

第三者評価結果シート（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

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

②評価調査者研修修了番号

SK15177

S16030

S15132

③施設名等

名 称：	ハピネス・ハーク
施設長氏名：	盛尾 季史
定 員：	30世帯
所在地(都道府県)：	大阪府
所在地(市町村以下)：	堺市堺区緑ヶ丘南町1-2-10
T E L：	072-280-2525
U R L：	http://osakafukushikai.or.jp/hark
【施設の概要】	
開設年月日	2010/4/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	大阪福社会
職員数 常勤職員：	14名
職員数 非常勤職員：	1名
専門職員の名称（ア）	社会福祉主事
上記専門職員の人数：	9名
専門職員の名称（イ）	幼稚園教員免許
上記専門職員の人数：	6名
専門職員の名称（ウ）	臨床心理士
上記専門職員の人数：	2名
専門職員の名称（エ）	
上記専門職員の人数：	
専門職員の名称（オ）	
上記専門職員の人数：	
専門職員の名称（カ）	
上記専門職員の人数：	
施設設備の概要（ア）居室数：	
施設設備の概要（イ）設備等：	
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

④理念・基本方針

施設理念-母と子が人生の主人公になれる支援をいたします。
基本方針-誰もが幸せになり、新しい人生に向かってはばたいていけるよう、全力でサポートいたします。

⑤施設の特徴的な取組

①施設内保育の充実に努めています。

入所当日から就労の有無にかかわらず施設内保育を実施して、必要な手続きを速やかに行えるようにしたり、環境の変化への不安を和らげる支援をしています。施設内保育は少人数の異年齢保育を実施していて、一人一人の発達段階に応じた細かい援助、給食対応、早朝や夕方の時間外保育や土日祝日の保育(休日預かり事業の活用)を実施しています。また保育マニュアルに基づき、毎月の身体測定、季節ごとの保育行事、母子旅行なども行い、母子関係を良好に保つための支援をしています。母に対して保育担当や母子支援員が日常的に子育ての相談を受けて、専門的な立場から助言を行うことができ、前向きに子育てに向き合えるような支援を行っています。

②利用者に対する就労支援の充実に努めています。

入所翌日から施設内に有る子育てひろばでの就労を斡旋して就労支援をしています。入所に伴い退職、転職せざるを得ない利用者が多く、新しい仕事が決まるまでの間、子育てひろばでの就労により収入を得て、入所後当面の生活を安定させることができます。また精神疾患等の理由で外部の就労に不安がある利用者に対して、就労の機会を作り施設職員の助言や支援を受けながら就労スキルの向上を図り、外部での就労に備える場としても子育て広場での就労斡旋をしています。

就労探しについてはハローワークへの同行、履歴書記入の助言、面接練習等就労決定に向けての支援、同伴児に対しては母の就労時間に合わせて施設内保育時間を延長したり、学童時の放課後見守り支援、土日祝日の保育(休日預かり事業の活用)の実施等により、安心して就労できる環境作りをしています。

③特定妊婦を含む妊産婦の入所受け入れを積極的に行っています。

妊産婦は入所に伴う病院の変更や定期検診の情報提供や同行支援、助産制度利用の情報提供、同伴児へのケア、出産時には夜間を含む緊急入院への対応、母の入退院時の手伝いや同伴児の見守り支援、出生届等各種手続きの支援、退院後は生活支援(沐浴、離乳食、授乳等)、ベビーベッド、ベビーカー、ベビーバス等必要な物品の貸し出し、予防接種を受けるための申請手続き、同行支援を実施する等、妊娠期から出産を経て乳児期以降までの支援プログラムを整備して、安心して出産、子育てができる環境を整えています。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間(ア)契約日(開始日)	2017/7/3
評価実施期間(イ)評価結果確定日	2018/3/27
受審回数	1回
前回の受審時期	平成26年度

⑦総評

◇施設の概要

平成8年に社会福祉法人大阪福祉会が設立され、高齢者福祉事業・児童福祉事業等の14にわたる社会福祉事業を堺市の各地で展開しています。母子生活支援施設であるハピネス・ハークは、平成22年に開設された比較的新しい施設です。東側には同法人事業であるハピネス神石保育園があり、西側には公園のある住宅街に位置しています。

◇特に評価の高い点

職員一人ひとりの育成に向けた取り組み

職員一人ひとりが設定する目標については、それぞれの部門の目標と整合性を保つとともに、当該職員に期待するレベル、また、その内容がふさわしいものであるかどうかを確認する必要があります。施設長等は、支持的・援助的な姿勢で日常的に適切な助言や支援を実践しています。今後もこの取り組みに期待します。

支援の継続性に配慮した取り組み

施設を退所した後も、母親や子ども等が相談を希望した場合には、担当者や相応する窓口を設置する必要があります。また、支援の継続性を確保するために、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すことが求められます。2名の選任職員を配置して、支援の継続性に配慮した取り組みが実践されています。今後もこの取り組みに期待します。

子育てひろばでの就労を活用した取り組み

施設内の子育てひろばを、入所初期や地域での就労が困難な母親向けの就労場所として活用しています。母親の当面の収入安定と社会参加への足掛かりとするとともに、子どもとの適切な関わり方を習得する場となることも期待されます。

◇改善が求められる点

働きやすい職場づくりへの取り組み

快適にして働きやすい職場づくりに向けては、労務管理についての責任体制を明確にするとともに、職員の就業状況や意見・意向を把握することが必要です。その意見・意向の結果を分析・検討し、改善に向けた取り組みを事業計画等に具体的に反映させなければなりません。人材の確保・定着の観点から、施設の魅力を高めるさらなる取り組みが望まれます。

運営の透明性を確保するための情報公開への取り組み

施設の事業や財務に関する情報を公開することは、公費による支援を実施する主体としての説明責任を果たし、経営の透明性を図る取り組みです。ホームページ上での事業計画、事業報告、予算、決算情報等の公開は法人本部の扱いとしていますが、当該施設として適切に情報公開することが望まれます。

母子生活支援施設としての発信の取り組み

高齢者分野の施設を多く持つ法人において、母子生活支援施設であるハピネス・ハークを独自に発信していくことは、児童福祉分野における地域資源としての認知度を上げることに繋がります。施設利用者の個人情報に十分配慮しながらも、母子生活支援施設ハピネス・ハークという資源の存在が、必要な母子の目に触れ、適切に活用されるよう、情報発信していくことが望まれます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント(※受審施設が作成します。)

評価結果を受けて早速施設内研修を行い、職員間で情報を共有しました。今回の第三者評価受審により自分たちの支援を客観的な目線で振り返ることができました。

施設の理念である「母と子が人生の主人公になれる支援」を実践できるように、今後も継続して職員全員で切磋琢磨して支援の質の向上に取り組んで参ります。

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
【コメント】	
<p>母親と子どもの支援や施設経営の前提として、社会福祉法人としての施設の目的や存在意義、使命や役割を明確にした理念、基本方針が極めて重要となります。理念、基本方針は、施設における経営や支援の拠り所であり、事業展開のための最高規範に相当する部分です。また、施設を目指すべき方向性を内外に示すべきものでもあります。今後もこの取り組みに期待します。</p>	

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	第三者 評価結 果
① 2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a
【コメント】	
<p>社会福祉事業全体の動向、地域での福祉に対する需要の動向、母親と子どもの数・母親と子どもの質の変化、支援のニーズの把握等は、長期的視野に立っての施設経営に不可欠な情報です。今後もこの取り組みに期待します。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
【コメント】	
<p>現在の施設の経営状況や課題が理事、評議員間で共有化されていることは当然のことですが、職員間にも周知されていることが、経営課題の解決や改善等への前提条件となります。今後もこの取り組みに期待します。</p>	

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者 評価結 果
① 4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a
【コメント】	
<p>中・長期計画の策定は、理念や基本方針を具体化、実現化する観点からの取り組みであり、支援の更なる充実、課題の解決や改善につながります。加えて、地域社会のニーズに基づいた新たな福祉サービスの実施も求められています。今後もこの取り組みに期待します。</p>	
② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a
【コメント】	
<p>単年度の事業計画においても、中・長期計画と同じく、事業計画が実現可能となる収支で、適切に策定されることが条件です。今後もこの取り組みに期待します。</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
【コメント】		
単年度及び中・長期の事業計画は、その策定や評価について施設内組織の体制を定めて、職員の参画・理解のもとに施設全体で取り組むことが前提条件となります。事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが、施設全体としての取り組みであることが、確認できました。今後もこの取り組みに期待します。		
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。	a
【コメント】		
事業計画は、ややもすれば子どもや保護者には理解が難しい面があるにもかかわらず、施設内の広報等により子どもや母親に周知されています。特に、単年度事業計画には各種行事計画があり、子どもや母親の参加を促す観点から、子どもや母親に周知、説明が行われていることが確認できました。今後もこの取り組みに期待します。		

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
【コメント】		
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分析、その分析内容についての検討までの仕組みが定められ、PDCAサイクルに基づく支援の質の向上への取り組みの実施体制が、組織的に確立しています。今後もこの取り組みに期待します。		
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。	a
【コメント】		
改善課題については、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定し、その取り組みを計画的に行うことが重要となります。必要に応じての改善計画の見直しは、ステップアップへの必須条件です。今後もこの取り組みに期待します。		

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
【コメント】		
施設長が、職員に対して自らの役割と責任を明確にすることは、職員との信頼関係を構築するために必要不可欠です。質の高い支援の向上や、効果的な経営管理は、施設長単独では実現不可能であり、施設内での信頼関係のもとに、そのリーダーシップを発揮することが重要です。より一層の取り組みが望まれます。		

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】

施設長は、法令や倫理を正しく理解し、施設全体をリードすべき責務があります。遵守すべき法令等を十分に理解し、教育・研修を実施し、職員に対しても遵守すべき法令を周知する必要があります。今後もこの取り組みに期待します。

(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。	a
---	----------------------------------	---

【コメント】

支援の質の向上において、施設長の責任と役割は極めて重要です。社会福祉事業の経営者は「常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な支援を提供するよう努めなければならない」とされています。そのためには、改善課題を把握し具体的な取り組みを明示して、施設全体でより良い体制を構築することが重要です。今後もこの取り組みに期待します。

②	13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	a
---	-----------------------------------	---

【コメント】

施設長は、施設全体の経営資源を有効に活用して、施設の理念・基本方針を具現化した質の高い支援の実現を図る必要があります。同時に、施設の将来のために経営資源を有効活用するという責務も求められています。今後もこの取り組みに期待します。

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】

法人本部と連携しながら施設独自の福祉人材を確保することが重要となります。理念や基本方針及び事業計画に沿って、施設を適切に機能させるために必要な人員体制、常勤職員と非常勤職員の比率等を含めた人事管理体制が整備されています。今後もこの取り組みに期待します。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
---	---------------------	---

【コメント】

「職員基本行動基準」等の活用により、人事評価を適正に反映させる姿勢が窺われました。また、理念・基本方針を具体化する観点から「期待する職員像」を明確にして、能力開発・育成・活用・処遇・評価等の総合的な人事管理が実施されています。しかし、人事基準の明確化と、その内容を職員に周知することについては、より一層の取り組みが望まれます。

(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。	b
---	---------------------------------------	---

【コメント】

快適にして働きやすい職場づくりに向けては、労務管理についての責任体制を明確にするとともに、職員の就業状況や意見・意向を把握することが必要です。その意見・意向の結果を分析・検討し、改善に向けた取り組みを事業計画等に具体的に反映させなければなりません。人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める更なる取り組みが望まれます。

(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
【コメント】		
職員一人ひとりが設定する目標については、それぞれの部門との目標と整合性を保つとともに、当該職員に期待するレベル、また、その内容がふさわしいものであるかどうかを確認する必要があります。施設長等は、支持的・援助的な姿勢で日常的に適切な助言や支援を実践しています。今後もこの取り組みに期待します。		
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
【コメント】		
職員の教育・研修についての計画は、概略的なものではなく、具体的な知識、技術の内容・水準や専門資格の取得といった点からも、明確にした計画であることが必要です。今後もこの取り組みに期待します。		
③	19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
【コメント】		
職員の自己研鑽に必要な場を確保しているかは、人材の育成上極めて重要です。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研修が適切に行われていること、また、職務が必要とする知識・技術水準に応じた研修・教育が実施されることも重要です。階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会は確保されています。今後もこの取り組みに期待します。		
(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教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b
【コメント】		
福祉の人材を育成すること、及び、養育・支援に関わる専門職への研修・育成への協力は、施設の社会的責務であると認識され、その取り組みが実践されています。しかし、専門職種の特性に配慮したプログラムは確認できません。更なる取り組みが望まれます。		

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。	b
【コメント】		
施設の事業や財務に関する情報を公開することは、公費による支援を実施する主体としての説明責任を果たし、経営の透明性を図る取り組みです。ホームページ上での事業計画、事業報告、予算、決算情報等の公開は法人本部の扱いとしていますが、当該施設として適切に情報公開することが望まれます。		
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
【コメント】		
施設における定期的な外部監査の実施は、施設経営・運営の正常さと適正さを確認するものであり、特に公益性の高い社会福祉法人については、公正性と透明性を確保しなければなりません。説明責任を果たすべき体制が適切に整備されています。今後もこの取り組みに期待します。		

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
【コメント】		
<p>母親と子どもと地域の人々との交流は、地域と施設の相互交流を促進する意味があり、施設が地域社会の一員としての社会的役割を果たすためにも、大きな意味を持ちます。特に、子どもは地域によって育まれる影響が大きいです。今後もこの取り組みに期待します。</p>		
②	24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a
【コメント】		
<p>施設側のボランティアの受け入れ方針や体制が明確でないと、予期せぬトラブルや事故を誘発することがあり、子どもと直接接する場面では、十分な準備と配慮が必要となります。整備された受け入れ体制が確立しています。今後もこの取り組みに期待します。</p>		
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
①	25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
【コメント】		
<p>母親・子どもに対してより良い支援を行うとともに、地域社会においてもその役割を果たしていくためには、関係機関・団体との適正なネットワーク化が重要です。地域の各種連絡協議会に参加し、情報の共有化を図って適切に連携していることが確認できました。今後もこの取り組みに期待します。</p>		
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
①	26 施設が有する機能を地域に還元している。	a
【コメント】		
<p>地域交流を促進する方法として、施設の専門的な知識・技術や情報を地域に提供することが挙げられます。具体的には、保育、障がい児者、生活困窮者等の理解を深めるための講習会や研修会・講演会等の開催、福祉の相談窓口の設置等があります。事業計画にも地域貢献が明示されて、多彩な活動が意欲的に行われています。今後もこの取り組みに期待します。</p>		
②	27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a
【コメント】		
<p>社会福祉に関する知識と専門性を持って支援を実施する、という公益性を有する施設として、地域社会における役割や機能を発揮しなければなりません。 地域の具体的な福祉ニーズを把握しながらの取り組みが、意欲的かつ積極的に行われています。今後もこの取り組みに期待します。</p>		

Ⅲ 適切な支援の実施

1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもを尊重する姿勢が明示されている。		第三者 評価結 果
①	28 母親と子どもを尊重した支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
【コメント】		
施設内で共通の理解を持つための取組の具体例は、倫理綱領の策定であり、母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮の勉強会・研修であり、それらを支援への標準的な実施方法へと反映させることにあります。適正な取組が実践されています。今後もこの取組みに期待します。		
②	29 母親と子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した支援の実施が行われている。	b
【コメント】		
プライバシー保護と権利擁護についての取組みが、規程・マニュアルに基づいて実施されることは当然ですが、その取組みを母親や子どもにも周知する必要があります。プライバシー保護や権利擁護に関わる不適切な事案が生じた場合の対応方法は、明示されています。母親と子どもの虐待防止等の権利擁護について更なる取組みが望まれます。		
(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
【コメント】		
情報提供の方法、内容等については、配布・活用状況を踏まえ、また子どもや保護者等の意見を必要に応じて聴取しながら、定期的な見直しを行い、より良い内容を目指す取組みが確立しています。今後もこの取組みに期待します。		
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
【コメント】		
養育・支援の開始やその過程においては、母親と子どもの自己決定に十分に配慮し、養育・支援の具体的な内容や、日常生活に関する事項をわかりやすく説明する体制が整備されています。今後もこの取組みに期待します。		
③	32 措置変更や地域・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
【コメント】		
施設を退所した後も、母親や子どもが相談を希望した場合には、担当者や対応する窓口を設置する必要があります。また、支援の継続性を確保するために、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すことが求められます。支援の継続性に配慮した取組みが実践されています。今後もこの取組みに期待します。		
(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。		第三者 評価結 果
①	33 母親と子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
【コメント】		
施設の満足度とは、母子が評価するものであり、言葉では伝えにくいこともあります。満足度の調査は、2ヶ月に1度の「母の会」や施設長との定期面談の場で、適宜、収集しています。イベントを多く企画・実施しているので、今後はそのイベントなどを活用し、満足度を把握する目的でアンケート調査を実施するなど、母親と子どもの満足度の結果を分析・検討し、施設の機能へと工夫することが望まれます。		

(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。	a
【コメント】		
意見箱は設置場所を工夫し、意見や苦情が投函しやすい環境に配慮しています。また、苦情解決方法や苦情解決結果は、「母の会」などで報告し、ホームページに公表しています。		
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。	b
【コメント】		
「子ども会」や「母の会」で定期的に意見交換できる時間が設けられ、実施しています。また、職員のコミュニケーションに関する研修も積極的に実施しており、施設長の指導のもと、工夫されたコミュニケーション方法により、適宜、意見しやすい環境が整えられています。 母親や子どもにとって、より相談しやすくなるように、相談方法や相手を自由に選ぶことができる旨を示した文書を作成することが望まれます。		
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
【コメント】		
母親や子どもからの相談や意見は常に上司に報告し、助言のもと支援を実施しています。利用者が納得できる支援方法を工夫しています。 マニュアルは1年に一度は見直されており、支援現場で支障なく対応できています。 今後もマニュアル見直し時に支援現場での機能の充実のためにも、母親と子どもからの相談や意見を活用することが期待されます。		
(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。	b
【コメント】		
事故報告書やヒヤリハット報告書は、次の事故を少しでも少なくするために対策を検討するためのものです。近年、事故報告件数に比して、ヒヤリハット報告件数が少ない状況となっています。ヒヤッとしたり、ハッとしたりした事柄が、日常茶飯事としてマンネリ化しないためにも、事故報告やヒヤリハット報告がしやすい環境を整備し、発生要因を分析した上で再発防止策を立てるなど、職員が更に事故防止を意識することが望まれます。		
②	38 感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
【コメント】		
母親と子ども、職員の健康管理のため、感染症予防対策と発症時の安全確保体制が明文化されています。 感染症マニュアルは、利用者の年齢層が幅広いため、感染しうる可能性のある、多岐に渡る内容となっており、掲示もなされ、周知・徹底しています。		
③	39 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的にやっている。	a
【コメント】		
災害対応マニュアルを作成し、災害時の対応・体制や緊急時の連絡体制を明記し、防災訓練を毎月実施し、母親や子ども、職員に周知・徹底しています。地域の自治会とのつながりを積極的に持ち、備蓄についても適切に管理しています。		

2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者 評価結 果
① 40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	a
【コメント】	
<p>マニュアル類は、それぞれの担当者が案を作成し、各担当者会議での合議を経て、全体会議で決定されています。</p> <p>また、自立支援計画の検討時や、日々の記録、申送りを通して、職員全員が、マニュアルにもとづいた支援が行われていることを確認できるようになっています。</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
【コメント】	
<p>毎年、年度初めにマニュアルの見直しを行っています。その際には、個別の自立支援計画との整合性も検討し、マニュアルに反映しています。</p> <p>母の会や子どもの会、意見箱等で徴収した母親や子どもからの意見の中で、マニュアルに関係するものがあれば収集しておき、マニュアルの見直し時期にそれらも併せて検討するといった仕組みなども望まれます。</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。	
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
【コメント】	
<p>個別の自立支援計画は、担当者がアセスメントシートにもとづいて利用者と面談を行い、利用者の意向を反映して案を作成した上で、心理担当職員など多様な職種による合議によって決定され、全体に周知が図られるという仕組みが確立しています。</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。	b
【コメント】	
<p>半年ごとにモニタリングを行って次期の自立支援計画に反映するとともに、再度利用者との面談を行い自立支援計画を策定する流れへと繋げる仕組みが確立しています。毎回の会議で半年ごとの見直し時期にある母子を確認する仕組みが、確実な見直しの実施を支えています。</p> <p>緊急に状況が変化した母子についても、会議で計画再策定の流れに乗せることを確認する仕組みを確立することが期待されます。</p>	
(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、職員間で共有化している。	a
【コメント】	
<p>日々の記録から、自立支援計画に関わるものまで、記録様式が定められています。</p> <p>また、職員の出勤時間ごとに朝礼を実施し、口頭での申し送りも行っており、職員間で母子の状況や支援についての情報が共有されています。</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。	a
【コメント】	
<p>個人情報管理規程を定めるとともに、個人情報管理責任者を設置し、職員への個人情報管理の周知に努めています。</p> <p>また、利用者に対しては、入所のしおりで個人情報の取り扱いについて周知しています。</p>	

内容評価基準（28項目） A－1 母親と子ども本位の支援

(1) 母親と子どもの尊重と最善の利益の考慮	第三者 評価結 果
① A1 社会的養護が子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援において実践している。	a
【コメント】	
<p>各レベルの会議において、母親と子どもの最善の利益に資する支援となっているかの検討が行われています。母親や子どもの個別的な事情により施設全体として特別な対応が必要となった場合でも、柔軟に検討し、対応しています。</p> <p>職員間は職種や階層による立場を尊重した職務上の信頼関係ができており、それぞれの職員が母子のために必要なことを主張できる職員集団になっていることが、母子の最善の利益に繋がっています。</p>	
(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
【コメント】	
<p>職員基本行動基準や就業規則に不適切なかかわりの禁止、権利侵害の防止を明記するとともに、事務所内にも掲示し、日常的に職員への啓発を行っています。</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。	a
【コメント】	
<p>母子関係の助言や、子どもの会でいじめ防止のための話し合いを設けるなど、具体的な例を示して人との適切な関わり方を伝えています。</p> <p>職員は日頃の関わりにおいて、母子関係、職場の人間関係、友人関係、親族関係など、あらゆる対人関係に関する相談援助を、人との適切な関わり方を伝える機会と捉え、今後も支援することが期待されます。</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。	a
【コメント】	
<p>日頃の学童保育での関わりに加え、子ども1人ひとりの担当職員が個別の関わりを保障することで、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう努めています。</p> <p>特に、DV環境下で不適切な養育が母子ともに当たり前となっている場合には、安心な生活環境において、あらためて人権意識を高める働きかけや、適切な子育ての在り方を伝えていく支援も期待されます。</p>	
(3) 思想や信教の自由の保障	
① A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。	a
【コメント】	
<p>教会へ出かけることや、火気を使わない形での居室内での信仰活動など、個人的な宗教活動を尊重し、思想や信教の自由を保障しています。</p> <p>同時に、入所のしおりにおいて勧誘活動の禁止を明記することで、他の利用者の思想や信教の自由も保障しています。</p>	

(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
①	A6 母親や子どもが、自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治活動等）を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組んでいる。	a
【コメント】		
2ヵ月に一度、母の会、子どもの会を開催しています。 母親や子どもが、自分たちの生活全般にわたる問題について主体的に考え解決を図っていく機会を通して、自らの権利を学び、潜在的な力を回復していけるよう支援しています。		
(5) 主体性を尊重した日常生活		
①	A7 日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	a
【コメント】		
職員は会議や研修を通してストレングス視点を学ぶとともに、母親や子どもとの相性を考慮した担当職員が日常的な生活支援を一緒に行うことで、より強みを見つけやすくなっています。 また、母親や子どもからの意見や要望にはできる限り応え、主体的に生活できているという実感に繋がるよう努めています。		
②	A8 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
【コメント】		
母子世帯の母親や子どもたちの楽しみや満足を考慮して、普段体験することの難しいアウトドア体験を計画・実施しています。さらに、各行事の目的を明確にして、子どもの年齢層や生活に合わせて、母親と子どもと一緒に宿泊する体験、子どものみで宿泊に出かける体験などに分けて企画しています。 行事実施後は、それらの目的を踏まえて、報告書を作成し、会議で振り返りを行っています。		
(6) 支援の継続性とアフターケア		
①	A9 母親と子どもが安定した生活を送ることができるよう、退所後の支援を行っている。	a
【コメント】		
退所者支援マニュアルを整備し、退所者支援の担当職員を男女各1名設置しています。 施設行事への招待を通して退所者が孤立しないよう繋がりを継続するとともに、特に退所後の生活に不安がある母子には、架電や訪問を通して積極的に支援を行っています。		

A-2 支援の質の確保

		第三者 評価結 果
(1) 支援の基本		
①	A10 母親と子どもそれぞれの個別の課題に対応して、専門的支援を行っている。	a
【コメント】		
<p>母親や子どもについて、関係機関からの情報収集や、アセスメントシートに基づいて正しく理解するとともに、面談で個別の課題を明らかにして、自立支援計画に反映させています。自立支援計画は、様々な職種、階層の職員が参画して専門的な視点から合議の上で決定し、日々の支援に繋がっています。</p>		
(2) 入所初期の支援		
①	A11 入所に当たり、母親と子どもそれぞれのアセスメントに基づき、生活課題・ニーズを把握し、生活や精神的な安定に向けた支援を行っている。	a
【コメント】		
<p>入所前の見学で、施設での生活や受けられる支援をイメージしやすいように説明し、母子の安心感に繋げるとともに、入所後1ヵ月以内に心理カウンセリングを実施し、心の安定を図っています。</p> <p>また、委託機関はじめ関係機関と情報共有して入所後の緊急の課題の把握に努め、子どもの学校入学をスムーズに行えるよう支援し、未就学児については施設内保育を実施しています。</p> <p>バリアフリーとともに、聴覚障がい者に配慮した居室も備えています。</p>		
(3) 母親への日常生活支援		
①	A12 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a
【コメント】		
<p>食事の用意、洗濯、掃除、金銭管理、健康管理などの生活全般にわたって、経験の乏しい面には、口頭での「指導」ではなく、職員と一緒に「支援」を実施しています。一緒に行うことで、母親は職員との信頼関係を通して安心して経験を重ねていけるとともに、職員も母親のことをより理解できる機会になっています。</p>		
②	A13 母親の子育てのニーズに対応するとともに、子どもとの適切なかわりができるよう支援している。	a
【コメント】		
<p>入所後6ヵ月間は施設内保育を実施することで、母親の新生活開始時の負担を軽減するとともに、職員が母子関係や養育能力のアセスメントを行い、その後の育児支援、母子支援に繋がっています。</p> <p>また、保育士の資格を持つ職員が多数おり、子どもの発達の面や母子関係の面から専門的な支援を行える体制になっています。</p>		
③	A14 母親が安定した対人関係を築くための支援を行っている。	a
【コメント】		
<p>常勤の臨床心理士がおり、母親の対人関係上の相談やカウンセリングに対応できる体制となっています。</p> <p>母親が、職員との信頼関係を基に、利用者同士の交流へと踏み出せるような母の会等の機会を設けるとともに、トラブル時には適宜介入して常識的な解決の在り方を支援しています。</p>		

(4) 子どもへの支援	
① A15 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	a
【コメント】	
外部講師による体操クラブを、年齢ごとに分けて月2回ずつ実施しています。また、体操クラブを学習とセットにすることで、子どもの学習意欲を高める工夫もしています。 被虐待児や発達障がいなどの課題を持つ子どもに対しては、個別のカウンセリング支援を行っています。	
② A16 子どもが自立に必要な力を身につけるために、学習や進路、悩み等への相談支援を行っている。	a
【コメント】	
低学年と高学年にわけた学習室を整備し、年齢に応じた学習環境を整え、学習習慣が根付くよう支援をしています。 また、体操クラブと学習をセットにすることで、子どもたちの学習への動機づけを行っています。 受験を控えた子どもには職員が勉強に付き合い、施設全体で応援する雰囲気を作っていることも、子どもにとって多くの大人に支えられた経験として残り、その後の自立を支えていく糧となります。	
③ A17 子どもに安らぎと心地よさを与えられるおとなのかかわりや、子どもどうしのつきあいに配慮して、人との関係づくりについて支援している。	b
【コメント】	
外部講師による体操クラブは、DVや虐待など、子どもらしさを奪われる環境で育ってきた子どもにとって、身体を使った自己表現を促す場となるとともに、仲間との協調性を育む機会ともなっています。また、スタッフがメンタリックな存在となり、悪意や暴力のない大人のモデルの役割も果たしています。 今後は、この体操クラブを施設独自で開発した、より専門的なプログラムとして構築していくことが望まれます。	
④ A18 子どもの年齢・発達段階に応じて、性についての正しい知識を得る機会を設け、思いやりの心を育む支援を行っている。	a
【コメント】	
保健センターの保健師に講師を依頼して、職員向け、また子どもたち向けに性に関する勉強会を実施しています。	
(5) DV被害からの回避・回復	
① A19 母親と子どもの緊急利用に適切に対応する体制を整備している。	a
【コメント】	
大阪府および堺市と緊急一時保護委託の契約をしています。 一時保護マニュアルを整備するとともに、大型居室と小型居室を緊急入所に空けて生活用品を用意しておくなど、24時間365日緊急の受け入れに対応できる体制をとっています。	
② A20 母親と子どもの安全確保のために、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な場合は、適切な情報提供と支援を行っている。	a
【コメント】	
安全確保や離婚の問題など、DV被害者の課題解決のための支援について、DV対応マニュアルにまとめ、適切に支援が行われています。	

③	A21 心理的ケア等を実施し、DVの影響からの回復を支援している。	a
---	-----------------------------------	---

【コメント】

全職員が、DVについての正しい知識を得るための研修を受け、DV被害者である母親や子どもの専門的な理解と支援に活かしています。
また、大阪府女性相談センターの回復プログラムを利用者向けに実施しています。

(6) 子どもの虐待状況への対応

①	A22 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわり、虐待体験からの回復を支援している。	a
---	---	---

【コメント】

子ども1人ずつに担当職員を配置し、個別に関わる機会を作っています。
また、入所後1ヵ月以内に心理士との面談の機会を設け、カウンセリングを行うとともに、虐待体験の見立てと、そこからの回復を目指した専門的な支援の展開に繋げています。

②	A23 子どもの権利擁護を図るために、関係機関との連携を行っている。	a
---	------------------------------------	---

【コメント】

児童虐待が発生した際には児童相談所への通報を基本としています。
子どもの権利擁護を図れるよう、児童相談所はもちろん、必要に応じて多機関で連携した対応を行っています。

(7) 家族関係への支援

①	A24 母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対する相談・支援を行っている。	a
---	---------------------------------------	---

【コメント】

母親と子どもの双方に担当職員が配置されているため、母子間で感情の行き違いが生じている場合など、それぞれの担当職員が思いを代弁したり調整することができます。
特に、父との交流については母と子の思いが異なることも多く、それぞれの担当職員による手厚い相談援助と連携・調整によって、双方にとってベターな選択が行えるよう、今後も支援することが期待されます。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援		
①	A25 障害や精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもに対する支援を適切に行い、必要に応じて関係機関と連携している。	a
【コメント】		
支援マニュアルには、精神疾患や、障がい、外国籍など特別な配慮が必要な母子に対する支援についてもまとめられており、必要な支援が行われています。		
(9) 就労支援		
①	A26 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
【コメント】		
母親自身の希望を面談で十分に聴き取り、また関係機関からの情報も考慮してアセスメントを行い、適切な就労支援を行っています。 また、個々の母親のニーズに合わせて、就労のための補完保育を行っています。		
②	A27 就労継続が困難な母親への支援を行い、必要に応じて職場等との関係調整を行っている。	a
【コメント】		
障がいのある母親に対する福祉就労への連携や、外国籍の母親の就職の際の書類や手続き上の支援など、個別的な支援を行っています。 また、施設入所により離職せざるを得なかった母親、一般就労の継続が困難な母親等に対して、希望に応じて、施設内の子育て広場での就労が可能となっています。		
(10) スーパービジョン体制		
①	A28 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。	a
【コメント】		
施設長、副施設長、統括マネージャー、心理職等が、スーパーバイザーとして機能し、職員がひとりで問題を抱え込まずに、組織として対応できるスーパービジョン体制が構築されています。 また、月に1回、外部の臨床心理士が来訪し、スーパービジョンを行っています。		