
福祉サービス第三者評価事業

評価結果

公益財団法人名古屋市千種母子寡婦福祉協会

名古屋市にじが丘荘

訪問調査日：2016年（平成28年）10月6日（木）・7日（金）

第三者評価結果（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

愛知県社会福祉協議会福祉サービス第三者評価事業所

②評価調査者研修修了番号

SK15167
S24451

③施設名等

名称：	名古屋市にじが丘荘
施設長氏名：	加藤 豊
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三丁目17番地
T E L：	052-781-0585
U R L：	nijigaokaso.jp
【施設の概要】	
開設年月日	1955年1月24日
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：	14名
職員数 非常勤職員：	6名
専門職員の名称(ア)	社会福祉士
上記専門職員の人数：	3名
専門職員の名称(イ)	精神保健福祉士
上記専門職員の人数：	2名
専門職員の名称(ウ)	保育士
上記専門職員の人数：	8名
専門職員の名称(エ)	看護師(准)
上記専門職員の人数：	2名
専門職員の名称(オ)	臨床心理士
上記専門職員の人数：	3名
専門職員の名称(カ)	小学校・幼稚園教諭
上記専門職員の人数：	1名・2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：	保育室・宿直面接室・倉庫
施設設備の概要(ウ)：	集会学習室・娯楽室・事務室
施設設備の概要(エ)：	シャワールーム・乾燥機室・共同便所・共同風呂

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図り 母子福祉を増進する</p> <p>【基本方針】 厚生労働省雇用均等・児童家庭局長から通知された母子生活支援施設運営方針に則り、定款第4条の公益目的を達成できるよう基本方針を立てている。</p> <p>①基本的人権の尊重及び法令の遵守 ②利用者の安心・安全の確保 ③生活の立て直しのための支援の提供 ④児童が心身とも健やかに育つよう子育て支援の提供 ⑤暴力や虐待を受けた母子の心のケア ⑥地域との緊密な関係づくりと施設のオープン化 ⑦関係機関との連携 ⑧職員の専門性と資質の向上</p>

⑤施設の特徴的な取組

福祉サービスの質の向上には、職員のスキルアップが不可欠で、そのためには、職員にスキルアップの必要性を自覚してもらうことが大切である。その自覚を促す手段としてホームページを開設しており、母子生活支援施設をアピールすることで、常に多くの目で見られている、注目されているとのプレッシャーに自覚を結びつけていけるよう話し合っている。また、今年度より、ホームページで地域貢献への取り組みとして「DV・虐待、子育て電話又はメール相談」「施設保有備品の貸し出し」等を周知した。このことで、利用者の方々への対応によっては、施設への評価が一変してしまうことは周知しており、そのための相談対応OJTを独自に始めた。これらの他の当法人の特徴的な取り組みとしては、全国の先進的な支援や運営をしている施設や歴史ある施設に職員を派遣し、業務実習等をさせていただいている。（現在は新規採用職員に対して実施）。その成果は当施設に反映されている。その他の外部研修には、職務に支障がない限り、希望するものへの参加を認め、また、職員個々に必要と思われる研修には参加を指示している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2016年9月1日
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2017年2月13日
受審回数	1回
前回の受審時期	平成 25年度

⑦総評

【特に評価の高い点】

- ・施設の経営課題を職員も共に切実な課題として捉えている。
- ・マニュアル類・規程類が細部に渡り整備されている。
- ・施設経験豊富な施設長がリーダーシップを取って運営している。
- ・支援マニュアルがありそれに沿ってアセスメントが丁寧に行われている。
- ・職員一人ひとりの資質向上を重視し研修への派遣回数が多い。
- ・職員が子ども会の役員を担い、子ども達にとってより多くの人と関わる機会が増えている。
- ・子どもに対しての行事プログラムは多彩に用意されている。

【改善が望まれる点】

- ・利用者のプライバシーを保護し、快適な生活を保障するため改築を早期に実現されるよう取り組まれることが望ましい。
- ・利用者支援の継続と安定的な生活を保障するため指定管理でなく法人が管理運営されるよう取り組まれることが望ましい。
- ・当面一階部分を施設のスペースとして有効に活用できるようにされることが望ましい。
- ・第三者評価結果の改善課題については、担当部署を設け、中・長期計画に位置付け計画的に取り組まれると良い。
- ・それぞれの活動に対して母親・子どものどこが育って欲しいのか（自己表現・自律・責任感）等の目標が職員間で共通課題とされPDCAサイクルの基に年々向上されることを望む。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

2回目の第三者評価の受審でした。1回目に施設として考えていた以上の高評価を得られたことで安堵もしましたが、2回目は更に上を目指すために努力をしなくてはいけないとプレッシャーが大きかったこと覚えています。そんな中、職員一同1回目にいただいた評価結果・アドバイスをもとに出来る事から改善してきました。指定管理者として当施設の管理運営を任せられている法人としては、当然前回より評価を落とすことなく評価いただければ次回の指定管理者の選定に影響が出ることは必至です。ですからそのつもりで職員一同日々努力を重ねてまいりましたので、今回も高評価を得られると自負していました。しかし評価者の評価基準や方法、評価項目も整理され項目数も減り、単純に数値を見た時にはショックを隠せませんでした。ところが恐々見させていただいたコメントでは、改善した点など確り認めていただいていることが分かりましたし、次へのアドバイスも分かりやすいコメントでご指導いただけましたので、ほっと胸をなでおろすことができました。三度目の受審では今回の評価以上の数値とコメントをいただけるように精進したいと思います。

⑥第三者評価結果（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
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・理念、基本方針が確立され役員への周知が図られ、ホームページやパンフレットに記載し対外的にも公表されている。 ・利用者への周知の意味を確認し、表現方法等を検討・工夫し取り組まれると良い。 	

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。	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設のハード面の改善を急ぎたいが、指定管理者としての課題を抱えている。 ・困難ケースの受け入れなど施設の使命を果たし経営の維持にも努めている。 ・地域支援の重要性を捉えているので、今後の取り組みを期待したい。 	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設のハード面の改善課題については、役員や職員にも周知されている。 ・打開策を模索している段階にあり、解決に向け更に具体的に取組まれると良い。 	

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
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・中・長期計画が策定され、更にそれを具体的にした短期計画も策定されている。 ・中・長期計画に経営面の課題についての取り組みの計画が加えられると良い。 ・第三者評価・自己評価で出された課題等を中・長期計画に反映し計画的に取り組まれると良い。 	
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域との関わりに関連する交流・機能開放・支援等について網羅した計画を加えられると良い。 ・職員の参画によりそれぞれの項目について具体的な数値や成果の目標を掲げた計画とされると良い。 	

(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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・職員参画により職種別や課題別等の計画づくりを検討されると良い。 ・進捗状況の把握や評価については、計画づくりの際の分担により行われると良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・行事計画を母親と子どもに周知している。 ・施設への信頼を高めるため、母親と子どもに事業計画を周知することが望まれる。 ・事業計画を施設内広報誌に掲載する等周知方法や表現方法を工夫して取り組まれると良い。 		

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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・職員会議やケース会議、職種別の会議において個々の支援に対するPDCAの取り組みを行っている。 ・第三者評価を定期的に行い、自己評価も行っている。 ・評価結果による課題について担当部署を設け分析・検討し計画的に取り組まれると良い。 		
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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・評価結果に基づき、中・長期計画の策定やマニュアル作成等改善に取まれた事項が多く見られた。 ・評価結果による課題と改善策を、中・長期計画や単年度計画に反映させ計画的に取り組まれると良い。 		

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
<p>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。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員に対しては職員会議等で日常的に表明している。 施設長の役割・責任について施設内の広報誌に記載し表明されると良い。 緊急時等の責任者の明確化と権限委任について文書で明確にされると尚良い。 	b
<p>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。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法令等は会議等で説明し、回覧の場合は重要なところを抽出する等配慮している。 コンプライアンス規程の整備や法令等周知のための研修、担当者の設置等取り組みを検討されると良い。 	b
<p>(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。</p>	
<p>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。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設長は現場での経験を活かして日常の支援の課題を把握し、記録作成等においても具体的な改善策を示している。 ケース会議を設け支援の質の向上について検討し、その場に参加し指導力を発揮している。 	a
<p>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。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者として、また公益財団法人としての課題等の経営課題を職員に説明している。 施設長は記録マニュアルを作成する等業務改善に取り組んでいる。 経営並びに業務の改善に関するそれぞれの担当部署の設置について検討されると良い。 	b

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
<p>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。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 加配職員の予算確保と採用を着実にやっている。 年齢構成等を考慮して職員が採用されている。 施設としての「人材の確保と育成に関する計画」を検討をされると良い。 	b
<p>② 15 総合的な人事管理が行われている。</p> <p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 昇進・昇格等人事基準が明確に定められ職員に周知されている。 理念・基本方針にもとづき施設としての「期待する職員像等」を策定されると良い。 	b

(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。

b

【コメント】

- ・施設長がプロパーであることと全体に若い職員が多いので発言し易い雰囲気がある。
- ・女性が働き続けられるための職場としての課題等、職員の定着について引き続き施設全体で検討を重ねられると良い。

(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

【コメント】

- ・職員一人ひとりが「育成面接目標管理シート」で年度目標を設定し取り組み、その結果について自己評価と考課を行っている。
- ・「育成面接目標管理シート」の結果について施設長と面談し次年度の目標に活かされている。
- ・途中で面接を行い年間の目標の進捗状況を確認されると尚良い。

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

【コメント】

- ・施設内・外の研修担当を決め研修の情報を収集し職員に周知している。
- ・研修会の参加後は復命書の供覧と職員会議での報告が行われている。
- ・現在行っている研修を系統的・体系的に整理し、教育・研修計画を策定されると良い。

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

【コメント】

- ・年間を通し職員に研修の情報が提供され参加を推奨しており、参加も多い。
- ・一人ひとりの知識、技術水準に適した教育・研修計画を立て、個別的、計画的に取り組まれるのが望ましい。

(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。

a

【コメント】

- ・実習の受け入れ姿勢を明文化し、担当者を設け体制を整えている。
- ・実習生の受け入れから評価まで詳細に記載したマニュアルが作成されている。
- ・保育実習、相談援助実習、介護体験とそれぞれの職種に応じた実習のプログラムがある。
- ・実習生の受け入れに積極的で年間を通じ実習を行っている。

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 評価結果
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページで理念、基本方針、事業計画、事業報告、予算、決算等の情報を公開し、透明性が確保されている。 ・ 地域に向けた広報誌の発行、もしくは他の広報誌を活用した情報提供について検討されると尚良い。 	
② 22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 税理士と契約し経理事務に関する指導と助言を受け、経営改善についても相談できている。 ・ 経営の根幹に関わる課題についての専門家による助言が期待される。 	

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 評価結果
① 23 母親、子どもと地域との交流を上げるための取組を行っている。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 子ども会や町内会役員も引き受け積極的に地域との関わりを持ち、地域との連携を重視している。 ・ 毎年「もちつき大会」を開催し地域の方達も多く参加し交流している。 ・ 設備環境と母子世帯の実情に対する地域の理解を広めるため、年間を通した計画的な情報発信や地域交流を進めることが望まれる。 ・ 学校の友人が気楽に遊びに来られるスペースを確保されると良い。 	
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアを受け入れる姿勢が明文化され、担当者を設けて体制を整えている。 ・ 受け入れに必要な事項を網羅したマニュアルが作られており、積極的に受け入れている。 ・ 継続的な学習ボランティアや行事のボランティア等を募集し受け入れている。 	
(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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援マニュアルに個々の社会資源が明記され、職員も多様な社会資源を把握している。 ・ 社会資源を整理・文書化し職員全体の資料として共有されると良い。 ・ 個々のケースでその都度連携しているが、安定した支援体制の構築に取り組みされることが望ましい。 	

(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

【コメント】

- ・子ども会、町内会へ集会室の貸し出しを行ってきた。
- ・トワイライトスクールに遊びの講師として職員を定期的に派遣している。
- ・今年度から一般の方へのキャンプ用品等備品の貸し出し、更に家族と子育てに関する電話相談を開始した。
- ・保育園の管理する運動場を使わせてもらい、もちつき大会を開催し地域交流を図っている。
- ・交流の機会の拡大には一階スペースの活用が望まれる。

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。

b

【コメント】

- ・地域支援の取り組みとして「ひとり親家庭リフレッシュ保育事業」の準備をしてきたが場所(一階)の利用が認められず実現に至っていない。
- ・相談事業、トワイライト事業との関わりの中でニーズ把握に努められると良い。
- ・地域の福祉ニーズに応える新たな事業を展開するためにはスペースの拡大が望まれる。

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
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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の支援をとおり母親と子どもの尊重について職員間で検証し話し合いをしている。 ・ 基本方針にある「人権尊重」の実践について勉強会を持つなど意識的な取り組みが望まれる。 ・ 職員としての「倫理綱領」の策定を検討されると良い。 	
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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「電話対応」「記録マニュアル」「利用者相談対応マニュアル」の中にプライバシーに配慮する内容が記載されている。 ・ 「虐待対応マニュアル」があり、子どもの虐待を見逃さないための観察は日常的に行われている。 ・ 「利用者支援マニュアル」に日々の支援の中でのプライバシー保護への配慮等明記されると良い。 ・ 設備面で快適な環境の確保とプライバシーの保護のために建て替えに向けた取り組みが期待される。 	
(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 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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページで理念、基本方針、支援の内容等の情報を提供している。 ・ 入所予定の母親と子どもに事前に見学をしてもらい口頭で説明している。 ・ 理念、基本方針、支援の内容が理解できる母親と子ども向けの資料の作成を検討されると良い。 	
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 母親用、子ども用それぞれの資料を用い説明している。母親と子どもの自己決定を尊重し同意を得ている。 ・ 現在の資料にイラストや図解等工夫を凝らし更に理解できるよう見直されると良い。 	
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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 退所支援計画書に施設での支援内容、経過等配慮の必要な点等を記載し、該当地区の福祉事務所に渡している。 ・ 退所者の相談窓口として活用できる専用電話の設置を計画している。 ・ 退所後の施設への相談方法と担当者を明記した書面を作成し、周知されると良い。 	
(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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 名古屋市による年一回の満足度調査が行われており、その結果を受けて取り組んでいる。 ・ 利用者の自治会でアンケートの要望を話し合ったことがある。 ・ 利用者にもアンケート結果を報告し、利用者の参画を促すと良い。 	

(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。		第三者 評価結果
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情解決の体制が整っており、利用者には書面により周知されている。 ・ 苦情が支援の質の向上につながることを利用者に理解してもらい取り組みを検討されると良い。 ・ 利用者用の関係書面に制度の主旨等丁寧な説明があると良い。 ・ ポスターの掲示や意見箱の設置を検討し、苦情を出しやすい工夫をされると良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ いつでも利用者が相談しやすいよう配慮し、日常的に事務所をオープンにしている。 ・ 利用者相談対応マニュアルに「利用者相談対応は職員にとって最重要職務である」と明記し、その姿勢で臨んでいる。 ・ 落ち着いた相談する場所が無い場合、スペースの確保が望まれる。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 「利用者相談対応マニュアル」に相談時の個々の職員の対応方法について細かく記載されている。 ・ マニュアルを活用し日常の支援の中で相談、意見に真摯に対応し迅速に解決するよう努力している。 ・ 相談、意見については対応職員の判断により必要に応じて職員会議で検討している。 ・ 利用者相談対応マニュアルに「質の向上に繋げる姿勢の明記」と「相談記録、連絡、支援検討」の見直し、「経過と説明、公表」についての追記等、マニュアルを充実し、職員全体で再確認されると良い。 ・ 意見箱の設置、アンケートの活用等で更に意見を出しやすい環境づくりについて検討されると良い。 		
(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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 火災、地震、不審者侵入時、病人の発生時、病児対応、事故対応の各種マニュアルがある。 ・ ヒヤリハットに取り組み、課題や対応について職員全体で供覧、確認している。 ・ マニュアルの見直し、ヒヤリハットについての要因分析や再発防止策を担当部署を設ける等組織的に検討されると良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 感染症マニュアルがあり、感染症の留意点、日常的な感染症の予防と対応が記載されている。 ・ 責任と役割分担を明確にした管理体制の整備が望まれる。 ・ 「感染症対応及び予防」の中に罹患した後の消毒方法等の近代化を検討されると良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害対応体制が決められ、利用者用文書にはふりがなが振ってあり、イラストがついてある。 ・ 食料や日用品の備品リストがあり、整理されている。避難用階段を取り付け利用者の安全確保に努めている。 ・ 利用者全員の安否確認の方法を検証し、職員の共通理解とされると良い。 		

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。	第三者 評価結果
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回の第三者評価結果を受けて、支援の実施方法を文章化し各種マニュアルが作成されている。 ・ 支援実施方法の内容に、母子の尊重やプライバシー保護・権利擁護に関わる姿勢を明示されると良い。 	
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。	c
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 現行の実施方法との差異を検証し、年一度は見直し仕組みを作られることが望ましい。 	
(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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 支援マニュアルに沿って、アセスメントの記録は詳細且つ丁寧に記録されている。 ・ 個別の支援計画に具体的なニーズは示されている。 ・ 職員会議で支援を再検討する場が設けられ、IT化により個別支援計画の記録が事務の軽減につながっている。 ・ 職員会議録の様式を定めて、支援計画の確認の場を設けその内容について明確に記されると良い。 	
② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の入所後1年毎に、個々の自立支援計画を評価・見直している。 ・ 今年度より様式の変更があり、一連で変化が分かり易く記録できている。 ・ 利用者の支援計画と関連書類が年毎に一つに綴られているが、内容別に分かり易く整理されると良い。 	
(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。	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 記録マニュアルがあり記録に差異が生じないように「誰が読んでも内容が理解できるように活用されてこそ価値がある」と位置付けてある。 ・ 職員全員が利用者の情報を把握できているが、担当部所間の意志疎通を図り利用者支援の向上に努めると良い。 	
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
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護規程、情報公開規程があり職員はその規程を遵守している。 ・ 母親及び子どもに対して分かり易く「あなた方の外に出したくない事柄が他の人に漏れない」と伝えている。 ・ 記録等文書の管理責任者の明示と保管等について「文書取扱い要領」に加筆し、規程とされることを検討すると良い。 	

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 評価結果
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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者がそれぞれ持っている困難な状況を受容し傾聴することに努め対応するよう心掛けている。 ・支援マニュアル中の利用者に対する文言の使い方について人権に配慮されているか検証されることが望ましい。 		
(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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・異性の職員が居室に入らない等、意識して取り組んでいる。 ・就業規則には利用者に対する不適切な対応による権利侵害を禁止する内容が記載されている。 ・「職員の懲戒処分の基準」を就業規則に明示し、権利侵害に厳正に対応することを明確にされると良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者同士のトラブルへの介入・傾聴を丁寧に」等、具体的なマニュアルがあり良好な人間関係が保てるようにしている。 ・厚生労働省が発行している「被措置児童等虐待対応ガイドライン」が示され通報・対応の体制がある。 ・日常的に不適切な行為の防止を徹底するための会議を開いている。 		
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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・職員はそれぞれの母親と子どもの個々の違いを把握し傾聴し適切な対応・助言を行うようにしている。 ・子どもが受ける不適切な行為を知るためにCAP等を活用し、母子・職員の研修の場を検討されると良い。 		
(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】		
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内での布教活動は禁止されているが、個人的な思想・信教については制限を設けていない。 		
(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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・自治会懇談会・組長会などは定期的に行われ自由に発言できる場が設けられている。 ・利用者はそれぞれの好みにより選択し行事に参加している。 ・職員は利用者の日常生活の状況に合わせ主体性が尊重されるよう関わっている。 ・母子のどこが育って欲しいのか(自己表現・自律・責任感)等の目標が職員間で共通課題とされPCDAサイクルの基に年々向上されることが望ましい。 		

(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。

b

【コメント】

- ・職員は利用者の主体性を尊重し個々の希望を反映した支援計画を作成している。
- ・母親の発案で子どもの発達についての講演会が企画された。
- ・利用者の良いところを見極め自己表現活動ができる場を提供するよう検討されると良い。

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。

b

【コメント】

- ・季節ごとに多くの行事があり、プログラムを利用者自身が選択し自由に参加している。
- ・企画段階から利用者が参画できるような身近なプログラムを検討されると尚良い。

(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

【コメント】

- ・退所後支援計画を支援マニュアルに詳細に記載し実行されている。
- ・退所後の支援計画は一年後まで記録、整理されている。
- ・退所後が懸念されるケースは退所先に往訪し、精神面や生活面で必要に応じた支援策の検討が望まれる。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
<p>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。</p>	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・母親と子どものアセスメント方法は支援マニュアルに記載されている。 ・母親の意志による就職活動はハローワークに同行する・資料を取り寄せ希望に添えるように支援している。 ・子どもの勉学に対する意志・意欲などを援助するために通信高校など手続きや学習支援を行っている。 ・利用者から得られた情報は全職員で検討、協議し共通課題としてその都度対応している。 	
(2) 入所初期の支援	
<p>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。</p>	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・入所初期の支援マニュアルがあり、利用者が安全・安心して暮らせるよう技術的援助と配慮について記載され、職員全体で受け止めようとする姿勢が見られる。 ・トイレと風呂は共同でありプライバシー保護には問題がある。 ・ハード面の改善について、利用者が安心・安全に生活できるよう、更なる検討が望まれる。 	
(3) 母親への日常生活支援	
<p>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。</p>	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・共同風呂の他にシャワー室を設け、利用者が少しでも気持ちよく暮らせるよう努めている。 ・週4回心理士による面談があり、心理的に不安を訴える母親の希望に応じてカウンセリングを行っている。 ・言葉が伝わらない外国人の母親に対しても職員と共に実践する等の方法で支援している。 	
<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支援している。</p>	a
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・母親の要望に応じて、施設内でできるリフレッシュ保育を実施している。 ・子どもの養育を支援するが、母親の自主自立を促すために、安易な保育の要請は受けないよう配慮されている。 ・母親による保育所の送迎が困難な場合は支援を行っている。 	
<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。</p>	b
【コメント】	
<ul style="list-style-type: none"> ・共同トイレ、共同風呂のためトラブルは多い。また、外国人も多く文化の違いからのトラブルもあると施設側は理解している。 ・トラブルを解消するために4項目ほどのマニュアルがある。対応方法については、SST等導入し、施設内研修を実施するなど学ぶ機会を作られると良い。 	

(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。

b

【コメント】

- ・放課後ボランティアと将棋盤に向かって遊ぶ子、娯楽室で体操遊びをし自分のでき具合をしきりにアピールする子、職員は子どもの期待に添うよう肯定的に応えていた。
- ・施設内には保育支援があり、通院の付き添いもやっている。
- ・成長発達を示す資料については、現在の子どもの成長発達に見合った指標を用いることが望ましい。

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。

b

【コメント】

- ・進学を控えている利用者に対して奨学金・貸付制度・通信教育等様々な情報を伝えている。
- ・学習指導では大学生のボランティアの協力を得ている。
- ・期末試験・進学を控えた子どものハード面の学習環境を整えることが望まれる。

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

【コメント】

- ・施設の職員は子ども会の会長・副会長を担い、子ども達がより多くの人と関わる機会を得られるよう努めている。
- ・子どもに対しての行事プログラムは多彩に用意されている。
- ・学童保育支援マニュアルは、職員の役割や具体的な対応策を記載するなど、検討されると良い。

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。

b

【コメント】

- ・職員は性教育についての研修を受け、正しい知識を習得している。
- ・母親・子どもに対してその知識を正しく伝えられている職員と躊躇する職員がある。
- ・今年度中に外部講師を招いて研修を行う予定。

(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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・「緊急一時保護マニュアル」があり、緊急一時保護の優先度を示し受け入れ可能な状態を作っている。 ・夜間職員のあり方及び緊急一時保護のあり方に合わせて体制の整備が望まれる。 		
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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携はスムーズに行われ、弁護士との連携・法テラスの説明、調停の同行支援を行っている。 ・職員全体が正しい知識を身に付けられるように研修計画を立てられると尚良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・心理担当職員による心理ケアが行われている。 ・職員は被害の情報を共有し回復を望みながら接している。 ・医師と連携し、情報を交換している。 ・利用者には施設内カウンセリングの受診を促している。 ・カウンセリングを行うスペースの改善が望まれる。 		
(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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの状態と母親の了解に応じてカウンセリングを実施している。 ・子ども権利ノートを用いて一年に一回説明の場を設けて、一人ひとり大切な存在であることを伝えている。 ・職員と一対一で話合う時間を設け、子どもの意見を聴く機会を更に増やせるよう工夫されると良い。 		
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
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・名古屋子ども権利ノートを活用し年一回説明する機会を設けている。 ・虐待があった場合は児童相談所に通報している、連携して対応するまでには至っていない。 ・様々な機関に働きかけ、連携を図られることが望ましい。 		
(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。	b
【コメント】		
<ul style="list-style-type: none"> ・母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、必要に応じて親族と連絡調整や関係改善も図っている。 ・家族内で見逃せない齟齬がある時は介入している。 		

(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。

b

【コメント】

- ・母親・子どもの「療育支援マニュアル」があり、療育のための手続き、近隣の医療機関も記載され役立てられている。
- ・公的機関・医療機関とも連携し同行支援も行っている。
- ・公的機関や就労先における母子支援施設の理解を促進させるため、施設側からの情報提供に一層努めることが望まれる。

(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。

b

【コメント】

- ・希望にそって、職場同行支援、ハローワークへの同行支援を行っている。
- ・求人サイト、広告等情報を集め入所者が自主的に選択できるよう支援している。
- ・介護福祉士等の資格取得やその他の情報を提供し就労支援を行っている。
- ・母親の適正を把握し、より積極的な能力開発や就労支援を進める取り組みについて検討されると良い。

- 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。

b

【コメント】

- ・利用者の職場におけるセクハラ・パワハラの相談があった場合は、利用者の依頼に応じて介入している。
- ・一般就労が困難な母親に福祉的就労への理解を深めるよう積極的に働きかけられると良い。
- ・就労支援施設・通所就労訓練等の施設と連携し、福祉的就労を積極的に活用されると良い。

(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】

- ・職員一人で悩みを抱え込まないよう先輩に相談できる職場環境が整っている。
- ・経験年数により徐々に研修を重ねて、レベルアップを図っている。
- ・経験の長い施設長がスーパーバイザーの役割を担っている。
- ・基幹的職員の設置を早期に実現されることが望ましい。

アンケート結果

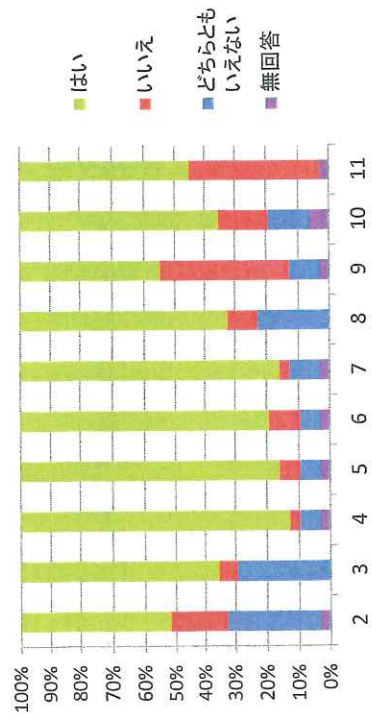
名古屋市にじが丘荘（母）

アンケート実施日	2016/8/16-8/19
定員数	35世帯
アンケート回答数	31名

愛知県社会福祉協議会
福祉サービス第三者評価事業所

名古屋市にじが丘荘(母)
利用者ヒアリング はい・いいえ集計表

No	質問	回答 総数	半年以内	半年から1年	1年から3年	3年以上	無回答	
1	いま、あなたはこの施設にきてどれくらいになりますか？	31	6	7	14	2	2	
No	質問	回答 総数	はい	いいえ	どちらとも いいえ	無回答	「はい」の% 「いいえ」の% 「どちらとも いいえ」の%	
2	この施設の雰囲気や生活環境は暮らしやすいですか？	31	15	6	9	1	48% 19% 29%	
3	この施設は安全だと思いますか？	31	20	2	9	0	65% 6% 29%	
4	職員から、この施設の考え方や内容について、わかりやすく説明を受けましたか？	31	27	1	2	1	87% 3% 6%	
5	職員は、あなたや子どもに対して大切に接してくれていると思いますか？	31	26	2	2	1	84% 6% 6%	
6	日常生活、子育て、家族関係、友人関係や仕事関係で困ったとき、職員は相談にのってくれますか？	31	25	3	2	1	81% 10% 6%	
7	あなたのこれからの生活に向けての目標について、職員は相談にのってくれますか？	31	26	1	3	1	84% 3% 10%	
8	子どもやあなたのプライバシーは、守られていると思いますか？	31	21	3	7	0	68% 10% 23%	
9	職員による言葉の暴力、無視はありませんか？	31	14	13	3	1	45% 42% 10%	
10	ここでの暮らしで、「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員に話すことができますか？	31	20	5	4	2	65% 16% 13%	
11	ここでの暮らしで、「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員以外の外部の日にも話すことができますか？	31	17	13	0	1	55% 42% 0%	
12	ここでの暮らしで良かったと思うこと、書いてください。	(別途記載)						
13	この施設での生活について、他に意見や希望などをなんでも書いてください。	(別途記載)						



問No.	問い/記述
2	<p data-bbox="220 219 687 241">この施設の雰囲気や生活環境は暮らしやすいですか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="220 315 1439 456">・はじめに施設に入った時、女の方が暮らすことが多いためか？わたしは男の友達はいませんが、この施設では一切男の方はダメXXあったと思うのですが、親がダメなら子供もダメじゃないですか？へいきですか？この先施設でまなぶことも子供小学生と中学生の言葉づかいや親の話をつこみ、自分のみかたがいれば大きく、でも、施設は少しまじびしかった。トイレの携帯電話やゲームいいのでしょうか？ <li data-bbox="220 465 1439 533">・学童さんは基本親がつきっきりなことがないので、ケンカはもちろん、言葉づかい、目上の人との接し方など見ていて腹立たしく思うことがある。 <li data-bbox="220 542 1439 564">・外泊や門限があるのが仕方ないことだけどもんどうに思うことがある。共同風呂でなく、個人の部屋に風呂がほしい。 <li data-bbox="220 573 1439 640">・子どものマナーが悪すぎても注意するものがない。人の好き好きあるので別に構わないけど、人の悪口を影で言う人がいて、すごく環境が乱れる。 <li data-bbox="220 649 612 672">・世間の常識からずれている人が多い。 <li data-bbox="220 680 1439 748">・生活環境は良いです。古いですが、気にしてません。ただ子どもが大声を廊下で出してしまうとすぐに屋外なので騒音には気を配っています。・・・プライベート空間がとても良い。 <li data-bbox="220 757 408 779">・他施設より甘い。
3	<p data-bbox="220 891 504 913">この施設は安全だと思いますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="220 965 772 987">・見つからないように役所に行ったから助かってます。 <li data-bbox="220 996 932 1019">・安全な面もありますが、雨の日でも廊下を走る子がいたりで危ない。 <li data-bbox="220 1028 1439 1095">・ハード面ではボロボロなので、子どもがなにか引っかかって怪我をしないか心配になります。職員が補修してくださっているので、今は安心してます。 <li data-bbox="220 1104 1439 1171">・誰でも自由に出入りできるアパートとは大きく違うので、泥棒等に入られる心配もほとんどないし、防犯カメラもあり職員や実習生などが子どもを見守ってくれたり遊んでくれたりするので、安心して仕事に長時間行けて助かってます。
4	<p data-bbox="220 1249 916 1272">職員から、この施設の考え方や内容について、わかりやすく説明を受けましたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="220 1323 1155 1346">・わたしが病気で療養中ということもあり、大変気にかけてく接してくれていると思います。 <li data-bbox="220 1355 1091 1377">・わたしにも子どもにも、「再出発の足がかりになる」大切な場所だと思っています。 <li data-bbox="220 1386 1139 1408">・ここに入居する前、虹が丘の職員はここでのルールと設備について説明してくれました。
5	<p data-bbox="220 1496 836 1518">職員は、あなたや子どもに対して大切に接してくれていると思いますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="220 1592 644 1615">・人間なんていい時と悪い時もあります。 <li data-bbox="220 1624 1155 1646">・職員によりけり、精神的につらい時に優しくしてくれる人もいれば、どうでない人もいる。 <li data-bbox="220 1655 963 1677">・相談ののってはくれるが、最終的には自分で考えたほうがいいのかと。 <li data-bbox="220 1686 1315 1709">・宿題や勉強でわたしがわからなく、教えてあげられないところを親切に教えてくださるの助かっています。 <li data-bbox="220 1718 341 1740">・人による。 <li data-bbox="220 1749 1439 1912">・殆どの場面、ほとんどの職員は接してくださっていると思いますが、すべての子ども、すべての場面という訳にはいかなと思います。日曜や早朝等少ない職員の時は無理だと思いますし、小さな子供優先で、日曜日に仕事の時、騒がしかったら可能などときいいので、覗いて欲しいと頼んでも、あなたの所だけではないのだから無理！！と冷たい言い方で拒否された。行事の時、バスの中で隣りに座った職員がずっとと寝ていてしんどくなっているのに気づいてくれなかった。 <li data-bbox="220 1921 549 1944">・職員は皆親切で、助かります。

6	<p>日常生活、子育て、家族関係、友人関係や仕事関係で困ったとき、職員は相談にのってくれますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この中で一番話があります（男の子がいるけど、女の子女性が多いこが多く、まだ小さい男の子はいいけどやっぱり中学生以上の子はちょっと、施設の女の方とか、しょうがい持つ親子施設にかんがえてほしい。施設から出て大きくなられたお兄さんお姉さんはあいさつが良かった？さいきんのお子さん。 ・なるようにしかならないと言われ、子どもが二人いるが、夜間に病院に連れて行く時など見てくれる人がほしい。 ・気持ちを聞いてくださいます。 ・人による。 ・大体はのってくれますが、母親なのだから自分でなんとかしてくださいと言われたことがあった。経済的にはかなり困窮していて、ケガをした時の手当するものを電話代を支払って電話を貸してもらいたい時でも、自分の携帯（電話代が高い）でかけるように言われた。もっと大変な人はいる。もっと小さな子供がいる人がいると言ったり、困っていることに対して「諦めるしか無い」と冷たく言われたり、大変な状況に追い込んだ相手方をかばってばかり言って、わたしには手を抜いているとか厳しいことばかり。ダメ出しばかりで邪魔をして、わたしが大変になるようなことばかり、自分の考えが皆正しいように思っていて、思いやりの全くない冷たい担当者なので変えてほしい。邪魔されそうで大切なことも内緒で勝手にするしか無い。 ・私の生活に対して助言をくれます。 ・相談したことはないが、相談したらのってくれると思う。
7	<p>あなたのこれからの生活に向けての目標について、職員は相談にのってくれますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・たまに面倒くさそうにされる時があるのでその時はあまり話しません（担当以外の人）。 ・わたしは、しっかりここを出るために自立したいのでよく話をさせてもらっています。 ・担当のみ。 ・そんな時間や機会もないし無理だと思っている。
8	<p>子どもやあなたのプライバシーは、守られていると思いますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・見えないところではなにか言われているかもしれないからわからない。 ・別室で喋ったとしても壁が薄いので、聞かれている気がします。 ・母と子で女性が多いので、よく外のうちの噂を耳にします。人それぞれと割りきって気にしていません。
9	<p>職員による言葉の暴力、無視はありませんか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次子の蕁麻疹がひどかった時、「こんな子どもは保育できない！」ときつく言われたことがあった。 ・むしろ感謝しています。 ・気分で話をしてくる職員もいる。 ・そう言えるかどうかは分からないが、私や私の子どもを嫌っているんじゃないかと思う職員がいる。 ・職員は皆親切でここで嫌な経験をしたことがない。 ・隣の人が時々ケンカしている。

10	<p>ここでの暮らしで、「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員に話すことができますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話せません。ただお願いをしても聞き入れてくれないことがほとんどです。 ・いろんなことで職員たちは相談に乗ってくれます。本当にありがたいと思っています。 ・いつも職員に話してます（職員でも長年いらっしゃる方です。）。 ・マナーやルールを守らない家庭で、迷惑を感じた時は相談させていただいております。 ・話せない、話したいとき話せる職員がいない。夜22時以降大事なことを相談したくても事務所に人がたくさんいて話せない。夜遅くまで事務所にいても注意しない（特に子ども達がたくさんいる） ・他の入居者や職員に対して思った時や、物を買うのが難しい時修理等、大体は話して助けてもらっていますが、やはり無理な時もある、それは致し方無いと理解はしています。他の入居者からの苦情に対して、仲裁してくれる時もありますが、全て解決できるわけではありません。忙しくて時間にも心にも余裕が無いのに子どもがわがままを言って泣きわめいたり暴れたり（発達障害あり）するときになんとか助けてもらいたくてもしてくれない時や、職員もいて仕方ないとは理解していても、他の入居者から怒られ、私もどうしようもなく困っているのに思い出しただけでも悔しい。 ・気に入らないことはなかなか言えない。
11	<p>ここでの暮らしで、「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、職員以外の外部の日にも話すことができることを知っていますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部って誰ですか？
12	<p>ここでの暮らしで良かったと思うこと、書いてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・落ちついている。 ・ここをでて暮らすときにおなじ生活をしますし、組長とか掃除当番は回って地域全体で草取りといった集団生活なのでいっしょですね。。 ・子どものことで困ったときに助けてくれるところ。 ・安心 ・ママ友達ができた。職員さんがいてくれるので何かあっても安心。 ・子ども達とゆっくり接することができるが一番の幸せであり、良かったと思います。 ・子どもが3人いますが、1人が風邪をひいてしまった時、病院に連れて行くのに、全員だときついんですが、かぜをひいていない2人を先生が見ていてくれるので助かります。 ・安心です。心強くなったです。 ・私も子どももここで生活出来てとてもよかったです。設備も整っており、安心して生活でき、生活全般について学べています。 ・家賃がかからないので、貯金を頑張ることができるし、先生方が子どもの通院などの時にお預かりしてくれるので、とても助かっています。 ・子どもを出産する前から顔を見るたびに体調を気にかけてくださったり、出産後は子どものこともすごく可愛がってくださり、親戚のような存在です。本当に感謝しています。 ・ちゃんといろいろなことで困ったら相談にのってくれたから。 ・子どもと明るい将来のために今も頑張っています。自立のためにも、前向きになれる。きっと初めから母子だけでしたら、とてもナーバスになっていたと思うので、とても救われています。 ・子ども達が自由でいいと思う。勉強、わからないこといろいろ教えてくれる。 ・他のお母さんたちや職員に子育ての相談ができること。 ・何もない。はやく市営あたってここを出たい。 ・事務所の人がいいなと思ったので良かったです。 ・職員さんたちはいるから何かあった時、聞きたい時、いろんな書類の書き方、読み方がわからない時すぐに聞けるから良かったと思います。家賃がかからないからすごい助かってます。電気製品も貸してくれるから助かってます。子どものこと一緒に考えてくれるから安心です。 ・子どもが遊べる部屋があるので遊んでくれたりする人がいる。安心して長時間働ける。行事が多いので子どもが喜び、私が遠方まで連れて行かなくて良い。無いものを貸してくれたり、くれたりしてくれる。生活費が少なく済む。雨の時ふとん等を取り入れてくれたり、大変なときてつだってくれたり修理等してくれたりする。子どもが手を付けられないようなとき、コールすると助けてくれる。 ・ここは設備もよく2人の子どもも安全で危険もなく職員も親切です。

- ・子どもでも男の子と女の子を別にしてほしいこと。トイレが家にほしい（お風呂です）じぶんたちが。
- ・夜間保育やリフレッシュ保育（保育園にいれていな子のみ）の制度を作って欲しい。
- ・新しく建てなおすまではないと思うけど、今後の為に建て直しはした方がいいと覆う。
- ・一人ひとりが最低限のマナーを守って楽しく暮らせる場所になって欲しいです。
- ・ここのたてものは、1階が保育園、2～4階が住居です（エレベーター無し）。自分は3階に住んでいますが、子ども+ベビーカー+買い物袋を運ぶのがものすごく大変です。できればベビーカー置き場を1階につくってほしいです。また、それができなくても各階ごとにベビーカー置き場を作ってほしいです。部屋が狭く、ベランダ以外置けないんですが、ベランダも雨でよく濡れるので困ってます。
- ・共同トイレと、お風呂が不満です。
- ・施設の方が古いので仕方ないですが、お手洗いやお風呂がお部屋にあったらいいなと思います。
- ・他の世帯の2～3軒が怒鳴り声がうるさくて困っています。防音のあるよう建て替えて欲しいです。
- ・差別が多い。職員と仲の良い母親の子どもには優しくしたりする。早朝が笑顔であいさつをしない。話し方がキツイ。
- ・行きや熱で母親が働けない時買い物代行あるとうれしい。近隣の方が子ども虐待してるんじゃないかと警察通報のため、夜22時過ぎに警察着てた。個人情報プライバシー守られてません。生活保護をもらっているのにブランド、金属のネックレス付けててもいいんですか？この荘は他の層より甘いと思います。職員も見て見ぬふりをして注意しません。母子寮に入っているのに男性からの支援OK何ですか？別れたはずの夫への外泊はいいんですか？市営とか県営とかに入った時は男性関係チェック入りますよね？
- ・にじが丘荘で友だちがいっぱいいるので楽しいです。
- ・ここにいつフィリピン人はいつの嘘をついていつも自分が怒られているからうそをつくのをやめてほしい。
- ・シャワー室を増やしてほしい。トイレはきれいにしてほしい。あらえるようにしてほしいと思う。買い物するところは遠いです。ここの場所上だから重いもの持って買い物した後大変。登りはキツイ。場所的にはあまり便利じゃないかな。わたしはフィリピン人で子どもの学校についてあまり教えられないから、わからないこと多いので、困ってます。
- ・子どもが手を付けられない時、コールする暇もないとき、騒いでいる声は聞こえているはずで、他の入居者から怒鳴り込まれるので、その前に助けてほしい。生活のペースはそれぞれ違うし、うちは発達障害、持病を3人共いくつも抱えていて、大変なのでいやでもはやく起きなければ仕事にも間に合わなくなるのに、迷惑をかけないように気をつけているけど、こちらの事情は全く考慮してくれないので、いくら注意してもうちの子は言うことを聞いてくれず、どうしようもなく困っているのは私の方なのに、他からの騒音はお互い様だと我慢しているのに怒られてばかりで本当に困っています。

アンケート結果

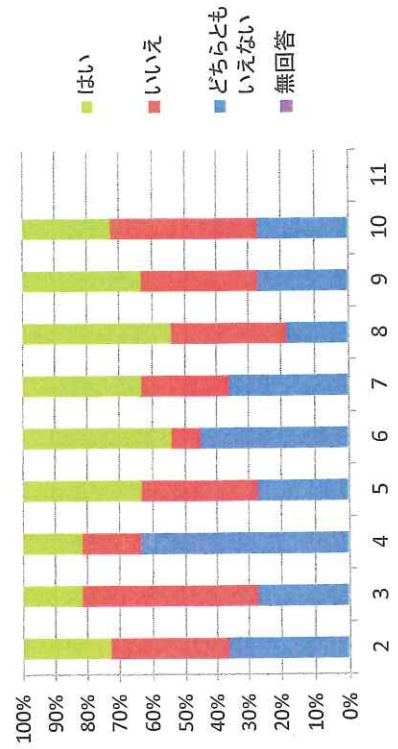
名古屋市にじが丘荘（児童）

アンケート実施日	2016/8/16-8/19
定員数	35名
アンケート回答数	11名

愛知県社会福祉協議会
福祉サービス第三者評価事業所

名古屋市にじが丘荘(児童)
利用者アンケート はい・いい・いえ集計表

No	問い	回答総数	小学生	中学生	高校生他	無回答	小学生%	中学生%	高校生他%	
1	いま、あなたは？	11	3	6	2	0	27%	55%	18%	
No	問い	回答総数	はい	いいえ	どちらとも いえない	無回答	「はい」の%	「いいえ」の%	「どちらとも いえない」%	
2	この施設は、くらしやすく、安心して生活できますか？	11	3	4	4	0	27%	36%	36%	
3	施設の大人の人たちから、あなたは大切にされていると感じますか？	11	2	6	3	0	18%	55%	27%	
4	施設の大人の私たちはこの施設の決まりや約束ごとをわかりやすく教えてくれますか？	11	2	2	7	0	18%	18%	64%	
5	施設の大人の私たちは、あなたがいやがるよび方をしたり、命令したり、乱暴な言葉を使ったりしないで接してくれますか？	11	4	4	3	0	36%	36%	27%	
6	施設の大人の私たちは、あなたの良いところをほめてくれますか？	11	5	1	5	0	45%	9%	45%	
7	施設の大人の私たちは、あなたが成長していくために取り組む目標、あなたの将来(学校や仕事)について話を聞いてくれますか？	11	4	3	4	0	36%	27%	36%	
8	あなたには、自分の気持ちをあなたやあなたの考えを話しやすい施設の大人の人がいますか？	11	5	4	2	0	45%	36%	18%	
9	ここでのくらしは、あなたのプライバシー(人に知られたくないことや自分の居場所)は守られていますか？	11	4	4	3	0	36%	36%	27%	
10	ここでのくらしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、施設の外の大人の人も話すことができることを知っていますか？	11	3	5	3	0	27%	45%	27%	
11	この施設での生活について、他に意見や希望などをなんでも書いてください。	(別途記載)								



フィードバック
名古屋市にじが丘荘（児童）

問No.	問い/記述
2	<p>この施設は、くらしやすく、安心して生活できますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・友だちがいて楽しいから。 ・家庭を監視しすぎていると思う。母子生活支援施設だから支援は大切だと思うけど、あまりに監視されて生活しにくい。 ・〇〇先生が防犯カメラと言っているが、防犯ではなく、入居者の行動を監視していて安心できない。トイレの時間も計っていたりされるので、ゴソゴソ生活をしないでほしいのがつらい。
3	<p>施設の大人の人たちから、あなたは大切にされていると感じますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・わからない（笑） ・疑いたくないから学校の授業表も見せてとか。疑いたくないからって言うてる時点で大切にはされていない。
4	<p>施設の大人の人はこの施設の決まりや約束ごとをわかりやすく教えてくださいませんか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どちらかということこちらの方が知っていると思う。 ・泊まりをする時も、前まで18歳以下の男の子もOKだったのに、その友達が私の家で泊まりした後施設の人が来て、お泊りはダメって言われた。ルールが違う。
5	<p>施設の大人の人は、あなたがいやがるよび方をしたり、命令したり、乱暴な言葉を使ったりしないで接してくれますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直接聞いてはいないが、施設の方が怒った時に「お前」って言ったと聞いた。 ・お前などとよばれたりする。
6	<p>施設の大人の人は、あなたの良いところをほめてくれますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あまり会話はしない。 ・うわっつらで。
7	<p>施設の大人の人は、あなたが成長していくために取り組む目標、あなたの将来(学校や仕事)について話を聞いてくれますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の方にお話すると全員に話がまわるので言わない。 ・1人の職員だけ。
8	<p>あなたには、自分の気持ちやあなたの考えを話しやすい施設の大人の人がいますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1人だけ優しく会話ししてくれる人がいる。人を差別したりしないから話しやすい。そういう人が増えてほしい。 ・1人の職員だけ。
9	<p>ここでのくらしは、あなたのプライバシー(人に知られたくないことや自分の居場所)は守られていますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バイトのシフトも学校のこともすべて聞いてくる。すごく不愉快。
10	<p>ここでのくらしで「いやだなあ」「こまったなあ」と思ったときに、施設の外の大人の人も話すことができることを知っていますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の生活は息苦しいので、ここ以外の人に話を聞いてもらっている。
11	<p>この施設での生活について、他に意見や希望などをなんでも書いてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性格悪い人が多い。その人その人で対応が違う人もいる。ボランティアのおばさんたちは笑顔がなく素っ気ない。トイレから出てくるのを事務所の入口で待ち構えてくる。生活を監視されるからはやく出て行きたい。精神的不安定になりうつ病になっていく入所者の方がいるが、この施設のせいだと思う。みんな過ごしやすい環境にして欲しい。 ・俺の行動を監視をしないでほしい。なにかとなくせつけてキャンプに行かせないようにしてほしい。俺の行く部屋の人がいいと思ったらそれ以上口出ししないでほしい。もっと考えてからしゃべってほしい。 ・この施設は甘い。よその施設は1年で100万円は貯めれるのに。この人はダメでこの人はOKみたいなことがよくあるので、平等にしてほしい。 ・1階の保育園をにじが丘荘にしてほしい。家の中にトイレとお風呂付けてほしい。運動場がほしい。 ・部屋を広くしたい。トイレとお風呂を一世帯に1個付けてほしい。部屋をたくさんしきりをつけたい。

社会福祉法人愛知県社会福祉協議会
福祉サービス第三者評価事業所

〒461-0011

愛知県名古屋市東区白壁一丁目50番地

愛知県社会福祉会館 3階

TEL : 052-212-5509

FAX : 052-212-5510