

## 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

特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク一期一会
----------------------------

### ②施設名等

名称	京都府立東山母子生活支援施設
施設長氏名	森口哲次
定員	20世帯
所在地(都道府県)	京都府
所在地(市町村以下)	京都市東山区清水四丁目185番地1
TEL	075-541-1201
URL	http://ksj.or.jp/facility/fa03higa/

### ③理念・基本方針

《京都府社会福祉事業団基本理念》
1. 社会福祉施設としての公的施人を果たす施設であること
2. 利用者の権利を擁護し、利用者本位の、利用者には選ばれる施設であること
3. 地域福祉の向上のため、地域との連携を図り、地域から信頼され、地域に開かれた施設であること
4. 主体性のある法人・施設を目指すこと

### ④施設の特徴的な取組

--

### ⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2019/9/12
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2019/3/15
受審回数	2
前回の受審時期	平成28年度

### ⑥総評

<p>東山母子生活支援施設は、東山五条から徒歩約5分の街中にある定員20世帯の母子生活支援施設です。母子の生活の安定のために専門的支援として養育支援、就労支援、心理的支援等を行っています。具体的な支援に当たっては、ふりがなやイラストの入った「生活のしおり」などの資料を作成して個別に応じた説明を行ったり、入所後1か月たって落ち着いた頃を見極めてのアセスメントや退所後のアフターケアを行うなどきめ細かい支援を行っています。また、母親自治会や子ども会等を通じて主体性を尊重した取り組みを実施しています。地域交流については様々な制約がある中、東山地区等で開催される地域行事等への参加も行っています。人材育成についても、法人のキャリアパスに基づく研修の体系化と合わせ事業所独自にも策定して取り組むとともに毎月、各職員におけるセルフチェックを行うなどサービスの質の向上に向けて取り組む姿勢は高く評価できます。今後、複雑かつ多様化するニーズをふまえて母子生活支援施設としての広域的な役割を果たしていけるとともに地域の拠点としても、ますます発展していくことを期待します。</p> <p>◆特に評価が高い点</p> <p>◇事業計画の策定 指定管理者業務受託（平成28年～33年）に伴う5年間のビジョンを事業計画として策定しています。また、単年度事業計画は中期計画をふまえるとともに前年度の事業結果をし、利用者満足度調査や職員アンケートを反映して策定しています。単年度事業計画は実施工程表を作成し、役職者以上が参加する運営会議で行程表をもとに進捗状況を確認し、現場職員に周知しています。</p> <p>◇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。 支援の開始と同意については児童相談所が決定するシステムとなっていますが、施設としては「生活のしおり」を用いて説明をすることがルール化されています。また、外国人や理解力に課題のある方など説明が分かりにくい人にはフリガナを打ったり、イラストを活用するなど分かりやすくするなど個別に応じた対応をしています。</p> <p>◇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。 「入所時アセスメント」を活用して入所後1月経った落ち着いたところに聞き取りをするようにしています。（入所時に相談所でヒアリングを受けたところと心境の変化があることや新たな家族状況が分かる場合があります。）アセスメントシートの「印象と総合的アセスメント」の部分で、職員の主観的な意見を記入するようにしています。ケース会議で、自立支援計画の検討をしており、スーパーバイザーを交えたケース検討や措置機関を踏まえた検討会議を随時設定しています。また、心の相談員として、心理を担当する嘱託職員を置き、利用者の要望に応じて相談を受けています。</p> <p>◇支援の継続性とアフターケア 退所プランニングシートに基づいて退所を進め、退所後の生活も支援しています。退所後に生活する地域の情報を伝えたり、その地域に母親の了解を得た後に、地域のケースワーカーなどに情報提供するなどして、安心して生活ができるように整備しています。6、7年前に退所した子どもから相談があったり、手続きが分からないなどの支援も退所後に行うこともあります。退所プランニングシートには、退所後半年くらいのこと想定したプランを立案するようにしています。</p> <p>◆改善が求められる点</p> <p>◇記録と計画の連動性について 自立支援計画を意識した日々の記録となっていますが、長文になっているためモニタリング時等に確認する際にやや見づらい内容となっています。自立支援計画の目標に応じた記述について一目でわかるような工夫が望まれます。</p>
--

⑦第三者評価結果に対する施設のコメント

今回の受診では、高い評価をいただくことができました。自己評価から受診までの流れを通じて、改めて我々の実践の本質について、考えさせられる良い機会となったと感謝しております。

今後は、慢心することなく、常に利用されている方々のニーズをとらえ、維持する点と改善する点とを明確に実行していきたいと思います。そして、さらなる適切な施設運営、母子支援に努めてまいります。

## 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。	自己評価 結果
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a
【判断した理由・特記事項等】	
法人理念は明文化されており、事業計画、パンフレット、ホームページ等に記載されている。また、施設内に掲示されている。法人理念をふまえ、基本方針が明文化されており、この基本方針をもとに事業所の運営方針を立てている。職員には定期的に発行する機関誌「ふれあい」に掲載するとともに、ミーティングで唱和を行っている。事業所内の玄関や廊下に掲示されている。理念、基本方針は各職員のネームホルダーに入れて携帯している。利用者に対しては、入所時に生活のしおりを活用して説明を行っている。また、母の会（2か月に1回）で理念、基本方針について説明をしている。	

#### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	自己評価 結果
① 2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
【判断した理由・特記事項等】	
京都府母子生活支援施設協議会や東山区要保護家庭対応協議会等を通じて全国的な動向や取り巻く環境を把握している。経営面については四半期ごとに経理状況を分析し法人本部に報告している。分析された経営状況は職員会議でも周知している。必要に応じて公認会計士による指導や助言を受けている。また、利用者の動向等を取りまとめ、職員、法人本部、京都府に毎月報告している。また、月に一回開催される管理会議（施設長会議）で法人内各施設の経営状況について周知、確認、改善検討を行っている。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
【判断した理由・特記事項等】	
事業計画の目標達成に向けて運営状況を適宜報告をして職員の経営参画の意識を高めている。事業計画等については、達成状況が把握できるように可能な限り数値化するようにしている。半期ごとに本部理事長による施設長、課長を対象としたヒアリング及び施設長による現場職員へのヒアリングによって、事業計画に基づいた確認表を用いて進捗状況について確認を行っている。	

#### 3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	自己評価 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。	a
【判断した理由・特記事項等】	
指定管理者業務受託（平成28年～33年）に伴う5年間のビジョンを事業計画として策定している。また、進捗状況を確認するとともに、京都府との協議を定期的に行い、必要に応じて内容の見直しを行っている。	
② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a
【判断した理由・特記事項等】	
事業計画は職員会議にて職員に周知している。単年度事業計画は中期計画をふまえるとともに前年度の計画の進捗状況等を確認した上で、策定されている。単年度事業計画は実施工程表を作成し、可能な限り数値化して達成状況を確認している。	

(2) 事業計画が適切に策定されている。		自己評価結果
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。	a
【判断した理由・特記事項等】		
事業計画は前年度の事業結果を総括するとともに、利用者満足度調査や職員アンケートをふまえて策定している。策定された事業計画は法人に諮り、内容を精査し、必要に応じて修正を行ったうえで、会議で職員に周知している。また、役職者以上が参加する運営会議で行程表をもとに進捗状況を確認し、現場職員に周知している。		
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。	a
【判断した理由・特記事項等】		
事業計画については、「母の会」で説明を行っている。子どもには、学童保育等で個々の状態に合わせてイラストや概要版を周知している。		

#### 4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		自己評価結果
①	8 支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a
【判断した理由・特記事項等】		
定期的に第三者評価を受診している。前年度の課題を明確にして次年度の事業計画に反映し、PDCAサイクルに基づき質の向上に関する取組を実施している。また、法人のサービス向上委員会において業務マニュアルの見直しを行い、支援の標準化を行っている。		
②	9 評価結果にもとづき施設として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a
【判断した理由・特記事項等】		
第三者評価の評価結果に基づいて課題を明確化し、職員間で共有化を図るとともに改善に取り組んでいる。次年度事業計画に記載し、独自のマニュアル集の作成等の改善を行った。		

## 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。		自己評価結果
①	10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a
【判断した理由・特記事項等】		
人事考課の階層行動レベル評価基準に施設長の責任、業務内容について明記されている。施設長の役割、責任等職務権限について運営体制表・事務分掌に記されている。施設広報誌「東山ファミリーホーム便り」に自らの役割を表明している。有事における管理者の責任と不在時の対応について非常災害対策計画に明記している。		
②	11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
【判断した理由・特記事項等】		
利害関係者との適正な関係については、経理規程、定款準則に明記されている。施設長が参加した研修について復命書や資料の供覧、伝達研修を通じて職員に周知を行っている。関係法令はリスト化され、パソコン上で閲覧できるようになっている。法人内の階層別研修でコンプライエンス研修を位置づけている。		
(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
①	12 支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a
【判断した理由・特記事項等】		
施設長は、ケース会議をはじめ各会議に参加して助言を行っている。定期的な職員面談以外にも必要に応じて個別面談を行い、支援の質の向上について職員の意見が反映されるよう取り組んでいる。法人のキャリア別研修のほか、専門職研修への派遣や事業所内での研修を計画的に行っている。		

②	13 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
---	-----------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

事業計画の目標達成に向けて運営状況を適宜報告をして職員の経営参画の意識を高めている。また、月単位で収支状況を把握して、基準配置に加え、加算配置を検討したり、パソコンの全職員への提供、経費削減などの改善を行っている。

## 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。		自己評価 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。	a

【判断した理由・特記事項等】

法人本部一括で採用活動を実施している。人材確保にかかる委員会を設け、事業についての広報のためのパンフ作成するとともにfacebookを活用して広報をしている。福祉就職フェアにも参加をするようにしている。ホームページやブログで事業内容などの発信をしている。加算職員を採用し、所定の人員を超える人数を確保している。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
---	---------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

「情熱×行動力×笑顔」をスローガンにして採用活動をしている。「人材育成4つの柱」(人事考課、キャリアパス、研修体系、エルダー制度)を作成し、人材育成の仕組みとして整備している。人事面談として年度目標時、中間時に面談を実施するとともに、人事異動のヒアリングもあり、あわせて年3回の面談機会を設けている。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		自己評価 結果
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。	a

【判断した理由・特記事項等】

労務管理については、日々のチェックを各施設で行い、本部に報告やデータ把握などを行っている。ストレスチェック、セルフチェック等実施している。職員意見箱の設置や普段からの会話など職員が相談しやすいように工夫をしている。産業医と契約し、ストレスチェック時など、職員に希望があれば、相談できるしくみがある。職員相談窓口があることを職員向けの広報誌で周知している。福祉施設共済会に加入している。事業団としても共済会を組織し、福利厚生の一環として作っている。産前産後、育児休業制度を整備し、取得しやすい風土となっている。安全衛生委員会を法人として設け、施設長が委員として参加している。採用内定者には職場見学会を実施するなど、入職までのフォローをしている。また、法人のキャリアパスと合わせ事業所独自にも作成している。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		自己評価 結果
①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a

【判断した理由・特記事項等】

人事考課制度を確立し、職員面談を年3回実施している。(人事考課制度に基づく)職員の目標設定や達成度の確認をする仕組みがある。職員の人事考課については、規模的なこと等から、施設長が考課者となり、人事考課のスケジュールが綿密に組まれている。「職場活性化アンケート」を実施している。

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。	a
---	--	---

【判断した理由・特記事項等】

キャリアパスにおける階層別研修が設定されている。各職員の研修計画を主任が立て、外部研修にも経験年数等を考慮し、派遣を行っている。また、研修受講結果を整理しまとめている。受講後は、研修報告を提出し、復命研修を各部署で実施している。研修内容やカリキュラムの評価については、報告書で受講者が評価するようにしており、内容の変更等本部で検討するようにしている。

③ 19 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
---------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

エルダー制度の仕組みが構築されている。新規採用者だけでなく中途採用者についても必要時に実施している。全員が受講した研修内容を把握する仕組みを作り、復命書報告と伝達研修を徹底している。法人本部から定期的にスーパーバイズを受ける仕組みがある。

(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
--	---

【判断した理由・特記事項等】

「相談援助実習受け入れマニュアル」を整備しており、受け入れの基本姿勢が明示されている。マニュアルの改訂を定期的に行っている。各施設単位で実習生の受入をしており、社会福祉士実習受け入れを3名行っている。実習受け入れ担当者の資格を持っている職員が半数在籍している。臨床心理士の実習受け入れについても積極的に行っている。

### 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。	自己評価 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。	a
---------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

理念や基本方針、事業計画・決算報告、苦情の公表などの情報がホームページや機関紙に記載され公開をしている。月1回「東山ファミリーホームだより」を発行し、施設で行っている事業内容を関係機関等に向けて広報している。

② 22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
---------------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

物品購入時の「事業団規定、規則等一覧」があり、「業務の専決者等一覧表」の中に専決事項などを明示し、整備している。指定管理施設として、毎年5月に指定管理監査がある。また、京都府監査、京都府監査人事務局による監査を年1回受けている。法人として、公認会計士による月次決算の確認を毎月受けている。

### 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。	自己評価 結果
------------------------	------------

① 23 母親、子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
------------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

「生活のしおり」の中に地域とのかかわりについて明記し、入居者に配布している。内容は見やすくなっており、文中に「地域交流」についての項目があり、地域の行事に参加するように促している。地域からお祭りなどの声掛けをしてくれるなど関係性を築いている。施設玄関に「来訪についての留意点」を掲示して地域の方の受け入れも行っており、母親の了解があれば、集会所で過ごすことを了解している。他の家庭の子どもの個人情報などが漏れないよう配慮している。

② 24 ボランティア等の受け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
--	---

【判断した理由・特記事項等】

「ボランティア受け入れマニュアル」を整備している。学生ボランティア団体「さいもんめ」と連携をし、学習支援等を行っている。ボランティア受け入れの際には、オリエンテーションを行い、ボランティア登録票に記載してもらっている。

(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
【判断した理由・特記事項等】		
施設入り口に社会資源について掲示をし、地域の情報等を伝えるようにしている。東山区内にある小中学校との連携会議、保健師との勉強会、保健センターとの情報交換会などを通じて関係団体と連携を図っている。京都市児童相談所の担当者や医師などとのケース検討会、マザーズジョブズカフェにあるひとり親家庭の自立支援サポート（ひとり親家庭自立支援コーナー）と連携し、母親の自立支援、就労支援を行っている。		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	26 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
【判断した理由・特記事項等】		
地域の要保護児童対策地域協議会の会議に参加し、虐待ケースなど福祉ニーズの把握に努めている。また、同一敷地内にある京都府家庭支援センターとは日常的な連携を行っている。		
②	27 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
【判断した理由・特記事項等】		
法人本部にて社会貢献に関するプロジェクト「地域公益事業計画チーム」を立ち上げ、各施設で地域ニーズに基づいて展開できることを検討している。当施設としては、公園の清掃を行うなどしている。同一敷地内の家庭支援総合支援センターの行う防災訓練について連携している。法人のリスクマネジメントの観点から、非常災害対策計画を策定するとともに備蓄を行っている。		

### 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。		自己評価 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。	a
【判断した理由・特記事項等】		
全国母子生活支援施設協議会発行の運営指針ハンドブック「母子生活支援施設」に基づいて、支援計画等作成している。平成29年度近畿母子支援生活支援施設協議会主催の自立支援計画査定研修会を受講し、その内容を基に支援展開を行っている。自立支援計画は母親の思いを反映するものとなっており、ケース会議は、この計画書を基に話しあっている。		
②	29 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
【判断した理由・特記事項等】		
「プライバシー保護マニュアル」を整備し、支援を行っている。共有スペースの清掃は職員が行い、居室の点検等については、母親の了解のもと、立ち合いで行うようにしている。集いなどを通じて気になることを話してもらえる環境を作っている。職員がセルフチェックを毎月行い、職員自身のプライバシーへの配慮についての意識が高まるように工夫を行っている。		
(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。		
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。	a
【判断した理由・特記事項等】		
見学等は随時行っており、入所する前には必ず見学に来てもらい、「生活のしおり」を用いてていねいに説明をしている。		

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。	a
【判断した理由・特記事項等】	
支援の開始と同意については児童相談所が決定するシステムとなっている。施設としては「生活のしおり」を用いて説明することがルール化している。また、外国人や理解力に課題のある方など説明が分かりにくい人にはフリガナを打ったり、イラストを活用するなど分かりやすくしている。ケースに応じて個別対応をしている。	
③ 32 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
【判断した理由・特記事項等】	
「退所時の手続き」というプリントを作成し、個別ケースに対応した内容として一覧化されており、分かりやすい表記がされている。退所後にいつでも頼れることを伝えている。退所後のプランニングシートにアフターケアについてや心の相談を1年間受けられることを明記し、説明している。	
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。	自己評価結果
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。	a
【判断した理由・特記事項等】	
年に1回、「利用者満足度アンケート調査」を実施している。また、半年に1回は、プランのモニタリングとして、面談を行っている。母の会を2ヶ月1回開催しており、建物修繕や行事についての意見を聞く機会となっている。学童保育時などに子どもの意見を聞く機会としている。母親や子どもからの意見聴取後の共有やまとめ、改善策の検討は職員会議で行っている。「苦情解決委員会提出事案」では、苦情だけではなく、意見として吸い上げる仕組みとなっている。苦情となった事案を選別し、法人で組織している「苦情解決委員会」で検討している。	
(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。	自己評価結果
① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
【判断した理由・特記事項等】	
「生活のしおり」や玄関に苦情の体制等について掲示して、利用者に周知している。「苦情解決実施要綱」を整備している。苦情内容の記録を取るとともに解決内容について、事業報告書及び法人ホームページに掲載している。苦情内容を職員会議等で共有し、解決や支援計画に落とし込むことなどを行っている。	
② 35 母親と子どもが相談や意見を述べやすい環境を整備し、母親と子どもに周知している。	a
【判断した理由・特記事項等】	
話しやすい雰囲気や意見を出すことができる仕組みを整えている。相談スペースについては、静養室など話せる環境の部屋を確保して話すようにしている。生活保護のワーカーや子どもの家庭訪問については、各居室で実施するようにしている。	
③ 36 母親と子どもからの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
【判断した理由・特記事項等】	
利用者満足度アンケートの実施、施設内に意見箱の設置など母親と子どもの意見を把握する取組を行っている。対応マニュアルを整備し、必要に応じてマニュアルの見直しを行っている。	
(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。	自己評価結果
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。	a
【判断した理由・特記事項等】	
現場で起きた事故やヒヤリハットなどをまとめ、法人本部に報告し、対応をする仕組みができている。法人内研修において、安全確保、事故防止が位置付けられており、職場には伝達研修としておろしている。法人として、「サービス向上委員会」を設置しており、各施設においても事故防止等のマニュアルの定期的な見直しを実施している。また、「リスクマネジメントワーキング会議」において、新型インフルエンザなどの対応策を検討している。職員は、虐待防止に関するセルフチェックを月1回実施している。	



②	38 感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
【判断した理由・特記事項等】		
「感染症対策マニュアル」を設置し、職員に周知をしている。手洗い後には、ペーパータオルを使用するなどして、感染を防ぐ対応をしている。また、外部からの来客者にも手洗いの励行やマスクの着用など必要に応じて依頼している。また新たに、「新型インフルエンザ発生時における業務継続計画」を策定している。		
③	39 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的にやっている。	a
【判断した理由・特記事項等】		
「地震6弱以上の地震発生対応マニュアル」を整備しており、フローチャート化して適切に対応できるようにしている。災害発生時の「職員参集体制」の中に「役割分担表」を設け、法人内の施設間で連携をして災害時に応援体制がとれるようにしている。緊急時の連絡先一覧が作成されている。備蓄リストを作成し、3日分を備えている。		

## 2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。		自己評価 結果
①	40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	a
【判断した理由・特記事項等】		
「母子生活支援施設」ハンドブックに母親と子供の尊重や権利擁護とプライバシーの保護について明記されており、それに基づいている。事業所のマニュアル集に「母子支援生活に求められる役割・機能」として位置づけられている。		
②	41 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a
【判断した理由・特記事項等】		
「業務マニュアル」を基本ベースとして、標準的な支援を行っている。業務マニュアルと自立支援計画の連動性については、母の会や学童等で得た意見を自立支援計画に反映するようにしている。		
(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。		
①	42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	a
【判断した理由・特記事項等】		
昨年より「入所時アセスメント」を活用して入所後1月経った落ち着いたところに聞き取りをするようにしている。(入所時に相談所でヒアリングを受けたことと心境の変化があることや新たな家族状況が分かる場合がある。)アセスメントシートの「印象と総合的アセスメント」の部分で、職員の主観的な意見を記入するようにしている。ケース会議で、自立支援計画の検討をしており、スーパーバイザーを交えたケース検討や措置機関を踏まえた検討会議を随時設定している。また、心の相談員として、心理を担当する嘱託職員を置き、利用者の要望に応じて相談を受けている。		
②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
【判断した理由・特記事項等】		
アセスメントシートの「現在の課題」の項目を抽出し、プランニングシートを作成し、評価をしている。課題解決が見えてきたところで、「退所プランニングシート」を作成するようにしている。プランニングシートについては、利用者に同意を得ながら課題を共有し、解決を図っていくようにしている。ケース会議が自立支援計画の見直しをする会議となっており、進行状況を確認する職員において、見直し等を行っている。		

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

①	44 母親と子どもに関する支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
---	--	---

【判断した理由・特記事項等】

「福祉見聞録」というソフトを使用している。「日勤帯日誌」に記録をしており、個別ケースについては、「ケース記録一覧」に反映されており、個人ごとに一覧になっている。記録内容は、日々の様子だけではなく、自立支援計画に沿ったものとなっている。「記録マニュアル」や「記録の書き方（DV被害者への相談支援の為の）」もあり、きめ細やかなマニュアルが整備されている。

②	45 母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。	a
---	------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

法人で「個人情報保護規定」を整備し、それを基にした「個人情報保護処理要領」を定めている。また、「文書管理規定」を定め、文章の保存年限と廃棄の方法等を定めている。個人情報の取り扱いについては、しおりに記載し説明している。

### 内容評価基準（27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

(1) 母親と子どもの権利擁護	自己評価結果	
①	A1 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
【判断した理由・特記事項等】		
「母子生活支援施設倫理綱領」を職員に配布している。毎月、虐待防止チェックリストを行っている。虐待防止委員会に苦情等について毎月報告している。		
(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。	a
【判断した理由・特記事項等】		
職員は毎月、虐待防止セルフチェックを行っている。「事業団職員倫理綱領」及び虐待防止・対応マニュアル、就業規則における禁止事項を定めている。法人において虐待防止にかかる研修を行っている。支援については複数対応の徹底を図っている。		
②	A3 いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。	a
【判断した理由・特記事項等】		
生活のしおりにおいて子どもの養育について明記して母親には、必要に応じてウィングス京都ビーラブ講習会等への参加を促している。職員には、不適切なかかわりについてセルフチェックを毎月行っている。		
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かわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a
【判断した理由・特記事項等】		
生活のしおりにおいて子どもの養育について明記して母親と子どもに周知をしている。不適切なかかわりの防止・見守りについては、施設内学童保育、登下校の様子、行事等を利用して養育状況の把握に努めている。		

(3) 思想や信教の自由の保障

① A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

生活のしおりに宗教の自由について明記している。

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

① A6 母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治活動等）を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	a
---	---

【判断した理由・特記事項等】

母の会、学童保育という自治会組織があり、自主的、主体的な取り組みをする機会になっている。中高生同士が受験などの悩みを話す様な機会が生まれることもある。

(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
--------------------------------------	---

【判断した理由・特記事項等】

自立支援計画に基づく面談で自尊心や自己肯定感が回復するような支援を行っている。DV被害を受けた母親への支援として、他機関とも連携して、母親の思考転換を図り、自己肯定を促した事例がある。入所したら、日々の生活を整えることから始める。自身を振り返る機会を作り、子どもが安心して過ごせるようになったこともある。本人がどうしたいかを聞く支援をしている。なかなか思いが出ない母親もいるが、根気よく丁寧に話し、自身で整理できる機会を作っている。統合失調症をもっている母親には、同行支援を行い、本人が主体で動けるよう支えるようにしている。

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
---	---

【判断した理由・特記事項等】

親子で参加する事業として「カルガモクラブ」を年6回企画している。行事のプログラムについては、母親や子どもの意見を反映させる内容を企画している。具体的には、春は花見をして弁当を食べる企画当をしている。母親からの要望により、ホテルバイキングに行く企画を実施したり、ほぼ全世帯が参加している人気企画である。また、保育サポートの事業として「ひよこクラブ」を3ヶ月1回、行っている。母親から参加しやすい時間を聞いて時間設定している。プログラム後に母親に感想を聞き、改善点を出し、次に活かすようにしている。京都母子寮施設協議会でも行事があり、利用者には案内の中に写真など活用して参加促進をしている。

(6) 支援の継続性とアフターケア

① A9 母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	a
---	---

【判断した理由・特記事項等】

退所プランニングシートに基づいて退所を進め、退所後の生活も支援している。退所後に生活する地域の情報を伝えたり、その地域に母親の了解を得た後に、地域のケースワーカーなどに情報提供するなどして、安心して生活ができるように整備している。6、7年前に退所した子どもから相談があったり、手続きが分からないなどの支援も退所後に行うこともある。退所プランニングシートには、退所後半年くらいのことを想定したプランを立案するようにしている。

## A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	自己評価結果
① A10 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>「児童自立支援計画」を立案して支援を行っている。入所時期に親の自立支援計画と同じく立案する。専門的な支援が必要な人に対しては、有資格者を配置して専門的な対応をしたり、ドクターとの連携をするようにしている。「保健福祉研修会」等を通じて関係機関にファミリーホームの概要を知ってもらい、連携できる関係づくりに努めている。</p>	
(2) 入所初期の支援	
① A11 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	a
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>入所にあたり、心理的な不安になりやすいため、心理カウンセリングを受けてもらうようにしている。必要に応じて子育て相談等の対応ができるよう関係機関と連携をしている。日常に必要な道具などをそろえられない場合、貸し出しができるよう、物品の用意をしている。一世帯ずつの居室となっており、プライバシーの確保がされている。身体障がいのある場合、階段等もなく、生活しやすくなっている。また、通学路の様子を確認するなど、配慮している。</p>	
(3) 母親への日常生活支援	
① A12 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>入院支援をするなど、必要に応じて付き添いをすることもある。保険証の発行については、入所時に手続きをするようにしている。基本的には、母親からの要望を断ることはなく、職員全体で体制を組み対応するようにしている。栄養状況の偏りやネグレクトがある家庭には、一緒に調理するなど、家事支援を行っている。そのほか、炊事や洗濯なども同様に対応をしている。爪切りや散髪など母親の要望に応じて支援することがある。金銭管理支援（給与支給時に封筒分けをするなど）をすることもある。</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。	a
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>母親の体調不良時や残業等の就業状況等に応じ、保育園の送迎を行っている。言語の発達段階等の課題についても通所する保育園や小学校と情報共有をし、連携を行っている。</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。	a
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>お互いの信頼関係の構築が母親の安定した対人関係を築く土台となるよう、職員は日々の雑談や声掛けを行うなどの取り組みを行っている。「かるがもクラブ」、「ひよこクラブ」、京都母子寮協議会等の行事を通じて母親同士が交流を図っている。また、対人関係について不安がある場合は「心の相談室」を利用することで、心理的負担の軽減が図れるよう支援している。</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

【判断した理由・特記事項等】

子供の成長段階や発達段階に応じた養育支援を行っている。発達検査が必要な児童については関連機関と情報共有し発達の把握に努めている。母親の体調不良時や残業等の就業状況等に応じ、保育園の送迎や通院付き添いを行っている。

② A16 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。

a

【判断した理由・特記事項等】

必要に応じて学生ボランティアの「さいもんめ」による個別学習支援を行っている。また、一人ひとりの状況に合わせて、進学や就職の相談、大学進学のための奨学金の申請等の支援を行っている。中高生の試験時には、面談室を提供して、静かな環境で学習できるようにしている。

③ A17 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。

a

【判断した理由・特記事項等】

長期休暇等では集団活動プログラムを作成して人との関係づくりについて支援をしている。また発達に合わせたプログラムを準備している。週2回(水、土)、大学生の学習ボランティアによる個別学習支援を行っている。

④ A18 子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。

a

【判断した理由・特記事項等】

性教育では、適切に対応できるよう職員研修を行っている。年齢等個別に応じた支援を行っている。

(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。

a

【判断した理由・特記事項等】

緊急入所は家庭支援総合センターが対応しているが、一時保護がある場合は緊急時対応マニュアルを整備して夜間対応できる体制を構築している。配偶者暴力相談センター・警察署・福祉事務所等、関係機関との連絡調整体制を整えている。

② A20 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。

a

【判断した理由・特記事項等】

母親と子供の安全確保のために保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて法的手続きのための同行等の支援を行っている。また、弁護士や法テラスの紹介も行っている。

③ A21 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。

a

【判断した理由・特記事項等】

心の相談員を配置するとともに関係機関と連携しながら支援を行っている。必要に応じて心理的ケアとしてカウンセリングを継続して受けてもらい自己肯定感の回復をするための支援を行っている。

(6) 子どもの虐待状況への対応

- ① A22 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。

a

【判断した理由・特記事項等】

暴力によらないコミュニケーションを用いるおとなのモデルを職員が示すことに努めている。必要に応じて子供専門の臨床心理士の面接等を行っている。

- 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

【判断した理由・特記事項等】

被虐待児の対応については、心理判定や相談など児童相談所の機能を活用している。日常的に福祉事務所や警察と連携を図っている。学区の小中学校や教育委員会、医師会、民生児童委員等関係機関が参加する「東山学区子育て支援会議」に出席して、日常的なネットワークを構築している。

(7) 家族関係への支援

- ① A24 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。

a

【判断した理由・特記事項等】

日常的に気軽に声をかけ、相談しやすい雰囲気を作っている。母親、子どもそれぞれと面談をして思いを聞き、母親の負担軽減と子供の希望の調整を行っている。また、必要に応じて他の親族との関係調整も行っている。

(8) 特別な配慮の必要な母親、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

【判断した理由・特記事項等】

利用者の同意を得て、精神・心療内科の主治医や医療ソーシャルワーカーと連携して、通院の同行や服薬管理支援を行っている。また、必要に応じて関係機関との連携や手続き支援を行っている。

(9) 就労支援

- ① A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。

a

【コメント】

マザーズジョブカフェと連携して、母親の就労や資格取得を支援している。ハローワークの実施する職業訓練の受講について声掛けを行っている。また、就労支援のための保管保育や学童保育を行っている。

- ② A27 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。

a

【コメント】

職場関係や人間関係に課題のある利用者については、マザーズジョブカフェやハローワーク、障害者地域生活支援センター等の関係機関と調整しながら支援を行っている。

(10) スーパービジョン体制

- ① A28 スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。

a

【コメント】

主任支援員が母子支援員、児童指導員に対し定期的にスーパービジョンを行い振り返りを置こうなどともにひとりで問題を抱え込まないように働きかけをしている。必要に応じて外部から講師を招き質の向上に努めている。