

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

株式会社シーサポート

② 施設名等

名称	けやき荘
施設長氏名	栢窪ゆみ
定員	19世帯
所在地(都道府県)	埼玉県

③ 実施調査日

開始日	2014/11/10
評価結果確定日	2015/1/14

④ 総評

【特に評価が高い事項】

●安定した家庭生活を営んでもらうために「その人に応じ・必要に応じ」直接および間接の支援に努めている。十分に納得してもらってからの入居、就労に対する自己決定を意識した選択など母親の意思を尊重・配慮した丁寧な支援に取り組んでいる。緊急一時保護事業についても事前の準備と適切な対応をもってなされている。

●母親の陰に隠れてしまいがちな子どもが持つ権利に対しても子どもについての課題が隠れることのないよう注力しており、重点事項としてとりあげ取り組んでいる。学校に出向く、学校側にカンファレンスに出席してもらうなど連携と情報共有に対しても取り組んでおり、「わくわくタイム」・「ドキドキタイム」と名付けられた子どもたちと遊ぶ時間も設けられている。

●多くの実習生を受け入れており、プログラムの策定・実習発表会への参加など公的使命を果たすべく積極的な取り組みがなされている。また地域の合同防災訓練への参加、児童センターとコラボレーションしたダンスイベントの開催、防犯パトロールの実施など母子生活支援施設として難しい課題に対してもアイデアをもって取り組んでいる。

【目標とする事項】

年度の事業計画や指定管理計画書には重点課題や具体的内容が記載されており着実な進捗をもって取り組んでいます。詳細事項としては、①心理判定員の設置、②防犯カメラの増設、③災害時の伝言ダイヤルを活用した安否確認、④自立支援計画の評価欄の活用、⑤業務マニュアルの見直しを改善事項として認識しています。また長期的には、障がいのある方も生活しやすいようスロープ等の設置や段差の解消、退所後のデータ収集とその活用、空き室の利用方法の検討を思案しています。また来春、市内他施設の統合が予定されており、現在対応処に取り組んでいます。利用世帯・職員の増加に伴う諸課題への対応に行政・法人と協調し、これまで同様の安定した取り組みが継続されることが期待されます。

⑤ 第三者評価結果に対する施設のコメント

今年度は指定管理者計画書の作成時期でもあり、施設運営、日常の支援等施設全体を見直し、今後の方針を検討してまいりましたが、改めて受審をとおして表明させていただく機会となりました。まだまだ手が届いていない部分に気づかされると共に、今まで実践してきたことを肯定的に評価していただくことは大いなる励みになりました。

今回の評価結果を改めて職員全体で分析し、施設として取り組むべき課題を明らかにし、利用者にとってより良い施設づくりに生かしていきたいと思っております。

⑥ 第三者評価結果（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

1 支援

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
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。	a
(2) 入所初期の支援		
①	入所に当たり、母親と子どもそれぞれの生活課題・ニーズを把握し、生活の安定に向けた支援を行っている。	b
②	新しい生活環境に適応できるよう、精神的な安定をもたらす支援を行っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●入所の際には、母親用・子ども用と別に作成した「しおり」を配布し、伝え方を工夫しながら説明に努めている。行事への参加など生活するうえでの詳細な説明をし、納得したうえで入所してもらえるよう取り組んでいる。各世帯の実情を鑑みながら、安心した生活ができるよう必要に応じた支援がなされている。</p> <p>●心理的支援については、現在関連機関を通じて行われており、来年度より心理判定員の設置を検討している。また障がいのある方に対しても生活がしやすいようスロープ等の配慮についても今後導入の検討が期待される。</p>		

(3) 母親への日常生活支援		第三者 評価結果
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
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。	a
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

(4) 子どもへの支援		
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。	a
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
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。	a
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。	c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

- 安定した家庭生活を営んでもらうために「その人に応じ・必要に応じ」直接および間接の支援に努めている。関係機関への同行、金銭管理の醸成、母親の体調不良時のサポート等々母親の申し出や同意に基づき、意向に沿った支援に取り組んでいる。
- 就学児に対しては学習ボランティアの協力、学習室を利用しての職員からの指導など支援の体制が整えられている。また学校に出向く、学校側にカンファレンスに出席してもらうなど連携と情報共有に対しても取り組んでいる。「わくわくタイム」・「ドキドキタイム」と名付けられた子どもたちと遊ぶ時間も設けられており子ども同士が育ちあう環境の提供にも努めている。

(5) DV被害からの回避・回復		第三者 評価結果
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。	a
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。	a
③	母親と子どもの安全確保を適切に行うために、必要な体制を整備している。	a
④	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

(6) 子どもの虐待状況への対応

①	被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかかわり、虐待体験からの回復を支援している。	b
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。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

- 自治体との契約に基づく緊急一時保護を実施しており、居室をはじめ家具・洋服等生活用品についてもあらかじめ用意がなされている。また世帯の安全確保のため、警察等関係機関と連携した支援に取り組んでいる。警備員の配置・防犯カメラの設置などの対策がなされており、今後更なる不審者対策についても検討がなされている。
- 配属後は全職員が初任者研修にてDV被害について学ぶ機会をもっている。また県の協議会主催の研修や継続研修にも参加し理解と研鑽に努めている。学校・福祉事務所・児童相談所等と連携しながら子どもの負担を軽減し、権利を守る・寄り添った支援に取り組んでいる。

(7) 家族関係への支援		第三者評価結果
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。	a
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		
①	障害や精神疾患のある母親や子ども、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
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●仕事、人間関係、子どもの状況など多岐に渡る母親からの相談に対しても自立支援面談の活用や日常のやりとりの中で親身な対応に努めている。「行政の協力を得ながら・都度働きかけ・説得力のある説明をもって取り組んでいる。外国人等意思の疎通が困難な方に対しても少しでも負担が軽減するようサポートに努めている。</p>		

(9) 主体性を尊重した日常生活		第三者評価結果
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。	a
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。	b
(10) 就労支援		
①	母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
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。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●一年に一度母親と子どもへのアンケートを実施し、要望や意向の把握に努めている。子どもからの要望により遊園地への行楽が実現しており、長期休暇を利用した親子での体験行事などもなされている。また集会室を利用した行事が夕刻に差し掛かる等の場合は、あらかじめ食事を用意するなど細やかな配慮もなされている。</p> <p>●関係機関への同行、採用時に必要な事項の指導、求人情報の提供など就労支援がなされている。自身で選択している意識や納得感・確実な収入の確保の推奨、役立つ資格の奨励等を重視しながら安定した生活と自立に向けて支援に取り組んでいる。</p>		

(11) 支援の継続性とアフターケア		第三者 評価結果
①	施設の変更又は変更による受入れを行うに当たり、継続性に配慮した対応を行っている。	b
②	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>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●アフターケアについては、関係機関や行政への問い合わせにより、その後の様子や動向について把握することを中心に行われている。ケース会議での話し合いや転居先への訪問なども行われている。入居者への今後の支援方法への参考のため、退所後の記録の充実についても思案している。</p>		

2 自立支援計画、記録

(1) アセスメントの実施と自立支援計画の策定		第三者 評価結果
①	母親と子どもの心身の状況や、生活状況を把握するため、手順を定めてアセスメントを行い、母親と子どもの個々の課題を具体的に明示している。	b
②	アセスメントに基づいて母親と子ども一人一人の自立支援計画を策定するための体制を確立し、実際に機能させている。	a
③	自立支援計画について、定期的実施状況の振り返りや評価と計画の見直しを行う手順を施設として定め、実施している。	a
(2) 記録の作成と適正な管理		
①	母親と子ども一人一人の支援の実施状況を適切に記録している。	a
②	母親と子ども等に関する記録の管理について、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行っている。	a
③	母親と子ども等の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組を行っている。	a
④	日々の業務について支援内容を適切に記録し、支援の分析・検証や職員間の情報共有に活用するとともに、説明責任を果たす取組を行っている。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●ケース会議による話し合い、前年度までの考察、世帯ごとの担当者による作成、母親への説明と同意を経て自立支援計画が策定されている。策定後は、母親に写しを渡し、目標や課題についての説明・確認がなされている。また年度途中で再度の作成がなされており、今後は評価欄の活用による見直しへの変更を検討している。</p> <p>●世帯の記録などはファイルに収められ施錠可能なキャビネットにて整理されており、法人の文書管理規程に沿った保管がなされている。日々の業務日誌および生活の記録は、詳細な記述と職員間による差異がないよう注力がなされており、母親と子どもの状況の共有と振り返りに活用されている。</p>		

3 権利擁護

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮		第三者 評価結果
①	母親と子どもを尊重した支援についての基本姿勢を明示し、職員が共通の理解を持つための取組を行っている。	a
②	社会的養護が、母親と子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援を行っている。	a
③	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、職員に周知するための取組を行っている。	b
④	母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
(2) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
①	母親と子どもの意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて、支援の内容の改善に向けた取組を行っている。	a
②	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
③	施設が行う支援について事前に説明し、母親と子どもそれぞれが主体的に選択（自己決定）できるよう支援している。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●法人の職員倫理綱領、全国母子生活支援施設倫理綱領を掲示し、運営管理規程への掲載とともに母親と子どもの持つ権利の擁護に対する職務と責任について周知している。また子どもたちへの権利ノートの読み合わせを実施するなど自身がかけがえのない存在であることの自覚に対しても取り組んでいる。</p> <p>●母親の懇談会を1年に2回実施しておりコミュニケーションを図りながら、自身の目標や課題について確認がなされている。そのほか、個人面談や自立支援計画策定のためのアセスメント・モニタリングを通して母親の要望および子どもの意向の把握にも努めている。また母親主体になり子どもについての課題が隠れることのないよう注力しており、事業計画にも重点事項としてとりあげ取り組んでいる。</p>		

(3) 入所時の説明等		第三者 評価結果
①	母親と子ども等に対して、支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報の提供を行っている。	a
②	入所時に、施設で定めた様式に基づき支援の内容や施設での約束ごとについて母親と子ども等にわかりやすく説明している。	a
(4) 母親や子どもが意見や苦情を述べやすい環境		
①	母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、母親と子どもに伝えるための取組を行っている。	a
②	苦情解決の仕組みを確立し、母親と子ども等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させている。	a
③	母親と子ども等からの意見や苦情等に対して対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。	a

(5) 権利侵害への対応

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。	a
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。	a
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。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

●見学時には、まずは居室を見てもらい、入所後のイメージが湧きやすいよう配慮している。母親用と子ども用につくられた「生活のしおり」は生活に必要な約束ごとなどが詳細に記載されており、これらを活用しながら費用等関心のある事項の補足説明をし、理解した上での入居が実践されている。

●母親用と子ども用に分けられた苦情申し出箱が用意されており、申し出やすいよう各様式も装備されている。また定期的に法人本部にも報告がなされており、修繕や器具の不具合等入居者の希望・要望への対応に取り組んでいる。

4 事故防止と安全対策

		第三者 評価結果
①	事故、感染症の発生時など緊急時の母親と子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し、機能させている。	b
②	災害時に対する母親と子どもの安全確保のための取組を行っている。	a
③	母親と子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い、母親と子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実施している。	b
④	十分な夜間管理の体制を整備している。	b

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

●避難訓練については、注意事項が網羅された流れが策定されており、夜間時の火災想定を中心に1か月に1回実施されている。危機管理マニュアルが完備し対策が取られており、今後は職場・学校等日中の各々の安否確認方法に対しては災害伝言ダイヤルの活用を検討している。

●AED、通報装置、内線電話、火災感知器、防犯カメラ等を設置しており、母親と子どもを守るための安全対策がとられている。1か月に1回の空室・共有スペースの安全点検の実施、自治会の防犯パトロールへの参加もなされている。来年度は防犯カメラの増設も検討されており、更に生活への安心が深まることが予想される。

5 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関との連携		第三者 評価結果
①	施設の役割や機能を達成するために必要となる社会資源を明確にし、児童相談所など関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。	a
②	児童相談所等の関係機関等との連携を適切に行い、定期的な連携の機会を確保し、具体的な取組や事例検討を行っている。	a
(2) 地域社会への参加、交流の促進		
①	母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	a
②	施設が有する機能を地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	b
③	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、受入れについての体制を整備している。	a
(3) 地域支援		
①	地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	b
②	地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	b
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●ボランティアの方からの申し出から児童センターとコラボレーションしてのダンスイベントが開催されている。ボランティアからの好意を無駄にせずかつ施設の特長も守るためのアイデアをひねり出し、実現にこぎつけている。また空き室に対しても、地域の方々のシェルター機能として活用できないかどうか考慮しており、検討の進捗が期待される。</p> <p>●地域の自治会に加入しており、防犯パトロール・清掃活動・お祭りなどの地域行事に参加している。また近隣の小学校での合同防災訓練には入居者とともに参加しており、できる限りの地域交流・地域貢献に努めている。</p>		

6 職員の資質向上

		第三者 評価結果
①	組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a
②	職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行い、次の研修計画に反映させている。	a
④	スーパービジョンの体制をつくり、施設全体の支援の質を管理し、職員の援助技術の向上を図っている。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

●外部研修については、職員ごとの経験や特性を踏まえながら管理者の指示あるいは本人の希望のもと参加がなされている。参加後には復命書の提出がなされており、職員会議等においてフィードバックし、事業所全体の知識として共有できるよう努めている。

●法人本部によって策定された研修計画は、階層別にかつ体系的な構造となっている。また職員ごとに自己管理された研修履歴カードが策定されており、キャリア形成の一助となっている。また職員の育成に対しては、「職務への客観視」、「対人援助技術の向上」、「資質向上への素直な取り組み」に注力しながらなされている。

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知		第三者 評価結果
①	法人や施設の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割が反映されている。	a
②	法人や施設の運営理念に基づき、適切な内容の基本方針が明文化されている。	a
③	運営理念や基本方針を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a
④	運営理念や基本方針を母親と子どもに配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定		
①	施設の運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画が策定されている。	a
②	各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	a
③	事業計画を、職員等の参画のもとで策定されるとともに、実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。	a
④	事業計画を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a
⑤	事業計画を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a
(特に評価が高い点、改善が求められる点)		
●「利用のしおり」には、目的、基本方針が掲載されており、見学・入居の際に渡し、説明している。また入居後も年に2回の懇談会において、行事計画や修繕予定を説明し、要望や予定についても聴取している。計画や前期の報告などの丁寧な説明がなされており、施設の自治に対して関心を持ってもらえるよう取り組んでいる。		
●年度の事業計画は、基本方針、各事業別の具体的計画、危機管理体制、サービス向上の項目ごとに策定がされている。特に年度の重点項目については権利擁護と利用率の向上など事業所として一丸となって取り組む大きな課題が謳われている。また指定管理計画書については、職員からの意見を集約し、管理者がとりまとめ、法人本部と協議したうえで策定がなされている。		

(3) 施設長の責任とリーダーシップ		第三者 評価結果
①	施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏打ちされた信念と組織内での信頼のもとにリーダーシップを発揮している。	a
②	施設長自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行い、組織全体をリードしている。	a
③	施設長は、支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	a
④	施設長は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。	a
(4) 経営状況の把握		
①	施設運営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。	a
②	運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	a
③	外部監査（外部の専門家による監査）を実施し、その結果に基づいた運営改善が実施されている。	a
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>●施設長は、県母子生活支援施設の施設長会議、法人内の施設長会議、市内の区担当者等が集まる合同ケース会議など多様な会議への出席を通して情報の収集とその伝達に努めている。また空き室のシェルター機能としての活用や退所後のデータ収集など新たな取り組みに対して積極的姿勢をもって臨んでいる。</p> <p>●法人本部による組織的管理がなされており、各種規程の整備、人事管理等運営に対してサポートがなされている。また法人本部のマネジメント担当部署と連携し指定管理計画が策定されている。監査法人による外部監査、法人による内部監査がなされており、適切な運営に取り組んでいる。</p>		

(5) 人事管理の体制整備		第三者 評価結果
①	施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。	a
②	客観的な基準に基づき、定期的な人事考課が行われている。	b
③	職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善に取り組む仕組みが構築されている。	a
④	職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行っている。	a
(6) 実習生の受入れ		
①	実習生の受入れと育成について、基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等積極的な取組をしている。	a

(特に評価が高い点、改善が求められる点)

●年間20名近くの実習生の受け入れが行われている。毎回、実習プログラムをつくり、丁寧なオリエンテーションのもと実施がなされている。施設の特性上受け入れることが難しいにもかかわらず、公的貢献への使命に基づき実習指導者講習の受講、実習発表会への参加、入居者への周知等をもってなされている。

●法人において職員相談室が設置されており、様々な相談に対応できるよう体制が整備されている。掲示により周知がなされており、相談用カードの作成により相談者の秘密保持がなされるなど配慮をもった制度が確立している。

(7) 標準的な実施方法の確立		第三者 評価結果
①	支援について標準的な実施方法を文書化し、職員が共通の認識を持って支援を行っている。	a
②	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な仕組みを定め、検証・見直しを行っている。	c
(8) 評価と改善の取組		
①	施設運営や支援の内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備し、機能させている。	a
②	評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。	a
(特に評価が高い点、改善が求められる点)		
●標準的な実施方法については、長年の経験の積算により、各種マニュアルが整備されている。緊急一時保護・苦情解決・ボランティア受け入れ等々標準化の難しい事項についても丁寧な記載がなされている。見直しについても検討されており、ハンドブックや権利ノートの改定にあわせて実現することが期待される。		
●市の指定管理第三者評価、法人による施設運営状況自己評価および各職員も行うサービス自己評価等様々な仕組みを利用しながら改善に取り組んでいる。本評価に伴う自己評価も多忙にもかかわらず、職員の協力のもと行われており、自己に厳しい視点をもってなされている。		