

## 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

一般社団法人アスラサポート
---------------

### ② 施設名等

名称：	母子生活支援施設むつみ荘
施設長氏名：	統括施設長 永塚博之（理事長）
定員：	20世帯 60名
所在地（都道府県）：	埼玉県

### ③ 理念・基本方針

<p>【むつみ会・むつみ荘理念】  「利用者の意向尊重」「個人の尊厳保持」「心身の健全育成」  【支援方針】  安心・安全な住環境の提供及び、利用者の最善の利益に配慮した支援サービスの提供、自立に向けた相談・サポートを行うこと。</p>
--

### ④ 施設の特徴的な取組

<p>むつみ荘では、こどもの最大の利益を保障するため、保育士・社会福祉士・公認心理師等の有資格者が、インケア・アフターケアから、地域の子育て世帯へのアウトリーチ・地域連携まで、ワンストップで対応します。一時預かり保育室たんぽぽルーム、子育て短期支援事業（ショートステイ・トワイライトステイ）、むつみ学童クラブ（市委託）、学習支援L-Cafe（戸田市委託事業）、食育支援「ママズクラブ」、施設内みんなの食堂「ちちんぷいぷい」（商工会連携）、食事補助クーポン券配布事業（地域まるごと子ども食堂）、彩の国あんしんセーフティネット事業相談員派遣、戸田市母子寡婦福祉会 事務局、法人内連携（保育園、病児病後児保育室）など。</p>
--

### ⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/5/27～2026/1/4	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2026/1/4	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和4年度（和暦）	

## ⑥総評

### ◇特に評価の高い点

#### 1. 県内の母子生活支援施設のリーダーシップ

施設長自ら県内の母子生活支援施設のリーダーシップを図り権利擁護と生活の拠点を提供し、子どもと母親にとって安心してすごせるよう尽力している

各種福祉施設の中、唯一親子で安心して生活できる場であるが施設の特性上の情報公開に限られた状況の中で必要とされている方々に十分に広報されていないのは社会資源の損失と考え施設長自ら行政や関係機関へ提言や要望を行っている

長年にわたり県内の母子生活支援施設の代表としてリーダーシップを発揮し母親と子どもの安定した生活ができるよう尽力し模範となるべく施設運営を自ら行い県内になくしてはならない施設の長として務めている

#### 2. 複数かつ複雑な要因を持っている利用者への支援

昨今施設利用者は複数の要因が絡み合って入居するケースが多くなっている中で施設は行政からの要望に応え学童・トワイライトステイ・ショートステイ・保育園等開設し地域のニーズや利用者の状況に合わせて利用できるよう運営している

利用者一人一人を継続的な支援を行い退所後も継続的に支援が受けられるように多機能の施設を運営してきた

職員は子どもや母親の希望や要望を叶えるべく時間をかけて向き合い叶った喜びを分かち合っている

また叶うまでスモールステップで根気強く支援が行われている

#### 3. 施設独自のスーパー開催

退所後のアフターケアで必要な「自立した生活の継続」と「孤立しない」を実効性を継続的に行うために「むつみスーパー」を開催している

物価高の中冷凍食品や野菜などの配布は自立が継続的に行える基礎となっている

また自立後は孤独になりがちであるがスーパー開催時には職員に会い相談ができる点も自立において重要な点といえる

「実家のように」思ってもらえるようにとの施設全体から利用者への温かいエールが伺えた

「むつみスーパー」は退所者中心で行われているが現入所者にも退所後の安心の一つとして自立促進されている

#### 4. 防災用品 備蓄用品の分散配置 防犯対策

ハザードマップを活用し水害想定を行い備蓄品の階層分散保管を行っている

防犯対策は施設の特徴柄嚴重に行っている

さらに必要な箇所はないか必要なものはないか職員はきめ細かく課題抽出し迅速に改善実行に移している

またBCPも職員がいつでも確認でき携帯できるよう工夫されている職員一人一人の防犯意識が非常に高い施設である

### ◇今後期待したいこと

長く安定した施設運営を行うためにリーダー職の育成にますます注力し県内の母子生活支援施設の中心として活躍されることを期待します

## ⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

毎回、第三者評価を受ける度に高評価をいただき、職員一同、今までの運営・支援について、ある程度は間違っていなかったと思うことが出来ました。しかしながら、今回の評価で、表に出てこなかった部分について、職員で話し合い、更なる支援サービスの向上と法人運営に努めてまいります。

## 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。	a
【コメント】	
①理念と基本方針は事業計画・パンフレット・ホームページ・利用者のしおり・玄関・事務所に掲示し、職員と利用者にわかりやすく示している ②職員へは入職時・年度初め会議・月例会議・支援検討時など繰り返し伝え現場の課題と照らし合わせながら日々の支援に生かし共通の方向性を確かめている ③人事考課の際には理念に基づく姿勢や実践を5段階で振り返り、意識の定着を図っている ④利用者へは入所時に職員がしおりを読み合わせて内容を確認し母親懇談会でも伝え理解を深められるよう努めている	

#### 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】	
①関東ブロック母子生活支援施設協議会・児童福祉審議会・要保護児童対策地域協議会・戸田市社会福祉法人連絡会などに参画し地域のニーズや課題を把握し今後の方向性を検討している ②社会福祉事業や児童福祉分野の情報は福祉新聞・全国母子生活支援施設協議会の情報誌などから収集し必要に応じて職員間で回覧している ③最新の情報は月例会議で共有している	
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】	
①役員会・評議員会を定期的開催し法人と施設の経営状況や課題を共有し方向性を協議している ②自治体実施事業を積極的に受託し多機能化を進め地域に求められる役割を果たそうと努めている ③把握した課題や改善点は事業計画に具体的内容として反映し計画的に取組を進めている ④施設長は月例会議で必要に応じて経営状況を伝え職員への周知に努めている	

### 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。	b
【コメント】	
①中・長期計画は単年度計画と一体的に構成されている ②各リーダーが担当業務ごとの振り返りをまとめ実施事項として掲げている ③今後は施設全体の中長期計画の策定を行い継続した運営をされることを希みます	
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】	
①法人本部の方針を踏まえ施設の方針と事業内容が示されている ②今後は施設全体の単年度計画の策定を行い継続した運営をされることを希みます	
(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。	a
【コメント】	
①職員会議での意見や各計画のPDCA・面談・運営状況などを振り返り担当職員の意見を集約・反映し各リーダーがとりまとめ策定している ②職員が担当業務ごとに主体的に動きやすいものとなっている ②会議等で職員への周知が図られ進捗状況を共有しながら必要に応じて見直しが行われている ③新任職員へは入職時に理念・基本方針と合わせて事業計画の内容や位置づけを説明している	
② 7 事業計画は、こどもと母親に周知され、理解を促している。	a
【コメント】	
①事業計画の主な内容（施設整備・行事・学習・関係機関との連携など）は、しおり・掲示板・ポスター・必要に応じて口頭説明など複数の方法で周知し内容が伝わりやすいよう努めている ②さらに年3回の母親懇談会で説明を行い母親の理解を深めている ③感染症流行など状況の変化に応じて計画内容を見直す際は、その理由を丁寧に伝え理解を得られるよう努めている	

### 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。	a
【コメント】	
①受審にあたっては全職員が個別に自己評価に取組み組織全体の到達点を確認し課題を抽出している ②3年に一度の第三者評価を受審し外部の意見を取り入れながら支援の質の向上に努めている ③職員は年1回の自己評価で業務改善提案や改善策を示し組織全体で取組を検討している ④支援方法については担当間や同職種間で話し合い毎月の支援会議等で共有し一貫した支援に努めている ⑤他施設への視察を実施し職員は日々の支援や運営に生かせる具体的な取組や実践を学び自施設への支援に反映できるよう努めている	
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。	a
【コメント】	
①第三者評価などの結果は報告会に職員全員が参加し共有に努めている ②評価結果をもとに職員間で課題や改善点を整理し会議で具体的な取組を検討、計画し改善に努めている ③前回評価を踏まえヒヤリハット対応・防災訓練・性教育などに取り組んでいる	

## 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。	a
<p>【コメント】</p> <p>①通常時の役割は職務分掌に明示し非常災害時は各マニュアルに役割・責任・不在時の権限委任を定めている                  ②施設長は事業計画やホームページに方針やメッセージを明示し会議や個人面談を通して自らの役割や方針を職員に伝え周知に努めている                  ③新任職員には入職時面談で方針や役割を伝えている</p>	
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
<p>【コメント】</p> <p>①施設長は自ら関係法規を把握し会議で職員に「組織人としての自覚を持ち法令・規程・規則・要綱等を遵守し対応する」ことを事あるごとに伝えている                  さらに法令の変更情報等があった際などは職員会議の中で解説し組織全体での情報共有に努め、また職員からの質問にも応じている                  ②今年度から社会保険労務士や弁護士と連携し雇用リスクやカスタマーハラスメントへの対策を強化している</p>	
(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
<p>【コメント】</p> <p>①施設の高機能・多機能化を目指し県外施設への視察や新しい研修への参加を積極的に進め得た知識や方法を施設運営に反映している                  ②職員と共に研修へ参加し情報共有に加え課題の共有や支援に求められる取組の充実に努めている                  ③計画外でも現状の課題に対応できるよう外部講師を依頼し柔軟に研修を実施している                  ④当該施設の質の向上にとどまらず、県内母子生活支援施設や戸田市児童福祉審議会などにも参画し地域全体の支援の質向上に寄与している</p>	
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
<p>【コメント】</p> <p>①施設長は職員が思いや考えを率直に伝えられるよう提案を受け止める姿勢を大切にしている                  「一見実現が難しい」「独りよがり」と感じる意見であっても、まずは丁寧に聞き取り助言し職員の思いをできる限り実現できるよう支えている                  ②施設長は理事長として人事・労務・財務などの経営状況を日頃から把握し分析した上で改善策を立て職員へ具体的な改善指示を行っている                  ③職員へ収支報告を行い施設の現状を共有している                  ④職員は報告から自分の業務が経営にどのようにつながっているかを理解し日々の支援や工夫が経営の一部であることを実感している                  ⑤埼玉県より「多様な働き方実践企業」最高位の認定を受けている                  ⑥施設長は自施設の課題解決に実行性を持って挑むばかりでなく県内全体の母子生活支援施設の経営や業務改善にリーダーシップを持って取組んでいる</p>	

## 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】	
<p>①人材育成計画を策定し職員の成長と定着を見据えた体系的な取組を進め長く勤務する職員が多く安定した人材体制が維持されている</p> <p>②人材確保にあたっては、必要に応じて人材派遣会社・ハローワーク・ホームページ等を活用し複数の採用経路を確保している</p> <p>③非常勤職員やボランティアを積極的に受け入れ支援内容や状況に応じて柔軟な人材配置を行っている</p> <p>④心理士3名、社会福祉士5名を配置し専門職による支援体制の充実に努めている</p>	
② 15 総合的な人事管理が行われている。	a
【コメント】	
<p>①法人人事基準に基づき人事管理を行い、「人事考課の実施に関する要綱」に沿って評価を実施している</p> <p>②人事考課表には法人職員としての評価の定義と段階的な評価基準を明示し求める側も求められる側も基準を共有できるように納得感ある公正な評価になっている</p> <p>③面談では職員自身の意向や目標を確認し考課結果を伝えと共に施設として期待する役割や今後の成長に向けた助言を行っている</p> <p>④施設長は「家族を支援する施設であるからこそ、自らの家庭や生活も大切に、心身の安定を保つことが大切」と伝え職員一人ひとりが安心して働けるよう努めている</p>	
(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】	
<p>①職員が働きやすい環境整備に努め相談窓口を設けている</p> <p>②休暇の希望にはできるだけ応じられるよう最大限配慮しチームで支え合う体制を整えている</p> <p>③勤務表作成担当者に加え調整・ローテーション変更に対応する職員を別に定め家庭の事情やこどもの体調不良など突発的な休みにも柔軟に対応できる体制を整えている</p> <p>④定期的な個別面談に加え必要に応じて随時相談できる環境を整えている</p> <p>⑤退職金制度や親睦会のほか「知恵と活気あふれる職場づくり」を目指した職員表彰、外部福利厚生サービスの導入など職員の満足度向上に努めている</p> <p>⑥埼玉県より「多様な働き方実践企業」の認定を受けている</p>	
(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】	
<p>①人事考課において職員は面談を受け自己申告書に目標・目標水準・達成時期を設定している 中間面談では上長と進捗状況を確認し、必要に応じて修正を行っている</p> <p>②「むつみ荘における人材育成」を作成し求められる専門性や経験年数に応じた業務水準（4項目）を明確にしている また職員に必要とされる専門技術や資格も示している</p> <p>③施設は「期待する職員像」を明示し個々の職員に日頃から期待する内容を伝えている</p> <p>④研修計画は研修担当職員が策定しそれに基づいて実施されている 年1回研修内容とカリキュラムを評価・見直しを行い継続的な育成を図っている</p> <p>⑤年度途中で組織や職員にとって必要と思われる研修は外部講師に依頼している（今年度は共同親権をテーマに実施）</p>	
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
【コメント】	
<p>①基本方針に「期待する職員像」を明示し事業計画に職員に求められる専門技術や専門資格も具体的に示されている</p> <p>②年間研修計画は、職位・担当・経験年数・専門性などを考慮して策定し内部研修・外部研修・視察研修などを計画的に実施している</p> <p>④年1回、研修内容やカリキュラムの評価・見直しを行い職員の成長や施設の課題に応じて改善を図り研修の質と実効性の向上に努めている</p>	

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】

- ①人材育成計画に経験年数別に「専門職としての規程をなすもの」「母子の支援に必要な専門的な知識」「チームアプローチと機関連携」「課題に対する専門知識」を設定し職員は求められる水準に応じて学びを深めている
- ②外部研修については速やかに情報を周知し、希望者が参加できるよう勤務体制を調整するなど柔軟に対応している
- ③年度途中においても施設や職員の状況に応じて必要なテーマを随時追加し柔軟に研修を実施している  
外部講師を積極的に招き専門的視点や最新の知見を取り入れ職員一人ひとりの理解を深め支援の質の向上につなげている

(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
---	--	---

【コメント】

- ①実習マニュアル（職種別）を整備し問い合わせ～オリエンテーション～実習プログラム～評価～報告に至るまでの流れを明確にし実習生と職員双方にとって充実した実習となるよう努めている  
実習生には「実習を行うにあたって」を策定し実習前・実習中・実習後に分け留意事項に加え、保育実習・社会福祉士実習・心理実習を受け入れ専門職種ごとに担当職員（保育士・社会福祉士・心理士）を配置し個々の目的や段階に応じた実習内容に配慮している
- ②実習指導担当職員（社会福祉士）は実習指導者フォローアップ研修を受講し実習指導の質向上に努めている
- ③実習記録へのコメントなどは担当職員だけでなく全職員が関わり施設全体で実習生を支援している

### 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。	a
---	-------------------------------	---

【コメント】

- ①ホームページやパンフレットを活用し理念・基本方針・事業内容・援助内容・安全対策・施設設備・支援例・よくある質問など様々な情報を公開し周知に努めている
- ②ホームページに定款・現況報告書・第三者評価結果・役員名簿を掲載している  
さらに社会福祉法の規定に基づき財務諸表等をWAMNETで公開することで透明性を確保している
- ③SNSを活用し日々の活動の様子を発信し施設運営の状況を広く伝えている
- ④苦情・相談の体制や受付内容については所内に掲示し利用者や関係者に分かりやすく公開している
- ⑤地域や関係機関へ理念・基本方針・地域向けの子育て支援活動などを掲載したパンフレットを配布している

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。	a
---	-------------------------------------	---

【コメント】

- ①事務・経理・取引などに関するルールは経理規程に基づき適正に運用されている
- ②法人監事による内部監査が定期的実施され、経営や会計処理の適正性を確認している
- ③税理士による財務状況の確認と助言を定期的を受け、健全で透明性の高い経営の維持に努めている

#### 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 こども、母親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】	
<p>①ホームページに「入所者も地域の方も利用できる子育て支援サービスを提供することで、地域のひとり親世帯や子育てに不安を感じる世帯にとってのセーフティネットの役割を担います。また、地域の様々な方の協力を得る形で児童福祉についての地域からの理解を促進し、こどもが相談しやすい社会や子育てのしやすい社会の実現を目指します」と明示している</p> <p>②一時預かり保育・ショートステイ・トワイライトステイ・学童クラブ・学習支援事業など、地域に開かれた支援を展開し、地域の子育て家庭を支えている</p> <p>③法人内の学童や学習支援事業などの社会資源を活用し、施設内の母子にも情報を提供して地域とのつながりを広げている</p> <p>④商工会行事、企業招待行事、母子会、町会、こども食堂などの地域行事を周知し、こどもと母親が地域の一員として積極的に参加できるよう促している</p> <p>⑤学校の友人が来所する際には届け出制とし安心して一緒に遊べる場所を提供している</p> <p>⑥施設は自治会に加入し防災協定を締結している また職員は日常的に地域住民へ積極的に挨拶を行い地域の理解と信頼を得られるよう努めている</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。	a
【コメント】	
<p>①ボランティアマニュアルを整備し受入れに関する基本姿勢を明示している 登録手続～事前説明～内容までの手順を定めボランティアが安心して活動できる体制を整えている</p> <p>②学習支援事業・行事・商工会女性部による食事提供・美容室・民間企業などから野菜・冷凍食品・衣類の提供など多様なボランティアが関わっている</p> <p>③施設長は戸田市社会福祉協議会のボランティア委員会役員を務め市内の連携や地域との交流促進に努めている</p> <p>④ボランティア活動には母親やこどもとの関わりに配慮が求められる場面もあるため交流の在り方を踏まえた研修を実施し安心して活動できるよう支援している</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
【コメント】	
<p>①施設長は各種関係者会議等に参画し行政・関係機関との情報交換や地域ニーズの把握を定期的に行い連携を図っている</p> <p>②母子の状況に応じて利用できる社会資源を整理したリストや資料を作成し会議で共有している</p> <p>③母子へは必要に応じて個別に情報提供を行っている</p> <p>③退所後の生活を見据え今後つながる関係機関も含めてケースカンファレンスを設け、それぞれの役割を明確にしたうえで連携を進めている</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
【コメント】	
<p>①施設長は関係機関が開催する各種会議への参画や各委員会の委員として活動し地域の福祉ニーズや生活課題を的確に把握している</p> <p>②職員も学校運営協議会やあんしんセーフティネットワーク相談事業、戸田市こどもの居場所ネットワークなど多様な地域活動に参加し地域との関係づくりと情報共有に努めている</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。	a
【コメント】	
<p>①学童クラブ・トワイライトステイ・ショートステイ・学習支援事業・食事補助クーポン券配布・貸出会議室・災害時救援型飲料水自動販売機の設置・彩の国あんしんセーフティネットワーク事業相談員派遣など地域のこどもや家庭を支える多様な公益的な事業を展開し施設のもつ機能を地域へ還元している</p> <p>②自治会と防災協定を締結し災害時の協力体制を整えている 地域住民の受け入れを想定し備蓄品の確保など日頃から防災体制の充実に努めている</p> <p>③大学などへ講師を派遣し母子生活支援の現状や支援の在り方を伝えるなど次世代育成や地域啓発にも取り組んでいる</p>	

### Ⅲ 適切な支援の実施

#### 1 こどもと母親本位の支援

(1) こどもと母親を尊重する姿勢が明示されている。	第三者 評価結果
① 28 こどもと母親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>①理念に「利用者の意向の尊重」「個人の尊厳の保持」を掲げ、安心・安全を最優先とした支援を行っている          ②倫理綱領に「職員は利用者のプライバシーを最大限に尊重すること」を明示し、職員は入社時に誓約書を提出している          ③施設内では支援マニュアルや職員ハンドブックに母親とこどもを尊重した支援の基本姿勢を明示し職員が共通理解をもって支援にあっている          ④毎月の処遇会議やケース会議でこどもと母親の状況を共有し、尊重的な支援が実施されているかを確認している          また日々のミーティングでも気づきを共有し支援内容に反映している          ⑤外部の人権・権利擁護研修への参加や研修報告から職員一人ひとりが理解を深め支援の質向上につなげている          ⑥施設長は権利擁護・意見表明を重要課題と捉え県内母子生活支援施設による委員会に参画し施設職員向け支援ハンドブックの作成に取り組むなど県全体の理解促進の一役を担っている</p>	
② 29 こどもと母親のプライバシー保護に配慮した支援が行われている。	a
<p>【コメント】</p> <p>①個人情報の取扱いに関して判断が必要な場合は必ず上席者に相談し、その上で判断が難しい内容については福祉事務所とも連携し慎重に対応している          ②利用者のしおりに「個人情報及びプライバシーの保護について」を掲載し施設の基本姿勢と具体的事項を明示し入所時には職員が丁寧に説明している          ③個別面談では、本人が知られたくないことや他者に伝えたくない内容については伏せてもよいことを伝え安心して話せるよう配慮している          ④県内母子生活支援施設共同制作の「こどもの権利ノート」に「秘密は守られるの？」という項目を設け、こども自身の秘密が守られることや、守られていないと感じた時はいつでも相談できることを伝えている          ⑤居室訪問や郵便物・来客対応の際は事前に本人の了承を得ている          ⑥ホームページに「よくある質問」として個人情報保護の考え方を掲載し施設の姿勢を広く示している</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 こどもと母親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>①入所前に見学を実施している。その際パンフレットを用いて支援内容を丁寧に説明し安心して利用を検討できるよう努めている          ②パンフレットには理念や施設概要に加えて利用対象者・契約期間・費用・各種相談窓口・施設内保育案内・年間行事・むつみ荘での生活の様子などが図や写真とともに掲載され、母親が生活の流れを具体的にイメージしやすい内容となっている          ③入所面談時には「利用者のしおり」を用いて生活の流れや支援内容を具体的に説明している          ④しおりには、主な支援内容・生活規則・支出・外出・外泊・来客・就労・保健衛生・防災・防犯・行事・こどもの養育・保育・相談・退所・相談窓口・職員紹介など17項目が整理されており、母親がどの場面でも確認しやすい構成となっている          ⑤「ゴミの出し方」「災害時の過ごし方」「行政機関・公共施設・銀行・公園・病院・休日・平日の夜間診療機関をまとめた生活マップ」「落ち着くヒントをまとめたレジメ」など、日常生活に密着した情報も併せて提供している          ⑥利用者のしおりは年1回見直しを行い常に最新の内容を保つよう努めている          現在はより分かりやすく伝わる表現や構成となるように改定を進めている</p>	
② 31 支援の開始・過程においてこどもと母親にわかりやすく説明している。	a
<p>【コメント】</p> <p>①支援の開始や更新時には「あなたについて教えてください」というシートを用い母親やこどもが自分の思いを言葉にできるよう促している          シートには「これまで本当によく頑張ってきましたね」という労いの言葉と「これからの生活を一緒に考えていきましょう」「応援しています」という温かいメッセージが添えられ安心して話し出せるよう配慮されている          ②入所時や更新時の面談を実施し支援の目的や内容をわかりやすく説明、書面にまとめ本人が納得したうえで支援を開始している          ③職員は計画の策定・更新～支援にあたって理念に掲げる「利用者の意向の尊重」「個人の尊厳の保持」を第一に母子が主体的に選び決定できるよう支援している          職員は課題や目標が見えづらい母子には会話の中から拾いあげ小さなステップを踏み出来るようになったことや努力している姿を肯定的な言葉かけをするなど自己決定の力を育む支援に努めている          ④意思決定が難しい母親やこどもには個別支援計画の中で位置づけ個別に丁寧に対応している</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
--	---

【コメント】

- ①他施設や地域への移行の際は必要に応じた文書を作成し支援内容や経過を整理して関係機関と共有し母子に著しい変更や不利益が生じないように努めている
- ②退所時には母子それぞれと担当職員との面談を実施し退所後の生活や相談窓口、利用可能な支援制度などを具体的に説明している
- ③アフターケアは丁寧に説明し、連絡方法や食品配布などの希望を確認し希望する場合には継続的な相談対応や支援情報の提供を行っている
- ④退所後も孤立しないよう相談の対応や食料品や衣類品の配布案内を行い施設とつながりを持ち地域で安心して生活が継続できるよう支援している

(3) こどもと母親の満足の向上に努めている。 第三者  
評価結果

① 33 こどもと母親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。	a
--	---

【コメント】

- ①定期面談時や居室点検時に生活内容や困りごとを聞き取り満足度の把握に努めている  
また年3回の母親懇談会を開催し母親の意見を聞く機会を設けている  
行事後はアンケートを実施し率直な声を把握できるよう努めている
- ②こどもへは担当職員が日常の関わりの中で意見を聞ける体制を整え安心して気持ちを伝えられるよう努めている

(4) こどもと母親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
---------------------------------	---

【コメント】

- ①苦情解決の体制として苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員を設置し、要望等解決委員会で審議・対応する仕組みを整備している
- ②利用者へは所内掲示・利用者のしおり・母親懇談会・定期面談等で周知に努めている
- ③意見箱や記入カードを設置し利用者が意見を申し出しやすい環境づくりに努めている  
記入カードは「何をしてほしいか」「話したいこと」「今の気持ち」が伝えやすいよう丸をつける形式を採用している
- ④苦情相談の内容にもとづき速やかに対応し秘匿希望の場合を除き職員へのフィードバックを行っている

② 35 こどもと母親が相談や意見を述べやすい環境を整備し、こどもと母親に周知している。	a
--	---

【コメント】

- ①「利用者のしおり」に施設内外の相談窓口・職員の担当業務と役割を掲示し担当以外の職員にも相談できることを伝えている
- ②担当制をとりながらも利用者へ「話しやすい職員に誰でも相談してよい」ことを伝え相談の場は個室（相談室）や自室など相談者が話しやすい場所を選べるよう配慮している  
また掲示も行っている
- ③こどもには入所時に「こどもの人権」や「意見表明」について冊子を用いて丁寧に説明し「いつでも誰にでも話していい」と伝え相談しやすい環境を整えている

③ 36 こどもと母親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】

- ①職員は担当に限らず積極的に声をかけ会話の中から利用者の思いや意見を拾うよう努めている
- ②要望箱の設置や年3回の母親懇談会前にアンケート用紙を配布するなど利用者が意見を出しやすく職員も声を拾いやすい仕組みを整備している
- ③相談内容は業務日誌に記録、職員間で共有し誰が対応しても一貫した支援が行えるよう努めている
- ④相談や要望のうち時間を要するものや全体に関わる内容は会議で協議し必要に応じて行政とも連携して解決にあたっている

<p>(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。</p> <p>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。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>①施設は非常に高い安全意識を持っている          ②BCP（業務継続計画・簡易版）を全職員が携帯し災害時や緊急時に迅速かつ的確に対応できるよう体制を整えている          ③避難訓練を定期的実施し職員一人ひとりが役割を理解し行動できるよう努めている          ④新たに設置した備品や機器は職員同士で使用方法を確認し、いざという時に確実に使用できるよう準備している          ⑤事故やヒヤリハットが発生した際には速やかに記録・共有できる仕組みを整え、日々のミーティングで対応方法を検討している          毎月、事故報告とヒヤリハットの振り返りを全職員で行い再発防止策を協議している          さらに半年に一度、事故防止委員会を開催し発生状況の傾向や改善策を全体で共有している          ⑥防犯面では電子錠や防犯カメラを設置し夜間は警備会社による緊急対応体制を整え24時間体制で安心・安全を確保している          防犯カメラは死角がないよう配置しモニターを職員の作業スペースに複数設置するなど不審者や要注意者の動きを即時に確認できる体制となっている          さらに安全強化のため施設周辺のカメラ増設も進めている          ⑦AEDは週1回以上チェック表に基づき作動確認を行い、防災持出用品はラミネートして内容を明示している          緊急時に持ち出す書類には赤い見出しを付け迅速に取り出せるようにし確実な行動が取れるよう日頃から備えを徹底している          備蓄品は数か所に分散して保管し緊急時にすぐ活用できるよう万全に整備している</p>	
<p>② 38 感染症の予防や発生時におけるこどもと母親の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>①感染症対策マニュアルを整備し予防から発生時の対応までを明確にしている          ②感染症対策の担当職員を配置し日常的な衛生管理や感染状況の把握、職員への周知など継続的に取り組んでいる          ③感染予防に関しては外部研修への参加を促進し看護師から助言や指導を受け職員一人ひとりが適切に対応できるよう努めている</p>	
<p>③ 39 災害時におけるこどもと母親の安全確保のための取組を組織的に 行っている。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>①防災・災害担当職員を配置し施設全体で災害対応体制を整えている          ②事業継続計画（BCP）を策定し緊急時に職員がすぐ確認できるよう携帯版を個々に配布している          ③自主防災組織を編成し災害発生時に備えて職員一人ひとりの役割を明確にしている          ④防災訓練・炊き出し訓練・消防署立会い訓練などを定期的実施し実践的な対応力を高めている          ⑤職員は定期的に防災研修に参加し新しい情報や対応方法を更新し体制・対応の強化に努めている</p>	

## 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。	a
【コメント】	
<p>①施設では県内母子生活支援施設で共同作成した支援ハンドブックと施設独自の業務マニュアルを併用しながら支援を行っている</p> <p>②マニュアルは職種・業務ごとに整理された詳細な内容が職員どの段階・どの場面でも迷わず行動できる構成で作成されている</p> <p>支援の目的・意図・対応時のポイント・関連用語の解説を加え理解を深めながら支援に活かせるマニュアルはわかりやすく整理されている</p> <p>③マニュアルには支援の流れのフローチャートが掲載され社会資源の活用や関係機関との連携も具体的に示されており、職員が支援の目的を常に確認し一貫した支援を行えるよう工夫されている</p>	
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】	
<p>①施設マニュアルは必要に応じて見直し現場での経験や気づきが反映されるなど実態に即した更新が行われている</p> <p>②支援ハンドブックは現在、県内各施設の代表者が改定を進めている</p>	
(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】	
<p>①入所時に利用計画書と併せてアセスメントシートの作成し母子の状況や思いを丁寧に把握している</p> <p>②アセスメントの段階で個別の課題が明らかになった場合は関係職員や関係機関の担当者が協議を行い多角的な視点から支援方針を決定している</p> <p>③職員は策定にあたって「利用者の意向の尊重」「個人の尊厳の保持」の理念のもと支援がその原則に沿っているかを確認している</p> <p>④作成された利用計画書や個別支援計画には家族のニーズが明確に示され、支援が難しいこどもや母親には計画の中で個別に対応方法を定め状況に応じたきめ細やかな対応に努めている</p>	
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】	
<p>①自立支援計画は年1回の定期的な見直しを実施し計画的に評価・改善を行っている</p> <p>②担当職員はこどもと母親と共に毎月の振り返りと翌月の目標を確認し支援内容の検討を重ねている</p> <p>③その内容は月1回開催されるオレンジ会議（処遇会議）などで検討・共有し必要に応じて変更事由を整理し計画内容を修正している</p> <p>④見直しによって得られた支援の質の向上につながる内容は標準的実施方法（マニュアル）にも反映している</p>	
(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。	
① 44 こどもと母親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】	
<p>①施設が定めた統一様式を用いて支援経過や状況を日々記録システムに入力し情報を整理・登録している</p> <p>一貫した支援を行うため職員は詳細な記録に努めている</p> <p>②日々のミーティングでは必要に応じ支援状況を確認し職員全体でこどもと母親の状況を共通理解のもと一貫した支援に努めている</p>	
② 45 こどもと母親に関する記録の管理体制が確立している。	a
【コメント】	
<p>①記録は個人情報保護規程に基づき適切に管理し保存・廃棄については文書取扱い規程に沿って運用されている</p> <p>②個人情報管理担当者を配置し記録の保管や廃棄などを一括管理している</p> <p>③母親へ入所時に個人情報の取扱いについて説明を行い内容を理解したうえで同意を得ている</p>	

内容評価基準（25項目）

A-1 こどもと母親の権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

(1) こどもと母親の権利擁護	第三者 評価結果
<p>① A1 こどもと母親の権利擁護に関する取組が徹底されている。</p>	a
【コメント】	
<p>①理念に「利用者の意向尊重」「個人の尊厳保持」を倫理要綱に「利用者があるがままに受容すること」「権利侵害の防止」を明示している。これは施設の支援の根幹とし全職員に周知し職員はこれを遵守している                  ②職員はこどもに対し「こどもの権利ノート」を用いて権利とは何か、自分にはどんな権利があるのかを理解できるように説明している                  ③日々の話し合い・記録の共有・月1回の会議などを通して互いの支援を確認している</p>	
(2) 権利侵害への対応	
<p>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。</p>	a
【コメント】	
<p>①権利侵害にあたる行為を見聞きした場合は速やかに報告することを義務付けるなどハラスメント規程や就業規則（懲罰規定）に基づき職員が不適切な関りを持たないよう徹底している                  ②職員間で支援方法に疑問が生じた際は会議で議題としてあげ組織全体で防止意識を高めている                  ③母子との面談や支援場面では職員2名体制で対応し誤解や不適切な関わりが生じないように配慮している</p>	
<p>② A3 いかなる場合においても、こどもや母親が、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。</p>	a
【コメント】	
<p>①こども・母親それぞれに人権や暴力防止を伝え互いを尊重した関係づくりの支援に努めている                  ②職員は日々の関わりや会話の中で母親やこどものサインや言動を見逃さないよう注視し早期発見と迅速な対応に努めている                  ③暴力やネグレクトの可能性がある場合は必要に応じてこどもに確認し事実確認後は速やかに介入している                  ④日々の記録・昼礼・会議等で「いつもと違うこと」を共有し不適切な行為につながらないように職員全体で注意深く見守っている                  ⑤家庭内暴力や虐待に該当する疑いがある事案については所管課・児童相談所・警察等と連携して対応している</p>	
<p>③ A4 こ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。</p>	a
【コメント】	
<p>①職員はSOSを見逃さないように母子の表情・声色・生活状況など細かな変化を昼礼で共有している                  ②日常のコミュニケーションから母子の様子を丁寧にアセスメントし不適切な行動が起こらないよう見守り支援している                  ③職員はこどもが自分を守るための知識や方法を身につけられるようソーシャルスキルトレーニングを行い自分の気持ちの伝え方や助けを求める方法を学ぶ機会を設けている                  ④母親の表情やこどもの様子に気を配り必要に応じて「少し休もうか」「事務所で話そうか」などと声をかけ母子が一時的に距離を取り気持ちを落ち着けられるよう支援している                  ⑤状況に応じて一時保育を活用する等こどもの安心と母親のリフレッシュの両面に配慮し暴力や不適切なかかわりの防止に努めている</p>	
(3) こどもと母親の意向や主体性の配慮	
<p>① A5 こどもや母親が、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。</p>	a
【コメント】	
<p>①イベント時には「一緒に盛り上げてください」と声かけや掲示に記載し参加するだけでなく準備の段階から関わられるよう働きかけ自主的な活動となるよう促している                  ②母親懇談会（年3回）は「何でも話して」と職員が安心して話せる雰囲気を整え母親が具体的な意見を出しやすくしている                  また懇談会用意見箱を設け発言が難しい人も意見を伝えやすいようにしている                  ③各部屋ごとに廊下のモップ掛けを行う掃除当番活動は母子が自分たちの生活の場を整え責任感や役割意識を育てている</p>	

(4) 主体性を尊重した日常生活

① A6 日常生活への支援は、子どもや母親の主体性を尊重して行っている。

a

【コメント】

①職員は日常生活の中で悩みを抱える母子に対し、いくつかの選択肢を提示し自ら考え選べる支援に努めている  
②生活や面談を通して見えてきた強みや得意なことを将来の就労や生活に活かせるよう提案している  
③苦手な分野や経験の少ないことにはスモールステップで取り組めるよう支え小さな達成感を積み重ねて自信が持てるよう支援している  
例えば入学した子どもが遅刻せず班登校できたらシール貼るなど小さな達成を感じられるよう取り入れている

② A7 行事などのプログラムは、子どもや母親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】

①日帰り旅行・もちつき・卒業進級の祝い・クリスマス会など年間を通して行事を実施している  
参加しやすいよう掲示には「一緒に盛り上げてください」と広報し参加にためらいがある母親にも「自分も行ってみよう」と思えるような雰囲気づくりを大切にしている  
受付前の入口の掲示板には地域の招待行事やイベントが広報されている  
②職員は母親参加の行事の際に弁当手配や保育サポート体制を整えるなど母親が安心して参加しやすい環境づくりに努めている  
③実施後はアンケート等で意見を聞き満足度の把握や改善点の確認に努めている

(5) 支援の継続性とアフターケア

① A8 子どもと母親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】

①退所面談時に母子それぞれに「困った時や悩んだときは一緒に考えよう」と伝え一人で抱え込まないよう継続した支援に努めている  
また面談時に母子それぞれの意向を丁寧に確認し希望に沿った支援を行っている  
②職員は物価高が続く中でも利用者や退所者が地域で安定して暮らせるよう企業や地域団体に母子の生活実態や施設の取組を理解していただけるよう積極的に働きかけ、理解を得ながら野菜・冷凍食品・衣類などの寄付を受け安定的な支援体制を維持している  
これらを活用し退所者向けの配布会「むつみスーパー」を月に1度程度開催している  
配布会は母子が近況を話したり、職員が子育てや家計の相談に応じたりする場にもなっている  
③退所後も利用できる学童・学習支援など付帯し母子をよく知る職員が継続して支援できる仕組みを整えている  
④退所時に全員を対象に退所時状況報告書を作成し、課題や関係機関が多い場合には退所後支援計画を整備して情報を共有し必要に応じて速やかに支援を再開できるようにしている  
また急な環境変化や家庭状況により一時的な支援が必要となった場合にショートステイの利用ができるようになっている  
⑤退所後も職員の写真入り年賀状や暑中見舞いを送付し緩やかなつながりを保ちながら「実家のような場所」でありたいと努めている

## A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
① A9 こどもと母親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】	
<p>①アセスメントや面談時に課題と目標を整理し自立に向けて計画的に一貫した専門的支援を実施している 職員は母子の意見を尊重し情報を提供し希望する方向を自ら選べる支援に努めている ②利用計画作成時には「やりたいこと」「目指したいこと」を具体化し本人の意欲を引き出す支援を心がけている ③支援の際は必要な手続きなど図・表・資料を用い利用者に合った説明に努めている ④母親が安心して支援が受けられるよう裁判所・学校・法テラス・ハローワーク等への同行など行っている ⑥支援体制はこども担当・母親担当・保育担当・心理担当が連携し、必要に応じて情報を共有しながら多面的な支援に努めている</p>	
(2) 入所初期の支援	
① A10 入所に当たり、こどもと母親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】	
<p>①職員は母子が安心して生活が始められるよう信頼関係の構築に努めている 生活が落ち着くまでの期間は母子の不安を少しでも和らげられるよう寄り添い入所までの経過や母親の心情を踏まえた支援に努めている ②保育士、社会福祉士、精神保健福祉士、心理士などの専門職が面談を行い生活課題や心理的背景、支援ニーズを丁寧に把握し必要な情報提供や相談支援に努めている ③生活に必要な物品の貸出や翌日からでも学校へ通えるよう学用品を準備している ④ボランティアによる貸し切りの美容院の利用を案内し母親が非日常のひとつときを過ごしなが、ひと息つける時間が持てるようにしている ⑤職員は日頃から保育所や学校を定期的に訪問し入所が必要となった際も学用品を準備したり、一緒に買い物に行ったりしている ⑥配慮が必要な母子が安心して生活できるようバリアフリールームやエレベーターを整備している</p>	
(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】	
<p>①入所後、心理士による面談を実施し母子が抱える心理的な不安を軽減できるよう努めている ②教育や発達の機会を最優先と考え職員は日頃から学校などと連携に努めている また入所前から保育園・学校はどのようにするのか協議し入所後は速やかに通学・登園が再開できるよう支援している ③入所初期は職員が母子と一緒に行動し行政手続き・買い物同行・補完保育・入浴支援・ゴミ捨て・洗濯・通院同行などを行いながら生活基盤が整うよう支援に努めている ④職員は母子それぞれと関わりの時間を設け安心して施設生活に馴染めるよう丁寧に関係を築いている ⑤心や体の健康に不安を抱える母親には相談に応じ心理療法や医療機関（心療内科）への受診を促すなど必要に応じた専門的支援へとつなげている ⑥障害福祉サービスの利用が可能な母子には退所後も途切れずに利用を継続できるよう入所中から積極的に案内と調整を行っている</p>	
② A12 母親の子育てのニーズに対応するとともに、こ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】	
<p>①社会福祉士・精神保健福祉士・心理師・保育士等が母親の子育てや生活状況に応じた支援に努めている ②必要に応じて保育園・学校・学童への送迎支援・施設内保育室で補完保育を実施している ③離乳食づくりを母親と一緒にしながら育児の相談やこどもの発達段階に応じた関わり方など気楽に話せるよう努めている ④年度初めにこどもが通う園や学校に出向き、情報共有を行い家庭・学校・施設が一体となった支援に努めている ⑤関係機関とのカンファレンスに参加し母子の状況や支援方針を共有している</p>	
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】	
<p>①職員は日々の出入りや荷物の受け渡しの際などに積極的に声をかけ会話や表情から不安や悩みのサインを早期に拾い上げるよう努めている ②不安定な母親に対して心理士はカウンセリングを行い安心して気持ちを出せる機会を設け安定した生活が送れるようサポートしている ③利用者間のトラブルは、職員は積極的には介入していないが、必要に応じて思いを聴き、折り合いをつけらるよう努めている</p>	

(4) こどもへの支援

① A14 健やかなこ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】

- ①発達や特性に応じ保育園・学校・療育機関などと密に連携し、こども一人ひとりに合わせた個別支援に努めている
- ②必要に応じて保育園・学校・学童への送迎支援や施設内保育室で補完保育、系列園での病児保育を実施し安心して生活リズムを整えられるよう支援している
- ③こどもが学童クラブや放課後等デイサービスを利用し複合的な支援を受けられるよう努めている
- ④職員は母親の養育意欲や役割を果たせるよう支援の度合いを慎重に見極め必要に応じて寄り添いながら見守りと助言に努めている

② A15 こ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】

- ①施設内に学習室を整備し、こどもが落ち着いて学習に取り組める環境を整えている  
定期テストや受験前には利用時間を延長する等こどもが学べる環境を整えている
- ②学童クラブおよび学習支援センター「L-Cafe」で学習支援を行っている  
こども一人ひとりの進度や理解に合わせ家庭での学習習慣の定着や学習への苦手意識の軽減を図っている  
また時間を守る・あいさつをする・人の話を聞くなどの社会的マナーの習得にも努めている  
学習開始時には「何をどれくらい勉強するか」を自分で考え、終了時には「今日がんばったこと」を記録するなど自己管理や振り返りの習慣が身につくよう支援に努めている
- ③職員は学習支援センターにボランティアが参加できるよう調整し、こどもが職員は勿論のこと近い年代の学生や社会人と関わる機会を設け社会性を育むよう努めている
- ④進路や人間関係、将来への不安など、学習以外の悩みは心理士や担当職員が丁寧に話を聞き、こどもが自分で考え選択し行動できる力を育めるよう支援している

③ A16 こ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、こ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】

- ①こどもが多様な価値観や考え方に触れられるよう職員だけでなくアルバイトやボランティアなど幅広い大人と関わる機会を設け、さまざまな関係性の中で安心して過ごせる環境を整えている
- ②母親以外のおとなにも受け入れられる経験を重ね、こどもが大人との信頼関係を築けるよう養育支援を行っている
- ③職員は良き大人のモデルを意識し、こどもの話を丁寧に聞きながら「どうしてそう思ったのか」を一緒に考え、気持ちを言葉で表現できるよう支えている
- ④こどもの意見や悩みを職員間で共有し、こども自身が納得しながら解決できる方法を共に探り人との関わり方や関係づくりを学べるよう支援している

④ A17 こどもの年齢・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。

a

【コメント】

- ①今年度より埼玉県母子生活支援施設協議会で性教育の専門家の大学教授をアドバイザーとして迎え協働で性教育プログラムの作成を行っている  
当該施設からも職員が参加し現場の実践を踏まえた内容づくりや意見提案を行っている
- ②職員は性に関する話題をタブー視せず、こどもが「自分を大切にすること」として理解できるよう積極的に支援に努めている  
性教育に関する研修や資料から専門的知識を深め日常の関わりの中で適切に伝えられるよう努めている
- ③職員は幼児から低学年にかけて絵本を用いてプライベートゾーンや心身を守る行動を伝え、例えば男児と共に銭湯へ出かけ社会や地域の中で生活する実情を感じてもらうなど年齢や発達段階に応じた支援を実践している

(5) DV被害からの回避・回復	
① A18 こどもと母親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】	
①現利用者の安全性の確保から緊急受入れは行っていない ②市や関係機関から緊急性の高い支援要請があった場合はショートステイやトワイライトステイなどの附帯事業を活用し可能な限り受入れに努めている	
② A19 こどもと母親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】	
①DV防止を支援の重要な柱の一つとして位置づけ母子の安全確保を最優先に対応している ②加害者に居所が知られ危険が及ぶ可能性がある場合は母子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関係機関と連携して行っている ③福祉事務所や関係機関と連携を図り法的手続きの情報提供や同行支援を行い母子が安心して手続きを進められるよう支えている	
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】	
①心理士を3名配置し入所後、生活が落ち着いた頃に心理士が面談を行い母子の意向に合わせて継続的な心理的支援が受けられる体制を整えている ②心理士によるカウンセリングや外部講習の案内、メンタルクリニックへの同行や医師との相談など専門的な支援を組み合わせ心身の安定を支えている ③母親が心理面談を受ける際はこどもを預かり安心して話ができるよう環境を整えている ④職員は心理士と情報共有し一人ひとりの状況を踏まえ、孤立することがないようにそばで見守りながら日々の変化をていねいに受けとめ、母子が安心して気持ちを出せるよう努めている	
(6) こ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】	
①職員は子どもの虹情報研修センター主催の研修やファミリーソーシャルワークに関する研修など虐待対応に関する専門研修へ計画的に参加し専門性の向上に努めている ②母親との面談や会話から心理的アプローチが必要と判断される場合は施設内の心理士と連携し支援を行っている また必要に応じて外部機関での心理療法を取り入れるなど適切な支援へつなげている ③保育園や小学校など関係機関とこどもの状況や支援方針を共有し専門的な支援が提供できるよう努めている ④職員は積極的に声をかけ、こどもが安心して話せる・SOSを出しやすい・安心して甘えられる信頼関係づくりに努めている	
(7) 家族関係への支援	
① A22 家族関係の構築や安定のためにこどもや母親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】	
①小学生以上のこどもには少年指導員を配置し日常会話の中で気持ちを整理する支援を行い必要に応じて母親へ思いを代弁している ②母子間で意見の相違やすれ違いがある場合は、それぞれの話を丁寧に聴いた上で家族会議を開き互いの気持ちを共有し合えるよう努めている また職員は仲介し過ぎず、自ら歩み寄れる関係づくりに努めている ③施設での支援だけでは解決が難しい場合は教育センター・児童相談所・福祉事務所など専門機関と連携し一人ひとりに適した支援を行っている	
(8) 特別な配慮が必要なこども、母親への支援	
① A23 障害や精神疾患、その他の配慮が必要なこどもと母親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】	
①手帳取得や在留期間更新など手続きの支援を行い先の見通しが立つよう支援している ②一人ひとりの状況に合わせて通院同行・服薬管理・各種手続き支援・学校や放課後等デイサービスの利用など関係機関と連携し支援に努めている	

(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】

- ①母親が就労できるよう生活リズムの安定・身だしなみの支援など就労準備の段階からきめ細かく支援している  
例えばメイク講座を取り入れ身だしなみや印象づくりを学ぶ機会を設け前向きな気持ちで就労できるよう支援している
- ②就労にあたって残業や休日出勤に対応できるよう補完保育・病後児保育（系列保育園）・学童保育（施設内）など支援体制を整えている
- ③継続的な就労が難しい場合は福祉的就労の選択も視野に入れ外部機関の助言を得ながら支援に努めている  
福祉的就労に抵抗や不安を感じる母親へはその葛藤を大切な過程として受け止め理解と意欲が育つよう寄り添っている
- ④職員はハローワーク、マザーズハローワークなどへの同行を行っている

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】

- ①職員は職場環境や人間関係などの相談に丁寧に応え助言や調整を行いながら、母親が就労を継続できる支援に努めている
- ②就労の継続が難しい場合は福祉的就労の情報提供を行い福祉事務所などと相談しながら福祉サービスにつながるよう支援している