

## 第三者評価結果の公表事項(母子生活支援施設)

### ①第三者評価機関名

公益社団法人 岡山県社会福祉士会

### ②評価調査者研修修了番号

SK18253・岡山県第 30-継 07

### ③施設の情報

名称：府中むつみ園		種別：母子生活支援施設	
代表者氏名：園長 切原 浩美		定員（利用人数）：20名（暫定16世帯）	
所在地：事情により非公開			
TEL：事情により非公開		ホームページ：事情により非公開	
【施設の概要】			
開設年月日：1951(昭和26)年8月1日			
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人静和会			
職員数	常勤職員： 8名	非常勤職員：	0名
有資格 職員数	保育士 4名		
	社会福祉士 2名		
施設・設備 の概要	(居室数)	(設備等)	
	2DK(20室) :6帖・4.5帖・台所・UB(バス・トイレ・洗面台) ※冷暖房エアコン ※家具、家電製品、布団付き	保育室・集会室・保健室・学習室・ 面談室・宿直室	

### ④理念・基本方針

#### <理念>

私たちは、「共生社会の創造」を目指します。

#### <行動指針>

私たちは、静和会です。

- ①あなたのよりよい「明日」のために、今日一日を大切にします。
- ②あなたの「ねがい」をつなぎ、妥協のない支援を目指します。
- ③あなたの「縁」をつなぎ、誰もが住みやすい地域づくりをお手伝いします。

### ⑤施設の特徴的な取組

- ・身の回りのものを持たず入所された場合のことを想定し、すぐ生活できるよう、居室ごとに日常用品や家電製品などの一式が常備されています。
- ・施設内保育を設置しており、母子一体となった支援体制が構築されています。

### ⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和2年8月1日（契約日） ～ 令和2年11月18日（評価結果確定日）
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

- ・前回評価から、より一層の経営改善の努力、自己評価実施(改善活動を含む)、地域への貢献活動や公益的な事業・活動への取り組みの点で特に評価の向上が見られています。
- ・民設民営である評価施設の特性から、利用者確保に向け各地域へ積極的に営業(毎年約100部のパンフレット配布と電話)を行っています。
- ・年次有給休暇の取得率が全国平均よりも高い値を示しており、取得しやすい環境となっています。
- ・評価施設として必要な社会資源については明確にするとともに、積極的な連携が行われています。
- ・2019年度から、「ひとり親家庭の子どもの学習支援事業」の業務委託を受け、地域ニーズのために評価施設の資源を積極的に提供しています。
- ・関係機関からの依頼による緊急入所が可能です。
- ・何も持たずに入所しても、居室には家電製品や生活用品が備え付けてあり、すぐに生活する事ができます。
- ・就職支援により母親全員が就労しています。
- ・必要に応じて、様々な行政手続きを職員同行で行っています。
- ・学習室があり、子どもは年齢に応じて使用する事ができ、夜間の使用にも柔軟に対応しています。

#### ◇改善を求められる点

- ・2020年6月より理念・行動指針が改定されましたが、評価施設の理念・基本方針の整理を含め職員、子どもや母親への周知が十分ではありません。
- ・中・長期計画が策定されていません。
- ・施設長としての役割や責任について、内外に十分表明されていません。
- ・「期待する職員像」が必ずしも明確化されていません。そのため、施設長・職員面談において、各自の目標達成などを把握する機会はありますが、職務遂行能力や職務に対する成果などを適切に評価する基準が十分ではありません。
- ・リスクマネジメント体制が十分ではありません。

- ・避難訓練が定型化されています。
- ・退所後の地域生活で、住民としての役割である町内溝掃除やごみステーションの掃除などを実践する機会が設けられていません。

#### ⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

前回の第三者評価から、精力を注いで取り組んできました、経営改善の努力、自己評価実施、地域への貢献活動、公益的な事業・活動への取り組みの点を高く評価していただきました。また、職員が働きやすい職場を目指している点も、ご理解いただきました。この結果を、業務運営、日常の仕事の中に、益々いかしていきたいと思えます。

改善点につきましては、課題がはっきりしましたので、指標を構築するとともに、計画を立て、徐々に取り組みを行っていかうと思えます。

#### ⑨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。

## 第三者評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 27 項目）について、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（45 項目）

#### 評価対象 I 支援の基本方針と組織

##### I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	I-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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人本部は、2019年8月23日に法人全体の理念の改定のためワーキンググループを立ち上げ、同年12月16日までその取り組みのための活動を行っています。このワーキンググループには評価施設の代表者も参加し、法人内の各施設の意見を集約しながら一体的に取り組み、去る2020年6月4日の理事会によって、前述の理念・行動指針が決定されています。評価施設においては、これを受け各職員への周知を図っているところですが、コロナ禍の業務、改定されてから時間が余り経っていないことなどが影響し、十分周知されていません。今後は、早急な周知が求められるとともに、母親や子どもへの周知も必要と考えます。</p> <p>一方、評価施設の理念(事業の目的)と基本方針については、後述の事業計画に毎年度記載されており職員はそれを携行しています。但し、評価項目⑦で述べているように、母親や子どもへの配布はなされておらず、わかりやすさなども含め周知の工夫が求められます。</p>		

##### I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	I-2-(1)-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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設経営をとりまく母子生活支援環境(評価施設所在地ならびに現在の入所世帯の</p>		

措置市町村)の状況については、後述する該当市町村との連携や地域貢献活動を活用しながら把握しています。また、毎年度利用者の状況や事業活動に関する収支についても分析がなされるとともに、現状の事業活動を維持するという目標のもと、後述の設備の整備や職員体制についてもそれらの分析をもとに検討が重ねられています。		
③	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目②で述べたように、現状の事業活動を維持するために、積極的な営業活動(近畿地方から北九州地方まで)を継続しています。実績としては定員20世帯のところ暫定14世帯を維持していましたが、2019年度からは暫定16世帯と暫定世帯数を増加させています。加えて、2019年度の利用世帯数の合計は155世帯と2018年度より微減したものの利用人数は増加しており、目に見えないところでの努力が確認できます。</p>		

### I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
④	I-3-(1)-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・③
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目②や③で述べたように、施設長の頭の中には将来のビジョンが描かれており、そのための分析や日々の努力は確認出来ますが、それが目に見えるような形となって残っていません。すべての職員が、今後は評価施設がどのような方向性に進むのか確認できるようになるためにも中・長期計画の策定は必要と考えます。</p>		
⑤	I-3-(1)-② 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・③
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>単年度の計画に該当する事業計画は策定されています。但し、この計画は評価項目④で述べたように中・長期計画を前提とした計画となっていません。今後は、中・長期計画に連動した事業計画の策定が必要となっています。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
⑥	I-3-(2)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎年度1月から2月にかけて、翌年度事業計画策定に向け職員会議(毎週火曜日実施)で検討がなされています。各事業については「行事ファイル」を作成しており、各職員が事業の達成度合いや問題点、課題を共有できるようになっています。今年度事業計画の策定においても検討が実施されていますが、コロナ禍の影響でその実施(子どものおもちゃを入れる棚の設置など)と周知は必ずしも十分とはいえません。現時点(2020年9月15日)であと半年ありますので、確実な実行と実行に向けた工夫が求め</p>		

られます。		
7	I-3-(2)-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>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎年度行事予定を中心に、母親から要望を聞き取りながら適宜検討、作成されています。また、年間行事は各世帯に配布しているものの、事業計画の配布にまでは至っていません。このことについては、今後母親や子どもにとってわかりやすいよう表現を工夫するなど単に事業計画を配布するのではなく編集にも工夫したうえで配布し、説明される機会をあらためて設けてみてはいかがでしょうか。</p>		

#### I-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
I-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	I-4-(1)-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>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎年度、自己評価を各職員で実施するとともに、施設長はそれらを集計しています。2019年度からはそれらの結果から改善策を明確化し、整理しています。まだ、それらの努力が結果として結びついていませんが(研修計画の策定、スーパービジョン体制の整備、理念の入所世帯への説明など)、継続して取り組んで行かれることを望みます。</p>		
9	I-4-(1)-② 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目8で述べたように、毎年度自己評価を実施することで具体的に課題が明確化しているとともに、施設長とその他職員が認識している課題も概ね一致しており自己評価実施の効果が見られ、目指すべき方向性は共通しています。但し、前述の通り中・長期計画が存在しないことやPDCAサイクルの「C」の部分を担当職員会議では、日々の利用者のケースや行事の企画、運営、振り返りを中心に検討がなされており、明確となった課題についてその解決策を検討する機会が十分取れているとはいえない様子でした。今後は、その課題に向けた具体的実行が求められると考えます。</p>		

## 評価対象Ⅱ 施設の運営管理

### Ⅱ-1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(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	a・b・c

	解を図っている。	
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長の役割や責任については、「事務分掌表」や各マニュアル、規程において明確化されていますが、広く外部に対して表明はできていません。法人の理事長は評価項目 21 で述べるとおり、そのホームページにおいて、法人設立の背景やその歴史、法人の利用者に対する思いや社会福祉に対する考え方が表明されています。そのホームページには評価施設のページが設けられています。その部分を活用し、施設長としての役割や責任、母子生活支援に対する思いを表明されたり、毎年度利用者に評価施設の経過報告の一部として紙面で明らかにされたりするなど、その表明と利用者の理解について工夫されてみてはいかがでしょうか。</p>		
11	II-1-(1)-② 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設長は、母子生活支援に関する制度や手続き、法人内で決められたルールを把握し、それに基づいた施設運営をされています。また、施設外研修において、施設長として必要な研修に可能な限り参加しており、その内容は職員にも伝達しています。</p>		
II-1-(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	II-1-(2)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価施設の支援環境改善のため、他の医療福祉機関や施設、地域組織との連携に積極的に取り組むとともに継続的な支援体制の維持に向け後述の新規専門職の採用や利用者の確保に向けた努力を行っています。また、職員が支援方法やその業務に関し悩みや相談があったときは、積極的に聞き手となってその方向性を示すようにしています。</p>		
13	II-1-(2)-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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>民設民営である評価施設の特性から、評価項目 3 で述べたように利用者確保に向け各地域へ積極的に営業(毎年約 100 部のパンフレット配布と電話)を行うとともに、地区の組長として限られた時間の中で役員会への参加や地域の祭りの手伝い、集会所の掃除やゴミ収集の当番など少しでも評価施設が地域と共同で利用者にとって安心できる生活環境が保たれ、継続的に支援できるよう努力されています。</p>		

## II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-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	II-2-(1)-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>&lt;コメント&gt;</p> <p>昨今の母子支援状況を鑑み、今年度臨床心理士の採用を計画しています(2020年10月17時点で採用決定済み)。このように、少しずつですが量だけでなく質において必要な福祉人材の確保を進めているところですが、具体的な計画までは確立されておらず今後の課題となっています。</p>		
15	Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目17で述べるように、施設長・職員面談において、各自の目標達成などを把握する機会がありますが、職務遂行能力や職務に対する成果などを適切に評価する基準が十分ではありません。そこで、評価項目1で述べたように、2020年度より理念・行動指針が決定されたことをきっかけに、毎年度事業計画に記載されている評価施設の理念(事業の目的)と基本方針を参考にされながら、それを踏まえた評価施設としての「期待する職員像」を明確化し、それをもとに客観的な評価指標を構築することを検討してみたいかがでしょうか。</p>		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	Ⅱ-2-(2)-① 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>年次有給休暇の取得率は、正職員取得率57.7%、平均取得日数14.6日(2019年度)であり、同年度の全国平均(厚生労働省調査:52.4%、9.4日)よりも高い値を示しています。この数値は、同法人内の他施設並びに法人全体の平均値をも上回っており、取得しやすい環境であることを表しています。また、それに先駆けて2018年6月～10月にかけて労働環境に関する理事長面談が実施されるなど、就業状況や働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいます。加えて、2019年6月にはパソコン6台を導入し、自立支援計画やケース記録の作成などに活用され、それら情報は全職員で共有されるなど、効率的な職場環境作りにも取り組んでいます。なお、男性の育児休業実績もあり、長期間業務を離れている職員に対しては、その間の業務状況について情報提供するなど、育児休暇を取得した職員に対しての配慮も見られます。</p>		
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	Ⅱ-2-(3)-① 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>各職員が、自己研鑽や母子生活支援の向上のため業務に必要な様々な関係資格を取得しています(過去の実績としては、社会福祉士、精神保健福祉士、保育士、大型免許など)。また、複数の職員からは目標設定として今後取得を目指している資格があがっており、施設長も取得への協力を積極的であることがうかがえました。法人としても、合格者には合格祝い金を進呈するなど、支援体制を構築しています。但し、評価項目15で述べたように施設長・職員面談において、各自の目標達成などを把握する機会がありますが、目標管理までには至っておらず、より実行に結びつくシステムの構築が求められます。</p>		

18	Ⅱ-2-(3)-② 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
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職位や職責、勤続年数に応じたキャリアパスの仕組みが十分ではありません(社会的処遇改善に関する研修のみ実施)。また、具体的な研修計画の策定はされておらず、施設長からの情報提供あるいは施設長が判断し、参加する職員を決定している状況です。今後はキャリアパスの仕組みを構築され、各職員が将来どのような専門家として歩んでいくのかその道筋を示されることを望みます。</p>		
19	Ⅱ-2-(3)-③ 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・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目 18 で述べたように、研修は施設長からの情報提供あるいは施設長が判断し、参加する職員を決定している状況です。また、法人全体が企画する研修には参加されているようですが、施設内の研修は実施されていません。一方、自ら希望して研修に参加する機会もあるようです。評価施設の規模などから、必ずしも全職員が希望通りの研修に参加できないことを考慮し、復命書による研修内容の共有機会は設けています。なお、新人研修についても法人全体の研修はあるものの、評価施設としての研修、そのマニュアルは設けておらず、担当職員がマンツーマンで業務内容を伝達する方法をとっています。</p>		
Ⅱ-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	Ⅱ-2-(4)-① 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。	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>2020年度は保育実習7人、介護体験実習1人を受け入れており過去には保育実習生のうち2名の採用実績があります。また、2019年度には法人全体でインターンシップがあり、同年度9月にはそれに関連して施設見学を受け入れるなど、施設として福祉人材養成の社会的使命を担っています。実習は実習計画に基づき行われていますが、実習生受け入れマニュアルは整備されていません。</p>		

### Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
Ⅱ-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	Ⅱ-3-(1)-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>&lt;コメント&gt;</p> <p>法人全体のホームページがあり、そこでは情報公開が適切になされています。また、写真を多く取り入れたり動画を活用したり、採用情報のページでは法人を数字で表現し、誰にとっても分かりやすいレイアウトとなっています。また、各施設の現況報告、事業報告などはPDFに整理され公表されています。このことは、評価施設のページで</p>		

も言えます。但し、評価項目 <b>1</b> でも述べたように、2020 年度より法人理念・行動指針が改定されましたが、2020 年 9 月 15 日時点で、ホームページには反映されていませんでした。		
<b>22</b>	II-3-(1)-② 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>ここ数年の法人一体化に伴う取り組みにより、様々な規程やマニュアルが整備されています。但し、会計監査人非設置法人における会計に関する専門家の活用状況は、現況報告書において確認出来ませんでした。</p>		

## II-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
<b>23</b>	II-4-(1)-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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目 <b>13</b> で述べたように、施設長自ら地区の組長として限られた時間の中で役員会への参加や地域の祭りの手伝い、集会所の掃除やゴミ収集の当番などを行っています。また、施設行事として「ミニ夜店」を実施し、利用者の子どものみだけでなく地域の子どもを招待しています。あわせて、キッズカフェ(年2回)、ひな祭りのお茶会なども行われています。</p>		
<b>24</b>	II-4-(1)-② 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>毎年定期的には、習字(月2回)、ミニ夜店(毎年8月)、キャンプ(毎年8月)など地域の大学生、住民などの協力を得ながら積極的に受け入れを行っています。ボランティア活動保険の加入など事前説明はされているようですが、マニュアルの整備はなされていません。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
<b>25</b>	II-4-(2)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価施設として必要な社会資源については明確にするとともに、積極的な連携が行われています。例えば、評価施設所在の市町村との「地域福祉貢献協議会」(ニーズ調査)や空き部屋の有効活用に関する検討、措置に関する協議、「要保護児童対策地域協議会」への参加です。加えて、評価施設所在の市町村以外では、利用者がもともと住んでいた地域との連携協議や評価施設所在の都道府県との各市町村への要望に関する協議などです。</p>		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		

26	Ⅱ-4-(3)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目 2、13、25 で述べたように施設長(都合が悪い場合は他の職員)が地域の組織に参加したり、関係地方自治体と連携したりするなどして、利用者の母親や子どもがおかれている環境や現状、課題、評価施設に求められていることなどをその都度把握しています。例えば、「駅前交番連絡協議会」に参加し、防犯パトロールや放置自転車整理に関わって評価施設が地域に貢献できることは何かを確認しています。</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>2019年度から、「ひとり親家庭の子どもの学習支援事業」の業務委託を受けています。これにより、同年度10月から地域の子ども3名を受け入れています。但し、当初予定していたボランティアを集めることができず、職員で実施をしました。また、2020年度はコロナ禍で中止となっています。新しい試みとして、今後は継続的な事業実施が求められます。</p>		

## 評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

### Ⅲ-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
Ⅲ-1-(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	Ⅲ-1-(1)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目 1、15 で述べたように、毎年度事業計画に記載されている評価施設の理念(事業の目的)と基本方針において、「母子と子の権利と尊厳を擁護」、「母子と子の主体性を尊重」という基本姿勢が明記されています。また、毎年度事業計画において、支援の基本の1つとして「人権の尊重・プライバシーの保護」が掲げられています。あわせて、「全国母子生活支援施設協議会倫理綱領」をカード化したものを全職員が携行し、いつでも確認出来るようにしています。また、基本的な人権の配慮状況についての評価は、職員会議に必ず担当制でケースを4件ずつあげ、第三者である他の職員が確認しています。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価項目 28 で述べたように、毎年度事業計画において、支援の基本の1つとして「人権の尊重・プライバシーの保護」が掲げられるとともに、利用者からの相談や利</p>		

<p>用者への説明が必要になったときは、別室(面談室や園長室)を利用しています。また、入所の説明において、必要以上に自分のことはいわないことや聞かれても答えなくて良いことを伝えています。退所後、関係書類は鍵のかかる別の部屋へ保管しています。</p>		
<p>Ⅲ-1-(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。</p>		
30	Ⅲ-1-(2)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;          評価施設をわかりやすく説明したパンフレットだけでなく、入所が決定された場合は「生活のしおり」を準備し、見学があった場合にも対応しています。また、入所後においても、地域のスーパーのチラシや求人情報、地区の回覧内容を公共スペース(玄関奥)に掲示し、その案内はふりがなをつけて対応しています。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;          支援の開始・過程においては、評価項目30で述べたパンフレットや「生活のしおり」に加え、評価施設のホームページ、避難場所やゴミ出しの仕方、苦情解決の仕組み、貯蓄積立に関すること、送迎サービスについてやインターネットの利用などの各説明資料を準備し、写真を活用するなどわかりやすく提示しています。なお、パンフレットについては、よりわかりやすくなるように適宜修正をしています。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;          措置変更の場合は、支援の経過、本人の意向、評価施設の意見を含めた引継書を作成し、引き継ぎを行っています。また、特別支援学校を含めた転校や評価施設内保育から地域保育所への利用変更においても、適宜対応しています。なお、退所後の対応については必ずしも積極的ではありませんが、退所された母親から評価施設へ行政手続きなど様々な相談、問い合わせがありますが、その場合は丁寧に対応しています。</p>		
<p>Ⅲ-1-(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>		
33	Ⅲ-1-(3)-① 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。	①・b・c
<p>&lt;コメント&gt;          評価項目35で述べるように、母親との個別面談の結果(要望など)は後日全世帯に回答するようにしています。実績としては、2018年7月より学習室の利用曜日に土曜日を追加しています。あわせて、学習室を改装しています。また、行事の開催時には個別に聞き取るなど、満足の向上に積極的に取り組んでいます。</p>		
<p>Ⅲ-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。</p>		
34	Ⅲ-1-(4)-① 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>&lt;コメント&gt;</p>		

<p>苦情解決責任者、苦情受け付け担当者、第三者委員について、掲示物並びに入所時の事前説明でお知らせしています。あわせて、苦情受け付け用の意見箱も設置されていますが、箱の横に記入用紙や筆記具は設置されていませんでした。また、入所時に苦情記入カードの配布もなされていませんでした。</p>		
35	<p>Ⅲ-1-(4)-② 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。</p>	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>日々の関わりの中で、担当職員以外の職員にも意見を申し出て良いことを伝えるなど、相談や意見を述べやすい環境の整備に各職員が意識し行動しています。毎年度9月以降、母親との面談機会を設け、日頃述べるのが難しい母親に対しても、配慮がなされています。</p>		
36	<p>Ⅲ-1-(4)-③ 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>評価施設が定めた苦情解決の手順に則って、対応しています。過去の苦情については、遅くとも半年以内でその結果を該当者へ伝えていきます。苦情解決の線上にあがってこない小さなトラブルなどについては、職員会議で共有、解決に努めています。</p>		
<p>Ⅲ-1-(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。</p>		
37	<p>Ⅲ-1-(5)-① 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。</p>	a・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>危機管理マニュアルでは、不審者への対応が定められており、警察と連携ができています。保育室や遊具の点検も年に1度行われています。しかし、ヒヤリハット報告や事故報告が収集されていません。リスクマネジメントの責任者を明確化し、組織的に取り組まれることを望みます。</p>		
38	<p>Ⅲ-1-(5)-② 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>感染症対応マニュアルが整備され、具体的な対応が職員や母親と子どもに周知されています。法人内での研修も行われ、職員は参加しています。今年は特にコロナ感染予防の研修会が何度も行われています。</p>		
39	<p>Ⅲ-1-(5)-③ 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>&lt;コメント&gt;</p> <p>危機管理マニュアルが整備され、災害時マニュアルが利用者に配布されています。月に一度は火災の避難訓練が行われていますが、毎回、同じパターンになっています。今後は、想定を変えて行われる事を望みます。</p>		

### Ⅲ-2 支援の質の確保

		第三者評価結果
Ⅲ-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	Ⅲ-2-(1)-① 提供する支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画書の支援の基本として、「人権の尊重とプライバシーの保護」が明示されています。また、標準的な支援方法に基づいた自立支援計画が立てられています。</p>		
41	Ⅲ-2-(1)-② 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>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>事業計画が毎年立てられていますが、事業報告書もその内容は毎年ほとんど変わっていません。職員全員で行われている反省と目標を反映させた具体的な実施方法を作成し、検証と見直しをされてはいかがでしょうか。</p>		
Ⅲ-2-(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。		
42	Ⅲ-2-(2)-① 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・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>措置機関からの情報と入所前面接のアセスメントで、1回目の自立支援計画が作成されています。2回以降は、前回の面接から現在のまでの状況を踏まえた面接により、自立支援計画が作成されています。現在は母親中心の計画になっており、今後は子どもの自立に向けた計画が盛り込まれることを期待します。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>半年に1回、自立支援計画の評価と見直しがされ、必要な場合には緊急の見直しができています。広島県様式にはありませんが、母親と子どもの短期目標を設定し、評価と見直しをされてはいかがでしょうか。</p>		
Ⅲ-2-(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 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、職員間で共有化している。	<b>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個別ファイルには、自立支援計画にそった内容の指導経過一覧と経過記録が、一定の様式で記入されています。また、学校の先生や保健師との面談記録も保存されており、母親と子どもの状況を知ることができます。さらに、ケース記録はパソコンのネットワークでも職員間で共有されています。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 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>a</b> ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>個人情報保護規程が定められており、保護者には入所時に説明をしています。また、</p>		

職員には新人研修が行われています。個人情報取扱規定により管理者は施設長とし、保管・保存の手順、制限事項、廃棄の手順、受け渡し、郵送の手順が定められています。

## 内容評価基準（27項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

### 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

		第三者評価結果
A-1-(1) 母親と子どもの権利擁護		
A①	A-1-(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。	㉑・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>危機管理マニュアルにより、母親と子どもの権利擁護と権利侵害の防止が徹底した支援を行っています。支援の基本は権利擁護が主体となっており、施設として取り組まれています。</p>		
A-1-(2) 権利侵害への対応		
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。	㉑・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>軽微な言葉でのセクシャルハラスメントの場合は、口頭で注意し、本部に報告をしています。就業規則でも禁止行為に定められており、改善や改悛が見られない場合は解雇する事が決められています。また、日々の話し合いや職員会議においても取り上げられています。</p>		
A③	A-1-(2)-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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所者同士の対立はほとんどありませんが、問題が起こった場合は職員会議で協議し、早期に解決するように努めています。</p>		
A④	A-1-(2)-③ 子どもに対する暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>家庭内でのDVを子どもから直接聞いた場合は、母親に確認したのちに、母親へ精神面へのサポートが行われています。また、服の汚れや食事の状況、了解を得て部屋の状態確認などにより子どもへの支援を行い、DVリスクを見逃さないようにしています。</p>		

A-1-(3) 思想や信教の自由の保障		
A⑤	A-1-(3)-① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>信教の自由が保障されており、園内での勧誘活動は禁止されています。</p>		
A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑥	A-1-(4)-① 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・b・Ⓒ
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子ども会や小学校などの登校班に関しては自主的に取り組んでもらっています。しかし、母親の自治会活動はありません。</p>		
A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活		
A⑦	A-1-(5)-① 日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	a・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>支援が過剰になった時期があり、その反省から母親との話し合いにより、それぞれの家庭で日常生活のルールを決めています。子どもの送迎などは必要時のみで、基本的には自分で行うようにしており、自立に向けた生活ができるようにしています。</p>		
A⑧	A-1-(5)-② 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>年間の行事予定は事業計画で決められており、子どもが喜んで参加でき、母親への負担が少ないプログラムになっています。また、行事後は母親から要望を聞いています。しかし、以前行っていた日曜日のモーニングカフェは、母親同士の交流を目的としていましたが、会話が弾まず母親へのアンケートにより中止しています。方法を見直して再開されることを期待します。</p>		
A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア		
A⑨	A-1-(6)-① 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・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>退所後も施設に相談できる事を伝えており、行事への招待をしています。また、母親から行政手続きなどの要望があれば支援していますが、ほとんどは電話相談を受ける程度で、積極的な取組はしていません。しかし、退所後が心配な人は警察にお願いしたり、いざという時の対処方法を教えてもらうようにしています。今後は必要に応じて、生活が安定するまでは定期的に連絡をされてはいかがでしょうか。</p>		

## A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本
---------------

A⑩	A-2-(1)-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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>入所時のアセスメントにより自立支援計画を作成し、必要に応じて職員関係機関へ同行しています。また、入所1ヵ月後と4ヵ月後に職員や保健師との面接により入所してからの生活、気になる事や子育てについて聞いています。</p>		
A-2-(2) 入所初期の支援		
A⑪	A-2-(2)-① 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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>居室は6畳・4.5畳・台所・UB(バス・トイレ・洗面台)で、何も持たずに入所してもすぐに生活できるように準備され、冷暖房エアコンも設置しています。また、子どもは入所後速やかに学校へ通学できています。さらに、外国人の入所者にも文化の違いを説明し、落ち着いて生活できるよう支援しています。</p>		
A-2-(3) 母親への日常生活支援		
A⑫	A-2-(3)-① 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>施設が代わりにやってあげるのではなく、本人の意向を確認しながら自分で家事育児が出来よう支援しています。必要があれば母親の了解を得て入室し、食事の支度、部屋の清掃やユニットバスの点検を共に行っています。また、退所に向けた貯蓄についての相談支援も行っています。</p>		
A⑬	A-2-(3)-② 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	a・㉑・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親の心身の状態が改善できるように、必要であれば休日保育や保育所の送迎を行っています。子どもへの虐待があった場合は、小学校や保育所で聞き取りを行い、関係機関と連携しています。母親が適切な子育てができるように、発達段階に応じた子育てについて話す機会をもたれてはいかがでしょうか。</p>		
A⑭	A-2-(3)-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・㉑・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親のストレス軽減が図られるように、2021年4月に臨床心理士を採用する予定(2020年10月17時点で採用決定済み)です。利用者間でトラブルが発生した場合は、担当職員や施設長が相談助言をするようにしていますが、今のところ大きなトラブルの発生はありません。</p>		
A-2-(4) 子どもへの支援		
A⑮	A-2-(4)-① 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	㉑・b・c

<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>3歳未満の幼児は施設内保育をしており、3歳以上の子どもは職員が保育所に送迎しています。また、小学生の下校は公用車で迎えに行き、一人で留守番できない子は学習室で宿題をした後、集会室やグラウンドで遊ぶようにしています。保育指導台帳の経過記録は職員全員で共有しており、この記録は個別のファイルに転記しています。また、DVを目撃した子どもは、暴力的になりやすい傾向がありますが、普通にたしなめる対応をしたのちに母親と話し合い、関わり方を検討しています。さらに、関係機関から講師を招いて講演をお願いしています。</p>		
A⑩	A-2-(4)-② 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>学習室が設置され少年指導員が学習指導を行っています。ゆったりとした個別の机やついたてにより、落ち着いて勉強ができる環境です。また、受験生などが夜間に利用できるように配慮しています。学費の負担軽減に関する資料は学校がプリントを配布しており、高等学校就学支援制度については母親に説明をしています。</p>		
A⑪	A-2-(4)-③ 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、母親と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・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>幼児は毎日会う男性職員に甘えることができている様子で、実習生が小学生のキャンプやお祭りの夜店のボランティアで来てくれています。母親同士はトラブルを避けるため、意識的に仲の良い方以外との交流を避けているようです。A⑧で述べたように、モーニングカフェの方法を見直して、対人関係のスキル向上を支援されてはいかがでしょうか。</p>		
A⑫	A-2-(4)-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・㉓・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職員は外部の研修会に参加しています。各家庭の状況が違うのでケースにより個別に母親と子どもに話しをしていますが、子ども全員には行っていません。今はスマホのアプリなどで危険なケースも出てくる可能性があります。職員会議で支援の必要性とその方法を話し合ってみてはいかがでしょうか。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑬	A-2-(5)-① 母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	㉔・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>DV防止法に基づく「一時保護委託入所」施設として中国、近畿、四国、北九州の広域からの措置に応じています。また、A⑪で述べたように身一つで入所してもすぐに生活できます。危機管理マニュアルでは不審者、異常者への対応や利用者との関係のある人物の侵入への対応、電話対応フローチャートが作成されています。さらに、警察署や市役所などの関係機関とも連携しすぐに通報できるようにしています。</p>		

A 20	A-2-(5)-② 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>相手に居所がわからないよう、様々な行政手続きなどを、職員同行で行っています。また、離婚がまだの人には法律相談や調停の申し立ての同行や書類手続きなどを支援しています。</p>		
A 21	A-2-(5)-③ 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・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>DV被害者は自己肯定感が低くなっているため、気持ちが落ち着いてから女性職員が話を聞いています。また、精神科への受診に同行し、日々の相談援助を行っています。臨床心理士の配置により、専門的な心理的ケアが行われることを期待します。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A 22	A-2-(6)-① 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a・㉒・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>子どもが暴力をふるうなどの問題行動をした場合は、あやまれば良いわけではなく、悪いことをした自覚を持つように話しています。それぞれの背景も考慮関わっていますが、心理カウンセリングなどの専門的なケアは行われていません。しかし、被虐待児についての外部研修を受講しており、先に向けての支援を行っています。</p>		
A 23	A-2-(6)-② 子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>必要があれば発達支援外来を母子で受診するのに同行し、説明の補足をしています。児童相談所は言うまでもなく、様々な関係機関と虐待について連携が取れてきています。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A 24	A-2-(7)-① 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>母親と子どもの思いの相違については、本人同士の話し合いができるように介入しています。また、必要に応じて親族との関係調整も行っています。</p>		
A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援		
A 25	A-2-(8)-① 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。	㉑・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>病院受診に同行しています。発達障害や言語療法など専門的な支援が必要な子どもは適切な施設へ通園できるようにしています。また、特別支援学校への入学や療育手帳取得の支援も行っています。</p>		

A-2-(9) 就労支援		
A②⑥	A-2-(9)-① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	Ⓐ・b・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>徒歩10分でハローワークがあり、登録は自転車で本人が行っています。その他には、求人情報誌掲載の求人により現在は母親全員が就労しています。転職希望があれば、職員がインターネットで探すこともあります。</p>		
A②⑦	A-2-(9)-② 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	a・Ⓑ・c
<p>&lt;コメント&gt;</p> <p>職場との関係は自分で考えて話をするようにしています。一般的なアドバイスはしますが、代弁はしていません。本人の意向も聞きながら、子育てと両立できる仕事を継続するように支援しています。</p>		