

(公表用)

岩手県福祉サービス第三者評価の結果

① 第三者評価機関名

社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会

② 施設・事業所情報

施設名称:盛岡市立かつら荘	種別:母子生活支援施設
代表者(職名)氏名:所長 葛岡奈保子	定員・利用人数: 定員 30 世帯 利用 10 名
所在地:〒020-0127 岩手県盛岡市前九年三丁目7-1	
TEL:019-647-2731	ホームページ:www.morioka-fukushi.jp
【施設・事業所の概要】	
開設年月日:昭和 56 年 4 月 1 日	
経営法人・設置主体(法人名・理事長名等):社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団 理事長 瀧野 常實 設置主体 盛岡市	
職員数	常勤職員: 4 名 非常勤職員: 1 名
専門職員	(専門職の名称: 名)
	所長 1 名 母子支援員
	少年指導員 2 名 少年指導員 1 名
	母子支援員 1 名
施設・設備 の概要	(居室名・定員: 30 室) (設備等)
	4.5 畳と 6 畳の 2 間、及び台所 浴室 (男女各 1)
	トイレ (各階)
	洗濯場 (洗濯機 4 台)
	集会室 図書室

③ 理念・基本方針

理念

- 盛岡市社会福祉事業団は盛岡市と一体となって社会福祉事業の推進を図り、もって市民福祉の向上と増進に寄与する。
- 母親と子どもの権利擁護を保障し、安定した生活を育みながら、自立への歩みを支援します。

基本方針

- 母親と子どもの最善とする利益の観点に立ち、権利を擁護します。
- 母親と子どもの個性を尊重し、その能力を生かした自立援助を行います。
- 母親と子どもの自己決定を尊重し、十分な説明と同意を基本とした話し合いを行います。
- 母親と子どもが信頼関係を保つように努めます
- 母親と子どもに対し、体罰や心理的暴力にあたるような行動はとりません。

- 6 母親・子どもからの相談や苦情には、十分な話し合いをし解決を目指します。
- 7 利用者のプライバシーに配慮し、安全な生活環境づくりに努めます。

④ 施設・事業所の特徴的な取組（サービス内容）

- ・ 児童福祉法 38 条に基づく児童福祉施設で、様々な課題を抱える母子に居住施設を提供し、自立のための生活を支援している

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 2 年 5 月 27 日（契約日） ～ 令和 3 年 2 月 9 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	3 回（平成 29 年度）

⑥ 総 評

◇ 特に評価の高い点

母親が安定した家庭生活を営むために必要な支援

母親への支援内容としては、不安を抱えた際の面談、買い物同行・食事や離乳食作り、住基ブロックや生活保護手続、就労支援、保育園手続、精神科をはじめ医療機関受診の同行を行っている。併せて、DVを受け不安定になっている気持ちに寄り添い、前向きに取り組めるよう声掛けや見守りを行っている。

◇ 改善を要する点

職員等による不適切なかかわりによる権利侵害を防止するための取組

不適切なかかわりの防止において、職員対応を複数とし、職員間で不適切な対応がないかチェックできるようにしている。毎日の「引継ぎ」において、母親と子どものささいな言動についても報告・記録し、後からでも確認して対応できるように取り組んでいる。

就業規則に被措置児童虐待の禁止を明文化すること、不適切なかかわりが発生した際の対応マニュアルを整備することが求められる。

⑦ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

今回の第三者評価を受審する取組により、職員間での課題解決に向けての検討の幅が広がるとともに、日々行っている業務の意味付けが職員間で共有できました。

評価結果を踏まえ、明確となった重点課題に計画的に取り組み、課題を一つひとつ解決しながら、「母親と子どもの権利擁護を保障し、安定した生活を育みながら、自立への歩みを支援しよう」という施設理念の実現に向け、より質の高いサービスを提供するために、改善を続けてまいります。

⑧ 第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

第三者評価結果

受審事業所名： 母子生活支援施設 盛岡市立かつら荘

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(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	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b
<p><コメント1> 法人、施設の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。 法人の理念はホームページに、施設の理念及び基本方針は、法人、施設のホームページ及びパンフレットに掲載されている。職員への周知は、年度初めの職員会議で全員で読み上げて確認し、その後も毎月の職員会議で唱和して確認している。利用者への周知は、パンフレットや入所時の説明により周知しているほか、施設内の廊下や図書室に貼り出し周知しているが、利用者が理解しやすいように、わかりやすく説明した資料の作成などの工夫はない。 今後、周知状況の確認及び利用者の理解度に合わせたわかりやすい資料の作成などの工夫を行い周知する取組が望まれる。</p>		

I-2 経営状況の把握

I-2-(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
2	I-2-(1)-① 事業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2> 事業経営を取り巻く環境と経営状況が把握されているが、分析が十分ではない。 全国母子生活支援施設協議会が発行する情報誌や全社協の施設長研修会等を通して社会福祉事業の動向を把握し、また、盛岡市の福祉計画を通して地域の計画内容等を把握している。しかし、母親と子どもの数や像など支援に必要なデータの収集や支援のコスト分析や入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析は行っていない。 利用者が、12月17日現在0人となっているが、経営環境や課題の把握と分析を行うとともに、支援のコスト分析、施設を利用する母親と子どもの推移、利用率の分析などを的確に行うことが求められる。</p>		
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<p><コメント3> 経営環境と経営状況の把握・分析に基づき、取り組みを進めているが十分でない。 経営環境や支援の内容等の改善すべき課題については、中長期経営計画、事業報告書等を通して、理事、監事等に報告し、その内容は共有され、職員にも周知されている。しかし、建物は昭和56年に建てられており、老朽化しているところもあり、生活環境として決して快適とは言えないところもある。 支援の内容、設備、職員体制等について、課題や問題点を明確にし、解決・改善に向けた取組が求められる。</p>		

I-3 事業計画の策定

I-3-(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
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	b
<p><コメント4> 経営や支援に関する中・長期の事業計画は策定しているが、中・長期の収支計画を策定していなく、十分ではない。 令和元年度に中・長期の事業計画(前期)の見直しを行い、前期の評価をまとめ、その結果を踏まえて今後の改善の方向性を明示し、アクションプラン及び年度ごとの実施計画を作成している。 今後、施設ごとの中・長期の収支計画を明示するとともに、中・長期計画の改善の方向性として明示されている内容について、数値目標や具体的な成果を設定するなどして、実施状況の評価を行うことが望まれる。</p>		
5	I-3-(1)-② 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
<p><コメント5> 単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、十分でない。 施設の事業計画には、中・長期計画に定める利用者支援の内容や方法の改善等については反映されている。しかし、中・長期計画に掲げる改善の方向性に示されている内容や、年度ごとの実施計画の内容は、施設の計画に反映されていない。 今後、施設の事業計画の作成に当たっては、中・長期計画に定める実施計画及び今後の改善の方向性の内容を、具体的に取り組む事業の計画として明示し、策定することが求められる。</p>		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者評価結果
6	I-3-(2)-① 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6></p> <p>事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直し、または職員の理解が十分ではない。事業計画は、施設長が原案を作成し、職員会議で職員から意見を聞いて策定しているが、意見は少ない状況である。利用者支援の行事計画、支援内容については、年度末に職員間で意見を出し合っって評価し、計画を作成している。事業計画の実施状況は、法人本部が、中・長期計画に定める実施計画の事項及び施設が定める目標については、四半期ごとに行う経営モニタリングにより実施状況を把握している。</p> <p>今後、事業計画の策定に当たっては、事業計画全般について職員間で評価を行い、協議をとって事業計画の見直しをする取組が望まれる。</p>		
7	I-3-(2)-② 事業計画は、母親と子どもにも周知され、理解を促している。	b
<p><コメント7></p> <p>事業計画を母親と子どもにも周知しているが、内容の理解を促すための取組が十分ではない。事業計画は、年度初めの月1回の定例常会において、母親に口頭で説明している。行事については、参加を促進する観点から、わかりやすく工夫したポスターやチラシを作成し、周知に取り組んでいる。</p> <p>知的障がいのある母親や外国から来た母親も入所しており、また、子どもたちも小学生から高校生までと年齢幅が広いことから、事業計画の周知には、利用者の理解を促す工夫が求められるので、対象者の理解度に合わせたわかりやすい資料を作成するなどして、丁寧に説明することが望まれる。</p>		

I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(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
8	I-4-(1)-① 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
<p><コメント8></p> <p>支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、十分に機能していない。年に一度、自己評価を実施してその結果をホームページに掲載している。また、3年に一度は第三者評価を受審している。利用者の日常の支援については、具体的な取組を職場全体で遂行できるよう、毎月の職員会議や臨時の職員会議で議題として取り上げ、質の向上に向けた取組を行っている。</p> <p>今後、自己評価や第三者評価から明確になった課題や問題点を整理し、組織として分析・検討を行い、PDCAサイクルに基づく支援の質の向上に取り組むことが求められる。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき施設として取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
<p><コメント9></p> <p>評価結果を分析し、明確になった施設として取組むべき課題について、改善策や改善計画を立て実施しているが、十分ではない。自己評価の実施や第三者評価の定期的な受審を行い、その評価結果から課題を口頭で職員に説明し、課題の共有を図るとともに、そのいくつかは中・長期事業計画に反映させている。昨年度から今年度にかけては、自立支援計画の様式の見直しや、不審者が侵入した場合の対応を確認し、訓練する取組が見られる。</p> <p>今後、施設の経営や事業の運営等の項目についても評価し、その結果やそれに基づく課題を文書化することや、改善の実施状況の評価や改善計画の見直しを図るなどの取組が望まれる。</p>		

評価対象 II 施設の運営管理

II-1 施設長の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		第三者評価結果
10	II-1-(1)-① 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
<p><コメント10></p> <p>施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。施設長は、自らの役割と責任について職務分掌を作成し、年度初めの職員会議で職員に配付して説明し、周知している。しかし、施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にして、広報誌等に掲載し表明するなどの取組は見られない。</p> <p>今後、自らの施設の経営、管理に関する方針と取組について明確にして表明すること、災害、事故等の有事における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任についても明確化することが求められる。</p>		
11	II-1-(1)-② 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。	b
<p><コメント11></p> <p>施設長は、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が、十分ではない。施設長は、全社協の研修会や施設長会議等に参加し、経営に関する法令等の理解に取り組んでいる。また、環境にやさしいグリーンオフィス行動計画、新型コロナウイルスの感染対策、ごみの分別、交通事故、飲酒運転等の防止などについて職員に周知し、取組を行っている。</p> <p>一方、雇用、労働関係の法令については、理解を深める取組が望まれる。</p>		

II-1-(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
12	II-1-(2)-① 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。	b
<p><コメント12> 施設長は、支援の質の向上に意欲を持ち、施設としての取り組みに指導力を発揮しているが、十分ではない。 施設長は、利用者の理解を深め適切な支援ができるよう、毎日のミーティング、職員会議、ケース会議等で助言を行なっている。行事でも担当職員と一緒に活動し、実施結果の成果や今後の課題を明示している。 職員の研修参加についても業務に支障なく出席できるよう配慮しているが、今後、利用者への日常の支援の内容だけでなく、施設が理念、基本方針に沿って定める事業計画や課題等について、定期的、継続的に評価、分析を行う体制を構築し、自らも参加して取り組むことが望まれる。</p>		
13	II-1-(2)-② 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。	b
<p><コメント13> 施設長は、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が、十分ではない。 施設長は、理念、基本方針の実現に向けて、職員配置の見直しを法人本部に伝え、正規職員の増員などの改善に取り組んでいる。また、職員の有給休暇の取得を支援するなど働きやすい環境整備に取り組んでいる。利用者の支援業務については、職員の相談に対し、指示、助言等を行い業務の実効性の向上に取り組んでいる。 今後、施設の管理、経営、運営に係る課題の改善や業務の実効性を高めるために施設内に具体的な体制を構築し、取り組むことが望まれる。</p>		

II-2 福祉人材の確保・育成

II-2-(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
14	II-2-(1)-① 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
<p><コメント14> 施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しているが、それにもとづいた取組が十分ではない。 法人は、人材育成基本方針を定め、育成の考え方や方法を明示し、実施計画を作成している。また、職員研修規程を定め、これにより職員の研修を計画的に実施している。 しかし、必要とされる専門職の配置や福祉人材の確保に関する具体的な計画は策定されていないので、専門職の配置や人員体制について、具体的な計画を定め取り組むことが求められる。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
<p><コメント15> 総合的な人事管理に関する取組が十分ではない。 職員の仕事については、職員の希望を施設長が法人本部に伝え、施設長と本部で協議する仕組みが確立している。また、「期待する職員像」については、法人が定める人材育成基本方針の中に定めている。人事基準については、具体的な内容は職員には周知されておらず、また、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を評価する仕組みは定められていない。 今後、人事基準を職員に周知し、職務に関する貢献度を評価するなど、総合的な人事管理が望まれる。</p>		

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		第三者評価結果
16	II-2-(2)-① 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
<p><コメント16> 職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。 職員の勤務、休暇取得、時間外労働の状況については、毎月本部に報告し、本部で把握、確認している。職員の心身の健康に係るメンタルヘルスの研修は、法人本部が開催し施設職員が、参加している。施設での職員との個別面談は、目標管理の面談の際に、職員の悩み等の相談に応じているが、相談窓口は施設にはなく、法人に設置されている。 今後、職場内に相談窓口を設置することや、福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組が望まれる。</p>		

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		第三者評価結果
17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
<p><コメント17> 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。 法人では、人材育成基本方針の中で「期待する職員像」を明確にしている。また、目標管理制度を定め、施設の理念、事業目標、チームの目標に沿って、職員個人が目標を設定し、上司・施設長と面談のうえ決定し、実践することになっている。上司・施設長との面談は、4月の目標設定、5月の目標決定時のほかに、9月の中間面談で進捗状況を確認しアドバイスを受け、2月には目標達成確認の面談を行うことになっているが、9月の中間面談が行われていない。 職員との面談を決められた時期に確実にいき、目標管理制度による実効性のある職員育成の取組が望まれる。</p>		

18	II-2-(3)-② 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
<p><コメント18> 施設として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。 法人の人材育成基本方針の中に「期待される職員像」は明示されている。施設においては「かつら荘研修計画」を作成し、職員に対する研修を行っているが、基本方針や計画の中に職員に必要とされる専門技術や専門資格は明示されておらず、施設内で行う内部研修の計画は作成されていない。 外部の研修だけでなく、施設が必要とする知識や技術の習得を目的とした職場内研修の計画を作成し取り組むこと、また、研修計画、研修内容、研修カリキュラムについて定期的に評価し見直すことが求められる。</p>		
19	II-2-(3)-③ 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19> 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されているが、参加等が十分ではない。 職員の専門資格の取得状況やこれまで受講した研修履歴は、法人の研修台帳取扱要領で定める職員個々の研修台帳により確認している。階層別研修、職種別研修、テーマ別研修については、法人が開催し、対象職員に研修の機会を確保している。施設においては、外部研修の情報を職員に周知し、業務を調整するなどして参加できるように配慮している。施設内で行う職員個々に対するOJTの実施計画はなく、また、スーパービジョンの体制も明確になっていない。 今後、OJTやスーパービジョンの実施体制を整え、実施計画を作成し、実効性のある取組が求められる。</p>		
II-2-(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。		第三者評価結果
20	II-2-(4)-① 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。	c
<p><コメント20> 実習生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ておらず、教育・研修が行われていない。 平成30年に、県外の大学から社会福祉現場体験学習の依頼があり、その際には、実習担当者を決め、学習内容の指導、学生、大学との連絡・調整等の業務を決め、実習生を受け入れた経緯がある。その後、その経験を生かして、実習生の受入方針を明確にして体制を整備し、実際に受け入れる取組は行っていない。 実習生の受入れは、社会福祉施設の社会的責任の一つと認識し、実習生の受入れについて、基本姿勢の明文化、指導体制の明示、実習目的に沿ったプログラムの作成などの整備に取り組むことが求められる。</p>		
II-3 運営の透明性の確保		
II-3-(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
21	II-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
<p><コメント21> 施設の事業や財務等に関する情報を公表しているが、方法や内容が十分ではない。 ホームページの活用により、法人の理念、事業計画、事業報告、予算・決算、施設の理念、基本方針、施設の自己評価結果などを掲載し公表しているが、施設の苦情、相談の体制や内容、第三者評価に基づく改善の状況などは公表していない。また、地域に対して、施設の理念、基本方針、行なっている活動等について説明した印刷物の配布は行っていない。 施設の事業の目的、支援や活動に係る具体的な内容、苦情相談の内容等について、ホームページへの掲載や印刷物として作成し配布するなど、社会・地域に対して施設の存在意義や役割の理解の促進に向けた取組が望まれる。</p>		
22	II-3-(1)-② 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
<p><コメント22> 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取り組みが行われているが、十分ではない。 施設においては、経理マニュアルの職員への配付や契約書の回覧により取引等のルールを周知している。また、職務分掌により権限と責任が明確にされ、職員に周知している。法人は施設の事務業務について定期的に内部監査を行い確認し、外部の専門家による監査支援も実施している。 今後、外部の監査支援により指導のあった「利用者の個人別出納帳について本人の確認を受けようとする」との内容を、「かつら荘利用者所持金保管等処理要領」に具体的に明記し、要領を改正するなど、指導事項に基づく経営改善を実施することが望まれる。</p>		
II-4 地域との交流、地域貢献		
II-4-(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
23	II-4-(1)-① 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23> 母親、子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っているが十分ではない。 施設では、地域の防災訓練には、利用者の参加を促し、職員も一緒に参加するなどの支援を行っている。また、利用者の希望によっては、希望する医療機関等を利用できるよう、ニーズに応じた支援を行っている。 子どもたちの学校の友人を施設に入れられないなどの制限も見られるので、地域との関わりについて基本的な考え方を文書化し、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心掛けるなど、施設や母親と子どもへの理解を得るための取組が求められる。</p>		

24	II-4-(1)-② 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24> ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢が明示されていない。 平成30年5月に、盛岡市こども青少年課から、ひとり親家庭を支援したいという「にこん食堂」の受入れについて照会があり、施設で「にこん食堂」を開催し、母親と子どもがごちそうを楽しんだということがあった。これを契機にして、ボランティアの受入れについて検討した経緯は見られず、改善に着手したこともみられない。 今後、ボランティアの受入れについて課題を明確にして協議し、ボランティアの受入れに対する基本姿勢の明示、受入手順等のマニュアル作成など、体制作りに取り組むことが求められる。</p>		

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		第三者評価結果
25	II-4-(2)-① 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
<p><コメント25> 母親と子どもによりよい福祉サービスを提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、その関係機関との連携が十分ではない。 個々の母親、子どもに対応するために必要な関係機関・団体等の社会資源を明示したリストを作成し、職員間で共有しつつでも使えるようにしている。また、精神科病院とは3か月ごと、小学校とは長期の休み前にそれぞれケア会議や情報交換会を行っている。地域の関係機関・団体と共通の問題に対し協働して取り組んだということは見られない。 今後、利用者の就労、自立の支援、退所後のアフターケアの充実を考えると、病院、公共職業安定所、退所後の関係機関や団体等の社会資源をリストに追加して明示することや、地域でのネットワーク化に取り組むことが求められる。</p>		

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		第三者評価結果
26	II-4-(3)-① 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
<p><コメント26> 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。 施設では、地域の子供会の資源回収や草取りへの参加、敷地内にある児童センターや活動センターでの行事への参加、町内会による地域行事への参加、町内会への調理器具等の貸出しなどを通して、地域住民との交流を深めているが、地域の福祉ニーズや生活課題を把握するまでには至っていない。 今後、中・長期計画の実施計画に明示されていて、施設が継続検討している運営委員会を設置したり、関係機関・団体との連携や住民との交流を通して、地域の福祉ニーズや生活課題の把握に取り組むことが求められる。</p>		
27	II-4-(3)-② 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。	C
<p><コメント27> 把握した地域の具体的な福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動を行っていない。 現在、地域のいろいろな行事等に参加し、地域住民との交流に取り組んでいるが、具体的な福祉ニーズ等の把握には至っておらず、地域貢献に関わる事業などは未実施である。 今後、地域の福祉ニーズや生活課題を把握し、法人、施設の機能を生かした公益的な事業を検討し活動することが望まれる。</p>		

評価対象 III 適切な福祉サービスの実施

III-1 母親と子ども本位の福祉サービス

III-1-(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
28	III-1-(1)-① 母親と子どもを尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	b
<p><コメント28> 母親と子どもを尊重した支援の実施についての基本姿勢は明示されているが、施設内で共通の理解をもつための取組は十分ではない。 「盛岡市社会福祉事業団理念」、「かつら荘理念・基本方針」が明示され、「全国母子支援施設協議会倫理綱領」、「法人職員倫理綱領」に基づき、母親と子どもを尊重した支援に努めている。理念や基本方針を事務室に掲示し、年度初めの職員会議に、上記の資料を用い、施設長が基本姿勢を確認するとともに毎月の職員会議には唱和を行い、施設内で共通の理解を持つための取組が行われている。 しかし、全職員が、母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に自己評価を実施するまでには至っておらず、今後、チェックリストを利用するなど定期的に状況の把握・評価を行い、必要な対応を図って行くことが求められる。また、母子生活支援施設運営指針の改正に伴う、管理規程や要領等の見直しに不十分であり、規程、要領の文書類の用語の見直しや整合性を図ることが求められる。さらに、職員が理解し実践しやすい支援マニュアルの整備が望まれる。</p>		
29	III-1-(1)-② 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
<p><コメント29> 母親と子どものプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備しているが、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が十分ではない。 プライバシー保護に関しては、理念や倫理綱領、支援方針に明記し、「利用者プライバシー保護マニュアル」を整備している。入室の際のノックや不在時の入室について記載しており、母親と子どもに周知されている。風呂場やトイレが共同の設備であり、家族単位で入浴できるよう入浴表を貼り出したり、公衆電話の周りに目隠しをしたりとプライバシーが守れるよう工夫が行われている。 今後、通信、面会、プライバシーの制限や生活場面におけるプライバシー保護の具体的な内容を取り入れるなど、更なるマニュアルの充実が求められる。また、母親と子どもの生活にふさわしい環境への工夫やプライバシーが守れるよう施設設備の改善が望まれる。</p>		

Ⅲ-1-(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。		第三者評価結果
30	Ⅲ-1-(2)-① 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
<p><コメント30> 母親と子どもが支援を利用するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。 母親と子どもが支援を利用するために「パンフレット」、「利用者心得」、「重要事項説明書」などが用意され、施設の目的やかつら荘での生活に必要な情報を提供している。 しかし、利用者心得や重要事項説明書はルビがふってあるものの活字が多く画一した資料となっており、入所する母親と子どもには理解しがたい内容である。利用者側の視点に立った言葉づかいや写真、図、絵を使用するなど、誰にでもわかりやすい内容の工夫や資料の提供が求められる。また、わかりやすく説明されたホームページの更新や公共施設へパンフレットを配置するなど情報を簡単に入手できる取組の工夫が望まれる。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 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
<p><コメント31> 支援の開始・過程において同意を得るにあたり、施設が定める様式にもとづき母親と子どもに説明を行っているが、十分ではない。 支援の開始・過程においては、「利用者心得」、「重要事項説明書」を用い、施設が行う支援の内容について説明が行われ、同意を得た上でその内容を書面に残している。また、意思決定が困難な母親と子どもや外国籍利用者についても、個別対応を行い、わかりやすく説明が行われている。 今後、施設が行う支援について、母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすい説明資料を用意し、適正な説明と運用が図られるよう工夫が求められる。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 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。	b
<p><コメント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ているが、十分ではない。 退所に当たり、措置機関や関係機関と支援会議を行い、退所後の支援の役割を分担し、安定した生活ができるよう継続性に配慮した対応が行われている。、今年度5家族が退所した後も、精神障がいや知的障がいのある母親についてアフターケアが行われており、施設や担当した職員が母親と子どもの拠り所となっている。 今後、施設退所後のアフターケアが母親と子どもの安定、安心した生活に欠かせないことから、適切な時期に訪問するなど、施設としてのアフターケア手順の整備を行い、退所後の支援体制づくりが求められる。また、相談窓口を設置し、口頭だけでなく母親と子どもに退所後も相談できることを書面で伝えておく工夫も望まれる。</p>		
Ⅲ-1-(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
33	Ⅲ-1-(3)-① 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33> 母親と子どもの満足を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。 母親と子どもの満足を把握するために毎月1回開催している母親常会に施設長、職員が参加し、意見や要望などを聞き取り、速やかに対応している。ご意見箱も定期的に解錠し、記入者がわかる場合には、個別に話を聞き、解決に努めている。利用者数が少ないこともあり、個別の意見や要望に対して適切に聴取が行われている。また、親子行事についてもアンケートを実施し、母親と子どもの意見を反映しながら日帰りバス旅行や親子キャンプの企画が行われている。 今後、福祉サービスの内容や生活環境などの施設生活に対する満足を把握するために、定期的に調査やアンケートを実施し、分析・検討結果に基づいた具体的な改善を図っていくことが求められる。</p>		
Ⅲ-1-(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
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b
<p><コメント34> 苦情解決の仕組みが確立され母親と子ども等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。 「盛岡市立かつら荘苦情に関する要綱」、「苦情等申出窓口の設置について」を整備し、母親と子どもに対する苦情解決事業の取組が行われている。苦情内容については、受付と解決までの記録が適切に保管されており、今後、苦情相談内容に基づき、支援の質の向上に関わる取組が期待される。 しかし、苦情解決事業について、事務室や廊下に掲示してある掲示物は、活字が多く字も小さいため、母親や子どもにとってわかりにくく、掲示方法の工夫や母親と子どもに文書を配付するなど、苦情を出しやすい工夫が求められる。第三者委員が同法人の職員となっており、第三者として適正な配置かどうかの検討が求められる。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 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
<p><コメント35> 母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを母親と子どもに伝えるための取組が十分ではない。 母親と子どもに対し、入所時に措置機関や相談機関に相談したり意見を述べることができることを説明している。また、入所後の相談方法や相談相手を選択できることの説明が行われている。職員は日々の会話や相談を通して、母親や子どもの個別課題の把握に努めており、相談や意見を述べやすい環境に配慮している。 今後は、日常的に相談窓口を明確にし、母親と子どもが相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく文書化し、その文書の配付や掲示を行い、改めて母親と子どもに周知することが求められる。</p>		

36	III-1-(4)-③ 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36> 母親と子どもからの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。 母親と子どもからの相談や意見に対して、「意見等対応マニュアル」を整備し、「意見等対応処理票」により受付から対応処理結果まで記録している。また、定例母親常会に提案された意見等については、ミーティングで報告し、迅速な対応が行われている。 しかし、相談や意見が具体的な福祉サービスや生活環境の改善に関わる取組までに至っておらず、今後、相談や意見に基づき、支援の質の向上に取り組むことが求められる。</p>		

III-1-(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
--	--	---------

37	III-1-(5)-① 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37> リスクマネジメント体制を構築しているが、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。 「盛岡市立かつら荘の不審者侵入時の危機管理マニュアルにおける不審者等への緊急対応」、「不審者侵入時の対応手順」を策定し、DV被害から逃れて生活する母親と子どもの安全確保について、事故発生時の対応と責任手順を明示し、職員に周知している。近隣の警察署や交番、警備保障会社との連携も図られている。また、築40年を経過した建物構造のところで劣化や破損箇所が見られているが、点検マニュアルに沿い、月1回施設設備の安全点検が行われ、事故防止策の確保に努めている。 しかし、生活全般におけるヒヤリハット、事故報告収集などについて、要因分析や改善策、再発防止策を検討する組織的対応が不十分であり、今後、施設としてのリスクマネジメント体制の構築が求められる。</p>		

38	III-1-(5)-② 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38> 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急を要する母親と子どもの安全確保について施設として体制を整備しているが、取組が十分ではない。 「感染症予防マニュアル」や「新型コロナ感染症疑い・発生した場合の対応」を作成し、母親と子どもに周知している。インフルエンザやノロウイルスなどの子どもの感染症について、予防策を掲示したり、母親に対応マニュアルを配付し、正しい知識が持てるよう努めている。また、「臨時休校中の約束」や「コロナくるとな」などのイラスト入りポスターを掲示するとともにうがい、手洗いの呼びかけを行い、感染症対策についての予防策が講じられている。 しかし、感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制や感染症が発生した場合の対応が適切に示されておらず、感染症発生時における母親と子どもの安全確保のための体制の整備が求められる。</p>		

39	III-1-(5)-③ 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39> 地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、母親と子どもの安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。 「盛岡市立かつら荘における災害危機管理マニュアル」を策定し、地震、台風などによる風災害の発生や火災が発生した場合の自衛消防組織や火災・地震・不審者・事件・急病・事故・ライフライン・機械設備等緊急連絡網を整備し母親と子どもの安全確保のための取組が行われている。また、消防計画に基づき、毎月避難訓練を実施しており、通報・消火・避難訓練のマニュアルが周知されている。災害時の避難経路、避難方法の確認も行われている。さらに、盛岡市と「災害等における施設使用の協力に関する特記仕様書」に基づき、施設を収容避難場所として提供する協力体制を確立している。 今後、災害発生時においても事業が継続できるよう「事業継続計画」を策定し、必要な対策・訓練等を行なっていくことが求められる。</p>		

III-2 支援の質の確保

III-2-(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
--------------------------------------	--	---------

40	III-2-(1)-① 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
<p><コメント40> 支援について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた支援の実施が十分ではない。 施設では、「通常業務内容」、「宿直業務内容」、「日直業務内容」、「各種マニュアル」などが文書化されている。「通常業務内容」は、職員の一日の流れが記されており、職員はそれに基づいて支援を実施している。 今後、支援の実施時において、母親や子どもが必要とする支援の留意点や権利擁護、プライバシーへの配慮に関わる姿勢を明示するなど、業務手順書の検討が求められる。また、マニュアル、要領、業務内容の標準的な実施方法は、誰もがそれに基づいた支援が実施できるように適切にわかりやすく冊子にまとめるなどの工夫が望まれる。</p>		

41	III-2-(1)-② 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
<p><コメント41> 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。 標準的な実施方法について、マニュアルや要領、業務内容について必要な見直しが行われているが、マニュアルなどの作成日、見直された期日が不明なものも散見される。 今後、検証・見直しの方法や時期を定め、定期的に見直しをすることが求められる。また、母親と子どもからの意見や提案が支援内容に反映されるような仕組みを確立していくことが望まれる。</p>		

Ⅲ-2-(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。		第三者評価結果
42	Ⅲ-2-(2)-① 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
<p><コメント42> 母親と子ども一人ひとりの自立支援計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。 自立支援計画は、ケース担当者が関係機関からの送り書やアセスメントシートに基づき策定しており、具体的なニーズ、支援の内容が明示されている。 アセスメントシートは、母親と子どもの心身の状況や生活状況を把握するために整備されているが、さらに、社会、心理、医学、行動診断の総合診断に基づく、適切なアセスメントを実施し、自立支援計画を策定していくことが求められる。他県からの利用者も多く、また、複雑な課題や事情を抱えている母親と子どもの自立支援計画は、入所中のみならず退所後のアフターケアに至る一貫した支援のあり方が求められる。今後、関係機関との合議や策定責任者を明確にし、アセスメントから、計画策定、実施、評価、見直しの一連の体制の整備が求められる。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
<p><コメント43> 自立支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施しているが、十分ではない。 自立支援計画の評価・見直しについては、6か月ごとにケース会議において実施している。また、母親と子どもの状況が変化した場合は、日々のミーティングにおいて必要に応じて行われている。 今後、評価・見直しについて、見直しを行う時期や参加職員、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを整備することが求められる。また、自立支援計画の評価・見直しにあたっては、支援を十分に実施できていない内容や支援の課題を明確にし、支援の向上に向けた取組が求められる。</p>		

Ⅲ-2-(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。		第三者評価結果
44	Ⅲ-2-(3)-① 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
<p><コメント44> 母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。 母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況については、自立支援計画票、ケース記録、ケース会議記録、業務日誌等を通して職員間で情報の共有化に努めている。また、一人ひとりのケースに関する記録は、ファイルに綴じられ必要に応じて活用できるように整備されている。 しかし、ケース記録や業務日誌、会議録等の記録類も多く、様式が定まっていなかったり、ケース記録は業務日誌から拾って作成しており、今後、これらの記録や情報をパソコン管理やネットワークシステムを活用するなど記録業務の効率化を図るとともに情報を共有化する仕組みの整備が望まれる。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 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45> 母親と子どもに関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。 「盛岡市社会福祉事業団の保有する個人情報の保護に関する規程」、「個人情報等取扱事務に係る特記仕様書」に基づき、適切に管理が行われている。 個人情報の取扱いについては、母親と子どもに説明し同意書を交わしている。また、ケース記録や業務日誌、利用者のプライバシー保護に係る個人情報についての資料は、鍵をかけ、事務室内書庫で管理している。 今後、電子データの取扱いや情報漏洩対策について検討が求められる。</p>		

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

A-1-(1) 母親と子どもの権利擁護		第三者評価結果
A1	A-1-(1)-① 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。	C
<p><コメント1> 母親と子どもの権利擁護に関する取組が十分ではない。 母親と子どもの権利擁護に関しては、毎日の「引継ぎ」(ミーティング)や毎月のケース会議において、母親と子どもに権利侵害がないか点検し早期発見に取り組んでいる。 母子生活支援施設に入所する母親と子どもの権利擁護について、児童の権利条約や女性の権利の視点から施設としての権利擁護に関する考え方を規程等で明文化することが求められる。</p>		

A-1-(2) 権利侵害への対応		第三者評価結果
A2	A-1-(2)-① 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。	C
<p><コメント2></p> <p>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による権利侵害を防止するための取組が十分ではない。</p> <p>不適切なかかわりの防止において、職員対応を複数とし職員間で不適切な対応がないかチェックできるようにしている。毎日の「引継ぎ」において、母親と子どもの些細な言動についても報告・記録し、後からでも確認して対応できるように取り組んでいる。</p> <p>また、就業規則に被措置児童虐待の禁止を明文化すること、不適切なかかわりが発生した際の対応マニュアルを整備することが求められる。</p>		
A3	A-1-(2)-② 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
<p><コメント3></p> <p>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取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>母親や子どもの不適切な行為には、毎日の「引継ぎ」において職員で確認している。暴力や暴言のある母親や子どもへの対応指導は、その場で機会を捉え行っている。危険な行動を続け、エスカレートする際には警察の協力を得る等の職員の対応について説明し、暴力を許さない姿勢を示している。</p> <p>不適切な行為の防止において、母親や子どもの特性に応じて具体例を可視化し、周知することが望まれる。</p>		
A4	A-1-(2)-③ 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
<p><コメント4></p> <p>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が、十分ではない。</p> <p>子どもへの暴力や脅しに対する取組は、毎日の「引継ぎ」や毎月のケース会議において、養育態度に課題のある母親の状況を共有している。暴力・暴言に対しては、警察や児童相談所への通報を行うことも伝えている。</p> <p>子どもが自分自身を守るための知識・具体的方法について、学習する機会を設けることや不適切なかかわりの防止のために専門家からの助言を得ることも望まれる。</p>		
A-1-(3) 思想や信教の自由の保障		第三者評価結果
A5	A-1-(3)-① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	b
<p><コメント5></p> <p>母親や子どもの思想や信教の自由を保障しようと努めているが十分でない。</p> <p>利用者心得に、施設での宣教・強制勧誘をしないことが明記されている。居室内であれば仏壇や偶像等の持ち込みは許可している。</p> <p>施設の姿勢として、個人的な宗教活動は尊重していることを示す規定等を作成し、可視化することが求められる。</p>		
A6	A-1-(4)-① 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
<p><コメント6></p> <p>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)の推進に努め、施設における生活改善に取り組んでいるが、十分ではない。</p> <p>母親の集まりである毎月の定例会は、母親の意見や要望を聞く機会とし、施設での守るべききまりや行事予定などについてわかりやすく伝える場となっている。また、職員と母親が食事を一緒に作る機会を設定し、生活改善の一つの取組としている。自主的な取組として、掃除区域の割り振りや入浴のルール決めを行っている。</p> <p>母親や子どもが、自身の問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった支援を展開することが望まれる。</p>		
A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活		第三者評価結果
A7	A-1-(5)-① 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
<p><コメント7></p> <p>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が、十分ではない。</p> <p>主体性を尊重した日常生活の支援は、自立支援計画表を基本に行っている。また、毎日の「引継ぎ」や毎月のケース会議・職員会議において、個々の利用者の問題対処能力を共有し、支援にあっている。</p> <p>母親と子どもとの自立支援計画策定において、ストレングスについてもアセスメントし、エンパワーメントしていく支援が望まれる。</p>		

A8	A-1-(5)-② 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
<p><コメント8> 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計画・実施している。 多くの行事は、母親と子どもが揃って出席できるよう夕方時間帯に設定している。母親のメイクアップ教室やダンス教室では、土曜日の開催や子どもの補完保育も行い対応している。クリスマス会や進級を祝う会などでは職員手作りの食事も提供し、母親と子どもで過ごす時間が増えるよう配慮している。日帰り旅行や他団体主催の親子キャンプへの参加も行っている。行事のアンケートを事前に行い希望に添えるよう進めている。前年度の課題など見直し、プログラムの準備物を確認し、利用者に働きかけている。</p>		

A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア		第三者評価結果
A9	A-1-(6)-① 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
<p><コメント9> 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が、十分ではない。 退所時に支援会議を設定し、退所後の方向性や関係機関の役割等が確認されている。自立した生活ができる目途がたつまで、架電や家庭訪問を通して、退所者の意向を確認し支援している。利用者の状況に応じて、金銭管理、行政手続き、通院同行、関係機関への協力を行っている。アパートで必要なものを揃えることが難しい母親のために、ガスレンジや冷蔵庫などの手配や設置の支援を行っている。 退所後の支援が継続的、効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成することが求められる。</p>		

A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		第三者評価結果
A10	A-2-(1)-① 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
<p><コメント10> 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が、十分ではない。 母親と子どもの個別の課題対応については、厚生労働省で示された自立支援計画票を使用し、母親と子どもの個々の自立支援計画を策定している。母親と子どもの課題を正しく理解する取組として、入所前アセスメント、養育状況事前調査表、養育状況観察表、アセスメントシートを通して行っている。 個別の課題を明確にするためには、総合的な情報収集を行い、アセスメントの概念に沿った取組が求められる。また、心理療法担当職員や家庭支援専門相談員の配置も求められる。</p>		

A-2-(2) 入所初期の支援		第三者評価結果
A11	A-2-(2)-① 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。	b
<p><コメント11> 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が、十分ではない。 入所に際して、冷蔵庫等の生活用具・家財道具は、施設で準備し貸出しを行っている。母親と子どもが慣れない環境での生活に不安や戸惑いがあることを考慮し、きめ細かな支援を心がけている。生活面、養育面、経済面、精神面での支援のため傾聴を重ね、暮らしや仕事の希望などを話し合っている。居室は子どもの人数や年齢によってはスペースが不十分なため、部屋の追加貸出しも行っている。 入所に当たっての生活課題・ニーズ把握のためには、総合的な情報収集を行い、アセスメントの概念に沿った取組が求められる。</p>		

A-2-(3) 母親への日常生活支援		第三者評価結果
A12	A-2-(3)-① 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12> 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。 母親への支援内容としては、不安を抱えた際の面談、買い物同行・食事や離乳食作り、住基ブロックや生活保護手続、就労支援、保育園手続、精神科をはじめ医療機関受診の同行を行っている。併せて、DVを受け不安定になっている気持ちに寄り添い、前向きに取り組めるよう声掛けや見守りを行っている。</p>		
A13	A-2-(3)-② 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
<p><コメント13> 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとのかわりができるよう支援しているが、十分ではない。 暴力や暴言で子どもに接し、適切な養育が難しい母親にはルールを提案したり、前もって適切な声掛けの仕方や対応を示す取組を行っている。補完保育や保育園が決まるまでの保育も行い、母親に健康観察の基本や関わり方の実際を提示する取組を行っている。虐待事例では、保育所と連携したり、児童相談所に助言を求めている。 母親の特性を把握し、子どもを客観的に理解できるように発達段階や発達課題について、具体的でわかりやすい題材を工夫し、理解を促す取組が望まれる。</p>		

A14	A-2-(3)-③ 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
<p><コメント14> 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が、十分ではない。 養育不安の母親には、遅出勤務の時間帯に職員が傾聴し、気持ちを整える取組を行っている。利用者同士の関係づくりにおいては、毎月の定例会や行事等でお互いに挨拶したり、子ども同士の遊びの中で、人とかかわりのスキルが習得できるよう設定している。 安定した対人関係の構築は大きな支援課題でもあり、入所者の多くは精神科へ通院しており、心理的ケアなど専門的な指導が必要なケースも多く、心理的療法的なアプローチを行う体制が求められる。</p>		

A-2-(4) 子どもへの支援		第三者評価結果
------------------------	--	---------

A15	A-2-(4)-① 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15>
 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が、十分ではない。
 母親の通院等の母親のニーズや状況に応じて、短時間の保育や長時間保育を行っている。保育に関する記録は、母親と共有できる連絡帳を用意し、成長と一緒に見守りできる取組を行っている。放課後の子どものプログラムは、宿題に取り組むことを基本としている。
 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援、特別な配慮を必要とする個別の対応には、総合的な情報収集を行い、アセスメントの概念に沿った取組が求められる。

A16	A-2-(4)-② 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16>
 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が、十分ではない。
 学校と連携した取組として、小学校とは定期的に情報交換を行っている。中学校では個別面談に職員が同席している。施設での学習支援は、放課後や長期休みにおいて、図書室や集会室での支援を行っている。奨学金が必要と思われる高校生等には、情報提供し申請を支援する取組も行っている。
 多様で幅広い人とのふれあいの確保を含めて、学生などの学習ボランティアを導入することが望まれる。

A17	A-2-(4)-③ 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17>
 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が、十分ではない。
 子どもが、外出・帰宅の際には事務室に寄りマグネットを移動させ、挨拶する仕組みを設定し、子どもの表情や服装など確認し配慮する機会としている。また、子どもへの声掛けや傾聴に心掛け、信頼関係を築けるような取組を行っている。外部からの行事講師や青少年育成団体等の職員との交流に取り組んでいる。
 被虐待体験を負った子どもの入所が多いことから、専門的なプログラムに基づいたグループワーク等を導入する取組が望まれる。

A18	A-2-(4)-④ 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
-----	--	---

<コメント18>
 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が、十分ではない。
 思春期の子ども自身の性の同一性に関する相談に応じるなど、その都度、性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応えるよう支援している。
 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習の機会を設定し、年齢に応じた性教育の計画を策定することが望まれる。

A-2-(5) DV被害からの回避・回復		第三者評価結果
-----------------------------	--	---------

A19	A-2-(5)-① 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。	c
-----	---	---

<コメント19>
 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ない。
 社会的養護関係施設の高機能・多機能のあり方の観点から、設置主体と連携し緊急利用の体制整備を検討することが望まれる。

A20	A-2-(5)-② 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20>
 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、情報提供と支援を行っているが、十分ではない。
 DVによる入所では、警察との連携、住基ブロック等の手続き支援を行っている。離婚裁判では、職員が弁護士と連絡を取り合い、利用者と一緒に裁判資料を確認したり、DVについて気持ちを整理する機会を設け、利用者の意向に寄り添った支援を行っている。
 母親と子どもの権利擁護の視点から、職員が母親や子どもの思いを引き出し、代弁する等のアドボガシーの支援を可視化する工夫が望まれる。

A21	A-2-(5)-③ 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
<p><コメント21> 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が、十分ではない。 母親と子どもに小まめに関わり、傾聴し励まし自立への支援を行っている。自身を大切に思い、母親と子どもで力を合わせて、将来のことを考えていけるよう声掛けしている。 母親と子どもに、DVについての正しい情報と知識を提供し、自己肯定感を回復するための専門的な支援体制を構築することが望まれる。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		第三者評価結果
A22	A-2-(6)-① 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわかり、虐待体験からの回復を支援している。	b
<p><コメント22> 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわかり、虐待体験からの回復を支援しているが、十分ではない。 親などからの暴力の目撃や被害により、心理的に不安定になった子どもを精神科入院につなげ連携した取組を行っている。DVIによるPTSDで精神科に通院している母子が入所し、病院でのケア会議等で情報交換を行い必要な支援を行っている。子どもが、つらい体験を職員に話すことで自身を見つめ直し、自身の意思を大切にしようとする姿勢を促している。 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を企画すること、心理療法担当職員を配置し、カウンセリング等の専門的ケアを確保することが求められる。</p>		
A23	A-2-(6)-② 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
<p><コメント23> 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が、十分ではない。 子どもが在籍する保育所、小学校、中学校等と必要に応じ連絡を取り合い、情報交換会を行っている。母親と子どもが通院する病院とも連絡を取り合い、ケア会議に参加し連携した取組を行っている。母親が、施設で子どもに暴力等の行為を行った際は、児童相談所に通報している。 児童の権利条約の観点から、関係機関と連携したアドボガシーの体制を構築することが望まれる。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		第三者評価結果
A24	A-2-(7)-① 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
<p><コメント24> 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っているが、十分でない。 母親の悩みや不安を受け止め、相談に応じる取組は、朝や夜の時間帯で、職員が傾聴することを心掛けている。また、母親の不安定な兆候を察した際には、その場で傾聴している。養育不安のある母親が多く、子どもの育ちに合わせて実際に関わって支援する取組を行っている。 母親同士が互いに職員への相談を遠慮することもあり、母親の悩みや不安に応じるタイムリーな相談・支援体制を工夫することが期待される。親族との関係調整においては、総合的な情報収集を行い、親族間のニーズを整理することも望まれる。</p>		
A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		第三者評価結果
A25	A-2-(8)-① 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
<p><コメント25> 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行い、必要に応じて関係機関と連携しているが、十分ではない。 特別な配慮が必要な母親、子どもへは、本人の同意を得て保育所や小学校、中学校、高校と情報共有し連携した支援を行っている。精神科以外の医療機関へも同行し、支援を行っている。精神科の服薬においては、職員が管理し服薬したことを確認している。 障がいなどの心身状況に特別な配慮が必要な母親と子どもには、適切な支援の確保として、総合的な情報収集とアセスメントを行うことが求められる。</p>		
A-2-(9) 就労支援		第三者評価結果
A26	A-2-(9)-① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	b
<p><コメント26> 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っているが、十分ではない。 母親の就労支援においては、履歴書の書き方の支援、ハローワークへの同行、ジョブコーチと連携した取組を行っている。障がいのある母親の就労支援についても、より密に関係機関と連絡を取り合い、支援につなげている。母親の就労時間において、児童センターの利用や子どもの補完保育など行っている。 母親の心身状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を的確に行うには、総合的な情報収集とアセスメントの実施が求められる。</p>		

A27	A-2-(9)-② 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
<p><コメント27> 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が、十分ではない。就労継続の支援を必要に応じて行い、関係機関とも情報共有している。外国籍の母親の就労支援においては、就労先と連携し継続に向けた支援を行っている。また、障がいのある母親には、福祉的就労にアプローチし、相談支援機関と連携した取組を行っている。母子生活支援施設の多機能・高機能の観点から、就労継続が困難な母親を積極的に受け入れる等の工夫が望まれる。</p>		