

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

特定非営利活動法人 ふくてつく

②評価調査者研修修了番号

SK18235
S2020126
S2020128
T201C029（大阪府）
2101C016（大阪府）

③施設名等

名称：	ファミリーエひかり
施設長氏名：	側垣 基
定員：	20 世帯
所在地（都道府県）：	兵庫県
所在地（市町村以下）：	西宮市中殿町4-26
T E L：	0798-26-1010
U R L：	

【施設の概要】

開設年月日	2016/4/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人 三光塾
職員数 常勤職員：	10 名
職員数 非常勤職員：	3 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：	5 名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	6 名
有資格職員の名称（ウ）	看護師
上記有資格職員の人数：	0 名
有資格職員の名称（エ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	3 名
有資格職員の名称（オ）	社会福祉主事
上記有資格職員の人数：	5 名
有資格職員の名称（カ）	臨床心理士
上記有資格職員の人数：	1 名
施設設備の概要（ア）居室数：	
施設設備の概要（イ）設備等：	
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

<p>「子どもと家庭に寄り添う」</p> <p>①子どもとお母さんに安全と安心を感じてもらえる支援をします。</p> <p>②独立した居室でその家族の必要に応じた個別の支援をしていきます。</p> <p>③子どももお母さんにも、いつでも相談してもらえる環境を整えます。</p> <p>④家族の自己決定を大切に「指導」や「教育」ではない援助をします。</p> <p>⑤「子どもの最善の利益」を配慮しつつお母さんと共に子どもの自律的な養育を目指します。</p> <p>⑥施設の退所後も家庭訪問などを通して相談を受け、必要な情報を提供し、自律が確かなものになるように援助します。</p>
--

⑤施設の特徴的な取組

- ・社会福祉士、保育士、臨床心理士など多様な資格を持った支援員・セラピストがいる。
- ・退所後も家庭訪問等を通して、アフターフォローを行っている。
- ・法人が運営している児童養護施設を中心に児童家庭支援センター、保育所などの他施設と相互に連携し、合同研修や事例検討、スーパーバイズを行っている。
- ・最寄駅から徒歩約10分、スーパーなど買い物施設も充実している。また、市役所・ハローワーク、幼稚園、小中学校なども徒歩圏内にあり、利便性が高い。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	令和3年9月15日	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和4年1月12日	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成30年度	

⑦総評

ファミリエひかりでは、令和2年度中に前任施設長や中核職員の退任があり、現施設長は就任一年余りの中で、法人本部と協力して施設の抜本的な改革を進めています。あわせてコロナ渦中にあり、地域とのかかわりをはじめ、施設内においても様々な山積する課題の克服に努めています。

【特に評価の高い点】

- 施設長は、母子生活支援施設の機能を、ひろく社会に向けて展開すべきと考え、職員にもソーシャルワークのスキルを求めています。
- 母親と子どもを尊重し見守りながら、主体性を重んじてそれぞれの生活を創造することを支援しています。
- コロナ渦の困難な中で、母親や子どもが参加しやすいプログラムの工夫があります。
- 昇降機がないというハード面の制約はありますが、障がいや精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもに対する支援は、関係機関との連携を含めて、適切に実施しています。
- 母親の就労支援を手厚く実施しています。

【改善が求められる点】

- 地域の子育て支援にかかる三光事業団の精神を軸に、施設の想いを一丸とする体制づくりに向けた、組織内のアサーティブなコミュニケーションの活性化とガバナンスの確立を期待します。
- ボランティアの受け入れ体制を整え、積極的に地域との共生関係を構築することが求められます。
- 積極的に地域にアウトリーチして、福祉ニーズ等を把握し、公益的な事業を拡充することを期待します。
- 理念・基本方針や支援計画等を、すべての母親と子どもに理解できるように丁寧な説明することが求められます。
- 母親と子どもからの相談や意見に対する迅速な対応を担当職員の資質に頼ることなく、組織的な仕組みとすることが求められます。
- 母親と子どもの多様な特性や生活歴に則した支援の個性が求められる一方で、職員による支援のばらつきをなくすことが大切です。そのために、標準の実施方法の確立とその生きた活用が重要です。
- 福祉行動は、実施とともに消えてしまうものであり、その記録は重要な行為です。それは支援を組織として振り返り、支援の質を向上するために欠かせません。ゆえに、職員による記入方法や密度のバラつきがあってはけません。記録技術の研修の実施が求められます。
- 幼児保育のための環境を拡充整備する必要があります。
- 子どもの発達段階に応じた性教育プログラムの導入が求められます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

現在、ファミリエひかりは組織的に、質の高いソーシャルワークの展開をするための取り組みを行っています。利用者が抱えてきた背景や個々の特性等を丁寧にアセスメントし、ニーズを抽出し、実践、会議等で評価する中で、生活の質の向上と自立に向けた支援を職員全員が高めていっている段階にあります。このように、利用者支援を充実させるべく努力している現状にあります。

以上の大きな流れの中、改善点として以下述べます。自立に向けた支援計画においては、よりアセスメントを包括的に行うことや、全ての母親と小学生以上の子どもが理解できるような配慮が十分になされていない課題があります。そのため、今後、包括的なアセスメントを実践するとともに、個々の利用者が理解できるような表現を用いての説明と同意に努めます。また、三光塾の精神を基盤とする中で、組織的に各職員のレベルに合わせた人材育成体系を確立し、それぞれの役割の明確化と支援の実践力の向上を図ります。

次に、施設的环境面においては、保育体制の充実を図るなど、この時代に求められる利用者ニーズに即し整備していきます。

このような視点を持って施設機能の充実を図っていく中で、施設が所在する地域住民のニーズを集積し、地域で求められる母子生活支援施設にできる公益的の事業を今後展開していく使命が課せられていると考えています。それに関しては、計画を立てており、内部の支援を充実させ、地域への展開を模索していきます。

⑨第三者評価結果（別紙）

評価結果表（母子生活支援施設 ファミリエひかり）

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。 <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。	b ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】	
<p>法人理念「子どもと家族に寄り添う」は創立以来70年以上培ってきたものであり、その考え方はホームページやパンフレットにわかりやすく記載されています。さらに6つの基本方針を掲げて具体的な施設の取り組みを明確にしています。年度初めには施設長が理念や基本方針を職員に説明しており、ヒアリングからも周知が図られていると評価できます。また母親や子どもへの説明は重要事項説明書を用い丁寧になされ、「ひまわりの会」や「さくらの会」で継続的に母親や子どもへの周知の取り組みもみられます。今後はさらにわかりやすい説明資料などを用いて継続的に理解を図り、周知状況を確認する取り組みを期待します。</p>	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等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。 <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。	b ○ ○ ○
【コメント】	
<p>令和2年度に法人として中期計画を刷新するにあたり、法人定例会を中心に経営環境の分析を行っています。法人定例会議では施設長レベルで財務指標を把握しています。施設としては令和2年度の事業報告に財務指標の結果を明記しています。施設長は母子生活支援施設をとりまく経営環境の動向（全国的な施設の減少、子どものいないDV被害者への支援の必要性、措置元との関係など）の把握に努め事業計画に明記し、多くの利用者はDV被害によるもので大阪からの入所が多いものの、近年広域化傾向にある実態も把握しています。しかしながら職員会議等で経営環境や財務指標を職員に説明しているものの、職員ヒアリングからは職員全体への理解や周知を確認できません。今後の経営環境の変化に対応しながら施設としての的確な支援の継続を行うためには、職員への経営環境の動向や財務状況への関心と周知が求められます。</p> <p>※現行制度では、子どものいないDV被害者の母親は母子生活支援施設への入所ができません。しかし、施設長は母子生活支援施設の機能高度化の一環としての地域支援を志向していることは高く評価することができます。</p>	

②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
	<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】

令和2年度の法人定例会にて法人の経営課題や改善点の明確化に取り組み、令和3年度の法人事業計画書の刷新をもって課題を明記しています。施設単体での大きな課題は収入の安定化を図ることであり、他の課題と合わせ令和3年度の事業計画書に明記し、課題解決にむけた取り組みを掲げています。施設長は令和3年度初めに職員に個別面談を行い、課題解決にむけて目標設定を行い、支援する取り組みを行っています。取り組みは実行の最中であり具体的な進展状況の確認は今後の課題でしたが、加えて令和3年度中に更なる経営課題も発生しています。その為に法人は臨時定例会等にて課題の明確化につとめ、役員での情報共有化をはかり、法人として施設の持つ課題解決に向けての取組を始めていることは高く評価できます。しかしながら、法人の取り組みは職員への周知には至っておらず、課題解決にむけてその共有が強く求められます。

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】

令和2年度に法人は中期計画を刷新しました。これは法人が運営するそれぞれの施設が1つの理念や基本方針をもって共通した考えを持ち、支援の向上を行う必要があるとのことで行われたもので評価できます。法人の中期計画は各施設長が参加し作成されており、ファミリエひかりの中期計画（基本方針）も施設長の考えをここに記載し、年度計画にも転記しています。一方で中・長期計画には、基本方針に対して具体的な達成目標や数値に裏付けられる収支計画の策定も求められます。長期計画はありませんが、年度計画には単年度では完結ができない中・長期計画も含まれているものと評価します。またヒアリングでは年度初めに職員は説明を受けた事を覚えているものの、内容の周知には至っておらず、継続的に共有化する取り組みが求められます。令和3年度からの新たな取り組みであるため、具体的な取り組み状況を定期的に確認することが今後強く求められます。

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】

法人は中期計画を刷新するという大きな改革を行っている中で、施設長は自身の考えをもとに単年度の事業計画をまとめています。把握している経営環境や課題をもとにした収支計画の記載が求められます。また前年度までの課題をふまえた単年度の方針は主に、①入所者の減少に対して、②専門性の向上、③業務分掌の曖昧さとチームとしての対応の脆弱さ、の3つの取組みが中心となっており、中期計画の具現化とも捉えられます。単年度計画と中長期計画は別にして職員に周知することも期待します。一方で単年度の主な方針である、業務分掌の明確化やチーム編成の再編を行いながら、専門性の向上、入所者の減少への対策を図るには、計画をより実行可能な内容とし、目標や成果がわかりやすくするとともに、職員への説明と継続的な周知による共有化が求められます。

(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。	c
	<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】

施設長は令和2年度に就任し、その1年間の支援状況や課題から、支援方針は法人の理念や考え方にもとづき共有化が必要であると考え、法人定例会で中期計画の刷新を促し、令和3年度の単年度事業計画の見直しを行ったことはたいへん評価できます。しかしながら、施設長の方針に基づく事業計画は、職員等の十分な参画を経ずに策定されています。また令和3年度は見直した事業計画の実施さなかであり、その評価や見直しは行われておらず、具体的な見直し時期も不明となっています。年度初めに施設長が事業計画をきちんと職員に説明をしている点は評価できますが、職員全体への継続的な周知の取組には至っていません。今後は職員の参画を得て新たな事業計画を策定する予定としており、時期を定めた組織的な見直しが職員の参画の元で行われ継続していくことが、職員の意識を高めるとともに支援の質の向上につながるものとして、強く求められます。

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。	c
	<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="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="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ような工夫を行っている。	
	<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。	

【コメント】

事業計画を具体的に母親と子どもへ周知することは現在行われておりません。重要事項説明時に理念や基本方針、施設が行う個々の支援内容等は丁寧に説明されています。しかしその基本概念は、母親にとってはDV被害からの回避や、新しい環境での精神的に安定した日常生活の形成にむけた支援であったり、子どもにとっては虐待からの回避や健やかで自立した生活へ向けた支援であり、個々に違いはあるものの共通してライフサイクルを見通した総合的支援です。そういった考え方は事業計画にまとめられています。現在の事業計画は施設職員向けにつくられています。その考え方をわかりやすく母親や子どもと共有できるものとし周知することは、受けている支援への理解に深みを持たせ、母親と子ども、あるいは職員、施設全体が目指すところへの到達に向けた取り組みとなるために欠かせません。継続的な活動である「ひまわりの会」や「さくらの会」等、様々な活動を通じながら理解を促すことを期待します。

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
	<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="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="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="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。	

【コメント】

自己評価を毎年行い、職員会議・ケース会議が毎週交互に行われていることは、支援の質の向上に向けた取り組みの一環として評価できます。また、個々のケース会議は問題点が丁寧に話し合われ、施設長の高い専門性をもったスーパーバイズが行われ個別の支援に結び付いていることから事実上PDCAサイクルが一定機能しているものとして評価できます。しかしながら、自己評価結果が定められた仕組で具体的に分析され、次の課題や取り組みにどう展開し、組織的な会議や職員への情報共有までには至っていませんし、各ケースのPDCAを記録する「個別支援計画のための年間アセスメントシート」の有効活用にも課題を残しています。今後は、施設全体の支援の質の向上のために、ケース会議に代表されるそれぞれの取り組みのPDCAサイクルの整備のみならず、施設全体の組織的な課題（経営改題の改善、標準的実施方法の見直し、職場環境や人事管理の改善、人材確保・定着・育成、地域との関係改善等）への取り組みがPDCAサイクルとして組織的・計画的に行われていくことが強く求められます。

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。	c
	<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="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。	
	<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="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="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。	

【コメント】

前項の評価コメントの通り、施設全体に係る課題に対するPDCAサイクルが計画的・組織的に行われ、共有化されることが求められています。令和3年度は法人から新たな中期計画が示されるとともに、単年度の事業計画も施設長により刷新されました。また施設を利用する母親と子どものニーズの変化をはじめとする経営環境の変化に加え、新施設長就任後の体制の大きな変化、年度の事業計画をはじめとする変革への試みに取り組んでいます。改善すべき課題は多岐にわたり、迅速な対応が求められるものから中・長期を見据えたものまで多岐にわたります。課題の見える化を一層進め、目標の具体化と達成時期を定め、施設単体のみならず法人全体の共有のもとでの課題解決に向け、職員が一体になり取り組むことを期待します。

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
	<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】

施設長は、自らが策定した令和3年度の事業計画書に、施設の経営・管理方針や業務分掌を定め、事務分掌として施設長以下、主任・リーダー等の役割および責任を明文化しています。事業計画の内容は年度初めに職員への説明がなされており、この事業計画書は施設の広報誌等に十分替わるものとなります。業務分掌は、平常時のみならず災害発生時等も含め緊急時の体制として主任・リーダーへの権限移譲や、職員の動き等も明記しています。

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。	b
	<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】

法人による主任クラス以上へのマネジメント研修を実施し、職員に対してはハラスメント研修を行うなど、施設として遵守すべき関連法令への理解に取り組んでいます。また、管理規定には職員として守るべき法令を明記しています。今後は、法人レベルでの取り組みとして、遵守すべき法令等を環境関連法規等を含め広く理解して情報把握に努め、職員へのさらなる周知が図られることを期待します。

(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】

施設長は事業計画書の「専門性の向上について」の中で課題を整理し、支援の質を向上する具体の取り組み内容を示しています。さらに令和3年度からさらなる業務分掌の明確化を期してリーダー・主任会議を創設し、支援の質の向上を図るチーム体制をつくっています。また職員会議・ケース会議にも参加して課題の評価・分析を行い、職員に対して専門性の高いスーパーバイズを行って、支援の質の向上に指導力を発揮しています。主任・リーダー層と新入職員の育成に重点をおいて、それぞれに具体的な年度目標を定め、必要な研修を実施しています。全職員に対しても、それぞれの目標に基づく研修を継続的に行うことが期待されますが、今期における施設長の方針として重点的な方針にそって取組まれていることを評価します。

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】

施設長は施設運営の状況分析から今後の社会的養護関係施設に求められる機能を明確化するとともに、人事・労務・財務等を踏まえた経営課題を分析して、法人定例会に報告・問題提起を行っています。また令和3年度の事業計画に新たな業務分掌を示し、主任、リーダー、サブリーダーを配置してチームによる支援の質の向上を目指した人員配置に取り組んでいます。さらに、職員面談を通して職員の意向を反映した働きやすい環境の整備に取り組んでいます。しかし、現状の人員体制においては依然として職員の負担感は重く、労務環境の十分な改善には至っていないと認識しています。法人定例会においてはそういった施設の持つ課題を法人役員と共有して課題解決に努めていますが、施設長の取り組みを施設職員と共有するまでには至っていません。職員に周知を図るだけでなく、主体的な参画を促す指導力を期待します。

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
<p>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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p>(5種別共通)</p> <p><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。</p>	b
【コメント】	
<p>令和3年度事業計画書に業務分掌・業務の内容・範囲・権限を明確に提示し、人員体制整備について基本的な考えを示しています。しかしながら令和3年度取り組みを始めたばかりであり、職員がそれぞれの役割を全うして組織的なチーム力を発揮するような共通理解の形成はなお不十分なようです。特に保育士や心理士等専門職の役割の明確化と職員間の理解・共有は今後の課題となっています。令和3年度に新人教育のマニュアル化を進め、新任職員にはその内容に沿って月ごとに目標を定めたOJTが実施されています。ただ、福祉人材の確保・定着についての取り組みはなお弱く、法人としての採用システムを確立することは喫緊の課題と考えられています。また法人全体での人事交流は特に行っていませんが、課題の一つである保育士配置の強化は、施設長の要望に応じて法人が支援を行っています。</p>	
<p>② 15 総合的な人事管理が行われている。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	b
【コメント】	
<p>新人研修マニュアルに、新入職員から施設長に至るまでの5段階の職員育成目標と、期待される職員像を明確にしています。施設長は、目指すべき職員像を「入所から退所までのケースの進行を一環して管理ができる相談支援能力」として、個別性の高い母子支援に対する的確なソーシャルワークの能力を求めています。総合的な人事管理とは、そうした支援のチーム力を向上する構想と密接であるべきで、法人では人事考課制度の作成を視野に入れたマネジメント研修を行い、制度づくりにむけた取り組みを始めています。また施設長は令和3年度から職員各自の年度目標を設定する目的で個別面談を実施し、年度終わりにその達成度を確認する面談も実施する予定です。そういった人事管理への取り組みが始まっていることは評価できます。職員一人ひとりが、施設長のビジョンに沿って、高い資質の養育支援に向けた意欲や能力を発揮できるような、総合的な人事管理の取組を期待します。</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。	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】

職員数が比較的小規模な施設の為、労務管理や福利厚生は基本的に法人規定に依存しています。労務管理は専ら施設長が行っており、働きやすい職場づくりにむけて、社労士の協力を得て就業規則の見直しを行い、職員の相談窓口として外部機関の心理士の協力も得ています。また個人面談を活用し、働きやすい環境となるような意見徴収を行い、主任・リーダーを中心に組織的に職場環境づくりに取り組み始めています。しかしながら令和3年度に入り、職員数の減少もあって勤務シフト等の平等性を保つのが難しく、希望有給休暇の取得や事業計画にある連続休暇の取得は困難な状況となっています。幸い、職員同士が相互に補い合う関係により良好な職場づくりが保たれているのが実情です。就職フェアへの参画などによる福祉人材の確保は喫緊の課題ですが、あわせてボランティア受入れ体制作りや、魅力ある職場づくりに向けた取り組みが求められます。

(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】

事業計画書に、目指すべき職員像を「入所から退所までケースの進行を一環管理できる相談支職能力」とし、高い専門性を掲げています。施設長は職員育成のために年度初めに面談を行い、職員自らが目標を設定し、施設長からは職員一人ひとりに望むことを伝えていきます。しかしながら、その目標が到達可能なものか、年度途中で目標の達成度の確認や見直しなどのフォローがなされているかなどを確認する仕組みは整っていません。日常的に援助的・受容的な姿勢で職員に接して、適切な育成支援を行い、職員一人ひとり取り組み状況を共有する仕組みの構築を期待します。

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】

事業計画書に研修計画の方針が明記されています。コロナ渦中において具体的な計画実施に至っていませんが、法人主催による組織力向上の為のマネジメント研修が施設長・主任・リーダーに実施されています。また全職員に対しては、ハラスメント研修を行いました。さらに新人研修についてはマニュアルに沿った研修を実践するなど、施設にとって優先順位の高い研修が行われています。しかしながら、研修計画は法人及び施設長の裁量で策定され、職員の意向反映や参画を促す研修委員会は十分に機能していません。職種によるばらつきのない研修計画の策定、施設長自身に求められるSV機能、専門職教育の拡充を計画中で、その実施に向けた取り組みに期待します。

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。	b
	<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】

施設創立以来、外部研修への取り組みは積極的でした。職員が希望する研修への参加は柔軟に対応しており、研修への参加意欲を削がない風土もあって、希望すれば研修に参加できるように配慮しています。ただ、研修後の報告を課して全体化も図られていますが、その活用に向けた展開方法に課題が残ります。今年度は、主任・リーダー研修と新任職員研修を積極的に行っているほか、外部有識者（大学の先生等）による研修の機会を定期的に確保していますが、職員の専門性やスキル、経験に応じた一人ひとりの研修を計画的に実施する仕組みには至っていません。

(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】

社会福祉士・保育士等専門職の実習生を受け入れており、実習指導者研修を履修した職員が担当しています。実習の目的や心構え、記録の仕方等が明記された「実習のしおり」や「保育実習プログラム」が整えられています。守秘義務に関する書類も用意して同意を得ています。また、年1回、社会福祉士の養成校と懇親会を開催し、実習プログラムの内容等の意見交換に努め、連携を図っています。今後は、実習期間中においても養成校との継続的な連携を維持していくため仕組みづくりに期待します。

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】

全国社会福祉法人経営者協議会の会員法人一覧では、三光事業団の定款、現況報告書、財務情報報告書が公開されています。法人における意見申し立てシステムを図式化し、職員へ周知しています。また、苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員が定められ、重要事項説明書に明記して、利用者等には入所時にきちんと説明しています。しかしながら、施設のHPでは、施設写真・間取り、概要・沿革、理念・方針が公開されているにとどまり、運営の透明性を確保するための情報公開までには至っていないようです。母子生活支援施設の全取組を公開することは、施設の特長上、難しい面もありますが、社会的養護関係施設に求められる新たなミッションに照らして、地域に広く理解を求める取組の工夫を期待します。

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。	b
	<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】

施設のHPでは、施設写真・間取り、概要・沿革、理念・方針が公開されていますが、この項目が求めている「透明性の高い」情報公開には不十分です。法人の中期計画書では、「コンプライアンスを徹底し、透明性のある健全な財政基盤を確立する」と示していますし、法人定款には事務、経理、取引等に関するルール等も定められています。しかしながら、職員への周知には至っていないようです。法人内の監査は定期的実施され、監査指摘が明文化されていますが、指摘された改善内容に対して組織的な取り組みには至っていません。今後は、公正かつ透明性の高い適正な組織運営を可能とするために、組織内部に向けた情報公開、職員周知の取り組みに期待します。

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。	b
	<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】

買い物や地域の施設（公衆浴場や児童館等）利用支援については、利用者のニーズに応じて個別に対応しています。また、子どもは「ルールはあるけど学校の友達はよく遊びに来てくれます」と評価しています。DVからの保護機能のある施設としては、所在地を隠す必要もあり、積極的に地域との交流を拡げることは難しい面もあります。しかしながら、退所後に、子どもの通学を考えて施設近辺に居住希望される方もいます。母親と子どもが退所後に安心して生活を継続していくためにも地域との交流が大切です。母子に地域の子ども会や地域行事などへの参加を促すための、社会資源を紹介する取り組みや、逆に地域の方々に施設の理解をより深めてもらうよう、施設の取組方針や活動内容を文書化して積極的に発信する取り組みに期待します。

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。	c
	<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】

子どもたちの遊び相手や学習支援など、ボランティアの必要性は施設長も職員も認識していますが、ボランティアの受け入れは十分ではなく、受け入れの体制も整っていません。ボランティアを受け入れる目的は、①母子のQOLの向上（職員の負担軽減ではなく、インフォーマルな支援の付加）、②施設に外部の目を入れる、③地域の福祉人材育成、④地域からの施設の認知であり、課題は、①ボランティアに対する適切な助言・指導（母子生活支援の目的の理解・倫理性など）、②職員の気構え、③損害保障と考えられます。ボランティアに対する基本姿勢や受け入れマニュアル、担当者や事前研修の方法等を整備し、ボランティア受け入れの仕組みづくりが求められます。

(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。	b
	<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="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="checkbox"/> 地域に適切な関係機関・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。	

【コメント】

地域の小中学校、地区青少年愛護協会、地域民生員等の関係機関との連携が図られ、定期的に会議も行われています。会議内容は職員に報告され、情報共有しています。母親と子どもの養育支援、特に社会化支援については、多様な関係機関との連携が欠かせません。施設として活用し、また個々の利用者に対応するために、必要な関係機関等の社会資源リストの作成を期待します。

(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。	c
	<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。	

【コメント】

施設長は、所在地の地域会議に参加し、地域のニーズの把握に努めようとしています。DV被害を受けた母子の保護機能が求められる施設として、所在地を隠すべきという考えもありますが、社会的養護関係施設に求められる新たなミッションに照らして、工夫して地域に広く理解を求める取組が必要になります。今後は、施設についての理解を深めてもらえるように、地域に対して施設の説明を行って、地域の方々に守られ、かつ、逆に地域の福祉ニーズ等に積極的にアウトリーチするような、共生関係の構築が欠かせません。

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。	c
	<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="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="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="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="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。	

【コメント】

法人定款において、「地域において必要な福祉サービスを総合的に提供できるように援助することを目的とする」とし、地域の子ども家庭支援サービスのワンストップ機関としての存在を追求するとしています。施設長は、CPA (Communicative Parenting Approach) を使ったペアレントトレーニング教室や窓口相談等を、ひとり親家庭などの地域の子育て支援を行いたいと考えています。それに向けて職員のアセスメント力や傾聴力や面談力を高め、組織としてのスキル向上に取り組もうとしています。法人のビジョンや施設長の想いをより具体的に事業計画等に明記し、職員全体が目標を共有して取り組むことに期待します。

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
<p>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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>理念には「子どもと母親に寄り添う支援」を掲げ、パンフレットや重要事項説明書にも運営方針として「子どもと母親の安全と安心」「家族の自己決定尊重」「子どもの最善の利益」等を明記して、職員全体で共有しています。職員は、職員会議やケース会議等で母親と子どもの状況を把握し、個々のニーズに則した丁寧な取組を実施しています。母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、「DVの影響と心理教育について」「ケースカンファレンス」「面接技術」等の研修を実施しています。</p>	
<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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>b</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>母親と子どものプライバシー保護の考え方については、全国母子生活支援施設協議会倫理要綱の記載を職員に周知していますが、プライバシー保護に関する研修やマニュアルの整備には至っていません。施設の取組としては、入所者の情報は他者に話さない事、各居室には表札をかけず、職員が居室へ入室する際は事前に承諾を得るとともに、職員2名以上で行なうことを徹底しており、そうした取組は母親と子どもに入所時に説明しています。なお、個人情報保護規定は、ここで言うプライバシーの保護には当たりません。</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
	<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="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なっている。	○
	<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="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。	○
	<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。	

【コメント】

理念や基本方針、支援の内容や施設の特性などをパンフレットに記載し、母親や子どもへは、施設見学時や入所前に理解力に応じて時間をかけて丁寧に説明し、同意を確認して入所する流れになっています。しかしながら、子どもや日本語の理解が難しい外国籍の方などを対象とする施設利用説明書は作成されておらず、入所後に本意に沿わなかったことが稀に露呈することがあります。パンフレットや説明の資料に、イラストやルビ等を付記することや、外国語対応の配慮や工夫が望まれます。

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。	c
	<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="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="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="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。	

【コメント】

母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援を主体的に選択できるように、複数の選択肢を示しています。漢字の理解が難しい方のために、資料にルビやイラスト等の工夫を行って説明していますが、意思決定が困難な母親や子どもへの配慮には至っておりません。ふりかえりノート（入所目的）を使い、母親自身に必要な支援の気づきを促しつつ、施設で行う支援を決定して文書化しています。しかしながら、母親や子どもへは口頭での説明となっており、同意を得るまでの過程の記録等は確認できません。評価基準の規定により、文書が残されていない場合は「c」評価となります。

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。	b
	<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="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="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="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。	

【コメント】

他の施設や地域への移行にあたっては、母親と子どもの意向を踏まえ、ケース会議を開催して措置機関等と協議のうえ適切な時期を検討しています。母子分離等の際には、措置変更引き継ぎ書を作成しています。地域・家庭への移行に関する手順と引継ぎ文書は定められてはいません、また、退所に際しての支援マニュアルや母子に提供するしおり等の作成には至っておりません。しかしながら、引継ぎに際しては環境が変わっても安心して生活が始められるよう支援を心掛けています。現在、全国母子生活支援施設協議会の計画シートを基に、インケアからリービングケア・アフターケアに至る手順や引継ぎ文書等の作成にとりかかっており、早期に整備することを期待します。

(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="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="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="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="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。	

【コメント】

母親と子どもには、日々の関わりの中で意見や意向を受け止めるほか、個別面接や母の会（ひまわりの会）・子どもの会（さくらの会）、もしもしボックス等を通じて、意見や施設での生活で不便はないか等を聞き取っています。しかしながら、定期的な満足度調査は実施されていません。客観的・継続的に利用者の満足度を把握して課題を分析し、利用者へのサービス向上につなぐアンケート調査等の取り組みを期待します。ただ、今回の福祉サービス第三者評価の取組で実施したアンケート調査では利用者の満足度は高い結果となっています。

(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。		第三者 評価結果
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。	b
	<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】

施設エントランスに「もしもしボックス」を設置して、母親や子どもが苦情を申し出やすいようにしています。苦情対応の体制として、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置して、その体制を玄関ホールに掲示するとともに、重要事項説明書に明記して利用者に周知しています。ただ、苦情対応マニュアル(苦情の対応手順やフィードバックの方法の規定)が定められていますが、そのような仕組みについての子どもの説明は十分とは言えません。子どもに対する十分な説明と理解に向けた工夫を期待します。

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。	b
	<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】

母親と子どもが相談したり意見を述べたりする際に複数の方法があり、職員誰にでも相談出来る体制になっています。保育士は小さい子どもを持つ母親からの急な相談にも、母子支援担当者と連携をとり、相談内容によっては相談室に拘らずに保育室等で双方と関わりながら応じています。しかしながら、相談マニュアルや母子への説明文書は整備されておらず、組織的な取組みとして確立していません。母親と子どもが、相談や意見を申し出る際に、複数の方法や相手を選べることを説明する分かりやすい文書を作成することと、組織的な対応マニュアルを確立することを期待します。

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。	c
	<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】

職員は日々の支援の関わりにおいて、母親と子どもが自分の気持ちや想いを伝えやすいように配慮し、傾聴に努めています。しかしながら、対応マニュアル等は整備されておらず、職員それぞれの取り組みとなっており、利用者からの相談や意見が組織として共有されることなく、迅速な対応が滞ることもあるようです。そのような情報伝達や対応の不備を踏まえて、相談や意見への対応マニュアルを整備して、組織としての徹底を図ることを期待します。

(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】

事故防止と安全確保については、ヒヤリハット報告書を作成して職員会議で検討し、情報共有していますが、事故防止の手順等を記した書類や、安全確保・事故防止に関する職員研修の記録は確認できませんでした。リスクマネジメントに関する責任者の役割を明確にし、事故防止策や事故発生時の対応マニュアル等を整備して周知徹底す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。	b
	<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】

新型コロナ感染症対策については、感染予防ポスターを掲示して注意喚起するとともに、対応マニュアルを整備して利用者や職員に周知しています。
 新型コロナウイルス対策にかかる行政通達を職員会議で取り上げて、防護服の着方等対応手法を共有し、防疫に努めています。
 ノロウイルス対策については嘔吐物の処置方法を看護師が指導しています。事務室に必要な用具等を備えています
 が、備蓄状況の周知ができていません。

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】

防災マニュアルを作成し、火災や地震、不審者侵入等、緊急時の対応手順を明記しています。月に1度、母親と子ども、職員が参加する避難訓練を実施して、訓練記録を作成しています。大規模自然災害を想定した3日分の生活備蓄品は施設の要所に分散備蓄し、備蓄リストを作成していますが、職員に周知されていません。各居室には非常持出袋を設置していますが、欠品等を確認して都度補充する取組は徹底していません。
 また、緊急時連絡網が確認できません。入所する母子には、DV加害者からの追跡を回避するため、携帯電話を所持していない者もいることに配慮した安否確認方法などの緊急時対策の整備が求められます。
 大規模災害の発生を想定した「災害時事業継続対応マニュアル(BCP)」は作成と、これに伴う対策・訓練は今後の課題となっています。

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】

日常業務マニュアルを作成し、利用者の生活支援に関する留意事項と手順を記載しています。担当者会議及びケース会議で自立支援計画の作成と実施状況の評価を行い、利用者の自立支援計画策定に関するアセスメントへの反映と課題の整理、自立支援計画策定と評価に関する手順の標準化に取り組んでいます。標準化された支援方法は職員会議で職員間の情報共有を図っていますが、文書化が不十分で周知と活用の徹底には至っていません。支援が標準的な実施方法に準じて適切になされているかを確認する仕組みを確立することを期待します。

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。	c
	<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】

母親と子どもの意見をケース会議や職員会議で共有し、利用者を尊重した支援をリーダー会議等で検討して実施しています。
この項目では、個々の自立支援計画の見直し状況を問うのではなく、組織としての「標準的な実施方法」の見直しを問うものです。現状は、日々の支援の中で個々の支援計画を、必要に応じて随時改訂しているとのことですが、これは標準的な実施方法の見直しの取組とは評価できません。

(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。	b
	<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】

自立支援計画の基礎となるアセスメントについては、母親と子どもの其々に面接し、家庭やDV被害等の状況、健康面、家計や母親の就労意向について確認しています。
しかしながら、アセスメント結果に基づいて自立支援計画を策定する際のプロセスについてのマニュアルの整備や部門を横断した職員体制の構築はなく、担当者のスキルに依存しています。計画の策定において、職員個々の想いやスキルによって計画に偏りや違いがでないように、組織としてアセスメント手法や計画策定体制の整備を期待します。

②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
	<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】

ケース会議、カンファレンス、職員会議で、支援の実施状況に関する情報共有を図り、自立支援計画の見直しに反映して、年2回の見直しを実施しています。しかしながら、自立支援計画の目標に沿った支援に関する評価基準や見直しの手順は明確にされていません。組織的に支援の実施状況を振り返り、評価し、成果を分析・検証する仕組みの確立を期待します。

(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。	b
	<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回覧等を実施して、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】

職員は利用者への日々の支援内容を日誌に記述するとともに、PCに随時入力して、引き継ぎやケース会議で職員間の情報共有を図っています。ただ、自立支援計画に明記された課題に対する個々の支援については標準的な記述の書式が明確ではありません。記録のばらつきをなくし、内容を充実することは、記録の活用だけでなく、職員が支援を振り返るスキルの向上や、管理者によるSVを実効化することにも欠かせません。統一した記述様式の工夫と、記録作成技術を向上する研修の実施が求められます。

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。	c
	<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ますが、個人情報保護に関する研修等の実施がなく、職員への周知が徹底していません。また、PCデータのセキュリティ管理に関する規定や、利用者の個人情報の漏洩防止等を明記した書類、利用者へ情報の開示を求められた際の対応方法や取扱について明記した書類は確認できませんでした。以上未整備な各種規定を整備し、職員に周知することが求められます。

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
<p>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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>c</p>
<p>【コメント】</p>	
<p>法人の基本理念・運営方針には、子どもの権利条約に謳われている「子どもの最善の利益」を大切にしたい支援を実施することが明示されています。職員は権利擁護の意識を持って養育・支援に取り組んでいます。ケース会議で支援を振り返る際には、権利侵害の視点も重視しています。しかしながら、母親と子どもの権利擁護のためのマニュアルは確認できません。組織として、権利擁護にかかる視点・価値観を統一することが欠かせませんので、今後はマニュアルを整備するとともに、職員に権利擁護に関する研修などを実施することを期待します。</p>	
(2) 権利侵害への対応	
<p>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。</p> <p><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とられている。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p> <p><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。</p>	<p>c</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p>	
<p>職員は高い倫理感を持って、日々の支援にあたっています。また、施設では、月2回の職員会議、月2回のケース会議で、具体的なケースを取り上げ、不適切な関わりがないかを議論、検証し、職員による権利侵害防止に努めています。『子どもへの暴力・虐待防止マニュアル』が整備されており、職員の不適切な行為が生じた場合の対処法について規程しています。しかしながら、マニュアルの周知は十分ではありません。今後、不適切な関わりを未然に防ぐためにも、職員の権利擁護意識を更に高めるためにも、マニュアルの周知徹底が求められます。</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。	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"/> 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"/> 不適切な行為を伴わない人とかかわりについて、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。	○

【コメント】

職員は、母子が人との良好な関係性を構築できるよう、職員が安心できる大人モデルを示すよう心がけつつ、日々の支援の中で、母親や子どもからのサインを見逃さないよう留意しています。不適切な行為を伴わないで人とかかわれるよう、日頃から「6秒ルール」（手を出す前に6秒待つ）という対処法を伝えていますが、自他の権利意識に薄い母親や子どもに対しては、不適切な行為の具体的な例を示して理解を促すことが求められます。

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。	a
	<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"/> 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"/> 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。	○

【コメント】

母親から子どもへの不適切なかかわりに、適切かつ迅速に対応できるよう、支援方法について外部講師の助言も受けて支援にあたっています。また、母親の子育て困窮度を把握し、レスパイトできるよう、保育支援に繋げるなどの支援を実施し、母親の状況を職員間で共有しています。例えば、月1回風呂屋に同行した際には、子どもたち（男児）の身体を観察し、虐待の有無をチェックしたり、必要なケア（アトピーの子に薬を塗るなど）が不足している場合は、対処するなど、虐待やネグレクトの早期発見に努めています。母親からの不適切な行為を把握した場合は、会議で取り上げ、迅速に対応して親子の適切な距離の取り方を促すなどの関係調整をしています。更に支援を充実させるため、全ての母親にペアレントトレーニングを実施する方針で、職員がその研修を受講し、今後の支援に活かす取り組みを始めています。今後に期待します。

(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。	b
	<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】

『ファミリエひかりの暮らしについて』には、思想・政治・信教についての自由の保障を明記し、母親が権利を侵害されることなく、また母親が他者や子どもの権利が損なうことのないよう、支援に取り組んでいます。日々の関わりの中で、子どもの心身の状態を見守り、必要に応じて、子どもや母親に助言もしています。しかしながら、コロナ渦中においても子どもに適切な医療的措置を受けさせない母親の歪んだ価値観が子どもが健康に生きる権利を侵害してしまうケースがあり、対応が難しい現実があります。施設では、「母子生活支援施設の機能を最大限活かした支援と子どもに何が出来るか」をテーマに、研修を実施しています。子どもの権利を守る支援に活かされることを期待します。

(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。	b
	<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】

「ひまわりの会」（母親の会）と、小学生を対象にした「さくらの会」があります。これまでは主に職員からの情報伝達に終始していましたが、母親の要望に応じて、令和3年4月からヨガ教室を開催したり、「さくらの会」では、夏休みの行事についてアンケートを実施して行事を企画するなど、母子の主体的な活動参画を促しています。しかしながら、中高生が集う機会はなく、職員から声かけして行事や外出に出かける程度にとどまっています。今後は、中高生も含めて、子どもが問題や課題に主体的に検討・企画・参加し、自らの生活を改善していく力を育むような取組が求められます。

(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】

施設の基本理念には「子どもと家族に寄り添う」ことが謳われています。職員はその理念に基づき、母親と子どもに対し、主体性を尊重し、教育的でも指導的でもない、寄り添う支援を実施しています。手を出してしまった母親には、それを非難するのではなく、傾聴して、そうってしまった背景を慮るなど、職員はストレングス視点を持って支援をしています。こうしたストレングス視点に基づいての支援は、母親や子どものエンパワメントに繋がっており、また、職員との信頼関係の構築にも役立っています。

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】

コロナ禍で実施できない行事が増えていて、県主催の夏祭り、秋祭りが中止になりましたが、代替案としてハロウィンを実施したり、工夫を凝らしています。施設の行事も減少していますが、母と子が楽しめるイチゴ狩り、子どものための海水浴、ハイキング、アイススケート、釣りなどの行事を企画し、参画を促しています。子ども行事については、「さくらの会」で実施した子どもアンケートで把握した子どもの要望に応じています。また、多子世帯の母親の要望に応じて、公共交通機関を使って動物園へ行くのに同行したり、きめ細やかな支援を実施しています。

(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
	<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】

退所後は、家庭支援員が1か月後、6か月後、1年後に退所先に往訪していますし、往訪できない場合には、荷電して支援するほか、退所先の関係機関に必要な情報を送付し、支援を依頼するなど、連携を取っています。また、7日間のショートステイ制度を設け、年末年始の保育所休園時等には施設で保育し、母親のレスパイトを図ることができる体制を整備しており、母親にも周知しています。このように手厚いアフターケアを実施していますが、担当者により支援に多少バラつきが生じています。現施設長着任後、アフターケア計画の策定に取り組んでいますが、今はまだ作成途上にあることもあり、職員への周知が不十分なようです。今後は、計画を全職員に周知し、退所後の支援の質が確保されることを期待します。

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。	b
	<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】

入所時のアセスメントで課題や必要な支援を明確にした上で、母親と子どもそれぞれの自立支援計画を策定し、1ヶ月後、6ヶ月後の面談で見直し、目標の達成度の確認をしています。自立支援計画を軸に、母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるよう、気持ちに寄り添った支援を実施し、必要に応じて、医療機関等への同行なども行っています。自立支援計画は、原則世帯担当の家庭支援員が作成していますが、必要に応じて複数の職員が関与しています。現在は、自立支援計画に、心理士や保育士の見解が反映されていませんが、施設長は、支援のバラつきをなくす要点として、職員間の連携（心理士や保育士等の参加）による専門的な支援を目指しています。支援のレベルアップが期待できます。

(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】

施設では、入所にあたり、アセスメントを実施し、それを基に自立支援計画を策定しています。入所後1ヶ月には、振り返り面談を実施し、母親の課題を確認し、心の安定に向けた支援の充実を図っています。子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう手続き代行や同行などの支援もしています。ただ、自立支援計画の策定の新体制がようやく令和3年度から実施されるようになったばかりということもあり、特に身体に障害のある母親や子どもに対するアセスメントの手法が確立しておらず、職員による個人差が生じています。自立支援計画策定に不可欠なアセスメント手法の確立が喫緊の課題です。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 生活経験に乏しい母親には、職員と共に行動する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】

母親の体調不良時は勿論、母親から要望があれば、買い物代行や家事支援を行っています。また、要望がなくても、家庭支援員が必要であると判断した場合には、保育を実施して母親をレスパイトさせ、母親の心身の安定を図っています。心身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し、通院に同行したりしています。ただ、栄養管理などの食生活への支援は十分とは言えません。子どもの栄養状態には注視し、問題がある場合には助言し、改善を促していますが、子どもの栄養状態が改善されないケースもあり、今後の課題です。

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="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="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="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。	○

【コメント】

日々の触れ合いの中で、母親の育児不安や育児疲れに気づいた時や、母親の不適切な言動を見聞きした時には、相談に乗ったり、母親がレスパイトできるよう、保育を実施しています。また、発達障害を疑われる子どもについては、母親の同意の上で、子どもの発達検査に同行し、子どもの状態を正しく把握することで、適切な支援が実施できるようにしています。発達障害が疑われる子どものいる母親には、子ども未来センターへ繋ぎ、障害の理解と子育て方を会得するよう支援しています。放課後等デイサービスや支援学校とも連携しています。職員は法人での「定型発達について」の研修に参加し、知見を深めて支援に活かしています。

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。	b
	<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="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="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="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="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。	○

【コメント】

職員は、母親と顔を会わせた時には、笑顔で声をかけることを心がけていますし、相談に応じています。施設では、人との関係性の構築が難しい母親が多いことから母親同士の交流を促進することに積極的ではなく、母親同士の交流の場は確保されていませんし、お互いの居室への出入りは禁止になっています。しかしながら、母親が真に自立するためには、安定した対人関係を築くことが重要です。そして、そのことにより、母親が他者とのつながりを実感し、施設内や社会で居場所を得ることができるよう支援することが不可欠です。今後はその様な視点に立った支援を実施することが求められます。また、心理療法が必要な母親は少なくありませんが、母親の意思もあり、現在は限られた母親にしか心理療法が実施できていません。退所後の生活において適切な人間関係が構築できるよう、母親に心理的ケアの必要性の理解を促すとともに、心理的ケアの充実も望まれます。

(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。	b
	<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="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="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="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="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。	○

【コメント】

母親のニーズや状況に応じた施設内保育については、令和3年度から配置された保育士が専任であり、更に保育士が必要な場合は法人から派遣してもらう体制が整備されてきていますが、緊急的な保育に留まっていて、日常的な支援体制の整備はこれからの課題です。放課後の子どもの支援については、学童保育を実施していませんし、遊びの場も保育実施時には、余裕の部屋がなくなり、また中庭は近隣からの騒音苦情があって利用できていません。また、特別な配慮が必要な子どもへの支援では、心理的ケアが一部の子どもにしか実施できていません。現在、研修担当講師が心理的ケアが必要な子どもへの支援のための資料を作成中です。子どもへの心理的ケアの拡充とともに、今後その資料を活用し、全職員が専門的な支援を実施できることを期待します。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 落ち着いた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="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="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="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="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="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。	

【コメント】

職員による学習会を実施していますが、参加は小学生に留まっているのが実情で、中高生には落ち着いた勉強するための学習室が提供できていません。必要に応じて、学費の負担軽減のための奨学金や授業料減免制度の情報提供や活用のための支援を行っています。また、学習指導のためのボランティアの受け入れは、場所の問題もあり現在は実施していませんが、今後は学習支援の充実を図るためにも受け入れたい所存で準備をしており、学習支援の充実が期待できます。中高生の進路については、親と学校に任せられるケース以外では、相談に乗るベストタイミングや支援内容を職員会議で話し合って共有し、アドバイスしています。ただ、相談は進路についてが殆んどで、学習状況についての相談や支援は一部の中高生にしか実施できていません。今後は進路に限らず学習全般について、相談支援を実施し、中高生の学習意欲の向上を促進することが望まれます。

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="checkbox"/> ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会う機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	○
	<input type="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="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="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】

職員は日常的な触れ合いの中で、悪意や暴力のない大人モデルを示し、子どもとの信頼関係を構築しています。令和3年現在ボランティアの受け入れはしていませんが、実習生の受け入れはしており、職員以外の大人と触れあう機会となっています。子どもたちは、さくらの会で「ちくちくことばとふわふわことば」というワークを通して、人を傷つけない言葉遣い、人との円滑なコミュニケーションの方法を学習しています。ただ、専門的なプログラムに基づいたグループワークは実施できていません。今後、子どもたちが、適切な人間関係を構築できるよう、専門的なプログラムを導入し、中高生にも支援の輪を広げることを期待します。

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。	c
	<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="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="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="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="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。	○

【コメント】

性教育（自分を大切に教育）は実施していますが、性教育については、男子にはお風呂へ同行する中で、性器の洗い方などを通して間接的に実施している程度で、決まったプログラムはありません。ただ、心のケアのために、性教育が急がれると判断した子どもについては、個別に性教育を実施しています。特に女子児童に対しては、専門的知識のある職員が教育にあたっています。今後、全ての子どもたちに専門的性教育を実施できるよう、外部講師を導入したり、職員研修を実施することが望まれます。

(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。	b
	<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】

緊急利用に対応できるよう生活用具なども用意して受入れ体制は整備されています。要請があった場合の受入方針を職員に周知し、夜間の受け入れにも宿直職員が対応しています。ただ、マニュアルは確認できません。緊急受け入れに関しては、種々の注意や対策が必要です。全ての職員が適正な対応ができるよう、マニュアルの作成と周知が望まれます。また、警察をはじめ関係機関との連絡体制はありますが、各機関の役割分担の明確化は、今後の課題です。

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
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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。	<input type="radio"/>

【コメント】

『非常事態発生対応マニュアル』を策定し、危険が及ぶ場合の対処法について職員の周知を図り、迅速な対応ができるような体制を整備しています。必要に応じて、法的手続きのために同行したり、法テラスの紹介や同行などの支援も実施しています。関係機関と連携し、母親と子どもの安全確保に努めています。利用者アンケートでも母親全員が安心・安全だと回答しています。

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。	b
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
	<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="radio"/>
<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。	<input type="radio"/>	

【コメント】

心理士が入所2週間以内に面談し、母親の成育歴やDV被害、子育て、現在の生活のこと等を聞き取り、課題を明確化しています。入所者の殆どがDV被害者であり、母親と子ども双方に継続的な心理的ケアが必要ですが、心理療法（カウンセリング）を望まない母親や、子どもが受けることに同意しない母親もいて、現在は一部の母親と子どもにしかカウンセリングが実施できていません。また、DV被害者には、自己肯定感が低く、自分を責める傾向もみられるため、DVの理解を図り、自己肯定感を回復することが必要ですが、現在は自己肯定感を回復するためのプログラムは実施できていません。しかしながら、施設では「DVの基本理解と支援の視点」をテーマにした研修を実施し、職員の支援の専門性を高め、支援の充実を図っていることは評価できます。今後は、母親の心理療法への理解を深め、心理的ケアを拡充するとともに、心理士、医師、家庭支援員の連携を強め、より一層充実した支援が実施できることを期待します。

(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。	b
	<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="radio"/>
	<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】

職員は、日々の支援の中で、暴力によらないコミュニケーションを用いる大人のモデルを示しています。また、生教育を実施し、子ども一人ひとりが、自分が大切な存在であることを自覚し、自己肯定感や自尊心を獲得できるよう支援しています。入所している子どもたちには、子どもに寄り添った日常支援とともに、専門職員による心理的ケアが必要です。施設は、心理士の配置基準を満たしていますが、多様な需要と、また、母親が拒絶する場合もあって、一部の子どもにしかカウンセリングなどの心理的ケアを実施することができていません。心理的ケア体制の整備のほか、心理療法に対する母親の理解を深めるとともに、心理士と家庭支援員が連携し、より専門的で、充実した支援が実施されることを期待します。

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。	b
	<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="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="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。	○

【コメント】

施設では、日々の支援の中で、子どもの観察や会話を通して、母子間での虐待の早期発見に努めています。虐待の発生やその疑いを察知した場合は、児童相談所と連携し、対応にあたっています。ただ、被虐待児に対してのカンファレンスに関しては、児童相談所への依頼が叶わないケースもあります。今後はカンファレンスの必要性を児童相談所に適確に伝え、児童相談所のカンファレンスが必要な児童には必ず実施できるような体制づくりが望まれます。

(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。	b
	<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="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="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="checkbox"/> 必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	○

【コメント】

家庭支援員は、日々の関わりの中で、母親や子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に乗るなどの支援をしています。また、母親の希望や必要に応じて、心理士によるカウンセリングを実施し、母子だけでなく、母子以外の親族との関係改善にも尽力しています。ただ、母子の意見の相違に対して、介入が難しいケースもあり、対処法を模索中です。ライフストーリーワークを全ての子どもへと拡充する方針が打ち立てられていますが、まだ、導入途上で改善が必要です。子どもの最善の利益のために、支援方法の更なる充実・確立が望まれます。また、母親にはペアレントトレーニングを導入し、支援の充実を図る体制を整備するべく、ペアレントトレーニングを職員がおこなえるよう研修を実施しており、今後に期待できます。

(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="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="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="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。	○

【コメント】

障害や精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもには、社会資源を積極的に活用できるよう支援し、公的機関や保育所、学校、放課後等デイサービスなどの関係機関とも連携し支援にあたっています。精神疾患のある母親、外国籍の母親には、関係機関とのコミュニケーションが円滑にいくように支援するほか、必要に応じて各種手続きの代行にも応じるなど、手厚い支援を実施しています。また、通院の必要な子どもには、母親の同意の上で、医療機関への同行、服薬管理等の支援も実施しています。

(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。	b
	<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="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="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="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。	

【コメント】

母親の就労に繋げるため、資格取得や能力開発のための情報提供や支援を実施しています。現にPC講座に通い、資格取得を目指している母親もいます。必要に応じて、公共職業安定所、パートバンクや母子家庭就業・自立支援センター等に同行し、就労支援をしています。子どもが病気になった時や病後は、職員が居室に向いて保育し、母親の就労継続を支援しています。保育室が1つしかない関係で学童保育は実施できていませんが、令和3年度から専任の保育士が配備され、保育体制の整備が進みつつあります。保育が充実し、母親が就労継続しやすくなることを期待します。

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="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="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="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="checkbox"/> 必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	○

【コメント】

家庭支援員が、日々の関わりの中で、職場での人間関係や困りごと等の相談に乗り、自立の要である就労を支援しています。必要に応じて、職場に出向き職場との関係調整にも一役かっています。障害などで一般就労が困難な母親は、相談支援事業所に繋げるなど、個々の状況に応じた支援を実施しています。しかしながら、母親が就労を継続するための課題は多岐にわたり、相談や助言に専門的な視点が望まれます。