

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)ブルーライン

②施設名等

名称:	カーサ・ライラック
施設長氏名:	高倉 富美子
定員:	20名
所在地(都道府県):	埼玉県

③理念・基本方針

【基本理念】わたしたちは利用者一人ひとりの隣人(となりびと)として、子どもと家庭の最善の利益を共に考え、安心して健康的な生活を送ることができるよう努めます。
 また、一人ひとりが地域社会の一員として、自らの有する力を発揮して生活できるよう支援します。
 【基本方針】1子どもの管理に関する条約に掲げられた、子どもの「生きる権利」「成長する権利」「守られる権利」「参加する権利」を保障し、心身ともに成長するよう支援します。2日本国憲法に則り、基本的人権を尊重します。3児童福祉法及び児童憲章に則り、子どもを一人の人として尊び、社会の一員として重んじ、良い環境の中で育てるよう努めます。4地域社会との共生を目指します。5透明性のある、公平・公正な経営に努めます。

④施設の特徴的な取組

・母子緊急一時保護事業の受託 ・子育て短期支援事業の受託
 ・母講座の実施 子ども向け講座の実施 ・児相と連携しての親講座の実施 ・職員に対する子育て講座の実施

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間(ア)契約日(開始日)	2021/4/1	
評価実施期間(イ)評価結果確定日	2021/4/9	
前回の受審時期(評価結果確定年度)	平成 年度	

⑥総評

◇特に評価の高い点

【標準的実施方法】

標準的実施方法として「処遇マニュアル」が策定されており、利用母子それぞれの考え・思いを尊重する事を謳っています。「処遇マニュアル」は毎月行なわれる処遇会議に於いて見直しが行なわれ、年1回、全体の改訂も行なわれています。内容の改訂は、自立支援計画の運用や職員・母親・子供からの意見・提案等から改善提案を取り上げ、改訂する場合があります。

【自立支援計画の評価・見直し】

自立支援計画は、原則として4週に1回開かれる処遇会議において内容の評価・見直しを行う事としています。年度の改定作業時には2週1回の頻度で検討を進めています。見直しされる案件に付いては、事前に母子支援員・少年指導員・心理士が検討し、処遇会議に提案する仕組みとなっています。

【所内行事の実施】

母親や子供が施設での生活を楽しめる様な企画(親子クッキングや水上公園への散歩)を用意しています。行事の実施にあたっては、就業者向と非就業者向に分けて2回実施する等、参加しやすい様、配慮しています。今年度はコロナ禍により実現しませんでした。利用者の企画する行事の実施を準備していました。行事には補完保育をセットで対応しています。行事後には参加者の感想を聞いて次回の参考にしています。

【母子の権利擁護に付いて】

母親と子どもの権利擁護に付いては、法人理念・基本方針に明示されています。処遇マニュアルを補足する形で、「カーサ・ライラックで大事にしたいこと」を策定し、処遇検討の際の原点としています。処遇会議に於いて、権利擁護に関する取組みに付き意識して振り返りを行っており、子供同士の距離感や母親同士の関係性に付き、話し合う機会を設けています。

◇特にコメントを要する点

【中期計画に付いて】

中期計画の策定は行なわれていません。この施設をどの様な施設にして行きたいのか、何を指すのかと云う事が明確にされていません。この事が全体的な方向付けをし指針を示す時に、茫洋とした目的・内容になってしまっていないのか、が為に職員各々が違う将来図を描いてはいないのかと感じます。事業収支の中期計画も見当たりません。何の為にこの施設を運営して行かれるのか、福祉事業ではありますが経営の見通しを明らかにして行く事も重要であると思われれます。

尚、職員も含め、事業計画を「行事計画」と誤認しているのではとの疑問が残ります。

【人事評価システム】

「期待する職員像」は施設長の文章により明確にはされています。主任・基幹職員に対しての人事評価システムはありますが、一般職員向のシステムは来年度に策定する方針で、現在は準備されていません。職員との定期面談は年2回行なわれ、要望の聴取等は行なわれていますが、「自分に何が出来るのか」「何を期待されているのか分からない」と云う職員の意見もあります。職員がモチベーションを保てる制度が望まれます。

【性教育に付いて】

性の問題に付いては、中々手をつけにくい課題ですが、「人を傷つけない」「被害を被らない」と云う事を子ども達に身につけて貰う為に、避けては通れない課題であります。実際、性教育を実施している施設も増えてきていますので、当施設でも取り入れる為の調査を行ない、早期に対応を検討する事が望まれると感じます。

⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

- ①『利用者とともに運営する』という視点をもって、今後の事業計画を組み立てていきたいと考えます。
- ② ご指摘いただいた点、職員の考えと施設長の考えとで食い違っている点、利用者の意見等について各グループリーダーと整理、確認し、改善策等の今後の対応についてまとめたいと考えます。

⑧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
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】 理念・基本方針は年度の事業計画に掲載されており、年度当初の職員会議において、理念を説明するとともに、事業計画の読み合わせを行っている。又、入所時には重要事項説明書として「ようこそカーサ・ライラックへ」に掲載された理念・基本方針が母親に説明されているが、所内掲示やパンフレット・HPへの掲載等はされていない。	

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。	b
【コメント】 福祉関係誌(月刊)の購読や市の子ども・子育て支援計画、ひとり親家庭調査等の報告書の内容等は把握しており、市との協議等からも関連情報の収集を行なっているが、それらの情報を分析し、課題の抽出に結びつける所までの事は行なっていない。	
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】 事業計画書・報告書や職員会議によって現状分析と周知がなされており、理事会や上層部の経営者会議に付いて逐一報告がある。又、現時点での組織体制や職員体制等に付いても、会議等で情報を職員間で共有しているが、経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組はこれからの課題となっている。	

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
① 4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	c
【コメント】 中期計画の策定は行なわれていない。この施設をどのような施設にして行きたいのか、目指すのかと云う事が明確にされていない。この事が全体的に方向付けをし、指針を示す時に茫洋とした目的・内容になってしまっていないのか、が為に職員各々が違う将来図を描いてはいないのかと感じる。	
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。	c
【コメント】 事業収支の中期計画も見当たらない。何の為にこの施設を運営して行くのか、福祉事業ではあるが経営の見通しを明らかにして行く事も重要であると思われる。 尚、事業計画を「行事計画」と誤認しているのではとの疑問が残る。	

(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者 評価結果
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】 事業計画は責任者グループで概要が作られ、前年度実績の継続/完了の判断や新規項目の追加、重点ポイントの抽出等を職員会議で全員で吟味/検討の上、まとめられている⇒(P)。以後の展開(D・C・A)については、検証の時期・手順等が決められておらず、実施されていない為、評価・見直しに繋がっていない。		
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】 母親と子供への事業計画の文書配布や所内掲示は行っていない。事業計画を母親と子供に説明・周知する事で、今後施設がどのような事をしてくれるのか、又、何を重要と考えているのかを明示し、一体感の発出や「一緒に施設を作り上げて行く感」が養われるのではないだろうか？		

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】 質の向上に向けた取組として、満足度調査等はされていないが、利用者から提起されたある事例を元に、対応の基本姿勢や手法をどの様に標準化するのがの検討を進め、一つのパターンとしてルーティン化を行なった。この事をベースに、今後、様々な課題に対応できる様、研さんを重ね自己評価等も取り入れて、質の向上に向けた取組としてPDCAを展開して行きたいと考えている。		
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
【コメント】 質の向上に関する課題の抽出は行なわれていないが、前項の内容として職員間で課題の共有化が図られ、一つの解決パターンが標準化できたので、今後はその内容を踏まえ、施設として質の向上に関するPDCAを展開し、対応できる課題の幅を広げて行きたいと考えている。		

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。		第三者 評価結果
①	10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b
【コメント】 施設長は、職務分掌に自らの役割と責任を表明すると共に、所信を表明した文書を作成し施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。広報誌は策定されていない。尚、責任者3名が誰もいない状況は作らない様にしているが、有事における施設長不在時の権限委任等に付いては、明文化されていない。		
②	11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
【コメント】 法令に抵触する恐れのある行為等については、法的根拠を提示するよう努めている。自らの判断に疑問を抱いた際は、弁護士に相談している。自らが研修した講習に付いては、所内で報告し共有している。又、事業計画に関連法令を付け、周知・徹底を図っている。		

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
①	12 支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a
【コメント】		
施設長は支援の質の現状に付いて、年2回職員の個別面接を実施すると共に、課題の多い職員に付いては個別に継続面接を実施している。今年度からグループ研修を企画し、職種別研修を定例化した。自らは全社協の連続研修に参加したり、関連文献精読等を心掛け自己研鑽に励んでいる。		
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。	b
【コメント】		
財務に関しては法人事務局の管轄となっており、予算を含め施設としては管理していない。今後の課題として捉えている。施設長は勤務時間帯の設定やシフトの策定において、現場の意見を踏まえて進めており、1人勤務をなくす人員配置や職員の働きやすい環境整備等に具体的に取り組んでいる。又、将来を踏まえて基幹的職員の配置を行なった。		

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		第三者 評価結果
①	14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a
【コメント】		
施設長の所信を述べた書面に人員体制に関する基本的な考え方を述べており、人員計画を踏まえた運用がされているが、現在、欠員がある状態である。専門職の配置に付いては、心理士の増員等は行なわれた。欠員の採用は施設主体で行なわれ、ハローワークや福祉人材センター・大学院・職能団体・個人的な繋がり等、幅広く活用している。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
【コメント】		
「期待する職員像」は施設長の文章により明確にはされている。主任・基幹職員に対しては人事評価システムはあるが、一般職員のシステムは来年度に策定する方針で現在は準備されていない。職員との定期面談は年2回行なわれ、要望の聴取等は行なわれているが、「自分に何が出来るのか」「何を期待されているのか分からない」と云う職員の意見もある。		
(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。	b
【コメント】		
月次毎の職務シフト作成時に、職員の就業状況や意向を極力反映しており、年休の取得も5日以上は全職員が取得している。メンタルヘルスの仕組みは準備されていないが、定期面談の他、要望に併せ随時面談に応じている。福利厚生や規程は策定されていない。又、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組として取り上げる内容は今の所ない。		

(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。	c
【コメント】 職員向けの総合的な人事管理制度の策定はされていない為、目標管理に関する仕組みは構築されていない。来年度以降の課題とされている。		
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
【コメント】 「期待する職員像」については、施設長作成の「カーサ・ライラックで大事にしたいこと」を全職員に配布し周知している。事業計画において研修の年間計画を策定し、全職員に配布している。所内研修は計画をもとに、必要に応じ新たな内容を加えて実施している。所外への研修は、職員の希望を踏まえ積極的に派遣している。年度毎に研修計画やカリキュラムの見直しを行なっている。		
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。	a
【コメント】 新任職員向けのOJT実施時には、業務手順書としての「処遇マニュアル」に従い、教育が実施される。取得可能な資格(社会福祉士・公認心理師等)の取得を促している。職員が自ら情報収集してきた場合、受講を希望する外部研修への参加を推奨している。これまで、基礎的な知識・技術についての研修が主であったが、経験を重ねてきた事から今後はテーマ別研修や階層別の研修体系も策定したいと考えている。		
(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
【コメント】 現在の所、実習生の支援に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化したものや、支援の専門職の研修・育成に付いてのマニュアル等は整備されていないが、実習生の職種に応じたプログラムは準備されている。現在は保育士の現場実習を受け入れているが、今後は社会福祉士の実習も受け入れたいと考えている。現在、実習生受け入れ要領を策定中である。		

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
①	21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	c
【コメント】 行政よりの要望もあり、施設の詳細を公表することを差し控えている。依って、現在は、理事会や後援会、市管轄部署への報告にとどまっている。		
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。	b
【コメント】 経理規程や文書管理規程により、施設における事務・経理・取引等に関するルールや職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。法人監事による内部監査は行なわれているが、公認会計士等の外部からの監査支援等は実施されていない。		

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
① 23 母親、子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	b
<p>【コメント】</p> <p>基本方針や運営指針に地域との関わり方に付いて、基本的な考え方を明示している。自治会に加入して合同防災訓練やお祭り等、各種自治会行事に参加している。保育所や学童保育の情報提供を始め、児童館や保育所の在宅児を対象とした行事の情報を利用者に提供している。地域のプログラミング教室が無償で指導をしてくれている。現在、地域の子どもが来園することはご遠慮頂いている。</p>	
② 24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
<p>【コメント】</p> <p>ボランティア受け入れ要領が策定されており、それに基づき、オリエンテーションの際に事前説明や申込手続き・実施手続き・実施後の振り返り等を行っている。地域の学校教育等への協力については、特に学校からの協力要望はなく、学校の各種役員に付いても遠慮して貰っている。</p>	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
① 25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
<p>【コメント】</p> <p>地域の関係機関・団体に付いてリストや資料を作成しており、職員間で情報の共有化が図られている。川越市の福祉施設職員の地域ネットに参加しており、課題の共有化や協働で課題を解決する為、月1回の研修会に参加している(本年度はコロナの影響により休止中)。近隣の寺で行なっているフードバンクの補助や学校行事の手伝いにも積極的に参加している。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
① 26 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。	a
<p>【コメント】</p> <p>川越市の福祉施設職員の地域ネットへや自治会活動への参加、又、近隣の寺で行なっているフードバンクの補助や学校行事の手伝いにも積極的に参加して福祉ニーズの把握に努めている。来年度は市の子供子育て会議メンバーに参画が決まったので、更に活動を広げたいと考えている。</p>	
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。	b
<p>【コメント】</p> <p>子育て短期支援事業を川越市から受託し、地域の子育て家庭のニーズに応えている。更に本業以外でトワイライト事業・ショートステイ事業を行なっている。又、地域住民の交流の場となる事を目指して地域交流室の貸出を行なっている。専門知識を活かした講演会や講習会は行なっていない。総合防災訓練に参加しているが、福祉避難所等の役割は負っていない。</p>	

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		第三者 評価結果
①	28 母親と子どもを尊重した支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
【コメント】 母親と子どもを尊重する姿勢は、「法人理念」「運営指針」「職員行動指針」「服務規程」に織り込まれており、理念・基本方針にも明示している。概ね月2回、処遇会議をにおいて、個々のケース処遇の見立て、方針に付いて全職員参加で協議している。特に対応の難しいケースに付いては研修の形で丁寧に処遇の見直し、対応策の検討、試行(PDCA)を行っている。自立支援計画の策定、見直しを定期的に行っている。		
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
【コメント】 プライバシー保護規程やマニュアルは準備されていないが、行動指針として明示し、必要に応じ毎日の申し送り時に再確認している。地域の子育て支援利用者とは、建物への入口を分ける、実施場所の利用時間を分ける等の対応により、互いの接触が最小限となるよう配慮している。又、自室までは土足可としており、一般のアパートと同じ感覚で生活できる様、配慮している。		
(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
【コメント】 利用希望者には、必ず事前に母子で見学することをお願いしている。見学時には、リーフレットや生活のしおりに基づき、生活の概要を丁寧に説明している。生活のしおりは実情に即したものとなる様、毎年改訂している。		
②	31 支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a
【コメント】 重要事項説明書として「ようこそカーサ・ライラックへ」が準備されており、それに従い入所時に分り易く説明している。子どもの年齢に応じて母子同席、又は母子個別に自立支援計画策定のための面接を実施し、ニーズの確認と併せ同意を得ている。意思決定が困難な母親と子どもへの配慮に付いては、個別支援計画で支援方法を明示し、職員で共有している。		
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。	b
【コメント】 変更にあたっては、措置委託機関との事前連絡・調整を丁寧に行っている。原則として、入所時の担当者が退所後も継続して相談・支援にあたる事としている。必要に応じ家庭訪問や当施設への通所等により継続的に支援する場合には、その旨明記した文書(予約カードなど)を渡している。移行時に渡す引継ぎ文書等は準備していない。		
(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】 母親と子供の満足度を調査する様な事は行なわれていないが、担当者との定期面接に加え、原則として6か月に一度施設長面接を実施している。又、母の会を4か月に一度実施している(今年度は、コロナに配慮し未実施)。子供会は未設置。		

(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。	a
【コメント】 苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置・苦情受付担当者の設置・第三者委員の設置）が整備されており、重要事項説明書としての「ようこそカーサ・ライラックへ」に説明されている。意見箱や記入カードの配布を実施する等、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫を行っている。内容は記録され、他の利用者にも周知した方が良いと判断された内容は、公表している。標準的实施方法に反映される場合もある。		
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、母親と子どもに周知している。	b
【コメント】 母親と子供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事を苦情相談の仕組みには明示していない。又、仕組みを説明した文書の所内掲示はない。相談をしやすい、意見を述べやすいスペースとして相談室、又は学習室を利用して面接を行い、プライバシーを守り安心して話せるよう配慮している。		
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。	b
【コメント】 研修や会議において、利用者の意見の傾聴の必要性等に付いて注意喚起しているが、すべての職員が適切に対応できているとは言い難い。苦情申立て始め、職員の対応に関する苦言に付いては随時共有し、原因の分析・対応策について協議し、望ましい対応の徹底を図っているが不十分さを感じる。		
(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
【コメント】 リスクマネジャーの選任やリスクマネジメント委員会を設置するなどの体制整備はされていない。危機管理マニュアルに安全確保に付いて、責任や手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。ヒヤリハットの仕組みは出来ており、要因分析・対応策検討・対策実施・最終確認の内容を記入するフォーマットは出来ているが、安全確保策の実施状況や実効性に付いて、定期的に評価・見直しは行なわれていない。		
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。	a
【コメント】 感染症マニュアルを策定し職員に徹底し、定期的に見直しを行っている。担当者は研修を受講し、所内報告会に於いて研修内容を共有している。ノロウイルス感染児が出た際に、消毒等の対応が適切に行えた。		
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】 防災訓練マニュアルは策定されているが、災害時対応マニュアルの準備がされておらず、特に地震に対する備えは喫緊の課題と言える。BCPの策定も今後の課題。安否確認は外出者は鍵を預けて行くので、在施設人員は把握でき、有事の際に部屋を出る際はドアに「避難したカード」を張ると云うルールにしている。食料や備品類等の備蓄は管理者を決めて整備している。		

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
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】 標準的な実施方法として処遇マニュアルが策定されており、利用母子それぞれの考え・思いを尊重する事を謳っているが、プライバシーの保護に関しては明記していない。処遇マニュアルは処遇会議に於いて見直しが行なわれ、年1回、全体の改訂も行なわれている。		
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。	a
【コメント】 処遇マニュアルは処遇会議に於いて見直しが行なわれ、年1回、全体の改訂も行なわれている。内容の改訂は、自立支援計画の運用や職員・母親・子供からの意見や提案からも提案を取り上げ、改訂する場合がある。		
(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
【コメント】 アセスメント様式が準備されており、それに従いアセスメントが実施されている。アセスメント策定時に利用者の課題が見つかった場合には、福祉事務所や時として児相も参加してのケース会議が開催され、協議をしている。自立支援計画策定時にも同様な協議が開催される場合がある。自立支援計画策定時には利用者のニーズが盛り込まれ、支援困難ケースの場合も支援計画の中で検討される。		
②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
【コメント】 自立支援計画は、原則として4週に1回開かれる処遇会議において内容の評価・見直しを行う事としている。年度の改定作業時には2週1回の頻度で検討を進めている。見直しされる案件については、事前に母子支援員・少年指導員・心理士が検討し、処遇会議に提案する仕組みとなっている。		
(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
【コメント】 PCの支援システム(母子生活支援システム)により、日々の記録を作成・管理している。定期的に記載内容を見直し個別に指導する他、研修において全体での共通理解を図っている。定期健診や歯科検診の結果は記録されている。日々の活動については、個別に日報が記録されており(支援システム)、打ち込み方等で齟齬があれば指摘され指導される。施設長からの発信情報分別は回覧時に行なわれている。		
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。	b
【コメント】 個人情報保護規程は策定されているが、母親と子どもの記録の保管・保存・廃棄等に関する規程は策定されていない。職員は守秘義務を負い入職時に誓約書を提出している。個人情報保護に関して階層別に研修が義務付けられている。職員はその内容を理解し遵守しているが、保護者には個人情報保護の内容の説明はされていない。		

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
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
【コメント】	
母親と子どもの権利擁護に付いては、法人理念・基本方針に明示されている。処遇マニュアルを補足する形で、「カーサ・ライラックで大事にしたいこと」を策定し、処遇検討の際の原点としている。処遇会議に於いて、権利擁護に関する取組みに付き意識して振り返りを行っており、子供同士の距離感や母親同士の関係性に付き、話し合う機会を設けている。	
(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
【コメント】	
職員等の権利侵害に付いては、サービス規程に処分の仕組等が規定されており、職員の研修はロールプレイ等を採用し、より具体的に理解できる様、工夫されている。不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底する為、日常的に会議等で取り上げ、行われていない事を確認する事と併せ、会議のみにとどまらず日々の「申し送り」時にも注意喚起を怠らない様になっている。不適切な関わりを認知した場合は、報告する様、義務付けられている。	
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
【コメント】	
子どものグループワークや母講座を実施し、自分の行為を振り返ったり、ロールプレイの場の提供等を行ない具体的な例を示している。又、新聞や雑誌等の記事を掲示し情報提供もしている。面談だけでなく、窓口対応のやりとり等でも利用者の表情や様子について意識して見るよう留意しており、問題がある場合にはより多くのスタッフと情報交換をし、対策をとっている。	
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。	a
【コメント】	
面談や遊びの場での会話等を通して、母子関係の把握に努めており、言葉だけでなく表情や様子から思いやサインを捉えられるよう意識している。こどもワークを実施し、こどもに具体的な方法を学ぶ体験学習の機会を提供している。母親に対しては、虐待的なかわりを防止する為のプログラムへの参加を促している。母だけ、子だけではなく、母子を世帯として捉えて常日頃から関わっている。	
(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
【コメント】	
個人の思想や信教に配慮しており、宗教活動に関しては尊重している。、他利用者への強要がない様、入所時に説明している。各自の属する宗派の教会等に通う事を続けられるよう支援している。	
(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。	b
【コメント】	
施設内部の自治会・子ども会は未設置であり、今後の課題である。母の会や母講座を実施してコミュニティとしての繋がりを意識しているが、母の理解がどこまで得られているかは不明。母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう処遇会議等で協議し、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
【コメント】 グループワーク、講座の実施の他、日常の生活場面面接等においても、エンパワメントを念頭に置いて関わるよう心掛けている。課題と共に母・子のストレングスに視点を置いて支援を行っている。又、そこに関して職員会議で共有し、自立支援計画に反映させている。		
②	A8 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
【コメント】 母親や子供が施設での生活を楽しめる様な企画(親子クッキングや水上公園への散歩)を用意している。行事の実施にあたっては、就業者向けと非就業者向けに分けて2回実施する等、参加しやすい様、配慮している。今年度はコロナ禍により実現しなかったが、利用者の企画する行事の実施を準備していた。行事には補完保育をセットで対応している。行事後には参加者の感想を聞いて次回の参考にしている。		
(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。	a
【コメント】 退所後の心理継続や学習室利用を説明し、母子から希望があった際は利用を継続出来る様、配慮している。又、場合によっては退所後も支援計画を作成し、フォローを継続している。必要に応じて退所先の保健センターや児相を始め、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられる様にしている。気になる場合は往訪や架電等で確認している。		

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
①	A10 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
【コメント】 子や母の悩みを全体で話し合い、職員間で連携・協議を行い課題を共有し支援をしている。目的や目標を明確にして、計画的で一貫した支援が行える様に努めている。専門的な支援を行う為に、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置し、職員間で連携・協議を行っている。		
(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
【コメント】 入所後1か月以内に施設長面接を実施し、3か月以内に心理士の面接を実施する様、努めている。入所面接時に、貸し出しの必要な物品について確認し、入所時には使用できるよう整えている。安心・安全な生活が出来るよう、入所前から福祉事務所を含めて生活の課題に取り組んでいる。施設のセキュリティは万全を期しており、独立した居室のプライバシーも確保されている。		

(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
【コメント】 料理になれていない母親には、栄養士の指導により料理講座を開催している。金銭管理が不得手な母親には、一緒に家計簿をつける所から始め、計画的に収支を管理できる様、支援している。又、利用者の希望に合わせて居室の掃除や買い物代行・同行、補完保育等を行っている。等々、利用者個々のニーズ、生活能力等に即した支援を提供している。		
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。	a
【コメント】 保育士による母子遊びの時間の提供や補完保育・子育て情報の提供等、母親の養育能力に即した支援を行っている。定期的に保育所、学校と情報共有会議を実施している。虐待や不適切なかかわりを発見した時は、職員が介入し必要に応じて専門機関との連携を行っている。児相の(虐待する)母親向プログラムへの参加も推奨している。		
③	A14 母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	a
【コメント】 母親のお茶会ほどの会であるが、母親の会を発足し交流の場としている。母親同士が集う為の機会として、近隣より頂いた野菜の分配会や着れなくなった洋服の譲り受け会等を開催し、交流を促し関係づくりのための支援を行っている。外出時や帰宅時での声かけ等の関わりや立ち話等が日常的に行える様、心掛けている。関係が安定するまでには時間がかかるが、関係構築に努めている。		
(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
【コメント】 母の希望に沿い、補完保育や同行等を行っている。又、放課後や土日に遊びや行事を通してコミュニケーション能力や生活スキルを付けてもらう様に関わりを持っている。子供の成長段階、発達段階に応じた養育支援に付いては、保育士と心理士が関わりを持って行っている。DVを目撃した子供を含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。		
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。	b
【コメント】 学年群別に学習室の使用時間を定め、職員が在室して学習環境を整えている。学習室利用によって、勉強する習慣づけを促している。中高生に対しては、夕食後の時間帯での学習を保証している。各種の奨学金や減免制度が必要な家庭は今のところないが、情報収集と情報共有は今後やっていきたい。学習指導の為にボランティアの採用はしていない。		
③	A17 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	a
【コメント】 遊びや学習支援等によって、母親以外との大人と関わったり甘えたりすることで、信頼できるおとなと関わる経験が得られるよう支援している。職員がこれまでとは異なる大人のモデルとなる様に、掛ける言葉や態度に気をつけている。子どもの思いを受け止められるよう接し、暴力という手段を使わない大人もいるというモデルとなる様、行動で示している。アサーション(相手も自分も大事にするコミュニケーションの取り方)を取り上げながら子供ワークを行っている。		

<p>④ A18 子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。</p>	<p>c</p>
<p>【コメント】 中々手をつけにくい課題だが、「人を傷つけない」「被害を被らない」と云う事を子ども達に身につけて貰う為に、避けては通れない課題である。実際、性教育を実施している施設も増えてきているので、当施設でも取り入れる為の調査を行ない、早期に対応を検討する事が望まれると感じる。</p>	
<p>(5) DV被害からの回避・回復</p>	
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】 広域利用や母子緊急一時保護への対応はしてるが、夜間の緊急保護の受け入れについては未実施となっている。緊急時に備え、マニュアルを作成、整備している。緊急利用の為の生活用品等を予め準備している。役割を明確にし、児相・福祉事務所・警察署・配偶者暴力相談支援センター等との連絡調整体制を整えている。</p>	
<p>② A20 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】 保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うと共に、必要に応じて法的手続きの為の同行等の支援を行っている。又、弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判等への同行、更に必要に応じて代弁等の支援を行っている。現時点では、居所が判明した事例はなく、未経験であるが、発生した場合は善後策を立て対応する。</p>	
<p>③ A21 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】 DVの影響からの回復を支援する為、個別の心理面接に加え、「エンパワメント講座」として心理教育プログラムを実施している。施設内の心理士や職員が関り、話を聴く事や母講座でDVについて話し、その人自身のストレンクスを見出せる様な支援をしている。外部機関実施のグループワーク(例えば、MY TREE)の案内を行い、実際に参加へ結び付けている。その他、シングルマザーフォーラムがサポートしてくれている。</p>	
<p>(6) 子どもの虐待状況への対応</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】 職員は暴力を使用しないモデルとして、子どもに関わっている。子どもの心理治療に加え、心理教育プログラムを定期的実施している。子どもと担当少年指導員との定期的な振り返り面接により、生活レベルでのエンパワメントを心掛けている。そこでは自分の気持ちを話したり、やりたい事を受け入れてもらえる時間を作っている。心理士を中心にケアを実施し、職員研修等を行っている。</p>	
<p>② A23 子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】 虐待のおそれがある場合には、単なる通報にとどまらず、委託元の福祉事務所、当所を管轄する児童相談所と情報共有しながら援助を進めている。治療的な関わりに付いては、施設内での対応が中心であるが、必要に応じて児童精神科への受診も勧めている。学校や保育園との連絡会を定期的に行い情報共有や連携を図っている。</p>	

(7) 家族関係への支援		
①	A24 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	b
【コメント】 母、子、それぞれとの個別面接に加え、家族会議の場を設定する等、家族の自己解決能力を高める働きかけを実施している。母親や子どもの思いや不安を聴き、必要に応じて面談を行っている。必要に応じて母子関係に介入している。親族との関係調整は行なっていない(居所が知れる可能性がある)。		
(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
【コメント】 医との情報共有などを必要に応じて行っている。必要に応じて通院同行や服薬管理支援を行っている。外国人の母親の場合、職員が仲介役になり、就労先や学校・市役所との連携の支援を行っている。		
(9) 就労支援		
①	A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
【コメント】 ハローワークの就労支援制度に加えNPOが実施する就労支援プログラムの情報等も提供している。ハローワーク以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。病後児保育には対応している。		
②	A27 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	b
【コメント】 就労後の定着支援に力を入れており、仕事内容や人間関係等の相談に応じている。外国籍の母に対しては、日本語教室の情報提供も併せて行っている。現時点で福祉的就労につなげるケースはない。		