

社会的養護関係施設第三者評価 評価結果 ‹種別：母子生活支援施設›

【施設概要】

■名称	横浜市みどりハイム	
■施設長氏名	根岸桂子	
■定員	20世帯	
■所在地	横浜市緑区東本郷4丁目7番8号	
■TEL	045-474-4619	
■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）	7名	
■職員数（非常勤）	5名	
■有資格職員の人数	・保育士	4人
	・精神保健福祉士	2人
	・社会福祉士	5人
	・介護福祉士	1人
	・公認心理士	1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	保育室、学習室、面接室、調理室、図書室、集会室（併設）

‹理念・基本方針›

【施設理念】

職員は、母と子の権利を擁護し、母と子の生活の拠点として安心して子どもを育て、安定した生活が行えるように支援します。

【基本方針】

職員は、母と子の権利と尊厳を擁護し、みどりハイムが母と子にとって安心・安全な生活の場であることを目標に、解決すべき課題に取り組みます。

また、母と子の将来の願いを受け止め、その考えを尊重しながら自立に向けた支援を行います。

《施設の特徴的な取組》

- ・横浜市が設置・運営する、神奈川県内では唯一の公立公営母子生活支援施設である
- ・様々な課題があり民間施設では受け入れが難しいケースでも、積極的に受け入れを行っている
- ・神奈川県内外から利用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
- ・施設の敷地を活用した農作物の栽培・収穫体験や季節行事を通じて、社会体験の機会を設けている
- ・次代の福祉人材の育成に鑑み、実習生の受け入れを積極的に行っている

【総評】

【特に評価が高い点】

◆入所する母・子どもに対し、きめ細かな支援を行っています

施設では、様々な課題を抱える母親と子どもが、施設での生活を通じて各々の課題を解決し、地域で自立し安定した生活を送ることができるよう、多岐にわたるきめ細かな支援を実施しています。神奈川県唯一の公立施設として、健康面や心理的配慮など、より慎重な対応を要するケースであっても、県内外から広く受け入れています。実際の支援にあたっては、世帯ごとに担当者を2名配置し、行政手続きや各種制度の利用申請などのサポートを実施するほか、心身の健康管理に配慮が必要な母親には、区の福祉保健センターの保健師やかかりつけ医等と連携して助言を行うとともに、服薬管理の支援や心理職によるカウンセリングに加え、状況に応じて医療機関への受診付添いも行っています。また、母親の状況に応じて、洗濯や掃除、炊飯、ごみ出し等の手伝いをはじめ、朝の起床や入浴等清潔保持のための声掛けなど、規則的な生活習慣を維持するための支援も行っています。子育てに関しても、母親からの相談に随時対応し、離乳食や沐浴をレクチャーするほか、保育園の送迎や小学校への送り出し、学習指導等も実施し、不登校などの課題に対し学校と密に連携して対応を行うなど、各世帯の状況に応じて柔軟に対応しています。調査時の母親・子どもに対するヒアリングでは、職員の支援に対し、謝意や好意的な意見が多数聞かれています。

◆母親と子どもに対し、他者交流や社会体験の機会を多数設定し、確保しています

施設では、四季折々の施設行事や活動を企画・開催し、安全確保の観点から、内向きで単調になりがちな施設生活に変化や楽しみを持てるよう配慮するとともに、施設職員や入居者同士の交流等を通じて、自立や地域生活に意欲を持てるようにしています。

ハロウィンなどの季節行事のほか、子どもたちが出し物を発表する夏・冬の「お楽しみ会」、地域ボランティアによる「ドレミの部屋（読み聞かせや音楽演奏）」や人形劇、コンサートなど、多彩なイベントを開催するほか、施設外活動として、親子遠足や学童キャンプも毎年開催しています。各行事は感染対策に充分配慮し、コロナ禍の中においても中止せず、これまでも継続して実施しています。地域との交流については、感染防止の観点から活動を縮小していますが、毎年恒例の餅つきに地元自治会からお手伝いの方を招くなど、可能な範囲で地域住民と触れ合う機会も設けています。また、施設を退所し地域に移行した母親や子どもが、施設行事や施設内の学習室に来訪するケースもあります。

自然豊かな立地環境を活かし、施設敷地の竹林でタケノコ掘りや夏ミカンの収穫を行うほか、敷地内の畑でジャガイモやサツマイモの栽培・収穫体験も実施しています。収穫した野菜や果物は、下処理をし

て各入居世帯に配るとともに、手作りおやつに使用するなどしています。

このような交流・活動は、母親や子どもにとって多様な社会体験の機会となっています。これらを通じて、子どもが表情に明るさを取り戻した事例や、それまで閉じこもりがちだった子どもが積極的に活動に取り組むようになった事例も確認されています。

【改善が望まれる点】

◆支援全体の振り返りを通じて課題を明確化し、計画的に改善を図る体制の構築が望まれます

施設では、自立支援計画に基づいて、入居世帯の状況に応じたきめ細かな支援を実施するほか、定期的に支援内容の振り返りを行い、支援の質向上を図る仕組みを構築していますが、定期的な自己評価に基づく、施設全体の改善の取り組みはおこなわれていません。また、事故防止に向け、安全管理や防犯対策など施設独自のマニュアルを複数整備するとともに、他施設の不適切事例や施設内で発生した個々の事案等を職員会議で共有し、発生要因や背景を考察して、再発等の防止に向けた協議を行っていますが、ヒヤリハット事例の記録及び収集・分析は実施されていません。

今後は、個別支援の充実化にとどまらず、定期的な自己評価やヒヤリハット事例の収集・分析を行い、結果に基づいて施設全体の課題を明確化し、組織的に改善を図る体制整備が期待されます。

◆子どもが自分自身の心とからだを守るための、権利擁護と性教育の取り組みの推進が期待されます

施設では、基本方針に「母と子の権利と尊厳を擁護し、将来の願いや考えを尊重しながら自立に向けた支援を行う」ことを明示し、母親と子どもの状況に配慮し、個別性を尊重した関わり・支援を実施しています。また、母親に対して、随時個別相談に応じるとともに、母の会等を通じて事故防止や身を守るための助言を行い、必要に応じて心理カウンセリングを実施する等の対応を行っています。一方、子どもに対する権利擁護のための学習機会や、個々の状況に応じた性教育の実施は今後の課題となっています。今後は子ども達と一緒に権利について考え、学ぶ機会を設定するとともに、子ども一人ひとりの状況に合わせた性教育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

母子生活支援施設は、利用者の安全を確保する観点から、施設ごとに独自の支援を行っている現状があります。今回の第三者評価において、私どもが行っている日々のきめ細やかな支援や様々な企画・事業等について高く評価していただき、大変ありがたく感じています。

一方、改善すべき点としてご指摘のあった、施設全体の改善の取組および子どもの権利擁護の推進については、次年度以降に重点的に取り組むことを検討しており、職員が積極的に推進していく動機付けにもなりました。

今回の評価結果を職員全員で真摯に受けとめ、施設の運営及び管理の改善に向けて関係部署とも協議します。今後とも市内唯一の公立母子生活支援施設としての使命・役割を自覚し、期待に応えられるよう引き続き努めてまいります。

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
【コメント】 横浜市の公立施設として、各年度の横浜市子ども青少年局・運営方針を全職員に周知しています。施設理念に「母子の権利擁護」と「生活の拠点として安心・安定した生活を行うための支援を行う」ことを明示し、基本方針に母と子の権利と尊厳を擁護し、安心安全な環境で解決すべき課題に取り組むこと、母と子の将来の願いを受け止め、尊重し自立に向けた支援を行うことを明文化しています。理念・方針は、年度当初の職員会議や目標管理面接等を通じて所長から全職員に周知し、支援場面での実践を促しています。母親に対しては、パンフレットや重要事項説明書に基づいて説明を行っています。一方、子どもに対する説明や分かりやすい資料等の作成、母と子に対し理念・方針の周知状況を確認するなどの取り組みは行っていません。	

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。	a
【コメント】 横浜市の公立施設として市の子ども青少年局・子どもの権利擁護課と密に連携し、国全体の社会福祉事業の動向把握を行っています。施設の稼働状況や入所世帯の推移等を定期的に報告し、横浜市全体の状況についても相互に情報共有しています。また、全国母子生活支援施設協議会など関係施設団体の会合等に参加し、最新情報の収集・把握に努めています。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行うとともに、市・区の母子・児童福祉関係機関や地元自治会との交流を通じて、地域の特性や母子生活支援に関するニーズの把握を行っています。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
【コメント】 横浜市子ども青少年局・子どもの権利擁護課と定期的に意見交換を行う機会を設定し、施設の入居世帯の動向や支援の実施状況、設備、人員等の状況報告を行うとともに、人員配置や設備改修など施設運営上の改善課題等についても提示して、相互に課題を共有しながら協議・検討し、次年度の施設運営に反映しています。施設の運営課題は、職員会議を通じて全職員で共有するとともに、改善策を協議して適宜実行しています。	

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
【コメント】 横浜市政策局による「横浜市中期計画2022～2025」の内容に基づき、戦略1「すべての子どもたちの未来を創るまちづくり」の下、「困難な状況にある子ども・家庭への支援」「児童虐待・DVの防止と社会的養護の充実」等の政策に沿って、横浜市全体の取り組みに対する施設機能の提供に努めています。また、横浜市中期計画の「9つの戦略及び38の政策」の政策4「児童虐待・DVの防止と社会的養護の充実」に明示された3つの政策指標と4つの施策指標の目標値への到達に向け、施設の専門機能の向上と運営の適正化推進に努めています。なお、電力消費等の経費節減や設備の安全・快適性向上に向けた中期的な修繕計画を策定し、施設設備の維持・管理を行っていますが、独自の中長期計画は策定していません。	

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>【コメント】 「横浜市中期計画」に準拠し、横浜市子ども青少年局が策定した年度の運営計画に沿って、適正な事業運営に努めています。また、施設の年度事業計画書とともに「施設機能強化推進費加算申請書」を作成し、利用者の社会復帰等自立促進と専門機能強化、総合防災対策など、当該年度に実施する各事業の内容と事業費を明確化し、計画的な運用を行っています。また、年度末に「施設機能強化推進費加算報告書」を作成し、各事業の実施結果及び支出額を比較して、状況評価を行っています。一方、施設の事業計画は、横浜市の中長期計画や子ども青少年局の年度運営計画との連動性がやや低い状況であるほか、基本的な実施事業と事業費・管理費の運用に関する内容が中心となっています。</p>	
(2) 事業計画が適切に策定されている。	第三者 評価結果
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。	a
<p>【コメント】 横浜市子ども青少年局策定の年度運営計画に基づき、施設の年度事業計画とともに「施設機能強化推進費加算申請書」を作成し、当該年度の事業内容と事業予算を明確化して計画的に運用しています。各年度の実施事業は、職員会議を通じて全職員で検討し、所長が内容を取りまとめて作成しています。「施設機能強化推進費加算申請書」に記載した各事業の内容は、全職員で共有し施設全体の取り組みとするなど、事業計画の策定プロセスに職員が参画する仕組みを構築しています。また、年度事業の進捗状況は、職員会議を通じて職員間で確認し、必要に応じて見直しを実施するほか、年度末に「施設機能強化推進費加算報告書」を作成して各事業の実施結果を評価し、次年度の事業内容に反映しています。</p>	
② 7 事業計画は、母親と子どもにも周知され、理解を促している。	b
<p>【コメント】 入所中の母親・子どもに対し、年度当初の「母の会」の機会を通じて、「施設機能強化推進費加算申請書」に明示した当該年度に開催予定の各種行事や備品購入・設備改修等の内容を説明するほか、施設の安全管理や感染防止策等についても伝達していますが、事業計画の詳しい内容は説明していません。</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>【コメント】 職員会議の中で利用者支援について検討する時間を設け、全職員が情報を共有し、意見交換を通じてより効果的な支援のあり方を協議しています。また、年度末に当該年度の全体的な支援の実施状況を振り返り、改善に向けた話し合いを実施して、次年度の事業運営に反映するなど、PDCAサイクルに基づく支援の質向上を図る取り組みを行っています。第三者評価を定期的に受審し、職員会議を通じて評価結果を全職員に周知して課題を共有し、施設全体で改善に取り組んでいます。一方、定期的な自己評価は実施していないほか、評価結果を分析・検討する場を明確化するまでには至っていません。</p>	
② 9 評価結果にもとづき施設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>【コメント】 第三者評価を定期的に受審し、職員会議を通じて評価結果を全職員に周知するとともに、職員間で改善策を協議して、可能なところから適宜実行しています。一方、施設の自己評価は実施していません。今後は、定期的に自己評価を実施するとともに、評価結果を踏まえた改善課題を施設全体で共有し、継続的に改善を図る体制の整備が望まれます。</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。	a
【コメント】 所長は、横浜市職員行動基準やサービス規程、サービス要領など横浜市で定める様々な基準や指針に基づき、公正な職務の執行に努めています。また、横浜市こども青少年局の機構図及び事務分掌、施設の業務分担表等を通じて所長の役割や責務等を明示し、職員に周知しています。「防災マニュアル」や「緊急時対応マニュアル」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とともに、所長の役割や責任等を明文化しています。所長不在時の権限移譲については、防災マニュアルの「みどりハイム自衛組織」に明示しています。	
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。	a
【コメント】 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公正な職務遂行に努めています。また、全国母子生活支援施設協議会等の関係団体が開催する会合等に参加し、母子福祉及び児童福祉の関係法令に関する情報を収集し、職員会議や伝達研修を通じて全職員に周知しています。横浜市の職員研修として、法令遵守に関する学習機会が多数設定されているほか、施設においても、個人情報保護や不祥事防止など、様々なコンプライアンス研修を定期的に開催し、知識習得とともに法令遵守の意識付けを図っています。横浜市環境創造局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）に沿って、省資源と経費節減に積極的に取り組んでいます。	
(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
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。	a
【コメント】 所長は、職員会議や利用者の事例検討、自立支援計画作成のための話し合い等に積極的に参加し、支援の内容や状況を把握するとともに、客観的な視点から助言を行い、実務に反映・応用を促すなど、支援の質向上に向けた取り組みを率先して実行しています。また、施設内での協議にとどまらず、広い視点で支援を考察することができるよう、外部研修の参加を推奨し、随時職員を派遣するほか、オンライン研修のための環境整備や備品導入を推進するなど、職員教育の充実化にも力を入れています。関係団体主催の研修や会合にも積極的に参加し、横浜市・区役所・施設が協働で行う「あり方検討会」の運営手引の改訂チームに参画するなど、職員の模範となるよう自己研鑽し、自らの専門性向上に努めています。	
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。	a
【コメント】 所長は、施設運営の適正化に向け副所長と情報を共有しながら、施設の財務状況や職員の労務管理等の実務を担っています。また、利用者支援の実情に鑑み、実情に即した人員確保や予算申請を実施するなど、運営改善に向けた環境整備と業務実効性の向上に努めています。職員会議を通じて施設の運営状況を説明し、職員との認識共有化を図るとともに、業務効率化・経費節減の一方でICTの導入による職務の円滑化と職員教育の充実化を推進し、所長自ら率先して運営改善に取り組んでいます。	

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。	a
【コメント】 「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、必要な人員配置を実施するほか、「横浜市人材育成ビジョン」の内容に沿って、行政職員に求められる資質や業務遂行能力の習得に向けた計画的な人材育成を推進しています。また、福祉保健系の職員を対象とした職種版の人材育成ビジョンを活用し、社会福祉職や保育士等の専門職の育成を行っています。施設においても、横浜市の方針に沿って計画的な人材育成に努めるとともに、人員体制の充実化にも努力しています。	

② 15 総合的な人事管理が行われている。	a
<p>【コメント】 横浜市として人事考課制度を構築し、人事管理の基準を明確化しているほか、「横浜市人材育成ビジョン」を通じて全職員に内容を周知しています。求められる職員像として「ヨコハマを愛し、市民に信頼され、自ら考え行動する職員」を明文化し、職員研修や目標管理面接などを通じて意識付けを図るとともに、行動化を促しています。施設においても、横浜市の人事考課実施要領に沿って、職員一人ひとりの目標管理と能力評価を実施するほか、年2回実施する面接を通じて職員から意見を聴取し、職務や職場環境に対する要望とともに、将来展望などキャリア形成に向けた相談にも応じ、個別に助言・指導を行っています。</p>	
(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
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。	a
<p>【コメント】 所長を労務管理の責任者として、年次休暇や時間外労働など職員の就業状況を毎月確認しています。定期的にストレスチェックを実施し、随時職員への声掛けや個別面談を実施するほか、必要な場合は受診勧奨も行っています。ハラスメントについては所長自ら窓口として職員からの相談に応じるとともに、横浜市こども青少年局の相談窓口を案内して活用を呼び掛けています。職員の家庭事情に応じた勤務編成や休暇取得の推奨など、職員のワーク・ライフ・バランスにも配慮しています。職員間の交流促進と設備改修等を通じて職場環境の改善に努めるとともに、こども青少年局との意見交換の場を設定し、職員の意見を直接伝える場を確保するなど、職員の意欲を高め、支援の質向上を図る取り組みを推進しています。</p>	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	第三者 評価結果
① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
<p>【コメント】 横浜市として人事考課制度を構築し、職員の経験年数に応じたⅠ～Ⅲの職位を設定して、各々の「求められる役割」を明示するほか、全職員を対象に毎年目標管理面接を実施して、個別の目標設定と達成度評価に基づく能力評価を行っています。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、目標共有シートやキャリア自己分析表に基づいて職員一人ひとりの職務経験や知識・技術水準、資格取得状況等を把握するとともに、施設の運営方針と職員の意向をすり合わせた個別の年度目標を設定し、年度末に達成状況の確認・評価を行っています。</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>【コメント】 「横浜市人材育成ビジョン」に横浜市職員の研修体系を明示し、職位や役割等に応じた階層別の研修を実施して職員の育成を図る体制を構築しています。また、専門分野の人材育成のために社会福祉職や保育士職の人材育成ビジョンを策定しており、それを踏まえた研修計画をこども青少年局として策定しています。こどもの権利擁護課でも、年度の研修計画に基づき、横浜市内外の児童福祉関係機関と連携して様々なテーマで派遣研修を開催するなど、各課・施設職員の専門性向上を図る学習機会を多数設定しています。なお、施設独自の研修計画は策定していませんが、横浜市やこども青少年局、権利擁護課が開催する研修に職員を派遣するほか、職員会議を通じて外部研修の伝達講習や支援に関する勉強会を定期的に開催し、職員の資質向上に努めています。</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>【コメント】 横浜市やこども青少年局、こどもの権利擁護課各々の研修に職員を派遣し、計画的な職員の育成を実施するほか、実務を通じた職場研修(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に基づいて、計画的な職員の育成を行っています。また、新任職員の育成にあたり、担当者を配置してOJTを行う「育成者・トレーナー制度」を活用し、新任職員と育成担当者の相互のスキルアップを図る取り組みも行っています。外部研修の受講を推奨し、開催案内を周知して参加を奨励するとともに、オンライン研修も積極的に取り入れ、資料回覧や伝達講習も随時実施するなど、職員間の知識習得と情報の共有化に努めています。なお、経験豊富な職員が多く、多面的な視点から利用者支援を検討する体制を確保していますが、体系的なスーパービジョンの実施体制の確立は今後の課題と捉えています。</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。	第三者 評価結果
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。	a
<p>【コメント】 実習生受け入れの意義として、次代の福祉・保育人材の育成と職員のスキルアップ、運営の透明性、組織力の向上の4点を明文化し、施設として積極的な受け入れを行っています。福祉系大学や専門学校等から保育士・社会福祉士の現場実習を受け入れ、2021年度の受け入れ実績は14名・179日となっています。実習生受け入れマニュアルを策定し、受入手順や具体的な実習指導の内容、実習中のリスク管理についても明示し、職員間の認識共有と一貫した対応に努めています。社会福祉士・保育士を実習担当として配置し、指導者研修などの外部研修にも派遣を行うほか、実習指導用の計画書様式やモデル事例等を多数準備して、母子生活支援施設の機能や、より実践的な支援を学ぶことができるよう工夫しています。養成校との連絡調整も随時実施しています。</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
【コメント】 「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」や「横浜市母子生活支援施設条例」のほか、横浜市こども青少年局の年度運営方針等に基づき、適切な事業運営の実行に努めています。施設の苦情解決体制を整備し、苦情解決体制の仕組みに関する説明文書を作成して、入所時に説明するとともに、施設入口にも掲示して利用者に周知しています。利用者からの苦情・要望や対応の内容は、内容に応じて個別に説明を行うほか、施設全体に係るものについては、母の会を通じて公表しています。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、ホームページや広報誌の配布など、施設に関する情報公開は行っていません。	
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。	a
【コメント】 横浜市の設置する公立施設として、横浜市の児童福祉施設関連の条例及びこども青少年局の運営方針に沿って、適正な施設運営に努めています。施設の経理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・こどもの権利擁護課や総務課会計室から定期的に審査を受けているほか、横浜市による内部監査も定期的に行われています。	

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
【コメント】 地域との関わり方として、令和4年度の事業計画に「ハイム入所者及び地域の自治会、子ども会、地区社協等地域住民を含めたさまざまな行事を実施し、地域住民との交流を通して児童の心身の健やかな成長を願い、入居世帯の自立に向けて支援する」と明示しています。施設併設の集会室は、自治会の会議、社交ダンスやフラダンス、学童の活動など様々な団体等に貸し出し、地域住民の交流の場として活用されています。横浜市、地域の各自治会、民生委員・児童委員、地区社協などで組織された「みどりハイム集会室利用調整委員会」を年1回開催し、集会室の活用について話し合い、調整しています。令和3年度は240回以上の利用がありました。入居世帯は地元の自治会と子ども会に加入し、地域の人々との交流を図っています。遊具を設置した中庭や集会室、居室など、ルールを設定して子どもの友達が施設へ遊びに来られるよう配慮しています。	
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
【コメント】 入居中の幼児・児童に対し、学力の向上と情報の育成を主な目的として、様々なボランティアの受け入れを積極的におこなっています。受け入れの目的、手順などを定めた「みどりハイムボランティア対応マニュアル」を整備しています。現在中・高生の子どもの数が少ないことから学習ボランティアの活動機会はありますが、幼児向けに人形劇や音楽ボランティアが来所したり、餅つきの際地域自治会の協力を得るなど、交流を続けています。なお、学校教育等への協力についての基本姿勢は明文化していません。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	第三者 評価結果
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
【コメント】 神奈川県内の母子生活支援施設、横浜市こども青少年局・こどもの権利擁護課、児童相談所、区の関係各課、医療関係機関や、子どもが通園通学する各種教育機関、福祉施設などのリストを作成しています。関係機関の情報は、職員会議やケースカンファレンス等の機会を通じて共有しています。施設職員、緑区こども家庭支援課、生活支援課、女性相談員、児童相談所職員等が参加する「みどりハイム関係機関連絡会」を年2回開催し、情報共有と課題解決に向けた検討をしています。また、神奈川県母子生活支援施設連絡協議会等各種協議会や連絡会に参加し、必要な情報を入手したり、共通課題に向けた検討を実施しています。神奈川県唯一の公設公営施設として広域からの受け入れもあり、アフターケアに向けた広域的な情報収集や調整も必要に応じて実施しています。	

(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
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
【コメント】 神奈川県母子生活支援施設協議会をはじめ、市域・区域で開催される各種会合に参加するほか、地域の自治会にも加入し、地域住民との交流を通じて地域ニーズの把握に努めています。また、入居世帯の子どもが通う保育園や小中学校とも随時連携し、情報共有しながら地域課題の把握にも努めています。これまで、様々な施設行事を開催し、地域住民を多数招いて交流を行って来ましたが、コロナ禍の状況を踏まえ、現在は規模の縮小や対象を自治会員に留めるなど、感染防止に充分配慮しながら交流を実施しています。今後は、感染状況の動向等に合わせて徐々に地域交流を拡大し、地域の福祉ニーズや課題の把握を行うとともに、施設の有する専門機能を地域に還元するなど、地域の福祉向上に向けた積極的な取り組みの推進が期待されます。	
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
【コメント】 地域の様々な団体の活動場所として、併設の集会室を地域に貸し出しています。年1回開催される集会室利用調整委員会では、利用状況の確認と備品の希望なども受けながら、活動の活発化、活性化に貢献しています。また、所長は市民病院やスクールソーシャルワーカーの会合に講師として出向き、専門的な立場から話をする機会を設けています。現在防災対策としての備蓄は施設利用者及び職員を対象としています。	

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
【コメント】 施設の基本方針に母親と子どもを尊重した支援の姿勢が明示されています。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」に母親と子どもの尊重が明記されていて、マニュアルとして活用しています。所長及び副所長が年2回実施する人権啓発研修に全職員が参加しています。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、職員がいつでも確認できるようにしています。月2回の職員会議や日々のミーティングでも、具体的なケースを取り上げて振り返りをし、母親と子どもを尊重した支援のあり方について確認しています。なお、チェックリスト等を用いて自己点検するなど、定期的に評価・点検する仕組みを構築するまでには至っていません。	
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
【コメント】 「横浜市行動基準ハンドブック」にプライバシー保護など母親と子どもの人権擁護に関する姿勢を明記し、新人研修や人権啓発研修などで職員に周知しています。各居室にはトイレ、浴室が設置されていて、居室の鍵は入居世帯ごとに管理しています。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。朝の起床の声掛けなどで居室へ職員が立ち入る場合には、必ず事前に了解を取っています。面談などで子どもから聞いた話を全て母親に伝えることはせず、伝える必要があると判断した時には、必ず子どもの許可を取っています。なお、職員間でプライバシー保護のあり方を確認し合うなどの取り組みは、今後の課題と捉えています。	
(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。	第三者 評価結果
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
【コメント】 施設を紹介する資料としてパンフレットを用意しています。パンフレットには、施設の理念と基本方針、利用目的、職員構成、生活、主なルール、年間行事、地域特性などが写真とともに掲載されています。入所前にはできるだけ見学してもらい、パンフレットを用いて施設の特性や主なルール、施設のメリットとデメリットなどを分かりやすく説明しています。小学生以上の子どもには遊びなど生活上のルールについて説明しています。なお、子ども向けの説明資料がないことから、施設では視覚的にも分かりやすい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
<p>【コメント】 入所の際には、しおり「みどりハイムへようこそ」を用いて、施設での生活、安全管理、費用などについて分かりやすく説明し、同意の書面を得ています。ペットの原則禁止、門限などの生活上のルールについても説明しています。意思決定が困難な母親と子どもへの配慮を文書化することはしていませんが、場所や実物を見せてかみ砕いて説明したり、何回かに分けて説明するなど配慮し、区役所と連携して自己決定できるように支援しています。しおりにふりがなをつけたり、聴覚障害がある入所希望者には手話や筆談、手話通訳を用いるなど、配慮しています。小学生以上の子どもには母親と一緒に同席してもらい、入所の同意を得ています。なお、子ども用の説明資料は今後作成予定としています。</p>		
	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
<p>【コメント】 退所時に施設での支援の振り返りを通じて将来予測される生活課題を確認し、移行先の地域の社会資源等に関する情報提供を実施するほか、母親と子どもの同意に基づき、関係機関への連絡調整や支援の要請等を行っています。退所後もケースに応じて電話や来所で相談を受けたり、退所先を訪問して生活状況の確認をし、相談にのるなどの支援をしています。退所後の相談窓口や担当者の配置は行っていませんが、母親と子どもに対していつでも相談が可能であることを伝えていきます。また、施設の季節行事（夏祭り、ハロウィン、餅つき大会）に退所者を招待し、生活状況を確認するとともに、必要に応じて相談対応も実施しています。</p>		
(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
<p>【コメント】 年2回、母親との面接を実施して施設への要望や不満等の聴き取りを行うとともに、小学生以上の子どもに対し、年2回学童面接を実施して、個別に意見や要望を確認しています。アンケート等は実施していませんが、日々のコミュニケーションからも意見や要望の把握に努めるほか、母の会や学童会等を通じて、全体的な意見・要望を聴取しています。把握した意見や要望は職員会議等で共有し、順次改善に向けた取り組みを行っています。</p>		
(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
	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
<p>【コメント】 苦情受付担当者は副所長、苦情解決責任者は所長で、第三者委員2名を定めています。苦情解決の仕組みを玄関に掲示するとともに、しおり「みどりハイムへようこそ」にも掲載して入所時に説明しています。なお、子どもに対する説明資料は今後作成予定となっています。苦情の内容とその対応を記録し、内容を職員間で協議して改善に向けた取り組みを行うほか、検討内容と対応策は母親と子どもに必ずフィードバックしています。匿名での申出や入居世帯に関する苦情など、全体に関わるものについては母の会や施設内広報誌「やんちゃくちや」等でフィードバックしています。</p>		
	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
<p>【コメント】 しおり「みどりハイムへようこそ」に横浜市福祉調整委員会、区役所子ども家庭支援課や生活支援課、横浜市北部児童相談所など、様々な相談機関の窓口の電話番号を掲載し、紹介しています。第三者委員2名の氏名と電話番号を掲示し、直接申し立てることができるようにしています。玄関に意見箱を設置し、匿名でも申し立てられるようにしています。母親と子どもには、担当でなくても職員誰にでも相談できることを伝えていきます。相談には面談室を用い、落ち着いて相談できるようにしています。</p>		
	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
<p>【コメント】 職員は、母親や子どもとの日常的なコミュニケーションを通じて意見・要望を聴取し、随時相談に応じています。「横浜市母子生活支援施設苦情解決要綱」や「母子生活支援施設運営手引き」に沿って苦情解決や相談対応を実施していますが、施設として独自のマニュアルは作成していません。入居者からの相談や意見・要望は、世帯ごとの記録に記載し、朝のミーティング等で職員間で共有し、対応策を協議しています。検討に時間がかかる場合には、その旨を速やかに説明しています。母親や子どもからの意見を基に、次年度の行事を見直すなどしています。</p>		

(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
<p>【コメント】 所長をリスク管理の責任者に位置づけ、安全管理体制の明確化を図っています。「安全管理マニュアル」や「防犯対策マニュアル」など、施設独自のマニュアルを複数整備し、職員会議等で毎年読み合わせを実施して対応の一貫化に努めているほか、定期的に見直しを行い、他施設の事故事例等を踏まえ随時内容を更新しています。防犯カメラを随所に設置し、夜間は宿直業務員を配置して利用者の安全確保に配慮しています。事故が発生した場合は、事故報告書に記載して横浜市子ども青少年局に報告を行うほか、事故・ヒヤリハット事例を職員会議で共有し、職員間で再発防止策を協議して実務に反映しています。一方、ヒヤリハット事例の記録及び収集・分析は実施していないほか、利用者の安全確保や事故防止に関する研修は行っていません。</p>	
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
<p>【コメント】 社会福祉施設向けの感染防止策として、厚生労働省や横浜市が発出する最新の通知文書に基づき、施設内の感染防止に向けた対策を実施するほか、保育士を中心に吐物処理や手洗い等の職員研修を定期的実施しています。新型コロナ対策として、手指消毒や検温のほか、共有スペースや備品の消毒を定期・随時で実施し、施設行事の開催時は、家庭ごとに席を分け十分な間隔を保つとともに、換気を励行するなど感染対策の徹底に努めています。また、入居世帯で感染が発生した際の具体的な対応や母・子どものサポート体制についても、事前に確認し共有化しています。一方、感染対策マニュアルの整備や、感染対策の管理体制の明確化は今後の課題となっています。</p>	
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
<p>【コメント】 「横浜市みどりハイム防災マニュアル」を策定し、火災や地震等の発生時の対応体制を明確化しています。また、定期的に見直し・改訂を行い、職員間で認識共有を図っています。避難誘導や初期消火など、様々な状況を想定した防災訓練を毎月実施するほか、子どもの安否確認や保護者等への連絡体制、職員の緊急連絡網も整備しています。防災備蓄品リストを作成し、所長を管理責任者として非常食や備蓄品の管理を行っています。なお、施設の事業継続計画（BCP）は、今後作成予定となっています。</p>	

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
<p>【コメント】 横浜市子ども青少年局作成の「母子生活支援施設運営手引」を基本的な生活支援マニュアルとして、職員間で共有し、活用しています。母子生活支援施設の機能や根拠法令をはじめ、母子の権利擁護とプライバシー保護、危機管理、個人情報の取り扱いなど多岐に亘る内容を網羅し、業務OJT等の場面で随時活用しています。運営手引は事務室内に配置しているほか、PCを活用したネットワークシステム内の共有フォルダにも保管し、必要に応じて随時閲覧できるようにしています。 なお、入居世帯ごとに福祉ニーズや支援内容が異なることから、利用者支援の内容は自立支援計画に基づいて実施することとし、施設独自の支援マニュアルは策定していません。</p>	

	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。	b
<p>【コメント】 横浜市子ども青少年局作成の「母子生活支援施設運営手引」を基本的な生活支援マニュアルとして、職員間で共有し、業務0JT等の場面で随時活用しています。なお、入居世帯ごとに福祉ニーズや支援内容が異なることを踏まえ、施設独自の支援マニュアルは策定せず、自立支援計画を用いて職員間で支援内容の共有化を図っています。 また、運営手引の「あり方検討会」に所長が参画し、現在内容の見直しと改訂に向けた検討を行っています。</p>		
(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
	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。	a
<p>【コメント】 自立と地域生活の実現に向け、母親一人ひとりに対し自立支援計画を作成して支援を行っています。自立支援計画の様式は、施設独自の「定期面接 目標確認シート」を用い、入所に至った理由や今後取り組みたいこと、退所に必要なこと等のほか、施設に対する希望や困りごと、子どもに関する不安などの記載欄も設けています。また、直接母親が記入する形式をとることで、自らの課題を主体的に捉え行動できるよう促すとともに、各々の思いを文章化して、職員と思いを共有できるよう工夫しています。計画書の裏面には、生活や健康、子ども、就労などの項目別に、話し合いの結果や具体的な支援内容を記載し、対応の一貫化にも配慮しています。所長を計画作成責任者に位置づけ、計画の内容確認を実施するほか、職員会議の協議結果や関係者とのカンファレンスの内容を反映するなど、多面的な視点で計画を作成しています。なお、今年度から小学生以上の学童との面談を開始し、子どもの自立支援計画も作成しています。</p>		
	② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
<p>【コメント】 年度を前後期に分け、6か月ごとに支援計画の見直しを行っています。支援計画の内容は、担当職員と母親とで面談を実施し、課題や目標の達成状況を確認するとともに、本人の意向も聴取して、計画の内容に反映するほか、母親の就労や家族関係に変化が生じた際には、随時計画内容の見直し・変更を行うこととしています。後期の自立支援計画は、前期計画の結果の振り返りを中心に、引き続き母親が記入する形式をとり、課題解決に向け意識付けを図るとともに、取り組みを継続できるようにしています。 所長を計画策定責任者として、自立支援計画の進捗状況の管理を行っています。</p>		
(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
	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
<p>【コメント】 母親と子どもの日々の状況は、日誌に世帯ごとの状況を記載して情報を共有しています。A～Dの4パターンで勤務シフトを編成し、当直業務員と情報伝達を行う朝ミーティングや夕方の引継ぎのほか、当日勤務の職員が出揃う午前中にも打ち合わせを行い、当日の業務内容や各職員の行動予定に加え、母親の様子や子どもの登園・登校の状況についても伝達し、密な情報共有に努めています。また、月2回隔週で開催する職員会議を通じて、職員間で相互に情報伝達し、各世帯の状況を施設全体で共有しています。 支援の記録は、原本となる手書きの文書を基本に、状況に応じてPC等のデータも活用しています。各記録は所長が随時確認し、客観的な視点で記述することを周知するとともに、必要に応じて助言指導を実施し、施設として記録方法の標準化を今後の課題と捉えています。</p>		
	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
<p>【コメント】 「横浜市個人情報保護に関する条例」に基づき、個人情報に係る記録の適正な管理に努めるほか、サービス規程に「守秘義務及び情報管理」の条文を明示し、取り扱いの考え方や留意点、具体的対応等を明記して、全職員に周知しています。また、「母子生活支援施設運営手引」を用いて職員の意識付けを図っています。 所長を施設の記録管理の責任者として、毎月1回個人情報保護に関する内部研修を実施しているほか、USBメモリなどの記録媒体の使用を禁止し、写真データ等も含め、個人情報の取り扱いは施設内で完結することをルール化して、全職員に義務付けています。なお、個人情報の取り扱いは横浜市の規定に沿って厳正な対応を実施しているため、施設独自の運用ルールは明文化していません。</p>		

内容評価基準（25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。	b
<p>【コメント】 母親と子どもを尊重した支援を基本方針に掲げ、職員に周知しています。「母子支援施設運営手引」をマニュアルとして用いています。職員は、年2回施設内で実施する人権啓発研修に参加するほか、神奈川県母子生活支援施設協議会の研修等にも参加し、人権擁護について理解を深めています。月2回の職員会議や日々のミーティングで、母親や子どもへの関わり方や言葉掛けなど、具体的な事例をあげて振り返りをし、検討しています。ただし、チェックリストを用いて自己点検し、結果を基に話し合うまでには至っていません。信仰や思想が自由であることを基本としていますが、入居者間での勧誘については禁止であることをしおりに記載し、入所時に説明しています。なお、母親には入所時に説明していますが、子どもに対して分かりやすい資料を用意し、理解を深めるための取組は今後の課題となっています。</p>	
(2) 権利侵害への対応	第三者 評価結果
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。	b
<p>【コメント】 横浜市の「職員行動基準ハンドブック」に基づき、不適切な関わりや暴力など入居者への権利侵害を行わないことを全職員の共通認識として、市主催の人権啓発研修やコンプライアンス研修等で周知し、行動の徹底を呼び掛けています。施設でも「不祥事防止研修」を実施するとともに、会議等で具体的な事例をあげて検討し、職員の意識付けを図っています。また、支援の密室化を防止するため、母親・子どもとの面談や居室への入室は職員2名以上で対応するなど、不適切な支援が起こらないように配慮しています。気になる事例があった際は必ず所長に報告することを義務付けています。なお、母子生活支援施設の特性を考慮した研修や施設独自のマニュアルの作成は今後の課題となっています。</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。	b
<p>【コメント】 職員は、母親と子どもの様子を注視し、子どもへの関わりについて母親に助言したり、母親の気持ちや子どもの気持ちを聞き取って仲立ちし、両者が良好な関係を維持できるように働きかけています。職員は、日々の関わりの中で母親や子どもとコミュニケーションを取って気持ちを受け止め、迅速に対応することで不適切な行為を未然に防げるように努めています。入所時に、不適切な行動をとらないように説明するとともに、生活上のルールを掲示したり、母の会や学童会で話をするなどして啓発を図っています。また、個別にも話をしています。</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。	b
<p>【コメント】 職員は日々の支援の中で子どもの様子を観察するとともに、子どもの言葉に耳を傾け、子どもからの訴えやサインを見逃さないように努めています。小学生以上の子どもには年2回学童面接を実施し、子どもの声を聞いています。幼児は、母親への育児相談を行って気持ちを受け止め、アドバイスしています。一方、子どもが自分自身を守るための学習機会は設定していません。現在、施設として性教育の実施に向けた検討を重ねていますが、CAP (Child Assault Prevention) プログラムの実施など、子ども自身が様々な暴力から身をまもるための教育を行う体制整備が望まれます。</p>	
(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮	第三者 評価結果
① A5 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
<p>【コメント】 入居者による「母の会」と「学童会」を設置し、「母の会」は年5回、「学童会」は夏休みなど長期休暇前の年3回、実施しています。会の運営は職員が中心となっており、内容は施設からの連絡や行事説明が中心で、参加者も限られ、母親や子どもによる自主的・主体的な活動にはなっていません。夏・冬のお楽しみ会などの行事では、子どもたちが自主的に話し合って発表内容を決めて練習し、披露するなどしています。</p>	

(4) 主体性を尊重した日常生活	第三者 評価結果
① A6 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
【コメント】 職員は、母親と子どもそれぞれの良い点や強みを見つけて引き出し、伝えることで、自己肯定感を感じ、次の生活につなげられるように支援しています。母親との定期面接や子どもとの学童面談を通じて、各々の意向・要望等を確認しながら自立支援計画の作成及び見直しを行い、利用者の意向を尊重した支援に努めています。	
② A7 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
【コメント】 親子遠足や夏祭り、ハロウィンパーティのほか、夏・冬のお楽しみ会、餅つき大会、節分、ドレミの部屋（人形劇・コンサート）など、季節ごとの行事を開催し、母親や子どもが施設での生活を楽しめるようにしています。行事の開催にあたっては、入居世帯同士で十分な距離や間隔を空けるなど、感染防止の工夫や配慮を行い、コロナ禍でも中止せず継続的に実施しています。参加は選択制とし不参加も認めているほか、一緒に食事を摂ることが難しいケースに対しては居室に運ぶなど、個々の意向を尊重しています。母親対象の行事では、子どもの保育も行っています。学童キャンプや幼児・学童プール、サツマイモ等の収穫体験や焼き芋、タケノコ掘りなど様々なイベントを企画し、子どもが様々な経験を積み主体性を育むことができるようプログラムを工夫しています。行事後は振り返りを行い、次年度の行事に反映しています。	
(5) 支援の継続性とアフターケア	第三者 評価結果
① A8 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
【コメント】 退所後に地域で安定した暮らしができるように、母親と子どもの同意のもと、退所先の区役所や民生委員、学校・保育園、医療機関などの関係機関とカンファレンスを行い、支援要請しています。職員は必要に応じて、引越しの手伝いや、各種手続き等の支援をしています。アフターケア計画等は作成していませんが、退所後の課題に電話や来訪で相談に応じたり、必要に応じて家庭訪問をして生活状況を確認し、地域の支援者につながるなどの支援をしています。退所時には、困った時には相談できることを母親と子どもに伝えていきます。施設の季節行事（夏祭り・ハロウィン・餅つき大会）に退所者を招待し、生活状況を確認しています。近隣に居住している退所児童の中には、放課後施設に遊びに来たり、学習室で宿題をする子どももいます。	

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
① A9 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
【コメント】 母親との定期面接や子どもとの学童面接で母親と子どもの課題を明確にして目標の確認と見直しを行い、自立支援計画に沿った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、区役所や医療機関、裁判所等と同行し、自立につながるよう後方支援を行っています。横浜市の配置基準に沿って保育士、社会福祉職を配置し、連携して支援しています。	
(2) 入所初期の支援	第三者 評価結果
① A10 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
【コメント】 入所前には、母親と担当職員、区のケースワーカーや児童相談所等の関係機関とのカンファレンスを開催し、入所の目的や課題等を確認しています。入所後には心理職によるカウンセリングを実施しています。区役所等の行政手続きへの同行、保育園入園や転校・通学への支援、医療機関や商店など近隣の社会資源の紹介など、母親と子どもの状況に応じた支援をしています。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、カーテン等の生活用品の貸し出しを無料で行っています。2Kタイプの居室には、浴室とトイレ、キッチンが備え付けられていて、プライバシーへの配慮もされています。1階には、車椅子が使えるバリアフリーの居室を一室用意しています。	

<p>(3) 母親への日常生活支援</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>① A11 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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】 施設で安定した生活が営めるよう、母親の個別の課題に応じて必要な支援を実施しています。成育歴など母親の状況に応じて、役所への同行や行政手続きの支援、学校の面談への同行などの支援をしています。心身の健康に不安を持つ母親に対しては、受診同行や服薬管理の支援をはじめ、施設の嘱託医や区の保健師等と連携して助言・指導を行っています。世帯の状況に応じて洗濯や掃除、ゴミ出しなどのサポートを実施するほか、清潔保持や整容に関する助言も行っています。経済面の相談や金銭管理支援も行っています。炊飯の代行や毎朝の起床声掛けなど、個別の状況に応じた日常生活全般の支援を行っています。</p>	
<p>② A12 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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】 職員は、母親から育児の不安や悩みを聴取し、適宜アドバイスを行うほか、離乳食の調理や沐浴などの仕方を説明しながら一緒に行うことで、母親の心理的負担や育児への不安感を軽減できるよう、関わりを行っています。就労や療養など、母親の状況に応じて保育園への送迎や学校への送り出し、通学の付き添い等の支援も行っています。職員は母親と子どもの関係性を見守りながら、必要な場合は随時介入を行うとともに、関係機関とも情報共有し連携して支援を行っています。子どもが通っている保育所と年1回、小・中学校と年2回、連絡会を開催して情報交換し、連携して支援しています。なお、虐待が疑われるケースへの介入など、運営手引の改訂を予定しています。</p>	
<p>③ A13 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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】 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、対人関係での悩みを傾聴して受け止め、必要に応じてアドバイスをしています。入所時には、母親の同意を得た上で他入居者への紹介をしています。「母の会」を開催するとともに、母子遠足や夏祭り、幼児対象の行事「ドレミの部屋」などを通して母親同士が交流する機会につなげています。人との交流が苦手な母親には、行事の際に居室で食事を取れるようにするなどの配慮をするほか、子どもを介した交流を通して人間関係を築く経験ができるようにしています。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も実施しています。多様な課題を抱える母親がいますが、職員は母親同士の関係性を見守り、必要に応じて介入して仲立ちするなどし、母親が人との関係性を構築できるよう努めています。</p>	
<p>(4) 子どもへの支援</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>① A14 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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】 子ども一人ひとりの課題や成長、発達の様子を把握し、支援しています。学習室や図書室など学習環境を整備するとともに、中庭や図書室、集会室等での遊びの見守りもしています。職員や実習生による工作、ハロウィンや夏と冬のお楽しみ会、節分などの季節行事のほか、夏季には学童キャンプや幼児・学童プール、敷地内の畑での野菜の栽培・収穫体験など、様々なプログラムを用意しています。週2回の職員による手作りおやつは子どもたちの楽しみとなっています。また、母親のニーズに応じて保育園への送迎や施設内の保育室を利用した保育、通院の付き添いなどを実施しています。施設内における子どもの様子は、世帯ごとのケース記録に記載しています。</p>	
<p>② A15 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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】 学習室や図書室など学習の場を複数提供しています。学童への宿題等の学習支援のほか、不登校の子どもには、学習室で一定時間を机に座って過ごすことで、規則正しい生活習慣の取得や学習への習慣づけができるように支援しています。朝の起床の声掛けや通学の付き添いなども行っています。職員は、子どもの興味や得意なことをプログラムに取り入れ、子どもの意欲を高められるように工夫しています。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、学校連絡会で双方の希望を伝えて、連携して支援しています。入学支度金や塾の補助などの特別育成費、就学資金の貸付制度など、制度の活用に向けた支援もしています。以前は学習支援ボランティアの協力を得ていましたが、中高生が少ないことやコロナ禍の影響もあり、現在は活動していません。</p>	
<p>③ A16 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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】 職員は日々の遊びや学習などの関わりの中で、子どもとコミュニケーションを取って気持ちを優しく受け止め、信頼関係を築いています。餅つき大会などの季節行事に参加する地域住民、読み聞かせや音楽演奏などのボランティア、実習生など、子どもが様々な人と接することで、多様な価値観や生き方を理解でき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ていじめなどが無いよう見守り、必要に応じて間に入って双方の気持ちを聞き取って仲立ちしたり、「学童会」で取り上げたりしています。心理職が集団遊びに入って援助することはありますが、専門的なプログラムに基づいたグループワークを取り入れるなどはしていません。</p>	

④ A17 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>【コメント】 性教育に関する職員間での学習会や子ども向けの性教育に関する講座等は実施していません。現在、区の保健師による性教育の職員研修を計画しています。早急に子どもに対する性教育を実施していくことが期待されます。また、母親に対しても、子どもの性や心身の発達などについての教育を実施していくことが期待されます。</p>	
(5) DV被害からの回避・回復	第三者 評価結果
① A18 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>【コメント】 貸し出し用の生活用品や家電品等を準備し、緊急時対応のマニュアルを整備しています。横浜市・神奈川県に限らず、県外地域からも広域的に受け入れています。緊急一時保護の受け入れは実施していません。</p>	
② A19 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>【コメント】 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とともに、区の女性相談員と連携して法テラスや弁護士、家庭裁判所での手続き等への同行支援、手続き中の子どもの保育などの支援をしています。母親と子どもの秘密性に配慮し、通信機器の使い方やSNSなどについては横浜市のルールに沿って施設・区・母親の三者で話し合い、子どもにも説明しています。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、速やかに区役所や児童相談所等の関係機関と連携し、他の施設への転居等の支援を行っています。</p>	
③ A20 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>【コメント】 職員は、日常的に母親と子どもとコミュニケーションを取り、悩みを聞いたり相談に応じるなどし、母親の自尊心や自己肯定感を回復できるよう支援しています。また、母親と子ども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、希望に応じて週1回のカウンセリングを継続して行っています。通院している精神科医とも連携し、支援に反映しています。母親から要望があった場合には、自助グループ等の情報を提供しています。</p>	
(6) 子どもの虐待状況への対応	第三者 評価結果
① A21 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>【コメント】 職員は、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示すように努めています。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、子どもが安心して自分の思いを表出できるように働きかけています。子どもとの学童面談や日々の関わりの中で、職員は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、入所後に原則1回は必ず受けることとし、その後は母親か本人の希望で継続しています。横浜市こども青少年局・こどもの権利擁護課、区こども家庭支援課、北部児童相談所が参加する「みどりハイム関係機関連絡会」を年2回開催し、入居世帯の現況報告と支援方針等について情報交換し、支援に反映しています。 なお、今後は母子生活支援施設職員向けの児童虐待に関する研修の開催など、さらなる専門性向上のための取り組みを検討しています。</p>	
(7) 家族関係への支援	第三者 評価結果
① A22 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>【コメント】 職員は、日々の関わりの中で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は、随時職員が介入して双方の意見を傾聴し、お互いを理解出来るよう共感・説明しながら関係性を修復できるよう関わりを行っています。また、入居世帯以外の親族との関係調整については、区の担当課等と連携し、慎重に対応を行っています。</p>	
(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援	第三者 評価結果
① A23 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
<p>【コメント】 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、スクールカウンセラー、教育相談、医療機関などの関係機関と連携し必要な支援を実施しています。必要に応じて医療機関への通院の同行支援もしています。服薬については、自己管理が難しい母親に対しては、施設で預かり1日分ずつ渡したり時間を決めて服薬確認を行うなど、可能な範囲で服薬管理のための支援を行っています。また、子どもの病気に関する相談・助言も行っています。</p>	

(9) 就労支援	第三者 評価結果
① A24 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>【コメント】</p> <p>個人面談時に母親の就労についての希望を聞き取り、自立支援計画に基づき就労に向けた支援を行っています。母親の状況に応じて、横浜市母子家庭等就業・自立支援センターやジョブスポット等の専門機関との連絡調整を実施するほか、区の関係部署とも連携し、就労に関する様々な情報提供を行っています。施設廊下に母親向けの情報コーナーを設け、求人情報誌やフリーペーパー等を配置して自由に閲覧できるようにしているほか、母親の求めに応じて、ハローワークへの同行や資格取得の相談に応じ、履歴書の書き方や採用面接の準備等のサポートも行っています。なお、母親の就労に配慮し、施設内で補完保育や学童保育を実施していますが、休日の保育や病後児保育は実施していません。</p>	
② A25 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>【コメント】</p> <p>職員は、職場での人間関係など就労中の母親の相談に随時応じ、アドバイスを行っています。また、母親からの求めに応じて勤務先の話し合いに同席するなど、職場との関係調整を行い就労を継続できるようサポートを行っています。障害がある母親に対しては、障害者就労支援センターや相談支援事業所、通所先の就労支援事業所等の関係機関と随時連携し、カンファレンスに参加する等の支援を実施しています。</p>	