

### 第三者評価結果シート（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 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：	20名
所在地(都道府県)：	埼玉県
経営法人・設置主体(法人名等)：	社会福祉法人 むつみ会

#### ③理念・基本方針

<p>(1) 理念 多様な福祉サービスを活用し、その利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が個人の尊厳を保持しつつ、心身ともに健やかに育成され、またはその有する能力に応じて自立した日常生活を地域社会において営むことが出来るよう支援することを理念とする。</p> <p>(2) 基本方針 経済的・社会的・精神的な自立に困難を抱える母子が、暮らしに安堵と張り合いを感じることもできる、あたたかな生活空間と人間関係を創造し、その中で、母子が抱える問題と向き合い、その解決へと歩み出し、適切な社会資源を活用し、その過程なりの自立した生活を営むことができることを基本方針とする。</p>
--

#### ④施設の特徴的な取組

<p>セキュリティ（防犯）設備を強化し、利用者の安心・安全を確保することができる設備があり、その中で、利用者の抱える課題の解決に向けた専門職員（有資格者）が、最低基準以上に配置され、365日24時間体制で支援にあっている。</p> <p>また理念に基づく支援サービスを提供するためには職員ひとり一人の資質の向上が求められるので、施設内外及び自主研修に積極的に参加し、研修報告書を作成の上施設内で活用できる支援の実施に取り組んでいる。</p> <p>そして母子生活支援施設機能だけでなく、多種の事業を展開し、行政・地域から必要とされる施設づくり目指し、インケアの充実を図りながらアウトリーチについても実施している。</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）	2016/6/1
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2016/10/25
受審回数	3回
前回の受審時期	平成25年度

## ⑥総評

### ◇特に評価の高い点

#### (1) ニーズへの対応

施設長は県や市の関係機関・審議会の委員となっており、施設をとりまく環境と経営に関する情報が的確に把握・分析されています。その中から行政より要望のあった新規事業(学習支援センター・保育所開設・一時預かり保育・サテライト・トワイライト・ショートステイ・彩の国あんしんセーフティネット(相談支援)・放課後児童クラブ等)に積極的に対応しており、地域ニーズに対し多大な貢献をしています。

#### (2) 施設長のリーダーシップ

施設長は、支援の質の向上の為、職員の内部/外部研修を積極的に行う事はもとより、自身も各種研修に参加し、職員の模範となるべく努めています。又、「むつみ会職員行動計画」を記し、物の見方・考え方や行動規範として目指す所を明確にし、知識や技術も含めた職員の成長や質の向上に対する方向付けを表明しています。施設長は、日頃から職員とのコミュニケーションに努め、職員の意見や意向を掴み、助言や情報共有して行く中から働き易い職場環境整備に取り組んでおり、業務の改善や実効性・効率性を高めるべく、具体的な取組を進めています。

#### (3) レクリエーション企画

定期的に母親や子どもが楽しめる企画(バス旅行、クリスマス会、ハロウィン仮装パーティ・餅つき大会・誕生会・母の会等)を用意し、母親も参加し易い様に必要に応じて職員が保育等のサポートを行うと共に、内容・開催時間等を工夫しています。行事を実施した後は、アンケートを実施したり行事報告書をまとめ、評価を行って次回の実施に繋げる等、利用者の声に応えようとしています。

#### (4) サテライト型施設

生活全般に付いて、早期の自立が見込まれると施設長が承認した家庭は、地域の中で住民と適切な関係を保ちながら生活をし、より自立への促進を図る事を目的として近隣に準備されたサテライト型施設(5部屋準備)に移り、社会復帰に向けて徐々に地域との関わり方に付いて「慣らし運転」的に準備を進め、各家庭の責任の下で生活する事が出来る様、配慮されています。

### ◇改善を求められる点

#### (1) 中期計画と事業計画

前年度迄の中期計画に於いて掲げられていた課題に付いては、ほぼ全てに於いて具現化が達成され、新規事業は順調に展開されています。本年度以降に付いては、それらの事業の維持管理主体に進めるとの方針から、新規中期計画の策定はされていません。しかしながら、「改善」と云うテーマはエンドレスであり、事業が大きく広がった中では益々個々の事業内容をより良くする為の「改善」は喫緊の課題ではないかと思われ、中期的に目指すべき課題を明確にする事と併せ、年度毎の事業計画は、中期計画を達成する為の具体的な方策として整合性・連続性を持って策定され、改善プロセスの中でPDCAを確実に展開する事が必要と感じます。

#### (2) 母親の相談方法

母親に付いて、相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手(外部も含む)を自由に選べる事を知らない母親もあり、又、職員の理解に於いても「複数の方法や相手」を外部も含むと理解しているのかどうか、曖昧に感じられます。子どもの権利ノートには外部の紹介もされているので、それを標準として母親にも紹介してはと感じます。相談スペースは、相談室が確保されており話し易い環境に配慮しています。

#### (3) リスクマネジメント

リスクマネジメントに付いて、どの様なリスクが有るのかその種類の把握やそれに対応するマニュアルは整備されておらず、リスクマネージャーの選任や委員会の設置等、体制が整えられていません。又、ヒヤリハットに付いても、事例の収集に留まっており、発生要因の分析や改善策・再発防止策の検討・実施はされていません。少なくともリスクの種類を把握し、それに対応した各種対応マニュアルの策定は最低限、必要なことではないでしょうか。

## ⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

### 施設コメント

平成25年度に評価を受け、今回が2回目の評価となるが、事業の拡大に伴い、職員の人事異動により人材が変わったが、評価の中から事業の継続についてマニュアル等の施設として弱い部分がはっきりと指摘されました。

今後施設の発展を目指すためにも、中・長期計画の策定及び各職員ごとの研修計画等を作成し、尚且つ職員ひとり一人に事業の透明性をさらに進めることにより、利用者への支援サービスの向上に努めてまいります。

## ⑧第三者評価結果(別紙)

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
理念・基本方針は施設のホームページやパンフレット・所内掲示や「利用者のしおり」に明記されており、利用者に説明されているのと併せ、職員の行動規範としても周知されている。	

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
施設長は県や市の関係機関・審議会の委員となっており、施設をとりまく環境と経営に関する情報が的確に把握・分析されている。その中から行政より要望のあった新規事業(学習支援や一時預かり保育・ショートステイ等)に積極的に対応しており、地域ニーズに貢献している。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
昨年までの中期的な展開の中で、地域の具体的ニーズに対応し、保育所開設・一時保育事業・学習支援事業・ショートステイ事業等々、行政のニーズを具現化して来ているが、経営課題を共有する為の職員への周知に関しては不十分と思われる。	

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
前年度迄の中期計画に於いて掲げられていた課題に付いては、ほぼ全てに於いて具現化が達成され、新規事業は順調に展開されている。本年度以降に付いては、維持管理主体に進めるとの方針から、新規中期計画の策定はされていない。しかしながら、「改善」と云うテーマはエンドレスであり、事業が大きく広がった中では益々個々の事業内容をより良くする為の「改善」は喫緊の課題と思われ、中期的に目指すべき課題を明確にし、PDCAを展開する事が必要と感じる。	
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。	b
本年度以降の中期計画が策定されていない為、年度の事業計画と中期計画との整合性は確認出来ない。又、前年度事業報告と当年度事業計画との関連に於いても、前年度の事業計画を実施した結果を踏まえ、その成果を評価したと云う実態が確認出来ない為、当年度事業計画へ繋がる見直しが行われたのかどうか不明確である。	
(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
事業計画と事業報告との関連に於いて、計画された内容が実施され、その評価を行い結果の見直しに結び付けると云う所謂、PDCAの継続性が確認出来ない。単年度の計画は前年度の結果・見直しとの関係が不明確であり、報告は行った事の説明となっており、評価の根拠や達成度は表現されていない。	
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。	b
年度の事業計画を母親や子どもに周知する為の配布物等は準備されていないが、年度始めの母親懇談会で新事業の紹介と云う形で、新規展開される内容の説明がされている。	

#### 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
施設として、支援の質をどの様に向上させて行くのかをテーマに、外部講師を招請し改善活動に取り組んでいる。又、年1回、自己評価を行う事により、課題や職員の意識のすり合わせを行い、定期的に第三者評価の受審により、新たな課題の抽出にも努めている。	
② 9 評価結果にもとづき施設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
一部の課題については、自己評価の結果を踏まえ、グループの合議で改善策を決定し、実施している。例として、性教育の取組が不十分との課題に付き、講師を招請し講義を聞く事と併せ、推奨された本を職員に配布し、知識としても高める取り組みを行っているが、組織全体としての全般的な改善計画の立案や改善の実施状況の評価・見直しはされていない。	

## 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。	a
施設長は、自らの責任と権限等をホームページにて表明し、内部的には職務分掌で職員に対しても周知する事と併せ、会議や研修において表明している。又、有事（災害、事故等）の際、自身が執行できない場合の職務権限の委譲に付いても、同様、職務分掌で明確にしている。	
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、外部講習や施設長会議・母子生活支援施設協議会等に積極的に参加し、最新の情報取得に努め、その都度、法令等に関する説明を職員に対して分かり易く行い、周知の取組も行っている。	
(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。	a
施設長は、支援の質の向上の為、職員の内部/外部研修を積極的に行う事は下より、自身も各種研修に参加し職員の模範となるべく、努めている。又、「むつみ会職員行動計画」を記し、物の見方・考え方や行動規範として目指す所を明確にし、知識や技術も含めた職員の成長や質の向上に対する方向付けを表明している。	
② 13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
施設長は、日頃から職員とのコミュニケーションに努め、職員の意見や意向を掴み、助言や情報共有して行く中から働き易い職場環境整備に取り組んでおり、業務の改善や実効性効率性を高めるべく、具体的な取組を進めている。	

2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>各種加算職員の配置も含め、現状では計画していた人材の確保は完了しており、人員体制に関する基本的な考え方として、以後は欠員が出た場合の補充を行う事としている。又、人材育成に関しては、外部研修への参加や施設内研修が積極的に行われており、職員個々のスキルアップに努めている。</p>	
<p>② 15 総合的な人事管理が行われている。</p>	<p>a</p>
<p>「むつみ会職員行動計画」に於いて、職員に対する期待の具体的な内容や物の見方・考え方に対するアドバイスも表現されている。人事考課制度が確立しており、フィードバック面談では上司からの期待の伝達や職員からの意見・要望を聞く機会として活用されている。職員からの意見として、「より具体的な目標を持って働けるよう相談できる環境とアドバイスを貰う環境が出来ている」との声も聞かれる。</p>	
<p>(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>勤務体制は、6種類のシフトにより管理されており、職員との事前調整により最終のシフト計画は決定される。育児休暇や介護休暇は、対象となった職員は100%取得しており、働きやすい職場づくりに日頃から取り組んでいる。メンタルヘルスについては、カウンセラーが3回/月訪問しており、利用者と併せ職員の相談にも応じている。福利厚生については、外部の企業(ソウェルクラブ)の活用により職員の要望に対応している。</p>	
<p>(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</p>	
<p>① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。</p>	<p>a</p>
<p>「むつみ会職員行動計画」に於いて、職員に対する期待の具体的な内容が表現されている。人事考課制度を進める中で職員一人ひとりが自分自身の目標を設定し、その進捗状況を中間・年度末とチェックを行い、達成度により処遇改善にも結び付けている。フィードバック面談は上司からの期待の伝達や職員からの意見・要望を聞く機会として活用されており、職員からは振り返る機会として、また、目標の再確認をする場として活用されている。</p>	
<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。</p>	<p>b</p>
<p>期待する職員像は、「むつみ会職員行動計画」に於いて、職員に対する期待の具体的な内容が表現されている。教育・研修については、研修案内が届いた都度、派遣者を決めて対応しているが、教育・研修計画としては策定されておらず、定期的に教育・研修計画の評価・見直しも行われていない。</p>	
<p>③ 19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。</p>	<p>a</p>
<p>職員一人ひとりの知識・技術水準、専門資格の取得状況等は把握されている。新任研修始め、階層別研修・職種別研修・テーマ別研修等、資格や業務内容に沿った教育・研修が実施されている。外部研修に関する情報提供は都度職員に対し行われており、希望があれば派遣を検討する仕組みとなっている。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>① 20 実習生等の支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。</p>	<p>a</p>
<p>実習生に対しては、社会福祉士・保育士等、学生の専門性に合わせた「実習を行うにあたって」がマニュアル・プログラムとして策定されており、オリエンテーションから実習指導に亘り活用されている。実習指導者は、指導者研修等を受けており、実習内容について学校と連携し、又、巡回指導により継続的に連携を取りながら指導を進めている。</p>	

### 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
定期的に第三者評価を受審しており、改善意欲を持って運営されている。苦情の体制に付いても、第三者委員の指名もされており、仕組を整備して体制を整えている。通常の利用者からの相談に対しては常時対応しており、対外的な相談事業(彩の国あんしんセーフティネット事業)も行われている。情報公開に付いては、ホームページでの事業計画・事業報告等、核となる情報の公開は行われておらず、地域に向けての情報公開も不十分と言える。	
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
施設における事務・経理・取引等に関する規程やルールは、経理規程はあるが権限や責任は明確になっておらず、職員等にも周知しているとは言い難い。会計士には外部監査としてのチェックを依頼し、経営改善に関する助言を得ている。又、監事による内部監査も併せて定期的に行われている。	

### 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。	a
サテライト型施設(自立を前提に準備する施設)に於いて、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。地域の子ども会や市の母子会に参加しており、行事や活動に参加する事で、コミュニケーションを図っている。又、地域との交流を広げる為に色々なイベントの開催や集会室を開放する等、地域に開けた施設づくりを行っている。	
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
主には学習支援に積極的にボランティアを受け入れ活用している。ボランティアの受付から登録・説明・オリエンテーション・研修にボランティア担当を複数配置し対応している。学校教育への協力は特には行っていない。	
(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。	a
地域の関係機関・団体に付いては、リスト化され職員に周知されており、連携が図られている。又、施設長は多岐に亘り県や市の機関・団体の役員を引き受けており、その連絡会や協議会に参加している。そこでは共通の課題や問題点の解決に向けて、協働して具体的な取組を行っている。	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
① 26 施設が有する機能を地域に還元している。	a
施設の中では、地域交流スペースや集会室・学習支援センター等を地域に開放しており、クッキングの集まり等、地域住民のサークル活動の便宜を図っている。又、相談事業として「彩の国あんしんセーフティネット」の取組を行っている。その他、講演講師の派遣や戸田市民会議メンバーとして施設長が参加している等、地域の活性化にも貢献している。	
② 27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
現在に至るまで行政等からの要望やニーズを汲み、多様な事業を展開して来ている。具体的には本業以外で、保育園・学童クラブ・一時預かり事業・ショートステイ・トワイライト・学習支援センター・相談事業等々の事業を展開して来ており、地域への還元を果たしている。	

### Ⅲ 適切な支援の実施

#### 1 母親と子ども本位の支援

<p>(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>施設の理念や運営方針、倫理綱領、利用者のしおりなどに母子の意向尊重を謳っており、人権尊重・権利擁護に力を入れている。又、「子どもの権利ノート」に基づき、2ヶ月に1回、研修会を開催し、子どもの権利を尊重した支援を行っている。</p>	
<p>② 29 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援の実施が行われている。</p>	<p>a</p>
<p>プライバシー保護に関しては、「子どもの権利ノート」に明文化されており、職員は2ヶ月に1回、この権利ノートの内容に関し研修を積み重ねており、プライバシー保護や虐待防止・権利擁護に付いて周知されている。母親と子どもにも同様、権利ノートに付いての説明を行っている。</p>	
<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。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>入所時に「むつみ荘利用者のしおり」に基づき、理念・基本方針始め、支援の内容や施設の特性に付いての詳細を説明している。利用者のしおりはルビをふり、図や絵を用いて分かり易く工夫された資料となっている。施設の見学に付いては、随時受け付けている。又、利用者のしおりは、年に1回見直しを行い、常に新たな情報に置き換える様、更新されている。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>支援の開始や課程に於いて、自立支援計画を一緒に立てる等、分かり易く説明しながら自己決定を尊重し、利用者のしおり等を使用しながら理解し易い様な工夫や配慮を行っている。</p>	
<p>③ 32 措置変更や地域・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。</p>	<p>a</p>
<p>退所後に独立する事を目指す場合には、予行演習的にサテライト型施設に一旦移行し、少しずつ社会生活に慣れた段階で、自立出来る様、配慮されている。措置変更や退所の際には、関係機関等と引き継ぎや連絡を行い、利用者に不利益が生じないよう配慮を行っている。引き継ぎ文書は、福祉事務所宛てに送付している。退所後もアフターケアとして相談や訪問を受け付けている。</p>	
<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>
<p>母親と子どもに対する満足度調査は行われていないが、自立支援計画を作成する際の面談や聴取、或いは通常時の相談等から母親と子どもの満足を把握しており、職員が母の会や子ども会へ出席する際にも同様、満足度を確認している。今後には、第三者評価の際のアンケート等を参考に、満足度を分析・検討する事としたい。</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）が整備されており、その仕組みを分かり易く説明したポスターが掲示されており、苦情記入カードも準備されている。又、苦情内容については、受付と解決を図った記録が適切に保管されており、解決結果は申出者の了解を取った上で公表している。

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。

b

母親に付いて、相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手（外部も含む）を自由に選べる事を知らない母親もあり、又、職員の理解に於いても「複数の方法や相手」を外部も含むと理解しているのか曖昧に感じられる。子どもの権利ノートには外部の紹介もされているので、それを標準として母親にも紹介してはと感じる。相談スペースは、相談室が確保されており話し易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。

b

職員は、日々の支援の実施において、母親と子どもが相談しやすく意見を述べ易い様に配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めており、意見箱も設置されている。又、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ことを含め、迅速な対応を行っているが、対応マニュアルは整備されていない。

(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

リスクマネジメントに付いて、リスクの種類や把握やそれに対応するマニュアルは整備されておらず、リスクマネージャーの選任や委員会の設置等、体制が整えられていない。又、ヒヤリハットに付いても、事例の収集に留まっており、発生要因の分析や改善策・再発防止策の検討・実施はされていない。職員に対しては、安全確保・事故防止に関する研修等は行われている。

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

感染症に対する対応に付いては、併設されている保育所のマニュアルを用いる事で体制の整備を進めている。職員に対する研修は、同様、保育所の看護師主催の研修会に参加している。又、本年度より感染症対策の担当職員を配置し、対応を強化している。

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行っている。

a

災害時の対応マニュアルは整備されており、安全確保の為に体制は整えられている。定期的に避難訓練を行い、その際の対応・担当に付いても決められている。災害時におけ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。	a
埼玉県社会福祉協議会発行の「母子生活支援施設職員ハンドブック」に従い、日々の支援が適切に行われている。標準的な実施方法には、母親と子どもの尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢も明示されている。職員の入れ替わりもあったので、再度、確認研修が必要との要望が職員から出されている。	
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
前出の職員ハンドブックはある期間を置いて見直しが実施されており、その際に支援の標準的な実施方法の検証・見直しが併せてされている。	
(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。	b
アセスメントに基づく自立支援計画を策定しているが、必要に応じて関係機関を含めたカンファレンスを行っている。自立支援計画は母親と子どもの具体的なニーズが明示されており、定期的な見直しにより支援内容の確認がされる仕組みとなっている。	
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
自立支援計画の見直しに付いては、定期的には年1回とされているが、支援を進める中で変更の必要が発生した場合は都度、再評価・再計画を利用者と相談の上、行っている。標準的な実施方法への反映に付いては、実際の対応は変更し実践は進め、標準的な実施方法の見直しの際にメンテナンスする事としている。	
(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、職員間で共有化している。	a
業務日誌や保育日誌等、統一した書式を定め支援の実施状況の記録を行っており、ネットワークを通して、職員間の情報共有に努めている。自立支援計画は、担当者だけでなく、主任以上の職員が内容を点検しており、記録内容に差異が生じないよう配慮されている。情報の分別に付いては、施設長が発信する際に配慮し、必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	
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
文書管理規程により、母親と子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関し規定されている。又、個人情報保護規程により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が規定されている。職員に対する教育・研修も行われ、遵守する事が徹底されているが、個人情報の取扱いに付いて、母親と子どもに説明はされていない。	

内容評価基準（28項目） A-1 母親と子ども本位の支援

(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 A1 社会的養護が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、日々の支援において実践している。	a
月に一度処遇会議を開き、母子の支援に付いて、職員間で共通理解を図れる様にしている。又、様々な研修に参加し自己研鑽に努めると共に、都度研修報告会を行う事で職員が共通理解をして協働性を高めている。母子の個人を尊重し、最善の利益を目指して支援が行われている。		
(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
職員は不適切な関わりに繋がりがねない場面も想定し、日常的に職員間で情報共有を図り、より良い支援が出来る様、心掛けている。服務規程や就業規則（懲戒規定あり）に基づき、厳正に対応している。		
	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
DVや虐待なども含め、不適切な行為を行わない様、母子に周知し良好な関係を築ける様、配慮している。又、職員も不適切な行為などを行わない様、職員の意識の向上を図り、不適切な行為の防止に向けて、母子の心身の安全を優先する事を徹底している。		
	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
定期的に子育てについて母親担当と母親が話し、良好な親子関係の構築を図っており、子どもに対しては、日々の会話の中で気になった事に付いては確認を行う様、心掛けている。又、早期発見を目指し職員は子ども達が自分を守るのに必要な知識などを提示している。不適切な関わりや疑いがある場合には職員が介入し、助言や支援を行っている。		
(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
母子の思想信条の自由を認め保障しており、入所時に説明を行っているが、利用者間の勧誘等は禁止している。		
(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。	a
施設での生活の中で、生活が安定してきて自立に向け準備をする段階に至ったと施設長が判断した家族には、独立の前段階として慣らし運転的に別途準備された施設（サテライト型施設、利用期限2年間）が近くに建てられており、自立の援助に貢献している。通常の生活の中では、近隣自治組織への参加等、積極的に促している（町会、子ども会、母子寡婦福祉会等）。		
(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
子どもに対しては、勉強では出来た事を実感できる様、学年よりも下の勉強だったり、出来そうな課題を用意しながら時間を過ごしてもらう等の工夫をしながら支援を進めている。又、母親から子どもとの関わりで相談がある時には、出来ている事を再確認出来る様に声をかけると共に、新たな手法ややり方を提示している。面談等を重ね、主体性を尊重し、ストレングス視点に基づきエンパワーメントしていく支援を行っている。		

	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
定期的に母親・子どもが楽しめる企画（バス旅行、クリスマス会、ハロウィン仮装パーティ等）を用意し、母親も参加し易い様に必要に応じて保育等のサポートを行うと共に、参加し易い様、内容・時間等を工夫している。行事実施後はアンケートを実施したり行事報告書をまとめ、評価を行い次回の実施に繋げる等、利用者の声に応えようとしている。		
(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。	b
アフターケアには、可能な範囲で支援が行われている。退所後も電話や来所して担当に相談が出来る事、地域に向けた資源の活用についての情報提供を受けられる事等はしているが、こちらからの訪問や架電は行っていない。退所後の支援計画も作成していない。		

## A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
	① 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
母子のそれぞれの課題に対して、自立支援目標を立ててもらい、それに基づいて支援を行っている。個別の課題の対応には、十分な理解や専門的支援の難しさもあるが、配慮しながら個々の気持ちに寄り添うようにしている。保育士・社会福祉士・臨床心理士を配置し、専門的な知識を生かしながら支援を行える様にしている。		
(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
入所当初は、諸々の手続きをする為に担当と動く事が多く、その時間の中で話を聞く様にしている。関係機関とも情報共有しながら対象者がより多くの情報を受けられる様に配慮している。入所に当たり、入園支援・転校支援・入学支援に出来るだけ早く取り掛かる様にしている。生活用具等は広域から来る方もいて、整っていない事が多く、必需品などは貸し出せる体制を整えている。		
(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
経験の乏しい母親に対しては、居室に入らせて頂き一緒に経験を補える様、支援を行っている。又、家計管理をしたり、貯蓄の相談にも乗っている。心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診を促したりすると共に、栄養管理等、食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理の為の支援を行っている。		
	② A13 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切ななかかわりができるように支援している。	a
母子の子育てニーズに対応し、関係機関や保育所・学校等とも連携を図り、必要な支援を行っている。母親の状況に応じて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。		
	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
集会室を開放し母親同士が集える機会（母の会）を設けたり、母個人の特性に合わせた関係性構築に努めている。安定した対人関係を築く為に、母親の特質を十分に理解し、受け入れて貰える様に配慮している。		

(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
被虐待経験のある子どもに対して、心理教育プログラム受講を勧めたり、相談支援も行っている。施設内の保育支援や保育所への送迎をはじめ、通院の付き添いなどのニーズに合わせて都度支援を行っている。子どもに関しては、集会室の提供を行い放課後の子どもの居場所づくりを行っている。	
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。	a
子どもの学年に応じた支援をボランティアの力も借りながら行っており、近所の系列施設に於いて学習支援センターや自習室の設置、学童保育事業の開始等、地域ニーズにも答えながら子ども達の学習環境を整えている。アフターケアの中では、進学や就職への支援に付いて、母親と子ども双方の意向をくみ取り、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アドバイスを行っており、学費の負担軽減の為、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援も行っている。	
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
暴力や暴言等での関わり以外で、大人と関われるきっかけ作りの為に、力や暴力に頼らない子どもと大人との信頼関係構築に努めている。トラブルが起きても話し合いの中で解決出来る様な仕方や言葉で解決できるような関わり方等を伝えている。大人モデルを提供する事で、大人に信頼感を持てるよう支援している。	
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。	b
本題に付いては、過去から課題として取り上げられ、性教育をどの様に行って行けばいいのか、昨年来、講師を招き施設内研修を行って来ているが、未だ方向付けが出来ておらず、模索中。依って、子どもに対しての働きかけはまだできていない。	
(5) DV被害からの回避・回復	
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。	b
夜勤体制を取っており、夜間の対応は出来るが緊急一時保護は行っていない。但し、ショートステイを実施しているので、市の依頼があれば対応出来る体制は整っている。緊急時の対応マニュアルは策定・整備されており、周知されている。急な入所に備え生活用品等を用意している。	
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。	a
公的機関と連携を図り、母子の居場所が知られない様、支援を行っている。又、必要に応じて弁護士事務所や調停・裁判所への同行も行っている。加害者、追及者に所在が見つかった時には他施設に逃げてもらう様、体制を整えている。埼玉県内だけでなく、他県の施設とも連携を取っている。いずれにしても、母子の安全を第一に考えた対応と支援を行っている。	
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。	a
施設心理士を中心に、虐待してしまう親の心理教育プログラムやDV被害母子の心理教育プログラム紹介・心理面談等を行っている。利用者との関係の中で丁寧に利用者の意向に沿う、また受け止める事を大切にして、必要に応じて施設内心理士につないでいる。心理士のカウンセリング等でDVの影響からの回復を支援している。又、びーらぶ等の外部支援団体の紹介も行っている。	

(6) 子どもの虐待状況への対応		
	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。	a
被虐待児の対応に付いて、外部の研修の受講等により専門性を高める様、努めている。子どもと個別に関わる機会を定期的に作り、思いや気持ちを話せる時間を作って関係性を築き、回復を支援している。場合によっては心理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。		
	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。	a
児童虐待の発生や疑いが生じた時には、児童相談所や保育所・学校等子どもと関わる関係機関と連携して対応をおこない、子どもの権利を安全に守れる様に対応している。場合によっては心理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。		
(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。	a
母子関係の調整や、原家族との調整を視野にいれた関わりを行っている。母子が抱えている悩みや不安に対して、理解ある対応を行い、都度、相談・支援に取り組んでいる。場合によっては、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 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
障害や精神疾患がある場合、医療機関や児童デイサービス、児童発達支援センターなどとの連携や情報共有を行っている。支援が必要な母子に対しては、各種手続きの支援を行ったり、公的機関等と連携した支援を行っている。		
(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
就学支援では、母親の相談に乗りながら、公的な機関への斡旋や情報提供に努めている。必要に応じて同行も行っている。母親が安心して就労できるように補完保育、病後児保育、学童保育などを行っている。		
	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。	a
福祉事務所の就労相談員や母子自立支援員らと連携を図っており、就労継続の為に職場との関係調節を行ったり、職場環境等の助言など支援を行っている。積極的に就労継続困難な母親を受け入れているわけではないが、拒んだ事は無い。利用者によっては就労環境を整える支援も視野に入れた関わりを行っている。		
(10) スーパービジョン体制		
	① A28 スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	a
基幹的職員を配置し、毎月ケース検討を行っている。基幹的職員・施設内研修の講師・外部嘱託心理士等をスーパーバイザーとして活用できる体制がある。職員の専門性の向上に向けて、スーパーバイザーからの確かな指導やアドバイスが行われている。		