

社会的養護関係施設第三者評価  
評価結果報告書

施設名 : 白鷺園母子生活支援施設

(母子生活支援施設)

評価実施調査日 2014年10月27日 ~ 2014年10月28日

2015年1月16日

特定非営利活動法人

播磨地域福祉サービス第三者評価機構



## 第三者評価結果の公表事項（母子生活支援施設）

### ① 三者評価機関名

播磨地域福祉サービス第三者評価機構

### ② 施設名等

名称： 白鷺園母子生活支援施設	種別： 母子生活支援施設
施設長氏名： 紺谷 宏志	定員： 15 世帯
所在地： 利用者保護のため公表いたしません。	

### ③ 実施調査日

平成 26 年 10 月 27 日（月）～ 10 月 28 日（火）

### ④ 総評

#### ◇特に評価が高い点

- 心身に不安を抱えた母親や子どもに対して、家族的な思いで温かく支援し、個人情報保護や守秘義務等に配慮し危険性の回避や素早い対応など、母親・子どもの安全性を一番に考えて支援が行われています。
- 定例会や懇談会を通じて、利用者の自主性、自律性を尊重した支援が行われ、必要に応じて、全員の職員が職種を超えて対応するなど、機動性のある支援が行われています。
- 施設長が要となってすべての業務においてリーダーシップを発揮しています。また、母子生活支援施設協議会や市のDVネットワーク会議等より施設運営を取り巻く情報を的確に把握していることが伺えました。
- 施設の歴史を踏まえた運営理念を策定され、基本方針を事務所に掲示し、周知しています。また、年間の取り組みを明らかにした事業計画を定例会にて母親と子どもに説明しています。

#### ◇改善が求められる点

- 少人数で総合的な支援が行われているため、多くは口頭での情報共有が行われていますが、個別専門的支援を要する利用者が増加する現状に対し、統一した支援ができるような仕組みの構築と記録の体系化が必要と思われます。
- 支援の場では権利侵害等に配慮されているのが見受けられますが、グレーゾーンの対応、介入支援すべき事案と自主性に任せる事案の切り分け等を明文化・マニュアル化することで、母親と子どもを尊重した支援をより明確化することが望まれます。
- 社会的養護の更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズに基づいた新たな

社会的養護の支援の実施といったことも含めた将来像や目標（ビジョン）を明確にし、その将来像や目標（ビジョン）を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する中・長期的な視点に基づいた事業計画の策定が望まれます。

⑤ 三者評価結果に対する施設のコメント

第三者評価を受審して、当施設を見つめ直す良い機会になり、現状把握や改善すべき点が明確になりました。今後は、評価していただいた点は、より深く充実させ、改善すべき点は職員間等で話し合い、一つ一つの課題を具体的に取り組み、利用者の方に安心・安全は元より、より質の高い支援の提供を心掛け、今以上に社会的養護を担う施設としての自覚を持って、努めて参りたいと存じます。

⑥ 第三者評価結果（別紙）

## 第三者評価結果（母子生活支援施設）

### 1 支援

(1) 支援の基本	第三者評価結果
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。	a・(b)・c
(2) 入所初期の支援	
① 入所に当たり、母親と子どもそれぞれの生活課題・ニーズを把握し、生活の安定に向けた支援を行っている。	a・(b)・c
② 新しい生活環境に適応できるよう、精神的な安定をもたらす支援を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 新しい生活環境に適応できる環境の整備や精神的な安定をもたらす温かい支援に努めています。</li> <li>● 母親と子どもそれぞれ個別の課題やニーズの把握する仕組みの構築や課題解決に向け職員間の統一した支援が望まれます。</li> </ul>	

(3) 母親への日常生活支援	
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・(b)・c
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・(b)・c
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。	a・(b)・c
(4) 子どもへの支援	
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。	a・(b)・c
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。	a・(b)・c
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、人と人との関係づくりについて支援している。	a・(b)・c
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。	a・b・(c)
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 母親が安定した家庭生活を営むために育児に関する不安や悩みの軽減に向けた相談を受けたり助言を行っています。子どもが自立に必要な力を身につけるように、職員が子どもと一緒に遊ぶ機会を持ったり、学習習慣をつける支援や進路相談、手続きを行うなど、きめ細やかな支援が行われています。</li> <li>● 子どもの年齢の発達に応じた性についての正しい知識や性のあり方などの教育が必要です。職員間で性教育について話し合い、命の大切さや、思いやりの心を育む取り組み姿勢を明らかにすることが必要です。</li> </ul>	

(5) DV被害からの回避・回復	第三者評価結果
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。	a・(b)・c
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)・b・c
③ 母親と子どもの安全確保を適切に行うために、必要な体制を整備している。	a・(b)・c
④ 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。	a・(b)・c
(6) 子どもの虐待状況への対応	
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。	a・(b)・c
② 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)・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 母親と子どもの安全確保を第一とした支援が行われ、子どもと個別に関わる機会を多く持ち、虐待の発生や疑いがある場合は、権利擁護を図るため関係機関と情報の交換を行いながら、連携を図り適切な対応をしています。</li> <li>● 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復をより適切な支援の取り組みが望まれます。</li> </ul>	

(7) 家族関係への支援	第三者評価結果
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。	(a)・b・c
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	
① 障害や精神疾患のある母親や子ども、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)・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員が個々の母親や子どもの家庭関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じ関係調整に向けて支援を行っています。</li> <li>● 障害や精神疾患がある母親や子どもに対しては、細やかに対応し専門医療機関への同行や関係機関との連携に努めています。</li> </ul>	

(9) 主体性を尊重した日常生活	第三者評価結果
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。	a・(b)・c
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・(b)・c
(10) 就労支援	
① 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a・(b)・c
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。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 母親の心身の状況や希望、能力や経験に応じた資格所得や能力開発のための情報提供、就業支援が行われています。安心して就労できるように必要に応じて保育支援なども行われています。</li> <li>● 行事などのプログラムは母親や子どもの意見を聞き、自己決定により積極的に参加できるような主体性を尊重した実施計画を策定し、スポーツやアウトドア体験等目的を明確にし、自己実現や社会性を培う支援に繋げてほしいと願います。</li> </ul>	

(11) 支援の継続性とアフターケア	第三者評価結果
① 施設の変更又は変更による受入れを行うに当たり、継続性に配慮した対応を行っている。	a・(b)・c
② 母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 依頼要請があり、施設長が退所後も母親と子どもの生活継続の為に訪問し、変更施設関係者と連携しながら相談支援を行っています。</li> <li>● 母親と子どもが安定した生活が継続できるために、施設移行時における引継ぎや申し送り手順、書式を定め、施設変更後のルール化等の取り組みが望まれます。</li> </ul>	

## 2 自立支援計画、記録

(1) アセスメントの実施と自立支援計画の策定	第三者評価結果
① 母親と子どもの心身の状況や、生活状況を把握するため、手順を定めてアセスメントを行い、母親と子どもの個々の課題を具体的に明示している。	a・(b)・c
② アセスメントに基づいて子ども一人一人の自立支援計画を策定するための体制を確立し、実際に機能させている。	a・(b)・c
③ 自立支援計画について、定期的実施状況の振り返りや評価と計画の見直しを行う手順を施設として定め、実施している。	a・(b)・c
(2) 記録の作成と適正な管理	
① 母親と子ども一人一人の支援の実施状況を適切に記録している。	a・(b)・c
② 母親と子ども等に関する記録の管理について、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行っている。	a・(b)・c
③ 母親と子ども等の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組を行っている。	a・(b)・c
④ 日々の業務について支援内容を適切に記録し、支援の分析・検証や職員間の情報共有に活用するとともに、説明責任を果たす取組を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職種ごとの記録が丁寧に記録され、日誌も事業日誌、遅番・日直・宿直等の日誌それぞれに記録され、職員全員で情報を共有しています。</li> <li>● 各日誌や記録に支援計画に沿った支援が実施されていることが確認できるよう、支援計画と記録の整合性がチェックできる仕組みの構築が望まれます。</li> </ul>	

## 3 権利擁護

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	第三者評価結果
① 母親と子どもを尊重した支援についての基本姿勢を明示し、職員が共通の理解を持つための取組を行っている。	a・(b)・c
② 社会的養護が、母親と子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援において実践している。	a・(b)・c
③ 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、職員に周知するための取組を行っている。	a・(b)・c
④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	(a)・c
(2) 母親と子どもの意向や主体性の配慮	
① 母親と子どもの意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて、支援の内容の改善に向けた取組を行っている。	a・(b)・c
② 母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動(施設内の自治活動等)を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	a・(b)・c
③ 施設が行う支援について事前に説明し、母親と子どもそれぞれが主体的に選択(自己決定)できるよう支援している。	(a)・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者の自主性、自律性を尊重した支援が行われています。</li> <li>● 利用者の権利擁護と要支援のグレーゾーンの対応、介入支援すべき事案と自主性に任せる事案の切り分け等のマニュアル化、体系化が望まれます。</li> </ul>	

(3) 入所時の説明等	第三者評価結果
① 母親と子ども等に対して、支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報の提供を行っている。	a・(b)・c
② 入所時に、施設で定めた様式に基づき支援の内容や施設での約束ごとについて母親と子ども等にわかりやすく説明している。	a・(b)・c
(4) 母親や子どもが意見や苦情を述べやすい環境	
① 母親と子どもが相談したり意見を述べたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、母親と子どもに伝えるための取組を行っている。	a・(b)・c
② 苦情解決の仕組みを確立し、母親と子ども等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させている。	a・(b)・c
③ 母親と子ども等からの意見や苦情等に対して対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。	a・(b)・c
(5) 権利侵害への対応	
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。	a・(c)
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・(b)・c
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。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 児童向け冊子を作成し、子どもが入所の理由や必要性を理解し、今日から暮らしていく不安の払拭に努められています。</li> <li>● 支援の場では権利侵害等に配慮されているのが見受けられますが、明文化・マニュアル化することで、より明確化することが望まれます。</li> </ul>	

#### 4 事故防止と安全対策

	第三者評価結果
① 事故、感染症の発生時など緊急時の母親と子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し、機能させている。	a・(b)・c
② 災害時に対する母親と子どもの安全確保のための取組を行っている。	a・(b)・c
③ 母親と子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策を行い、母親と子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実施している。	a・(b)・c
④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 年間を通した24時間体制は確保されていませんが、職員不在時でも緊急連絡対応は24時間行っており、また必要性がある場合は24時間体制を行っています。</li> <li>● 隣接する同法人他施設が24時間対応ですので、緊急時の連携体制等を明文化し、体系化されれば、現状体制でもより高レベルの対応が可能になるかと思われます。</li> </ul>	

## 5 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関との連携	第三者評価結果
① 施設の役割や機能を達成するために必要となる社会資源を明確にし、児童相談所など関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。	a・(b)・c
② 児童相談所等の関係機関等との連携を適切に行い、定期的な連携の機会を確保し、具体的な取組や事例検討を行っている。	a・(b)・c
(2) 地域社会への参加、交流の促進	
① 母親と子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	a・(b)・c
② 施設が有する機能を地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	a・b・(c)
③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、受入れについての体制を整備している。	a・b・(c)
(3) 地域支援	
① 地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	a・b・(c)
② 地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用者特性上、施設の地域への開放等には困難がありますが、学習ボランティアなど利用者に提供する支援の向上につながる地域資源やボランティアの活用は、利用者特性に関係なく可能であると思われるので、今後の課題として取り組まれることが望ましいと思われま。</li> </ul>	

## 6 職員の資質向上

	第三者評価結果
① 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a・b・ <b>c</b>
② 職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a・ <b>b</b> ・c
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行い、次の研修計画に反映させている。	a・ <b>b</b> ・c
④ スーパービジョンの体制をつくり、施設全体の支援の質を管理し、職員の援助技術の向上を図っている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日頃から施設長のスーパービジョンのもと援助方法などを検討し、外部研修にも積極的に参加しています。</li> <li>● 職員の資質向上に関する基本姿勢を明らかにし、計画的な教育・研修体制を構築していくことが望まれます。</li> </ul>	

## 7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	第三者評価結果
① 法人や施設の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割が反映されている。	<b>a</b> ・b・c
② 法人や施設の運営理念に基づき、適切な内容の基本方針が明文化されている。	a・ <b>b</b> ・c
③ 運営理念や基本方針を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・ <b>b</b> ・c
⑤ 運営理念や基本方針を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・b・ <b>c</b>
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	
① 施設の運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画が策定されている。	a・b・ <b>c</b>
⑥ 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	a・ <b>b</b> ・c
④ 事業計画を、職員等の参画のもとで策定されるとともに、実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。	a・ <b>b</b> ・c
⑤ 事業計画を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・ <b>b</b> ・c
⑤ 事業計画を母親と子ども等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・ <b>b</b> ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設の歴史を踏まえた運営理念を策定され、基本方針を事務所に掲示し、周知しています。また、年間の取り組みを明らかにした事業計画を、定例会にて母親と子どもに説明しています。</li> <li>● 中・長期的な視点に基づいた事業計画の策定が望まれます。</li> </ul>	

(3) 施設長の責任とリーダーシップ	第三者評価結果
① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏打ちされた信念と組織内での信頼をもとにリーダーシップを発揮している。	a・ <b>(b)</b> ・c
① 施設長自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行い、組織全体をリードしている。	a・ <b>(b)</b> ・c
② 施設長は、支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	a・ <b>(b)</b> ・c
③ 施設長は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。	a・ <b>(b)</b> ・c
(4) 経営状況の把握	
① 施設運営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。	a・ <b>(b)</b> ・c
② 運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	a・ <b>(b)</b> ・c
③ 外部監査（外部の専門家による監査）を実施し、その結果に基づいた運営改善が実施されている。	a・b・ <b>(c)</b>
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設長が要となってすべての業務においてリーダーシップを発揮しています。また、母子生活支援施設協議会や市のDVネットワーク会議等より施設運営を取り巻く情報を把握していることが伺えました。</li> <li>● 取り組みを文書化することによって、より施設長のリーダーシップを発揮されることが望まれます。</li> </ul>	

(5) 人事管理の体制整備	第三者評価結果
① 施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。	a・ <b>(b)</b> ・c
④ 客観的な基準に基づき、定期的な人事考課が行われている。	a・b・ <b>(c)</b>
② 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善に取り組む仕組みが構築されている。	a・ <b>(b)</b> ・c
③ 職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行っている。	a・ <b>(b)</b> ・c
(6) 実習生の受入れ	
① 実習生の受入れと育成について、基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等積極的な取組をしている。	a・ <b>(b)</b> ・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職員の就業状況を把握し、健康診断をはじめ総合的な福利厚生を図るなど、職員体制の充実に取り組まれています。また、学校との連携のもと保育士の実習を受け入れて、人材の育成が図られています。</li> <li>● 必要な人材や人員体制に関する具体的なプランを作成するなど、計画的な人事管理に努められることが望まれます。</li> </ul>	

(7) 標準的な実施方法の確立	第三者評価結果
① 支援について標準的な実施方法を文書化し、職員が共通の認識を持って支援を行っている。	a・b・c
② 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、検証・見直しを行っている。	a・b・c
(8) 評価と改善の取組	
① 施設運営や支援の内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備し、機能させている。	a・b・c
③ 評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。	a・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 自立支援マニュアルや苦情対応マニュアルなど、いくつかのマニュアルを整備し、支援の標準化が図られています。また、施設長を中心に毎年職員全員で自己評価に取り組み、定期的に評価を行う体制が整備されています。</li> <li>● 評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策を検討されることが望めます。</li> </ul>	

