



社会的養護関係施設第三者評価
評価結果報告書
横浜市みどりハイム

平成31年3月

評価実施機関

特定非営利活動法人

よこはま地域福祉研究センター

目 次

実施概要.....	1
総評.....	2
第三者評価結果に対する施設のコメント.....	4
共通評価基準.....	5
I 支援の基本方針と組織.....	5
II 施設の運営管理.....	6
III 適切な支援の実施.....	10
内容評価基準.....	13
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.....	13
A-2 支援の質の確保.....	14

実施概要

①第三者評価機関名 特定非営利活動法人よこはま地域福祉研究センター

②評価調査者研修修了番号

SK18081	SK18082	SK18083
---------	---------	---------

③施設情報

■種別 母子生活支援施設

■施設長氏名 神保 憲悦

■定員 20 世帯

■所在地 神奈川県横浜市

■開設年月日 1948 年 4 月 1 日

■経営法人・設置主体 横浜市

■職員数（常勤） 8 名

■職員数（非常勤） 4 名

■有資格職員の人数

- ・社会福祉士 3 人
- ・精神保健福祉士 1 人
- ・保育士 3 人
- ・社会福祉主事 2 人
- ・医師 1 人

■施設設備の概要

- ・居室数 20（1 室はバリアフリー）

- ・設備 事務室、保育室、図書室、学習室、面接室、調理室、集会室（併設）など

④理念・基本方針

【施設運営の重点項目】

1. チーム力を高める職員の人材育成
2. 入居世帯の実情に応じた自立支援
3. 児童の安心安全な生活と健やかな育ちの確保

【施設職員の行動指針】

1. 日常的に安心と癒しを得ることができる生活環境づくり

2. 母親と子どもの生活能力の向上と、制度活用を通じた自立のための生活支援
3. 保育と学習指導、被虐待児及び障害児支援を含む子育て支援

⑤施設の特徴的な取組

- ・横浜市が設置する母子生活支援施設で、神奈川県内では唯一の公立施設となっている
- ・横浜市・神奈川県にとどまらず、県外からも広域的に入所者の受け入れを実施している
- ・併設の「みどりハイム集会室」を地域開放し、地域の様々な団体と積極的に交流を図っている
- ・施設敷地内の畑や竹林を活用し、農作物の栽培や収穫体験を行う機会を設定している
- ・公立施設として次代の福祉人材の育成に取り組み、実習生の受け入れを積極的に行っている

⑥第三者評価の受審状況

■評価実施期間	2018/7/5	(契約日)～	2019/2/8	(評価結果確定日)
■前回の受審時期	平成 26 年度			

総評

【特に評価が高い点】

◆入所世帯の個別性を尊重し、施設全体で支える体制を構築しています

施設入所に至る経緯・理由や世帯の構成、課題が様々であることから、入所時は家庭ごとにアセスメントを実施するほか、日常の関わりの中で各々の改善すべき課題を明確にするとともに、個々のニーズに合わせた支援を実施しています。自立生活の移行に向けては、年2回の定期面接を実施して、母親の意向を確認しながら目標設定し、母親が主体的に取り組んでいけるよう働きかけを行っています。施設で行う支援は生活に関する内容のほか、様々な制度活用のためのサポートや行政機関等への同行、就労支援など多岐に渡っています。また、母親の都合等状況に応じて預かり保育を行うとともに、子どもの学習支援や遊びの見守り、障害児の支援等も実施しています。自然豊かな施設周辺の環境を活かし、子どもたちが様々な経験を通じて社会性や協調性を獲得し、健全な成長が得られるよう、季節行事の開催や、農作物の栽培と収穫体験など、職員が様々な活動を企画しています。

入所中の母親と子どもの状況は、月2回開催の職員会議や毎日の申し送り等の場面を通じて職員全員で情報共有し、随時意見交換して一貫性のある支援の実施に努めています。世帯ごとの担当職員を定めていますが、施設全体でチームを形成し、全ての母親と子どもに関わり支援を行う体制を構築しています。

◆母親と子どもが安心・安全で、落ち着いて過ごせる生活環境の提供に努めています

入所世帯の大半がDVや虐待等を理由とする入所であることから、施設として「母親と子どもが安全で安心して過ごせる生活環境」の提供に努めています。

施設建物は築30年が経過し、居室も和室の2Kタイプとなっていますが、世帯ごとに浴室・トイレが設置され、プライバシーが確保されています。居室はいずれも日当たりがよく、施設周辺は自然豊かなこともあり、眺望も良好な環境となっています。また、施設の方針として、困難な境遇から措置入所に至った母

親・子どもの心理面に配慮し、集団生活のルールを強要することなく一定のマナーを守ることを求める以外は自由に過ごすことが出来るようにしています。各世帯の主体性を尊重し、子どもへの対応は母親の意向を尊重して関わることとしています。

自然豊かな環境特性を活かし、敷地内にある畑や竹林ではサツマイモや梅・夏みかん・筍など、季節ごとに様々な収穫体験が出来るようにしています。収穫物は職員が下ごしらえや調理を行い、梅シロップやジャムに加工したり筍を柔らかく煮てから各世帯に提供するなど、旬の味覚を身近に感じられるようにしています。また、サツマイモの蒸しパンなど、手作りおやつを週2回子どもたちに提供するなど、家庭的な雰囲気を感じられるような工夫も行っています。

施設として地元自治会と子ども会に加入しているほか、施設の恒例行事である夏祭りや新年の餅つきなど、季節ごとのイベントを開催して地域住民を招待するなど、地域との交流も実施しています。

◆公立施設の特性・機能を活かした支援を行っています

公立施設のメリットを活かし、横浜市青少年局こども家庭課をはじめ、横浜市内の児童相談所や各区福祉保健センターとの円滑な情報共有と連携を図っています。また、横浜市や神奈川県内にとどまらず、広域的な受け入れを実施しているほか、様々な課題から他施設では受け入れ困難なケースであっても、状況に応じて随時対応を行っています。地域生活への自立に向けては、地域活動ホームや放課後等デイサービス事業所、相談支援機関などの児童福祉関係機関のほか、ハローワーク等の就労関係機関とも緊密に連携し、円滑な地域生活への移行とともに、地域で安定して生活を送ることができるよう、関係機関同士のネットワークづくりにも努力しています。

【改善が望まれる点】

◆母親と子どもの自立支援に向け、施設独自の運営理念と支援方針の策定が望まれます

施設では、かねてより入所世帯に対する支援の重点事項として、「チーム力を高める職員の人材育成」「入居世帯の実情に応じた自立支援」「児童の安心安全な生活と健やかな育ちの確保」3点を掲げ、職員全員で共通理解を図っています。また、サービスの質向上を目指し、「日常的に安心と癒しを得ることが出来る生活環境作り」「自立に向けた生活の支援（生活スキルの向上及び制度活用のサポート等）」「子育ての支援（生活習慣の獲得と躰、養育・保育、学習指導、被虐待児支援、障害児支援）」を職員の行動指針として、施設全体で取り組んでいます。

一方、施設では、横浜市の公立施設として横浜市の掲げる福祉の理念と運営方針に沿って施設運営を実施することから、施設独自の運営理念や支援方針の策定は行っていません。

母子生活支援施設の特性を踏まえ、施設全体で統一された目的の共有と支援の質向上を図るために、施設独自の明確な運営理念・支援方針を策定し、全職員の共通認識のもと、施設全体で一貫した支援を実践する体制作りが望まれます。

◆母親と子どもの癒しと回復、安定化に向けて、心理的ケアの充実化を図る取り組みが期待されます

現在施設では、入所中の母親と子どもに対し心理職を配置してカウンセリングを実施するなど、心理的ケア及び子どもの健全な成長に向けた支援に努めていますが、心理職員は非常勤雇用で、勤務は週1回に留まり、心理的ケアの実践には十分な時間を確保しにくい状況となっています。

また、入所中の母親に対しては入所時に必ず意向聴取を行い、カウンセリングの要望を確認するほか、希望者にはカウンセリングを継続実施していますが、子どもの意向を聴取したり、心理的支援の必要性を確

認する機会は設定されていません。

入所に至る母親・子どもの多くがDVや虐待等の経験を有する状況を踏まえ、負の連鎖を断ち切り自分らしく安定した将来を構築してくために、また、母親と子どもそれぞれが心身を癒し、様々な課題を乗り越え自立していくためにも、日常的な関わりを通じて心理的支援を受けられる体制の整備が期待されます。

◆子どもの意見の積極的な聴取とともに、意向を踏まえたきめ細かなケアの実践が望まれます

現在施設では、母親に対し年2回の定期面接を実施して意向や要望を聴取するとともに、改善すべき課題の共有と目標設定を行っていますが、子どもについては保護者である母親の意見を尊重し、子どもから直接意見や要望を聴取して計画に反映するなど積極的な関わりは行われていません。

また、小学生に対しては、夏休みの時期に子どもと話し合う機会を設け、将来の夢を聞いたり生活の目標を一緒に立てるなど、生活場面を通じて子どもの思いや潜在的な要望の把握に努めていますが、中高生に対しては直接話し合う場の設定がなく、日々の関わりの中での推察や、母親からの情報提供に基づいて意向の把握を行う状況となっています。

現在施設では、不登校や引きこもり等の事例に対する支援のほか、思春期の子どもに対する性教育など、子どもに対する支援の充実化が喫緊の課題となっています。今後は、子どもへの直接的な支援の実施に向け、施設内での体系的な仕組みを構築するとともに、児童福祉のサービス事業所や心理治療を行う専門機関など、外部の児童福祉関係機関との連携体制の強化を図る等、一層の取り組みが期待されます。

第三者評価結果に対する施設のコメント

当施設の前身は、大正12年に隣保館として開設された「子安母子寮」であり、昭和23年に児童福祉法が施行され児童福祉施設となりました。しかし建物の老朽化等があって平成元年に現在地に移転し、「みどり母子寮」と名称変更し、さらに平成10年の児童福祉法の改正に伴い「横浜市みどりハイム」に改称し現在に至っています。

当施設は開設当初から横浜市が直接運営しており、現在では県下で唯一の公立の施設となりました。第三者評価の受審は今回で2回目となりますが、前回の受審時から職員は大幅に入れ替わっており、ほとんどの職員が初めての受審となりました。

今回はまず職員全員が自己評価に取り組み、その後改めて項目ごとに皆で話し合い、合意した結果を全体評価としてとりまとめました。

まず施設の理念・基本方針、施設運営の自己評価項目に関して、現状と自分たちが考える施設のあり方について職員全員で話し合いをしましたが、自ら振り返り、考えるよい機会となったと思いました。また母と子がともに生活する唯一の児童福祉施設として、母と子の支援のあり方についても改めて多くの気づきが得られ、職員同士が話し合うよい機会となりました。

今回、社会的養護関係施設第三者評価を受審して、評価を受けた点、ご指摘をいただいた点について真摯に受け止め、職員一丸となって利用者支援の質の向上に向け取り組んでまいりたいと思います。

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
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>施設運営の重点項目として「チーム力を高める職員の人材育成」「入居世帯の実情に応じた自立支援」「児童の安心安全な生活、健やかな育ちの確保」の3点を掲げるとともに、行動指針として「日常的に安心と癒しを得ることができる生活環境づくり」「生活能力向上と制度活用を通じた自立のための生活支援」「保育と学習指導、被虐待児及び障害児支援を含む子育て支援」を示し、全職員に周知しています。</p> <p>横浜市が設置する公立施設として、横浜市子ども青少年局の運営方針に基づき施設運営を行っています。施設独自の理念・方針は策定していません。公立の母子生活支援施設としての位置づけを図り、明確な運営方針のもとで一貫した支援を実践するために、施設独自の理念・方針の策定と共有化に向けた取り組みが期待されます。</p>	

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。	b
<p>運営主体である横浜市子ども青少年局・こども家庭課と情報を共有し、国全体の社会福祉事業の動向や社会的養護関係施設の最新情報を得て状況把握を行っています。また、横浜市及び緑区の地域福祉保健計画に沿って施設運営を実施しています。地域の自治会や母子・児童福祉の関係機関との交流を通じて、周辺地域の特性や福祉に関する要望の把握に努めています。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
<p>横浜市子ども青少年局・こども家庭課との情報交換の機会を定期的に設定し、入居世帯の動向及び支援の実施状況、設備、人員等の現状報告を実施しています。また、施設運営上の改善課題等についても報告し、人員配置や設備改修等の提言を行うとともに、子ども青少年局・こども家庭課全体で共有し、次年度の運営方針等に盛り込むこととしています。</p> <p>抽出された運営上の課題は、職員会議を通じて全職員に周知し共有化を図るほか、利用者支援に関することなど、施設で取り組み可能な課題については対策を検討・協議し、実務への反映に努めています。</p>	

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。	b
<p>横浜市政策局が策定した「横浜市中期4か年計画（2018～2021年）」の内容に基づき、DV等の発生防止のための広報・啓発活動をはじめ、DV被害者の自立に向けた支援、児童虐待の発生防止及び社会的養護体制の充実化など、横浜市全体の取り組みに向けた施設機能の提供に努めています。また、「横浜市中期4か年計画・政策30」において明示された各事業の指標と数値目標・想定事業量の達成に向け、施設の適正な運営と専門機能の活用に取り組んでいます。なお、施設独自の中期計画は策定していません。</p>	
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。	b
<p>「横浜市中期4か年計画（2018～2021年）」に準拠し横浜市子ども青少年局が策定した年度の事業計画に沿って、適正な施設運営に努めています。また、施設の事業計画書として年度ごとに「施設機能強化推進費加算申請書」を作成し、行事開催や関係機関との検討会議、設備改修及びボランティア受け入れなど、当該年度の事業実施計画と支出予定額を明確化しています。年度末には「施設機能強化推進費加算報告書」を作成し、当該年度の実施事業と支出額を対比して実施状況の評価を行っています。</p>	

(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・見直しが行われ、職員が理解している。	b
<p>横浜市子ども青少年局が策定した年度の事業計画に基づいて事業運営を実施するほか、年度ごとに策定した「施設機能強化推進費加算申請書」の内容に沿って、実施事業や施設行事等の計画的な遂行に努めています。各年度の実施事業は、職員会議を通じて全職員で検討するとともに、「施設機能強化推進費加算申請書」に記載した事業実施計画を全職員に周知し、施設全体の取り組みとしています。</p> <p>施設の各年度の取り組みは、「施設機能強化推進費加算申請書／報告書」を通じて各事業の実施状況の計画的な推進を図っていますが、実施事業の計画と支出予算の明確化にとどまる状況となっています。入所する母子世帯の状況や支援の実情、母子生活支援施設全体の動向等を踏まえ、計画的な課題改善とさらなる施設運営の質向上のため、施設独自の理念・方針に基づく年度ごとの事業計画の策定が望まれます。</p>		
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
<p>施設の事業計画書として年度ごとに「施設機能強化推進費加算申請書」を作成し、当該年度の実施事業と開催行事を明確化しています。</p> <p>入所中の母親・子どもに対し、年度当初の「母の会」の開催を通じて季節行事等の開催予定を説明するほか、入所者向けの広報誌「やんちゃくちゃ」にも開催行事の内容を掲載して毎月配布して周知を図っていますが、事業計画の内容説明は実施していません。</p>		

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
<p>施設として、職員の教育・育成を通じ支援の質向上を目指す取り組みを行っています。ケースカンファレンスや職員会議の際に個々の利用者に対する支援内容について話し合うとともに、利用者の反応や変化等を踏まえて、心身の障害に応じた関わり方や経済的なサポートなど必要な対応を協議し、適宜実務に取り入れています。支援の実践にあたっては、所内で勉強会を開催して職員の知識・技術の向上を図るとともに、実際の支援内容を振り返り、実務への反映状況を確認しています。現在施設では利用者の経済的支援をテーマに、昨年度から複数回のシリーズで生活保護に関する勉強会を開催しています。</p>		
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。	c
<p>所長・副所長各々が年度当初に業務の取り組み計画を策定し、横浜市子ども青少年局・子ども家庭課と協議した上で適宜事業計画の内容に反映しています。社会的養護関係施設第三者評価を継続受審し、前回評価は2015年3月で4年ぶりの受審となっています。一方、年1回の自己評価は実施していません。人事異動に伴う職員の交代が多く、評価結果の共有化や改善に向けた継続的な取り組みを行うための体制構築は、今後の課題となっています。今後は毎年自己評価を実施するとともに、評価結果を共有し、継続的な改善を図るための体制作りが望まれます。</p>		

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
<p>所長は、横浜市におけるコンプライアンス推進体制に基づき、横浜市職員の行動基準や服務規程など横浜市で定める様々な基準や指針に沿って公正な職務の執行に努めています。また、職務分掌や業務分担表を通じて施設長の役割や責務等を明文化し、職員に周知しています。「安全管理マニュアル」を策定し、事故や災害発生時など有事の際の具体的な対応手順を明確化するとともに、所長の役割や責任等のほか、不在時の権限移譲についても明示しています。</p>		
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
<p>所長は「横浜市職員の公正な職務の執行及び適正な行政運営の確保に関する規則」や「利害関係者との接触に関する指針」など、横浜市が定める基準や指針に沿って、法令遵守とともに公正な職務遂行に努めています。</p> <p>全国母子生活支援施設協議会などの関係団体が開催する会合や研修会等への参加を通じて、母子福祉や児童福祉に関する関係法令等の情報収集を実施しています。また、横浜市が推進するエネルギーカルテシステム（温室効果ガス削減に向けた省エネと再生可能エネルギーの普及、緑化推進等の取り組み）の方針に基づき、環境配慮を含む法令についても情報収集し職員に周知するとともに、随時施設運営にも反映しています。</p>		

(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
<p>所長は、日常の支援場面や職員会議での検討課題の内容等を踏まえ、施設運営の現状把握に努めるとともに、職員の資質向上のための助言・指導を行っています。また、母親と子どもの支援に必要な知識・技術の習得に向け、年度ごとの研修計画を策定し、外部研修に職員を派遣するほか、複数のテーマで内部研修を開催し、個々の職員の能力向上をサポートしています。</p> <p>所長は、外部の母子生活支援施設団体の研修委員を務めるなど、いち早い情報収集とともに自身の専門性向上にも努力し、職員の模範となるよう努めています。</p>		
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
<p>所長は「横浜市人材育成ビジョン 2018～2021」の方針に沿って、職員ごとの専門性向上と行政職員としての自覚・意識の醸成に向けた助言・指導を実施し、施設の業務遂行に留まらず、横浜市職員としての資質を備えた福祉人材の育成に努めています。また、入所中の母親と子どもにとって安心して安全な生活環境の構築に鑑み、職員がより働きやすい職場環境作りに努めています。個々の職員が業務を円滑に遂行できるよう、勤務編成や職員配置にも配慮を行っています。</p>		

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
<p>横浜市として「横浜市人材育成ビジョン2018～21021」を策定し、全職員を対象とした人材育成を実施するほか、「専門分野人材育成ビジョン」を作成し、社会福祉職及び保育士等の福祉保健系の専門職の育成を行っています。また、「横浜市人権施策基本指針」や「横浜市職員行動基準」等の計画とも連動し、行政職員としての資質と専門性獲得に向けた計画的な人材育成を実施しています。施設としても横浜市の方針に沿った計画的な人材育成に努めているほか、基幹的職員の配置に向け外部研修の受講を推進するなど、各種加算職員の配置にも積極的に取り組み、人員体制の充実化に努力しています。</p>		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
<p>横浜市として「横浜市人材育成ビジョン2018～2021」を策定し、「全職員に求められる職員像」と「求められる行動姿勢」を明文化しています。また、「人材育成の基本方針」として、人を育てる組織風土づくりや職員の主体性の尊重、OJTを人材育成の中心に据えた「人材育成体系」の推進などの具体的な取り組みを明示し、職員一人ひとりの適正な評価を行う体制を整備しています。施設としても横浜市の人材育成方針に則り、適切な人材確保と育成・人事管理の実施に努めています。</p>		
(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
<p>横浜市が策定する「横浜市人材育成ビジョン2018～2021」に基づき、職員の段階的な育成と人事考課・目標管理制度に基づく能力評価を実施しています。また、職員が各々の将来の見通しを持ち意欲を持って業務に従事出来るよう、キャリア形成を支援する体制を構築しているほか、責任職の段階的な育成についても明示し、「目標管理制度を活用した業務実績評価」と「研修を通じたマネジメント力の向上」「人事異動の実施によるキャリアアップ」の3点を人材育成体系として位置付けています。</p> <p>施設の労務管理は副所長が担当し、適正な施設運営に努めています。職員の心身の健康に配慮し、所長は適宜職員との個別面談を実施するほか、毎年ストレスチェックを実施して職員の意向や状況の把握を行っています。</p>		
(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
<p>横浜市として人事考課・目標管理制度を整備し、職員の経験年数に応じてⅠ～Ⅲの職位を設定し、それぞれの「求められる役割」を明示しています。また、全職員を対象として毎年目標管理面接を実施し、個別の目標設定と達成度評価に基づいて能力評価を行っています。</p> <p>施設においても、年度当初に所長と職員で個別に面談を実施し、職員ごとの知識・技術の水準や資格取得状況等の把握を行うほか、年度当初に施設の事業方針と職員の意向を反映した個別の年度目標を設定し、年度末に達成状況を確認しています。資格取得や知識・技術の習得に向け、研修受講等のサポートも適宜実施しています。</p>		

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
<p>横浜市として「横浜市職員研修規程」や「横浜市人材育成ビジョン2018～2021」を策定し、横浜市の職員教育・研修体系を明確化しているほか、年度ごとにも「横浜市研修計画」を策定し、横浜市職員全体の研修予定を設定しています。施設としても、横浜市の研修計画に沿って計画的な職員の研修受講を推進しています。施設でも独自に年度の研修計画を策定し、母子生活支援施設関係団体主催の外部研修に職員の派遣を行うほか、所内研修を定期的に開催し職員教育を行っています。</p>	
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
<p>横浜市として「横浜市職員研修規程」を策定しているほか、「横浜市人材育成ビジョン」や「横浜市研修計画」を踏まえた数多くの研修機会を設定しています。職員の人材育成体系として、各職場の業務を通じて行われる職場研修（OJT）を中心に、人事考課・研修・人事異動が連動して育成を図る仕組みを構築しています。新規採用の職員に対し別途2年間の育成計画を作成して教育指導を行うほか、職場内の上司と部下、同僚との関係性に基づく指導育成に加え、他部署の上席者を育成者として配置し研修指導を行う「育成者・トレーナー制度」を設けるなど、多面的な育成を図る体制を整備しています。施設としても、横浜市職員に加え、外部関係団体主催の研修会や所内研修の参加を推奨しています。外部研修については、研修受講後の資料回覧をはじめ、朝の申し送りや職員会議等の場面で伝達講習を開催するなど職員間の情報共有に努めています。なお、施設として研修成果を評価し、次年度の研修計画に活かす取り組みが期待されません。</p>	
(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
<p>次代の福祉人材の育成に取り組み、実習生の受け入れを積極的に推進しています。福祉系大学や専門学校から保育士の現場実習を受け入れ、平成29年度は11校から18名・196日となっています。実習生受け入れマニュアルに基づき、受入の手順や実習指導のポイント、実習中のリスクマネジメントについても明示し、職員間で統一した対応を行っています。また、実習生用の資料として様々な実習計画書やモデル事例、自立支援計画書及び学童個別支援計画書等の様式を配布し、母子生活支援施設の機能や実践的な支援を学ぶことが出来るよう工夫しています。社会福祉士を実習担当者に配置し、依頼先の養成校と密な連絡調整を実施するほか、実習指導は施設職員全員で対応し、多面的な視点が見られるよう工夫しています。</p>	

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。	第三者 評価結果
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。	b
<p>「横浜市母子生活支援施設条例」及び「横浜市児童福祉施設の設備及び運営の基準に関する条例」に基づき、横浜市の事業運営方針に沿って施設の運営を行っています。なお、入所中の母親と子どものプライバシー保護に配慮し、施設に関する情報公開は実施していません。施設の苦情受付体制を整備し、苦情受付及び苦情解決担当者を配置しているほか、第三者委員として民生委員・児童委員を選任し、入所中の母親と子どもに説明し周知しています。施設の苦情受付体制は、文書化して施設入口に掲示を行っています。</p>	
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
<p>横浜市の設置する公立施設として、横浜市の条例及び事業運営の方針に沿って適正な施設運営に努めています。運営に関する経理及び委託契約支払い事務等については副所長が管轄し、横浜市こども青少年局・こども家庭課及び総務課会計室から定期的に審査を受けているほか、横浜市の内部監査も定期的を実施されています。</p>	

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
<p>地域交流の一環として施設に併設する集会室を開放し、地域住民のダンスサークルや地元自治会の会合等に随時貸し出しを行っています。集会室の利用にあたっては、東本郷連合自治会や児童委員・民生委員のほか、地区社会福祉協議会、こども青少年局こども家庭課等の関係機関等で「みどりハイム集会室利用調整委員会」を年1回開催し、集会室の活用に関する話し合いを実施しています。</p> <p>入所者の全世帯に「入所のしおり」を配布し、施設周辺の地図とともに近隣のショッピングモールや家具・家電量販店、リサイクルショップ等の情報を掲載しています。地域の医療機関リストと救急医療窓口の情報も掲載し、周知とともに活用を促しています。</p> <p>入所中の子どもの友達が遊びに来られるよう、ブランコ等の遊具を設置した施設中庭のほか、施設内の図書室、学習室等を開放しています。また、母親の了承があれば子どもが居室で遊ぶことも認めています。</p>	
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
<p>ボランティア導入の目的として「入所児童の自立を援助し自己肯定感を獲得する」「愛情欲求を充足し孤独感を解消する」「心身機能の育成・向上を図ること」を明示し、職員間で認識を共有しています。入所中の児童が通う地域の小中学校や特別支援学校と随時連絡を取り合い、電話連絡や訪問、通学時の付き添い等も実施して密な連携を図っています。</p> <p>ボランティアの導入にあたって、事前にオリエンテーションを実施して、施設機能と入所する母子世帯の状況、守秘義務・個人情報保護等を説明し、適切な関わりが行われるよう配慮していますが、ボランティア受け入れのためのマニュアルは策定されていません。ボランティアへの確実な対応と手順の統一化に向け、マニュアルの策定が望まれます。</p>	
(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
<p>地域の診療所や総合病院、救急医療窓口等の医療機関を一覧化しているほか、児童相談所や福祉保健センター、地域活動ホーム等の関係機関リストを作成し、職員間で随時活用しています。また、職員会議やケースカンファレンス等の機会を通じて各関係機関の機能や活用について情報共有を図っています。福祉保健センターやこども家庭課、児童相談所等と合同で「みどりハイム関係機関連絡会」を定期開催するなど、関係機関との定期的な連絡会議を複数発足しています。</p> <p>施設を退所する場合は、事前に複数の関係機関とカンファレンスを開催し、支援方向性の共有化を図るとともに、障害児相談支援事業所や放課後デイサービス、地域活動ホーム等の児童福祉関係機関とも適宜情報を共有し、母子ともに円滑な地域移行と生活の安定化に向けた体制作りを行っています。退所後も必要性に応じて自宅訪問等を実施しています。</p>	
(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
<p>施設として地域の自治会・子ども会に加入し、活動や交流を通じて地域福祉に関する状況把握を行っています。併設の集会室の地域開放を通じて地元自治会や児童委員・民生委員、地区社会福祉協議会等と利用調整委員会を発足し、年1回定例会議で意見・要望を聴取するほか、集会室を利用するダンスサークルや、高齢者向け配食サービスの実施団体など、様々な地域住民・団体から意見を聴取し、施設に対する要望や意向の把握に努めています。</p>	
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
<p>地域の公益的事業として併設の集会室を地域開放し、運営を通じて地域の自治会や民生委員・児童委員らと定例的な交流を実施しています。また、地域住民の活動活発化や福祉ニーズの充足に鑑み、利用する地域住民・団体の要望に基づいて適宜備品購入を実施するなど、集会室がより活用しやすくなるよう環境整備にも努めています。横浜市要保護児童対策協議会や横浜市緑区地域課題チャレンジ提案事業・地域学習支援活動団体ネットワーク「よりみち学習広場」への協力など、地域課題に対するサポートも行っています。</p>	

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。	b
横浜市子ども青少年局作成の「母子支援施設運営の手引き」に母親と子どもを尊重した支援が明記されています。施設内での研修等は実施していませんが、子ども青少年局が主催する人権啓発研修に全職員が参加しています。また、事務室に「全国母子生活支援施設協議会倫理綱領」を掲示し、職員に周知しています。月2回の職員会議や日々のミーティングでは、個別のケースを取り上げて母親と子どもを尊重した支援の実施に向けて話し合っています。		
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。	b
「横浜市行動基準ハンドブック」にプライバシー保護など職員が守るべき人権と法令遵守について明記し、新人研修を始め人権啓発研修やコンプライアンス研修などで職員に周知しています。各居室はトイレ、浴室が設置されているほか、入所世帯ごとに居室の鍵を管理しています。個人宛の郵便物は施錠できる個別のポストに職員が仕分けしています。居室へ職員が立ち入る必要が生じた場合には、必ず事前に了解を取るなど、プライバシーへの配慮を徹底しています。		
(2) 支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
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
施設を紹介する資料としては、施設のパンフレットと資料「入所にあたって」を用意しています。施設の理念などの記載はありませんが、「入所にあたって」には「各世帯の抱える課題解決に向けて入居者と当施設が協力して取り組みます」と施設の自立に向けた姿勢を明記するほか、居室・設備の使い方、安全管理、外泊・外出などのルールがコンパクトにまとめられています。横浜市内の入所予定者にはできるだけ見学してもらい、資料を用いて施設の特性やルール、通信の制限があることなどを口頭で分かりやすく説明しています。資料にはルビをふるなどの工夫をしていますが、外国籍の母親が増えていることなども踏まえ、現在英語版の資料の作成を検討しています。		
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
入所の際には、「入所にあたって」および「みどりハイムでの暮らし」を用いて、施設内のルールや約束事、施設が行う支援の内容などについて具体的に分かりやすく説明して質問に答え、同意の上で施設での生活を始められるようにしています。その後、自立に向けた母親の意向や決意などを「入所にあたって」に記載してもらっています。外国籍などで意思疎通が困難な場合には、通訳を頼むなどの工夫をしています。原則として小学生以上の子どもには母親と一緒に説明場面に同席してもらい、子どもにも入所の同意を得ることとしています。		
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
退所の際には、個々の世帯の状況に応じて、退所先の区の子ども家庭支援課や生活支援課、小・中学校などの関係機関に情報提供や支援要請をしています。ケースに応じて退所後家庭訪問したり、電話をかけたりし、退所後の生活の様子や子どもの通学状況などを把握し、母親の相談にのるなどしています。退所後の相談窓口やアフターケア担当職員などは設置していませんが、母親と子どもに近くに相談者がいない時にはいつでも相談に来るように伝えていきます。退所後に、なじみの職員に生活上の細かな悩みを相談に来る母親も多くいます。		
(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
半年に1回、母親に面接し、施設への苦情や要望を聞き取るほか、日常会話の中からも汲み取っています。子どもに対しては、定期的な面談などは実施していませんが、日常的な関わりの中でコミュニケーションを取り、要望や意見を聞いています。また、年6回定期開催される「母の会」や、年2回程度不定期で開催される「学童の会」でも意見や要望を聴取しています。		
(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
苦情解決責任者、苦情受付担当者を定めるとともに、第三者委員2名を委嘱し、事務所前に掲示して入所者に周知しています。また、入所時に配付する「みどりハイムでの暮らし」にも苦情解決制度があることを記載し、入所時に説明しています。全入所者に関わる苦情については、内容と対策等を母の会で報告したり、毎月の施設内広報紙「やんちゃくちゃ」に掲載したりし、フィードバックしています。		

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
相談しやすいよう世帯ごとに担当を決めています。母親には職員誰でもがいつでも相談を受け付けることを伝えています。また、第三者委員を夏祭りに招待して紹介し、いつでも直接相談できる旨を伝えています。	
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
職員は、母親や子どもと日常的にコミュニケーションを取り、意見や要望を汲み取っています。また、意見箱を玄関に設置し、匿名で記載できることを伝えています。苦情解決マニュアルとしては、「横浜市母子生活支援施設苦情解決要綱」を用いています。要望や相談は、世帯ごとの記録に記載し、翌日のミーティングで職員間で共有し、対応策を協議しています。母親からの意見を基に、施設広報紙への掲載事項を見直したなどの事例があります。	
(5) 安心・安全な支援の実施のための組織的な取組が行われている。	
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
施設独自の「事故防止・安全管理マニュアル」「防犯対策マニュアル」を策定し、職員に周知しています。マニュアルは毎年読み合わせをし、見直しています。防犯カメラを4台設置するほか、夜間は宿直業務員を配置しています。事故やヒヤリハット事例は、職員会議等で報告し改善策について協議しています。事故が発生した際は事故等報告書に記載を行っていますが、ヒヤリハット事例については話し合いをしているものの、文書化は行われていません。今後は記録とともに統計・分析を実施し、発生防止に向け積極的に活用することが期待されます。	
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
「横浜市母子生活支援施設健康管理要領」に基づき、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えています。手洗いのポスターを掲示するなどし、入所者に感染症の予防に向けた啓発をしています。感染症の発症時には、マニュアルに基づき、適切に対応しています。	
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やっている。	a
「みどりハイム防災マニュアル」を整備し、職員に周知しています。毎月避難訓練を実施していて、避難訓練計画を母の会と掲示で、入所者に周知しています。火災報知器、防火シャッター、スプリンクラー、貯水槽等の設備を整え、食料や水などの防災備蓄もしています。	

2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。		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。	b	
横浜市子ども青少年局作成の「母子生活支援施設運営の手引」を基本姿勢とし、個々の世帯のニーズに応じた支援を実施しています。「母子生活支援施設運営の手引」は事務室に置き、職員間で共有しています。世帯ごとのニーズや支援内容が異なることもあり施設としての業務マニュアルは作成していませんが、計画策定までの標準的な流れや書式の記載方法、支援にあたっての最低限の配慮事項などについては、業務マニュアルを作成し標準化を図ることが期待されます。		
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	
「母子生活支援施設運営の手引」を基本姿勢や支援のマニュアルとして用いていますが、定期的な見直し等はしていません。		
(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	
所長が自立支援計画の責任者となり、計画書の作成管理を行っています。年2回の母親との定期面接時に、「目標確認シート」に入所の理由、これから取り組むべき課題、施設への要望、子どもが希望していることや不安に思っていることについて母親に自ら記載してもらい、現実を把握するとともに、課題の明確化を促しています。目標管理シートに沿って世帯の現状や課題等を職員間で話し合い、施設としての支援方針を立て、定期面接で生活、健康、子ども、就労等の項目ごとに具体的な支援内容について母親と話し合い、計画を作成しています。様々な課題があり支援が難しいケースに対しては、区子ども家庭支援課、生活支援課、児童相談所、小・中学校など様々な関係機関が参加するカンファレンスを実施し、連携してサポートしています。一方、子どもの意向は日々の関わりの中で把握していて、面接は小学生については夏休み前に実施することもあります。中高生などに対しては実施していません。全ての子どもへの体系的な意向確認の仕組み作りが期待されます。		

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
年2回の定期面接で、母親と前期の実施状況の振り返りをし、次期の支援内容について話し合っています。定期面接後には、区こども家庭支援課、女性相談員、児童相談所と関係機関連絡会議を開催し、入所世帯の現状報告と支援方針の見直しをしています。複数の職員が関わることで、様々な視点から世帯の抱える課題を検討し、サポートしています。	
(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
母親と子どもの状況は、世帯ごとの日誌に記載しています。月2回職員会議を開催し情報共有するとともに、毎朝、ミーティングを実施し、前日と朝の世帯の状況について共有しています。夕方の引継ぎは職員間で口頭とメモで行っています。また、必要に応じて必要な職員間でメールを用いて情報伝達しています。記録の書き方については、職員会議で記載方法について話し合うなどしていますが、施設は記述レベルのさらなる向上を課題と捉えています。記録要領を作成するなどさらなる取り組みが期待されます。	
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。	a
「個人情報保護に関する条例」に基づき母親と子どもの記録を適切に管理しています。職員に対しては、「個人情報保護に関する条例運用の手引」を用いて研修を実施し、周知徹底を図っています。個人情報に関する書類は事務室の鍵のかかるロッカーに保管し、パソコンはパスワードによるアクセス制限をかけています。事務室は民間警備会社による夜間警備をしています。入所者に対しては、入所時に個人情報の取り扱いについて説明するほか、SNSやインターネットの危険性などについての勉強会を開催し啓発するなどしています。	

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
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。	a
「横浜市人材育成ビジョン(2018~2021)」において、「横浜市人権施策基本方針」「横浜市職員行動基準」などをもとに、職員一人ひとりが人権問題を真に自分の問題として捉え、市民・社会から信頼される行動を取ることを明文化しています。また、横浜市職員及び社会福祉職として人権意識を高め、コンプライアンスの遵守に努めるよう指導しています。毎年実施される「こども青少年局人権啓発研修」など各種人権研修や職位に応じた様々な研修を全職員が受講し、権利擁護について理解を深めています。母親とは日常的に良好な関係性の構築に努めるとともに、権利侵害予防と早期発見のため、なるべく複数の職員で対応できるよう努めています。	
(2) 権利侵害への対応	
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。	a
横浜市や外部機関の実施する様々な研修を繰り返し受講し、いかなる場合でも入所者の権利侵害を行ってはならないことの理解を深めています。内部研修として「不祥事防止研修」を実施し、個々の職員が事例検討を通じて不祥事発生による不利益や社会的制裁等についての認識を高められるようにしています。支援の密実化を防止するため、母親・子どもと面談する場合は職員2名以上で行う、事務所前など複数の職員の目に触れる場所で話すなど、不適切な関わりの起こりにくい環境設定に配慮した行動に努めています。また、不在時に雨が降ってきた場合の洗濯物の取り込みについて、事前に母親に確認し入室許可を得るとともに、対応は女性職員に限定するなど、母親・子どもとの公平な関係性確保と信頼関係構築に配慮しています。	
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。	b
母親や子どもが不適切な行為を行わないよう、常に注視し未然に防ぐことの徹底に努めています。施設内においては、様々な状況の母親と子どもが入所しているため、母親、子どもの状況を十分理解し、ストレスを受け止めるなど、個々の気持ちに寄り添った支援に努めています。子ども同士のいじめや無視などの行為については、「学童の会」などの機会を通じて説明し、理解促進と防止に努めています。	
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。	b
子どもが自分自身を守るための知識などを学習する機会は設けていませんが、日常的な母親と子どもの関わりの中で、不適切な関わりを伴っていないか常に確認し、早期発見と発生防止に努めています。また、周産期の母親への支援について多くの職員が外部研修に参加し、出産後の安定的な母子関係の形成に向けた支援のあり方を学んでいます。	
(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。	b
他者への影響がない範囲内で、入所者の思想や信教の自由は最大限尊重しています。一方、施設内での宗教活動、政治活動、勧誘活動等を行わないよう説明しています。	
(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。	c
入所世帯の「母の会」「学童の会」があり、「母の会」は年6回、「学童の会」は不定期で年2回程度開催しています。しかし、会の内容は施設からの連絡や行事説明が中心となっており、また、参加者も限られ、母親・子どもによる自主的な活動にはなっていません。施設機能が母親と子どもにとっての「自立のための通過施設」であり、短期間の入所となる場合が多いことや、複雑な事情を抱えるケースが多く入所中の母親同士の親密な関係性が却ってトラブルの要因となる可能性があることを懸念し、施設の方針として、入所中の母親による自治活動を積極的に推奨しないこととしています。	
(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。	b
母子それぞれの状況を確認しつつ、それぞれの気持ちに寄り添った支援をしています。定期面接において、どのようなことをしたいか、希望する事は何かなどを確認し、本人の意向を尊重した支援計画を策定し支援しています。具体例として、高校受験に向け子どもの意向や状況に合わせた学習支援を実施し希望校に合格を果たした事例や、母親の資格取得をサポートし就職に繋げた事例などが確認されています。	

	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。	a
施設では、母親と子どもが楽しむ母子遠足、夏祭り、冬のお楽しみ会、餅つき、どれみの部屋（読み聞かせ、音楽演奏）などの行事を実施しています。行事によっては地域住民を招待し、交流の機会としています。また、実施時間については、母親と子どもが参加しやすいよう、時間設定などを工夫しています。子ども対象の海でのキャンプは、職員も参加する大掛かりなもので、子どもたちも毎回楽しみにしている行事となっています。		
(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
退所後、地域で安定した暮らしができるように、区の担当者や学校、民生委員、子育て支援拠点など関係者と常に情報共有を行っています。また、地域で活用可能な社会資源やサポートの情報提供を行っています。職員は必要に応じて、退所者の引っ越しの手伝いをしたり、家具・家電など生活に必要な備品の買い物に同行したりするなど、生活環境整備のための支援をしています。退所後は、退所者には電話をかけたり、必要に応じて家庭訪問も実施しています。必要があれば、相談可能であることも伝えており、実際に施設近くに移り住んだ母親が来所し、相談を受けたこともあります。		

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
母親との定期面接で母親と子どもの課題を明確にして目標設定し、計画的な支援を実施しています。それぞれの世帯の課題や要請に応じて、通院や行政手続きの支援、児童相談所、地域療育センター、裁判所、弁護士との打ち合わせなどに同行するなど、必要な支援をしています。		
(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
入所前に母親と担当職員のほか、区のケースワーカーや児童相談所等とカンファレンスを開催し、入所の目的や課題を確認して「世帯状況表」を作成しています。入所後は心理職によるカウンセリングを実施し、心理面の安定化に向けた支援を行っています。世帯の状況に応じて行政機関での手続きに同行するほか、保育園入所や入学、通学に関する支援も実施しています。入所間もない世帯に対しては、必要に応じて冷蔵庫や洗濯機、テレビ、家具、カーテン等の生活物品の貸し出しも無償で行っています。居室は2Kタイプの間取りで、浴室とトイレ、キッチンが備え付けられています。また、車椅子での使用が可能なバリアフリーの居室も1室確保しています。		
(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。	a
母親が安定した生活を営めるよう、個別の課題に応じて必要な支援を実施しています。生活経験が乏しい母親や、外国籍などでコミュニケーション取るのが難しい母親には、役所への同行や行政手続きの支援を行っています。心身の健康に不安を持つ母親に対しては、医療機関への同行や服薬管理の支援を行うほか、体調不良時は食事作りを行ったり、居室の掃除や買い物の支援を実施するなど、個々の状況に応じた関わりを行っています。また、将来に向けた貯蓄や家計のやりくりなど、経済面の相談や助言を行うほか、必要に応じて金銭管理の支援も実施しています。		
	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
職員は、母親の育児に関する不安や悩みを聞き、アドバイスをしています。また、就労や病気等の状況に応じて、保育所への送迎、通学への送り出しや付き添いなどの支援をしています。職員は母親と子どもの様子を見守り、必要場合は随時介入するとともに、関係機関と連携し支援しています。子どもが通っている保育所および小学校との連絡会を年1回以上開催し、情報交換を実施しています。		
	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。	a
職員は、母親と日常的にコミュニケーションを取って信頼関係を築き、悩みを聞いたり相談にのったりしています。「母の会」を年6回開催するとともに、母子遠足、バーベキュー、夏祭り、餅つきなどの母子行事に参加し、母親同士が交流できるようにしています。また、母親の希望に基づき、毎週土曜日に心理職によるカウンセリングを実施しています。職員は利用者同士の関係性を見守り、必要に応じて介入し関係調整を行うなど、母親同士の円満な関係性の維持・構築に向けた支援を行っています。		

(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。	b
<p>子ども一人一人の課題や成長、発達の様子を把握し、個々に合わせた支援を実施しています。学習室など勉強に活用可能なスペースを複数用意し、学習環境の整備を行うほか、遊びの際の見守りも実施しています。七夕やハロウィン、ひな祭りなどの季節行事や夏季プールや学童キャンプ、工作教室、スポーツ大会などを開催しています。また、敷地内の畑で野菜の栽培・収穫体験やおやつ作りなど、子どもが楽しみながら様々な体験ができるよう工夫しています。職員による手作りおやつを週2回提供し、子どもが家庭的な雰囲気を感じられるようにしています。乳幼児に対しては、母親の状況に応じて保育園への送迎や施設内での保育、通院の付き添いなども行っています。子どもの記録は個別には作成していませんが、母親の記録と合わせて世帯の記録の中に記載しています。</p>		
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。	b
<p>学習室のほか、空室を活用するなど子どもが学習に活用できるスペースを複数準備しています。また、子どもに対し、下校後はまず宿題を済ませることを習慣化する取り組みを行っています。週2回の大学生による学習ボランティアのほか、夏休みには地域の学習ボランティアを導入し、一対一で子どものレベルにあわせた学習支援を実施し、個々の学力向上を図っています。子どもの進路については、母親と子どもの高校進学相談に応じ、要請があれば中学校の面談への同行訪問も行っています。区の教育相談員と連携し、就学資金の貸付制度の活用等の支援も行っています。</p>		
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
<p>職員は子どもをやさしく受け止め、子どもが安心感を感じることで、信頼関係を構築できるようにしています。行事手伝いや読み聞かせの会（どれみの部屋）等のボランティアや学習ボランティア、実習生などを受け入れ、子どもが様々な人と接し、大人への信頼感を感じられるようにしています。職員は子ども同士の関係性を把握し、いじめや言葉の暴力、無視などがないように見守り、必要に応じて間に入って正しい付き合い方の指導をしています。頼れる大人がいつも見守っていることで、子どもが安心感を感じられるようにしています。</p>		
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。	c
<p>現在施設では中高生など思春期の子どもが複数在籍し、子どもに対する性教育を喫緊の課題と捉え、職員を外部研修に派遣するなど施設としての性教育のあり方について検討を重ねています。母親と子どもの意向を尊重し、自由な環境を提供することを施設の方針としていることから、子どもが自分自身を守り、正しい理解を深めることが重要と考えられます。子どもに対する性教育の実施体制の構築に向け、早急な対応が望まれます。</p>		
(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。	c
<p>横浜市・神奈川県内に限らず、県外地域からも広域的に受け入れを実施していますが、緊急一時保護は実施していません。</p>		
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。	b
<p>母親に対し、必要に応じて保護命令制度や支援措置等に関する情報提供を行うほか、区の女性相談員と連携して法テラスの利用申請を実施したり、弁護士との打ち合わせや家庭裁判所での手続き等にも同伴するなど、随時必要な支援を実施しています。</p>		
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
<p>職員は、母親や子どもと日常場面を通じてコミュニケーションを図るとともに、随時悩みを聞いたり相談に応じるなど、一緒に考えることで母親の自己肯定感と安心感の醸成に努めています。また、母親に対し入所時に心理職によるカウンセリングを実施するほか、母親の希望に応じて週1回のカウンセリングを継続実施しています。</p>		
(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。	b
<p>職員は、子どもに優しく接し、子どもの甘えを受け止めることで、子どもとの信頼関係を築き、子どもに安心・安全な場所を提供できるようにしています。学習や遊びを一緒にする中で子どもとコミュニケーションを取り、子どもの思いや意向を聞いています。心理職によるカウンセリングは、入所から1回は必ず受けることとし、その後は母親が本人の希望としています。あらためてカウンセリングを希望する子どもは少ないものの、虐待被害者やDVを眼前に目撃した子ども、発達障害や不登校など子どもが抱える課題は多岐に渡っていて、子どもとの日常的な関わりの中でカウンセリングする心理職の配置が必要とらえています。</p>		

	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
年2回「みどりハイム関係機関連絡会」を開催し、区こども家庭支援課、女性相談員、北部児童相談所が参加して入所世帯の現況報告と支援方針等に関する情報交換を行っています。必要に応じて開催するカンファレンスには、区こども家庭支援課、児童相談所、小・中学校だけでなく医療機関や放課後等デイサービス等も参加し、連携して支援しています。		
(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
日常的に母親と子どもの悩みや不安を聞き、相談に応じています。家族間の意見の相違などでトラブルがあった場合には、職員が介入し調整しています。他の親族との関係調整は、希望があれば行って、祖母が泊まりに来るなどの事例もあります。		
(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
障害や疾患等で配慮が必要な世帯に対しては、区こども家庭支援課、児童相談所、保育園、小・中学校、放課後等デイサービスなどと連携し必要な支援を実施するほか、医療機関とも連携し通院同行や服薬管理、訪問看護の活用などの支援をしています。外国籍などコミュニケーションに配慮が必要な母親には、ハローワークや学校の面談へ同行したり、在留資格手続き等の役所手続きの手伝いをしたり、通訳を依頼するなどの支援をしています。		
(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。	b
母親の状況に応じて、横浜市母子家庭等就業・自立支援センター「ひとり親サポートよこはま」や区の就労支援の窓口である「ジョブスポット」等の活用に向けた支援をしています。また、母親の要請に応じてハローワークへ同行したり、資格取得のための情報提供をしています。母親が安心して就労できるように施設内での補完保育や学童保育を実施しています。		
	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。	b
職員は、職場での人間関係など随時母親の相談に応じ、アドバイスをしています。また、母親からの求めに応じて職場との関係調整を実施するなど、就労の継続に向けた支援も行っています。		

福祉サービス第三者評価 評価機関

特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター

〒231-0013 横浜市中区住吉町二丁目 17 番地 金井ビル 201 号室

TEL : 045-228-9117 FAX : 045-228-9118

URL : www.yresearch-center.jp/ E-mail : top@yresearch-center.jp



かながわ福祉サービス第三者評価認証機関 第 26 号

横浜市福祉サービス第三者評価指定機関 第 17 号

川崎市福祉サービス第三者評価認証機関 第 14 号

横浜市指定管理者第三者評価機関 認定番号 25-01

東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 認証番号 機構15-232

全国社会福祉協議会社会的養護関係施設第三者評価機関 2510-002-02
