

第三者評価結果（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

| |
|------------|
| 京都ボランティア協会 |
|------------|

②施設名等

| | |
|-------------|--------------------------|
| 名称： | 本願寺 ウイスタリアガーデン（母子生活支援施設） |
| 施設長氏名： | 横田 正純 |
| 定員： | 20名 |
| 所在地(都道府県)： | 京都府 |
| 所在地(市町村以下)： | 京都市右京区太秦安井二条裏町15 |
| T E L： | 075-811-2447 |
| U R L： | |

③理念・基本方針

| | |
|------|--|
| 理念 | ：「いのち」の尊厳、「個」の尊厳、「地域」へのひろがり |
| 基本方針 | ：1人権の尊重 2自立支援 3プライバシーの尊重と秘密の保持 4性的差別・虐待の禁止 5地域社会との協働 6専門知識・技術の向上 7社会福祉援助者の育成、の7本柱を原則として「人類永遠の福祉に貢献することを目的」とし社会福祉の増進に取り組みます |

④施設の特徴的な取組

| |
|---|
| 「自主防災会の取り組み」 |
| 施設は安井学区に属する“二条中町”の町名で自治会活動に参加し、二条中町自治会会長は施設長が行っている。安井学区は自主的な防災活動及び災害時における対応を目的に「安井学区自主防災会」が組織され、施設においても「二条中町自主防災会」を組織し、部長、副部長、情報班長、消火班長、救出救護班長、避難誘導班長、給食給水班長の役職を入所者が分担して担っています。「二条中町自主防災会の取り組み」として1、学区総会への出席 2、学区専門部別研修会への出席 3、各町防災会議の開催 4、避難訓練への参加の取り組みで施設内外における火災・事故・地震災害の対策をしています。 |

⑤第三者評価の受審状況

| | |
|-------------------|----------|
| 評価実施期間（ア）契約日（開始日） | 2017/8/3 |
| 評価実施期間（イ）評価結果確定日 | 2018/5/1 |
| 受審回数 | 1回 |
| 前回の受審時期 | 平成26年度 |

⑥総評

| |
|---|
| <p>評価の高い点</p> <p>○学童保育は小学生を対象に少年指導員が一人ひとりの課題を把握して、忘れ物をしない、宿題を行う、など基本的なことにも配慮し支援をしています。中・高校生の学習指導は週1回学生ボランティアによる支援があります。進学を控えた中学生のために、さらに学生ボランティアを依頼して、個別指導で強化を図りました。当初勉強に興味を示さなかった受験生が、自ら勉強に取り組み見事目標を達成し、子ども・ボランティア・職員一体になり成果をあげています。</p> <p>○保育士は0歳～6歳を担当し、母親へ沐浴や離乳食の指導、各種の遊び、親子関係の樹立を支援しています。みのり保育園（1歳～2歳）は、保育方針に「強く明るく豊かな心を備えた子ども・ありがたうの言える子ども・あいさつのできる子ども・助けあえる子ども」と掲げ、小人数で目の行き届いた支援をおこなっています。地域の保育園に通う子ども達の行事に母親と共に参加して、子どもの成長を見守り母親の相談にも応じています。母親の勤務に合わせて補完保育を実施し、自立を支援しています。</p> <p>○防災マニュアルや緊急連絡網を作成し災害時の対応体制が決められ、月1回火災や地震の昼・夜勤体制での防災訓練を実施しています。母親には防災時のチェック表で安否確認の役割分担があります。年1回の消防署との訓練の終了後に、消防署職員を交え反省会を行っています。備蓄リストを作成し水・食料・テント・簡易トイレ・ランプなど管理者と担当者で管理し、各家庭にも避難用備品の備えをルール化しています。施設は「二条中町自主防災会」を組織し、地域の防災訓練に母親たちと共に参加をして母の会の役員は救護班をするなど、防災への意識の高まりが見られます。</p> <p>改善点</p> <p>○「本願寺ウイスタリアガーデン在所者心得」の内容や文章表現を見直される予定ですが、文章表現は母親と子どもの最善の利益を目標に、目線を母親と同じにして、柔らかい表現にする方が心に響くのではないのでしょうか。「相談・苦情の受付体制」「プライバシー保護及び開示」「虐待の禁止」も載せて、職員側の姿勢や申し出た者が不利益にならないことなど明示することで、守られていることや安心して生活をしていけることが感じられます。また、子どもにも「子どもの権利の保障」の文書化が望まれます。</p> <p>○単年度事業計画は多角的にとらえ作成されていますが、母親と子どもに説明をされていませんでした。母親と子どもの最善の利益を守る事業計画となるように、ぜひ年度当初には説明して、ともに歩まれることを期待します。</p> <p>○母親と子どものプライバシーと権利擁及び危機管理に配慮した支援の実施が必須ですが、プライバシー保護や虐待の禁止についてはマニュアルの作成や研修が実施されていませんでした。施設の特性に応じた留意点等に関する規定やマニュアルを作成して周知徹底することが求められます。</p> |
|---|

⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

この度、京都ボランティア協会の皆様には、色々な角度から点検をしていただき、ありがとうございました。
 今回の第三者評価を受けさせていただき、気付いていない点をお聞かせいただき、職員全員が話し合いを持ち、早速取り組める点から実行に移している。施設の特性を生かした規程やマニュアルを作成し周知徹底するようにしていきたい。
 単年度事業計画を母子に年度当初に説明しともに歩まれることを期待するとの指摘について、年度当初の集まりの折に説明し徹底していきたいと想いますが、年度当初に説明を行っても入居者の入れ替えや忘れていた方が多いため、近々の事業などは、毎週火曜日の母子の集まりや、毎月の「母の会」の折に説明する事や、子どもには学童職員から毎月説明を行い事業計画を徹底していきたいと考えております。

⑧第三者評価結果（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）
 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。 | b |
| 【コメント】 法人が作成した基本綱領を理念、倫理綱領を基本方針としパンフレットや事業計画に記載している。職員会議（週1回）で朗読して日々の業務に従事しているが、個々の職員がどの程度理解しているかの把握は不十分であり、会議などでの話し合いは行えていない。母親と子どもへの周知も、分かりやすい資料や説明に不十分さがある。 | |

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。 | b |
| 【コメント】 管理者は京都市民間児童福祉施設改善委員会・京都母子施設協議会・近畿母子施設協議会などに出席して、福祉の動向や地域の各種福祉計画を把握して分析している。資料は職員に回覧するとともに職員会議で特徴や変化などの周知を図っている。施設の経営状況は毎月の入所状況やコスト分析を行っている。地域の特徴、変化、課題を把握しているが分析は出来ていない。 | |
| ② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。 | b |
| 【コメント】 管理者・財務担当職員・会計士で財務管理をおこない、勤務体制や超過勤務状況は職員代表主任が管理し、職員会議で随時報告している。次年度に向けて職員体制・人材育成の見直しを含め次年度事業計画を作成中である。経営の状況や課題は、理事会に適宜報告し承認を得ている。各職員は自分の関わりのあるところは理解しているが、全体となると不十分さがあり、経営課題は把握できていない。 | |

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。 | c |
| 【コメント】 中・長期の計画は、建物の外装工事を見据えて、積み立てをして来年度修復の予定である。また、施設内研修の充実も予定しているが、中長期計画や収支計画の明文化はできていない。 | |

| | | |
|---|---|---|
| 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。 | c |
| 【コメント】 単年度の事業計画は事業所全体の事業や学童保育・乳幼児保育・心理療法の各事業、母の会、地域交流事業、研修、実習受け入れ、など主な取り組みを明文化している。数値目標や具体的な成果などは設定していない。中・長期計画が立案できていないためC評価とする。 | | |
| (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 |
| 【コメント】 事業計画の総括は各部署で行い、それをもとに主任が次年度の事業計画として纏めた後、職員会議で提案をしている。各部署の総括だけで、全体での総括は行っていない。毎週の職員会議では日々の支援について話し合い、行事に関しては、開催後に母親や子どもから意見を聞き取って次の行事にいかしている。総括の時期や手順は決められていないので、今後は実施してきた事業内容を振り返るなど、総括内容も含め検討していかれることをお勧めする。 | | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 年間行事予定を配布し母の会や仏参の時に説明をしている。行事に関してはその都度説明をし、玄関ホールにポスターの掲示やパンフレットを手作りするなど、興味を持って貰うように工夫している。事業計画を母親と子どもには説明できていない。母親・子どもに全体の事業内容を知って貰い、主体性を持って参加して貰えるような取り組みを期待する。行事のみの周知なのでC評価とする。 | | |

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。 | b |
| 【コメント】 職員は毎年「第三者評価共通評価・内容評価」の「Aタイプ」で自己評価を実施しているが、分析し課題を協議するまでには至っていない。職員会議で日常的な支援の質について話し合っている。第三者評価は定期的に受診し、評価結果を受けて各部署で話し合っているが、全職員の課題になっていず評価結果の分析は出来ていない。 | | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 法人の社会事業センターの監査や第三者評価結果の検討は施設全体ではできていない。今後は「人事配置や担当の検討を行い、新たな改善に結び付けていきたい」とされている。 | | |

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。 | b |
| 【コメント】 管理者の役割と責任は管理規程に明記し、会議の場で経営方針など表明しているが、リーダーシップは発揮できていない。新任挨拶を広報紙「コスモスだより」に載せ、お釈迦様の言葉で発信している。有事における緊急時マニュアルは整備され、管理者を責任者とする指示命令系統を明確化している。管理者不在時は職員代表が職務を代行している。 | | |

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| 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。 | b |
| 【コメント】 | | |
| 管理者は全国母子施設協議会や近畿母子施設協議会、京都民間児童福祉施設長会議に出席して、法令に関する資料や報告書で職員に説明している。欠席者には資料を回覧し押印をルール化している。また、本願寺社会福祉事業センターからも法令改定時には連絡があり取り入れている。育児休業法などの変更時には職員に説明の後、管理規程・規則の差し替えをおこなっている。幅広い分野の法令の把握には至っていないので、再度職員が必要とする諸法令の検討を期待する。個々の職員に「社会福祉法人 本願寺社会福祉センター規定・規則」のファイルが手渡され、改定時に差し替えている。 | | |
| (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。 | c |
| 【コメント】 | | |
| 支援の質の向上に意欲を持ち自己研鑽に努めているが、今年度就任したばかりで、指導力を発揮するまでには至っていない。一年が経ち業務把握が出来た今後リーダーシップの発揮を期待する。 | | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 | | |
| 主任会議で意見を聞いて30年度の人事配置や職員の働きやすい環境整備を考え具体案を立案している。施設内に同様の意識を形成する為の努力も見られるが、具体的な取り組みは今後の課題である。 | | |

2 福祉人材の確保・育成

| | | |
|--|---|-------------|
| (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。 | 第三者 評価結果 |
| 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。 | b |
| 【コメント】 | | |
| 人事管理は京都市民間改善委員会の基準に基づいて「本願寺社会福祉事業センター規定・規則」を作成している。人材確保は社会福祉人材センターや各大学、ハローワークなどで、求人活動をおこなっている。基幹職員、心理療法担当職員、専門職員を配置している。職員の育成計画は作成されていなかった。 | | |
| ② | 15 総合的な人事管理が行われている。 | b |
| 【コメント】 | | |
| 期待する職員像は倫理要綱（基本方針）で明確にしている。職員の処遇については京都市民間改善委員会の人事基準にもとづき担当職員が、職員全員に周知している。職員の処遇に関して主任会で検討しているが、評価・分析には至っていない。職員会議で職員の意向や意見を聞き取っているが詳細な分析はおこなえていず、職員が意欲を持って業務にあたる事が出来る様な仕組みづくりは出来ていなかった。 | | |
| (2) | 職員の就業状況に配慮がなされている。 | |
| 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。 | b |
| 【コメント】 | | |
| 母親や子どもの担当（母子・保育・学童）は職員の意向を聞き決めている。担当職員が有給休暇や時間外労働状況を把握し管理者と共有している。超過勤務の軽減に向けて、必要な時間帯に職員を配置するスライド勤務を行っている。定期的な職員面談ではなく希望があれば、適宜面談を行っている。心の悩みなどは臨床心理士に相談する時もある。福利厚生は定期的な健康診断や予防接種の励行、共済会の加入で外部機関の相談窓口は周知できている。法人の社会事業センター主催の懇親会（交流会）が行われている。 | | |

| | | |
|---|--|---|
| (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。 | | |
| ① | 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。 | c |
| 【コメント】 期待する職員像は倫理綱領で示しているが、職員個々の目標の設定や管理者面接で助言・支援を得られる体制は組まれていない「来年度からは、一人ひとりの目標管理を行い研修にも活かしていきたい」との管理者の意向である。 | | |
| 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。 | b |
| 【コメント】 期待する職員像は倫理綱領で示している。施設内研修として精神・心理の専門家による研修を月1回計画しているが講師の都合で今年度は実施出来ていない。毎年開催されている外部の研修会に順番に参加しているが、研修の評価・見直しは行っていない。 | | |
| 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。 | b |
| 【コメント】 新入職員は採用前にOJTで業務を体験し、採用後は即戦力となるようにしている。また、京都母子生活支援施設協議会新任者研修を受けている。外部からの研修通知は職員に情報提供して、希望者は参加できるように配慮している。職員の技術水準の把握や階層別の技術水準に応じた教育や研修は実施されていない。 | | |
| (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。 | | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 実習受け入れの基本姿勢やマニュアルの整備はしていない。以前は介護体験や保育実習を受けていたが、社会福祉士の資格保持者がいないのと、実習生が受け入れられる体制にはなっていない。 | | |

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 |
| 【コメント】 ホームページ、広報紙「コスモス」で支援の内容や収支の情報を公開している。民生委員や学校関係者にも配布し地域に回覧している。地域の運動会や自治会の行事に参加し施設の情報を発信する機会にしている。苦情・相談の改善状況については公表はできていない。 | | |
| 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。 | a |
| 【コメント】 庶務・渉外・経理・保守管理の権限を職員業務分担表で明らかにし担当者には辞令を交付している。広報紙「コスモス」で収支決算報告を公表している。業務全般にわたって本願寺からの内部監査を年1回受けている。経理・取引などは会計士による定期的な助言・指導を受けている。改善委員会から建物修理へのアドバイスがあり、会計士と相談して改修に向けて計画をしている。 | | |

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。 | b |
| 【コメント】 地域との関わり方は理念や基本方針に明記し、母親や子どもが学区の運動会や地域の行事、消防訓練、学校の役員を務める時は職員が支援をしている。また、近隣の各種商店・学校・最寄り駅などを記入した地図を渡す等、情報を提供し生活に不便が生じないようにしている。友達への訪問は、母親の許可を得るようにし居室以外で遊べるスペースは無く、遊びに来やすい環境づくりにはなっていない。 | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 学生のボランティアグループにより、毎火曜日学童クラブでレクレーションの提供や、PM7時からの学習指導、グループ外の学生による個別学習指導があり進学に成果を上げている。他に行事への参加などの協力もあり、活動時は活動記録や反省記録を書いている、など継続的な支援がある中で受け入れに関する基本姿勢やマニュアルの整備とボランティア対象の研修を実施されることを期待する。 | |
| (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 |
| 【コメント】 各関係機関（はぐくみ室・児童相談所・要保護児童対策地域協議会・保育園・小学校・中学校・高校・病院・警察）などは、リスト化し職員間で共有している。安井自治連合会ネットワーク化に取り組み定期的に会議に参加している。小・中学校との定例連絡会に児童担当職員が参加している。 | |
| (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。 | b |
| 【コメント】 施設行事の「ファミリーコンサート」や報恩講での「楽しみの集い」には地域の方を招待して来て貰っている。学区運動会や地区防災訓練に参加して母の会の役員が救護担当となるなど地域の一員として活動をしている。「安井学区自主防災会」に施設として「二条中町自主防災会」を組織して加入し、学区総会や学区専門部別研修会に、班長として入所者が職員と共に参加をしている。地域住民に役立つ講演会やサークル活動は行っていない。 | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 管理者が学区長として地域行事に参加している。民生委員会にも参加しているが、地域ニーズの把握には至っていない。今後は積極的に地域のニーズを把握し施設としての公益的な事業・活動が望まれる。 | |

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子ども本位の支援

| | |
|--|-------------|
| (1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。 | 第三者 評価結果 |
| 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。 | b |
| 【コメント】 基本方針（倫理綱領）で人権の尊重を明示し、日々の申し送りや職員会議で共有している。部署会議で常に母親や子どもの利益を考え一番良い方法を検討し、母親や子どもの様子で、関わる職員を変えたり方法を変えるなど、自立支援計画に反映させ、必要な対応をしている。母親と子どもの尊重や人権に関する研修はこの1年実施出来ていない。 | |

| | |
|--|-------------|
| <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> | c |
| <p>【コメント】 居室は母親と子どものプライバシーが守られることを基本とし、毎朝の巡回時は玄関で状況確認をおこない、居室に入る際は母親の許可を得ている。職員の不適切な関わりがあった場合の制裁は、就業規則に明記している。プライバシー保護や虐待の禁止については倫理綱領に記載しているが不十分であり、マニュアルの作成や研修の実施が望まれる。</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> | a |
| <p>【コメント】 ホームページ・パンフレット・管理規則・在所者心得・行事の予定・近隣地図を資料としている。ホームページ・パンフレットは、言葉遣いや図・絵・写真を使い分かりやすい内容になっている。市職員と一緒に事前に見学に来られる方もあり、説明とともに生活の様子も見て貰っている。また、生活に困らないように、手づくりの近隣地図を作成し、地域情報（商店・病院・学校・保育園・公園・リサイクルショップなど）が細かく記載されている。説明内容は適宜見直している。（会議録で確認）</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> | b |
| <p>【コメント】 支援の開始過程において、パンフレット・管理規則・在所者心得・母の会会則・夜間管理当番・備品貸し出し・居室の使用に関する事項・行事の予定・近隣地図などを資料とし、説明をして自己決定を尊重している。外国人の方にはルビや言葉を勉強するなどの工夫をしている。管理規則や在所者心得の説明を受けたという同意は得られていなかった。</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> | b |
| <p>【コメント】 退所にあたり、困った時は相談に来られることを伝え、相談に応じている。退所後の対応は、行政や弁護士、措置元と共に見守りを続けている。退所者には広報紙を1年間送付し、事業所でおこなう行事（キャンプ・報恩講・ファミリーコンサートなど）や育児協の招待状を送り声をかけている。また、発表会を目的にピアノの練習に月2回通っている子どももいる。事業所として相談方法や担当者を記した書類は渡せているが、支援の継続に配慮した手順（引継ぎ文書を含む）を明記したものは確認できなかった。</p> | |
| <p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p> | 第三者 評価結果 |
| <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> | b |
| <p>【コメント】 母親に「自立する為の生活設計」を書いて貰い、6か月ごとに面談を行っている。面談では生活面や居室環境、生活設計について話し合っており、課題の把握に努めている。母の会の活動は母親の意見を尊重し、子どもには行事の前後に企画や振り返る機会を設けている。子ども会は設置できていない。母子ともに満足度調査は行っておらず、日頃聞き取った意見要望などは職員で検討はしているが、母親と子どもの参画のもとでの検討会議の設置は行えていない。</p> | |
| <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。</p> | |
| <p>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。</p> | b |
| <p>【コメント】 玄関フロアの掲示板に「相談・要望申し出窓口設置のご案内」を掲示し苦情受付体制、相談・要望受付の流れをQ & A形式で記入して掲示しているが、配布や説明はしていない。苦情内容は日誌に記入し朝礼時に共有している。母親と子どもには、個別に対応し、必ずフィードバックをしている。苦情内容が支援の向上にいかされているかの検証は不十分である。</p> | |
| <p>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。</p> | b |
| <p>【コメント】 母親向けには「在所者心得」で職員の守秘義務と相談が出来ることを明記し、説明して配布をしている。子ども向けには作成していない。職員は相談や意見を日常生活の中でも聞き取るようにし、内容により面談室や応接室でゆっくりと聞くようにしている。「在所者心得」に、母親・子どもは相談者を自由に選べることを記載したり、子ども向けにも分かりやすい表現にして文書を作成することが望まれる。</p> | |

| | |
|---|-------------|
| 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 |
| <p>【コメント】</p> <p>「苦情解決要綱」の中に「相談・要望申し出窓口設置のご案内」を整備しマニュアルとしている。常日頃から母親や子どもが相談しやすく意見が述べやすいように配慮し、内容によっては相談室や別室を使っている。受けた相談や意見は日誌に書き、朝礼時に共有し職員会議で検討している。母親から出た意見は母の会の運営や備品の購入で速やかに対応している。意見箱を設置しているが投書は無く、アンケートは実施していない。マニュアルの作成期日や見直し記録は無かった。</p> | |
| (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 |
| <p>【コメント】</p> <p>危機管理対策マニュアルを作成し、事故発生時の対応手順は職員全員に周知できている。施設の防犯設備として防犯カメラ（庭口・駐車場・玄関・居室玄関）の設置、通用門のプザー、非常階段にライト、警察とのホットラインの設置、一斉施錠などがある。夜間当直は2人体制でしている。収集したデータは職員会議で検討しているが、ヒヤリ・ハットの収集件数は少なく発生要因の分析や研修、評価見直しは出来ていない。外部の訪問者など利用者にも分かる明確な表示が望まれる。</p> | |
| 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。 | c |
| <p>【コメント】</p> <p>各種感染症は行政から諸連絡がはいる、流行が予想される感染症は、ポスターを貼って啓発している。マニュアルは無いが職員の経験に基づいてその都度、仏参時に母親・子どもに予防を促し学童では手洗いやうがいを励行している。具体的な取り組みを記した書面が無いのでC評価とする。</p> | |
| 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やっている。 | a |
| <p>【コメント】</p> <p>防災マニュアルや緊急連絡網を作成し災害時の対応体制が決められている。毎月火災や地震の防災訓練を実施している。母親には防災時のチェック表で安否確認の役割分担をしている。消防署との訓練では役割を決めずに職員のリーダーが緊急時を想定した訓練を実施し、終了後に消防署職員を交え反省会を行っている。夜勤体制での訓練もおこなっている。備蓄リストを作成し水・食料・テント・簡易トイレ・ランプなど管理者と担当者で管理し、各家庭にも避難用備品の備えをルール化している。地域の防災訓練に母親たちと共に参加をし、母の会の役員は救護班をしている。立地条件からは地震、豪雨、水害が懸念されるので訓練を実施している。</p> | |

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。 | c |
| <p>【コメント】</p> <p>支援についてのマニュアルは「事務所での対応」「宿直時の対応」「苦情解決要綱」はあるが、他の業務手順などを含めマニュアルは作成されていない。職員の経験から普段は支援をしているが、支援をする時に誰が行っても同じ方法で一定の水準を目指す標準的な実施方法を定めるなど、施設として必要と思われるマニュアルを検討し、作成されることが望まれる。</p> | |
| 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。 | c |
| <p>【コメント】</p> <p>作成しているマニュアルは随時見直しをおこなっているが、改訂記録や検討記録などは確認できなかった。母親や子どもからの意見などは、会議の検討時に取り入れ見直しに反映させている。一部の標準的な実施方法以外は作成されていなかったためC評価とする。</p> | |

| | | | |
|---|---|------------------------------|---|
| (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。 | a | |
| 【コメント】 自立支援計画策定の責任者は統括主任とし、母親は母子支援員、乳幼児は保育士、1年生以上は少年指導員が担当している。福祉事務所からの現状に至る経過記録や、入所時面接調査表をもとにアセスメントが作成され、各担当職員が自立支援計画を作成している。それぞれの部署で日々の支援についての記録がされ、計画通りの支援が行われているのかの確認をしている。職員会議（週1回）で周知し、母親と子どもの課題の検討を重ねている。困難ケースのカンファレンスも、必要に応じて福祉事務所や児童相談所職員の参加を得ておこなっている。 | | | |
| ② | | 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。 | b |
| 【コメント】 自立支援計画のモニタリングは各部署でおこない職員会議で合議している。母親には年1回「自立するための生活設計」のアンケートの記入を依頼して、母子支援員は2人組で母親との面接を年2回行い自立支援計画に反映させている。少年指導員は小学校・中学校と月1回面談する機会を設け、情報交換や学校生活の把握を記録に残し、職員会議で情報を共有し自立支援計画に反映させている。自立支援計画は必要に合わせ変更しているが組織的な見直しの仕組みは確立されていない。 | | | |
| (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 | |
| 【コメント】 各部署で母親や子どもの記録を行い、個々のケースに転記している。記録により自立支援の方向性は読み取れる。記録の書き方に差異が生じないように、記録は様式に添って上司からの指導を受けている。朝の打ち合わせや週1回の職員会議で、情報共有をおこなっている。主任会議で検討された予算や人事に関してはパソコンメールで回覧している。 | | | |
| 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 |
| 【コメント】 管理規程の「個人情報取り扱い規定」で保管方法や保存期間、外部への持ち出し禁止、個人情報の漏えいの防止・対応を決めているが、個人情報保護の観点からの職員研修は行われていなかった。個人情報保護や開示について、母親や子どもへの説明と掲示は出来ていなかった。 | | | |

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。 | b |
| 【コメント】 日々の支援は母親と子どもの最善の利益を目指し、母親が通信教育の試験を受けに行く時は子どもを預かったり、事情を考慮したうえで保育園に子どもの送迎を依頼されている。部署会議や職員会議で話し合い、倫理綱領・基本綱領の実現を目指し、振り返り検証する機会としている。人間関係の難しいケースもあり、職員同士の信頼関係構築のためにも組織作りから検討していきたいとの意向を示している。 | | |
| (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。 | c |
| 【コメント】 職員の不適切な関わりがあった場合の制裁は、就業規則に明記している。職員会議で虐待のニュースや事例を伝え話し合いをおこなっている。組織として母子への不適切な関わりによる権利侵害を防止する仕組みづくりの作成と職員に援助技術の習得をはかる等の取り組みが求められる。 | | |

| | | |
|---|---|---|
| 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 |
|---|---|---|

【コメント】

不適切な行為の防止については入所時に「在所者心得」で説明をして、仏参の時に事例を示して話をし、良好な人間関係の構築に繋げている。日頃から母親や子どもの様子を観察して、元気さや子どもたちの態度など、気になるときは言葉をかけている。毎週行う職員会議で取り上げ、良好な人間関係の構築を図っている。

| | | |
|---|--|---|
| 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わりの防止と早期発見に取り組んでいる。 | b |
|---|--|---|

【コメント】

常日頃から子どもの変化やサインは見逃さないように注意している。母親には在所者心得で「児童の育成にあたっての留意点」を示し、良好な親子関係の構築を図り、助言や支援を行っている。具体的な話は仏参時に行っているが、子どもが自分自身を守るための知識や具体的方法については学習する機会は設けられていない。

(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 |
|---|----------------------------|---|

【コメント】

西本願寺の社会福祉事業として設立運営されている母子生活支援施設ではあるが社会福祉法人であるので、各自の思想や信教の自由は尊重している。仏参での話は道徳的な内容でおこなっている。本願寺関連の諸行事に対しても、参加は各自の判断に任せている。

(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 |
|---|---|---|

【コメント】

母親は母の会の自治活動で地域活動や防災訓練、地域や学校の役員を行い、自律性や責任感を養える機会とし職員が必要な支援を行っている。子どもの自治活動は行っていないが、学童保育でいろいろな課題を話し合う機会を持っている。特に母の会が主催する「夏祭り」で子どもが企画して、今年度は振付や音楽の選択、衣装などを考え、練習を頑張るダンスを披露した。学童保育のキャンプも子どもの主体性を養うことに視点を置いている。

(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 |
|---|------------------------------------|---|

【コメント】

日常生活全般において母親や子どもの主体性を尊重して、それぞれの得意とすることを活かせるように支援を行っている。進学を控えた子どもには大学生に個別指導を依頼し、勉強にあまり興味を示さなかった子どもが、自主的に机に向かうようになるなど、成果を出している。

| | | |
|---|---|---|
| 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 |
|---|---|---|

【コメント】

「報恩講」「コスモス講座」や母親のリフレッシュのためにレストランで食事をする際は保育のサポートをしていきやすくしている。京都母子生活支援協議会主催のポーリングやバーベキューなどに親子で参加をしている。施設内の一泊旅行では母親の積み立てと施設が補助をして、旅行の経験が出来るように支援をしている。行事の後には職員会議で振り返りをし、子どもや母親の意見を聞いて、次年度の行事に繋いでいる。

(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 |
|---|---|---|

【コメント】

退所後の支援計画は作成されていず必要なケースのみその都度対応している。母親からの相談に応じて各行政機関や地域の関係機関と連携をとっている。退所後も相談に応じることは説明しており、広報紙の送付や育児協会のキャンプへの参加や「報恩講」「ファミリーコンサート」などの招待状を出しており参加もある。ピアノの練習を継続している子どももいる。職員が退所後の家庭への訪問はしていない。

A-2 支援の質の確保

| (1) 支援の基本 | 第三者 評価結果 |
|--|-------------|
| <p>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。</p> | a |
| <p>【コメント】</p> <p>母親は母子支援員、乳幼児は保育士、1年生以上は少年指導員が担当し自立支援計画を作成し個別の課題を明確にしている。年1回母親には「自立するための生活設計」の記入を依頼し年2回面接を行ったり、子どもの通う小学校・中学校と月1回面談する機会を設け、情報交換や学校生活の把握を行い、課題はそれぞれの担当職員とともに考え、気づきを引き出し自己の意思で課題の解決が出来る様な支援に努めている。資料の収集や関係機関への手続きなど、分かりやすく説明したり必要に応じて同行をしている。専門的な支援を行うために職員を配置し職員間で共有し、複雑になって来ている課題に対応している。</p> | |
| (2) 入所初期の支援 | |
| <p>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。</p> | a |
| <p>【コメント】</p> <p>アセスメントは母親の記入と入寮時の聞き取り、措置元の記録や関係機関の情報で行っている。諸問題を抱えての入所であり、職員同士が連携を取りながら、安心できるような声かけや挨拶をし合う関係がつけられている。幼児や小・中学生は保育園や学校への転入が円滑にいくように書類を整え、申請に行く時は同行している。また、入所当初は家財道具や生活必需品を貸し出し・寝具類や消耗品は返却不要として準備がされている。居室は基本2DKでプライバシーも守られている。建物全体のバリアフリー化はできていないが、障害の程度により支援をすることで、安全に生活ができるのかは子どもはぐくみ室と相談している。</p> | |
| (3) 母親への日常生活支援 | |
| <p>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。</p> | a |
| <p>【コメント】</p> <p>母親が自立に向かうように、家事一般（料理の手助け・掃除・洗濯・ごみの分別・出し方など）の苦手な人は一緒に母子支援員が行っている。食生活への支援や心身の状態にも気を配り医療機関への受診や健康管理の支援も行ったり、衣服や皮膚の清潔などは気付いた時に母親に伝えている。また、将来に向けて金銭管理を施設長が行っている人もある。ケースに応じて定期的また不定期に支援をするなど母親や子どもの不安を取り除けるように取り組んでいる。</p> | |
| | |
| <p>② A13 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかかわりができるように支援している。</p> | a |
| <p>【コメント】</p> <p>保育園を選ぶ支援や準備も一緒に行っている方もあり、保育園行事は担当職員も見学にいっている。保育園・小学校の送迎は基本母親がおこなっており、小学校の集団登校は母親が1人付き添っている。母親が都合がつかない時は職員が代行し小・中学校と連携を取っている。子育てに不安を持っている方には保育士が発達の道筋や、職員の経験を伝えている。母親の不適切な関わりがあった場合は「子どもはぐくみ室」「保健所」と連携をとっている。</p> | |
| | |
| <p>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。</p> | b |
| <p>【コメント】</p> <p>母親が私には話しかけてくれないという思いを抱かないよう、日常の声かけを心掛けているが、母親の性格により「遠慮される」「頼ってこない」など様々なケースがあり、職員の課題として取り組んでいる。毎週の仏参終了後の行事や夏まつりへの参加を呼び掛けている。対人関係でのストレスが生じている場合は、臨床心理士によるカウンセラーや心療内科の受診にもつなげている。母親同士のトラブルに、子どもがのけ者になっているケースもあるが、関係性の修復や改善への支援は出来ていない。</p> | |

| | |
|---|---|
| (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 |
| 【コメント】 施設には「みのり保育園」（1～2歳児）と学童保育「のんのっこ」（小学1年生～6年生）があり、0才児は母親が育て、3才以上の幼児は地域の保育園に通園している。乳幼児は保育士が1年生以上は少年指導員が担当して、母親と連携して子どもの発達段階に応じた養育支援を行っている。学童保育では週1回学生ボランティアの遊びのプログラムがあり、子ども達は楽しみにしている。DVを目撃した子どもは、男性に偏見を持っているので、手を挙げたり大きな声を出さないようにし、必要に応じて臨床心理士によるプレイセラピーを行っている。保育士は保育園行事に参加して子どもの成長を見守り、少年指導員は子どもの通う小・中学校と毎月連絡会を持っている。保育記録や学童日誌を共有し支援に役立っている。 | |
| 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 |
| 【コメント】 学童保育では少年指導員が一人ひとりの課題を把握して、忘れ物をしない、宿題はおこなうなど、基本的なことにも配慮して支援をしている。進学を控えた中学生には学生のボランティアグループによる中・高生対象の学習支援がある。今年度は別の学生ボランティアに依頼し個別指導で、当初勉強に興味を示さなかった子どもが、自ら勉強に取り組む姿勢を示すようになり見事目標を達成し、子ども・ボランティア・職員一体の成果があった。子ども達が通う小・中学校とは毎月会議を持ち情報提供をしている。高校卒業認定資格習得の支援もしている。学費の負担軽減のため各種の奨学金や行政の支援制度の説明もおこなっている。 | |
| 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。 | b |
| 【コメント】 保育士・少年指導員は子どもとのスキンシップをとり、甘えられる存在である事や男性職員は時には父親代行も行うなど関係構築に努め、やすらぎと心地よさを与えてくれる大人の体験が出来るようにしている。各種行事で地域の方々やボランティアとの交流の機会を多く持っている。また、行事の企画時には、グループワークを通して何をやりたいか、何が出来るかなど自分の気持ちをことばで表現出来るように支援している。専門的なプログラムに基づいた支援は出来ていない。 | |
| 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。 | c |
| 【コメント】 仏参の時に生きることや他人を慈しむことなどの話はおこなっているが、計画的な性教育は現段階では取り組めていない。まず、職員間で性教育に関する知識や、性教育の在り方の学習会を持ち、子ども達への性教育に取り組まれることを期待する。 | |
| (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 |
| 【コメント】 緊急時には女性センターや警察と連携して対応する仕組みは出来ている。警察に直接つながる緊急ボタンを押し、警察が保護をする体制は整えているが、現段階ではニーズが無く、緊急利用に対応するマニュアルの整備や生活用品の準備は出来ていない。 | |
| 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。 | b |
| 【コメント】 法的手続きの書類の準備や情報は必要に応じて提供している。調停などへの同行や代弁はおこなっていないが弁護士など専門分野を紹介し、職員では対応できないケースの場合は弁護士など専門分野に委ねている。現在までDV加害者に居所が知れ問題になったケースはないが、問題が生じたときは関係機関と連携し対処できる体制を整備している。 | |

| | | |
|---|-----------------------------------|---|
| 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 |
|---|-----------------------------------|---|

【コメント】

京都府合同研修会で学び、母親の心に寄り添い、接し方にはやさしさを持つようにしている。心理面の難しいケースもあり、臨床心理士の心理療法や心療内科医師の治療を受けることもあり、医師やカウンセラーとも情報交換をしている。必要な時は自助グループや外部団体など紹介している。

(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 |
|---|---|---|

【コメント】

職員は京都府合同研修会に参加してDVの知識を深め、支援方法を学び、子どもの心に寄り添い、甘えたいときには包容力をもって対応するように努めている。報恩講や仏参で自分や他人を大切にすることをしたり、臨床心理士によるプレイセラピーを行っている。感情表現を大切にすることで、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。受診している医療機関や臨床心理士とは連携をとり協働で支援している。

| | | |
|---|------------------------------------|---|
| 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 |
|---|------------------------------------|---|

【コメント】

ネグレクトで通報したケースや心理判定、児童精神科医との相談、検査に行く等、児童相談所とは連携をしている。福祉事務所・保育所・学校・児童相談所とは必要時にケースカンファレンスで意見交換を行っている。

(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 |
|---|---------------------------------------|---|

【コメント】

母親と子どもの関係が構築されないで職員に甘えてくるケースでは、様子を見ながら母親と子どもと触れ合う機会をつくっている。兄弟喧嘩や親の不満を伝えて来る時は落ち着いてから話を聞くことで納まることが多い。母親の悩みや不安を受け止めている。特に外国籍の母親への支援や精神疾患がある人への支援が多い。頼れる親族とは関係調整を行っている。

(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 |
|---|---|---|

【コメント】

手づくりの近隣地図には地域情報（商店・病院・学校・保育園・公園・リサイクルショップなど）などを記載し、必要な社会資源が活用出来るように支援している。就労先より無断欠勤の連絡が入り事情説明をおこなうこともある。通院への同行や薬を事務所で預かるなど、内服管理を行っている人もいる。外国籍の母親も多く関係する諸機関の手続きや子どもが関係する諸機関とは連携をしている。

(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。 | b |
|---|------------------------------|---|

【コメント】

職場開拓に必要な資料の取り寄せやハローワーク・ジョブパークに同行している。自己アピール文や履歴書の書き方についてのサポートをしている。職場見学や勤務先に同行をしたり、資格取得や能力開発のための資料も提供している。など、様々な方法で個々の母親の適正に合わせて就労支援をおこなっている。休日出勤の保育や子どもが病気の時の保育は出来ない。のみり保育園が休みの時は、一時保育・休日保育・病後児保育の一覧表を作成して母親に説明している。

| | | |
|---|--|---|
| 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。 | b |
|---|--|---|

【コメント】

母親への就労支援は自立への第一歩であり、本人の適性を考慮して就労可能な所へ繋げていく支援をしている。障害のある方や外国籍の方は、本人の心身の状態や意向に配慮しながら仕事が続けて行けるように支援をしている。福祉的就労制度の活用も図っている。職場との関係調整まではおこなっていない。

(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。

b

【コメント】

週1回開催の職員会議でケース検討をおこない、それぞれの専門職が助言・評価をおこなっている。基幹的職員は配置できているが、役職の位置づけが不明瞭で十分に機能していない状態にあるので、現在体制を整備しているところである。昨年までは大学の先生によるケース研修を定期的に行い、スーパーバイザーとしての機能を持っていたが、今年度は実施できていない。