

第三者評価結果の公表事項(母子生活支援施設)

① 第三者評価機関名

社会福祉法人 山口県社会福祉協議会

② 評価調査者研修修了番号

平成 15 年全国、平成 27 年第 5 号、SK2021228、SK2021231

③ 施設の情報

名称：沙羅の木	種別：母子生活支援施設			
代表者氏名：岩城 克枝	定員（利用人数）：20 世帯（17 世帯 52 名）			
所在地：山口市				
TEL：	ホームページ：			
【施設の概要】				
開設年月日：平成 23 年 4 月 1 日				
経営法人・設置主体（法人名等）：社会福祉法人防府海北園				
職員数	常勤職員：	10 名	非常勤職員：	4 名
有資格	母子支援員：	3 名	個別対応職員：	1 名
職員数	少年指導員兼事務員：	2 名	調理員：	1 名
	保育士：	1 名		
施設・設備	（居室数）22		（設備等）	
の概要				

④ 理念・基本方針

基本理念

母と子の権利擁護と生活の拠点として子どもをはぐくみ子どもが育つことを保証し安定した生活の営みを支えます。そのために、母と子の主体性を尊重した自立への歩みを共にしながら支えるとともに、母と子および地域社会から信頼される施設として支援を行うことを目指します。

基本方針

母と子の権利・尊厳擁護の推進

母と子の自立支援の充実

サービスの質の向上と透明性の確保

子育て支援地域づくり、地域福祉サービスの推進

⑤ 施設の特徴的な取組

県内唯一の母子生活支援施設として、各家庭のプライバシー、主体性を尊重しながら、生活・就労・子育ての総合的な支援を行っている。近年は特定妊婦の支援も行っている。「たくさん子どもたちが幸せになれば

社会はもっと明るくなる
 社会がもっと明るくなれば
 よりたくさん子どもたちが幸せになる」
 という4代目理事長の言葉を軸として
 「子どもの最善の利益のために」と「すべての子どもを社会全体で育む」という
 共通の理念の下で子どもを養育する。

又、地域のひとり親家庭への子育て支援、退所した世帯へのアフターケアにも力を入
 れ、子どもの居場所づくりや要支援家庭の見守り等を継続して行っており、地域の
 関係機関と連携して地域のニーズに対応している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（和暦）	令和4年4月27日（契約日） ～ 令和5年2月3日（評価結果確定日）
前回の受審時期 （評価結果確定年度・和暦）	令和元年度

⑦総評

◇特に評価の高い点（順不同）

- ・施設長の指導のもと、職員間の上下関係や横のつながりは良好であり、お互いに負担が大
 きくならないように気遣う思いやりが見られた。この思いやりが母親や子どもとの信頼関
 係につながり、より良い支援が実施できていると感じた。
- ・地域との連携においても職員は率先して地区の役員を担い、行事にも参加している。ま
 た、市の委託事業である子どもたちの居場所作りは順調に地域へ根付いており、そこへ退
 所児童が参加してくるなどアフターフォローにも役立っている。
- ・多職種による支援、重層的な支援が実施されている。
- ・ショートステイやトワイライトステイなどの緊急的なニーズに対応され、勤務状況が急遽
 変更になることもあるが職員は適宜、よく対応している。
- ・前回調査で指摘された相談箱の設置場所の移動などについて改善されている。
- ・自己評価にていねいに取り組んでいるのは好感が持てる。

◇改善を求められる点（順不同）

- ・今回も単年度計画、中・長期計画が未策定であった。中長期計画の策定とそれら計画に基
 づく単年度計画の策定が求められる。法人本部とよく相談されたい。
- ・全体的に記録類やマニュアル類の文書化が不十分である。私たちの仕事を社会あるいは第
 三者に示し、理解してもらうには仕事内容を極力文書化して示すことが大事と思われる。
 一人ずつパソコンをもち、共有フォルダがあるのでそれらを活かす必要があると思われ
 る。また、記録類のファイリングの仕方についても改善の余地があると思われる。
- ・前回訪問調査時に指摘した入所する母子に対する言葉使いにまだ課題がある。この施設に
 やって来ざるを得なかった母子であるが、その母子が頼りにせざるを得ない職員から、人
 権を軽視した呼ばれ方をされる時の思いを想像していただきたい。人権の尊重、権利擁護
 について、組織としての徹底した取り組みが必要であり、職員の認識・理解を深めるため

に具体的なマニュアル等の作成が必要と思われる。

- ・職員は様々な研修に参加しているが、そこで得た知識、情報等の施設内での蓄積が不十分。研修内容を他の職員に伝達、報告するなどの機会を設けたり、報告書にまとめるなどして、職員間での知識と情報の共有を図りたい。
- ・職員一人ずつの目標設定などが不十分。施設長と職員との年2回の面談を生かし、職員の育成とモチベーション向上のために、個別の目標設定や研修計画策定を急がりたい。
- ・専任としながらも、一人の職員が何役もこなしている状態。それを専任職員と表現できるのかと少し疑問を感じる。現状は職員の努力に頼っている面があり、今後の離職防止や定着に向けた取り組みが必要と思われる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回が4回目の受診となりました。中長期計画については、いつも指摘を受けますので、今回は先を見据えての事業計画を立てた書類を提出したつもりでしたが、その内容ではまだ不十分との事でした。第三者評価を受けることで、日頃の業務に追われて気付かなかったことや疎かにしていたことに改めてしっかり向き合うことが出来ます。今回のご指摘を今後の施設運営にしっかり反映させて、職員一同心を合わせ、母と子の幸せのための活動を続けていく所存です。

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。

第三者評価結果（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 25 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 (1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
1	I-1-1 (1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>法人の理念と基本方針はパンフレットやホームページに記載がある。施設の性格上、「沙羅の木」のホームページでの紹介については注意を要すると思われるが、社会に向けてその存在を示すために内容を工夫し、掲載されたい。子どもへの周知にはなお工夫が必要と判断し、b評価とした。</p>		

I-2 経営状況の把握

		第三者評価結果
I-2-1 (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
2	I-2-1 (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・b・c
<p><コメント></p> <p>全国母子生活支援施設協議会の研修等に参加し状況を把握されているが、前回の訪問調査時同様、それを分析するまでには至っていないと判断し、b評価とした。</p>		
3	I-2-1 (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・c
<p><コメント></p> <p>設立10周年を記念した「創立10周年記念誌」を作成し、市町や関係機関へ配布している。その記念誌を活用し、現状や経営課題について職員への周知に努めている。しかし、例えば決算書等については一般職員にも情報提供されてはいるが、経営課題の解決や改善に向けての職員を含めた組織全体としての具体的な取り組みは不十分であると判断し、b評価とした。</p>		

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・b・c
<p><コメント></p> <p>施設長には中・長期的なビジョンがあると思われるが、中・長期計画としての策定・明文化がなされておらず、職員や関係者への周知も不十分と判断し、b評価とした。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>単年度の事業計画は行事計画の域を出ておらず、中・長期計画も確認できなかったためc評価とした。単年度、中・長期のそれぞれの計画の策定に本腰を入れ、施設の将来を施設全体で検討、構想、展望していただきたい。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>明文化された単年度、中・長期の計画が確認できないため、c評価とした。職員等の参画のもと施設を挙げて、事業計画の策定に向けて努力されたい。</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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>明文化された事業計画が確認できなかったため、母親と子どもへの周知、理解の促しもなされていないと判断し、c評価とした。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>毎年、全職員の自己評価を行い、第三者評価も3年に一度受審している。しかし、残念ながらその評価結果等を分析・検討するための体制整備はまだ不十分と判断し、b評価とした。</p>		
9	I-4-(1)-② 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>取り組むべき課題は見えているものの、組織全体としての改善に取り組む体制が不十分のため、計画的な改善策の実施までには至っていないと判断し、b評価とした。支援の質の向上</p>		

に向けた組織的な体制整備と実践に取り組まれない。

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・b・c
＜コメント＞ 職務分掌は定められており、職員への周知も図られている。施設長は会議等の場で自らの役割と責任について表明し、職員へ率先して手本を示し、有事の際にも適切にその役割を果たしていると判断し、a評価とした。これらは職員への聴き取りからも確認できた。		
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・b・c
＜コメント＞ 施設長は遵守すべき法令の研修や会議によく参加している。施設内においては主任等と相談し、職員へも随時適切に助言・指導している。遵守すべき法令等に関する周知や取り組みなどについては法人と相談し、適切に取り組んでいると判断し、a評価とした。		
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・b・c
＜コメント＞ 施設長は毎年度初めと中間期に2度の職員面談をし、希望の研修や会議への出席などを促している。また、施設長自ら研修へも積極的に参加し、朝礼の際などに職員へ伝達している。支援の質を上げるために、職員には私たちはチームで働いているのだという自覚を持たせるよう、よく指導していると判断し、a評価とした。聴き取りでは職員は施設長を信頼し尊敬していることが感じられた。		
13	Ⅱ－１－（２）－② 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○b・c
＜コメント＞ 施設長は施設の将来性や継続性などを念頭に安定した施設運営を目指し、常に隣県の広島県・福岡県はもとより、それ以外の県の施設とも連携を取り、資料を送るなどして情報収集に努力している。しかしながら、それらのことが一部の職員にしか伝わっておらず、職員間に温度差を生じており、職員全体での効果的な経営や業務を目指す取り組みへの指導力は十分に発揮されているとは言えないと判断し、b評価とした。		

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>必要とされる職員は確保されているが、より専門的な支援に取り組むためにハローワークや大学とも連携し、福祉の志を持っている人材の確保に常に努力している。しかしながら、職員が複数の業務を兼務しすぎている現状もあり、適切な福祉人材の確保・育成計画、人事管理における取り組みは不十分と判断し、b評価とした。</p>		
15	Ⅱ—2—(1)—② 総合的な人事管理が行われている。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>運営管理、職員人事等に関する規程は整っている。しかしながらそれらの職員への周知等が不十分であるなど、総合的な人事管理が行われているとするには不十分と判断し、b評価とした。</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>施設長は職員の意見や意向について常に聞く姿勢があり、年2回の面談も行っている。有休も適切に取得されている。しかし施設の性格上、勤務時間帯が多様で特殊な勤務形態となっており、職員の負担は大きいと思われる。職員が常に仕事に対して意欲的に臨める環境を整える取り組みは未だ不十分と判断し、b評価とした。</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>毎年度初めの職員との面談の際、施設長は職員が参加を希望する研修を確認したり、施設長からいずれかの研修への参加を勧めたりするなど、施設長と職員のコミュニケーションはしっかりとれている。しかしその面談記録や、各職員の個別目標は確認できなかった。よって、個々の職員の育成に向けた目標管理等は行われていないと判断し、c評価とした。</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>研修予定表と研修結果報告はまとめられているが、職員個々人の目標設定がされていない。多くの研修に参加されているものの、それらを個別の目標や専門性を高めるための体系化や、組織的な研修計画策定の取り組みは不十分と判断し、b評価とした。</p>		
19	Ⅱ—2—(3)—③ 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・b・c
<p><コメント></p> <p>経験の浅い職員にも研修が受けられる機会が与えられている。コロナ禍によりオンライン研修が多いが、事務所の隣の部屋で受けることができている。しかし職員一人ひとりの教育・研修計画が策定されておらず、研修を受講した後の評価や分析も不十分と判断し、b評価と</p>		

した。		
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。		
20	Ⅱ—2—(4)—① 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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>実習生の受入れ体制はマニュアルが作成されるなど整備されている。職種によりプログラムを変えるなどの工夫もされている。コロナ禍によりその数は減っているが、積極的にいていねいに取り組んでいると判断し、a評価とした。</p>		

Ⅱ—3 運営の透明性の確保

		第三者評価結果
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。		
21	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>当施設を含めた法人全体としての情報をホームページや広報誌等により公開している。施設の創立10周年記念誌を作成し地域や関係者に対し配布しているなど、運営の透明性を確保するための取り組みは適切に行われていると判断し、a評価とした。</p>		
22	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>法人として、外部の公認会計士により事業や財務に関する助言、指導を受けている。また、そのことによる定期的な経営改善にも努力していると判断し、a評価とした。</p>		

Ⅱ—4 地域との交流、地域貢献

		第三者評価結果
Ⅱ—4—(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
23	Ⅱ—4—(1)—① 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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>特別生活指導員を中心に常に積極的に地域との交流を図っている。施設建築当時は近隣からの厳しい反対もあったとのことだが、日頃の努力の結果、現在ではご理解いただき良好な関係にある。山口市からの委託事業である子どもの居場所作りに関しては、公民館で間借りしていたが、3年前に一軒家を2か所借り上げて行うほどに発展している。今後は隣接地を取得し、新しい事業にも取り組みたいとのこと。それらを是非、中・長期計画に挙げて、これからの取り組みを進めていただきたい。これらのことから判断し、a評価とした。</p>		
24	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>ボランティア受入れに関するマニュアルが策定されており、積極的に受入れる姿勢が感じら</p>		

<p>れた。施設の特異性もあり難しい面もあるが、子どもの居場所作りなどへのボランティアの受入れに積極的である。また、コロナ禍によりイベント開催は少なくなっている状況ではあるが、その体制は確立されているなどの判断により、a評価とした。</p>		
<p>Ⅱ—4—（2）関係機関との連携が確保されている。</p>		
25	<p>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。</p>	(a) b・c
<p><コメント> 特別生活指導員による母子のアフターケア等を行っており、各関係機関（市、県、児童相談所や学校、警察署など）との連携は密に行われている。連携し共有した情報は施設長が会議等で職員へ伝達している。これらのことから判断し、a評価とした。</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	<p>Ⅱ—4—（3）—① 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。</p>	(a) b・c
<p><コメント> 町内会の行事や会合に職員は積極的に参加し、年に2回の自治会の話し合いへの参加や、ごみ当番や草刈りなどにも入居者と一緒に参加している。子どもの居場所作りとして、食事の提供や見守り事業も行っている。子どもの居場所作りでは困窮している家庭が把握でき、地域を知るためにも有意義だと思われる。また施設には退所した家庭の子どもが来やすい雰囲気があり、退所後の支援にもよく取り組んでいる。これらのことから判断し、a評価とした。</p>		
27	<p>Ⅱ—4—（3）—② 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。</p>	(a) b・c
<p><コメント> 特別生活指導員が山口市地域公益活動推進協議会に参加し積極的に活動している。施設としてショートステイやトワイライトステイなど地域の福祉ニーズにも適切に対応している。また近年は特定妊婦への支援も回数が増えてきているなど、地域の福祉ニーズへの公益的な事業・活動は積極的に為されていると判断し、a評価とした。</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	<p>Ⅲ—1—（1）—① 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>	a (b) c
<p><コメント> 職員全員に周知がされており研修も実施されている。自立支援計画に基づき入所者の支援を行っている。しかしながら、母子へのアンケートでは、子どもの呼称についての不安、不満を示す回答が見られた。このことは前回調査結果においても指摘した。母子に限らず、人を尊重するとはどういうことかを今一度、施設内、職員間で確認し、共有されたい。それは母子生活支援施設においても支援の基本と思われる。よって、今後のより一層の支援の質の向</p>		

上への努力を期待し、b評価とした		
29	Ⅲ—1—(1)—② 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。	a・b・c
<p><コメント></p> <p>プライバシーの保護に関しては特に重要視し、職員一同、心がけているが、職員が共通認識すべきマニュアルの整備が不十分である。明文化し共通理解することでより認識が深くなり、支援の質も向上すると思われる。そのことで母子のプライバシー保護のために施設が安心、安全の生活環境を提供することができれば、母子に「自分たちは施設から尊重されている」という思いとともに、それは施設への信頼ともなる。その努力をされたい。これらにより母子のプライバシー保護に配慮した支援の取り組みは不十分と判断し、b評価とした。</p>		
Ⅲ—1—(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。		
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・b・c
<p><コメント></p> <p>チラシなどを準備し見学者を受入れている。入所時の説明もていねいで積極的に情報を提供している。また特殊な事情の母子にもわかりやすく説明するように工夫している。「さらイダー」など子どもにも受け入れられやすい施設独自のキャラクターのイラストを挿入するなどの工夫がみられる。これらのことから判断し、a評価とした。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>母子それぞれに担当職員が面談を行い、意思を尊重し気持ちに寄り添って自己決定ができるように支援している。しかしながら、自己決定が困難なケースなどへの対応、配慮に関する施設が定める統一の手順や内容の策定は不十分と判断し、b評価とした。職員個人の経験のみに頼ることなく、自己決定支援について適切な対応、配慮を図られたい。</p>		
32	Ⅲ—1—(2)—③ 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・b・c
<p><コメント></p> <p>以前は入居時の担当者がそのままアフターフォローをしているということであったが、現在は特別生活指導員がその任務に当たっている。アフター計画書も作成されており、組織的、継続的な支援対応は行われていると判断し、a評価とした。</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・b・c
<p><コメント></p> <p>行事ごとにアンケートをとり、入居者の満足の向上に努めている。母の会や児童会にもそれぞれの担当職員が参加し、意見を吸い上げるように努力している。今後はそれをしっかり文書化し、次に生かすために分析・検討する仕組みを整備し取り組むことが望まれると判断し、b評価とした。</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。		
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・(b)・c
<p><コメント></p> <p>重要事項説明書としている「沙羅の木 生活のしおり」に苦情解決の仕組みが明記されている。しかしながら、寄せられる苦情への対応がその時その時で任意の職員が対応している。法人には沙羅の木の「福祉サービス苦情解決取扱要綱」が定められており、その「3. 苦情解決体制」の項目に、「(1) 苦情解決責任者には、施設長をもって充てる」、そして「(2) ①（前略）苦情受付担当者を置く」「②苦情受付担当者は、所属職員の中から苦情解決責任者が任命する」とある。まず、この定められた要綱に従ってきちんと体制を整備されたい。よって、苦情解決の仕組みの確立は不十分と判断し、b評価とした。</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・(b)・c
<p><コメント></p> <p>面談や相談をするスペースは確保されている。施設職員とはよく相談しているが、残念ながら、日常的に接する職員以外に自由に相談や意見を述べる相手を選べることなどが母子に十分に周知されていない。施設内での生活において、そうした自由さがあることは特に繰り返していねいに説明する必要があると思われる。これらにより環境整備、母子への周知は不十分と判断し、b評価とした。</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・(b)・c
<p><コメント></p> <p>対応マニュアルも整備され、意見や要望に対して速やかに対応するよう心掛けている。常に迅速に対応している様子は記録から確認される。しかし、マニュアルに沿った組織的な対応は不十分と判断し、b評価とした。なお、前回の評価結果（項目21）で指摘した相談箱の設置場所は、利用者が手紙を入れやすいと思われる階段の踊り場へ移動されており、工夫の跡が見られた。</p>		
Ⅲ—１—（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。		
37	Ⅲ—１—（５）—① 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。	a・(b)・c
<p><コメント></p> <p>リスクマネジメントの責任者は施設長であり、ヒヤリハット報告書も確認できた。しかしながらヒヤリハット報告の件数が非常に少なく、要因分析や再発防止策も報告書内のみとなっており、事例検討や事故防止への組織的な体制の構築は不十分と判断し、b評価とした。今後、ヒヤリハット事例の蓄積によるマニュアルの策定等、事故防止のための組織内の体制整備に取組まれたい。</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)・b・c
<p><コメント></p> <p>新型コロナウイルス感染症対策についても要綱が確認できた。インフルエンザ、コロナワク</p>		

チンも職員・入所者ともに接種している。保健衛生マニュアルも確認できた。新型コロナウイルス感染症に関する「業務継続計画」も整備されている。保健衛生担当職員を配置しマニュアルも適切に見直されている。これらのことから判断し、a評価とした。		
39	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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>災害時の対応体制が定められており、母子や特定妊婦などの福祉避難所にもなっている。「業務継続計画」を整備し、避難訓練については毎月様々なパターンを想定して行われ報告書も確認できた。しかし、備蓄の管理者は定められているが備蓄リストの定期的な確認が不十分と思われ、備蓄に関する組織的な対応を今一度検討される必要があると判断し、b評価とした。</p>		

Ⅲ—2 支援の質の確保

		第三者評価結果
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。		
40	Ⅲ—2—(1)—① 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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>厚生労働省の発行している「母子生活支援施設運営指針」を参考に標準的な支援を行いつつ、それぞれの支援については各自の自立支援計画を基にしている。そうした支援の提供状況を施設内で見直し、施設としての独自の標準的な支援の実施方法を文書化し、マニュアル化することについては不十分と判断し、b評価とした。</p>		
41	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。	a (b) c
<p><コメント></p> <p>各自の自立支援計画に基づいて支援がされており、半年に一度計画を見直しモニタリングして新しい目標を設定している。モニタリングの際には母子の意見も確認できている。しかしながら、施設としての統一された標準的な支援の実施方法についての見直しの仕組みの確立は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
Ⅲ—2—(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。		
42	Ⅲ—2—(2)—① 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>施設長が責任者として具体的なニーズや様々な支援について職員と意見交換を行い、自立支援計画を策定している。しかしながら、施設で定めた手順と様式によったアセスメントが実施されているとは言えない。よって、アセスメントにもとづく適切な自立支援計画の策定は不十分と判断し、b評価とした。</p>		
43	Ⅲ—2—(2)—② 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a (b) c
<p><コメント></p>		

自立支援計画は半年ごとに評価、見直しを行っている。職員はグループで担当を持ち確実に実施する仕組みができています。しかし緊急時は施設長が臨機応変に対応しており、その対応のフローチャートは文書化されていない。緊急時には当該施設が措置の変更などを決定する立場にないので難しいこともあるが、その場合の組織的な対応における仕組みの整備、文書化が必要と判断し、b評価とした。

Ⅲ—2—(3) 支援の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・b・c

<コメント>

各担当の記録は各職員のパソコンから打ち込み、共有して閲覧することもできる。会議録などは紙でも回覧している。前回調査時よりハード面を工夫され共有への努力がなされており、支援の実施状況の記録や、職員間での共有の仕組みは整備されていると判断し、a評価とした。

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

<コメント>記録管理の責任者は施設長としている。文書事務取扱規程がある。職員は個人情報保護規程を理解し遵守に努めているものの、母親のアンケート回答から、一部に母子の個人情報の管理に関して不安感を抱いていることがうかがわれ、個人情報の不適切な利用や漏えいに関する対策や対応は不十分と判断し、b評価とした。早急に徹底されたい。

内容評価基準（25 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 母親と子どもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

		第三者評価結果
A—1—（1）母親と子どもの権利擁護		
A①	A—1—（1）—① 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 (b) c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもの権利擁護の拠点である施設として、また組織として職員全員が権利擁護について学び、意識と理解を高めていくことが大切であると考えます。</p> <p>権利擁護に関する園内研修の実施や外部研修の共有、定期的なケース会議は行われているが、組織として対応方法の周知や取り組みが徹底されていることが重要であり、今後、権利擁護に関するマニュアル策定等の取り組みが必要と判断し、b 評価とした。</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 (b) c
<p><コメント></p> <p>「母子生活支援施設運営指針」や「社会福祉法人 防府海北園 就業規則」等に基づき、権利侵害防止のための取り組みが実施されている。さらに、権利侵害防止のため、職員は複数での対応、部会・職員会議・ケア会議には、スーパーバイザーの参加により話し合いが行われている。しかし、子どもの呼称を省略するなどの言葉遣いが利用者アンケートやヒアリングにおいて確認された。今後、不適切なかかわりを行わないための支援技術の習得や発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備し、職員に周知・徹底を行うことが必要と判断し、b 評価とした。</p>		
A③	A—1—（2）—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) · b · c
<p><コメント></p> <p>不適切な行為防止のため、日頃から心理士と母親、子どもの面談が行われており、職員との情報共有が図られている。母親の不適切と思われる言動には常に留意し、個別の対応、予防に努められていると判断し、a 評価とした。</p>		
A④	A—1—（2）—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) · b · c
<p><コメント></p> <p>園のすべてのスタッフが協力して、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう、日頃からきめ細かな対応に努められていることが確認された。さらに、子どもたちに自らの権利について学習する機会を設けるなど、適切に取り組んでいると判断し、a 評価とした。</p>		

A—1—（3）母親と子どもの意向や主体性の配慮		
A⑤	A—1—（3）—① 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・c
<p><コメント></p> <p>母の会や児童会を組織し、利用者が意見交換や交流を行えるよう配慮している。利用者の自治会がコロナ禍で開催が難しい状況のなか、個別面談の機会を確保し、職員との関わりのなかで、母親と子どもが主体的に意見表明できるよう、信頼関係を築きながら支援されていると判断し、a評価とした。</p>		
A—1—（4）主体性を尊重した日常生活		
A⑥	A—1—（4）—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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>母親や子どもの主体性を尊重し、園内の日常生活全般について自立と自己選択ができるように提案し、日頃から関わりを持たれている。心理士の個別カウンセリング等が上がってきた情報を共有し、母親と子どもの強みを活かし、自己肯定感が強まるよう心掛けて支援されていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑦	A—1—（4）—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・c
<p><コメント></p> <p>母親と子どもの意見を取り入れた行事計画を作成し、自己決定により参加できる支援をされている。地域とのつながりを大切にするために、餅つきなどの行事を地域に開放するなど、適切に行われていると判断し、a評価とした。</p>		
A—1—（5）支援の継続性とアフターケア		
A⑧	A—1—（5）—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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>退所後の支援を継続的に行うための職員を配置し、情報発信や他の機関と連携をとったり、必要に応じて退所後の居住地に出向いて支援を行う、保証人の関係で退所後の住居の確保が難しいときは、保険等を活用し、施設長が保証人になる、などのきめ細かな取り組みが行われている。アフターケアを行っている対象者が増えていると聞き、長期間にわたる実施の取り組みが評価できると判断し、a評価とした。</p>		

A—2 支援の質の確保

A—2—（1）支援の基本		
A⑨	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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>発達障害の特性を持つ児童のための視覚的支援の提供、母親の自立に向けた資格取得や職業訓</p>		

練などの社会資源の紹介や必要に応じて同行するなど、母親と子どもの個別の課題に対して、きめ細かな専門的支援が行われている。

さらに、外国籍の方へのコミュニケーションの支援や離婚調停裁判等への同行、母親の職場でのトラブル時の介入などでは、職員が同行するなど、専門医など外部の専門家と連携を図られていると判断し、a評価とした。

A-2-(2) 入所初期の支援

A⑩	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。	a (b) c
----	--	---------

<コメント>

母子支援員が中心となり安定した生活が送れるよう細やかな声かけをされている。また、必要に応じて、生活用品・家財道具の貸し出しがされている。また廊下には寄贈物品が展示され、希望者に配布されるなどの配慮が行われている。

利用者の抱える生活課題は多様で、それぞれのニーズに応じた支援が計画的に行われることが求められているが、特に入所後の利用者の実情を踏まえた再評価や援助目標設定の取り組み等に課題があると判断し、b評価とした。

A-2-(3) 母親への日常生活支援

A⑪	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。	(a) b・c
----	--	---------

<コメント>

母親の意向に沿いながら、仕事の相談に応じたり、母親が仕事に出かけた際の家事・保育等の生活経験を職員が補ったり、心理士と情報共有を図るなど必要な支援がされている。経済的に安定した生活を送るために、定期的にレシートを確認するなどの、金銭管理の自立に向けた支援がされている。食の楽しみを図るため「カレーの日」を計画したり、おにぎりを配るなどのきめ細かな取り組みが行われていると判断し、a評価とした。

A⑫	A-2-(3)-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) b・c
----	--	---------

<コメント>

母親の育児に関する不安の相談には迅速に対応し、助言や介助等を行い学校や保育園と連携を取られている。母親と子どもの状況に応じて、見守りや職員が介入し、共に生活するなど母親が安心して子育てに向かえるよう支援がされていると判断し、a評価とした。

A⑬	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) b・c
----	--------------------------------------	---------

<コメント>

母親が安定した対人関係を築けるよう、担当制を敷き、細やかな声かけを行ったり、相談に応じられるように配慮されている。入居者同士の対人関係について、必要以上に親密なることのデメリットや個人情報の漏洩を防ぐため、注意しながら交流を見守っている。また、相談箱が事務所の前から、通路階段の踊り場へ移動されているなど、意見が出しやすい環境への取り組みがされていると判断し、a評価とした。

A-2-(4) 子どもへの支援

A⑭	A-2-(4)-① 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・	(a) b・c
----	----------------------------------	---------

	保育に関する支援を行っている。	
<p><コメント></p> <p>母親就労中の未就園児の保育については、園内で保育士による「補完保育」を実施している。子どもの成長段階、発達段階に応じて、母子手帳の確認や通院の付き添いをされている。放課後の活動については、遊びや学習することの習慣が身につけられるよう支援されている。発達障害の特性を持つ子どもも学習に取り組めるように視覚的支援を行ったり、「がんばった券」を作成し、子どもの学習への意欲を引き出すなど、適切な支援を行っていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑮	A-2-(4)-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・c
<p><コメント></p> <p>宿題や学習する子どもが集中できるよう環境を整え、本人の能力・意欲を引き出し、伸ばすことができるよう支援されている。授業参観や進路指導に同席するなど学校との連携のうえ、子どもの進学や就職の支援を行っている。さらに、大学生による週1回の学習や余暇支援を目的としたボランティアの来訪の協力があるなど、個別の学習支援も行われていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑯	A-2-(4)-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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>入所児童に対しても担当制を敷き、子どもの気持ちに寄り添い、学習や人との関わりが苦手な子どもには、生活の中で意識的に回復が図れるようサポートすることに取り組まれていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑰	A-2-(4)-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。	a・Ⓑ・c
<p><コメント></p> <p>職員間で性教育に関する知識や性についてのあり方など話し合い、子どもの疑問や不安に対応しており、過去に保健師等の外部の専門家を招いて、施設内で学習する機会を設けたり、必要に応じて外部の専門家に相談されている。しかし、今後、専門的なプログラムに基づいた発達段階や年齢に応じた性教育の計画の策定等、施設内で継続的な取り組みを行うことが必要と判断し、b評価とした。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		
A⑱	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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>緊急時のニーズに対して関係機関と連携のうえ、ショートステイや夜間対応もできる限りの対応をされている。緊急時には夜勤以外の職員が宿直して対応するなど、職員の体制や連絡網の整備がされていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑲	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。	Ⓐ・b・c

<p><コメント></p> <p>適切な情報提供を行うとともに、離婚等の法的手続きのための同行等の支援や調停・裁判などへの同行を必要に応じてされている。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、住民票の移動を行わずに住居の確保や児童の転校、就労等ができるように、速やかに関係機関と連携し、情報を共有しながら適切な支援を実施されていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑳	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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>心理士による施設内カウンセリングが週1回実施されている。心理士との連携より心理的ケアを実施している。特に、職員間で確認すべき情報については、ネットワーク上の共有フォルダでいつでもアクセスできるようにしておくなど、職員間、職種間で情報を共有しながら、適切な支援が行われていると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応		
A㉑	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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>心理士による定期的なカウンセリングを実施したり、子どもが生活や学習の中で自己肯定感や自尊感情が高められるように褒められたり、集団の中で認められるような場面を意図的に設けるなど、きめ細かな配慮を行っている。また、職員は暴力によらないコミュニケーション方法を自らが実践し、示すようにしている。子どもと個別に関わる機会を作り、自分の思いや気持ちを話せるように年2回自立支援面談を実施し、職員間や関係機関と必要な情報の交換をするなど、適切な支援を行っていると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(7) 家族関係への支援		
A㉒	A-2-(7)-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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>相談しやすいよう関係づくりの構築に努め、母親との面談や子どもとの面談を定期的行うとともに、いつもと様子が違ったり、悩みや不安を抱えていると見受けられる場合には、声をかけたがり、個別に話を聞くなどの対応が行われている。また、母親と子どもの感情の行き違いや意見の相違がある場合は介入をするなど、適切な支援が行われていると判断し、a評価とした。</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		
A㉓	A-2-(8)-① 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。	Ⓐ・b・c
<p><コメント></p> <p>障害や精神疾患や外国籍の入所者など、特別な配慮が必要な場合には、施設内の心理士を通して医療機関につなげたり、就労先、保育所や学校(スクールカウンセラー)などとの連携や、社会資源の紹介を行うなど、適切な支援を行っている。服薬管理について、自己管理が難しい場合には、服薬指導を行うなど、適切な支援が提供されていると判断し、a評価とした。</p>		
A-2-(9) 就労支援		
A㉔	A-2-(9)-① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	Ⓐ・b・c

	る。	
<p><コメント></p> <p>ハローワークとの連携を主に職業能力開発や就労支援を行っている。情報誌や地域交流誌などで情報収集を行い、一覧表で提示したり個別に伝えるなどされている。就労についてのメリット、デメリットの説明も行い、選択における自己決定支援をされている。必要に応じて補完保育や学童保育を行い、安心して就労ができる環境は整えられていると判断し、a評価とした。</p>		
A⑫	A-2-(9)-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。	Ⓐ b・c
<p><コメント></p> <p>母親が就労について一人で抱え込まないよう、細やかな声かけや話を聞く場の設定を行い、助言や就労先と電話や出向いての調整をされている。障害等により一般就労が難しい場合には、障害福祉サービスの就労継続支援の利用につなげたり、経済状況の安定を図るために、様々な制度の活用、情報提供をするなど適切な支援が行われていると判断し、a評価とした。</p>		