

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：	むつみ荘
施設長氏名：	永塚博之
定員：	本体 20世帯 サテライト 5世帯
所在地(都道府県)：	埼玉県

③理念・基本方針

理念：利用者の意向尊重・個人の尊厳保持・心身の健全育成

基本方針：むつみ荘は、利用者に対し、安全・安心な生活環境と、母子の最善の利益を保証し、施設から退所後には、母子で安心して地域で暮らせることができるようになるための支援サービスを提供することを基本方針とする。

④施設の特徴的な取組

職員ひとり一人の資質向上を図ることにより、インケアの更なる充実、また施設利用者・関係機関等及び地域社会からも必要とされる施設を目指すため、施設の高機能化・多機能化に取り組んでいる施設である。取り組んでいる事業については、サテライト・子育て支援短期事業・食育サポート事業・学習支援事業・学童保育・食事補助クーポン事業他様々な事業を実施している。また、施設をPR（周知）するため、関係機関の研修に職員を講師として派遣し、施設特性や提供できる支援サービスなどを理解していただいている。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2022/4/20	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2022/10/8	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和元年度（和暦）	

⑥総評

◇特に評価の高い点

(1)【家族関係への支援】

母親や子どもの相談に応じ、施設で解決できない場合は教育センターや児相・福祉事務所・心理的アプローチ等、社会資源を活用しています。小学生以上には少年指導員が配置されている為、必要に応じてこどもの話を聞き、代弁者として家族に話をする事もあります。又、高年齢児に付いては家族との衝突も激しくなり、職員が話を聞く限り家族だけでは修復が難しいと予想された場合には、双方に家族会議を提案して母親には母子支援員、子どもには担当の少年指導員が同席の元、適切に介入し調整を行っています。必要に応じて、他の親族との関係調整も行っています。

(2)【支援の基本】

母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できる様に個々の気持ちに寄り添いながら、各家庭毎に何が幸せなのかを熟慮し葛藤しながら職員は支援しています。母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して目的や目標を明確にし、社会福祉士と保育士が協議しながら計画的で一貫した専門的支援を行っています。必要に応じて可視化しながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、職員が関係機関(裁判所・法テラス等)への同行及び代弁を行っています。

(3)【地域の福祉ニーズ】

施設長自ら関係機関が行う様々な委員会の委員となり、地域のニーズを把握する事は勿論、県母協会長・関東ブロック副会長・全国協議会総務委員として、社会福祉全体の動向に付き把握すると共に、戸田市ライオンズクラブでの奉仕活動や地域福祉祭・町会・子供会・商工会行事等に参加する事により、地域での特徴・変化等、経営環境や課題を把握し分析しています。一時預かり保育・ショートステイ・トワイライトステイ(短期支援)・学童クラブ・学習支援・フードバンク等、施設のもつ機能を地域へ還元しています。外部からも含め、相談があった場合にはホームページよりアクセスできる仕組みになっています。

◇特にコメントを要する点

(1)【中・長期計画と事業計画】

中・長期計画は策定されていない為、事業計画にその内容は反映されていません。年度の事業計画は策定されていますが、毎年同じ内容・同じ文言となっており、年度毎の新たな重点目標等は展開されていません。又、評価・見直しに付いても、明確な説明は観られず事業計画としてのPDCAが確認出来ません。依って、事業計画の具体的な評価が行える様にはなっていないと思われる。更に、事業計画の冒頭に「事業計画」と称した「行事計画」が策定されており、両者の混同が観られます。

(2)【プライバシー保護】

プライバシーとは、「他人に知られたくない事」であり、「母親と子どものプライバシー保護に付いては母親と子どもも尊重の基本とされ、母親と子どもが他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければならない」との定義を踏まえ、第三者評価では個人情報保護とは分けて評価しています。ここではプライバシー保護に関する規程・マニュアルの整備や、それに基づく支援の実施に付き、確認していますが、何れも確認出来ません。

(3)【質の向上に向けた取組】

質の向上に関する改善策を踏まえ、その内容に基づく計画を策定し、実施した結果を評価し、新たな課題としてPDCAに展開して行くと云う作業が確認出来ません。質の向上に結び付く職員の研修は行われており、目指す効果は現れていますが、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か云う本項目とはやや内容が異なります。

⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

今回で4回目の評価ですが、本当に毎回いろいろなことを気づかされ更なる機能の充実やサービスの資質の向上に努めなければならないと感じます。今回は、プライバシーについて考えさせられました。直ちに利用者一人一人のプライバシーを守るための体制や規定の整備に努めたいと思います。職員と一体となり、現状に甘えることなく利用者支援・地域支援に取り組んでまいります。

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
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
【コメント】 理念・基本方針は、パンフレット・ホームページ・利用者のしおり・事務所内外にて確認できる様、掲載や掲示をしており周知が図られている。又、法人の理念と共通である為、整合性が確保されていると共に、職員の行動規範となる様、具体的な内容となっている。基本方針については、職員行動計画の中に具体的に記載され、職員に配布されている。利用者には利用者のしおりやパンフレットの中に図・絵等を用いて記載し、周知を図っている。	

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
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】 施設長自ら関係機関が行う様々な委員会の委員となり、地域のニーズを把握する事は勿論、県母協会長・関東ブロック副会長・全国協議会総務委員として、社会福祉全体の動向や地域での特徴・変化等、経営環境や課題を把握し分析している。又、利用者の状況については、毎年度事業報告として、母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
【コメント】 経営状況や改善すべき課題については、役員間での共有がなされており、将来的な方向性を明確にして、経営や改善課題について職員に明示している。又、職員に対して直近での改善すべき課題として高機能化・多機能化を挙げており、今後の施設の目指す方向を掲げ、改善に向けて意欲を高める様、努めている。	

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】 施設長としては、施設としての中・長期的な計画は策定していないとの事。一部職員には、中期目標として「母子生活支援施設業界が求める高機能化・多機能化の推進（新規事業模索を含む）」及び、長期目標として「地域から必要とされる施設」であり「子育て支援の拠点を目指す」が具体的な取り組みと理解されている。令和4年度より、戸田市・市社協・市商工会等の後援、市内企業・市内子どもの居場所団体の協力を得て、新しい子供食堂「食事補助クーポン券配布事業」を実施し、市内の包括的な連携を主導する取組を勧めている。	
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
【コメント】 中・長期計画は策定されていない為、事業計画にその内容は反映されていない。年度の事業計画は策定されているが、毎年同じ内容・同じ文言となっており、年度毎の新たな重点目標等は展開されていない。又、評価・見直しに付いても、明確な説明は観られず事業計画としてのPDCAが確認出来ない。依って、事業計画の具体的な評価が行える様にはなっていないと思われる。更に、事業計画の冒頭に「事業計画」と称した「行事計画」が策定されており、両者の混同が観られる。	
(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】 具体的に展開される新たな予算取りに付いては、重点課題として事業計画へ展開しPDCAのフォローがされる事が望ましいと思われるが、事業計画は毎年同じ内容となっており、重点課題として上記のテーマは追加されていない。事業計画の内容は職員に説明され周知が図られているが、毎年同じ項目が展開されており、予め定められた時期に評価や見直しをする仕組みはない。事業計画の課題と事業報告の関連が確認出来ない。	

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。	a
【コメント】		
母子に関係する事業については、掲示や手紙・個別にお知らせ等で分かりやすく説明し周知が図られている。母親に対しては、母親懇談会にて施設行事等を周知する他、新規事業など母と子に関する事業についてわかりやすい説明に努めている。母親が参加しやすい様、曜日や時間を調整し子どもを預かる等の配慮もしている。		

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。	b
支援の質の向上については、同職種間や担当ケース間で話し合いを持ち、職員それぞれが役割を明確にして支援を展開しているが、質の向上に関する課題につき、PDCAの展開は行われていない。支援の内容に関しては、オレンジ会議(支援会議)が定期的に行われ、支援その物に関して討議が行われている。第三者評価は定期的に受信されており、職員自己評価も年1回は行われているが、評価結果を分析・検討する場合は、施設として位置づけられ実行されていない。		
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
質の向上に関する改善策を踏まえ、その内容に基づく計画を策定し、実施した結果を評価し、新たな課題としてPDCAに展開して行くと言う作業が確認出来ない。質の向上に結び付く職員の研修は行われており、目指す効果は現れているが、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かと言う本項目とはやや内容が異なる。		

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。	a
職員行動計画を作成し、1年に一度職員に配布し、施設長としての方針と取組を明示し自らの役割と責任を明確化している。又、職務分掌やホームページ等、色々な場面で所信表明されており、会議や研修において周知が図られている。平常時のみならず、有事(事故、災害等)における施設長の役割と責任については、防災計画等に不在時の権限委任等を含め明確化されている。		
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
施設長は法令・規程・規則を重視する姿勢を常々明確に述べ、職員にも求めている。又、自らが役員を務める各種関連会議に於いても情報収集し法令遵守に努めている。法令遵守に関する研修等に参加した場合は、受講後の報告が義務付けられている。法令の変更情報等があった際には、職員会議の中で解説をしている。		
(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、支援の質の現状について、内部に検討会等を組織し、定期的・継続的に評価・分析を行うと言う具体的な体制の構築はされていない。又、支援の質の向上の為、職員の意識付けを行うと共に、今後益々期待される施設の高機能・多機能化に対し、積極的に職員の専門性の向上の為、教育・研修の充実を図っている。「むつみ荘職員行動計画」を毎年度策定し、職員に対し方針を徹底すると共に行動規範として示している。		
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
【コメント】		
施設長は外部の関係機関の役員となっており、その関連から人事・労務・財務等に関する種々の情報を得ており、内容の把握・分析を行っている。埼玉県より「多様な働き方実践企業」に認定されており、男女がともにいきいきと働ける職場環境づくりに取り組む、多様な働き方を実践している企業として認定されている。又、法人理念や基本方針実現の為に具体的に取り組み、職員が「職員行動計画」で業務の実効性を高める為の指針を示している。		

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
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】 人材確保・育成については、現状の定員が人員計画であり、欠員が出たら補充する事で計画を確保している。又、職員数は法で定められた人数以上となっていて、増えた職員は支援にかかわる有資格者である。施設（法人）として、ハローワークやホームページを活用し、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	a
【コメント】 総合的な人事管理制度として目標管理方式が導入されており、職員自身により立てられた目標の評価（評点付け）が行われている。評価の結果を伝達する事と併せ、職員の要望を聞いたり、又、施設からの期待値を伝えたりする評価面談も行われている。人事考課要綱が策定されているが、目標管理の結果が給与や賞与に反映される仕組みとはなっておらず、昇格や昇給に反映される場合があると云う範囲。基本方針や就業規則等に「期待される職員像」は明示されている。	
(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
【コメント】 職員の有給休暇については、10日以上取得が義務付けられている。残業は殆ど無く、シフト作成の際の変更要望や時間単位の年休取得制度等、職員のワークライフバランスに配慮したとりくみが行われている。埼玉県より「多様な働き方実践企業」に認定されており、男女がともにいきいきと働ける職場環境づくりに取り組む、多様な働き方を実践している企業として認定されている。メンタルチェックは年1回行われており、職員の相談窓口は管理職職員が設定されている。福利厚生については、各種補助金制度の設定や外部のソウエルクラブに加入し、職員の便宜を図っている。	
(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
【コメント】 基本方針や就業規則等に「期待される職員像」は明示されている。総合的な人事管理制度として目標管理方式が導入されており、職員自身により立てられた目標の評価（評点付け）が行われている。職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末（期末）面接を行う等、目標達成度の確認を行い、評価の結果を伝達する事と併せ、職員の要望を聞いたり、又、施設からの期待値を伝えたりしている。	
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。	a
施設が目指す支援を実施する為に、基本方針の中に「期待する職員像」を明示している。又、職員に必要とされる専門技術や専門資格も明示している。研修計画は、研修担当職員により策定されそれに基づき実施されている。研修計画に付いては、年1回、研修内容及びカリキュラム内容の評価と見直しを行っている。	
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。	b
職員の知識・技術水準・専門資格の取得状況等に付いては、証書のファイル等で把握している。マニュアルや手引きの準備はされているが、新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTは行われていない。階層別研修・職種別研修・テーマ別研修等の年間研修計画は、研修担当職員により策定され、それに基づき実施されており、個人別に管理されている為、一人ひとりの参加状況も把握されている。外部研修は都度案内され、適宜派遣されている。	
(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。	a
実習担当職員を配置し（保育士・社会福祉士・心理士）、各プログラムを準備し実習生を年間を通して計20名ほど受け入れている。実習担当が教育機関とやり取りをして適切に行えており、担当職員だけでなく全職員が実習記録等へのコメントに携わる等、施設全体で指導している。実習指導担当職員（社会福祉士）は指導者研修を受講している。実習期間中は学校からも訪問があり、適切に連携が維持されている。	

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
ホームページに法人・施設の理念や基本方針・支援の内容・事業計画・事業報告・予算・決算情報が適切に公開されている。学童保育の開設や施設の開放等、施設における地域の福祉向上の為の取組の実施状況や第三者評価の受審状況は、公開している。苦情・相談の体制や内容については所内掲示し公開している。町会や社協・子ども会等に対し、機会があれば理念や基本方針等に付いて、明示・説明し、法人・施設の存在意義や役割を明確にする様に努めている。又、パンフレット等を市役所等に於いて貰っている。	
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】 施設における事務・経理・取引等に関するルール等は、経理規程に規定されている。又、職務分掌に施設長・職員の権限・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が定期的に行われているが、公認会計士等による外部監査は実施されておらず、依ってその監査支援等の結果や指摘事項に基づく、経営改善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。	a
【コメント】 地域との関わり方に付いては、「施設のしおり」の中で基本的な考え方を明示している。学童クラブ・学習支援・商工会行事・企業からの招待行事・母子会・町会・子供会等の行事を周知し、積極的な参加を促している。地域の方に当法人・施設の事を説明し、知ってもらい地域の方にもサービスが利用して頂ける様に努めている。開かれた施設を目指して、地域との交流を推進している。母親や子どものニーズに応じて地域における社会資源利用を推進している。学校の友人等が遊びに来た時は届け出を提出の上、友人と一緒に遊べる場所の提供も行っている。	
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】 ボランティアマニュアルに受入れに関する基本姿勢が明示されており、登録手続・ボランティアの配置・事前説明等に関する項目が記載されている。ボランティアに対しては、多少配慮が必要となる部分もある為、母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修・支援を行っている。学習ボランティアや食事作りのボランティア等、多種多様なボランティアに関わって貰っている。	
(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。	a
【コメント】 当該地域の関係機関・団体に付いて、個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成しており、職員には情報共有されている。福祉事務所や児相・学校・社協等とは都度、課題を共有し協議を行っている。	
(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。	a
【コメント】 施設長自ら関係機関が行う様々な委員会の委員となり、地域のニーズを把握する事は勿論、県母協会長・関東ブロック副会長・全国協議会総務委員として、社会福祉全体の動向に付き把握すると共に戸田市ライオンズクラブでの奉仕活動や地域福祉祭・町会・子供会・商工会行事等に参加する事により地域での特徴・変化等、経営環境や課題を把握し分析している。一時預かり保育・ショートステイ・トワイライトステイ(短期支援)・学童クラブ・学習支援・フードバンク等、施設のもつ機能を地域へ還元している。外部からも含め、相談があった場合にはホームページよりアクセスできる仕組みになっている。	
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
【コメント】 一時預かり保育・ショートステイ・トワイライトステイ(短期支援)・学童クラブ・学習支援・地域交流室開放(施設内)等、母子生活支援事業に留まらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。又、講師として各種福祉出前講座に対応したり、母子生活支援施設の紹介講座を民生委員向けに開催したりして地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。震災時には在宅避難を推奨し、火災時には避難訓練を行う等、利用者の安全・安心の為の備えや支援の取組を行っている。尚、今後の事業活動に付いての活動計画は策定されていない。	

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。	a
<p>【コメント】</p> <p>利用者の安心・安全を最優先にした支援サービスを提供している。法人理念に基づく支援を行っており、全国母子生活支援施設協議会の策定した倫理綱領に基づいた支援を行っている。標準的実施方法(支援マニュアルやハンドブック)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が触れられている。毎月オレンジ会議やケース会議を行い事例として検討したり、毎日のミーティングの中で気になる事を共有して更に支援に活かしている。又、会議や研修を通して、母親と子どもを尊重した支援の実施に付いて職員が理解し実践する為の取組を行っている。</p>	
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
<p>【コメント】</p> <p>プライバシーとは、「他人に知られたくない事」であり、母親と子どものプライバシー保護に付いては母親と子ども尊重の基本とされ、母親と子どもが他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければならない。との定義を踏まえ、第三者評価では個人情報保護とは分けて評価している。ここではプライバシー保護に関する規程・マニュアルの整備や、それに基づく支援の実施に付き、確認しているが、何れも確認出来ない。入口のオートロックや個室仕様等により、プライバシーに配慮されている。子どもの権利ノート等を使い、プライバシー保護に関する取組を周知している。</p>	
(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
<p>【コメント】</p> <p>入所希望者には、必ず施設見学を実施し生活する居室等を確認して貰っている。入所に際した手続きとして、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかる様な内容にした施設パンフレット、生活の詳細等、ルールが分かる利用者のしおりによって使える支援サービスや地域の社会資源について十分に説明している。利用者に情報提供する冊子は適宜見直しを行っている。</p>	
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
<p>【コメント】</p> <p>新たに支援を開始する母親と子どもに付いて、利用者職員で面談を通して母親、子どもと共に作成する利用計画書を作成し、支援内容を含め利用目的等も説明した上で書面化して支援を開始している。利用申し込み書と誓約書の提出を経て同意を得たと解釈している。意思決定が困難な母親と子どもへの配慮に付いては、個別支援計画の中で展開し、個別に対応している。</p>	
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
<p>【コメント】</p> <p>退所先が遠方の施設になったりする場合は、その地域の福祉事務所や要対協との連携を図り、支援の状況が維持される様に留意している。又、利用者にも、誰に相談できるかに付いて、必要に応じて、リストアップして渡す等の工夫を行っている。退所後の生活に関しても相談できる体制がある事を周知し、オンラインでのアフターケアでフォローアップ面接を行う事もある。引継ぎ文書を作成し移行先の施設や福祉事務所に渡している。</p>	
(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
<p>定期的に行われている母親懇談会や要望箱の他、行事後にアンケートを取る等して、利用者のニーズや満足度の把握に努めている。満足度を把握する目的で面談等は行っていないが、定期面談や日常的なやり取りの中で、満足度は確認している。利用者からの意見や調査の結果をまとめて分析し、検討を図ると云った展開はされていない。依って、具体的に改善策を検討する場も設定されていない。</p>	

(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。	a
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、要望等解決委員会に置いて審議され結論としてまとめられる。苦情解決の仕組みは所内掲示すると共に、利用者への配布冊子に説明されている。意見箱や記入カードは設置されており、利用者が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。処理された内容は適切に記録され、周知した方が良い内容については、申請者の了解の上、公表している。この中から質の向上に結び付く内容は標準的実施方法に反映され改訂されている。		
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。	a
常に話しやすい相談しやすい職員を活用して欲しいと伝えている。又、外部にも窓口がある旨、ポスターにも表示し配布冊子にも明示されている。相談時には相談室始め、居室や空きスペース等、意見を述べやすい環境に配慮している。		
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。	a
【コメント】 職員はいつでも相談に応じる姿勢を示し、傾聴に努めながら相談に対応している。意見箱の設置や行事アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。得られた内容については、苦情相談マニュアルに従い、対応策の検討や記録が行われ、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迅速な対応を行っている。この中から質の向上に結び付く内容は標準的実施方法に反映され改訂されている。苦情相談のマニュアルは適宜見直される。		
(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】 事故対応マニュアルに従い、リスクマネジメントが行われており、事故報告書等を活用してリスクマネジメントの体制を整えている。安心と安全を脅かす事例（ヒヤリハット）の収集が行われ、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われているが、事故防止策等の実施状況や実効性に付いて、一定期間後に再評価を行って最終確認とする作業は行われていない。職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。		
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】 感染症ガイドラインに基づき予防対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底すると共に、定期的に見直している。感染予防に対しては、外部研修に職員を参加させたり法人の看護師から感染症に対しての指導を受けている。新型コロナウイルス感染症に関連し、大幅な改善を行った他、管理職罹患の為、緊急体制で運営した経験もあり、その体制強化に取り組んでいる。		
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。	a
【コメント】 災害時の対応に付き、防災ハンドブックを作成し体制が決められており、具体的には防災訓練マニュアルに規定されている。災害の影響を把握し発災時においても支援を継続する為の「事業継続計画」（BCP）を定め、必要な対策・訓練等を行っている。安否確認の方法や手順に付いても防災訓練マニュアルに対応が決められている。食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて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】	
職員ハンドブックや業務マニュアルが策定されており、標準的な実施方法は職員に周知されている。標準的な実施方法に付いて、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を講じている。職員会議の中で注意が必要なケースは職員間で情報共有を行っている。尚、母親と子どもの尊重や権利擁護と共に、プライバシーの保護に関わる姿勢等は標準的実施方法には明示されていない。	
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。	a
職員ハンドブック等の標準的実施方法に関しては年1回は見直しが行われ、自立支援計画の内容や利用者から出された意見の中から、質の向上に結び付く内容に付いては標準的実施方法に反映され改訂されている。	
(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
入所の際、利用者に利用計画書と共にアセスメントシートを作成して貰っている。アセスメント段階で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、協議を実施している。このような会議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。利用計画書や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】	
自立支援計画に関しては定期的(年1回)に見直ししており、毎月開催されるオレンジ会議等で取り上げ職員に周知すると共に、情報を整理し変更事由等があれば見直しをして都度改訂している。併せて、質の向上に結び付く様な内容に付いては標準的実施方法に反映され、標準的実施方法が改訂されている。	
(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
母親と子どもの身体状況や生活状況等は、施設が定めた統一した様式によって把握し日々記録システム等で利用者の情報を整理し、登録している。これは個別支援計画に連動して記録される。職員への発信情報の分別は回覧により行われている。職員間での母親と子ども情報の共有はオレンジ会議等の場で行われ、記録システムを利用しながらPCのネットワーク上で各職員が見ることができる。	
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】	
個人情報保護規程や文書管理規定により、母親と子どもの記録の保管・保存・廃棄・情報の提供に関する規定を定めている。個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法に付いては、懲罰規程を含め就業規則に規定されている。個人情報保護に関する研修や講習等も行われ、記録システム等パソコン入力の際もパスワード入力をする等の管理がなされ、職員は個人情報保護規定等を理解し順守している。保護者等への説明はされていない。	

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

(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】	
権利擁護に関しては理念にも謳われており、マニュアルを作成し職員にも理解が図られている。子どもには子どもの権利ノートを利用して説明している。オレンジ会議を開催し権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。権利侵害の防止と早期発見をする為の取組として、母子ともに目の動きや言動から変化を感じ取り、プライバシーに配慮しながら確認している。問題が起きた場合は必要に応じて子供福祉課や児相・福祉事務所と連携を図っている。母親と子どもの思想・信教の自由を保障している。	
(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】	
不適切なかかわりがあった場合には、ハラスメント規程や就業規則(懲罰規定)により対処している。職員会議において、職員の行動規範等について確認・指導が行われている。職員からの暴力や言葉による脅かし等の、不適切なかかわりが発生した場合に対応する為、業務マニュアルが策定されている。職員全体が不適切な関わりが起きないように努めている。権利侵害に当たる行為を見たり聞いたりしたら報告することを義務付けている。	
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】	
母親と子どもの日頃の言動に留意し、何が不適切な行為かを具体的に伝えながら防止に努め、気づいたら迅速に対応検討をし実行している。不適切な行為があれば、職員が迅速に介入し対応している。又、全職員が周知できる体制を整えている。母親と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。特に長期休暇の際は、心配があったら安否確認の連絡等を行っている。	
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】	
職員で昼礼を通して申し送り事項を伝達し、毎日の情報を共有している。母親と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。小さな子どもに対しては絵本の読み聞かせをしたり、小学生以上であれば単独で過す時間等を利用して子どもが自分自身を守る為の知識・具体的方法に付いて、学習する機会を設けている。又、大きな子にはネット関連の危険性を教えている。母子それぞれの担当を中心に職員間で親子関係の把握に努め情報を共有している。	
(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】	
子どもが主体となった活動は出来ていないが、担当職員は子ども達の表現力・自立性・責任感などの向上に向けて支援している。子どもの遊びの中で異年齢のグループ活動を準備し、その中から自分の役割を見つけ積極的に参加して行ける様、配慮している。DVの経験から抜け出せない母親に対して一番効果的なのは就労であり、職場等での人との関わりや最低限守らねばならない社会のルールを経験する事が効果的であり、自分に自信を持って自主的に自分の生活を改善していく力を養える様、支援している。	
(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
【コメント】	
限られた施設での生活期間の中で、将来の自分たちの生活の状態をイメージし、主体的に母子が生活できる様に支援をしている。支援するに当たっては、否定的な言葉は極力使わない様に配慮し、自己肯定感が回復し高まる様、配慮している。母子の面談を行い情報を確認し、職員間で情報を共有・検討してエンパワーメント、ストレングスを意識した支援を行っている。	
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
【コメント】	
コロナ禍で中々開催が厳しい時期ではあるが、母親・子どもの意向をくみ取り様々な企画を立てている。実施後には利用者の声や反応を職員で共有し、アンケートをとっている。母親がなるべく参加出来る様に内容や日時等に配慮し、子どもの食事の準備をしなくて良い様に弁当を手配したりして対応している。又、母親が安心して参加し楽しめる様に母親向けのプログラムでは、職員が保育の支援を行っている。	

(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 |
|---|---|---|

【コメント】

戸田市母子寡婦福祉会と連携を取り退所後も孤立しないプログラムが準備されている。退所後支援計画は、必要な方のみ作成している。退所後も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や施設機能を活用した学童保育・学習支援・施設行事やむつみマーケットへの招待・食育サポート等の支援を提供している。必要に応じて連絡をして近況等を確認したり、退所先の行政機関をはじめ、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。

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、自己の意思で課題を解決できる様に個々の気持ちに寄り添いながら、各家庭毎に何が幸せなのかを熟慮し葛藤しながら職員は支援している。母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して目的や目標を明確にし、社会福祉士と保育士が協議しながら計画的で一貫した専門的支援を行っている。必要に応じて可視化しながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、職員が関係機関(裁判所・法テラス等)への同行及び代弁を行っている。

(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】

入所直後は母子の意向を確認しながら様々な事に付いて、一緒に行動する機会を設けている。広域で入所した場合、地域散歩から実施している。母子のペースに合わせてながら担当者以外の職員も協力している。又、入所直後は母子の現状を職員間で理解を深める為、早々に情報共有などを行いアセスメントをする為に必要な確認事項を検討し、初回面談に活かしている。外国籍の入所者に付いては入所前に国の理解、文化理解等を行っている。入所1ヶ月後に福祉事務所の来訪を受け、状況の確認を行っている。

(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】

職員は生活経験に乏しい母親には、家事支援・同行支援・養育支援・相談援助・家計管理、清潔の保持・衛生管理等、個々人の必要に応じた支援を行っている。年2回、嘱託医による健康診断を行い、健康管理のための支援を行っている。心や体の健康に不安を持つ母親には相談に応じたり、心理療法や医療機関(心療内科)への受診を促している。

- | | | |
|---|--|---|
| 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】

保育士・社会福祉士・公認心理師等、専門資格のある職員が連係の上でそれぞれの専門性から担当職員に助言し、支援に役立てている。被虐待経験や友人からのいじめ・不登校・社会に出てからの不適応・DV等、傷つきが多くある母親が多くいる為、子どもとの適切な関わりの理解が不十分な事がある。そのため、様々な専門家から話を頂く事で気づくこともあれば、生い立ちに傷つくこともある。様々な状況に対応できるように職員間の情報共有は密にしている。子どもの通っている保育所や学校等、必要に応じて電話や訪問をして連携を取っている。

- | | | |
|---|--------------------------------|---|
| 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 |
|---|--------------------------------|---|

【コメント】

施設への出入り・鍵や荷物の受け渡し等で毎日声をかける他、行事・母の会・母親懇談会・フードバンク等を通じて、職員とかかわる機会を設けている。施設内での母親同士の交流は積極的に推奨していないが、地域の町会や子ども会等には参加を積極的に促し、社会復帰した時の備えになる様、支援している。居室等での母親からの虐待が発生しない様、母子関係のトラブルに介入し、双方の意見を聞いて関係調整する等の取り組みがなされている。居室の鍵は事務所で預かっている為、帰宅時に様々な職員が母子に声を掛けて日頃から母子の様子を見守り、変化が見られたら職員間で情報共有している。必要に応じて心理士による面談も実施している。

(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】

職員は、個別の発達に合わせた支援・必要に応じた専門的な支援・継続的且つ切れ目のない支援等を行える様、心掛けています。DVを目撃した子どもを含め、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。施設内における養育・保育に関する記録は、個別支援計画に記載され支援に役立っている。遊び場の提供や日常生活に繋がる体験の場、乳幼児には施設内の保育室等にて補充保育を実施したり送迎支援を行っている。

- | | | |
|---|---|---|
| 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】

施設内に学習室も整えられており、落ち着いた学習に取り組める様、支援している。毎週の学習会その他、学童クラブ(施設内)での学習会・ボランティアの力を借りた学習支援センター(施設内)での学習支援事業への参加を促し、学校とも連携を取りながら学習及び進路への適切な支援がなされている。学習習慣の習得のみならず、学習を通じて自立支援につながるマナー習得等にも力を入れている。又、子どもの学習や進路の悩み等への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どなどのかかわりや、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 |
|---|---|---|

職員・ボランティア・実習生等、多くの大人と接する事で人との関りや安心感・信頼関係を持てる環境づくりをしている。少年指導員を始め、様々な専門の実習生が学習会や行事・個別のセッションを通して関りを持つ機会を設けている。又、施設外で解放された環境の中で体を動かしながら子どもの想いに触れると云った事も実施している。気持ちをことばにしにくい子どもに付いては、考えさせる時間を設けたり選択肢の中から気持ちを尋ねたり、絵で気持ちを表現して貰う事もある。以前は専門的なプログラムに基づいたグループワークとして「ことばチャンプ」「びーらぶ」を取り入れていた。

- | | | |
|---|--|---|
| 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】

研修会などを実施したり、学ぶ機会への参加を行いながら性に付いて取り組みを行っている。高年齢児については担当間で母親にも相談の上、性に付いての話をすることもある。また、近所の銭湯に行き入浴の仕方も含め様々な話をする機会を設けている。

 どの母子生活支援施設もこの設問には困っていると思う。大体3年と期間が決められている母子生活支援施設に在籍する間に、性教育をする事の困惑さは評価者も理解できる。この内容は、学校教育の中で消化するべきではと感じる。

(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 |
|---|-----------------------------------|---|

【コメント】

当施設は緊急一時保護等の対応は制度的には受けていないが、職員が宿直として配置されており、緊急時に備えて夜間でも対応できる体制を構築している。24時間の県外を含む広域入所の受け入れ体制は整備しているが、福祉事務所経由となっているので、実際は24時間の受入れはない。警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。緊急時対応マニュアルを作成・整備している。緊急利用の為の貸出用生活用品等を予め用意している。

- | | | |
|---|---|---|
| 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 |
|---|---|---|

【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、関係機関と情報を共有し、また、必要に応じて同行支援を行っている。弁護士や法テラス等の利用・同行支援を行い、他施設転居の支援も行っている。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に付いて日々情報を集めて職員間で相談し、正しい情報と知識を利用者に提供し、自己肯定感を回復する為の支援を行っている。利用者のDV回復の段階に合わせて、慎重に支援を行っている。必要に応じて、心理士によるカウンセリングを実施しており、継続的に心理療法を活用するか等は利用者に委ねている。

(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かり、虐待体験からの回復を支援している。 | a |
|---|--|---|

【コメント】

母親と話しをする中で子どもに対して心理的アプローチが必要と判断される場合、心理療法担当に繋げる事がある。又、施設内に限らず学校や保育園と情報を共有しながら外部機関でカウンセリングや心理療法を用いたケアをお願いする事もある。子どもと一緒に個別の対応を行ない子どもの気持ち等、話を聴く時間を設けている。暴力を振るわない大人もいる事を子どもに示せる様に接している。難しい対応の際は職員間の連携を行ない支援の統一等、しっかり行える様にしている。職員は定期的に研修を行っている。

(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】

母親や子どもの相談に応じ、施設で解決できない場合は教育センターや児相・福祉事務所・心理的アプローチ等、社会資源を活用している。小学生以上には少年指導員が配置されている為、必要に応じてこどもの話を聞き、代弁者として家族に話をする事もある。又、高年齢児については家族との衝突も激しくなり、職員が話を聞く限り家族だけでは修復が難しいと予想された場合には、双方に家族会議を提案して母親には母子支援員、子どもには担当の少年指導員が同席の元、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】

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については、利用者の意向を尊重しながら社会資源を積極的に活用している。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、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。又、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。

(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 |
|---|------------------------------|---|

【コメント】

母親が安心して就労できる様に補完保育（残業や休日出勤時の保育等）や病後児保育（系列保育園にて）・学童保育（施設内）などを行っている。就労や資格取得のための情報提供や支援を行っている。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。

- | | | |
|---|--|---|
| 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】

母親が望む場合、就労継続の為に職場や関係機関と連携を行なっている。障害がある場合や外国人の母親の場合、就労継続ができる様な環境調整を行い、必要があれば相談・助言を行っている。職場環境や人間関係に付いての困り事や相談事を聞いたり、助言等個々に応じた支援を行っている。必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。