

## 第三者評価結果入力シート（南さくら園）

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 ふくてっく
------------------------------

②評価調査者研修修了番号
SK18232
SK18234
SK18235
0501B093 大阪府
1102C009 大阪府
0601B010 大阪府

③施設名等	
名称：	南さくら園
施設長氏名：	竹内 一利
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5丁目12-24
T E L：	06-6623-8053
U R L：	<a href="http://www.sakuraen.jp">http://www.sakuraen.jp</a>
【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：	17 名
職員数 非常勤職員：	10 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：	8 名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	8 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：	7 名
有資格職員の名称（エ）	教員免許（幼稚園5名 小学校1名 中学高校1名）
上記有資格職員の人数：	7 名
有資格職員の名称（オ）	臨床心理士
上記有資格職員の人数：	1 名
有資格職員の名称（カ）	精神保健福祉士
上記有資格職員の人数：	4 名
施設設備の概要（ア）居室数：	居室50室992㎡ 浴室8室50.14㎡ 保育室36.84㎡ 学習室
施設設備の概要（イ）設備等：	集いの間（和・洋室、WC、キッチン） 事務室39.6㎡
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

#### ④理念・基本方針

##### 【法人の経営理念】

私たちは、法人設立からまもなく65年にわたり設立の志を継承、時代の変遷とともに多様化する福祉ニーズに積極的に取り組み、施設を利用される方の笑顔あふれる満足感達成のため、職員が一丸となって、より質の高い福祉サービスを提供するとともに、地域福祉の信頼ある担い手として、活力ある法人経営を目指しています。

母子生活支援施設では、安心・安全な環境の中で就労支援、育児支援、生活指導、カウンセリングによってDV被害母子、被虐待児童や子育てに不安のある母と子のケアサポートを行っています。人権被害である夫の暴力などにより、緊急に保護する緊急一時保護や他府県からのDV被害母子世帯を受け入れ、被害女性の自立支援、保護体制の充実、強化を図っています。

児童の健全育成とその母親の心身及び経済的安定のため、

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、支援・援助・助言を行い、心理的ケアも含め母子が自立できるよう支援に努める。また、退所後のアフターケアを図っています。

##### 【職種別基本理念】

###### ● 母子支援員…

- ①安全安心な生活作りのサポーター
- 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走者

###### ● 少年指導員…『社会の中で自分らしく生きる力を育む』

- ①安全で安心できる場所
- ②発達の保障
- ③自立支援

###### ● 保育士…『一人ひとりにあ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

##### ①ニーズに合わせて支援を実施している。（個別支援）

- ・通院や手続き、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している。
- ・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（夜間や長期休暇時等の個別学習）を設けている。
- ・公文教室を実施している。

##### ②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している。
- ・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している。
- ・地域の青少年指導員に2名派遣、地域行事の準備やお手伝いしている。

##### ③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（SEP（母親向け自尊感情回復プログラム））・発達講座等の実施。

#### ⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2020/4/13	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2021/1/28	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度	

## ⑦総評

### ■特に優れた点

【母親と子どもへの支援の理念】 母親と子どもの、複層する支援目標に向かい、母子支援、少年指導、保育のそれぞれに職員理念を掲げ、チームケアを推進しています。

【新しい社会的養育ビジョンと母子生活支援の展望】 新しい社会ニーズや動向に即して、的確な展望をもって事業計画を策定すると共に、積極的に地域や行政に働きかけています。

【明るく強い組織】 施設長はリーダーシップを発揮して現場を統括し、職員一人ひとりに即した研修体制を整えて優れた人材を育成しています。施設長以下、副施設長、グループリーダー及び職員のそれぞれが役割を理解して、職務に励んでおり、職場は明るく、活き活きしています。

【標準的実施方法】 支援3グループごとに、支援の手順が詳細に整えられて、支援の実践を通じて見直しをしています。

【地域交流・公益的事業】 地域の関係機関や市民活動等と連携して、施設を利用する母子にとどまらず、地域のひとり親家庭の支援等にアウトリーチするなど、多様な協働を行っています。そうした実績が、施設利用母子にとっても、地域資源の有用性を高めることに作用しています。

【権利擁護の取組】 母子の権利擁護にかかる取組が徹底しており、職員による不適切行為の防止はもちろん、母子間、子どもの間、入所家族間など、あらゆる課題に適切に対応する仕組みが機能しています。

【主体性の尊重と自立支援】 母の会や子ども会を定期的に開催し、職員は適切な介入と支援を行うことによって、母子の主体性を尊重し、自立を支援しています。

【母親や子どもに寄り添い、支援ニーズを汲み上げる取組】 母子の状況観察や日常会話、相談の傾聴、日々の支援活動を通じて母子が抱える課題や支援ニーズをくみ取って、支援に努めています。

### ■改善を求める点

【ボランティア受け入れマニュアル】 受け入れの意義や目的、留意事項などを明確にして職員間で共有を図り、ボランティア活用の実効性を高めるためにマニュアルの整備が求められます。

【感染症対策】 新型コロナ流行対策については、直接課題にとどまらず、制約を受けた諸々の取組の持続的再活性化を念頭に新たな発想が求められます。

【自立支援計画の見直し】 自立支援計画どおりの支援が行われているかを検証する仕組みと計画の定期的に見直す取組が求められます。

【マニュアルの見直し】 多くのマニュアルが揃いながら、その見直しが追い付いていません。

【施設環境】 旧基準による建物構造に伴う改善課題（スペースの確保等）があります。様々な工夫やソフト面の努力でカバーしていますが、建て替え等の具体化が求められます。また、建て替えに至るまでも、利用者の安全に障る内容については改善が急がれます。

【男性職員の増員】 男性職員が少なく、子どもに健全な男性の大人モデルを示すことができていません。

## ⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

三度目の受審を終え、今まで支援や体制を整備・見直してきた点をしっかり評価いただいたと感じております。今回はヒアリングで多くの職員が現状についてしっかり伝える機会があり、報告会ではアンケートの分析結果と共に今後の課題点も丁寧に伝えて頂き、施設のミッションがより具体的に明確になりました。今後もチームケアを主体とした風通しの良い職員関係を維持し、更なる利用者支援の向上のため、マニュアルや課題を見直す仕組み作りと実践の検証に努めてまいりたいと思います。

## ⑨第三者評価結果（別紙）

## 評価結果表【タイプA】 (南さくら園)

### 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>施設の理念・基本方針は、公にはホームページに掲載され、その他の周知方法としてパンフレットやしおり等の配布資料にも記載されています。特徴的な表現として、支援員（母子・少年・保育）毎に理念が表明されており、職員が理解しやすい内容となっていて、周知もよく図られています。それは職員の支援の道標にもなっており、理念として本来の目的がしっかり成立した形となっています。</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>施設を取巻く環境として、母子生活支援施設や施設利用者の減少など全国と大阪府における動向の違いを把握し、府のプロジェクトにも参加し分析に取り組んでいます。一方、経営状況についても建物のハード的（広さ）な課題はあるものの、立地が都市部である利便性や外国籍の入所が増加している事など、特性がしっかり把握されており、適切な分析が実施されています。</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>経営課題に対して、施設長は長年にわたり確実に一つずつ問題を解決してきました。現在の優先課題として、支援を必要とする人たちが支援内容を知る為に行行政窓口への母子支援施設の存在と支援内容を周知する積極的な取組は評価出来ます。また経営環境では特に問題になりやすい職員体制・人材育成について、職員からの不満はなく働きやすい職場である事は職員ヒアリングで確認出来ました。また職員アンケートでは、この施設で働くことを誇りに感じるとの回答があり、施設長からは“職員は施設の財産である”との言葉もあり、このような職場環境は評価に値します。</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>運営法人であるみおつくし福祉会が作成した中期計画（5年）があり、法人の意向として具体的取組が示されています。経営管理、人事考課、人材確保などプロジェクトとして検討が計画されています。そのプロジェクトの再編についても計画されており、実施年度の変更など見直しが行われています。ただ職員の認識としては施設の中期予算計画については資料提示もありましたが、計画ビジョンについては弱い部分が見られました。今後は法人の中期計画の内容についても職員間で共有する事を期待します。</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>単年度事業計画は、これまでより更に具体的に細かく記載し評価出来る様にと今年度から策定されています。その内容はサービスの質の向上から人材育成、職場環境の改善等、8項目挙げられ取組むべき内容が具体的に示され、成果として求められるものが何かを取組む職員に理解しやすく充実した内容となっています。</p>	

(2) 事業計画が適切に策定されている。	第三者 評価結果
① 6 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a
【コメント】	
事業計画の策定は母子、少年、保育の3部門のミーティングで意見を集約し、主担会議、管理職会議を経て立案決定されています。そして年度初めに職員会議で配布され説明されています。見直しに関しては、内容の振り返りや評価表で評価され、それに基づいて次年度の計画にも役立てられています。職員からは具体的な内容が示されているので、何をして良いのか、何が出来るのか、が分かりやすく考えを伝える事が出来ているとの前向きな意見がありました。	
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】	
事業計画の入所者への周知については、年度初めに母の会で会計報告を含め説明されています。また会報、園だよりで行事案内のみならず、事業内容の取組に関わる内容も掲載し周知が行われています。母の会に参加出来ない方には、掲示物での案内に加え、個別に職員が説明する取組も実施しています。	

#### 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】	
支援の質の向上に向けた取組として、毎年自己評価を実施し、さらに3年ごとの第三者評価義務受審も欠かしていません。その自己評価の手法は、全職員を部門や経験年数を横断して3つのグループに分け、各自の自己評価を持ち寄り意見交換するという理想的なプロセスを経て、毎年交代制でまとめ役を決め見直す仕組みが出来ており、評価結果を回覧し課題をしっかりと確認出来ています。PDCAへの取組も会議などを活用して実施されており、職員にもその手法が、認知されています。	
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。	b
【コメント】	
第三者評価結果に基づく課題に対しての見直し、検討はグループ会議等で協議され確認出来ています。どの項目の評価が上がり、または下がったのかをチェックし課題を究明し、指摘された箇所の改善により前々回よりも前回の方が改善された点が多いと言う評価結果にその成果が表れています。ただ改善された前回の課題見直しについての協議は実施されていますが、職員周知目的のグループ会議等での周知確認が不十分な所があります。しっかりと全職員に課題共有されることが求められます。改善された点は次年度の事業計画に反映されており、しっかりと目的が見え計画的に実施している点は評価出来る所です。	

## 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。	a
【コメント】	
施設長の役割りと責任は法人の管理規程に明示されており、その具体的な内容については事業計画書で示して、職員会議、運営会議等で表明して周知を図っています。また、施設長の不在時や非常時における対応についても、副施設長への権限委任を明確にしています。	



②	11 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a
【コメント】		
法人にコンプライアンス委員会を置き、組織全体で法令遵守の姿勢を示しています。その中、施設長は全社協が開催する施設長義務化研修（2年に1度）や法人の経営研修に参加して、関係法令の最新情報や改正等の確認に努めています。職員への周知については引き継ぎ会において詳細を伝え、理解を図っています。また、取引関係先や行政関係各先への対応についても法令遵守のもと、適正な関係を保持しています。		

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		第三者 評価結果
①	12 支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a

【コメント】		
南さくら園の理念に、①母子「未来へつなぐ家庭支援」、②学童「社会の中で自分らしく生きる力を育む」、③保育「一人ひとりに合わせた個性を大事にする家庭的な保育」と謳い、これに基づき年度事業計画書において、支援の質の向上に向け、職種別に具体的な取組み内容を示しています。母子、保育、少年及びアフター（退所者支援）の各支援グループに主坦を配し、きめ細かい支援実践の体制を整えています。また、施設長は職員と接する機会を大切に、自ら設定の「お話聞こう会」（年2回実施）において、支援の状況確認や意見、提案等について気さくな雰囲気できき取っています。さらに、副施設長と協働して、部署ミーティング、主坦ミーティング、運営会議等において、現場の状況を確認し場面に応じた支援について職員と一緒に検討し合うとともに助言に努めています。		

②	13 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a
【コメント】		

人員配置については前述の南さくら園の理念に基づき母子、保育、少年及びアフターの各支援グループとも職員の働きやすさを考慮して編成してしています。また、施設長は経営状況の把握や改善について、毎月、法人に置かれる会計士より指導を受け、その詳細を運営会議で職員に伝え理解を図っています。さらに、施設長は経営資源の根幹となる施設建物の老朽化や運営指針の基準を大きく下回る居室面積等の状況を踏まえ、新しい施設建物の実現に向け将来を展望しています。しかし、この大きな課題については、施設や敷地が大阪市有であるため法人の意思だけでは前進させて行けない、厚い壁に阻まれています。その中、現施設の有効活用に向け、必要な修繕工事や共用部の場所設定など、いろいろと工夫をして母子の生活を支援しています。この状況についても職員へ周知を図り、職場の環境保持に注力しています。		
---	--	--

## 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

【コメント】		
福祉人材確保の基本的な考え方は法人のHPでも示して、計画的に取組んでいます。法人の就職フェアには来場者に近い若手の職員を派遣し施設の案内、説明を実施しています。社会福祉士、保育士を目指す実習生を積極的に受け入れ、母子生活支援のノウハウを活かした実習プログラムにより、入職の動機づけを図っています。また、母子生活支援施設の職員配置基準や加算職員配置のことなども職員に理解させて、実施していることも評価できます。定着・育成には人事考課制度の定めに基づき、初級、中級、上級及び主任、副主任と階層別に応じたきめ細かい研修を実施して、職員の資質向上を図るとともに、多様化する福祉ニーズに向かって職員が一丸となって取り組む「人財」集団を目指しています。		

②	15 総合的な人事管理が行われている。	b
【コメント】		

人事管理は法人の人事管理制度を基に実施しています。この制度の要綱の第一に「人材（職員）こそが最も重要な経営資源である」と示し、職能考課、経験考課及び目標管理考課を通して職員個々の意欲や能力が十分に発揮され、マネジメント能力を高めるための人材育成を目的としています。この取組みは全職員に適用され、職能、経験及び目標管理の各考課基準とも職員の資質向上に繋がる詳細な項目を整え、年間スケジュールを設定して、一次考課、二次考課さらにフィードバック面接を実施しています。また、「期待する職員像」については職務遂行基準において施設長、主任から初級職員に至るまで、各々の役割りや求められる能力を具体的に示しています。一方、昇進や昇給の基準は法人の規程に準ずるとしてはいますが、職員にとって大切な所なのに、周知されていません。この機会に上記の考課制度を活かして、職員の貢献度に応え、職員一人ひとりが自ら向上のための支えとなる仕組みづくりとともに、職員の理解及び周知を図る取組みを期待します。		
---	--	--

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	第三者 評価結果
① 16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a
【コメント】	
法人本部に労働安全衛生委員会を置き、各施設へ労務管理に関する留意事項を伝え、働きやすい職場環境の保持について指針を示しています。その中、副施設長は各グループの主坦と連携し、職員とのコミュニケーションを図るとともに、就業状況の確認や意向の把握に努め、働きやすい職場づくりに取り組んでいます。また、施設長は自ら発案の「お話聞こう会」において、気さくな姿勢で職員と面談して就業上のなんでも相談に応じるなど、働きやす職場づくりのサポートに注力しています。これらの日常的に職員に寄り添った取組みにより、職員各位から「働きやすい職場です」と実感の声を、聞きとることが出来ました。	

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	第三者 評価結果
① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
【コメント】	
「期待する職員像」は人事考課制度・職務遂行基準において、施設長から初級職員まで階層別に「求められる能力」、「求められる行動(役割り)」を具体的に示しています。職員はそれに基づいて、年度初めに個々の目標(4項目)を設定して年間を通して、進捗状況確認の中間面接、一次評価面接(直属上司、副施設長)、二次評価面接(施設長)と、各ステップにおいてアドバイスを受け、目標達成に向かって取組む目標管理の仕組みが整えられています。また、期末にはフィードバック面接が実施され、職員のモチベーション保持についても配慮されています。この目標管理の導入も人事考課制度の一環として職員一人ひとりの資質向上を目指す取組みとなっています。	

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
【コメント】	
「期待する職員像」を基に、人材育成委員会において法人研修及び法人外研修の年度計画を立てています。その内容は年度の方針に沿って、今年度は人権研修、CSW研修、SV基礎研修及び心のケア研修等、職員に必要とされるテーマを明確にして実施されています。また、これらの研修計画及び実施状況について期中においても、計画内容の評価、見直して、職員の追加参加を促すなど、臨機に調整しています。さらに、研修受講が職員個々の財産になるよう、「受講管理手帳」(バインダーファイル)が法人より配布され、研修報告は受講者から施設長まで順次確認された後、各自ファイルして、研修内容を振り返り、成果を自己点検出来るよう整備されています。	

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
【コメント】	
職員一人ひとりの教育・研修については階層別、職種別、テーマ別に各職員が研修に参加出来るよう、勤務のシフトを調整して実施しています。前18項と同様、研修「受講管理手帳」を活用して職員一人ひとりが様々な研修とともに、SVを受けた記録もファイルして支援の実践に活かせることが出来る貴重な資料としています。また、個別的なOJTでは、新任職員にはチューター制(*註)を取り入れ、安心して仕事に就けるようサポートしています。他の職員については各グループの主坦が職員に応じて、日常的に取り組んでいます。さらに、SVについては副施設長がリーダーを務めるケース会議で、設定したテーマについて意見を発表し合う場を設け、そこでは職員を指名して進行役を担当させ、さまざまな意見から改善課題について提案を引き出させるという、GSV(グループスーパービジョン)の実践を通じてチーム力のレベルアップとともに職員の資質向上に繋がる指導(次代を担うSVの育成)に努めています。 *チューター(入職2年目位の先輩職員)が約1年間、新入職員へマンツーマンで指導、育成や相談相手になり、定着を図る取組み。	

(4) 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。	第三者 評価結果
① 20 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
【コメント】	
実習生を受け入れる目的や姿勢は「実習生受入れマニュアル」で明示しています。保育士及び社会福祉士実習とも、母子生活支援のノウハウを活かした独自のプログラムを用意して、福祉人材の研修・育成に取り組んでいます。実習期間中は毎日のふり返りとともに、状況通知や確認のし合いなど、実習生派遣校との連携を図っています。また、実習指導担当は施設が果たす実習生を受け入れる意義を理解して、効果的な研修・育成に向け、実習指導者研修を受けています。	

### 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
【コメント】	
法人のHPを活用して、理念・基本方針、施設の果たす役割りや支援の状況を詳細に案内するとともに、現況報告書等で財務状況の詳細についても公開しています。また、第三者評価の受審結果や苦情・相談の対応状況も公開しています。さらに地域への情報発信には少年指導員が主担当となって、阪南町会、阿倍野区内施設連絡会、子育てプラザ等へ施設のパンフレット、ポスター、メッセージカード（イベント開催案内）、さくらんぼ（一人親家族向け無料学習ルーム）の利用案内等を配布しています。	
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
【コメント】	
法人の経営方針に「関連する法令を正しく理解し、諸規程の整備や職員への周知徹底を継続的に行うとともに、公共的・公益的かつ信頼性の高い経営につとめる」と示し、法人として、公正かつ透明性の高い適正な経営に取り組んでいます。その中、事務、経理に関して職員は法人経理関係規程に準じ職務に当たっています。また、法人には内部監査委員会を置き、施設においても月一回の会計指導が実施されています。さらに、外部監査も導入して、指摘された改善点等については、法人全体で共有して改善を図っています。	

### 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
【コメント】	
地域との関わり方について、基本的な考え方を事業計画書「地域福祉や社会貢献への取組み」で示しています。具体的にはファミリーサポートセンターや子育てプラザなど、地域社会資源の活用を学童児へ奨め、職員と一緒に連れて行ったり、地域の餅つき大会に職員と入所者と一緒に参加するなど、地域の方々とのコミュニケーションを大切に取組んでいます。また、改修工事を終えた施設建物の屋上広場を開放して、放課後に友達が来園して一緒に遊べるようにしています。これらの取組みは施設の子どもたちにとって、たいへん楽しみな交流の場となっています。	
② 24 ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	b
【コメント】	
ボランティアの受入れは主担当を定め、ボランティア募集のカラー刷りのチラシ（ボランティアの皆様へ）を作成して、阿倍野区社協、子育てプラザ等のPRコーナーのラックに入れていただき、いつでもボランティア希望の方々を受け入れ出来るよう案内しています。活動の内容については、園内保育（お遊び、昼食、午睡など）のサポート、学童へ各々の学力に応じた個別学習支援、母子向けには子育て支援など、入所者に役立つボランティアを募集しています。その中、学童向け個別学習支援および「さくらんぼ」（退所児童、地域の一人親家庭児童への）学習支援が定着して実施されています。しかしながら、ボランティアの皆さんは福祉の専門職ではありません。利用者にとっても、施設にとっても安全・安心を図る意味で、施設の基本姿勢や留意事項等を示した「ボランティア受入れマニュアル」を整えることが求められます。また、母子生活支援のノウハウを活かして、地域の学校における福祉教育等への協力についても、基本姿勢を明確にして取組まれるよう期待します。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	第三者 評価結果
① 25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
【コメント】	
母子及び施設に必要な関係機関・団体等としては、学校、保育所、病院はじめ、保険福祉センター子育て支援課、くらしサポート中央（生活困窮者自立支援事業窓口）、阿倍野区社協等多岐に亘る関係先を、連携先リスト及び阿倍野区社会資源リストに詳細に示して連携を深めるとともに、職員間で情報共有しています。また、阿倍野区役所つながる場（支援会議）において「生活困窮と家庭内に問題を抱える世帯の現状と今後の支援について」の協議に参画して、困窮者が必要な機関に繋がる事が出来るよう協力するなど、具体的な取組を行っています。	



(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	第三者 評価結果
① 26 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a
【コメント】	
地域の福祉ニーズ等については、阿倍野区社協の施設連絡会への参加するほか、社会貢献連絡会（4ヶ月に一度開催）にCSW（コミュニティ ソーシャル ワーカー）が参加して、他区のCSWとも交流して、把握に努めています。また、要保護児童対策地域協議会実務者会議へも参加するなど、施設が有するさまざまな関係各先との交流の機会を活かして、地域の福祉ニーズ等の把握に取り組んでいます。	
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
【コメント】	
南さくら園では、大阪しあわせネットワーク（社会貢献事業）に参画して施設が支援担当の駐在先となり、CSWが協働して、地域住民の生活困窮等の相談を受け、支援に協力しています。また「発達講座」はさくらシアター（地域の方々に向けてのつながりフェスタ）で繋がった母親からの希望を受け開催に至ったものです。さらに、めばえキッチン、さくらんぼ等では、地域の福祉ニーズに応え、継続して取り組んでいます。これらの活動は地域に根ざした施設として地域住民のコミュニティの増進に大きな役割を果たしています。このように、施設が豊かな地域コミュニティを育てていることは、発災時における市民の支え合う原点となり、地域防災の観点からも大いに評価することができます。	

### 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
【コメント】	
法人や園の理念、「倫理綱領」は事務室に掲示もされています。施設のしおり等に、母親と子どもを尊重した支援の実施について明示されており、年一回の人権研修が実施されています。母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢は、個々の支援の標準的な実施方法の中にも反映されています。定期的と言う訳ではありませんが、日々の支援を行う中で、母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮についても、職員会議やケース会議等で状況の把握・評価等を行い、必要に応じて対応も図っています。	
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
【コメント】	
母親と子どものプライバシー保護については、法人には個人情報保護規定があり施設としても個人情報保護マニュアルが用意されています。新任研修で母親と子どものプライバシー保護についての研修も行い、職員への周知も図っています。母親と子どもへは、入所時にプライバシー保護についての説明を行っています。居室への入室は、事前に確認を行い職員は2名以上で行うなど、プライバシーに配慮した支援も行われています。上階からの騒音、廊下での話し声、共用浴室の利用制限など、プライバシー保護を危うくする事例が散見されます。建物の建築年が古く旧規定で建築されている為ハード面で快適な環境を提供することは施設側だけでは非常に難しい状況ですが、法人全体でこれを解消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。	第三者 評価結果
① 30 母親と子どもに対して支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a
【コメント】	
理念や基本方針、支援の内容や施設の特性等は、しおりにも掲載されています。母親や子どもへの説明は、施設見学時や入所前にも、イラストなど資料を提示して行い、母親や子どもの理解力に応じて、時間をかけて丁寧に説明するようにもしています。母親と子どもに対する情報提供についても、入所時期に職員会議等で決定し実施しています。	

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
【コメント】	
支援の開始・過程において、個々に面談を行い母親と子どもが自身の課題を可能な限り認識して、自己決定を尊重して、主体的に支援の内容を選択できるようにしています。重要な事項については、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もいます。意思決定が困難な母親と子どもへの配慮は、それぞれのケースで柔軟に配慮され、写真、図、絵等の支援ツールを使用して、適切に説明、運用が図られています。	
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。	b
【コメント】	
アフターケア専任職員を配置し、地域や関係機関と連携し退所後も支援を継続的に進めるような仕組みを構築しています。退所時は子どもには「退所カード」が配られていますし退所児童を対象としたアンケートも実施されています。母親には「退所カード」の様な文書は配られていませんが、相談窓口や担当職員への相談は可能であることは伝えられています。また、他の施設への移行は緊急性の高い事案が主であり件数も少ないことから、支援の継続性に配慮した手順もなく引き継ぎ文書も定められていません。今後は、母親へも退所後の相談手順や窓口の連絡先や方法等を記した文書の作成、他施設への移行に関しての手順や引き継ぎ文書の作成が望まれます。	
(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。	a
【コメント】	
母の会や子ども会、つながりポストやお話しポスト、日々の支援の中での相談等、母親や子どもの意見を拾い上げる取り組みは頻繁に行われています。出された意見については、担当者ミーティングや職員会議等で分析・検討され、具体的な改善も行われています。	
(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。	第三者 評価結果
① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
【コメント】	
前項にあるように、母の会、子ども会、つながりポスト、おはなしポスト等、母親や子どもが苦情を申し出しやすい環境は整っています。苦情解決担当者を設置し、出て来た意見を職員会議等で検討し、時にはアンケートを実施して支援の改善につなげる取り組みも行われています。苦情解決の過程は、苦情解決関係綴りに記録されています。苦情内容で、苦情を申し出た利用者を他の利用者が推測出来るという理由で、施設内で公開することはしていませんが、法人HPでは母親や子どものプライバシーに配慮したうえで公開されています。	
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。	a
【コメント】	
母親や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は、学童のしおりに施設以外の相談窓口が記載され、入所オリエンテーション時に文書を渡し、説明もされています。要望に応じて、個室での面談等も行われています。	
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。	b
【コメント】	
日々の支援での相談や、「つながりポスト」や「おはなしポスト」、母の会や子ども会など、母親や子どもが相談しやすく意見を述べやすい環境は整っています。上がった意見に対しては、引き継ぎ等で職員間で共有し、迅速に対応する取り組みも行っています。上がった意見をもとに、アンケートを実施して、支援の質の向上にも努めています。「つながりポスト対応マニュアル」を作成し、相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順も定めています。しかしながら、マニュアルの定期的な見直しは行われていないようです。日々の支援の中で気づいた問題点を整理し、マニュアルに反映していく取り組みが求められます。	

(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。	a
【コメント】	
<p>危機管理委員会を設置して、リスクマネジメント体制は整っています。危機管理マニュアルも作成し、その中には不審者等の対応についても記載されています。警察署員を招いて防犯研修を行ったり、大阪府警が発信する「安まちメール」に登録し、地域の犯罪情報と防犯情報の収集も行っています。事故等報告書がまとめられ、職員会議やケース会議などで、改善策・支援再発防止策を検討・支援実施する等の取組みも行われ、職員間への周知もなされています。ただ事故後報告書は全ての事故をひとまとめにしたものですし、【事故】【偶発事故】【ひありはっと（インシデント）】の区分基準が明確ではありません。今後は区分基準を明確にすることが望まれます。事故防止策等の安全確保の実施状況や実効性については、定期的と言う訳ではありませんが、問題提起等がある度に評価・見直しが行われています。</p>	

② 38 感染症の予防や発生時における母親と子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b
【コメント】	
<p>感染症に対しては、今までマニュアル、対応策の整備が不十分でした。しかしながら、今年度の新型コロナ感染症の対策で、施設内でも重要性が再確認され、危機管理委員会を設置し、対応マニュアルを見直し、体制づくりを再検討し始めた事は評価出来ます。この度のコロナ禍のようなケースでは、感染症そのものへの防備体制ももちろん大事ですが、そのために制約を受けた貴重な取組み、①地域へのアウトリーチ ②行事の実施 ③ボランティアの導入などの、安全・安定的な復興対策も欠かせません。いまだ、マニュアルも体制も未熟なままですが、今後も検討を重ね、より良い体制を整備されることが望まれます。</p>	

③ 39 災害時における母親と子どもの安全確保のための取組を組織的に 行っている。	b
【コメント】	
<p>危機管理委員会のもと、災害時の対応体制は決められています。その中には母親と子ども及び職員の安否確認の方法も定められ、職員へも周知されています。災害時に利用する備蓄食は宿直室に保管され、リストも作成されていますが、職員への周知は徹底されていません。また「事業継続計画」(BCP)の作成はまだですが、今回の第三者評価による自己評価で課題に気づき作成に着手したと聞きました。今後は、災害時の全ての事柄を職員に周知徹底するとともに、「事業継続計画」をさらに充実した内容とすることが望まれます。</p>	

## 2 支援の質の確保

(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者 評価結果
① 40 支援について標準的な実施方法が文書化され支援が実施されている。	a
【コメント】	
<p>支援についてのマニュアルや手順書は、各分野（全体業務、母子、学童、保育、準職員、アフターケア）で整えられ、職員への周知も出来ています。標準的な実施方法についての研修は行われていませんが、日々の支援の中で先輩職員が新任職員と共に支援を指導しながら伝えるようにしています。支援についてのマニュアルや手順書には、母親と子どもの尊重や権利擁護とともにプライバシー保護に関する姿勢も明示されています。標準的な実施方法にもとづいて実施されているかは、職員会議や引き継ぎ、部署ごとのミーティングで確認されています。</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。	a
【コメント】	
<p>標準的な実施方法の検証・見直しについて定期的な時期は定められていませんが、日々の支援の中で必要だと思われる時は、主担会議等で検討され、その時々で改訂が行われています。検証・見直しは日々の支援の中で行われているので、自立支援計画の内容や、母親や子どもの意見や提案があった場合も、必要に応じて反映するようにもしています。</p>	



(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。	第三者 評価結果
① 42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	a
【コメント】	
施設長を責任者として、自立支援計画は担当者が作成しています。自立支援計画を作成する場合は、他の部署の職員も参加して母子面談を行い、適切なアセスメントを実施し、母親や子ども一人ひとりの具体的なニーズも取り入れています。支援困難なケースへの対応は、積極的かつ適切な支援が行われるよう、担当者だけでなく各種会議やミーティング等で検討されています。ただ、アセスメント手法が確立されているわけではないので、今後はアセスメント手法を確立することを望みます。	
② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
【コメント】	
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はありませんでしたが、今年度からケース会議でモニタリングを行い、仕組みを構築しようとする試みが行われていることは評価できます。いまだ仕組みの構築途上ですが、よりよい支援を実施出来る仕組みとなるよう、検討を重ねることを望みます。見直しによって変更した場合は、職員会議や回覧等で職員には周知されています。また自立支援計画の評価・見直しにあたり、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も明確にされ、職員会議等で検討もされています。	

(3) 支援の実施の記録が適切に行われている。	第三者 評価結果
① 44 母親と子どもに関する支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a
【コメント】	
母親と子どもに関する支援の実施状況は、定められた様式にて記録され、記録の内容や書き方は、新任研修等で指導されていますがマニュアルの整備が来ていません。今後は書類入力マニュアル等の作成が望まれます。職員会議やケース会議等、各種会議は定期的に行われ情報共有はなされています。数年前に新たな支援ソフトを導入し、必要な情報へのアクセスも安易になりました。	
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】	
法人の個人情報保護規定に則り、記録管理の責任者を施設長と定め、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は定められています。個人情報は持ち出し厳禁とされ、ロッカーの施錠、パソコンのパスワード等で厳重に保管もされています。職員への周知や遵守に関しては、新任研修や個人情報に関する研修を行い、徹底されています。入所オリエンテーション時には保護者等に個人情報の取扱いも説明されています。	

## 内容評価基準（27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
【コメント】	
施設は全国母子生活支援施設協議会倫理綱領の基本理念「私たちは、母と子の権利と尊厳を擁護します」に基づき、母子支援員の理念「未来につなぐ家庭支援」、少年指導員の理念「社会の中で自分らしく生きる力を育む」、保育士の理念「一人ひとりに合わせた個性を大切にする家庭的な保育」を掲げ、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し早期に自立できるように支援をおこなっています。毎年権利擁護に関する研修を実施し職員の人権に関する意識の定着を図っています。日常生活での母親の言動を観察し、異変を早期にキャッチし引継ぎや日誌、職員会議、各部門ミーティングを通じて職員で共有する体制がとられています。	



<p>(2) 権利侵害への対応</p> <p>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。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>不適切な関わりが起こらないよう就業規則に定め、万が一不適切なかかわりが生じた場合には、就業規則にのっとり対応することになっています。不適切なかかわりが発生した時のマニュアルは確認できていませんが、職員は日々の引継ぎや職員間のコミュニケーション、ケース会議等で不適切な関わりがないか確認しあっています。また、日頃から「不適切な行為を伴わない人」を意識し、職員同士のやり取りや母親や子どもとの会話に気をつけています。ケース会議では他の施設で起こった人権侵害の事例を取り上げて検証し、権利侵害の防止に努めています。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>出かける様子や帰宅する時の表情・しぐさなど、日常的に会話に心がけ、母親と子どもの訴えやサインを見逃さないようにしています。子育てに課題を抱えていると思料できる人は、その様子から事前に子どもを預かるなどしています。職員の毎日の引継ぎや部署ミーティング等で母親や子どもの状況を共有し職員体制の点検等も実施しています。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>母親からの子どもへの不適切な関わりが発見は難しく、登校や帰宅する時の表情の観察や、日常的に交わす会話を通じ子どもからの訴えやサインを見逃さないようにしています。子どもに配布している「学童のしおり」には、子どもの権利について記載され、また、小学生向けのソーシャル・スキル・トレーニング講座「ぽかぽかる～む」高学年以上の子供達に向けた性教育講座「いのちの輝きる～む」を実施しています。母親向けには「発達講座」実施し、また、日常的にコミュニケーションを図り、子育て等について助言するなど良好な親子関係の構築を支援しています。</p>	
<p>(3) 思想や信教の自由の保障</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>① A5 母親と子どもの思想や信教の自由を保障している。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>施設の管理規程には「入所している者の生活指導その他の援助にあたっては、あくまでもその私生活を尊重するとともに、政治もしくは宗教上の行為、祝典、儀式、又は行事に参加することを強制してはならない」学童のしおりには「育つ権利/考えや信じることの自由が守られ、自分らしく育つことができる」と明記し、施設内での利用者の信教の自由も保障しています。利用者同士も宗教活動等の強要を防ぐために、「入所している母子は施設内において思想的、政治的、宗教的な集団を組織し、又は集会を行い、もしくはそれらに参加を勧誘する行為を行ってはならない」と管理規程の中に明記し、母親や子どもには入所オリエンテーションの時に説明をしています。</p>	
<p>(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>子ども会や母の会を定期的に開催しています。子ども間でのトラブル等はまず子どもだけで話し合いの場を用意し、問題解決へ自立性、責任感を育てています。また、子ども会では、行事を実施する際には、子どもたちが何がしたいか意見を出し合い決めていきます。子どもには係活動や行事の委員を通じて主体的な行動を促しています。母の会は、行事等のお知らせや意見を伺う会となっていますが、主体的に取り組めるよう母親は交代制で当番を決め職員と一緒に運営しています。母親には、自立性や責任感など日常生活に欠かせない社会性を学ぶ機会となっています。</p>	

(5) 主体性を尊重した日常生活	第三者 評価結果
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】

母の会や子ども会で利用者同士が話し合うことを大切にしています。話し合いによって解決できたという成功体験や職員等と共感できた体験を積重ねることで、自己肯定感の回復やエンパワメントにつながる支援をおこなっています。また、母親に対しては、発達講座や生け花教室、手芸講習会、スクラップブック等、子どもに対しては茶道教室やロードレースへの参加を通じて、一人ひとりが自分が望むことを実現できるような支援をしています。

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】

年度初めに行事予定表を配布しています。利用者にアンケート等を実施しニーズ等を把握し、参加しやすい時間帯や休日に行事を企画しています。また、母親が行事に参加している時は乳幼児の預かりを実施しています。行事毎に担当者ミーティングを実施し、行事終了後には職員は振り返りを行い次回の実施につなげています。

(6) 支援の継続性とアフターケア	第三者 評価結果
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】

アフターケア専任職員を配置しています。母子の自立が近づくにつれてインケア担当者とアフターケア担当者が連携し支援サポート体制を考える「つなぐミーティング」の取組がおこなわれています。自立リスク度チェックで要支援が必要と判断された母子については、退所後の居住地特性等を早い時期に把握し地域の社会資源につなげています。退所後は定期的に電話をしたり必要に応じて家庭訪問したり、行事へ招待したりして安否確認をしています。また、退所者が地域で安定した生活を送れるように、地域生活を見守り、何かあれば早期に介入して生活問題が重篤化しないように支援をおこなっています。

## A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
① 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】

母親と子どもそれぞれに自立支援計画の作成と振り返りのために面談をおこない、課題を明確にして目標設定をしています。一世帯に母子支援員とあわせ、乳児のいる世帯には保育士、学齢期以上の子どもがいる世帯には少年指導員を担当として配置し、チームで支援ができる体制を取っています。入所者全員にカウンセリングを行い、メンタルケアが必要な利用者には、病院への連絡代行や通院の同行等を行っています。また、弁護士相談同行、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ます。性教育（いのちの輝き一む）、助産師による母向け（生）性教育、ボディトーク（親子プログラム）、発達講座等、様々な行事や取組を通じて自分らしく生きる力を育めるように努めています。

(2) 入所初期の支援	第三者 評価結果
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。	b

【コメント】

入所時は心身の不調を訴える母親と子どもが多いこともあり、全職員が母親と子どもの不安の解消に向けた対応に努めています。また、入所後、なるべく早く子どもが学校に通えるように情報提供や見学の同行、入学手続きの手伝いを行っています。入所して直ぐに不自由なく生活できるように、面接で聴き取りをして必要に応じて家電や生活用品等の貸し出しを行っています。施設は旧来の設置基準に基づく建物で、居室は約19.84㎡と狭く、母親と子どもが生活するためのスペースは十分とは言えません。親子其々のプライバシーに配慮する仕切りや建具もありませんが、この点についてはカーテンで仕切る等の工夫でしのいでいます。入所後体調が悪くなり自立歩行が難しくなった時は、昇降機のない状況で階段の移動等、職員が介助を行い安全に安心して暮らしていけるように工夫して支援を行っています。

(3) 母親への日常生活支援	第三者 評価結果
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】	
母子支援員は母親の日常的な生活に寄り添い、母親が適切に家事がおこなえるように、居室清掃や料理作り等に対する助言を行っています。母親の状況や要望に応じて受診に同行したり、訪問看護と連携し内服薬の管理を行う事もあります。母親や子どもが経済的に安定した生活を営めるように家計管理や支出・貯蓄についてアドバイスもおこなっています。	
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】	
職員は随時、母親の相談に応じて、子どもとの適切なかわり等、子育てのスキルについて説明をおこなっています。また、相談がなくても母親の子育てに関する悩みを日常的な会話の中でキャッチし、子育ての負担について注意を払うようにしています。母親の育児の不安や緊張が高まっている場合や仕事との両立で頑張っている場合は、施設内の保育室で子どもを預かっています。離乳食の作り方や沐浴の仕方など、育児の基本作法を教えて支援しています。また、子どもが地域の保育所を利用している場合には送迎代行を行うなど、負担の軽減も図っています。	
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】	
母親が外出に際して、自室の鍵を事務所に預けに来るときなどに、職員は積極的に母親に声掛けをしています。担当職員がいなくても事務室にいる職員に気軽に相談できるよう、どの母親にも同じように声掛けをしています。母の会や行事等で母親どうしが気軽に交流できる環境を作っていますが、人間関係を作ることが苦手な母親には職員はゆっくり時間をかけて、母親どうしの関係を作るように心がけています。また、入所中の家族間の交流を目的に作られた部屋「集いの家」は母親や子どもたちが集まり気軽に話をし交流できる場として喜ばれています。	
(4) 子どもへの支援	第三者 評価結果
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】	
子どもの成長や発達段階、さらにはその時々状況に応じて最善の支援を提供すべく立てられた支援計画に従って、施設や職員は対応しています。施設内には保育のための設備がありますが、職員は必要に応じて地域の保育所への送迎をしています。放課後に施設内で行われる学童保育（以下「学童」）では、学習を始め遊びや様々な行事を提供するほか、問題を抱えた子どもからの相談にも応じています。心身に特別な配慮を必要とする子どもに対しては、心理士の資格を持つ担当職員を中心とするカウンセリングを通して支援を行い、必要に応じて継続的な心理ケアや関係機関との連携を図り、通院等の付き添いも行われています。	
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】	
子どもの学習や進路決定については、学校とも連携を図り、相談や学費や授業料に対する様々な制度情報の提供等を含め、個々の状況に応じた支援が行われています。学童（学童保育）を利用する子どもに対しては、先ず宿題を済ませる指導を行い、学習習慣が身に着くような働きかけや、頑張った子どもはシールでポイントが溜まる「がんばり会員」といった学習への動機づけのための取り組みなどが行われています。学童では勉強だけでなく遊びや悩み相談など、健全な成長を育むためのかわりがなされており、学童終了後には個別に勉強をみる「夜勉」という時間が設けられ、学校の授業の遅れを補う支援も行われています。また、無料学習ルーム「さくらんぼ」では、学習ボランティアの協力を得ながら退所した児童の学習支援を行っていることは評価に値します。	



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】

施設はボランティアや実習生を積極的に受け入れ、子どもたちが可能な限り多くの大人と触れ合える機会を作っています。さらに、「ぼかぼかルーム」という名称で、専門的なプログラムに基づいたグループワークを定期的を実施し、子どもたちが他の子どもと一緒にいろんなことを学んだり、考えたりする機会が設けられています。しかしながら、悪意や暴力のないおとなモデルの提供という点では、施設長を除いて男性職員が一人しかいないので、結果としておとなの男性モデルが画一的になっている点は否めません。父モデル、兄モデルといった、様々な男性のおとなモデルの提供について、今後の対応に期待します。

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】

定期的に行われる「いのちの輝きる～む」において、子どもの年齢に応じた内容の性教育プログラムが用意され、実施されています。単に性に関することに留まらず、命の大切さを伝えることを軸にする考え方は評価に値します。助産師会から招いている外部講師には、子どもたちへの学習以外に母親に向けての学習会にも協力を求め実施しています。これには母子支援員や保育士も参加して一緒に学習しています。このほか少年指導員間では子どもの学習会の前に講師間で事前学習を行うなど、母親や子どもが正しい知識を持つために取り組む職員の姿勢は評価できます。

(5) DV被害からの回避・回復	第三者 評価結果
------------------	-------------

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】

夜間の受け入れは20時まででそれ以降は原則として行われていません。それは大阪市との契約内容が「夜間の緊急受け入れに関しては別施設（女性ケアセンター）で行う」ことを前提としているからです（よって着眼点2は非該当とします）。それでも施設としては、夜間の緊急時にも対応できるようにマニュアルが整備され、生活用品等も準備されています。2名での宿直体制で夜間の対応に備えており、緊急時には応援を呼べる体制も整備されています。また、役割分担や責任の所在は明確にされており、警察を始め関係機関への連絡体制も整えられています。

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】

関係機関と連携を図りながら、必要であればDV防止法に基づく保護命令や支援措置に関する情報提供を行う事はもちろん、法的手続きのための同行等の支援も行われています。施設へは無料巡回法律相談が年1回程度実施されており、必要に応じて弁護士への連絡や法テラス等の活用なども行い、母親と子どもの安全確保の支援に努めています。

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】

入所の原因がDVに依るところが多いことから、母親は全員カウンセリングを受ける体制になっています。心理的ケアとしては、自尊感情回復プログラム（SEP）の実施や心理療法担当職員を中心に行う自己肯定感を高めるワークショップなどを行い、母親や子どもの傷ついた心の回復に向けての支援を行っています。また職員は、医師やカウンセラーと連携を図り、DVに関する研修を受講するなど、母親や子どもへのより適切な支援に向けての対応に努めています。さらに、母親や子どもの様子を気遣いながら声掛けを継続して行う事で、安心し安定した生活の実現に向けて一緒に考え支援することを伝えています。外部の支援団体のパンフレット等を設置し、個別に紹介することも行っています。



<p>(6) 子どもの虐待状況への対応</p> <p>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。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>職員は日々の関わりの中で暴力によらないコミュニケーションを用いる大人モデルを示し、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で、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援に繋がっています。「ぼかぼか～む」では気持ちの表現の仕方等をグループワークで学び、「お話の部屋」に於いては個別に職員に自分の思いや気持ちを話せる時間が、必要に応じて設けられています。特別な配慮を必要とする子どもに対しては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が行われ、職員は心理療法やDV回復に関する研修等に参加することで、被虐待児に対する支援の専門性を高めることに努めています。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>施設では常に子どもや母親からの訴えやサインを見逃さないように心がけている中で、母子間での児童虐待の発生やその疑いがある場合は施設で対応策を検討し、必要に応じて児童相談所に通報して連携して対応にあたっています。児童相談所のケースワーカーとは常に連携を保ち、面談時には同席するなどの対応がとられており、学校や保育園とも情報の共有が図られています。</p>	
<p>(7) 家族関係への支援</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>母子支援施設では、子どもの最善の利益と一人の女性としての母親の権利の二つのテーマを追求しています。子どもの成長とともに、そうした関係性は絶えず揺れ動き、葛藤します。職員は二つの視座をもって、母親や子どもの様子を常に気遣ってために、時には個別に声掛け等を行い、それぞれの想いを代弁することも含めて、母子関係や兄弟関係の不安や悩みに対する支援につなげています。状況に応じて適時適切に介入・調整をおこない、必要とあらば他の親族との関係調整も行われています。</p>	
<p>(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>障がいや精神疾患、その他の配慮が必要な母親と子どもに対しては、活用し得る社会資源に関する情報提供を行い、公的機関や就労先、保育所や学校等と連携して対応にあたっています。通院が必要な母親や子どもに対しては同意の上で主治医と連携を図り、通院同行や服薬管理等の支援を行っています。また、障がいや精神疾患がある場合や外国籍の母親や子どもへは、コミュニケーション手段の確保に始まり、必要に応じて各種手続きの代行等の支援を行うなど、母親と子どもが主体的に生きるための幅広い支援に努めています。</p>	
<p>(9) 就労支援</p>	<p>第三者 評価結果</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>母親の職業能力開発や就労支援に向けて、資格取得のための情報提供やアドバイス等を行い、必要に応じて手続きの支援にもあたっています。母子家庭等就業自立支援センターや障がい者就労支援センター等、就労に関する様々な機関と連携を図ると共に、母親の思いや希望を傾聴したうえで、最善の道と一緒に考えながら支援に取り組む姿勢は評価できます。補完保育と合わせて、残業時の子どものお迎え代行やその後の預かりなど、母親が働きやすいよう、きめ細かい就労支援に努めています。</p>	
<p>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。</p>	<p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>日々の支援の中で、職場環境や人間関係に関する困りごとや悩みを傾聴し、必要に応じて就労継続のために職場との関係の調整を行っています。母親に障がいがある場合や外国籍の場合、心身の状態や意向に配慮しながら、職場への連絡代行や見学・面接同行など、個々に対応した幅広い支援に努めています。福祉的就労も視野に入れたうえで、母親の就労への支援が行われています。</p>	