

7 施設運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知

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を反映させる。

- ・理念には母親と子どもの権利擁護の視点を盛り込み、施設の使命や方向、考え方を反映させる。

キーワード

- ・法人、施設の社会的存在
- ・運営理念の明文化

解 説

社会福祉法では、利用者個人の尊重や地域福祉の推進、さらには社会的養護の質の向上に向けた取組等、これからの社会福祉の方向性が規定されています。

そこで、社会的養護の内容や特性を踏まえた施設の運営理念を具体的に示す必要があります。

理念とは、施設の社会的存在理由や信条を明らかにしたものであり、職員の行動規範となるものです。また、施設経営や様々な事業を進める上での基本となります。そのため、理念は「経営者の頭の中にある」といったことではなく、職員や母親と子どもへの周知を前提として明文化されていることが必要となります。

運営理念は、次項の「基本方針」とあわせてその基礎となるものです。施設の運営理念や基本方針を達成するために、施設における具体的な取組が適切であるのか、といった視点が必要となります。

また、運営理念には子どもにとって最も良いこと（最善の利益）を追求し、または保障するという内容の記載が必須でしょう。

【コラム】 ○○法人の運営理念（例示）

ある法人では、わかりやすい言葉を使い、明示しています。

運営基本理念

「いつも希望を、
もっと笑顔を、
ずっと安心を実現したい！！」

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を明文化する。

- ・基本方針は、「母子生活支援施設運営指針」を踏まえ、理念との整合性があり、母親と子ども権利擁護の視点を盛り込み、職員の行動規範となる具体的な内容とする。

キーワード

- ・事業計画の基本
- ・法人、施設の基本方針

解 説

基本方針は、施設の運営理念に基づいて当該施設の母親と子どもに対する姿勢や地域とのかかわり方、あるいは施設が有する機能等を具体的に示す重要なものであり、年度ごとに作成する事業計画等の基本ともなります。

基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識付けや、母親と子どもへの接し方、社会的養護への具体的な取組を行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する社会的養護に対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、当該施設に対する安心感や信頼を与えることにもつながります。

職員や、母親と子どもへの周知を前提としていることも、施設の運営理念と同様です。

施設によっては「基本方針」を年度ごとに作成する事業計画の「重点事項」としている場合もあるようですが、運営指針では「重点事項」の前提となる、より基本的な考え方や姿勢を明示したものとして「基本方針」を位置付けています。

運営理念と基本方針の位置付けは、運営理念が上位です。その下に基本方針があり、さらに年次ごとの事業計画が位置付けられます

【コラム】 ○○法人の基本方針（例示）

- ①児童から高齢者までの多様な事業や福祉サービスの提供を通じて、地域社会に貢献します。
- ②利用者の意向を尊重し個人の尊厳を保持しながら、心身ともに健やかに育成、支援します。
- ③職員間の連携を図ると共に専門職としての資質を高め、福祉サービスの質の向上に努めます。
- ④常に創意工夫して事業経営の安定および強化を図り、法人の健全性、継続性を確保します。

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う。

キーワード

- ・運営理念、基本方針の職員への周知

解 説

運営理念や基本方針は、社会的養護に対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。

運営理念や基本方針を文書にして職員に配布することは施設の基本的な取組と位置付け、より理解を促進するための取組を行うことが望まれます。

評価方法は、訪問調査において組織として職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取した上で、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

ここで言う「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、組織に雇用される全ての職員を指しています。

職員採用時の新人研修等で、職員への周知を図る取り組みを行うのが良いでしょう。

また、職員や施設への来訪者、母親と子どもが見やすいように、運営理念や基本方針を常に適切な場所に掲示することも必要な取り組みになるといえます。

- ④運営理念や基本方針を母親と子どもに配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行う。

キーワード

- ・運営理念、基本方針の母子への周知

解 説

運営理念や基本方針は、社会的養護に対する考え方や姿勢を示すものですから、職員に限らず、母親や子どもにも広く周知することが必要となります。また、母親と子どもに対して運営理念や基本方針を周知することによって、実施する支援に対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。

母親と子どもに対する周知では、作成された印刷物等の内容がわかりやすく、周知の方法にも配慮が必要です。また、母親と子どもに対しては職員に対する方法とは違った工夫も求められます。

具体的には、施設入所時の一連の説明の中に位置付けるとともに、施設内に掲示する必要があります。

また、特別な配慮が必要な母親と子どもに対しては、なお一層の工夫が求められます。

（２）中・長期的なビジョンと計画の策定

①施設の経営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画を策定する。

- ・理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にし、支援の内容や組織体制等の現状分析を行う。
- ・入所者支援を充実させ、地域の特性に応じた母子生活支援施設の役割・機能を明確にする。
- ・専門的支援や地域支援の拠点機能を強化し、地域のひとり親家庭支援を行う体制を充実させる。

キーワード

- ・施設の「中・長期計画」
- ・経営理念（方針）

解 説

「中・長期計画」とは、組織の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組を示すものです。（概ね「中・長期」とは3～10年を指すものとします。）

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具体的な計画を示す必要があります。

以下の順序で組織の現状が整理され、中・長期計画が策定されることが期待されます。

- ・運営理念や基本方針の実現に向けた将来像や目標（ビジョン）を明確にする。
- ・明確にした将来像や目標（ビジョン）に対して、実施する社会的養護の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や課題点を明らかにする。
- ・明らかになった課題や課題点を解決し、将来像や目標（ビジョン）を達成するための具体的な中・長期計画を策定する。
- ・計画の実行と評価・見直しを行う。

中・長期計画は、いったん定めれば見直しはすぐに行うものではありません。重要な点は、絵空事ではなく実現可能な計画としなければならない点でしょう。

その為には、施設内外の環境（制度や施策の変更）にも目をむけ、計画に取り入れていく必要があります。

【コラム】 〇〇法人の経営方針（例示）

- 1、法人職員の意見集約を行い、職員が主体的に関与できる意思決定、合意形成のシステムの構築と、透明性の高いガバナンスを目指す。
- 2、将来に希望の持てる明確なキャリアパス制度を構築すると共に、法人の人材像を明確にした人材育成を行う。
- 3、第三者の意見を導入して適切な経営の分析を行い、計画的な修繕と新規事業の立ち上げを通じて、継続的で安定的な法人運営を目指す。
- 4、法人職員の交流や事業所間の連携を通じて、情報の共有化と相互理解を深め、リスク管理と安全対策や災害対策のシステムを構築する。
- 5、社会貢献の理念に基づき、地域連携や広域連携を通じて相互支援システムを構築するとともに、法人事業の広報を行う。

②各年度の事業計画を、中・長期計画の内容を反映して策定する。

キーワード

- ・実行可能な事業計画
- ・事業計画の数値化

解 説

ポイントは、①中・長期計画の内容が、各年度の事業計画に反映されていること、②単年度における事業内容が具体的に示され、さらに実行可能な計画であること、の二点です。

単年度の事業計画は、年度の終了時に実施状況についての評価を行う必要があります。上記のポイントの二点目は、実施状況の評価が可能となるような計画であることが求められています。あわせて数値化等できる限り定量的な分析が可能であることが求められます。

事業計画は、行事計画とは違います。支援メニューや職員の育成計画、地域支援や他機関連携などが中・長期計画の内容と連動、反映されている必要があります。

【コラム】 事業計画の項目を紹介

平成△△年度事業計画

母子生活支援施設

〇〇園

1. 本体施設20世帯、分園型母子生活支援施設（サテライト）5世帯、緊急一時保護2世帯、DV被害者等自立支援事業（ステップハウス）7世帯の母子及び単身女性に対し、「ひとり一人を大切に」をモットーに、ひとり一人の利用者に必要な支援を行う。
2. 利用母子はDV被害、児童虐待、経済的な困窮、障害、外国籍等様々な課題を抱えており、それは重複していることも多い。それぞれの利用者の課題解決へ向けての支援と家族での生活を守るための支援を行う。
3. 児童福祉施設として子どもに対し、乳幼児期、学童期、思春期（中高校生）、それぞれの発達段階に応じた発達と学びの保障、子ども達の進路を保障するための支援を行う。
4. 災害、感染症、DV加害者対応等のリスクに対し、マニュアルの徹底を図り、利用者の安全を守る。
5. 利用者支援の向上を図るため、第三者評価を受診する。

③事業計画を、職員等の参画のもとで策定するとともに、実施状況の把握や評価・見直しを組織的に行う。

・事業計画の実施状況については、母親や子どもの意見を聞いて、評価を行う。

キーワード

・事業計画策定の職員の参画 ・次年度事業計画への反映

解 説

まず指摘しておかなければならないのは、黒ポチ（「・事業計画の実施状況については、母親や子どもの意見を聞いて、評価を行う」）の説明です。事業計画の評価については、母親や子どもの意見を聞くことは大切ですが、この項目の説明としては、まず職員の参画のもとでの策定や評価が重要と述べなければなりません。

そのうえで、事業計画の策定に当たり、関係職員の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、また、内容に応じて母親と子どもの意見を集約して各計画に反映していくことも求められます。母親と子どもの意見を取り込めるような手順が組織として定められ、実施されているかという点も重要です。

計画策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録、評価結果が次年度の計画に反映されているか等に留意しましょう。

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う。

- ・事業計画はすべての職員に配布し、会議や研修において説明する。

キーワード

- ・事業計画の周知と工夫

解 説

事業計画を職員がよく理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。職員に対する周知では、計画を文書にして配布することは基本的な取組と位置付け、より理解を促進するために、どのような取組の工夫を行うかが重要です。

【コラム】 理解を促すための取り組みの例

- ・各計画を会議や研修において説明する。
- ・各計画をメールで配信したり、見やすい場所に掲示するなどの工夫を行う。
- ・各計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。
- ・各計画の進捗状況を確認し、職員間で確認を行う。

⑤事業計画を母親と子どもに配布するとともに、十分な理解を促すための取り組みを行う。

- ・事業計画は、わかりやすく説明した資料を作成し、母親や子どもへの周知の方法に工夫や配慮をする。

キーワード

- ・簡潔な事業計画
- ・事業計画の周知と工夫

解 説

母親と子どもに対する周知では、作成された印刷物等がわかりやすいかどうか、その内容や方法への配慮についても工夫が必要です。必ずしも計画そのものを配布する必要はなく、簡潔にまとめたものでも構いません。意図が理解されることが大切です。

特別な配慮が必要な母親と子どもに対しては、ていねいに説明することも求められます。

母親自治会や子ども会などの定期的な会合の場で説明するだけでなく、個別性を重んじて個々に説明する配慮も必要です。

【コラム】 利用者向けの事業計画の例示

××年度の取り組み（事業計画）

＜保育士＞

1. 仲間作りをすすめます。

縦割り保育の中で異年齢の友達との交流を深め、相手の気持ちを大切にしたり、協力したり、助け合っていくことで、いたわりや思いやりの気持ち、一緒に遊ぶことの楽しさを育てていきます。また、思っていることは言葉にして表さないと相手には伝わらない。泣く、叩くなどの行為では決して伝わらないことを繰り返し伝えていき、言葉でのコミュニケーションを促していきます。仲間はずれ、乱暴な言葉、態度についても嫌な思いがすることを伝えていきます。

一人ひとりが遊び込むという経験を積み重ねていき、そして次第に周りに目が行くようになり仲間意識を育てていきます。さらに、子ども達が自分で好きな遊びを見つけ、じっくりと遊び込めるような、遊びが広がるような環境作りに努めます。

絵本の読み聞かせを通して大人から子どもへ安心感、ぬくもりを伝えていきます。同時に絵本への興味・関心をより育てていきます。

子ども達のより豊かな感受性を育てるためにも、DVDを見ない保育をすすめていきます。

2. 健康な体作りをすすめます。

毎日の長い距離の降園は、心と体の健康作り、仲間作りにもなるので続けていきます。

戸外遊びも積極的に取り入れていきます。また、うがい・手洗い・消毒などを励行し、基本的な生活習慣を身に付け、清潔に・気持ちよく・健康に生活できるよう促していきます。

3. 生活の中で豊かな経験ができるよう取り組んでいきます。

“わくわく”などの取り組みを充実させ、自然と親しんだり友達と関わる中で、豊かな感受性を養っていきます。また、園外での活動を通して公共のマナー・交通ルールなどを身に付けていきます。野菜等を栽培する中で植物の成長を観察したり、収穫の喜びを味わいます。いろいろな行事を経験することで視野を広げ、「楽しさ」「自信」「友達との関わり」等育てていきます。子ども達の意見も取り入れながら、楽しい行事を企画していきます。

4. 生活のルールを意識づけていきます。

・あいさつをしましょう。

あいさつは人間関係の基本です。よりよい人間関係を築くためにあいさつをすることや、日常生活での会話が広がるよう支援します。

・物を大切にし、後片付けをしましょう。

遊びの中で、物を大切に扱うよう声をかけ、必要な時には扱い方も知らせていきます。

（一部を抜粋しています。）

(3) 施設長の責任とリーダーシップ

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する。

- ・施設長は社会的養護の使命を自覚し、自らの役割と責任について文書化するとともに、会議や研修において表明する。
- ・施設長は、職員の模範となるよう自己研鑽に励み、専門性の向上に努める。

キーワード

- ・施設長のリーダーシップ
- ・チームアプローチ

解 説

施設長は、組織全体をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員からの信頼を得るために欠かすことができないものです。質の高い支援の実施や効率的な運営は、施設長だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼のもとにチームアプローチのリーダーシップを発揮することが施設長の要件と言えます。

具体的な取組については、施設長が社会的養護の使命を自覚し、文書化するとともに会議や研修において表明するなど、組織内に十分に伝わり理解を得ることができる方法等が考えられます。

また、自ら率先して自己研鑽やOJT・offJTに取り組み、職員にその姿勢を見せると共に、それらの成果を業務に反映させることが求められます。

【コラム】 OJTとoffJT

OJTとは、職場内において、管理監督者の責任のもとで行われる教育訓練全般をさします。職場内教育といわれ、部下指導、部下育成と同義で用いられることもあります。その内容も職場内での勉強会、個人学習の指示やアドバイス、目標や評価の面談、キャリア開発の指導など、職場内で行われる多様な教育や指導がOJTの範疇と捉えられています。

offJTとは、職場外教育といわれ具体的には、社外での研修などによる、技術や業務遂行能力に関するトレーニングのことを指します。offJTでは実務経験を積む職場から離れ、外部の講師などからのトレーニングを受けます。

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、組織全体をリードする。

- ・施設長は、法令遵守の観点での施設運営に関する研修や勉強会等に参加する。
- ・施設長は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取り組みを行う。

キーワード

- ・法令遵守
- ・倫理

解 説

施設が社会的役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や施設としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。施設長自らがそれらの法令等（憲法、法律、政令、府・省令、告示、通達、局長通知、課長通知）や倫理を正しく理解し、組織全体をリードしていく責務を負っています。

組織として遵守しなければならない基本的な関連法令について、リスト化する等の方法で正しく認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうか等が評価のポイントとなります。

遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについても含まれることが望まれます。

【コラム】 法令遵守責任者の選定

介護保険法、障害者総合支援法で規定されている法例遵守のための「法令遵守責任（管理）者」の選定を取り入れることが望ましいです。また法令遵守の規程を作成することも、必要となります。

関係する法規を遵守すると共に、不適切な事業運営を防止する仕組みとして、大変重要なことと思われます。

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する。

- ・施設長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行う。
- ・施設長は、支援の質の向上について、職員の意見を取り入れるとともに、施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画する。

キーワード

- ・支援の質の向上

解 説

社会福祉法第 78 条には、施設は「良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」と規定されています。施設ではその質を向上させることが重要な課題です。

施設長は、理念や基本方針に照らし合わせた支援の質に関する課題を把握し、その課題の改善に向けた取組を組織全体に明らかにして指導力を発揮することが重要です。

施設長がこの課題を正しく理解した上で、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組として行う必要があります。

支援の質の向上は、具体的には「各論の 1 支援」の各項目にある通りですが、ここではそれらに対して施設長がどう関わっているか、どのように指導力を発揮しているかが問われることとなります。

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する。

- ・施設長は、施設の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等を行う。
- ・施設長は、経営や業務の効率化や改善のために施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画する。

キーワード

- ・施設経営の効率化
- ・コストバランス

解 説

施設長は、施設運営の基本である経営や業務の効率化と改善という基本的な課題を常に視野に入れて組織を運営していくことが求められます。

経営状況やコストバランスの分析に基づいて、経営や業務の効率化を行うとともに、その効果をさらなる改善に向けていくといった継続的な取組が、安定的かつ良質な支援の実施には不可欠となります。

施設長には、理念や基本方針の実現に向けて、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取組を進める姿勢が必要となります。

施設長がこれらの取組を自ら実施するとともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で効率的な事業運営を目指すための指導力を発揮することを期待しています。

公立・私立を問わず、施設長に与えられた権限の範囲でどのような取り組みをしているかが焦点となるでしょう。

(4) 経営状況の把握

①施設運営を取りまく環境を的確に把握するための取組を行う。

- ・施設運営を長期的視野に立って進めていくために、社会や社会福祉全体の動向、施設が位置する地域での福祉ニーズの動向、母親と子どもの状況の変化、ニーズ等を把握する。

キーワード

- ・福祉全体の動向
- ・長期的視野
- ・施設運営

解 説

施設運営の基本として、組織として施設を取り巻く動向を的確に把握するための取組を行う必要があります。

社会的養護の動向、施設が位置する地域での福祉に対する需要の動向、母子世帯の数や状況の変化、支援のニーズ、潜在的な保護を要する母親と子どもに関するデータ等は、施設運営を長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報です。

これらの情報を収集するためにも、全国母子生活支援施設協議会等の組織に加盟することが重要です。

把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映される必要があります。なぜなら情報把握の目的は、環境の変化に適切に対応した施設運営の維持にあり、各計画に情報やデータが反映されなければ、その目的は達成されないからです。

また、収集したデータのファイリングや分析の文書化の他に、要保護児童地域対策協議会等に参画することも、地域に根差した施設として重要なことでしょう。

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う。

- ・運営状況や改善すべき課題について、職員に周知し、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定する等、施設全体での取組を行う。

キーワード

- ・運営状況の分析
- ・施設全体での運営改善の取り組み

解 説

施設長は、運営状況を具体的に把握・分析する取組を行う必要があります。具体的には、運営状況の把握・分析のための方法が組織として確立された上で、その取組が行われているかどうかという点です。

運営上の課題を解決していくためには、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定したりする等、組織的な取組が必要であるという観点が重要です。

担当者の選任や職員会議・職種会議等で、運営についての議論をきちんと記録しておくことが肝要です。

この項目は、運営状況の確認・改善の議論をしているのだという意識をもたないと、流されがちなテーマです。言い換えれば、施設の中では多くの運営に関する議論が交わされているのだと言えます。

【コラム】 職員の意見や相談の受付

職員の意見や相談について、まず施設長が対応するのが組織上当然のことですが、意見や相談の内容によっては、さらに上位の者や施設とは別の組織が受け付ける仕組みも必要です。例えばセクシャルハラスメントや、パワーハラスメントの被害相談、公益通報への対応などが考えられます。

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を実施する。

・事業規模に応じ、2年あるいは5年に1回程度、外部監査を受けることが望ましい。

キーワード

・外部の専門家 ・外部監査の努力義務

解 説

社会福祉法人審査基準では、外部監査の頻度について5年に1回程度の外部監査を行うなど法人運営の透明性の確保のために取組を行うことが望ましいとしています。

外部監査とは財務管理、事業の経営管理、組織運営・事業等に関する外部の専門家の指導・助言を指します。なお、財務管理、経営管理等は「公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家」によることが求められます。また組織運営・事業に関しては、児童福祉に詳しい学識者等が考えられます。

一方、母子生活支援施設の場合、比較的規模が小さく行政監査の他に監査を受ける機会は少ないと思われます。

施設を経営する法人が外部監査を受ければ、この項目に該当します。またISO等の国際認証も外部監査になると思われます。

いずれにしても努力義務として受け止める必要があるでしょう。

(5) 人事管理の体制整備

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を確立させ、それに基づいた人事管理を実施する。

- ・ 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員配置の充実に努める。
- ・ 職員が、各職種の専門性や役割を理解し合い、互いに連携して組織として支援に取り組む体制を確立する。
- ・ 基幹的職員、心理療法担当職員等の機能を活かす。

キーワード

- ・ 加算職員の配置
- ・ 人員体制の具体的プラン

解 説

基本方針や各計画を実現するために必要な人材や人員体制について、組織として具体的なプランを持っているかどうか重要です。

プランは、単に「質の高い人材の確保」という抽象的な表現にとどまるのではなく、組織の基本方針や各計画に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や、体制、社会福祉士等の有資格職員や心理職等の専門職の配置といったことも含めて立案される必要があります。

人事管理は法人等で一括して行うところも多いでしょうが、その場合は施設としての計画や要望を、法人に的確に伝える必要があります。そのためにも支援の質を確保するための、必要な人材や人員体制の具体的なプランを作成しなければなりません。

②客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を行う。

キーワード

・人材育成 ・人事考課

解 説

人事考課の持つ意味は、組織の事情によって多少の違いはあるものの、基本的には、職員の職務遂行に当たっての能力と行動及びその成果を、評価者が組織として定めた一定の基準と方法に従って評価してその結果を記録し活用することと言えます。

人事考課の目的と役割は、人材の能力開発、育成に活用されること、公正な職員処遇を実現すること、個々の意欲を喚起し、組織活性化に役立つことです。決して、賃金や処遇に格差をつけることを目的にしたものではありません。確かに人の評価にかかわる課題だけに慎重な対応が必要ですが、本来の目的を正しく認識し、適性に運用していくことは、健全な組織では当然のことと言えます。

人事考課と人材育成を関連付けるとき、組織固有の評価すべき能力の具体的設定が重要であり、考課に当たっては、絶対評価の基準の明確化が求められます。そして何より、人を評価する評価者としての正しい評価眼を養うことが大切になります。人事考課の実施が、職員一人一人の資質や能力を活かした将来像を見据えながら、自己評価と関連づけて行われることが望まれます。

なお、施設の規模や職員体制を十分に勘案する必要があると言えます。そのうえで客観的な基準として、施設長等が職員の期待している仕事の内容を面接時に明確に示す必要があるでしょう。

評価基準を明確化した上で、対話重視の人事考課が良いと思われます。職員のモチベーションの維持・向上に役立つ人事考課でなければならないでしょう。

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を構築する。

- ・勤務時間、勤務状況を把握し、職員が常に仕事に対して意欲的にのぞめる環境を整える。
- ・困難ケースの抱え込みの防止や休息の確保などに取り組む。

キーワード

- ・有給休暇
- ・事業主行動計画

解 説

支援の内容を充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えることが求められます。職員の就業状況や意向・意見を把握、その結果を分析・検討し、改善に向けた取組を人材や人員体制に関する具体的なプランに反映した上で進めていくといった仕組みが必要となります。

職員の状態を把握する取組としては、有給休暇の消化率や時間外労働の定期的なチェック、疾病状況のチェックなど客観情報の把握のほか、次世代育成支援対策推進法に基づく事業主行動計画の策定や、育児・介護休業法への適切な対応、定期的な個別面接や聴取等が仕組みとして、確立していることが望まれます。

また、把握された意向・意見について分析・検討する仕組みや、サポートする必要があると認められる職員に対しての対応等、把握した職員の状況に対して組織的に取り組む必要があります。

外部専門家による職員へのコンサルテーションも、取り組みの1つと言えます。

【コラム】 事業主行動計画の策定の努力義務化

改正された次世代育成支援対策推進法では、平成23年4月1日より、100人以下の従業員のいる事業所も、事業主行動計画の策定が努力義務となりました。法人全体で101人以上いる場合は、たとえ母子生活支援施設の職員が10人だとしても、策定は義務となります。

作成した行動計画は公表し、職員に対しては周知をしなければなりません。

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う。

- ・ 職員の心身の健康に留意し、定期的に健康診断を行う。
- ・ 臨床心理士や精神科医などに職員が相談できる窓口を施設内外に確保するなど、職員のメンタルヘルスに留意する。

キーワード

- ・ 職員処遇
- ・ 職員のメンタルヘルス

解 説

職員処遇の充実を図るという観点からの取組みが重要です。具体的には、「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」（平成19年厚生労働省告示第289号）第3に規定される人材確保の方策のうち、1. 労働環境の整備の推進等にある「⑤健康管理対策等」及び「⑦福利厚生」に示されているものに対する取組等が挙げられます。

職員の健康維持の取組としては、例えば、より充実した健康診断を実施する、全職員に予防接種を励行する、健康上の相談窓口を設置する、悩み相談の窓口を設置するなど挙げられます。

さらに労働安全衛生法に基づく、職員の健康管理（雇用時含む）も重要です。

相談窓口については、単に「困ったことがあれば施設長に相談する」といった運営ではなく、相談しやすい工夫を行っているか、相談を受け付けた後に解決を図る体制が整備されているかなど、組織的に取り組む必要があります。パワーハラスメント、セクシャルハラスメントの防止の取り組み等も必須と言えます。男女雇用機会均等法に基づき、ハラスメント防止に関する規程やハラスメント防止委員会の設置、ハラスメント相談窓口担当者の任命などが必要です。

また、福利厚生の取組としては、職員の余暇活動や日常生活に対する支援を行うなど、福利厚生事業の推進を図ったり、福利厚生団体に加入するという方法もあります。

(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に取り組む。

- ・受入れの担当者やマニュアルを整えとともに、受入れの意義や方針を全職員が理解する。
- ・学校等と連携しながら、実習内容全般を学べるプログラムを準備する。

キーワード

- ・実習受け入れの社会的責務
- ・実習指導
- ・実習プログラム

解 説

ここで言う実習とは社会福祉専門職を育成するための実習を指しています。

福祉の人材を育成することは、施設の社会的責務の一つです。地域の特性や施設種別、規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされているとともに、その体制が整備されている必要があります。

また組織として実習生受入れの意義や方針が明確にされ、全職員に理解されている必要があります。受入れ体制を整備し、様々な工夫のもとで効果的な実習指導を行わなければなりません。

受入れ体制の整備については、担当者の設置と、受入れに関するマニュアルの作成が求められます。マニュアルには、受入れについての連絡窓口、母親と子どもへの事前説明、職員への受入れの意義・方針・日程等の事前説明、実習生に対するオリエンテーションの実施方法等の項目が記載されている必要があります。

実習生は、受入れの時期や期間、受入れ人数などが一定ではありません。したがって、より丁寧な利用者への配慮が求められます。さらに母親と子どもにとっても有益な体験となるよう、母親と子どもの意向を尊重した実習生の受入れについて、組織として具体的にどのような取組を行うかの検討も重要です。

また実習指導を行うということは、実習生に現場で展開している専門性(価値・知識・技術)を指導し、一定レベルの実践力の獲得を目指さなければいけないということになります。言い換えると、現場は実習生にきちんとした実習指導を行う義務を負い、実習生はそのような実習指導を受ける権利を有することになります。

以上のような意味から、また実習生の権利擁護（ハラスメントの防止）の観点からも実習指導契約書を交わすことが望ましいと言えます。そのためにも実習生だけでなく養成校（指導教員）とも協議の場をもうけ意見交換をする必要があります。

保育士や社会福祉士等の養成校協議会の意見交換会等に積極的に参加するなど、最新の専門職養成教育の情報の取得に努めることも肝要です。

【コラム】 社会福祉士実習（相談援助実習）プログラムの例

月日	実習課題	実習内容	価値	知識	技術
7月20日	①実習内容を確認する ②母子生活支援施設の概要・組織を把握する ③各職種の業務を理解する ④他職種の業務を理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	副院長講話（法人の概要説明）、主任講話（母子支援員事業について説明） ／9機能全般 学習会に参加する、他職種の説明（少年指導員） ／機能1、2、3、4 他職種の説明（保育士）、子ども活動に参加する ／機能1、2、3、4、6 土曜日勤務。他職種の説明（心理相談員） ／機能1、2、3、4、6 他職種の説明（被虐待児個別対応職員）、防犯管理自主点検に同行・過去の記録閲覧開始 母子生活支援システム学習 ／機能1、2、3、4、7、9	・利用者の利益優先 ・自立支援 ・ホームライゼーション ・基本的人権 ・他職種との専門性と協働 ・守秘義務 ・権利擁護 ・生存権 ・自己実現 ・自己覚知	・関連制度の知識 ・児童福祉法 ・DV防止法 ・児童虐待防止法 ・個人情報保護 ・児童の心理、特性	・関係形成能力 ・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力
7月21日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月22日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月23日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月24日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月25日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月26日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月27日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月28日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月29日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築
7月30日	①母子生活支援施設における役割について理解する ②母子生活支援施設における役割について理解する ③母子生活支援施設における役割について理解する ④母子生活支援施設における役割について理解する ⑤母子生活支援施設における役割について理解する	朝の巡回開始・児童福祉施設の見学（院長） ／9機能全般 各種会議に出席・保育会議 ／機能1、2、3、4、5、6 入所の手続き及び措置期間との連絡調整について説明、措置開始・廃止・変更等書類の閲覧 母子会議・機能／9機能全般 デイケアの運営 ／機能1、2、3、4、5、6 土曜日勤務 ／機能1、2、3、7、8		・施設運営基盤に基づく母子支援員の役割 ・RSW9機能 ・SW理論 ・倫理綱領 ・措置制度 ・地域ネットワーク	・コミュニケーションスキル ・観察力 ・情報収集力 ・分析能力 ・記録技法 ・自己表現力 ・面接技法 ・ネットワーク構築

○実習の日程は月曜日～日曜日のうち5日間に設定しています。実習時間は基本的に9:00～18:00とし、朝のミーティング時に本日の目標を発表していただきます。ただし、時差・ローテーション勤務が開始すれば、定められた勤務時間となります。

○原則として業務終了前30分間を記録時間とします。また、1日1回の実習担当者からのスーパービジョンを設定しますが、行事等で開催できない場合があります。

○食事・休憩時間は原則的に12:00～13:00までですが、行事等により時間変更される場合があります。

○面接や入退所の手続き等の見学、同行については随時行方予定です。尚、プログラムは当日の都合により変更される場合がありますのでご了承ください。

一日の流れ	午前		午後	
	朝の巡回 (目標を発表)	朝の連絡会 (目標を発表)	昼食、食事 休憩	記録

（７）標準的な実施方法の確立

①支援についての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う。

- ・標準的な実施方法を職員に周知し、共通の認識を持って一定の水準の支援を行う。
- ・マニュアルは、母親や子どもの状態に応じて職員が個別に柔軟に対応できるものにする。

キーワード

- ・支援実施方法の文書化
- ・支援の個別化

解 説

支援においては、個々の母親と子どもの状況に応じた支援を行う必要があります。しかし、安全性を含めて一定の水準以上の支援の提供を担保するためには、施設として実施しなければならない事項をまとめ、標準的な実施方法を定めることが必要です。（例えば、「入所初期の支援」「日常生活の支援」「就労支援」などの支援の内容ごとに定めることを想定しています。）

標準的な実施方法を定め、一定の支援の水準を保った上で、それぞれの母親と子どもの状態に応じて個別化を行うことが必要であり、これは事故防止の観点からも有効です。

このような観点から、標準的な実施方法が文書化されている必要があります。これは、すべての母親と子どもに対する画一的な支援の実施を目的としたマニュアル化を求めるものではありません。

標準的な実施方法には、基本的な技術に関するものだけでなく、支援を実施する時の留意点や母親と子どものプライバシーへの配慮、設備等事業所の状況に応じた業務手順等も含まれ、実施する支援全般にわたって文書化されていることが求められます。

標準的な実施方法を記した文書は、いつでも閲覧でき、職員が日常的に活用している状態が求められます。

支援の標準的な実施方法であることから、例えば各種の保育（待機児、病後児、補完、レスパイト、リフレッシュ等）の説明書やマニュアルなどが該当します。

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・見直しを行う。

- ・ 標準的な実施方法の見直しは、職員や母親、子どもからの意見や提案、生活の状況等に基づいて支援の質の向上という観点から行う。
- ・ 見直しの時期は、少なくとも1年に1回は検証し、必要な見直しを行う。

キーワード

- ・ PDCAサイクル
- ・ マニュアルの改訂記録

解 説

標準的な実施方法について、定期的に現状を検証し、必要な見直しを組織的に行うための仕組みが定めることと、仕組みに従って見直しを実施していかなければなりません。

標準的な実施方法を定期的に見直すことは、支援の質に関する職員の共通意識を育てるとともに、PDCAのサイクルによって、質に関する検討が施設として継続的に行われているという意味をあわせ持っています。

標準的な実施方法の見直しは、職員や母親と子どもからの意見や提案、母親と子どもの状況に基づいて支援の質の向上という観点から行われなければなりません。

定期的な検証や見直しについて、マニュアルの改訂記録や検討会議の記録等、書面を残すことが重要です。

【コラム】 PDCAサイクルとは

PDCAサイクルとは、事業活動における生産管理や品質管理などの管理業務を円滑に進める手法の一つ。Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Act（改善）の4段階を繰り返すことによって、業務を継続的に改善する。

運営指針に置き換えると、各項目を反映・実現させるための手立てを考える企画力、企画したものを確実に実践する実行力、実行したものを評価し軌道修正するチェック力が必要となります。さらにこれらをサイクル（循環）として、繰り返すことが重要です。

（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、機能させる。

- ・ 3年に1回以上第三者評価を受けるとともに、定められた評価基準に基づいて、毎年自己評価を実施する。
- ・ 職員の参画による評価結果の分析・検討する場を設け、実行する。

キーワード

- ・ PDCAサイクル
- ・ 自己評価
- ・ 第三者評価

解 説

施設運営や支援の質の向上は、PDCAのサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組として機能していきます。

これを具体的に示すと、「改善計画策定→計画実施→実施状況の評価→改善計画の見直し→必要があれば計画変更」となります。

なお、ここでの「支援の見直し」とは、個別の利用者に対するものではなく、組織的な対応を求められる全体としての改善課題の発見と対応を指しています。

「定期的に評価を行う体制が整備され機能している」とは、自己評価、第三者評価などの計画的な実施、評価を行った後の結果の分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められ実行されていることを指します。

また、第三者評価を受けるあたり、毎回同じ評価機関では評価に偏りが生じるおそれがあります。別の評価機関での受審も、検討する必要があるでしょう。

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する。

- ・分析・検討した結果やそれに基づく課題を文書化し、職員間で共有し、改善に取り組む

キーワード

- ・改善実施計画
- ・評価結果の共有と改善

解 説

実施した自己評価、第三者評価などの結果を組織がどのように活用するか、また評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善実施計画を検討し、決定する必要があります。

改善課題の明確化や、評価結果の分析結果、それに基づく課題等を、検討過程を文書化し職員間で共有・確認することが求められます。

課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な課題等、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や中・長期計画の中で、段階的に解決へ向かって対応していくべきでしょう。

「課題の抽出」「改善策の議論と結果」「改善の方法」「改善実施計画」「改善の実施状況」、これらの各ステージでの記録が求められています。

【コラム】評価の結果の公表

3年に1度の受審が義務化された、第三者評価はその評価結果の公表も義務です。公表の場は全国社会福祉協議会のホームページ上に随時、掲載されています。以下のURLのページから検索することができます。

全国社会福祉協議会政策企画部
<http://www.shakyo-hyouka.net/search/index.php>

巻末資料

雇児総発0727第1号
雇児福発0727第1号
雇児母発0727第1号
平成23年7月27日

各 都道府県
指定都市
中核市
保健所設置市
特別区

児童福祉・母子保健主管部（局）長 殿

厚生労働省雇用均等・児童家庭局 総務課長

家庭福祉課長

母子保健課長

妊娠期からの妊娠・出産・子育て等に係る相談体制等の整備について

児童虐待防止対策の推進については、平素より格別のご高配をいただき厚く御礼申し上げます。
さて、出産や育児に悩みを持つ保護者に対する相談窓口については、「出産や育児に悩みを持つ保護者に対する相談窓口の周知等について」（平成19年4月5日付雇児総発第0405001号）などにより周知を依頼しており、また、平成23年7月20日公表の「子ども虐待による死亡事例等の検証結果等について（第7次報告）（社会保障審議会児童部会児童虐待等要保護事例の検証に関する専門委員会）」においては、日齢0日児の死亡事例が報告され、妊娠等について悩みを抱える者のための相談体制の充実などが提言されたところである。

しかし、これらの妊娠等に関する相談窓口については、妊娠等について悩みを抱える者のみならず、医療機関を始めとする関係機関に対しても周知が必ずしも行き届いていないことや、妊娠等についての相談は、妊娠という事実に対する悩みや経済面・育児面等の不安など多岐にわたり、ひとつの相談機関で完結することは困難であることなどから、種々の相談機関の連携が必要であることを踏まえ、妊娠等について悩みを抱える者が相談しやすい体制を整備するため、下記についてご対応いただきたい。併せて、都道府県におかれては、管内市町村にご周知願いたい。

なお、妊娠等に関する相談窓口の周知に当たっては日本医師会・日本産婦人科医学会等の関係団体に別途協力を依頼している。

本通知は地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定に基づく技術的な助言である。

記

1 妊娠等に関する相談窓口の設置・周知について

妊娠等について悩みを抱える者が相談しやすい体制を整備するため、妊娠等に関する相談窓口を設置し、妊娠等に関する相談窓口であることを明示して周知を図ること。

その際、既に設置している女性健康支援センター、児童相談所等の中心的な相談窓口を決めて周知する方法や、身近な複数の相談窓口を周知する方法など、地域の実情に応じて周知する相談窓口を決定すること。

また、妊娠等に関する相談窓口の周知にあたっては、産科医療機関や薬局、大学の保健管理センター等の協力を得るなど、地方自治体の担当部署（母子保健、児童福祉）、関係相談機関、関係団体等で連携を図られたい。周知方法としては、例えば、広報誌やホームページに妊娠等に関する相談窓口を掲載したり、妊娠の届出の受理及び母子健康手帳の交付時や集団指導、健康診査時に相談窓口が記載されたリーフレット等を配布することなどが考えられる。

2 各相談窓口での対応

相談者は、「妊娠を周囲に知られたくない」、「出産する費用がない」、「育児に自信がない」等といった多岐にわたる悩みを抱えていることを踏まえ、各相談窓口においては、以下に留意しつつ対応すること。

- (1) 相談者が匿名を希望した場合であっても相談に十分応じること。
- (2) 相談者の悩みに応じて適切な相談機関に相談を繋ぐこと。また、助産施設や里親制度等、社会的養護又は婦人保護制度による保護・支援制度について情報提供を行うなどの対応をすること（別紙1～3参照）。
- (3) 関係団体やNPO法人などが実施している相談事業も必要に応じて活用し、対応可能な相談機関に確実に相談を繋げることとし、相談者の出産後に子どもの養育上の問題等が想定される場合には、相談を引き継いだ機関をはじめ、各関係機関が十分連携を図りながら継続して切れ目のない援助を行うこと。

3 保護・支援制度の活用

相談の結果、出産への経済的支援、社会的養護又は婦人保護制度による保護・支援が必要となった場合は、各相談機関から、児童相談所、婦人相談所又は福祉事務所を通じて、助産施設への入所、里親への委託、乳児院、母子生活支援施設又は婦人保護施設への入所等により、当面の安全確保、妊娠・出産の支援、母子の生活の支援、子どもの保護・養育等を実施すること。

4 体制整備のための支援

本通知に基づく体制整備に当たっては、地方自治体の担当部署（母子保健、児童福祉）、関係相談機関、関係団体等により連携体制を十分検討することが必要である。なお、この仕組みの立ち上げや立ち上げ後の周知のための経費については、「安心こども基金」の「児童虐待防止対策の強化」として支出して差し支えないことを、念のため、申し添える。

また、女性健康支援センターにおける妊娠の相談体制の整備及び広報については、「母子保健医療対策等総合支援事業」を活用いただけることを申し添える。

(別紙1)

<各相談機関に求められる役割(範囲)>

妊娠等に悩む人たちからの相談に対し、各機関に求められる役割等は、それぞれ次に掲げるものと考えられるので、他の機関との役割の違い等を認識し、適切な対応を行うとともに、相互の連携に努めること。

(1) 女性健康支援センター

① 目的・役割

女性は、妊娠、出産等固有の機能を有するだけでなく、女性特有の身体的特徴を有することにより、さまざまな支障や心身にわたる悩みを抱えている。このため、生活に密着した身近な機関において、女性がその健康状態に応じた自己管理を行うことができるよう健康教育を実施し、また気軽に相談することのできる体制を確立することとされている。

② 妊婦からの相談について

身体的、精神的な悩みを有する女性に対する相談指導を行うこととされており、平成23年度から、特に妊娠に悩む者に対する専任相談員を配置することができる。また、対象となる者（特に妊娠に悩む者）が、女性健康支援センターの所在等を容易に把握することができるよう、その所在地及び連絡先を記載したリーフレット等を作成し、対象者が訪れやすい店舗等で配付する等広報活動を積極的に行うこととされている。また、相談を受けるに当たっては、医学面のみならず、心理・社会・経済面など総合的に配慮し、適切に他機関との連携を図ることが必要とされている。

(2) 児童相談所

① 目的・役割

児童福祉法においては、児童及び妊産婦の福祉に関し専門的な知識及び技術を必要とする相談に応じ、必要な調査、判定、指導を行い、児童の一時保護を行うほか、これらに付随する業務を行うこととされている。

② 妊婦からの相談について

保健所や市町村保健センターとの十分な連携の下、必要に応じ、医療機関、福祉事務所等適切な機関にあっせんするとともに、出産後に想定される子どもの養育上の問題について、早期発見・早期対応及び一貫した指導・援助の実施に努めることとされている。また、子どもの出産前であっても必要な場合には要保護児童対策地域協議会等を活用し、出産後の対応について検討することとされている。

子どもが出生後に支援の必要が見込まれる場合は、相談を受理した段階で児童記録票を作成し、一貫した指導・援助の経過を残すほか、出生後の養育が困難と見込まれる場合には、養育里親や乳児院等への措置制度、特別養子縁組制度などについて説明し、同意を得ておくなどの早期対応が必要である。

(3) 都道府県・市町村の母子保健相談窓口（保健所・保健センター）

① 目的・役割

母子保健法においては、都道府県及び市町村の役割として、母性等の保持及び増進のため、妊娠、出産又は育児に関し、相談に応じ、個別的又は集団的に必要な指導及び助言等を行い、母子保健に関する知識の普及に努めることとされている。また、市町村は、妊産婦若しくはその配偶者等に対して、妊娠、出産又は育児に関し、必要な保健指導等を行うこととされている。

② 妊婦からの相談について

市町村保健センターは、妊婦の相談内容に応じて保健所や児童相談所、医療機関等と連携を図りながら、必要に応じて妊婦が子どもの出生後に養育支援を受けながら育てられるよう、支援体制を整えておくことが必要である。

子どもの養育が非常に困難である等の相談については、児童相談所との連携の下、妊婦が養育里親や乳児院等への措置制度、特別養子縁組制度等についての知識を得て選択できるよう支援し、医療機関との連携の下、妊娠・出産期における妊産婦の健康を支援する必要がある。

(4) 福祉事務所

① 目的・役割

社会福祉法に規定されている「福祉に関する事務所」をいい、生活保護法、児童福祉法、母子及び寡婦福祉法、老人福祉法、身体障害者福祉法及び知的障害者福祉法に定める援護、育成又は更生の措置に関する事務を行うこととされている。

② 妊婦からの相談について

生活保護法においては、生活に困窮している方に対し、食費をはじめとする日常生活に必要な費用としての生活扶助、家賃等としての住宅扶助、出産費用としての出産扶助など、困窮の程度に応じて必要な保護を行うこととされている。また、保健上必要であるにもかかわらず、経済的な理由で入院助産を受けられない場合には、助産施設に入院し、出産に要する費用を助成することとされている。

配偶者（パートナー）からの暴力、借金、家庭不和などの相談を受けた場合には、婦人相談員が対応し、必要に応じて婦人相談所と連絡を取り、被害者の保護を行う。さらに、母子自立支援員による自立支援相談や母子生活支援施設への入所決定などを行っている。

(5) 婦人相談所

① 目的・役割

売春防止法及び配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律に基づき、配偶者からの暴力被害者、その他生活上の困難を抱え、他に解決すべき機関が他にない保護を必要とする女性についての相談に応じ、必要な調査並びに医学的、心理学的判定等を行い、必要に応じて、当該女性及び同伴家族も含め一時保護と婦人保護施設への入所措置を行う。

② 妊婦からの相談について

婦人相談所において、妊娠・出産を主訴とする相談のほか、配偶者からの暴力被害者や若年の未婚ケース、性暴力被害者など、多様な背景から生活困難な状況にありかつ妊婦である相談ケースについて対応する場合には、相談者の主訴について聞き取るだけでなく、家族背景や妊娠経過のほか、出産後の養育環境等も含め多方面からの調査・把握を行う。必要に応じて、医療機関、福祉事務所等適切な機関と連携するとともに、妊娠に悩む者の相談に応ずる職員を配置している「女性健康支援センター」や「保健センター・保健所」「児童相談所」等と連携するなどし、在宅ケースについては、特定妊婦として要保護児童対策地域協議会を活用するなどして、必要な支援体制を確保することが望ましい。

(別紙2)

＜各保護・支援制度の概要＞

妊娠等に悩む人たちからの相談に対応して行う出産への経済的支援、社会的養護又は婦人保護の制度による保護・支援には、それぞれ次に掲げるものがあるので、各相談機関等に周知し、必要とする者への情報提供を行い、活用の促進を図ること。

(1) 助産施設

保健上必要があるにもかかわらず、経済的理由により、入院助産を受けることができない妊産婦を入所させて、助産を受けさせることを目的とする施設。助産施設は、病院、診療所、助産所であり、入所の申し込みは福祉事務所に対して行う。

(2) 里親、養子縁組

里親制度は、保護者のない児童又は何らかの事情により家庭での養育が困難となった児童を家庭的環境の下での養育を委託する制度。養育里親研修を受講した者を都道府県等が認定し、児童相談所が子どもと里親との適合を行い、委託する。

里親には、養育里親や、養子縁組を希望する里親がある。

特に、乳幼児は、特定の大人との愛着関係の下で養育されることが、心身の成長や発達には不可欠であるため、家庭的な養育環境を提供することが必要である。

養育できない・養育しないという保護者の意向が明確な新生児については、妊娠中からの相談を含め、出産した病院から直接里親の家庭へ委託する特別養子縁組を前提とした委託の方法が有用である。特別養子縁組は6ヶ月以上の養育状況を踏まえ、家庭裁判所の審判により成立し、戸籍上は養親の実子として記載されることになる。実親の妊娠中から里親委託まで切れ目のない支援が行え、実親が安心して出産を迎え、里親と自然に親子関係を作ることができる。

また、家庭裁判所の許可による普通養子縁組の制度もある。

(3) 乳児院

出産後、何らかの事情で家庭での養育が困難となった乳幼児を入所させて、養育し、退所した児童について相談その他の援助を行うことを目的とした施設。入所中は、看護師、保育士や児童指導員など専門職員が、乳児の心身及び社会性の健全な発育を促進するための養育を行い、病気や障害のある子どもへの対応や親支援を行う。児童相談所が入所措置を行う。

(4) 母子生活支援施設

配偶者のいない女性と、その監護すべき児童を入所させ、保護するとともに、これらの者の自立の促進のためにその生活を支援し、あわせて退所した者について相談その他の援助を行う施設である。入所の申し込みは福祉事務所に対して行う。

妊産婦については、婦人相談所から母子生活支援施設への一時保護委託が可能であり、出産後は、通常の入所に切り替えることにより、妊娠段階から出産後まで一貫した母子の支援を行うことができる。

(5) 婦人保護施設

配偶者からの暴力被害者、その他生活上の困難を抱え、他に解決すべき機関が他にない保護を必要とする女性及び同伴家族を入所させ、保護及び自立のための支援を行う。妊産婦も入所できる。措置による入所の他、婦人相談所の判断により、一時保護の委託先としても入所できる。

(別紙3)

産科等医療機関
特定妊婦への支援が必要な情報提供及び相談窓口の紹介。市町村との連携等。

妊婦等に関する相談（望まない妊娠含む）

NPO、各団体等
妊婦についての相談等
日本助産師会による電話相談、NPO法人による妊婦かつつ相談
〇 母子縁組あつせん事業者へのあつせん

妊婦等に関する相談窓口 ※各都道府県等で設置、周知				
女性健康支援センター	児童相談所	保健所	市町村保健センター	福祉事務所
〇 女性のライフステージに応じた医療相談（妊娠、出産に係る悩み）についての相談を含む 設置数 40か所（国庫補助を受けず自治体単独で実施している事業を含む）（平成22年度） 実施主体 都道府県、指定都市、中核市	〇 養育関係にかかわる相談施設（施設入所、特別養子縁組を含む） 設置数 205か所（平成22年度） 実施主体 都道府県、指定都市、児童相談所設置市	〇 母子保健についての相談の普及（妊娠、分娩、出産、育児等）に関する相談 設置数 都道府県 374か所、政令市50か所、中核市40か所、その他政令市7か所、特別区23か所（平成22年4月1日現在） 実施主体 都道府県、政令市、中核市、特別区	〇 母子保健についての相談の普及（妊娠、分娩、出産、育児等）に関する相談 設置数 2726か所（平成20年10月現在） 実施主体 市区町村（特別区を含む）、政令市	〇 要保護女子・配偶者等からの暴力（DV）等被害者（権利救済）への相談・対応・保護 設置数 全国49か所（平成22年4月1日現在） 実施主体 都道府県
相談窓口				

相談内容に応じて他の相談機関を紹介し連携

助産施設	里親	養子縁組（特別養子縁組・普通養子縁組）	乳児院	母子生活支援施設	婦人保護施設
〇 経済的理由により入所施設を受けることができない場合に、当該妊婦からの申込みがあった場合に、助産施設において助産を実施。 例）生活保護世帯、市町村民税非課税世帯、また、所得保護世帯の所得等（所得額が40万円までの者）（出産後、生活保護世帯の所得額が40万円以上となる者）以上支給される者を除く 施設数 451か所（児童3,521人）（平成22年3月末現在） 利用決定機関 福祉事務所	〇 保護者のない児童又は保護者に監護されることが不適当であると認められる児童の養育を委託する制度 施設数 委託児童数2,527人（平成22年3月末現在） 措置機関 児童相談所	〇 普通養子縁組：家庭裁判所の許可により成立。（民法第792条以下に規定） 〇 特別養子縁組：家庭裁判所の審判により成立。実親との親子関係が終了する。 〇 里親が養子縁組を希望し、子どもが適する場合には、児童相談所は里親委託から、養子縁組への移行を支援する。 〇 望まない妊婦で保護者の養育できないし、しない意向が明確な場合、特別養子縁組を前記とした新生児里親委託の方法が有効。	〇 乳幼児を入所させて、養育し、併せて通所した親について相談その他の援助を行う施設 施設数 全国124か所（平成22年3月末現在） 措置機関 児童相談所	〇 妊婦のいない女性とその配偶者へ生活支援をいそぎ、生活を支える。 ※ 都道府県、市町村が一時保護の委託を受け、一時保護の委託を受け、出産後も母子生活支援施設が可能。 施設数 272か所（児童3,439世帯）（平成22年3月末現在） 利用決定機関 福祉事務所	〇 要保護女子、DV等の被害者で保護が必要な女子等を入所させ、自立に向けた支援を行う。（妊婦の保護も可能、必要であれば、新生児も含めても同伴入所可能。） 施設数 全国49か所（児童1,387人）（平成22年4月1日現在） 措置機関 婦人相談所
保護・支援制度					

キーワード索引

アルファベツ			
ト.....			
DV証明	66		
DV防止法	13		
PDCAサイクル	167	168	
QOL	105		
あ			
行.....			
アセスメント	43	88	
安心と癒しの場	27		
安定した生活の営み	1		
意見集約	150		
意見の述べやすい環境	115		
意見や提案に対する対応	119		
居心地	60		
衣食住	49		
一時保護委託	64		
受け入れ体制の整備	64		
運営状況	158		
エンパワーメント	29	79	
大人との信頼関係	60		
大人の役割	56		
親子関係調整	76		
か			
行.....			
外国語への対応	114		
改善実施計画	169		
改訂記録	167		
外部の専門家	159		
かかわり	47		
学習への動機づけ	58		
加算職員	160		
家族関係の強化、再構築および安定	34		
課題の早期発見	92		
学校生活への支援	58		

環境の醸成	139	
関係機関連携	75	77
簡潔	152	
管理宿直	130	
機械警備	130	
危機介入	34	
基本姿勢	138	
基本方針	105	
虐待通告	75	
虐待や不適切なかわりへの対応	52	
休日夜間の相談体制	47	
共通理解	106	
共有と改善	169	
記録を活用した振り返り	103	
緊急一時保護	64	
緊急対応	124	
緊急入所	64	
苦情受け付け担当者	117	
苦情解決責任者	117	
苦情に対する対応	119	
具体的プラン	160	
工夫と配慮	146	
暮らしの再生	45	
経営理念（方針）	147	
計画の評価	140	
計画の見直し	140	
継続性に配慮	85	
傾聴	106	
健康管理	49	
研修体系	138	
広域利用	41	
効率化	156	
合理的計画的な一貫した支援	21	
個人情報保護規程	100	
コストバランス	156	
子ども（児童）の権利条約	73	108
子どもの権利擁護	123	
個別化	166	
個別のかかわり	73	
個別のニーズや課題	24	
コミュニケーション	60	

さ

行.....

災害に備えた事前準備、対策	128	
災害発生時の体制	128	
支援の実現	1	
支援の質の向上と支援者の成長	36	155
支援の内容と運営	1	
支援の振り返り	96	
支援のプロセス	43	
支援メニュー	111	
事業計画の基本	144	
事業主行動計画	162	
自己決定	79	111
自己研さん	139	
自己肯定感	27	
自己肯定感	73	
自己肯定感の回復	71	
自己評価	168	
事故防止	124	
事故防止策	129	
自信がつく配慮	84	
施設行事へ招待	87	
施設全体	158	
施設内に掲示	145	
施設の相談機能	137	
思想信教の自由	108	
自治会活動	110	
実行可能	149	
実施手順	88	
実習指導	164	
児童相談所	75	
児童福祉法	10	
次年度計画への反映	150	
社会資源	131	
社会的責務	164	
社会的存在	143	
周知徹底	107	
周知と工夫	151	152
重点事項とは異なる	144	

十分な周知	115	
就労を開始する時期	82	
主体性の尊重	77	79
主体的に選択	111	
守秘義務	100	
受容的、支持的かかわり	106	
受容的態度	109	
障害者への配慮	114	
情報の管理	132	
情報の共有	101	
情報の共有化	131	
情報の共有化	132	
将来像	147	
職員処遇	163	
職員に配布	145	
職員の参画	150	
職員のメンタルヘルス	163	
職員一人一人	139	
職員への周知	145	
職業能力開発	82	
自立支援計画	13	
自立支援計画	88	
自立支援計画にそった支援の記録	98	
自律性	110	
自立への意欲	84	
事例の収集	129	
進学（進路）支援	58	
人権感覚	105	109
人権擁護	39	
人材育成	161	
信条	143	
信頼関係	106	
信頼関係の構築	54	
心理療法	71	
数値化	149	
スーパーバイザー	141	
進め方の工夫	133	
ストレスの軽減	54	
ストレングス視点	29	31
すべての職員	151	
生活改善	110	

生活習慣	49
生活のしおり	112
生活の場	19
性教育	62
精神的な安定	84
絶対評価	161
設備面での配慮	107
説明責任	106
選択	80
専門家	36
専門的対人援助スキルの発現	21
送迎支援	52
相互交流	133
相談事業の活発化	136
相談方法や相手が選択できる	115
ソーシャルワークの考え方を基盤とした総合的支援	24

た	
行.....	
第三者委員	117
第三者評価	168
対象年齢	19
退所先への訪問	87
退所の時期	19
体罰や権利侵害防止の明記	120
多岐にわたるニーズ	16
他人への配慮	62
楽しみ	80
地域からの理解	134
地域でのネットワークの形成	87
地域に提供	134
地域の子育て支援	137
地域の福祉ニーズ	136
チームアプローチ	153
長期的視野	157
直接処遇職員による宿直	130
統一した対応	101
特別な配慮が必要な子ども	56
とまどいへの配慮	47
努力義務	159

な	
行.....	
内容	80
悩みへの相談	58
ニーズに応じた保育支援	56
日常生活支援	24
妊産婦	19
ネットワーク	132
は	
行.....	
パートナー	29
バーンアウトの予防	141
発達段階に応じた自立支援計画	92
母親と子どもの考えの尊重	76
母親と子の尊厳	21
パンフレット	112
被害からの回復	66
引き継ぎ	85
人とのつながり	54
一人一人の尊厳の尊重	13
評価	96
標準的实施方法	109
貧困率	16
不安の軽減	52
福祉事務所	131
福祉全体の動向	157
不適切なかかわりを行う者への専門的支援	123
不適切なかかわりを行わないための支援技術の習得	120
不適切な行為禁止の周知	122
不適切な行為を行わないための良好な人間関係の構築	122
プログラム	164
文書化	166
保育環境の保障	82
保育支援	52
法的手続き	66
防犯体制	69
暴力の否定	71
法令遵守	154
保護命令	66
母子生活支援施設に期待される役割の変化	39

ボランティア受け入れマニュアル	135
ボランティア保険	135

ま・や・ら・わ

行.....		
見直し	96	
明示する	138	
明文化	143	
目的にそった記録様式	98	103
目的の説明	80	
目標（ビジョン）	147	
求められる大人像	31	
夜間の安全管理体制	69	
やすらぎと癒し	45	
有給休暇	162	
養育支援	56	
余暇	80	
リーダーシップ	153	
リスクアセスメント	92	
理念	105	
利用対象	16	
倫理	154	
わかりやすい	146	

編集委員一覧

青戸 和喜	全母協研修広報委員長/岡崎市母子生活支援施設 いちょうの家（愛知県）
大澤 正男	全母協副会長/ふたばホーム（東京都）
◎ 菅田 賢治	全母協副会長/宮城県・仙台市社会事業協会）
芹澤 出	全母協制度施策委員長/野菊荘（京都府）
森脇 晋	全母協特別委員会副委員長/白百合パークハイム （神奈川県）
山辺 朗子	全母協中央推薦協議員/龍谷大学社会学部教授
湯澤 直美	全母協中央推薦協議員/ 立教大学コミュニティ福祉学部教授

〈50 音順〉 ◎ … 委員長

母子生活支援施設運営ハンドブック

平成26年3月発行

監修 社会的養護第三者評価等推進研究会
編集 母子生活支援施設運営ハンドブック編集委員会

厚生労働省 雇用均等・児童家庭局 家庭福祉課

〒100-8916 東京都千代田区霞が関 1-2-2