

第三者評価結果詳細

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 評価結果
①	1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
<p>【コメント】</p> <p>施設理念として「お母さんとお子さんが安心して、明るく健康な生活が送れますように」を定めている。法人および施設理念の実践に向け、①まず、話を聴く ②真の原因を探索する ③継続的にカイゼンをする の3つの基本方針を定め、パンフレットや広報誌、事業計画等に明記し会議室に掲示するなど周知に努めている。利用者に対し、振り仮名をつけるなど配慮した施設パンフレットや利用のしおり等に施設理念と基本方針を明記し、施設見学や入所時面接等で説明し、また母の会だよりに基本的考え方を説明し周知に努めている。</p>		
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 評価結果
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>社会福祉事業全体の動向について、第3期横浜市地域福祉保健計画「よこはま笑顔プラン」や第3期泉区地域福祉保健計画「元気の出るまち泉」、中田白百合子育てネットの会合等により、具体的に把握し分析している。母子支援に求められるニーズが、法人発足当時の貧困を主原因とする状況から、DVや精神疾患、知的障害などによる生活や子育てへの支援と大きく変化するなかで、経営環境や課題を把握している。さらに、地域での支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、具体的なデータに基づく分析が期待される。</p>		
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>【コメント】</p> <p>理事長や施設長など法人役員が替わり、新しい法人組織の下、改めて入所利用者の推移・入所率の変化を分析し、法人事業計画に反映している。また、特定妊婦や母子再統合等、広域からの入所等、母子生活支援施設におけるニーズの変化とそれに伴う支援内容及び質的变化をとらえ、計画作成に職員が参画するなかで、継続的な課題改善に取り組んでいる。</p>		
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 評価結果
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。	c
<p>【コメント】</p> <p>法人が運営する2施設の内、乳児院については、中・長期計画「白百合ベビーホーム事業計画（第四次中期事業計画part3）」を策定し、最終年度を迎えているが、法人及び当該施設については、中・長期計画を策定していない。長期的視点をとらえた法人としての中・長期計画と、施設としての計画策定を予定している。</p>		
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。	c
<p>【コメント】</p> <p>中・長期計画を策定していない為、事業計画は前年度の達成状況やニーズの変化をふまえた単年度の計画となっている。計画策定にあたっては、職員が積極的に参画し、「取り組むべきこと」や「具体的支援サービス」と項目立てし、その内容を具体的に示している。中・長期計画策定と、それを踏まえ、計画の進捗状況の評価が可能なように、数値目標や具体的な成果等を設定した単年度の計画策定が期待される。</p>		
（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
<p>【コメント】</p> <p>主任を中心に職員が参画し、前回の計画実施状況を振り返り、事業計画を策定している。また、策定した事業計画を年度当初の職員会議で読み上げ周知を図っている。しかし、事業計画の実施状況について、年度途中での進捗評価など、評価時期や方法が定められておらず年度末での振り返りにとどまっている。計画期間中において、実施状況を評価する時期及び手順を定めるなど、評価・見直しの仕組みを策定するなどの工夫が期待される。</p>		
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。	c
<p>【コメント】</p> <p>母親と子ども向けに資料を作成するなど、利用者に対し事業計画を説明していない。事業計画について、支援、施設・設備を含む居住環境の整備等の母親と子どもの生活に密接にかかわる事項、母親と子どもの参加を促す観点から行事計画等について、理解しやすい資料を作成するなど工夫と説明が期待される。</p>		

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 評価結果
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。	c
【コメント】 第三者評価の受審は2度目であり、職員参画のもとで自己評価をとりまとめている。また、利用者毎の支援については、月2回の職員会議での振り返りなど支援状況の評価と対応がきめ細かくなされている。しかし、施設全体のサービスの質向上に向けての取組みは、第三者評価だけで、評価項目を定めた定期的な自己評価は実施されていない。評価書式を策定し、年1回以上の自己評価実施、評価後の結果分析、分析内容についての検討までの仕組みを策定し、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組が期待される。		
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。	c
【コメント】 施設全体のサービスの質向上に向けての取組みは、第三者評価だけで、評価項目を定めた定期的な自己評価は実施されていない。第三者評価の結果については、職員間で共有が図られておらず、結果をとらえた課題のとりまとめや改善計画の策定、実施には至っていない。自己評価などの計画的な実施、評価を行った後の結果分析、分析内容をとらえた職員間での課題の共有と、改善策の策定・実施が期待される。		
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 評価結果
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。	b
【コメント】 事業計画の中で、施設長として経営・管理に関する方針を明記しており、利用者に対しては「母の会だより」を通じて分かりやすく伝えている。また、施設長としての役割について「職務分担表」に明記し、周知を図っている。有事の際の施設長の役割と不在時の権限委任等については、消防計画には明記しているが、危機管理マニュアルを作成し緊急時の対応者の明記が期待される。		
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
【コメント】 全国母子生活支援施設協議会の会合や研修会などを通じ、児童福祉法改正など法制度や法令等について常に情報収集と確認を行い、施設運営や利用者支援に積極的に反映している。また、雇用・労働や防災、環境への配慮に関する制度等についても把握し、遵守すべき法令について職員会議を通じて職員に伝え周知を図っている。		
(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組に指導力を発揮している。	a
【コメント】 施設長は随時職員から利用者支援の状況を聴取し把握に努めている。また、職員と随時意見交換しながら支援内容の評価・分析と利用者支援の質向上・改善に向けた検討を行うとともに、施設長自ら率先垂範して関係機関や地域との連携に努めている。関係機関から依頼され子育て支援に関する研修の講師をつとめる他、自己研鑽として他の施設の取り組みや課題への対応などを知る機会を積極的に持ち、施設での支援向上の参考にしている。		
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
【コメント】 施設長は、施設の人事・労務・財務等の現状を把握・分析し、経営課題の理解を促すために予算書と決算書を職員に配布し説明している。また、改善に向け具体的な対応を助言し指示している。特に、事業計画に「安心して働ける職場の構築」を掲げ、面談などを通じて職員一人ひとりの事情を把握し、新たな職員体制を構築しつつある。		
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 評価結果
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
【コメント】 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や方針、支援に関わる専門職の配置等を、事業計画に明記している。人材確保については、施設の特異性から一般公募が難しく、社会福祉協議会の福祉人材バンクなどを通じて採用活動を行なっている。また、虐待児支援や退所後児童支援等加算による人員の加配を積極的に利用し、人員体制の整備を図っている。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b

<p>【コメント】</p> <p>施設理念の下3つの基本方針を定め「期待する職員像等」を明確にしている。しかし、採用や配置、昇進・昇格等に関する基準が定められておらず、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等を評価する人事基準やキャリアパス等の仕組みが無い。今後、同法人運営の他施設で実施している各種仕組みを導入し整備する予定である。人事基準の明確化とそれに伴う能力開発、キャリアパスなど能力活用の仕組み、能力に見合った処遇、目標管理など評価の仕組み、それらが一体的に運営される総合的な人事管理の仕組み構築が期待される。</p>		
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>労務管理に関する責任体制を「組織図」及び「職務分担表」で明確にしている。有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に把握しており、有給休暇の消化率はこの数年間100%を維持している。困難なケースの抱え込みを防ぐ事も含め、世帯毎に担当職員を2名配置し支援に臨んでいる。また、臨床心理士を3名配置しスーパーバイザーとして、利用者支援に関する悩みや業務遂行上の問題等について、随時相談を受けている。利用者の情報を職員間で共有しチームとしての支援を基本とし、働きやすい魅力ある職場を目指している。</p>		
<p>(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>		
①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	c
<p>【コメント】</p> <p>施設として施設理念の下3つの基本方針を定め「期待する職員像等」を明確にし、年1回施設長による面接が「職員面接の事前シート」にそって行われているが、具体的な目標管理の仕組みには至っていない。職員の質の向上に向けて目標項目、目標水準、目標期限を含めた書式を策定し、職員一人ひとり可能な水準で目標が設定され、その目標の達成に向けた施設長等による助言と指導、また、中間段階や期末には、目標達成と取組状況を確認するための評価と振り返りの実施が期待される。</p>		
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。	c
<p>【コメント】</p> <p>施設理念の下3つの基本方針を定め「期待する職員像等」を明確にしている。事業計画の中で、ソーシャルワーク・児童支援・保育等を基盤とし、母子へのアセスメントとプランニングに関する技術など、施設が職員に必要とされる専門技術を明示している。しかし、教育・研修計画が策定されていない。また、教育・研修も、主に職員の希望を中心に実施されており、年度計画達成を考慮した内容ではない。施設として年度研修目的を明確にし、体系化された研修計画の策定と、実施後の研修内容の評価の仕組み構築が期待される。</p>		
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>外部研修については、年度毎に任命される研修担当職員が、参加要件や研修テーマをとらえ、また各職員の研修希望を考慮し、参加者に偏りが無いよう参加職員を決めている。事業報告に、その年度に参加した研修毎の参加職員名が記載されている。しかし、入職後からの職員別研修履歴は作成されていない。世帯毎の複数担当制を通じ、OJTにより職員が学ぶ仕組みがある。しかし、職種別に経験年数や階層に応じて求められる技術や知識が整理されておらず、組織的なOJTの仕組みには至っていない。研修内容と効果を検証できる仕組み構築が期待される。</p>		
<p>(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。</p>		
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>「次代の福祉人材の育成」を施設の社会的使命の1つとして、実習生の受け入れを事業報告に明文化している。「実習担当マニュアル」を策定して職種に応じた実習プログラムを準備し、社会福祉援助技術、相談援助や保育実習を受け入れている。指導者としての外部研修に参加した職員の助言のもと、年度毎に任命される実習担当職員が、前任者から担当としての業務を引き継ぎ実施している。</p>		
<p>3 運営の透明性の確保</p>		
<p>(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</p>		<p>第三者 評価結果</p>
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。	c
<p>【コメント】</p> <p>法人が運営する他施設の事業についてのホームページから、法人の理念や決算情報を確認できるが、支援を必要とする母親と子どもが施設の支援内容を知るための情報としては十分とは言えない。母子生活支援施設の特性に配慮し、運営の透明性を保つための取り組みの工夫が期待される。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>経理規程を定め、事務、経理、取引等に関するルールや権限・責任を明示している。また、同規程を関係職員に配布し周知を図っている。法人として、税理士事務所にて会計業務の指導を受け、適正な施設運営に努めている。併せて、法人監事による内部監査を定期的に行っている。</p>		
<p>4 地域との交流、地域貢献</p>		
<p>(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>		<p>第三者 評価結果</p>

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
<p>【コメント】</p> <p>事業の特性から、所在地を伏せる必要がある中で、「地域交流室」を地域の高齢者団体の活動の場として提供するなど、積極的に施設の建物の一部を地域に解放する取り組みを行なっている。しかし、地域との関わりについて基本的な考え方が整理されておらず明文化されていない。母親と子どもが地域との交流を通じて育まれ活動範囲を広げるためにも、地域との関わりについて基本的な考え方の策定が期待される。日常的な買い物や通院など必要に応じて支援し、小学生の利用者の友人が、日常的に遊びに来て一緒に遊ぶ様子がある。</p>		
②	24 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。	c
<p>【コメント】</p> <p>以前は学習ボランティアなど受け入れをしていたが、子どものその時の事情で学習を見てもらう開催日時が定まらず、現在はボランティアを受け入れていない。また、受入れに対する基本姿勢は明文化していない。施設の特性に配慮した上で、ボランティアの受け入れに向けた取り組みが期待される。具体的には、基本姿勢の策定と、登録・申込手続、母親と子どもへの事前説明、ボランティアへの事前説明、実施状況の記録等の項目が記載された受け入れマニュアルの整備が期待される。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>地域の関係機関・団体について、行政、医療機関等の一覧を作成し、いつでも活用できるよう事務所に掲示している。世帯毎の関係機関や社会資源についての資料は、世帯ファイルに綴じられている。月2回の職員会議で、各々の世帯の支援状況を振り返り確認するなかで、職員間での情報共有を図っている。各世帯の個別支援計画更新に際し、年2回の入所者連絡会、年2回の保育園連絡会、また、小学校との年1回会議等を持ち連携を図っている。退所に際しては、退所後の支援を継続的に実施する為に、対処先の関係機関と連携を構築し引き継いでいる。</p>		
(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。	b
<p>【コメント】</p> <p>「地域交流室」を、地域の高齢者団体等の活動、乳児の子育て講座開催の場として提供しているが、地域住民との交流を意図した取組ではない。施設の特性に配慮し利用者と地域住民との直接的な交流、相談支援は行っていない。「横浜市泉区特別避難場所応急備蓄整備施設」として災害物資の備蓄のほか、泉区と防災協定を締結し地域避難場所となっている。また、利用者が近隣の公園の清掃活動を定期的に行ない、地域の人から褒められる貴重な経験となっている。施設の専門機能を活かした地域との交わりが期待される。</p>		
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>第3期横浜地域福祉保健計画「よこはま笑顔プラン」や第3期泉区地域福祉保健計画「元気の出るまち泉」、中田白百合子育てネットの会合等を通じて、地域の福祉ニーズの把握に努めている。民生委員・児童委員等と定期的な会議は持っていないが、施設長が会長を兼ねている自治会の活動を通じ、地域の福祉ニーズの把握に努めている。施設の特性に配慮しつつ、施設による専門的な地域への支援のみならず、地域住民の主体的な活動、協力の促進、生活困窮問題等の相談支援などを主体的、積極的に進めていくことが期待される。</p>		
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 評価結果
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
<p>【コメント】</p> <p>全国母子生活支援施設協議会(全母協)倫理綱領に基づき施設運営に取り組んでいる。倫理綱領に明記された「人権侵害の防止」を職員に周知徹底している。「お母さんとお子さんが安心して、明るく健康な生活が送れますように」を施設運営の理念(モットー)に掲げ、その具現化に向けて「まず、話を聞く」「真の原因を探求する」「継続的にカイゼンする」を基本方針としている。モットーや基本方針をパンフレットや事業計画に明記し職員に周知し、また、月2回職員会議で世帯ごとの支援の状況を確認し理念の実践の状況を評価している。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>パンフレットに、プライバシーが守られた生活をするを明記し、白百合パークハイムのしおりに職員が無断で居室に入らないことを明記し職員は必ず二人で部屋に入るようにしている。利用者対応マニュアルに、利用者に対する呼称や人権を尊重した接し方、就業規則の遵守、及び利用者の個人情報の保護等を明記し職員に周知している。利用者の守るべき生活のルールを定めて、他の家族への訪問時間等安全な生活を維持するための意識の徹底を図っている。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>入所面接に於いてパンフレットや白百合パークハイムのしおりをを用いて、施設の支援内容を母親と子どもに説明している。パンフレットは、施設運営の基本方針を明</p>		

記し生活の様子を写真やイラストを用いて説明しわかりやすい内容である。入所希望については区の福祉事務所の連絡を受けて必ず見学してもらい、アセスメントを実施し入所契約の同意を得ている。緊急一時保護についてはDV被害を受けて間もない利用者も多く、安全確保を最優先に丁寧な説明で安心感を与えるようにしている。

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
<p>【コメント】</p> <p>入所にあたり区が作成した世帯調査票を確認し、区職員、関係機関職員、施設長、担当職員、心理士等が参加し、入所前カンファレンスを開催し、入所ニーズに関する関係機関の情報共有を図っている。支援の開始に関する利用者ニーズを「契約書」に詳細に明記し、利用者の同意をえている。意思決定が困難な母親と子どもについては、区の担当職員の情報や世帯調査票等を参考にして、分かりやすく説明を行っている。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>地域・家庭等への移行に際しては、区役所、児童相談所等関係機関と連携しカンファレンスを開催し退所後の支援サービスについて話し合い、利用者が安心して地域移行ができるように配慮している。担当職員がアフターケアの窓口となり常時相談に応じている。生活保護を受給している利用者が70%を占める状況にあり、退所後の学童保育を実施し、就労や保育面の支援に努めている。退所後1年間は心理士が支援を継続している。また、警察、病院、医療センター等と連携し可能な限り支援が継続するように情報提供に努めている。</p>		
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		第三者 評価結果
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>月一回、世帯別に担当職員が定期面接を実施し、利用者の満足度の把握に努めている。また、年2回の自立支援計画見直しの時に、計画の達成状況を確認し母と子の支援に対する満足度を把握している。毎日の学童保育の中で担当職員が子どもが不満を感じて生活を送っていないかを把握するように努めている。今後は、利用者の満足度の把握を目的に母の会や子どもの会等に出席し、また、定期的にアンケート調査を実施する等の対策の実施が期待される。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>「利用者の意見・要望等(苦情)の相談解決実施要綱」に基づき苦情対応を行っている。実施要綱に要望等解決体制及び第三者委員について規定し、苦情解決の話し合いや苦情対応に関する報告、及び利用者への周知について規定している。苦情解決責任者、苦情受付窓口、2名の第三者委員を明記し掲示して利用者へ周知している。職員は、随時利用者の相談や面接を実施し利用者の意見・要望を把握し、苦情になる前の迅速な対応を心がけている。</p>		
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、母親と子どもに周知している。	a
<p>【コメント】</p> <p>担当職員は利用者に寄り添う姿勢を心がけ、面接の対応も上から目線にならないように注意し利用者が何でも相談しやすい雰囲気作りに努めている。相談室が二部屋あり、職員は利用者がプライバシーを気にすることがないように配慮している。第三者評価の利用者面接でも、職員は親切で何でも相談できるとの利用者の発言であった。また、毎月発行している「母の会だより」に「ご要望がありましたら何でもお書き下さい。お待ちしてまーす」の欄を設けて利用者へ知らせている。</p>		
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>職員は、毎月の利用者との定期面接や随時の相談の内容を支援記録に書きとめ、パソコンの記録システムに入力し職員間の情報共有に努めている。また、毎日の引継ぎミーティングで周知し迅速対応を図っている。継続的課題については職員会議で話し合い適切な対応に努めている。意見箱は設置していない。また、現在相談に関する対応マニュアルは作成しておらず、マニュアルを整備し職員の対応の標準化を図ることが望まれる。</p>		
(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 評価結果
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
<p>【コメント】</p> <p>「夜間不審者対応マニュアル」を作成し、利用者の安全な環境の保持を図っている。施設の各所に16ヶ所のカメラを設置し常時モニターし安全確保に努めている。全国母子生活支援施設協議会の事故対応マニュアルを職員に配布し周知を図っているが、現在リスクマネジメント委員会は設置されておらず、組織的リスクマネジメントの取り組みの強化が求められる。</p>		
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>毎年定期的に感染症予防に関する研修を受講し職員の感染症予防意識の徹底を図っている。年2回の定期検診やインフルエンザ予防接種、職員の毎月1回の消化器系病原菌検査を実施し感染症の予防に努めている。感染症発生時の対応のフローについては職員間で共有されているが、感染症の種類ごとの予防や発生時の対応等に関するマニュアルの整備が十分とはいえず、早急にマニュアルの整備が望まれる。</p>		
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。	b

<p>【コメント】 夜間火災発生時対応マニュアル、地震対策マニュアルを作成し、また、全母協の災害対応マニュアルを職員に配布している。毎月1回防災訓練を実施している。今年度からは隣接の乳児院と連携し合同で実施している。母親と子どもの安否確認等の緊急時の備えについては課題があり、早急に災害発生時の職員の役割分担等の整備が望まれる。</p>		
<p>2 支援の質の確保</p>		
<p>(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。</p>		<p>第三者 評価結果</p>
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
<p>【コメント】 利用者対応マニュアルで利用者に対する職員の心構えを明示している。また、各種サービス支援に関する業務マニュアルを作成し、標準的な実施方法を職員に周知している。入退所マニュアル、入所契約・更新面接マニュアル、自立支援面接マニュアル、学童室業務マニュアル等の業務ごとのマニュアルを整備し、利用者支援の標準化を図っている。職員会議やカンファレンスの場で支援内容がマニュアルに沿ったものであるかを確認し、支援の見直しを行っている。</p>		
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
<p>【コメント】 業務マニュアルに標準的な実施方法を示している。月2回実施の職員会議で業務マニュアルの見直しの必要性について全職員が意見を出し合い、必要に応じて見直しにつなげている。生活用品や炊飯器、洗濯機等貸出品については、世帯ごとの条件の特性に応じて支援マニュアルの見直しを行っている。</p>		
<p>(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>		
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
<p>【コメント】 利用者支援のニーズは、入所契約面接、更新面接の契約更新のタイミングで、利用者の意向・要望を記述した面接シートを活用し、アセスメントを実施し金銭管理支援の必要性等支援条件を決定している。年2回の自立支援計画見直しのタイミングで利用者に面接し、契約更新時に明確にした支援ニーズ及び、日々の支援記録と自立支援計画の達成状況を複数の職種職員の職員が参加し、カンファレンスで評価し自立支援計画の見直しに反映している。また、小・中高生については児童自立支援計画を策定している。</p>		
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
<p>【コメント】 半期ごとに自立支援計画の見直しを実施している。見直しに際しては、定期面接シートに利用者の意見や要望を記述してもらい利用者の意向を尊重し、また、支援記録や心理面接や心理療法等の記録をもとに区や児童相談所、心理担当職員等関係部門が参加しカンファレンスを実施し、自立支援計画の見直しを行っている。自立支援計画はパソコンの記録システムに入力し職員間の情報共有を図っている。児童自立支援計画は、年に1回学童担当職員主体に見直しを行っている。子ども中心に自立支援面接を実施し、子どもの意見や要望を把握し計画に反映している。</p>		
<p>(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。</p>		
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、職員間で共有化されている。	a
<p>【コメント】 母と子への支援の実施状況は、業務日誌、児童日誌、保育日誌及び支援記録に書きとめパソコンの記録システムに入力している。支援記録は一日の利用者支援の内容を時系列に記録したケース記録である。全職員にパソコンのケース記録の確認を義務付け、日々の申し送りのミーティングで支援内容の情報共有を確認している。また、月2回の職員会議で世帯ごとの状況を確認し自立支援計画の実践の状況を把握し職員間の情報共有を図っている。</p>		
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。	b
<p>【コメント】 法人の「個人情報保護に対する基本方針」が策定されている。基本方針に個人情報の収集、利用、安全確保について明記し職員に周知し利用者の個人情報の保護に努めている。法人のセキュリティポリシーが定められ、記録システムは職員ごとのパスワード管理を行っている。母と子の利用者に対する個人情報取り扱いについては説明は不十分であり、個人情報管理の重要性に関する十分な説明が望まれる。</p>		
<p>内容評価基準（28項目）A-1 母親と子ども本位の支援</p>		
<p>(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮</p>		<p>第三者 評価結果</p>
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
<p>【コメント】 関連機関との年2回入所者連絡会に加え、月2回の職員会議で各々の世帯の支援状況を振り返り共通理解の下支援を行なっている。担当職員は、契約更新時も含め定期的にまた日常的に随時面接等を通じ、母親と子どもの希望や意見、様子を確認している。全国母子生活支援施設協議会倫理綱領を職員に配布し、職業倫理並びに職員</p>		

としての職務及び責任を周知している。1人で抱え込まないように世帯毎に担当職員を2名配置し、2名の職員が連携し相談と支援にあたっている。子供の発達段階を捉えた支援等、必要な外部研修を通じ専門性を高めている。

(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わりが起こらないよう権利侵害を防止している。

c

【コメント】

不適切なかわりが起こらないよう「倫理綱領」や「利用者対応マニュアル」にて定め、不適切なかわりがあった場合は、「就業規則」の服務規律等の規程に基づき厳正に処分を行う仕組みがある。しかし、不適切なかわりについて日常的な確認の仕組みがなく、起こりやすい状況や場面についての研修が行われていない。不適切なかわりが発生した場合の対応をフローに示し職員に周知徹底し、また、管理者等への報告などを明記した対応マニュアルの策定が期待される。

- 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

【コメント】

日頃から、不適切な行為を伴わない人とのかわりのモデルになるよう意識して、職員同士のやり取りや利用者との会話に気をつけ、母親や子どもに伝えている。出かける様子や帰宅するときの表情や仕草など、また日常的に会話を心がけ、母親と子どもの訴えやサインを見逃さないようにしている。月2回の職員会議で不適切な行為が行われていないか確認し、必要であれば世帯担当に応援職員を加えるなど職員体制の改善を行なっている。職員同席のもとで、母親及び子どもを対象に外部講師によるCAP研修を定期的に開催し、研修後の個別支援につなげている。

- 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わりの防止と早期発見に取り組んでいる。

a

【コメント】

母親から子どもへの不適切なかわりの発見は難しく、登校や帰宅するときの表情、日常的に会話を通じ子どもからの訴えやサインを見逃さないようにしている。自分自身を守るための知識・具体的方法について、子どもを対象とした外部講師によるCAP研修を2日間に渡り開催している。世帯担当の職員を中心に日常的に母親とのコミュニケーションを図り、母親に子育てについて助言するなど良好な親子関係の構築を支援している。また、毎月開催している母親同士の団楽の場「ほのぼのティータイム」で、子育てを話題にし助言する機会を大切にしている。

(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

【コメント】

施設が宗教活動を強要することはない。入所時に配布している「白百合パークハイムのしおり」に「宗教は自由ですが、他の利用者への勧誘はしないでください」と明記し、宗教活動を保障し、また、それが他人や子どもの権利侵害にならないように見守っている。現在は、宗教上特別な配慮が必要な利用者はいない。

(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。

c

【コメント】

バーベキューや社会見学などの施設の行事を実施する際には、子ども達に何がしたいか意見を出し合い決めている。個別には「児童自立支援計画」などを通して自分の生活目標を設定しての取り組みがなされている。しかし、子どもの自治活動を通じて、生活全般に関する問題や課題について、子ども自身が自主的・主体的に取り組む中で自己表現力、自律性、責任感などを育む仕組みが無い。また、母親の自治組織である母の会は活動を休止しており、自らの権利を学び生活を自らの手で改善する力を育む機会が無い。自治組織を活用した仕組み作りが期待される。

(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

【コメント】

金銭管理や健康上の課題など、利用者各々の生活上の課題に対しての取り組みの変化や達成を捉え、褒めることを中心に支援している。自己決定を尊重されてこなかった母親が多いので、生活面の些細な事柄でも自己決定する事を通して、利用者の主体性を尊重し力を発揮できるよう支援を行っている。また、利用契約の更新時には「定期面接時記入シート」に母親の思いを記入してもらい、面談で課題を絞り込み「利用契約書」の「本人の希望」「解決すべき問題、目標設定」「当面の課題」欄等に反映させ、主体性を尊重した課題設定と支援につなげている。

- 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

【コメント】

成長を祝う会、親子行事、七夕会、学童キャンプ、クリスマスお楽しみ会、餅つき等、担当が中心となり毎月のように季節行事が企画され、希望する利用者が参加している。母の日の行事では、子どもが一人で花を買いに行くなど経験が積めるよう工夫している。小学生中心の行事が多く子ども達が企画から参加している。季節行事以外にも、離乳食講座や節分恵方巻き作りなど多くのプログラムを企画し、母親が参加する際には、乳幼児保育で子どもを預かっている。親子が主体的に参画し世帯単位で企画する親子外出等、親子関係再構築への工夫が期待される。

(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。

a

【コメント】

住まいを確保し退所するケースが多く、退所後の居住地など早い時期に把握し退所に向けた準備の支援を開始しているが、退所後支援計画等は特に策定していない。必要な関係機関へは「母子生活支援施設退所所見書」にて情報を提供し支援の橋渡しを行なっている。退所後の支援は利用者の意向を尊重し、また必要に応じて訪問支援を行っている。入退所マニュアルに沿って、退所後1年間は施設行事への招待や誕生日カード送付、電話や来訪しての相談、心理相談室の利用など説明している。1年経った後は、世帯毎に柔軟に対応し支援している。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
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>【コメント】</p> <p>母親と子どもそれぞれの個別課題を自立支援計画に明記している。自立支援面接を実施し母親の無意見や要望を把握し個別課題を自立支援計画に反映している。また、小学生以上は全員子ども面接を実施し、子どもそれぞれの目的や要望を児童自立支援計画に反映している。DVや虐待を経験している母と子が本来能力はあるのに、自分の決定にも自信が持てず萎縮しているケースがある。職員は利用者が自身の自己決定に不安を感じることなく、エンパワメントしていく支援を心がけている。</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
<p>【コメント】</p> <p>入所時は、心身の不調を訴える母と子が多いこともあり、全職員が利用者の不安の解消に向けて対応に努めている。心理担当職員がカウンセリングを行い、また、関係職員が参加しカンファレンスを実施し利用者の心の安定に向けて支援している。担当職員は定期面接シートに母親の質問事項や要望・希望を記述してもらい、母と子が早く安定した生活が送れるように配慮している。子どもが通学する学校と連携し、また、日常生活の家財道具の貸出等必要なものを揃え母子の気持ちの安定に努めている。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>金銭管理や衛生管理など生活経験の乏しい母親が安定した生活を送れるように支援している。現金を預かり計画的な買物を指導し、また、清掃支援を行ったりして生活のルールを身につけるようにしている。病児保育を実施し母親の負担の軽減を図っている。病児保育室は職員が毎日定期的に清掃しいつでも受け入れ可能にしている。また、出産後の母の家事代行や買物代行などを実施している。母親が精神的負担を訴えた時は、母子保育を行っている。</p>		
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かわりができるように支援している。	a
<p>【コメント】</p> <p>養育不安を抱える母に対して母子保育を行い、子どもと一緒に遊ぶ中で子どもの発達過程や子へのかかわり方について助言している。子どもの進路、問題行動・対人関係等に悩む母と子、虐待傾向のある母と子に対し解決策を共に模索し親子関係の調整に努めている。職員は、随時相談に応じ適切なかかわりや子育てについて説明している。夜間であっても子がクールダウンできる場所を提供している。母親の状況に応じ就園児の送迎代行を実施し、また、未就園の終日保育支援を行っている。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>担当職員制により母と子がいつでも気軽に相談できるように配慮している。月2回、担当者会議を開催し担当職員が困難な問題を1人で抱え込まないように相互に情報を共有し、チームワークを大切に支援に努めている。地域交流室で月1回ほのぼのティータイムを開催し、母親同士が集まり気軽に話をし交流できる場を設定している。母親面談でほのぼのティータイムがとても楽しい雰囲気であるという利用者の発言を確認している。母と子の状況の特性に応じ、心理担当職員が定期的に週1回程度の心理面接や心理療法、プレイセラピーを実施している。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>学童保育を実施し、日常生活での「安心できる大人モデル」「安全な生活環境」をテーマに児童が安定して成長できるように見守り支援を行っている。平日の帰宅後から午後6時まで、土曜日は午前9時から午後5時まで実施している。小学生の学習支援は学校の宿題を中心に支援し個別の学習指導を行っている。中学生は火、金の週二日学習指導を実施している。受験生は自信をもって高校受験を乗り切るように支援している。一昨年より朝食支援を実施している。様々の理由により子どもが朝食を摂らずに登校している状況があり、食育の一環として実施している。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>小学生の学習支援は、午後5時半から30分間を学習会として設定し、学習室を利用し児童がより集中して学習に取り組みるようにしている。学童保育後の宿題を中心とした学習支援である。職員は、学習室に來ないでゲームばかりしている子などの個別相談に応じ適切な支援に努めている。中・高生は、たまご塾での学習支援を行っている。週二日の塾のない日でも学習室を開放し勉強の場として活用できるようにしている。不登校児に対しては、登校支援の個別ケアを実施し、また、心理担当職員による心理ケアを継続して実施している。</p>		

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
<p>【コメント】</p> <p>DVを受けている母をみたり、自ら虐待を受けたり過酷な経験している子どもには孤独感を持っていたり、自己肯定感の低い子どもがいる。職員は子どもの無力感、攻撃性、拒否の意味をよく理解し寄り添う姿勢を大切にし、信頼関係を作り子どもの発達を支援している。学童保育の一環として子ども同士が施設内外の行事や遊びを通して多様な価値観を共有できるように支援している。平成28年度は5名の実習生を受け入れ、出会いを通して対人関係についての理解を深めるようにしている。また、CAPプログラムで子どもが自ら暴力をから身を守る指導をしている。</p>		
④	A18 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。	b
<p>【コメント】</p> <p>心理担当職員を主体に性教育委員会を立ち上げている。年齢別、発達段階別に子どもの性教育が求められ、学童保育で性知識を指導し、また、児童相談所と連携し性教育に関する知識の習得に努めている。従来、個別対応に終始したこともあり、今後は、外部講師を招く等の対策を講じ、施設全体としての性教育の在り方の検討が期待される。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>緊急一時保護事業は平成26年度より実施し、平成28年度は8世帯を受け入れており増加傾向である。緊急一時保護対応マニュアルを整備し、緊急時の受け入れに備えている。緊急一時保護の利用者の中には、DV被害を受けて間もない利用者も多く、安全確保を最優先にし安心感の中で傷ついた心身の回復を図るよう支援している。職員は丁寧な対応と説明を心がけ、生活必需品を提供し利用者の気持ちの安定を見守るようにしている。</p>		
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
<p>【コメント】</p> <p>平成28年度入所利用者16世帯中6世帯がDV被害者である。保護命令申立のケースや緊急時は区や関係機関と連携し必要な措置を行っている。16台のカメラを設置し2台のモニターで常時施設への出入をモニターしている。夜間不審者対応マニュアルを整備し有事に備えている。また、夜間警備マニュアルを整備し、常勤職員1名と夜間警備職員1名が常駐している。法テラスや裁判所への同行は基本的には区の職員が対応しているが要請があれば同行している。</p>		
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>DV被害者を理解し適切な支援ができるように、DV関連の研修に積極的に参加するようにしている。平成28年度は7月に「対人支援の在り方」の講座名で6回に渡りDV対応に関する研修に参加し職員のDVに対する理解を深めている。また、3名の心理担当職員が、母や子どもの心理面接や心理療法に取り組んでいる。DVを目撃した子どもに対し定期的にプレイセラピーを実施し、今年度22回実施し継続して実施している事例や、今年度41回の心理面接を実施し、累計で196回に及び心理面接を実施している事例等多くの利用者が心理面における支援を受けている。</p>		
(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。	a
<p>【コメント】</p> <p>施設に入所している子どもたちは、DVを受けている母をみたり自ら虐待を受けたり過酷な経験の中で、孤独感を持ち自己肯定感の低い子どもも少なくない。職員は学童保育等の機会を通して、「安心できる大人モデル」としての暴力によらない人と人のコミュニケーションの取り方やチームワークの大切さなどを子どもに示すようにしている。職員は虐待に関する外部研修を定期的に受講し、母と子に対する人権擁護の意識の徹底を図っている。昨年度は「母子生活支援施設職員指導者研修」を受講し研修成果を回覧し、虐待問題への対策を職員間で共有している。</p>		
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。	a
<p>【コメント】</p> <p>区役所福祉事務所や児童相談所と連携し、虐待発見時の迅速対応に努めている。日頃から課題のある利用者については、関係機関と連携し情報共有を図っている。小学校は年に1回情報交換会を開催し、子どもの不登校等個別課題への対応を協議している。幼児のやきもちで乳児の顔に傷をつけたりする可能性もあることから、職員は子どもの行動の見守りに注意を払うようにしている。</p>		
(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
<p>【コメント】</p> <p>親族の母子への金銭的虐待など家族関係に配慮し、相談に幅広く対応するように心がけている。母が育った環境が母子生活支援施設での母と子の生活に大きくかわり、母自身の悩みになっていることもあり、職員は母の育った環境や生育歴に関心を払い適切な支援に努めている。職員は親族との関係調整については区や関係機関と連携し対応するようにしている。</p>		
(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

【コメント】

2世帯の母は精神保健福祉手帳を所持し、3人の子どもが療育手帳を所持している。また、4世帯が外国籍の利用者である。職いは、障害を持つ母や子に対する社会資源の活用に向けて支援している。障害者地域作業所に施設敷地内の定期的な除草活動を依頼し、入所している母や子が、障害者への偏見を低減する環境づくりを行っている。月1回、発達障害児の療育センターへの通院に同行し、発達面で課題のある児童について、区や学校と連絡を取り合い情報共有を図っている。

(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

【コメント】

平成28年度は、16世帯中5世帯が就労している。何れもパート採用である。介護職に就いたのが2人で店員、工員、事務員が1人ずつである。就労に向けて資格取得を推奨しヘルパー資格を取得した利用者がある。ハローワーク求人情報や新聞の求人広告等を利用者に提示し、履歴書ジョブカードの記述や面接の際の心構えや服装の助言を行い、また、ハローワークへの同行支援を行っている。母親が安心して就労活動ができるように、補完保育や休日保育を実施している。

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

【コメント】

就労に向けての資格取得を推奨し、介護職員初任者研修等の講座を修了し、就労につながった事例がある。資格取得や就職を目指す世帯を支援し、未就園児の終日保育や病児・病後保育を実施している。また、休日出勤や残業勤務の利用者に対して休日保育や園への迎えの代行を実施している。DV被害者の就職の保証人となり利用者が安心して就労できるように支援している。地域の福祉施設と連携し、仕事を紹介し安心して福祉的就労の継続ができるように支援している。

(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。

b

【コメント】

施設長や主任クラスの職員がスーパーバイザーとしての位置づけにあり、職員は何でも相談することができる。定期的にケース会議を開催し、外部講師によるソーシャルワークの立場からのスーパーバイズや心理ケアの立場でのスーパーバイズを実施し、事例検討をとおして職員の専門性の向上を図っている。加えて今後は個人スーパービジョンとグループスーパービジョンの体制の整備と職員の意識の共有を図り、母子支援施設専門職員として一層のスキルの向上につながる取り組みが期待される。