

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

S2021082・SK2021220・第04-継01

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：切原浩美	定員（利用人数）：定員20(暫定11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：1名
有資格 職員数	保育士：4名	臨床心理士：1名
	社会福祉士：2名	公認心理師：1名
	医師(非常勤嘱託)：1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、布団付き ※空き室をショートステイ事業や 一時保護事業として活用	保育室・集会室・学習室・面談室・ 心理相談室・事務室

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。また、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（和暦）	2023年10月1日（契約日）～ 2024年2月29日（評価結果確定日）
前回の受審時期 （評価結果確定年度・和暦）	2020年度・令和2年度

⑦総評

◇特に評価の高い点

評価対象Ⅰ 養育・支援の基本方針と組織

前回評価の際指摘のあった理念と基本方針の検討が行われ、広く周知が図られています。あわせて、法人全体で中・長期計画が策定され、受審施設もそれに沿って今後のあり方・方向性が検討されています。以下「評価対象Ⅱ」でも述べるように、前回評価の際に指摘のあった箇所について確実に改善が見られ、受審施設として母子生活支援の質改善に繋げようとする姿勢が見られます。

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

受審施設として、地域の母子生活支援や子育て支援に目を向け、何ができるのか常に考えています。その一環として少数精鋭の専門職養成、地域貢献活動への参加、保育士や教職課程免許の実習受入などが積極的に行われています。このように、子育て短期支援事業（ショートステイ・トワイライトステイ）にみられる関係機関との連携を細やかに実施することで、中・長期計画で示した「共生社会の実現」に向けた取組が実行されています。加えて、支援の説明や同意が丁寧に行われており、利用者本位の支援ができています。

A 内容評価基準

心理担当職員（臨床心理士・公認心理師）による心理療法が行われ、母親の精神的安定と子どもの心の発達を促しています。また、緊急一時保護にも対応しており、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ています。加えて、保育所への送迎や病後児保育、時間外保育、祝日保育を行い、母親の就労を支えており、退所後もフードバンクの利用や電話相談を受けるなどのアフターフォローを行っています。

◇改善を求められる点

評価対象Ⅰ 養育・支援の基本方針と組織

職員はもとより、利用者への事業計画の説明と周知が求められます。

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

「目標管理制度」の本格的な導入と、それと連動した「府中むつみ園役割等級定義書」を踏まえた人事考課制度の導入を、法人と一体となり整備されることを望みます。また、ボランティア受け入れに関すること、プライバシー保護に関すること、個人情報保護に関する各種マニュアルの整備が求められるとともに、事業継続計画(BCP)の策定を期待します。

A 内容評価基準

母親同士の交流の場が再開されることを期待します。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

前回の第三者評価での指摘事項について、改善に取り組んできました。法人の理念と基本方針の周知や、中・長期計画を策定し、今後のあり方・方向性の検討を行ったことや、共生社会の実現に向けての地域支援の取り組みを評価していただきました。また、心理担当職員による支援や、利用者への支援をはじめ、退所後のアフターフォローの取り組みも評価していただきました。評価していただいた内容やノウハウを、今後の地域支援へ行かしていきたいと考えています。改善点につきまして、課題がはっきりしましたので、計画を立てて、取り組みたいと思います。

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）

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 (1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	I-1-1 (1) —① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>受審施設は法人の理念と基本理念を受審施設としての理念と基本方針として掲げ、長年母子生活支援に取り組んでいます。これらは職員に周知されるとともに、受審施設内の掲示板やホームページにも明示され利用者には、利用者向けのしおりである「生活のしおり」に示し、説明されています。理念・基本方針は2020年6月の理事会で承認されているように、その内容も法人全体で検討されていました。今後は、受審施設独自の理念・基本方針の設定も検討してみられることを望みます。</p>		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-1 (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	I-2-1 (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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>利用世帯数は、新型コロナウイルスのまん延を境に減少傾向となり、暫定11世帯に変更し経営を行っています。今後の利用世帯の確保や多分野における新規事業の実施については、後述の通り考えられており、そのための中期的な世帯数、措置費の推移と人件費、事業費、事務費の状況がシミュレーションされています。</p>		
③	I-2-1 (1) —② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>利用世帯数の減少に対し、そもそも利用者にとってハードルが高い行政窓口の解消に向け、地域ニーズの掘り出しも兼ねたホームページの相談窓口を設置し、利用者本人に寄り添った支援を行おうという姿勢が見られます。また、2023年7月には理事長、事務長とともに広島県庁を訪問し、母子生活支援の今後の動向や要望について話し合いを行うとともに、職員会議（毎週火曜日実施）を通して普段から職員とも検討し</p>		

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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>中・長期計画として、2023年1月に「社会福祉法人静和会中期計画書(2023年度～2025年度)」が承認されており、内容は、基本理念、基本姿勢をもとにした重点目標が設定され、具体的には、「人材育成制度の構築」、「事業計画と財務計画」、「共生社会の実現」とその内容は多岐にわたるとともに、具体的な実施時期が明記されています。</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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>事業計画は、単に前年度の内容を踏襲したものではなく問題点や課題の分析や明確化に努めています。また、前述の中・長期計画にある「事業計画と財務計画」で掲げている重要課題として受審施設関係では「経営と改修・利活用計画(2022年度)」が策定され、それに基づき2023年12月に申請書を提出した府中市との子育て短期支援事業(ショートステイ・トワイライトステイ)の協定締結が進められています。</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・㉑・c
<p><コメント></p> <p>事業計画策定にあたっては、前もって各部門で指導目標を作成してもらいそれを施設長が取りまとめることになっています。加えて評価項目5や6で述べたように法人全体の中・長期計画との一体的な策定となっているため、計画がより組織的に実行されつつあります。大まかな内容については職員に周知されていますが、配布は行われていないようです。</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・㉑・c
<p><コメント></p> <p>各種行事については、行事計画を示しながら母親から要望を聞き取り、検討・実施されているものの事業計画の説明や配布はなされていません。母親に分かりやすい平易な文書を使用した事業計画の作成を行い、各部屋で定期的に行う面接の際に説明を試みられ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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>評価項目 3 で述べたように、職員全員が参画する職員会議が毎週火曜日に実施され、母子への支援方法や行事内容、受審施設の問題点や課題について共有され検討されています。加えて、社会的養護施設第三者評価の評価基準に基づいた自己評価が毎年実施されており、職員会議で結果の共有と改善点の洗い出しが行われています。</p>		
9	I—4—(1)—② 評価結果にもとづき施設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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>評価項目 8 で述べた自己評価結果の共有をもとに、とりわけ b, c, 判断の多い項目について、その理由と改善策を検討しています。その結果、例えば地域の具体的ニーズを把握する新たな取組として、移動販売車に駐車場を提供した弁当や食材販売事業を展開し近所住民が購入にいられています。また、支援の内容や受審施設での約束事について母親や子どもなどに分かりやすく説明する取組として、「生活のしおり」の更新が行われています。</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解を図っている。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長の役割と責任については、「社会福祉法人静和会役員等職務権限規程」により施設長の職務権限が明示されています。また、職員の役職者(園長、副園長、課長、主任)と職種名(母子支援員、少年指導員、保育士、調理員)を規定しています。加えて、「府中むつみ園事務分掌表」により、施設長と各専門職(母子支援員、保育士、少年指導員、心理療法担当職員など)との関係性も明確化されています。なお、施設長の代理権については母子支援員リーダーが担うことになっています。</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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長は、「社会的養護を担う児童福祉施設長研修会」に2年に1回必ず参加するとともに、2023年度には「全国母子生活支援施設研究大会」にも参加し、母子生活支援をとりまく社会の動向や研究動向に関し情報収集するとともに、自己研鑽に励んでいます。また、経営に関する施設基準や人員配置基準についても理解しています。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長は、母子生活支援についての方針検討や決定についてのリーダーシップはもちろんのこと、今後の受審施設の経営方針について法人本部とのやり取りや地域との関わりを深めるための地区の組長や総会の開催、会計業務を担っています。加えて、府中市との連携を図るための「府中市要保護児童対策地域協議会代表者会議」や「府中市DV対策連携会議代表者会議」への参加、「駅前交番連絡協議会」へ参加し、放置自転車の点検や交通キャンペーンのチラシ配りも行うなど、多方面にアンテナを張りながら支援の質の向上を図っています。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>前述の通り、受審施設のみでの責任ではない社会情勢や政策方針の影響から利用定員数が伸び悩んでいます。このことに対応するため、前施設長から引き続き関係行政機関へのパンフレットの送付(直近3年で600箇所)と電話による受審施設の周知を図っています。加えて、評価項目 3で述べた働きかけと同時にフードバンクの取組や空き部屋を活用した障害者支援(グループホーム)の実施の検討、児童家庭支援センターの設立に向けての検討や自立支援担当職員の採用に向けての情報収集を行ったり、受審施設として新規に取り組むべきことは何か模索したりしています。なお、前回の評価以降、心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)を新たに採用するとともに心理相談室を設け、母親や子どもの心理的ケアに取り組んでいます。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>評価項目 13で述べたように、心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)を新たに採用するとともに、職員1名が新たに社会福祉士を取得するなど、専門職としての人材は充実しています。今後の方針により人員配置は流動的ですが、引き続き利用者第一を考え、人材確保と育成を進めて頂ければと考えます。</p>		
15	II-2- (1) -② 総合的な人事管理が行われている。	a・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>人事考課についてはこれからとのことで、今までは各職員の評価を施設長が判断し法人に伝えていたようです。現在「府中むつみ園役割等級定義書」があり、そこには各役割を「初級」の1級から、一般職員「中級」、一般職員「上級」、「主任」、「課長」、</p>		

<p>「施設長」の6級に分類され、それぞれ職責、求められる行動能力が規定されています。この枠組みをもとに、評価項目17で述べる「目標管理制度」と連動させ、適切な人事考課となるよう検討してみたいかがでしょうか。</p>		
<p>Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>年次有給休暇の取得状況は、過去3年で取得率が約60%前後、取得日数が約14日となっており、2023年の全国平均(厚生労働省の調査*)よりも同程度が高い値となっています。また、育児休業については、女性職員だけでなく男性職員の実績もあります。加えて、評価項目17で述べる施設長・職員面談の定期的な開催に加え、不定期ですが理事長面談も行われています。なお、ハラスメントに関する施設内研修を行うとともにアンケートが実施されています。</p> <p>*厚生労働省「令和5年就労条件総合調査」(https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/jikan/syurou/23/dl/gaikyou.pdf)によると、労働者1人取得日数は10.9日、等労働者1人平均取得率62.1となっている。</p>		
<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。</p>		
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・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>期待する職員像は、「給与規定(定義書)」に定められています。受審施設では、定期的に行われている施設長・職員面談では目標について話し合われているものの、中間や期末の面談、達成度の評価と行った体系的な「目標管理制度」は実現できていません。</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・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>研修計画(指定の研修3つと県外研修に関するもの)が策定され、それに基づいて実施され、全職員がまんべんなく研修に参加されていました(基幹的職員研修やファミリーソーシャルワークに関する研修、母子生活支援施設研究大会など)。但し、職位や職責、勤続年数に応じたキャリアパスの仕組みが整備されていません。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>職員自ら参加したい研修については、配慮がなされています。職員のヒアリングでも子ども家庭ソーシャルワークや精神保健福祉士の取得を目指したいとの意思が確認出来ました。新人職員に対しては、法人の研修プログラムと広島県社会福祉協議会の新人職員プログラムに参加することが必須とされています。そのうえで、受審施設では、「1日の流れ」や「職員業務について」がまとめられた独自マニュアルをもと</p>		

に説明されています。		
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。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>保育実習は、近隣の大学から2021年度に4人、2022年度に2人の受け入れ実績があります。また、教育職員免許法特例法による「介護等体験」として4日間、3期で3人の受け入れ準備をしており、過去には1人の受け入れ実績があります。現在の受審施設の規模としての実習実績は十分です。また、保育実習については、「保育(施設)実習受け入れマニュアル」が整備されています。保育士以外の社会福祉士など他の実習については、受審施設の規模等もあり今後の課題となっています。</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。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>受審施設を含む法人全体のホームページは、全体に明るい色で配色されたデザインで構成され、受審施設の概要、利用に関することや生活に関するなどが分かりやすく説明されています。前述の通り、24時間対応のお問い合わせダイヤルも準備されています。前回の受審直前で整備された法人理念や基本方針の明示もさることながら、情報公開ページの設置、スタッフブログの充実など情報量も豊富で、工夫された内容となっています。受審施設独自の情報公開としてはパンフレット「府中むつみ園のご案内」や利用者向けしおり「生活のしおり」も定期的に更新されています。</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。	㉠・b・c
<p><コメント></p> <p>内部監査については、「社会福祉法人静和会内部経理監査規定」に基づき例月現金出納検査に始まり、規定された「監査基準や着眼点」に則り内部監査や外部監査が定期的に行われています。契約については、一般競争、指名競争、随意契約が「経理規程」によって定められ、実行されています。</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、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・c
<p><コメント></p> <p>月に1回ある地域の子ども食堂へ参加して、食事や遊びを通して地域の住民との交</p>		

<p>流を深めています。町内会にも所属して地域への行事に参加する機会が確保されています。地域とのかかわり方については事業計画に明文化されています。</p>		
24	<p>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。</p>	a・ ② ・c
<p><コメント></p> <p>習字教室を月に2回有償ボランティアの協力で行っています。また、現在は中止していますが、学習ボランティアの受け入れもされていました。受審施設の特性上安易にボランティアを受け入れることが難しいとのことでしたが、受け入れマニュアルを整備することで注意事項が伝わるよう配慮されてはいかがでしょうか。</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	<p>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。</p>	① ・b・c
<p><コメント></p> <p>学区の小学校や保育所とは定期的に連絡会を開催して情報共有を行っています。また、必要に応じて措置市の担当者や、専門職との情報交換、利用者への情報提供が行われています。その他に、退所後のフォローとして相談を受けたり、子どもの預かりやフードバンクの情報提供も行われたりしています。</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	<p>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。</p>	① ・b・c
<p><コメント></p> <p>行政や保育所、学校など関係機関と定期的に情報交換会を実施して、地域の現状を把握してニーズを捉えることができるよう取り組まれています。また、地域で生活している退所者との関りを持ち、困りごとなどの情報を集めています。既に受審施設内でも地域に向けて施設を開放する取り組みをしており、地域とのつながり作りに努めておられます。</p>		
27	<p>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。</p>	② ・b・c
<p><コメント></p> <p>空き部屋を活用し、子育て短期支援事業(ショートステイ・トワイライトステイ)を開始されています。また、ホームページにメールアドレスを記載して、地域の方が相談しやすい体制を整えています。</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
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。	a・ ② ・c
<p><コメント></p> <p>事業計画に支援の基本を明示して、子どもを尊重した支援を行えるように取り組まれており、要望などを確認する機会も確保されています。また、倫理綱領を作成して職員の共通理解を図るよう配慮もされています。今後は職員の理解を深めるため、受審施設内でも勉強会を実施する等取り組まれることを期待します。</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。	a・ ② ・c
<p><コメント></p> <p>アパートの作りで、世帯ごとに独立した部屋で生活ができるようになっています。また、心理相談や個別相談の際には個室での面談ができる部屋(心理相談室)が確保されています。但し、プライバシー保護についてのマニュアルは整備されていませんでした。今後、作成されることを期待します。</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。		
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><コメント></p> <p>パンフレット「府中むつみ園のご案内」を作成して、ルビを振る等、受審施設の概要を理解しやすいように工夫しています。また、外国出身の方や障害があることで理解しにくいところがある方には、個別に対応してわかりやすい表現で伝えています。</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><コメント></p> <p>受審施設の方針や個別の支援については資料を作成したり、個別に配慮した説明を行ったりすることで、理解を促し自主的に選択できるように取り組まれています。また、支援を行う前には口頭や書面で事前に説明し、同意を得てから実施しています。</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><コメント></p> <p>受審施設を退所するときには関係機関と情報共有や引継ぎが行われています。また、退所後のフォローとして相談窓口を知らせていたり、子どもの一時預かりやフードバンクの情報提供を行ったりするなど、継続した関わりができるよう配慮されています。</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。	a・ ② ・c
<p><コメント></p> <p>個別面談を行っており、その際に要望等を確認しています。今後は、アンケート等で満足度調査を行い、その調査結果を分析・検討する部署を整備する等具体的に支援</p>		

の改善に結びつける取組をされることを期待します。		
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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>苦情受付や第三者委員の設置がされており、掲示等で周知も図られています。また、要望箱を設置し、匿名で意見を申し出ることができるよう工夫されています。但し、苦情の解決に向けた取組はできているものの、対応についての記録が十分ではないようです。今後は対応の経過や改善の結果、申し出た本人への回答を記録に残せるよう取り組まれてはいかがでしょうか。</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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>心理相談や個別面談では、プライバシーが守られる個室で相談や意見を述べる場が確保されています。また、意見箱を設置することで、文書で意見を述べる機会も確保されています。今後は第三者委員の取り組みを周知して、定期的な面談の機会を作る等活用しやすい環境を整えられてはいかがでしょうか。</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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>利用者から出た意見は本人の同意を得た上で、職員会議や担当職員へ必要に応じて情報共有して、改善策が検討されています。今後は出た意見をまとめて記録に残すなど、取り組んでいる内容が見えるようにしてみたい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・ b ・c
<p><コメント></p> <p>不審者への対応や所在不明時の対応マニュアルが整備されており、リスクマネジメントの取り組みがされています。しかし、ヒヤリハットの報告が少ないようです。事故を未然に防ぐためにも、事故につながる危険のある事例を集め、対応策が検討できるようヒヤリハット報告を活用できる取り組みをされてはいかがでしょうか。</p>		
38	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。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>感染症に関してはマニュアルが整備され、職員にも周知されています。また、利用者に対しても感染症予防の啓発が行われていて、予防策も適切に講じられていました。</p>		
39	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。	a・ b ・c
<p><コメント></p>		

避難訓練が毎月実施されており、想定する災害も火事や洪水、地震等様々な状況を想定しています。また、備蓄品を準備してリストも作成して管理されています。今後は、事業継続計画(BCP)を作成して様々なリスクに備えておくことを期待します。

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 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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>受審施設内でのルールとして「むつみ園で生活するためのきまり」が文書化されており、利用者にも周知されています。また、職員が対応できることについても手順が示されています。例えば、買い物支援では商品リストを作成して、利用者が頼みやすい環境が整えられています。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>現状の決まりの中で問題が起きたときには、職員会議で検討して見直しを行うことができます。また、利用者との面談を行う機会が定期的に設定されており、利用者からの意見や要望を尊重できる体制が整えられています。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>定期的に面談を行っており、その内容をもとに支援計画書が評価・作成されています。また、心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)とも情報共有を行い、多職種でのアセスメントが行われています。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>評価を定期的に行っており、その都度見直しもできています。また、職員会議で共有することで他の職員の意見も取り入れています。緊急性のあるケースの場合も、職員会議でタイムリーに検討できています。</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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>引継ぎが必要なことは、個人記録や日誌へ記録しており、日誌には確認印を押すことで確実に情報が伝わるよう取り組まれています。また、特に注意を要する事柄については、個別に担当職員等へ引継ぎが行われています。</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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>「支援記録取り扱い要領」を作成して記録の管理を行われていますが、個人情報の取扱いに関するマニュアルは整備されていません。今後は電子データ漏洩防止の取り組みなど、様々な個人情報を適切に管理できる仕組みを規定することを期待します。</p>		

内容評価基準（25 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。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>事業計画の基本方針で、母親と子どもの権利と尊厳を擁護することが定められています。また、全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を職員全員に配布しており、共通の理解が持てるようにしています。しかし、権利擁護に関する規程やマニュアルが作成されておらず、職員会議では研修報告しか行われていません。権利擁護の規程やマニュアルが整備されることを望みます。</p>		
A—1—(2) 権利侵害への対応		
A②	A—1—(2)—① いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>就業規則で利用者には常に誠実な態度をとり、信用を損なう言動を行わないことが定められています。また、「セクシャルハラスメント防止規程」により不適切なかかわりがあった場合は、制裁の基本による罰則が定められています。今後は、権利侵害防止マニュアルを作成されてははいかがでしょうか。</p>		
A③	A—1—(2)—② いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>母親同士のもめごとはほとんど無く、子ども同士のいさかいがあった場合は学校や母親同士で解決しています。現場に職員がいれば、職員がその場で話をしています。職員会議においても子どもの様子を話し合い、細かい支援内容の計画を立てて職員全員で対応しています。</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 ・b・c

<p><コメント></p> <p>「虐待防止対策マニュアル」が策定されており、身体チェック（衣服・おむつ・髪・傷）、学校での様子や忘れ物など、虐待の気づきポイントが記載されています。また、子どもにはいつでも事務所へ話しに来るように伝えてあります。さらに、日頃の様子に変化が見られた場合は、別室での聞き取り調査や一時保護判定等が行われています。</p>		
<p>A—1—（3）母親と子どもの意向や主体性の配慮</p>		
A⑤	<p>A—1—（3）—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。</p>	a・ b ・c
<p><コメント></p> <p>現在の利用が6世帯であり、ほとんどの母親が就業しており自治会はありません。学校の役員をしている母親は他の人と変わりなく役割を果たしています。以前は「モーニングカフェ」をしていましたが、母親同士の会話が弾まず中止となっています。可能であれば、職員が入って少しずつでも交流ができるように支援されてはいかがでしょうか。</p>		
<p>A—1—（4）主体性を尊重した日常生活</p>		
A⑥	<p>A—1—（4）—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。</p>	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>事業計画の支援の基本に主体性の尊重として、個々の世帯が主体性をもって営むことが重要であると定められています。プライバシー尊重の面からもそれぞれの部屋には当然ながら母親の許可なく職員が立ち入ることはありません。</p>		
A⑦	<p>A—1—（4）—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。</p>	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>年間行事のたまかな予定は受審施設が作成しますが、母親や子どもの意見を取り入れて決めています。例えば、ポップコーンを食べながらの映画鑑賞や、アスレチックに行きたい、バス旅行よりバーベキューがよい、クリスマスにはミスドで調達する、などです。また、夏には母子と一緒に無料で参加できる、射的ゲームや食べ物の夜店を集会室で年に1回開催しています。</p>		
<p>A—1—（5）支援の継続性とアフターケア</p>		
A⑧	<p>A—1—（5）—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。</p>	a ・b・c
<p><コメント></p> <p>入所時から段階を踏んだ課題を設定して、具体的な自立支援計画を作成しています。また、退所後に向けて行政や学校や保育との連携、療育手帳、障がい者手帳等の取得手続きや、放課後児童デイサービス、病院受診にも繋げています。退所後は電話連絡により生活の安定を確認し、電話相談を受けており、措置市との連絡も行っています。さらに、フードバンクの利用をラインで伝えて受審施設へ取りに来てもらっています。</p>		

A—2 支援の質の確保

A—2—（1）支援の基本		
A⑨	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><コメント></p> <p>措置機関から引き継いだアセスメントはありますが、実情が違う場合もあるため、それにはこだわらず、母親の思いを聞き、その気持ちを大切にしています。金銭管理は、失敗したら話し合い、見直して少しずつ自立に向けて支援しています。生活に必要な手続きは職員が同行する場合と母親が自分で出来ることを確認して一人で行く場合があります。また、子どもに対しても必要な支援をしており、母親の心理的負担が軽くなるように配慮しています。</p>		
A—2—（2）入所初期の支援		
A⑩	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><コメント></p> <p>入所時に受審施設での生活の決まりが書かれた「生活のしおり」と「生活のしおり(付属資料)」を読み上げて説明しています。保育所、学校にも速やかに入所、通学ができるよう支援しています。また、個別の相談も職員全員で受けています。受審施設では、何も持たずに入所してもすぐ生活できるように日々の生活に必要な家財道具や布団、台所用品、エアコン、テレビなどが整備されています。</p>		
A—2—（3）母親への日常生活支援		
A⑪	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><コメント></p> <p>小学校以下の子どもへの支援と病院の情報が書かれている「生活のしおり(付属資料)」があります。病院受診は必要に応じて職員が同行しています。また、漢字が読めない外国人の母親には学校からのたよりや書類を職員が読み、聞いてもらっています。日常生活の支援は信頼関係が出来てから保育士が声掛けをしています。</p>		
A⑫	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>母親が子どもの特性を理解できるように病院受診へ同行し、保育所や小学校と連携しています。また、母親の能力に応じて、医学的見地によりヘルパー利用や社会的資源の利用を考慮する場合があります。母親が仕事で保育所への送迎が出来ない時は、受審施設の公用車で送迎をしています。</p>		
A⑬	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・㉒・c
<p><コメント></p>		

職員は、母親の意見を尊重し、思いを受容して接していくことにより、信頼関係を築くようにしています。また、入所時に「心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)による心理療法を受けられます」と声掛けし、1か月に1回～2回、1回50分の心理面接を受けることができます。退所後のフォローもできるようにしています。しかし、評価項目A⑤で述べたように、母親同士の交流する機会がつくられていません。まずは少人数からでも始められてはいかがでしょうか。

A—2—(4) 子どもへの支援

A⑭	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
----	---	-------

<コメント>
乳幼児は施設内保育を行い、バランスの取れた給食を提供しています。病後児保育、時間外保育、祝日保育も実施しています。また、必要に応じて母親の精神的・身体的な負担の軽減を図り、母親の就労を促進しています。児童・生徒は遊びや行事などの具体的支援と基本的な生活習慣が身につくような支援を行っています。病院受診は、母親が同行するのを基本としていますが、2回目以降は母親が仕事の時は担当職員が同行しています。さらに、子どもを職員が預かり、母親のレスパイトケアが可能です。

A⑮	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
----	---	-------

<コメント>
基本的な生活習慣と基礎学力が身につくように学習室を設けて、利用したい子どもが集中して勉強ができる環境をつくっています。学校で宿題を済ませて帰る子どももいますが、希望すれば近所のボランティアをお願いできます。さらに、学費負担軽減のために活用できる制度はすべて母親に同行し、申請をしています。

A⑯	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、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。	㉑・b・c
----	--	-------

<コメント>
職員の誰とでも話ができる信頼関係が構築されています。また、保育士の実習生や習字のボランティアを受け入れています。さらに、心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)による週1～2回、50分程度のプレイセラピーや心理面接により、安心して自由な表現ができることで気持ちが落ち着き心の発達を促しています。

A⑰	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・㉑・c
----	--	-------

<コメント>
保育士が小さい子にわかりやすい絵本の読み聞かせをしています。つらい体験をした子どもや大きい子どもも全児童が興味津々で、恥ずかしさはなく、静かに聞いていたと伺いました。今までは図書館で借りていましたが、小学校低学年程度の絵本を3～4冊購入予定です。また、距離感が近すぎる子どもには注意するようにしています。今後は、年齢に応じた性教育を計画的にされてはいかがでしょうか。

A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑱	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>広島県が実施している一時保護委託事業を受託しています。評価項目A⑱で述べたように、すぐに生活できる部屋が準備されており、24時間いつでも緊急利用が可能です。また、危機管理マニュアルにより職員による宿直制度があり、緊急通報システムの活用と外来者の把握、不審者の監視なども行っています。電話による問い合わせには原則として情報は伝えません。</p>		
A⑲	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逃避者に対しては、職員間で情報を共有し、夫の追跡から守り、関係機関との連携を密にして安心した生活が送れるよう支援を行っています。また、住民票や銀行口座の氏名変更などのDVに関する手続きやその他のマニュアルも整備されており、DV居所判明時の対応も決められています。さらに、法テラスの紹介を掲示や離婚に関する手続きなどの支援も行っています。</p>		
A⑳	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>評価項目A⑲で述べたように心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)による面接を行い、DVから逃げることができ、受審施設に来たことが良かったと思えるように支援しています。また、必要に応じて専門機関との連携によりアフターフォローを維持しています。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A㉑	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。	㉑・b・c
<p><コメント></p> <p>評価項目A⑳で述べたように心理担当職員(臨床心理士・公認心理師)によるプレイセラピーとして、ままごと、パンチングドール、ビーズ、折り紙、お絵かきなどを行っています。また、箱庭療法ではシルバニアファミリーの家を使い、子どものストレスや気持ちを発散させて改善をはかっています。さらに、学校ではスクールソーシャルワーカーと月1回の面談を行っています。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A㉒	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>職員はいつでも母親や子どもからの相談に応じるようにしており、職員間での情報の共有を行っています。また、問題を抱えている母子については心理担当職員(臨床</p>		

<p>心理士・公認心理師)につなぎ、精神的なサポートを迅速に行えるようにしています。良い関係の親族は、心配して電話してくることもあります。</p>		
<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</p>		
A⑳	<p>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。</p>	<p>㉑・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>車を持っていない母親には受審施設の車で同行し、受診時には病状や服薬管理について聞いています。必要があれば訪問看護の依頼をすることもあります。また、外国人や知的障害のある母親のところへ学校の先生が受審施設に訪問された時は、母親と一緒に話をしています。さらに、福祉サービスの利用手続きや子どもの発達相談への同行等の支援も行っています。</p>		
<p>A—2—(9) 就労支援</p>		
A㉑	<p>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。</p>	<p>㉒・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>受審施設の廊下に求人情報が貼られていますが、母親が自分で探すこともあります。就労継続支援事業所には同行しています。また、正看護師や准看護師、運転免許証を取得した母親や、調剤薬局などの登録販売者の資格取得を目指して勉強している母親がいます。さらに、母親が安心して就労できるように、保育所の送迎や病児保育、時間外保育、祝日保育をしています。</p>		
A㉒	<p>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。</p>	<p>㉓・b・c</p>
<p><コメント></p> <p>「母子支援・手続きマニュアル」が作成されており、生活保護、障害福祉関係、雇用保険関係、外国人関係、民生福祉資金、母子及び寡婦福祉資金貸付けなどの支援を行っています。また、体調の悪化や就労継続が難しくなった場合の支援も行っています。</p>		