが出来ています。月2回の職員会議の際には互いに不適切な関わりはなかったか見聞きしたことを確認する体制があり、会議での発言が難しい時は施設長と主任へ報告する仕組みが整備されています。虐待を受けた母親と子どもは意思を伝える事に抵抗があるため、心理カウンセリングを勧め情報共有が行われています。</p>		
A	A-1-(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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>職員は母親の相談に随時対応しています。DV経験のある母親は「自分が悪かった」「だからこうなった」と思う方が多く、気持ちを受け止め寄り添い「決してそうでは無い」と根気よく伝え続けられています。子どもには大人の職員がロールモデルとなり暴力で解決しない説明や対応を伝え、また職員同士では対応方法等を情報共有する等、新人職員でも対応が出来るように申し送りされています。職員と心理カウンセラー2名と年3回のケース会議で情報共有し、母親と子どもへの理解を深め不適切な行動への適切な助言や支援が行われています。「はばたきホームのしおり」には職員による不適切な関わりの記載がありますが、母親や子ども、もしくは子ども同士による他の入所者等の不適切な行為の防止については口頭での説明となっていますので更なる工夫が望まれます。</p>		
A	A-1-(2)- 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・b・c
<p><コメント></p>		

日頃の子どもの様子を把握し行動、発言や職員との距離感より気付いた事を職員間で情報共有されています。絵本を使った性教育で不適切な関りとはどのような事かどのように自分を守るかを年齢別で性教育ができるよう準備されています。しかしコロナ感染症の感染防止から集合での教育が実施できない状況です。以前 CAP（子どもへの暴力防止）研修が行われ習得した知識・技術を、どのように身を守るのかを職員から母親と子どもへ伝える等の取り組みが行われていましたが、現在は CAP 研修や教育は実施されていません。今後は感染症対策を講じながら研修や教育を実施されることが期待されます。

A-1-(3) 思想や信教の自由の保障

A	A-1-(3)- 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a・b・c
---	----------------------------------	-------

<コメント>
 教会へ行くなど信仰は自由にされています。「はばたきホームでの生活について」の中に信仰の自由が記載され保障されています。但し施設内での宗教の勧誘は禁止されています。以前、医療機関で手術の必要性和輸血の可能性がある事を母親へ説明すると信仰上の理由から輸血を拒否され、医療機関での対応が出来ず、別の医療機関を探す等個別対応がされています。

A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

A	A-1-(4)- 母親や母親と子どもが、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。	a・b・c
---	--	-------

<コメント>
 施設内には自治会活動はありませんが、地域の自治会活動へ参加されています。町内会へ役員2名、子ども会2名を選出し母子指導員が活動支援を行っています。日頃の自治会活動の内容は役員2名が施設内へ周知し、また個別で声掛け等を行い、地域活動へ主体的に参加し自主性や責任感などを育む機会となっています。子ども会の活動はコロナ感染防止のため、ほぼ実施されていません。また最近の傾向としては、施設入所退所の期間が短くなり、入所間もない時から自治会の役員選出となる場合がありますので職員の介入と支援が行われています。

A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活

A	A-1-(5)- 日常生活への支援は、母親や母親と子どもの主体性を尊重して行っている。	a・b・c
---	---	-------

<コメント>
 DVを経験した母親は自己決定が困難な場合もあり、母親の状況を理解した上でいくつかの選択肢が用意されています。まずは母親が選択決定しやすいよう工夫された支援が行われています。「出来るようになったら、次は しょう」と面談を通じて自己決定を支援されています。段階を得て最終的には自立する事を目標に支援が行われています。日頃より母親と子どもの強みを伝え、自らが気付けるように自立支援計画書の目標や評価にも記載されています。

A	A-1-(5)- 行事などのプログラムは、母親や母親と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・b・c
---	--	-------

<コメント>

アンケートにより自立支援計画を企画されています。しかし今年度はコロナ感染症の影響で行事の実施が難しい状況でした。そのような中でも、母子映写会を少人数で実施し「ズートピア」「アナと雪の女王」を鑑賞されています。アンケートの内容は、体験型の行事等とわかりやすく詳細が記載されています。しかし行事が無いためかアンケートの回答数が少ない現状もあります。また行事に関しては少人数での外出行事を企画する等、感染防止対策と行事へ参加できなくなる可能性を考えて工夫や配慮に対応した柔軟な企画となっています。

A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア

A	A-1-(6)- 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・b・c
---	---	-------

<コメント>

アフターケアについては、退所後のアンケートに基づきアフターケア計画が実施されています。「母子日誌」に一年間の支援計画書と一年後に評価まとめが記載されています。また節目のタイミングで施設にあいさつに来られる方や相談に来られた方の対応された記録等がファイルに記載されています。またアンケートで希望しないと答えた人にも、何かあればいつでも相談が出来る事を伝えられています。必要に応じて退所後に要保護児童対策協議会へ参加し情報共有を行うほか、退所後に母親と子どもの意向が異なり定期的に相談を受ける等、施設が存在が母親と子どもの支えとなっています。

A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本

A	A-2-(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・b・c
---	---	-------

<コメント>

母子支援員が個別面談でアセスメントを行いそれぞれの課題を一緒に検討しています。担当者は関係機関より情報を収集し母親と子どもが自己決定出来るように複数の選択肢が用意されています。母親には自立支援計画、子どもには学童支援計画を策定されています。母親と子どもの個別に抱える課題に対して、母子相談員、少年指導員、保育士、心理カウンセラー関係機関等の専門的な支援が計画的に反映しています。

A-2-(2) 入所初期の支援

A	A-2-(2)- 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
---	---	-------

<コメント>

母親と子どもが他県から入所の場合もあり入所当初は道もわからず不安感が増すため、信頼関係を構築するうえでも入所から3ヶ月間は一人の母子相談員が担当となり一緒に書類の手続きや行動を共にする配慮されています。他の職員も積極的に声をかけ、話を傾聴されています。必要に応じて生活用具や家財道具を貸し出し、先々は返却できるように経済力や生活能力の安定のため、一緒に家計簿や返却計画を立てられています。エレベーターの設置はありますが車いすでの移動を想定すると居室へ入るには段差があり、トイレには手すりがありません。現在、身体に障害のある方の相談はありませんが、今後相談があ

る際は環境整備が望まれます。		
A-2-(3) 母親への日常生活支援		
A	A-2-(3)- 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><コメント></p> <p>先々は地域へ自立していく事を目標に生活のスキルを踏まえた支援が行われています。水道代やガス代のメーターを確認し、入浴が出来ているか確認されています。また自宅での清潔保持が出来ていない場合は保育園や幼稚園と情報共有し清潔保持を依頼することもあります。食費を使い込んでしまい金銭管理が困難な場合もあります。そのような時は学校側や保育園の昼食の様子等情報提供を行い施設での支援を検討されています。入所後3ヶ月は家計簿を一緒につけ、状況把握と管理能力を養っています。服薬管理は事務所で行われています。徐々に母親へ薬を渡し、飲み終わった袋を事務所へ持ってくることで服薬確認をするなど自立に向けた支援が行われています。また2ヶ月に一度水回りの点検と年に一度の大掃除点検では自宅の中の衛生状況を確認し環境を整える支援がされています。</p>		
A	A-2-(3)- 母親の子育てのニーズに対応するとともに、母親と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><コメント></p> <p>常に母親の育児相談に対応され保育園の情報や手続き同行や見学の付き添い等が行われています。保育所や学校の送迎も母親の希望で対応されています。発達課題について母親への支援は伝えるのが難しい場面もあり、その時は学校や保育園と情報共有を行い具体的に伝えてもらう場合もあります。母親の困り感があると課題の理解が出来る場合もありますが、困り感が無い時は、気付かない母親へすこやか発達相談、教育相談、児童相談所との連携が来ています。保育園や幼稚園、学校とは定期的に連絡会議が開かれ情報共有されています。</p>		
A	A-2-(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><コメント></p> <p>母親が鍵を預けて外出する際にも声掛けを行うほか、相談支援も行われています。現在コロナ感染症の影響のため、リフレッシュ企画が開催されていませんが、行事の際は皆さんへ声掛けを行い参加の意向を確認されています。母親同士の距離が近すぎてトラブルとなり職員の介入を希望され、建設的な解決が自分で出来るよう声掛け支援をされています。最近では精神面や発達の課題を持っている母親も増えており、対人関係において介入することも増えています。</p>		
A-2-(4) 子どもへの支援		
A	A-2-(4)- 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><コメント></p> <p>放課後は学習室で学習(宿題等)を行い部屋に戻る事が出来ます。学習意欲のない子どもには、部屋で宿題を終わらせ見せにくるよう個別に声掛けされています。被虐待児にはカウンセリングを行う個別対応がされています。母親の支援で保育園に行けない場合は週3回まで「フリー預かり」、「リフレッシュ保育(10:00~16:00)」チケット制で預かるな</p>		

どのニーズに沿った対応をされています。しかしコロナ感染防止のためリフレッシュ保育が現在は行われていません。		
A	A-2-(4)- 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><コメント></p> <p>学習室は学校で使用する机と同じものが設置され、落ち着いた雰囲気での学習できる環境が整えられています。学習の指導は職員が担当しています。以前は学習ボランティアが導入されていましたが、現在は進学を目指す子どもがいないことやコロナ感染防止のため、ボランティアは受け入れていませんが、先々進学や学習指導が必要な場合はボランティアを受け入れる体制がと整えられています。学習意欲の低い子どもには、部屋で宿題を終わらせ見せに来るように声掛けがされています。子どもへ声かけるとともに、子どもから相談がある場合は学習時間後に個別に時間を確保し対応されています。</p>		
A	A-2-(4)- 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>職員がロールモデルとなり、暴力ではない解決方法を伝え、常に子ども達の事を受け止めて対応されています。精神疾患や発達課題のある子どもも多く、その都度暴力ではない解決方法を伝えても、忘れてしまうなどあり根気強く大人がロールモデルとなり伝え続けられています。以前はCAPで年齢を分けたグループワークを行っていましたが、現在はCAPを導入していないことと、コロナ感染症防止のためグループワークは行われていません。今後グループワークなどの専門的プログラムの導入が望まれます。</p>		
A	A-2-(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><コメント></p> <p>熊本県養護協会の性教育研修に参加され施設内研修が行われています。性教育に関しては、低学年にも分かりやすい絵本を購入し性教育を予定されています。しかしコロナ感染症の影響で子どもを集めて開催することが難しく実施できていません。今後は年代を分けて説明をする予定ですが、子どもに性教育をする前に母親に説明を行い、性教育後の話題に母親がどのように対応するか等学習会が予定されています。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A	A-2-(5)- 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><コメント></p> <p>「一時保護受け入れマニュアル(ショートステイ受け入れマニュアル)」が用意され緊急時でも対応が出来る部屋が2部屋用意されています。部屋には布団やレトルトの食事などが用意されています。一時保護の際は女性相談センターが中心となり連絡調整が行われています。ショートステイ受け入れでは1週間～2週間まで福祉事務所が中心に連絡対応が行われます。ショートステイ受け入れは熊本市と菊池市の受け入れとなっています。「緊急時管理運営マニュアルNo2」の中にはヒヤリハット事例報告マニュアル、夜間緊急時対応、不審者対応、AED使用マニュアル、心肺蘇生の手順等のマニュアルが整備されています。</p>		

A	A-2-(5)- 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><コメント></p> <p>一時保護の段階で弁護士に相談が出来ている場合と、新たに弁護士を依頼する場合があります。居場所が特定されないよう依頼先を慎重に検討されています。弁護士へ相談同行、調停、裁判への同行、公的手続きの同行、代弁等の支援が行われています。同行は県内だけではなく県外の場合もあります。母親と子どもの住所が知られる恐れがある場合は、安全確保を優先した対応がなされています。居場所が知られた際にどうするかを事前に母親に確認し対応できるよう職員へ情報共有がなされています。また危険が及ぶ場合は、速やかに関係機関と連携し他の施設への転居等の支援が行われています。</p>		
A②①	A-2-(5)- 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><コメント></p> <p>ホーム内カウンセリングは希望者のみで月に1～2回(回数はカウンセラーの判断)。子どもはホーム内カウンセリングと児童相談所でのカウンセリングで対応されています。DV被害者は体調管理が出来ていない事が多く、施設入居後に体調面に不調が出やすく、治療目的で医療機関との連携も行われています。離婚後は「自立して生活する」を目標に仕事へすぐに復帰する方や、すぐには就労が難しい母親が職員と一緒に段階を追った自立支援が行われています。必要に応じてカウンセラーより自助グループ「ゆるり」への誘いがあり情報提供が行われています。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A②②	A-2-(6)- 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・b・c
<p><コメント></p> <p>職員がモデルとなり暴力によらない対話が行われています。職員は声掛けを行い子どもとの時間を個別に確保し対応されています。また学習指導後に少年指導員が個別に面談時間を設定し対応されています。安心できる環境で気持ちを伝える事が出来るようにと引きこもりの子どもとは交換日記が活用されています。職員の専門性を高めるため、外部内部での被虐待に対する支援の研修へ参加されています。最近では「マルトリートメントで傷ついた子どもの治療・脳を回復させる道筋」動画を使用した職員研修が行われ、今後は母親に対して学習会を予定されています。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A②③	A-2-(6)- 母親と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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>小学校は年に1度連絡会と勉強会が行われています。施設見学と施設長の講話により先生方が母子生活支援施設についての理解を深めることで連携しやすい関係づくりが出来ています。必要があれば医療機関でのケース会議が行われています。また福祉事務所や保育所・学校等とは定期的な情報交換が行われています。その際に施設退所後の情報共有等が</p>		

<p>ありアフターケアへと繋がっています。ホーム内カウンセリングでは年に3回心理カウンセラーと情報共有が行われています。それにより全体像が見え母親と子どもへの理解が深まっています。</p>		
A ㉔	A-2-(7)- 母親や母親と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・b・c
<p><コメント></p> <p>子どもは「転校したくない」と気持ちを伝えてくることもあり、母親、子どものお互いの悩みや葛藤に寄り添い地域での生活に向けた自立をサポートされています。児童相談所の判断で母親と子どもが別々に生活する場合もあり、それぞれの思いを代弁等のサポートをされています。また、親族に協力をお願いし親族のいる所で生活をする場合もありその際の関係機関との引継ぎや、家族親族へのサポート体制を整える等関係機関との連携が十分になされています。</p>		
<p>A-2-(8) 特別な配慮の必要な母親、子どもへの支援</p>		
A ㉕	A-2-(8)- 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・b・c
<p><コメント></p> <p>障害や精神疾患、その他支援が必要な母親と子どもの入所が増加傾向にあります。医療機関と連携し服薬管理を母親、子どもに行う場合があります。事務所で管理し服薬確認から、本人管理で服薬後に袋も持ってくる事で確認を行い、最終的には自己管理が出来るように自立支援が行われています。また、社会資源の活用により訪問介護や訪問看護等の支援も導入され連絡調整が行われています。外国人の方の支援では言葉の壁をどのように乗り越えるかが、翻訳機やアプリ等でコミュニケーションを行い、専門的手続きが必要な時は必要な団体の支援につなぐなど積極的な支援が行われています。</p>		
<p>A-2-(9) 就労支援</p>		
A ㉖	A-2-(9)- 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>母親の職業能力開発や就労支援については適性や希望を配慮した情報提供のほか、公共職業安定所以外にも生活保護の担当者や保健子ども課との連携や、近隣の民間からの求人などを積極的に活用し就労支援が行われています。また母親が安心して就労できる体制が整備されています。日曜日は月2回、祝日は月1回までと上限を決め保育を行っています。現在コロナ感染症予防から病後児保育の対応が難しい状況です。</p>		
A ㉗	A-2-(9)- 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・b・c

<コメント>

就労時間について母親の希望を就労先へ「子育てへ影響が出ているので勤務時間を短くしてほしい」と代弁する等の関係調整が行われています。母親の意向を尊重し、必要だと感じられる方には福祉就労の見学や同行を行う等の就労支援が行われています。また就労後は長く継続できるように相談声掛けが行われています。

	第三者評価結果			
	a	b	c	合計
共通評価基準（評価対象 ~ ）	24	21	0	45
内容評価基準（評価対象A）	23	4	0	27
合 計	47	25	0	72

（参考）

第三者評価結果入力シート（母子生活支援施設）

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

一般社団法人熊本県社会福祉士会福祉サービス第三者評価事業

②評価調査者研修修了番号

SK18180
18-009
19-010

③施設名等

名称：	母子生活支援施設 はばたきホーム
施設長氏名：	嶋村 聖子
定員：	20世帯
所在地(都道府県)：	熊本県
所在地(市町村以下)：	
T E L：	
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1941/10/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人同胞友愛会
職員数 常勤職員：	6名（他、育児休業中の職員2名）
職員数 非常勤職員：	9名
有資格職員の名称（ア）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	5名
有資格職員の名称（ウ）	管理栄養士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（エ）	調理師
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（オ）	心理士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（カ）	教員
上記有資格職員の人数：	1名
施設設備の概要（ア）居室数：	居室20室、病児保育室2室、緊急一時保護室2室、保育室
施設設備の概要（イ）設備等：	事務所、会議室、相談室、静養室、宿直室、学習室
施設設備の概要（ウ）：	地域交流ホール、調理室
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

【基本理念】 私たちは、母と子の幸せを願い、気持ちを共有し、必要な支援を提供して、ともに自立を目指します。
【基本方針】 一、私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します。 一、私たちは、個々に応じた支援の提供に努めます。 また、必要に応じて退所後の支援も提供します。 一、私たちは、安心・安全な環境づくりに努めます。 一、私たちは、笑顔と挨拶を心がけ、言葉遣いにも配慮します。 一、私たちは、開かれた施設づくりと透明性をもった運営を心がけます。 一、私たちは、利用者や関係機関・地域等との信頼関係の構築に努めます。

⑤施設の特徴的な取組

<p>「子どもたちのために！」が施設長並びに施設職員にとっての合言葉です。近年は児童虐待やDVなどの社会問題が深刻化し、施設で生活する母親のみならず、その子どもたちも多くの課題を抱えており、ひと昔前とは支援方法も大きく様変わりしています。一筋縄ではいかない支援の難しさを痛感する毎日ですが、利用者の入所時のアセスメントを可能な限り丁寧に行い、母親と子どもに対する理解を深めつつ、一人ひとりの心に寄り添った支援提供に努められています。経験豊富なベテラン職員が多いことも施設の大きな特徴です。施設長のリーダーシップが遺憾なく発揮され、職員一丸となってサービスの向上に取組まれている姿勢が高く評価されます。</p>
--

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2022/2/7	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2022/3/30	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度	

⑦総評

◆特に評価の高い点

○「子どもたちのために！」という施設長の強い思いがひしひしと伝わる支援が実践されています
 児童虐待やDVなどの深刻な問題を背負っている利用者の中には、理解力が低かったり、精神面が不安定だったりといった個別配慮を必要とする者が増加傾向にあります。施設長はそのような利用者一人ひとりを「いとしい存在」であると言い切っていました。ルールのある施設での生活は母親にとって窮屈に感じられるかもしれませんが、子どもたちにとってはとても安全で、安心して生活できる唯一の場所であるという自負のもと、職員と協働しながら、必要とされる支援を全力で提供しています。

○様々な制約がありながらも「開かれた施設づくり」に邁進されています

母子生活支援施設という施設の特性上、ほかの種類の社会福祉施設のようにホームページを活用して情報提供に取組んだり、広報誌によって利用者の生活の様子を公表したりすることは極めて困難ですが、施設の地域交流ホールを有効活用しながら、可能な限り地域社会に開かれた施設づくりに努められています。

○地域で生活を送る事を目標に自立支援とは何かを常に意識し支援されています

一人一人の課題に向き合い、複数の選択肢を準備し自己決定を尊重されています。また課題を乗り越えるために、自己決定と自己責任を見守り支える事で母親が安心して落ち着いた生活を送ることができるよう支援されている事は高く評価されます。支援の甲斐があり、退所後も節目の年になると母親と子どもが施設に挨拶に訪れたり、定期的に相談に来たりするなど施設の存在が母親と子どもへの精神的な支えとなっています。

○保育園、幼稚園、小中学校等との情報共有や施設理解のための啓発活動に丁寧

取り組まれている事は高く評価されます

子どもが母親とともに暮らせるように支援することは、子どもの権利擁護に取り組むことで、学校の先生方の理解も深まり、子ども一人一人の個性や背景を理解し共通の目標に向けた支援者、関係機関との支援体制が構築されています。

◆改善が求められる点

○情報セキュリティに脆弱性が認められます

施設の日常業務においてノートパソコンを利用した入力作業の機会が増えるとともに、インターネットを利用しての情報収集や電子メールの送受信も日常的な光景となりつつあります。とりわけインターネットの利用場面においては様々なリスクが顕在化していますので、ファイアーウォールの導入や情報セキュリティに関する施設内研修会の実施などの有効な対策を早急に講じることが望まれます。

○事業継続計画（BCP）の策定が望まれます

日本各地で毎年のように大規模な自然災害が頻発している現状に鑑みますと、法人としてだけでなく、施設としての事業継続計画（BCP）策定が必須であると考えられます。施設の前に位置する公道は狭く、かつ急な坂道であることも考慮しつつ、緊急時における事業継続のための方法や手段などを具体化した上で計画としてまとめられ、職員に周知する作業に着手されることが望まれます。

○感染症対策を講じながら研修や教育を実施されることが期待されます

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、集合研修や学習会が開催できない状況です。参加型や集合研修のみでは無く、個別や会場の配置を工夫するなど感染防止し集合研修や学習会の実施が望まれます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

丁寧な聴き取りをして頂いた事、母子生活支援施設へのご理解を大変深めて頂いた事、又、支援の大切さと必要性、近年の利用者さんの生活や子ども達の特徴、そして、運営の厳しい点、職員の育成と定着などについてご理解頂き、そのことを含め多くの課題への助言・現状への評価に深く感謝申し上げます。私たちはこれからも、時代とともに変化していく福祉の在り方や母子のニーズに合わせて、柔軟な考え方をもち、温かい心と冷えた頭で職務を遂行し、第三者評価を機に初心に戻り、支援が必要な母子に必要な支援を提供し続けたいと考えています。

⑨第三者評価結果（別紙）

（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

共通評価基準（45項目） I 支援の基本方針と組織
 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者 評価結果
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<input type="checkbox"/> 理念、基本方針が法人、施設内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。	○
<input type="checkbox"/> 理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。	○

<input type="checkbox"/>	基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。	○
<input type="checkbox"/>	理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。	○
<input type="checkbox"/>	理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、母親と子どもへの周知が図られている。	○
<input type="checkbox"/>	理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。	○

【コメント】

施設の基本理念並びに基本方針は、施設のエントランスホールや事務所内に掲げられ、いつでも職員が確認できるように配慮されています。さらに、職員会議並びに新年度常会などにおいて、職員がこれらを読み合わせする機会も設けられています。母親と子どもに対しては、各居室に配布される説明用ファイルである「はばたきホームでの生活について」にもこれらが明記され、母親や子どもたちへの周知が心掛けられています。基本理念に記された「時代にあった福祉の提供」の観点から、急速な人口減少が進行する我が国における新たな支援サービスへの着手が模索されています。

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		第三者 評価結果
①	2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
	<input type="checkbox"/> 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの数・母親と子ども像等、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、施設(法人)が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。	○
	<input type="checkbox"/> 定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。	○

【コメント】

経営環境が徐々に厳しさを増していることが施設長によって十分認識されています。施設の入所率や母親と子どもの入退所者数の月別集計など、利用者に関する詳細なデータ作成がなされ、職員への周知並びに理事会への報告が行われています。また、児童福祉法改正に伴う「家庭養育最優先原則」のもと「児童は家庭的な養育環境で育てること」が目標とされていることにも注意が払われています。今後は、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータ収集並びに具体的支援方法についての検討にも取組まれた上で、数値化されたデータの職員間での共有や分析も行われることが望まれます。

②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
	<input type="checkbox"/> 経営環境や支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員(理事・監事等)間での共有がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	○

【コメント】

法人内の4施設長が参加する施設長会において施設間の職員異動について検討されるほか、それぞれの経営課題が明らかにされた上での情報共有、新型コロナウイルス感染拡大防止策への取組などがなされています。施設長によると、経営上の課題は入所世帯の確保、職員人件費のコントロール、職員の定着となっています。現在は法人内施設で採用されている給与規程が同一であるため、その見直しの可否についても施設長会によって検討されています。また、職員会議においては母子生活支援施設における暫定定員問題についての解説が施設長によってなされ、暫定定員が設定されると職員配置数の減員や措置費の減額などが生じるため、結果として支援力低下を招くといった施設経営に与える影響やリスクなどについての理解が深められ、情報共有に努められています。

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		第三者 評価結果
①	4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。	○
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	○
【コメント】		
まず、現在の状況が把握された上で、地域への子育て支援の展開の一環として「地域のひとり親家庭への支援」、開かれた施設づくりの一環として「学習ボランティアや実習生による学習支援」といった内容が中・長期計画として明記されています。しかしながら、それぞれについての数値目標設定や具体的方法の策定までには至っておりませんので、客観的評価を行うことが難しくなっています。これらについての補完修正とともに、職員確保についての計画、人件費積立金や施設整備積立金の内部留保計画などにも取組まれることが望まれます。		
②	5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
	<input type="checkbox"/> 単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	
【コメント】		
母子生活支援施設として新たなニーズへの柔軟な対応が図られ、家族再統合や産前産後母子支援事業への積極的な取組が認められます。また、職員の資質向上や入所者支援策についての多岐にわたる計画策定にも取組まれています。しかしながら、中・長期計画と同様に具体的な数値目標が設定されておらず、各事業について必要とされるコスト計上がなされていないために収支計画も伴われていません。今後の計画策定にあたっては、事後の客観的評価が可能となるような工夫が望まれます。		
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
①	6 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。	
	<input type="checkbox"/> 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。	○
【コメント】		
事業計画の中でも、各種行事や施設整備については職員の意見聴取の上で策定が心掛けられています。とりわけ入所者支援計画については、担当職員の意見が十分に反映された上で就労支援、生活支援、子育て支援、子どもの支援などについて詳細に策定され、職員の理解が深められるとともに職員間での情報共有にも配慮されています。事業計画の評価については、施設としての手順が明確にされておりませんので、今後のマニュアル整備が望まれます。		
②	7 事業計画は、母親と子どもに周知され、理解を促している。	a

<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、母親と子どもに周知(配布、掲示、説明等)されている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を子ども会や母親会等で説明している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、母親と子どもがより理解しやすい工夫を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 事業計画については、母親と子どもの参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親と子どもに配布される「はばたきホームでの生活について」というファイルの中に事業計画と一緒に綴ることによって、いつでも閲覧可能な状態に置かれています。子どもに対しては行事の説明が中心となり、わかりやすい説明に努められています。コロナ禍のもと母親と子どもが参加する常会の開催が難しい状況が続いていますが、地域交流ホールを活用して、学童とその母親参加の上で夏休みの過ごし方についての説明会が開催されるなどの工夫がなされています。

4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	第三者 評価結果
① 8 支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a
<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 支援の内容について組織的に評価(C:Check)を行う体制が整備されている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 評価結果を分析・検討する場が、施設として位置づけられ実行されている。	<input type="radio"/>

【コメント】

ケースカンファレンスについては年度の間並びに年度末の2回にわたり実施され、PDCAサイクルが反映される仕組みとなっています。また、3年に1度の受審が義務づけられた第三者評価のほか、全職員を対象とした毎年度の自己評価に積極的に取組まれ、評価後の勉強会を通じて支援の振り返りと改善がなされ、職員協働のもと支援の質の向上が図られています。その結果として、産前産後母子支援事業においては、妊娠期から出産、出産後の子育てまで、母親に寄り添った「切れ目のない支援」の提供が可能となっています。

② 9 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
<input type="checkbox"/> 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

第三者評価受審後は「受審後の課題」についての検討会が開催されています。また、職員の自己評価結果を踏まえて「自己評価における集計の分析結果についての課題検討」という施設内研修会が開催され、全職員参画のもとでの改善に取組まれています。当該評価結果に基づき課題が共有され、母子支援員や少年指導員が中心となって支援内容についての事業計画が策定されています。様々な障がいをもった母親の増加を考慮して開始された「フリー預かり」という支援事業もその一環です。このような事業を通じて、母親の育児負担の軽減に努められていることは高く評価されます。

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。	第三者 評価結果
----------------------	-------------

①	10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌等に掲載し表明している。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事(事故、災害等)における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	○

【コメント】

職務分担表には、施設長の役割として施設運営管理、支援に関する事項、庶務に関する事項、衛生推進に関する事項といった項目が掲げられ、それぞれの細目が定められています。職員自己評価結果によると、これらについては、ほとんどの職員によって理解されています。また、施設長不在時は、主任が施設運営管理にあたることが明記されています。施設の特性に鑑みて広報誌は発行されていないので、たとえば事業計画における運営方針の中で施設長の役割や責任を表明することも可能であると考えられます。

②	11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 施設長は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者等)との適正な関係を保持している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	○

【コメント】

虐待防止の観点から、虐待防止委員会が中心となって体罰や不適切な関わりの防止に取組まれています。新規採用職員や実習生に対しては、母親と子どもに対する過度なスキンシップの禁止が徹底されています。施設内研修の一環として、人権研修、パワハラやセクハラなどのハラスメントに関する研修、虐待防止研修などが開催され、施設全体で法令遵守に取組まれている姿勢が評価されます。

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。

①	12 支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 施設長は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	○

【コメント】

施設長は必ずケースカンファレンスに参加した上で母親と子どもとの面談に臨み、傾聴姿勢を保ちながら信頼関係の構築に努めています。職員に対しては年2回の個人面談の機会を設け、支援の質についての個々の現状を聞き取るほか、支援の質を向上する観点から職員の意見に耳を傾けるなどの積極的な姿勢が見られます。職員自己評価結果によると「様々な情報にアンテナを張り、得られた有用な情報の周知に努めている」と施設長を評価する声も聞かれます。「母親と子どもとの信頼関係の構築こそが私たちの仕事の醍醐味である」と考える施設長のリーダーシップのもと、職員が同じ方向性での施設運営に取り組んでいます。

②	13 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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、施設(法人)の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、施設内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○

【コメント】

今日の福祉ニーズに応えるべく、リフレッシュ保育や親子デーといった「フリー預かり事業」に着手されています。この事業を通して、母親の負担軽減とともに虐待防止リスク抑制の効果が得られています。また、職員の負担軽減を考慮して、以前実施されていた利用者担当制をなくすほか、求人募集が思うようにいかない年が続いたために賃金や休暇の件について施設長会で提案し検討を重ね、職員対象のアンケートを通じて得られた意見を可能な限り反映し、夏季休暇並びにリフレッシュ休暇の創設を実現することができています。さらに退所者が生じると、入所相談を受け付けている旨が記載されたFAXやパンフレットを県内・県外の福祉事務所などに送信・送付することや各福祉事務所を訪問するといった「種をまく」ような地道な努力が積み重ねられています。今後は、労務や財務も踏まえた分析が望まれます。

2 福祉人材の確保・育成

(1)	福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。	第三者 評価結果
①	14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
	<input type="checkbox"/> 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	○
	<input type="checkbox"/> 計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。	○

【コメント】

令和2年度、そして令和3年度の事業計画において、継続的に職員の資質向上について言及されています。施設長と各職員との年2回の個人面談の実施を通じて、それぞれの目標設定の後に明確な課題を与え、中間面談において振り返りを行う手法が採用されています。職員一人ひとりがコミュニケーション能力や支援力、見極める力、自立計画書を作成する力を身につけられるように人材育成に努める旨が明らかにされています。しかしながら、福祉人材確保に関する具体的計画は策定されていません。この点については、職員自己評価結果にも反映されていますので、計画策定と職員への周知が望まれます。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みができています。	
	<input type="checkbox"/> 人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	
	<input type="checkbox"/> 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	

<input type="checkbox"/> 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○

【コメント】

法人としても、施設としても、「期待する職員像」が明示されていません。施設長によると、母親と子どもに対する接遇力を重視する観点から「情緒が安定し、穏やかな人物」が望まれるということですので、これが明文化された上で職員に提示されることが望まれます。また、個人面談を通じた職員評価を実施しているということが規程等に反映されておらず、法人内施設間の異動についての基準も明確化されておりません。これらの基準の明確化とその後の職員への周知は欠かせないものと考えられますので、今後の取組が期待されます。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

① 16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
<input type="checkbox"/> 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	○
<input type="checkbox"/> 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	○
<input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を施設内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	○
<input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	○
<input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	○
<input type="checkbox"/> 福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	○

【コメント】

施設長によると、職員確保については賃金と休日の付与がポイントとなり、職員定着については働きやすい職場であることが必要であると考えられています。このような考えの下、令和2年度に新たな規程が定められ、勤続年数が長くなると節目毎に「リフレッシュ休暇」が付与されるようになりました。また、非常勤のカウンセラーが配置され、希望する職員はカウンセリングを受けることが可能となっています。このように職員が働きやすい職場づくりに取組まれています。職員自己評価結果によると「ワークライフバランスへの取組は十分でない」と感じている職員が見られます。職員が納得して働くことができるように、職場環境のさらなる整備が望まれます。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
<input type="checkbox"/> 施設として「期待する職員像」を明確にし、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る。	○
<input type="checkbox"/> 個別面接を行う等施設の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	○
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	○
<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	○

【コメント】

年2回の個人面談の機会は、職員にとって施設長と個別でコミュニケーションを図ることのできる貴重な時間となっています。中間面談において上半期の振り返りが行われることによって、各職員の掲げた目標に関する進捗状況が明らかとなり、目標達成に必要な取組を確認することができます。施設長によると、職員育成のポイントは「ひとつひとつ丁寧に伝えて、教えて、確認することである」とされています。令和4年度においては、新入職員の育成を施設長自身が担当することになっており、その手腕に期待が寄せられます。前述の通り、「期待する職員像」の明示が望まれます。

②	18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b
	<input type="checkbox"/> 施設が目指す支援を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	
	<input type="checkbox"/> 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、施設が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	
	<input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	
	<input type="checkbox"/> 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	

【コメント】

コロナ禍が続いているため、施設外研修会に参加する機会も乏しい状況ですが、施設内研修を充実させようとして取り組まれています。しかしながら、基本方針や研修計画の中には職員に必要とされる専門技術や専門資格の明示はなく、研修計画の評価と見直しも実施されているとは言い難い現状が指摘されます。福祉サービスの質の向上の観点から重要性が高いものとして、職員の知識や支援力、コミュニケーション力などの向上、職員のチームワークや情報共有などが施設長によって列挙されています。これらの項目について研修計画を策定、実施し、その後の評価と見直しに繋げることも有用であると考えられます。施設内研修計画の立案を担当する副主任が中心となって、これらの実践に取り組まれることが望まれます。

③	19 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
	<input type="checkbox"/> 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	○
	<input type="checkbox"/> 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	○
(5種別共通)		
<input type="checkbox"/> スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	○	

【コメント】

教育・研修機会の確保についての職員の評価は高いです。職員自己評価結果によると「研修計画に基づいた研修の他、自分が希望する研修会にも参加可能」、「興味のある研修は自分で探して参加することもできる」、「すべての研修情報は職員に周知され、職員が参加を希望することができる」といった複数の職員の声が聞かれました。スーパーバイザーを務めるのは基幹的職員となっていますが、コロナ禍によって基幹的職員研修が実施されないが故に不在となっています。致し方ないことではありますが、早期の配置が望まれます。

(4) 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

①	20 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b
---	--	---

<input type="checkbox"/> 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。	○
<input type="checkbox"/> 実習生等の支援の専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。	○
<input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	○
<input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。	
<input type="checkbox"/> 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	○

【コメント】

「実習生受け入れマニュアル」が整備され、実習時の注意事項のほか、実習計画書や誓約書などの書式も網羅されています。実習記録ファイルも整備され、「宿直の仕事マニュアル」に基づいての宿直実習の機会も設けられています。実習生受入状況についての報告は事業報告書に記載され、これに伴う受入研修費収入が資金収支計算書に計上されています。なお、職務分担表には、実習生受入における窓口となり、実習生の指導にあたる保育士のサポートを担当するのがリーダーとされていますが、このような実習指導者に対する研修は実施されていないため、今後の課題として改善に取り組まれることが望まれます。

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。 第三者評価結果

①	21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
	<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、支援の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	
	<input type="checkbox"/> 施設における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、施設の有存在意義や役割を明確にするように努めている。	
	<input type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	○

【コメント】

施設の性格上、母親と子どもに関する情報の取り扱いには細心の注意が求められるため、不特定多数の者が閲覧可能なホームページや広報誌の活用は困難です。しかしながら、閲覧請求に応じることができるよう体制整備に努められ、閲覧用の決算書なども整備されています。このように可能な範囲内での情報公開に施設として取組まれています。また、3年に1度の受審が義務づけられている第三者評価事業の結果については、熊本県や全社協のホームページの中で広く公開され、提供サービスの質の向上並びに母親と子どもの権利擁護に積極的に取組まれています。

②	22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○

【コメント】

施設職員の職務分担表が整備されています。経理規程が作成された上で、施設会計や経理に関する職務は経理担当辞令を受けた、少年指導員兼務の事務員が担当することが定められています。また、毎年1回の内部経理監査が実施されるほか、外部の顧問税理士による月次監査が毎月実施されるとともに、必要に応じて経理担当事務員が不明点を確認できる体制整備がなされています。労務管理に関しては、施設の就業規則改訂の都度、社会保険労務士による助言を受けています。

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。		第三者 評価結果
①	23 母親、子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの個別の状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設や母親と子どもへの理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の母親と子どものニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。	○
	(母子生活支援施設) <input type="checkbox"/> 学校の友人等が施設へ遊びに来やすい環境づくりを行っている。	○
【コメント】 地域との関わり方として「開かれた施設づくり」が目指され、事業計画にも明文化されています。コロナ禍のものと思ふような活動はできていませんが、地域交流ホールを開放することにより、子ども会行事や民生委員会、キッズダンス教室、健康体操教室、すずらん会との世代間交流、地域の子どもの会行事など様々な活動が予定されています。職員は積極的に地域行事に参加するよう心掛けるとともに、母親と子どもにも参加を呼び掛けています。制約のある施設運営であっても、地域との交流を広げるための最大限の努力が払われていることが高く評価されます。		
②	24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。	○
	<input type="checkbox"/> 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化して取り組んでいる。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティアに対して母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	
【コメント】 地域の学校教育等への協力として、施設職員が入学式や卒業式、入園式や卒園式、運動会、発表会などの行事に参加する姿勢を保っていますが、コロナ禍のもとでは困難な状況が続いています。一方で「ボランティア受け入れマニュアル」が策定されて施設の基本姿勢が明確化され、受入目的や受け入れる主な行事の説明、保険等の説明が明記されています。活動記録も整備され、市長宛ての「ボランティア情報提供書」も準備されています。ボランティアに対して必要であると考えられる研修は実施なされていないので、今後の課題であると考えられます。		
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
①	25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
	<input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○

<input type="checkbox"/>	関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	地域に適当な関係機関・団体がない場合には、母親と子どものアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	<input type="radio"/>

【コメント】

年2回のケース会議には児童相談所や病院、福祉事務所、保護課、施設長、施設の担当職員などが参画した上で、個々の母親と子どもが有する課題の共有と効果的な支援の検討などが行われ、関係機関との十分な連携が図られています。このほか、コロナ禍のもとでは一時休止されているものの、自治会長や消防団、ふれあい農園の責任者、小学校長、民生委員などが参加する地域の代表者会議の開催などを通じて、施設にとって欠かせない社会資源が明確化され、職員にも周知されています。これら関係機関の連絡先一覧表が作成され、必要に応じて活用されています。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

①	26 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
<input type="checkbox"/>	施設(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	<input type="radio"/>

【コメント】

代表的な取組として、地域交流ホールで年1回開催される地域の民生委員の会議が挙げられます。この会議を通して、自分の子どもが保育園に入所できなくて困っているような、ひとり親家庭の情報などを把握することが可能となっています。このほか、校区のまちづくり委員会に職員が参加するよう心掛けられており、地域の福祉ニーズや様々な生活課題などを把握することができるよう努められています。

②	27 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
<input type="checkbox"/>	把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	施設(法人)が有する支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

平成28年に発生した熊本地震の際など、災害時の地域の避難所として地域交流ホールを開放しています。また大型台風や大雨の時などの非常事態にも備え、法人としての備蓄や食事の提供などにも取組まれています。母子生活支援施設の特性上、積極的な幅広い情報発信は容易ではありませんが、施設の貢献に対して自治会からの感謝状が授与されたこともあります。さらに令和4年の天皇誕生日には、優良な民間福祉事業所に対して贈られる御下賜金が施設に授けられました。

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子ども本位の支援

(1)	母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。	第三者 評価結果
①	28 母親と子どもを尊重した支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
<input type="checkbox"/>	理念や基本方針に、母親と子どもを尊重した支援の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	<input type="radio"/>

<input type="checkbox"/> 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

施設の基本方針の最初に「私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します」と明記されています。また、法人の基本方針の最初にも「法およびその精神を遵守し、利用者（児）の人権を尊重します」と掲げられています。職員会議の際には、これら基本方針や倫理綱領の読み合わせが行われ、母と子の尊重や基本的人権への配慮が十分になされています。事業計画の中では、入所者支援に関して、母親と十分に話し合いながら本人の気持ちに寄り添って支援をすること、個別支援・グループ支援を通じて子どもと関わりながらよく観察して育てていくことが要請され、職員の共通理解が促されています。

② 29 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。	a
<input type="checkbox"/> 母親と子どものプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 一人ひとりの母親と子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、母親と子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親と子どもにプライバシー保護に関する取組を周知している。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親と子どもの命に関わる切実な問題でもあるため、「プライバシーの権利を保護するためのマニュアル」が整備された上で、母親と子どものプライバシー保護には細心の注意が払われています。安否確認や緊急事態発生時以外は、利用者の許可なしでは居室に入ることのできないルールとなっています。面会受付簿や入室許可証、居室内作業時の立ち合い依頼書、居室に入る際の入館許可証などが整備され、不測の事態から利用者が守られています。

(2) 支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

① 30 母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a
<input type="checkbox"/> 理念や基本方針、支援の内容や施設の特性等を紹介した資料を準備している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設に入所予定の母親と子どもについては、個別に丁寧な説明を実施している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親と子どもに対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	<input type="radio"/>

【コメント】

入所時に「はばたきホームでの生活について」と名付けられた、イラストが多く用いられた冊子が利用者に手渡され、施設概要や施設での約束事などについての個別での説明が徹底されています。子どもについては母親同席のもと、わかりやすい説明が心掛けられています。利用者調査結果によると、「職員から、この施設の考え方や内容について、わかりやすく説明を受けたか」という設問に対して、7割以上の母親が「はい」と肯定的に答えました。施設利用にあたって必要とされる情報が、母親と子どもにわかりやすく提供されていることを裏付ける結果となっています。

② 31 支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a
---------------------------------------	---

<input type="checkbox"/>	母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮をして説明している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意にあたっては、保護者等の自己決定を尊重している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	支援の開始・過程においては、母親と子どもの同意を得たうえでその内容を書面で残している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	意思決定が困難な母親と子どもへの配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	<input type="radio"/>

【コメント】

「自立及び現状」のシートを用いて母親と子ども自身が目標や具体的計画、悩みなどを記入し、これをもとに母親と子どもと担当職員が個別面談に臨みます。支援開始や支援の過程は母親と子どもが主体的に決定すべきであることが事前に説明された上で、話し合いながら自立支援計画が策定されています。ケース会議の際に「わたしの計画」として担当職員によってまとめられ、中間評価を経て次の自立支援計画が画策されるとともに具体的支援内容が決定されます。「入所時のアセスメントを丁寧に」を合言葉に、支援の開始時やその過程におけるわかりやすい説明が常に心掛けられています。

③	32 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
<input type="checkbox"/>	支援の内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	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を定めている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	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担当者や窓口を設置している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	施設を退所した時に、母親と子どもに対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。	<input type="radio"/>

【コメント】

措置変更の場合には予め引き継ぎのための書類が準備されています。施設退所後のアフターケアについては、母親と子どもの希望を文章化してもらうとともに、退所後の相談方法などが丁寧に説明されています。当該ケアについては、敢えて担当職員や窓口を決定せず、母親と子どもが相談しやすい職員に相談するシステムが採用されています。平成29年度より「アフターケア事業内容記録」が整備され、退所者名や対応職員、電話連絡などを通じて提供されたアフターケアの内容などが担当職員によって洩れなく記録され、支援の継続性への配慮が認められます。

(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。

第三者
評価結果

①	33 母親と子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
<input type="checkbox"/>	母親と子どもの満足に関する調査が定期的に行われている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	母親と子どもへの個別の相談面接や聴取等が、母親と子どもの満足を把握する目的で定期的に行われている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	職員等が、母親と子どもの満足を把握する目的で、母親と子ども会等に出席している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	母親と子どもの満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、母親と子ども参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/>	分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

前述の通り、自立支援計画の策定にあたっては母親と子どもの意見や要望が十分に反映され、母親と子どもの自己実現への配慮が認められます。また、「口頭による意見要望」の用紙が用意され、母親と子どもからの相談などを受けた職員がその場の対応並びにその後の対応についての記録を残し、より良い支援に結びつけられています。なお、母親と子どもを対象とした行事アンケートが実施されて、当該結果がその後の改善に役立てられています。定期的な利用者満足度調査には至っていませんので何らかの工夫が望まれます。

(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。

①	34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
	<input type="checkbox"/> 支援の実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を母親と子どもに配布し説明している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、母親と子どもに必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た母親と子どものプライバシーに配慮したうえで、公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○

【コメント】

「はばたきホームでの生活について」の冊子には「意見等解決制度」について説明され、受付担当者や苦情解決責任者、第三者委員が明記されるだけでなく、「施設外の人にも話すことができます」と外部の弁護士が紹介されています。さらには、施設内に設置された2ヶ所の意見箱についての説明も記載されています。意見箱用の用紙は各利用者の入所時に配布されたファイルに收容され、利用者が集う常会においても詳しく説明が加えられています。しかしながら利用者調査結果によると、「職員以外の外部の人にも話すことができることを知ってるか」という設問に対して、「はい」と答えた母親は全体の6割に満たないものとなっています。理解力の問題があることが推測されますので、よりわかりやすい周知方法の検討も有用であると考えられます。

②	35 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもに周知している。	a
	<input type="checkbox"/> 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を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもに、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

【コメント】

母親と子どもが自由に記入することのできる「ホームへの意見及び要望について」という用紙が備えつけられ、母親と子どもが記述した意見や要望に対して、①個人的に返事をもらいたい、②常会で答えてもらいたい、③掲示板にて答えてもらいたいという複数の選択肢が与えられていることが評価されます。これらの意見や要望などについての第三者委員への報告は年度毎に行われています。ハード面ではエントランスホールにソファが設置されて、母親と子どもが座ってゆっくりと話することができるように環境整備され、ひと目が気になる場合には個室の相談室での対応が可能となっています。

③	36 母親と子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b
	<input type="checkbox"/> 職員は、日々の支援の実施において、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	○

【コメント】

苦情解決マニュアル並びに意見要望対応マニュアルが整備された上で、対応職員によって意見要望対応記録が作成されています。当該記録には、申し出の日時、要望等の内容、改善策などが網羅され、職員が当該内容を閲覧することができる環境が整備されています。母親と子どもからの意見や要望に対する回答内容の検討が必要な場合には、必ず返答期限について伝えるように心掛けられており、信頼関係を損なわないような配慮が認められます。母親用と子ども用の意見箱は施設の2階に別々に設置され、職員が常駐している事務所から目が届かないようになっています。マニュアルの定期的な見直しについての手順が定められていないので、今後の改善が望まれます。

(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。 第三者
評価結果

①	37 安心・安全な支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
	<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	○

【コメント】
 リスクマネジメント委員会が設置され、職務分担表において主任が委員長を務めることが定められています。ヒヤリハット報告書が整備され、発生事例の報告→その対応→改善策の検討→改善後の再確認→職員会議においての周知徹底というサイクルが確立されています。さらには、怪我事故対応マニュアル並びに事故防止マニュアルが整備され、これらに基づいた事故報告書や事故対策報告書が詳細に作成の上、保管されています。個人情報管理規程は策定されていますが、ランサムウェアやなりすましメールなどへの対応策は構築されていません。今日、情報セキュリティの重要性は高まるばかりですので、まずは施設長会において対応策の検討に着手されることが望まれます。

②	38 感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	○
	<input type="checkbox"/> 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	○

【コメント】
 施設内での感染症研修会が開催された後、空気清浄機の購入と設置が実施されています。施設の保健衛生支援に関しては、母子支援員と少年指導員が担当することが職務分担表に定められています。また、感染症発生時には感染症対策委員会が中心となって対応にあたるのが職員に周知されています。当該委員会主導のもと、感染症状況報告書や感染症発生報告書、感染症最終報告書といった書類の作成と保管に取組まれています。感染症発生時には施設内の掲示板にて発生状況を母親と子どもに周知したり、感染症が流行しやすい時期には消毒液やマスクなどを母親と子どもに配布したりすることによって感染拡大防止に努められています。

③	39 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的に 行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。	○

<input type="checkbox"/> 立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	
<input type="checkbox"/> 母親と子ども及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	○
<input type="checkbox"/> 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	○

【コメント】

毎月避難訓練が実施されて記録が整備されるほか、法人3施設合同マニュアルに基づいた法人内3施設の合同避難訓練にも真摯に取り組まれています。災害に対しては、火災・風水・地震・夜間緊急時対応マニュアル並びに不審者対応マニュアルが整備されています。自然災害発生時などを想定して、地域住民提供分も含めた乾パンや飲料水、缶詰などの備蓄に努められ、当該備蓄リストの作成にも取り組まれています。今後、事業継続計画(BCP)の策定を通じて非常事態に強い施設の運営手法の確立に取り組まれるとともに、当該内容の職員への周知も必要になると考えられます。様々なリスクが身近に存在しますので、早期の着手が望まれます。

2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者 評価結果
① 40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	b
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法には、母親と子どもの尊重や権利擁護とともにプライバシーの保護に関わる姿勢が明示されている。	○
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	○
<input type="checkbox"/> 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がある。	

【コメント】

「支援についてのマニュアル」「学童支援におけるマニュアル」「保育支援についてのマニュアル」「保育室のマニュアル」「子育て支援についてのマニュアル」が整備され標準的な実施方法が文章化されています。入所当初、入所後2、3日目、入所後間もなくの支援、自立支援計画の策定や見直しについて、退所の支援についてマニュアルが整備され新人職員が見ても理解しやすい内容で記載されています。自立支援計画を初めて策定する際は、マニュアルに沿っての説明と担当職員が個別に確認し、指導を行う体制が整えられています。ただし標準的な実施方法に基づいて実施されているかを確認する仕組みづくりがなされていないので今後の仕組みづくりが望まれます。

② 41 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b
<input type="checkbox"/> 支援の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が施設で定められている。	○
<input type="checkbox"/> 支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。	○
<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	○
<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、職員や母親と子どもからの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	○

【コメント】

各マニュアルは1年から1年半の間で見直されています。マニュアルを職員へ配布し研修を兼ね見直しが行われています。内容が変更された場合は新たな施行日が記載されています。見直しは時代背景に即した内容となっています。母親や子どもにSNSだけでは伝わりにくいため、SNSとはTwitter、Instagram、Facebook等具体的な表記となっています。マニュアルの見直しは研修を兼ね年間通して行われていますので実施時期や実施方法の仕組みが文章化される事で職員が共通意識を持ち取り組むことが期待されます。

(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。

①	42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	a
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
	<input type="checkbox"/> アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 部門を横断したさまざまな職種の関係職員(種別によっては施設以外の関係者も)が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 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、具体的な支援の内容等が明示されている。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員(種別によっては組織以外の関係者も)の合議、母親と子どもの意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	○

【コメント】

「自立支援計画の策定」については、アセスメントシート、支援計画の流れが記載されています。アセスメントシートの記入について福祉事務所からの資料等で情報を収集する、資料で不足する部分は聞き取る、状況把握について異なっていた場合の訂正等について記載されています。当面の課題や中・長期課題を設定され関係機関の意見も取り入れられています。おおむね1ヶ月が経過した時点で母子相談員と一緒に面談を行い策定され、母親には「わたしの計画」として分かりやすい計画書が作成されています。計画は年2回(9月、3月)と見直され、必要な状況に応じて職員会議でも見直されています。最近では課題を持つ母親が自立支援計画書を策定しても、内容が頻繁に変更になる等、その都度見直し対応されていますが、変更続きで方向性が定まらない母親への支援に苦慮されています。

②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画どお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、機能している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 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している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、支援を十分に実施できていない内容(ニーズ)等、支援の質の向上に関わる課題等が明確にされている。	○

【コメント】

母親には「自立支援計画」子どもには「学童支援計画」がそれぞれに策定されています。自立支援計画の見直しの際には実施状況について評価されています。また、中間見直し(9月)、年度末(3月)の見直しの際は福祉事務所や生活保護受給者は生活保護担当者にも参加を依頼され、施設長、担当職員が同席し会議を開催されています。また見直した自立支援計画書は福祉事務所に送付されています。その他、状況に応じて職員会議で見直しを行うほか緊急な変更の場合も回覧等で知らせる仕組みが整備されています。個別の課題が具体的に記載され支援の方法が検討されています。

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

①	44 母親と子どもに関する支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの身体状況や生活状況等を、施設が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画にもとづく支援が実施されていることを記録により確認することができる。	○
	<input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○

<input type="checkbox"/> 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
<input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの閲覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。	○

【コメント】

日々の記録は「状況日誌」でパソコンに入力したものが、支援計画に転記される仕組みとなっています。情報はパソコンでも確認できますが、個別の「母子日誌」に綴られ職員が記録を確認することが出来ます。情報共有を目的とした職員の申し送りが10時、13時に行われ、緊急の場合は閲覧板で職員が確認する仕組みが整備されています。日々の記録はわかりやすく記載され、支援の多い母親と子どもに関してはその都度、詳細に経過が記載されています。

②	45 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	b
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、母親と子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	
	<input type="checkbox"/> 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。	○

【コメント】

「個人情報の安全マニュアル」に記録管理の責任者が記載されています。職務分担表にも記載されケース記録等の記録管理が施設長、保管庫の責任者は主任と記載されています。「ケース台帳」は鍵付きの書棚に保管されています。情報漏洩した場合は、施設長に報告を行い、その後、理事長及び主幹課（子ども政策課）に報告、指導と調査を行う等、対応方法が記載されています。開示については基本的姿勢として開示しないとされ、関係機関より申し出があった際は手続きを踏んだ上で開示を行う仕組みが記載されています。今までに開示請求はなかったため、今後開示請求があった際の提出書類等の準備が望まれます。職員へは個人情報保護の誓約書を交わす際に、職員教育が口頭で行われています。

内容評価基準（27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

(1) 母親と子どもの権利擁護		第三者 評価結果
①	A1 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。	a
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた養育・支援が実施されている。	○
	<input type="checkbox"/> 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。	○
	<input type="checkbox"/> 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。	○

【コメント】

「母子生活支援福祉協議会倫理綱領」「法人の理念」を月2回職員会議の際に朗読されています。また母親と子どもには「はばたきホームでの生活のしおり」の中にも記載され権利擁護について周知されています。施設外での予測される権利侵害については事前に母親と打ち合わせを行い予防的な支援が行われています。入所間もない母親と子どもへの更なる配慮や事前打ち合わせを徹底されています。人権研修も定期的に行われ職員へ資料を配布し研修の感想を発表する機会があります。

(2) 権利侵害への対応

①	A2 いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	a
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりがあった場合を想定し、施設長が職員と利用者の双方に事実確認や原因の分析等を行うことや「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつくられている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、職員による不適切なかかわりを行わないための支援技術を習得させている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、不適切なかかわりが発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備し、規程に基づいて厳正に対応している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者等に報告することを義務付けている。	<input type="checkbox"/>

【コメント】

「虐待対応マニュアル<職員から利用者><母親から子ども>」「不適切な関わりの対応マニュアル」の中に具体的な虐待について例で記載されています。虐待チェックリスト（職員用）アンケートを年に1回無記名で記載し集計することで、チェックを分析し職員間で注意喚起を促すなど権利侵害を防止する仕組みが来ています。月2回の職員会議の際には互いに不適切な関わりはなかったか見聞きしたことを確認する体制があり、会議での発言が難しい時は施設長と主任へ報告する仕組みが整備されています。虐待を受けた母親と子どもは意思を伝える事に抵抗があるため、心理カウンセリングを勧め情報共有が行われています。

②	A3 いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	b
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、母親と子どもに周知している。	
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為に迅速に対応できるように、母親と子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことの確認や職員体制の点検と改善を行っている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 不適切な行為を伴わない人とのかかわりについて、母親や子どもに伝え、良好な人間関係の構築を図っている。	<input type="checkbox"/>

【コメント】

職員は母親の相談に随時対応しています。DV経験のある母親は「自分が悪かった」「だからこうなった」と思う方が多く、気持ちを受け止め寄り添い「決してそうでは無い」と根気よく伝え続けられています。子どもには大人の職員がロールモデルとなり暴力で解決しない説明や対応を伝え、また職員同士では対応方法等を情報共有する等、新人職員でも対応が出来るように申し送りされています。職員と心理カウンセラー2名と年3回のケース会議で情報共有し、母親と子どもへの理解を深め不適切な行動への適切な助言や支援が行われています。「はばたきホームのしおり」には職員による不適切な関わりの記載がありますが、母親や子ども、もしくは子ども同士による他の入所者等の不適切な行為の防止については口頭での説明となっていますので更なる工夫が望まれます。

③	A4 子どもに対する暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 子どもが自分自身を守るための知識・具体的方法について学習する機会を設けている。	
	<input type="checkbox"/> 不適切なかかわりを伴わない子育てについて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 常に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援を行っている。	<input type="checkbox"/>

【コメント】

日頃の子どもの様子を把握し行動、発言や職員との距離感より気付いた事を職員間で情報共有されています。絵本を使った性教育で不適切な関りとはどのような事かのように自分を守るかを年齢別で性教育ができるよう準備されています。しかしコロナ感染症の感染防止から集会での教育が実施できない状況です。以前CAP（子どもへの暴力防止）研修が行われ習得した知識・技術を、どのように身を守るのかを職員から母親と子どもへ伝える等の取り組みが行われていましたが、現在はCAP研修や教育は実施されていません。今後は感染症対策を講じながら研修や教育を実施されることが期待されます。

(3) 思想や信教の自由の保障

①	A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
	<input type="checkbox"/> 施設において宗教的活動等を強要していない。	○
	<input type="checkbox"/> 個人的な宗教活動等は尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの思想や信教の自由については、最大限に配慮し保障している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親の思想や信教によって、その子どもの権利が損なわれないよう配慮している。	○

【コメント】

教会へ行くなど信仰は自由にされています。「はばたきホームでの生活について」の中に信仰の自由が記載され保障されています。但し施設内での宗教の勧誘は禁止されています。以前、医療機関で手術の必要性和輸血の可能性のある事を母親へ説明すると信仰上の理由から輸血を拒否され、医療機関での対応が出来ず、別の医療機関を探す等個別対応がされています。

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

①	A6 母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治活動等）を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	a
	<input type="checkbox"/> 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な活動（施設内の自治会活動等）を母親の理解のもとで実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった内容を含んだ活動を母親の理解と協力のもと実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 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必要な支援をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親の自治会活動等を通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援を行っている。	○

【コメント】

施設内には自治会活動はありませんが、地域の自治会活動へ参加されています。町内会へ役員2名、子ども会2名を選出し母子指導員が活動支援を行っています。日頃の自治会活動の内容は役員2名が施設内へ周知し、また個別で声掛け等を行い、地域活動へ主体的に参加し自主性や責任感などを育む機会となっています。子ども会の活動はコロナ感染防止のため、ほぼ実施されていません。また最近の傾向としては、施設入所退所の期間が短くなり、入所間もない時から自治会の役員選出となる場合がありますので職員の介入と支援が行われています。

(5) 主体性を尊重した日常生活

①	A7 日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの自尊心や強みを大切に支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもに対してストレングスの視点に基づいて、エンパワメントしていく支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を通して、その人が力を発揮できるよう支援を行っている。	○

【コメント】

DVを経験した母親は自己決定が困難な場合もあり、母親の状況を理解した上でいくつかの選択肢が用意されています。まずは母親が選択決定しやすいよう工夫された支援が行われています。「○○が出来たら、次は○○しよう」と面談を通じて自己決定を支援されています。段階を得て最終的には自立する事を目標に支援が行われています。日頃より母親と子どもの強みを伝え、自らが気付けるように自立支援計画書の目標や評価にも記載されています。

②	A8 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの主体的な参画を前提とした行事・プログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 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る。	○
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間等を工夫している。	○
	<input type="checkbox"/> 行事等の実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

アンケートにより自立支援計画を企画されています。しかし今年度はコロナ感染症の影響で行事の実施が難しい状況でした。そのような中でも、母子映写会を少人数で実施し「ズートピア」「アナと雪の女王」を鑑賞されています。アンケートの内容は、体験型の行事等とわかりやすく詳細が記載されています。しかし行事が無いいためかアンケートの回答数が少ない現状もあります。また行事に関しては少人数での外出行事を企画する等、感染防止対策と行事へ参加できなくなる可能性を考えて工夫や配慮に対応した柔軟な企画となっています。

(6) 支援の継続性とアフターケア

①	A9 母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所した地域で安定して暮らすために、必要に応じて退所先の行政機関をはじめ、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられるようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後も電話や来所によって施設に相談できることを母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待等)支援を提供している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後の生活が安定していることを確認するための往訪や架電等の取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行等の支援を行っている。	○

【コメント】

アフターケアについては、退所後のアンケートに基づきアフターケア計画が実施されています。「母子日誌」に一年間の支援計画書と一年後に評価まとめが記載されています。また節目のタイミングで施設にあいさつに来られる方や相談に来られた方の対応された記録等がファイルに記載されています。またアンケートで希望しないと答えた人にも、何かあればいつでも相談が出来る事を伝えられています。必要に応じて退所後に要保護児童対策協議会へ参加し情報共有を行うほか、退所後に母親と子どもの意向が異なり定期的に相談を受ける等、施設が存在が母親と子どもの支えとなっています。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本

		第三者 評価結果
①	A10 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 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計画的で一貫した専門的支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 資料等を使いながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、必要に応じて職員が機関等への同行及び代弁を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 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、職員間で連携・協議を行っている。	○

【コメント】

母子支援員が個別面談でアセスメントを行いそれぞれの課題を一緒に検討しています。担当者は関係機関より情報を収集し母親と子どもが自己決定出来るように複数の選択肢が用意されています。母親には自立支援計画、子どもには学童支援計画を策定されています。母親と子どもの個別に抱える課題に対して、母子相談員、少年指導員、保育士、心理カウンセラー関係機関等の専門的な支援が計画的に反映しています。

(2) 入所初期の支援

①	A11 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 入所直後は心理的に不安になりやすいため、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関等と連携して情報提供に努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう支援している。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 居室は、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る。	○
	<input type="checkbox"/> 身体に障害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に配慮している。	

【コメント】

母親と子どもが他県から入所の場合もあり入所当初は道もわからず不安感が増すため、信頼関係を構築するうえでも入所から3ヶ月間は一人の母子相談員が担当となり一緒に書類の手続きや行動を共にする配慮されています。他の職員も積極的に声をかけ、話を傾聴されています。必要に応じて生活用具や家財道具を貸し出し、先々は返却できるように経済力や生活能力の安定のため、一緒に家計簿や返却計画を立てられています。エレベーターの設置はありますが車いすでの移動を想定すると居室へ入るには段差があり、トイレには手すりがありません。現在、身体に障害のある方の相談はありませんが、今後相談がある際は環境整備が望まれます。

(3) 母親への日常生活支援

①	A12 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補う等の支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診を促したりするとともに、栄養管理等の食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理のための支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、衣服の清潔保持や入浴など、気持ちよく暮らすために必要な衛生面への支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の必要性やニーズに応じて、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る。	○

【コメント】

先々は地域へ自立していく事を目標に生活のスキルを踏まえた支援が行われています。水道代やガス代のメーターを確認し、入浴が出来ているか確認されています。また自宅での清潔保持が出来ていない場合は保育園や幼稚園と情報共有し清潔保持を依頼することもあります。食費を使い込んでしまい金銭管理が困難な場合もあります。そのような時は学校側や保育園の昼食の様子等情報提供を行い施設での支援を検討されています。入所後3ヶ月は家計簿を一緒につけ、状況把握と管理能力を養っています。服薬管理は事務所でされています。徐々に母親へ薬を渡し、飲み終わった袋を事務所へ持ってくることで服薬確認をするなど自立に向けた支援が行われています。また2ヶ月に一度水回りの点検と年に一度の大掃除点検では自宅の中の衛生状況を確認し環境を整える支援がされています。

②	A13 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	a
	<input type="checkbox"/> 母親の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、介助等を行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐ等の支援を行っている。	○

<input type="checkbox"/> 母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親が子どもを客観的に理解できるように、発達段階や発達課題について示し、適切な子育てやかかわりについてわかりやすく説明している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 虐待や不適切なかかわりを発見した時は職員が介入し、必要に応じて専門機関との連携を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 必要に応じて、子どもが通う保育所や学校と連携している。	<input type="radio"/>

【コメント】

常に母親の育児相談に対応され保育園の情報や手続き同行や見学の付き添い等が行われています。保育所や学校の送迎も母親の希望で対応されています。発達の課題について母親への支援は伝えるのが難しい場面もあり、その時は学校や保育園と情報共有を行い具体的に伝えてもらう場合もあります。母親の困り感があると課題の理解が出来る場合もありますが、困り感が無い時は、気付かない母親へすこやか発達相談、教育相談、児童相談所との連携が来ています。保育園や幼稚園、学校とは定期的に連絡会議が開かれ情報共有されています。

③ A14 母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 母親が職員とつながっていることを実感できるよう、様々な場面で気軽に声をかけたり、相談に応じるなどの取組を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設を自分の居場所として感じられるように、母親どうしが集うための機会や場を設け、交流を促すなどなど、関係づくりのための支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 対人関係がうまくできない母親には、母親のペースに合わせた関係性の構築に配慮を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 社会との関係をとることの難しさから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、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 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に、その関係性を修復もしくは改善するための支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親が鍵を預けて外出する際にも声掛けを行うほか、相談支援も行われています。現在コロナ感染症の影響のため、リフレッシュ企画が開催されていませんが、行事の際は皆さんへ声掛けを行い参加の意向を確認されています。母親同士の距離が近すぎてトラブルとなり職員の介入を希望され、建設的な解決が自分で出来るよう声掛け支援をされています。最近では精神面や発達の課題を持っている母親も増えており、対人関係において介入することも増えています。

(4) 子どもへの支援

① A15 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラム等を用意するとともに、日常生活に必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> DVを目撃した子どもを含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどの支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

放課後は学習室で学習(宿題等)を行い部屋に戻る事が出来ます。学習意欲のない子どもには、部屋で宿題を終わらせ見せにくるよう個別に声掛けされています。被虐待児にはカウンセリングを行う個別対応がされています。母親の支援で保育園に行けない場合は週3回まで「フリー預かり」、「リフレッシュ保育(10:00~16:00)」チケット制で預かるなどのニーズに沿った対応をされています。しかしコロナ感染防止のためリフレッシュ保育が現在では行われていません。

② A16 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 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る。	<input type="radio"/>

<input type="checkbox"/> 学習の習慣を身につけるとともに、学習への動機づけを図っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 学費の負担軽減のため、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 学習指導のために学習ボランティア等の協力を得ている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 子ども一人一人の個性を重視した相談・支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

学習室は学校で使用する机と同じものが設置され、落ち着いた雰囲気です。学習の指導は職員が担当しています。以前は学習ボランティアが導入されていましたが、現在は進学を目指す子どもがいないことやコロナ感染防止のため、ボランティアは受け入れていませんが、先々進学や学習指導が必要な場合はボランティアを受け入れる体制がと整えられています。学習意欲の低い子どもには、部屋で宿題を終わらせ見せに来るように声掛けがされています。子どもへ声かけるとともに、子どもから相談がある場合は学習時間後に個別に時間を確保し対応されています。

③ A17 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	b
<input type="checkbox"/> 母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう支援している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 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る。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 自分の気持ちをことばで適切に表現し相手に伝えることについて、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る。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れている。	

【コメント】

職員がロールモデルとなり、暴力ではない解決方法を伝え、常に子ども達の事を受け止めて対応されています。精神疾患や発達課題のある子どもも多く、その都度暴力ではない解決方法を伝えても、忘れてしまうなどあり根気強く大人がロールモデルとなり伝え続けられています。以前はCAPで年齢を分けたグループワークを行っていましたが、現在はCAPを導入していない事と、コロナ感染症防止のためグループワークは行われていません。今後グループワークなどの専門的プログラムの導入が望まれます。

④ A18 子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 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ている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習会を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるよう支援している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 年齢に応じた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る。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 必要に応じて外部講師を招く等して、性教育のあり方について学習会などを職員や子どもに対して実施している。	<input type="radio"/>

【コメント】

熊本県養護協会の性教育研修に参加され施設内研修が行われています。性教育に関しては、低学年にも分かりやすい絵本を購入し性教育を予定されています。しかしコロナ感染症の影響で子どもを集めて開催することが難しく実施できていません。今後は年代を分けて説明をする予定ですが、子どもに性教育をする前に母親に説明を行い、性教育後の話題に母親がどのように対応するか等学習会が予定されています。

(5) DV被害からの回避・回復

①	A19 母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	a
	<input type="checkbox"/> 緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	○
	<input type="checkbox"/> 24時間の受け入れや広域利用など、広く母親と子どもの緊急利用を受け入れている。	○
	<input type="checkbox"/> 役割分担と責任の所在を明確にし、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。	○
	<input type="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 緊急利用のための生活用品等を予め用意している。	○

【コメント】

「一時保護受け入れマニュアル（ショートステイ受け入れマニュアル）」が用意され緊急時でも対応が出来る部屋が2部屋用意されています。部屋には布団やレトルトの食事などが用意されています。一時保護の際は女性相談センターが中心となり連絡調整が行われています。ショートステイ受け入れでは1週間～2週間まで福祉事務所が中心に連絡対応が行われます。ショートステイ受け入れは熊本市と菊池市の受け入れとなっています。「緊急時管理運営マニュアルNo2」の中にはヒヤリハット事例報告マニュアル、夜間緊急時対応、不審者対応、AED使用マニュアル、心肺蘇生の手順等のマニュアルが整備されています。

②	A20 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づき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
	<input type="checkbox"/> 保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、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る。	○
	<input type="checkbox"/> 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る。	○
	<input type="checkbox"/> DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で、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る。	○

【コメント】

一時保護の段階で弁護士に相談が出来ている場合と、新たに弁護士を依頼する場合があります。居場所が特定されないよう依頼先を慎重に検討されています。弁護士へ相談同行、調停、裁判への同行、公的手続きの同行、代弁等の支援が行われています。同行は県内だけではなく県外の場合もあります。母親と子どもの住所が知られる恐れがある場合は、安全確保を優先した対応がなされています。居場所が知られた際にどうするかを事前に母親に確認し対応できるよう職員へ情報共有がなされています。また危険が及ぶ場合は、速やかに関係機関と連携し他の施設への転居等の支援が行われています。

③	A21 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。	a
	<input type="checkbox"/> DVについての正しい情報と知識を提供し、DV被害者の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> DVから脱出することができたことを評価し、安心し安定した生活と幸せな未来について、職員と一緒に考え支援することを伝えている。	○
	<input type="checkbox"/> 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、より適切な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、自助グループや外部の支援団体等の紹介を行っている。	○

【コメント】

ホーム内カウンセリングは希望者のみで月に1～2回（回数はカウンセラーの判断）。子どもはホーム内カウンセリングと児童相談所でのカウンセリングで対応されています。DV被害者は体調管理が出来ていない事が多く、施設入居後に体調面に不調が出やすく、治療目的で医療機関との連携も行われています。離婚後は「自立して生活する」を目標に仕事へすぐに復帰する方や、すぐには就労が難しい母親が職員と一緒に段階を追った自立支援が行われています。必要に応じてカウンセラーより自助グループ「ゆるり」への誘いがあり情報提供が行われています。

(6) 子どもの虐待状況への対応

①	A22 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a
	<input type="checkbox"/> 暴力によらないコミュニケーションを用いるおとなのモデルを職員が示している。	○

<input type="checkbox"/> 子どもと個別に関わる機会を作り、職員に自分の思いや気持ちを話せる時間を作っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 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、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 医療機関や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、より適切な支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 心理療法担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアを実施している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

職員がモデルとなり暴力によらない対話が行われています。職員は声掛けを行い子どもとの時間を個別に確保し対応されています。また学習指導後に少年指導員が個別に面談時間を設定し対応されています。安心できる環境で気持ちを伝える事が出来るようにと引きこもりの子どもとは交換日記が活用されています。職員の専門性を高めるため、外部内部での被虐待に対する支援の研修へ参加されています。最近では「マルトリートメントで傷ついた子どもの治療・脳を回復させる道筋」動画を使用した職員研修が行われ、今後は母親に対して学習会を予定されています。

② A23 子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 児童虐待の発生やその疑いがある場合は児童相談所に通報し、連携して対応している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 被虐待児童に対しては、必要に応じて、心理判定や児童精神科医との相談などの児童相談所機能を活用している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 必要に応じて、福祉事務所や保育所・学校・病院等と情報交換や連携を図り対応している。	<input type="radio"/>

【コメント】

小学校は年に1度連絡会と勉強会が行われています。施設見学と施設長の講話により先生方が母子生活支援施設についての理解を深めることで連携しやすい関係づくりができています。必要があれば医療機関でのケース会議が行われています。また福祉事務所や保育所・学校等とは定期的な情報交換が行われています。その際に施設退所後の情報共有等がありアフターケアへと繋がっています。ホーム内カウンセリングでは年に3回心理カウンセラーと情報共有が行われています。それにより全体像が見え母親と子どもへの理解が深まっています。

(7) 家族関係への支援

① A24 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	a
<input type="checkbox"/> 母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

子どもは「転校したくない」と気持ちを伝えてくることもあり、母親、子どものお互いの悩みや葛藤に寄り添い地域での生活に向けた自立をサポートされています。児童相談所の判断で母親と子どもが別々に生活する場合もあり、それぞれの思いを代弁等のサポートをされています。また、親族に協力をお願いし親族のいる所で生活する場合もありその際の関係機関との引継ぎや、家族親族へのサポート体制を整える等関係機関との連携が十分になされています。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

① A25 障害や精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもに対する支援を適切に行い、必要に応じて関係機関と連携している。	a
<input type="checkbox"/> 社会資源の積極的な活用をするための支援を行っている。	<input type="radio"/>

<input type="checkbox"/> 公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

障害や精神疾患、その他支援が必要な母親と子どもの入所が増加傾向にあります。医療機関と連携し服薬管理を母親、子どもに行う場合があります。事務所で管理し服薬確認から、本人管理で服薬後に袋も持ってくる事で確認を行い、最終的には自己管理が出来るように自立支援が行われています。また、社会資源の活用により訪問介護や訪問看護等の支援も導入され連絡調整が行われています。外国人の方の支援では言葉の壁をどのように乗り越えるかが、翻訳機やアプリ等でコミュニケーションを行い、専門的手続きが必要な時は必要な団体の支援につなぐなど積極的な支援が行われています。

(9) 就労支援

①	A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 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、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 母親が安心して就労できるように補完保育(残業や休日出勤時の保育等)、病後児保育、学童保育などを行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親の職業能力開発や就労支援については適性や希望を配慮した情報提供のほか、公共職業安定所以外にも生活保護の担当者や保健子ども課との連携や、近隣の民間からの求人などを積極的に活用し就労支援が行われています。また母親が安心して就労できる体制が整備されています。日曜日は月2回、祝日は月1回までと上限を決め保育を行っています。現在コロナ感染症予防から病後児保育の対応が難しい状況です。

②	A27 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 職場環境、人間関係に関する相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 母親が望む場合、就労継続のために職場との関係調整を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

就労時間について母親の希望を就労先へ「子育てへ影響が出ているので勤務時間を短くしてほしい」と代弁する等の関係調整が行われています。母親の意向を尊重し、必要だと感じられる方には福祉就労の見学や同行を行う等の就労支援が行われています。また就労後は長く継続できるように相談声掛けが行われています。