

第三者評価結果入力シート（母子生活支援施設）

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 ふくてつく

②評価調査者研修修了番号

SK2021201
S2020125
2101C013 （大阪府）
2101C015 （大阪府）

③施設名等

名 称：	南さくら園
施設長氏名：	海田 泰隆
定 員：	50世帯
所在地(都道府県)：	大阪府
所在地(市町村以下)：	大阪市阿倍野区阪南町五丁目12番24号
T E L：	06-6623-8063
U R L：	
【施設の概要】	
開設年月日	1976/4/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人みおつくし福祉会
職員数 常勤職員：	10名
職員数 非常勤職員：	6名
有資格職員の名称（ア）	社会福祉士
上記有資格職員の人数：	6名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	6名
有資格職員の名称（ウ）	社会福祉主事任用資格
上記有資格職員の人数：	9名
有資格職員の名称（エ）	幼稚園教諭
上記有資格職員の人数：	3名
有資格職員の名称（オ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	4名
有資格職員の名称（カ）	小学校教諭
上記有資格職員の人数：	3名
施設設備の概要（ア）居室数：	50室
施設設備の概要（イ）設備等：	共同浴室（8室）、集いの家、保育室、学習室、屋上運動場、事務室
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

【理念】 母子支援員理念『未来につなぐ家庭支援』 ①安全安心な生活づくりのサポーター②人とひととのつながりの架け橋 ③自分らしく輝く人生の伴奏者 少年指導員理念『社会の中で自分らしく生きる力を育む』 ①安全で安心出来る場所 ②発達の保障 ③自立支援 保育士理念『一人ひとりに合わせた個性を大事にする家庭的な保育』 ～よく食べ、よく眠り、よく笑い何でも挑戦するこども～ 【基本方針】 利用者の権利擁護、自立支援、安全で安定した生活の場の提供、地域や関係機関の連携といった、みおつくし福祉会母子生活支援施設の母子福祉サービスの理念に基づき、児童の健全育成とその母親の心身及び経済的安定を確保することを第一とする。 就労、健康、家事及び育児など生活全般にわたって、地域や関係機関とも連携しながら支援・援助・助言を行い、心理的ケアも含め利用者が早期に自立できるよう支援に努める。

⑤施設の特徴的な取組

- ニーズに合わせた支援を実施している（個別支援）
 - ・通院や手続、弁護士相談同行、居室の片付け等生活に即した支援を実施。
 - ・学校の担任との面談同席・発達検査同行・離乳食支援と個別ニーズへの支援に努めている。
 - ・個別学習時間を設けている。
 - ・公文教室を実施している。
- 地域支援について当施設の専門性を活用した取り組みを実施している
 - ・大阪府社会貢献事業と連携してCSWとして生活困窮者支援を実施
 - ・アフターケア事業とも合わせて、地域の一人親家庭の子ども達に向けた学習支援を実施
 - ・地域の青少年指導員に職員2名を派遣、地域行事の準備や運営をお手伝いしている。
- 様々な行事や取り組みを通じて自分らしく生きる力を育めるように努めている
 - ・性教育（いのちの輝きる一む）
 - ・助産師による母向け（生）性教育
 - ・ボイトーク（親子プログラム）・発達講座等

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2023/10/6	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2023/12/14	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和2年度	

⑦総評

- 【特に評価が高い点】
- 施設長のマネジメント
施設長は令和5年度に就任して、施設の老朽化や利用率の低迷などの困難な状況の中で、経営の改善や業務の実効性を高めるべく新たなビジョンを提示しつつ、職員との協働体制で働きやすい職場づくりを進めて、職員のモチベーションの高揚とチーム力の強化を図っています。施設長としての役職により、多岐にわたる法令等の情報を組織内に全体化してコンプライアンスを徹底しています。（Ⅱ-1-(1)-①～Ⅱ-2-(2)-①）
 - 職員の資質向上の取り組み
施設長は「期待する職員像」を示して、職員の教育・研修に関する基本方針や計画を具体化するとともに、職員の教育・研修機会の確保に努めています。（Ⅱ-2-(3)-①～③）
 - 地域連携の取り組み
地域社会の諸団体・機関、社会福祉事務所等の行政機関その他社会資源とのネットワークづくりを積極的に行い、母子生活支援施設の社会的認知度を高めるとともに、母親と子どもと地域との交流を拡げて豊かな社会生活の支援をしています。また、そうした取組を通じて、地域社会における多重化した福祉ニーズ等を把握し、これに基づく公益的事業を展開しています。（Ⅱ-4-(1)-①～Ⅱ-4-(3)-②）
 - 母親と子どもに寄り添った支援
職員は、母親と子どもの意思や主体性を尊重して、伴走的な支援に努めています。施設の想いや計画をわかりやすく説明し、母親と子どもの自己選択を優先しています。児童福祉法の改正で子どもの意思表明を重視する方針に基づき、適切なアドボケイトと介入を講じながら、母親と子どもの意向に組織的かつ迅速に対応しています。（Ⅲ-1-(1)-①、(2)-①および②、(4)-①および③）
 - 充実したプログラム（イベント）による豊かな生活と変化
多様なイベント開催を行って、母親と子どもの生活クオリティを高めています。また、その計画には母子の自主的な参加を促すとともに、母親や子どもが参加しやすいように工夫しています。（A-1-(3)-①～A-1-(4)-②）
 - 充実したプログラム（イベント）による豊かな生活と変化
多様なイベント開催を行って、母親と子どもの生活クオリティを高めています。また、その計画には母子の自主的な参加を促すとともに、母親や子どもが参加しやすいように工夫しています。（A-1-(3)-①～A-1-(4)-②）
- 【改善を期待する点】
- プライバシーの確保とバリアフリーな環境
職員は、「母子生活支援施設管理規定」や「母子生活支援施設預かり金品管理規程」に則って、日々の生活支援や金銭管理の支援にプライバシー保護を心がけています。しかしながら、建物の老朽化や旧基準に基づく施設構造のため、居室間や廊下との壁の遮音性や居室の狭さ、共同使用の浴室など、母子生活のプライバシーを保護するうえで多くの課題を抱えています。また、身体の障がいがある利用者の受入れに備えたバリアフリーな環境整備も求められます。（Ⅲ-1-(1)-②、A-2-(2)-①）
 - 母子の意見・要望をくみ取った施設運営
職員は、母子に寄り添ってその言動の変化に気を配りながら表出される想いをくみ取るとともに、母の会などの場を通じて把握した意見や要望に組織的かつ迅速に対応しています。ただ、意見等を声に出すことが苦手な母子の想いや満足度意識を漏ら

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

前回の第三者評価を受けてから現場リーダーや管理職を中心に改善点について話し合いを重ねてきました。足りない書式を試行錯誤しながら作成し、特にBCPIについては完成してからも同法人の他施設のものと比較し、調整して修正するなど時間をかけて作成しました。今回の評価では、その点も踏まえた評価をいただき納得しております。

また、前回A評価だったからと現状維持で良いということではなく、更なる高みを目指してほしいために厳しい評価もするという助言を頂きました。現状に満足せず今回の評価でも出来ていない部分を見直すだけでなく、A評価を頂いた項目についても改めて見直して今後の支援に生かしていきます。

⑨第三者評価結果（別紙）

第三者評価結果（母子生活支援施設）

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。	a
	☐ 理念、基本方針が法人、施設内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。	○
	☐ 理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。	○
	☐ 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。	○
	☐ 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。	○
	☐ 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、母親と子どもへの周知が図られている。	○
	☐ 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。	○
【コメント】		
理念や基本方針は明文化されており、ホームページ（以下「HP」）やパンフレットなどに記載されています。職員には理念・基本方針が明記されている、マニュアルを集めた冊子が年度はじめに配られており、職員はその内容をよく理解しています。施設長をはじめ幹部職員による日々の支援の様子を観察して、理念、基本方針の周知状況を確認しています。母子・保育・学童それぞれに渡す冊子に理念・基本方針が示されており、イラストなどを利用したわかりやすい補足説明も併載されています。母親と子どもには、職員が日常の会話やふれあいを通して補足説明を行っていることを確認して、その状況に応じて継続的な取組を行っています。		

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
	☐ 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。	○
	☐ 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。	○
	☐ 母親と子どもの数・母親と子ども像等、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、施設（法人）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。	○
	☐ 定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。	○
【コメント】		
把握・分析を通して明確にされた経営課題は、職員会議に周知されています。入所世帯数を増やす具体的な対策として、緊急一時保護利用者の積極的な受け入れや、施設からの発信の強化などの取り組みが積極的に行われています。建物が古いといったハード面での問題をクリアするのが大きな課題であり、法人として将来的に建て替えを中・長期計画に掲げていますが、今後のスケジュールや収支の裏付けといった、具体的な計画の立案を期待します。		

②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
	☐ 経営環境や支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	○
	☐ 経営状況や改善すべき課題について、役員(理事・監事等)間での共有がなされている。	○
	☐ 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	○
	☐ 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	

【コメント】

把握・分析を通して明確にされた経営課題は、職員会議に周知されています。入所世帯数を増やす具体的な対策として、緊急一時保護利用者の積極的な受け入れや、施設からの発信の強化などの取り組みが積極的に行われています。建物が古いといったハード面での問題をクリアするのが大きな課題であり、法人として将来的に建て替えを中・長期計画に掲げていますが、今後のスケジュールや収支の裏付けといった、具体的な計画の立案を期待します。

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
	☐ 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。	○
	☐ 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。	
	☐ 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	○
	☐ 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	○

【コメント】

法人本部が策定する中・長期計画のもと、施設としての中・長期計画も合わせて策定されています。今後の経理情報に関する職員への周知は、必ずしも全員になされているわけではありませんが、改善課題については施設内の各種会議で職員間で共有されています。中・長期計画では、経営課題及び解決に向けた方策が数値目標と共に記されていますが、最大の課題である施設の建て替えについては、今後の方向性が示されているものの、具体性は十分ではありません。それでも、事業の継続及び課題改善に向けては、定員変更の検討をはじめ様々な取り組みが計画されており、必要に応じて見直しも行われています。

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。	a
	☐ 単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。	○
	☐ 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
	☐ 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
	☐ 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	○

【コメント】

単年度計画は、施設として取り組むべき目標が具体的に示された内容になっています。中・長期計画で記された課題改善に向けて、単年度で取り組む目標が「利用者サービスの質の向上」や「人材育成」「職場環境改善」など、項目別に掲げられており、数値目標や具体的な成果等が設定されて、実施状況の評価を行える内容となっています。

(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・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
	☐ 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	☐
	☐ 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。	☐
	☐ 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。	☐
	☐ 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。	☐
	☐ 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。	☐
【コメント】		
事業計画が決まれば、園だよりもに掲載し、母の会や子ども会等で説明を行っています。また職員は日常的な声掛けを通して、行事参加への働きかけを積極的に行っています。説明時には必要に応じて、過去に行った際の写真を用いて説明する等、想像が付きやすいような工夫も行なっています。外壁塗装や屋上の防水工事といった長期に亘る事業については、事前説明に加えて、告知すべき事項の掲示を行うなど、全体へ周知が行き届くような工夫がなされています。しかしながら、利用者への説明は主に行事が中心になっており、施設の運営方針に関する説明の割合が少なめになっています。利用者への行き届いた説明の機会が増えることに期待します。 註) 母の会：母親が2カ月に1回開催する自治会		
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。	b
	☐ 事業計画の主な内容が、母親と子どもに周知(配布、掲示、説明等)されている。	
	☐ 事業計画の主な内容を子ども会や母親会等で説明している。	
	☐ 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、母親と子どもがより理解しやすいような工夫を行っている。	☐
	☐ 事業計画については、母親と子どもの参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	☐
【コメント】		
事業計画が決まれば、園だよりもに掲載し、母の会や子ども会等で説明を行っています。また職員は日常的な声掛けを通して、行事参加への働きかけを積極的に行っています。説明時には必要に応じて、過去に行った際の写真を用いて説明する等、想像が付きやすいような工夫も行なっています。外壁塗装や屋上の防水工事といった長期に亘る事業については、事前説明に加えて、告知すべき事項の掲示を行うなど、全体へ周知が行き届くような工夫がなされています。しかしながら、利用者への説明は主に行事が中心になっており、施設の運営方針に関する説明の割合が少なめになっています。利用者への行き届いた説明の機会が増えることに期待します。 註) 母の会：母親が2カ月に1回開催する自治会		

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。	a
	☐ 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。	☐
	☐ 支援の内容について組織的に評価(C:Check)を行う体制が整備されている。	☐
	☐ 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	☐
	☐ 評価結果を分析・検討する場が、施設として位置づけられ実行されている。	☐
【コメント】		
施設では、社会情勢や施設利用者のニーズの変動に適応した支援のあり方を考え続けていく必要性を重視し、第三者評価を積極的に受審しています。また第三者評価受審年度以外の年には評価基準に基づいて自己評価を行っています。自己評価には職員全員で取り組んで、グループごとにグループリーダーが意見交換を集約してまとめた評価をさらに施設全体としての評価に統合しています。最終的に施設長が決裁した評価結果を全員に回覧し、周知が図られています。明確になった課題は各部署で検討が行われ、改善策を講じる取り組みが行われています。また法人による内部監査では、運営や支援など広範囲な分野に詳細な評価が実施され、改善すべき課題を抽出しています。		

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。	a
	□評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	○
	□職員間で課題の共有化が図られている。	○
	□評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	○
	□評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	○
	□改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	○

【コメント】

前回の第三者評価受審で気づきを得た改善課題については、施設全体で検討・改善に取り組んでいます。前回はこの項目の「職員間での課題の共有化が不十分」という点でb評価でしたが、課題は職員会議で周知されたのちに各部署で対応策が検討され、改善に向けた取り組み、及び評価・振り返り等を行い、結果は全て職員全員に報告されているという点で、改善が見られたと評価できます。BCP（事業継承計画）策定に関しても、南さくら園の「危機管理委員会」が中心となって、同法人の母子生活支援3共同で協議しながら数年がかりで進められ、令和5年9月に完成しています。今後は、これをもとに平素から体制の確認や訓練等の取組みが定着することを期待します。

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
□施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
□施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌等に掲載し表明している。	
□施設長は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	○
□平常時のみならず、有事(事故、災害等)における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	○

【コメント】

施設長の役割については、法人が定めた「管理規定」に明記されていますし、法人が定めている「経営理念・方針・事業計画」には、「経営者の役割と責任」について明示しています。施設の職務分担に関する書類には、施設長をはじめ全職員の役割と分担が明記され、全職員に配布されています。有事（事故、災害等）の体制として、施設長が責任を担うとBCPに明記されています。ただ、施設長の言葉による自らの役割と責任についての表明は創刊した広報誌の他には明確な文書記録がありません。定期的、例えば年度初め等には施設長のメッセージが関係者全員に伝わるような取り組みがなされることに期待します。

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
□施設長は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している。	○
□施設長は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	○
□施設長は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	○
□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組を行っている。	○

【コメント】

施設長は、法人による施設長研修を始め、様々な研修や会議に積極的に参加して、遵守すべき法令について学んでいます。法令に関する情報収集も積極的に行っており、法改正など組織として遵守すべき法令等に関する情報は職員に周知すべく、職員会議をはじめ各種会議で周知し、必要に応じて資料の配布・回覧を行っています。

(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。 ☐施設長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。 ☐施設長は、支援の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。 ☐施設長は、支援の質の向上について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している。 ☐施設長は、支援の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。 ☐施設長は、支援の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。 (社会的養護共通) ☐施設長は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	a ○ ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】		
施設長は、可能な限りケース会議に参加して、支援の状況把握に努めています。母の会にも参加して、利用者の意見を積極的に吸い上げ、必要に応じて各会議や委員会へ働きかけて改善に繋げるように努めています。職員の負担や職場環境への配慮を怠らず、職員からの相談にも対応できる環境を作っています。施設長は令和5年度に他の施設からの異動で現職に就任したこともあり、ひとまずは個々の課題について、自らの考えを強く表明することを控えて、大きな方向性を示しつつ職員との協調を図りながら職員の自発的な行動を促しています。今後は、施設の運営や支援の質の向上のために、組織をまとめトップリーダーとしてのカラーを明確にして、独自の指導力を発揮していけることを期待します。		
	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。 ☐施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。 ☐施設長は、施設(法人)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、具体的に取り組んでいる。 ☐施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、施設内に同様の意識を形成するための取組を行っている。 ☐施設長は、経営の改善や業務の実効性を高める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している。	a ○ ○ ○ ○
【コメント】		
施設長は令和5年4月に就任して以降、施設の現状把握と分析に努め、入所率低迷という問題の改善に取り組んでいます。福祉事務所・児童相談所に施設のことを知ってもらおうと、広報誌「みなみらんまん」を新たに発行し、各福祉事務所を訪問する際に持参するなど、福祉事務所と連絡を密にして入所促進につなげようと努めています。施設内の環境に対しては、運営会議や主担会議で分析検討される職員の勤務状況把握を積極的に行い、職員の意見を聞きながら働きやすい環境整備を構築して業務の実効性を高めることに努めています。		

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
	☐ 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	○
	☐ 支援に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	○
	☐ 計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	○
	☐ 施設(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
	(社会的養護共通) ☐ 各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。	○
【コメント】		
法人に、人材確保委員会・法人セミナー実行委員会を設置して、計画的な人材確保と情報発信および育成計画を実施しています。また、施設は積極的に実習生の受け入れを行っており、丁寧な実習生指導を通して、人材確保につなげようと努めています。他にも就職セミナーの開催や施設見学の受け入れ、SNSによる発信等、人材確保に繋がる様々な働きかけを行っています。職員の定着については職場環境の改善とともに、職員が自らのスキル向上を図ることのできる実感が肝要との考えのもと、職員の希望に沿った研修の受講を推奨し、職員のスキル向上に向けて計画的に研修への参加を促しています。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
	☐ 法人、施設の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みができている。	○
	☐ 人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	○
	☐ 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	○
	☐ 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	○
	☐ 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○
【コメント】		
就労規程や人事考課制度が明確にされており、職員にも周知されています。就業規則では人事考課が昇格・昇給等人事基準として正当な対価への反映が明示、実施されています。キャリアアップ体系図により、職員自らの職分を自覚することができる仕組みになっています。また、目標管理制度を導入しており、職員は毎年作成する目標管理シートで単年度ごとの目標を明らかにし、指導職による半年後のフィードバック面接で、目標達成度合の評価や分析が行われ、後期の取り組みに繋げています。さらに、主担ミーティングなどで職員のワークライフバランスに配慮するように努めており、総合的な人事管理が行われているものと評価できます。		

(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。	a
	☐ 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	☐
	☐ 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	☐
	☐ 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	☐
	☐ 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を施設内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	☐
	☐ 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	☐
	☐ ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	☐
	☐ 改善策については、人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	☐
	☐ 福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	☐

【コメント】

法人本部の「働きやすい職場環境改善委員会」から、法人の母子生活支援3施設では年間休日が100日を下回っているとの指摘があり、3施設協同で勤務時間のあり方（削減のための方策）検討を進めています。令和4年度の事業報告によると、業務分担・役割と勤怠状況を確認・分析して改善を検討して、運営会議や主担会議で各職員についての情報交換を行い、必要に応じて対応策が講じられています。現在は支援員の減少から職員への負担が増加しているという実情がありますが、それに対しては、職務分担、支援の実施状況についての確認・分析を行い負担の偏り防止を講じることや、有給休暇、連休取得の推奨など、職場環境の改善に向けた取り組みが立案されており、今後改善がみられることに期待します。

(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。	a
	☐ 施設として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	☐
	☐ 個別面接を行う等施設の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標（目標項目、目標水準、目標期限）が明確かつ適切に設定されている。	☐
	☐ 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	☐
	☐ 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末（期末）面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	☐

【コメント】

「期待する職員像」を「母子の意見をよく聞いて寄り添い、選択肢を説明し自分で選んでもらえるよう支援する伴走者」とし、法人では、正規職員に対し新人から施設長に至るまで、それぞれの職責に応じた研修課題を詳細に設定しています。毎年5～6月に職員一人ひとりが目標を決め、目標管理シートを作成し、中間期と年度末に主任と面談して振り返り、次年度の課題改善に取り組んでいます。

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。	a
	☐ 施設が目指す支援を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	○
	☐ 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、施設が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	○
	☐ 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	○
	☐ 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	○
	☐ 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	○

【コメント】

法人が、キャリアアップ体系図を作成して「期待する職員像」を明示し、これに基づいて正規職員に対する年間の研修計画をたてて必須研修を決定しています。年度初めに正規職員全員に研修計画書・キャリアアップ体系図・受講履歴管理シート等を含む受講管理手帳が配布されるので、職員はこれに基づいて自身が求められる水準に達しているか確認できます。必須研修に加えて、選択研修は職員の希望により受講することができ、さらに自発的・自己啓発勉強会（SDS）として「みおつくし福祉塾」を開設しています。研修後に提出する報告書により職員の到達度を確認し、研修計画の評価、見直しの参考にしています。

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。	a
	☐ 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	○
	☐ 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。	○
	☐ 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	○
	☐ 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
	☐ 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	○
	(社会的養護共通) ☐ スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	○

【コメント】

全ての正規職員を対象とする法人作成の必須研修だけでなく、前年度から自主研究制度を取り入れ、非正規職員も含め職員自ら受けたい研修があれば、申請を提出し決裁が通れば受講できます。研修ファイルに様々な分野の研修内容をまとめて研修情報の提供を行い、職員がそれぞれの目標に沿った研修を見つけられるようにしています。先輩職員や外部の講師によるスーパーバイズを行うとともに、職員が一人で問題を抱え込まないよう職種や勤続年数を超えた相互支援の強化を図り、チームケア体制を整えて学び合える仕組みの調整をしています。

(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。	a
	☐ 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。	○
	☐ 実習生等の支援の専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。	○
	☐ 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	○
	☐ 指導者に対する研修を実施している。	○
	☐ 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	○

【コメント】

母子生活支援施設の役割と機能を学んでもらうために実習マニュアルや実習基本プログラム・資料を整備し、実習生を受け入れています。社会福祉士実習担当の職員は社会福祉士実習指導者講習会を受講し、年に数回、法人の社会福祉士実習担当者が集まってミーティングを行っています。大学側の巡回指導も受けて大学と連携し、専門性に配慮した実習内容を提供しています。また実習生の受け入れは、職員の学びの機会とも位置付けて、職員間に共通認識を構築して取り組んでいます。

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。	a
	☐ ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、支援の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○
	☐ 施設における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。	○
	☐ 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。	○
	☐ 法人、施設の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、施設の実存意義や役割を明確にするように努めている。	○
	☐ 地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	○
【コメント】		
パンフレット、保育室しおり、母子支援のしおりに施設の理念、支援内容をを記入し配布しています。法人のHPでは経営理念、経営方針、定款、各種規定類、苦情解決情報、各施設の支援内容や現況報告書（施設単位の資金収支計算書等決算書式等）の情報開示を行っています。第三者評価の受審結果はワムネットで公開されています。地域に開かれた行事で施設の説明を行い、みのり会報や広報誌みなみらんまんを配布して施設の取組等を紹介しています。		
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
	☐ 施設(法人)における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○
	☐ 施設(法人)における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	○
	☐ 施設(法人)の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
	☐ 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○
【コメント】		
管理規定に基づき、経理業務は単独で行わず、複数で行うことで風通しの良い施設会計を行っています。法人の内部監査、外部監査（会計監査人検査）が実施され、監査指摘の結果や改善点、問題点については法人全体で共有し、施設長から職員会議等で職員に周知して具体的な改善を行っています。		

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。	a
	☐ 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	○
	☐ 母親と子どもの個別的状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
	☐ 施設や母親と子どもへの理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。	○
	☐ 母親と子どもの買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の母親と子どものニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。	○
	(母子生活支援施設) ☐ 学校の友人等が施設へ遊びに来やすい環境づくりを行っている。	○
【コメント】		
事業計画の基本方針には、多様で困難な課題を抱える利用者支援では、関係機関や団体とネットワークを構築して、母と子のひとり親家庭と共に歩み、住みよい地域社会づくりを進めることを目指すと表示されています。地域のイベントの情報を母子に提供し、つながりフェスタ等地域の行事に子どもと職員が参加しています。学校の友人等が遊びに来た時は職員が声かけし、学童スペースで遊んだり、母親がいる時は部屋で遊ぶこともできています。		

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。	a
	☐ ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。	○
	☐ 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化して取り組んでいる。	○
	☐ ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	○
	☐ ボランティアに対して母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	○

【コメント】

母親と子どもにとってボランティアとの交流は地域社会との接点となり、施設にとっても施設の担う役割を知ってもらう貴重な機会でもあります。ボランティア受け入れのマニュアルを策定し、「大阪市民活動総合ポータルサイト」と「大阪市教員採用試験におけるボランティア活動加点制度」の事業に登録し、またインターシップの受け入れも行っています。ボランティア受け入れ時の研修、支援としてオリエンテーションを実施し本人が目標管理シートに記入しています。

(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
	☐ 当該地域の関係機関・団体について、個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。	○
	☐ 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○
	☐ 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
	☐ 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○
	☐ 地域に適当な関係機関・団体がない場合には、母親と子どものアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	

【コメント】

大阪市24区の担当者リスト、阿倍野区社会資源リストを作成して常備し、必要に応じて職員会議等で説明する等情報を共有しています。場合によっては学校や役所とも随時連携するほか、こども相談センターとケースカンファレンスを行っています。要保護児童対策地域協議会とも連携して、相互に情報提供や必要時にはカンファレンスを実施しています。そのほか大阪府社会貢献員CSWとの合同会議や研修会等にも出席し、地域との連携に積極的に取り組んでいます。

(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。	a
	☐ 施設(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	
	(社会的養護共通) ☐ 施設のもつ機能を地域へ還元したり、地域の関係機関・団体との連携等を通して、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めている。	a
	(5種別共通) ☐ 地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。	○

【コメント】

保育士のスキルを活かしてさくらシアターでパネル展を行ったり、一人親家庭のこどもの無料学習ルームさくらんぼ等を行い地域住民との交流を通じて福祉ニーズや生活課題の把握に取り組んでいます。また施設駐在の地域社会貢献支援員と施設CSWが協働して、阿倍野区及び近隣区在住の要支援者への相談支援を随時受付して行っていますが、その利用は増加しつつあります。

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。	a
	☐ 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。	○
	☐ 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	○
	☐ 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	○
	☐ 施設(法人)が有する支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	○
	☐ 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	○

【コメント】

法人では従来の社会貢献事業に加え、平成28年度から大阪府社会福祉協議会が主催する「オール大阪の社会福祉法人による社会貢献事業」に参画しています。また事業計画書には当施設を含む同法人母子生活支援3施設にCSWを配置して取組むと明記され、当施設に配置されたCSWは社会貢献支援員と連携して阿倍野区の要請に対応しています。めばえキッチンでは自治体とボランティアとの協同で、子どもと一緒に食事を作って一緒に食べるという独自の試みを行っています。現在はまだ退所児童が対象ですが、やがては地域に暮らす子どもを対象とすることを目標としています。また飲料水等の災害時の備蓄も整えて、地域の支援にも備えています。

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。	a
☐ 理念や基本方針に、母親と子どもを尊重した支援の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
☐ 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
☐ 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。	○
☐ 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。	○
☐ 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。	○

【コメント】

事務室に全国母子生活支援施設協議会の倫理綱領を掲示しています。施設では「母子それぞれの人格・個性を尊重し、個別のニーズに即した自立支援計画を立て、プライバシーの保護に配慮した支援を行う」と明示した法人内3施設の母子生活支援施設管理規程に基づき支援をしています。母子それぞれの担当者が役割を分担して個別に対応し、家族会議に参加する等、適切に介入して母子それぞれの意見を尊重・代弁して家族関係の調整を行い、母子それぞれを尊重した自立支援を行っています。

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
☐ 母親と子どものプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	○
☐ 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されている。	○
☐ 一人ひとりの母親と子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、母親と子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。	
☐ 母親と子どもにプライバシー保護に関する取組を周知している。	○

【コメント】

「母子生活支援施設管理規程」に基づいて母子のプライバシー保護に努めています。金銭の自己管理が困難な家庭には「母子生活支援施設預かり金品管理規程」に基づき、プライバシー保護に配慮した金銭管理の支援を行っています。老朽化した施設の構造的課題として、廊下と居室間の遮音性の問題や、居室内に浴室が無く共用の浴室を使用していること、居室が狭く家族間のプライベートな空間が確保が難しい等の問題もありますが、母子関係が不穏になる場合は別室を貸出したり、居室内をカーテンで仕切る等、できる範囲で対応しています。母子からは浴室の利用時間の延長を望む声や、郵便物を事務所に届けられるのではなく個人のポストに直接入れてほしいという要望もあり、より快適な環境を提供する取り組みが望まれます。

(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。	a
	☐ 理念や基本方針、支援の内容や施設の特性等を紹介した資料を準備している。	○
	☐ 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。	○
	☐ 施設に入所予定の母親と子どもについては、個別に丁寧な説明を実施している。	○
	☐ 見学等の希望に対応している。	○
	☐ 母親と子どもに対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	○

【コメント】

パンフレット、保育室しおり、学童のしおり、母子施設のしおりのほか、会報や広報誌など多様な資料を準備しています。パンフレット、しおりは写真やイラストを取り入れて優しい言葉づかいで、誰にでも分かり易いように理念や施設の概要を紹介しています。入所予定の母子には個別に分かり易く説明をしています。また施設の見学等の希望に対しても、個別に対応しています。

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。	a
	☐ 母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮をして説明している。	○
	☐ 支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意にあたっては、保護者等の自己決定を尊重している。	○
	☐ 支援の開始・過程においては、母親と子どもの同意を得たうえでその内容を書面で残している。	○
	☐ 意思決定が困難な母親と子どもへの配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	○

【コメント】

支援の開始時には母子の理解度に合わせて、イラストや絵カード等を用いて施設の支援内容を具体的に示し、母子が選択できるよう説明しています。金銭管理等の同意が必要な支援について、意思決定や同意書の記入が困難な場合は必要に応じて記入支援を行っています。自立面談で自立目標シートを作成する際に、施設側の支援計画と母子の要望が異なる場合は、母子の自己決定を尊重しています。入所後の環境の変化に戸惑い不安を感じている子どもには、学童の担当者だけでなく職員全員が声掛けをして日々の様子を見守り、子どもの意思表示を重視した支援を実施しています。

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。	a
	☐ 支援の内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	○
	☐ 他の施設や地域・家庭への移行にあたり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。	○
	☐ 施設を退所した後も、施設として母親と子どもが相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
	☐ 施設を退所した時に、母親と子どもに対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。	○

【コメント】

退所時には、切れ目のない支援を行うため「つなぐミーティング」を行って退所後の支援計画を立て、措置変更の引継ぎ文書を作成しています。退所前に面談を行い、退所後はアフターケア専門員が相談窓口になって対応することなど支援継続の説明を行っています。退所時に学童児には施設の連絡先を記載した退所カードを渡していますが、母親には口頭説明をしたうえで退所後の相談方法や担当者について分かりやすい言葉と優しいイラスト入りで記載した文書を渡しています。

(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。 ☐ 母親と子どもの満足に関する調査が定期的に行われている。 ☐ 母親と子どもへの個別の相談面接や聴取等が、母親と子どもの満足を把握する目的で定期的に行われている。 ☐ 職員等が、母親と子どもの満足を把握する目的で、母親と子ども会等に出席している。 ☐ 母親と子どもの満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、母親と子ども参画のもとで検討会議の設置等が行われている。 ☐ 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】		
「母の会」には、職員も参加して、行事計画等を知らせたり、意見を聞いています。また毎月当番制で当番の母親による「当番引継」も開催しています。毎月の「子ども会」では、子どもそれぞれが意見を述べる機会を設け、意見や満足度の吸い上げを行っています。ただ、こうした公式の場への参加の積極性には個人差があるため、これだけでは母子の総意が把握できていないという可能性が否定できません。そこで職員は意思表示が苦手だったり、公式な場に参加しにくい事情のある事情のある母子には、平素の何気ない機会を捉えて会話を交えたり、相談にのるように心がけて、意見や満足度を正しく把握し、適切に対応しています。		
(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。 ☐ 支援の実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)が整備されている。 ☐ 苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を母親と子どもに配布し説明している。 ☐ 苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫を行っている。 ☐ 苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。 ☐ 苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、母親と子どもに必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た母親と子どものプライバシーに配慮したうえで、公開している。 ☐ 苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	a ○ ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】		
施設長を苦情解決の責任者とし、苦情解決窓口の担当者や2名の第三者委員の氏名・連絡先を1階の階段横の壁に掲示しています。学童のしおりと母子施設のしおりにも相談窓口の連絡先を分かり易く記入しています。苦情があった場合は適切に対応して、フィードバックするとともに、苦情の内容や対応の経過・結果は苦情を申し出た母子のプライバシーに配慮したうえで法人のHPでも公表しています。		
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。 ☐ 母親と子どもが相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。 ☐ 母親と子どもに、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。 ☐ 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	b ○
【コメント】		
相談室や医務室等、相談内容に応じて相談できる場所を数室設置しています。職員は日常的に母子に声掛けをする等、相談しやすい雰囲気心を心掛けています。お話ポスト、つながりポストを1階に設置していますが、母子は職員に直接伝えてきます。学童のしおりには外部の相談先を記入し、母子施設のしおりには法人の苦情解決相談窓口の連絡先が記入されています。ただ、第三者委員の連絡先は記入されておらず、職員以外に相談できる第三者委員を半数以上の母子が認知していません。第三者委員の設置やその活用方法を周知する取り組みを期待します。		

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。	a
	☐ 職員は、日々の支援の実施において、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
	☐ 意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
	☐ 相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	○
	☐ 職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
	☐ 意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○
	☐ 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	○

【コメント】

職員は日常生活において母子に積極的に声を掛けるほか、母の会や子ども会を通じて、あるいは事務所窓口や内線電話で母子の相談や意見を受けています。把握した意見や要望、提案に関しては、マニュアルに沿って適切に職員間で共有し、迅速に対応策を検討し対応しています。ケースミーティングで出た様々な意見をもとに、必要に応じてマニュアル（対応手順）も都度見直しています。

(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。		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。	a
	☐ リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	○
	☐ 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	○
	☐ 母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
	☐ 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
	☐ 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	○
	☐ 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	○

【コメント】

年1回の危機管理研修や防災研修、毎月の火災や地震を想定した避難訓練を実施していて、担架やAEDの使い方など講習を受けています。危機管理関連のマニュアルを整備して、有事における職員の役割や対応を定め、職員会議などで周知を図っており、定期的に体制の状況を確認しています。事故報告を収集して、要因分析のうえ対策を実施した報告書を整備しています。

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
	☐ 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	○
	☐ 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	○
	☐ 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	○
	☐ 感染症の予防策が適切に講じられている。	○
	☐ 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	○

【コメント】

感染症のマニュアルは、コロナ対応の過程で根本的に見直しを実施し、感染症発生時の母子の安全確保の体制を整備しました。感染症予防については危機管理委員会が担当しており、ミーティングを隔月で実施しています。担当の職員が感染症関係の研修に毎年参加していますが、施設内の全職員に向けた研修が実施されていません。今後は担当職員が中心となって、施設の全職員向けの勉強会や研修の実施を期待します。

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 行っている。	b
	□災害時の対応体制が決められている。	○
	□立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために 「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	
	□母親と子ども及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知さ れている。	○
	□食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	○

【コメント】

ケース会議で各職員の災害時における母子の安全確保のための役割分担を確認しています。備蓄リストを作成して備蓄品の整備を行っています。震災や風水害、火災時の対応マニュアルを定め、それぞれの災害を想定した避難訓練を毎月行っています。BCPは整備されていますが、これに基づいた組織整備状況の確認や連絡網の機能確認などの日常における活動の実践と全職員による意識の共有は今後の課題となっています。

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。	a
	□標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
	□標準的な実施方法には、母親と子どもの尊重や権利擁護とともにプライバシー の保護に関わる姿勢が明示されている。	
	□標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底す るための方策を講じている。	○
	□標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがあ る。	○

【コメント】

業務全般のマニュアルが整備されており、支援についての標準的な実施方法が示されています。支援の実施状況はケース記録に記されており、支援が標準の実施方法に即して実施されているかを確認しています。標準的な実施方法には母子を尊重する姿勢や母子の権利擁護の規程が明示されています。今後は、支援の場面ごとにプライバシーの保護を図るための姿勢や具体的な支援上の留意点などが明確に記載されることを期待します。

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。	b
	□支援の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が施設で定 められている。	
	□支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。	
	□検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	○
	□検証・見直しにあたり、職員や母親と子どもからの意見や提案が反映されるよう な仕組みになっている。	○

【コメント】

今回の第三者評価受審を契機として、自己評価をもとに全ての手順書を見直し、改訂を行いました。面談や日々の支援を通して把握した母子からの要望などを、標準的な実施方法に反映して見直しています。今後は、定期的な検証・見直しの時期とその方法を定めて、実施することを期待します。

(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
	☐ 自立支援計画策定の責任者を設置している。	○
	☐ アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	
	☐ 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては施設以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	○
	☐ 自立支援計画には、母親と子ども一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。	○
	☐ 自立支援計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、母親と子どもの意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	○
	☐ 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	○

【コメント】

「自立支援計画作成の手順マニュアル」に、アセスメント手法およびこれをもとに自立支援計画を策定する手順を定めています。自立面談には母子支援員だけでなく、保育士と少年指導員も加わり、難しいケースや検討内容によってはケース会議や内部研修などでとりあげるとともに、関係機関とのカンファレンスも実施して、協同で支援計画を立てています。そこには、母子の意向把握と同意を含んでいます。今後は、アセスメントシートの記載を入所時の利用者情報記録に留めずに、課題解決に向けた「見立て（仮設の構築）」にまで踏み込んだ内容とすることを期待します。

②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
	☐ 自立支援計画どおりに支援が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。	○
	☐ 自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	○
	☐ 見直しによって変更した自立支援計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。	○
	☐ 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	○
	☐ 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、支援を十分に実施できていない内容（ニーズ）等、支援の質の向上に関わる課題等が明確にされている。	○

【コメント】

作成した自立支援計画は、ケース会議で職員間で共有し、その後のモニタリングを通して検討・見直しを実施しています。年1回の面談では母子の意見や要望を聴きとって自立支援計画の見直しに反映しています。見直しによって変更した自立支援計画の内容は職員会議などで周知を図っています。

(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。	a
	☐ 母親と子どもの身体状況や生活状況等を、施設が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
	☐ 自立支援計画にもとづく支援が実施されていることを記録により確認することができる。	○
	☐ 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	
	☐ 施設における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○
	☐ 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
	☐ パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。	○

【コメント】

母子日誌、学童日誌、保育日誌、管理日誌等に母子の生活状況や支援内容などを毎日記録していて、翌日、全職員が確認して共有しています。記録の文体等に個人差は否めませんが、記録要領を作成して記載方法の統一化を図っており、共有すべき客観的事実の記載と担当者の見立てが明確になっています。冒頭に簡潔な要約を表記する好例も見られます。今後はこうした好例を振り返って、記載内容や方法の工夫を標準化していく取組を期待します。

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
	☐ 個人情報保護規程等により、母親と子どもの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	☐
	☐ 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	☐
	☐ 記録管理の責任者が設置されている。	☐
	☐ 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	☐
	☐ 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	☐
	☐ 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。	☐
【コメント】		
個人情報保護規程を整備し、職員には新人研修や法人研修などを毎年実施してその遵守を徹底しています。利用者の個人情報に係る書類は鍵付きロッカーに保管しており、ケース検討のために記録を外部に持ち出す際は園長から許可を貰うことが必須になっています。こうした個人情報保護についての施設の取組は、入所時に母子に説明しています。		

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。	a
	☐ 母親と子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。	☐
	☐ 母親と子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた養育・支援が実施されている。	☐
	☐ 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。	☐
	☐ 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。	☐
	☐ 必要に応じて、関係機関等と連携を図り対応している。	☐
	☐ 母親と子どもの思想・信教の自由を保障している。	☐
【コメント】		
倫理綱領を事務所に掲示して、人権擁護の意識を職員間で共有するとともに、法人の人権研修を年1回受講しています。ほかに、大阪市児童福祉施設連盟の人権研修を受講しています。研修を受講した職員が施設内で他の職員に対する研修を行っており、ケース会議にて人権擁護の視点で支援の振り返りを行っています。子どもへの虐待が疑われるケースでは、児童相談所等とも情報共有して必要な措置をとっています。職員は、母子への支援に際して言葉の使い方にも人権への配慮を徹底して支援しています。また、必要に応じて学校や医療・保健関係、その他各種の外部機関とも連携しています。		

(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
	□不適切なかかわりがあった場合を想定し、施設長が職員と利用者の双方に事実確認や原因の分析等を行うことや「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつくられている。	○
	□不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、職員による不適切なかかわりを行わないための支援技術を習得させている。	○
	□不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。	○
	□職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、不適切なかかわりが発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備し、規程に基づいて厳正に対応している。	○
	□不適切なかかわりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者等に報告することを義務付けている。	○
【コメント】		
施設では、職員による不適切な関わりが行われないよう、居室へ職員が立ち入る際は必ず2名体制で対応しています。職員による不適切な関わりが発覚した場合、管理職に連絡の上、今後同じことが起こらないよう指導しています。施設長は、職員のちょっとした言葉遣いにも注意して、けっして人格否定につながる様な不適切な言動の入り口とならないように、職員を指導しています。		
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。	a
	□不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、母親と子どもに周知している。	○
	□不適切な行為に迅速に対応できるように、母親と子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
	□不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことの確認や職員体制の点検と改善を行っている。	○
	□不適切な行為を伴わない人とのかかわりについて、母親や子どもに伝え、良好な人間関係の構築を図っている。	○
【コメント】		
母子の間で、あるいは他者への暴力や脅かし、人格否定など、不適切な関わりがあった場合は、職員が必要に応じて介入して、不適切な行為の防止に努めています。特に暴力等の行為が行われる前に職員に助けを求めるよう促しています。日頃から不適切な関わりが発生する兆候を見逃さず職員間で共有し協力して注意し合っており、その対処方法については、母親とは日々の関わり合いや面談等で良好な母子関係の構築が図れるよう支援しています。		
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。	a
	□不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	○
	□子どもが自分自身を守るための知識・具体的方法について学習する機会を設けている。	○
	□不適切なかかわりを伴わない子育てについて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。	○
	□常に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援を行っている。	○
【コメント】		
小学生（低学年）向けのソーシャル・スキル・トレーニング講座である「ぽかぽかる～む」や高学年以上向けの児童の性教育講座「いのちのかがやきる～む」などで、子どもに社会マナー、身だしなみなどと共に「生と性」の大切さを伝えています。また、母親には発達講座を実施して、適切な子どもの養育を促しています。日頃から母子関係の調整や適時適切な介入をしており、面談のほかに玄関などで母子と向き合いながらの生活の情報共有をしていて、母子の様子で気になることがあれば対応しています。また、子ども自身が大人に助けを求められるよう、気になることがあればすぐに職員を頼るよう伝えています。		

(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

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。	a
	□子ども自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるような活動（施設内の自治会活動等）を母親の理解のもとで実施している。	○
	□子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった内容を含んだ活動を母親の理解と協力のもと実施している。	○
	□活動を通して、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つよう必要な支援をしている。	○
	□母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう支援している。	○
	□母親の自治会活動等を通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援を行っている。	○

【コメント】

職員は、母親が2か月に1回、母の会を母親自身が代表を選んで自主的に企画できるように支援しつつ、その場に参加して日々の活動や行事計画を説明し、母親同士の顔合わせや生活で協同することを促しています。子ども（学童）には掃除係、生き物係等の係を決めて、子どもが主体的に活動に関わるように支援しています。また、個別面談では母子が自己選択や自己決定が出来るように支援しています。

(4) 主体性を尊重した日常生活

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。	a
	□母親や子どもの自尊心や強みを大切に支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	□母親と子どもに対してストレングスの視点に基づいて、エンパワメントしていく支援を行っている。	○
	□常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を通して、その人が力を発揮できるよう支援を行っている。	○

【コメント】

職員は、日々の支援において母子の主体性が上がるように接するように努めています。母親との面談では、自己決定が出来るように情報提供を心がけ、母親の考えや思いに共感するとともに、尊重することで自己肯定感を育み、主体的に生活する意欲を引き出すよう支援しています。

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
	□母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
	□母親と子どもの主体的な参画を前提とした行事・プログラムを用意している。	○
	□母親向けのプログラムでは、母親が安心して参加し楽しめるように、保育などのサポートを行っている。	○
	□母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間等を工夫している。	○
	□行事等の実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

母親向け、母子向け、子ども向けの各種行事を年間を通じて多様に実施しています。行事前後にアンケートや意見の聞き取りを行い、行事後には担当者で振り返りミーティングを実施して、次回に反映させています。行事参加は、母子の施設生活における楽しみや精神的な安定を高めるとともに、主体的な活動を促す効果が期待できます。行事への参加率は、心身の不安定さ・障がいを抱える方など、集団での活動に不安を感じる母子が増える中で、けっして低いわけではありませんが今後は、母親の母の会や各種行事への参加率をさらに高める工夫を期待します。

(5) 支援の継続性とアフターケア

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。	a
	☐ 退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成している。	○
	☐ 退所した地域で安定して暮らすために、必要に応じて退所先の行政機関をはじめ、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられるようにしている。	○
	☐ 退所後も電話や来所によって施設に相談できることを母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待等)支援を提供している。	○
	☐ 退所後の生活が安定していることを確認するための往訪や架電等の取組を行っている。	○
	☐ 必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行等の支援を行っている。	○
【コメント】		
入所中から退所後の生活を見据え支援を行っており、退所時には、今後も必要に応じて支援できることを伝えていきます。退所後は、施設との交流が途絶えないようサマーフェスタや退所者向けの行事、子ども向けにさくらんぼ（無料学習塾）、めばえキッチン（料理教室）、茶道教室も行っています。また、様々な社会資源の情報を提供するとともに、それらとの繋ぎにも取り組むとともに、積極的に電話で生活状況を伺い、困りごとへの相談に乗って施設の再利用も選択肢に含んだアフターケアを徹底しています。		

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。	a
	☐ 母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して、目的や目標を明確にし計画的で一貫した専門的支援を行っている。	○
	☐ 母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。	○
	☐ 母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。	○
	☐ 資料等を使いながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、必要に応じて職員が機関等への同行及び代弁を行っている。	○
	☐ 専門的な支援を行うために、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置し、職員間で連携・協議を行っている。	○
【コメント】		
施設を利用する母子は様々な支援課題を有しており、母親と子ども、両主体が抱える課題の克服は一樣ではなく、今日の母子生活支援施設には高度な専門的支援が求められています。施設では母子・学童・保育それぞれに適切な職員配置とその連携によるチーム力で応えようとしています。職員は、その専門性を支援者としての想いで一方的に発揮するのではなく、母子それぞれの主体的な意思を尊重して、伴走的支援に徹しています。その上で、同行や代行支援、そして適切かつタイムリーな介入、関係機関や社会資源の活用など、必要な支援に努めています。		

(2) 入所初期の支援

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。	b
	☐ 入所直後は心理的に不安になりやすいため、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援に努めている。	○
	☐ 母親と子どもが安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関等と連携して情報提供に努めている。	○
	☐ 子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう支援している。	○
	☐ 必要に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。	○
	☐ 居室は、母親と子どもが生活するために必要な十分なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっている。	
	☐ 身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるように配慮している。	

【コメント】

入所に際して、母子の特性や施設利用に至った生活の状況についての情報は各区保健福祉センター等から得ています。入所後に把握できる特性や課題もあり、施設では母子それぞれの特性や課題を分析して、課題解決に向けた個別の支援計画を立て、これに基づいて母子が安定した生活を開始できるよう、必要な物品の提供を含めて支援しています。

居室の広さや居室間の遮音性、浴室等の生活設備など、施設の老朽化や建設時の施設基準に基づく環境であるために、施設のバリアフリー化や生活環境の充実に向けた施設改修の課題がある中で、職員は可能な限りの支援を尽くしています。

(3) 母親への日常生活支援

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。	a
	☐ 生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補う等の支援を行っている。	○
	☐ 心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診を促したりするとともに、栄養管理等の食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理のための支援を行っている。	○
	☐ 必要に応じて、衣服の清潔保持や入浴など、気持ちよく暮らすために必要な衛生面への支援を行っている。	○
	☐ 経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っている。	○
	☐ 支援の必要性やニーズに応じて、家事・育児等、日常生活全般について、代行や介助等の支援を行っている。	○

【コメント】

母親には、人との関わりが苦手であったり、子育てや生活環境の維持スキルの課題があるなど、安定した家庭生活を営む上で多様な支援を必要としています。職員は、母親の状況・希望に応じて、家事介助、通院同行・代行、買い物代行、子どもの入浴代行、調理や掃除介入、訪問看護と連携した服薬管理や入浴支援、金銭管理、リフレッシュ保育、保育相談等、多様な支援を行っています。家事支援や同行援助など、介護サービスや障がいサービスを導入することは制度上できない中で、広範囲な専門性を活用して必要な支援を行うことが求められていますが、職員は母親の不安の解消を図りつつ、家事、育児等日常生活全般において必要な支援を行うことは高く評価することができます。

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。	a
	☐ 母親の育児に関する不安や悩み等の発見に努め、その軽減に向けた相談や助言、介助等を行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐ等の支援を行っている。	○
	☐ 母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援を行っている。	○
	☐ 母親が子どもを客観的に理解できるように、発達段階や発達課題について示し、適切な子育てやかかわりについてわかりやすく説明している。	○
	☐ 虐待や不適切なかかわりを発見した時は職員が介入し、必要に応じて専門機関との連携を行っている。	○
	☐ 必要に応じて、子どもが通う保育所や学校と連携している。	○

【コメント】

平成28年の児童福祉法改正では、「児童の保護者は、児童を心身ともに健やかに育成することについて第一義的な責任を負う」とされており、施設には、母親に子育てに係る役割の気づきを促すことや、必要な支援に努めることが求められています。職員は日常的に子育てについての悩みや相談を傾聴して、必要であれば特別保育（リフレッシュ保育、病後児保育、補完保育など）を提案したり、関係機関との連携を図って、母親の育児負担の軽減や子育ての知識・技術の向上に努めています。母親に子どもへの虐待など不適切な関わりがある場合は、適切かつタイムリーな介入や関係機関との連携を図っています。

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。	a
	☐ 母親が職員とつながっていることを実感できるよう、様々な場面で気軽に声をかけたり、相談に応じるなどの取組を行っている。	○
	☐ 施設を自分の居場所として感じられるように、母親どうしが集うための機会や場を設け、交流を促すなど、関係づくりのための支援を行っている。	○
	☐ 対人関係がうまくできない母親には、母親のペースに合わせた関係性の構築に配慮を行っている。	○
	☐ 社会との関係をとることの難しさから対人関係にストレスを生じている場合は、そのストレスの軽減が図られるよう、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	○
	☐ 施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じたときに、その関係性を修復もしくは改善するための支援を行っている。	○

【コメント】

母親の中には対人関係を築くことが苦手な方が少なくありません。職員は日常的に声かけをし、挨拶や雑談を通して気軽なコミュニケーションを取るように心掛けています。母の会（隔月に開催する母親の自治会）を設け、職員も協同しながら人間関係づくりを支援しています。集いの家や屋上の活動広場、多目的に利用できる1階学習室などのセミパブリックな場を用意して自発的な社会性が育まれる環境を整えています。母の会には6割程の参加率ですが、人が集まるところに出られない母親には個別に情報提供して、その特性やペースにあった関係性の構築に配慮しています。また、必要に応じて専門的な心理療法に繋げたり、相談に応じて心的ストレスの軽減を図っています。

（４） 子どもへの支援

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。	a
	☐ 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	○
	☐ 放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラム等を用意するとともに、日常生活上必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。	○
	☐ DVを目撃した子どもを含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。	○
	☐ 母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどの支援を行っている。	○
	☐ 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立てている。	○

【コメント】

母親の中には対人関係を築くことが苦手な方が少なくありません。職員は日常的に声かけをし、挨拶や雑談を通して気軽なコミュニケーションを取るように心掛けています。母の会（隔月に開催する母親の自治会）を設け、職員も協同しながら人間関係づくりを支援しています。集いの家や屋上の活動広場、多目的に利用できる1階学習室などのセミパブリックな場を用意して自発的な社会性が育まれる環境を整えています。母の会には6割程の参加率ですが、人が集まるところに出られない母親には個別に情報提供して、その特性やペースにあった関係性の構築に配慮しています。また、必要に応じて専門的な心理療法に繋げたり、相談に応じて心的ストレスの軽減を図っています。

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。	a
	☐ 落ち着いた学習に取り組める環境を整え、年齢に応じた適切な学習支援を行っている。	☐
	☐ 学習の習慣を身につけるとともに、学習への動機づけを図っている。	☐
	☐ 進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。	☐
	☐ 学費の負担軽減のため、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援を行っている。	☐
	☐ 学習指導のために学習ボランティア等の協力を得ている。	☐
	☐ 子ども一人一人の個性を重視した相談・支援を行っている。	☐

【コメント】

就学児を対象とする学童保育では、毎日の宿題支援を行うとともに、希望に応じて個別の「夜勉強」を実施しています。経済的な支援として、生活保護ケースワーカーとの連携や、奨学金、塾代助成制度等の情報を提供するなどの経済的支援をしています。塾の利用については、見学会や説明会の案内資料を配布しています。卒園生ボランティアを受入れて、子どもが自立へのイメージができるようにしています。退所児童を対象とした学習支援については、無料で幅広く受け入れる学習ルームの場をしつらえるとともに、外部から塾講師を招いて学習や進路指導を行う企画を実施しています。

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。	a
	☐ 母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう支援している。	☐
	☐ ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	☐
	☐ 悪意や暴力のないおとなモデルを提供することで、おとなに信頼感を持てるよう支援している。	☐
	☐ 自分の気持ちをことばで適切に表現し相手に伝えることについて、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上するよう支援している。	☐
	☐ 専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れている。	☐

【コメント】

施設では、多様なプログラムを通して子どものコミュニケーション力を育てています。悪意や暴力のない普通の大人のあり様（特に男性）を提供することについて、男性職員の確保が難しい中、学生ボランティアや実習生を積極的に受け入れて、子どもがおとなに信頼感をもてるよう支援しています。子どもが自己肯定感を高めて人間関係づくりにポジティブな一歩を踏み出せるよう、専門的なプログラム（アドベンチャーカウンセリング）を導入してグループワークを実施しています。アドベンチャーカウンセリングは職員の教育プログラムとしても実施しており、職員の指導スキルを向上しています。

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。	a
	☐ 性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応えている。	☐
	☐ 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習会を行っている。	☐
	☐ 年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるよう支援している。	☐
	☐ 年齢に応じた性教育の計画があり、正しい性知識を得る機会を設けている。	☐
	☐ 必要に応じて外部講師を招く等して、性教育のあり方について学習会などを職員や子どもに対して実施している。	☐

【コメント】

小学1年生からの「ぽかぽかる～む」、同4年生からの「いのちかがやきる～む」など、就学児の学齢や発達段階に応じて性教育プログラムを長年にわたり実施しています。また、助産師を講師に招き、職員や子どもに対して学習会を開いたり、性教育のあり方の指導を受けています。市内4か所の母子生活支援施設の合同会議や区内施設連絡会において、各施設の取り組みの情報共有を図っています。男性職員が男児とともに銭湯に行き、身をもって性教育を行う等、子どもの性別や発達に応じた支援を行っています。

(5) DV被害からの回避・回復

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。	a
	☐ 緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	
	☐ 24時間の受け入れや広域利用など、広く母親と子どもの緊急利用を受け入れている。	
	☐ 役割分担と責任の所在を明確にし、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。	○
	☐ 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○
	☐ 緊急利用のための生活用品等を予め用意している。	○
【コメント】		
大阪市との契約に基づき、母子の緊急利用は大阪市内機関からの依頼を受けて、夜間を除いて対応しています。緊急の受入に備え、平素から母子を受け入れる居室を3室用意し、生活に必要な備品等を予め整えています。日曜や祝日など、職員体制が手薄な日であっても、適切な受け入れができるよう、対応マニュアルを策定するとともに職員研修を行っています。受け入れた母子に対して、職員はまめに声をかけをしたり、必要に応じて子どもを預かるなどして、心身の不安や疲労を軽減しています。また、必要に応じて区役所や警察、児童相談所、配偶者暴力支援センター（以下「配暴センター」）等との連携を図っています。		
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
	☐ 保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて法的手続きのための同行等の支援を行っている。	○
	☐ 弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等、さらに必要に応じて代弁等の支援を行っている。	○
	☐ 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、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っている。	○
【コメント】		
職員は、DV被害により母子が心身に受けた傷やストレスを癒すよう心理的ケアを施し、安全を確保するために、法テラスの活用や配暴センターや行政との連携を図っています。入所面接や、その後のオリエンテーションで、各種の制度や法的手続き、専門職の情報提供や、その利用の援助を行っています。DV加害者に居所が知られ、母子に危険が及ぶ可能性がある場合は、速やかに他施設への移動等の対応をとって母子の安全確保の支援に努めています。		
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。	a
	☐ DVについての正しい情報と知識を提供し、DV被害者の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っている。	○
	☐ DVから脱出することができたことを評価し、安心し安定した生活と幸せな未来について、職員と一緒に考え支援することを伝えている。	○
	☐ 心理療法を活用し、医師やカウンセラーと情報交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	☐ 必要に応じて、自助グループや外部の支援団体等の紹介を行っている。	○
【コメント】		
職員はDV被害にかかる影響や対応についての研修を受け、日々の声かけや見守りを通して、母子の状況を確認して情報を共有し、トラウマインフォームドケアをチームで努めています。心理療法担当職員を配置して施設内カウンセリングを実施するとともに、外部カウンセラーや機関、医師、訪問看護師等との連携による支援体制を整えて、その情報を案内しています。カウンセラーと協力して、母親向けの認知行動療法講座を実施して、母親が自身の力で自らの閉塞した考えや行動を柔軟に解きほぐすことができるよう支援しています。 註）認知行動療法：ストレスなどで固まってしまった考えや行動を、自身の力で柔軟にときほぐし、自由に考えたり行動したりするのを支援する心理療法		

(6) 子どもの虐待状況への対応

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。	a
	☐ 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職員が示している。	○
	☐ 子どもと個別に関わる機会を作り、職員に自分の思いや気持ちを話せる時間を作っている。	○
	☐ 子ども一人ひとりがかけがえない大切な存在であることを伝えることや、感情表現を大切にすることで、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。	○
	☐ 医療機関や児童相談所などの関係機関と必要な情報の交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	○
	☐ 心理療法担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアを実施している。	○
	☐ 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。	○

【コメント】

被虐待児については、支援の専門性を高める研修に職員が参加し、施設で共有しています。男性職員が実習生やボランティアとともに、暴力に依らない「大人の男性モデル」を示しています。夜間学習など、子ども一人ひとりと密に関わる時間を作るほか、学童保育でも個別の対応を行うことによって、子どもに寄り添い、子どもの気持ちや言葉をしっかり受け止めて、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援に努めています。また、心理担当職員によるカウンセリング等の専門的ケアを実施するほか、関係機関との連携を図っています。

(7) 家族関係への支援

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。	a
	☐ 母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	☐ 子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	○
	☐ 家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。	○
	☐ 必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	○

【コメント】

母子生活支援施設では、子どもの最善の利益を第一義的な課題としつつ、母親の女性としての自己実現や保護者としての子育てスキルの向上支援をテーマとしています。職員は、母子それぞれの思いを個別に受け止め、ケース会議等で検討の上、適時適切な介入により調整を図っています。必要があれば、家族会議にも同席して家族間（場合によっては他の親族を含めて）のルール作りや意見の調整を支援しています。子育てに悩む母親に対して、職員が母親モデルを示したり、ペアレントトレーニング等の具体的な取り組みを施して家族関係調整を行っています。必要な場合、職員は区福祉事務所、家庭児童相談室、児童相談所、要保護児童対策協議会などへのつなぎや、そうした関係機関情報の提供を行っています。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

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
	☐ 社会資源の積極的な活用をするための支援を行っている。	○
	☐ 公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っている。	○
	☐ 精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。	○
	☐ 障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。	○

【コメント】

施設を利用する母子は、障がいや精神疾患、その他コミュニケーションに課題があるなど、要配慮要因が増加しているケースが多く、インケアとアフターケアのシームレスな支援が欠かせません。その体制を構築するために求められる組織体制（施設の多機能化とケースワークの充実）が課題となっていますが、既往の介護サービスや障がい福祉サービスなどの中には制度上で利用できないサービスもある中で、職員の負担が急増しています。そのような状況で下職員は、個々の困難ケースについて、可能なかぎりの社会資源（各種支援機関や医師、就労先、学校、保育所等々）との連携を踏まえた支援に努めています。母親の心身の状況によっては特別保育や子どもの一時保護の提案もしています。

(9) 就労支援

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。	a
	☐ 母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。	○
	☐ 資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っている。	○
	☐ 公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。	○
	☐ 母親が安心して就労できるように補完保育(残業や休日出勤時の保育等)、病後児保育、学童保育などを行っている。	○
【コメント】		
母親の就労実現は、自立に向けた大きな課題ですが、人との関わりづくりを苦手とする利用者が急増する中で、如何にそのモチベーションを醸成していけるかが施設の課題となっています。職員は母親の意向を傾聴することを基本として、その意向を尊重しつつ、ハローワークへの同行や各種手続きを助力するなど、様々な職業訓練や就労支援に努めています。インケアとしても、補完保育や土曜日の学童保育を柔軟に受け入れて就労支援をしています。さらに、外部から招聘して就労相談員を配置し、必要に応じて専門的なアドバイスを受けられる機会を設けています。		
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。	a
	☐ 職場環境、人間関係に関する相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っている。	○
	☐ 母親が望む場合、就労継続のために職場との関係調整を行っている。	○
	☐ 障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。	○
	☐ 就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。	○
	☐ 必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	○
【コメント】		
就労継続が困難な要因は一樣ではありませんが、幸いにして就労継続支援A型・B型などの障がい福祉サービスが充実してきており、そうした社会資源との関係構築にも取組んで、母親への情報提供や利用へのつなぎを支援しています。それでも、就労の継続は容易ではなく、仕事や職場に関する相談に応じたり、順調な出勤ができていない状況が継続する場合は、声かけや解決に向けての助言に努めています。母親の心身の状況によっては、特別保育や一時保護の提案もして、就労の継続を支援しています。日本語でのコミュニケーションが難しい母親のケースでは、ボランティアによる翻訳支援や職員が職場との会話に同席するなどの支援を施しています。		