

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

有限会社 医療福祉評価センター

② 評価調査者研修修了番号

SK2021271、SK2021269、23-A0001

③ 施設の情報

名称：母子生活支援施設長崎市白菊寮		種別：母子生活支援施設
代表者氏名：施設長 福地照子		定員（利用人数）： 14 名
【施設の概要】		
開設年月日 1954 年 9 月 1 日		
経営法人・設置主体（法人名等）：一般社団法人ひとり親家庭福祉会ながさき		
職員数	常勤職員： 4 名	非常勤職員 3 名
有資格 職員数	（資格の名称） 名	福祉住環境コーディネーター1 名
	保育士 3 名	訪問型職場適応援助者ジョブコー チ 1 名
	社会福祉主事 2 名	
施設・設備 の概要	（居室数）14 室	（設備等）洗面台、トイレ（各居室）、
		浴室、共同調理室、洗濯室、集会室

④ 理念・基本方針

<理念>

母と子の権利と尊厳を守ります。

母子生活支援施設における支援は、母親と子どもの最善の利益を保障し、暴力や貧困及び精神的不安定な母子家庭を安心・安全な環境のもとで保護するとともに、母子それぞれが自分の意思で課題と向き合っ解決できるよう支え、自立への歩みを共に寄り添い支援するため、職員の支援力と資質向上を図りながら、母子家庭が直面するあらゆる問題について支援します。

<基本方針>

1. 母親と子どもが安心して暮らせる環境を提供します。
2. 利用者のプライバシーを守り個人情報保護に努めます。
3. 生活の場であればこそできる支援を提供します。
4. 母親と子どものそれぞれの人格と個性を尊重し、人としての尊厳を重視します。
5. 母親と子どもが自分の意志で課題と向き合っ解決できるように支えます。
6. 自分の人生を描いて実行していくチカラを身に着けるための支援を行います。
7. 常日頃から自己研鑽に努め職員の資質の向上を目指します。

⑤施設の特徴的な取組

施設は幹線道路から入り込んだ閑静な場所に位置しており、母親や子どもにとって落ち着いて生活を営むことのできる環境と言える。施設内はとても広々としたスペースでゆっくりと過ごすことができる。共用スペースも有りはするが、可能な限りプライバシーに配慮して増改築している箇所もあり、個を尊重した生活を送ることができるよう工夫を重ねている。

施設を運営する法人はひとり親家庭に対する支援事業を幅広く展開しているため、入所中も生活支援や精神的なフォロー、そしてあらゆる面で自立した生活を営むことができるようきめ細かいサポートを受けることができる。また、母子が施設を退所した後のアフターフォロー体制が大変充実していて、法人内の連携やこれまでの知識と経験を活かし、様々なニーズや課題に対応することができる。自法人では解決ができない場合は、これまで連携を図ってきた関連機関や公的機関へ適材適所に引き継ぐことで、解決に向けて前進できる点も強みの1つとなっている。

次にここ最近の傾向として他国籍の方の入所が見受けられるようになってきた。言語や習慣、文化の相違から様々なサポートが必要となってくるが、職員が言語の検定試験対策をサポートしたり、ごみ捨ての分別の指導を行う等、生活全般のサポートを行っている。また、言語でどうしても理解を得られない場合は、写真やイラストを多く駆使することで自立した生活を営むことができるようサポートしている。このように母親や子どもの置かれている状況に応じて柔軟に対応する、いわば「対応力」は強みの1つとすることができる。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（和暦）	令和6年 8月 2日（契約日） ～ 令和7年3月24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3年度

⑦総評

◇特に評価の高い点

①事業計画の実施状況について

事業計画の中に年間の行事予定も含まれているが、その行事の内容について基本的な考え方は、母親や子ども達に「体験できる機会を1つでも多く持ってほしい」という考え方から計画を練っている。例えばクリスマス会をホテルの会場で実施して会食の機会を作ったり、生け花をしたり、母親たちにはメイクアップの練習をしたりと、日常では経験できないことを可能な限り企画している。施設の特性上、できることに制約がある中、体験の機会を重ねて新たな社会を知ってもらったり、生活意欲の向上にも繋がる取組みと言える。

②母親と子どもを尊重した支援について

慣れない異国の地で暮らす他国籍の母親や子どもが安心して生活できるように日本語の勉強を一緒にしたり、入所のしおりを、英語、スワヒリ語、タガログ語に訳して、入所者に合わせた母国語での説明資料を作成している。また、日本語での会話が難しい入所者へは、通訳を介することもあり、入所者に合わせて対応をしている。文化や風習を早く理解できるようにイラストや写真を特に多く用いた資料を作成する等、置かれている立場を理解して寄り添う姿勢があった。また、子ども達には作成段階ではあるが施設オリジナルの権利ノートを作成し、人間は皆生きる権利を有していることを子どもの目線でわかりやすく説明するとのことであった。これらの事例のように置かれている立場や、年齢に応じて施設が形を変えて対応する支援は特に評価できる。

③職員研修の充実について

職員が参加する研修はオンラインも含めて、年間を通して多く参加している。母子生活支援施設の内容も含め、少しでも母子生活支援施設に関わりそうな内容にも参加をするようにしている。現場の仕事が多忙だから研修に参加できないではなく、できるだけ外部研修も含め、研修に参加するように促しており、職員の質の向上に積極的に対応をしている。

◇改善を求められる点

①職員一人ひとりの育成について

現在、施設では定期的な面接の際に職務上の個人目標の確認等を行っている。今後、目標の設定→実行→評価→見直しのサイクルを目標管理シートを用いて管理していくと、職員の成長の軌跡が「見える化」できて職能評価も容易になる。職員育成の1つのツールとして作成を期待したい。

②職員の研修計画について

現在、単年度の事業計画に実施予定の研修の名称が記載されており、事業報告書にも実際に実施したり参加した研修が数多く並んでいた。あくまでも計画は予定であり変更があっても良いので、年度単位で研修計画を作成することで、職員が能動的に研修を受講できるよう、研修内容と予定日等を明示しておくことは効果が得られると考えられる。以上のような目的で年度単位での研修計画策定を期待したい。

③性教育の必要性について

子どもの年齢に応じて、学校では性教育の場を設けているが、DV被害や虐待を受けた子どもの中には、性について誤った知識を持っている可能性もある。また、命の大切さを学ぶ上でも性教育も必要な部分となるため、今後は性教育について学校と連携をしながら、施設としてできる性教育を実施することを期待する。

④権利擁護についての職員の振り返りについて

現在、職員が入所者に対して、不適切なかかわりをしないということは徹底しており、今までに不適切なかかわりはないとのことである。入所者への不適切なかかわりをしないことについて、さらに徹底をするため、例えば年1回チェックリストを用いて、職員自身の支援の振り返りをする機会を設けることを期待する。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

外国の国籍を持つ入所者も増え、支援の仕方も多様になってきたため、職員の知識を増やすため、外国人に特化した部分の研修を増やして行く必要を感じています。また、研修も法人独自研修の年度計画はあるが、外部研修に関しては職員の希望をその都度聞きながら受講させていたため、今後は通年を通した計画をたて、それにプラスして希望を聞き受講できる研修を増やして行こうと考えています。性教育に関しては、デリケートな部分のため母親のみ・子どものみ・思春期の子どもに関しては個別にと、嘱託医と内容を検討しながら行っていく予定です。市の指定管理のため、法人で改善できる部分については今回の評価結果を見ながら改善していきます。そして、次回の評価までには、今の足りない部分を補えるように職員全員で同じ意識を持って取り組んでいきます。

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）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・⑩・c
＜コメント＞ ・職員に対する理念の周知は、職員の入職時、定期的に行われている職員会議、そして副施設長との個別面談の際に詳細に説明したり、振り返り等を交えて行っている。支援の対象となる入所者の置かれている立場をよく理解した上で行動規範となるように浸透しているとのことであった。 ・「生活のしおり」に理念の文言を綴っており、入所者に配布して周知している。可能な限り理解を深めてもらえるように母親用と子ども用と分けて配布している。子ども達は数は多くないものの、数名集めて理念をわかりやすく説明する機会がある。特に権利については時間をかけて説明するようにしている。 ・副施設長は今後より一層の理念浸透について、職員については個別面談の機会を中心に理念の実践について職員の考え方を確認していくことと、入所者のうち特に子どもについては「権利ノート」の文言を施設オリジナルで改定して「子どもの権利」というテーマで深化させていきたいとのことであった。		

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・b・㊦
<コメント> ・指定管理受託者の施設の入退所は、長崎市の権限であり外的動向の把握は行っていない。		
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・㊦
<コメント> ・理事会で経営状況の大枠の把握はできているが、決裁事項は長崎市の権限であるため、経営資源全般の具体的分析や課題抽出、改善に向けた取組みまで連動して実施していない。		

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・㊦
<コメント> ・母子生活支援施設は長崎市の指定管理受託者であるため、市の方針に沿って運営を行う以上、中長期計画の策定はできないとのことであった。		
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・㊦
<コメント> ・母子生活支援施設は長崎市の指定管理受託者であるため、市の方針に沿って運営を行う以上、中長期計画を踏まえた単年度計画の策定はできないとのことであった。		

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・⑩・c
<コメント> ・中長期計画に連動した単年度の事業計画ではないが、施設独自に運営方針、運営指針、職員配置、職員研修、入所所への支援内容、年間行事、規定やマニュアル、関係機関との連携についてまとめられた計画を毎年度立案して職員間で周知を図っている。 ・事業計画について策定期間や評価見直し時期は施設で定められており、ルールに則って副施設長が主導する形で行っている。計画策定後は定期的に行われている職員会議の際に予定の確認や進捗状況等を職員皆で把握する機会を設けている。 ・新たな事業計画を策定する際は、職員それぞれが当該年度の計画内容の評価を行い、その意見を集約するようなイメージで新たな計画を立案する構造であった。計画だけに限ったことではないが、副施設長は職務に対して受け身の姿勢ではなく、能動的に物事を捉えて遂行することのできる職員を育成していきたいとのことであった。		
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・⑩・c
<コメント> ・施設では前年度に実施した事業内容を基礎情報として、新年度の事業計画の原案を作成した後に、月例集会で母親を中心に説明を加えて、特に意見等なければ本案として事業計画(特に年間の予定表)を目に付きやすい台所や通路の掲示板に貼っている。年齢にもよるが子どもにも口頭でわかりやすく説明することもあるとのことであった。 ・事業計画の中に入所者が参加できる色々なイベントを確認することができた。副施設長はこのイベントの意図として入所する母親や子ども達に「体験の機会」を1つでも多く得て、様々な経験をしてもらいたいという意図があるとのことであった。例えば生け花や音楽会への参加、メイクアップの練習等、いつかどこかで役に立つであろうことを積極的に計画している。この他にも退所した方を対象としたホテルでのクリスマス会の実施等、現在入所している方ばかりではなく、退所後の関わりも大切にしながら事業運営を継続している。		

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・⑩・c
〈コメント〉 ・施設全体の事業運営については、毎年度立案している「白菊寮」事業計画書をベースにして計画的に取組みを行っている。また入所者については自立支援計画書を中心にして日々個別的な支援を提供している。支援の質の向上というところと言うと前回受審した第三者評価の項目を実行可能な箇所から見直しをしたり、新たに書類の整備や作成をしたりしているとのことであった。 ・支援の質を向上させるための施設の取組みとして、職員を母子の支援に直結する研修に参加させることや、逆に一見関係のないような研修にも意図的に参加させて、その中で気づきを得てもらうように努めている。このように研修受講を通じて入所者の幅広い生活を総合的に支援する知識を習得してほしいという目的を職員に明確に伝えている。研修の受講以外にも現在子ども達がどのようなアニメやキャラクターに興味があるのか、どのような音楽を聴いているのか、幅広い知識を持って接することで関係性の構築に繋がることも多いとのことであった。 ・様々な角度から計画的に事業運営していることは確認できたが、今後支援の質を向上させる目的で第三者評価の項目を見直して優先順位を付けながら年間を通して計画的に取組む仕組み作りを期待したい。		
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・⑩・c
〈コメント〉 ・前回、第三者評価を受審したことで学びが深かったとのことであった。受審後に職員間で話し合いを行い、入所する子ども向けに「子どもの権利」というノートを作成する運びになったとのこと。権利ノートをわかりやすく、また抜粋してオリジナルの文言で作成している。また、組織体系についてももう少し職員の育成や面接の在り方を見直すことで、より一層効果的な人事考課に繋げるよう計画的に取り組んでいきたいとのことであった。 ・副施設長は受審後の課題として人材育成に着眼したとのことであった。今まで全くやっていなかったわけではなく、育成に纏わる取組みを実施してはきたが、点で動く部分を線で動かすことでもっと効果的な育成に繋がるのではないかという気づきを得たとのことである。今後、人材育成を通じて益々事業の幅が拡張できると考えられる。		

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・⑩・c
＜コメント＞ ・職務分担表にて組織を文章化している。毎年度見直しを行い、年度初めの会議の際に職員間で周知を図るようにしている。 ・不測の事態が発生した際に施設長が不在の場合は、副施設長が権限委任を受けて判断を行い、施設全体に指示を出すこととなっている。実際に緊急事態が生じた際の対応方法を口頭で確認したが、施設として整備している「事故・緊急時対応マニュアル」を基本に動いたとのことであった。 ・副施設長が考えるリーダー像として、自分がいなければ成り立たない組織にだけはしたくないとのことであった。組織の規模や事業内容等鑑みるととても一人でカリスマ性だけを武器に運営することは危険とのことであった。職員に投げかけながら考えさせて全体的にレベルアップできるように自分の立ち位置を定めていく方針であった。		
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・⑩・c
＜コメント＞ ・施設長の職務代理者である副施設長が令和６年度の「社会的養護を担う児童福祉施設長研修会」参加予定である。全国区の研修は主に副施設長が参加するとのことであったが、九州内で開催される研修については職員にも参加を要請して外部との接触等、実際に肌で感じる機会を推奨している。 ・他県にある母子生活支援施設との横のつながりも重視しながら事業運営をしている。他施設を訪問することで自分たちが実践している支援内容等の振り返りの機会にもなるとのことであった。 ・コンプライアンスに関しては弁護士によるコンプライアンス研修を定期的に受講して、昨今特に求められる法令遵守の浸透に向けて取組みを持続的に行っている。またヤングケアラーの社会問題にも早期から着眼して取組みを行っているが、まだ顕在化していない部分が多く課題蓄積ではないかとの評価であった。		

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・⑩・c
<コメント> ・施設長及び副施設長が中心となって職員教育を行っている。母子生活支援施設ということで母子の入所中のサポートばかりに目が行きがちだが、実際に退所した後の生活サポートが重要となってくるとのことと、とても幅広い知識と対応力が求められるとのことであった。このような状況下、毎年度研修計画を策定して施設全体として遂行している。ひとり親家庭の施策を学ぶ勉強会や求人票や履歴書の書き方、不審者対策等々幅広い内容について学びを深めている。 ・研修については内外部の研修に参加を予定しているが、毎月開催している職員会議の場で伝達講習したり、ミニ研修を開催したりと全体で行う形式も確認した。この会議の際に受講してみたい分野を確認するようにしており、職員の要望が叶えられるように副施設長は可能な限り講師を見つけたり奔走している。 ・職員研修の一環として顧問の精神科医の研修を年に１回以上開催するようにしている点は専門的な知識習得のために有益だと考えられる。また、最近では職員同士交互に講師と受講者になって、職員がインプットした内容をどのようにアウトプットするかという学びの機会を創出している。		
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・⑩・c
<コメント> ・法人が目指すベクトルの向きに職員を方向付けることや業務全般の改善については副施設長が中心となって指導力を発揮している。 ・副施設長は職員の働きやすい環境整備に特に着眼していて、具体的にはパソコンのディスプレイの大きさやWi-Fiの整備、職員が少しでも横になれるようなベッドセットの準備等、きめ細かい視点での環境整備に努めている。 ・職員の勤務配置については法令を遵守しつつ、できるだけ職員が土日祝祭日に多く出勤しなくてもいいように工夫したり、宿直は外部委託する等、入所者の支援に集中できるようにソフト面でも配慮をしている。		

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・⑩・c
＜コメント＞ ・人材の確保や定着については副施設長が中心となって担っており、人員配置の加算も要件を確認しながら積極的に行っている。 ・人員配置については基準よりも多く配置していて、過度な負担が生じないように職員に配慮している。但し、心理職の配置については予算的に厳しいため、代替的な手段を講じながら必要な場合は外部に相談するようにしている。 ・副施設長は定期的に個別面談を実施して職員の育成状況の把握や不安の解消、モチベーションアップの言葉かけを行っている。職員の目標や面談の内容は控えてはいるが、所定のフォームでまとめているところまでは至っていない。今後職員の育成を「見える化」するためにもフォームを定めた上で「目標管理シート」の運用を期待したい。		
15	Ⅱ—２—（１）—② 総合的な人事管理が行われている。	a・⑩・c
＜コメント＞ ・職員面接を定期的に実施しており、普段の就労について意見を聴いたり、処遇改善できる内容がないか確認するようにしている。法人全体の面接を終えた後に改善すべき点は検討後、実行する分野も多くあるとのことであった。 ・現在のところ、人事考課制度は実施しておらず、施設長や副施設長による面接等で終わっている。法人全体で見ると職員数は一定程度いるものの、施設だけで見ると評価表の評価内容や文言について難しいところがあるとのことであった。 ・職員が資格を取得したいという希望があった場合は勤務体系上可能な限り協力をしたリ、金銭面でサポートできる範囲は実施したりと、入所者にとって有益な事柄は積極的に取り込むようにしている。		

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・⑩・c
<コメント> ・職員がいつでも相談しやすい雰囲気作りや風土作りに気を配っている。特に日々の就労や労務上の管理に関しては職員会議の際全体的にディスカッションしたり、内容によっては個別面談を行い対応するようにしている。 ・法人職員の相談窓口として副施設長が担っている部門がある。直接電話である場合もあるが、コミュニケーションアプリを介して相談を受けるケースもあるとのことであった。手段は問わず本質的な内容を知ることができて解決に向けて動くことができれば昼夜を問わず対応するとのことであった。 ・副施設長は母子生活支援施設等、社会的養護施設で働く対人援助職の職員はストレスを抱えやすい職種ではないかと考えており、職員にはできるだけ休みを有効に使ったり趣味活動に勤しんでもらうよう促している。施設としても職員向けにピラティスやキックボクシングの機会を作る等工夫している。		
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・⑩・c
<コメント> ・定期的に職員と個別面談を行って一人ひとりのスキルアップに向けた取組を検討しているが、組織的に目標管理まではできていないとのことであった。 ・副施設長が考える期待する職員像の１つに「入所者を第一に考えきれぬ職員」を挙げている。「自分が大変だから」「自分はそうしない」「自分が学んだことと違う」等々、自分基準の職員は本当に困っている母子支援に支障をきたす可能性が高いとのことであった。このような信念から入所者を中心に視点が当たっていない職員については、根本的な考え方を是正するよう指導を重ねて軌道修正していく方針であった。 ・法人として年度毎の目標設定や定期的な面接までは至っているが、所定のフォームにまとめて後追いできるような仕組みにまでは至っていないようであった。今後、法人職員の育成が経営課題の大きな柱となるのであれば目標管理シートの導入を検討することを期待したい。		

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・⑩・c
〈コメント〉 ・事業計画に運営方針を定め、「母親と子どもが安心して暮らせる環境を提供する。」「生活の場であればこそできる支援を提供できる。」「母親と子どものそれぞれの人格と個性を尊重し、人として尊厳を重視する。」「母親と子どもが自分の意志で課題と向き合って解決できるように支える。」「自分の人生を描いて実行していくチカラを身に着けるための支援を行う。」とあり、この5つの文言の最後に「～ができる職員」と加えると期待される職員像が明確化できる。 ・年度末の事業計画報告書に研修受講の報告が数多く並んでいた。大規模な法人が実施する程度の研修を年間でこなしていることから、相当研修には力を注いでいることが資料より確認することができた。 ・事業計画に掲げる内容に沿って研修を行っているが、具体的に何月に何の研修をする等明示までは至っていない。あくまで予定なので実施する見込みの研修を計画表の中に書き加えてまとめると今以上に正確に把握されやすいし、見直し評価する際もまとめやすいため、一覧表にして示していくことの検討を期待したい。		
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・⑩・c
〈コメント〉 ・様々な研修に参加できるような風土作りや勤務表等の配慮を行い、職員自ら学ぶことのできる施設運営を目指している。職員のレベル(勤務年数やこのような仕事に携わったことのある年数、資格等)に応じて参加できる研修や副施設長が参加してほしいと考える研修に参加を促したりしている。 ・研修後の報告を全体的に伝達講習することで、各職員が知識と技術の習得を行い対応力向上に努めている。特に知っていることと教えることはスキルが大きく異なるため、人に伝えるスキルを磨くように育成を図っている。 ・新任職員の育成計画については概ね次の通りである。入職時1日目に1日ばかりで研修を実施→施設内で先輩職員によるOJT→入職3か月後に副施設長等の面談→役割分担表に名前が挙がり1人に対応→職員会議でディスカッション 主に実務的な流れの中での育成ではあるが、副施設長は経営的な視点も入職して間もないころからもっと学んでほしいという気持ちを抱いているため、今後のカリキュラムの見直しを検討されたい。		

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。	a・b・㊦
<コメント> ・施設の特性上、実習生の受入れは厳しい状況である。		

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。	a・㊦・c
<コメント> ・施設のホームページは長崎市の意向により作成できない状況にあるため公開もできない。		
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。	a・㊦・c
<コメント> ・長崎市が実施する包括外部評価を受審している。監査で指摘された点については迅速に改善を図っている。 ・事務、経理については法人本部の担当者が管轄しており、キャッシュフローについては法人のルールに基づいて運用がなされている。		

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。	a・㊦・c
＜コメント＞ ・入所者の中にはDV被害世帯も含まれているため、地域への積極的な活動参加は困難な状況であるが、職員が自治会活動に参加したり、可能な世帯であれば入所者の地域活動参加を促している。 ・施設の特性上外部関係者であっても面会は原則として1階でするように規定があるため、地域との交流、外部との交流という分野は展開したくても思うようには進まない1つのことであった。 ・地域との関係性を途絶えさせないためにも地区の自治会に加入して職員が対応している点や、法人本部の学習支援の学生ボランティア、子ども食堂の紹介等、社会資源を紹介したり職員が対応したりして、いつでも交流ができるような環境作りに努めている。		
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。	a・b・㊦
＜コメント＞ ・施設の特性上、ボランティア活動の積極的な受入れは困難な状況ではあるが、法人本部の学習支援の学生等にボランティアを依頼している。 ・副施設長の考えとしては入所している皆さんに外部の様々な方と関わってほしいし、特に子どもに対しては母親以外の接触を多く持ってほしいとのことであった。根底には経験をして次のステップに進んでほしいとの思いがあった。		

Ⅱ—４—（２）関係機関との連携が確保されている。		
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
<コメント> ・サポートしている対象者を管轄する行政機関が県や市、母子の住居地まで含めると町等も含まれてくるため、幅広い機関との情報共有が必須である。各機関との連携はスムーズにできてはいるが、施設内で役割分担しながら各職員が対応する体制を整えている。 ・要保護児童対策地域協議会への参加をはじめ、長崎県ひとり親家庭等自立促進センターの会議や世帯に応じた関係機関との連携を図っている。 ・母子生活支援施設と関わりの深い関係機関の一覧を作成している。特に長崎市子育て支援課との関わりは指定管理を受託している関係上、連絡を取る頻度が高いとのことであった。		
Ⅱ—４—（３）地域の福祉向上のための取組を行っている。		
26	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。	a・㊦・c
<コメント> ・地域の小中学校との意見交換会を実施するようになったり、地域の民生委員との接点を持つようになってきた。施設の設置目的上、地域の福祉ニーズを把握したとしても、取組みに移行できない一面もあり難しいところであるが、可能な限り地域の福祉向上に寄与していく方針であることを確認することができた。		
27	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。	a・㊦・c
<コメント> ・施設の特性上 DV 被害者等の入所者が支援を受けているため、地域ニーズに貢献する積極的な交流活動は実質困難な状況である。 ・公益的な取組みとして考えられることは自然災害等発生時に備蓄品を地域に配布したり、活用して炊き出しを行うことや、施設の一部に簡易トイレを常設する等、プライバシーに配慮した形で職員が活動することを検討していた。		

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
Ⅲ—１—（１）母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		
28	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。	a・⑩・c
＜コメント＞ ・入所者のおかれている立場を理解し尊重した支援を行うため、軸となる基本理念、運営方針、運営指針を繰り返し浸透させるべく会議や研修の場で「あるべき姿」を共有する機会を設けている。副施設長はこの浸透について、繰り返し理念等の説明を続けることが最善の方法ということで地道に職員と対話していくとのことであった。 ・入所者の個々の支援における軸は自立支援計画書で、母親や子どもの自立した生活を支援するためにアセスメントや職員間での協議、各関係機関との共有を密にしながら標準的な支援が提供できるように足並みを揃えることを重視している。母親や子どもの目標設定は個人差があるため画一的な目標ではなく現状の課題を的確に捉えて支援していくことが重要とのことであった。 ・現在、「子どもの権利」というテーマで施設オリジナルの権利ノートの作成を検討している。特に子どもは「権利」と言っても理解を得ることが難しいケースが続いていたため、職員間で話し合い理解しやすい権利ノート作りに勤しんでいる。 ・職員の中には母親や子ども達への日々の支援の中で「今の支援で正しいのか」「自分の関わり方は適切なのか」「自分の言葉かけは不適切ではないのか」等々、自問自答するケースは大なり小なり存在する。このような不安を少しでも緩和する目的としても、定期的に適正な支援や関わりができていないかチェックシートが有ると職員は振り返る機会を得ると同時に自分の支援を客観視できることにも繋がる。このようなチェックシートの活用を検討することを期待したい。		

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・⑩・c
＜コメント＞ ・ プライバシーの保護については「ひとり親家庭福祉会ながさき個人情報保護規定」を軸としてルールを定めている。入所時に母親用と子ども用の「せいかつのしおり」を活用して、母親と子どものプライバシーが最大限確保されることを説明している。 ・ 母子生活支援施設に入所している母親と子どもは様々な理由を持って、現在の母子生活支援施設で生活をしているため、入所者お互いのプライバシーには極力深入りしないように声掛けしているが、最終的な判断は入所者に一任せざるを得ない状況である。 ・ プライバシーに配慮した支援について、職員間での周知や入所者への説明資料の確認、実際の口頭説明は確認できた。入所者の生活面におけるプライバシーの在り方について規定やマニュアルがあるとより一層支援の充実に繋がると考えられる。これらの整備を今後期待したい。		
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・⑩・c
＜コメント＞ ・ 施設の方針や案内、入所についての説明はパンフレットや母親用・子ども用の「せいかつのしおり」にて実施している。「せいかつのしおり」はイメージしやすいように絵や写真も使用されているし、項目ごとにコンパクトにまとめているため、客観的にわかりやすい資料と見て取れる。 ・ こども用の「せいかつのしおり」にはルビが振ってあり対象者に応じて配慮がなされている。昨今、対象者の中に他国籍の方が入所する機会も出てきた。今後は施設内のあらゆる箇所に公用語の表記を貼る等検討しているとのことであった。 ・ 見学対応については施設として必須事項としており、よほどのことがない限り入所前に施設全体を見学してもらっている。この際は市の担当職員と同伴で行うこととなっている。		

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・⑩・c
＜コメント＞ ・対象者の入所後しばらくは生活のリズムが整うまで密に関わって職員が丁寧に教える期間を設けている。個人差があるため期間はまちまちであるが徐々に慣れてくるとのことであった。また様々な事情で入所しているため身の回りの生活用品が整わないケースもあり、このような場合は施設の備品（冷蔵庫等の家電）を貸し出すこともある。 ・入所が決まった場合は同意書にサインをもらい実際の生活が始まる。入所する前に母親に対して今後のメリットやデメリット等をわかりやすく説明して、最終的には自己決定することとなる。ケースによっては繰り返し説明が必要な場合もあるため、対象者のレベルに合わせて説明を行うようにしているとのことであった。 ・昨今、他国籍の入所者が入居するケースも出てきたため、通訳を付けることもあれば精神的に不安定な状況であれば副施設長を交えて面接等を行うように施設としてルール化している。今後の課題としては他国籍の入所の場合、公用語だけで理解を得られない時にどうするか検討していかなければならない点であった。		
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・⑩・c
＜コメント＞ ・施設の特性として永住できず通過施設であるため必ず退所の時期を迎えることとなる。退所の際は口頭及び文章で退所後の支援内容について説明を行い、安心して生活を営むことができるように最大限配慮している。 ・副施設長の話しでは施設を退所して当面は特に関わりを密にしなければならない重要な時期とのことであった。具体的に言うと住むことや働くこと、困りごとがあってもどうにか解決して生活を存続させること。この点のフォローが重要とのこと、施設と同一法人のサポートを受ける方が大半とのことであった。 ・施設退所後、退所者支援計画に基づいてアフターフォローを実施している。また、法人の強みとして、ひとり親の支援に特化した就労支援や食料支援等、各種サービスを有しているため、複合的な視点から母親と子どもを支援することが法人の強みの１つとなっている。このようなサポートを受けない母親にも退所後のサポート資料を配布している。		

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・⑩・c
<コメント> ・施設では年に１回入所者アンケートを実施している。普段の生活の中で要望を伝えきれない人もいればそうではないタイプの方もいるため意見を発する擦談を１つでも多くしていきたいとのことであった。 ・アンケートの結果については今のところ特に改善が必要な案件や急を要する内容は見受けられないが、甘んじずに職員の事前の気づきを増やしていきたいとのことであった。また結果は長崎市にも提出してアンケートを客観視する機会を設けている。 ・アンケートに施設のハード面の記載があった場合、どうしても対応することが困難なケースもあるため、この点は施設としても頭の痛いところであるが、市の方針や予算の関係上仕方なしというところであった。 ・毎月１回開催されている月例会の場において、タイムリーな情報の共有や困りごとの解消等、生活を営む上で関連する多岐にわたる内容について意見交換したり、職員は母親の話を傾聴するように努めている。 ・今後の課題としてアンケートの回答率を上げたいとことで、スマートフォン等の端末から手軽に返答できるような手段を検討してくとのことであった。		
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・⑪・c
<コメント> ・入所時の説明で「生活のしおり」に苦情解決責任者、受付担当者等を明示しており、大人用、子供用のしおりのいずれにも、困ったことや苦情、意見等職員が相談を受ける体制があること、意見箱があること、設置場所、手持ちの用紙に書いて入れて良いことを伝えている。また、外部にも相談できるところがあるということを説明し、第三者委員、長崎市担当者の連絡先も「生活のしおり」に記載されている。 ・弁護士を招き、法人全体でコンプライアンスに関する研修を実施しており、職員の意識を高める取り組みがされている。		

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
＜コメント＞ ・面談の時にも何か困っていることなどないか尋ねるようにしており、日頃の会話の中でも何かあれば言いやすいように気を付けている。面談の際は、話しやすいように他の入所者に見られない部屋を準備し、最初に必ず秘密が守られるということを説明している。 ・意見箱に意見が入っていたことはないとのことであるが、定期的実施される面談の際に、困ったことや苦情がないか尋ねるようにしている。また、年に１回入所者にアンケートを実施しており、職員も回答を確認している。 ・外国籍の入所者には必要に応じて通訳を付けるなどして、理解しやすい環境づくりに配慮している。 ・入職時の研修において、相談を受ける際の姿勢や座る位置などについてアドバイスをしている。また、相手が話すのを待つようにして、話を被せないなど、気を付けることまで細かなところまで配慮して話すよう伝えている。		
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
＜コメント＞ ・意見箱に相談や意見が入ったときや職員に直接意見があったときは、職員会議で対応を検討し、必要に応じて弁護士との相談を行い、副施設長の確認後、入所者、市へ報告をするということになっている。また、業務日誌に記録を残し、後から見返すことができるということである。 ・相談や意見が出たときは、迅速に対応するよう気を付けている。対応に時間のかかるような意見が出たことはないが、途中経過を報告するようにしており、検討の結果、相談や意見に対応できないことがあれば、その理由を含めて説明をすることになっている。 ・年に１回の入所者アンケートを行っているが、日頃から面談や会話の中で意見を聞いているからかあまり意見は書かれていない。アンケート結果は職員も確認し、質問項目まで見ることで、自分たちの対応にどういうことが求められているか知ってもらい、意識を高めることにつなげている。		

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・ ⑥ ・c
<コメント> ・「事故・緊急時対応マニュアル」を作成しており、入職時に内容を確認してもらい、必要に応じて職員で話し合いながら見直しを行っている。 ・１日２回、朝と夕方に職員が巡回しており、施設内の掃除当番などの清掃確認や、施設内の異常がないか確認している。 ・毎月、月例集会後に避難訓練を行っており、予め役割分担がされ、手順も決められている。 ・外で遊べる場所が少なく、室内で遊べる遊具を購入しており、使い方を含めて、安全に遊べるよう遊具を使うときの注意事項を作成しているところである。		
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・ ⑥ ・c
<コメント> ・「感染症対策マニュアル」を作成し、職員にも周知されており、感染症が広がらないように徹底している。 ・インフルエンザの予防接種は、施設の負担で職員全員に実施しており、職員の感染症予防にも配慮している。 ・冬場は特に感染症が流行りやすくなるため、入所者にも月例集会にて定期的な換気をお願いしている。使っていない部屋についても、定期的な換気（窓や押入れ）、トイレを週１回流す、畳を拭くことで清潔を保っている。月例便りでも、感染症のことや換気についてお知らせをしている。 ・感染症が発生したら、感染した方は基本的に部屋から出ないようにしてもらい、買い物は代行し、食事は作って部屋に持って行く、入浴は入所者とは別のお風呂で入浴してもらうなど、感染症が広がらないよう対策している。		

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
<コメント> ・緊急時の責任体制や連絡先など連絡網にて明確にされている。入所者の安否確認の方法として、コミュニケーションアプリの他に緊急連絡先を３人登録してもらうことになっている。 ・月例集会後の避難訓練は、昼間に限らず、夜に入所者と管理人しかいない状況等も想定して実施している。また、消防や警備会社への通報の仕方、AEDの使い方、消火器の使い方などを練習している。年に数回、消防局から来てもらい、指導をお願いしている。 ・食料や備品等の備蓄リストを作成、期限が切れそうな食料は入所者に配布し、入所者に配布しきれないものは法人内の事業であるフードバンクに寄付して役立てている。		

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
<コメント> ・自立支援計画に沿って、入所者それぞれへ支援をしている。個人のファイルに保管されており、職員に回覧され、いつでも必要に応じて確認することができる。 ・自立支援計画を含む個人のファイルの中には、ジェノグラムやエコマップ（支援が必要な人を取り巻く環境を図式化したもの）等、関係機関や実施状況が分かるようになっている。 ・自立支援計画の作成にあたっては、入所時に担当となる母子支援員が面談で入所者の現状、身体状況、困っていること、今後の希望などを詳しく聞き取りを行う。そのうえで、母親と子どもの希望に沿う形で目標を立て、自立支援計画を作成し、副施設長の確認を経て、本人の確認後市にも提出する。		

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・ ⑥ ・c
＜コメント＞ ・自立支援計画は、半年に一度、評価と見直しを行っている。また、入所者に毎月目標についての進捗状況報告書を記載してもらい、それを基に面談を行い、進捗状況報告書に対する意見書を作成し、必要に応じて目標の見直しや次の新たな目標を設定している。目標を設定する際は、いきなり大きな目標を立てるのではなく、具体的に思い描けるような目標を設定するよう何度も面談を重ねながら適切な目標設定をできるよう支援している。客観的に見て、達成可能なことと乖離のある目標を立てた場合は、理由を話すなどしてアドバイスをして、入所者自身で考えたうえで目標を設定してもらう。		
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・ ⑥ ・c
＜コメント＞ ・市からの入所決定の連絡が来たら、事前に入所者の情報をもらい、職員で配慮する点等を検討し、必要な勉強や研修をして、できるだけの準備をして受け入れを行っている。 ・入所後の最初の面談は、できるだけ早く行うようにしているが、入所者である母親と子どもの状況を見てすぐに行うことができることもあるが、母親だけで話したい内容もあるため、職員が子どもを預かることができるくらいに信頼関係を築くまで待つて、面談を行うこともある。 ・自立支援計画書作成は、担当となる母子支援員が中心となり、毎月職員全員が参加する会議で内容の検討を行っている。自立支援計画を作成後、母親と小学生以上の子どもに説明し、確認のサインをもらっている。		
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・ ⑥ ・c
＜コメント＞ ・半年に一度自立支援計画書の評価と見直しは行われているが、それ以外にも毎月入所者に記入してもらう「進捗状況報告書」を基に面談を行うことで、自立支援計画に設定した目標に対して、どの程度進んでいるか確認できるようになっており、入所者と話をしながら随時目標の見直しをしている。 ・入所者の状況が変わったときは、その都度自立支援計画の細部についてまで変更している。		

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、職員間で共有化されている。	a・(b)・c
<コメント> ・ 自立支援計画書で設定した目標に対する動きを目標ごとの記録や日々の状況を記録である個別の「生活の記録」、子どもの日々の状況の記録の「幼児観察記録」、母親と子どもの入所時点で身体や生活の状況についての記録の「保護台帳」、入所者全員についての日付ごとの記録の「事務日誌」など、統一した様式で記録し、職員間で情報を共有している。 ・ 相談や面談についての記録の際は、簡潔にまとめつつ、本人が話した内容を忠実に、他の職員に間違いなく伝わるよう気を付けて記載するようにしている。		
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> ・ 文書の保存・廃棄については、退所者支援を行っている世帯と行っていない世帯で区別しており、退所者支援を行っている間は保存、退所者支援を行っていない世帯は末子が25歳になったら、市役所子育てサポート課に確認の上、廃棄することになっている。 ・ 個人情報の扱いについては、個人情報チェックリストを作成し、毎月チェックして日々の規定の遵守を確認している。 ・ 電子データの取り扱いについては、個人情報をパソコンで扱う際はネットワークにつながっていない状態で行うことになっており、保存はパソコン上には保存せず、外付けハードディスクに保存し、ハードディスクは金庫に保管することになっている。 ・ 入所者に個人情報の取り扱いに関しての説明は、入所時に渡す「生活のしおり」に沿って行い、入所時に同意書を得られている。		

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
＜コメント＞ ・入所時に施設の理念と基本方針について説明する中で、母子が自立に向かって安心して生活できる場であり、その権利があるということを説明しており、受けられる権利について話をしている。 ・現在、守られるべき権利を明示した「権利ノート」を他の県や施設のものを参考にしつつ作成中であり、職員で意見を出しながら、入所者が理解しやすいよう幼児、小学生、中学生、高校生、大人それぞれについて作成しようと検討している。		
A—1—（２）権利侵害へ対応		
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
＜コメント＞ ・母子生活支援施設という特性上、権利侵害については日頃から特に配慮している。何か問題があった場合は、まず入所者の話を聞き、職員間で話し合いを行い、施設長、副施設長に報告、必要に応じて施設長もしくは副施設長から現場への注意をしてもらうことになっている。 ・母親と子どもの施設であることから、夜間に男性職員が生活エリアに行くことについても配慮しており、電気やガスのメーターの検針に部屋に行く際は、男性職員が行っても良いか確認し、女性職員が行くこともある。 ・入所することになった経緯を事前に市の担当者等から聞いており、様々な状況の母親と子どもがいるので、安心して生活できると感じてもらえるような対応を心がけている。 ・他施設との事例検討の研修に行くことで、気を付けるべきことなどを聞いてきて、施設での支援に生かしている。		

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
〈コメント〉 ・月に一度、進捗状況の確認の面談をする際に、他の入所者や職員のことでは何か嫌なことではないか、困っていることはないか、尋ねるようにしている。子どもについては、まずは母親と信頼関係を築き、安心できる人だということを認識してもらったうえで、子どもの年齢に応じて分かりやすく、親に言いにくいことでも職員がいつでも話を聞けることを伝えている。 ・「生活のしおり」において、母親不在時の他居室への子どもだけの立ち入りの禁止など起こりうる状況を想定して禁止事項を説明し、他の入所者への不適切な行為を事前に防いでいる。また、小学生以上は自分で理解できるので、少年指導員が不適切なかかわりや禁止事項について直接説明するようにしている。		
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
〈コメント〉 ・日頃の信頼関係がなければ困ったときに相談に来てもらえないということで、信頼関係の構築を心がけている。 ・声掛けを大事にしており、顔を見かけていないときは用事を作って部屋に行くなど、一日に一度は入所者の顔を見るようにしている。また、自分から相談できない入所者もいるため、用事があるときだけではなく、表情を見て気になるにも声掛けをするようにして、必要であれば子どもを預かるときもある。 ・1日2回の巡回のうち、夜番の職員の勤務時間帯に1回は巡回をすることになっており、それ以外にも騒がしいときも見回りに行っている。他にも、翌日にさりげなく尋ねてみるなど、日頃から入所者の様子に気を付けている。		

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。	a・ (b) ・c
<コメント> ・入所者の集会として月例集会を毎月行っており、入所者から要望を受けることがある。要望を受けて、掃除の時間をずらす、台所の使用時間を延ばすなどできる範囲で調整をすることもある。また、お風呂の掃除当番や入所者の自治会費を納めて広報誌をもらってくるということを入所者の当番制で行うことで、母親の自律や責任感に対する支援を行っている。 ・支援をする際には、掃除など小さなことにも期限を付けて提案し、できたことを認めることで継続につながってほしいと考えている。		
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。	a・ (b) ・c
<コメント> ・外国籍の入所者に対して、本人から日本語検定を受けたいとの希望があり、教員資格を持つ職員が、課題を出し添削をするなどの学習支援を行っている。入所者が自分だけで勉強するよりも、職員が見守ることでより勉強に取り組むことができているということである。 ・小学生以上の子どもは自分で目標を立てており、簡単な目標ではあるが、目標の達成に向けてやるべきことを支援員と一緒に考えている。また、勉強を頑張りたいという子どもには法人内のオンライン学習支援を提案しており、週に1回1対1で実施している。勉強内容も子ども本人に選択してもらっている。 ・アセスメントの際にはまず、自立するための課題を導き出すために、問題点を問いかけ、母親が自ら目標を決められるようにしている。		

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。	㉓・b・c
<コメント> ・ 行事を考える際は、体験の機会を大切にし、一つでも多くの体験をしてもらいたい、という思いで検討している。生花、音楽会、お寿司を食べるお食事会でなど、色々な行事が計画されている。11月の野外交流の行事では、ペンギン水族館やキッザニア、ハウステンボス等日頃なかなか行けないところに行くことで、施設を出たら家族や友達と行きたいと思うなど、次への希望や目標となっている。また、例年クリスマス会は施設内で開催していたが、今年はホテルのビュッフェを楽しんでもらう計画を立てるなど、いつもとは違う経験をしてもらうことになっている。 ・ 行事開催の時間帯は、入所者の休日や用事などの都合に合わせて開催している。また、行事予定や月ごとの予定も目に付くところに掲示されている。 ・ クリスマス会や夏祭り（お楽しみ会）では退所者に招待状を送っており、退所者の様子を伺う機会だけでなく、入所者が退所者と交流する中で自立への意欲を高めてもらうことも期待している。 ・ 婦人科の嘱託医による面談を行っており、母親の希望に応じて子どもを預かっている。 ・ 行事の実施に向けて、まず実施案を作成し、行事の実施後には報告書にて振り返りを行い、次の行事へつなげている。		
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。	a・㉔・c
<コメント> ・ 退所後の生活が軌道に乗るまでは支援をしたいと考えている。退所者支援は、退所が決まってから入所者に希望を尋ねている。希望される入所者には退所者支援計画を作成する。退所者支援は1年毎に見直しており、1年経つ頃に評価を行い、次の1年の継続の意思確認をするという流れで支援している。継続をしない方には、何かあれば相談してもらいたいということを伝えている。 ・ 入所者とは退所後もコミュニケーションアプリで繋がっており、退所者支援を望まなくても、いつでも連絡できる手段は残している。また、退所の際は、これまでの支援や相談の状況から必要と思われる連絡先のリストを提供し、困ったときは施設に相談するように伝えている。 ・ 希望される入所者には必要に応じて退所後に訪問をしており、今後訪問を含めた退所者支援に力を入れていきたいとのことである。		

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。	a・ ㊦ ・c
＜コメント＞ ・毎朝ミーティングを実施しており、連絡事項だけでなく、気になる入所者に対しての共通理解や対応を検討している。 ・同法人内で法律相談を行っており、月例便りでお知らせし、必要と思われる入所者に提案することもある。 ・嘱託医は精神科医と婦人科医がいるので、アドバイスをもらったり、入所者の状況によっては受診を勧めることや受診に同行することもある。 ・外国籍の入所者に対しては、「何となく」理解できているということにならないよう、母国語で説明することができるよう、タガログ語、スワヒリ語、英語で資料を作成しており、必要に応じて通訳や弁護士を紹介し、話し合いに職員が立ち会うこともある。		
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・ ㊦ ・c
＜コメント＞ ・入所翌日はまだ不安な表情の方が多いため、まずは睡眠がとれたかどうか、食事はとれたかを尋ね、ここが安心できる場だと思ってもらえるよう信頼関係を築くよう努めている。また、敬語で話をすると距離を置いてしまう入所者と敬語で話をしないと嫌がられる入所者おり、話をしていく中でその入所者に合った話し方をするようにしている。 ・子どもの学校の転校の手続きについて、学校とのやり取りや教育委員会への手続きに同行するなどして、スムーズに通学できるよう支援している。保育園については、隣に保育所があるが、空きがないことも多く、近隣の保育所を提案することもある。待機するか、どの保育園に通わせるかは母親の意思に任せている。 ・入所後、まずは生活できる環境を整えることを目指し、必要な生活用品や家財道具等の貸し出しを行っており、「物品貸出書」と「返却確認書」で管理を行っている。 ・居室は世帯ごとの個室となっており、2部屋の居室と1部屋の居室の2種類あり、子どもの人数や年齢に応じて、割り当てられる。		

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〉 ・信頼関係を築きつつ話をする中で、困っていることについて入所者の生活の様子を見ながら、子育てのことについて提案をしたり、母親の希望があれば一緒に部屋の掃除をしたりすることがある。 ・健康状態については婦人科の嘱託医による健診を定期的実施しており、心療内科の相談も必要に応じて嘱託医に相談できる体制がある。 ・退所時に必要と思われる具体的な金額の話が出たときに、金銭の管理についての話をすることが多い。また、生活の様子を見て、家計簿をつけてみてはどうかと声掛けを行い、金銭管理ができるか確認することもある。家計簿のつけ方については、必要に応じて職員が指導している。 ・希望があれば子どもの預かり支援を行っており、母親の様子を見ながら預かりを提案することもある。また、希望があれば母親から事前に連絡してもらったうえで保育所への送迎支援も行っている。母親が病気の時は希望があれば、代わりに買い物に行ったり子どもを預かったりしている。		
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〉 ・母親の不安や悩みの軽減のために、日頃から話をして表情などの変化を見逃さないよう気がけており、面談のときもできる限り不安や悩みを引き出せるように気を付けている。 ・転校したときの最初の学校へのあいさつに同行し、学校に状況説明をするお手伝いをすることや、DV被害などの配慮すべき状況のある子ども等は学校への送迎をすることもある。学校とは必要に応じて連携をとれる状況にあり、ケース会議について連絡がくることもある。また、保育所からも子どもについて心配なことがあれば連絡が来ている。 ・母親から子どもの気になることの相談を受け、色々な可能性を検討し、受診を提案したりすることもある。 ・母親に余裕がないと見受けられるときは、子どもを預かって面倒を見る職員と母親と話をする職員とで役割分担をして対応し、不適切なかわりを防いでいる。		

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＞ ・安定した対人関係を築くために、施設内での職員との信頼関係を重視し、対話することを大切にしている。 ・施設内での母親どうしの関わりとして毎月行事を開催している。また、毎月開催の月例集会後には避難訓練を実施し、そのあとに入所者と職員で雑談をして交流を図っており、入居間もない母親については、輪の中に入れるよう意識するようにしている。 ・対人関係のストレスを抱えている等入所者からの相談を受けた場合は、嘱託医による研修の後に対応のアドバイスをもらうなどして対応しているが、難しい場合は必要に応じて嘱託医に対応をお願いすることもある。		
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・保育に関する支援を行っている。	a・(b)・c
＜コメント＞ ・被虐待児に対しては特に、声掛けの言葉や大きな声を出さないことなどに配慮をしている。また、子どもの言動について母親から相談があった場合、嘱託医に研修の時に尋ねることが多いが、急ぎの時は連絡をして対応を相談することもある。 ・施設内で子供が体を動かして遊ぶ場所がないため、跳び箱や鉄棒などを購入し、子どもが遊べる環境を整備している。また、おもちゃもブロックをいくつかの大きさを揃え、子どもの成長に合わせて、遊ぶおもちゃを準備するなど、少しでも子どもが楽しんで生活できるよう工夫している。 ・夜間に病気やケガなどの緊急の対応が必要となった場合、管理人が最初の対応をすることになっており、その後必要に応じて職員が駆けつけることになっている。 ・「生活記録」、「幼児観察記録」、「学童観察記録」などの記録で母親、未就学児、それ以上の子どもの記録を整備して、支援に役立てている。		

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。	a・ ⑮ ・c
〈コメント〉 ・子どもの希望を確認の上、リモートにて法人内で行っている1対1の学習支援を受けられることになっている。集会室はWi-Fiの環境があり、学習支援を受けない子どもも学校の宿題などをするためにこの部屋を使えるようにしている。夏休みには、時間を決めて学習時間を作り、集会室を使ってよいことになっているので、ここで職員が宿題を教えることもある。 ・奨学金について案内がくるので、職員間で内容を検討し、対象者がいればお知らせしている。退所された方に対しても、対象者がいれば、お知らせすることになっている。 ・子どもによっては人見知りで目を合わせるのも難しいこともあり、対応はそれぞれ異なる。心を開いてもらえるように、試行錯誤しながら話をしている。また、名前の呼び方も配慮し、中高生には本人に呼び方を尋ねている。		
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。	a・ ⑯ ・c
〈コメント〉 ・施設の特性上、地域のボランティアや実習生の受け入れは難しい状況である。但し、夏祭りや音楽コンサートでは、法人内のスタッフや施設のことを理解してくれている人をお願いし、承諾書を頂いたうえでボランティアをお願いしている。 ・母親と子どもの施設で職員も女性ばかりであると、子どもは大人の男性との関わりがない状況で成長することになることに配慮して、男性職員も採用している。男の子は、男性職員に興味を持っており、新たな大人との関わりを見つけていた。 ・小さな子どもは、遊びを通じていろいろな話をするようにしている。中高生に関しては、当たり障りない話から、深い話をできるようきっかけを探るようにしている。		

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・(b)・c
<コメント> ・性教育についての研修を受けており、体のつくりに関する本を紹介してもらい、みんなが見ることのできる本棚に置いている。この本を見た子どもから質問されることもあり、子どもに自分を守るための知識を伝えるためのきっかけにもつながるため、今後性教育についての充実を図りたいと考えている。 ・男性職員が少なく、男の子への性教育について検討が必要だが、外部の研修で事例検討があり、他施設の男性職員の意見を聞くことができおり、支援に生かしたいと考えている。		
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。	a・(b)・c
<コメント> ・基本的に事前に市に相談に行き、市の担当者と見学に来られたうえで、市の決定により入所が決まるので、緊急に入所されることはほとんどない。 ・夜間は非常勤の管理人に常駐しており、夜間の緊急事態の初期対応をしている。 ・緊急事態に備えて、警備会社や警察へ直通のボタンを設置しており、玄関に施設の敷地の入り口を確認できるカメラを設置し、モニターを管理人室と事務所に置いている。翌朝に夜間の防犯カメラの映像を、異常がないか確認している。「事故・緊急時対応マニュアル」を作成しており、その中で不審者への対応についても明確にされている。		
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。	a・(b)・c
<コメント> ・住むところがない状況で施設に来られる方も多く、住所変更や支援措置の手続きまで職員が情報を提供し、同行まで支援している。また、同法人で実施している法律相談を紹介しており、必要に応じて弁護士相談にも同行することもある。 ・措置元である福祉事務所や市の子育てサポート課、警察と連携して対応しており、入所者に危険が及ぶ可能性がある場合には、他県へ移って行かれたこともあった。		

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。	a・㉑・c
＜コメント＞ ・心療内科には、入所者の気になる様子や行動についての説明や理由を医師から聞くことができるので、入所者の了承を得て同行することが多い。 ・精神的な症状のある入所者は、本人の了承を得て、かかりつけの心療内科医に直接症状を聞き、気になることをお尋ねして、必要な支援や対応を教えてもらうこともある。検査情報や施設での様子など、情報交換もしている。		
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。	a・㉑・c
＜コメント＞ ・「暴力を振るわない」ということをあえて口にする機会は特にはないが、被虐待児はもちろん入所している子どもには、日頃の対応で暴力を振るわないということを行動で示すようにしている。 ・シェルター、児童相談所、福祉事務所とは情報交換を行っている。 ・被虐待児への対応については、嘱託医の研修や外部の事例検討の研修を受けており、研修に行っていない職員にも周知するようにしている。		
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。	a・㉑・c
＜コメント＞ ・子どもが難しい年頃であると、母子で行き違いや口論になることもある。その時は、母親と子どもから別々に話を聞いて、双方の気持ちが落ち着くのを待っている。 ・基本的に担当の母子支援員が相談に乗っているが、専門的な対応が必要なときは副施設長に相談し、対応をお願いすることもある。 ・入所者である母親が自分の親と不仲であった場合、自分の居場所を親に知らせたくないというときもある。その時は話を聞きながら、母親の希望に沿う形で支援を行っている。		

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。	a・(b)・c
<コメント> ・ 配慮が必要な母親のために職場と連携する機会はあまりないが、子どもの学校や保育所と連携することや保育所の入所説明に同行することがある。また、市役所などの手続きで同行が必要であれば対応している。 ・ 母親が精神疾患などで子供の服薬の管理が難しい場合、職員が声を掛けて、職員の目の前で服薬してもらうなどの支援をしている。 ・ 外国籍の入所者に対して、様々な手続きのアドバイスや弁護士相談に同行するなど、問題解決のための支援をしている。		
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。	a・(b)・c
<コメント> ・ 元ハローワーク職員により、入所者の特性を考慮した就労支援を行い、履歴書の書き方のアドバイスやハローワークへの同行、スーツの貸し出し等を行っている。また、ハローワークの職業訓練等を掲示し、入所者に適宜提案することもある。 ・ ホールは18時まで利用可能であり、小学生以上であれば下校後母親が帰ってくるまで、ホールや集会室で遊んだり、勉強したりすることも可能である。		
A②⑤	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。	a・(b)・c
<コメント> ・ お金のことで入所者の自立に問題がある場合、ケース会議にて職場と市役所、施設の職員で、自立に向けての話し合いを行うこともある。 ・ 外国籍の入所者に対して、本人の希望により日本語検定の受験を支援している。 ・ 体調の問題や就労の継続が難しい母親の場合、働くことができないと生活ができないため、これからの生活のことを考えなければならないので、まずはどうしたいのか、本人の意思を確認したうえで、次の支援を検討している。		