

福祉サービス第三者評価事業 評価結果報告書

評価機関：一般社団法人 香川県福祉サービス評価機構

実施年度：令和7年度（評価結果確定：令和8年度）

施設種別：母子生活支援施設

施設名称：社会福祉法人 未知の会（指定管理者：高松市）
高松市屋島ファミリーホーム

第三者評価結果報告書 (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

一般社団法人香川県福祉サービス評価機構

②評価調査者研修番号

SK2025080 (R3-Y001)
H23-Y014

③施設名など

名称:	高松市屋島ファミリーホーム
施設長氏名:	森 真実
定員:	暫定 7 世帯 (最大19世帯まで受け入れ可能)
所在地(都道府県):	香川県
所在地(市町村以下):	非公表 (入所者保護のため)
T E L:	非公表 (入所者保護のため)
U R L:	

【施設の概要】

開設年月日	平成20年4月1日 (指定管理開始)
経営法人・設置主体 (法人名など):	社会福祉法人 未知の会 (高松市より指定管理にて運営)
職員数 常勤職員:	5 名
職員数 非常勤職員:	0 名
有資格職員の名称 (ア)	保育士
上記有資格職員の人数:	4 名
有資格職員の名称 (イ)	公認心理士
上記有資格職員の人数:	1 名
有資格職員の名称 (ウ)	母子指導員 (兼任)
上記有資格職員の人数:	1 名
有資格職員の名称 (エ)	少年指導員 (兼任)
上記有資格職員の人数:	1 名
有資格職員の名称 (オ)	
上記有資格職員の人数:	
有資格職員の名称 (カ)	
上記有資格職員の人数:	
施設設備の概要 (ア) 居室数:	母子室(19)、学習室(2)、母子室(緊急保護用)・事務室・静養室・宿直室(各1)ほか
施設設備の概要 (イ) 設備など:	鉄筋コンクリート造3階建 母子室…43.5㎡、和室(2)、玄関・バルコニー・台所・トイレ・浴室(各1)ほか

④理念・基本方針

<p>【理念】 保護と癒し、そして自立への道を基本に 私たちは母子生活支援施設倫理綱領のもと、母と子が自らの力で生計を営み、他入所者とも緩やかな共同生活を過しながら将来に向けて自立できる生活基盤が整えられるよう支援します。 ○第一は外からの脅威に対する保護 ○第二は傷ついた心の癒しと新たな意欲作りのための落ち着いた環境作り ○第三は各世帯それぞれに見合った自立のための基盤作り つまり 強要でも放任でもなく、母と子が自らの力で自立しようと努力する日々の暮らしに対して支援することを基本にしています。</p> <p>「行ってらっしゃい・お帰り」を会話のスタートに ファミリーホームは家庭と同じ安らぎの場であり、同時に出発していく場所でもあるとの願いから「行ってらっしゃい・お帰り」をコミュニケーションの基礎にしています。</p> <p>関係機関、地域資源との連携を最大の力に 施設内だけの発想や自己だけで完結する支援ではなく行政分野や職種公民の区別なく互いに連携の輪を広げ協働協調することで、より専門性の高い支援の実現を目指します。</p> <p>【基本方針】 指定管理者である業務の基本方針は、高松市指定管理業務仕様書に示された ①児童福祉法に基づく母子保護 ②自立支援 ③施設及び設備の維持管理 ④施設の目的外使用など に付随する手続きなどについて、定められた仕様を遵守し、適正に執行して利用者の安全・安心の為の保護と自立生活への実現を目指す支援を行うこととする。</p>

⑤施設の特徴的な取り組み

・目的である母子の保護と癒し自立支援をすべての基本としており、特に法人の保育事業、地域子育て支援事業やボランティア活動団体などと連携して、福祉精神を根底に利用者の意向を尊重した多様なサービスが提供できるように創意工夫することで、利用者の尊厳が保持でき心身ともに健やかな自立への基盤作りが実現されるよう、指導や導きを強要することなく日々の暮らしの中で前向きに努力する心と姿勢に寄り添い、優しさと慈しみを持った支援に努めている。

・利便性の高い立地環境と母子の保護・支援に相応しい規模と構造を有した建物により、入所者の安全とプライバシーが確保された環境のもと、自立に向けた家庭的な支援を行っている。

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7年7月24日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	令和8年4月15日
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和4年度

⑦総評

【特に評価の高い点】
<入所者の傾向や課題を適切に捉え、施設全体で入所者の気持ちに寄り添った支援を実施している>
施設として、昨今の入所者の入所背景や障がいの傾向を分析・把握し、一人ひとりに寄り添った適切な支援ができるよう、行政や関係機関と積極的に連携し、物理的な環境と直接的な支援の両面から組織的に支援体制の整備・強化を図っている。また、すべての入所者が安心感のもと主体性と希望を持って生活を送れるよう、安全が確保された環境整備と必要に応じた助言・支援を行っている。さらに、自らの力で生計を営み安定した生活を送れるよう、保護と癒しを基盤として、施設全体で気持ちに寄り添った支援を実施している。

【改善が求められる点】
<高い支援の質の維持とさらなる向上のため、各種マニュアルの積極的な活用が図られることを期待したい>
職員の熟練により業務水準が高まり、マニュアルに依拠せずとも高水準の福祉サービスが継続的に提供されていることは評価できる。一方で、今回の第三者評価においては、職員の目標管理体制や入所者の相談・意見への対応方法、権利擁護、不適切な関わりや予防・対応方法などに関する各種マニュアルについて、積極的な活用や見直しの状況は十分に確認できなかった。今後は、職員の入れ替わりなど運営体制に変化が生じた場合においても現状の支援の質を維持できるよう、また、より一層入所者に寄り添った支援の実現に向けて、各種マニュアルの整備および定期的な見直しを含めた積極的な活用が図られることを期待したい。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

利用者が減少する反面、母子が抱える心的課題は、深刻さを増し種々多様な個別対応が求められている為、高い専門性のもとで専門機関等とも協働して支援しており、今機会は必要適切な支援へのモチベーション向上に役立ちました。

小規模な本施設は親密度の高い支援提供が特色であるものの、業務マニュアル化の功罪も熟慮のうえ、整備見直しを進め広域、多人数でも個々世帯が求める支援の実現に向け、関係機関との連携も密に職員の自発主体性を尊重した効率的で継続性のある施設運営に努力します。

⑨第三者評価結果 (別紙)

(別紙)

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

第三者
評価結果

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b
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、ホームページなど)に記載されている。	○
理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性をふまえた法人、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。	○
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。	○
理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議などをもって、職員への周知が図られている。	○
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、こどもと母親への周知が図られている。	○
理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取り組みを行っている。	

【コメント】

母子の保護と癒しおよび自立を柱とした理念・基本方針が明文化されており、職員はこれらを十分に理解したうえで支援を実施している。利用者に対しても、入所時にパンフレットを用いて周知するとともに、施設内に掲示し、いつでも確認できるよう工夫されている。今後は、職員会や入所者との集会の機会を活用し、理念・基本方針の理解や周知状況を継続的に確認するなど、さらなる浸透に向けた取り組みが図られることを期待したい。

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化などに適切に対応している。

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
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。	○
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。	○
こどもと母親の数・こどもと母親像など、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とするこどもと母親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・変化などの経営環境や課題を把握し分析している。	○
定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とするこどもと母親の推移、利用率などの分析を行っている。	○

【コメント】

運営法人において社会福祉事業全体の動向および地域の各種福祉計画について把握し、法人全体で持続可能な経営のための方針と地域の役割を共有している。また、施設は高松市の指定管理制度により運営しており、継続して施設を運営できるよう、入札に先立ち、支援に係るコスト分析や入所者の推移、利用率の分析・検討を行っている。

② 3 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	b
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、財務状況など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。	○
経営状況や改善すべき課題について、役員(理事・監事など)間での共有がなされている。	○
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。	○
経営課題の解決・改善に向けて具体的な取り組みが進められている。	

【コメント】

指定管理制度による運営のため、あらかじめ定められた仕様を遵守する必要がある、施設が主体となって経営課題の解決・改善に十分に取り組める環境とは言い難い面がある。改善すべき課題については、市への提起や役員間での共有が図られているが、今後は、引き続きより良い方法を模索することによって、主体的な関与を一層高め、持続可能な施設運営に向けた取り組みが推進されることを期待したい。

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。

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
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。	○
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。	○
中・長期計画は、数値目標や具体的な成果など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。	
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】

中長期計画書は、施設長を中心として、指定管理の公募ごとに策定されている。その内容は、理念・基本方針の実現に向け、課題の解決・改善につながる具体的なものとなっている点は評価できる。今後は、理念・基本方針の実現に向けて、計画の実施状況の評価や見直しの手順を明確化するとともに、数値目標や具体的な成果指標を設定するなど、さらなる取り組みによって計画の実効性がより一層高まることを期待したい。

② 5 中・長期計画をふまえた単年度の計画が策定されている。	a
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。	○
単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果など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】

単年度の事業計画は、中長期の事業計画や収支計画に基づいて策定しており、理念や基本方針に沿った実行可能な内容となっている。加えて、母子の自立促進への支援、子育て支援、地域交流、職員の能力向上のための事業に分類し、それぞれについての計画を具体的に示しており、かつ実施状況の評価を行える内容となっている。

(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。	b
事業計画が、職員などの参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	○
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。	○
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。	
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。	○
事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明などが)されており、理解を促すための取り組みを行っている。	

【コメント】

事業計画は、職員会や役員会による合議のもと策定されており、支援の具体的内容については、入所者と直接関わる職員が参画することで、施設や入所者の実情に即したものとなっている。また、事業計画の実施状況は年度末に評価され、次年度計画の策定に生かされている。今後は、評価・見直しの手順を体系化するとともに、経営内容についても職員に周知し、施設全体で課題解決にあたる体制を整備するなど、施設運営の適正化に向けたより一層の取り組みに期待したい。

② 7 事業計画は、子どもと母親に周知され、理解を促している。	b
事業計画の主な内容が、子どもと母親に周知(配布、掲示、説明など)されている。	○
事業計画の主な内容を子ども会や母親会などで説明している。	○
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、子どもと母親がより理解しやすいような工夫を行っている。	○
事業計画については、子どもと母親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】

施設は、定期的実施する「母子の会」や日々の関わりを通じて、母子の処遇に関する内容を、入所者の認知能力をふまえながら説明している。今後は、入所者と施設との信頼関係をさらに強化し、入所者が施設の支援を受けながら主体的に生活を送ることができるよう、事業計画についても入所者への周知をより一層意識的に行うことを期待したい。

4 支援の質の向上への組織的・計画的な取り組み

(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的・計画的に行われている。

① 8 支援の質の向上に向けた取り組みが組織的に行われ、機能している。	a
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り組みを実施している。	○
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。	○
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、第三者評価などを定期的に受審している。	○
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】

指定管理委託者に定期的に業務報告を行う際には、自立支援の状況を含めた施設の現況や課題を明らかにしている。また、市の担当者や外部の専門家と適宜協議することにより、施設の内外から支援の質の向上に努めている。第三者評価については、あらかじめ定めた方法に基づき自己評価を年1回実施するとともに、受審期ごとに第三者評価を受審している。さらに、評価結果や施設内外の分析・検討により明らかとなった課題については、施設全体で改善・解決に取り組む体制が確立されている。

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。	b
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。	○
職員間で課題の共有化が図られている。	○
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。	○
評価結果にもとづく改善の取り組みを計画的に行っている。	
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】

取り組むべき課題については、職員会やケース会において職員間で共有し、改善策を策定・実施している。施設全体で課題の解決・改善に日々努めているが、今後は、自己評価や第三者評価の結果に基づき、計画的に課題の洗い出しや改善策の策定・実施を行うなど、より実効性の高い改善が図られることを期待したい。

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。

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
施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取り組みを明確にしている。	○
施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌などに掲載し表明している。	○
施設長は、自らの役割と責任を含む職務分掌などについて、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。	○
平常時のみならず、有事(事故、災害など)における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任などを含め明確化されている。	○

【コメント】

施設長の役割と責任は、業務概要や業務分担表などの文書により明確に示されている。職員に対しては、各種会議において折に触れて説明し、周知が図られている。有事における施設長の役割と責任についても、指定管理委託者への報告や指示の仰ぎ方を含め、危機管理マニュアルにおいて、入所者の保護と安全を最優先に対応できるよう具体的に定められている。

② 11 遵守すべき法令などを正しく理解するための取り組みを行っている。	a
施設長は、遵守すべき法令などを十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者など)との適正な関係を保持している。	○
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。	○
施設長は、環境への配慮なども含む幅広い分野について遵守すべき法令などを把握し、取り組みを行っている。	○
施設長は、職員に対して遵守すべき法令などを周知し、また遵守するための具体的な取り組みを行っている。	○

【コメント】

中長期計画書に「関係法令等の遵守体制」の項目を設け、遵守すべき法令を把握するための具体的な方法や、職員の法令遵守に資する研修機会の確保およびその確認体制を明記している。施設長は、中長期計画書に定められた各項目を着実に実行し、利害関係者との適正な関係の保持や、県内外の研修への参加による情報収集、事務決裁ルールの徹底に努めている。

(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り組みに指導力を発揮している。	a
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。	○
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り組みを明示して指導力を発揮している。	○
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。	○
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り組みを行っている。	○
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。	○
(社会的養護共通) 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、指定管理委託者に定期的に業務報告を行い、その際に業務の評価や指導を受け、支援の質の向上を図るため継続的に評価・分析を行っている。職員に対しても、各種研修やケース会、関係者会議などを通じて外部の関係者や専門家と接する機会を確保し、支援の質の向上に主体的に取り組めるよう指導力を発揮している。

② 13 経営の改善や業務の実効性を高める取り組みに指導力を発揮している。	a
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、財務などをふまえ分析を行っている。	○
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など、具体的に取り組んでいる。	○
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り組みを行っている。	○
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】

指定管理業務として施設の運営を受託するにあたり、継続的な運営が可能となるよう、委託期間における人事・労務および財務に関する収支予算書を策定している。施設運営は、あらかじめ指定管理委託者に提出した収支予算書や仕様書、事業計画書に基づいて行われているが、職員会や入所者との日々の関わりの中で顕在化した課題についても施設内で検討し、指定管理委託者との協議を経て、経営の改善や業務の実効性の向上が図られている。

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。

① 14 必要な福祉人材の確保・定着などに関する具体的な計画が確立し、取り組みが実施されている。	b
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。	○
支援に関わる専門職(有資格の職員)の配置など、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。	○
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。	○
施設(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動など)を実施している。	○
(社会的養護共通) 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。	○

【コメント】

法人においては、職業紹介機関を活用するなどして、必要な福祉人材の確保に努めている。また、研修計画に基づき職員の専門性の向上を図るとともに、必要に応じて専門職員を配置している。しかしながら、施設は指定管理制度のもと少人数体制で運営されていることから、積極的な採用活動による人員補充には困難も見られる。今後は、法人として計画的に人員体制の充実に努め、加算職員の積極的な配置にも取り組むなど、より効果的な福祉人材の定着・育成が進むことを期待したい。

② 15 総合的な人事管理が行われている。	a
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。	○
人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格などに関する基準)が明確に定められ、職員などに周知されている。	○
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などを評価している。	○
職員処遇の水準について、処遇改善の必要性などを評価・分析するための取り組みを行っている。	○
把握した職員の意向・意見や評価・分析などにもとづき、改善策を検討・実施している。	○

【コメント】

法人においては「人事委員会制度」を設け、人事基準を明確にしている。また、面談や人事評価シートによって職員の意向や意見を把握している。これらをふまえて、法人および施設の理念の実現に向けて、あらかじめ定めた時期と手法に基づき各職員の職務遂行能力や成果・貢献度などを評価し、総合的な人事管理を行っている。

(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
職員の就業状況や意向の把握など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。	○
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。	○
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。	○
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。	○
職員の希望の聴取などをもとに、総合的な福利厚生を実施している。	○
ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みを行っている。	○
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。	○
福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取り組みや働きやすい職場づくりに関する取り組みを行っている。	○

【コメント】

職員の就業状況や意向の把握を含めた労務管理全般は、法人において総合的に実施されている。各職員の就業に関する意向は、理事長や上長との面談や日常の業務連絡を通じて把握するなど、法人全体で定期的に確認するよう努めている。職員が継続して勤務できるよう、把握した意向をふまえ、時短勤務やシフトの交代を認めるなど、働きやすい職場づくりに柔軟に取り組んでいる。

(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り組みを行っている。	b
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。	○
個別面接を行うなど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。	○
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。	
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】

個々の職員は目標を設定しており、施設としても各職員の資質や専門性に応じた研修機会の確保や日々の指導を通じて、人材育成に努めている。在職中の職員の業務水準が高く、また職員数が少ないことから日常業務を通じて職員の状況を把握できているため、面談の実施や目標の文書化の必要性は低いと認識している様子が見受けられる。今後は、業務水準の維持およびさらなる向上のため、職員の目標管理についても積極的な取り組みが図られることを期待したい。

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
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。	○
現在実施している支援の内容や目標をふまえて、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。	○
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。	○
定期的に計画の評価と見直しを行っている。	
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】

職員の教育・研修に関する基本方針は、中長期計画書や年度ごとの運営計画および研修計画に明記されている。これらの計画に基づき、職員一人ひとりの能力に応じた資質向上や士気高揚を目的とした教育・研修が実施されている。今後は、評価・見直しの手法を標準化し文書化することで、教育・研修内容の定期的な拡充が図られることを期待したい。

③ 19 職員一人ひとりの教育・研修などの機会が確保されている。	a
個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況などを把握している。	○
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。	○
階層別研修、職種別研修、テーマ別研修などの機会を確保し、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。	○
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。	○
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。	○
(社会的養護共通) 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】

研修計画に基づき、職員の経験や職種、資質に応じた施設内外の研修機会が確保されている。研修報告書や職員別の受講履歴により、各職員の状況が把握されている。また、日常業務での関わりを通じて、職員が上長に相談しやすい環境づくりにも配慮されている。さらに、施設長を中心としたスーパービジョン体制が整備され、職員の専門性および施設の組織力の向上が図られている。

(4) 実習生など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 実習生など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、積極的な取り組みをしている。	b
実習生など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。	○
実習生など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。	
専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	○
指導者に対する研修を実施している。	
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】

実習生の受け入れにあたっては、研修・育成に関する基本姿勢を明文化するとともに、あらかじめ養成校と協議し、その要望に沿って専門職種の特性に配慮した実習プログラムが実施されている。指導者への支援は施設長が行っているが、今後は、受け入れ体制に関するマニュアルの整備や指導者に対する研修の実施などを通じて、施設の専門性を生かした、より実効性の高い実習生の研修・育成が図られることを期待したい。

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り組みが行われている。

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
ホームページなどの活用により、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。	○
施設における地域の福祉向上のための取り組みの実施状況、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。	○
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。	○
法人、施設の理念、基本方針やビジョンなどについて、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。	
地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動などを説明した印刷物や広報誌などを配布している。	

【コメント】

社会福祉法人の財務諸表など電子開示システムを活用し、法人の定款や決算情報などを公開している。また、指定管理委託者による調査や第三者評価を定期的に受審し、その結果を公表することにより、運営の透明性の確保に努めている。入所者の保護と安全確保を目的とする施設の特性上、すべての情報を公開することは困難であるが、地域からの理解と協力が得られるよう、今後も指定管理委託者との協議を継続し、地域に向けた情報発信のより一層の充実が図られることを期待したい。

② 22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取り組みが行われている。	a
施設(法人)における事務、経理、取引などに関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員などに周知している。	○
施設(法人)における事務、経理、取引など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。	○
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などを実施している。	○
外部の専門家による監査支援など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】

各種規程や業務分掌に基づき、職務分掌および権限・責任が明確にされ、職員への周知が図られている。法人内監査を定期的にも実施し運営状況を確認するとともに、指定管理委託者による調査・指導を受け、指摘事項については改善が図られている。これらを通じて、公正かつ透明性の高い適正な経営・運営に向けた取り組みが組織的に行われている。

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。

① 23 こども、母親と地域との交流を広げるための取り組みを行っている。	a
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。	○
こどもと母親の個別的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。	○
施設やこどもと母親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。	○
こどもと母親の買い物や通院など日常的な活動についても、定型的でなく個々のこどもと母親のニーズに応じて、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) 学校の友人など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】

中長期計画書や運営計画書において、地域との連携や貢献に関する基本的な考え方を文書化している。施設の特性として、入所者の保護および所在地の秘匿性を確保する必要があることから、施設への来所や利用については行政機関と協議しながら慎重に対応している。一方で、入所者が地域の一員として不自由なく生活できるよう、地域の社会資源の利用を推奨するとともに、地域住民との円滑な関係構築を図っている。

② 24 ボランティアなど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。	b
ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明文化している。	○
地域の学校教育など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。	○
ボランティア受け入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明などに関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	
ボランティアに対して子どもと母親との交流を図る視点などで必要な研修、支援を行っている。	○

【コメント】

ボランティアを定期的に受け入れている。受け入れにあたっては、あらかじめ定めた手順に基づき、受け入れの目的や実施時の配慮事項などについて説明している。今後は、これらの手順をマニュアルとして整備することで、ボランティアの受け入れや地域の学校教育などへの協力が、地域社会と施設をつなぐ柱の一つとして、より効果的に実施されることを期待したい。

(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、関係機関などとの連携が適切に行われている。	a
当該地域の関係機関・団体について、個々の子どもと母親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。	○
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。	○
関係機関・団体と定期的な連絡会などを行っている。	○
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り組みを行っている。	○
地域に適当な関係機関・団体がない場合には、子どもと母親のアフターケアなどを含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	○

【コメント】

入所者の個別の状況に応じて、必要な社会資源の提示や関係機関との連携を行っている。職員間では、職員会や引継ぎを通じて情報を共有し課題を検討するとともに、適宜、指定管理委託者や外部専門家の指示を仰いでいる。また、地域の関係機関・団体とのネットワークを活用し、ケース会や研修会を実施するなど、多角的な視点から検討を行っている。これらの取り組みにより、入所者が自立に向けて必要な社会資源を活用できるよう支援している。

(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

① 26 地域の福祉ニーズなどを把握するための取り組みが行われている。	b
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などの把握に努めている。	○
(社会的養護共通) 施設のもつ機能を地域へ還元したり、地域の関係機関・団体との連携などを通して、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めている。	○
(5種別共通) 地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。	

【コメント】

施設は、自治会の監査役や集会の場の提供、ゴミステーションの管理当番、河川一斉清掃などの自治会活動に積極的に取り組んでいる。また、施設として季節行事や関係者会議を開催し、地域住民や関係機関との交流を図る中で、福祉ニーズや生活課題の把握に努めている。地域住民に対する相談事業は指定管理業務の内容に含まれていないため、積極的な実施は難しいが、今後も引き続き、指定管理委託者と前向きに協議・検討が進められることを期待したい。

② 27 地域の福祉ニーズなどにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
把握した福祉ニーズなどにもとづいて、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。	
把握した福祉ニーズなどにもとづいた具体的な事業・活動を、計画などで明示している。	
多様な機関などと連携して、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。	
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、地域に還元する取り組みを積極的に行っている。	○
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り組みを行っている。	○

【コメント】

法人としては、地域の福祉ニーズに基づき、子育て支援事業や学童保育などの公益的な事業を実施している。一方で、施設は指定管理業務に制約があることから、本項目に関する取り組みについては課題も認識されている。しかし、災害発生時の避難場所としての役割を担うなど、限られた条件の中でも真摯に取り組む姿勢が見られる。今後も指定管理委託者との協議を進め、施設の有する福祉のノウハウを地域に還元できるよう、さらなる取り組みに期待したい。

Ⅲ 適切な支援の実施

1 こどもと母親本位の支援

(1) こどもと母親を尊重する姿勢が明示されている。

① 28 こどもと母親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り組みを行っている。	a
理念や基本方針に、こどもと母親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り組みを行っている。	○
こどもと母親を尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程などを策定し、職員が理解し実践するための取り組みを行っている。	○
こどもと母親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などに反映されている。	○
こどもと母親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。	○
こどもと母親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・評価などを行い、必要な対応を図っている。	○

【コメント】

施設は、入所者の前向きに努力する心と姿勢に寄り添い、優しさと慈しみを持った支援を基本とすることを表明している。これについては、掲示物や計画書などに明記するとともに、定期的な勉強会や研修を通じて職員の理解を深めている。また、日々の支援の中でも職員間で確認し合うなど、様々な方法により入所者を尊重した支援の実施について共通理解が図られている。

② 29 こどもと母親のプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	a
こどもと母親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・責務などを明記した規程・マニュアルなどが整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	○
規程・マニュアルなどにもとづいて、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されている。	○
一人ひとりのこどもと母親にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、こどもと母親のプライバシーを守れるよう設備などの工夫を行っている。	○
こどもと母親にプライバシー保護に関する取り組みを周知している。	○

【コメント】

施設は、第一の理念として入所者の保護と癒し、自立を掲げ、特にプライバシーについては厳重に配慮する方針を明確にしている。入所者が安心して生活できるよう、警備体制や施設面における生活環境の整備が図られている。職員は、母子生活支援施設の職務に従事する者として求められる姿勢や責務、支援方法を明記した規程・マニュアルに基づき支援を行っている。利用者調査からも、これらの取り組みにより安心して生活できている様子が伺われる。

(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 こどもと母親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
理念や基本方針、支援の内容や施設の特性などを紹介した資料を準備している。	○
施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用などで誰にでもわかるような内容にしている。	○
施設に入所予定のこどもと母親については、個別に丁寧な説明を実施している。	○
見学などの希望に対応している。	○
こどもと母親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】

パンフレットや来所者用のプレゼンテーション資料などの書面を複数整備して、理念や基本方針、支援の内容や施設の特性を説明する資料を準備している。特にパンフレットは施設での生活をイメージしやすいよう、写真・図・イラストなどを効果的に使用している。入所者および入所予定者には、安心して施設での生活を送れるよう、個別の能力に応じた丁寧な説明を行い、情報提供について課題を把握した際は適宜見直しを行っている。

② 31 支援の開始・過程においてこどもと母親にわかりやすく説明している。	a
こどもと母親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こどもと母親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。	○
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、保護者などの自己決定を尊重している。	○
支援の開始・過程においては、こどもと母親の同意を得たうえでその内容を書面で残している。	○
意思決定が困難なこどもと母親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】

施設は、入所者の保護・癒しおよび自立には「見守る」「寄り添う」ことが重要だと考えており、全職員が入所者の主体性を尊重して支援できるよう、支援、説明・同意および記録・保管について標準的な方法を定めている。意思決定が困難な入所者に対しても一定の手順が整備されており、より理解が得られるよう柔軟な対応が図られている。

③ 32 支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行などにあたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。	b
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。	○
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。	○
施設を退所した後も、施設としてこどもと母親が相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
施設を退所した時に、こどもと母親に対し、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】

入所時には、個々の入所背景や精神的な状態をふまえ、慎重に支援内容を検討し実施している。退所後も、折を見て少なくとも一度は退所先への訪問を行い、来所や電話での相談についてはすべて記録している。退所後の施設との関係については口頭で説明しているが、今後は、入所者が見通しをもって退所準備や退所後の生活を開始できるよう、相談方法や支援内容などを示した文書を配布するなど、支援の継続性がより一層担保されることを期待したい。

(3) 子どもと母親の満足の向上に努めている。

① 33 子どもと母親の満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取り組みを行っている。	b
子どもと母親の満足に関する調査が定期的に行われている。	○
子どもと母親への個別の相談面接や聴取などが、子どもと母親の満足を把握する目的で定期的に行われている。	○
職員などが、子どもと母親の満足を把握する目的で、子どもと母親会などに出席している。	○
子どもと母親の満足に関する調査の担当者などの設置や、把握した結果を分析・検討するために、子どもと母親参画のもとで検討会議の設置などが行われている。	
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】

アンケート調査や日々の支援、定期的に開催する「母子の会」を通じて、入所者が生活に不満を抱えていないかを把握し、満足度の向上に資するよう、支援の質の改善が図られている。心身の状況により意思表示が困難な入所者に対しても、個別的な支援を通じて意向を把握している。今後は、把握した入所者の意見について分析・検討する機会を設けるなど、母子の満足度向上につながるよう、体制の強化が図られることを期待したい。

(4) 子どもと母親が意見など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
支援の実施など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。	○
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、資料を子どもと母親に配布し説明している。	○
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、子どもと母親が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	○
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。	○
苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果などについては、子どもと母親に必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た子どもと母親のプライバシーに配慮したうえで、公開している。	○
苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取り組みが行われている。	○

【コメント】

入所者の苦情の申出方法については、アンケートや「母子の会」によるほか、共用部分に意見箱を設置し、匿名でも苦情や意見を表明できるようにしている。加えて、苦情解決第三者委員を配置し、把握した苦情の記録・保管から解決・公表に至るまでの手順が体系化されている。苦情解決の仕組みは、掲示するとともに入所者に個別に説明することで周知が図られており、適切に機能している。

② 35 子どもと母親が相談や意見を述べやすい環境を整備し、子どもと母親に周知している。	b
子どもと母親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。	
子どもと母親に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示するなどの取り組みを行っている。	
相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保などの環境に配慮している。	○

【コメント】

前述した複数の方法により、入所者が職員に相談や意見を表明しやすい環境が整備されている。施設は、「寄り添い見守る」ことを支援の基本とし、入所者の外出時や帰宅時に意識的に声掛けを行うほか、強制や一方的な指導を控えるなど、安心して職員に相談できる関係づくりに努めている。今後は、相談や意見の表明方法およびそれに対する施設の方針について、入所者の理解がより深まるよう、文書の配布や掲示による周知の充実が図られることを期待したい。

③ 36 こどもと母親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。	b
職員は、日々の支援の実施において、こどもと母親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。	○
意見箱の設置、アンケートの実施など、こどもと母親の意見を積極的に把握する取り組みを行っている。	○
相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討などについて定めたマニュアルなどを整備している。	
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。	○
意見などにもとづき、支援の質の向上に関わる取り組みが行われている。	○
対応マニュアルなどの定期的な見直しを行っている。	

【コメント】

入所者が職員に相談しやすく、意見を表明しやすいよう、環境の整備や支援方法に配慮し、すべての職員が適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。相談や意見を受け付けた際には必ず記録を残し、施設内で共有したうえで改善策の検討・実施が行われている。今後は、これらの手順を文書化し、定期的に見直す機会を設けるなど、相談対応の体制がなお一層強化されることを期待したい。

(5) 安心・安全な支援の実施のための組織的な取り組みが行われている。

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
リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネージャーの選任・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。	
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)などを明確にし、職員に周知している。	○
こどもと母親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。	○
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・実施するなどの取り組みが行われている。	○
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。	○
事故防止策など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】

定期的に避難訓練を実施し、安全確保や報告手順の確認を継続するとともに、設備の点検を行うなど、入所者の安全確保に向けた取り組みが実施されている。特に不審者の侵入に対しては、夜間警備員の配置や緊急通報システムの導入など、万全な体制が構築されている。今後は、リスクマネジメントの取り組みについてあらためて事業所内で周知を図るなど、職員の理解を深めることにより、その実効性が高まることを期待したい。

② 38 感染症の予防や発生時におけるこどもと母親の安全確保のための体制を整備し、取り組みを行っている。	b
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。	○
感染症の予防と発生時などの対応マニュアルなど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。	○
担当者などを中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会などを開催している。	
感染症の予防策が適切に講じられている。	○
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】

インフルエンザやその他の感染症対策に関するマニュアルを複数整備し、施設長を責任者として役割を明確にしている。入所者に対しても主体的に予防や対策を実施できるよう、手洗い・うがいの励行や嘔吐物の処理方法などを伝えている。感染症の予防策や対応方法については適宜職員間で確認を行っているが、今後は、担当者を設けて感染予防のための勉強会の場を設ける、感染症の流行状況について情報を収集・共有するなど、より積極的な感染予防の取り組みが進められることを期待したい。

③ 39 災害時における子どもと母親の安全確保のための取り組みを組織的に行っている。	b
災害時の対応体制が決められている。	○
立地条件など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、必要な対策を講じている。	○
子どもと母親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。	○
食料や備品類など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。	
地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体、学校、病院などと連携するなど、体制をもって避難訓練などを実施している。	

【コメント】

災害時においても入所者が施設での生活を継続できるよう、安否確認を含めた対応方法を定め、事業継続計画(BCP)を策定している。定期的に避難訓練を実施するとともに、各家庭での備蓄を促すなど、入所者の防災意識の向上が図られている。施設としての備蓄は法人の他事業所において管理されているが、災害時に施設が地域の避難場所となることをふまえると、今後は、施設としても主体的に備蓄を管理する体制の強化が図られることを期待したい。

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。

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
標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
標準的な実施方法には、子どもと母親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。	○
標準的な実施方法について、研修や個別の指導などによって職員に周知徹底するための方策を講じている。	○
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】

理念や基本方針をもとに利用者に寄り添い優しさと慈しみを持った支援を実施できるよう、標準的な支援の実施方法を文書化している。標準的な実施方法について職員ごとに差異が生じないように、実施状況を職員間で随時確認・共有している。また、定期的なスーパーバイズにより、標準的な実施方法の再確認と支援の質の向上を図っている。

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。	b
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。	
支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。	○
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。	○
検証・見直しにあたり、職員や子どもと母親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】

支援の標準的な実施方法の検証・見直しは、個々の入所者の状況に応じて適宜行うこととしている。支援の内容を検証・見直しする際は、その都度入所者の面接を行い、入所者の意見や提案を反映させることとしている。今後は、検証・見直しの時期や方法についても施設においてあらかじめ定めることにより、さらなる支援の質の向上が図られることを期待したい。

(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
自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
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。	○
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、アセスメントなどに関する協議を実施している。	○
自立支援計画には、子どもと母親一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容などが明示されている。	○
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、子どもと母親の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	○
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】

施設長が責任者となり、全職員が参画して世帯別自立支援計画および支援計画概要を策定している。指定管理委託者が主催する入所審査会において支援計画の内容を定期的に協議するほか、保健師や臨床心理士による面接を実施し、自立支援計画の内容を検証している。支援困難事例の検討会もあらかじめ定めた時期に実施しており、入所者の状況に応じて、個別的な自立支援計画を適切に策定している。

② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
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。	○
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、子どもと母親の意向把握と同意を得るための手順など、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
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。	
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。	
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)など、支援の質の向上に関わる課題などが明確にされている。	○

【コメント】

定期的に自立支援計画の検証・見直しを実施するほか、指定管理委託者と定例会を毎月開催し、全ての入所者に対し自立支援計画に沿った支援が実施されているか確認している。今後は、変更後の内容を施設内で共有する手順や、緊急に変更を要する場合における指定管理委託者への報告の方法について、あらかじめ文書や会議などで再確認することにより、自立支援計画の評価・見直しの手順が明確化されることを期待したい。

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

① 44 子どもと母親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。	a
子どもと母親の身体状況や生活状況などを、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。	○
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。	○
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などの工夫をしている。	○
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。	○
情報共有を目的とした会議の定期的な開催など、部門横断での取り組みがなされている。	○
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などを実施して、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】

支援の実施状況の記録方法をマニュアル化し、職員によって差異が生じないように、職員間で常に確認を行っている。記録方法は定期的に見直しと周知を図っている。必要な情報が適宜届くよう、各種会議や職員回覧、引継ぎ、パソコンの共有フォルダーの活用などあらゆる方法を用いて情報共有が適切に図られている。

② 45 こどもと母親に関する記録の管理体制が確立している。	a
個人情報保護規程などにより、こどもと母親の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	○
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。	○
記録管理の責任者が設置されている。	○
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。	○
職員は、個人情報保護規程などを理解し、遵守している。	○
個人情報の取扱いについて、保護者などに説明している。	○

【コメント】

入所者の記録管理については施設長が責任者となり、厳重に管理している。個人情報保護法や高松市個人情報保護条例に基づき個人情報保護規程を整備し、その内容は全ての職員に周知され、日々の職員会で持出・保管体制や不適正な利用の有無・漏えいの対策を確認している。また、入所者が安心して施設で生活できるよう、入所者に対しても個人情報の取り扱いについて丁寧かつ適切に説明している。

内容評価基準 (25項目)

A-1 こどもと母親の権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

(1) こどもと母親の権利擁護

① A1 こどもと母親の権利擁護に関する取り組みが徹底されている。	b
こどもと母親の権利擁護について、規程・マニュアルなどが整備され、職員の理解が図られている。	○
こどもと母親の権利擁護に関する取り組みが周知され、規程・マニュアルなどにもとづいた養育・支援が実施されている。	
権利擁護に関する取り組み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。	○
権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取り組みを行っている。	○
必要に応じて、関係機関などと連携を図り対応している。	○
こどもと母親の思想・信教の自由を保障している。	○

【コメント】

職員会やケース会などを通じて入所者を尊重した支援となっているか確認するほか、外部の専門家を招いてスーパーバイズや検討会を実施するなど、関係機関と適宜連携しながら、各職員が権利擁護についての理解を深めるための機会を設けている。今後は、権利擁護についての規程やマニュアルに基づいた支援を実施しているか確認する機会を設けるなど、母子の権利擁護が徹底された支援を継続するための体制が強化されることを期待したい。

(2) 権利侵害への対応

① A2 いかなる場合においても、職員など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関わりが起らないよう権利侵害を防止している。	b
不適切な関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などを行うことや「就業規則」などの規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつけられている。	○
不適切な関わりが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関わりを行わないための支援技術を習得させている。	○
不適切な関わりを禁止を職員などに徹底するため、日常的に会議などで取り上げ、行われていないことを確認している。	○
職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、不適切な関わりが発生した場合に対応するためのマニュアルなどを整備し、規程に基づいて厳正に対応している。	
不適切な関わりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者などに報告することを義務付けている。	○

【コメント】

倫理綱領を掲示する、職員間で相互に確認するなど、あらゆる方法を用いて職員による不適切な関わりへの予防・早期発見に努めている。万一問題が発生した場合には、厳正に対応し、直ちに指定管理委託者に報告することとしている。今後は、不適切な関わりについてのマニュアルを整備する、対応方法を定期的に見直すなど、対応方法の明確化や定期的な見直しを図られることを期待したい。

② A3 いかなる場合においても、こどもや母親が、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
不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、こどもと母親に周知している。	○
不適切な行為に迅速に対応できるように、こどもと母親からの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議などで取り上げ、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。	○
不適切な行為を伴わない人との関わりについて、こどもや母親に伝え、良好な人間関係の構築を図っている。	○

【コメント】

職員は、日々の支援を通じて入所者間の交流を見守るとともに、自らの子どもや他者に対する接し方について丁寧に伝えている。また、利用者に対し「不適切な行為」の具体的内容や、他者と良好な関係を構築するために望ましい接し方について、口頭での説明に加え、自らの姿勢を示すことにより継続的に理解を促している。

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関わりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a
	不適切な関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。	○
	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。	○
	不適切な関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。	○
	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】

職員は、日常の支援の中で母親の子どもに対する言動や子どもの様子を観察し、不適切な行為が発生していないか丁寧に見守っている。また、虐待のおそれがある入所者については、個別的に支援方法を検討・実施し、虐待の予防と早期発見に努めている。施設の方針として、指導や強要をすることなく、入所者の気持ちに寄り添い見守りながら必要に応じて助言や支援を行うよう努めることで、全ての入所者が安心して生活できるよう取り組んでいる。

(3) 子どもと母親の意向や主体性の配慮

① A5	子どもや母親が、自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治活動など）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
	子ども自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取り組みができるような活動（施設内の自治会活動など）を母親の理解のもとで実施している。	○
	子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取り組み、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。	○
	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。	○
	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。	○
	母親の自治会活動などを通して、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】

入所者の心身の状態に応じた個別的な支援やアドボカシーの実施、施設内行事の開催などを通じて、入所者が主体的に生活の向上に取り組むことができるよう、可能な限り機会を確保している。入所者の自己表現力や責任感を育み、自立に向けた行動につながる力が養われるよう、入所者の気持ちに寄り添いながら、施設全体で支援が行われている。

(4) 主体性を尊重した日常生活

① A6	日常生活への支援は、子どもや母親の主体性を尊重して行っている。	a
	子どもや母親の自尊心や強みを大切にされた支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	子どもと母親と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。	○
	常に子どもと母親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】

「寄り添い見守る」ことをすべての支援の基本とし、職員は、指導や強制によらず、利用者一人ひとりの主体性を尊重した支援を実施している。特に母親に対しては、入所前の生活の影響により主体性が培われにくい場合もあるが、「できたこと」を認める関わりを通じて自己肯定感の回復と向上が図られるよう、丁寧な言葉かけと受容を行っている。

② A7 行事などのプログラムは、子どもや母親が参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
子どもや母親が施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
子どもと母親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。	○
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。	○
子どもや母親の状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間などを工夫している。	○
行事などの実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

母子の会や料理教室、ママの学びの会など、入所者の生活の充実を図るため、趣向を凝らした年間行事計画を策定し実施している。計画は入所者の参画のもと策定されており、他の入所者と交流しながら主体的に活動できる貴重な機会となっている。行事实施後には振り返りが行われ、PDCAサイクルに基づき次回の取り組みに反映されている。

(5) 支援の継続性とアフターケア

① A8 子どもと母親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
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。	○
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、子どもと母親が適切な支援が受けられるようにしている。	○
退所後も電話や来所によって施設に相談できることを子どもと母親に説明し、生活や子育てなどの相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待など)支援を提供している。	○
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などの取り組みを行っている。	○
必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行などの支援を行っている。	○

【コメント】

退所予定者に対しては、退所後も施設に相談できることを伝えている。退所後間もない近隣の居住者だけでなく、数年を経過した者が気軽に来所する様子も見られ、適切なアフターケアのもと、良好な関係が維持されていることがうかがえる。今後も退所後の支援を継続できるよう、地域の関係機関とのネットワーク構築を図るなど、アフターケアの体制がなお一層強化されることを期待したい。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本

① A9 子どもと母親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
子どもと母親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。	○
子どもと母親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。	○
子どもと母親が、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。	○
資料などを使いながら、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などへの同行及び代弁を行っている。	○
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など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】

外部の専門家によるカウンセリングや療養などを活用し、入所者の心情に配慮しながら、自立支援計画に基づき個々の課題の改善・解決に向けた個別支援が行われている。また、入所者への理解を深め、より専門的な支援を実施できるよう、近年の入所者の特性や傾向を分析し、研修が実施されている。施設全体で入所者の気持ちに寄り添い見守り、入所者が自分の意思で決定し課題を解決できるよう支援している。

(2) 入所初期の支援

① A10 入所に当たり、子どもと母親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。	○
子どもと母親が安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関などと連携して情報提供に努めている。	○
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。	○
必要に応じて、生活用具・家財道具などの貸し出しを行っている。	○
居室は、子どもと母親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。	○
身体に障害のある子どもや母親に対しても、安全に生活ができるように配慮している。	○

【コメント】

入所前の見学時には、施設での生活がイメージできるようパンフレットや資料を用いて丁寧に説明を行っている。入所時は、関係機関と連携して入所背景やこれまでの支援内容をふまえた支援計画となるよう十分に協議し、少しでも早く安心して生活できるよう、生活用具や家財道具を用意している。居室は、世帯ごとに完全に別室となっており、母子が生活するための十分な広さとプライバシーが確保された環境となっている。

(3) 母親への日常生活支援

① A11 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
生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補うなどの支援を行っている。	○
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、栄養管理など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。	○
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。	○
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、将来に向けた貯蓄などの相談や支援を行っている。	○
支援の必要性やニーズに応じて、家事・育児など、日常生活全般について、代行や介助などの支援を行っている。	○

【コメント】

施設は、料理教室やママの会などの行事および日々の支援を通して、生活経験に乏しい入所者の経験を補うよう努めている。入所背景に鑑みると困難を伴う場合もあるが、料理の苦手な入所者には職員と一緒に夕食づくりを行うなど、基本的な生活習慣や家事・育児の日常生活全般について、入所者の個々の状況に応じて丁寧に支援している。

② A12 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切な関わりができるよう支援している。	a
母親の育児に関する不安や悩みなどの発見に努め、その軽減に向けた相談や助言、介助などを行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐなどの支援を行っている。	○
母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校などへの送迎の支援を行っている。	○
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、適切な子育てや関わりについてわかりやすく説明している。	○
虐待や不適切な関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。	○
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】

法人は他事業所にて保育事業を実施しており、法人がこれまでに培ってきた子育てに関する知識や経験を施設の運営に生かしている。入所している母親の育児に関する不安や悩みに寄り添い、母親が子どもの発達段階や特性に応じた関わり方ができるよう丁寧に支援している。また、関係機関とも緊密に連携する、必要に応じて送迎支援を行うなど、母親の子育てのニーズに適切に対応している。

③ A13 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
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り組みを行っている。	○
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。	○
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。	○
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。	○
施設内の他の子どもや母親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、入所者に様々な場面で気軽に声を掛けるようにしているが、特に利用者の外出時と帰宅時の言葉掛けを意識して行っている。門扉から玄関までは約5mの距離があり、職員と入所者、または入所者同士が気軽に集い話せる重要な「トークロード」として機能している。職員は、入所者が安定した対人関係を築けるよう、個々の気持ちに寄り添い、丁寧に傾聴し見守りながら個別的に支援している。

(4) 子どもへの支援

① A14 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
子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	○
放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラムなど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、遊びや行事などを行っている。	○
DVを目撃した子どもを含め、被虐待児などや発達障害を含む様々な障害など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。	○
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。	○
施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立てている。	○

【コメント】

法人は保育事業を運営しており、そこで培った知識や経験を生かして子どもの成長段階や発達段階に応じた養育支援を積極的に行っている。送迎・通院支援や施設内の保育支援のほか、入所背景により子どもの心理的なケアが必要な場合も、関係機関や法人と連携しながら子どもの状況に応じて支援している。また、施設内における養育・保育の支援の記録を適切に保管し、支援に役立てている。

② A15 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、悩みなどへの相談支援を行っている。	b
落ち着いて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。	○
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。	○
進学や就職への支援について、子どもと母親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。	○
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などの活用への支援を行っている。	○
学習指導のために学習ボランティアなどの協力を得ている。	
子ども一人ひとりの個別性を重視した相談・支援を行っている。	○

【コメント】

学校との情報交換や学習室の提供、学習支援のための職員配置などを通じて、就学児童に対する積極的な学習支援が行われている。また、子どもの進路希望に応じて、退所後も奨学金制度やデイサービスの利用に関する情報提供を行い、相談に応じている。今後は、学習指導に関しボランティアの協力を得るなど、職員の負担にも配慮しつつ、子どもの自立のための支援がより一層充実することを期待したい。

③ A16 こどもに安らぎと心地よさを与えられるおとなの関わりや、こ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
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。	○
ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	○
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。	○
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。	○
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】

母親以外の大人から受容される経験を通じて信頼関係の構築が図られるとともに、多様な価値観や生き方を学ぶ機会が得られるよう、日々の職員との関わりに加え、地域や施設内の行事を通じて、近隣住民や実習生、他の入所者などと交流する機会が設けられている。今後は、こどもの個々の状況に応じて、コミュニケーション能力の向上や感情教育などの専門的支援を積極的に取り入れることにより、なお一層支援内容が充実することを期待したい。

④ A17 こどもの年齢・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。	b
性をタブー視せず、こどもの疑問や不安に正確な知識を持って応えている。	○
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。	○
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。	○
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。	
必要に応じて外部講師を招くなどして、性教育のあり方について学習会などを職員やこどもに対して実施している。	

【コメント】

職員は、絵本の読み聞かせや日々の支援を通じて、こどもの年齢や発達段階に応じた性に関する正しい知識が身につくよう支援している。また、小学生以上のこどもについては、学校における性教育の進め方を可能な限り把握し、施設での支援に生かしている。施設は、未就学児が多い現状から、必要性に鑑みても性教育に関する学習会や研修機会の計画的な確保までは困難と認識しているが、入所しているこどもの将来を見据え、性教育のあり方について今後も検討が進められることを期待したい。

(5) DV被害からの回避・回復

① A18 こどもと母親の緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	a
緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	○
24時間の受け入れや広域利用など、広くこどもと母親の緊急利用を受け入れている。	○
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・福祉事務所などの連絡調整体制を整えている。	○
緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○
緊急利用のための生活用品などを予め用意している。	○

【コメント】

指定管理委託者や香川県こども女性相談センターなどの関係機関と連絡調整体制が整備されている。受け入れは、緊急性の有無にかかわらず、指定管理委託者からの要請に基づき行う体制となっており、緊急時・通常時それぞれに定められた手順に沿って適切に対応している。県内唯一の母子生活支援施設であることから、指定管理委託者以外からの受け入れ要請にも応じており、緊急利用時においても支障なく生活できるよう環境の整備が図られている。

② A19 こどもと母親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
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などの支援を行っている。	○
弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行など、さらに必要に応じて代弁などの支援を行っている。	○
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、こどもと母親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などの支援を行っている。	○

【コメント】

施設は、入所者に対し、保護命令制度や支援措置の活用について説明を行い、必要に応じて弁護士や法テラスの紹介、調停・裁判への同行などの支援を行っている。特にDV被害を受けた者に対しては、関係機関と連携し、安全確保を最優先に意向を確認しながら慎重な支援が行われている。また、入所背景によっては入所後も危険が予測されることから、施錠や警備員の配置など、徹底した警備体制のもと、昼夜を問わず安全の確保が図られている。

③ A20 心理的ケアなどを実施し、DVの影響からの回復を支援している。	a
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。	○
DVから脱出することができたことを評価し、安心して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。	○
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。	○
必要に応じて、自助グループや外部の支援団体などの紹介を行っている。	○

【コメント】

職員は、入所者の癒しと自立に向けて、安全が確保された施設での生活を通して自己肯定感を高め安心して生活を送れるよう、入所背景や入所者の心身の状態に応じて丁寧に支援している。入所者の求めによって随時相談に応じるほか、定期面談や外部の専門家によるカウンセリングを実施する、アフターケア事業所を紹介するなど、DVの影響からの回復に向けた様々な支援を意欲的に行っている。

(6) こどもの虐待状況への対応

① A21 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持って関わり、虐待体験からの回復を支援している。	b
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。	○
こ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。	○
こ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。	○
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。	○
心理療法担当職員によるカウンセリングなどの専門的ケアを実施している。	
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などを行っている。	○

【コメント】

施設は、被虐待児に対する支援の研修や援助困難事例の検討会の機会を確保し、職員の専門性を高められるよう努めている。職員は、これらの機会によって得た知識をもとに、入所するこどもが大人から受容されながら成長できるよう支援している。専門的な養育よりも母親と一緒に家庭的な雰囲気の中でこどもに関わることを優先しているが、今後は、被虐待児に対する専門的な支援の必要性を検討し、施設の特性を生かした取り組みの充実に期待したい。

(7) 家族関係への支援

① A22 家族関係の構築や安定のために子どもや母親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
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。	○
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。	○
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。	○
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】

虐待のおそれのある入所者が強い不安や疲労を感じている際には、一時的に子どもを預かる、居室の状況を確認するなど、事態の悪化防止に向けた対応が行われている。また、背景にある家族関係などの悩みから少しでも解放されるよう、行政や関係機関と協働し、個別的な支援が実施されている。さらに、入所者の家族に関する悩みや相談については、日常的な個別支援に加え、話し合いの場を設けることにより、気持ちに寄り添いながら解決を図っている。

(8) 特別な配慮の必要な子ども、母親への支援

① A23 障害や精神疾患、その他の配慮が必要な子どもと母親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
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。	○
公的機関や就労先、保育所や学校などと連携した支援を行っている。	○
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、服薬管理などの療養に関する支援を行っている。	○
障害や精神疾患がある場合や外国人の子どもや母親へは、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、学校など、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】

特別な配慮を必要とする入所者に対して、医療機関の受診に付き添う、子どもの入学説明会に同行する、入所者に公的支援の情報を提供するなど、関係機関と連携しながら個別的に支援を実施している。公的支援や就労に必要な手続きについても、入所者が理解したうえで自らの意思により選択できるよう丁寧な説明が行われており、その意向に沿った円滑な手続きが進められるよう、同行や代弁などの支援を行っている。

(9) 就労支援

① A24 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
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。	○
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。	○
公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭など就業・自立支援センターなど、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓などの支援を行っている。	○
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など)、病後児保育、学童保育などを行っている。	○

【コメント】

母親の心身の状況や能力、経験などに応じて、職業能力開発や就労のための情報提供を行い、見学や説明会に同行するなど、職員とともに考え行動することによって入所者が主体的に就労に向けて活動できるよう支援している。補完保育については、入所者の退所後の生活を見据え、あえて最小限に抑えるよう努めている。施設全体で、入所者の自立を視野に入れた就労支援を適切に実施している。

② A25 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場などとの関係調整を行っている。	a
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。	○
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。	○
障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身など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。	○
就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。	○
必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	○

【コメント】

職員は、日々の支援の中で、職場環境や人間関係に関する悩みを抱えていないか把握に努め、相談があった際には丁寧に対応している。自立に向けて継続して就労できるよう、心身の状態や意向に沿った就労支援に努めるとともに、福祉的就労を活用する場合には、就労先との関係調整を行っている。