

福祉サービス第三者評価 評価結果報告書

平塚市花水台ハイム

平塚市花水台 10-21

【評価対象種別】

母子生活支援施設

【使用評価項目】

全社協版

●実施概要	P1
●総合評価	P2 ~ P4
●評価結果概要	P5 ~P19
●事業者コメント	P20

2014年12月

評価実施機関：合同会社 評価市民・ネクスト



【評価実施概要】

評価開始日	2014年6月10日
自己評価	2014年7月～9月
利用者アンケート調査	2014年6月2日～6月15日
	利用者（母親と小学校4年生以上の子ども）に対して、施設側からアンケート用紙を配付した。 各利用者より、回答を封筒に封入の上提出してもらい、評価機関において集計を行った。
訪問実地調査	2014年10月23日、10月31日
	[第1日] ・書類調査 ・事業者ヒアリング（施設長・母子支援員） ・利用者ヒアリング（母親1名・子ども2名）
	[第2日] ・事業者ヒアリング（施設長・母子支援員） ・職員ヒアリング（少年指導員・業務員・事務員）
評価決定委員会開催日	2014年12月16日
事業所への報告書提出日	2015年1月9日

【施設の概要】

「平塚市花水台ハイム」は、平塚市が設置・運営を行う公立の母子生活支援施設です。

昭和 24 年に開設された後、昭和 42 年 12 月に新たに「花水台保育園」を併設した複合施設として現在地へ移転し、現在に至るまで 65 年もの長い歴史を持っています。また現在、当該施設は政令指定都市（横浜市・川崎市・相模原市）を除く神奈川県地域では唯一の母子生活支援施設で、横浜市が設置・運営する「横浜市みどりハイム」と並んで数少ない公立施設の一つでもあります。

平塚市花水台ハイムは、JR 平塚駅からバスで 10 分程度の、海岸に近い閑静な住宅街の中に立地しています。現在、施設の暫定的な定員は 7 世帯となっていて、母子が自立に向けた準備を行いながら生活を送っています。

母子生活支援施設は、児童福祉法第 38 条に規定された利用契約に基づく福祉施設で、主に 18 歳未満の子どもを養育している母子家庭の母親が子どもと一緒に入所し、さまざまな相談援助を受けながら心身と生活の安定を図り、自立を目指すことを目的としています。なお、昨今は DV（ドメスティック・バイオレンス）や児童虐待などの問題から、緊急避難・保護の目的で利用されるケースも増えていますが、平塚市花水台ハイムでは DV や児童虐待などの避難・保護を行うのではなく、経済的理由や家庭環境の問題等を抱える母子を対象に、自立に向けた生活支援を実施していることが特徴です。

施設理念「母と子の安定した生活の営みを支える」「母と子の主体性を尊重し自立への歩みを支える」のもと、入所者の社会生活への円滑な適応と自立生活の実現に向けた支援を行っています。

特長・優れている点

【1】母・子どもに対する多岐・柔軟な支援の実践

平塚市花水台ハイムでは、母子のニーズを丁寧に把握しながら、自立に向けたさまざまな支援を行っています。

母親に対しては、「入所時面接表」や「自立面談表」「個別支援・指導」など複数のアセスメントシートを用いて多面的に状況把握を行うほか、子どもに対しても「個人面談表」を活用して、現状把握と課題抽出を行うとともに、子どもの意向聴取にも努力しています。抽出された課題は、自立支援計画に明示し、支援内容を具体的に記載して母子・職員相互に認識共有を図っています。

また、実際の支援場面においても、さまざまに工夫を凝らした支援を実施しています。入所後間もない母子世帯には、職員事務室に隣接した居室を提供して、施設ルールや支援内容を説明したり随時相談に応じるなど、積極的なかわりを通じて不安軽減を図り、施設生活に円滑に順応できるよう配慮しています。例えば居住スペースの整理整頓や食事作りを一緒に行ったり、医療機関への受診付き添いや服薬確認、家計・金銭面の助言・指導も行うほか、子どもの朝の送り出しや母親に代わって送迎を実施するなど、家庭の状況に応じた柔軟な対応を行っています。

そのほか、子どもの学習支援にも取り組んでおり、施設内に学習室を設け、小学校教諭の経験を持つ少年指導員を配置して子どもの理解状況に応じた学習指導を行うほか、夏休みなど長期休暇の期間中には、自習と読書の時間を設定するなど、学習環境の充実化にも努力しています。

【2】職員間の緊密な情報共有・連携に基づく支援

施設では、職員相互の密な連携に基づき、入所中の母子に関するさまざまな情報を共有し、統一した対応を実施しています。施設職員は6人と少人数ながら全員が経験豊富で、保育士の資格を有する施設長や母子支援員のほか、元教員である少年指導員、市役所での長い勤務経験を持つ事務職員などが相互に役割を分担し、相互の業務を連携・補完しながら対応を行っています。施設長は自ら職員に声かけを行うとともに、個々の意見を尊重するなど、施設内で積極的に意見交換をしやすい雰囲気作りに努めています。また、夜間の施設管理は外部の警備会社に委託していますが、朝晩の業務引き継ぎでは詳細に情報交換を行い、意思の疎通を図っています。

入所中の母子に関する情報は、家族構成や生活状況などの基礎情報はもとより、健康診断書や債務状況、金銭管理・就労に関する情報、自立に向けた課題と具体的な支援内容等を文書化し、個人記録に集約しています。母子の日々の出来事や職員のかかわりについても個人記録に詳細に記録し、職員間で情報共有をしています。

そのほか、毎月の職員会議では全職員が参加して支援上の課題を共有し、毎朝の業務引き継ぎや日常業務の中でも積極的に意見交換し、職員間で意志疎通を図っています。子どもへのかかわりにおいても、交代で勤務する少年指導員が相互に連絡ノートを用いて情報共有し、一貫した対応に努めるなどの配慮・工夫も行っていきます。

このように、施設では少人数組織のメリットを生かし、緊密な情報共有と連携による支援を実践しています。

改善や工夫が望まれる点

【1】施設機能の充実化に向けた、中長期的展望の明確化を

当該施設は現在地に移転して以降、47年もの長い歴史を持っていますが、その歴史のあゆみとともに社会情勢も大きく変化し、さまざまな課題が山積しています。老朽化した建物は、現在の耐震基準に満たないものとなっているほか、防犯や安全面でも不十分な状況となっています。また、トイレ・浴室などの住宅設備も旧態依然の環境で、入所者のプライバシー保護や快適性に支障も出ています。心のケアを要する母子も増えており、心理専門職の配置も望まれる状況ですが、現時点では新たな専門職の配置は予定されていません。

近年、母子生活支援施設のニーズは大きく変化し、DVや児童虐待などの家庭問題に起因する「緊急避難・保護」を目的に施設入所する母子が多くなっています。母子の個別性尊重とともに、安全性の確保や心理面のケアなど、施設機能や専門性の向上が求められる中、現在の施設機能と社会的ニーズの格差が大きくなっています。今回の調査では、複数の職員から今後の展望について明確化を求める意見が聞かれました。

施設が提供する機能や専門性など、今後の施設のあり方について早期に明確化を図り、福祉ニーズに沿った施設支援の具現化を図る取り組みが期待されます。

【2】母・子どもの個別性を尊重した、安心で快適な住環境の確保を

設立後長年経過した施設は、施設全体が共同利用を想定した造りとなっていることから、入所者の使い勝手やプライバシー保護の観点など、快適性確保にもさまざまな課題が表出しています。

居住スペースは空調設備がなく、冷房がない環境となっています。また、人数の多い世帯や中高生のいる

家庭には、間取りが多く洗面台のある居室を提供していますが、一般の居室は洗面台の設置がなく、二畳程度の台所のほか三畳・四畳半の二間のみで全体的に手狭な環境となっています。浴室は居室から遠い1階部分に設置され、複数名の同時利用を想定した大型浴槽となっています。世帯別に入浴ができるように時間を区切るなど工夫を凝らしてはいるものの、入所中の母子にとっては使い勝手が良くない状況です。トイレも和式便器が主となった古い構造で、幼児のトイレトレーニングには使いにくいほか、男女兼用で、思春期の児童には異性との共用による心理的抵抗感もあり、快適性は十分とは言えない環境となっています。

母と子どもが安心・快適な生活環境の下で、共に健康的な生活を送るとともに、円滑な自立生活の実現と地域生活の定着を図ることができるよう、より安心して快適な生活環境の確保に向けた取り組みが期待されます。

今後の取り組みが期待される点

事故・ヒヤリハット及び苦情・要望の分析とさらなる活用を

現在施設では、入所中の母・子どもに対し個別性を尊重した支援の実践に努めており、日々の出来事や入所者へのかかわりの内容等を個人記録に詳細に記載して、職員間で情報共有を行っています。個人記録には、子どもの怪我や、夜間の急な病院受診に対応した事例をはじめ、母親からの苦情・要望と職員の対応などについても、時系列に沿って詳細に記載されている状況が確認されました。しかしながら、これまでに発生した事故・ヒヤリハット事例を収集して内容を分析し、今後の対応に生かす試みや、入所者からの苦情・要望を統計的に記録し、内容を精査して施設支援の改善を図る取り組みは行われていません。

さらなる個別性を尊重した利用者支援の実践に向け、事故・ヒヤリハット事例や苦情・要望意見を積極的に情報収集するとともに、分類・統計・分析を実施して組織的に改善を図る体制を構築するなど、今後の新たな取り組みが期待されます。

評価結果概要

1 支援

	第三者 評価結果
(1) 支援の基本	
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
(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。	b
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。	b
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設職員は、母親と子どもの抱える課題の把握と共有を行い、一貫した支援を実施しています。臨床心理士などの専門職員は配置していませんが、経験の長い職員が多く、職員間で相互に相談し合う体制ができています。また、必要に応じて平塚市こども家庭課や児童相談所の専門職に相談し、適宜アドバイスを得ています。 ・建物が古く、エレベーターの設置がないほか、段差も多くバリアフリーの環境にはなっていません。なお、身体的な障がいがある母子の受け入れを行う場合は、職員が介助を行うなど必要な対応を実施することとしています。 ・入所直後は事務室と隣接する居室を提供し、職員にいつでも相談できるよう配慮しています。職員は、隣室での生活の様子をさりげなく観察し、課題の把握に努めています。 	
(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
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
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。	b
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
(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。	b

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
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
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。	b

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- ・個々の母親のニーズを丁寧に把握し、必要な支援を実施しています。整理整頓や食事作りを職員が一緒に行い指導したり、体調不良時の受診勧奨や服薬確認を実施するほか、借金返済や貯蓄に関する相談・助言を行うなど、多岐に渡り支援を行っています。また、母親の状況に応じて学校や保育園の送迎支援を行っています。
- ・対人関係に忌避的であるなど、社会性に課題のある母親に対しては、見守りや声かけ・相談対応などを行うほか、場合によっては医療機関の紹介や受診付き添いなどの支援をしています。心理専門職の配置はありませんが、必要に応じて、平塚市こども家庭課や児童相談所、医療機関などの心理職からアドバイスを受け対応しています。
- ・小学生以上の子どもに対しては、少年指導員が放課後や学校の休日に、学習室で子どもの支援を行っています。夏休みなどの長期休みには、学童遠足、美術館見学など日ごろ家庭で経験できない場所に出かけたり、昼食作りなど必要な生活技術が身に付くような取り組みを行っています。
- ・学校とは常に連絡を取り合い、子どもの学習状況や学校での様子を把握しています。学校の長期休みの前には担任から学習の様子を聞き、苦手な科目や友人関係などの状況を聞き、指導の参考にしています。学校が長期間休みの際には、午前中 1 時間の学習時間と午後 30 分の読書時間を設け、勉強の習慣づけを図っています。個々の子どもの状況に応じ、一対一でドリル等を一緒に行うなど、学習支援をしています。
- ・職員は子どもとの日常のかかわりの中で、子どもに寄り添い思いを受け止め、子どもとの信頼関係を築くよう努めています。
- ・横浜市等の性教育に関する外部研修に参加し、職員会議で話し合いを行っていますが、プログラムを作成し組織として性教育に取り組むことは行っていません。子どもから質問があったときや、思春期を迎えた児童に対しては、個別に対応し、性についての正しい知識を身に付けるよう支援しています。

(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。	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。	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。	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。	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。	b
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。	b

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- ・平塚市および施設の方針として、現在はDVからの避難・保護を理由とする母子世帯の受け入れを行わないこととしています。しかし、入所に至る経過においてDVが関連する事例も多く存在しているため、必要に応じて法テラスや女性相談窓口の紹介等の対応も行っています。また、離婚した配偶者等から追跡の恐れがある場合には、子どもを守るため学校や保育園への見守りの依頼や送迎など、安全確保のための対応も実施しています。
- ・職員は子どもの様子を観察し、必要に応じて一対一で話を聞いています。また、年2回個人面談（自立面接）を行い、子どもの意向を確認しています。職員は、子どもとのかかわりの中で、信頼感を築き子どもの自己肯定感や自尊心が育つように支援しています。
- ・必要に応じ、平塚市こども家庭課や児童相談所等の関係機関と連携しています。保育園・学校とは常に情報交換し、適宜連携を図っています。

(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。	b

(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。	b
--	---

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- ・母親や子どもから家族関係についての相談を受けた場合には、必ず母子双方の意向を確認し、必要な調整を図っています。母親に対して、子どもとのかかわり方を具体的に示すなどして、良いかかわりができた時は褒めるなどして自信につなげています。
- ・障がいや精神疾患など、特別な配慮が必要な母親や子どもに対しては、平塚市こども家庭課や児童相談所と連携し、必要な支援を実施しています。保育所・学校との情報交換をはじめ、受診付き添いや服薬確認等の支援も行っています。

(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
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。	b

(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。	b
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

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- ・母親と子どもの意向を確認しながら、目標を作成し、段階的に自立した生活に向けての支援を行っています。記録には、母親や子どもの持つ長所や強みについても細かく記載されていて、長所を伸ばしつつ個別性を尊重しながら、個々の自立に向けた支援をしていることが確認されました。
- ・「母と子の教室」では、歯磨き指導や安全に関する講習会の開催や、クリスマスツリー作りなどを実施しているほか、巻き寿司作り、菓子作り等のクッキングを年数回実施しています。施設行事としてはそうめん流しや餅つき、年末地域交流会等を開催しています。行事の出し物や正月料理等は母親の意見や要望を聴取し、適宜反映しています。
- ・就労に向けた相談や助言、ハローワークへの同行、就労の見守りなど、一人一人の心身の状況や能力に応じた就労支援を行っています。また、職場環境や人間関係などに関する母親の相談にも応じ、就労が継続するようアドバイスしています。

(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け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。	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。	b

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- ・平塚市からの要請があれば受け入れる体制は整っていますが、他の福祉施設からの転入所など、施設の変更または措置変更等による受け入れの事例はありません。
- ・退所に向けた支援としては、必要な資金の貯蓄や住居を探すための支援を行っています。退所後も必要に応じて電話連絡や訪問を行うなど、適宜相談対応も実施しています。また、地域の民生委員・児童委員と情報交換をしたり、保育園・学校と連絡を取り合い、連携してアフターケアを行っています。ただし、記録することは行っていないので、職員の交替などがあっても一貫した支援を継続できるよう今後は記録に残すことが望まれます。

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。	b
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。	b
③ 自立支援計画について、定期的な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。	b
(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
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
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
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。	b
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> 入所時の母親に対する面接で、アセスメントを行っています。小学生以上の子どもに対しては、年2回の自立面談で学校での様子や要望等について聞いています。幼児に対しての個別のアセスメントは行っていませんが、母親や保育園から情報収集するほか、様子を観察して状況把握に努めています。アセスメントをもとに、職員会議で話し合い、自立支援計画を作成しています。小学生以上の子どもに対しては、児童自立支援計画を作成しています。支援目標は自立面談で、母親や子どもと話し合っで決めています。 今年度より書式の見直しを行い、生活状況や親子の要望など、必要な事項を漏らさず把握できるような書式に改善し、アセスメントが系統だっで行われるようにしました。 年2回、自立面談を行い、計画の評価・見直しをしています。母親や子どもの状況に変化があった場合には、随時職員間で話し合い変更しています。 自立支援計画に基づいた支援は指導経過表および「個別支援・指導」（母親）、個人面談票（子ども）に、事例とそのときの具体的な言葉や仕草や表情などが、詳細に記録されています。 業務日誌や毎月の職員会議、毎日の朝会で情報共有を図っています。交替で出勤する少年指導員同士は連絡ノートを用い子どもの情報を共有しています。職員間の風通しはよく、気になることがあったときには、日常会話の中でも情報交換をしています。 入所者のケース記録は丁寧に記載されていますが、事故やヒヤリハット、苦情などは業務日誌や個々のケース記録にほとんどが記載され、項目ごとにまとめてデータ管理するなどの取り組みは行われて 	

いません。

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
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
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。	b
④ 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
(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。	b
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。	b
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
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none">・「平塚市花水台ハイム倫理要綱」に、「母と子の権利・尊厳の擁護」「人権侵害防止」等を明示しています。倫理要綱は事務室に掲示するとともに、折に触れ職員間で話し合っています。・職員は、日常のかかわりの中で母親と子どもの希望や意見を引き出し、常に最善の利益を考えながら支援にあたっています。支援の場面では、母親と子どもの意向を必ず確認し、その必要性を納得できるよう説明し、母親や子ども自身が自分から目標に向かえるよう働きかけています。・プライバシー保護に関する規程やマニュアルはありませんが、居室への立ち入り、手紙の受け渡し等の場面では、職員は母親と子どものプライバシーを守ることを常に意識して行動しています。・浴室、トイレは共用ですが、「母の会」を通じて入所者・職員で話し合い、入浴を世帯ごとで予約制にしたり、シャワーカーテンを設置して複数世帯が同時に入浴できるようにするなど、可能な限りプライバシーの確保に努めています。・毎月「子どもの会」と「母の会」を実施しています。「子どもの会」では、夏休み等の生活の振り返りを行い、困っていることや行事についての希望を聞いています。「母の会」では、事前のアンケートで意見・提案を募るなど、より快適な生活のための話し合いを行っています。	

(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。	b
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。	b
(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。	b
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。	b
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。	b
(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
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。	b
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>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設生活へのスムーズな順応に向け、入所後一定期間は事務室隣の居室に入居してもらうこととしており、入所者の生活状況の把握とともに、入所者への迅速な対応が可能となるよう配慮して対応しています。居室担当はいませんが、全職員で情報を共有しています。 苦情解決責任者を施設長、苦情受付担当者を母子支援員としているほか、近隣地域の民生委員・主任児童委員3名を第三者委員として選任しています。また、「苦情解決の仕組み」「苦情解決窓口の設置について」を事務室前に掲示し、周知しています。第三者委員を行事のときに招待し、母と子どもと直接会話する機会を設けています。寄せられた苦情は職員会議で取り上げ、対応について協議するとともに、個別の問題に関しては、直接母親や子どもにフィードバックしています。トイレ・浴室の使い方や騒音など、生活に関する問題については母の会で取り上げ、改善策について話し合っています。なお、入所者からの苦情は個々のケース記録や業務日誌に記載され、統計や内容分析は行われていません。今後は苦情・要望をデータ化して内容を吟味し、運営改善に生かす取り組みが期待されます。 「平塚市職員コンプライアンス推進指針」「平塚市職員コンプライアンス推進指針に関する手引き」「平塚市職員育成基本方針」にいかなる場合も不適切なかかわりや権利侵害を行わない旨が定められ 	

ていて、事務室に推進指針を掲示し、職員に周知しています。

- 職員は、子どもの様子を観察し、子どもからの表情や仕草、言葉などから訴えやサインをつかめるよう努めています。親子間の関係性に課題がある家庭に対しては、母子双方に働きかけるなど個別に対応を行うほか、必要に応じて児童相談所と連携して対処した事例も報告されています。

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。	b
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。	b
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、要因分析と対応策の検討を行い、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。	b
④ 十分な夜間管理の体制を整備している。	b

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- 月1回、施設の安全点検を行い、抽出した課題は職員会議で話し合い対応しています。
- 事故発生時の対応や衛生管理に関しては、公立保育園のマニュアルを準拠して対応を行っています。また、インフルエンザ・ノロウィルス等の感染症対策は、施設の嘱託医や平塚市健康課の保健師に相談するなどして対応しています。施設独自の事故対応・感染症対策マニュアルの策定は今後の課題となっています。
- 災害マニュアル「じしんのときのやくそく」を作成し、利用者に配布しています。窓ガラスの飛散防止シール、避難はしごの設置などできる範囲で対策を行っていますが、建物本体の老朽化に伴い、耐震基準の適合には至っておらず、安全性の確保は今後の課題となっています。
- 毎月、避難訓練を実施していて、警備員との夜間訓練や広域避難場所である高校までの避難訓練も行っています。また、自治会が実施する津波想定訓練にも参加しています。
- 事故、ヒヤリハット事例については職員会議を通じて話し合いを実施していますが、個々のケース記録や業務日誌に記録されており、事例の収集や統計・分析は実施されていません。今後は事故・ヒヤリハットに特化してデータ収集と統計・分析を行い、事故防止と発生時の対応など安全対策に生かす取り組みが期待されます。
- 夜間・休日は、外部委託で警備員の配置を行っています。警備員とは毎日の朝夕の引き継ぎで情報共有を行っています。また、有事には専用の携帯電話で施設職員へ連絡を行い、迅速な対応が取れる体制を確保しています。

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
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 ① 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。	b
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。	b
(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。	b
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。	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。	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。	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。	c
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の社会資源や子育てに関する情報は、平塚市発行の「ひらつか子そだてマップ」を用いて、随時利用者に対して情報提供を実施しています。地域の民生委員や児童委員、福祉事務所の職員をはじめ、学校や児童相談所とも随時連携して、課題解決に向けた支援を実施しています。一方、各関係機関同士のネットワークは構築されていないほか、DVや児童虐待からの保護・避難を理由とした母子の受け入れを実施していない経緯から、配偶者暴力相談支援センターや要保護児童対策地域協議会等との連携は行っていません。 そうめん流しや地域年末交流会などの施設行事に、地域の民生委員や自治会役員等を招いて交流を図るほか、併設保育園で開催する子育て後援会のサポートや椅子等の備品貸出など、地域活動の間接的支援を行っています。一方で、入所者のプライバシー保護に鑑み、積極的な地域交流は実施しない方針となっています。 地域交流と同様、入所者のプライバシー保護の観点から、ボランティアの導入は行わない方針としていますが、手品や押し花指導等のボランティアを一時的に導入しています。ボランティアの導入時は、事前にオリエンテーションを実施して必要事項の説明を行っていますが、マニュアル整備など対応手順の明確化はなされていません。 	

- ・福祉事務所や児童相談所等の関係機関をはじめ、地域の民生委員等と随時連携を実施しています。しかし、地域の福祉ニーズを把握するための取り組みや、地域住民向けの子育て支援に関する相談事業等の取り組みは行っていません。

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。	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。	b
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。	b
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。	b
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「平塚市職員育成基本方針」に基づき、業務に臨む姿勢や意識・倫理観、職務遂行のための知識・能力等を明文化して、全職員に周知を図っています。また、職員研修において行政職員の基本姿勢や意識・倫理観獲得に向けた基礎研修を実施するほか、福祉職向けの研修として「保健福祉研修」があり、保険年金・福祉・社会保障など領域ごとの学習機会を設けています。また、内容を基礎・応用の2段階に分けて実施するなど、総合的な教育研修を行っています。 ・目標管理制度に基づく人事評価と階層別による職員研修を実施しており、人事評価の判断基準の一つに「業務上の有用資格取得」を位置づけ、専門資格の取得を推奨しています。また、「個人目標シート」を用いて年度の職務目標を個々に設定し、職務能力向上を図っています。一方、施設業務に準じた専門的スキルや取得すべき専門資格等を具体的に明示するまでには至っていません。 ・施設長・母子支援員を中心に、業務上の助言・指導を実施しています。必要に応じて職員と随時面接を行うほか、日常業務の場面でも意見交換をして改善を図るなど、施設全体の支援の質向上に努めています。一方で、スーパーバイザーの養成やそのための研修参加の機会確保など、スーパービジョンの手法を取り入れた人材育成の体制構築と活用は今後の課題となっています。 	

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

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。	b
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。	b
④ 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。	c

(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。	c
② 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。	c
③ 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。	c
④ 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。	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。	c

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- 施設理念に「母と子の安定した生活の営みを支える」「母と子の主体性を尊重し自立への歩みを支える」の2点を掲げ、基本方針には「母と子が地域社会の一員として生活できるよう支援する」「一人一人のニーズと意向を大切に安全で安心できる生活を支える」の2つを明示しています。
- 「花水台ハイム倫理要綱」を策定し、法令遵守と母子の権利・尊厳擁護の姿勢を明示しているほか、母子の意向尊重と安全・安心な生活環境の提供、職員の専門性・資質の向上に努めています。
- 施設理念・基本方針は事務室に掲示するとともに、全職員に配布して周知と認識共有を図っています。理念・基本方針は職員の意見を反映して策定したほか、職員会議等で確認し、さらなる認識の共有化に努めています。
- 理念・基本方針は策定後間もないことから（平成26年10月策定）、施設パンフレット等への明示は行われていません。また、施設理念・基本方針の実現に向けた具体的な実践方法や支援のあり方については、今後職員間で検討を行う予定となっています。そのほか、入所中の母子に対し、施設理念・基本方針の説明を行う取り組みも行われていません。
- 施設設備の老朽化に伴うさまざまな課題や、母子生活支援施設に求められる社会的ニーズの変化などから、施設運営の将来展望が立てにくい状況で、施設の中長期計画の策定は行われていません。また、今後目指すべき施設機能や支援の特性等についても、方向性の明示はなされていません。
- 施設の事業計画は策定されていません。年度ごとに行事予定表を策定し、当該年度における支援の重点項目に沿った行事の企画等を実施して、職員間で認識共有を図っています。具体例として、「食育」をテーマに野菜の栽培や親子クッキングの企画を行った事例などが報告されています。
- 行事予定表は職員会議を通じて全職員が参加して検討を行い、年度ごとに取り組むべき事業や支援内

容を盛り込むほか、入所中の母子の意見も取り入れて策定しています。行事の開催後は実施状況や結果について検討し、課題を抽出して次年度の内容に反映しています。なお、今後は思春期を迎える入所児童を対象とした性教育の実施に向け、職員間で検討・協議を重ねています。

- ・入所中の母子に対しては、行事予定表を施設内に掲示して周知を図るほか、母の会などの機会を通じて行事の開催案内を行い、開催目的についても説明して参加の意識付けを図っています。

(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。	b
② 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。	b
③ 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。	b
④ 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。	b
(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。	b
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。	b
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。	c
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設長は、支援の実施状況を随時確認しながら、職員間で意見交換しやすい環境づくりを行うなど、施設全体の支援の質向上に努めています。また、職員会議等を通じて施設の支援方針を説明し、施設職員の模範となるよう率先して業務遂行するなど、責務全うに努力しています。施設長の役割・責任は、「事務分担表」において指揮監督等の責務を明示しています。 ・施設長は、随時職員から状況を聴取しているほか、入所中の母子からも随時意見聴取して施設支援の現状把握に努めるほか、職員会議等で協議して支援内容の評価・分析を行い、改善に向けた検討を行っています。また、職員からの改善提案を積極的に傾聴し実践の取り組みを尊重するなど、職員の主体性を大切にされた対応に努めています。 ・施設運営に関する人事・労務・財務等の分析は、平塚市こども家庭課が担当して分析・検討を行っており、施設独自の分析・検討は行っていません。 ・施設における業務効率化と改善に向け、平塚市の資源リサイクル方針に則り、節電やゴミ分別・減量に努めるほか、職員の配置や勤務シフト等の業務効率化についても平塚市こども家庭課へ意見提案を行っています。 	

- ・神奈川県母子生活支援施設協議会など、母子福祉に関する各種研修会等に積極的に参加し、社会的養護の動向等について適宜情報収集に努めるほか、収集した情報は口頭報告と書面回覧を実施して周知を図るとともに、随時施設業務への反映を行っています。
- ・入所者の受け入れは平塚市こども家庭課・こども総合相談担当を通じて実施しており、施設での相談受付は行っていません。また、地域の母子世帯の状況や支援のニーズなど、地域の福祉ニーズに関する情報収集や把握は行っていません。
- ・入所者数の推移や入所に至る経緯、世帯状況等について月ごとに統計を取り、月次報告として平塚市のこども家庭課へ報告をしています。なお、内容の精査や分析は平塚市役所本庁に任せており、施設での運営状況の分析・統計は実施していません。
- ・月次報告等の統計結果や日常業務を通じて抽出された運営課題は、毎月の職員会議やミーティングなどで周知を行い、職員間で共有して全体の取り組みとしています。
- ・施設の中長期的展望が不明確で、中長期計画や事業計画は策定されていないほか、施設課題の改善を計画に反映し段階的に取り組む体制の構築には至っていません。
- ・神奈川県による施設監査が2年に1回実施されているほか、平塚市による定期監査が隔年で実施されていますが、公認会計士等による外部監査は実施していません。

(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。	b
② 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。	b
③ 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。	b
④ 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。	b
(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。	b
<p>●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の職員配置は、母子生活支援施設の配置基準を遵守し、入所世帯数に応じた人員数を配置しているほか、母子支援員や少年指導員など職能と専門性に基づいて役割分担をし、相互の連携を図っています。また、「事務分担表」を策定し、職員ごとの業務内容と役割分担を明確化して職員間で共有しています。 ・「平塚市職員育成基本方針」に基づき、人事評価制度を導入した総合的な人材育成を実施しており、業務遂行能力と勤務意欲の視点から評価を行うほか、年3回定期的に目標管理面接を実施して、進捗状況の把握と確認を行っています。 ・人事評価の結果は、個別面談を通じて課長から職員に説明を行い、業務状況の振り返りと今後の方向 	

性について認識共有を図っています。また、評価結果に疑義がある場合は平塚市本庁の人事担当課への異議申し立てが可能であることも説明して、評価結果の公平性・透明性の確保に努めています。

- 「平塚市職員育成基本方針」に則り、行政職員の基本姿勢や技能・知識等を明示して人材育成の充実化に努めていますが、施設運営に必要な人材や人員体制に関するプランの策定には至っていません。また、入所中の母子の心理的ケアの必要性に鑑み、臨床心理士の配置が望まれる状況となっていますが、施設の中長期的展望が不透明な現状から、新たな専門職の配置は難しい状態となっています。
- 施設職員の有給休暇の消化率や時間外労働等の情報は、平塚市総務部職員課で状況把握を行い、疾病状況の把握と確認を行っています。また、平塚市総務部職員課に「健康相談室」があり、職員の希望や必要性に応じて保健師や医師、臨床心理士等と相談できるようにしています。
- 「平塚市職員育成基本方針」に基づき、職員の健康管理の充実化と過重労働の防止、職員のメンタルヘルス増進とワークライフバランスの推進に努めています。また、施設でも職員の家庭状況等に配慮して勤務シフトを策定するほか、介護休暇や育児休暇などの取得も推奨するなど、職場環境の改善に配慮して対応を行っています。
- 施設職員の福利厚生は「平塚市職員共済会」を利用し、文化・体育活動への助成、各種健診費用の助成など総合的な福利厚生事業が実施されています。また、職員に対し定期健康診断を実施するほか、福利厚生事業として人間ドック受診者への費用助成も実施しています。
- 「平塚市保育士実習受け入れ要綱」に基づき、毎年保育士の施設実習を受け入れています。受け入れ手順をマニュアル化し、施設実習の意義・方針を明示するほか、具体的な対応内容や留意点、注意事項等を定めて対応を統一しています。実習生には守秘義務・個人情報保護に関する説明を実施するとともに誓約書も個別に取得しています。
- 実習期間中は随時振り返りを実施して助言・指導を行うほか、一般の保育施設との相違点を踏まえて学習を深められるようにしています。
- 民生委員や児童委員、福祉関係施設などの外部関係機関から、随時見学を受け入れています。見学時は守秘義務について事前に説明するほか、入所者の生活に影響のない時間帯で実施するなどの配慮もしています。

(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。	b
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な仕組みを定め、検証・見直しを行っている。	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。	b
② 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。	b

●評価の根拠（具体的な取り組み・工夫事例）

- 「母子生活支援施設の運営管理 職員ハンドブック」を策定し、施設機能と役割や関連法規、職種ごとの業務内容と母子に対する支援内容を明記しています。なお、具体的な支援内容や施設内のルール等については「入所のしおり」に明記して、入所者・職員で認識共有を図っています。
- 「入所のしおり」の内容は実際の支援状況に応じて随時見直しを行うほか、入所者の意見を聴取しながら検討・協議し、年1回以上の改訂を実施しています。
- 「母子生活支援施設の運営管理 職員ハンドブック」は、業務マニュアルとして十分活用されていないほか、内容の見直し・改訂の手順はルール化されていません。また、マニュアルを活用した職員研修の実施や、マニュアルに準じた職員の支援方法の確認・点検を行う機会は確保されていません。
- 平成24年度以降、年度に1回施設全体で自己評価を実施しており、職員全員が自己評価に参加するほか、評価結果を職員会議で資料として配布し、全体で周知と認識共有を図っています。自己評価の結果をもとに、職員会議等で話し合いを行い、改善に向けた検討を行っています。
- 評価に関する担当者等は特に定めていないほか、自己評価の分析結果の文書化や改善計画の策定は行われていません。

事業者コメント

今回、第三者評価を受審し、施設管理や日常業務について、的確に評価していただけたものと感じております。その中で、各種マニュアルの明確化や事案についての文書化等、多くの課題を見つけることができました。

施設管理や住環境については公的施設のため、行政の意向を基に、今後のあり方や運営等について検討してまいりたいと思います。

なお、今回の評価結果を職員全員で真摯に受け止め、共通理解と認識を共有し、母と子が地域社会の一員として生活ができるように支援するとともに、入居者一人一人のニーズと意向に応えられるよう、今後も改善に向けて取り組んでまいります。



-評価で次のステージへ-
since 2012

合同会社 評価市民・ネクスト

〒231-0003 横浜市中区北仲通 3-33 関内フューチャーセンター153

Tel: 050-3786-7048 Fax: 045-330-6048

URL: <http://www.hyouka-next.jp>