

# 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:	かしのき荘
施設長氏名:	山崎 章夫
定員:	20世帯
所在地(都道府県):	埼玉県

## ③理念・基本方針

理念 親子の未来を育む

基本方針

- 入居者の方の人格を認め、人権を擁護する。
- 子どもたちにも人格・人権があることを認識する。
- 入居者の方にはあらゆる情報を提供し、人生の選択の自由を与え、それに支援を行う。
- 入居者のよい面を見つけ、伸ばす。

## ④施設の特徴的な取組

利用者がここに来てよかったと思える施設を目指す

- ・母の思いに寄り添い、病院や裁判所などへも積極的に同行する。
- ・児童への個別支援と学習支援の充実。
- ・自立支援担当職員を配置し、施設退所者に対する継続的な状況把握及び相談支援等を行う。

## ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間(ア) 契約日(開始日)	2022/5/1
評価実施期間(イ) 評価結果確定日	2022/9/30
前回の受審時期(評価結果確定年度)	平成28年度(和暦)

## ⑥総評

◇特に評価の高い点

### (1) 【入所初期の支援】

広域入所を受け入れている施設でもあるので、入所初期の支援に付いては物的にも人的にも十分な配慮を行い信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援にも努めています。子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できる様、支援しています。居室は個室となっており、プライバシーに配慮したものとなっています。身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができる様、バリアフリーの居室を用意しています。

### (2) 【母子の安全確保】

母子の安全確保は、最優先事項として対応しています。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ます。弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等の支援を行っています。DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っています。

### (3) 【母子への特別な配慮】

入所してくる母子の多くが、特別な配慮が必要になっています。関係機関との連携は不可欠であり、障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所・学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っています。精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携の元、通院同行や服薬管理等の療養に関する支援も行っています。

◇特にコメントを要する点

### (1) 【中・長期計画と年度事業計画】

中・長期計画は策定されていません。理念・基本方針から繋がる中・長期計画の位置付け・定義が曖昧に感じられ、今後の大きな課題と思われます。事業計画と「行事計画」の混同があり、事業計画としては策定されていません。中・長期計画同様、年度の中で何を重点目標として目指し、その達成状況を一連のPDCAの展開でフォローして行くと言う事業計画の管理の根幹として捉え、喫緊の課題として展開する事が望ましいと感じられます。

### (2) 【人事管理制度】

総合的な人事管理制度は策定されていません。基本的には年功により給与が決まっており、必然的に職員のモチベーションにも影響を及ぼしています。職員からは「将来の自分の姿を描く事が出来ない」や「勤続年数で給料が上がるのみで、どれだけ頑張っても頑張らなくても評価に全く影響がない。日々の仕事を把握し、適切な評価をして頂きたい」との声も聞かれ、年功序列システムの弊害が顕著に表れている様に思われます。

### (3) 【地域との交流】

施設を持つ特殊性(DV被害からの避難)から、地域との交流は難しいと判断されており、母親や子どもの地域とのコミュニケーションも色々なリスクがあるので避けた方が良くとされ、積極的には推奨されていませんが、地域とのコミュニケーションから得られる満足感や安心感・社会参加感は反面、母親の精神安定上、必要な事に感じられます。

## ⑦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ことで、日々の処遇のことだけではなく、施設としての今後の方向性を示すことの重要性を再認識しました。施設の懸案である中・長期計画を策定することで毎年度の事業計画へ反映させていくことを早期に整備していきたいと考えます。

また、利用者がここに来てよかったと思える施設を目指すかしのき荘としては、利用者との信頼関係が最重要と考えています。そのためにも利用者の満足度調査等の評価・分析する仕組みの導入は不可欠と認識しました。

そして、なにより必要なのが、職員一人ひとりがより意欲をもって働ける施設であることです。総合的な人事管理制度の整備、定期的な面接を行うことなど働きやすい環境づくりに努めていきたいと考えます。

## ⑧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】	
理念・基本方針の職員への周知は行っているが、行動規範となる様な具体的な内容までは至っていない。パフレットにかしの木荘の理念が記載されている。職員に対して会議や研修会での協議等をもって、職員への周知が図られていると確認出来ない。利用者(母親・子ども)に対しては、分かり易く書かれた文章を作成するなどの工夫をして周知する等は行われていない。又、職員に対しても継続的な周知活動は確認出来ない。	

#### 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】	
社会福祉事業全体の動向については、出張・研修・情報誌等を通して把握・分析に努めているが、データでの把握や分析は行われていない。所在地の福祉計画等は確認し内容の把握、今後の動向を分析している。入所対象世帯等は地域限定ではない(広域が対象)為、各種データの把握は難しい。又、同様の理由で入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析等は難しい。	
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】	
経営環境や支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析から、経営課題について明らかにすると云う努力はされており、理事会・評議員会・職員会議で報告している。課題の解決・改善については、できる所から少しずつ進めているが、PDCAの展開はされておらず、経営状況や改善すべき課題について、職員への周知は不足している様に感じる。	

#### 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・長期計画は策定されていない。理念・基本方針から繋がる中・長期計画の位置付け・定義が曖昧に感じられ、今後の大きな課題と思われる。	
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】	
中・長期計画は策定されていない。又、事業計画と「行事計画」の混同があり、事業計画としては策定されていない。依って、年度の事業計画に付いてのPDCAの展開はされていない。	
(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。	c
【コメント】	
事業計画と「行事計画」の混同があり、事業計画としては策定されていない。中・長期計画同様、年度の中で何を重点目標として目指し、その達成状況を一連のPDCAの展開でフォローして行くと言う事業計画の位置付け・定義が曖昧に感じられ、この点に付いても管理の根幹として捉えて喫緊の課題として展開する事が望ましいと感じる。	
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。	c
【コメント】	
事業計画と「行事計画」の混同があり、事業計画としては策定されていない。依って、年度の事業計画に付いてのPDCAの展開はされていない。利用者に対しても、何を指してこの施設は進んで行くのか等を一緒に考え、感じて貰えたらより良い方向に進めるのではと感じる。	

#### 4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	第三者 評価結果
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。	c
【コメント】 質の向上に向けた取組は組織的に実行されておらず、改善の為にPDCAサイクルの展開は確認出来ない。又、職員を含む年1回の自己評価は行われておらず、改善に向けた分析・改善計画の検討も行われていない。今後、支援の質の向上に付いての展開をどの様に進めて行くのか、施設としての検討・具体策作りが待たれる。	
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。	c
【コメント】 質の向上に向けた取組は組織的に実行されていない為、組織的に課題を明確にし計画的に改善策を実施する取組は確認出来ない。依って、職員間の課題の共有も一部の職員を除いて行われていない。	

## 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
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、職務分掌に於いて自らの役割と責任を表明し周知を図っているが、広報誌等に文章で所信表明する等はされていない。有事に於いて、施設長が不在時に於ける権限委任等は明記されていない。	
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】 施設長は各種研修会に参加しそこで得られた法令関連情報を研修報告会の中で職員に伝達し、周知を図っている。又、職員には法令関連研修会への斡旋をし、行政からの情報や法令関連情報誌の回覧により、情報の共有を行っている。	
(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。	b
【コメント】 施設長は、常に職員会議で支援に付いて協議し、質の向上に努めているが、課題を把握する活動が充分ではなく、その為に評価分析の体制も曖昧になっている。又、具体的な会議体等の体制を構築し、積極的に自信も関わって行くと言う様な事は行われていない。職員には、研修会の参加を促し専門性の向上に努めている。	
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。	b
【コメント】 業務のシフトを決める際や突発的な勤務時間の調整に付き、柔軟に対応し働きやすい職場環境作りに配慮している。施設長は経営の改善や業務の実効性を高める為に、職員、及び自らが参加しての検討体制等は準備していない。	

### 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。	b
【コメント】 福祉人材の確保と育成に関する方針等は策定されておらず、必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や具体的な計画も作成されていない。現状人員から欠員が出たら補充活動を行う方式で、職員の確保が行われている。各種加算職員の配置に付いては、積極的に取り組み人員体制の充実に努めている。	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	c
【コメント】 定されていない。基本的には年功により給与が決まっており、必然的に職員のモチベーションにも影響を及ぼしている。職員からは「将来の自分の姿を描く事が出来ない」や「勤続年数で給料が上がるのみで、どれだけ頑張っても頑張らなくても評価に全く影響がない。日々の仕事を把握し、適切な評価をして頂きたい」との声も聞かれ、年功序列システムの弊害が顕著に表れている様に思われる。	

(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
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】		
人事管理制度のフィードバックとして職員の意向や意見を聴取し、又、施設の職員に対する期待や改善要望を伝えると云う定期的な評価面談は行われていない。年1回、メンタルヘルスチェックを行ない心身の健康の確保に努めており、心理系職員による相談制度も設けられている。ソウエルクラブに加入し職員の福利厚生の一助としている。ワーク・ライフ・バランスに配慮し、シフト決定時の希望の考慮や年休の1時間単位の取得を可としている。		
(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。	c
【コメント】		
職員の目標管理の仕組みは準備されていない為、進捗状況の確認や要望・希望を聴き、施設からは職員に対する期待値を伝える等の機会である評価面談は行われていない。職員の育成は、施設の将来に関わる大きな課題と言える。その事に向き合えないのはどのような理由なのか、根本から検証し直す必要性を感じる。		
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】		
「期待される職員像」は就業規則の服務規程に明示されている。職員の教育・研修に関する基本方針は策定されておらず、必要とされる専門技術や専門資格も表明されていない。職員の教育・研修計画は策定されており、それに近い実施されているが、カリキュラム内容を含め、計画の評価・見直しは進められていない。		
③	19 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	b
【コメント】		
外部研修に付いては、職員に情報提供し、希望に応じ研修の機会は確保されているが、施設内研修に付いては、十分とは言えない。新任職員に対するOJTは作業マニュアルは策定されているが標準的な実施方法として行われているのか確認出来ない。施設として決められた階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等は不明。母子生活支援施設協議会等の研修会には、多くの職員に参加してもらっている。		
(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】		
実習生の受入れマニュアルが準備されており、研修・育成に関する基本姿勢を明文化しているが、施設で専門職種別のプログラムは準備していない。又、実習指導者が受ける事になっている実習を受けていない。実習期間中は学校からの訪問もあり、継続的な連携を維持している。		

### 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。	b
【コメント】		
ホームページに施設の理念や基本方針、支援の内容、事業報告、決算情報は公開されている。苦情相談の仕組みに付いては、所内掲示を行い公表しているが、対応の状況に付いては公開していない。地域に対して、施設の理念、基本方針やビジョン、法人、施設の存在意義や役割等に付いて明示や説明は行っていない。又、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等は配布していない。		
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。	a
【コメント】		
事務、経理、取引等に関するルールは経理規程で決められており、職務分掌に於いて権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。監事による内部監査が規程に従って行われている。又、税理士による外部監査を実施し運営面での経営改善・見直しも行われている。		

#### 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
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
【コメント】 施設の持つ特殊性（DVからの避難）から、地域との交流は難しいと捉えており、積極的に交流は図られていない。子供達の友達付き合いには母親も参加する場合がある。母親と子どもの買い物や通院等、日常的な活動に付いても、母親と子どものニーズに応じて地域における社会資源を利用するよう推奨している。18時迄の制約の中で、学校の友人等が施設へ遊びに来る事を許容している。		
②	24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
【コメント】 ボランティア受入れマニュアルが準備されており、基本姿勢を明文化している。ボランティア受入れに付いての登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目も記載されている。施設の性格上、ボランティアの受入れは慎重に行っており、その内容を理解して貰った上で参加して貰っている。学校教育等への協力に付いては、表明されていない。		
(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】 個々の母親と子どもの状況に対応できる地域の関係機関・団体に付いて、リストにまとめる等の作業は行われていない。社会資源個別には職員は周知しているが、それらの機関と定期的な連絡会等は開催されていない。母親と子どもの課題に付き、地域の機関と協働して課題の解決に当たる場合がある。退所後のアフターケアに付いては、何時でも対応できる様、準備している。		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	26 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	c
【コメント】 施設の持つ特殊性（DV被害からの避難）から、地域との交流は難しいと判断されており、母親や子どもの地域とのコミュニケーションも難しいとされ、積極的に推奨されていない。彩の国安心セーフティネット事業等を通してはできる限り貢献している。地域住民に対する相談事業の展開等が行われていない為、中々地域の福祉ニーズを把握する事は難しい。		
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。	c
【コメント】 施設の持つ特殊性（DV被害からの避難）から、地域との交流は難しいと判断されており、母親や子どもの地域とのコミュニケーションも色々なリスクがあるので避けた方が良いとされ、積極的に推奨されていないが、地域とのコミュニケーションから得られる満足感や安心感・社会参加感は反面、母親の精神安定上、必要な事と感じられる。施設（法人）が有する支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組等は積極的に行っていない。		

### 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】 母親と子どもを尊重する事の大切さを明示している。母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮・権利擁護に付いて、施設で勉強会・研修を実施している。法人・施設として倫理綱領等は策定されていない。又、標準的な実施方法としての作業マニュアルに母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢等は明示されておらず、定期的に状況の把握や評価等は行われていない。		
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】 子どもに対しては、子どもの権利ノート「すまいる」の記載内容を説明しており、プライバシー保護に関する取組を周知している。相談事が外部に漏れない様、配慮し相談室の防音性を高めた。プライバシー保護に関しての規程やマニュアルは準備されていない。依って、規程・マニュアル等に基づいて、プライバシーに配慮した養育・支援は実施されていない。		
(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】 「入所希望の方へ」・「利用に当たって」との冊子やパンフレットを使用して、支援の内容や施設の特性等を紹介している。パンフレットは言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでも分かる様な内容にしており、母子生活支援施設とどの様な施設なのかを十分に説明した上で、利用者の自己決定を大切にして支援している。見学は適宜受入れている。		
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
【コメント】 特に支援の開始においては、支援の内容に付いて文書をもとに十分な説明を行い理解してもらっている。又、現場を案内しより具体的に理解して貰っている。入所時の説明に付き自己決定を尊重し、確認した旨の同意書に捺印を頂いている。意思決定が困難な母親や子どもに対しては、個別支援計画で個別に対応方法を決め配慮されている。		
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。	a
【コメント】 措置の変更（施設移動）は特例であり原則ない事を前提に支援しているが、その必要が生じた場合は、利用者には不利益が生じない様に十分な配慮をしている。退所後については、常に相談等ができる事を利用者には伝えているし、施設からも積極的に連絡をしている。又、退所時に、相談は市・県の窓口にも出来る事を書面を渡し説明している。		
(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
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】 半年に1回、定期的に面談を行い、生活内容や満足度に付いて、聴き取りを行うと共に要望等に対応しているが、個別面談は、満足を把握するのではなく、不安な事心配な事など解決すべき事を把握し解消する事を目的に実施している事が多い。定期的な満足度調査や母親の会・子ども会を設置し満足に関する調査をすると云った事はされていない。故に、満足度の集計・分析・検討等も行われていない。「ここに来て良かったと思ってもらえる施設」を目指しているが、それを評価する仕組みはない。		
(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。		
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】 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、重要事項説明書で内容を説明すると共に、仕組みの内容を所内掲示している。苦情記入カードの配布やアンケートを実施する等、母親と子どもが苦情を申し出しやすい配慮はされていない。苦情内容の記録は保管されているが、解決内容を公開すると云った事は行われていない。支援の質の向上に結び付く内容は、標準的実施方法にフィードバックされる。		

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】

2か所の面談室、自室、集会室、保育室など相談や意見を述べやすい環境、体制を整備している。退所時に市や県の相談窓口を記した文書を渡しているが、入所時の説明文書は作成していない。依って、掲示等も行われていない。

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】

職員は日々の支援の実施に於いて、意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすい様に配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めているが相談支援マニュアル等は策定されていない。職員は把握した相談や意見に付いて、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明する事を含め、丁寧に迅速な対応を行っている。支援の質の向上に結び付く内容は、標準の実施方法にフィードバックされる。

(5) 安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。

第三者  
評価結果

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】

リスクマネジメントに関する委員会等を設置するなどの体制整備は行われていない。事故発生時の対応マニュアルは策定されており、職員に周知されている。又、母親と子どもの安心と安全を脅かすヒヤリハット事例の収集は行われており、要因分析・改善策/再発防止策の検討・実施は行われているが、安全確保策の実施状況や実効性に付いて、定期的な評価・見直し等は行われていない。リスクマネジメントに関する研修等は実施されていない。

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。

b

【コメント】

感染症の対応マニュアルは作成されており、職員に周知徹底すると共に、定期的に見直しがされているが、発生当初に責任者に連絡し指示を仰ぐとはされておらず、報告の手順に疑問がある。職員に対する感染症の予防や安全確保に関する勉強会等は、行われていない。感染症の予防と発生時等の対応は、適切に講じられている。

③ 39 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的にやっている。

b

【コメント】

災害時の対応体制が決められており、災害時の為の防災訓練も行っている。発災時以降も支援を継続する為の「事業継続計画」(BCP)は策定されていない。防災訓練のマニュアルには、母親と子ども及び職員の安否確認の方法が決められている。災害時用の食料や備品類等の備蓄リストを作成し、備蓄を整備している。

## 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「かしのき荘 母子支援 手引き」が策定されており、個別支援計画の内容に付いての定期面談を行う際に、個々の内容を確認すると共に、標準的な実施方法に基づき支援が行われているかどうかを確認している。研修や個別の指導等によって職員に周知徹底する為の方策は行われていない。利用者支援は個々のニーズに対応する事が大切であり、充分協議し支援している。	
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
【コメント】	
マニュアルとしての標準的な実施方法の内容の検証・見直しに付いては、時期やその方法は定められておらず、定期的に変更されていない。個別支援計画の見直しや母親・子どもの意見の中から、支援の質の向上に結び付く内容があった場合は、標準的な実施方法にフィードバックされ改定される。	
(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】	
措置福祉事務所作成のアセスメントシートを元に、本人と十分協議しアセスメントシートを作成している。個別の課題がある場合には、部門を横断した関係職員（種別によっては施設以外の関係者も）が参加して、協議（ケース会議）を実施している。これはアセスメント段階と個別支援計画を策定する段階で、必要に応じて行われている。個別支援計画には家族のニーズが明示されている。支援困難な母親や子どもに対しては、個別支援計画で個別に対応方法を決め配慮されている。	
② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
【コメント】	
母親と子どもへの理解を深め、不適切な行為が起こらない様に最大限の努力をしている。母子支援員が日頃より見守りをしながら不適切な行為の防止に付いて、具体的な例を示して母親と子どもに周知している。又、不適切な行為の防止を徹底する為、日常的に職員会議で取り上げ、行われていない事を確認している。不適切な行為を伴わない人との関わりについて、母親や子どもに説明し良好な人間関係の構築を図っている。	
(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】	
支援の実施内容は日誌に記録され、職員間の情報共有を常に行っている。日誌の記載内容は自立支援計画に反映され、記録している。自立支援計画の作成方法や記載内容に付いては、報告する際に上長が押印する際、チェックされる仕組みとなっている。職員に対する情報の分別は回覧板により行っている。職員間の情報共有は、毎月の職員会議やケース会議に於いてもなされている。	
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】	
個人情報保護規定の設定に基づき管理されている。情報の保存・廃棄に付いては、文書管理規定により管理されている。個人情報の不適正な利用や漏えいに対する罰則に付いては、規定されていない。職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守しているが、職員に対する教育や研修は行われていない。母親には個人情報の取り扱いについて説明している。	

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
(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
【コメント】		
「人権擁護等に関する規程」が策定されており、虐待防止・権利擁護に付き、職員の理解が図られ養育・支援が実施されている。権利侵害の防止と早期発見する為の具体的な取組を、例として上げる事が出来ない。市役所や児相等の関係機関とは都度連携を取っている。子どもには「子ども権利ノート」を活用して権利擁護に付いて説明しているが、母親に対しては行われていない。		
(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。		b
【コメント】		
職員は当施設がDV被害からの避難や様々な形で生活困窮からの避難である事を正しく把握し、その連鎖を断ち切る事を使命としている事を自覚し、不適切な関わりが起こらない様、最大限の努力をしている。不適切なかかわりがあった場合に付いて、就業規則に懲罰規定が定められている。不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底する為、日常的に職員会議等で取り上げ、行われていない事を確認している。不適切なかかわり等が発生した場合に対応する為のマニュアル等は整備されていない。		
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。		a
【コメント】		
母親と子どもへの理解を深め、不適切な行為が起こらない様に最大限の努力をしている。母子支援員が日頃より見守りをしながら不適切な行為の防止に付いて、具体的な例を示して母親と子どもに周知している。又、不適切な行為の防止を徹底する為、日常的に職員会議で取り上げ行われていない事を確認している。不適切な行為を伴わない人との関わりに付いて、母親や子どもに説明し良好な人間関係の構築を図っている。		
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】		
子ども担当は常に子供達の見守りに努め、子どもからの訴えやサインを見逃さない様、留意している。子ども会議に於いて生活のルールの確認や自分自身を守るための知識・具体的方法に付いて学習する機会を設けている。母親担当は不適切なかかわりを伴わない子育てに付いて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。職員は母親による不適切なかかわりと同時に、職員による不適切なかかわりが無いよう最大限の努力をしている。		

(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

【コメント】

子供達の自主的・主体的な活動として、子ども会議を月1回開催し、自分たちの生活全般に付いて自分たちで考える時間が持てる様、支援している。子ども担当は、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つ様、支援しており、面談を行い各人の週間振り返りや個人で設定した課題のフォローを一緒にする様にしている。母親担当は母親が自分の力で生活改善を進められる様、支援している。母親達の自治会的な活動は準備されていない。

(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

【コメント】

自己肯定感の低い親子や依存的な母にとって、自己決定を大切にし主体的な生活を送る事は、将来の自立に向けて不可欠な要素である。依って、母親担当支援員は褒める事を主体に自信を持って貰う様、支援している。

- 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

【コメント】

母親が参加する行事に付いては、多くはないがひとつひとつに付いてみんなが参加できる様、曜日や時間帯を考慮したり、母親が参加する時間には幼児を預かったり、母親が楽しめる様、十分に配慮している。子どもの行事は数多く企画され思い出をたくさん作っている。但し、この数年、新型コロナの感染が広がっているため行事は縮小している。行事後にはアンケートを行い次回の参考にしている。

(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。

b

【コメント】

退所において不安が残る親子に付いては、退所した地域で関係する諸機関につなぎ連携している。又、自立支援担当職員を配置し、退所後支援として電話や来所によって施設に相談できる事を母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談を受けている。又、施設行事への招待等も行い、母親と子どもが適切な支援が受けられる様にしている。退所後の支援計画の作成は行われていない。

## A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
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。	a
【コメント】 母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して、本人が作成する自立計画と施設側が作成する自立支援計画に基づいて、専門的な支援を行っている。各家庭での母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。母親と子どもが自分の意思で自主的な解決が出来る様、支援している。公共機関の手続き等、要望があれば職員が同行する様に支援している。		
(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
【コメント】 広域入所を受け入れている施設でもあるので、入所初期の支援に付いては物的にも人的にも十分な配慮を行い、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援にも努めている。子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できる様、支援している。居室は個室となっており、プライバシーに配慮したものとなっている。身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができる様、バリアフリーの居室を用意している。		
(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
【コメント】 料理や家事・家計のやりくり等、生活経験が乏しい母親には、職員が共に行う事で経験を補う等の支援を行っている。心やからだの健康に不安を持つ母親には、医療機関への受診を促したりすると共に、栄養管理等の食生活への支援を行う等、ニーズに応じた健康管理の為の支援を行い、相談に応じている。又、生活面での清潔の保持や衛生面での配慮等の支援を行っている。		
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
【コメント】 母親の子育てに関する不安や悩み等を早期に発見し、その軽減に向けた相談等にきめ細かに対応している。又、子どもとは個別面談を行い一人ひとりその子にあった支援に努めている。母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援も行っている。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。母親が子どもを客観的に理解できる様に、発達段階や発達課題に付いて説明し、適切な子育てやかかわりについて分かり易く説明している。		

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。

b

【コメント】

母親同士の交流に制限はしていないが、入所理由は一人ひとり違うことから積極的に交流を促したり関係づくりの働きかけは行っていない。但し、施設での対人関係を構築する事はいい経験になると考えている。母親が社会との関係を保つ事の難しさから対人関係にストレスを生じている場合には、そのストレスの軽減が図られる様、心理担当職員が相談に応じたり心理療法を勧めたりしている。施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じた時には、その関係性を修復、若しくは改善する為の支援を行っている。

(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

【コメント】

保育を担当する職員、少年指導員を中心に子どもたちに寄り添う支援を充実している。放課後の子どもの過す場所を提供し、日常生活上必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。DVを目撃した子どもを含め、被虐待児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。母親のニーズに応じ、施設内での保育支援や保育所への送迎、通院の付き添い等の支援を行っている。子供達の養育・保育に関する記録を残している。

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

【コメント】

少年指導員を中心に、個別対応の時間を確保し子ども一人ひとりのニーズに対応している。学習の習慣を身につける為、帰ってきて直ぐに宿題をやる等、学習への動機づけを図っている。進学や就職への支援に付いて、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。各種の奨学金や授業料の減免制度の活用等の情報提供をし、支援を行っている。子ども一人一人の個性を尊重した相談支援を行っている。

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。

b

【コメント】

少年指導員を中心に、子どもたち相互の人間関係の醸成を課題としている。職員等、母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう養育支援している。職員が悪意や暴力のないおとなモデルを提供し、おとなに信頼感を持てる様に支援している。自分の気持ちを言葉で相手に伝える事に付いて、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上する様、支援している。グループワーク等、専門的なプログラムを導入する事はされていない。

④	A17 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】

少年指導員を中心に、子どもたち個人にあった性に関する知識、あり方などを個別に伝えている。性的な虐待を受けた児童の入所もあるので、性に関する指導についての研修を行い、指導員の資質の向上を図っている。職員には、積極的に研修の参加を促している。性教育に関する指導計画は策定していない。外部講師を招いての、性教育の学習会等は実施していない。

(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。	c
---	-----------------------------------	---

【コメント】

現在、緊急一時保護は受け入れていない。

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
---	---	---

【コメント】

母子の安全確保は、最優先事項として対応している。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。弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等の支援を行っている。DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っている。

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
---	-----------------------------------	---

【コメント】

DVの影響からの回復等、心理的ケアを実施する為、施設内に心理職員を配置している。又、必要に応じて、心療内科等の医療につないでいる。また、埼玉県が運営しているグループワークに参加を勧める事がある。DVから脱出する事ができた事を評価し、安心・安定な生活と幸せな未来に付いて、職員と一緒に考え支援している。

(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わり、虐待体験からの回復を支援している。	a
---	---	---

【コメント】

少年指導員を中心に、子どもに対する個別指導の時間を大切にしている。必要に応じて、児童相談所や医療などの関係機関とも連携をとっている。又、心理療法担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアを実施している。子ども一人ひとりがかけがえのない大切な存在である事を伝え、感情表現を大切にする事で、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。

(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

【コメント】

母親が自分の親との関係に悩んでいる事例が多い。母子の愛着の課題に向き合う必要を強く感じている。家族の中で感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。必要に応じて、他の親族との関係調整も行っている。

(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

【コメント】

入所してくる母子の多くが、特別な配慮が必要になっている。関係機関との連携は不可欠であり、障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。精神疾患があり心身状況に配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携の元、通院同行や服薬管理等の療養に関する支援も行っている。

(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。

b

【コメント】

母親の就労支援に関しては、本人の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。就労に向けた関係機関への訪問等に付いては必要に応じて同行を行っている。自立に向けて経済的な安定は不可欠であり、その為の就労支援は欠く事ができない。格差社会の中で、母子で生活していく事の困難さを感じる中、資格を取るなどの為の援助をしている。病後児保育や学童保育は行っていない。

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

【コメント】

生活保護就労支援、ハローワークで障がい者枠や授産施設などを通して就労の支援を行っている。職場関係の環境や人間関係に関する相談に対応して助言や個々に対応した支援を行っている。障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。