

第三者評価結果の公表事項(母子生活支援施設)

①施設の情報

名称：須賀川市母子生活支援施設	種別：母子生活支援施設
代表者氏名：施設長 熊田 賢一	定員（利用人数）： 9世帯 名
所在地：福島県須賀川市南町 169	
TEL：0248-73-4570	ホームページ： http://www.city.sukagawa.fukushima.jp/1440.htm
【施設・事業所の概要】	
開設年月日 昭和 25 年 2 月 24 日	
経営法人・設置主体（法人名等）：須賀川市	
職員数	常勤職員：2名 非常勤職員 0名
専門職員	(専門職の名称) 名
	施設長 1名
	母子支援員 1名
施設・設備 の概要	(居室数) 9 部屋 (設備等) 共同浴場、共同トイレ

②理念・基本方針

母子の権利擁護と生活の拠点として子どもが育つよう、母子の主体性を尊重しながら公正・公平な施設運営に努める。

③施設・事業所の特徴的な取組

- 入所者間の交流・親睦の場として、お楽しみ会食会(年2回)や親子バス旅行を実施している。(退所者達も参加できるようにしている)
- 避難訓練を毎月実施し、非常時において自衛消防隊が機能するよう訓練している。
- 浴場とトイレが共同利用のため、清掃関係を当番制にして責任を持たせている。

④第三者評価の受審状況

評価実施期間	平成 29 年 7 月 20 日 (契約日) ~ 平成 30 年 2 月 8 日 (評価結果確定日)
受審回数(前回の受審時期)	2 回 (平成 25 年度)

⑤第三者評価機関名

NPO 法人福島県福祉サービス振興会

⑥評価調査者研修修了番号

SK15018・2701・2903

⑦総評

◇特に評価の高い点

1. 第三者評価結果を踏まえた改善への取り組みについて

前回の第三者評価結果を踏まえて、改善すべき点について検討を行い、施設運営の基本方針、中・長期計画の策定、危機管理マニュアル等各種マニュアルの整備、子どもの自立支援計画の作成等具体的に改善を進めている。さらに、作成した自立支援計画、入所者の要望、苦情への対応について、定期的に主管課である須賀川市教育委員会こども課に報告し、助言を得るほか運営面の理解を得る取り組みを行っている。

2. 関係機関との連携した支援への取り組みについて

母親と子どもが抱える特別な配慮を要するケースに対しては、須賀川市家庭児童相談室、保健師、社会福祉課、病院カウンセラー、県中児童相談所等関係機関と連携を取りながら自立のための支援に取り組んでいる。

3. 母親と子どもの希望を取り入れた行事の開催について

お楽しみイベント(会食、親子バス旅行)、年忘れパーティ等は事前にアンケートを取り参加しやすい日時や内容(場所の選定、食事メニュー等)を企画に反映し、親子がそろって楽しく参加できるようにしている。また、退所した親子へも声をかけ参加を促し、関係の継続とアフターケアにつなげている。

◇改善を求められる点

1. ボランティアの活用について

少人数の職員体制の中で対応できない部分を補うためボランティア等社会資源を受け入れ、子どもの学習支援や社会体験機会を作る等子どもの発達・成長や自立につなげることが望まれる。また、母親の悩みの解消や調理等生活技術の向上を図り自立支援へつなげるためにもボランティアを積極的に活用することが望まれる。

2. 利用者とのコミュニケーションについて

生活ルールや連絡事項等については、就労で帰宅の遅い入所者には文書で伝えているが納得を得る話し合いまでは十分なされていない。今回の利用者アンケートからも信頼関係が十分築けていないことがうかがえることから文書連絡のみでなく、話し合いの場を設け納得できるように取り組むことが望まれる。

3. プライバシー配慮への取り組みについて

平成28年8月に「個人情報保護に関する基本方針」を策定しているが、個人情報の収集、利用、提供、保管、漏洩時の対応等情報の管理面の内容になっている。入所者が他人に知られたくない情報を他入所者に苦情処理の中で伝えている記録もあり、職員の守秘義務の意識が十分でない。入所者のプライバシーの尊重、保護について具体的なマニュアルを整備するとともに、職員への理解と周知を図ることが望まれる。

また、トイレや浴室は共同であり、環境面でのプライバシーへの更なる配慮・工夫が望まれる。

4. 利用者の安全確保等への体制について

DVについては、相談を受けるほか、福島県女性のための相談支援センター等関係機関と連携しているが、施設長(嘱託)、母子支援員(嘱託)2名の職員体制にあり、夜間、土日、休日、祝日は不在のため安全面でDV対応はできないとしている。社会的養護関係施設として求められている母子生活支援施設の役割やDV被害者の緊急利用等社会的要請に応えるためにも民間警備の活用なども含めた安全確保体制等の検討が望まれる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

◇特に評価の高い点

- 1 施設運営の基本方針、中・長期計画の策定、危機管理マニュアル等各種マニュアルの整備、子どもの自立支援計画の作成等具体的に改善している。
- 2 特別な配慮を要するケースに対しては、市家庭児童相談室、保健師、社会福祉課、病院カウンセラー、県中児童相談所等関係機関と連携を取りながら自立支援に取り組んでいる。
- 3 お楽しみイベント等は、事前にアンケートを取るなど参加しやすい日時や内容を企画に反映し、親子そろって楽しく参加できるよう工夫している。
また、退所者にも参加を促し、アフターケアに繋げている。

◇改善を求められる点

- 1 ボランティア等の社会資源を受け入れ、子どもの学習支援や社会体験の機会を作るなどして、子どもの発達・成長や自立に繋げていく。
- 2 生活ルールや連絡事項等についての十分な話し合いの場の確保、及び入居者のプライバシーの尊重・保護に配慮しながら信頼関係を高めていく。
- 3 本施設の役割やDV被害者の緊急利用等社会的要請に応えるためにも、民間警備の活用なども含めた安全確保体制等を検討していく。

⑨第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

第三評価結果（母子生活支援施設）

※すべての評価細目（共通評価基準 45 項目・内容評価基準 28 項目）について、判断基準（a・b・c の 3 段階）に基づいた評価結果を表示する。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

共通評価基準（45 項目）

評価対象 I 支援の基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
①	I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・⓪・c
<コメント> 母子の権利擁護と主体性の尊重と公立施設として公正・公平を内容とした理念を昨年作成し、それに基づき運営方針、処遇方針も文書化している。施設の玄関等に掲示し「母の会」で配布、説明し周知を図っているが、内容を職員や利用者に伝え支援の中で実践につなげる取り組みが望まれる。		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
②	I-2-(1)-① 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・⓪・c
<コメント> 福島県社会福祉協議会、全国母子生活支援施設協議会等の情報をもとに母子生活支援施設を取り巻く環境を把握している。地域の母と子のニーズ等は把握していないので、民生委員や地域の母子会等からニーズを把握しておくことも望まれる。		
③	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a・b・⓪
<コメント> 入所している子どもへの支援を充実させるために少年指導員の配置が必要と考え、現在募集をしている。職員は施設長と母子支援員の 2 人のため体制が弱く社会的に要請されている DV 等へ対応できる環境にはなっていない。また、2 年前の機構改革で主管課が福祉サイドから教育委員会に移っており、社会的養護施設としての福祉的な視点を尊重するためにも福祉とのより一層の連携が望まれる。		

I-3 事業計画の策定

		第三者評価結果
I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
4	I-3-(1)-① 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。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>中長期計画は福島県の監査時に指導があり作成しているが、単年度の事業計画の中に位置づけられている。須賀川市こども課の協力を得て年次ごとに取り組む内容を明記し、単年度の事業計画とは別に策定されることが望まれる。</p>		
5	I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>単年度計画は中・長期計画を踏まえたものになっていないので、今後の見直しの中で検討していく予定としている。また、行事計画のみ具体的な内容となっているが、事業計画もより具体的に取り組む事業を入れることが望まれる。</p>		
I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		
6	I-3-(2)-① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>事業計画は年度末に行事の実施状況を振り返り施設長が原案を作り、職員会議で相談して作成している。事業計画の評価は行事についてのみ行い全体の評価は行っていない。計画全体の評価、見直しを行い次年度事業計画に反映することが望まれる。</p>		
7	I-3-(2)-② 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・c
<p><コメント></p> <p>「母の会」で資料を配布して説明、周知を図っている。事業は実施前に入所者にアンケートを取り計画を見直しながら意向を反映して実施している。</p>		

I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

		第三者評価結果
I-4-(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。		
8	I-4-(1)-① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>自己評価を毎年実施し、職員会議で分析、検討している。しかし少人数の職場であり、組織的にチェックできる体制にはなっておらず、主管課である須賀川市こども課も検討に加わる等組織的な対応が望まれる。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を	a・㊦・c

	明確にし、計画的な改善策を実施している。	
<p><コメント></p> <p>平成 25 年度の第三者評価結果を基に平成 28 年からマニュアルや苦情解決制度の整備、理念の策定、学習環境の整備等、順次改善に努めている。さらに、自己評価からも課題の分析・評価を行い、お楽しみ会の復活等改善の取り組みをしている。残っている課題についても出来るところから取り組むことが望まれる。</p>		

評価対象Ⅱ 施設の運営管理

Ⅱ-1 施設長の責任とリーダーシップ

		第三者評価結果
Ⅱ-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		
10	Ⅱ-1-(1)-① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>事務分掌、非常災害対策計画に役割分担が明示されており、施設長は人事や予算経理、災害時、不審者対応時の役割等が定められている。運営の責任者としての責任や役割が主管課である須賀川市こども課か、施設長かあいまいとなっている。</p>		
11	Ⅱ-1-(1)-② 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>須賀川市合同施設長会議や市の研修会に参加し法令等の改正等情報を得ている。市の公立施設として契約事務等は法令の理解に努めている。母子生活支援施設として児童福祉法、DV法や母子福祉法等関連する法制度等については不十分であり、利用者の自立支援を進めるためにも福祉制度への理解を深めることが望まれる。</p>		
Ⅱ-1-(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
12	Ⅱ-1-(2)-① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>毎年自己評価を行い支援の質について話し合っている。また、全国母子生活支援施設協議会からの情報を職員に周知するほか会議や研修受講後の伝達研修も行っている。少人数組織のため質の向上に組織的に取り組めていない。自己評価を通じて気づいたことを職員と話し合い改善に向けて指導力を発揮することが望まれる。</p>		
13	Ⅱ-1-(2)-② 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>公立施設のため経営面や人員体制等は須賀川市こども課で決めており、施設から子どもの支援のため少年指導員を要望し、現在募集をしている。なお、昨年運営方針、処遇方針を策定しており、職員に内容の周知を図り、運営や処遇面で方針を根付かせる取り組みが望まれる。</p>		

II-2 福祉人材の確保・育成

		第三者評価結果
II-2-(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。		
14	II-2-(1)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>人事定数は須賀川市こども課で決めており、現在子どもの支援を充実させるため少年指導員を募集している。有資格者の採用計画、人材育成計画等は須賀川市本庁で行っている。なお、社会的養護施設として期待されている機能を果たすためには、専門知識を有する福祉人材の確保やDVに対応できる体制整備が望まれる。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	非該当
<p><コメント></p> <p>運営方針の中で「期待する職員像」として職員の施設運営上の責務を規定している。施設長、職員とも嘱託職員であり市の人事評価制度は適用されていない。</p>		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
16	II-2-(2)-① 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・b・c
<p><コメント></p> <p>有給休暇、夏季休暇はほぼ取得しており、ストレスチェック、健康診断も須賀川市の職員として受診している。2人職場で早番・遅番の交代勤務であるため休暇等は早めの調整が必要となっている。少年指導員の採用により体制の充実が期待される。</p>		
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	II-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>市の部長と施設長の面談により施設の内容について理解する機会が設けられている。なお、少人数施設のため職員に対する個別面談は行っていないので、理念や運営方針に基づいた業務遂行が行われるよう、職員と話し合いや面談の機会を持ち、職員の育成を支援する仕組みづくりが望まれる。</p>		
18	II-2-(3)-② 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・b・c
<p><コメント></p> <p>「期待する職員像」は策定されているが、研修計画は策定されていない。研修旅費は隔年で予算措置があり県内や近県で実施される研修に参加できることとなっているが計画的になっていない。また、内部での研修も少人数職場のため実施されていない。様々な制度の変更や状況変化への対応やモチベーションを高めるためにも研修計画を立て内部研修や外部研修を行うことが望まれる。</p>		
19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a・b・c
<p><コメント></p>		

<p>施設長は福島県社会福祉協議会の母子福祉部会と社会的養護施設部会の研修に参加している。職員は外部研修の情報を提供し、旅費等予算があれば全国母子生活支援施設協議会等が主催する近隣の研修に参加する機会はあるが十分ではない。職員の専門的知識や福祉的支援技術を高められるよう派遣研修やOJTを含む内部研修等の実施が望まれる。</p>		
<p>Ⅱ-2-(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>		
20	<p>Ⅱ-2-(4)-① 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>	非該当
<p><コメント> 実習の希望はなく、少人数職場であるため受け入れは行っていない。</p>		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
<p>Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</p>		
21	<p>Ⅱ-3-(1)-① 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。</p>	a・㊦・c
<p><コメント> 予算、決算については須賀川市教育委員会で担当しており市全体の予算に組み込まれ公表している。第三者評価結果も福島県やWAM ネットで公表されている。公立の母子生活支援施設として須賀川市の広報誌やホームページ等に理念や基本方針、苦情の内容等も含めた施設紹介をする等情報公開を進めることが望まれる。</p>		
22	<p>Ⅱ-3-(1)-② 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。</p>	㊦・b・c
<p><コメント> 事務、経理について支出は須賀川市財務規則により処理され、須賀川市こども課、会計課で適切に審査されている。市の外局である須賀川市監査委員会の監査を毎年受け議会で承認を受ける等適切に行われている。</p>		

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
<p>Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p>		
23	<p>Ⅱ-4-(1)-① 母親と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。</p>	a・㊦・c
<p><コメント> 地域の町内会や子ども育成会に加入し、「きゅうり天王祭」等地域のお祭りに参加している。また子どもの友人が遊びに来たり、元の入所者が訪ねてきており、訪問しやすいよう図書等を備え集会室を開放している。今後、母親と子どもが自由に利用できる地域の社会資源を収集し活用を進めるほか地域の理解を深める取り組みも望まれる。</p>		
24	<p>Ⅱ-4-(1)-② 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。</p>	a・b・㊦

<p><コメント></p> <p>ボランティア受け入れ方針や受け入れ手続きを定めたマニュアルが整備されていない。また、受け入れも行っていない。今後、アンケートでニーズを把握しながら子どもの成長発達を促す学習ボランティア、母親の楽しみや生活技術を高める趣味活動、料理作り等にボランティアを積極的に活用することが望まれる。</p>		
<p>Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	Ⅱ-4-(2)-① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>福祉事務所、民生委員、家庭児童相談員等の福祉関係機関、警察署の資料を備えている。アフターケアとして須賀川市こども課と連携し子どもの相談を受ける家庭相談員につなげる他、毎年実施している施設のお楽しみ会に退所した親子を招待し関係継続に努めている。なお、児童相談所等専門機関等も社会資源の資料に加え周知することが望まれる。</p>		
<p>Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。</p>		
26	Ⅱ-4-(3)-① 施設が有する機能を地域に還元している。	a・b・㊦
<p><コメント></p> <p>母子生活支援施設のため利用には制限があり施設の機能を地域に還元する取り組みは実施していない。今後、地元の母子会やDV 被害者等への相談や一時避難等施設の機能を利用した具体的な取り組みが望まれる。</p>		
27	Ⅱ-4-(3)-② 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・b・㊦
<p><コメント></p> <p>主任児童委員、警察生活安全課、保健福祉事務所と連携を取り情報把握に努めているが、具体的な福祉ニーズの把握までは至っていない。今後より具体的なニーズの把握や母子相談等可能な分野から公益的な活動に取り組むことが望まれる。</p>		

評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

Ⅲ-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
<p>Ⅲ-1-(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。</p>		
28	Ⅲ-1-(1)-① 母親と子どもを尊重した支援提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a・b・㊦
<p><コメント></p> <p>平成 29 年度運営方針の中で人権の尊重や権利擁護を定め、自己評価を通じて確認しているが、職員が職務において守るべき倫理綱領は策定していない。また母親や子どもの人権への配慮についての研修等も行っていない。入所者との信頼関係を構築していくため倫理綱領を策定し権利擁護の実践に結び付けて欲しい。</p>		
29	Ⅲ-1-(1)-② 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配	a・b・㊦

	慮した支援提供が行われている。	
<p><コメント></p> <p>個人情報の保護については「施設の個人情報保護方針」で情報の管理面は規定されており、外部に提供する場合は文書による同意を求めている。しかし、アンケートで「他入所者に情報が漏れるので相談できない」や苦情取扱い記録から利用者の情報が他利用者に伝えている例があり、信頼関係に影響を与えている。「他人に知られたくないプライバシー」とは何かを利用者の生活面の情報も含め検討し「プライバシー保護マニュアル」を整備し、慎重かつ適切な取り扱いを徹底して欲しい。また、浴室やトイレは共用であり浴室は利用を時間帯で分けているが、更なる配慮が望まれる。</p>		
Ⅲ-1-(2) 支援の提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
30	Ⅲ-1-(2)-① 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>入所希望者には要覧を配布し基本方針や支援内容、年間の行事、生活ルールを伝え、施設見学にも対応している。要覧は毎年見直しをしている。空き室も多い現状から潜在的利用対象者へ施設の情報を広く広報するために市の広報を活用するほか、地域の母子会等へ積極的に情報提供することが望まれる。</p>		
31	Ⅲ-1-(2)-② 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>支援を開始する際、見学や母親と子どもに面接を行い、支援内容について要覧等を使い丁寧に説明し、納得したうえで利用開始となっている。利用の決定は本人の申請に基づき市福祉事務所において決定をしている。意思決定が困難な親子に対する配慮等が必要であり、施設での生活が分かるイラストや写真の利用やお試し制度(短期間の宿泊)等意思決定を支援する仕組みを設けることが望まれる。</p>		
32	Ⅲ-1-(2)-③ 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。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>退所後の相談窓口、担当者を決め伝えている。また施設の行事に招待する等引き続き相談出来る環境を整えている。さらに市の家庭児童相談員に引き継ぎ支援を受けられるようにしている。しかし支援の継続性を配慮した手順書や退所後の相談窓口を明記した文書の配布は行っていないので担当が変わっても確実に対応できるよう手順書を作成することが望まれる。</p>		
Ⅲ-1-(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		
33	Ⅲ-1-(3)-① 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。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>年2回母親、子どもと個別に面談して意見や要望を聞いている。また、母の会において職員も同席して意見や要望を聞くほか随時メモによる不満や意見も出されている。それらに対応して行事や生活ルールを見直している。しかし、ともすれば声を出せる人の意見に偏りが</p>		

<p>ちであり声を出せない人への対応するほか、出された意見について母の会や子ども達と話し合いお互い納得が得られる過程を踏んだ取り組みが望まれる。</p>		
<p>Ⅲ-1-(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。</p>		
34	Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>苦情解決責任者は施設長、受付担当は母子支援員、第三者委員も定められ、利用開始時に伝えるとともに施設内に掲示し、意見箱も設置されている。しかし、苦情対応記録はマニュアルに定められた用紙を利用しないでメモでの記載も見受けられたのでマニュアルに基づいた対応が望まれる。また苦情内容は生活ルールに関する他利用者への苦情が多く、利用者間の対立や不満につながらないような慎重な対応が望まれる。伝え方についてもプライバシーの尊重面で配慮を要する事例がみられたので改善が望まれる。</p>		
35	Ⅲ-1-(4)-② 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>母と子どもに伝言記入用紙を提示し意見箱も玄関に設け、意見を出しやすくしている。しかし、相談場所は誰でも自由に利用できる学習室兼集会室又は事務室で行われており、秘密保持や落ち着いて相談できる環境にはない。空き部屋や物置として使っている部屋等を活用する等安心して相談できる環境づくりが望まれる。</p>		
36	Ⅲ-1-(4)-③ 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・㊧・c
<p><コメント></p> <p>「須賀川市児童福祉施設等利用者からの苦情解決要項」で手順や対応方法について定められている。母親や子どもは玄関に置いてあるメモ用紙で気軽に意見や相談を出せるようになっている。なお、相談を受ける際は、傾聴、寄り添う姿勢、秘密保持等福祉的視点で対応することが求められており、日ごろから母親、子どもとの信頼関係づくりをすることが望まれる。</p>		
<p>Ⅲ-1-(5) 安心・安全な支援の提供のための組織的な取組が行われている。</p>		
37	Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な支援の提供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。	a・㊦・c
<p><コメント></p> <p>危機管理マニュアルが平成28年8月に整備され利用者と職員の命と健康を守るため危機発生時に迅速に対応できるよう、事故、不審者、災害等について施設長を責任者とした体制が定められている。しかし職員が少人数で夜間や休日は不在となるため想定される危機への対応、避難方法、連絡手段等日ごろから利用者と話し合い実際の危機に際し迅速に行動できるよう想定訓練も含め準備することが望まれる。</p>		
38	Ⅲ-1-(5)-② 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・㊦・c
<p><コメント></p> <p>感染症対策を危機管理マニュアルの中で定め、玄関に手指の消毒用具を準備し、発生時の</p>		

<p>対応として入浴、共同スペースへの立ち入り制限をするほか、ノロウイルス対策として汚物処理キット等も備えている。しかし、トイレは共用であり確実に隔離は出来ない環境にあるので、保健師、看護師等から職員や利用者が感染予防や手指の消毒方法等を身につける研修の実施も望まれる。</p>		
39	<p>Ⅲ-1-(5)-③ 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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>危機管理マニュアルの中に火災、地震、風水害等あらゆる災害を想定した対応が定められている。防災訓練の年間計画が立てられ、それに基づき訓練が行われている。消防署から指導を受け、利用者も通報、消火、避難誘導等の役割を持った自衛消防隊を結成し、「自衛消防隊編成表」を利用者に配布している。土、日、祝日など職員不在時も自衛消防隊が十分機能できるよう母の会等で役割を話し合い、理解を得て訓練することが望まれる。また、施設の性格(DV被害者の利用等)から職員不在時も適切に対応できるよう民間警備などの活用の検討も望まれる。</p>		

Ⅲ-2 支援の質の確保

		第三者評価結果
<p>Ⅲ-2-(1) 提供する支援の標準的な実施方法が確立している。</p>		
40	<p>Ⅲ-2-(1)-① 提供する支援について標準的な実施方法が文書化され支援が提供されている。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「母子生活支援施設における標準的なサービス」において、支援についての標準的方法が文書化されている。この中で、権利擁護について明示されており、プライバシーの保護については、「個人情報に関する基本方針」において明示されている。記録管理責任者を施設長とし、定期的にチェックを行い、個人情報が漏洩した時は、教育委員会こども課に報告し指示を得る仕組みがある。</p> <p>今後、研修や個別指導により標準的な実施方法等を周知する他、経験や体験を通し学んでいくことが望まれる。</p>		
41	<p>Ⅲ-2-(1)-② 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。</p>	a・b・c
<p><コメント></p> <p>職員会議やケース検討会において、標準的な実施方法の検証見直しを実施している。自立支援計画を6月に作成し、年度末2月の面談で評価と計画の振り返りを行い、標準的な支援に反映させている。</p> <p>なお、標準的な実施方法について見直しの時期や方法を定め必要な見直しを行うことが望まれる。さらに、見直しには職員や母親と子どもからの意見や提案を踏まえるとともに自立支援計画の実施状況(モニタリング)も踏まえて行うことも望まれる。</p>		
<p>Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより支援実施計画が策定されている。</p>		
42	<p>Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な支援実施計画を適切に策定している。</p>	a・b・c

<p><コメント></p> <p>「自立支援計画作成の手順」により自立支援計画を作成している。作成にあたり、6月と2月に親と子それぞれに個別面談を行っており、面談前には、アンケートの配付を行っている（親は年度初めのみ）。母親と子ども一人ひとりの具体的なニーズが明示されている。個別面談やアンケート調査において、支援について確認している。支援困難なケースについても、関係機関と連携し、積極的な支援を行っている。</p> <p>利用者のニーズや課題についてはプライバシーの保護や秘密の保持に留意し、他機関、他施設からの資料や情報も得て、アセスメントについて合議で検討することが望まれる。</p>		
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に支援実施計画の評価・見直しを行っている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画の見直しについて、組織的な仕組みを定めている。また、自立支援計画に基づく検討会議を毎月実施し、見直しを図る仕組みを整備している。自立支援計画の評価・見直しについて、課題等が明確にされている。現在自立支援計画は年1回の作成となっているが、モニタリングに基づき現状を踏まえた支援となるよう年2回の作成が望まれる。</p>		
Ⅲ-2-(3) 支援実施の記録が適切に行われている。		
44	Ⅲ-2-(3)-① 母親と子どもに関する支援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・b・c
<p><コメント></p> <p>定められた指導の履歴や検討会用の記録によって、母親や子どもの状況を把握・記録している。毎月これらの記録により、支援の実施について確認している。また、毎月職員会議の日に検討会議を開催し、情報共有を行っている。なお、記録については、情報共有の手段として活用できるよう書き方を統一するマニュアル等の検討が望まれる。</p>		
45	Ⅲ-2-(3)-② 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>「個人情報に関する基本方針」を定めている。記録管理責任者を施設長として設置している。「須賀川市母子生活支援施設要覧」及び別紙「個人情報保護に関する基本方針」を職員に配付し、理解と遵守を図っている。</p> <p>業務上知り得た利用者の個人情報を、他利用者に伝える例も見受けられたので、プライバシー尊重の重要性や守るべき個人情報について共通認識を持ち対応していくことが望まれる。</p>		

内容評価基準（28項目）

※「共通評価基準評価対象Ⅲ 適切な支援の実施」の付加項目

A-1 母親と子ども本位の支援

		第三者評価結果
A-1-(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮		
A①	A-1-(1)-① 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・ ① ・c
<p><コメント></p> <p>意見・要望・苦情等を入れてもらうボックスを事務室の前に置き、毎月のケース検討会議等において、職員で話し合いをして、本人に応えている。マニュアル「母子生活支援施設における標準的なサービス」において、権利擁護について、“母子の尊重と最善の利益を考慮した支援(基本姿勢)”について、明記しているが実践に活かされていない。</p> <p>文章等だけの対応ではなく、コミュニケーション等を通して、信頼関係を築いていくような対応が望まれる。</p>		
A-1-(2) 権利侵害への対応		
A②	A-1-(2)-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等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 ・c
<p><コメント></p> <p>「運営方針(就業規則)」において、“母子の権利擁護”、“入所者の基本的人権の尊重”を述べ、「母子生活支援施設における標準的なサービス」においても、“権利擁護への対応”について明記して、権利侵害の防止に努力している。予算や、職員数の問題のため、ほとんど研修の機会がない。</p> <p>入所者には、文書で提示するのみでなく、分かりやすい言葉で説明し、利用者本人のエンパワメントにつながっていくことが必要と思われる。</p>		
A③	A-1-(2)-② いかなる場合においても、母親や母親と子どもが、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 ・c
<p><コメント></p> <p>事務室の前にボックスを置き、母親については、「意見・要望・苦情等」の用紙により、また、子どもについては「子ども用伝言用紙」を準備して、意見・要望の把握に努め、速やかな対応により、不適切な行為を未然に防ぐようにしている。</p> <p>長期の入所者と入所して間もない入所者との間で意見の相違があり、不満を持つ入所者もいるようなので、良好な人間関係の構築を図ることが望まれる。</p>		
A④	A-1-(2)-③ 母親と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・ ④ ・c
<p><コメント></p>		

<p>「子ども用伝言用紙」を準備し、“困っていること”、“気づいたこと”、“お話ししたいこと”等を記入して、事務室前のボックスに入れてもらうことにより、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。なお、暴力や脅かし、人格を侮辱するような不適切な関わりから、子ども自身が自分を守るための知識や具体的な方法を学習する機会を設けることが望まれる。そのためにも職員が児童虐待を学び、被虐待児の支援について専門性を高めることが望まれる。</p>		
<p>A-1-(3) 思想や信教の自由の保障</p>		
A⑤	A-1-(3)-① 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>設置者が須賀川市であり、「母子生活支援施設における標準的なサービス」に権利擁護として、思想・信教を保障し、子どもの権利が損なわれないよう配慮することを明示し、支援にあたって配慮している。</p>		
<p>A-1-(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮</p>		
A⑥	A-1-(4)-① 母親や母親と子どもが、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・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>子どもたちによる自治会活動はないが、「母の会」を復活させて、共同生活の連絡や困り事、行事等について話し合いを行い、生活の改善・向上、及び自立を目指す場としている。</p> <p>3年ほど休止していた「母の会」を復活させたが、新規の入所があった時に開催する状況であるので、自治会等を活発化し意見表明の機会確保や母と子どもの主体的な取り組みを支える体制づくりが望まれる。</p>		
<p>A-1-(5) 主体性を尊重した日常生活</p>		
A⑦	A-1-(5)-① 日常生活への支援は、母親や母親と子どもの主体性を尊重して行っている。	a・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>「運営方針」の中の基本方針において、“入所者の意向を尊重し個人の尊厳を保持すると共に、自分の生活は自分の力で、また自分の責任において適正な判断の下に処理できる能力や考え方を養っていけるよう支援する”ことを明示している。また、生活支援(役割・理念)として、“母子のパートナーとして寄り添った支援”を心がけるように明示している。施設内での活動や日常生活の中で、環境整備の役割分担や当番制での活動を行い、利用者の生活スキルが向上するよう努めている様子が窺えた。</p> <p>支援内容について理解できるよう、分かりやすい説明等を加えることにより、主体性を尊重する支援(エンパワメント)につなげることが望まれる。</p>		
A⑧	A-1-(5)-② 行事などのプログラムは、母親や母親と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・c
<p><コメント></p> <p>お楽しみイベント(会食、親子バス旅行)、年忘れパーティ等は、事前アンケートをもとに企画し、事後も実施記録を残し、反省・評価して次回に活かしている。</p>		

<p>行事等のプログラムは、アンケートのみでなく、母と子どもが参加しやすいよう工夫し、母親、子どもの意見を出来るだけ取り入れた実施計画を策定し、積極的に参加できるようにすることが望まれる。</p>		
<p>A-1-(6) 支援の継続性とアフターケア</p>		
A⑨	<p>A-1-(6)-① 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。</p>	<p>a・⑨・c</p>
<p><コメント></p> <p>退所後も、相談を受けたりや各種行事に参加を呼びかける等、アフターケアを行っている。退所してから、子どもが不登校になったケースでは、関係機関とネットワークを形成し、保健師、ヘルパー、中学校のカウンセラー等と連携しながら支援を行っている。なお、自立生活に向け継続性を持つ支援ができるよう退所後の支援計画(アフターケアプラン)を作成することが望まれる。</p>		

A-2 支援の質の確保

<p>A-2-(1) 支援の基本</p>		
A⑩	<p>A-2-(1)-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。</p>	<p>a・⑩・c</p>
<p><コメント></p> <p>入所者のニーズに応じて、保育所入所申込みに同行・代弁したり、必要書類(申請書類等)の取り寄せを行ったりしている。支援にあたっては、児童相談所にも様子を伝えたりしている。なお、母親と子どもがそれぞれ個別に抱える課題を的確に把握し、中・長期の視点を持って母と子が自立できるよう支援を提供していくことが望まれる。</p>		
<p>A-2-(2) 入所初期の支援</p>		
A⑪	<p>A-2-(2)-① 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。</p>	<p>a・⑪・c</p>
<p><コメント></p> <p>入所時に母親と子どものニーズをアセスメントし、須賀川市の家庭児童相談員や保護係、保健師と連携しながら情報提供に努めるほか生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。</p> <p>なお、長年入所している入所者と新しい入所者では施設の暮らしにおいて意見の相違等が見られるので、入所初期の段階は心理的に不安定になりやすいため、コミュニケーションに心がけ、心理面に十分配慮することが望まれる。</p>		
<p>A-2-(3) 母親への日常生活支援</p>		
A⑫	<p>A-2-(3)-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。</p>	<p>a・⑫・c</p>
<p><コメント></p> <p>嘱託医(内科医)に年2回来てもらい、健康診断(問診・咽頭視診・健康相談等、母親は血圧測定も行う)を実施している。また、必要に応じて精神科等専門医の受診も支援して健康管理に努めている。なお、母親の病気や生活スキルの不足等で家事や子育てが困難な場合も、職</p>		

員が養育や家事を補助する中で精神の安定を図りつつ生活スキル習得につながる支援が望まれる。		
A⑬	A-2-(3)-② 母親の子育てのニーズに対応するとともに、母親と子どもとの適切なかかわりができるよう支援している。	a・ ⑬ ・c
<p><コメント></p> <p>精神疾患で乳児に不適切な関わりをした時等、児童相談所や警察署と連携して対応できるようにしている。母親の状況に応じて、子どもの保育所・学校等への送迎を支援している。</p> <p>なお、母親の子育てニーズや状況を把握しながら適切な子どもとの関わり方等について指導する等子どもの発達と一緒に関わる支援も望まれる。</p>		
A⑭	A-2-(3)-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。	a・ ⑭ ・c
<p><コメント></p> <p>昨年度から、5月と11月の年2回、母の会を行い、また、お楽しみイベントとしての会食会、親子バス旅行等により、入所している他の母親と子どもとの交流を図る機会を設けている。</p> <p>長年入所している母親と入所して間もない母親との間で考え方の違いが出る場面もあるので、それぞれの立場に留意しつつ、お互いに理解しあえる関係作りが望まれる。</p>		
A-2-(4) 母親と子どもへの支援		
A⑮	A-2-(4)-① 健やかな母親と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・ ⑮ ・c
<p><コメント></p> <p>乳児の検診や予防接種への付き添い、精神疾患の母親の通院時の付き添いを行っている。子どもの一時預かりを施設で行った時の記録等を支援に役立てている。</p> <p>学校から帰宅後の子どもの生活が、仲間とともに楽しく安らげるものとなるよう、発達に応じたプログラムを用意する等日常生活に必要な知識や技術が自然と身につく支援が望まれる。</p>		
A⑯	A-2-(4)-② 母親と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・ ⑯ ・c
<p><コメント></p> <p>奨学金(高校生の奨学金制度)や入学金免除制度、及び貸付金の情報提供等を行っている。自立支援計画作成のため、年2回個別面談を行っているほか、自由に意見や要望等を表明できるよう、「子ども用伝言用紙」を提示し、事務室前のボックスに入れてもらうようにしている。</p> <p>なお、学習ボランティアの導入等地域の資源を活用し自立に向け学習環境等の充実が望まれる。</p>		
A⑰	A-2-(4)-③ 母親と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、母親と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・b・ ⑰
<p><コメント></p> <p>施設特性から外部の人との交流が少なくボランティア等の活用も少ない。子どもが様々</p>		

<p>な大人と交流して様々なことを学び、成長につなげることが大切であり、学生や地域のボランティアを活用する等人との関わり方、心地よさを経験できる機会の充実が望まれる。</p>		
A⑱	A-2-(4)-④ 母親と子どもの年齢・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。	a・ ㉑ ・c
<p><コメント></p> <p>共同浴場の利用を、最初に小学4年生以上を早い時間にし、男子枠を設け、不安にならないようにしている。</p> <p>現在、須賀川市の保健師さんとの連携も進みつつあるので、命の大切さや性教育の取り組みについて助言・協力を求め、発達年齢に応じた学習機会を設けることが望まれる。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑲	A-2-(5)-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・ ㉑ ・c
<p><コメント></p> <p>「母子生活支援施設における標準的なサービス」において、“児童虐待、DVへの対応”と別項目で設けているが、DVは子ども虐待につながるという認識が十分示されていない。児童虐待とDVの関連も理解し支援できるようマニュアルの見直しが望まれる。また、緊急利用時の対応のため貸出できるよう生活用品(寝具、食器、食品等)を備えておくことも望まれる。</p>		
A⑳	A-2-(5)-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・ ㉑ ・c
<p><コメント></p> <p>現在DV被害を受けた母親も入所しており、弁護士への相談等も行っている。DV被害を受けた母と子どもの被害体験からの回復を図るため精神的なフォローが出来るよう外部の専門家の力を借りながら職員の対応力の向上に努めてほしい。また、職員不在時の安全管理体制民間警備等等も含めた体制の検討も望まれる。</p>		
A㉑	A-2-(5)-③ 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・ ㉑ ・c
<p><コメント></p> <p>DV被害者を受け入れる体制にないとしているが、現実にはDV被害者で精神疾患がある母親に対して、病院カウンセラーに月2回、施設訪問をしてもらい、連携した支援を行っている。なお、心理ケアについて、病院や児童相談所との連携を活かし助言を得ながら職員の支援の質の向上につなげて欲しい。</p>		
A-2-(6) 母親と子どもの虐待状況への対応		
A㉒	A-2-(6)-① 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・ ㉑ ・c
<p><コメント></p> <p>自立支援計画作成のため、年2回個別面談を行っており、また「子ども用伝言用紙」を準備し、困っていることや気づいたこと、話したいこと等を記入してもらい、職員に知らせる</p>		

<p>か、事務室前のボックスに入れてもらうようにしている。</p> <p>子どもの虐待経験から不登校、引きこもり、いじめの対象等に陥る例も多く、自己肯定感を向上させる取り組みも重要となるので虐待に対する研修を受け、職員の被虐待児に対する支援の専門性を高めることが望まれる。</p>		
<p>A-2-(7) 家族関係への支援</p>		
A ㉓	A-2-(6)-㉒ 母親と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・㉓・c
<p><コメント></p> <p>学校や須賀川市の家庭児童相談室、県中保健福祉事務所、児童相談所、病院のカウンセラー等と連携を図っている。なお、関係機関と連携し支援をするためには、施設の支援意図や目標、日常的な支援について理解をしてもらうとともに他機関の役割や支援内容を理解することが重要であり、児童相談所等専門機関と情報交換しながら関係を築いていくことが望まれる。</p>		
A ㉔	A-2-(7)-㉑ 母親や母親と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・㉓・c
<p><コメント></p> <p>日常的に親や子の悩みや要望等を口頭や文書(意見・要望・苦情等受け付け用紙、子ども用伝言用紙)で伝えられるよう配慮し、支援に役立てている。</p> <p>夕方に事務室のカーテンを閉めており、誰が帰って来たか分からないので、開けておいて、母親が帰った時にねぎらいの声かけ等ぬくもりが感じられるような環境づくりが望まれる。</p>		
<p>A-2-(8) 特別な配慮が必要な母親、母親と子どもへの支援</p>		
A ㉕	A-2-(8)-㉑ 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。	㉕・b・c
<p><コメント></p> <p>精神疾患等配慮が必要な子に対しては、須賀川市の家庭児童相談室や保健師、社会福祉課保護係、ケースワーカー、学校、児童相談所等と連携しながら、病院への通院同行や各種手続き、情報確保等の支援を行っている。なお、母親や子どもの障害に対しては手帳や年金、各種の福祉サービス等各福祉制度について理解を深め活用しながら自立につなげていくことが望まれる。</p>		
<p>A-2-(9) 就労支援</p>		
A ㉖	A-2-(9)-㉑ 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a・㉓・c
<p><コメント></p> <p>資格取得や能力開発のためのパンフレット等を取り寄せる等情報提供を行っている。県中保健福祉事務所の担当者やホームページ等からの就労に関する情報を入手して、相談に乗る等の支援を行っている。なお、ハローワークと連携しながら履歴書の書き方や面接の受け方さらには資格取得等就業に向けたきめ細かな支援も望まれる。</p>		
A ㉗	A-2-(9)-㉒ 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・㉓・c
<p><コメント></p>		

派遣会社で働いている母親に対して、職場との仲介等を行った。福祉的就労制度(就労移行支援事業)の資料等を取り寄せて渡している。なお、就労の継続に当たっては、職場のストレスや人間関係、悩み等の相談に応ずるほか職場との調整等に努めることが望まれる。

A-2-(10) スーパービジョン体制

A⑳	A-2-(10)-① スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性の向上や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	a・b・㉓
----	---	-------

<コメント>

施設長は教育者としての経験が豊富であるが福祉現場でのスーパーバイザーの役割やスーパービジョンについての経験は少ないので、外部研修に参加する等、スーパーバイザーとしての役割や技術を学び現場で職員の育成等につなげて欲しい。また、須賀川市福祉担当等にも入っていただき困難なケースについて検討を行う等組織力向上にも努めて欲しい。