

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評価調査者研修番号

SK2021148

SK2021158

③施設名等

名称：	名古屋市にじが丘荘
施設長氏名：	川岸 義親
定員：	30世帯
所在地(都道府県)：	愛知県
所在地(市町村以下)：	名古屋市千種区北千種二丁目1番5号
T E L：	052-722-2225
U R L：	http://nijigaokaso.jp
【施設の概要】	
開設年月日	1955/1/1
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：	15名
職員数 非常勤職員：	4名
有資格職員の名称(ア)	社会福祉士
上記有資格職員の数：	4名
有資格職員の名称(イ)	精神福祉士
上記有資格職員の数：	1名
有資格職員の名称(ウ)	保育士
上記有資格職員の数：	8名
有資格職員の名称(エ)	臨床心理士
上記有資格職員の数：	3名
有資格職員の名称(オ)	医師(嘱託医)
上記有資格職員の数：	1名
有資格職員の名称(カ)	看護師
上記有資格職員の数：	2名
施設設備の概要(ア)居室数：	32室
施設設備の概要(イ)設備等：	地域交流室1 学習室1
施設設備の概要(ウ)：	保育室1 心理室1 面談室2
施設設備の概要(エ)：	

④理念・基本方針

★理念

名古屋市千種母子福祉協会は、戦後の混乱が残る昭和30年、母子生活支援施設（当時は母子寮）の運営を行うため、千種区内の民生事業関係者の浄財（寄附金）により設立された財団法人である。
 以来70年近くにわたり、千種区内の民生関係者の志を受け継ぎ、名古屋市が設置した施設の運営に関わってきたことから、下記のように法人・施設の運営理念を定めている。
 「地域住民とともに利用者の自立促進を図りひとり親家庭の福祉を増進する」

★基本方針

上記運営理念に基づき、名古屋市にじが丘荘の8つの柱となる基本方針を定めている。

- 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

⑤施設の特徴的な取組

旧にじが丘荘建物は、昭和46年に建設され、各居室に風呂・トイレは無く、共同浴室・共同トイレの構造で、プライバシーを確保することも難しく、利用者にとっては、大変不便な施設であった。建物・設備も老朽化したため、令和3年3月に現在地の千種区北千種二丁目に移転改築となった。新しいにじが丘荘は、定員を35世帯から30世帯とし、各居室に風呂・トイレを整備し、エレベーターも設置されたバリアフリー構造となり、地域交流室・保育室なども整備され、防犯設備等も充実された。
 施設は新しくなったが、永年わたって築いてきた旧施設地域との関わりは途切れてしまい、新たな地域との関係を築くことが必要となった。夏まつりなどの行事で周辺自治会への参加呼びかけるとともに、隣接の千種福祉会との連携・協力など関係を深めつつある。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2022/4/22	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2023/1/19	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和元年度（和暦）	

⑦総評

◇特に評価の高い点

◆職員意見を尊重した事業運営
 就任1年目の庄長（施設長）の前職は公務員であり、福祉畑を歩いてきたといっても母子生活支援施設の運営に精通しているというわけではない。それをカバーするため、努めて職員の意見を聞くことに徹し、その意見を尊重することによって誤った判断を下さないよう留意している。庄長と3名の主任による月1回の主任会や、毎月2回開催される職員会議でも、活発な職員意見の交換があり、職員意見が事業運営に反映される仕組みがある。

◆物心両面の改善
 長年の課題であった施設の老朽化が、令和3年3月の現在地への新築移転という形で解決された。各世帯の居室にはバス、トイレが完備され、母親や子どものプライバシーの保護の体制が大きく改善された。建物全体がバリアフリー化され、身体に障害を持つ利用者の受入れにも問題がなくなった。それらのハード面の改善だけでなく、利用者の精神面での変革もみられる。3年前の第三者評価受審時の母親へのアンケートでは、母親から様々な不満の声が上がっていた。今ではそれが一掃され、母親の感謝の声に変わっている。施設の刷新を機に、職員の支援の質の向上も図られている。

◆充実した退所者へのアフターケア
 事業計画にも「退所者のアフターケア」を載せ、手厚い支援を行っている。原則退所後の1年間は、「退所後支援計画」を作成して支援しており、必要に応じて、随時相談を受ける体制を整備している。退所者の自宅を職員が訪問し、帯同して行政に掛け合う等の支援もある。また、退所後に事業所に集まる企画が設けられており、支援の継続性に配慮した工夫がなされている。事業所の新築移転の開所記念行事には、多くの退所者が集まった。

◇改善が求められる点

◆職員研修の仕組みづくり
 研修計画が生まれ、その計画に沿って職員は研修を受講している。他施設を訪れての「他都市訪問研修」や大学教授を講師に招いての「スーパービジョン研修」等、独自性のある研修も計画、実施されている。これらの研修の受講後には「復命書」が提出されているが、研修効果を検証する仕組みがなく、アクションプランにつながっていない。また、受講実績を職員ごとに把握できる研修履歴の管理も行われていない。近い将来、キャリアパスが構築されれば、階層ごとに受講が必要となる研修が定められる。その時のために、入職後の受講履歴を職員個々に管理する必要がある。

◆マニュアルを活用した研修の実施
 支援に必要な各種マニュアルが整備され、それに沿った支援が実践されている。しかし、マニュアルを活用した研修や勉強会はほとんど実施されていない。リスクマネジメントや安全管理、災害対策、感染症対応等々である。マニュアルを使った研修や勉強会の実施により、支援の統一や標準化が図られるだけでなく、現在実施している「標準的な実施方法」の不備や欠点を洗い出すことも可能ともなる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

第三者評価を受けるプロセスの中で、多くの気づき、学びがありました。3年に一度こうした機会があるのは、大変有意義だと感じました。

⑨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	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】		
母子生活支援施設の役割や設立の経緯を踏まえた法人理念を定め、それを8点の基本方針へと展開した事業運営の柱としている。ホームページやパンフレットを使い、理念や基本方針の周知に努めている。職員には入職時の研修の中で説明するとともに、事業計画の中にも記載して常に理念や基本方針に触れられる仕組みがある。母親には入所時に「生活のしおり」を使って説明している。今後、市と連携して「こころのケアノート」を作成する計画もある。		

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】		
県や市からの情報提供に加え、加盟する全母協（全国母子生活支援施設協議会）からの情報を得て事業運営を行っている。新築移転して2年目を迎えており、施設周辺の生活環境も大きく変わった。利用者の入所の理由が多様化しているが、新たに就任した荘長（施設長）の下、利用者の最善の利益を追求する支援に努めている。		
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a	a
【コメント】		
長年の課題であった「施設の老朽化・新築移転」が解決され、現在の経営課題を「ベテラン職員の退職・支援力の維持」と捉えている。職員の若返りをデメリットとしないために、職員個々の力を集合させ、組織力の向上を図っている。荘長と3名の主任からなる主任会を定期開催（月1回）して方針を共有し、月2回開催される職員会議で周知を図っている。明らかになった課題には、職員全体で取り組もうとする一体感がある。		

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者 評価結果	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	a
【コメント】		
「名古屋市にじが丘荘の中・長期計画」が策定されており、市の指定管理者制度の期間に合わせ、平成30年度～令和9年度の10年計画である。都度計画内容の見直しを行っており、現在は令和4年改定版が最新版として使用されている。10年先を見据えた事業の方向性を詳細に示し、別表として「にじが丘荘年度別事業計画」を付けて主要な項目の年度ごとの施策を掲げている。計画の最後の部分には、法人の今後の在り方や存続に関する考察も記載されている。		
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	a
【コメント】		
「名古屋市にじが丘荘の中・長期計画」に整合させた「令和4年度事業計画」が作成されている。「本年度の重点項目」として、「にじが丘荘の運営」に関する7項目を挙げているが、いずれにも数値目標が設定されていない。期中での進捗評価や期末の終了評価を曖昧にしないためにも、主要な項目には可能な限り数値目標や具体的な到達点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	a
【コメント】		
1法人1事業所の小さな運営組織であり、職員にとっては事業の継続（法人の存続）が大きな関心事である。それ故事業に関する参画意識は高く、全員参加の職員会議は充実している。この会議で、事業計画の策定やその評価としての事業報告書の作成が行われている。課題としては、事業計画に明確な数値目標の設定がないことから、事業報告書の記述（評価）が曖昧になっている。事業計画の「～を図る」、「～に努める」が、事業報告で「～を図った」、「～に努めた」等である。		

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

【コメント】

コロナ禍によって母親や子どもが集合する機会は少なく、事業計画に関わらず情報提供そのものが減少傾向である。対面機会が少ないだけに、掲示や文書、資料の配付に頼らざるを得ない状況である。母親や子どもに対しては、事業計画を分かりやすく説明した資料を用意し、特に関心や興味のある項目（就労関係、行事予定等）を詳細に伝えることを期待したい。

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。	a a

【コメント】

定期的に第三者評価を受審し、受審のない年は自己評価を行って支援内容を振り返り、支援の質の向上に取り組んでいる。指定管理者制度の取り決めにより、市の評価も受けている。各種評価の結果は、定期的に開催される職員会議の場で、検討・分析が加えられている。

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

【コメント】

主任会と職員会議においてほとんどの課題が共有され、職員意見が取り入れられた改善策が実施に移されている。全職員に情報が共有されているという体制の中、あえて改善計画を作成して取り組むことは行われていない。しかし、改善を効果的かつ確実に実施するためには、責任者（誰が？）、期限（いつまでに？）、実施方法（何を？）を明確にして取り組むことが望まれる。

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	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】

荘長の役割や責務は、法人の「管理規程」で明確にされており、主任会や職員会議でも自らの方針や考え方を説明している。しかし、荘長不在時の災害発生時等における職務権限の委任先を定めた文書がなく、早急な対応が求められる。

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

【コメント】

事業の性格上、専門的な各種の法的知識が必要となる。その点ではベテランの職員の退職は大きな損失であり、支援の質を維持するための経験値が失われたこととなる。それをカバーするため、これまでの事例をまとめてマニュアル化し、若手職員の勉強材料としている。また、ベテラン職員に若手職員を同行させ、様々な支援現場で法的知識を身に付けさせる取組み(OJT)もある。荘長の方針もあり、職員のコンプライアンス意識は高い。

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

【コメント】

事業所内の各種会議に荘長が出席し、事業所や利用者が抱える様々な課題を把握しようとしている。そこで把握した課題を主任3名との主任会で検討し、決定事項や検討事項を勝因会議に諮っている。前職では福祉畑を歩いてきた荘長ではあるが、母子生活支援施設での執務は経験がなく、職員の意見を丁寧に聞き取って間違いのない判断ができるように留意している。支援の質の維持・向上に、主任会や職員会議等の会議体が機能している。

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

【コメント】

職員の安定的な雇用(定着率のアップ)を、支援の質を担保する上での大きな要素の一つであると考えている。ソウェルクラブに加入して福利厚生面の充実を図ったり、子育て中の職員の家庭と仕事の両立を図るために、就業時間等の要望に応えている。母親との相談等で必ずしも定時の退社が約束されるわけではないが、極力時間外勤務が少なくなるように配慮している。

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。	b	b

【コメント】

職員採用の計画は策定せず、欠員が生じた、または生じることが判明した時点で、欠員補充の採用活動を行っている。従って、事業所における人事管理の主眼は、職員に対する定着対策に置かれている。突然の職員離職によって支援に空白が生じることを回避するため、目標管理面談の機会を利用して職員の就労意向を確認している。

② 15 総合的な人事管理が行われている。	b	b
-----------------------	---	---

【コメント】

中・長期計画で「法人の今後の在り方、存続」を考察し、一案として、新たな事業展開や事業規模の拡大を法人存続の必須要件としている。しかし、具体的な事業展開が不透明であり、総合的な人事システムの構築には至っていない。「人事考課実施要綱」に沿った人事考課、「目標管理シート」を使用した目標管理が行われており、成果を処遇(昇給)に反映させる仕組みはある。しかし、職員規模も小さく、キャリアパスを構築する職位・職階を適切に設定することは困難な状態である。

(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	b
---	---	---

【コメント】

個別面談にて職員の就労意向を聞き取り、職員の意見を取り入れた働きやすい職場づくりに取り組んでいる。育児休業から職場復帰した職員には、勤務時間の短縮や宿直免除の措置を講じる等、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組みがある。職員相互の協力により時間外労働の軽減を図っており、有給休暇の取得に関しても積極的な有休消化を奨励している。

(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】

「目標管理シート」を使用した目標管理制度が運用されている。期初に目標設定面接を行って個人目標を設定し、期末の最終面接で一年間の取組みを評価している。期中の進捗確認の面接はないが、日々の業務の中で取組みの進捗状況を確認している。この目標管理の達成度を人事考課（成績考課）に連動させ、最終的には処遇（昇給）に反映される仕組みである。

②	18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a	b
---	--	---	---

【コメント】

「名古屋市にじが丘荘の中・長期計画」には、「人材育成」や「専門性強化」の項目をとり、その中で研修体系の構築を示唆している。それを受け、「令和4年度事業計画」では、「職員一人ひとりの専門性を高めるため、カンファレンス等の場を活用したスーパーバイズやOJT、各種研修への参加とともに自己研鑽に努める」との方向性を打ち出している。事業計画の別表で「全国研修等」として外部研修がリストアップされており、それとは別に「令和4年度研修計画」も作成されている。

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】

事業計画には盛り込まれていないが、「令和4年度研修計画」が作成されており、階層別の詳細な研修計画が組まれている。その計画に沿って職員は研修を受講しており、他施設を訪れての「他都市訪問研修」や大学教授を講師に招いての「スーパービジョン研修」も継続して実施されている。研修の受講後に「復命書」が提出されているが、研修効果を検証する仕組みがなく、アクションプランにつながっていない。受講実績を職員ごとに把握できる研修履歴の管理を検討されたい。

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

【コメント】

コロナ下ではあるが、積極的に実習生を受け入れている。保育実習性と社会福祉士実習生を年間約30名、教員の介護体験実習を年間約15名受け入れている。「実習生受け入れマニュアル」に沿って受け入れているが、マニュアルには実習生受入れの意義や目的に言及する記載がない。従って、実習終了時の反省会では、実習生本人の評価に主眼が置かれ、実習生受入れの意義や目的が達成されたか否かの評価は行われていない。マニュアルの見直しが急務である。

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】

ホームページが開設されているが、事業の性格上、秘匿性が強く求められることから、公開できる情報は限定的にならざるを得ない。それでも、可能な範囲で情報提供に努めている。苦情解決に関する情報公表は事業報告書で行い、「令和3年度の苦情受付けは無し」との記述がある。にじが丘荘開設50周年を記念して「にじが丘荘—半世紀の歩み—」が刊行され、関係各所に配布された。

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】

法人の「経理規程」に沿って会計、経理が適正に執行されている。事業所における現金出納の決裁者は荘長であるが、法人本部の経理担当職員がチェックをすることで内部牽制を機能させている。定期的に内部での監査を行い、事業運営の透明性を担保している。

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

第三者 評価結果	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。	b	b
---	----------------------------------	---	---

【コメント】

法人設立が地域の熱意と浄財によって成し得られたこともあって、法人理念の冒頭に「地域住民とともに 利用者の自立促進を図り…」と謳い、地域との連携を明言している。しかし、令和3年3月の事業所の新築移転がコロナ禍の渦中にあり、それ以降に計画されていた多くの取組みが中止や縮小を余儀なくされている。新天地で2年目を迎えているが、新たな地域との関係構築には至っていない。

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

【コメント】

コロナ禍によって訪れるボランティアの数こそ減っているが、事業計画には「ボランティアを積極的に受け入れ…」との方針を示し、オープンな事業運営を目指している。前年度には、学習支援や習字講師、プログラミング講師、マジシャン等のボランティアが来訪し、11月の開所記念行事にはハープ、コントラバス奏者を呼んで演奏会を開催し、地域への参加を呼び掛けた。

(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】

関係機関との連携を密にし、円滑な事業運営を行うことは、8項目からなる基本方針の中の一つとして定められている。地域の社会資源を一表化したものはないが、ジャンル別に「医療機関一覧」や「災害時連絡網」、「女性福祉相談連絡表」等が作成され、事務室に掲示されている。子どもが通園する保育園、通学する教育機関や福祉事務所等とも、密な連携を図っている。

(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】

地域におけるセーフティーネットとして大きな責任と役割を持ち、地域の福祉ニーズを把握することは必須である。しかしコロナ禍に加えて事業所の新築移転があり、福祉ニーズを把握するための積極的な活動は行っていない。将来的に、新たな事業展開や事業規模の拡大を目指すことも考えられることから、その下地作りとして、積極的に福祉ニーズを把握する取組に期待したい。

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】

コロナ禍によって活動が制限される中、今年度事業所を福祉避難所として登録した。ハザードマップ上では当該事業所は災害警戒無指定地域であるが、近隣に水害の災害警戒指定地域があり、大規模災害の発生時にはハンディキャップを持った地域住民（障害者、認知症高齢者、医療的ケアの必要者等）を受け入れる用意がある。

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。	b	b
【コメント】			
法人の定めた規程により、母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。来年度から計画されている内部研修において、年度初めに全体への周知を図ることによって、職員共通の認識として、より理解を深めていくことが期待される。			
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
【コメント】			
各種の規程やマニュアルの整備、さらに施設の建て替えによるハード面の改善により、プライバシー保護の配慮は十分に行きわたっている。しかし、母親や子どもに対する説明は十分とは言い難い。来年度の取組みとして、自治会懇談会を利用し、母親と子どもに対する周知を図ることが計画されている。			
(2) 支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。			
①	30 母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a	a
【コメント】			
事業所のパンフレットに加え、毎月発行されている「虹の橋通信」を活用し、支援の実施に関する積極的な情報提供が行われている。また、自治会懇談会の中で、顔を合わせて説明する機会も設けられており、個別のニーズに応えられる体制が整備されている。			
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	b
【コメント】			
日課やルールを含めた支援内容については、口頭で説明するとともに、書面化してまとめられたもの（「生活のしおり」）が各居室に置かれている。丁寧な表現で記載されており、全てにふりがなが打たれている等、細かな点にも配慮がある。			
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	a
【コメント】			
必要に応じて、随時相談を受ける体制を整備している。原則退所後の1年間は、「退所後支援計画」を作成して支援している。退所者の自宅を職員が訪問し、帯同して行政に掛け合う等のアフターケアが実施されている。また、退所後に事業所に集まる企画が設けられており、支援の継続性に配慮した工夫がなされている。			
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		第三者 評価結果	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
【コメント】			
母親と子どもに対しては、個別の担当職員が主となり、十分な時間を確保した上で面接や意見聴取が行われている。検討会議については、現在母親や子どもの参加がない。自治会懇談会の質をより高めることにより、母親や子どもの検討会議への参加は実現可能だと思われるため、検討が望まれる。			
(4) 母親と子どもが意見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	b
【コメント】			
苦情解決の体制が整備されており、施設内に掲示もされている。現時点で、個別の時間が十分に確保されていることに加え、目安箱の設置も検討されていることから、より一層、充実した体制となることが期待できる。			

②	35 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもにも周知している。	a	a
---	---	---	---

【コメント】

入所時に説明するためのマニュアルが作成されており、いつでも、誰にでも相談できることを母親と子どもにも周知している。また、各居室にマニュアルを置き、入所後も確認できるようになっている。ハード面においても、個々のスペースを確保しやすい作りとなっており、安心して相談できる環境は十分に整備されている。

③	36 母親と子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	b
---	---------------------------------------	---	---

【コメント】

個別の担当職員との関係性を重視し、母親と子どもが相談しやすい体制が整備されている。また、記録作成のシステム化により、母親と子どもからの相談内容を全職員が把握できるようになっている。意見箱の設置が、来年度の課題として前向きに検討されており、より充実した取組みとなることが期待されている。

(5) 安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。	第三者 評価結果		
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	b

【コメント】

記録管理のシステム化により、安心と安全に関する情報収集と全体への周知が図られている。改善策・再発防止策を検討する取組みも行われているため、内部研修や勉強会等により、職員全体でリスクマネジメントの意識を高める機会を設けることが望ましい。

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

【コメント】

感染症に対応するための体制、マニュアルともに整備されており、実際に感染症が発生した場合の対処も十分にとられている。新型コロナウイルス感染症に限らず、今後も事業所として必要な項目となるため、会議や研修会等で取り扱い、定期的に学ぶ機会を設けることが望ましい。

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。	a	b
---	--	---	---

【コメント】

災害時の行動を示したマニュアルがあり、入所時に母親と子どもにも説明するとともに、常に各居室に置いて閲覧できるようになっている。災害発生時の職員連絡網も整備されており、安否確認の方法が明確化されている。

2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者 評価結果	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。	a	b

【コメント】

母親と子どもそれぞれに対する支援計画が策定されており、全職員が周知できるようになっている。また、会議において、支援内容を確認する機会も設けられている。プライバシー保護に関する姿勢は規程により明示されており、必要な対策がとられている。

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

【コメント】

母親と子どもの状況に変化があった場合は、職員会議で周知し、随時支援内容の見直しが行われている。また、支援計画会議が年一回開催されており、状況に変化がないケースであっても見直しの機会が設けられている。今後、より充実した支援を行うために、半期に一度程の見直しの機会を設けることが望ましい。

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

【コメント】

自立支援計画については、個別の担当者が中心となり、全職員参画の下でアセスメントが行われている。また、主たる養育者である母親の意見を取り入れるため、母親の参画を促している。さらに、必要に応じて、行政や医療機関、学校・保育園等の関係者を交えて協議することもあり、自立支援計画は、高い意識を持って策定されている。

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

【コメント】

自立支援計画を見直す機会は設けられているものの、どのように評価をするのかの仕組みが構築されておらず、職員個々の経験や力量に頼るところが大きい。新任からベテランまで、一定の基準をもって評価するために、できる限り標準化された評価基準を整備することが望まれる。

(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。	a	b
---	--	---	---

【コメント】

10年ほど前から支援記録の管理システムが導入されており、パソコンのネットワークを活用した記録の整理と情報共有の仕組みが機能している。システムの利用にあたっては、OJTによる学習の機会を設け、職員の理解が得られている。

②	45 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a	a
---	------------------------------	---	---

【コメント】

母親と子どもの個人情報を守る規程が、法人により定められており、職員への周知・徹底が図られている。個人情報の取扱いについては、母親と子どもに対しても入所時に説明しており、文書化されたマニュアルでも確認することができるようになっている。

内容評価基準（25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

		第三者 評価結果	自己評価
(1) 母親と子どもの権利擁護			
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。	b	c

【コメント】

法人により定められた規程によって、母親と子どもの権利擁護に関する職員への理解が図られている。ただ、母親や子どもの権利擁護、権利侵害に関しては、あまりにもすそ野が広い。より良い取組みとするために、会議や研修等で定期的に取り扱い、職員の理解を一層深めていくことが望まれる。

(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】

母親や子どもに対する権利侵害を防止するために「管理規程」が定められており、厳正に処分する仕組みも構築されている。他事業所で権利侵害の事例があれば、職員会議で取り上げて注意喚起し、決して権利侵害をしないという強い意志を醸成している。

②	A3 いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	a	a
---	---	---	---

【コメント】

担当職員と母親や子どもとの個別の時間の確保を重視しており、日常的に面談を行うことにより、不適切な行為の早期発見に努めている。不適切な行為があれば、職員の連携の下、迅速に介入して解決を図り、再発防止に努めている。

③	A4 子どもに対する暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b	b
---	---	---	---

【コメント】

日頃から、常に面談を行うなど、母親と子どもの関係性を注視し、不適切な関わりの防止と早期発見に努めている。一方で、養育に関しては母親の意向が大きく反映されるため、深く踏み込めないジレンマも抱えている。親子関係の全てを職員が把握して介入することが困難な現状から、子どもが自身の身を守るための方法を学習する機会を設けることが望ましい。

(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

①	A5 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	b
---	---	---	---

【コメント】

母親に対しては自治会懇談会を開催し、主体性を持って生活できるよう促している。子どもに対しても、行事等で集まる機会を利用し、意見の聞き取りを行っている。現状として、生活の立て直しに精一杯の母親が多数いることから、自主性や主体性を強く求めることは難しい。現在の取組みを継続し、地道に取り組んでいくことが今後につながると考えられる。

(4) 主体性を尊重した日常生活

①	A6 日常生活への支援は、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】

母親と子どもそれぞれの自立支援計画を基に、個別化された支援が行われている。特に母親に対しては、個々のケースに応じて、就職活動や行政手続き等の苦手分野を、職員がともに行うことで、エンパワーメントが図られている。母親の苦手な分野を把握するために、丁寧なアセスメントを行っている。

②	A7 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】

コロナ禍によって計画通りに運ばないこともあるが、海水浴やクリスマス会等の施設全体の行事があり、母親と子どもが楽しめるように企画されている。また、「桜の会」では、母親の要望を取り入れながら、ジュース作り等の趣味を広げられるような活動が行われており、余暇の充実や施設退所後の生活が豊かになるよう配慮されている。

(5) 支援の継続性とアフターケア

①	A8 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	b
---	---	---	---

【コメント】

入所中から、母親と子どもそれぞれの担当職員との関係性を大切にしており、アフターケアを行いやすい雰囲気が作られている。随時の電話相談に加え、行政手続きを一緒に行う等の訪問型の支援も積極的に実施されており、退所後の生活の安定が図られている。退所後のアフターケアは、「退所後支援計画」に基づき、原則1年間をカバーすることとしている。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果	自己評価
①	A9 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】

就労支援を専門とする職員や心理療法担当職員を配置し、専門的支援を行えるように体制が整備されている。医療機関とも連携し、医師の見解を聞きながら、必要に応じて投薬治療等が行われている。母親と子どもそれぞれに支援計画を策定しているため、支援に一貫性を持たせることが難しい。親子に対する支援内容を見直し、双方の計画をリンクさせることで、より充実した支援となることが期待される。

(2) 入所初期の支援

①	A10 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	b
---	--	---	---

【コメント】

入所時には、行政機関（区・区民福祉部、福祉事務所等）と連携し、母親と子どもが安心して生活できるよう、丁寧に説明している。新築移転を機に、トイレと浴室を各居室に設置する等、プライバシーに配慮した作りとなっている。また、床面をフラットにする等、可能な限りバリアフリー化がされており、身体に障害のある利用者の受入れにも配慮が見られる。

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

【コメント】

将来的に自立することを目指し、家計管理支援や家事支援、子育て支援等が、母親とともに行われている。母親の習熟度に応じて徐々に支援の量を減らし、母親の自立を促している。さらに、母親のケースに応じて、通院や行政手続き、保育園登園の際の代行援助が行われており、母親一人ひとりのニーズを受けとめた支援が丁寧に実践されている。

②	A12 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	a	a
---	--	---	---

【コメント】

母親の不安や悩みを聞く等の子育て支援を行う中で、職員が実際に子どもと関わることで手本を示し、子どもとの適切な関わりを学ぶ機会としている。子どもの通う保育園や学校とは良好な関係を築き、さらに行政とも連携し、母親の子育てのニーズに応えている。

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

【コメント】

共有スペースの活用や行事を実施する中で、母親同士が良好な関係を作ることができるよう配慮している。また、対人関係において課題のある母親に対しては、まずは職員との良好な関係を築くこと（対人関係構築の練習）から始めている。さらに担当職員が主になって話を聞いたり、カウンセリングを促す等の支援が行われている。

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

【コメント】

母親の事情や緊急時における乳幼児の預かりや、下校後の子どもの学習支援等があり、子どもの育ちを保障するための支援として、力を入れて取り組んでいる。子どもに関する支援の記録もパソコンによる管理システムで共有されており、職員間の情報共有と支援への気付きに活用されている。

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、悩み等への相談支援を行っている。	a	a
---	---	---	---

【コメント】

施設内に学習室が整備されており、子どもが集中して学業に取り組むための環境が整っている。子どもの将来を見据え、外部の専門家チームによる「プログラミング教室」も開催された。進路に関しては、母親の意見も尊重しながら、子どもの最善の利益が保障されるよう、学校と連携した支援が行われている。

③	A16 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	a
---	--	---	---

【コメント】

個別の担当職員を中心とした子どもとの関わりが大切にされており、母親以外の大人との関わりや信頼関係の構築が図られている。また、学習において外部講師を活用することで、子どもの学力の向上を図るとともに、様々な大人と触れ合うことで社会性を身に付ける機会としている。

④	A17 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	b
---	---	---	---

【コメント】

以前には、外部講師を活用し、年齢に応じた性の知識を得る機会を設けていたが、近年は実施されていない。年間を通じたプログラムを組み、子どもが身体と心を大事にすることについて学ぶために、事業所内でできる範囲の取組みから始めることが望まれる。

(5) DV被害からの回避・回復

①	A18 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	a
---	-----------------------------------	---	---

【コメント】

緊急利用時の体制を整えて「緊急対応マニュアル」を整備しており、必要な備品も備えられている。市内のみならず、広域の受入れを行っており、社会のニーズに沿った施設作りが行われている。「緊急一時保護の実施」は事業計画の重点項目にも取り上げており、特に移転後は数多くの緊急一時保護を受け入れている。

②	A19 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	a
---	---	---	---

【コメント】

行政や弁護士と連携する体制が構築されており、母親と子どもの安全確保が図られている。また、母親が諸手続きをする必要のあるケースにおいては、母親の能力に応じて、職員が同行したり代行する等の支援が行われている。

③	A20 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	a
---	-----------------------------------	---	---

【コメント】

母親や子どもの希望に応じて、心理療法担当職員とのカウンセリングが実施できるよう体制が整えられている。また、必要性を感じれば、カウンセリングへ促す支援も実施されている。施設を退所し、地域で生活することを見越して、自助グループ等を紹介することも行われている。

(6) 子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かかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a	a
---	--	---	---

【コメント】

職員が積極的に子どもと個別に関わる時間を確保し、子どもの思いや気持ちの聞き取りが丁寧に行われている。必要性を感じるケースがあれば、心理療法担当職員によるカウンセリングの促しをしたり、児童相談所や医療機関と連携する体制が整えられている。

(7) 家族関係への支援

①	A22 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】

母親と子どもそれぞれに個別の担当職員が決められており、個々の相談に応じる体制が作られている。母親と子どもの親子関係を尊重し、過度な支援は控えているが、必要性を感じた場合には適宜介入し、安定的な家族関係の維持を図っている。それぞれの担当職員は、協力・連携しながら支援を行い、パソコンによる支援の管理システムによって全職員が情報共有できる仕組みが整備されている。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

①	A23 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】

精神面での問題を抱える母親や子どもも少なくなく、医療機関との連携を密にしている。精神疾患のケースであっても、症状を理解した丁寧な支援に努めている。また、母親が外国籍のケースも多いため、必要に応じて行政手続きに同行する等、利用者個々のニーズに沿った対応ができるように配慮している。

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

【コメント】

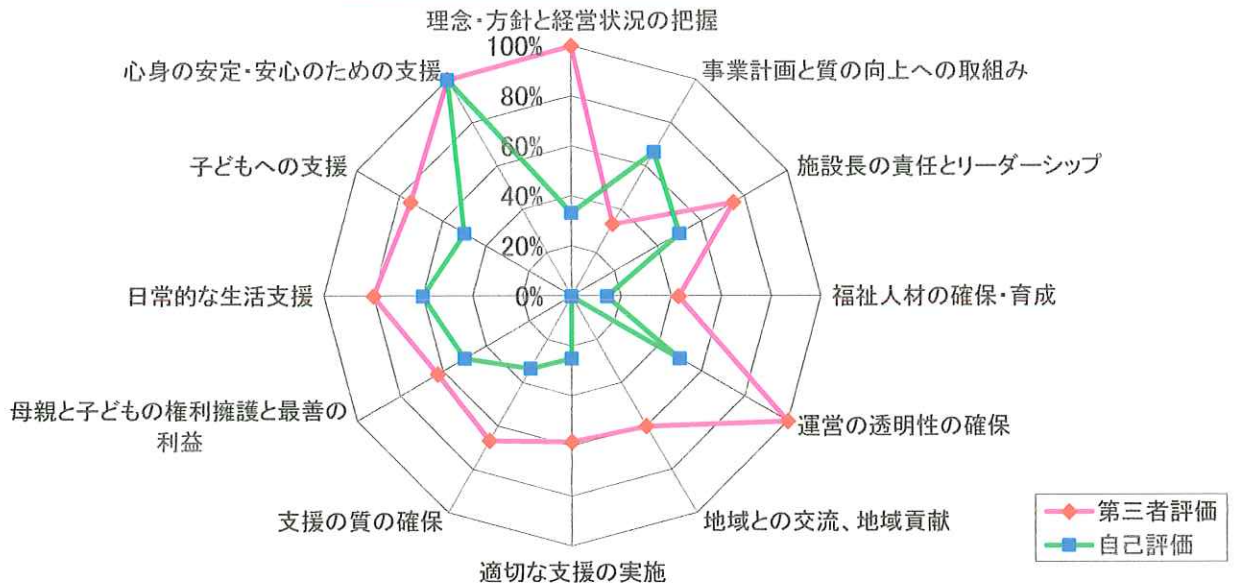
ケースに応じて、障害者就労支援サービスを利用する等、母親の能力や適性に配慮した就労支援が行われている。また、施設に理解のある地域の事業所を開拓し、母親が安定して就労するための取組みが行われている。事業所内には保育室があり、母親の就労時間の都合（残業等）によっても、安心して子どもを預けられる環境が整備されている。

②	A25 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	a	a
---	--	---	---

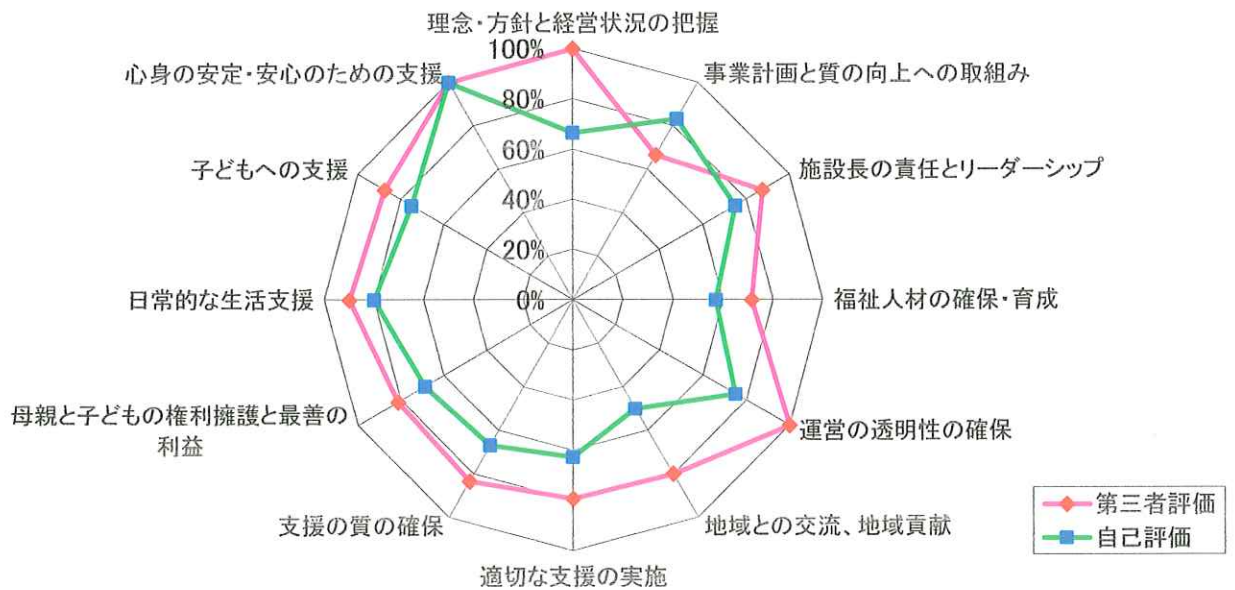
【コメント】

就労継続に課題のあるケースであっても、事業所と連絡を取り合い、母親が安定して就労できるよう理解を求めたり、情報共有や意見交換が行われている。障害福祉サービスとの連携も強く、相談支援事業所と連携して母親の能力やニーズに合った就労ができるよう支援が行われている。

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	3	0	0	100%	0%	0%	100%	1	2	0	33%	67%	0%	67%	
事業計画と質の向上への取組み	6	2	4	0	33%	67%	0%	67%	4	2	0	67%	33%	0%	83%	
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%	1	6	0	14%	86%	0%	57%	
運営の透明性の確保	2	2	0	0	100%	0%	0%	100%	1	1	0	50%	50%	0%	75%	
地域との交流、地域貢献	5	3	2	0	60%	40%	0%	80%	0	5	0	0%	100%	0%	50%	
適切な支援の実施	12	7	5	0	58%	42%	0%	79%	3	9	0	25%	75%	0%	63%	
支援の質の確保	6	4	2	0	67%	33%	0%	83%	2	4	0	33%	67%	0%	67%	
母親と子どもの権利擁護と最善の利益	8	5	3	0	63%	38%	0%	81%	4	3	1	50%	38%	13%	69%	
日常的な生活支援	5	4	1	0	80%	20%	0%	90%	3	2	0	60%	40%	0%	80%	
子どもへの支援	4	3	1	0	75%	25%	0%	88%	2	2	0	50%	50%	0%	75%	
心身の安定・安心のための支援	8	8	0	0	100%	0%	0%	100%	8	0	0	100%	0%	0%	100%	
合計	70	47	23	0	67%	33%	0%	84%	31	38	1	44%	54%	1%	71%	