

	チェック項目	評価	工夫していると思う点・改善が必要だと思われる点など	課題や改善すべき点
環境・体制整備	1	△	人員に不足が出ないよう、状況に応じて採用や配置の調整をしている。業務の優先順位付けや応援体制、SVでの確認を通じて支援の質を保っている。	相談者数の増加に応じ、支援が途切れにくい体制や予算面の見直しを検討する余地がある。採用強化とあわせ、非常時のバックアップ体制をより明確化・整備する。
	2	○	日々の全体ミーティングや個別チャットでいつでも相談できる環境を整え、必要に応じて個別面談を行っている。寄せられた意見は、運営の参考として整理し、適宜活用している。	繁忙期でも遠慮なく声を上げられるよう、相談の機会や連絡手段をもう少し分かりやすくする余地がある。
	3	△	年間3500人以上の新規相談者があり、常時3名のスタッフで新規対応を行い、残りのスタッフで継続支援を行っている。スタッフの献身的な努力により支援を継続できている。スーパーバイザー2名体制で相談対応を確認し、レビューやフィードバックを重ねている。随時ミーティングで課題を共有し、支援方法を見直している。	ICTの更なる活用により「スタッフの献身」に依存しない体制設計へ移行。新規相談の増加に対応しつつ、支援の質を維持する。トリアージ（初期振り分け）の明確化（高リスク/継続支援中心/情報提供中心などに層別化）する。スーパービジョン体制の効率化、相談件数データの可視化（時間帯・内容・対応時間・ナレッジの蓄積の自動化を検討する）。
	4	○	スタッフの意見等を把握する機会が設けられており、その内容が業務改善につながっているか。	集めた意見がどう活かされたかが伝わるよう、意見収集～共有までの流れを見える形にする余地がある。
	5	○	違法薬物、性搾取、性暴力等について理解向上のための研修及び法令順守についての研修が実施されているか。	全員が学びに参加しやすい形になるよう、時期や方法を工夫する余地がある。テーマも、現場の状況に応じて見直していく。
	6	○	5の研修内容について十分に理解しているか。	学びを更新していきけるよう、内容をもう少し整理する余地がある。必要に応じて外部の知見も取り入れ、振り返りや理解の確認を工夫して定着につなげる。
適切な支援の提供	7	○	相談場所、居場所（シェルター等）は、清潔で心地よく、安心できる環境になっているか。	日常生活の特性を踏まえ、衛生面や貴重品管理のルールを、より分かりやすく運用する余地がある。振り返りを重ね、若年女性がより安心できる役割分担・見守りのあり方を検討する。
	8	○	支援対象者との距離は適切であるか。	関係性が近づきやすい場面は、必要に応じて振り返り、適切な距離感をより安定して保てるようにする。スーパーバイザーのレビューやミーティングを活用し、困難ケースの相談体制を強化する。
	9	○	支援対象者と個人的な連絡先を交換し、連絡を取り合っていないか。支援対象者と本事業の支援を超えて、支援の場以外の場で個人的な相談等を行っているか。	例外的な連絡が起きにくいよう、連絡のルールを分かりやすく伝え、必要に応じて確認している。連絡手段や相談の流れを整理し、迷いを減らす。
	10	○	団体内で、支援対象者に対して男性支援者による単独での対応や接触はないか。	単独対応が生じないよう、シフトの組み方等を整理する余地がある。現場の状況に合わせて、柔軟に回せるようにする。
個人情報・書類管理	11	○	支援記録等はデジタルで管理し、二段階認証等によりアクセス権限を限定するとともに、閲覧権限は業務上必要最小限の職員に限定している。また、ネットワークレベルでの防御に加え、WAF（Web Application Firewall）等を導入し、不正アクセスや異常な通信の検知・遮断を行うことで、外部からの攻撃を未然に防止する体制を整えている。バックアップデータについては、AES等の共通鍵暗号方式によりデータ自体を暗号化した上で、その共通鍵を公開鍵暗号方式により管理責任者の公開鍵で暗号化する構成としており、秘密鍵を保持する者以外は復号できない仕組みとしている。秘密鍵は管理責任者が厳重に管理し、第三者が物理的・論理的にアクセスできない環境下で保管している。加えて、バックアップデータの保管場所およびアクセス方法についても限定し、情報漏えいリスクの低減に努めている。	情報を持たないこと自体が情報漏えいのリスクを下げるという考え方に基づき、業務上必要な範囲を超える個人情報は保持しない方針としている。また、情報管理体制をより安定的に運用していくため、情報や機器の取り扱い方法については日常業務の中で適宜見直しを行い、想定されるリスクの低減に努めている。さらに、外部からのアクセス管理や端末の安全性確保を強化し、許可された環境からのみ情報へアクセスできる仕組みを整えることで、不正アクセスや第三者による侵入の防止を図っている。加えて、端末やネットワークの挙動を継続的に監視・分析できる体制の整備を進め、従来の対策だけでは見逃されがちな脅威についても早期に把握し、対応できる環境づくりを目指している。
	12	○	個人の相談内容等の秘密が守られる環境になっているか。	電話・オンライン対応時や居場所内で、プライバシーが守られるよう、環境面の工夫を続ける余地がある。
	13	○	相談内容に応じて記録を残し、支援を行う相談チームのみで共有している。振り返りの機会を活用し、支援の質の向上につなげている。	記録の書き方や作成タイミングについて、担当者間でのばらつきが生じにくいよう、判断の目安を整える余地がある。現場の負担に配慮しつつ、共有の手順や粒度もすり合わせていく。
	14	○	適切に自立支援計画を作成し、共有しているか。	支援の見通しが共有しやすいよう、情報のまとめ方と更新の考え方を整理する余地がある。本人の意思を踏まえながら、見直しのタイミングや共有範囲を状況に応じて整理する。
	15	○	活動記録、日報、個人別支援記録及び居場所利用者状況報告書は、適切に整備されているか。	記録が抜けにくい業務の流れと、確認しやすい工夫を整え、負担を抑えつつ確実性を高める。
	16	○	自立支援計画、日報、個人別支援記録及び居場所利用者状況報告書は、最長5年間保管されているか。	保管・廃棄のルールをより分かりやすくし、リスクを減らす。基準の整理や、保管場所・バックアップの確認方法、廃棄の流れを必要に応じて見直す。
関係機関連携	17	○	自治体や関係機関と連携して支援を行っているか。	連携先情報を最新化し、緊急時も円滑につなげられる体制を整える。
	18	○	地域の保健、医療等の関係機関と連携して支援を行っているか。	夜間休日の受診先やトラウマに配慮した医療など、相談先の選択肢をもう少し広げる余地がある。連携先の情報整理や緊急時の動き方の共有などを整えていく。
	19	○	女性相談支援センターと連携しているか。	連携が滞りにくいよう、本人の意思を尊重しつつ、情報共有の要否・範囲は支援上の必要性に照らして整理する。あわせて、窓口と引き継ぎの流れについても、混乱が生じにくい形に整える。

その他	20	苦情・要望を受け付け、改善につなげる仕組みがあるか。	○	ホームページ上の「お問い合わせフォーム」から、利用者が安心して声を上げられる仕組みを導入している。受け付けた苦情・要望は記録の上、対応フローに沿って検討し、必要に応じて管理者やスーパーバイザーが確認する体制としている。改善内容はミーティング等で共有し、再発防止や運営改善につなげる。また、個人情報保護法に基づいたプライバシーポリシーを策定し、苦情対応における情報の取扱いについても必要最小限の範囲に限定している。利用者の要望は日常の聞き取り等で把握し、スタッフ間で共有するとともに、支援方法や環境整備の見直しに活かしている。	苦情・要望受付の方法や対応手順については整備しているものの、受付から回答・改善までの標準的なフローや期限の明文化には、なお改善の余地がある。また、苦情内容の分類・分析を体系的に行い、傾向を把握して再発防止策へ反映させる仕組みについても、より強化していく必要がある。
	21	防災・感染症等の緊急時対応（BCP）が整備されているか。	○	避難経路の確認やスタッフの役割分担の明確化、人数把握による安全確認を行っているほか、カフェ利用者向けの災害備蓄食料の確保にも努めている。気象状況等に応じた開催判断も実施している。防災対策全般として、利用者へのSNS登録の案内も行っている。感染症対策では、除菌や定期的な換気なども行っている。一方で、地震発生時の初動対応や中止基準の明文化、欠員時の代替体制整備については、今後さらに整理・改善を進めていく。	さらに、匿名での意見表明をより行いやすくする工夫や、利用者に対する周知方法の充実についても検討を進めていく。加えて、弁護士、社会福祉士が苦情対応事例を匿名化して確認できるようにしていく。理事会において、苦情件数・内容・改善状況を定期報告する仕組みを導入する。
	22	スタッフのメンタルヘルス（二次受傷等）への配慮が行われているか。	○	スーパーバイザーによる振り返りや相談機会を設け、抱え込みを防いでいる。必要に応じてチームで支え合えるよう工夫している。	繁忙期でもケアの時間が確保できるよう、振り返りのやり方や相談先の使い方などを工夫し、無理が働かない体制にする。
	23	多様な背景（外国籍、障害、LGBTQ+等）への配慮ができていくか。	○	状況に応じて関係機関と連携し、本人のニーズに合わせた支援につなげている。	通訳や配慮の選択肢など、必要な支援につなげるための情報を整理し、多様な背景への対応力を高める。外部資源の把握や学びの機会を活用し、情報提供の体制を工夫していく。
	24	利用者の声を収集し、支援の質向上に反映しているか。	○	日常の聞き取りや面談で声を把握し、支援方法の改善に活かしている。気づきを共有し、対応の統一にもつなげている。	相談者の声を受け止めやすい関わり方を意識し、得られた気づきは支援の改善に活かす。