

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

S18132・SK18255・岡山県 29-01

③施設の情報

名称：岡山市仁愛館	種別：母子生活支援施設	
代表者氏名：岡山市長 大森雅夫	定員（利用人数）：10世帯（暫定2世帯）	
所在地：事情により非公表		
TEL：事情により非公表	ホームページ：なし	
【施設の概要】		
開設年月日：1948（昭和23）年8月1日		
経営法人・設置主体（法人名等）：岡山市		
職員数	常勤職員：1名	非常勤職員：4名
有資格職員数	保育士 4名	
施設・設備の概要	（居室数） 2DK（20室／内稼働は10室） 住居A（和室8室） 6帖、3帖、台所、トイレ 住居B（和室2室） 6帖、4.5帖、台所、トイレ	（設備等） 静養室、相談室、集会室、共同浴室、学習室

④理念・基本方針

<理念>

母と子の権利と尊厳を擁護します。

<基本方針>

・パートナーシップ

母と子の願いや要望を受けとめ、安心・安全な環境の中で、母と子の生活課題への取り組みを支援し、安定した生活の営みを形成することをめざします。

・自立支援

母と子の自立に向けた考えを尊重し、その歩みをともにしながら、母と子を支えることをめざします。

- ・人権侵害防止
法令を遵守し、母と子の人権侵害を許しません。

⑤施設の特徴的な取組

- ・利用者のニーズや季節感に即した行事を毎月計画し、開催しています。
- ・母親のための「母親常会」や、子どものための「なかよしタイム」(Xmas会、お月見、七夕、節分、ひな祭り、子どもの日など)といったイベントを毎月開催し、利用者同士が触れ合う機会を設けています。

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3年1月21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

- ・母子支援員は全員が保育士資格を取得しており、母親と子どもが安心して生活する役割を担っています。母親の育児不安などの相談に的確な安心できる対応をされていて、母親から信頼が寄せられています。
- ・施設は老朽化していますが、子どもの興味を引く飾りつけがしてあり、清掃もきちんとされて温かみを感じられます。階段に手すりをつけて、妊婦や乳幼児を抱えた母親への配慮をしています。
- ・利用者の退所後も食事会への招待や利用者宛のお便り送付をしており、退所後の継続した支援環境の構築が図られています。
- ・利用者のアンケート、ヒアリングともに安心や満足の声が多くありました。職員が日々の小さな変化を捉えた声かけや関わり、丁寧な記録による職員間の情報共有が行えることで、母親と子どもの潜在的ニーズにも対応できており利用者の高い満足度に繋がっています。
- ・職員会議、ケース会議が毎月開催されています。職員会議には岡山市こども福祉課担当職員が同席しており、職員間だけの情報共有だけでなく、他機関との情報共有・連携や社会資源情報の入手がスムーズに行われています。
- ・コロナ禍においてコロナ関係対応マニュアルに基づき、毎日の体温測定、行事の個別世帯での対応、施設の換気や消毒等、感染症のまん延防止に努めています。
- ・以前に受けた評価で指摘された改善点、基本理念・基本方針の明示、公用携帯の設置、防犯カメラの設置、経験豊かな職員の配置、に対処し、より良い支援に取り組まれています。

◇改善を求められる点

- ・利用者の入所中や退所後の権利擁護・自立支援・心理的ケアについて、社会福祉士や臨床心理士等の専門家の配置が望まれます。募集をされていますが採用にはいたらない

と伺いました。また、保健所や病院などから、定期的な訪問を受けるようにされても良いのではないのでしょうか。

- ・夜間は職員がおらず 24 時間職員常駐となっていません。施設長が公用携帯を持ち緊急時連絡をうけていますが、緊急時の安全確保という面からも警備会社への委託など検討が必要かと考えます。

- ・正規職員が施設長 1 人のため、負担が大きいように考えます。より質の高い支援を行うため、リスクマネジメント強化のためにも、少なくとももう 1 人基幹的職員を配置されてはいかがでしょうか。

- ・新しい職員や利用者の増加に備えて、支援方法など、施設独自のマニュアルを整備されてはいかがでしょうか。

- ・一時的利用の施設とはいえ、昔の設置基準による狭さや使い辛さ、建物の経年劣化などにより、入所環境が必ずしも良いとは言えない状況です。現在、岡山市において策定中の「岡山市公共施設等総合管理計画の中の個別施設計画」でぜひ改善が進むことを期待します。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

- ・数少ない公立の母子支援施設で、評価が難しい点は多々あったと思いますが、今回の評価で前回の評価から改善出来た点や新しい課題が見つかりました。

- ・岡山市公共施設等総合管理計画の中の個別施設計画に基づき、利用者にとってよりよい環境を目指します。

- ・今回の第三者評価を参考にして、今後も利用者視点での支援を行います。

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。	②・b・c
<コメント> 6年前の第三者評価での指摘を踏まえ、「理念・基本方針」を職員参加で策定しました。事務所への掲示やパンフレットへの掲載のほかに、入所前の見学時にもパンフレットを渡して説明しています。		

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・②・c
<コメント> 全国・ブロックの各種研修への参加を通じて国の施策や全国の動向把握に努めています。また、入所利用者の統計分析も行っています。関係機関との連携の中で支援を必要とするニーズの把握はしていますが、「地域ニーズ」の分析は充分ではありません。県内に2カ所しかない施設が対象とする「地域」の範囲も不明確です。		
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。	a・②・c
<コメント> 現状分析を常に行い、経営環境の把握や運営上の課題は認識し共有化しているものの、公立施設であるため、経営課題の改善・解決の取組の主体は市役所本庁の取り組みとなるため、施設から要望を伝えるにとどまっています。		

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・c
<p><コメント></p> <p>岡山市の「子ども・子育て支援プラン2020」(R2~R6年度)の中で本施設について「事業を継続し、母子の自立支援を行う。また今後の在り方について検討を行う」(p.79)とされています。なお、国の「インフラ長寿命化基本計画」(H25)に基づき、岡山市は「岡山市公共施設等総合管理計画個別施設計画(福祉施設)」を策定中で、この中に本施設の施設整備計画(建替え)も盛り込まれる予定です。</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・c
<p><コメント></p> <p>施設で策定する単年度の事業計画は行事計画にとどまり、中・長期計画を反映した事業計画は個別施設計画の中に含まれています。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>公立施設であるため、施設で策定する事業計画は行事計画中心になりますが、その行事計画は、職員参加で策定され職員にも周知・共有されています。</p>		
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><コメント></p> <p>行事計画は母親常会などで配布され周知されていますが、個別施設計画等の利用者への周知までは至っていません。</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><コメント></p> <p>毎月、職員会議(第1木曜日開催/全職員と岡山市こども福祉課職員参加)と支援会議(第3木曜日/全職員参加)が開催され、自立支援に向けた方針の共有、日常の支援内容について組織的に取り組まれ、支援の質の向上に務めています。</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

<コメント>

過去の社会的養護関係施設第三者評価受審結果や自己評価結果に基づき、理念・基本方針の策定など改善に向けて取り組んできていますが、現時点では文書化された改善計画はありません。

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解を図っている。	①・b・c
<コメント> 施設長は唯一の正規職員であり、母子生活支援施設条例、岡山市防災マニュアル、職務分担表などで自らの役割と責任を表明しています。施設長はリーダーシップを図り、職員からも信頼されています。		
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
<コメント> 施設長は遵守すべき関係法令等を十分に理解し運営に取り組んでいます。公立（岡山市）施設なので、市のルールの中で取引業者等との関係は厳格に行われています。		
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
<コメント> 施設長は、職員会議や支援会議等を通じて職員の指導と管理に努めています。また、日々の支援の中で日頃から職員とコミュニケーションを図り、支援の向上を図っています。		
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。	a・①・c
<コメント> 職員の意見等を取りまとめ、環境整備や人員配置、その他支援に必要な経費等は毎年市当局に予算要求をしています。基本的に、財政・人事は本庁主導で行うため要望を伝えるにとどまっています。		

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><コメント></p> <p>現在の本施設の国補助基準暫定定員は3世帯であり、職員の現員数もわずかです。配置基準人員を配置（会計年度任用職員／保育士4名）し、欠員が出た場合は市の人事課を通して募集をしています。現在、会計年度任用職員の臨床心理士を募集していますが、採用には至っていません。</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><コメント></p> <p>正規職員（施設長1名のみ）については、市の人事基準に基づき職務遂行能力等が評価されています。しかし、会計年度任用職員に対しては評価基準等が定められていません。また、処遇改善についても市の規定に基づくため自主的な取り組みは行っていません。</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><コメント></p> <p>職員の年齢層が高いこともあり、無理なく、働きやすい職場になるように配慮しています。少ない人数の職場なので日頃から施設長とコミュニケーションが取れ、何でも言い易い環境作りをしています。また、それとは別に、岡山市こども福祉課による年1回の全職員への個別面談も行われています。</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><コメント></p> <p>正規職員の施設長については、市の人事規定に基づき目標取組制度がありますが、会計年度任用職員には適用されていません。</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><コメント></p> <p>小規模施設のため、職員の教育・研修に関する基本方針や計画は策定されていません。中国ブロック・全国レベルで開催される母子生活施設職員研修等外部研修には交代で積極的に派遣しており、また研修成果は復命報告を通じて他職員と共有しています。</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><コメント></p> <p>中国ブロック・全国レベルの母子生活施設職員研修等外部研修に交代で積極的に派遣をしています。職員会議や処遇会議の場がスーパービジョン機能を果たしています。小規模施設のために施設内部での系統だった研修は行えていませんが、OJTによ</p>		

り育成が図られています。		
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><コメント></p> <p>小規模施設のため、教員の介護等体験を例年2名程度受け入れていますが、福祉専門職の実習は受け入れていません。そのため、実習受入マニュアルの整備、実習プログラムの開発も行われていません。職員の負担以外にも、入所世帯が常に1~3世帯という小規模母子生活支援施設では利用者親子と関わるプログラムも提供しづらく、実習先として不相当と考えられています。</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><コメント></p> <p>入所世帯（母親と子ども）の安全を守るという施設の性格上、ホームページや機関誌で情報発信ということはしていませんが、岡山市のホームページを通じて施設情報を提供しています。</p>		
22	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><コメント></p> <p>施設運営にかかる予算や会計執行は、すべて市役所本庁で会計規則に基づき策定・執行され、市議会で審議・報告されているので、公正かつ透明性は確保されています。</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。		
23	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>職員は、近所の方々と挨拶や言葉を交わすなど、日常的なコミュニケーションを図り良好な関係を築けています。また、児童センターの行事やプログラムを入所利用者に紹介して参加を促したりしています。但し、積極的に町内会・子ども会に参加するなどできていません。</p>		
24	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><コメント></p>		

<p>過去にボランティアを受け入れたことはあるものの、現在はボランティアの受け入れはしていません。その理由として、国庫補助暫定定員3世帯（現状2世帯のうち1世帯は未就学児）という小規模な状況のため、コンスタントな学習支援ニーズも発生していないことが挙げられます。また、2世帯ではボランティアの協力を必要とするような大がかりな行事も開催されていません。</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>福祉事務所、学校、警察等の関係機関との連携・情報共有体制は築けています。毎月の職員会議には岡山市子ども福祉課職員がアドバイザーとして参加しており、社会資源情報の媒介をしてくれています。福祉事務所に橋渡しして退所して終わりではなく、アフターケア（お招き会／年1回）を開催し近況報告や相談を実施しています。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>地域子ども相談センターや岡山市子ども福祉課など関係機関との連携に基づき、具体的な福祉ニーズの把握には努めていますが、DV被害や離婚後の母親と子どもが入所する母子生活支援施設という特性上、施設機能の地域開放や、地域交流、運営委員会の設置など、地域に積極的に出ていくことはできていません。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>地域子ども相談センターや岡山市子ども福祉課など関係機関との連携に基づき、具体的な福祉ニーズの把握には努めていますが、地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動などには取り組めていません。将来、社会福祉士などを配置し職員体制が充実すれば、地域の子育て相談や子育て支援といった公益的活動に取り組めるのではないかと可能性を模索しています。</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
<p>Ⅲ-1-(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。</p>		
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。	a・b・c
<p><コメント></p>		

<p>入所のパンフレットや事務所に母親と子どもを尊重とした基本理念や基本方針が明示されており、職員間の共通理解が図られています。施設日誌には、日常的な会話や交流、面接での利用者の様子や意向が丁寧に記録され、職員は必ず出勤時に読んで共有しています。月に一度、支援ケース会議や職員会議で支援の在り方など定期的に話し合い、適宜見直しています。</p>		
29	<p>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。</p>	①・b・c
<p><コメント></p> <p>岡山市個人情報保護条例に基づき個人情報の書類など適切な管理ができています。施設長は岡山市職員で他の職員も岡山市会計年度任用職員かつ岡山市の保育園での勤務経験がある職員で構成されています。したがって、毎年、岡山市の人権研修を受けてきており、十分に理解できています。日常的な支援や月に一度の居室訪問も日時を決め、利用者の了解を得て、2人で入室するなど、プライバシーに配慮した支援ができています。</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	<p>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。</p>	①・b・c
<p><コメント></p> <p>入所希望時の施設見学や入所のパンフレットなどで、入所後の生活や利用のルール、共同入浴の方法や鍵当番、「母親常会」や「こどもの会(なかよしタイム)」、年間行事などを配慮の必要な方にもわかるようにやさしく丁寧に説明し、納得した方が入所されています。</p>		
31	<p>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。</p>	①・b・c
<p><コメント></p> <p>入所時にもわかりやすい説明をされていますが、入所当初は色々な状況から精神状態も不安定であり、配慮や支援の必要な方がいらっしゃいます。その方たちに日常生活の基本、例えば、料理や食事などをする際に、一緒に献立を立て、料理を作り、食事のマナーや大切さを学べるような、きめ細かい支援がされています。生活場面で、丁寧にわかりやすく繰り返し説明しながら生活を支援している様子が施設日誌や個人ケース記録などから伺えます。</p>		
32	<p>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。</p>	①・b・c
<p><コメント></p> <p>支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等の申し送りや引き継ぎを地域子ども相談センターに行っています。月一度の職員会議は岡山市子ども福祉課職員同席で行われており、情報の共有が図られています。退所者へのアウトリーチは実施していませんが、退所後食事会への招待や退所者へのお手紙を出し、困った時の相談窓口になる取り組みをしています。</p>		

Ⅲ-1-(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		
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><コメント></p> <p>毎月、2人の職員の居室訪問や月に一度の母親常会、なかよしタイム（今年はコロナ対策で職員と利用者の個人面談になっていますが）、その席で母親や子どもから意見や要望を把握しています。また、利用者が入浴時に事務所前を通る際に職員が、利用者たちへ積極的に声掛けを行う事で利用者の要望や希望を把握するように努めています。出された意向や要望は記録され、職員間で共有し、職員会議や支援ケース会議でも取り上げ、支援に反映させています。</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。		
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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>苦情BOXを玄関の入り口に設置し、苦情を出しやすい工夫もされています。第三者委員も設置され、苦情解決システムも確立していますが、今まで苦情が出ていません。但し、利用者は苦情や要望を面接や日常生活の中で職員に口頭で告げており、それに対して職員は記録し、施設長や職員と共有し、プライバシーに配慮しながら改善を図っています。</p>		
35	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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>日常的な職員の利用者への声かけや雑談から、気楽に相談できる信頼関係を築いています。相談は他の利用者に漏れないように、居室や学習室などを利用して受けています。相談をことばでの表現が苦手な、配慮の必要な利用者には、日頃の様子を正確に記録に取り、そこから顕在するニーズや潜在的ニーズをくみ取って支援しています。</p>		
36	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。	a・①・c
<p><コメント></p> <p>入所者から相談を受けた時の施設のマニュアルは整備されていませんが、職員から施設長に報告され、職員会議やケース会議などで検討した上で迅速な対応がなされています。また、その記録は個人ケース記録や施設日誌に記録する手順は決まっており、手順に則って実施されています。今後、支援の質の統一や向上を図っていくために、職員の母親と子どもへのかかわり方や対応について、日常的な確認や点検、不適切な支援が発生した場合の施設の対応マニュアルの整備をされてはいかがでしょうか。</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。		
37	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。	a・①・c

<p><コメント></p> <p>施設にはリスクマネジメント委員会は設置されていませんが、施設長を責任者として職員が利用者からの相談、雑談や日常生活支援から、ヒヤリハットを見つけ、日誌や個別記録で記録し、職員間で共有し、支援の方法などの見直しが図られています。今後は、それをヒヤリハットの冊子に文書化し、分析や改善、再発防止にいかされてはいかかがでしょうか。</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><コメント></p> <p>今年度から、コロナ関係対応マニュアルに則り、施設長を責任者とし、職員が毎朝利用者の体温や体調を居室のインターホンで聞き取り、それをコロナ関係健康観察記録表につけています。毎日、職員が共有部分、手すりや利用者のお風呂の最後の清掃後なども消毒しています。利用者にも居室外でのマスク着用を徹底しています。</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><コメント></p> <p>緊急対応マニュアルが整備され、施設長を自衛消防隊長として不審者、洪水（台風）地震（津波）火災などの災害に対して、月一回防災訓練を実施しています。その内容や反省点など避難訓練実施綴りに記録されています。食品などの備蓄も施設長により適切に管理されています。</p>		

Ⅲ-2 支援の質の確保

		第三者評価結果
<p>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。</p>		
40	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>実施方法のマニュアルはありませんが、経験と実績が豊かで施設にも長く勤務している職員で、基本方針に基づいた、標準化された支援が実施されています。入所時に利用者と一緒に利用者の状況を聞きながら、様々な入所理由や一人ひとりの状況、心理面の回復にも配慮しながら、自立に向けての計画を一緒に立てています。</p>		
41	<p>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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者の入所期間が短いので、支援の実施方法の見直しは日々の支援の中で行われています。退所後、利用者が地域で暮らす生活力をつけるための支援を、経験豊かな職員が日々行事や声掛けなどで実施されている様子が丁寧に記録されています。利用者へのヒアリングやアンケートから感謝の言葉を聞いています。</p>		
<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。</p>		

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・c
<p><コメント></p> <p>施設長を責任者とし、アセスメントも「ききとり用紙」や利用者用の自立計画書を使い、利用者からの聞き取りをもとに利用者と一緒に自立支援計画を作成しています。また、地域こども相談センターなどの連携先からの情報も加えて、施設独自の自立支援計画表を作成しています。入所後も毎月の個人の面接や訪問、日々の交流で意向を聞きとり、日誌に記載して職員で共有し、自立支援計画に反映しています。月2回、支援ケース会議や職員会議で支援内容や課題を分析し評価し計画を見直しています。</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・c
<p><コメント></p> <p>毎月の面接や居室訪問、日々の会話や交流から、利用者のニーズや課題を把握しています。丁寧に細かく施設日誌などに記載しており、職員間で共有し月一回ずつの職員会議、支援ケース会議で支援内容や課題を分析し評価し、計画の変更や支援方法の見直しをしています。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者との日々の交流、雑談内容や利用者への支援の内容など、施設日誌に丁寧に書かれて、それをケース記録などに記録係が書いています。出勤時に職員は必ず目を通し、月1回の定期的な岡山市こども福祉課職員同席の職員会議もあります。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>岡山市個人情報保護条例を理解し遵守し、施設長を責任者とし、施錠付きのロッカーで保管され適切に管理されています。毎年、岡山市が行う人権研修を受講し、居室に入るときは事前に利用者の許可をとり、複数で入室する体制をとっています。利用者には個人情報の保護、守秘義務をわかりやすく、丁寧に説明しています。</p>		

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。	①・c
<p><コメント></p> <p>権利擁護に関する内容が基本理念や基本方針に盛り込まれ、事務所の見える所に大きく掲示されており、職員の権利擁護意識を高める取り組みがされています。苦情解決において第三者機関が設置されており、前回の評価から今回の評価までに苦情等の記録はなく、権利擁護が適切に行われています。毎月の会議やケース会議にて各世帯における権利擁護について検討された記録があります。施設内には利用者がいつでも自由に投函できる意見箱が設置されており、実際に活用した例も職員へのヒアリングで確認しています。</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。	①・c
<p><コメント></p> <p>公営施設のため、職員は岡山市の就労規則に則って業務を行っています。その就労規則中で、職員のセクシャルハラスメントに厳正に処分を行う規定が明記されています。不適切な関わりが起これると想定される場面において、職員の声かけや対応などが詳細に記録されており、職員間で利用者に対する暴力等を未然に防ぐ仕組みが作られています。職員は母親の生育歴やDVへの対応や、職員の言動が母親や子どもに及ぼす影響についての外部研修に1年に数回参加しています。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者には「生活のしおり」が配布され、その中で利用者同士が共同生活を行うための規則が明記されています。また、利用開始時に利用者が記入する入館誓約書では、他の利用者の迷惑となる行為をしない事が明記されています。日常生活での母親と子どもからのサインを見逃さないよう「母親常会」を毎月1度各世帯で開催し、母親や子どもとの意見交換の場を設けています。利用者へのヒアリングでは、利用者間のトラブルや不満等はありませんでした。また、職員からのヒアリングでは、過去に利用者間のトラブルを未然に防ぐため施設内居住エリアの変更を行うなどの対策をされていたようです。現在はコロナ禍で未実施ですが、「なかよしタイム」を定期的で開催することで、利用者同士が適切な関係を構築するための交流の場も設けられています。記録からは、利用者が他の利用者に対する不満を話した際、積極的に職員が介入して解決した事例も確認しています。</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。	a・①・c
<p><コメント></p> <p>居室の不衛生環境や子どもに対する関わり方、母親の生活環境がどのように子ども</p>		

に影響するのか理解しやすい言葉で説明し、母親と協力して環境改善を図った記録を確認しています。精神的に不安定な状態や障がいのある人と暮らす世帯についても、職員が理解をすすめながら毎日粘り強く声かけを行っている様子も確認できました。虐待の再現、世代間連鎖の防止に努めています。具体的には、189 ダイヤルのポスターなど、虐待防止のための資料が施設内の利用者の動線上に掲示されています。一方で、子ども自身が自分自身を守るための知識等を学習する機会については確認できませんでした。子ども用の生活のしおり、絵本、紙芝居等を準備して入所時の説明に盛り込む等、子ども向けの資料を検討されてみてはいかがでしょうか。

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。	㉑・b・c
----	-----------------------------------	-------

<コメント>
 施設長、職員及び利用者へのヒアリングから、宗教的活動の制限、強要はしておらず、個人的な思想や信仰が尊重されていることが確認できています。政治的側面においても、県知事選挙等の投票用紙等が適切に各世帯に郵送されたことを利用者へのヒアリングで確認しています。

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。	㉑・b・c
----	--	-------

<コメント>
 「母親常会」や「なかよしタイム」を開催したり、季節に沿ったイベントを開催したりして自治活動を促しています。過去には、意見箱に利用者から「花火をしたい」という意見が投函され、敷地内で花火大会を企画したとのことでした。施設内では利用者がお風呂掃除や廊下掃除、ゴミ出しの一部を担当しています。夜の施錠等についても、職員だけで行うのではなく、利用者にも当番を任せています。

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。	㉑・b・c
----	---	-------

<コメント>
 職員は「母親常会」や「安全点検」などでの定期的な生活指導だけでなく、お風呂や外出・外泊時など普段の生活の場面で積極的に声かけを行い、利用者の意見や生活の変化を観察している様子が記録に記載されており、日常生活での細やかな支援が行われています。居室には事務所と直接やり取りできるインターホンが設置されており、毎日体温測定や体調について報告してもらうことで、コロナ禍で自身の体調管理を自主的に行える取り組みが実施されています。

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。	㉑・b・c
----	--	-------

<コメント>
 年間行事表を作成しており、利用者の仕事や時間の都合で臨機応変に行事の開催時期や時間の調整が行われています。コロナ禍で集団的な行事が行えない代替案として

<p>として、各世帯に季節に沿った作品作りのための素材を提供し、完成した作品を施設内に展示しています。10月に施設に訪問した際には、利用者のハロウィンの作品が掲示されていました。また、学習室には職員が作成したハロウィン作品もあり、イベント開催が困難な状況でも、職員も一眼となって季節を感じられる雰囲気作りに努めています。</p>		
<p>A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア</p>		
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・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者へのヒアリングで「親身に話を聞いてくれる」「子どもの面倒を見てくれる」といった意見がありました。利用者が退所する際は、地域こども相談センターと関係調整を行いながら新しい住居に訪問したり、その地域の支援団体の紹介をしたりしています。また、毎年開催される「お招き会」に退所者を招待しています。最近始めた取り組みとして、退所して2ヶ月後にお手紙を送付して、地域こども相談センターだけでなく受審施設にも相談が可能なことを伝えていきます。一方で、退所後相談の記録は箇条書きにとどまっています。関係者が一体となって退所後支援が行えるよう、「アフターケアプラン」の作成を検討してみたいかでしょうか。</p>		

A-2 支援の質の確保

<p>A-2-(1) 支援の基本</p>		
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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>全ての支援職員は保育士資格を保有しており、保育現場での経験に基づいた母親と子どもへの専門的支援が行われています。支援計画は統一した文章を用いることなく、各個人ごとに自立支援計画が作成されており、世帯の支援計画だけではなく母親と子ども、それぞれの課題解決に向けた支援が行われています。また、地域こども相談センターと連携し専門的な医療機関への受診の付き添い、書類の作成の際に職員が協力して作成するなどしています。</p>		
<p>A-2-(2) 入所初期の支援</p>		
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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画をもとにしたケース会議が開催され、入所前には施設内の見学を実施しています。入所の際は「聞き取り用紙」を利用者に記入してもらうことで利用者自身が入所時に抱えている課題抽出をできるように支援しています。受審施設は全ての利用者が措置入所ですが、母親と子どもの主体性を尊重したケアが包括的に行われています。入所の際に生活上不足しているものについては、貸与願いを提出することで施設から借りることが可能です。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>家庭児童表や生育史で母親と子どもの入所時の生活状況を把握し、特に母親と子どもみでの生活経験が乏しい母親に対しては個別支援を行っています。料理の苦手な利用者に空き部屋を利用して料理教室を開催したり、必要に応じて居室の訪問回数を増やしたりしています。また、退所後も安定した生活が送れるよう生活保護の申請や、金銭管理が自分で行えるよう職員と一緒に金銭管理表を必要に応じて作成し、入所中に利用者の金銭感覚が養えるような取り組みもされています。利用者アンケートでは、「入所中にお金を貯める事ができる」という意見がありました。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者へのヒアリングでは「保育士として子育ての悩みを親身になって聞いてくれ、いろいろ教えてくれる」「退所後も生活の相談に乗って欲しい」という言葉がありました。被虐待児童のいる世帯については声かけの回数を増やし、支援を行う際の注意点などが記録されて職員間で共有されています。また、母親の特別な状況に応じた精神科通院への同行なども行っています。</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・①・c
<p><コメント></p> <p>現在はコロナ禍のため個別世帯での対応となっておりますが、母親同士の交流の場として「母親常会」を設定して母親同士の交流の場を設けています。普段の生活では、職員が積極的に母親に声かけを行ったり、相談したりしている様子が利用者へのヒアリングや日々の記録から確認できます。心理的側面からの支援については、臨床心理士が在籍していた際は、心理療法等の支援を行っていたようです。現在は在籍しておらず募集中とのことです。心理職不在でも施設の配置要件は満たしていますが、職員からのヒアリングでも「心理職からの助言が心強かった」といった意見がありました。引き続き心理職員の募集行い、専門職員が配置されることで母親や子供子どもの心理的側面からの対人関係構築を期待します。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>子どもが入所も速やかに通学ができるよう、入所前から関係機関との調整が行われています。被虐待児童や発達障害児など特別な配慮が必要な場合には、声かけの回数を増やす、昼夜逆転した生活リズムを整えるために居室への訪問の時間帯を正午にする、医療機関への受診に同行する等、個別に対応しています。施設の敷地内には外で運動できる場所があります。遊具や子ども達が使うおもちゃは整理されており、養</p>		

育・保育のしやすい環境作りが行われています。評価委員の訪問中も、母親と子どもが砂遊びをしている様子が見受けられました。		
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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>母親や子どもから進路に関する相談があった際には、学費負担の軽減の助言のため奨学金や授業料の減免制度を紹介するなどの相談支援を行っています。施設長へのヒアリングで、「今のところ事例はないが利用者からの要望があれば、進路等に関して学校と連携した支援も可能」であることも確認しました。また、現在はコロナ禍により使用していないとのことですが、施設内には学習室が設置されています。室内には子ども向けの本や大人が読める新書、文庫本なども揃えられており、子どもたちがいつでも学習できるよう環境整備が図られています。</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。	①・b・c
<p><コメント></p> <p>利用者へのヒアリングでは、利用者が職員に気軽に相談できる雰囲気作りができています。母子支援施設の特性上、閉鎖的な空間での生活が必要とされる中でも、地域児童センターの情報を掲示板に掲載したり、地域児童センターのボランティアスタッフが利用者の受診に付き添ったりするなど、利用者の要望に応じて柔軟に対応しています。</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・①・c
<p><コメント></p> <p>利用者の不適切行動があった際には個別指導が行われていますが、施設独自での性教育プログラム等は設けられていません。施設長自身も課題として認識されており、「平均入所期間が短いので、短期間での性教育が難しい」と悩まれているようでした。親子で使える性学習の教材教具を用意して、職員がその指導法を研修等で学習する機会を設けてみてはどうでしょうか。また、学校教育や民間ワークショップ等の活用を通じて、施設独自の性教育プログラムが作成されるよう期待します。</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。	a・①・c
<p><コメント></p> <p>前回の評価では「緊急利用に対応出来るよう、公用携帯を検討している」とのことでした。今回の評価で施設長は公用携帯を所持しており、前回評価からの改善が見られます。施設には緊急利用のための日常生活必需品が備えられており、貸与する仕組みもあります。緊急対応マニュアルの中では、災害時や不審者に関するマニュアルがある一方で、緊急入所に関するマニュアルは確認できませんでした。市の条例や運営基準等にて緊急利用に関する記載はありますが、施設独自で「見える化ツール」を</p>		

導入されてみてはどうでしょうか。施設長は夜間の職員体制に危機感を持っており、「24 時間体制の構築に向けて検討中」とのことでした。		
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><コメント></p> <p>DVに関する婦人相談所からの証明書や各機関からの情報提供の資料が確認できています。行政の保護命令を受けて適切に措置入所の手続きが行われています。施設長へのヒアリングでは、「調停や裁判等の同行の事例はないが、連携できる体制は整えている」とのことでした。不審者対策のための対策も講じられています。居室のドアは施錠可能で、外出時は必ず鍵を施設側が預かっています。施設の敷地外に出るときは毎回出入り口を必ず施錠し、施設内で安心した暮らしができるように取り組まれています。不審者への対応マニュアルも整備されており、次回研修では不審者が施設内に侵入したことを想定した研修を行う予定です。利用者へのヒアリングでも、「夜間も安心して過ごせている」とのことです。</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><コメント></p> <p>職員は外部の DV 研修に参加することで虐待における知識の習得を図っています。退所の際にも特別配慮が必要な世帯に対し、転居先に訪問や転居先の福祉事務所や民間の NPO 団体の情報提供を行っています。評価項目 A⑭で述べたように、現在は臨床心理士はおらず募集中とのことでした。心理的側面からの支援は行なわれているようですが、引き続き心理職の応募を継続して専門的立場からの支援が望まれます。</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><コメント></p> <p>支援計画を作成する際に虐待の背景を知るために、情報収集を多面的に行っていることが生育史などの記録から確認できます。日々の生活の中でも、その背景を意識した声かけや支援がされています。また、被虐待児に対する理解を深めるための外部研修にも参加しています。子どもへのカウンセリングや心理療法は、評価項目 A⑭、A ㉑で述べたように、心理職不在のため実施されていません。</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><コメント></p> <p>嘱託医の助言や必要に応じて、福祉事務所や児童相談所と情報交換、連携が図られています。職員へのヒアリングでは、「入所当初は心理的不安を抱えている。急に不安を消そうとせず、自らのタイミングで話し出せるようゆっくり時間をかけて話を聞いていく」とのことでした。短期間の入所の中でも利用者の気持ちに寄り添いながら権利擁護や各機関と連携が行われています。</p>		

A-2-(7) 家族関係への支援		
A⑳	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><コメント></p> <p>利用者へのヒアリングで、「職員の人たちにはいろいろ相談しやすい」という意見があり、職員を信頼している様子でした。職員は保育士の立場で母親自身の相談に乗ったり、子育てについての助言をしたりすることもよくあるようです。また、利用者の体調が悪く子どもの面倒を見るのが難しい場合、祖母に連絡をして自宅での外泊をすすめるなど、他の親族との関係調整も必要に応じて行っているようです。</p>		
A-2-(8) 特別な配慮の必要な母親、母親と子どもへの支援		
A㉑	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><コメント></p> <p>利用者によっては、職員が毎日食事の献立を立てたり、居室の掃除を行ったりして、積極的に介入しています。利用者の緊急性や必要に応じて、通院同行や服薬管理、書類の手続き代行など、自主性を損なわない程度で行っています。また、より母親と子どもがより安全に生活できるよう、今年の夏には施設内の階段に子ども用の手すりが設置されています。</p>		
A-2-(9) 就労支援		
A㉒	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。	a・㉓・c
<p><コメント></p> <p>母親の心身の状況や能力などに応じて、職員が個別にハローワークや民間の求人情報誌等の情報を利用者に話したり、手渡したりすることで情報提供を行なっています。利用者へのヒアリングでは、実際に職員からの資料提供により就労につながった事例を聞くことができました。一方で、施設全体の取り組みとして職場開拓や資格取得や能力開発等の支援は実施されていません。これを機に、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センターなどの利用を検討されてみてはいかがでしょうか。また、補完保育や病後児保育などは施設内では行われていないので、行政との計画策定の際に盛り込むことをあわせて検討されてみてはいかがでしょうか。</p>		
A㉓	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>就労継続が困難な世帯に対して、状況に応じて各種給付制度の紹介や生活保護の申請、市内の病児保育施設の紹介等を行っています。また、退所後に安定した生活ができるように、母親と子どもが生活基盤を作るための支援を入所中に行っています。就労先との関係調整においては、直接介入することはないものの、就労の不満や相談を職員が傾聴する様子は記録にて確認できています。就労について不安な気持ちを吐き出せる居場所作りが行えています。</p>		