

第三者評価結果入力シート（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

株式会社中部評価センター

②評価調査者研修了番号

SK18210
25地福第2303-11号

③施設名等

名称：	名古屋市にじが丘荘
施設長氏名：	大竹 一夫
定員：	35世帯
所在地(都道府県)：	愛知県
所在地(市町村以下)：	名古屋市名東区にじが丘3-17
T E L：	052-781-0585
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1971/6/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	公益財団法人 名古屋市千種母子福祉協会
職員数 常勤職員：	9名
職員数 非常勤職員：	16名
有資格職員の名称（ア）	社会福祉士
上記有資格職員の人数：	3名
有資格職員の名称（イ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	2名
有資格職員の名称（ウ）	保育士
上記有資格職員の人数：	9名
有資格職員の名称（エ）	看護師
上記有資格職員の人数：	3名
有資格職員の名称（オ）	臨床心理士
上記有資格職員の人数：	2名
有資格職員の名称（カ）	医師
上記有資格職員の人数：	1名
施設設備の概要（ア）居室数：	33室
施設設備の概要（イ）設備等：	利用者用居室 緊急一時保護室
施設設備の概要（ウ）：	事務室 娯楽室 集会室
施設設備の概要（エ）：	保育室 浴室等

④理念・基本方針

<p>★理念 地域住民とともに、利用者の自立促進をはかり母子福祉を増進する。</p> <p>★基本方針 名古屋市にじが丘荘は昭和46年に建設され、共同浴室・トイレ、エレベーターもない利用者にとっては大変不便な施設である。このため、入所依頼のあったケースはほとんど受け入れを行い、2名の経験豊かな職員を中心として様々な支援を実施してきた。 令和3年3月には、千種区北千種2丁目地内に移転改築が予定されているが、上記2名の職員を相次いで失い、かつ近年の利用者は精神障害や発達障害など障害者が増加しており、外国人の利用者も増えていることから運営方針の見直しの必要性を痛感しており、現在その検討作業中である。</p>
--

⑤施設の特徴的な取組

<p>地域の子ども会役員を職員が担い、施設と地域の子ども会の共催行事を実施している。付随して自治会行事のお手伝いもさせていただくことができ、地域の皆さんとのつながりを強化している。 地域の子ども会を通じて呼びかけを行い、また退所者のアフターケアもかねて年に一度もちつき大会を実施。例年多くの方々のご参加をいただいている。 なでしこ電話相談を開設。施設に相談窓口用の電話回線を設置し、地域のひとり親家庭等に対する相談に応じている。</p>
--

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2019/4/23
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2020/1/17
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成28年度

⑦総評

◇特に評価が高い点

◆管理者の確かな分析力と先見性

一旦管理者を退き、後継者へとバトンを渡した管理者であったが、後継管理者の思わぬ急逝によって再登板することとなった。折しも施設の老朽化への究極の対応策として、令和3年3月の開設を目指して新築移転の計画が進んでいる。新築計画は、単に建物の建て替えというハード面に留まることなく、法人の目指す方向性や事業を取り巻く様々な環境、想定される今後の課題等を包括して考察されている。管理者は、新築計画を「母子生活支援施設『新うえの荘（仮称）』運営方針（案）」としてまとめ、その考え方が新築移転計画のバックボーンとなっている。市・民生局勤務時代に培った管理ノウハウを如何なく発揮し、卓越した分析力と先見性を持って難局に立ち向かっている。

◆“地域住民とともに”・・・開放感のある母子生活支援施設

「母子生活支援施設＝閉鎖的」というイメージを払拭した開放的な事業所である。もともと地域の要請によって誕生した施設であり、その後の移転によって創設時と場所こそ異なるが、“地域住民とともに”との思想は綿々と受け継がれている。事業運営にも地域の声を反映させるべく、地域の民生委員児童委員を理事や評議員に登用している。町内会に加入して地域社会の一員として活動し、地域の子供会では会長職等の役員を引き受けている。共有スペース（集会室）を地域に開放しており、子供会の集会用に使用したり、地域住民がサロンや趣味の教室として利用することもできる。

◆手厚い子どもへの支援

子どもへの支援は、「発達支援計画」に沿って、個々の成長・発達に応じた養育を行っている。放課後では娛樂室での遊びや学習室での学習支援などを実施し、休日には独自のプログラムを用意して対応している。「児童日誌」には、養育の状況が詳細に記録されている。また、必要に応じて学校や保育園への送迎、通院代行を行っている。母親の就労や就職活動によって保育に欠ける子どもに対しては、施設内保育（就労支援保育）を実施して母親のニーズに応えている。

◇改善を要する点

◆事業計画の策定・見直しのルール化と数値目標の設定

職員会議等を有効に活用し、職員意見を取り入れた形で事業計画が策定されている。しかし、事業計画の策定や見直し・評価等を実施するルールが明確になっておらず、事業計画の重点項目に目標とする数値の設定がないことから、期中での進捗評価（見直し）は有効に実施されていないのが現状である。可能なものには、数値目標を設定して取り組むことが望ましい。

◆BCP（事業継続計画）の策定

年間防災訓練計画に基づき、毎月訓練が実施されている。「緊急時の対応について」のマニュアルには、火災と地震それぞれの対応方法と手順が示されている。「職員緊急連絡網」が定められているが、利用者の安否確認方法が徹底されていない。飲食料等の備蓄品は3日間分が備えられている。大規模災害後の地域復興は、各種福祉関係施設の早期事業再開にかかっている。大規模災害時の事業継続に向け、BCP（事業継続計画）の策定が求められる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

・名古屋市にじが丘荘の課題は対外的には施設の多機能化であり、ひとり親家庭や妊娠期から出産後までの母親に対して切れ目のない支援を提供していくことであると認識している。現在、改築を控えてそのようなサービスが提供できているとは言い難く、荘の大きな課題となっている。

・対内的には、二人のベテラン職員を喪い、残された職員による支援をどう構築していくかが課題である。

しかし、利用者は精神障害、発達障害、知的障害のある方が多数を占めており、外国人の利用も増加している。支援の専門性は、これらの障害のある者や外国人に対する適切な支援を行うことにより初めて獲得されることによると認識している。

・対外的、対内的課題に対して積極的な取り組みを進め、今回の第三者評価で得た課題も含めて利用される方々の期待に応えていくことが我々の使命であると認識している。”

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

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者 評価結果	自己評価
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	b
【コメント】 地域の力と要請によって生れた施設であり、基本理念の冒頭にも「地域住民とともに・・・」と謳い、地域を意識した施設運営を実践している。地域と隔絶した環境設定の中で事業運営が行われているケースが多い母子生活支援施設が多い中、地域社会と連携して母子を支援していこうとする極めて稀な施設である。基本理念は地域にも周知されており、理念が「絵に描いた餅」とならず、実践につながっている点は見事である。		

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 評価結果	自己評価
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	b
【コメント】 前管理者の急逝があって、元管理者が再登板することとなった。情報収集能力、分析力に長け、国（厚労省）や市からの情報を巧みに分析して施設の状況と照らし合わせ、将来構想を描いている。1年半後に迫った新施設への移転準備も着々と進んでいる。今回の第三者評価の受審に際しても、分かりやすい説明資料の用意があった。		
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	b
【コメント】 公益財団法人としての運営施設は1事業所のみという体制であり、今後の法人経営の方向性に関しては大きな決断を強いられる時が迫っている。そのような中ではあるが、施設の老朽化の解決策として新たな土地に新施設の建築を決定した。将来を託すべき2名の中核的な幹部職員を失い、その穴を埋めるべき職員の育成に力点が置かれている。経営課題は明確になっているが、職員の力量面から具体的な計画立てでの改善活動とはなっていない。		

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。	第三者 評価結果	自己評価
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	b
【コメント】 市の指定管理者制度の適用を受け、平成30年度から10ヶ年の運営計画（中・長期計画）を策定し、市に提出している。その中で最大の課題は施設移転であるが、別に「新うえの荘（仮称）運営方針（案）」を策定し、現況分析と今後の運営方針を明らかにしている。新施設の建設によって、現施設におけるハード面の課題が一掃されるメリットを挙げるに留まらず、一方で新施設における母子の暮らしやすさが「入所期間の長期化」につながるデメリットをも想定した方針を掲げている。		
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。	b	b
【コメント】 「平成31年度事業計画」は、法人及び事業所を取り巻く状況を詳しく分析し、事業環境を正しく把握した上で基本的な方針や重点項目を設定している。重点項目の一つひとつが運営理念に沿った形で詳細に記載され、支援の方向性を明確にしている。しかし、それらの重点項目には目標とする数値の設定がなく、期中での進捗評価（見直し）や期末での最終評価の達成度の判定が曖昧さを含んだものとなるのが懸念される。可能なものには、数値目標を設定して取り組むことが望ましい。		
(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	b
【コメント】 事業計画は、職員会議等を有効に活用し、職員意見を取り入れた形で策定されている。しかし、事業計画の策定や見直し・評価等を実施するルールが明確になっておらず、事業計画の重点項目に目標とする数値の設定がないことから、期中での進捗評価（見直し）は有効に実施されていないのが現状である。		

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	b
---	-------------------------------	---	---

【コメント】

自治会懇談会や組長連絡会を定期的に開催し、事業計画の中の母子に関わる案件について詳細な説明をしている。子どもを集めた集会では、新学期の4月と夏休み前の7月に資料を配布して行事計画の詳細や注意事項等を伝えている。

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 評価結果	自己評価	
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。	b	b

【コメント】

第三者評価を定期的（3年毎）に実施し、自己評価や母親への満足度調査を毎年実施する等、支援の内容を主体的、客観的に評価する仕組みを構築している。しかし、2名の主要な幹部職員を失ったことによって、評価結果や調査結果を組織的に分析・検討する場はなく、管理者の個人的な高いスキル（分析能力等）に頼らざるを得ないのが現状である。

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	b
---	---	---	---

【コメント】

管理者によって評価結果や満足度調査の結果から課題の抽出は行われているが、明らかとなった課題に対しての組織的な改善の取り組みは見られない。課題に対しては、責任者（誰が？）、期限（いつまでに？）、実施内容（何を？）を明確にした改善計画を策定して取り組むことを期待したい。

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。	第三者 評価結果	自己評価	
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	b

【コメント】

「組織体系図」において管理者の立ち位置を示し、毎年「職務分担表」を作成して管理者以下職員の職務を明確にしている。管理者不在時の権限の委任が明確になっておらず、有事の指揮命令系統に不安要素を残している。

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	a
---	---------------------------------	---	---

【コメント】

事業の性格上、コンプライアンス重視の考え方は事業所内に周知・徹底が図られており、管理者・職員の意識は高い。事業運営や現場支援に関する法令等の改正があれば、月に2回開催される職員会議を使って説明されている。職員会議には、正規職員だけでなく非正規職員（パート職員）も参加し、場合によっては実習生がオブザーバーとして同席することもある。

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。	第三者 評価結果	自己評価	
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	a

【コメント】

「支援の質の向上＝職員の資質の向上」と捉え、職員の育成に注力している。職員の資質の優劣は、「自立支援計画」の立案力に表れるとし、様々なケースに対応可能な職員の育成に努めている。専門性も必要となることから、臨床心理学の講師（大学教授）を招聘し、母親や子どもの心理・精神面の支援の充実を目指している。

②	13 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a	b
---	-----------------------------------	---	---

【コメント】

看護師資格を持つ職員を宿直専門職員として3名を採用し、勤務シフトにゆとりを持たせた。夜間帯に医療職が勤務することで、母親からの安心感も得られている。市・民生局勤務時代の指導監査等で蓄えたノウハウを活用し、業務改善や職員指導にあたっている。

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 評価結果	自己評価
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	a
【コメント】		
特別な配慮を要する母子生活支援施設の中で起こりうる様々な事例や課題に対し、「適切な判断と対応が可能になるには10年の歳月（経験）が必要」とは管理者の職員育成論である。平成26年度に中・長期的な視野に立った「職員研修計画」を作成し、管理者に復職した今年度に見直しを行って改訂版を出した。その中で、職員の階層別に「教育・研修の目的」、「方針」、「実施方法」を明確にし、10年後を見据えた人材育成を始めている。		
② 15 総合的な人事管理が行われている。	b	b
【コメント】		
「職員研修計画」の中で、「求められる職員像」、「求められる能力」を明確にしている。人事考課制度が運用されており、「目標管理シート」を活用した目標管理制度の運用によって、長年の課題であった職員育成も成果を挙げつつある。「求められる職員像」とリンクするキャリアパスの構築が待たれる。		
(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	a
【コメント】		
3名の看護師資格を持つ職員を採用し、夜勤帯専門の支援員として配置したことで、職員配置に若干のゆとりが生じた。年次有給休暇が取りやすくなり、時間外労働（残業）も職員間の偏りは見られない。職員親睦会として、歓送迎会や忘年会、各種行事後の打ち上げ等があり、職員間の良好なコミュニケーションが図られている。職員の新旧入れ替え期であり、若さゆえの“危うさ”は付きまとうが、確実に“働きやすい職場づくり”は前進している。		
(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	a
【コメント】		
10年先を見越した職員育成の方針を示し、そこに向けて職員一人ひとりに適切な目標を定めて育成を図っている。目標設定時に面接を行い、中間評価時の面接、最終評価面接と、年間3度の個別面接を行っている。最終評価面接の結果は、次年度の個人目標の設定に活かされている。		
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。	b	a
【コメント】		
職員育成の基本ツールを職員研修と捉え、初任者、中堅職員、チームリーダー、基幹的職員と、階層別の研修計画が作成されている。職員個々に「個別研修計画票」が作成されているが、十分な活用が図られていない。		
③ 19 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	b
【コメント】		
職員の研修参加のチェック表があり、職員個々に研修履歴の管理が行われている。研修履修後には「復命書」が提出されるが、それらは職員ごとの復命書綴りにファイリングされており、研修参加の数の多さに驚かされる。現状は管理者がスーパーバイザーの役割を担っているが、次年度にはスーパービジョン体制が確立する予定である。		
(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	a
【コメント】		
主に保育実習生と社会福祉士実習生を受け入れており、「実習生受け入れマニュアル」に沿って制度運用が図られている。しかし、このマニュアルには制定日や改訂日の記載がなく、最新版管理上で課題を残す。また、マニュアルの文中に実在しない（亡くなられた）職員の氏名が記載されていた。早期に見直し・改訂を実施し、マニュアルと事業の実態を合致させることが求められる。		

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 評価結果	自己評価
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	b
【コメント】 ホームページに、法人（事業所）のあゆみ（沿革）、法人理念、法人概要、役員状況、情報開示（事業報告、財務諸表等）、所在地等の項目を掲げて情報を発信し、事業運営の透明化を図っている。苦情情報は、「要望等解決実施要綱」の定めに従い、「事業報告書」に記載されてホームページ上で公開されている。理念や活動の状況は、地域への文書配布はないものの、ホームページで紹介されており、誰もが目にするのが可能である。		
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	a
【コメント】 「定款」や「経理規程」、「先決事項に関する規程」等により、適正な事業運営を行う上でのルールが確立しており、内部牽制の機能も発揮されている。税理士法人と顧問契約を結び、必要に応じ財務・会計面の助言を得ている。法人監事による内部監査や行政の監査においても特段の改善指摘はない。		

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 評価結果	自己評価
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。	a	a
【コメント】 地域の要請によって誕生した施設であり、その後の移転によって創設時と場所こそ異なるが、“地域住民とともに”との思想は綿々と受け継がれている。町内会に加入して地域社会の一員として活動し、地域の子供会では会長職等の役員を引き受けている。共有スペース（集会室）を地域に開放しており、子供会の集会用に使用したり、地域住民がサロンや趣味の教室として利用することもできる。「母子生活支援施設＝閉鎖的」というイメージを払拭した開放的な事業所である。		
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。	a	a
【コメント】 事業計画に積極的なボランティアの受け入れ姿勢を明記し、様々なボランティアを受け入れている。学習ボランティアは、単に宿題等の手伝いをするだけでなく、学習の遅れの目立つ子どもへの適切な指導も行っている。施設イベントの開催前には、ボランティアリストや実習生リストを活用してボランティア参加を呼び掛けている。恒例の餅つきには、大学生だけでも30名を超えるボランティア参加があった。参加する学生から誓約書を取り、守秘義務の徹底を図っている。		
(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	b
【コメント】 「利用者支援マニュアル」に主要な関係先を明記し、母子個々のケースファイルの裏表紙に個別の社会資源が記載されている。各地の福祉事務所、児童相談所や子どもが通う教育機関とも良好な連携関係が保たれ、地域の町内会や子供会への加入や地域行事への積極的な参加によって、母子ともに地域の一員としての立ち位置を確保している。		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
① 26 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。	b	b
【コメント】 管理者が様々な情報源から情報を集めて分析し、地域ニーズの把握に努めている。しかしそれ以外では、令和3年3月開設の新施設への移転を控え、積極的なニーズ把握の手段を講じてはいない。		
② 27 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a	b
【コメント】 公益財団法人であり、市の指定管理者制度の適用を受ける事業所であることから、事業運営上の制約は少なくない。その中で、法人設立の契機となった「地域からの要請」の精神を受け継ぎ、町内会活動や子供会活動を熱心に行なっている。さらに、電話による生活相談（なでしこ電話相談）や一人親家庭への支援にも目を向けて取り組んでいる。		

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 評価結果	自己評価
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	a
<p>【コメント】</p> <p>基本理念には、「母子の人権の砦」の役割が示され、また倫理綱領には「母と子の権利と尊厳を擁護します」と明確に謳われている。それらを事務所内に掲示すると共に、全職員が携帯用の書面を常に携帯している。支援の実施方法の中には、「支援の心構え・基本的な考え方」として基本姿勢が反映されている。人権への配慮に関しては、管理者が折に触れ会議の中で説明を行い、支援の検証もなされている。</p>		
② 29 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。	b	b
<p>【コメント】</p> <p>老朽化したハード面の問題もある中、最大限のプライバシー配慮がなされているが、プライバシー保護についての姿勢や対処方法等を明記した規程やマニュアルなどは確認できなかった。方針を明確にし、プライバシー保護を含めた権利擁護の更なる徹底を期待したい。</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	a
<p>【コメント】</p> <p>「生活のしおり」には、生活のルールや説明が分かり易いイラストを使って示され、これに沿って入所時に、母親と子どものそれぞれの担当職員から丁寧な説明がなされている。記された内容は定期的に確認され、適宜見直しが行われており、その都度説明も行われている。</p>		
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。	b	b
<p>【コメント】</p> <p>支援の内容については、資料を使った説明がなされている。入所に際しては、各自の意思が基本であり母親の自己決定を最大限尊重し、それが支援計画にも反映されている。特別な配慮を要す母子への支援については、マニュアルが用意されているが、外国人向けの資料の未整備など、若干の課題は残る。</p>		
③ 32 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。	a	b
<p>【コメント】</p> <p>退所後の母子を支援するための「退所後支援計画」が策定され、これに基づき変更施設や自治体など関連機関との連携やアフターケアがなされている。退所後の相談等の担当は入所時の担当が継続して行っている。支援の継続性に配慮して引継ぎ文書を作成し、移行先での支援や生活が安定的なものになるよう図っている。</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	自己評価
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	b
<p>【コメント】</p> <p>利用者満足度調査を年に一度実施し、集計している。また、自治会懇談会や組長会で様々な意見が集約されている。これらの意見は職員会議等で共有される一方、分析・検討のための母親の参画の機会は無く、利用者意向が確実に支援に反映されているかの検証が不明確となっている。子どもの満足度や意向調査に関しても、何らかの形で取り組むことが望ましい。</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。	b	b
<p>【コメント】</p> <p>「要望等解決実施要綱」が定められ、システムに沿って対応がなされている。入所時での説明資料にも含まれ周知が図られている。対応記録を基にした所内での内容の検討、解決結果のフィードバックも実施されている。しかしながら、記入カードの配布や意見箱の設置などは無く、日常的に申し出がしやすいような配慮に欠ける点は否めない。</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。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

「生活のしおり」の中に相談に関する事項が含まれ、職員は日常的に意見が述べ易い環境作りに努め、相談スペースも確保されている。しかし、職員側の対応マニュアルは整備されているものの、利用者向けの相談方法や相談相手などを記した説明文書は用意されておらず、早急な整備が望まれる。

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。	b	b
---	---------------------------------------	---	---

【コメント】

「利用者相談対応マニュアル」に相談に関する事項が明記されている。相談対応は迅速になされ、相談記録は職員共有されるとともに支援向上の参考としている。意見箱の設置やアンケートの実施など、積極的に利用者意見を把握していく取り組みが求められる。

(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 評価結果	自己評価
-----	-------------------------------	-------------	------

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	b
---	--	---	---

【コメント】

ヒヤリハット、事故報告書が作成され、内容は職員全体で共有し、改善策につなげている。事故の際は「事故対応マニュアル」に沿った対応がなされている。発生要因や発生傾向の分析、安全策の実施検証など、さらなるリスク管理の徹底が望まれる。

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。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

「感染症対応マニュアル」が整備され、各種感染症の予防から対応までが記されている。マニュアルは定期的に見直されている。感染症対策の組織と役割の明確化、感染症に関する研修の実施など、管理の一層の強化が求められる。

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やっている。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

防災組織に基づき、毎月訓練が実施されている。「緊急時の対応について」のマニュアルには、火災と地震それぞれの対応方法と手順が示されている。職員緊急連絡網が定められているが、利用者の安否確認方法が徹底されていない。飲食料等の備蓄品は3日間分が備えられている。大規模災害時の事業継続に向け、BCP（事業継続計画）の策定が求められる。

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 評価結果	自己評価
-----	---------------------	-------------	------

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。	b	b
---	------------------------------------	---	---

【コメント】

支援の標準的な実施方法が整備され、職員に配布されている。マニュアルは利用者版と学童版、保育版に分けられ、入所時から入所中、退所に関する事項まで細部にわたっている。また、内容には利用者の権利やプライバシー保護、エンパワメントを重視する基本姿勢が含まれている。標準的な実施方法の周知、またこれに基づいた支援がなされているかを確認する仕組みが明確ではなく、課題が残る。

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	b
---	----------------------------------	---	---

【コメント】

職員会議を通して、内容の検証、見直しを行い、新たな支援方法を共有している。検証、見直しは職員が考える利用者視点で行われるが、実際の利用者の声が反映されている訳ではない。見直しは定期で実施されるのではなく、必要に応じ随時なされている。文書化されたものには、改訂年月日の記載が無かった。

(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。	b	b
---	-------------------------------------	---	---

【コメント】

アセスメントや自立支援計画の作成は、母子支援員が主体となって行われており、様々な職種の職員が参画している。アセスメントについては、心身の状況や個別のニーズ等が記されているが、特別な基準に基づいて実施されている訳ではなく、手法が確立されているとは言い難い。

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	a
---	-----------------------------	---	---

【コメント】

自立支援計画は、入所月を基準として基本1年間を期間とし策定されている。見直しに関しては、ケース会議にて全職員の参画により検討され実施されている。緊急な変更に関しても同様の手順を踏んでおり、管理者、作成者、利用者本人の同意を経て、新たな自立支援計画が完成する。

(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、職員間で共有化されている。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

援助記録は、記録管理システムにより職員間の共有がなされている。「記録マニュアル」があり、記録作成要領が示されているが、実際には職員間で差異が生じている。ケース会議は月2回全職員参加で実施され、情報の共有を含めたケース検討により、支援の適正化につなげている。

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。	b	b
---	------------------------------	---	---

【コメント】

個人情報保護に関する方針と規程が定められている。記録の管理に関しては、「文書取扱要領」が定められ適用されている。記録管理や個人情報保護の必要性に関して、一層の職員教育が求められる。また、利用者に対しても個人情報保護に関する方針や対応の説明を徹底し、安心して利用ができることの理解を図る必要がある。

内容評価基準 (27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

(1) 母親と子どもの権利擁護	第三者 評価結果	自己評価
① A1 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	a

【コメント】

「倫理綱領」に謳われている「人権侵害防止」の項目を規範として職員に周知を図り、支援がなされている。利用者には、日常生活での係わりや支援の中から権利侵害に当る事項を見極め、早期に対応している。また、職員は権利擁護に関する研修会等に多く参加するとともに、管理者による徹底した職員指導を受け利用者の権利を守っている。

(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	a
---	--	---	---

【コメント】

不適切な職員対応の申し出には、迅速に対応し、利用者にはフィードバックし、支援内容の検証、修正も行っている。職員は「倫理綱領」に基づき権利擁護の意識を持って対応している。法的な対応の拠り所としては、「就業規則」と「懲戒処分の基準」がこれに相当する。

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。	b	b
---	---	---	---

【コメント】

職員は利用者との日常的な係わりを通して、訴えやサインを早期に発見し、個別に介入して対応している。対応事項については、職員間での共有がなされている。一方で、具体的にどのような行為が不適切にあたるのかの例示や周知が徹底されておらず、明確化が望まれる。

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	b
---	---	---	---

【コメント】

不適切な子育てや虐待について、外部の講師を招いて研修を実施し、未然に防止を図っている。また、自治会懇談会の際に、管理者が虐待や権利についての説明を行っている。一方、子どもに対しては「学童説明会」にて「していますか、みんなの権利」という資料を使って説明がなされ、理解を図っている。

(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	a
---	----------------------------	---	---

【コメント】

施設内での布教活動などを除き、思想や信教の自由は保障されている。

(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	b
---	---	---	---

【コメント】

自治会懇談会、組長会が組織され、あまり積極性のある意見は出ないものの生活改善等について自ら考える機会となっている。子どもについては、組織としては無いが、キャンプやクリスマス会など主に行事を通して自律性や責任感の育成を支援している。

(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	a
---	------------------------------------	---	---

【コメント】

個々のニーズや状況を踏まえた自立支援計画に沿って、自己肯定感や自主性、自律性が高まるような支援を心掛けている。発達支援計画は、子どものストレンクスを引き出し、主体性が持てることを主眼に策定され、それに沿って支援がなされている。

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	a
---	---	---	---

【コメント】

乳幼児の行事から、子ども向け行事、母親の行事など皆が楽しめる企画が用意されている。母親向け行事では、保育の対応も行っている。実施後は、「行事記録簿」に実施報告と反省が記載され、次回の実施に有効に活かされている。

(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。	b	b
---	---	---	---

【コメント】

「退所後支援計画」が作成され、個々に必要な支援を継続している。計画は、退所先の事業所や当該行政機関と共有され、連携した支援がなされている。ケースにより対応が異なるが、十分に行き届いているとは言い難い面がある。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果	自己評価
-----------	--	-------------	------

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。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

利用者個々に状況が大きく異なるため、「自立支援計画」に沿った個別支援を提供している。関係機関との連携や、必要に応じて職員が同行支援を行っている。中核職員が相次いで欠ける事態となったが、管理者のリーダーシップと職員間の連携、また研修等への積極的参加により支援低下を来たさないよう取り組んでいる。職員個々の経験値と支援力の向上が課題となる。

(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	a
---	--	---	---

【コメント】

入所面接から1ヶ月のアセスメント期間を経て「自立支援計画」を作成し、自立に向けた生活課題に取り組んでいる。常時の相談体制や各種情報提供、様々な同行支援、また生活用具貸し出し等も行っている。障害を持った利用者に対する個別の配慮も実施している。

(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	a
---	------------------------------------	---	---

【コメント】

個々の母親の状況を考慮し、家事支援、家計支援、健康支援などを行っている。金銭管理に関しては、「利用者金銭管理要領」に沿って、特に福祉事務所からの依頼を受けたケースには特別な配慮を持って行っている。様々な支援に当たっては、本人の意向とエンパワメントを踏まえた対応を心がけている。

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。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

子育てに関する相談や助言をはじめ、必要に応じて学校・保育所への同行や送迎も実施している。子どもへの不適切な係わりや指導を要す場合は、担当職員が介入して必要な対応を行っている。外国籍や障害を持った母親に対して、十分な説明や対応がなされるよう、更なる配慮を願いたい。

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。	b	b
---	--------------------------------	---	---

【コメント】

担当職員は、母親が孤立することなく必要な相談などが出来るよう信頼関係を築く配慮をしている。心の健康や対人関係調整にあたっては、心理療法を取り入れ対応している。行事を通じて母親同士が交流する場を提供しているが、さらなる社会適応に向けての人との関係づくり支援を期待したい。

(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	a
---	---	---	---

【コメント】

「発達支援計画」に沿って、個々の成長、発達に応じた養育を行っている。放課後では娯楽室での遊びや学習室での学習支援などを実施し、休日には独自のプログラムを用意して対応している。「児童日誌」には、養育の状況が詳細に記録されている。また、必要に応じ、学校や保育園の送迎、通院代行、また施設内保育を実施し、母親のニーズに応えている。

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	a
---	---	---	---

【コメント】

日常的には、少年指導員が日々の学習支援や子どもからの相談に応じている。学習面では、外部講師を招いて学習会や学生ボランティアによる学習指導などを実施し、学力向上と学習習慣への動機付けを図っている。また、進学相談や情報提供、奨学金などの減免制度についても個々に支援している。

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。	b	b
---	--	---	---

【コメント】

職員は、信頼できる大人のモデルとして自覚をもって接している。職員以外では、実習生やボランティアとの関わる機会を設け、安心して接することのできる、また受け入れてくれる大人を実感させている。子ども同士の関係づくりやコミュニケーションの場となるようなグループワークの機会を確保することが望まれる。

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	b
---	--	---	---

【コメント】

外部講師を招いての勉強会の実施や、性に関する年齢毎の本を共用場所に設置するなどの取り組みがある。課題としては、計画的な性教育の実施に加え、職員の性に関する学習の機会確保などが挙げられる。

(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。	b	a
---	-----------------------------------	---	---

【コメント】

緊急一時保護の受け入れはマニュアルに従って行われているが、警察からの受け入れや直接来所する方など市役所を通さない場合などの緊急対応に関する手順はマニュアル化されていない。緊急時での関係機関との連携の取り方や、どの職員でも適切な対応ができるシステム作りが望まれる。

②	A20 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づき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	a
---	---	---	---

【コメント】

児童相談センターや警察での被害証明を発行してもらった支援や、弁護士等の紹介、裁判所への同行、さらには保護命令手続きや転居への支援等々、個々の状況に応じて適切に対応している。

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。	a	b
---	-----------------------------------	---	---

【コメント】

DVからの脱出、回避の後、安全・安心な生活を確保し、その間に将来へ向けてのプランニングを行っている。計画は短期目標、中長期目標が設定され、生活面・心理面の立て直しと、子育てへの支援などがなされている。心理的回復に向けては、カウンセリングの実施や医療機関、支援団体への橋渡しを行っている。

(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。	a	b
---	---	---	---

【コメント】

少年指導員を中心に子どもと個別に接する機会を持ちラポール（相互信頼の関係）を得るとともに、自己肯定感形成への支援を行っている。また、外部機関に依頼したウイスク診断（児童用知能検査）の結果をも参考にして、カウンセリングを実施したり、行事を通じた主体性の育成を図っている。児童相談センターとの共通理解も得られている。

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。	a	a
---	------------------------------------	---	---

【コメント】

虐待の疑いのある場合は児童相談センターに通報し、被虐待児として必要な対応を行っている。多くの場合、福祉事務所もとより学校、保育所、病院などと連携を図りながら権利擁護と適正な養育を進めている。

(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	a
---	---------------------------------------	---	---

【コメント】

母親の希望や福祉事務所の意見を反映させた「自立支援計画」に沿って支援し、利用者（母子）から相談があった場合にはそれぞれの担当者に対応している。担当者で解決できない場合には、主任や管理者に相談して解決策を見出している。ケース検討会議や三者面談（利用者、福祉事務所職員、担当職員）も有効に機能している。

(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	a
---	---	---	---

【コメント】

様々な配慮を要するケースに対応するためには、経験値の高い職員の存在が必須の事業である。その意味では、中核をなす2名の職員を失ったことで、対応能力の低下は否めない。しかし経験豊富な元管理者の再登板と、適材適所の人員配置で難局を乗り切ってきた。「自立支援計画」を充実させることを当面の課題として取り組んでおり、長期的な視野に立って（10年計画で）職員育成に努めている。

(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	b
---	------------------------------	---	---

【コメント】

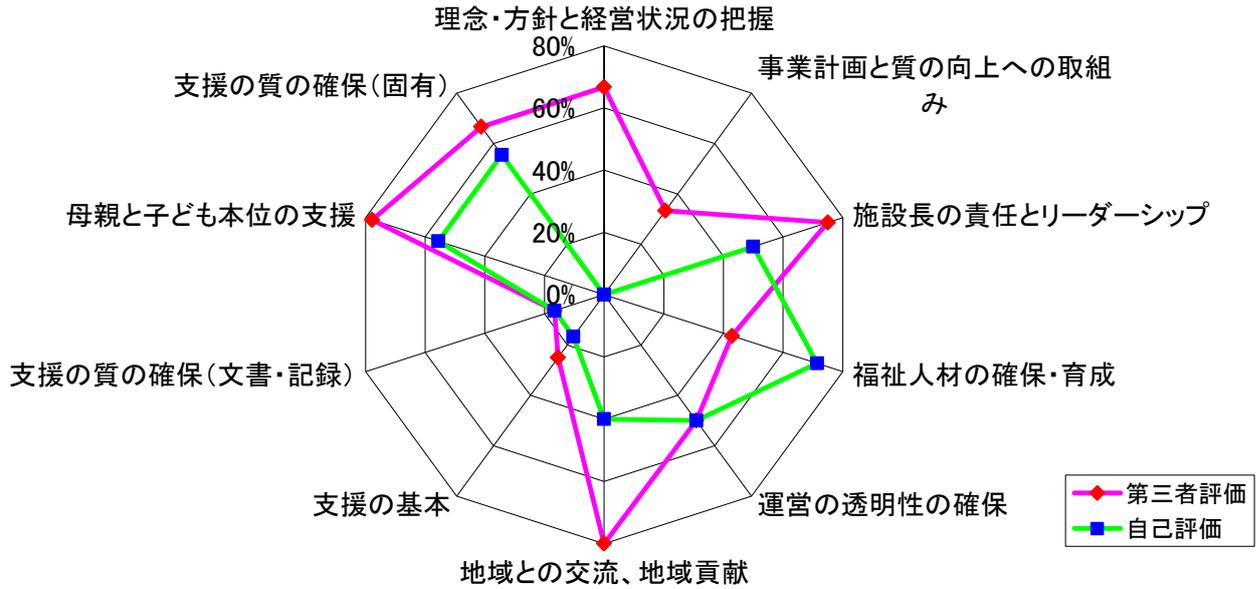
就労を目指す母親のために、ハローワークへの同行をはじめ履歴書の書き方や面接試験の予行演習、接遇の基本研修等を実施している。就職活動を行う母親が子どもの養育に時間が割けない場合には、保育士資格を持った職員による就労支援保育（7:30～19:30）を行って母子を支援しており、「保育マニュアル」も整備されている。

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	a
---	--	---	---

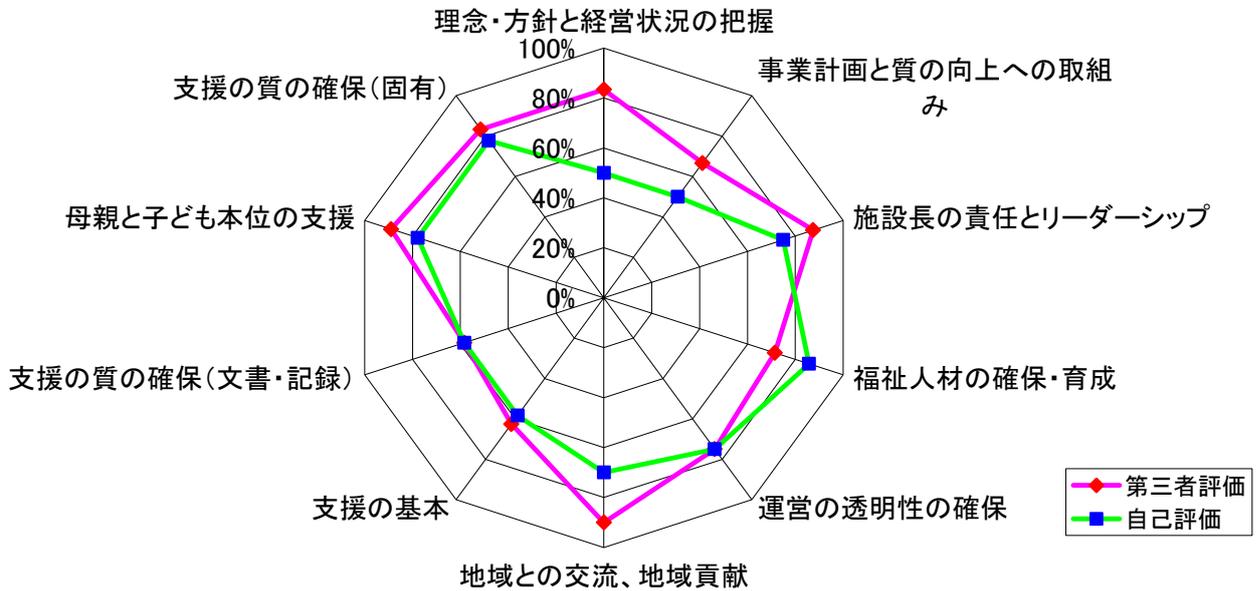
【コメント】

母親から職場でのトラブルや人間関係の悩み等の相談があった場合には、状況に応じて先方の職場に担当者が出向いて調整を図ることもある。施設の老朽化から、新たな新築施設への移転が決定しており、引っ越し時の負担を軽減するために受け入れを制限しているが、新施設に移転後は積極的な受け入れを再開する方針である。

評価項目数に対してa(出来ている)項目数の割合



評価項目数に対してa+0.5b(ある程度出来ている)項目数の割合



評価項目	第三者評価								自己評価							
	結果数 a	結果数 b	結果数 c	a%	b%	c%	a+0.5b / 項目数	結果数 a	結果数 b	結果数 c	a%	b%	c%	a+0.5b / 項目数		
理念・方針と経営状況の把握	3	2	1	0	67%	33%	0%	83%	0	3	0	0%	100%	0%	50%	
事業計画と質の向上への取り組み	6	2	4	0	33%	67%	0%	67%	0	6	0	0%	100%	0%	50%	
施設長の責任とリーダーシップ	4	3	1	0	75%	25%	0%	88%	2	2	0	50%	50%	0%	75%	
福祉人材の確保・育成	7	3	4	0	43%	57%	0%	71%	5	2	0	71%	29%	0%	86%	
運営の透明性の確保	2	1	1	0	50%	50%	0%	75%	1	1	0	50%	50%	0%	75%	
地域との交流、地域貢献	5	4	1	0	80%	20%	0%	90%	2	3	0	40%	60%	0%	70%	
支援の基本	12	3	9	0	25%	75%	0%	63%	2	10	0	17%	83%	0%	58%	
支援の質の確保(文書・記録)	6	1	5	0	17%	83%	0%	58%	1	5	0	17%	83%	0%	58%	
母親と子ども本位の支援	9	7	2	0	78%	22%	0%	89%	5	4	0	56%	44%	0%	78%	
支援の質の確保(固有)	18	12	6	0	67%	33%	0%	83%	10	8	0	56%	44%	0%	78%	
合計	72	38	34	0	53%	47%	0%	76%	28	44	0	39%	61%	0%	69%	