

令和6年度 社会的養護施設第三者評価結果

《基本情報》

対象事業所名	アーサマ總持寺
経営主体(法人等)	社会福祉法人 諸岳会
対象サービス	母子生活支援施設
設立年月日	昭和16年3月31日
定員(利用人数)	定員20世帯(緊急一時保護3世帯(外数))
事業所住所等	神奈川県
職員数	常勤職員12名・非常勤職員16名
評価実施年月日	令和7年3月3日・4日
第三者評価受審回数	3回
実施評価機関	株式会社 R-CORPORATION

《実施方法》

評価項目	全国社会福祉協議会版
自己評価実施	期間：令和6年11月1日～令和7年2月7日
利用者(母親・子ども)アンケート	期間：令和7年1月15日～令和7年2月1日 母親・子どもがそれぞれアンケートに記入し、回収箱に投函。 利用者(母親・子ども)のヒアリングも実施する

<理念・基本方針>

仏教的慈悲の精神に基づき、利用者とは対等の立場にあって、個人の人権を尊重し、個性に合う自立に向けての支援に努めます。

<概要>

●法人の経営主体は、社会福祉法人諸岳会(以下「法人」という。)が運営し、曹洞宗大本山總持寺が母体となっています。法人は、東京都に児童養護施設、神奈川県内に母子生活支援施設を各1か所、保育所を2か所経営しています。施設は、経済的な理由や家庭内暴力(DV)等により生活が困難な母子(子どもは原則18歳未満)を保護し、子育て支援と自立支援を目的としています。なお、アーサマ總持寺の「アーサマ」とは、仏教で使用される「梵語(サンスクリット語)」で「心の安らぎの場」という意味です。

●施設は、鉄筋コンクリート造り4階建ての建物の3・4階にあります。定員は20世帯で、その他緊急一時保護として定員は3世帯です。居室は中庭に玄関が面する形で、3階に11室、4階に13室の計24室を有しています。3階には事務室、保育室、カウンセリング室、学習室、地域交流室(調理室付)等を備えています。施設の事業は、母子の日常の生活支援や相談事業を始め、施設内保育、学童保育、心理支援、緊急一時保護事

業、妊娠期支援事業、自立支援コーディネート（アフターフォロー）事業を行う他、地域交流室の地域開放等を行っています。

<母子生活支援施設アーサマ總持寺の特徴的な取組>

1. 児童福祉施設の中で唯一、母子で入居できる施設である特徴を生かし、子どもの福祉の向上のために母への支援、子への支援をそれぞれ行っています。
2. 支援の内容が職員主導にならないよう、自立支援計画を立てるための定期的な面接のみではなく、日常のコミュニケーションを大切にしたりとりの中から、常に今必要な支援を一緒に考えています。
3. 関係機関との情報共有、役割分担も丁寧に行い、様々な立場の者がその世帯に合った自立を目指せるよう支援しています。

<特に評価が高い点>

1. 【個々の母子に合わせた専門性の高い柔軟な支援】

施設長の「利用者個々の課題が異なるため同じメニューでの支援に馴染まない。それぞれのニーズ、それぞれの自立の形を想定して、その実現に向けたお手伝いをする姿勢で支援に取り組んでいる」との発言に見られるように、母子はそれぞれ異なる課題や支援ニーズを有しているため、画一的な支援には馴染みません。職員は、「利用者に寄り添うこと」をモットーにして、個々の利用者に寄り添う姿勢で、利用者の希望を聴取し、それに沿って支援すると共に、顕在的なニーズがなくても様々な働きかけを行い、利用者の意思の把握に努めています。支援計画に基づく支援を行っていても、母子のニーズが変動するため、施設では、昼ミーティング等を活用して、職員の共通理解の下に、柔軟な対応に努めています。関係作り、コミュニケーション作りが難しい中で、母子支援員としての経験豊富な施設長をはじめ、主任・基幹的職員、中核リーダーの指揮・命令系統の下、学童・保育・母子支援の3つのチームに分かれて、利用者支援が行われています。学童には少年指導員、保育には保育士、母子支援には母子支援員、それぞれ専門職が支援に当たっています。さらに、母子の心理的ケアに対応するため、非常勤の心理士が5名、日替わりで配置されています。これらの専門職が、母子の個別課題に対応するため、ミーティング等で課題を共有して日常の支援に携わると共に、ケース会議や自立支援計画の策定に参画しています。第三者評価調査時に昼ミーティングに陪席しましたが、母子の生活課題の解決に向けて、施設長等のスーパーバイズの下で、職員間で活発な発言が成されており、情報共有を図りつつ全体が同じ方向で母子の支援に取り組む、強力な専門家集団であると感じられました。

2. 【研修、OJT、ミーティングを活用した戦略的な人材育成】

施設の特長として、日頃の利用者の直接支援は常勤職員が対応しており、常勤職員に研修の機会が多く設けられています。施設内研修については、権利擁護や事故防止等、研修委員が企画し実施しています。また、外部研修については、全国社会福祉協議会や、全国母子生活支援施設協議会をはじめ、県・市や、県・市社会福祉協議会の研修が計画的に毎年実施されているため、施設長、管理職、一般職員、新任職員ごとに、階層別研修やスキルアップ研修を選択し、戦略的に積極的に職員を参加させています。また、母子の課題やニーズが多様化しており、マニュアル通りの支援に馴染み難いため、特にOJTとミーティングが母子の支援に効果が大きいものとなっています。OJTについては、新任職員は、1か月の研修計画を立て、ベテラン職員によるOJTによる育成が図られ、入職約半年後に面談で達成度を確認する等、効果が得られています。学童・保育・母子支援の3つのチームでの支援では、学童・保育のチームには、それぞれ専門的リーダーが置かれると共に中核リ

ーダーによるスーパーバイズ体制が構築されています。母子支援チームは主任・基幹的職員によるスーパーバイズが行われ、それぞれ職員の支援・育成が図られています。特に、毎日の昼ミーティングが重要であり、情報共有、ケース検討、スーパーバイズ、コミュニケーション、チームワーク等、施設の専門性・チーム力を高めることに大きな効果を有しています。このように施設では、研修、OJT、ミーティングを活用して戦略的な人材育成が図られています。

3. 【働きやすい職場づくり】

施設では、母子の直接支援を常勤職員が担い、心理職、学習指導担当、宿直職員補助員、嘱託医等が周辺業務をバックアップする体制が図られています。常勤職員は、施設長の分析では、比較的、手厚い配置がなされているとのこと。こうした利点を背景に、施設では、ワーク・ライフ・バランスの取組を進めています。週休2日制の完全取得が図られると共に、有給休暇の取得率も高く、ワーク・ライフ・バランスが配慮された勤務シフトが組まれています。産・育休取得者も多く、平均勤続年数も9年を超えています。職員ヒアリングでも、「ワーク・ライフ・バランスを配慮してくれるので働きやすい」との話を伺いました。

<期待される点>

4. 【地域の母子生活支援拠点としての多機能化・高機能化について】

施設の地域貢献事業は、受入れが主体となっています。施設のハード面の制約を考慮すると、これ以上の受入れ中心の社会貢献事業の発展が難しい状況です。一方、母子生活支援施設は、社会的養護関係施設の中で唯一、母子家庭を支援する施設としての特長があり、施設は長年培ってきた母子支援の高い専門性を有しています。また、中期目標に、「基本機能を見直し、施設の高機能化、多機能化を図る」、そして、長期目標に「社会的養護を担う施設としての事業継続を図る」と掲げ、施設の存在意義を一層発揮していく目標としています。このため、短期目標として「母子生活支援施設の適切な利用の周知を図る」こととして、来年度はその一歩として、地域の福祉・保健拠点との交流を図り、地域のニーズ把握や施設機能の周知を図ることとしています。地域ニーズを踏まえた多機能化・高機能化を進めることにより、母子家庭の生活相談、母親の自立、子育て等、地域の母子家庭の問題や子育てに関する相談は「アーサマに相談すれば間違いない」というような、地域の母子の生活支援の拠点となられるよう期待しています。

令和6年度 社会的養護施設第三者評価結果

<全国社会福祉協議会版>

第三者評価受審施設	社会福祉法人 諸岳会 母子生活支援施設アーサマ總持寺
評価年度	令和6年度
評価機関	株式会社 R-CORPORATION

【共通評価基準】45項目

共通評価基準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。

【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

評価結果 A

コメント

理念は、施設のパフレットやホームページに掲載され、周知が図られています。職員は毎年度初めに理念に沿った支援を行うよう意見統一を図っています。理念中の「仏教の慈悲の精神」は奥深いものですが、「思いやりの心」と解すれば、後に続く、「利用者との対等の立場」、「個人の人権を尊重」、「個性に合う自立に向けての支援」と併せて、正に福祉職の基本姿勢ですので、職員は、日々、理念に沿った利用者支援に取り組んでいます。施設長も理念に沿った利用者支援が行われていると評価しています。母子には、入所時に理念を説明すると共に、広報誌「のびのび」を活用して、適宜、理念の趣旨等を周知しています。

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。

【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

評価結果 A

コメント

国の施策動向や、全国レベルでの施設経営を取り巻く環境や経営状況は、全国社会福祉協議会と連携する全国母子生活支援施設協議会の分析等の各種データを参考にしています。神奈川県内での施設の経営環境や経営情報は、県内の母子生活支援施設協議会を通じて入手しています。また、法人の経営状況等については、理事会や、理事長・専務理事・施設長の会合で把握しています。

【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

評価結果 A

コメント

施設の課題は地域の児童福祉ニーズに対応する施設機能の多機能化・高機能化です。この課題は、秘匿性の高い施設の独自性から、施設が、地域に向けて能動的に働きかけることが難しい課題です。施設ではこれらの課題に取り組んでいく上では、秘匿性を守りつつ、地域に施設を知ってもらうことが先決であると認識して、中・長期計画の短期目標に「母子生活支援施設の適切な周知を図る」を位置付け、民生・児童委員や地域の福祉・保健拠点等、市の福祉関係機関に対する施設機能の周知化や、地域のニーズ把握に、今後一層努めることとしています。また、施設の老朽化に対応するための大規模修繕に向けて、平成19年度から、施設整備のための計画的な積み増しを行っています。

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。

【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

評価結果 B

コメント

中・長期目標が掲げられています、短期では「母子生活支援施設の適切な周知を図る」を、中期では「基本機能を見直し、施設の高機能化、多機能化を図る」を、長期では「社会的養護を担う施設としての事業継続を図る」を、それぞれ目指しています。いずれも達成スケジュールや達成度が具体的に示されているものではなく、計画というよりビジョンと捉えることが適切です。また、中期、長期の目標達成には、短期目標である施設の周知・認知が不可欠ですので、短期の取組の成果が期待されます。

【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

評価結果 B

コメント

令和6年度の施設の事業計画が策定されています。事業計画には、事業運営基本計画として、短期計画、中期計画、長期計画が掲げられています。中期計画と長期計画は、【4】の中長期計画目標に対応しています。短期計画は、令和6年度に行う重点的な事業が記載されていますが、【4】の短期目標の「母子生活支援施設の適切な周知を図る」に対応する事業が掲載されていません。令和6年度の事業計画には、他に、利用者支援計画、健康管理、防災計画、職員体制、資金計画の内容が、それぞれ記載されています。

(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

評価結果 B

コメント

事業計画は、年度初めに職員会議で読み合わせを行うことにより、職員に周知されています。事業計画のうち、利用者支援計画や健康管理、防災計画等、職員の取組に関わる内容は、職員との協議を基に策定されています。また、事業報告書が作成されていますが、令和5年度の事業報告書の内容は、月ごとの在宅・緊急一時保護世帯数や、地域交流スペース等の利用実績、地域における公益的な取組、寄付金・寄附物品一覧表です。事業計画に対応し、事業計画の取組状況の分かる事業報告書を、職員と振り返りながら作成することが望まれます。

【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

評価結果 A

コメント

職員体制、事業計画、母子に直接に関わる内容は、年度初めの母の会や広報誌「のびのび」で説明・周知を行っています。また、修繕や行事、一斉清掃等の実施時には、適時、広報誌「のびのび」で、各家庭に内容を周知しています。子ども会では、子どもに関わる事柄を説明しています。

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。

【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

評価結果 A

コメント

毎日、朝と昼に職員のミーティングが行われています。朝は、夜勤の報告や当日の予定等の連絡事項が主で、15分程度の短時間で行われます。昼はケース会議形式で、利用者の状況や対応方針が時間をかけて真剣に話し合わせ、施設長や職員間で適宜アドバイスが行われています。母子の支援計画については、市の定める自立支援計画の策定手順に沿って、PDCAサイクルにより、策定・見直しが行われています。さらに、毎年、自己評価を実施すると共に、定期的に第三者評価を受審しています。

【9】 I-4-(1)-② 評価結果に基づき施設として取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

評価結果 A

コメント

毎日のミーティングでは、支援内容や支援方法の課題が共有され、改善に向けた取組が日々行われています。自立支援計画については、支援内容の効果が年度の前期・後期にそれぞれ評価され、次期の計画策定に反映されています。自己評価結果・第三者評価結果は、委員会分担表で第三者評価・自己評価の担当を決め、担当を中心にミーティングや職員会議で確認・改善策の協議が行われています。改善策で母子に関わるものは、広報誌「のびのび」等を通じて、母子に周知されています。

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。

【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

評価結果 A

コメント

施設長は、施設運営統括・会計責任者として、職員就業規則や組織図に位置付けられると共に、施設長不在時の委任についても同規則や組織図で明示されています。施設長は、年度初めの職員会議で事業計画を説明すると共に、年度の方針を職員に伝えています。また、毎日のミーティングやケース会議等でもスーパーバイズを行っています。母子には、広報誌「のびのび」で施設長としての考えや方針等を説明しています。さらに、施設利用に当たっての手引きで、施設長以下の職員を母子に紹介しています。

【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

評価結果 A

コメント

施設の参加する全国組織である全国社会福祉協議会・母子生活支援施設協議会を通じて、法令等の改正や新たな制度等の制定に係る情報を、適宜、入手しています。また、県・市等の行政からもこれらの情報が提供されています。労務関係の法令等の情報は、法人から伝達されています。県・市社会福祉協議会が行うコンプライアンス研修に、職員を参加させています。入手したこれらの情報は、職員会議やミーティング、研修報告書の回覧で職員に周知しています。

(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持ちその取組に指導力を発揮している

評価結果 A

コメント

施設長は、職員の資質向上のみならず、母親の自立意欲の向上を常に意識して、日々、職員と共に施設の支援力のアップに取り組んでいます。毎日、昼にミーティングを行い、母子の支援内容や課題を共有すると共に、母子支援員としての豊富な経験を基に、「子どもにとって一番大切なところは何か」を常に念頭に置いて、職員へのアドバイスや指示を行っています。この評価項目では、「支援の方向性等、全体の前で確認し、取りまとめられている」との、施設長を評価する職員のコメントが記載されていました。

【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

評価結果 A

コメント

施設長は、毎年度事業計画を策定し、当該計画に利用者支援計画を位置付けることで、職員との共通理解の下で、それぞれの母子に寄り添ったきめ細やかな支援に、指導力を発揮して取り組んでいます。日々のミーティングを大切にし、職員の意欲を高めると共に、自由な発言や提案ができる環境作りを行っています。

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。

【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

評価結果 A

コメント

事業計画に、職員体制を掲載しています。常勤職員については年齢区分を記載して世代間バランスを図っています。常勤職員で不足する職種については、非常勤職員で補うこととして、非常勤職員の職種と必要数を当該計画に記載して、確保に努めています。また、毎年秋に職員面談を行い、ワーク・ライフ・バランス上の希望や、資質向上に向けたアドバイスを行うと共に、次年度に向けた意向把握を行っています。福祉人材センターの活用や、実習生の受入れによる人材確保に取り組んでいます。

【15】 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている

評価結果 B

コメント

「期待する職員像」については、明文化され職員に周知されています。人事基準については、職員就業規則の別表に記載しています。期待する職員像は、作成から年数が経過しているため見直しが課題となっています。人事基準については、職位ごとに、職責や選任要件、職位定数が記載されていますが、抽象的な記述となっています。また、新任職員の育成については、1か月の研修計画を立て、ベテラン職員によるOJTによる育成が図られ、入職6か月目に達成度を評価する等、効果が得られています。なお、人事考課について、職員・管理者双方から、資質・能力向上の目標達成度を評価する、目標管理制度の導入が望まれます。

(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、働きやすい職場作りに取り組んでいる

評価結果 A

コメント

常勤職員で職員の配置基準を充足した上で、非常勤職員が母子支援・心理・学習指導・宿直補助に対応するため、常勤職員は利用者の支援に専念できる体制が整えられています。職員間の連携・協力体制が図られていることから、週休2日制の完全取得が図られると共に、有給休暇の取得率も高く、ワーク・ライフ・バランスが配慮された勤務シフトが組まれています。産・育休取得者も多く、平均勤続年数も9年を超えています。職員ヒアリング「(以下「面談」という。)」でも、「ワーク・ライフ・バランスを配慮してくれるので働きやすい」との話を伺いました。

(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

評価結果 B

コメント

毎年度秋と年度末に職員面談を行っています。職員面談では、職務上の取組で良かった点や、困っている点、来年に向けて取組みたいこと、個人での課題やチームでの課題等を、施設長と職員が話し合っています。目標管理の一環の取組と評価できますが、達成度が把握できる仕組みではないため、改善が望まれます。新任職員については、【15】に記載の通り、計画的な OJT が行われています。

【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

評価結果 A

コメント

施設内研修については、研修委員が企画し、実施しています。また、外部研修については、全国社会福祉協議会や全国母子生活支援施設協議会をはじめ、県・市や、県・市社会福祉協議会の研修が計画的に毎年実施されているため、施設として研修計画を策定する必要性は薄いものとなっています。施設は、施設長、管理職、一般職員、新任職員ごとに、階層別研修やスキルアップ研修を選んで戦略的にこれらの研修に積極的に職員を参加させています。

【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

評価結果 A

コメント

施設の特長として、日頃の利用者の直接支援は常勤職員が対応しており、非常勤職員の母子支援員は施設長経験者です。勤務時間や年収の制約上、非常勤職員の研修受講がどこの施設でも課題ですが、施設の非常勤職員は、心理職（5名の交代勤務）・学習指導員・宿直補助員ですので、施設での研修を要する非常勤職員はいません。常勤職員は【18】に記載の通り、研修の機会が多く設けられています。研修参加者は、研修報告書を確認することにより、情報の共有が図られています。職員面談でも、「研修の機会が多い」と伺いました。

(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

評価結果 A

コメント

実習生は、福祉人材育成と共に、人材確保の機会として捉え、実習生はできるだけ受入れるとの施設内合意の下、積極的な受け入れを図っています。実習生受け入れマニュアルを策定すると共に、保育士、社会福祉士それぞれの受け入れ担当を定め、毎年 20 名程度の実習生を受け入れています。同マニュアルに、実習内容・諸注意・実習課題・日誌・レポート、オリエンテーションの流れ等を明記し、養成校との連携を図りながら実習を行っています。

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。

【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

評価結果 A

コメント

ホームページを通じて法人、施設の情報公開が行われています。法人のホームページでは、法人の沿革・法人年表、法人概要、役員報酬基準と役員名簿が掲載され、法人の経営する各施設のホームページとリンクしています。施設のホームページでは、施設概要や、施設での生活、入所・問い合わせ等を掲載しています。施設のホームページには適宜写真も活用され、事業内容や行事等が分かりやすく掲げられています。なお、秘匿性の高い施設ですので、問合せ対応をメールで行う他、パンフレット等は、行政等関係機関等に限って配布しています。

【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

評価結果 A

コメント

経理規程や文書管理規程、職員就業規則（職務権限）、情報公開・開示規程等を定めて適切な運営を図っています。法人・施設の運営や経営状況は、全国社会福祉協議会のWAMNET（福祉・保健・医療情報）に法人全体の現況報告書や計算書類が掲載されています。また、毎年、法人役員、社会保険労務士、会計士による内部監査が行われています。

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。

【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

評価結果 B

コメント

母子のシェルターとしての施設の特質もあり、施設外への交流拡大はハードルが高く、施設では、地域ニーズを踏まえた施設への受入れを中心に地域交流を行っています。実習生やボランティアの受入れを行うと共に、子どもたちは、地域のキッズクラブや放課後デイサービスを活用しています。なお、地域の催し等には、母子が参加することがあります。

【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

評価結果 B

コメント

ボランティアの受入れマニュアルはありませんが、月1回、ボランティアによる習字の指導が行われています。また、夕方の学習指導を受入れています。なお、実習生にボランティアアンケートを行い、希望がある場合は、日常の保育や学童保育、行事や遠足等の外出支援を依頼しています。

(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

評価結果 A

コメント

行政、社会福祉協議会、学校、保育所、病院等関係機関等のリストが整備され、職員の周知が図られています。県内の母子生活支援施設協議会や、市内の母子生活支援施設との連絡会を通じた業界間、施設間連携を図っています。また、母・子の自立支援計画の見直し、策定時に区の担当部署の参加によるカンファレンスを行っています。行政や学校の手続きの際は、必要に応じて職員が母子に同行し、行政・学校とのやり取りをスムーズにしています。

(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

評価結果 B

コメント

施設では、地域の要保護児童対策連絡協議会や、子育て支援連絡会に参加して地域ニーズの把握に努めています。さらに、施設では、地域ニーズを把握し、地域ニーズを踏まえた高機能化・多機能化を進めることにより、施設機能を発揮して一層の地域貢献を図ることを中期的な目標としています。目標達成に向けての第一ステップとして、施設の地域への周知や、地域ニーズの把握を図るため、地域の福祉・保健拠点との交流・連携を図ることとしています。秘匿性を守りつつ、地域の母子家庭や子育て家庭に、施設で培われた母子支援機能が発揮されることが期待されます。

【27】 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等に基づく公益的な事業・活動が行われている

評価結果 B

コメント

地域交流事業として、施設の地域交流室や調理室をボランティアグループやサークル、自治会等に開放しています。地域交流室の利用は調理室を含めて令和5年度は82件（月平均6.8件）に上っています。また、緊急一時保護事業やボランティアの受入れを行っています。AEDを設置し、自治会等近隣にも活用をPRしています。さらに、妊娠期支援事業や、母子の退所後のアフターケアを行っています。なお、現在の地域貢献事業は、外からの受入れが中心となっています。これまで培われてきた母子共に支援を行う母子生活支援施設の特長を生かして、中・長期的に施設機能の多機能化、高度化を進めることにより、地域の母子支援拠点として、その機能が一層発揮されることが期待されます。

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。

【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持つための取組を行っている

評価結果 A

コメント

法人・施設の理念に「個人の人権の尊重」が明記され、理念に沿った母子支援が行われています。母子の人権尊重の姿勢は、就業規則や「母子支援員の役割」に記載されると共に、セクシャルハラスメント防止規程等、人権侵害を防止する規程が設けられ、セクシャルハラスメントは就業規則により懲戒解雇処分とされています。CAP（子どもへの暴力防止プログラム）を導入して、子どもや職員の人権意識の向上を図っています。また、日頃の母子支援では、人権に関わるヒヤリハット事例があれば職員間で声かけをすると共に、昼のミーティング等で話し合い、理解の共有が行われています。

【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

評価結果 A

コメント

居室は、3・4階共に中庭に面して玄関が並ぶ、1DKのマンション形式で、各戸とも完全に分離されているため、ハード面でのプライバシー保護が図られています。また、「母子支援員の役割」や「個人情報の保護及び利用者の安全管理について」等のマニュアルがあり、入室時には必ず内線電話等で事前に承諾を得る等、適切な対応に努めています。母子の人権尊重や母子との適切な関わり方については、ミーティング等で職員間で十分な認識化が図られると共に、入職時の計画的な1か月間のOJTや、6か月後の達成度の確認等を通じて、職員に周知・指導が徹底されています。なお、施設の住所は秘匿されており、メールアドレスのみが、施設のホームページやパンフレットに掲載されています。

(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

評価結果 A

コメント

施設のホームページに、施設概要や施設での生活、入所・問い合わせ等を掲載しています。施設のホームページには適宜写真も活用され、事業内容や行事等が分かりやすく掲げられています。見学には、施設のパンフレット等を用いて、丁寧に対応しています。入所後の母子への情報提供は、ごみの収集方法や、店舗や病院、利用施設、地域のイベント等の地域情報を提供しています。また、広報誌「のびのび」で、施設の取組や行事等を母子に適時に情報提供しています。

【31】 III-1-(2)-② 支援の開始・過程において母親と子どもに分かりやすく説明している

評価結果 A

コメント

母子の入所時には、パンフレットや、入所のしおり、「施設利用にあたっての手引き」、「苦情解決制度についてのお知らせ」等を用いて、施設が提供するサービス内容、生活上のルール等が、ルビを付す等分かりやすく工夫された資料により、母子に周知が図られています。なお、入所面接時には、関係する区の職員が立ち会っています。

【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

評価結果 A

コメント

入所時には、施設間移行であれば、区の職員等とカンファレンスを行い、支援の継続性を図っています。ケースの情報は、求められれば市と調整の上で、移行先の施設等に渡しています。また、退所面談で、アフターフォローについての文書を退所する母子に手交して、退所後の相談等に対応しています。

(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

評価結果 B

コメント

日常、母子と丁寧かつ密に接することに努め、母子のニーズへの対応を図っています。また、施設内に意見箱を設置しています。利用者満足度調査は、毎年は行っていませんが、第三者評価時のアンケート調査で得た意見やニーズには適切な対応を行っています。行事については、利用者の満足度向上だけが目的でないため、行事後の満足度調査は行っていません。なお、今年度は、企業の助成金を確保できたので、日常の利用者との会話から潜在的なニーズを汲み取り、ディズニーランドへのバス旅行を行いました。子どもと母親との面接では、ディズニーランド訪問についての満足度が高いことが窺われました。

(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。

【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

評価結果 B

コメント

苦情解決規約が策定され、苦情解決手順や、苦情の記録・報告・公表等が明記されています。苦情受付担当者、苦情解決責任者を設置すると共に、2名の第三者委員を委嘱しています。第三者委員は、民生・児童委員と医師で、苦情の有無、現状確認のため、6か月ごとに来所しています。苦情解決の仕組みは施設内に掲載すると共に、各世帯にお知らせとして周知しています。近年は苦情に至る事案がないため、苦情の公表はありません。なお、苦情の受付窓口、法人や外部の関係行政機関等を位置付けると、尚良いでしょう。

【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

評価結果 A

コメント

施設内に意見箱を設置し、入所のしおりのお願いの項に、「気が付いたことや改善して欲しいことがありましたら、遠慮なく職員にお申し出ください。」と明記し、母子に寄り添う姿勢で職員が母子とのコミュニケーション作りを日々行っています。また、半年ごとの健康台帳確認や毎月の子ども会は、母子の意見を聞く機会となっています。

【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

評価結果 A

コメント

母子からの相談や意見等の対応の手順は、管理職に報告した後、昼ミーティングで、協議し、対応方針を母子に回答、日誌等に記録、という一連の手順が定まっております。適切な対応が図られています。母子からの日常の相談は、担当に関わらず母子が相談しやすい職員が受け付けています。なお、相談等の記録は、母子の担当者が行っています。

(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

評価結果 B

コメント

「安全管理事故対応マニュアル」や、「怪我対応マニュアル」が策定されると共に、「リスクマネジメント委員会」が設置される等、リスクマネジメント体制が整備されています。また、リスクマネジメント研修に職員を派遣して、研修成果の施設内へのフィードバックが図られています。新聞や行政、母子生活支援施設協議会等から入手する事故等の情報は昼ミーティングで共有されています。事故時の対応は問題なく行われていますが、ヒヤリハットについては、提出件数が乏しい状況です。ヒヤリハットの自主的な取組は前回の第三者評価でも提案されているところです。気が付いたら付箋に記入しホワイトボード等に貼って職員間で共有する等、軽易な方法を工夫することにより、ヒヤリハット事例収集の活性化が望まれます。

【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

評価結果 A

コメント

感染症対策については、施設内に「保健委員会」を設置して体制を整えると共に、コロナ感染等の新型の感染症に適切に対応するため、「感染症蔓延防止マニュアル」の見直しを行いました。さらに、新型感染症発生時の事業実施の優先度等を踏まえた、事業の実施・休止・部分休止等を明確にする、事業継続計画（BCP）の策定に取組んでいるとのことですので、BCPの策定が期待されます。

**【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**

評価結果 B

コメント

防災計画を事業計画に位置付け、施設内に「防災・安全委員会」を設置すると共に、緊急時マニュアルを整備して、火災や地震、ガス漏れ、不審者、誤飲等の緊急事態発生類型ごとの対応手順を明確にしています。さらに、防災訓練も行っています。防災訓練は、母子参加の訓練を毎月行い、年3回他施設との合同防災訓練を実施しています。また、宿直職員（宿直職員補助員を含む）についても毎月防災訓練を実施して、避難経路や避難手順を確認しています。警備会社や消防署との通報訓練や、不審者対応の防犯訓練も行っています。課題は、訓練への母子の参加が少ないことと、事業継続計画（BCP）の作成です。

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。

**【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実施されてい
る**

評価結果 A

コメント

国の「母子生活支援施設運営指針」に準拠した市の「母子生活支援施設運営手引」や、施設の「母子支援員の役割」に基づき、母子支援に取り組んでいます。また、個々の母子の支援に当たっては、市の「自立支援計画の手引きマニュアル」に沿って、母子支援方針や支援内容を定めて、支援を実施しています。なお、支援業務を網羅するマニュアルは上記のマニュアルに拠りますが、母子支援上や施設運営上重要なマニュアルを別途定めています。

【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

評価結果 A

コメント

母子はそれぞれ異なる課題や支援ニーズを有しているため、画一的な支援には馴染みません。このため、定期的なアセスメントを行い、PDCA サイクルに基づいて自立支援計画を見直しながら、個別支援を行っています。また、支援計画に基づく支援を行っていても母子のニーズが変動するため、施設では、昼ミーティング等を活用して、職員の共通理解の下に、柔軟な対応に努めています。なお、施設独自のマニュアルは、関連する委員会等により適宜見直しが行われています。

(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。

【42】 III-2-(2)-① アセスメントに基づく個別的な自立支援計画を適切に策定している

評価結果 A

コメント

自立支援計画の策定手順や、同計画の内容等の様式は、市によって定められています。自立支援計画作成の標準的な流れは、母・子それぞれとの面談を基に自立支援計画を策定した後、区と共有して確定し、母子にサインをもらいます。2回目以降は、前期分として、4・5月頃に同計画を評価し母子との面談を行った後に、母子の意向を踏まえた計画案を作成し、6・7月頃に、区との担当部署が参加する関係機関連絡会で支援方針を協議して、計画を確定し、母子と共有します。同様に後期分は、10・11月頃に評価・策定し、12・1月に関係連絡会等の協議を経て計画確定を行っています。なお、児童の権利擁護の観点から、児童の自立支援計画が令和5年度から、市内の全施設で策定・実施されています。

【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

評価結果 A

コメント

自立支援計画は、【42】に記載の通り、市の自立支援計画策定手順に沿って、半年ごとにPDCAサイクルに基づき、母子ニーズを聞き取り、施設内でのケース会議を経て、行政等関係機関の参加が図られた上で、策定・見直しが行われ、実施されています。関係機関連絡会は施設の他、関係機関として、市のこどもの権利擁護課、区のこども家庭課、生活支援課等が参加し、生活、就労、養育等、前回と現在の母子の状況や、施設の支援の状況等を踏まえて、支援目標や支援方法が協議されています。

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。

【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

評価結果 A

コメント

自立支援計画や関係機関連絡会検討票等の母子に関する記録様式や記録方法等は、市によって定められています。これら母子に関わる記録は共用のパソコンに整理され、職員間での円滑な共有化が図られています。なお、上記以外の母子に関わる月次の記録については、記録内容や留意点を記載した月次の記録マニュアルに沿って記録、共有されています。

【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

評価結果 A

コメント

文書管理規程、文書保存規程や、個人情報保護規程等、文書管理に関する規程を整備すると共に、施設長を記録管理責任者として、母子に関わる記録の管理体制を構築しています。個人情報の取扱いについて、入職時や研修で徹底を図り、他施設での事故等の事例は、昼ミーティング等で職員間の共有が図られています。実習生受入れに際しても個人情報の取り扱いを徹底しています。また、入居者間の写真撮影等の個人情報の保護については、「施設利用にあたっての手引き」で各世帯に周知しています。母子に関わる記録は鍵のかかる事務室内のロッカーで保管すると共に、施設外への持ち出しを禁止しています。これら書類は保存年限終了後、産廃業者に委託し廃棄処理を行っています。

【内容評価基準】25項目**内容評価基準 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****【A1】 (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**

評価結果 A

コメント

母子の人権尊重は、法人・施設の理念に掲げられ、取組の徹底が図られています。毎月のケース会議を利用して、権利擁護・虐待防止を目指して適切な母子支援に取組んでいます。権利擁護に関わる内部研修を実施すると共に、子どもの人権を前提とした暴力防止プログラム（CAP）を採り入れる等、職員や保護者、子どもに分かりやすく人権擁護の意味を伝えています。子どもの意思表示事業の開始に伴い、職員全体で当該事業の趣旨や内容を確認しています。なお、施設の経営母体は仏教寺院ですので、仏の慈悲の心（おもいやり）は利用者に伝えますが、信教の自由は保障されています。

(2) 権利侵害への対応**【A2】 (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等の不適切な関わりが起らないよう権利侵害を防止している**

評価結果 A

コメント

職員の母子に対する虐待等の防止には【A1】に記載の通り取組んでいます。また、母子の施設ですので、母親と男性職員との関わりには、扉を開けて対応する、1対1での対応を避ける等、施設内でルールを設けて、日常、細心の注意を図って利用者対応を図ると共に、管理者から職員に常に注意喚起を行っています。さらに、職員就業規則の懲戒解雇事由に、ハラスメントを位置付ける等、施設では、ハラスメントに対して厳正な姿勢で臨んでいます。

【A3】 (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関わりを行わないよう徹底している

評価結果 A

コメント

母親の子どもに対する暴言、暴力等の不適切な関りが見られた際は、その都度声かけをしてクールダウンや関わり方のアドバイスを行う等、再発防止に努めています。また、ケースによっては、レスパイト保育、世帯内分離を行うと共に、昼ミーティングやアセスメント会議等で情報共有を行い、必要に応じて市や区の担当部に連絡して共通理解の下で、行政との役割分担を図ること等により、適切な対応に努めています。また、子どもの暴力等については、CAP プログラムを活用して自他の尊重や暴力防止等について啓発しています。

【A4】 (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関わり
の防止と早期発見に取り組んでいる

評価結果 A

コメント

母親の子どもに対する暴言、暴力等の不適切な関りやその兆候については、昼ミーティング等で共有を図り、職員は、母親と常にコミュニケーションを取り、不満やニーズを話しやすい関係性の中で、ストレス等の徴候を察知して相談等を行う等、ストレスが増大することのないよう、常に、利用者に寄り添うような形で対応に努めています。また、ケースによっては、【A3】に記載の通り、関係する行政機関と連携して、母親への対応を行っています。

(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

【A5】 (3) -① 母親と子どもが、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

評価結果 B

コメント

「子ども会」と「母の会」が運営されています。子ども会は、子どもの中から司会者を選出する等、主体的な運営が図られており、子どもの意見を定期的に聴取する機会となっています。子ども会での子どもの意見は施設運営に取り入れられる等反映されています。一方、母の会は、参加が少なく自主活動が難しい状態で、活性化が課題となっています。

(4) 主体性を尊重した日常生活

【A6】 (4) -① 日常生活への支援は、母親と子どもの主体性を尊重して行っている

評価結果 A

コメント

世帯ごとに様々な課題を有すると共に、精神的な問題のある母子も少なくないため、関係作り、コミュニケーション作りが難しい中で、職員は個々の利用者に寄り添う姿勢で利用者の希望を聴取し、それに沿って支援すると共に、顕在的なニーズがなくても様々な働きかけを行い、利用者の意思の把握に努めています。職員面談では、「意思表示が苦手な利用者でも何かしらサインがある。職員で話し合いながらサインを汲み取ったり、時には対応する職員を替えて、母子の気持ちを引き出すようにしている」等の話を聞くことができました。

【A7】 (4) -② 行事等のプログラムは、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

評価結果 A

コメント

行事の企画については母子の主体的な参加は難しいですが、日頃の母子との会話や、子ども会での意見等も参考にして、母子が積極的に参加をしたいと思えるプログラムを施設では企画しています。年間行事計画を策定して、令和6年度は6月と10月を除いて、季節行事等を毎月行いました。特に食事会が好評なので、年4回食事会を実施すると共に、夏祭りでは屋台メニューを出して母子と共に楽しんでいます。母親を対象とする行事では母親が参加しやすいよう、子どもの保育を行っています。毎年行う日帰りの親子バス旅行では、今年度は、企業からの助成金を得て、ディズニーランドに行きました。子ども、母親双方のヒアリングでは、今年度の親子遠足は大好評でした。

(5) 支援の継続性とアフターケア

【A8】 (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

評価結果 A

コメント

施設では、退所世帯のアフターケアを実施しています。退所面談で、アフターフォローについて説明した文書を退所者に手交して、退所後の相談や、各種支援制度の教示、行政への手続き同行等を行い、母子の自立や生活の安定を支援しています。また、新たに「退所者のつどい」を開催して、退所者の近況把握や、施設・退所者の交流を図りました。

(1) 支援の基本

【A9】 (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

評価結果 A

コメント

母子支援員としての経験豊富な施設長を始め、主任・基幹的職員、中核リーダーの指揮・命令系統の下で、学童・保育・母子支援の3つのチームに分かれて、利用者支援が行われています。学童・保育のチームには、それぞれ専門的リーダーが置かれると共に中核リーダーによるスーパーバイズ体制が構築されています。母子支援チームは主任・基幹的職員によるスーパーバイズが行われます。学童には少年指導員、保育には保育士、母子支援には母子支援員、のそれぞれ専門職が支援に当たっています。さらに、母子の心理的ケアに対応するため、非常勤の心理士が5名日替わりで配置されています。これらの専門職員が、母子の個別課題に対応するために、ミーティング等で課題を共有して日常の支援に携わり、ケース会議や自立支援計画の策定に参画しています。さらに、関係機関連絡会を通じた行政部門の専門的支援を得、母子の個別課題に対しても行政との連携した対応が図られています。

(2) 入所初期の支援

【A10】 (2) -① 入所にあたり、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

評価結果 A

コメント

母子の入所に当たっては、措置を行う行政の協力を得て、事前の情報把握に努めています。入所時のアセスメントでは、入所の背景等を把握した上で、利用者の生活、心身の健康、仕事・社会参加、子育て等の現状や、母子ニーズを把握した上で短期・長期の支援目標を設定して、自立支援計画を策定しています。施設長からは、「利用者個々の課題が異なるため同じメニューでの支援に馴染まない。それぞれのニーズ、それぞれの自立の形を想定して、その実現に向けたお手伝いをする姿勢で支援に取り組んでいる」との話を伺いました。

(3) 母親への日常生活支援

【A11】 (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

評価結果 B

コメント

入所に際して、入所のしおりや、施設利用に当たっての手引き等で生活面での支援内容やルールを説明し、問合せや相談に対応しています。日常の生活面において、家計の管理に問題のある世帯が少なくないため、家計の管理を支援しています。子どもの将来のため、退所のため等の貯蓄目標・資金計画を設定し、毎週・毎月の収支や残高を数値化し、母親に開示しています。また、就労や体調不良の母親に代わって学校や保育園への子どもの送迎等も支援しています。母親のヒアリングでも、「学校に送り迎えしてくれる。生活相談できる」との話を伺いました。なお、ハード面では、居室はユニットで利便性は高い反面、間取りは6畳のダイニングと6畳のリビングの1DKであるため、複数の子どものや中・高校の子どもの有する世帯では、生活面での制約が生じる課題があります。

【A12】 (3) -② 母親の子育てのニーズに対応すると共に、子どもとの適切な関わりができるよう支援している

評価結果 A

コメント

子どもの養育上の課題を有する世帯が多いため、施設では、日常的に生活や育児の相談を始め、学校の送迎や親子の不適切な養育への介入等を行っています。母親ニーズに対応して、施設内保育や学童保育を行い、母親の育児参加を促すことにより、適切な子育て方法を伝えています。また、精神的に不安定な母親等には、子ども食堂の利用や、心理士・保健師、精神科医と連携しての不安の緩和、衛生面の指導・支援等を行い、適切な養育環境の維持を図っています。職員の面談では、「子どもに微熱がある時等での通院の悩みを抱えている母親が多い。母親の気持ちに寄り添う姿勢で、子どもにとって良い方法をアドバイスしている」との話を伺いました。

【A13】 (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

評価結果 B

コメント

母の会等、母親同士の交流の機会がありますが、母の会は、参加は任意であり自主的な運営は難しい状況です。行事では食事会や親子遠足への参加はありますが、その他の行事や一斉清掃等への参加が少ない状況です。また、地域との交流はほぼ行われていません。施設内の母親の交流は、母親の性格等で差異があり、母親との面談でも、「施設の利用者とのコミュニケーションは良い」、「人との距離感を教えて欲しい」等、交流に差異があることが窺われました。施設では、母同士の不適切な関わりがある際は介入できるよう、日頃から母親との信頼関係作りに努めています。また、対人関係上の不安等を抱えている母親には、希望に応じて心理士がカウンセリングを行っています。

(4) 子どもへの支援

【A14】 (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

評価結果 A

コメント

施設では、子どもの発達段階に応じた支援を行うため、学童には少年指導員、乳幼児には保育士が支援する体制を構築し、保育所の補完保育や学童の学習支援等を行っています。また、放課後デイサービスとの連携を図ると共に、母親のニーズに応じて学校への登校支援や保育園の登園支援、通院同行を行っています。職員面談では、「子ども一人ひとり姿が違う。子どもの特性に応じた分かりやすい言葉で問いかけをしている。遊びでは楽しめているかに注意して、できたこと等良い所を伸ばすことに努め、子どもの成長を他の職員、母親と共有するよう努めている」との話を伺いました。

【A15】 (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

評価結果 A

コメント

職員との面談では、母親や子どもが自らの先行きや子どもの将来を考えられていない、進学についても何が必要なのか分からないケースが多いと伺いました。そうした中で、職員は母親や子どもに進学や進路に向けた課題を投げかけ、相談を行うことを通じて、母親や子どもの気持ちに寄り添いながら、進学等の動機付けを図っています。施設内に学習室を整備して学習指導担当による学習支援を行っています。高校進学については、学校見学や受験、面接等への同行を行うと共に、公的機関が行う無料の学習塾の紹介等も行っていきます。

【A16】 (4) -③ 子どもに安らぎと心地良さを与えられる大人との関わりや、子ども同士の付き合いに配慮して、人との関係作りについて支援している

評価結果 A

コメント

これまで認められてきた経験が少なく、自己肯定感の低い子どもが多いため、職員は、子どもにいつも見ていることを伝えて、子どもに寄り添い、子どもの話を丁寧に聴いて一緒に考える姿勢で対応し、信頼関係の構築に努めています。子ども会を組織して、子ども同士の交流を図ると共に、子どもの自立の心の育ちを支援しています。また、ボランティアの受入れや学習指導担当を活用して、担当職員以外の大人との関係作りを図っています。さらに、子どもの暴力防止プログラム「CAP」を導入して、子どもの心の安心・自信・自由の育みを促しています。

【A17】 (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

評価結果 A

コメント

職員は性教育に関する研修に参加し知識を得ると共に、福祉保健センターの保健師と連携し、子ども会や幼児の集まりを活用して、子どもたちへ発達段階に応じた健康教育や性教育を行っています。また、CAPのプログラムを活用していじめ防止や、自分や他人を思い遣る心の育成を図っています。CAPプログラムは、子どもと職員を対象として、ロールプレイを活用し、理解を促進するプログラムです。

(5) DV被害からの回避・回復

【A18】 (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

評価結果 A

コメント

緊急一時保護事業並びに妊娠期支援事業を、施設のホームページやパンフレットに記載すると共に、緊急一時保護用の居室を3部屋用意しています。また、「緊急一時保護事業運用マニュアル」や「緊急一時保護妊娠期支援事業マニュアル」を備え、母子支援チームが緊急一時保護を担当する等、緊急一時保護や妊娠期の利用者の受入れ体制を整備しています。市の事業の仕組上、24時間の受入れは行っていません（受入れ9:00～17:00）が、居室等の受入れが可能な限り受入れを行っています。なお、第三者評価調査時点で緊急一時保護による1世帯の入居がありました。

【A19】 (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

評価結果 A

コメント

DV 被害者のシェルター的な施設であるため、施設の住所を秘匿すると共に、入り口を二重扉として、来所者を監視カメラで識別が出来、警備会社、警察と連携を図る等、母親と子どもの安全確保のため、日常細心の注意を行っています。また、ストーカー行為等危険が認められる場合は、母親に確認の上で、保護命令等の法的措置も視野に入れて、市の女性相談員と連携して対応しています。なお、離婚の調停や裁判所への同行支援、各種法的手続きについては女性相談員と連携して利用者支援を行っています。

【A20】 (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

評価結果 A

コメント

非常勤の心理士 5 名が曜日を決めて交代で来所し、母子のカウンセリングを行っています。いずれの心理士も他施設や病院等で兼務する経験値の高い心理士であり、困難なケースは、相互に連携しながら母子の心理的ケアに当たっています。薬物療法が必要な利用者も生活していることから、医師や病院のカウンセラーにも心理的なケアを依頼しています。心理士との面談では、「DV を経験して自分に自信を持ってない母親が多いので、まず、ラポール形成（信頼関係・心地良い関係作り等）を図っている。伝わりやすい方法をアセスメントしながら心理的ケアに努めている。薬物療法をしている母親には、本人の了解を得て、医療の心理士と情報交換も行っている」等の話を伺いました。

(6) 子どもの虐待状況への対応

【A21】 (6) -① 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持って関わり、虐待体験からの回復を支援している

評価結果 A

コメント

職員は、常に子どもに寄り添う姿勢で日常の様子を見守り、子どもへの声かけや、子どもからの相談に親身に対応する等、子どもとの信頼関係作りに努めています。母親の言葉の暴力やネグレクト等の兆候が見られた場合は、介入して状態の悪化を防いでいます。また、平日は毎日心理士が来所するため、被虐待児の心理的なケアに係わるカウンセリング体制が整っています。母子のアセスメント会議には来所日の心理士が参画しています。心理士面談では、「子どもに関する職員からの情報を把握した上で、子どもとの信頼感・関係性の醸成を図りながら、本人自身が困っていることを聴き取るよう努めている」との話を伺いました。

(7) 家族関係への支援

【A22】 (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

評価結果 A

コメント

入所のしおりに、遠慮なく職員に困ったこと等を伝えるよう明記して、職員は利用者との関係性の構築に日々努めることにより、相談しやすい環境作りを図っています。職員は、「利用者に寄り添うこと」をモットーにして、母子からの相談に常に親身に対応しています。また、親子の適切な関係の維持に、日常的に介入して支援を行っています。ペアレントトレーニングは児童相談所の支援を得て行うことがあります。また、母親に対するリラクゼーション（臨床動作法）を心理士の指導により毎月行っています。母親との面談では、職員の対応について、3名の母親共に「職員は親切」との回答で、「相談を受けてくれる」等の話を聞くことができました。

(8) 特別な配慮の必要な母親、子どもへの支援

【A23】 (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

評価結果 A

コメント

障害や発達に課題がある子どもについては、療育センターや、児童発達支援、医療機関との連携を図り、サポート体制を図っています。また、特別支援学校や特別支援学級、放課後デイサービス、保育所とも連携して支援に取り組んでいます。母親、療育センター等と調整して、保育所の職員配置加算につなげ、保育体制の充実を支援しています。精神障害を有する母親や子どもについては医療機関の指示を得て服薬支援や、心理的カンファレンスを行っています。障害や精神疾患を有する母親や、外国籍の母親には、必要に応じて公的支援等の情報を分かりやすく伝えると共に、公的支援制度の取得手続き等を支援しています。

(9) 就労支援

【A24】 (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

評価結果 B

コメント

施設では、就労の前に、まずは家族関係の安定、生活基盤作りを優先に支援を行っています。その上で、就労に向けた資格取得等の支援や就労先の斡旋を行うこととしていますが、母親の勤労意欲が乏しいこと、生活リズムを整えることが難しい母親が少なくないことから、就労につなげることに苦慮しています。施設では17世帯の内、一般就労は2名、福祉就労は1名で就労者は3名のみです。また、施設のほぼ全世界帯が生活保護の受給者です。現在の生活保護制度では、就労で得た収入は生活保護費から控除されてしまいます。施設利用者で生活保護費を上回る収入を得られる利用者は皆無に近く、働いても収入が増えない状況では勤労意欲の減退につながります。雇用促進や子どもの就業意識の醸成のためにも制度の見直しが望まれるところです。

【A25】 (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

評価結果 A

コメント

施設では、母親の就労継続に向けて積極的な支援に努めています。就業先とは密に連絡・連携を図り、人間関係や仕事の難易度等で、就労継続が困難になった際は、就労先と相談して、店舗や作業の変更等の就業先の協力を得ています。就労者は子育てとの両立が必要ですので、補完保育等子育てを支援すると共に、母親の気持ちに寄り添ってその都度、相談や励ましを行い、就労継続を促しています。

事業者コメント

施設名 アーサマ總持寺
施設長名 山下 亜紀子

※完成版では上記の通り施設名・施設長名を中央揃えとさせていただきますが、全社協へ提出する際は、指定の様式に入力致しますので、文字位置のご要望は承れません。何卒ご了承下さいませ。

《第三者評価を受審した感想・自己評価での取組の感想》

自己評価と第三者評価をとおして、私たちはビジョンを持って組織的な取組をおこなっていくことが苦手であることに気づいた。中・長期的なビジョンが漠然としている中で、目指すべきアーサマ總持寺の姿を共有できていないのだと思う。今後、私たちがどんな施設になっていきたいのか、そのために何をしていけばよいのかを職員全体で共有できればいいと思う。

ただ、職員は皆、母子一人ひとりの人権や気持ちを尊重して支援することを大切に思っていることにも気づいた。アーサマ總持寺の理念でもある「慈悲の心」・「個々に寄り添った支援」が職員に根付いており、母子に届いているのではないかと感じる。

今回の気づきをこれからの糧としていき、地域にも必要とされる母子生活支援施設になるための努力を重ねていきたい。

《評価後取組んだこととして》

1. ヒヤリハットの報告書を簡略化し、危険や安全について話し合いやすい環境を整えた。
2. 地域貢献について、できることに制約がある中でのやり方を考えられるよう、福祉・保健拠点への呼びかけをおこなった。