

## 第三者評価結果シート（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

株式会社シーサポート

### ②施設名等

名称：	川口市立あさひ館
施設長氏名：	沖田信子
定員：	8世帯（30名）
所在地（都道府県）：	埼玉県

### ③理念・基本方針

- (1) 理念：母と子の権利と尊厳を擁護します。  
 (2) 基本方針：入所している母子が安心して生活でき、一日も早く自立できるように支援する。

### ④施設の特徴的な取組

1. 利用者本位のサービス提供
2. 計画的な自立支援計画の立案
3. 援助技術の向上及び関係機関との連携

### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2017/7/1
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2017/10/24
受審回数	1回
前回の受審時期	平成26年度

### ⑥総評

#### ◇特に評価の高い点

利用者の特性、節減された予算、老朽化したハードなど厳しい運営環境の中、「利用者に不利益を出さない・利用者に過度のプレッシャーをかけないための配慮」、「負担を考慮したうえでの緊急一時保護の受け入れ」、「利用者を楽しんでもらうための行事の工夫」など限界に達するまで行うサポートは、管理者をはじめとする職員の誠実さなくしてはできません。まずは子どもとの絆を結び、母親からの信頼を得ることで関係を構築する支援も変わらず継続されています。

また、法人によるガバナンス・コンプライアンス・PDCAのサイクルを意識した方針は、施設の基盤となっており、法人のフォローとバックアップが安定した運営をもたらしています。利用者の特性上から本施設では難しい地域交流・実習生やボランティアの受け入れ・地域への機能還元等については法人全体として取り組みがなされています。

公設母子生活支援施設として、その使命のまっとうとサービス維持への尽力に敬意を表します。

#### ◇抽出された課題と目標

本評価に伴い抽出された目標や課題すべてに取り組んでおり、その進捗が利用者・職員の福祉の向上に繋がることが望まれます。

①配慮を必要とする母子の入所希望が増えていることから施設が抱える課題についての変化を認識しています。心理カウンセリング等行政や児童相談所からのサポートを得られるよう更なる連携が期待されます。

②法人内に同様の施設がないこと、母子生活施設として支援に特殊性があることから、職員の異動や退職と支援の安定とのバランスを図ることが重要課題として認識されています。市内で唯一の母子生活支援施設として次代の管理職、スーパーバイザーの育成も必要とされています。

③本施設としては、まずは老朽化への対応を迫られており、公立施設として行政の施設検討委員会等で検討がなされています。車両の使用を中止するなど費用の削減にも限界があり、支援向上とのバランスを図ることが本施設の使命となっています。

④アフターケアについては、慎重な交流に留めていますが、支援者からの協力を御裾分けしたり、利用者ごとに異なる支援に努めたりと今後できる支援について思案・検討されており、実施が期待されます。

### ⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

第三者評価を受けるにあたり初心に帰っての見直しと3年間の振り返りをする良い機会となった。様々なケースを対応してきたことで得ることも多く、対処の仕方も様々であることを再認識し、更なるケースバイケースでの対応する勉強にもなった。

## 第三者評価結果（母子生活支援施設）

### 共通評価基準（45項目）Ⅰ 支援の基本方針と組織

#### 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		第三者 評価結
①	1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
法人の理念・方針は、「経営理念」として経営ビジョン・中期計画中に明示されており、法人のホームページに記載し、広く発信している。公設民営の施設運営としての使命は、経営ビジョンに記載されており、市民のニーズに応える支援の実践が謳われている。利用者に対しては、生活へのプレッシャーとならないよう配慮しており、玄関に目標が掲示されている。		

#### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		第三者 評価結
①	2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
法人の中期計画の基本計画には、法人が面する現況と課題について記載されており、経営の合理化・人材育成等への取り組みが明示されている。また施設長は、県内他施設との協議会、法人内施設長会、所轄行政への報告等を通して情報の収集等に努めている。配慮を必要とする母子の入所希望が増えていることから施設が抱える課題についての変化を認識している。		
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
法人としての現況と課題は基本計画に示されており、合理的な経営・行政方針の受容が挙げられており、市民への貢献を約している。本施設としては、先ずは老朽化への対応を迫られており、公立施設として行政の施設検討委員会等で検討がなされている。決められた予算の中での運営に対しては法人の協力を得ながら・知恵を絞りながら対応に努めている。		

#### 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
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。	a
法人の中長期計画として「経営ビジョンと基本計画」が策定されている。4つの大きな柱を基本とした経営ビジョンに対して3年間の年限を設定したプランとして基本計画が位置づけられている。法人本部の検証体制と連携、行政との協同により利用者への安定した支援の提供に取り組んでいる。		
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。	a
法人全体として年度の事業計画が策定されており、その中において運営方針・防災計画等の施設単独の計画が設定されている。また年間行事をはじめとする具体的計画についても職員の意見を聞きながら策定がなされており、掲示等を通して職員・利用者に周知を図っている。		

#### (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。	a
事業計画をはじめとする事業の進捗に対しては、月に1回開催される施設長会議にて確認や相談がなされている。また行政に対しては、利用者の状況をはじめとする月例報告が書面と訪問によりなされており、情報の共有と検証を行っている。事業計画書に対しては年度の終了において事業報告書が作成されており、各会での報告とホームページでの公表がなされている。		
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。	a
入所時に利用者に配布するためのパンフレットを改定しており、やわらかく・あたたかな装丁は、本施設の特長をあらわしている。施設の概要のほか行事計画が掲載されており、なるべく多くの利用者に参加してもらえるよう声掛けに努めている。		

#### 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
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。	a

法人本部において施設長、職員が参加する面談が実施されており、予算のヒアリングおよび支援の質の向上に対する話し合いと指導がなされている。また利用者のために実施する毎月の行事は、振り返りとともに反省がなされており、法人本部への報告と年度での検証を実施している。			
	②	9 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。	a
社会的養護関係施設第三者評価に伴う自己評価についても職員と検討しながら毎年度実施している。入所時に配布するパンフレットの改定、情報・電話対応の共有化などの改善を図っており、利用者に対する支援の向上に努めている。			

## 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
	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
施設長をはじめとする各職務の役割は一覧表として明示されている。施設長は、誰からも慕われるその人望から利用者からの信頼を集めており、利用者の将来を鑑み、ときに厳しく温かい指導に努めている。本施設の安定的運営の継続のため、後進の指導についても注力している。			
	②	11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
ガイドブック・ハンドブックでの確認を中心に法人本部の階層別研修・専門研修を通して法令等の理解に努めている。また行政からの監査・指導を定期的を受け、業務の改善を進めている。経理・個人情報保護等々の各種規程類が完備しており、法人の管理と指導のもと適正な運営に取り組んでいる。			

(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
日々の支援の中で職員の指導と管理に努めており、年度に1回は、法人において実施する各職員の評価を担当している。法人本部が主催する施設長研修や面談で得た情報や知識は、職員会議等にて職員に還元しており、これまでの福祉に携わる経験を伝えながら施設を牽引している。			
	②	13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
法人本部での消耗品一括購入、冷暖房機器の小まめな清掃による光熱費節減、支援者からの協力等々経費の節減に対しては最大限の尽力をし、利用者にかかわる費用をなるべくねん出できるよう取り組んでいる。車両の使用を中止するなど費用の削減にも限界があり、支援向上とのバランスを図ることが本施設の使命となっている。			

### 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
	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。	a
法人本部としては、採用媒体の拡大、福祉系大学等への就職説明への注力などを図りながら安定的な人材確保に対して策を講じており、特に市の広報等を利用するなど広く発信できるよう取り組んでいる。本施設としては職員数が少ないこと、法人本部に同様の施設がないこと、母子生活施設として支援に特殊性があることから、職員の異動や退職と支援の安定とのバランスを図ることが重要課題として認識されている。			
	②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
法人本部により、職員の自己評価、施設長による評価を年に1回行う人事考課システムが構築されており、職員の勤務および目標管理に取り組んでいる。職員がモチベーションを維持し、施設全体の資質向上に繋がるよう人事管理に取り組んでいる。			

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
	①	16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a

職員の勤務状況については、適切な管理がなされており、時間外労働、有給休暇の取得等の記録も整備されている。職務上、緊急一時保護など突発的な対応をとらなければならない職務であることから、平時においてはバランスを図れるよう配慮に努めている。

(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。	a
法人の事業目標の一つとして人材育成を掲げており、専門職としての資質の向上、公的使命に応ずる人材確保に努めている。目指す職員像については、中期計画、事業計画にも記載されており、次代への対応・周辺環境への考慮等に努めている。			
	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。	a
年度において職員研修計画が策定されており、新規採用研修、施設長研修、初級・中級等の階層別研修、各種専門研修など充実した法人内研修が実施されている。また外部研修についても必要な知識を取り入れるため、協議会、関連団体からの情報を収集し、活用がなされている。			
	③	19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
充実した法人内研修や外部研修への参加を通して職員の自己研鑽に努めている。協議会内の大会等を通じてその研鑽と専門性の発揮・醸成が期待されており、ソーシャルワークの充実、難化する利用者への対応等の問題解決の進捗とともに進められている。			

(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教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	c
支援の特性、職員の就業時間を考慮し、実習生の受け入れに対しては慎重な姿勢を貫いている。実習生の受け入れができない分、行政が実施する実習における施設見学等を受け入れるなどできる貢献に努めている。			

### 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
	①	21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a
法人のホームページが策定されており、現況報告、監査報告、事業報告、決算報告などが公表され、誰でも閲覧できる仕組みが整備されている。特に職員の目標ややりがい掲載された「現場の声」やスタッフブログは、今後福祉を目指す学生等にとって参考となる貴重な情報である。			
	②	22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
法人本部による財務管理体制が整備されており、経理規程等諸規程の運用により適切な運営に取り組んでいる。社会福祉法の改正等への対応も図られており、監事監査の実施、行政からの指導等を通して業務の改善が継続的になされている。			

### 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
	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
利用者および施設の特性上、検討しながらできる交流に努めている。自治会への加入、お祭り等への協力などがなされており、近隣の方との個人的な親睦が図られている。学校・幼稚園・保育園などの関係機関とも連携し、利用者の支援に努めている。			
	②	24 ボランティア等の受け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
利用者の生活への考慮から、ボランティアの受け入れについては慎重な姿勢をとっている。利用者が通う小学校の公開授業に参加するなど地域への理解を進める取り組みについては積極的に実施している。			

(2) 関係機関との連携が確保されている。			
	①	25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a

利用者の要望にあわせて図書館・児童センター・ハローワーク等の公共施設を利用できるよう情報提供に努めている。また玄関に設置された掲示板を利用し、地域の行事や催しを紹介している。時に職員が同行しながら、利用者と地域との接点が少しでも大きくなるよう取り組んでいる。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
	①	26 施設が有する機能を地域に還元している。	c
水害の危険性等については近隣の公民館と話し合いをするなど地域からの情報を得るよう努めている。利用者および施設の特性上不特定多数の方や関係者以外の方との交流は配慮が必要であり、できる地域貢献を模索しながら検討と取り組みに努めている。			
	②	27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
母子緊急一時保護の受け入れを実施しており、2室を用意している。通常の入所とは異なり、情報がない状態での受け入れとなることから、高い専門性と能力を必要としている。既に入所している利用者へ影響を及ぼさないよう配慮に努めながら実施している。			

### 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
	①	28 母親と子どもを尊重した支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
交替勤務により、全職員が顔を合わせる機会はすくないものの、月に2回実施する職員会議と処遇会議では、方針や日々の支援の意見交換を行い、事実の要因を確かめるよう話し合いに努めている。話し合いを重ねること・利用者の支援をケースごとに検討することで支援方針の共有化を図っている。			
	②	29 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援の実施が行われている。	a
個人情報保護規程の設置がなされており、母親と子どものプライバシーおよび権利が保障されるよう適切な運営に努めている。また支援の過程の中で必要なことについては説明と同意を得ており、納得したうえでの支援となるよう取り組んでいる。			

(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。	a
見学時にはわかりやすい装丁に改定したパンフレットを渡している。また入所時には準備された書面：「入所者心得」、「施設内での約束事」、「入所にあたって」を渡し、今後の生活を説明している。生活の特性を理解し、他の利用者とトラブルとならないよう・利用者が安全に安心して暮らせるよう質問等にも丁寧に応対するよう努めている。			
	②	31 支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a
支援開始時まで基本的な情報は収集・確認しているものの、日々の支援を実施する中で情報をアップデートしながら進めている。支援の目標や到達度については、母親や子どものプレッシャーとならないよう配慮しており、利用者の意思や自尊心を尊重した支援に努めている。			
	③	32 措置変更や地域・家庭への移行等にあたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。	a
退所の際には、困ったことがあったら連絡をするよう声をかけており、懐かしさから本施設を訪れる利用者や入学式・卒業式などの節目に報告に来る利用者など退所後の交流がなされている。退所時に渡す文書の作成や定期でのアフターケア実施についても検討課題として捉えている。			

(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
	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。	a

年に1回設置者である行政よりアンケートが実施されており、その意向の確認がなされている。また日常の支援を通してその要望や希望を確認しており、本評価に伴う利用者調査においても利用者に寄り添う施設の支援に対する感謝の言葉が多数あった。

(4) 母親と子どもが意見等を述べやすい体制が確保されている。		
①	34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
苦情解決規程を設置しており、法人全体において苦情解決第三者委員の任命と定期での話し合いや事例報告がなされている。また入所時に渡す「あさひ館入所にあたって」には、苦情がある場合の申し出について書しており、施設内にも掲示している。		
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、母親と子どもにも周知している。	a
相談スペースの確保、相談がもれないための配慮など利用者の自尊心を重んじるよう努めている。また意見箱の設置によりいつでも意見を伝えることができる環境を整えている。まず何よりも母親と子どもとの関係を構築し、信頼されることこそ必要な支援の始まりと認識している。		
③	36 母親と子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
利用者からの相談や意見に対しては、法人本部および行政に連絡・相談できる体制が整えられており、組織としての対応が図られている。特に行政に対しては利用者一人ひとりに対する月例報告がなされており、利用者からの直接の意見や要望だけでなく日常の記録から職員が読み取ったものを要約している。		

(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
①	37 安心・安全な支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	a
リスクマネジメントに対してはマニュアルの設定、研修の受講、ヒヤリハット・事故報告書の策定および検証を実施しており、利用者の生活が保全されるよう取り組んでいる。月に1回の安全点検により、各共用スペースや利用者の居室を確認しており、修繕等の必要性を確認した場合は、速やかに対処している。			
②	38 感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	a
特に冬期においては、インフルエンザ等の感染症対策に努めており、消毒、職員の予防接種等において施設内の衛生を保つよう取り組んでいる。利用者に対してもうがい・手洗いの励行、マスク着用について掲示を通して呼びかけ、施設内で蔓延しないよう注意喚起に努めている。			
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。	a	a
月に1度の防災訓練が計画、実施されており、地震等の自然災害および火災について訓練および想定を繰り返している。万一の事態に備え、備蓄や備品を整備しており、併せて賞味期限の管理に注力し、経費の削減にも努めている。有事に対して瞬時警報システムへの登録も予定している。			

## 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
①	40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	a	a
業務マニュアル、警備員マニュアル、危機管理マニュアル、各種規程が整備されており、業務の標準化が図られている。特に警備員については職員不在の夜間時の対応を含むため、詳細な留意事項を記載しており、日々の指導とあわせて統一した業務となるよう取り組んでいる。			
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。	a	a
行政、関係機関が発行するガイドラインやマニュアルは改訂のたびに確認し、職員への周知に努めている。また各種規程の変更については、法人本部を中心に実施しており、各種研修や施設長会議にて報告している。危機管理として水害対応については規定を予定している。			

(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。

	①	42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	a
年に1回、利用者との面談を実施しており、日常の記録と観察とをあわせて自立支援計画を策定している。利用者に対して何でも支援するのではなく、退所後の自立を見据えた支援となることを念頭に置いて計画を立てるよう心掛けられている。また利用者のプレッシャーとならないよう・高いハードルとなりすぎないように目標に設定のあたっている。			
	②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
毎月2回実施している処遇会議では、利用者ごとにケース検討がなされており、自立と課題に対する考察がなされている。年度の終了にあたっては、自立支援計画の評価をしており、総括をもって次年度に繋げられるよう取り組んでいる。			

(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、職員間で共有化している。	a
日々業務日誌と警備日誌が記録されており、利用者の状況等の記録が詳細になされている。また出勤時には前日までの記録を確認し、引き継ぎとあわせて状況の把握と情報のアップデートに努めている。特に留意する事項については日誌以外の方法でも伝達するなど工夫を凝らしている。			
	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。	a
個人情報保護規程が設定されており、情報の漏洩が利用者の安全に関わることから注力した取扱いと運用に努めている。また施錠により各情報の保管がなされており、将来に渡って貴重な記録となることを鑑み、長いスパンを想定した保存と管理にあっている。			

### 内容評価基準（28項目） A-1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮			第三者 評価結
	①	A1 社会的養護が子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援において実践している。	a
職員会議・処遇会議を通して職員の支援に対する方針を共有化し、あわせて法人が実施する倫理等の研修により倫理観の醸成を図っている。特に職員不在時に業務にあっている警備員に対しては日々の打ち合わせ、マニュアルの配布等を通して指導しており、特に利用者のプライバシー保全に対しては慎重にあたるよう注意喚起している。			
(2) 権利侵害への対応			
	①	A2 いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。	a
ハラスメント規程を設定しており、利用者に対して暴力をはじめ、権利を侵害しないよう細心の注意を払っている。特に言葉遣いや接遇については、職員および警備員に対して指導に注力しており、利用者の自尊心を尊重した支援となるよう努めている。			
	②	A3 いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	a
日常の様子、服装、行動等をつぶさに観察するよう努めており、小さな変化を見逃さず、対応するよう心掛けている。また利用者との信頼関係を構築し、日々相談を受けることによりストレスやプレッシャーを感じないよう配慮に努めている。			
	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

利用者は日々プライベートが確保された居室で過ごしていることから、注意を要する場合は、声かけをして様子を確認したり、警備員に配慮するよう指導するなど利用者の安全と安心な生活が維持されるよう努めている。また防犯カメラの設置により不審者等に対する策を講じており、関係諸機関と連携し、防犯に取り組んでいる。

### (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。	a
<p>これまで特に宗教上の配慮等を必要とすることはなかったが、利用者の信条・思想の自由を保障している。外国人の利用者に対しても書類の提出等困っている事項についてはサポートしたり、日本の慣習に適應できるよう指導したりと利用者それぞれに合わせた支援に取り組んでいる。</p>			

### (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。	a
<p>主体性をもつことが困難であることから、生活改善に対する助言についても配慮した方法をとるなど工夫に努めている。また行事の際に手伝いをしてもらうなど、能動的な活動ができるよう支援に取り組んでいる。本年度は地域からの行事への誘いが、予定と重なったため参加できなかったが、今後は利用者の意思を尊重しながら楽しみを増やせるよう検討をしていく予定である。</p>			

### (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
<p>支援者からの協力により多くの活動への招待等をもたらしているが、利用者の意思の尊重、無理強いしない支援姿勢からなかなか、参加が実現していない。そのような中でも関係機関による催しに参加する利用者も表れており、利用者の興味を引き出しながら、外部との接触を増やせるようメール等を利用し、情報の収集に努めている。</p>			
	②	A8 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
<p>毎月1回の行事は、利用者に楽しんでもらうことを主眼として行っており、特に年末に行うお楽しみ会は職員が出し物をするなど盛況に行われている。また子どもたちについても前にでて発表するなど積極性、社交性、表現力の醸成の場としても活用を図っている。</p>			

### (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
<p>退所の状況や理由、アフターケアの希望の有無などが利用者それぞれに異なることから、入学・卒業式の報告や懐かしさから訪問など慎重な交流に留めている。支援者からの協力を御裾分けしたり、利用者ごとに異なる支援に努めたりと今後できる支援の案も検討されている。</p>			

## A-2 支援の質の確保

### (1) 支援の基本

			第三者 評価結
	①	A10 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
<p>面談、自立支援計画の策定と見直し、行政への月例報告を通して利用者の支援方法が確立しており、利用者の状態に合わせた支援が実践されるよう努めている。施設や職員の思いや設定など、型にはめ込みすぎないように配慮しており、利用者に過度のプレッシャーを与えないよう取り組んでいる。</p>			

### (2) 入所初期の支援

	①	A11 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	a
--	---	--	---



入所したばかりの利用者に対しては、一日も早く生活に慣れるよう、特に声をかけるようにしており、母子が安心して暮らせるよう取り組んでいる。また必要に応じて洗濯機、冷蔵庫などの家電製品等を貸し出したり、幼児がいる場合はなるべく1階に居室を設定するなどの配慮に努めている。

(3) 母親への日常生活支援			
	①	A12 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a
生活経験の乏しい母子に対しては基本的な生活習慣をはじめ、指導に努めている。経済的観念の醸成、家事全般についても退所後を見据え、自立した生活ができるよう支援に取り組んでいる。指導の際には利用者の自尊心を損なうことのないよう配慮にも努めている。			
	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
年に1回、面談を中心に母親の悩みや相談に応じる機会を提供している。また相談から受診の同行、学童保育の送迎など日常の支援に努めている。子どもとの関わりがうまくできない利用者に対しても、日々の指導を通して関係性構築や調整を図れるよう取り組んでいる。			
	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。	a
職場や教育機関だけでなく、あらゆる場所で関係を築くことが難しい利用者もおり、トラブルとならぬよう支援にあたっている。施設内だけでなく、外部との接触を図れるよう行事や催しの情報収集に努め、興味のある事項については掲示板での情報提供や声掛けなどに努めている。			

(4) 子どもへの支援			
	①	A15 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	a
子どもの発達については日常より観察に努め、適切な摂食等がなされるよう母親への指導にあたっている。また配慮の必要な子どもについては、関係機関、教育機関への相談を促すなど取り組んでいる。また子どもたちが施設の中で成長できるよう図書や遊び場など共用スペースを活用できるよう支援している。			
	②	A16 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	a
寄贈された図書は希望によりいつでも借りられるよう集会室に備え付けられており、利用されている。また保育所や学童クラブの費用負担についての相談にも応じておりサポートがなされている。学習だけでなく、遊びを通してコミュニケーションを図り、子どもたちの健やかな成長を見守っている。			
	③	A17 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	a
施設長は長年児童福祉に資してきた経験を活かし、まずは子どもとの信頼関係を構築することで母親からの信用を得るよう取り組んでいる。行事等では子どもたちが前面に出られる場面を設定するなど子どもたちの成長を図れるよう努めており、また外国籍の子どもについては日本の習慣を学べるよう母親とともに指導にあたっている。			
	④	A18 子ども年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	c
近年、高齢児童を伴う入所がないことから、現在のところ子どもの性教育に対する緊急性や必要性に直面していない。母子ともに虐待体験のある場合は、受診や行政との連携を通して支援に努めており、治療や自立に対してあせらないよう・一歩ずつ進捗を図るよう指導にあたっている。			

(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。	a

緊急一時保護の受け入れがなされており、2部屋を専用の受け入れ場所として常時準備している。夜間における緊急連絡体制、受け入れの準備書面の設置等受け入れ体制の整備を図っている。情報が無い中での受け入れは、管理職、職員にも大きな負担となっており、福祉に資する尽力には改めて敬意を表す。			
	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
DV関連における研修を受講しており、保護制度、支援措置等の知識の研鑽にあたっている。家族との連絡や交流については、職員間での情報共有がなされており、統一した支援となるよう取り組んでいる。また必要に応じて行政・法人本部・警察等の関係機関に協力を要請しながら適切に対応する準備が整えられている。			
	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
近年は配慮を必要とする利用者の入所が増加しており、心理的ケアの充実の必要性を認識している。通院等のサポートなどできる支援に取り組んでおり、心理的ケアが必要と思われる利用者に対しては行政に心理士とのカウンセリングを依頼するなど対応に努めている。			

(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
子どもとの関係性については毎月の行事にて行動を共にできるよう・共同で関われるよう支援しており、その接し方についても指導にあたっている。心理的サポートについては行政に依頼をしており、専門的ケアのサポートと共に進められよう支援体制の構築に努めている。			
	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
毎月2回の処遇会議にて母親と子どもの関係性についても検討されており、必要な場合は、居室での様子についても観察と配慮の継続にあたっている。行政とは月例報告や相談等にて連携しており、児童相談所とは更なる協力と連携を希望している。			

(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。	a
事務室、警備員室などを使い、利用者のプライバシーに配慮しながら、悩みや相談に対応している。施設長は母親たちのお母ちゃんとして認識されており、子どもたちから慕われ信頼を得ることで更に母親からの信用に繋がるよう取り組んでいる。			

(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
健康診断結果をもとに必要な場合は、行政および関係機関と連携し、受診等のサポートに努めている。また配慮が必要な子どもに対しては就学先についてアドバイスをするなど利用者にとって必要な情報提供・支援にあたっている。			

(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。	a
ハローワークや就労支援コーナーの利用を促し、時に一緒に出向くなど就労への支援に努めている。また病児保育、保育所・学童への送迎、履歴書等書類作成のサポートなど母親の就労をアシストできるよう取り組んでいる。			
	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

就労が自立への基盤となることから仕事の相談にのったり、時に職場に出向いて調整を図るなどの支援に努めている。また経済的な側面だけで仕事を選択せず、自らの適性・家庭生活とのバランスを考慮するようアドバイスもしている。

(10) スーパービジョン体制			
	①	A28 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。	a
施設長は施設全体を運営・管理しており、行政・法人本部との連携を図りながら利用者の支援向上に努めている。また施設長研修、施設長会議など情報収集、法改正対応、自己研鑽については法人本部がアシストしている。法人および市内で唯一の母子生活支援施設として次代の管理職、スーパーバイザーの育成も必要とされている。			