

(公表用)

## 岩手県福祉サービス第三者評価の結果

### ① 第三者評価機関名

社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会

### ② 施設・事業所情報

施設名称:盛岡市立かつら荘	種別:母子生活支援施設
代表者(職名)氏名:所長 高橋 利昭	定員・利用人数:定員 30 世帯 利用 4 名
所在地:020-0127 盛岡市前九年三丁目 7-1	
TEL:019-647-2731	ホームページ:www.morioka-fukushi.jp
【施設・事業所の概要】	
開設年月日:昭和 56 年 4 月 1 日	
経営法人・設置主体(法人名・理事長名等): 社会福祉法人 盛岡市社会福祉事業団 理事長 菊地 昭夫 設置主体:盛岡市	
職員数	常勤職員: 3 名 非常勤職員: 3 名
専門職員	(専門職の名称: 名) 嘱託医 1 名
	所長 1 名 少年指導員 1 名
	少年指導員 1 名 母子支援員 1 名
	母子支援員 1 名
施設・設備 の概要	(居室名・定員: 30 室) (設備等)
	4.5 畳と 6 畳の 2 間及び 浴室 (男女各 1)
	トイレ (男女各 1 : 各階)
	洗濯場 (洗濯機 3 台)
	集会室 図書室 調理室 相談室 静養室

### ③ 理念・基本方針

事業団

#### ◎設立理念

盛岡市社会福祉事業団は盛岡市と一体となって社会福祉事業の推進を図り、もって市民福祉の向上と推進に寄与する。

#### ◎経営理念

「喜び」と「希望」と「幸せを」

盛岡市社会福祉事業団は、利用者が笑顔で喜びを感じながら、希望を持って健康で幸せな生活を送ることができるよう、利用者一人一人の人権を尊重し、個人としての尊厳を大切に、真心を込めた支援に努めるとともに、関係団体等と連携を図りながら地域共生社会の実現に貢献します。◎経営方針

① 利用者主体の質の高い福祉サービスの提供

- ② 地域福祉の推進
- ③ 人間性豊かな人材の育成と働きがいのある職場づくり
- ④ 社会から信頼を得られる安定した経営

かつら荘

◎理念

母親と子どもの権利擁護を保障し、安定した生活を育みながら自立への歩みを支援します。

◎支援方針

- ① 母親と子どもの最善とする利益の観点に立ち、権利を擁護します。
- ② 母親と子どもの個性を尊重し、その能力を生かした自立援助を行います。
- ③ 母親と子どもの自己決定を尊重し、十分な説明と同意を基本とした話し合いを行います。
- ④ 母親と子どもが信頼関係を保つよう努めます。
- ⑤ 母親と子どもに対し、体罰や心理的暴力にあたるような行動はとりません。
- ⑥ 母親・子どもからの相談や苦情には、十分な話し合いをし解決を目指します。
- ⑦ 利用者のプライバシーに配慮に、安心な生活環境作りに努めます。

④ 施設・事業所の特徴的な取組（サービス内容）

児童福祉法 38 条に基づく児童福祉施設で、様々な課題を抱える母子に居住施設を提供し、自立のための生活を支援している。

⑤ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和 5 年 7 月 1 日（契約日） ～ 令和 6 年 3 月 12 日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	4 回（令和 2 年度）

⑥ 総 評

◇ 特に評価の高い点

安定した家庭生活・子育てや子どもとの関わり方に対する母親への支援

日常の関わり・面談等を通して、自立できているところ・手助けや援助の必要なことなど母親の現況を理解・把握し、家事や育児など生活全般を支援している。母親の不安定な思いに寄り添い、DV などで不安や不調を抱えた母親の面談、生活に係る様々な手続き、金銭管理、買い物の同行、医療や関係機関への同行、就労支援などを行っている。母親と子どもの様子を見守りながら、気になる時や必要に応じて言葉がけをし、育児への不安を和らげストレスを抱え込み過ぎないように援助や助言をしている。子どもへの補完保育を行い、気持ちを開放させながら好きな遊びを楽しませるとともに、母親が一人になり気持ちをリフレッシュできる時間が持てるようにしている。現職員体制の下で、母親・子どもとの信頼関係を築きながら見守り、母親と子どもが離れ離れになることなく一緒に生活しながら自立していくことを応援している。

◇ 改善を要する点

支援の向上への取り組み

施設の老朽化・利用者の減少などから、余裕のある職員配置の状況とは言えない。自己評価において課題・不十分と認識している支援内容について、現職員体制の下で協議・検討を行い、できることから優先順位をつけて取り組み、関係機関から協力を得るなど連携しながら支援の充実・向

上につなげていくことが望まれる。

#### **母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制の整備**

建替え移転に伴う新たな施設では、緊急利用への対応が計画され、進められている。保護を必要とする母親と子どもの緊急利用を広く受け入れることが、最も求められる機能のひとつである。

「緊急時対応マニュアル」を作成・整備し、関係機関と連携しながら 24 時間の受け入れや夜間でも対応できる体制を構築し、母子生活支援施設としての機能が強化されることに期待する。

#### **⑦ 第三者評価結果に対する事業者のコメント**

第三者評価を受審する取り組みにより、解決しなければならない課題が明確となり、職員間で日々行なっている業務の再確認と今後の取り組みの方向性の共有ができました。

評価結果をふまえ明確となった課題に計画的に取り組み、一つひとつ解決しながら、「母親と子どもの権利擁護を保障し、安定した生活を育みながら、自立への歩みを支援します」という施設理念の実現に向け、より質の高いサービスを提供するために、職員皆で検討し改善を続けてまいります。

#### **⑧ 第三者評価結果**

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

## 第三者評価結果

受審事業所名： 母子生活支援施設 盛岡市立かつら荘

### 評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

#### I-1 理念・基本方針

I-1-(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	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。	b
<p>&lt;コメント1&gt;            法人、施設の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。            法人及び施設の理念、基本方針はホームページや施設の掲示場所に掲載・掲示しているほか、全国母子生活支援施設協議会倫理綱領を掲示している。職員に対しては4月の職員会議で確認、周知している。母親と子どもに対しては入所時にパンフレットを配布しているとともに母子が利用する事務室前の廊下、図書室、集会室に掲示している。            今後、法人の理念、基本方針のわかりやすい説明資料の作成と周知状況を確認し、継続的な取組が期待される。</p>		

#### I-2 経営状況の把握

I-2-(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
2	I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
<p>&lt;コメント2&gt;            事業経営をとりまく環境と経営状況が把握されているが、分析が十分ではない。            岩手県や盛岡市の福祉計画の内容を把握し分析している。特に「新かつら荘」の整備計画に対しては指定管理者の立場で意見具申をしている。            潜在的に支援を必要とする母子に関するデータの収集や利用率等の分析を行うことが必要である。</p>		
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。。	b
<p>&lt;コメント3&gt;            経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき取組を進めているが十分でない。            支援の内容、設備の整備、職員体制等についての現状分析に基づき施設、設備の老朽化や職員体制の課題を明らかにしている。            しかし、指定管理者制度の下で解決・改善に向けての具体的な取組が課題である。</p>		

#### I-3 事業計画の策定

I-3-(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
4	I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	b
<p>&lt;コメント4&gt;            経営や支援に関する、中・長期の事業計画または中・長期の収支計画のどちらかを策定してなく、十分ではない。            法人は、第三次中長期経営計画(令和4～12年度)を策定し、経営理念・経営方針の実現に向けた目標を明確にしている。これに基づき、施設は具体的な取組目標をまとめた「中期経営計画」(令和4～6年度)を策定し、課題の年度ごとの達成方法・担当・スケジュール等を明示している。計画は3年ごとに評価・見直しを行う仕組みとしている。            今後は、中長期の収支計画の策定が課題である。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント5&gt;            単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、内容が十分ではない。            単年度の計画に中長期計画の内容が反映されている。具体的には、施設の「中期経営計画」に掲げた課題(10項目)について、&lt;将来あるべき姿&gt;&lt;達成するための方法&gt;&lt;期限&gt;&lt;担当&gt;&lt;スケジュール&gt;を明示し、各項目ごとに単年度の実行計画と実績・評価を行っている。            今後は、施設として中長期の収支計画の検討・策定が期待される。</p>		

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント6&gt;            事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直し、または、職員の理解が十分ではない。事業計画は職員の参画のもとで策定され、実施状況はあらかじめ定められた時期、手順に基づいて把握、評価されている。評価結果に基づく事業計画の見直しや事業計画の職員への周知について、方法の検討が必要である。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント7&gt;            事業計画を母親と子どもに周知しているが、内容の理解を促すための取組が十分ではない。事業計画の主な内容を定例会(母親会)で周知・説明している。説明資料については、内容を母親と子どもの理解度に合わせて作成し、わかりやすく丁寧に説明することが望まれる。</p>		

#### I-4 支援の質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(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
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。	b
<p>&lt;コメント8&gt;            支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、十分に機能していない。定められた評価基準に基づいて年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価を定期的に受審し、その結果をホームページに掲載している。組織としてPDCAサイクルに基づく支援の質の向上に関する取組が期待される。</p>		
9	I-4-(1)-② 評価結果にもと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。	b
<p>&lt;コメント9&gt;            評価結果を分析し、明確になった施設として取組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施しているが、十分ではない。自己評価及び第三者評価結果から明確になった課題について職員間で共有化が図られ、職員の参画のもとで改善策を策定する仕組みがある。今後は、評価結果に基づいて課題を確認し、改善の取組が計画的に実施されることが望まれる。</p>		

### 評価対象 II 施設の運営管理

#### II-1 施設長の責任とリーダーシップ

II-1-(1) 施設長の責任が明確にされている。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント10&gt;            施設長は、自らの役割と責任を職員に明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。所長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にするとともに自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化し会議や研修において周知している。しかし、役割と責任について、施設内の広報紙等に掲載し表明しておらず、また、有事の際の役割と責任について明文化されていない。今後は、「かつら荘管理規程」又は「業務分担当表」に有事、並びに不在時における権限委任等について明記することが望まれる。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント11&gt;            施設長は、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が、十分ではない。所長は、法令遵守の観点での経営に関する施設長の会議に参加し、職員にも職員会議等で遵守すべき法令等を周知し、具体的な取組を行っている。しかし、幅広く遵守すべき法令等を一層理解することが期待される。</p>		

II-1-(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		第三者評価結果
12	II-1-(2)-① 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
<p>&lt;コメント12&gt;  施設長は、支援の質の向上に意欲をもち、施設としての取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。  所長は支援の質の向上について職員会議等で意見を聞き、取組を行っているほか自己研鑽に励み、職員の教育の充実も図っている。  しかし、支援の現状について定期的、継続的に評価・分析し課題を把握し、改善のための具体的な取組を推進していくことが期待される。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント13&gt;  施設長は、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が、十分ではない。  所長は法人本部に対し人員配置、職員の働きやすい環境整備等について要望活動をしている。また、職員との面接を通じ、業務の実効性の向上に取り組んでいる。  経営の改善や業務の実効性を高めるための取組に対する指導力を発揮することが望まれる。</p>		

## II-2 福祉人材の確保・育成

II-2-(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
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。	b
<p>&lt;コメント14&gt;  施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な福祉人材や人人体制に関する具体的な計画が確立しているが、それにもとづいた取組が十分ではない。  法人は人材育成基本方針を定め、人材育成の考え方や方法を明示し、実施計画を作成している。また、「職員研修規程」を定め、職員の研修を計画的に実施している。  必要とされる専門職の配置や福祉人材の確保に関する具体的な計画を策定することが望まれる。</p>		
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>&lt;コメント15&gt;  総合的な人事管理に関する取組が十分ではない。  「期待する職員像」については、法人が定める人材育成基本方針の中に定められている。人事ヒアリングの際に職員の意向を聴き、改善策を検討している。  人事基準について職員への周知がなされておらず、また、専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度を評価する仕組みについて課題となっている。</p>		

II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		第三者評価結果
16	II-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
<p>&lt;コメント16&gt;  職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。  職員の休暇状況報告書や時間外命令簿を定期的に確認し、就業状況を把握している。また、職員の希望を踏まえ、勤務シフト表を作成するなどワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。  職員数が限られていることもあるが、働きやすい職場づくりに関する取組が期待される。</p>		

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント17&gt;  職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。  職員一人ひとりの育成に向けた目標管理として目標管理制度を用いて、年度当初・年度末に目標達成度の確認が行われている。  しかし、中間面接は定められた時期に行われないため、適切な進捗確認が行われておらず実効性のある職員育成の取組に期待する。</p>		

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。	b
<p>&lt;コメント18&gt;  施設として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。  法人の人材育成基本方針で「期待される職員像」を明示している。施設においては「かつら荘研修計画」を作成し、研修を行い、研修台帳を備えている。  今後は、専門性に関する知識や支援技術の研修とカリキュラムの評価・見直しが望まれる。</p>		
19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	b
<p>&lt;コメント19&gt;  職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されているが、参加等が十分ではない。  研修台帳により個別に職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握し、職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。  施設内で行う職員個々に対するOJTの実実施計画やスーパービジョンの体制が十分ではないため職員の専門性や施設の組織力の向上が図られるよう期待する。</p>		
<b>II-2-(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。</b>		第三者評価結果
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。	c
<p>&lt;コメント20&gt;  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ておらず、教育・研修が行われていない。  実習生の受入れは、社会福祉施設の社会的責任の一つと認識し実習生の受け入れのマニュアルは整備されている。  しかし、施設内の秘匿事項が多く、実習生を受け入れる上での課題があり、受入れ体制を整備するには至っていない。</p>		

### II-3 運営の透明性の確保

<b>II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。</b>		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント21&gt;  施設の事業や財務等に関する情報を公表しているが、方法や内容が十分ではない。  ホームページの活用により、法人の理念・事業計画・事業報告・予算・決算及び施設の理念・支援方針・自己評価結果などを公表している。  施設の具体的な活動内容、苦情相談の内容等について、社会・地域に向けた情報公開が望まれる。</p>		
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。	a
<p>&lt;コメント22&gt;  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。  職員に対し、経理マニュアルや契約書を開示・周知するとともに、職務分担により権限と責任を明確にしている。  法人による内部監査、外部専門家による監査支援を受けて、経営改善に取り組んでいる。具体的には、外部の会計事務所からの監査支援により指導のあった「利用者の個人別出納帳について、本人の確認を受けるようにすること」を「かつら荘利用者所持金保管等処理要領」の様式を改正するなど経営改善を実施している。</p>		

## II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(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
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。	b
<p>&lt;コメント23&gt;            母親、子どもと地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っているが、十分ではない。            母親、子どもと地域との交流を広げるため防災訓練や廃品回収等の地域事業への参加を推奨し、必要があれば職員が支援を行う体制を整えている。また、子供のニーズに応じて施設と隣接している児童センターの利用を推奨している。            施設や利用者の特性もあるが、地域の人々に向けた日常的な交流が望まれる。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント24&gt;            ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。            ボランティア等の受入れに対する規程を整備し、ボランティアマニュアルも作成している。            施設の「中期経営計画」では、今年度は「ボランティアの受入れ実践」に取組む予定としているが、母子生活支援施設の特性及び利用者への配慮等、検討すべき課題が残されており、受入れ体制の具体的整備が望まれる。</p>		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント25&gt;            母親と子どもによりよい福祉サービスを提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、その関係機関等との連携が十分ではない。            児童相談所や児童福祉施設等関係機関・団体についてのリストや資料を作成して、職員間で情報の共有化が図られている。            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の取組が望まれる。</p>		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント26&gt;            地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。            地域の具体的な福祉ニーズを把握するために町内会連合会等各種会議への参加や地域住民との交流活動に参加している。            今後は、検討されている運営委員会の設置と具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組が望まれる。</p>		
27	II-4-(3)-② 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。	c
<p>&lt;コメント27&gt;            把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を行っていない。            地域福祉ニーズの把握の取組が不十分であり、母子生活支援施設の性格上公益的な事業・活動は行われていない。            施設は「中期経営計画」において「地域ニーズに応じた支援体制の確立」を取組み項目にあげ、運営委員会の設置、ニーズ把握、マニュアル作成の検討に着手したところであり、その具体化を期待する。</p>		



評価対象 III 適切な福祉サービスの実施

III-1 母親と子ども本位の福祉サービス

III-1-(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
28	III-1-(1)-① 母親と子どもを尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	b
<p>&lt;コメント28&gt;                      母親と子どもを尊重した支援の実施についての基本姿勢は明示されているが、施設内で共通の理解をもつための取組は行っていない。                      盛岡市立かつら荘理念及び支援方針、盛岡市社会福祉事業団倫理綱領、同経営理念及び経営方針、かつら荘パンフレット、全国母子生活支援施設協議会倫理綱領に母親と子どもを尊重する基本姿勢が明示されている。事務室、図書室、掲示板、ホームページ、重要事項説明書に掲示・記載されている。この資料を年度初めの職員会議にて所長を中心に確認している。さらに月1回の職員会議と週ごとのミーティングにて言及し、確認している。伝達講習、研修報告でも確認されている。                      しかし、定期的にチェック表等による自己評価、各種指針、規程、要領の改訂時における見直し、整合性を図る取組が行われていない。半期に一度以上は全職員でチェック表等を活用し、自己評価、整備、反省、見直しが望まれる。同時にQOLの向上、人権侵害防止等と連携する必要がある。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント29&gt;                      母親と子どものプライバシー保護に関する規程、マニュアル等を整備しているが、母親と子どものプライバシーに配慮した支援が十分でない。                      母親と子どものプライバシー保護に関する規程、マニュアルが整備され、利用者心得に利用者同士のプライバシー保護の協力を規定し、相談室、遊び場に掲示されている。浴室とトイレが共同であり、家族で入浴できるように入浴表を作成している。また、目隠をした公衆電話、3台の洗濯機、トイレ利用及び磁石マジックを利用し、気軽に外出の報告ができるような工夫をし、プライバシーの保護に配慮している。                      施設設備について昭和56年に設計、建設された建物であり、特にトイレ、浴室が共同であり、母親と子どもにとって、ゆったりくつろげる安心した生活環境とは言い難い。</p>		
III-1-(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。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント30&gt;                      母親と子どもが支援を利用するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。                      ホームページ、パンフレット、利用者心得、重要事項説明書で目的や生活に必要な情報を提供している。パンフレットは、市町村役場、県内福祉事務所、県福祉総合相談センター、盛岡市女性センターに配布している。                      利用者には定例常会(母親会)、自立支援計画、モニタリング時に詳しい説明をしている。盛岡市の相談支援員が定期的に来所している。                      これまで、発達障がい、精神障がい、知的障がい、外国籍の利用者がいた。このような方々ヘルビ、絵、図、写真、英語等を使ったわかりやすい内容のパンフレット、ホームページ、利用者の心得等の作成が早急に必要である。                      かつら荘は、県内唯一の母子生活支援施設であり、より積極的に情報を提供することが求められる。資料等の提供配布先として、例えば、少年鑑別所、児童相談所、支援学校、発達障害支援相談所、特定一般相談事業所、小児科医院、教育委員会、子ども未来部、成年後見事務所、弁護士等へ広げることも検討されたい。</p>		
31	III-1-(2)-② 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
<p>&lt;コメント31&gt;                      支援の開始・過程において同意を得るにあたり、施設が定める様式にもとづき母親と子どもに説明を行っているが、十分ではない。                      支援の開始・過程において同意を得るにあたり、施設が定める様式に基づき、母親と子どもに説明を行っており、同意までの記録を書面に残している。意思決定が困難な子どもや障がいのある利用者個別対応を行い、わかりやすく丁寧に行われている。                      今後は、わかりやすい、見える化した資料の作成が望まれる。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント32&gt;                      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ているが、十分ではない。                      移行に当たり、支援の継続性ができるようアフターケア取扱要領を作成し、関係機関との支援会議を開き、役割分担を確認している。相談窓口と担当者を設置し、退所後、移行先の訪問や電話等で確認し、退所者アフターケア記録を残している。                      今後は、それらの記録をわかりやすく手直しをし、文書で手渡すという対応が望まれる。</p>		

III-1-(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
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。	b
<p>&lt;コメント33&gt;  母親と子どもの満足を把握する仕組みを整備し、母親と子どもの満足の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。満足度調査を実施し、分析評価している。さらに外出時の報告等で事務室に気軽に入れるようにし、日々声がけやふれあいの中で、満足度を確かめている。  職員等が定例会(母親会)で、満足度を把握するため話し合い、結果をもとに母親と子どもが参加する検討会の実施が望まれる。</p>		
III-1-(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
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。	b
<p>&lt;コメント34&gt;  苦情解決の仕組みが確立され母親と子ども等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。  改正した盛岡市立かつら荘苦情に関する要綱、苦情申出窓口を整備している。入所時に重要事項説明書、利用者心得及び相談体制について丁寧に説明している。それらを事務室、相談室、掲示板に掲示している。  配布資料は母親と子どもがわかりやすいように大きな字やルビ、絵や図の工夫をし、苦情カードの定期的な配布、アンケートの実施が望まれる。また、法人外の適正な第三者委員の配置が望ましい。そして、利用者への第三者委員の紹介と関わる機会等も必要である。  改善した内容をホームページ、かつら荘便り、掲示等で、公開することが重要である。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント35&gt;  母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを母親と子どもに伝えるための取組が十分ではない。  重要事項説明書、利用者心得、苦情に関する要綱を使って利用者に相談や意見を述べる体制について説明をし、文書を掲示している。また図書室、宿直室、静養室等を利用して気軽に相談しやすい環境を整えているとともに、日々のふれあいや会話等で母親や子どもの悩みや問題を把握している。  夜勤者も含めて複数の相談相手を自由に選ぶことができることをわかりやすく文書化し、それを掲示し、利用者に周知することが望ましい。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント36&gt;  母親と子どもからの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。  ご意見箱、行事アンケート、苦情対応マニュアルを整備し、相談受付から対応結果を記録している。定例会(母親会)や日頃のふれあい、話し合いの意見等をミーティングに報告し、迅速な対応が行われている。  今後は、結果を文書で掲示し、利用者へ確認することが支援の質の向上につながると思われることから、実施が望ましい。対応マニュアルの定期的な見直しも検討されたい。</p>		
III-1-(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
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。	b
<p>&lt;コメント37&gt;  リスクマネジメント体制を構築しているが、母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。  災害対応、業務、電話対応、感染症対応、新型コロナ感染者接触者対応(消毒含む)、居室点検、食中毒予防、事故発生時対応、事故防止対応、虐待、月1回の設備点検等のマニュアルが詳細に整備されている。さらにDV被害者の母親と子どもの安全確保については、発生時の対応と責任手順を明示し、職員に周知し、近隣の交番、警察、警備保障会社との連携が図られている。  今後、ヒヤリハットや事故報告等の要因分析、改善策、職員研修と定期的な評価と見直しが望まれる。</p>		

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。	a
<p>&lt;コメント38&gt;          感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急を要する母親と子どもの安全確保について施設として体制を整備し、取組を行っている。感染症予防マニュアル、新型コロナ感染症患者等取扱要領を中心に各種マニュアル(災害対応、業務、電話対応、感染症対応、新型コロナ感染者接触者対応、居室点検、食中毒予防、事故発生時対応、事故防止対応、虐待、設備点検)が整備され、実施している。掲示物の整備、定例会(母親会)で入居者への周知徹底、嘱託医との連携、職員会議、ミーティングで職員への周知徹底がされている。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント39&gt;          地震、津波、豪雨、大雪等の災害に対して、母親と子どもの安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。災害危機管理マニュアル、防災関係 連絡網 災害時の通報リストを作成し、自衛消防組織、火災、地震、大雪の自然災害と不審者、事件、急病、、事故、ライフライン、機械設備等のマニュアル、点検リスト等が整備されている。毎月避難訓練が行われ、避難経路、避難方法等が確認されている。一般住民も避難可能な盛岡市の収容避難所としての指定については、母子支援の観点から検討が必要である。また、事業継続計画(BCP)を作成し、対策、訓練等の実施が早急に望まれる。</p>		

### III-2 支援の質の確保

III-2-(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
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。	b
<p>&lt;コメント40&gt;          支援について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた支援の実施が十分ではない。指定管理仕様書に基づいた範囲での業務が行われている。各業務ごとの標準的な実施方法が文書化され、職員はそれに基づいて支援を行っている。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を明示している。日常業務日誌、宿直業務 日直業務、ケース会議、自立支援計画等の記録が行われている。今後、それらの業務が適切に行われているかどうか明文化し、記録し、確認する仕組みを構築することが必要である。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント41&gt;          標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。各種マニュアルに基づいて、標準的な業務が実施されており、職員会議やミーティングで検証・見直しが話題になっている。しかし、その時期やその方法が定められていない。母親と子どもからの意見や提案が支援内容に反映されるように定期的に見直す仕組みを確立し、記録されることが望まれる。</p>		
III-2-(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。		第三者評価結果
42	III-2-(2)-① 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
<p>&lt;コメント42&gt;          母親と子ども一人ひとりの自立支援計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。自立支援計画策定に当たっては、利用者の置かれている状況や利用者の意向把握と同意を含んだ詳細なアセスメント実施が必要である。利用者の状況により、関係機関や専門家との連携をしながらのアセスメントが望まれる。その上で、施設職員全員のアセスメントに関する協議を実施し、合意をする必要がある。これらの手順書の作成が望まれる。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント43&gt;          自立支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を施設として定めて実施しているが、十分ではない。自立支援計画の評価・見直しについては業務日誌、ミーティングや引継ぎ等で確認できる。緊急の変更についてはその都度実施している。しかし、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手続き、手順を施設として文書化する必要がある。その上で、標準的な実施方法に反映すべき事項、ニーズ等支援に関わる課題等の明確化を期待したい。</p>		

III-2-(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。		第三者評価結果
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。	b
<p>&lt;コメント44&gt;            母親と子ども一人ひとりの自立支援計画の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。            自立支援計画、ケース会議、業務日誌、業務報告書、電話口頭処理、ミーティングに詳細な記録が行われている。さらに一部SNSの利用により、情報共有が行われている。            しかしパソコンのネットワークシステム、記録要領、職員への指導等の工夫が必要である。今後ICTの時代に即して1人1台のPCと専門ソフトの導入が望まれる。</p>		
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。	b
<p>&lt;コメント45&gt;            母親と子どもに関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。            個人情報取扱マニュアル、プライバシー保護マニュアルにより、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が定められている。責任者も所長になっており、職員への周知も行われている。かつ入所時に利用者へ説明が行われている。            ICTの設備、備品がわずかであり、USBと文書による保存である。不適正な利用や漏洩の対策と対応方法、かつ記録の管理及び電子データの取り扱い等、職員に対する教育や研修が望まれる。</p>		

### 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

A-1-(1) 母親と子どもの権利擁護		第三者評価結果
A1	A-1-(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。	b
<p>&lt;コメント1&gt;            母親と子どもの権利擁護に関する取組が実施されているが、より質を高める取組が求められる。            「入所者権利擁護規程」が整備され、職員に周知されている。所長が年度初めの職員会議に理念や支援方針の資料を提示して、支援の基本姿勢を確認している。毎日の引継ぎ(ミーティング)や毎月のケース会議において、母親と子どもの状況や記録を通して権利侵害がないかを振り返り、早期発見に取り組んでいる。            しかし、全職員が母親と子どもの尊重や人権への配慮について具体的に検討したり、定期的な振り返りにはなっていない。現在、利用者は少ないがDVなど多くの課題を抱えおり、支援や対応の困難さもある。日常の支援内容の振り返りに加えて、職員研修などで規程や母親と子どもの人権・権利擁護について具体的に検討したり、理解をさらに深めて支援に取組むことが望まれる。</p>		

A-1-(2) 権利侵害への対応		第三者評価結果
A2	A-1-(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。	b
<p>&lt;コメント2&gt;            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防止に取り組んでいるが、さらなる取組が求められる。            「虐待防止規程」及び「虐待防止マニュアル」を整備して、職員への周知を図っている。不適切な関わり防止の観点から、複数の職員での対応を原則としている。毎日の引継ぎ(ミーティング)において、母親と子どもの様子や言動、職員の対応状況について記録・報告し、不適切な関わりや対応がないかを確認できるようにしている。            「職員セルフチェックリスト」を用いて不適切な関わりがないか自己チェックをしているが、組織的・定期的な取組にはなっていない。定期的な活用によるチェックとその結果について考察するとともに、事例を収集して具体的に検討するなど、職員全体で振り返る体制や仕組み作りが求められる。</p>		
A3	A-1-(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行為を行わないよう徹底している。	a
<p>&lt;コメント3&gt;            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。            毎日の関わりの中で、母親と子どもの表情・声の調子・言動などを細やかに観察しながら見守りをしている。心配な状況を感じた時は面談をし、母親の不安やストレス等を受けとめながら、人との関わりについて一緒に考えたり伝えたりして支援している。母親の面談時には子どもにも補充保育を行い、子どもの状況に応じて好きな遊具での遊びを楽しんだり、十分に体を動かしながら気持ちを発散できるように支援している。その中でルールやきまりを知らせ、言葉で気持ちを表現できるように働きかけている。</p>		

A4	A-1-(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かかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b
<p>&lt;コメント4&gt;          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が、十分ではない。          毎日の関わりの中で、母親と子どもの表情・声・言動を観察し、気持ちや思いを話すことができる関係を築きながら支援している。子育てへの不安やイライラを抱えている母親には、ペアレントトレーニングへの参加を促し、子どもへの接し方を助言している。また、子どもへの補完保育を行い、母親が一人になり気持ちをリフレッシュできる時間が持てるようにしている。          今後、子どもが人権や自分自身を守るための知識・具体的方法について学ぶ場や年齢に応じた内容・プログラムの検討が求められる。職員もペアレントトレーニングやアンガーマネジメントに参加し、母親とスキルや情報を共有し、よりよい支援につなげていくことが望まれる。</p>		
A5	A-1-(3)-① 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
<p>&lt;コメント5&gt;          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)の推進に努め、施設における生活改善に取り組んでいるが、十分ではない。          定例会(母親会)を組織し、意見や要望を聞き、施設のきまりや行事などについて話し合う場としているが、現在は利用者が少なく十分な活動になっていない。また、子どもの活動も子どもが少なく、低年齢のため、個別的なものとなっている。母親が職員と一緒に共同の場所の当番や清掃を行い、役立っているとの実感がもてるように支援している。母親は生活時間やその日の都合で、風呂当番や清掃時間の変更などを自主的に申し出て活動している。          子どもの年齢等に応じて、学校等の関係機関との連携をさらに深め、子どもが自主的に考えて活動し、自己表現力、自律性、責任感などが育つような取組や支援の検討が望まれる。</p>		
<b>A-1-(4) 主体性を尊重した日常生活</b>		第三者評価結果
A6	A-1-(4)-① 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。	b
<p>&lt;コメント6&gt;          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が、十分ではない。          毎日の引継ぎ(ミーティング)や毎月のケース会議等において、職員間で母親や子どもの状況を確認しながら支援に取り組んでいる。面談や日常生活の様々な場面で、母親や子どもの思いや考えを受けとめ認めながら援助や助言をし、自己決定できるように支援している。          自立支援計画の策定において、ストレングスについてもアセスメントし、エンパワメントしていく支援の仕組みが十分ではないと認識している。面談・日常の関わりの中で、母親と子どもの希望や意向、持っている力などを引き出し探ったりしながら、自立支援計画に反映させ、強みを活かした関わりや支援の継続が望まれる。</p>		
A7	A-1-(4)-② 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
<p>&lt;コメント7&gt;          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計画・実施している。          日常の関わりの中で母親の思いや希望を取り入れ、また、子どもの年齢に応じた体験ができるように企画し、参加しやすい日時を設定している。行事等の終了後には、参加した親子から感想を聞き、職員間で振り返りを行い次回につなげるようにしている。母親対象の行事やプログラムの時は、安心して参加できるように補完保育を行い、子どもも楽しく遊んだり過ごしたりできるように支援している。行事等の子どもの様子や言動、職員との関わりなどから、母親が子どもの成長を感じたり接し方の気づきを得る機会ともなっている。</p>		
<b>A-1-(5) 支援の継続性とアフターケア</b>		第三者評価結果
A8	A-1-(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。	b
<p>&lt;コメント8&gt;          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が、十分ではない。          退所時に支援会議を行い、退所後の方向性や関係機関の役割等を確認している。支援担当職員が「かつら荘アフターケア取扱要領」に基づいて、退所者と面談をしている。アフターケアの希望の有無を確認して、生活の相談・通院や行政手続きの同行・関係機関との調整などの意向を聞き取り、面談記録や退所後アセスメントシートを作成している。退所後に関わる機関や業務範囲等による制限もあるが、電話・家庭訪問・必要な支援を行い、生活の状況を確認している。          退所時の面談記録・アセスメントシート・退所後の支援状況などを、退所後の支援計画の作成につなげていくことが望まれる。</p>		

## A-2 支援の質の確保

A-2-(1) 支援の基本		第三者評価結果
A9	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント9&gt;            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が、十分ではない。            関係機関からの情報や入所時のアセスメント・母親と子どもの様子や養育状況等から課題を探り、母親・子ども個々に自立支援計画を策定している。必要な行政機関の手続きについて知らせたり、母親の状況に応じて職員が関係機関等への手続きの同行及び代弁を行っている。            現在の職員体制の下で専門的支援の実施に努めているが、総合的な情報収集やアセスメントの概念に沿った取組が十分ではない。また、知的障がいや精神的に問題を抱える母親・子どもへの支援が弱いとの認識がある。アセスメントの強化や十分な情報収集を行い、母親と子どもの課題を明確にし、職員間で支援の実施記録等を共有し評価することが求められる。また、課題に対してより専門的な支援や助言が得られるように、心理職や家庭支援専門相談員の配置も望まれる。</p>		
A-2-(2) 入所初期の支援		第三者評価結果
A10	A-2-(2)-① 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。	b
<p>&lt;コメント10&gt;            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が、十分ではない。            関係機関からの情報や入所に際しての面談により母親と子どもの状況把握に努めている。すぐに生活を始められるように家電や生活用品の貸し出しを行っている。慣れない土地や環境での生活への不安や戸惑いを考慮し、こまめに声をかけ、寄り添いながら信頼関係を築くようにしている。子どもの就園や通学を進め、母親の心情に配慮しながら生活や就労への思い・希望を聞き取り、関係機関と連絡を取りながら支援している。居室スペースの狭さ、共同のトイレ・浴室・洗濯場などから生じる不便さはあるが、現施設の状況下で利用者数に応じた使用の工夫をしている。家族構成に応じ学齢期の子どもの勉強の環境を整えるために、部屋の追加貸出を行うなどの対応をしている。            建物の老朽化に伴い、建て替え移転が計画されている。バリアフリーやプライバシーに配慮され、利用者の生活が快適なものとなるよう期待する。</p>		
A-2-(3) 母親への日常生活支援		第三者評価結果
A11	A-2-(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。	a
<p>&lt;コメント11&gt;            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。            日常の関わりや面談等を通して、自立できているところ・手助けや援助の必要なことなど母親の現況に応じて、衣食住・健康面などの生活全般を支援している。不安や不調に寄り添う面談、生活に係る様々な手続き、金銭管理、医療や関係機関への同行、就労支援などを行っている。仕事や体調不良などの時は、保育所・学校の送迎や補完保育を行い母親のニーズに沿った支援をしている。職員間で、母親の状況を把握・共有しながら、自立に向けての支援に取り組んでいる。</p>		
A12	A-2-(3)-② 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
<p>&lt;コメント12&gt;            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。            母親と子どもが事務室に立ち寄る際や日々の関わりの中で、母親や子どもの状況の把握に努めている。変化や心配な状況が感じられた時は、機会を見計らって母親の話を聞いて気持ちを和らげたり、具体的に子育ての助言をし、不安やストレス・イライラを抱え込まないように支援している。必要に応じて補完保育を行うとともに、母親の見ている場で接し方の範を示している。虐待や不適切な関わりを発見した際は、職員が介入し関係機関と連携する体制を整えている。保育所や学校への送迎を支援するとともに、子どもの状況等について連絡を取り合い連携している。</p>		
A13	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント13&gt;            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が、十分ではない。            職員は、日常生活の中や母親と子どもが事務室に出入りする際に声をかけてコミュニケーションを図り、思いや気持ちを受け止めている。母親どうしの関係つくりの場として定例会(母親会)や行事等を実施しているが、利用者が少なく母親どうし・子どもどうしの関係つくりは難しい状況にある。            対人関係がうまく出来ない母親や対人関係でストレスを生じている母親など、個々に応じた支援が必要であり、心理的ケアや専門的な支援も望まれる。</p>		

A-2-(4) 子どもへの支援		第三者評価結果
A14	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント14&gt;  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が、十分でない。  医療機関の受診時や保育所等の送迎など、母親の状況やニーズに応じて補完保育を行っている。その際は子どもの興味や関心に応じた遊びを提供し、一緒に体を動かしたりして楽しみ、成長を見守り支援している。  子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援、特別な配慮を必要とする個別の対応には、総合的な情報収集を行い、アセスメントの概念に沿った取組が求められる。</p>		
A15	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント15&gt;  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が、十分ではない。  保育所や学校等と子どもの状況について連絡を取り合い、情報交換をしている。就学や進路について、母親と子どもの希望や意向を聞き取りながら一緒に考え、必要な情報を提供し手続きの申請などを支援している。子どもが興味・関心を向けられるような企業からの学習支援教材(無償)等の情報を提供し、応募を後押ししている。  現在、学習支援を必要とする子どもは少ないが、今後に向けて学習支援を必要とする子への支援体制の構築が必要である。学習の習慣や学習への動機づけを行うため、学習ボランティア等の導入の検討が望まれる。</p>		
A16	A-2-(4)-③ 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
<p>&lt;コメント16&gt;  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が、十分ではない。  職員から言葉かけをし信頼関係を構築したり、スキンシップの機会を作り、子どもが自分の思いや欲求を言葉で表すことができるように支援している。  今後、地域の福祉・教育関係者やボランティア、実習生など様々な大人や同年代の子どもとの交流の機会を設け、多様な価値観や生き方のモデルを提供し、職員以外の大人や子どもどうしの信頼関係づくりの支援も必要である。</p>		
A17	A-2-(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。	C
<p>&lt;コメント17&gt;  子どもの年齢・発達段階に応じた、性についての正しい知識を得る機会を設けていない。  日常の関わりの中で、子どもの良いところを認めながら接し、大切な存在であることが感じられるように支援している。  外部の講師等の活用を図りながら子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識や関心が持てる機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っていく必要がある。また、職員間で性教育に関する知識や性のあり方などの学習・研修の機会を設け、子どもの人権に配慮しながら支援に活かしていくことが望まれる。</p>		
A-2-(5) DV被害からの回避・回復		第三者評価結果
A18	A-2-(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。	C
<p>&lt;コメント18&gt;  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ない。  緊急時に備えてのものではないが、利用者に貸し出すための生活用品の準備はしている。また、役割と責任の所在が明確であり、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は整っている。  しかし、盛岡市との業務委託契約により、緊急時に備えて夜間でも対応できる体制は構築していない。今後、社会的養護関係施設の高機能・多機能の在り方の観点から、24時間の受入体制の構築と「緊急時対応マニュアル」を作成し、設置主体と連携して広く母親と子どもの緊急利用を受け入れることができるよう体制整備の具体化が望まれる。</p>		
A19	A-2-(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。	a
<p>&lt;コメント19&gt;  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。  入所に至るまでの母親と子どもの状況を把握し、外出時や生活上で留意することを伝えている。また、関係機関との連携・情報交換、弁護士や法テラス等への同行、必要な書類の確認・記載の支援等を行っている。保護命令の手続き、他の施設への転居の支援も行い、母親と子どもの安心確保に努めている。</p>		

A20	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント20&gt;          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が、十分ではない。          母親や子どもともまめに関わり、生活の安定を支援しながら、思いや気持ちの整理ができるような傾聴を心がけている。ゆっくりと見守りながら励まし、自立に向かっていけるように支援している。          専門職員の配置はないが、関係機関等・医師やカウンセラーと連携して情報交換をし、より適切な支援を行っていく必要がある。また職員も支援方法の助言・アドバイスを活かしながら、DV被害者の理解を深め、自己肯定感を回復するための支援の充実に期待する。</p>		
<b>A-2-(6) 子どもの虐待状況への対応</b>		第三者評価結果
A21	A-2-(6)-① 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。	b
<p>&lt;コメント21&gt;          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          専門職の配置は無いが、職員から気軽に声掛けをしてコミュニケーションを図り、信頼関係や良い人間関係を構築している。子どもが自分の思いや要求を言葉で伝えられるように、また大切な存在であると感じ取れるように支援している。          さらに自尊心や自己肯定感の向上を図る支援や心理的プログラムなどの取組みが必要とされる。外部の専門家の助言・支援を得るとともに、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の実施が求められる。</p>		
<b>A-2-(7) 家族関係への支援</b>		第三者評価結果
A22	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント22&gt;          母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っているが、十分でない。          職員は、母親の悩みや不安を受け止めて相談に応じたり、ゆっくりと傾聴することを心がけている。母親の表情・声の調子等から変化を感じ取った時は、タイミングを見て面談の時間を設け対応している。母親と子ども双方の気持ちを代弁して伝えるなどの調整をしている。          家庭関係の悩みや相談には随時対応・支援しているが、母親の思いやニーズ、子どもの思いやニーズをよりの確に捉えるため、ペアレントトレーニングなど具体的なプログラムを活用して調整を行うなどの工夫が望まれる。</p>		
<b>A-2-(8) 特別な配慮の必要な母親、子どもへの支援</b>		第三者評価結果
A23	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント23&gt;          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行い、必要に応じて関係機関と連携しているが、十分ではない。          配慮を必要とする母親と子どもに対しては、本人の同意を得て、公的機関・保育所・学校・就職先・医療機関などと連携を図りながら、同行や手続きの援助等の支援を行っている。          精神疾患や発達障がいのある母親と子ども、外国人の母親や子どもへは、総合的な情報収集とアセスメントを行い、多方面からの支援を要することから、より他機関と連携した取組が望まれる。</p>		
<b>A-2-(9) 就労支援</b>		第三者評価結果
A24	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント24&gt;          母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っているが、十分ではない。          母親の生活や気持ちが安定した状況を見て、就労への思いや希望する仕事内容などを聞き取り、ハローワークへの同行などの支援を行っている。参加を促したNPOの活動の場で、数時間のお手伝いが週数回のボランティアとなり、持っている資格を活かした就業へと結びついた事例もある。          日常生活支援における補完保育に取り組んでいるが、母親の就労に対応した補完保育(残業や休日出勤時など)、病後児保育は行っていない。施設の人的体制・設備・保育環境等の整備・改善が求められる。</p>		
A25	A-2-(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。	b
<p>&lt;コメント25&gt;          就労支援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が、十分ではない。          就労継続の支援については、希望する母親の意向を踏まえ、関係機関と連携し支援を行っている。障がいのある母親には、福祉的就労の活用を支援している。          今後は、就労が困難な母親を積極的に受け入れ、就労が安定しない要因を分析し、適切なアセスメントを行い、必要に応じた福祉的就労も含めた支援が望まれる。</p>		