

第三者評価結果入力シート（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

株式会社経営志援

②評価調査者研修修了番号

30地福第1854-18号
S2019033

③施設名等

名称：	キルシェハイム
施設長氏名：	千田 由美子
定員：	10世帯
所在地(都道府県)：	愛知県
所在地(市町村以下)：	犬山市大字富岡字洞田1163
T E L：	0568-65-6255
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1982/4/1開設 2014/4/1受託事業開始 2020/4/1自主事業
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人犬山福祉会
職員数 常勤職員：	3 名
職員数 非常勤職員：	2 名
有資格職員の名称（ア）	保育士
上記有資格職員の人数：	4 名
有資格職員の名称（イ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（ウ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（エ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（オ）	
上記有資格職員の人数：	名
有資格職員の名称（カ）	
上記有資格職員の人数：	名
施設設備の概要（ア）居室数：	居室10（3畳、6畳、台所、トイレ、浴室、玄関）一時保護室3
施設設備の概要（イ）設備等：	事務室、保育室、会議室、静養室、学習室、更衣室、面談室
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

<p>【理念】</p> <ol style="list-style-type: none"> わたしたちは、地域住民や行政機関と連携して、子どもたちの人権と最善の利益を守り、社会保障制度の拡充に努めます。 わたしたちは、利用者から信頼される施設運営をめざし、発展させます。 わたしたちは、この事業にたずさわる職員集団が労働者としての自信を持って働けるよう学習をし、職場の労働条件の改善をします。 わたしたちは、生命と暮らしを守るために戦争に反対し、平和な社会をめざします。 <p>【基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> 入所者の安心で安全な生活を守っていきます。 職員が入所者にとって、安心できる存在となり良き相談者となります。 入所者の自主性を尊重しながら、自分らしい生活をスタートできるように応援します。 入所児童の学習支援や遊びを通して健全育成を図ります。 犬山市や関係機関と連携をはかり、母子の生活を地域のネットワークの中で支援していきます。
--

⑤施設の特徴的な取組

<p>犬山さくら保育園、赤ちゃんの家さくらんぼ、キルシェハイムの3施設が児童福祉施設であり、犬山福祉会の理念と共に、3施設共通の保育目標を持ち大切にしている。</p> <p>①健康で生き生きとした子ども ②自分のことは自分でできる子ども ③思っていること、考えていることをみんなの中で言える子ども ④みんなを大切にできる子ども の以上4点は、人権擁護の願いが込められている。</p> <p>事業を通して子ども同士、子どもと大人、大人同士がともに育ちあえる存在として、子どもを真ん中にしてみんなが連携して、ともに育ちあいがら運営を進めている。</p>
--

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2021/9/1	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2022/3/31	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度	

⑦総評

<p>◎特に評価の高い点</p> <p>【利用者本位の支援の徹底】 母親や子どもを尊重する姿勢として、「何事も母親と子どもの同意を得ること」「無理強いしないこと」を徹底しており、常に支援者本位になっていないか、利用者本位の支援が行えているかを確認しながら支援している。</p> <p>【緊急時の積極的な受入れ】 24時間の受入れ体制を整え、緊急時は積極的に受入れている。宿直担当職員が適切に初期対応ができるよう、問い合わせ時の電話対応マニュアルや伝えるべき内容をまとめ、施設長にも必ず連絡が入る仕組みとなっている。基本的に断らない姿勢は評価できる点である。</p> <p>●改善が求められる点</p> <p>【事業計画の策定】 2年前に犬山市から民間移譲となったが、理念・基本方針の実現に向けて3年後、5年後さらには10年後の中・長期的なビジョンと具体的な計画の策定に着手されたい。また、それに基づいた具体的な単年度事業計画の策定と定期的な評価・見直しの実施が望まれる。</p> <p>【生活のしおりの見直し】 生活のしおりは見直しが行われているが、母親や子どもに伝える際に活用するものとしては内容に不足感が感じられる。また、見やすさ、わかりやすさの点においても、工夫が求められる。母親や子どもに安心感を与えるような生活のしおりになることに期待したい。</p> <p>【養育・支援の標準的な実施方法の明文化】 一人ひとりの母親や子どもへの支援内容や方法が違うことは当然であるが、キルシェハイムとしての支援の基本について明文化されたい。また、母親や子どもへの支援の際に配慮すべき点や権利擁護の視点など、誰が支援しても同じように対応できる手本（マニュアル）として活用されることに期待したい。</p>

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

<p>2014年に犬山市からキルシェハイムの運営委託されて進めてきましたが、2020年度から施設全体を譲渡され、経営上も運営上も自由度が増し、職員は、より入所者の要望に応える支援を考えていきたい気持ちを強くしています。職員数が少ない中で運営努力している現実を理解してもらい評価していただきました。そこに甘んじることなく、今後の中長期計画とそれに伴う人材育成、マニュアルの整備等、指摘していただいた課題を職員と話し合い、より良い支援につながるよう取り組んでいきたいと思ひます。母子生活支援施設の役割や支援の在り方を、利用者の気持ちに寄り添い、地域社会に求められる施設になっていけるように努力していきたいと思ひます</p>

⑨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
<p>① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念、基本方針が法人、施設内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されるとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、母親と子どもへの周知が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	

法人理念は、「わたしたちは」で始まる4つの文章で法人の目指す方向性をわかりやすく示し、パンフレットやホームページに掲載し広く周知している。職員には、法人理念・基本方針の研修、法人理念を記載した事業計画を回覧することで周知を図っている。母子への周知が不十分であることを課題としており、周知に向けた取組が期待される。

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。 <input type="checkbox"/> 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。 <input type="checkbox"/> 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。 <input type="checkbox"/> 母親と子どもの数・母親と子ども像等、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、施設(法人)が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。 <input type="checkbox"/> 定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。	b
【コメント】		
施設長は全国母子施設協議会の「全母協ニュース」から、社会福祉全体の動向や施設を取り巻く状況の把握、また全国母子施設協議会の統計資料から、母親と子どもの数、母親と子ども像等、支援ニーズの把握に努めている。母子生活施設連盟の施設長会の会議等を通じて情報収集に努めているが、定期的な分析には至っておらず、今後の取組が期待される。		
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。 <input type="checkbox"/> 経営環境や支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。 <input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、役員(理事・監事等)間での共有がなされている。 <input type="checkbox"/> 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。 <input type="checkbox"/> 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	b
【コメント】		
法人の3つの児童福祉施設合同で、毎月法人運営会議が実施されている。法人運営会議では、施設の運営状況や組織体制、職員体制の問題点や取り組むべき課題の協議が行われ、その内容は理事・役員間で共有されている。以前は主任も参加していたが、感染予防対策として理事・役員のみで実施していることから、経営状況等の職員への周知が十分でないことを認識している。		

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。		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。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 <input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	c
【コメント】		
これまで乳児院の設立、小規模グループホームももの家を設立、母子生活支援施設の民間移譲の受託、公立保育園の民間移譲に取り組んできた。現在は、センターハウスの建設など具体的な取組が行われているが、中・長期計画は策定されていない。理事・役員間で検討している中・長期的なビジョンの具体的な明文化が期待される。		
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。	c

<input type="checkbox"/> 単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。	
<input type="checkbox"/> 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	

【コメント】

単年度事業計画及び収支予算内訳表が策定され、法人全体の基本理念・保育理念、今年度の取組、施設の基本方針、職員の役割と責任、各種会議・研修・安全衛生等の計画が明記されているが、中・長期計画の策定がないため、中・長期計画を反映したものとなっていない。今後は、中・長期計画に基づいた単年度事業計画の策定が期待される。

(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
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。	
	<input type="checkbox"/> 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。	○

【コメント】

施設長は職員の意見を聴き、その内容を反映した事業計画を策定している。事業計画を年度初めの職員会議で職員に配布し、施設長が内容を説明し理解を促している。また、職員回覧ファイルで事業計画を回覧し周知している。今後は、事業計画について、あらかじめ定められた時期・手順により評価・見直しの実施が期待される。

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
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容が、母親と子どもに周知(配布、掲示、説明等)されている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を子ども会や母親会等で説明している。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、母親と子どもがより理解しやすいような工夫を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 事業計画については、母親と子どもの参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	

【コメント】

母子に毎月手渡すファイルに、毎月の予定とお知らせをファイリングし、職員が口頭で説明している。これまでは、毎月母親が集まりカレーライスを食べる母の会やキルシェ食堂で事業計画について説明していたが、現在はコロナ禍で開催ができていない。コロナ禍であっても、母親や子どもが事業計画を理解できるような取組と行事のみならず母親や子どもに必要とされる内容の周知が期待される。

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
	<input type="checkbox"/> 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 支援の内容について組織的に評価(C:Check)を行う体制が整備されている。	
	<input type="checkbox"/> 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析・検討する場が、施設として位置づけられ実行されている。	

【コメント】

支援の質の向上に向け取り組むべき課題について職員会議で共有している。第三者評価を定期的に受審し、より良い支援に向け話し合っているが、評価結果の分析・検討の取組には改善の余地がある。第三者評価の評価結果の分析と課題解決に向けたPDCAサイクルの構築が、組織的かつ継続的な取組となることが期待される。

②	9 評価結果にもとづき組織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。	b
	<input type="checkbox"/> 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	
	<input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	
	<input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	
	<input type="checkbox"/> 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	

【コメント】

第三者評価受審後は、より良い支援の実施に向け職員で話し合いを行っているが、課題の明文化には至っていない。第三者評価の評価結果の分析と職員参画のもとでの改善策や改善計画の策定、実施状況の評価・見直しが組織的かつ計画的に行うことが期待される。

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
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌等に掲載し表明している。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 平常時のみならず、有事(事故、災害等)における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	○

【コメント】

施設長・母子支援員・少年指導員の職種ごとの役割が明文化され、単年度事業計画に明記されている。有事の対応は、防災マニュアルから確認できる。施設長は自らの役割と責任について職員会議等で説明しているが、施設長が相役員となり支援業務を行うことが多々あり、施設長本来の業務に専念できない状況は、改善の余地がある。

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
	<input type="checkbox"/> 施設長は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者等)との適正な関係を保持している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	○

【コメント】

施設長は、行政からの通知や各種資料から、また社会福祉協議会等の研修に参加することで、遵守すべき法令の把握に努めている。法人運営会議では、他施設の施設長と情報を共有している。遵守すべき法令について職員会議で説明したり、関係資料を職員に回覧して周知している。施設長は、更に幅広い法令知識等の把握が必要と考えており、今後の取組が期待される。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	○

	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、支援の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 施設長は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	○

【コメント】

施設長は、自ら母子支援員として現場に入り、支援の質の現状把握に努めている。また、職員の模範となるため、自己研鑽や専門性の向上に努めている。一方、人員不足から母子支援員の業務のウエイトが高くなっていることを課題と捉えており、施設長業務・母子支援員業務のバランスや人員増員が期待される。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、施設(法人)の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、施設内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	

【コメント】

法人運営会議を通じて役員と連携し、人事・労務等に関する分析と経営改善および業務の実効性の向上に取り組んでいる。具体的な取組として、隣接している乳児院赤ちゃんの家さくらんぼとの間にセンターハウスを建設し、両施設の退所者のアフターフォローの充実や特定妊婦の受入れを促進し、切れ目のない支援の実現に向けて進めている。次年度人員の拡充を検討しており、それにより業務の実効性が高まることに期待したい。

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
	<input type="checkbox"/> 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	
	<input type="checkbox"/> 支援に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	
	<input type="checkbox"/> 計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
(5種別共通) <input type="checkbox"/> 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。		

【コメント】

法人運営会議で必要な福祉人材や人員体制を検討している。支援に関わる専門職の配置について話し合っているが、具体的な計画の策定には至っていない。採用は、法人ホームページやハローワーク、人材紹介会社や職員からの紹介で確保している。人材確保と定着促進を最重要課題としており、人材を定着させるための育成計画の作成と実施が期待される。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	c
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みができています。	
	<input type="checkbox"/> 人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	
	<input type="checkbox"/> 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	
	<input type="checkbox"/> 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	

把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。

○

【コメント】

法人運営会議等で期待する職員像について検討しているが、明文化には至っていない。また、職員の意向・意見は個人面談で把握し、法人役員と連携して改善策を検討している。今後は、法人理念・基本方針に基づいた期待する職員像の明文化と、キャリアパスや人事考課制度の構築に期待したい。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を施設内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	
	<input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 改善策については、人材や人人体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	
	<input type="checkbox"/> 福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	

【コメント】

事前申請制で時間外労働を抑制し、施設長が随時声かけを行っている。また、有給休暇管理簿で取得状況を把握し、施設長が取得促進の声かけを行うほか、希望休の取得や法人独自のリフレッシュ休暇制度を設ける等ワークライフバランスに配慮した取組が行われている。法人内に職員の相談窓口を設け、相談しやすい環境整備を行った。働きやすい環境づくりに力を入れているが、職員の確保と定着が課題であり、さらなる充実した取組が期待される。

(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
	<input type="checkbox"/> 施設として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	
	<input type="checkbox"/> 個別面接を行う等施設の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	

【コメント】

毎年職員一人ひとりが自己評価を行い、その結果をもとに施設長と理事長による個人面談が行われている。個人面談では職員一人ひとりの意向の把握と目標達成状況の確認が行われているが、面談記録や目標管理シートなどによる管理が行われていない。期待する職員像に基づいた育成が、組織的かつ継続的に行われることが期待される。

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
	<input type="checkbox"/> 施設が目指す支援を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	
	<input type="checkbox"/> 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、施設が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	○
	<input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	
	<input type="checkbox"/> 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	

【コメント】

以前は、法人全体で理念・保育目標を学び直し、職員交流を兼ねて期待する職員像について討論する研修会が行われていたが、コロナ禍の自粛もあり、期待する職員像の明文化に至っていない。施設の支援の現状や目指す支援を踏まえ、必要な資格や研修について検討しているものの、研修計画の作成に至っていない。教育・研修に関する基本方針の明文化と誰が、いつ、受ける目的・目標等の具体的な研修計画の作成が期待される。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	
	<input type="checkbox"/> 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。	
	<input type="checkbox"/> 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
	<input type="checkbox"/> 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 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。	

【コメント】

外部研修の情報は回覧して参加者を募るほか、施設長からの指名で参加を促している。職員が少ないながらも、研修参加者の負担を軽減するシフトを作成し、施設全体で研修に参加しやすい環境を整えている。しかしながら、少人数の職員での運営はスーパービジョン体制が課題である。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。	
	<input type="checkbox"/> 実習生等の支援の専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。	
	<input type="checkbox"/> 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	

【コメント】

教員免許取得のための介護等体験や保育実習を受入れている。キルシェハイム児童クラブで少年指導員の指導の下で実習を行っている。実習生が養育における問題や課題に向き合い、多くの気づきを得ることを大事にしている。実習生用のオリエンテーション資料をマニュアルとして整備し、活用している。今後は、実習指導者への研修の実施により、より質の高い実習が行われることに期待したい。

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。

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。	第三者 評価結果 b
	<input type="checkbox"/> ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、支援の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。	
	<input type="checkbox"/> 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。	○
	<input type="checkbox"/> 法人、施設の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、施設の有存在意義や役割を明確にするように努めている。	○
	<input type="checkbox"/> 地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	○

【コメント】

法人ホームページで、法人理念・基本方針、支援の内容、事業計画・事業報告、予算・決算を公表している。その他第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容についても公表している。所在確認の危険があるため苦情等の公表は配慮しており、可能な範囲にとどめている。地域への発信について広報誌等を検討しており、今後に期待したい。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設(法人)の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	

【コメント】

事務・取引等に関して、経理規程や職務分担が作成されている。内部監査のほか、委託している公認会計士が法人全体の会計を確認し、毎年の決算時には経営についての説明と評価を受けている。法人としては、会計士からの指導で、給与表を改定して施設間ギャップをなくすなど、改善に向けた具体的な取組を実施している。施設として、指摘事項に基づいた分析や改善が望まれる。

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
	<input type="checkbox"/> 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの個別の状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設や母親と子どもへの理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の母親と子どものニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。 (母子生活支援施設)	○
	<input type="checkbox"/> 学校の友人等が施設へ遊びに来やすい環境づくりを行っている。	○

【コメント】

地域の子ども会や学校のPTA活動に参加することで、地域との交流を広げている。なかなか地域となじめない母親や子どもがいる場合は、職員が同行して交流を促している。また、学校の友達が遊びに来られるよう施設の中庭を開放している。今後は、地域との関わり方に関する基本方針の明文化と母親や子どもがさらに地域と交流を広げることができる取組が期待される。

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
	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。	
	<input type="checkbox"/> 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化して取り組んでいる。	
	<input type="checkbox"/> ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	○
	<input type="checkbox"/> ボランティアに対して母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	○

【コメント】

地元の高校生による施設の窓ふき・草取りボランティアや、美容師によるカットボランティア(キルシェ美容院)の受入れを行っている。その他社会福祉法人中部善意銀行を通じて募集したボランティアの受入れも行っている。ボランティアの受入れに際しては、入所者と接する上での注意点等について事前打ち合わせを行っている。今後は、ボランティア受入れに関する基本姿勢の明文化とボランティア受入れマニュアルの作成が期待される。

(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
	<input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。	○

<input type="checkbox"/> 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○
<input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	
<input type="checkbox"/> 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、母親と子どものアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	○

【コメント】

地域の関係施設・団体のリストを掲示し、職員に周知している。母親と子どもの状況を把握し、必要に応じて児童相談所・市役所・学校等と連携し、問題解決を図っている。連携した内容は、その都度母子日誌に記録している。関係機関との連携のほか、社会資源を有効に活用できるよう母親と子どもに周知している。先輩退所者と協力し、退所する母親と子どもの見守りができる体制を整えている。

(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。	b
<input type="checkbox"/> 施設(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	

【コメント】

地域の福祉ニーズは、法人運営会議で情報を共有している。また、評議員が民生委員や地域住民である点は、地域の福祉ニーズが把握しやすい。地域の福祉ニーズを把握するため、施設から地域に積極的に出て把握したいと考えており、今後が期待される。

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。	b
<input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	
<input type="checkbox"/> 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	
<input type="checkbox"/> 施設(法人)が有する支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	○
<input type="checkbox"/> 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	○

【コメント】

法人内では、地域の母親が集う子育て広場や一時保育を行っている。また、法人職員が大学やあいち保育共同連合会で乳児保育に関する講師を担当しており、乳児保育のノウハウを地域に還元している。地域の防災訓練に施設長や職員が母親や子どもと一緒に参加している。公益的な事業・活動の充実を課題と捉えており、さらなる活動の充実と事業計画への反映が期待される。

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。	a
<input type="checkbox"/> 理念や基本方針に、母親と子どもを尊重した支援の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。	
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。	○

【コメント】

外部の研修や法人研修で人権について学び、母親と子どもの気持ちを尊重した支援に日々努めている。何事も母親と子どもの同意を得るようにしており、無理強いをしない、どうしてもやりたくない時は代替案を提案するなど、母親と子どもを尊重した支援に努めている。職員会議で、支援者本位になっていないか、利用者本位の支援ができているのかを話し合い、毎年の自己評価で確認している。

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。	c
	<input type="checkbox"/> 母親と子どものプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	
	<input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されている。	
	<input type="checkbox"/> 一人ひとりの母親と子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、母親と子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもにプライバシー保護に関する取組を周知している。	○

【コメント】

プライベートな居室の確保や相談室での相談対応、居室のスピーカーの設置の同意等、プライバシー保護に配慮した対応を心がけている。プライバシー保護を意識した取組は行われているが、今後は、プライバシー保護に関する規程・マニュアルの整備が望まれる。また、母親と子どもへのプライバシー保護に関する施設の取組の周知方法として、「生活のしおり」を活用されたい。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 理念や基本方針、支援の内容や施設の特徴等を紹介した資料を準備している。	○
	<input type="checkbox"/> 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。	
	<input type="checkbox"/> 施設に入所予定の母親と子どもについては、個別に丁寧な説明を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもに対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	○

【コメント】

福祉事務所と連携し、情報の提供や見学に対応している。入所にあたっての決まりや生活のルールを事前に伝え、できるだけ納得した上で入所できるよう配慮している。入所者にわかりやすいよう「生活のしおり」を改定しているが、写真やイラスト、図などを使用して、見てすぐに理解できるような資料となることに期待したい。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮をして説明している。	
	<input type="checkbox"/> 支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意にあたっては、保護者等の自己決定を尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 支援の開始・過程においては、母親と子どもの同意を得たうえでその内容を書面で残している。	○
	<input type="checkbox"/> 意思決定が困難な母親と子どもへの配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	○

【コメント】

支援開始時は、母親と子どもが理解できるよう説明途中に理解度を確認しながら説明しているが、よりわかりやすい工夫には改善の余地がある。母親と子どもの自己決定を尊重し、必ず同意を得ることを重視している。過程において、母親が自分の課題を理解できるよう入所者個人のファイルをいつでも見ることができるよう作成し、入所時の課題から少しずつステップアップしていることを自分で認め、喜びに繋がるよう工夫している。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 支援の内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	○
	<input type="checkbox"/> 他の施設や地域・家庭への移行にあたり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。	

<input type="checkbox"/> 施設を退所した後も、施設として母親と子どもが相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
<input type="checkbox"/> 施設を退所した時に、母親と子どもに対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。	○

【コメント】

措置変更や地域・家庭への移行の際は、福祉事務所と連携し支援の継続性に配慮した計画を作成している。退所マニュアルは現在作成途中であり、変更先から問い合わせがあれば電話やケース記録等で情報を提供している。退所後、施設にやってほしいことを確認しており、必要であれば金銭管理や子どもの遊び場の提供など継続して行っている。

(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。	b
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの満足に関する調査が定期的に行われている。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもへの個別の相談面接や聴取等が、母親と子どもの満足を把握する目的で定期的に行われている。	○
<input type="checkbox"/> 職員等が、母親と子どもの満足を把握する目的で、母親と子ども会等に出席している。	○
<input type="checkbox"/> 母親と子どもの満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、母親と子ども参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	○
<input type="checkbox"/> 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	○

【コメント】

毎月の生活面談を通じて満足の把握に努めている。母の会を食事会に変更しキルシェ食堂（コロナ禍でキルシェ弁当に変更）を開催しており、母親や子どもと関わる機会を設けている。生活面談や日々の支援の中を通じて、より楽しく過ごすことができるよう職員会議で検討している。コロナ禍ではあるが、母親や子どもを交えて一緒に行事を検討できるような取組に期待したい。

(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。	
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
<input type="checkbox"/> 支援の実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。	○
<input type="checkbox"/> 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を母親と子どもに配布し説明している。	○
<input type="checkbox"/> 苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。	○
<input type="checkbox"/> 苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、母親と子どもに必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た母親と子どものプライバシーに配慮したうえで、公開している。	○
<input type="checkbox"/> 苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	

【コメント】

苦情解決規程が整備され、母親に配布している。苦情受付箱や生活面談など、苦情を申し出しやすいよう配慮している。苦情内容及び対応は母子日誌への記録から確認できた。苦情を申し出た母親や子どもにはフィードバックし、苦情結果はホームページで公開している。苦情を申し出ない母親や子どもがいることを考慮し、より申し出しやすい工夫があると良い。

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。	b
<input type="checkbox"/> 母親と子どもが相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。	
<input type="checkbox"/> 母親と子どもに、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

【コメント】

職員室内の相談室は、プライバシーに配慮しカーテンやボードの仕切りを設置している。また、毎月の生活面談や子どもの学習時などでの相談もある。外部の相談先として、市の子ども未来課や福祉事務所の担当者等も伝えている。母親に配布する「生活のしおり」に相談先や連絡方法など明記し、周知されるとさらに良い。

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
	<input type="checkbox"/> 職員は、日々の支援の実施において、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	
	<input type="checkbox"/> 意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	
	<input type="checkbox"/> 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	

【コメント】

母親や子どもからの相談があれば、母子日誌や回覧ファイル等で共有し、迅速な対応に努めている。母親や子どもからは相談・意見・苦情・要望など様々あり、それに応じて対応方法も違うことから、それらのマニュアルの整備と見直しにより、適切な対応が行われることに期待したい。

(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
	<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	
	<input type="checkbox"/> 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	
	<input type="checkbox"/> 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	

【コメント】

法人安全衛生会議を中心に、安全安心な環境整備に努めている。さすまたを準備し、不審者への対応訓練なども行っている。ヒヤリハットの記録は母子日誌で確認できるが、積極的に収集しているとは言えない。また、マニュアル等についても不足しており、改善が望まれる。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	
	<input type="checkbox"/> 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	

【コメント】

毎朝、施設内共用部を消毒したり、検温の実施、手洗いや消毒については日常的に声をかけ習慣化させている。感染症マニュアルや市のものを利用しているが、施設用に作成を予定している。感染症に関しては資料の回覧のみとなり、勉強会の実施が望まれる。

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 行っている。	b
	<input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。	

<input type="checkbox"/> 立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	
<input type="checkbox"/> 母親と子ども及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	○
<input type="checkbox"/> 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	

【コメント】

法人安全衛生会議で防災、避難、備蓄品、衣類や布団・毛布の備蓄等について対応を検討している。緊急連絡網や入所者の連絡先一覧を整備し、避難訓練は職員は毎月、入所者全世帯は年数回行い、万が一に備えている。BCP（事業継続計画）は次年度より運用を予定しており、それに基づいた対策・訓練の実施に期待したい。

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
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法が適切に文書化されている。	
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法には、母親と子どもの尊重や権利擁護とともにプライバシーの保護に関わる姿勢が明示されている。	
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	
<input type="checkbox"/> 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。	

【コメント】

一人ひとりの支援内容が違うことは当然であるが、キルシェハイムとしての支援の基本を文書化することに期待したい。また、支援マニュアル、業務マニュアルだけでなく、母親や子どもへの支援の際に配慮すべき点や権利擁護の視点など、職員が支援の際に手本となるようなマニュアルとなることに期待したい。

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
<input type="checkbox"/> 支援の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が施設で定められている。	
<input type="checkbox"/> 支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。	
<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	
<input type="checkbox"/> 検証・見直しにあたり、職員や母親と子どもからの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	

【コメント】

キルシェハイム独自の支援マニュアル等を作成したのち、定期的な検証・見直しの実施に期待したい。現状の沿った内容になっているかどうか、職員や母親と子どもからの意見等が反映されたものかどうかなど、確認しながらの検証・見直しが望まれる。

(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。	b
<input type="checkbox"/> 自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
<input type="checkbox"/> アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	
<input type="checkbox"/> 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては施設以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	○
<input type="checkbox"/> 自立支援計画には、母親と子ども一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。	○
<input type="checkbox"/> 自立支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、母親と子どもの意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	
<input type="checkbox"/> 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	○

【コメント】

自立支援計画は個別面談で母親や子どものニーズを確認し、措置事務所の相談員や保健センター等と連携のもと策定している。半年に1回の福祉事務所の相談員とともに行う福祉面談で、生活状況や自立支援計画の進捗状況を確認している。身体障害者や外国人など支援困難ケースにも関係機関と連携し支援に努めている。職員数が少なく限られた意見に留まることを課題と考えており、アセスメントや自立支援計画に関する研修の実施やマニュアル等の作成により、より広い視点を取り入れた計画の策定に期待したい。

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
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画どおりに支援が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 見直しによって変更した自立支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、支援を十分に実施できていない内容(ニーズ)等、支援の質の向上に関わる課題等が明確にされている。	

【コメント】

毎月の生活面談や半年ごとの福祉面談で、自立支援計画の評価・見直しが行われている。見直しで変更した計画の内容は、母子日誌や職員会議を通じて職員に周知している。自立支援計画の策定に関する研修やマニュアルの作成により、より充実した内容の自立支援計画となることに期待したい。

(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、職員間で共有化されている。	b
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの身体状況や生活状況等を、施設が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
	<input type="checkbox"/> 自立支援計画にもとづく支援が実施されていることを記録により確認することができる。	○
	<input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	○
	<input type="checkbox"/> 施設における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○
	<input type="checkbox"/> 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
	<input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。	

【コメント】

母親と子どもの支援の実施状況は、母子日誌や児童日誌、業務日誌等で共有している。記録の書き方は事実を書くことを徹底し、アドバイスや指導、添削を行っている。職員の人数が少ない中、職員会議を毎週開催し情報共有に努めている。職員間の連絡についてネットワークシステムの活用が十分でない点は、改善の余地がある。

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
	<input type="checkbox"/> 個人情報保護規程等により、母親と子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。	○
	<input type="checkbox"/> 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	
	<input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。	

【コメント】

個人情報保護規程及び開示について規定し、母親と子どもの個人情報を含むファイルは鍵付きの書棚で保管している。USBメモリは金庫の保管、パソコンのパスワードの変更等も徹底している。実習生には守秘義務誓約書ももらい、漏洩防止を図っている。今後は、個人情報保護の重要性についての研修の実施と、個人情報保護の方針や施設としての取組を母親と子どもに説明し、安心安全に繋がるとさらに良い。

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	第三者 評価結果
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。</p> <p><input type="checkbox"/> 母親と子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた養育・支援が実施されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。</p> <p><input type="checkbox"/> 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。</p>	<p>a</p> <p></p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>権利擁護規程・マニュアルの整備はないが、職員会議を通じて常に話し合い、支援者本位ではなく利用者本位の支援が行われているかどうかを確認している。何事も無理強いすることなく、母親と子どもの同意を得ることを重視し、母親と子どもの気持ちを尊重した支援に努めている。</p>	
(2) 権利侵害への対応	
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切なかかわりがあった場合を想定し、施設長が職員と利用者の双方に事実確認や原因の分析等を行うことや「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつけられている。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、職員による不適切なかかわりを行わないための支援技術を習得させている。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、不適切なかかわりが発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備し、規程に基づいて厳正に対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切なかかわりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者等に報告することを義務付けている。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>入所者の最善の利益を守ることを基本理念に規定し、不適切なかかわりの防止に努めている。マニュアルの整備はないが、日頃は、職員会議で検討したり言葉の使い方を気をつけるなどして意識を高めている。不適切なかかわりがあった場合は、厳正に処分を行う仕組みはあるが、不適切なかかわりに対して徹底して検討するため、法人内に人権委員会（仮称）を立ち上げる予定がある。</p>	
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、母親と子どもに周知している。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切な行為に迅速に対応できるように、母親と子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことの確認や職員体制の点検と改善を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切な行為を伴わない人とのかかわりについて、母親や子どもに伝え、良好な人間関係の構築を図っている。</p>	<p>b</p> <p></p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>母親と子ども、母親同士、子ども同士等のかかわりについては、母親と子どもからのサインを事前に察知できるよう、日常的に声をかけたり話を聴くなどして、気づいた時には伝えられるような関係づくりに努めている。不適切なかかわりを発見した際は、職員が間に入りお互いの話を聴くなどしているが、母親や子どもへの学習会等を通じて不適切な行為について具体例を挙げてわかりやすく説明する等の取組があると良い。</p>	
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。</p>	<p>b</p> <p>○</p>

<input type="checkbox"/>	子どもが自分自身を守るための知識・具体的方法について学習する機会を設けている。	
<input type="checkbox"/>	不適切なかかわりを伴わない子育てについて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。	
<input type="checkbox"/>	常に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援を行っている。	○

【コメント】

子どもの身体に傷などがあれば必ず確認し、子どもからのサインを見逃さないように努めている。心理カウンセラー等と連携し母親への支援が行われているが、子どもの叱り方がわからない母親等への子育てに関する勉強会の実施を検討されたい。また、子どもが母親からの暴力等から身を守るための具体的な方法について、子ども自身が学習する機会があるとさらに良い。

(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
<input type="checkbox"/>	施設において宗教的活動等を強要していない。	○
<input type="checkbox"/>	個人的な宗教活動等は尊重している。	○
<input type="checkbox"/>	母親と子どもの思想や信教の自由については、最大限に配慮し保障している。	○
<input type="checkbox"/>	母親の思想や信教によって、その子どもの権利が損なわれないよう配慮している。	○

【コメント】

施設内での勧誘等の宗教活動は認めていないが、個人的な思想や信教の自由を否定することなく、最大限に配慮し保障している。権利を侵害しないことを重要と考え支援している。

(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。	b
<input type="checkbox"/>	子ども自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるような活動（施設内の自治会活動等）を母親の理解のもとで実施している。	○
<input type="checkbox"/>	子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった内容を含んだ活動を母親の理解と協力のもと実施している。	○
<input type="checkbox"/>	活動を通して、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つよう必要な支援をしている。	
<input type="checkbox"/>	母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう支援している。	
<input type="checkbox"/>	母親の自治会活動等を通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援を行っている。	○

【コメント】

職員の意見や思いを押しつけず、母親と子どもが理解、納得して行動できるよう同意を得ることを重視して支援している。年末の大掃除や浄化槽清掃などは、母親が責任を持って行える活動となっている。掃除や洗濯、食事、貯蓄等の家事全般については、希望があれば一緒に行うなどして支援している。今後は、母親と子どもが自らの生活の改善に向けて、イヤイヤではなく楽しみながら活動できる取組の工夫に期待したい。

(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
<input type="checkbox"/>	母親や子どもの自尊心や強みを大切に支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	母親と子どもとに対してストレングスの視点に基づいて、エンパワメントしていく支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/>	常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を通して、その人が力を発揮できるよう支援を行っている。	○

【コメント】

母親と子どもの強みを確認しながら、自己肯定感を高め自信の力で進めるような支援に努めている。部屋を常にきれいにしている母親に対して「きれいに使ってくれてありがとう」と声をかけたり、就職に向け共用部の掃除を頑張っている子どもに対して「いつもありがとう」と声をかけるなどして、自己肯定感を高めるようにしている。母親や子どもの主体性を尊重し、寄り添った支援に努めている。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの主体的な参画を前提とした行事・プログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親向けのプログラムでは、母親が安心して参加し楽しめるように、保育などのサポートを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間等を工夫している。	○
	<input type="checkbox"/> 行事等の実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

行事は、母親と子どもに楽しんでもらえるよう「どこに行きたいか」「何をやりたいか」を確認している。希望のお店に行ったり映画鑑賞、劇団四季や鶴飼いへの招待等、希望が叶ったという体験や様々な体験を通して情緒の発達にも繋がっている。母親の状況に応じて、向かう場所などにも配慮している。様々な行事を企画・検討しているが、母親と子どもが選択して楽しめるような取組があると良い。

(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
	<input type="checkbox"/> 退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所した地域で安定して暮らすために、必要に応じて退所先の行政機関をはじめ、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられるようにしている。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後も電話や来所によって施設に相談できることを母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待等)支援を提供している。	○
	<input type="checkbox"/> 退所後の生活が安定していることを確認するための往訪や架電等の取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行等の支援を行っている。	○

【コメント】

自立支援計画を作成し、退所後の支援を行っている。退所時には、安心して生活を送れるよう退所後の支援について説明している。また、必要に応じて電話や近隣の市町であれば訪問したり、福祉事務所や先に退所した母親と連携し、必要な支援や見守りを実施している。退所した母親と子どもが集まる夏祭り等も例年は実施している。市内や近隣の市町以外への退所者への支援についても必要ではないかと思われる。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して、目的や目標を明確にし計画的で一貫した専門的支援を行っている。	
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 資料等を使いながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、必要に応じて職員が機関等への同行及び代弁を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 専門的な支援を行うために、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置し、職員間で連携・協議を行っている。	

【コメント】

母親と子どもの課題に対して、目的や目標を明確にし、関係機関と連携し専門的支援に繋げている。生活面談や福祉事務所と連携した福祉面談、心理カウンセラーの心理ケアなど、母親と子どもに寄り添った支援に支援に努めている。職員の専門性をさらに高めるため研修への参加等を検討しており、今後が期待される。

(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
---	--	---

<input type="checkbox"/> 入所直後は心理的に不安になりやすいため、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援に努めている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親と子どもが安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関等と連携して情報提供に努めている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう支援している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 必要に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 居室は、母親と子どもが生活するために必要な十分なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるように配慮している。	<input type="radio"/>

【コメント】

入所直後が一番不安であり、一番支援が必要な時でもあることから、心に寄り添った支援に努めている、安心して施設での生活に移行できるよう、部屋と生活用具・家財を整え、温かく迎え入れるように努めている。また、入所後の事務的な手続き（保育園や学校、手当や保険、年金、口座開設等）は職員が同行し、本人の負担の軽減と次回以降本人が手続きしやすいように配慮している。地域の情報は資料や生活ガイドブックを配布し、安心して生活できるよう説明している。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補う等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診を促したりするとともに、栄養管理等の食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理のための支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、衣服の清潔保持や入浴など、気持ちよく暮らすために必要な衛生面への支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 支援の必要性やニーズに応じて、家事・育児等、日常生活全般について、代行や介助等の支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

生活経験の乏しい母親に対しては、助言やアドバイスのほか、一緒に行うこともある。子どもの体重が減った時には、朝昼晩の食事内容を聞き取ったり何を作ったか見せてもらうなどして食生活の支援を行っている。また、受診内容や服薬の確認なども必要に応じて行っている。利用者本位の支援に重点を置いているが、基本的な生活習慣の獲得の重要性を母親が理解できるような支援と積極的な介入も検討されたい。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親の育児に関する不安や悩み等の発見に努め、その軽減に向けた相談や助言、介助等を行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐ等の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 母親が子どもを客観的に理解できるように、発達段階や発達課題について示し、適切な子育てやかかわりについてわかりやすく説明している。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 虐待や不適切なかわりを発見した時は職員が介入し、必要に応じて専門機関との連携を行っている。	<input type="radio"/>
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、子どもが通う保育所や学校と連携している。	<input type="radio"/>

【コメント】

母親の生育歴等から子育てニーズに違いがあり、子どもにとっての良い環境への理解が困難な場合があり、関係機関と連携し、母親と子どもの生活をいろいろな角度から観察するようにしている。補完保育や宿題を児童クラブで行うなど母親が安心して子育てができるよう配慮し、保育所や学校と連携し情報共有を図っている。母親が子どもを理解するための発達段階や発達課題、適切な子育てやかかわりについての講座を実施したいと考えており、今後に期待したい。

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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親が職員とつながっていることを実感できるよう、様々な場面で気軽に声をかけたり、相談に応じるなどの取組を行っている。	<input type="radio"/>

<input type="checkbox"/> 施設を自分の居場所として感じられるように、母親どうしが集うための機会や場を設け、交流を促すなどなど、関係づくりのための支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 対人関係がうまくできない母親には、母親のペースに合わせた関係性の構築に配慮を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 社会との関係をとることの難しさから対人関係にストレスを生じている場合は、そのストレスの軽減が図られるよう、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じたときに、その関係性を修復もしくは改善するための支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

日頃から母親の気持ちに寄り添い、相談時には否定することなく話を受け止め、丁寧な会話をすることで安心感を与え、信頼関係の構築を図っている。職場での人間関係でストレスを感じている場合は、職場に相談し話し合う機会を設けてもらうなど関係改善に向けて仲立ちしている。母親同士が施設や学校の行事と一緒に参加し、職員は見守りながら支援しているが、人間関係のトラブルを減らすためのかわり方やコミュニケーションの取り方などについて職員や母親が学ぶ機会があると良い。

(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
<input type="checkbox"/> 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラム等を用意するとともに、日常生活上必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> DVを目撃した子どもを含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどの支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

法人内に乳児院や保育所があることから乳児の発達に合わせた専門的な養育支援が行われている。児童については放課後等デイサービスや児童クラブ、学校等と連携し、子どもの育ちを確認しながら支援している。コロナ禍で学校が休業した際は、児童クラブで子どもの発達に合わせて日課表（スケジュール）を作成し取り組んだ。その中で、料理や掃除に興味を持ったり、高校生が小さい子どもに箸の持ち方を教える姿も見られるなど、子どもにとって良い機会となった。

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
<input type="checkbox"/> 落ち着いて学習に取り組める環境を整え、年齢に応じた適切な学習支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 学習の習慣を身につけるとともに、学習への動機づけを図っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 学費の負担軽減のため、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援を行っている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 学習指導のために学習ボランティア等の協力を得ている。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> 子ども一人一人の個性を重視した相談・支援を行っている。	<input type="radio"/>

【コメント】

子どもの意向を尊重した進路支援を行っている。学習習慣を身につける取組として、長期休みの時には児童クラブで宿題の達成計画を作成し取り組んだり、できたらシールをもらうなどして達成感を実感できるように工夫している。また、大学生の学習ボランティアは、子どもへの良い刺激になっている。学習室は、落ち着いて勉強できるような配置にも配慮している。子ども一人ひとりの状況に応じて、相談・支援が行われている。

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
<input type="checkbox"/> 母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう支援している。	<input type="radio"/>
<input type="checkbox"/> ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	<input type="radio"/>

<input type="checkbox"/> 悪意や暴力のないおとなモデルを提供することで、おとなに信頼感を持てるよう支援している。	○
<input type="checkbox"/> 自分の気持ちをことばで適切に表現し相手に伝えることについて、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上するよう支援している。	○
<input type="checkbox"/> 専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れている。	

【コメント】

子どもが施設や家庭の生活の中で安らぎと心地よさを得られるよう、環境やかかわり方に配慮している。また、子どもが家庭でのストレスをため込まないよう子どもと関わる時間が設け、何でも言える関係づくりに努めている。子ども同士や人との関係づくりがスムーズに行えるよう、コミュニケーションスキルを向上させるプログラムに基づいたグループワークなど、楽しみながら学べる機会があると良い。

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。	b
<input type="checkbox"/> 性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応えている。	○
<input type="checkbox"/> 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習会を行っている。	○
<input type="checkbox"/> 年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるよう支援している。	○
<input type="checkbox"/> 年齢に応じた性教育の計画があり、正しい性知識を得る機会を設けている。	
<input type="checkbox"/> 必要に応じて外部講師を招く等して、性教育のあり方について学習会などを職員や子どもに対して実施している。	

【コメント】

性について外部の研修等で学ぶ機会があり、職員会議で情報共有している。女子と男子に分かれてDVDを見ながら、他人との距離感や自分を守ることについて研修しているが、継続的な実施には至っていない。また、発達段階に応じた性教育の実施はこれからである。

(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
<input type="checkbox"/> 緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	○
<input type="checkbox"/> 24時間の受け入れや広域利用など、広く母親と子どもの緊急利用を受け入れている。	○
<input type="checkbox"/> 役割分担と責任の所在を明確にし、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。	○
<input type="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○
<input type="checkbox"/> 緊急利用のための生活用品等を予め用意している。	○

【コメント】

緊急時に備え対応できる体制を構築し、積極的に受入れている。夜間も宿直から施設長に連絡が入る仕組みで、問い合わせ時の電話聞き取りマニュアルや伝えるべき内容もまとめられている。受入れ時には、部屋や生活用品、家財などを予め用意し、母親と子どもが安全で安心して生活ができるよう整えている。

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
<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等、さらに必要に応じて代弁等の支援を行っている。	○
<input type="checkbox"/> DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っている。	○

【コメント】

母親と子どもの安全確保のため、入所時から福祉事務所や女性相談センター、弁護士等と連携し支援している。また、弁護士や法テラスの紹介、調停や裁判に職員が同行し、心身が疲弊した母親を支援している。DV加害者に所在が知られてしまった場合には、安全確保を優先し福祉事務所と連携し、他施設への転居など実施している。

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。	b
	<input type="checkbox"/> DVについての正しい情報と知識を提供し、DV被害者の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> DVから脱出することができたことを評価し、安心し安定した生活と幸せな未来について、職員と一緒に考え支援することを伝えている。	○
	<input type="checkbox"/> 心理療法を活用し、医師やカウンセラーと情報交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、自助グループや外部の支援団体等の紹介を行っている。	○

【コメント】

契約している心理カウンセラーや医療機関のカウンセリング、児童相談所の心理カウンセリングなど、母親と子どもの状況に応じて活用している。カウンセリング後は、より適切な支援に繋がるようカウンセラーからの情報提供と情報共有が行われている。また、必要に応じて外部の専門機関の紹介を行っている。心理療法担当職員は配置していないが、職員がより知識を深められるような研修などがあるとさらに良い。

(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
	<input type="checkbox"/> 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している。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもと個別に関わる機会を作り、職員に自分の思いや気持ちを話せる時間を作っている。	○
	<input type="checkbox"/> 子ども一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを伝えることや、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。	○
	<input type="checkbox"/> 医療機関や児童相談所などの関係機関と必要な情報の交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 心理療法担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアを実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。	○

【コメント】

子どもが自分の気持ちを話すことができるよう日頃から「何でも言ってね」と声をかけている。相談があれば、個別に対応し、ゆっくりと安心して話せる環境に配慮し、共感しながら聴くことを心がけている。キルシェハイム心理カウンセリングなどの専門的ケアや、必要に応じて児童精神科への受診などを支援している。専門性を高めるため、虐待に関する外部研修受講したり、職員会議で検討している。職員体制が厳しい中、できる限りの取組が行われている。

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
	<input type="checkbox"/> 児童虐待の発生やその疑いがある場合は児童相談所に通報し、連携して対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 被虐待児童に対しては、必要に応じて、心理判定や児童精神科医との相談などの児童相談所機能を活用している。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、福祉事務所や保育所・学校・病院等と情報交換や連携を図り対応している。	○

【コメント】

子どもへの理解が足りない母親に子どもの発達の姿は健やかに成長している証であることを伝え、見守りや適切な支援に努めている。市からの紹介で母親も子どもも誰でも相談できる児童家庭相談室を活用している。また、虐待の恐れがある場合は、児童相談所や福祉事務所に通報し、連携して対応している。また、必要に応じて、保育所や学校・医療機関等とも連携している。

(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。	b
	<input type="checkbox"/> 母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	<input type="checkbox"/> 家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	○

【コメント】

母親と子どもの抱えている悩みや不安に寄り添い個別に話を聴いたり、感情の行き違いや意見の相違がある場合には、それぞれの考えや思いを尊重する姿勢で、調整を図っている。今後の課題としては、すべての母親と子どもが相談するとは限らないため、相談に至らない母親と子どもにどう寄り添うのかを検討することが望まれる。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。	○

【コメント】

配慮が必要な母親と子どもには、それぞれの状況に応じた社会資源を活用し個別に対応している。日本語がわからない外国籍の母親の場合には、法人内の保育園の紹介で近隣の施設に通訳を紹介してもらうなど、コミュニケーション確保の努力と工夫が感じられる。障害や精神疾患などの場合にも、学校や公的機関、病院の相談員などと連携して支援している。

(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。	a
	<input type="checkbox"/> 母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親が安心して就労できるように補完保育(残業や休日出勤時の保育等)、病後児保育、学童保育などを行っている。	○

【コメント】

母親の心身の状況や能力・適正、経験、意向、子どもの年齢等の条件を踏まえ、就労できるよう支援している。ハローワークに同行して情報を収集したり、インターネットや広報誌などで資格取得の方法や講座を調べるなど情報提供に努めている。通勤手段が自転車のため就労可能な範囲が限られるが、さくら保育園や放課後等デイサービスからの紹介で就労先を開拓した。精神疾患のある母親が、病院の就労プログラムを利用して復職を目指している。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 職場環境、人間関係に関する相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 母親が望む場合、就労継続のために職場との関係調整を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	○

【コメント】

母親が就労継続できるよう、職場環境や人間関係に関する相談や助言などの支援を行っている。また、面接に同行して何かあれば連絡しやすい職場との関係づくりにも努めている。就労することで給料がもらえ、モチベーションアップに繋がっている。