

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

NPO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：	野菊荘
施設長氏名：	芹沢 出
定員：	30世帯（緊急一時保護4室）
所在地(都道府県)：	京都府
所在地(市町村以下)：	京都市右京区山ノ内宮脇町9番地の2
T E L：	(075) 801-9734
U R L：	http://www.nogiku.gr.jp/

③理念・基本方針

<ul style="list-style-type: none"> ・子どもと母親を一人の人として尊重し、安全で安心できる母子の生活を支えます。 ・子どもと母親の権利を擁護します。 ・子どもと母親のニーズに対する支援を提供します。

④施設の特徴的な取組

支援を個別化し、それぞれのニーズに応えられるようなサービスを目指しています。

⑤第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2018/1/10
評価実施期間（イ）評価結果確定日	1900/1/0
受審回数	2回
前回の受審時期	平成26年度

⑥総評

<p>施設は京都市右京区の京福電鉄嵐山線の山ノ内駅から徒歩5分の立地にあります。閑静な住宅街の中にあり、母子にとって生活しやすい環境にあります。施設の沿革は、1942年3月に平安寮として開設され、1980年から社会福祉法人宏量福祉会に移譲され、1998年から野菊荘に名称変更され今日に至っています。法人としては、野菊荘のほかに相談支援専門部署やシェルターみやこ、ひとり親サポートセンターなど地域の福祉ニーズに基づいた事業運営をされています。法人事業として運営されている京都市DV相談支援センター（京都市より受託）をはじめ、法人の社会貢献事業としてシェルターみやこ事業、ひとり親サポートセンターなどを展開しています。シェルターみやこは、DV相談やDV被害による緊急一時保護のほかDV被害を受けている単身女性や行政制度の狭間にある女性も支援をしております。また、ひとり親サポートセンターでは地域のひとり親家庭等を対象にした相談・支援の窓口です。小学生から高校生までの子どもを対象にしたタノシメン、ワライバ、学習支援など切れ目のない支援を行っています。これらは母子支援の先駆的な社会福祉法人として高く評価できます。支援にあたっては、「非暴力とコミュニケーション」による支援を掲げ、利用者が多様化（障害のある利用者、特定妊婦など）する中で母親と子供の一人ひとりに寄り添った個別支援にも力を入れています。また、母親や子どもの自治会を設置して、主体性を尊重する取り組みも大切にされています。今後、母子生活支援施設としての役割を果たしていくとともにひとり親家庭をはじめとする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>◇理念・基本方針が確立・周知されている。 法人及び事業所の運営理念が明文化されています。事業計画、パンフレット、しおりに掲載するとともに事業所内に掲示しています。保護者には母親自治会等を通じて「非暴力の理念」を配布して、わかりやすく説明しています。子どもには子ども自治会を通じて学童のしおり、権利ノートを活用して説明しています。職員には事業計画等を配布し、支援方法として落とし込んでいます。運営理念が、浸透し支援の中で具体化していると感じました。</p> <p>◇施設長の責任とリーダーシップ。 施設長の役割については、業務分担表に辞令と役割分担が明記されており、「野菊会だより」等の施設の広報誌に掲載し表明しています。有事における役割については、不在時を含め主任と分担することが明確化されています。法令遵守の取組については研修や勉強会に参加し情報収集をし、事務所に関係法令集を閲覧できるように置いています。また、職員会議等を活用して「不適切ケアの防止」などテーマ設定をして職員には周知を行っています。施設長は、職員会議、主任会議等について必要に応じ参加するとともに、SV記録の提出を位置づけ、現場の把握を行うとともにアドバイスを行っています。経営の改善や業務の実効性の向上についても、人員配置や職員の働きやすい環境づくりに取り組んでいます。具体的には、職員の増員配置、フレックス制の導入、残業を減らす取り組みなどを行い、経営面、支援面においてリーダーシップを発揮しています。</p> <p>◇地域との交流、地域貢献 母親と子どもと地域のかかわりについては、自治会や地蔵盆の際に会場を提供したり、母子世帯で町内会に加入して地蔵盆や少年補導員として地域に参加しています。母親や子供の買い物や通院など日常的な活動についても個別に応じて支援を行っています。また、学童保育におやつを提供するなど地域の子供が遊びに来やすい環境づくりを行っています。地域連携についても定期的に地域ネットワーク会議、学校との情報交換会 要保護児童対策地域協議会を通じて課題の解決に向けて共有化を図っています。施設の専門性を活かし、ひとり親サポートセンターを設置するとともに地域に向けた電話相談、食品提供、中高生の居場所づくりなどを行っています。</p> <p>◇支援の継続性とアフターケア 施設として退所できるための基準及び本人の希望を聞き退所プランニングシートを作成して、アフターケアを実施しています。支援の必要と思われる家庭にはひとり親サポートセンターの利用なども案内しています。また、年2回退所者の集いを開催したり、ワライバやタノシメンなどへの声掛け、個別訪問を行い、きめ細かくアフターケアを行っています。</p> <p>◆改善が求められる点</p> <p>◇総合的な人事管理が行われている。 期待する職員像を明確化にして、それに基づく職員の研修体系があり、職員が自ら将来像を描くことはできるようになっていました。年に1回、施設長の面談の機会があり、出た意見等について改善につなげています。しかし、人事基準及びそれに基づく評価する仕組みはありませんでした。一定の基準に基づく評価をする仕組みを検討されることを期待します。</p>

◇措置変更地域・家庭への移行等あたり支援の継続性に配慮した対応を行っている。
 退所プランニングシートを作成し、引き継ぎにも活用しています。ひとり親サポートセンターの登録支援なども必要に応じて行っています。しかし、退所後の相談窓口について口頭で説明されているものの、文書作成はしていませんでした。
 ◇母親と子どもに関する記録の管理体制が確立している。
 記録の管理責任者を定め、個人情報保護規程も整備され、職員に対する研修も実施されていました。しかし、個人情報にかかる開示請求にかかる規定が確認できませんでした。また、個人情報の取り扱いについての利用者に説明する機会も持たれていませんでした。検討されてはいかがでしょうか。
 ◇その他
 ・全般を通じてマニュアルは整備されており、必要に応じて見直しはされていましたが定期的な見直しはされていませんでした。
 ・苦情解決の仕組みが構築され、第三者委員会の開催などきちんと対応がなされていますが公表にはいたっていませんでした。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回で二回目の受審となりました。前回の受審を機に、施設の支援について見直し、改善に向けて職員全体で取り組んでまいりました。今回の第三者評価において、施設の新たな取り組みに対して高く評価いただいた所は自信につながりました。また、今回の受審において、新たな課題も見えてきました。今後改善に向けて取り組んでいきたいと思っております。

⑥第三者評価結果（別紙）

（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。	a
<p>【コメント】 法人及び事業所の運営理念が明文化されている。事業計画、パンフレット、しおりに掲載するとともに事業所内に掲示している。 保護者には母親自治会等を通じて「非暴力の理念」を配布し説明している。子どもには子ども自治会を通じて学童のしおり、権利ノートを活用して説明している。職員には事業計画等を配布し、支援方法として落とし込んでいる。</p>	

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。	a
<p>【コメント】 全国的な動向は全国母子生活支援施設協議会、京都母子生活支援施設協議会等を通じて把握している。施設入所を必要とする母親と子供の推移等のデータを集計し、要覧にも掲載している。地域課題としてひとり親支援をとらえ、独自にひとり親家庭サポートセンターを立ち上げ支援を行っている。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>【コメント】 経営課題を明確にして具体的に中期計画に記載している。理事会・評議員会で共有を図っている。また、職員会議で説明する機会を作っている。具体的な取り組みとしてひとり親家庭サポートセンターの具体化や職員配置について国の基準より加配配置している。</p>	

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。	b
【コメント】 中長期計画を策定し、ひとり親家庭支援の拠点としてひとり親家庭サポートセンターや妊娠期から子育て期までの切れ目ない支援に向けてサテライト型施設の設置など全国母子生活支援施設協議会が示した母子ホーム構想をふまえて今後のビジョンを明確にしている。しかし、数値目標や具体的な成果等の設定が不十分であり、評価を行える内容となっていない。	
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。	a
【コメント】 中期計画を踏まえ単年度事業計画を策定している。さらに単年度事業計画をもとに事業自立支援計画を作成している。事業自立支援計画は全職員が参画し、計画を作成し各項目ごとに担当者を決め、職員会議で振り返りを行っている。	
(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】 事業計画は職員の参画のもと、定められた時期や手順に基づいて策定されている。年度初めの職員会議で説明もされているが、事業計画の見直しが不十分である。	
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
【コメント】 事業計画は、母親自治会、子ども自治会等を通じて周知されている。説明に当たってはプリントの配布及び掲示を行い、理解しやすいように工夫を行っている。	

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。	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。	a
【コメント】 定期的に第三者評価の受診を行うとともに毎年第三者評価基準を用いて自己評価を行っている。支援内容については、PDCAサイクルにもとづき、組織的に自立支援計画やSVを中心に評価をする体制が整備されている。	
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
【コメント】 第三者評価及び自己評価結果については、職員会議で共有し、明確になった課題については事業計画に明文化して改善に努めている。	

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。	a
【コメント】 施設長の役割については、業務分担表に辞令と役割分担が明記されている。また、「野菊会だより」等の施設の広報誌に掲載し表明している。有事における役割については、不在時を含め主任と分担することが明確化されている。		
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
【コメント】 施設長は、研修や勉強会に参加し情報収集を行っている。事務所に関係法令集を閲覧できるように置いている。職員会議等を活用して「不適切ケアの防止」などテーマ設定をして職員には周知を行っている。		
(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
【コメント】 施設長は、職員会議、主任会議等について必要に応じ参加し、職員の意見を反映できるようにするとともにアドバイスを行っている。支援の質の向上については、SV記録の提出をしてもらい、確認を行っている。毎月、研修を行い、隔月で外部講師を招集して事例検討も行っている。		
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。	a
【コメント】 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上について把握をして、人員配置や職員の働きやすい環境づくりに取り組んでいる。具体的には、職員の増員配置、フレックス制の導入、残業を減らす取り組みにつなげている。		

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。		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。	a
【コメント】 基本理念や基本方針、施設の使命において期待する職員像を明確にして要覧等に記載しており、福祉人材の確保、育成に関する方針を確立している。支援に関わる専門職として、心理職の配置、ひとり親支援センターの専任配置など定員基準より加配をしている。ボランティアや実習生を積極的に受け入れることで人材確保にもつなげている。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
【コメント】 期待する職員像を明確化にし、それに基づく職員の研修体系があり、職員が自ら将来像を描くことはできるようになっている。 年に1回、施設長の面談の機会があり、出た意見等について改善につなげている。しかし、人事基準に基づく評価する仕組みはない。		

(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。	a
【コメント】 事務局で有給の取得状況や時間外労働のデータを把握している。フレックスタイム、有給指定休5日間などの仕組みがある。民間社会福祉施設共済会に加入するとともに法人内の互助会において、福利厚生活動に費用補助を行っている。臨床心理士を配置して全職員が必ず年1回は受診をする仕組みを構築している。		
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
【コメント】 期待する職員像が明確にあり、それに基づく研修を実施している。職員一人ひとりの目標管理のための面談を行っているが、現段階では中間面接等進捗状況の確認は行われていない。		
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
【コメント】 施設が目指す支援を実施するために理念や基本方針に期待する職員像を明確にして要覧等に掲載している。それに基づき研修体系を構築している。研修は、全体研修と個別研修があり、前年度の研修を評価、見直しをして、当年度の研修計画を立てている。		
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。	a
【コメント】 個別の職員の知識、技術水準、資格取得状況について把握をするとともに、外部研修への参加や資格取得を推奨し、勤務上の配慮を行っている。新任職員をはじめ個別的なOJTの仕組みがあり、SVなどを行っている。個別の職員に対する研修計画表を作成している。		
(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。	a
【コメント】 社会福祉士、保育士 介護等体験などの実習について毎月受け入れを行っている。受け入れのためのマニュアルを整備するとともに学校とも連携して、実習生用自立支援計画シートとプログラムを作成している。		

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。		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】 ホームページや広報誌の活用により、法人施設の理念や支援の内容等及び第三者評価の受診結果は公開している。しかし、苦情や要望等の対応状況については公表されていない。		
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】 施設における経理、取引等に関するルールが明確にされ、職員に周知している。監事による内部監査や公認会計士による外部監査を受け、助言を受け経営改善につなげている。		

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。	a
【コメント】 母子世帯で町内会に加入している。職員が引率して地蔵盆や少年補導員として地域に参加している。母親や子供の買い物や通院など日常的な活動についても個別に応じて支援を行っている。学童保育におやつを提供するなど地域の子供が遊びに来やすい環境づくりを行っている。		
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。	b
【コメント】 各種教室の講師や学生ボランティアによる行事、学習支援などの活動受け入れについては積極的に行っているが、基本姿勢の明文化が確認できなかった。		
(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】 関係機関のリストは「野菊荘のしおり」に掲載して職員間で共有化が図られている。福祉事務所や府内の母子生活支援施設、民生児童委員会との定期的な連絡会を行っている。地域連携についても地域ネットワーク会議、学校との情報交換会、要保護児童対策地域協議会を通じて課題の解決に向けて共有化を図っている。		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	26 施設が有する機能を地域に還元している。	a
【コメント】 自治会や地蔵盆の際に会場を提供している。施設の専門性を活かし、地域に向けた電話相談、食品提供、トワイライトステイなどを行っている。地域のまちづくりのため少年補導や地域委員として参加している。		
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。	a
【コメント】 地域ネットワーク会議等に参加し、具体的な福祉ニーズの把握に努めている。地域の福祉ニーズに基づいて、ひとり親サポートセンターを設置するとともにパンフレットを作成して配布している。日常的に電話相談、食品提供、中高生の居場所づくりなどを行っている。		

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。		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。	a
【コメント】 理念、基本方針、倫理綱領、支援の方法などが要覧に示されていました。定期的に実施されているSV研修の中で、人権への配慮などについて指導、評価されていました。		
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。	b
【コメント】 権利擁護に関する研修を実施されるとともに、こどもの権利条約に係るノートなどを用いて取り組みを周知されています。定期的に実施されるSV研修を通して適切に指導されていますが、プライバシー保護に係る規程・マニュアル類は整備されていませんでした。		
(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
【コメント】 パンフレットや要覧、しおり、たよりなど様々な資料を用いて、施設特性や取り組みなどについて、個別に丁寧で適切な情報提供がなされていました。要覧は毎年更新され、最新の情報が提供されていました。見学等にも適切に対応されています。		
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
【コメント】 支援の開始・過程においては、個別に、その人に適した方法で説明されています。自己決定を大切にされていますが、対象者特性が多岐に渡るうえ、必要な配慮もさまざまであることから、あえてルールを定めず、臨機応変に対応し、SVでフォローする体制をとっておられます。		
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。	b
【コメント】 退所プランニングシートを作成され、引き継ぎにも活用されています。ひとり親サポートセンターの登録支援なども必要に応じて行っておられます。退所後の相談窓口について口頭で説明されているものの、文書までは作成していませんでした。		
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		第三者 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
【コメント】 半年に1回のアセスメント面談時に個々の希望などを聞き取っておられました。また、母親自治会、母親役員会、子ども自治会などに職員が出席し、意見を聴取されていました。行事後にはアンケート調査を実施し、改善策の検討を行っておられました。		

(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。		第三者 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。	b
【コメント】 利用者に配布されるしおりの中に苦情を書き入れる用紙が綴じられており、それを用いて苦情を吸い上げる仕組みがありました。要望等解決委員会が設置され、その案内が玄関に掲示してありました。苦情への対応は個別にフィードバックされていますが、公表はされていませんでした。		
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
【コメント】 要望等解決委員会の掲示物に、意見を述べてほしい旨が記載されており、実際、担当職員を通じなくても相談できる体制がとられていました。相談時には、必ず個別の相談室で対応されていました。		
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
【コメント】 対応マニュアルは必要に応じて見直されていますが、定期的な見直し体制はとられていませんでした。		
(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。	a
【コメント】 リスクマネジメントに係る担当職員を配置し、対応については不審者対応マニュアル、防災マニュアル等に規程しておられます。事故報告、ヒヤリハットは報告書にまとめ、対応を協議され、職員研修も実施されています。		
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。	b
【コメント】 衛生管理者を選任し、注意喚起や勉強会を実施しておられますが、対応マニュアルの定期的な見直しはされていませんでした。		
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 行っている。	a
【コメント】 消防署立会いのもと、年4回防災訓練を実施されています。SOSメールを用いた連絡体制が確立しています。備蓄リスト等の管理体制もきっちりされています。		

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。	b
【コメント】 標準的な支援方法はマニュアル化され、SVによって確認する仕組みがありましたが、プライバシーの保護について明示されたものは確認できませんでした。		
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
【コメント】 支援計画は半年に1回見直され、また、毎週のSVで支援方法の検証がなされています。ご利用者との面談から得た意見や情報を反映されています。		
(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】 ヘルシースタート、ケンプアセスメントなどを取り入れ、計画に基づいた適切な支援を実施されています。計画策定の手順が示され、担当職員を配置し、関係機関の意見も確認されています。具体的なニーズが明示され、日誌の中で、計画を確認する仕組みがありました。		
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
【コメント】 計画作成時には職員全員が確認し、意見を聴取されています。状況に応じて緊急に作成する手順も確立されています。		
(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】 パソコン上で支援計画と日誌が連動しており、その人の抱えている課題が一目瞭然になる仕組みがありました。それにより、必要な情報が全職員に共有されていました。記録についてはマニュアル化され、書き方に差異が出ないようにされています。		
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】 記録の管理責任者を定め、規程も整備され、研修もされていましたが、個人情報の取り扱いについてご利用者に説明する機会は持たれていませんでした。		

内容評価基準（28項目） A-1 母親と子ども本位の支援

		第三者 評価結果
(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮		
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。	a
【コメント】 母親と子供の最善の利益の尊重については要覧や子どもの権利ノートに明文化されている。職員は、自立支援計画の策定やSVにおいて支援内容の振り返りを行っている。アンケートを実施したり、子どもと面談する際などに希望を聞いたりして可能な限り応えようと努めている。		
(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
【コメント】 施設として非暴力宣言を掲げ、「非暴力の理念」を年度初めの職員研修で行うとともに母親自治会で説明し配布をしている。京都市被措置児童等虐待防止マニュアルを整備するとともに不適切なかかわりにかかる規程を設けている。		
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
【コメント】 不適切な行為の防止について、母親自治会、子ども自治会で周知徹底を図っている。毎日の連絡会において母子の様子を確認し、必要に応じて体制が取れるようにしている。		
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
【コメント】 母子間、利用者間で暴力や脅しなどの行為につながらないように母親自治会等で伝えている。子どもには子ども自治会で、子どもの権利ノートなどを活用して説明している。		
(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
【コメント】 法人自体が無宗教であり、利用者の意思を尊重している。		
(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
【コメント】 子ども自治会や学童の会の中で全員で話し合う機会を設けている。母親が自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう個別に時間を持つなどして、車の免許取得などにつなげている。母親自治会の運営について利用者で構成する役員会を組織して責任感などがもてるように職員が側面的に支援を行っている。		

(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】 日常的には母親に対して調理や買い物などできることから役割をもってもらうことにつなげ、自信をもってできるように支援をしている。定期的にお花やお茶などの教室を開催し、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。		
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】 母親や子供の要望を聞き、できるだけ希望に見合った行事を検討している。母親にはお茶やお花などの教室を開催し、子どもには、海水浴、キャンプなどを実施している。また、行事終了後にはアンケートを実施して振り返りを行っている。母親が安心して参加できるように、申込制にして強制しないようにするなど配慮している。		
(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
【コメント】 退所基準に基づき退所プランニングシートを作成して、アフターケアを実施している。支援の必要と思われる家庭にはひとり親サポートセンターの利用なども案内している。また、年2回退所者の集いを開催したり、タノシメシなどへの声掛け、個別訪問を行っている。		

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 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
【コメント】 支援に当たっては個性を重視して寄り添った支援を行っている。また、コミュニケーションスキルを用いて利用者の気持ちを引き出すことに努めている。		
(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
【コメント】 入所初期の支援については、信頼関係の構築とともに施設での暮らしについて説明をして理解を深めてもらうように努めている。子どもの通学等についても同行支援を行っている。身体に障害にある母親等に対しては1階に住んでもらったり、必要に応じて買い物の支援もしている。生活用具・家財道具の備品を備えて、緊急入所時でもすみやかに貸し出しができるようになっている。		
(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
【コメント】 母親が安定した家庭生活を営むために、調理、かたづけ、金銭管理などについて必要に応じて介助、同行、声掛けなど多様な支援を行っている。毎朝、職員が全家庭を訪問して見守りを行っている。		
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わりができるよう支援している。	a
【コメント】 母親の状況に応じて、保育や送迎の支援を行っている。ヘルシースタートプログラムを導入するとともに乳幼児アセスメントを用いて母親と一緒に発達段階や課題について確認を行っている。また、子供が通う学校と年2回懇談の場を持っている。		

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

【コメント】

日常的に気軽に声をかけ、相談しやすい雰囲気を作るとともに、必要に応じて面談を行っている。利用者間の交流ができるよう、フリースペースを設けカフェ（ほっこりタイム）（お帰りタイム）などの取り組みを行っている。対人関係の難しい母親に対しては、心理療法につなげられるように、機会を見て案内を行っている。

(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】

乳幼児から中高生まで発達段階に応じた支援を行っている。乳幼児には乳幼児アセスメントを作成している。また、保育についての専門性の強化を図るためのSVを受けている。小学6年生までは学童保育、中高生については居場所づくりとしてワライバ、タノシメシなどを実施している。発達障害のある子どもにはイラストなどを活用した支援を行っている。施設内における保育に関しては保育日誌を整備して支援に役立てている。

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】

学習指導のため「さいもんめ（学生ボランティアサークル）」による学習ボランティアの協力を得ている。個々の特徴に合わせて、学習会や個別学習支援を行っている。学習への動機づけを図るためPADなどを活用している。進路に向けては職員が三者懇談や学校見学に同行するとともに奨学金情報などを入手し、相談支援を行っている。

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。

a

【コメント】

ボランティアや実習生とのかかわりの機会を多く設けて、ダブルタッチなどを通じて、おとなとの信頼関係がもてるように支援をしている。また、自分の気持ちを相手に伝えることについて、その能力が向上するように支援している。

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

【コメント】

年に一度、保健師に来てもらい、年齢に応じて性教育の研修を行っている。また、個別に性に関する知識を伝えることがある。

(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

【コメント】

京都市DV相談支援センターとの連携体制を構築している。24時間体制で緊急一時保護の受け入れ態勢を整備している。警察、福祉事務所等との連絡調整体制を整えているとともに緊急時対応マニュアルを作成、整備している。

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

【コメント】

母親と子供の安全確保のために支援措置・DV相談証明の活用など安全に関する情報提供を行っている。必要に応じて法的手続きのための同行支援も行っている。

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
---	-----------------------------------	---

【コメント】

家を出てきたことを評価するとともに、一緒に考えていく姿勢を示している。必要に応じて病院やカウンセリングを紹介したり、状況に応じて同行支援を行っている。

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

【コメント】

施設として非暴力宣言を掲げ、職員は、コミュニケーションスキルを用いたかわりを示している。個別のかわりを大切にして、自分の思いを話せるよう時間を作っている。被虐待児に対する支援の専門性を高めるため、SV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
---	------------------------------------	---

【コメント】

虐待の疑いがある場合は児童相談所に通告し、連携して対応をしている。日常的に児童相談所、学校等の関係機関と連携しており、必要に応じてカンファレンスを行っている。

(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】

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】

障がいがある場合や外国人の母親、子どもへの支援にあたっては社会資源の積極的な活用をするための支援を行っている。必要に応じてヘルパーの派遣、医療機関への同行、服薬管理等も行っている。

(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】

母親の就労希望などをふまえ、求人情報の提供やハローワークやマザーズカフェに同行し支援を行っている。運転免許の取得のための情報提供や支援も行っている。また、母親が安心して就労できるよう残業や休日などの保育支援などを行っている。

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】

就労の継続のための職場との関係調整などを行っている。また、必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。

(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】

母子支援員、児童支援員でグループスーパービジョンを週1回開催して職員間でも助言できる体制を構築している。