

第三者評価結果公表基準（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

NPO法人九州評価機構

②評価調査者研修修了番号

S18088

S2019062

18-002

③施設名等

名称：	きらきら星レジデンス
施設長氏名：	奥村 朝子
定員：	25 名
所在地(都道府県)：	熊本県
所在地(市町村以下)：	
T E L：	096-331-2511
U R L：	https://shoukei-kai.com/
【施設の概要】	
開設年月日	2012/4/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人 照敬会
職員数 常勤職員：	8 名
職員数 非常勤職員：	1 名
有資格職員の名称（ア）	社会福祉士
上記有資格職員の人数：	2 名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	4 名
有資格職員の名称（ウ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	2 名
有資格職員の名称（エ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（オ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（カ）	
上記有資格職員の人数：	名
施設設備の概要（ア）居室数：	25室 + 緊急対応 2室
施設設備の概要（イ）設備等：	談話室、心理療法室、医務室・静養室、学習室、保育室、
施設設備の概要（ウ）：	沐浴室・集会室2室、事務室、宿直室、更衣室、倉庫、
施設設備の概要（エ）：	湯沸し室、便所

④理念・基本方針

きらきら星（ぼし）は「母子」を意味する
 母と子がきらきら輝きながら生活できる場、さらに輝きながら巣立って（自立して）いけるように支援を提供する
 さらに、全国母子生活支援施設協議会が定める倫理綱領の理念である
 「私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します」に基づき支援をしていきます

⑤施設の特徴的な取組

入居者が就労・生活・子育てに関して自立した生き方を目指す社会人となれるよう、それに必要な総合的な支援を行います

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2022/1/24	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2022/7/26	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成 29 年度	

⑦総評

【特に評価が高い点】

母子生活支援施設は、児童福祉法第38条により「配偶者のない女子又はこれに準ずる事情にある女子及びその者の監護すべき児童を入所させて、これらの者を保護するとともに、これらの者の自立の促進のためにその生活を支援し、あわせて退所した者について相談その他の援助を行うことを目的とする施設とする。」と規定されています。支援の対象は「母子」であり、児童養護施設が対象とする「児童」とは異なった支援内容・方法の専門性やそれに基づく高度の援助スキルが求められています。

本施設での聴き取り調査では、「母子支援員」と「少年指導員」が、それぞれの専門性を生かしながら連携・協働し、「母子家庭が希望を持って自立できる社会の実現への寄与」を目指して「総合的な自立支援」に取り組んでいるすがたが見られました。その人材育成には、親法人が開発した、多様なプログラムが効果的に活用されています。

なお、「入居者しおり」の最後のページに記載された、教育実践家、ルドルフ・シュタイナーの次の言葉が、本施設の基本指針を最も明確にするものと思われましたので、引用します。

「私たち大人が子どもにしてあげられること・・・

七歳になるまでには、彼らをとりにくく美しい環境となり

十四歳になるまでは、生き方を示す権威として、彼らの前に立ち、

二十一歳になるまでは、共に理想を目指す先達として、彼らの傍らを歩くことです」

【特に改善が求められる点】

本施設の運営は、親法人全体でのマネジメントに基づいて行われることから、本施設固有の「計画」や「規定」等の整備が不十分です。例えば、「中・長期的な計画」についていうと、法人全体の計画はありますが、本施設の中・長期の事業計画や収支計画の明文化までは至っていません。

第三者評価の受審を機に、明文化された本施設の「中・長期の計画」を策定し、それを踏まえた単年度の事業計画や収支計画の策定というマネジメント・プロセスが望まれます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回で3回目の第三者評価受審となりました。今回の受審で、自分たちの今までの取り組みを振り返り、そこから気づき、学びが多くありました。

施設開所から10年できざまな入所理由を抱える母子を受け入れ、ひとつひとつのケースに対し、真摯に向き合いスタッフ一丸となって思慮工夫と研鑽を重ねながら支援にあたってきたことを、評価して頂けたことは、私たちにとって報われる思いです。

ただ、今回の改善事項とご指摘をいただいた改善点は、前回の第三者評価受審時から、改善が十分でない点でもあり、自分たちが長期的な視点での施設運営への取り組みがまだまだであると痛感しております。次回の第三者評価までには少しでも改善ができるよう努めていきたいと思ひます。今後も引き続き、母子の安心・安全な生活の支援、自立支援に職員一同更なる努力をしていきたいと思ひます。

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。	b
<p>【コメント】</p> <p>理念は、「入所者のしおり」の表紙に、「～きらきら星の星（ぼし）は『母子』のこと～」とうたい、「お母さんとお子さんがきらきら輝きながら生活できる場、さらにかがやきながら巣立って（自立して）いけるように支援を提供します。きらきら輝くお星さまのようにきらきらした母子生活を送りましょう。」と明文化しています。その理念を具現化した基本方針については、「（単年度の）事業計画」の中に明記されており、「入居者処遇」として、「母親に対し母子支援員は、本人とともに具体的な支援計画をたて退所（卒業）に向けての活動計画を明確にすることで自立への自覚を促す。」等、7つの事項が明文化されています。</p> <p>職員への周知は、採用時に説明をして周知に努めています。母親と子どもへの周知は、入所時に説明を行っています。コロナ禍前までは、入所後の母子定期総会などで周知に取り組んでいました。</p> <p>職員の自己評価の結果では、「入居者への周知をより一層の理解を深めたい。」との意見がありますので、今後は、理念や基本方針について、もっとわかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫が期待されます。</p>		

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。	a
<p>【コメント】</p> <p>母子生活支援を含む社会福祉事業全体や地域の動向について、担当行政からのメールや会議開催、全国母子生活支援施設協議会からの情報や社会的養護を担う施設長研修、熊本県養護施設協議会や地域の小学校区の子育てネットワーク会議に参加して、把握に努めています。進捗状況について把握・分析を行い、法人が実施する毎月の経営会議で報告をしています。</p>		
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>【コメント】</p> <p>法人が実施する毎月の経営会議、定期的な理事会で経営状況の報告を行い、経営課題を明確にしています。「（単年度の）事業報告書に」業務達成報告、当年度の入所・退所の実績、入居率を明記し、「（単年度の）事業計画」に当年度の重点事項を策定し、取り組んでいます。定期的にプロジェクト会議を行い、毎年度施設の職員に「今年度何を行いたいのか」についてアンケートを実施し、それを基に施設で実施するプロジェクトを策定し、組織的、計画的に取り組んでいます。</p>		

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
<p>【コメント】</p> <p>中・長期的な計画について、法人全体の計画はあり、本施設の具体的な中・長期のビジョンを口頭で確認しましたが、施設の中・長期の事業計画や収支計画の明文化までは至っていませんでした。</p> <p>第三者評価の受審を機に、施設の経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な中長期（3～5年）の事業計画、及び財務面での裏付けとなる中長期の収支計画の策定が望まれます。</p>		

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
【コメント】 「（単年度の）事業報告書」に、業務達成報告、当年度の入所・退所の実績、入居率を明記し、「（単年度の）事業計画」に当年度の重点事項を策定し、取り組んでいます。 第三者評価の受審を機に、明文化された本施設の中・長期の計画を策定し、それを踏まえた単年度の事業計画や収支計画の策定というマネジメント・プロセスが望まれます。		
(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
【コメント】 職員会議や毎年度に職員にアンケートを実施し、職員が何をやりたいのかを確認し、それに基づいて施設長が取りまとめて、「（単年度の）事業計画」を策定しています。		
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。	b
【コメント】 事業計画の主な内容について、入所時やコロナ禍前までは定期的な定例会で説明に努めています。その他に、事業計画の主な内容として、支援、施設・設備を含む居住環境の整備などの母親と子どもの生活に密接に関わる事項について、周知し、理解を促すために口頭での説明や配付資料を作成し周知に努めています。 職員の自己評価の結果では、「入居者への周知をより一層の理解を深めたい。」という意見がありましたので、今後は、事業計画の主な内容について、母親と子ども等の理解と参加を促す観点から、もっとわかりやすく説明した配付資料を作成するなどの工夫が期待されます。		

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。	b
【コメント】 法人の評価制度として、①スタッフの習慣力、②ハピネスリーダー、③施設の評価基準があります。支援の質の向上に向けた取組として、きらきら星レジデンス手順書や業務マニュアルの整備、勉強会や研修の実施のほか、定期的な自己評価の実施と第三者評価の受審を行っています。 職員の自己評価の結果では、「組織的な評価の取組を向上したい。」という意見がありましたので、支援の内容について組織的に評価を行う体制の整備、評価結果を分析・検討する体制の整備などの取組の一層の工夫・改善が期待されます。		
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。	b
【コメント】 組織として取り組むべき課題について、職員会議などで話し合い、「（単年度の）事業計画」に今年度の重点事項として明記したり、きらきら星レジデンス手順書や業務マニュアルを改良したりすることで取り組んでいます。 職員の自己評価の結果では、「改善策の実施をより一層統一したい。」という意見がありましたので、今後は、改善策の実施状況の評価を効果的に実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行うことなどが期待されます。		

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。	a
【コメント】 施設長は普段から最低でも1日1回は働いている職員と交流を持つように努め、職員会議で自らの施設の経営・管理に関する思いと考えを発信しています。施設長の業務内容は「きらきら星レジデンス 機構及び職務分担」に明文化し、職員に周知しています。第三者評価では法人の経営者に対しても、施設長と同様の姿勢が求められますが、きらきら星レジデンスの理事長はSNSを活用して遠隔地からも法人の全職員に向けて毎日のメッセージと毎月の代表者抱負を配信し、職員に対して理解と周知を図っています。		

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
<p>【コメント】 施設長は、全国母子生活支援施設協議会が発行する機関誌「全母協通信」のメール配信や社会的養護を担う児童福祉施設長研修、熊本県養護施設協議会などへ参加し、法令の変更など、遵守すべき法令等を正しく理解するために取組んでいます。また、研修会や職員会議の場で、職員に対して遵守すべき法令などの周知に努めています。</p>		
(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
<p>【コメント】 施設長は、現場で実際に働いているメンバーの現状や意見を反映し、一緒に足並みを揃えるボトムアップ型マネジメントを目指し、最低でも1日1回は職員と交流を持つように努めるなど、職員が意見を言いやすい環境づくりに取組んでいます。施設長は普段から職員が質問や悩みがある場合は、支援のやり方やわからないことなどを分かりやすく教えたりするなど、指導・助言に積極的に取組んでいます。</p>		
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
<p>【コメント】 毎月法人の経営会議で、経営の進捗状況について詳細な報告をしています。施設長は、現場で実際に働くメンバーの現状や意見を反映し一緒に足並みを揃えるボトムアップ型マネジメントを目指し、最低でも1日1回は職員と交流を持つように努めるなど、職員が意見を言いやすく働きやすい環境づくりに取組んでいます。 今後は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、本施設内の一人ひとりの職員が意識の共有化を形成するため、より一層効果的な仕組みの改善・整備が期待されます。</p>		

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
<p>【コメント】 人材確保として、理事長の「自分たちの仲間自分たちでみつけよう！」という基本方針の下、リクルーティングプロジェクトとして職員からの紹介に力を入れています。 福祉人材の確保と定着がますます難しくなっていることから、今後は、必要な福祉人材の確保については、より積極的な取組が期待されます。</p>		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>【コメント】 法人の3つの評価制度（スタッフの習慣力、ハピネスリーダー、施設の評価基準）と、施設の1つの評価制度（ステップアップグレード表）に基づいて人事管理が行われています。「スタッフの習慣力」は、①挨拶、②笑顔、③喜ぶ、④感謝、⑤整え、⑥責任、⑦発見の7項目を終業時に振り返り、自己評価を行います。「ハピネスリーダー」は、①lemer（気づき）、②challenger（判断）、③leader（決断）の3項目について評価します。「施設の評価基準」は、自分の働く施設の評価を①組織の発達状態・成熟度、②組織の組織風土・文化、③組織に必要な能力の3項目について評価しています。「ステップアップグレード表」は、職員に施設で働く上での必要な能力を①制度知識、②記録、③企画立案、④支援計画、⑤保育学童対応、⑥相談、⑦リスク管理、⑧その他について具体的に策定しています。 今後は、理念・基本方針やステップアップグレード表などに基づいた総合的な人事管理の実効性を高め、職員の共通理解を進めるため、本施設として「期待する職員像」等を明確化されることが期待されます。</p>		
(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。	a
<p>【コメント】 法人が有給休暇の取得状況や時間外労働の把握など労務管理を行っています。施設長は、最低でも1日1回は職員と交流を持つように努めるなど、職員が意見を言いやすく働きやすい環境づくりに取組み、職員の就労に関わる要望を把握して、ワーク・ライフ・バランスの推進に努めています。</p>		
(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
<p>【コメント】 毎年度ごとに、職員一人ひとりが自分の五つの目標を「五輪習慣力」として設定し、その達成に取り組んでいます。今後は、職員一人ひとりが設定した目標について、適切な進捗状況、及び目標達成度の確認を行うための評価の仕組みづくりが期待されます。</p>		
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
<p>【コメント】 施設内研修を実施、専門職の外部研修に職員が参加するように努めています。今後は、教育・研修計画を作成すること及び、実施した教育・研修成果の評価・分析を行い、その結果を踏まえて次の教育・研修計画の策定につなげるための評価サイクルの整備・構築が期待されます。</p>		
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。	b
<p>【コメント】 職員一人ひとりの知識、技術の水準については、ステップアップグレード表など適切に把握・評価するための仕組みが作られています。施設長は職員の知識や技術の水準や、専門資格の取得状況等に基づいて必要な外部研修に参加を促し、メールなどで外部研修の情報を周知し、本人から参加の希望を確認しています。新規採用職員には、まずきら星レジデンスの手順書を渡し、先輩職員と一緒に仕事を行う中で実際にはどのように支援業務を行うのかを具体的に学べるよう、スキルアップに取り組んでいます。 職員の自己評価の結果では、「より一層の教育・研修の場に参加したい。」という意見がありましたので、今後は、もっと研修に参加しやすくするための環境づくりが期待されます。</p>		
(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
<p>【コメント】 実習受け入れマニュアルを作成しています。マニュアルには、①実習受け入れの意義、②実習受け入れ時に確認すべき事項、③受け入れ（当日）～終了日、④実習期間終了後を明記して、それに基づいて対応しています。コロナ禍により、現在は実習生の受け入れを停止しています。</p>		

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。	a
<p>【コメント】 財務報告は、法人全体として公開しています。本施設の特徴から「個人情報の秘匿」は最大の重点事項であることから、ホームページなどの活用による情報公開は難しい現状です。そうした制約はありますが、地域の理解を深めるために、理念や基本方針、施設で行っている活動などは、地域の小学校区に設置されている子育てネットワーク会議への参加などの機会において周知等に取組んでいます。</p>		
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
<p>【コメント】 経理規定があり、事務職員を配置して適正な対応に取り組んでいます。予算の執行は理事会で次年度予算伺いと次年度事業計画案報告を行い、毎月外部の会計事務所と予算執行状況を確認し、必要に応じてアドバイスを受けています。毎月の経営会議では、業務の進捗状況の報告とアドバイスを受けています。</p>		

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
【コメント】 本施設は町内自治会や地域の小学校区の子育てネットワークに参加して、地域との連携に努めています。コロナ禍前までは、子ども食堂やピザづくりなど、地域の行事に参加し、また施設の行事に地域の方を招待するなど、双方向の交流の機会を広げるための取組を行っていました。地域との関わり方について、「(単年度の)事業計画」に「地域との交流を促進し、入居者の社会参加や地域社会の一員としての生活を確保する。」と明記しています。活用できる社会資源や地域の情報の提供として、施設の周辺のコンビニ、病院、郵便局、銀行などを記入した地図と、校区の子育て支援ネットワークが作成した社会資源を記載した地図などを入居者に提供しています。		
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。	a
【コメント】 コロナ禍前までは、母親ヨガ教室、キャラ弁作成、児童の勉強のための学生ボランティアなどボランティアの受け入れがありました。ボランティア受け入れについて、ボランティアマニュアル、登録票、事前説明に使用するボランティア活動に関する注意事項を整備しています。		
(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
【コメント】 関係機関・団体との連携として、全国母子生活支援施設協議会、熊本県養護施設協議会や地域の子育てネットワーク会議に参加しています。地域の関係機関・団体について、社会資源を明示した資料として地域の子育て支援ネットワークが作成した地図や施設が作成した施設付近の店舗や銀行などを明示した地図を準備しています。地域の子ども食堂と連携し、入居者への食材などの提供やお弁当の配付などの支援を行っています。		
(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
【コメント】 地域の福祉ニーズや生活課題などは、熊本県養護施設協議会や地域の子育てネットワーク会議に参加して把握に努めています。コロナ禍前までは地域の行事に参加したり、施設の行事に地域の方を招待したりしていました。		
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。	b
【コメント】 施設の有するノウハウを地域に還元するために、地域の方への「電話相談」事業を行っています。また、地元の社会福祉系の短期大学との連携の下、「社会福祉実習」等の授業の中で母子生活支援施設やその業務などについて講義を行い、地域の要保護児童対策地域協議会に招かれて母子生活支援の現状と課題について講話をするなどの取組みを行っています。現在、コロナ禍のため、地域との交流が制限されていますが、今後は、それを踏まえつつ、本施設のもつ専門性、総合性を生かした、公益的な事業・活動の展開が期待されます。		

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

<p>【コメント】 理念には「きらきら星レジデンスの【星（ぼし）】は【母子】の意味。母子がきらきら輝きながら生活できる場、さらに輝きながら巣立っていく母子になれるような支援を提供します。」と明記しています。また、基本方針には7つの方針を明文化しています。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に、「人権の擁護及び虐待の防止のための措置」、「児童虐待防止法遵守」を策定し、職員会議で周知に努め、「きらきら星レジデンス手順書」「やる気を出す声掛け」や業務マニュアルを整備しています。全職員と母親と子どもは毎年CAP（Child Assault Prevention：子どもへの暴力防止）プログラムを受講、施設では人権擁護のためのチェックリストを実施し、共通理解を持つための取組を積極的に行っています。</p>		
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。	b
<p>【コメント】 母親と子どものプライバシー保護については、「きらきら星レジデンスの手順書」や業務マニュアルを整備し、居室への立ち入り、郵便物、電話などに配慮するように、職員に周知し取組んでいます。 今後はそれらをまとめた、プライバシー保護マニュアルの策定が期待されます。</p>		
(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。	b
<p>【コメント】 「きらきら星レジデンス手順書」に見学対応業務を明記し、それに基づいて説明に努めています。母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報として、「きらきら星レジデンス入居者のしおり」、「きらきら星レジデンス子供会 初等・中高等部のしおり」を作成し、面談の時に何を知りたいのかを確認して、情報の提供に努めています。 今後は、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する為、例えば外国籍の利用者にも配慮して、英語で必要な情報を明記したパンフレットなどを整備するなどの取組が期待されます。</p>		
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
<p>【コメント】 支援の開始において「きらきら星レジデンス入居者のしおり」、「きらきら星レジデンス子供会 初等・中高等部のしおり」に基づいて、施設での生活のルールや今後の支援内容について説明に努めています。支援の過程においては、例えば新型コロナウイルス感染症への対応などは文章を作成し、相手の立場に立ったわかりやすい説明に努めています。</p>		
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
<p>【コメント】 措置変更、地域・家庭への移行にあたっては、必要に応じて関係機関との退所時の情報交換やケース会議などの連携に取組んでいます。必要に応じて、退所後は、SNSを活用したLineの交換や職員が名刺を渡して連絡先を交換するなど、その後の支援に配慮した取組が行われています。</p>		
(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
<p>【コメント】 コロナ禍前までは年に複数回定例会を実施し、施設の行事やヨガ教室などのイベントを行い、そこで満足状況を把握するように取組んでいました。 今後は、母親と子どもの満足に関する調査を定期的に行い、その結果を向上につなげるための仕組みづくりが期待されます。</p>		
(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
<p>【コメント】 苦情解決の仕組みは「入居者のしおり」の中（「意見等解決制度について」）に明記し、「第三者委員（2名）」、「苦情解決責任者（施設長）」、「苦情担当者（2名）」の氏名と連絡先が記載されています。意見箱を設置し、職員は「きらきら星レジデンス手順書」の苦情受付対応に基づいて対応や居室内の騒音の苦情対応についてなど苦情に対応したマニュアルの作成など、苦情解決の体制を整備しています。</p>		

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
<p>【コメント】</p> <p>「入居者処遇（基本方針）」に、「職員は日頃から入居者と接触する機会を多く持ち、小さな変化にも気付くことでお互いの信頼関係を構築していき、入居者にとって一番身近な相談者として存在する。」と明文化して支援業務に取り組んでいます。担当制ですが、担当の1人の職員だけでなく、支援などで他の職員も関わる機会を作るようにしています。「ステップアップグレード表」に「相談」の項目があり、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすい環境づくりのためには、どのような配慮が必要なのか、自分はその配慮をしているのかについて、具体的な評価ができるような仕組みがあります。</p>		
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>相談や苦情について、職員は「きらきら星レジデンス手順書」の苦情受付対応に基づいて対応するように努めています。苦情や相談、意見を受けた際は1人で即答をせず組織的に対応して、施設長に相談するか、施設長が不在の時は他の職員を交えて2～3人で話し合ってから返答するなど、組織的かつ迅速な対応に努めています。どのような返答をすることが本人のためになるのかを考えて行うように取り組んでいます。</p>		
(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。	a
<p>【コメント】</p> <p>リスクマネジメントファイルを整備し、会議などで施設内でのインシデント（ミスがあったが事故に至らなかったケース）、アクシデント（ミスが事故に至ったケース）を共有できるように努めています。「ステップアップグレード表」に「リスク管理」の項目があり、緊急時の対応については、①緊急時の早期発見・報告、②緊急時の迅速な処置・対応、③緊急時のフォローができる、という3つの項目が明示され、それぞれどこまで達成できているのかを評価できるような仕組みがあります。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>感染症対策マニュアルを整備し、施設内研修で予防に努めています。新型コロナウイルス感染症に対しては、法人は新型コロナウイルス対応状況調査票を実施し、施設の対応状況の確認と施設ごとの不安や懸念されることを把握しています。本施設では新型コロナウイルス感染症に罹患したときの対応マニュアルを作成し、それに従って対応するようにしています。母親や子どもに対しては、「新型コロナウイルス感染症に関してのお願い」を作成し、周知に努めています。</p>		
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やっている。	a
<p>【コメント】</p> <p>災害対応の「危機管理対応マニュアル」を整備して有事に備えています。建物はオール電化の設備を備え、「きらきら星通信」を使って冬になると母親と子どもに火災予防対応について通知し、「火を使う暖房器具の使用は禁止」ということの周知に努めています。地震を想定した事業継続計画（BCP）を作成しています。定期的に職員は避難訓練を実施し、毎年母親と一緒に避難訓練を実施する機会を作るように取り組んでいます。備蓄リストを作成し、備品などの管理を行っています。</p>		

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。	a
<p>【コメント】</p> <p>業務マニュアル、きらきら星レジデンス手順書、きらきら星レジデンス毎日やること、きらきらパスなど支援について標準的な実施方法が文章化されています。新規採用職員にはこうした業務資料を配付し、OJTでやり方について説明して、標準的な実施方法の周知と共通理解に取り組んでいます。</p>		
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

<p>【コメント】 業務マニュアルなどは、定期的に評価・見直し・追加等の検討が行われています。 今後は、検証・見直しにあたり、より一層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づくりが期待されます。</p>		
(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
<p>【コメント】 普段の関りでもその人を知る一歩となるように、笑顔で声かけを意識的にするように取組み、面談時のアセスメントの手法として「やる気を出す声掛け～インテーク面談編～」を作成し活用しています。それらから得た情報は「アセスメントシート」に基づいて入居者のニーズの把握に努めています。担当者が入居者のニーズをケアプランに盛り込んだ自立支援計画を作成。その後、計画を施設長が確認して、入居者一人ひとりにとって適切な自立計画の策定になるように取組んでいます。母親と子どもの日々の記録からケース記録を作成して、確認する仕組みがあります。</p>		
②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
<p>【コメント】 自立支援計画は、定期的に評価・見直しを行い、必要があればその都度評価・見直しを行います。見直しによって変更した自立支援計画は、職員間で閲覧して確認し、共通理解するように努めています。</p>		
(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。	b
<p>【コメント】 母親と子どもの日々の記録は、パソコンに保管され、いつでも共有できる仕組みになっています。情報共有を目的とした会議として、毎月職員会議を行いそこで情報の共有に取り組んでいます。 今後は、文書化まで至っていない言葉での周知を確実に共有する仕組みづくりや、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、統一化・標準化に関する職員への指導・研修などの工夫が期待されます。</p>		
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
<p>【コメント】 「個人情報保護方針」及び「個人情報の利用目的」を整備し、個人情報保護に関する勉強会を実施、業務マニュアルで電話での情報の提供についてなど策定しています。入居者の記録は鍵のかかるロッカーに保管しています。 本施設にとって「入居者の個人情報の保護・秘匿」が最大の課題であることから、今後は、保存期間や記録管理の責任者の設置等、保管・保存業務に関わる、より詳細なルールを文書化した「管理規定」の策定等、記録の管理体制の整備が期待されます。</p>		

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
<p>【コメント】 母親と子どもの権利擁護について共通の理解をもつために、「人権の養護及び虐待の防止のための措置」「児童虐待防止法遵守」を策定し、職員会議で周知に努め、「きらきら星レジデンス手順書」、「やる気を出す声掛け」や業務マニュアルを整備しています。全職員と母親と子どもは毎年CAP（Child Assault Prevention子どもへの暴力防止）プログラムの受講を必須としており、施設では人権擁護のためのチェックリストを実施するなど共通理解を持つための取組を行っています。</p>		
(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
<p>【コメント】 職員は、入居者への不適切なかかわりを予防するために、CAPプログラムを受講、言葉遣いや関わり方などを学び、日々職員のかかわり方について職員同士で気づいたら話し合い、適切な関わり方であったかどうかを確認しています。施設では人権擁護のためのチェックリストを実施するなど、共通理解を持つための取組を行っています。</p>		
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。	a

<p>【コメント】 本施設では、母親と子どもは毎年CAPプログラムを受講するようにして、不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、周知に取り組んでいます。不適切な行為の防止について「嫌なことをされたときは嫌だからやめてって言いましょ。」と明記し、具体例を示して、嫌と言ってもやめない場合は、学校の先生、お母さん、職員に言葉や手紙で伝えるように周知しています。帰宅時には、事務所にある出入りの札を返してもらうことから、1日1回は直接顔を見て声掛けでき、その際には母親と子どもからの訴えやサインを受け取れるように努めています。「入居者処遇（基本方針）」には、「職員は日頃から入居者と接触する機会を多く持ち、小さな変化にも気付くことでお互いの信頼関係を構築していき、入居者にとって一番身近な相談者として存在する。」と明記し、その実践に取り組んでいます。</p>		
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わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a
<p>【コメント】 子どもが自分自身を守るための知識として、具体的方法について学習する機会として、毎年子どもにCAPプログラムの受講が行われ、嫌なことをされたときのロールプレイの取組を行っています。不適切な行為の防止について「嫌なことをされたときは嫌だからやめてって言いましょ。」と明記し、①痛いことをされた、②怖い言葉をいわれた、③怖いことをされた、④どうしてかわからないのに駄目だといわれた、⑤嫌な気持ちになる言葉を言われた、⑥プライベートゾーンを触られた、と具体例を示して、嫌と言ってもやめない場合は、学校の先生、お母さん、職員に言葉や手紙で伝えるように周知しています。母親に対しては、機会があるときに、子どもは大人の背中を見て育ち、真似をするということを伝えたり、職員が子どもの視点に立って気持ちを代弁したり、こういうときはこのように対応するなどの適切な対応を伝えるように努めています。職員は日頃から母親や子どもとのコミュニケーションを大切にし、「やる気を引き出す声かけ」には、「笑顔で声かけ接する。」から始まり、意識的に接触する機会を多くするようにして、信頼関係を作るように取り組んでいます。</p>		
<p>(3) 思想や信教の自由の保障</p>		
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
<p>【コメント】 個人的な宗教活動などは尊重して、母親と子ども自身の思想や信教の自由を認めています。ただし、「入居者のしおり」の中で、「施設内での勧誘・販売・集会は禁止事項」と明記しています。施設においても、宗教的活動などを強要していません。</p>		
<p>(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮</p>		
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。	b
<p>【コメント】 「入居者のしおり」の冒頭、「総則」として「入居と同時に自立のための計画を立て、目標をもって生活しましょう。」「生活のきまりを守り、充実したレジデンス生活にしましょう。」と明記し、「きまりを守ってみんなで仲良く生活する」ことの大切さを強調しています。入居者の自治組織として、「母の会」と「子ども会」があります。子ども会では自主性を尊重した活動を定期的に行い、子ども自身が自分たちのやりたいことを提案し、それを実行できるように職員は支援をしています。母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援については、「やる気を出す声掛け」や、きらきら星レジデンス手順書に注意として自立を促す方法を明記して取り組んでいます。 コロナ禍ということもあり、活動が制限されていますが、今後は、母親の自治会活動などを通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援がより一層効果的になるような仕組みづくりが期待されます。</p>		
<p>(5) 主体性を尊重した日常生活</p>		
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
<p>【コメント】 母親や子どもの主体性を尊重し、自己肯定感が高まるような支援、ストレンクス視点に基づいたエンパワーメントの工夫として、「やる気を出す声かけ」を①日常編、②育児編、③お仕事編、④お掃除編、⑤こども編、⑥面談編と細かく作成して、実効性のある支援活動に取り組んでいます。子どもに対して、職員は「笑顔」、「いろいろなことを褒める」、「職員の意見を伝える時はイエス、バッド法で対応する。」など、接遇の工夫に取り組んでいます。支援を行う際の注意事項として、「本人のできることは自身で出来るようにアドバイスし、全部をやってあげることのないように注意する。」「やってあげるのは支援ではない。本人がやり遂げられる。」と明記し、主体性を尊重した自立支援に取り組んでいます。</p>		

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
【コメント】 母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画として、感染予防に努める中で、こいのぼり展示会、母の日の「おかあさんありがとうの会」、子どもがお母さんや家族をもてなす「子どもカフェ」、きらきら夏祭り、ハロウィン、クリスマスイベント、節分・まめまき、山登りなどの年間行事を実施しています。行事は休日を活用し、母親と子どもが参加しやすい時間帯などを工夫しています。行事等の実施後に振り返りを行い、次の効果的な取組につなげています。		
(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。	b
【コメント】 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ています。コロナ禍により退所先への往訪や、母親と子どもの施設行事への参加は困難となり、電話連絡や手紙のやり取りといった方法で退所後の生活状況の把握に努めています。 平成16年の児童福祉法改正では、「退所した者について相談及びその他の援助を行うことを目的とする」と規定され、支援の対象者は退所された利用者にも拡大されました。退所後の支援が効果的に行われるよう、定期的な退所者交流会の開催や退所後の支援計画の作成などが期待されます。		

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
【コメント】 個別の課題を把握するために、日々の関りから積極的に声掛けをして情報収集を行い、定期的な面談では、「①自己決定が促しているか？ 本人の思いを引き出せているか？ ②自己肯定感を高められているか？ 指導的になっていないか？ ③職員の思いが強すぎていないか？ 押しつけになっていないか？ ④職員が入り込みすぎていないか？ もしくは、淡々と事務的になっていないか？ ⑤こちらが話すよりも、相手が話すことを聞く、受け止める。（受容） ⑥自分の考えと違って一旦は、聞き上手になることがベスト。」と、その具体的な進め方と留意点について明記し、それに基づいて取組んでいます。課題を把握する際には、「困っていることはありませんか？と具体的に確認する。相手にこれからの生活をどうしたいと思っているかを確認し、そうなるために何をしたらいいと思っているのかを確認する。そのために職員ができることは何ですか？」と、一つ一つ丁寧に確認しながら進め、入居者自身が「個別の課題」に気づき、自己の意思で課題を解決できる力やスキルを持つことができるよう専門的支援に取り組んでいます。		
(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。	a
【コメント】 入所直後の心理的に不安になりやすい時期は、母親と子どもは職員に慣れてなく、不安を誰に言えばいいのかわからないため、職員からの声かけや関りを多めに行うように努めています。何をしたらいいのかわからない不安なケースには、「今日、明日行うこと」を一緒に決め、「何を手伝ってほしいのか。」を、時間をかけて確認したうえで実際の支援を開始しています。必要に応じて、生活用品などの貸し出しを行っています。居室は母親と子どもが生活するために必要なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっています。		
(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
【コメント】 安定した家庭生活を営むために、職員はゴミの分別や料理のアドバイス、定期的に居室を訪問し掃除が苦手な入居者には職員と一緒に掃除を行うなどの、日常生活に関わる支援を行っています。また、支援の必要性やニーズに応じて、通院・役所での手続き・学校・買い物などの付き添い、買い物・子どものお迎えなどの代行、預かり保育など日常生活全般について、一方的な手助けをするのではなく、入居者が自分でできることはやってもらい、できないことだけを手助けする自立支援に取り組んでいます。経済的に安定した生活を送るために、家計簿の作成をしてもらい、必要に応じて職員が手伝うなど支援しています。年に2回の健康診断を行うように支援しています。		

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
<p>【コメント】</p> <p>「入居者のしおり」には、「子どもは集団生活から多くのことを学びます。母親として全力でバックアップしてあげてください。職員も応援します!!」と記載し、職員は、普段の関りから笑顔での声かけをして信頼関係の構築に努めています。「入居者のしおり」には、子育て相談、家庭一般相談等の支援リストを明記し、母親の育児に関する不安や悩みの軽減に向けた支援に取り組んでいます。母親が子どもとの適切なかわりができるように、母親向けにCAPプログラムを実施しています。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い、必要に応じて子どもが通う保育所や学校と連携しています。</p>		
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>母親が職員とつながっていることを実感できるよう、事務所にある出入りの札を返すようになっており、1日1回は顔を見て声かけできる仕組みを作っています。「やる気を出す声かけ」等のマニュアルに基づき、笑顔で対応、母親の自尊心や自立心を尊重し、信頼関係を築ける声かけをするように努め、子育てや職場での悩みなどの相談に応じています。コロナ禍前までは、母の会や施設のイベントで他の母親と子どもとの交流する機会を作っていました。「母親の安定した対人関係の形成」が生活自立の基盤となるだけに、今後は、新型コロナウイルスの感染予防の対策を十分取りつつ、母親と子どもが相互に交流できる機会が増えるような支援活動が期待されます。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>子どもの成長段階、発達段階に応じ、見守りとともに必要に応じて相談を受け、養育や保育への支援を行っています。母親のストレスに配慮したりフレッシュ保育や、小学校以上の子どもとの一緒に時間の確保のために未就学児のサポート保育などを実施しています。子どもが通う保育所・学校の担当者と連携し、子どもたちの支援のための情報共有に努めています。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>施設内に学習室があり、学習会を行い、宿題や課題など学習の習慣を身に着けるように取り組んでいます。コロナ禍前までは外部の講師の先生や学生ボランティアを招いて特別学習会を行っていました。学校と連携し、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、具体的な目標を定め取り組んでいます。学費の負担軽減のために、各種の奨学金や授業料の減免制度等について情報を提供し、周知・説明などの支援を行っています。</p>		
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>職員は子どもにとって一番身近な大人として、「やる気を出す声かけ～こども編～」に、「笑顔で声かけ接する。きちんと認める、褒める。子どもの気持ちを受け止め、適切な行動を示すためにイエス、バッド法で対応する。注意をするときは、端的になにがどういけないのかを考えさせる、伝える。挨拶が返ってこなかったら、きちんと伝えるように伝えましょう。」と明記し、それらを基本にして子どもたちが大人との信頼関係を構築できるように、職員自身が「おとなのモデル」の具現化に努めています。</p> <p>コロナ禍前まではボランティアや実習生、行事などに地域の方々を招待するなど、様々な大人との出会いの機会に取り組んでいました。「やる気を出す声かけ～こども編 ケンカの仲裁～」を策定し、子どもの気持ちに寄り添いながら互いの話を聞くことなど、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のできるコミュニケーション能力の育成に努めています。</p>		
④	A18 子ども年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	b

<p>【コメント】 子どもの性に関しては、性教育に関する知識や、性についての在り方などについて外部研修に職員が参加し、そこで得た知識を踏まえて職員間で話し合い、適切な対応に取り組んでいます。性について、まずは母親が知らない子どもに伝えられないため、母親に正しい知識を伝えることでそこから子どもが性について正しい知識、関心が持てるように取り組んでいます。子どもを対象にしたCAPプログラムについての説明会の開催、学習室には「プライベートゾーン」についての掲示を行うなど、その周知と理解に努めています。 本施設において、「性の問題」は重大な、そして子どもの将来に関わる事項です。今後は子どもが性に対して正しい知識を獲得し、そして適切な行動を選択できるように、その年齢や発達段階に応じたよりきめ細やかな取組が期待されます。</p>		
<p>(5) DV被害からの回避・回復</p>		
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
<p>【コメント】 本施設では、「緊急一時保護用居室」を2室確保し、受入れの予定時刻が遅れて夜間帯になった場合でも対応しています。緊急利用に備えて生活用品などを予め用意するなど、適切に対応する体制の整備に努めています。</p>		
②	A20 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
<p>【コメント】 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制度や支援措置・DV相談証明の活用について支援を行っています。必要に応じ、弁護士や法テラスの紹介などの支援を行っており、母親と子どもの意向を確認したうえで、速やかに関係機関と連携し、他施設への転居など適切な情報提供と支援を行っています。</p>		
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。	b
<p>【コメント】 職員、母親と子どもがCAPプログラムを受講するように取り組んでいます。DVの影響からの回復を支援するために、「やる気を出す声かけ」など、自己肯定感を回復するための支援に取り組んでいます。必要に応じて医師やカウンセラーと連携して適切な支援に取り組んでいます。</p>		
<p>(6) 子どもの虐待状況への対応</p>		
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
<p>【コメント】 全職員はCAPプログラムを受講し、「やる気を出す声かけ」を策定し、適切なコミュニケーションを取れるように努めています。「きらきら星レジデンス 子ども会 初等・中高等部のしおり」に「子ども達へ伝えたいこと」として、子どもの権利条約の「生きる権利」「育つ権利」「守られる権利」「参加する権利」について明記して周知し理解を促し、職員は子どもが適切なコミュニケーションを取るための一番身近な「おとなのモデル」として「きちんと説明する。きちんと褒めること」を示し、子ども会のイベントを通じて自分の意見を言うことの大切さを示すように取り組んでいます。</p>		
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
<p>【コメント】 施設の方針として、児童虐待の発生が疑われる状況では早め早めに対応して、児童相談所、医師や学校の先生と情報の共有を行い、連携して事案に対応するように取り組んでいます。</p>		
<p>(7) 家族関係への支援</p>		
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

<p>【コメント】 母親や子どもの家族関係の悩みや不安を適切に受け止め、相談に応じています。母親と子どもとの間に感情の行き違いや意見の相違が考えられるケースでは、大人だけで決めるのではなく、専門性を活かしつつ、適切に介入し、母親と子どもの互いが自分の考えを述べあい、話し合いの結果に互いが理解し、納得するように支援を行っています。</p>		
<p>(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援</p>		
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
<p>【コメント】 配慮が必要な母親と子どもに対する支援として、まずは今後の生活基盤について話し合いを行い、施設からの退所後の生活を見据えて、保育所や学校、病院等医療機関、ヘルパーや訪問看護事業所などとの連携に努め、必要に応じて服薬管理を支援しています。</p>		
<p>(9) 就労支援</p>		
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
<p>【コメント】 母親の職業能力開発や就労支援として、パソコン等の資格を取るよう促したり、必要に応じて外部の就労支援ワーカーと連携したりして支援に取り組んでいます。母親が安心して就労できるように、預かり保育で時間外預かり、病児預かり、小学校以上の学習会などを行っています。</p>		
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
<p>【コメント】 まずは「自分（母親自身）がどうしたいのか」、それを確認して、母親が必要として求めた場合は、職場環境、人間環境に関する相談や助言など、一人ひとりに対応した支援や職場との関係調整に取り組んでいます。必要に応じて、本人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ます。</p>		