

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NPOかなびの丘 |
|-------------------|

②評価調査者研修修了番号

| |
|----------|
| SK18223 |
| 1301C018 |
| |
| |
| |

③施設名等

| | |
|------------------|--------------------------|
| 名称： | ルフレ八尾 |
| 施設長氏名： | 小林幸子 |
| 定員： | 50世帯 |
| 所在地(都道府県)： | 大阪府 |
| 所在地(市町村以下)： | 八尾市高美町1丁目4番16号 |
| T E L： | 072-922-1032 |
| U R L： | http://yaorinpokan.or.jp |
| 【施設の概要】 | |
| 開設年月日 | 1979/4/1 |
| 経営法人・設置主体（法人名等）： | 社会福祉法人 八尾隣保館 |
| 職員数 常勤職員： | 19名 |
| 職員数 非常勤職員： | 5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： | 3名 |
| 有資格職員の名称（イ） | 保育士 |
| 上記有資格職員の人数： | 10名 |
| 有資格職員の名称（ウ） | 社会福祉主事 |
| 上記有資格職員の人数： | 7名 |
| 有資格職員の名称（エ） | 幼稚園教員免許 |
| 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） | |
| 上記有資格職員の人数： | |
| 施設設備の概要（ア）居室数： | 2DK：22室 1DK：28室 |
| 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

| |
|---|
| <p>【理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・私たちは利用者や地域、社会に信頼されるよう努めます。 ・私たちは信頼や安心と安全、改善と新たな事業を創造します。 ・私たちは利用者の自立支援、地域、社会に貢献します。 <p>【基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・妊娠期から子育て期、そして退居後の支援までの切れ目のない継続的で専門的な支援の提供をします。 ・各職員が専門性の向上を目指し、研修会等に積極的に参加します。 ・地域の方々とも協力しながら地域の活性化に努めます。 |
|---|

⑤施設の特徴的な取組

| |
|--|
| <p>【就労支援】</p> <p>法人内の他事業所を活用して、個々の実情に応じた中間的就労や施設内での縫製作業を実施しているとともに、保護者が土曜、日曜、祝日に出勤や就労のための面接日となっているような場合には、同法人のこども園での保育を実施している。計画的に関係機関と緊密に連携しながら一般就労に繋がるよう支援している。</p> <p>【学習支援】</p> <p>中学生の学力向上を目的に、専門的な社会資源（地域の学習塾講師）と提携して、学習意欲の向上、学力強化を推進している。また、希望に応じて退居児童も受け入れてアフターケアとしての学習支援を行なっている。</p> <p>【地域貢献】</p> <p>地域の低所得者世帯の中学生対象に学習塾を開講して学習支援を行い、また家庭での課題に対しても関りを深めて相談支援を実施している。他に、地域の方々を対象に短期支援事業としてショートステイ、トワイライトステイ、デイサービスを実施し、地域の多様なニーズに対応し、貢献している。</p> |
|--|

⑥第三者評価の受審状況

| | | |
|-------------------|------------|--|
| 評価実施期間（ア）契約日（開始日） | 2020/8/4 | |
| 評価実施期間（イ）評価結果確定日 | 2020/11/20 | |
| 前回の受審時期（評価結果確定年度） | 平成28年度 | |

⑦総評

◇ 施設の概要

昭和10年、八尾隣保館の前身である「大毎記念中村塾」を設立し、幼児保護、青少年育成、母子保護、職業指導及び各種相談を中心とした活動を始めました。昭和23年、母子寮「八尾母子ホーム」に、また平成28年には移転改築し「ルフレ八尾」と名称変更をしています。国道に近い住宅地に位置し、市役所、小中学校、商業施設が近隣にあり便利な立地です。

◇ 特に評価の高い点

■支援内容の質を高める支援の方向性やそれに必要な人材像が明確にされています。「コンピテンシー」理論を活用し、①ビジョン形成②感情表現③行動④リーダーシップ⑤知識⑥コミュニケーションスキル⑦責任感⑧リスク回避の8つのスキルポイントであるセルモン（フランス語で「誓い」の意）を整理し、意識啓発に努めています。また、業務に必要な資格取得に対しての費用助成制度があります。

■代表で選ばれた職員が法人内にプロジェクトチームを作り、同期会の企画や職員アンケートを行なっています。また「人の役にたつ、地域の役にたつ、社会の役にたつ」をキャッチフレーズにしたネット採用ページは、求職者にとって知りたい情報がわかりやすく整理され、多様なSNS利用者に訴えかける情報発信のあり方も巧みです。

■各室と事務室にインターフォンを設け、wifi環境が整備されて対面以外でも常時LINEでコミュニケーションがとれるなど、母子の心身状況などへのきめ細かい心配りがなされています。また、バス・トイレが各部屋に設置されプライバシーにも配慮されています。

■DV家庭、外国籍の方、特定妊婦の増加等、利用者の抱える課題が複雑・多様化する中で、利用者の自立、就労に向けたきめ細かな相談・支援が実施されています。とりわけ休日勤務や就労面接日などに対しての休日保育は保護者の安心感を高め就労意欲につながるものとして高く評価できます。また、施設内で実施している中間的就労（縫製作業）から正規的就労につなげていく仕組みは自立支援に適したものです。外国人利用者に対しては、言葉の問題が生じないように通訳者を介したり、トラブルが生じた場合の他文化理解への努力などその姿勢も大いに評価できます。

■退居に当たっての「退居のしおり」や「お引越しマニュアル」を活用したり、金銭感覚の情勢のために職員にファイナンシャルプランナーの資格を獲得させたり、退居後の相談に対応するためにSNS（LINE）を活用する方法を取り入れたりする取り組みは高く評価できます。

■前回の第三者評価で改善が求められた課題に対して、施設内でプロジェクトを構成して真摯に取り組んだことが確認されました。プライバシー保護等の権利擁護についてはマニュアル等が整備されています。母親向けのプログラムについては、健康ランドでの母と子のコンサートを開催しています。子ども向けの性教育についても、専門家を招いての講座を計画（残念ながらコロナ禍のなか実施には至りませんが）するなど改善に向けた姿勢は高く評価できます。

◇改善が求められる点

■中長期計画や単年度計画には数値が盛り込まれていません。事業報告では項目ごとに数値化しグラフで表現されていますので、同様に、可能な限り数値目標を示すことが望まれます。また、今後は社会情勢が今まで以上に流動的になる可能性が高いため、計画の実行についても可動域をもち、変更可能ありの意識をもって取り組み、計画の評価・見直しとその記録を行なうことが求められます。

■支援面については、特に改善が必要とすることは見当たりませんでした。コロナ禍のなか実施できなかった、性課題に係る講座の実施、発達別性教育の実施については、ぜひ実現されるよう期待します。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

今回の受審にあたり、前回の評価を受けてマニュアルの定期的な見直し、支援の充実化のための職員会議および情報共有を行ってきました。また、事業に関するデータもできる限り分かりやすくグラフ等を使いまとめてきたつもりでしたが、より具体的にかつ、更なる数値化・見える化をすべきであると改めて学ぶ機会になりました。この指摘を真摯に受け止め、今後は継続的なサービス向上はもとより、単年度計画や中長期計画など、より分かりやすくするため数値目標を設定し、職員一丸となって利用者支援や地域支援に尽力していきたいと思っております。

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】 「信頼・創造・貢献」という理念をホームページや利用者への説明パンフレットに記載しています。また、年度初めには利用者向けの広報誌に掲載して説明を行ない、職員には採用後研修、会議において周知を図っています。 | |

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 |
| 【コメント】 福祉新聞の購読や、行政も参加する諸会議に出席し、福祉事業全体の動向や取り巻く環境についての情報収集を行なっています。また、入所相談票において支援のニーズの把握に努めています。 | |
| ② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。 | a |
| 【コメント】 職員の確保・定着など経営課題となっていることらについて、法人としてブランディングを強く意識することにより解消するべく、プロジェクトチームによって積極的な取り組みを行なっています。 | |

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 |
| 【コメント】 法人として部門ごとの中長期計画を策定しています。基本方針を掲げ、その方針に即して計画が策定されています。 法人の方向性がより明らかになり、地域社会における信用や持続性、経営力の安定につなげるためにも、進捗状況の評価が行なえるよう、具体的な数値目標の設定が望まれます。 | |
| 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。 | b |
| 【コメント】 中長期計画で示された事項を踏まえ単年度計画が策定されています。事業報告には各項目について数値をグラフ化し誰が見てもわかりやすい事業状況の記載がなされています。計画においても、それと同じように、数値目標の設定（例えば人材育成の項目で言うと、ファイナンシャルプランナーや公認心理師等の資格取得について、いつ頃にどの資格を何人ぐらいを目標にするのかなど）が望まれるところです。 | |

| | | |
|---|---|-------------------------------|
| (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 |
| 【コメント】 年度当初の会議において事業計画が策定され、全体会議において職員に周知を行ない、年度途中には中間報告、年度末に事業報告を、それぞれ丁寧な説明が行なわれています。 | | |
| 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。 |
| 【コメント】 事業計画は、月一回開催する入居者との連絡会（常会）で説明を行なっています。参加者の出席確認をし、仕事等で参加できない入居者がいる場合は、2回に分けて連絡会を開いています。また、子ども向けにも事業計画を「フルレ八尾が頑張ること」として学習室に掲示し、説明されています。 | | |

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】 第三者評価を定期的に受審し、結果を踏まえて、施設長、リーダーが参加する業務改善会議で評価結果を分析・検討しています。 | | |
| 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。 |
| 【コメント】 業務改善会議で検討した課題は、全体会議で共有するとともに、既存の各種委員会でも検討を重ね、改善に向けた取り組みを実施しています。 | | |

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。 | a |
| 【コメント】 施設長の役割と責任に関しては、平常時・有事ともに、組織体制や分掌表等において明確に示され、随時、周知もなされています。 | | |
| 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。 |
| 【コメント】 経営協の会議に参加し、福祉新聞などでも遵守すべき法令の制定・改廃等を適時に把握しています。法人外で起きた具体的事例を昼礼や全体会議で職員に伝えるなどして、法令順守の周知徹底に取り組んでいます。 | | |

| | | |
|--|-----------------------------------|---|
| (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。 | a |
| 【コメント】 施設長自ら現場で業務を行い、常時支援の質について課題を把握し、改善のための指導を行っています。また、スーパービジョンや研修を通して支援の質の向上に取り組んでいます。 | | |
| 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】 施設長は人事、労務、財務に関して担当者から随時、必要な情報を得ており、理事会、施設長会議、主任会議等の会議に出席し、意見の集約と反映を行なっています。 | | |

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】 保育士の平均勤続年数の上昇、心理職の体制強化など具体的な計画があり、広範囲に必要な情報収集に努めています。また採用改革プロジェクトチームによる職員アンケート結果、スタッフの声、育成・研修システム、福利厚生などをホームページ上に掲載するなど、人材確保のための取り組みに力を注いでいます。この具体的な数値を、中長期計画や単年度計画に盛り込まれることを期待します。 | | |
| ② | 15 総合的な人事管理が行われている。 | a |
| 【コメント】 職務規準書により、職種ごとの担当職務、職務責任と職務意欲・態度、職務能力が定められています。また、理念に基づいた「期待する職員像」のもと、コンピテンシー理論を活用した、ビジョン形成、感情表現、行動、リーダーシップなどの8つのスキルポイントで整理したセルモン（フランス語で誓いといいます）を活用し、年間3回の面談を実施しています。 | | |
| (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 |
| 【コメント】 年次有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを収集し分析を行なっています。勤務の中身や職員の心身の健康状況に応じてシフトを見直すなどの対応もしています。採用プロジェクトチームによるアンケートの要望に応じ、リゾート会員権を法人で契約、活発に利用されています。 | | |
| (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】 「期待する人材像」を基に目標管理制度が確立しています。コンピテンシー理論により8つのスキルポイント（Aビジョン形成、B感情表現、C行動、Dリーダーシップ、E知識・判断、Fコミュニケーションスキル、G責任感、Hリスク回避）に整理したセルモン（誓い）を活用し、スーパーバイザーによる年3回の面談が実施されています。 | | |

| | |
|---|---|
| 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 |
| <p>【コメント】</p> <p>新人・中級・上級などの階層別に必要な研修は、法人全体で行われています。また、アンガーマネジメントはじめ必要と思われる具体的な内容のものについては、研修委員会において立案・計画して、各種の施設内研修が実施され、外部研修も積極的に活用されています。</p> | |
| 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 |
| <p>【コメント】</p> <p>大学などから講師を招聘しスーパービジョンの体制を確立しています。保育士・介護福祉士・社会福祉士・精神保健福祉士・看護師・幼稚園教諭・介護職員実務者研修等、それらの資格取得のための受験料・授業料・実習費用などを法人から助成する制度があります。</p> | |
| (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 |
| <p>【コメント】</p> <p>年間多くの実習生等を受け入れています。保育士・社会福祉士などの資格取得に必要なプログラムを準備して実習指導を行なっています。また、養成校が開催する報告会や意見交換会等に参加してニーズ把握と意見交換を行なうなど、専門職養成に積極的に取り組んでいます。</p> | |

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 |
| <p>【コメント】</p> <p>法人のホームページに事業計画・事業報告・予算・決算情報を公開しています。町会などの会議に積極的に参加し、施設の役割や諸々の活動について話して関心を引きかけたり、チラシの配布などして啓発を図っています。</p> | |
| 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。 | b |
| <p>【コメント】</p> <p>業務分担一覧表や経理規程を整え、全職員に周知しています。外部専門家による経営指導を受けていますが、今後は法人内で内部監査に関するチームを発足させ、内部監査体制の確立を求めます。</p> | |

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 |
| <p>【コメント】</p> <p>法人の児童部門基本方針に「地域とのつながり」をあげています。市民スポーツ祭への参加、職員・子どもによる地域清掃を実施し、地域の人々との交流を図っています。外国の方への対応場面もあり、必要に応じて通訳のボランティア支援を依頼しています。また、施設の納涼会などの行事に学校の友達を招待できるよう努めています。</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 |
| <p>【コメント】</p> <p>ボランティアに関するマニュアルを備え、必要な研修も行なっています。社会福祉協議会や学校の先生など、餅つき等の行事の際、ボランティアを受け入れています。</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 |
| <p>【コメント】</p> <p>関係する社会資源についてリストアップし、職員で共有しています。また、「八尾市ひとり親家庭支援ネットワーク」を組織し、協働で地域の課題に対してさまざまな取り組みを行なっています。</p> | |
| (3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。 | |
| ① 26 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 |
| <p>【コメント】</p> <p>市の子育て支援課と定期的に会議をもち、地域の福祉ニーズの把握に努めています。町会の会議には、施設の会議室を提供し、出席もしています。また、地域のカラオケ同好会や子育てサークル活動などにも積極的に協力し、地域住民との交流に努めています。</p> | |
| 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 |
| <p>【コメント】</p> <p>社会福祉法人が連携・協働して取り組む「地域貢献事業（大阪しあわせネットワーク）」のコミュニティソーシャルワーカーとして生活困窮者レスキュー事業に参加しています。 家で勉強する環境を持たない子、経済的な理由で塾に通うことができない市内の子どもたちを対象に、学習支援事業「びは一と」を展開しています。</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 |
| <p>【コメント】</p> <p>理念をもとにした基本方針に「利用者の最善の生活を保障できる支援」を明示しています。また、職員は倫理綱領を常に携帯しており、また、内部・外部の人権研修を年一回受講して、振り返りをしています。</p> | |
| 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。 | a |
| <p>【コメント】</p> <p>プライバシー保護についての考え方を定め、事例を用いた内部研修を実施しています。ルフレ八尾でのプライバシーのことは、母親向け、子ども向けに別けて作成されたパンフレット（「生活のしおり」）を用いて入居時に説明されています。</p> | |

| | | |
|---|--|-------------|
| (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】 具体的な支援内容と事業の特徴などは、施設のホームページでわかりやすく発信されています。 また、入所希望者には事前に見学を機会をつくり、見学が難しい場合には、資料の送付や電話でのやり取りを通して、できるだけ入居後の生活がイメージされるよう説明が行なわれています。 | | |
| 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】 入所の際には「子どもの権利条約」について、指導員からイラストなどを用いて、わかりやすい表現での説明の時間が設けられています。 子どもの支援上の課題と目標、支援内容や方法、長期目標等の「児童自立支援計画」、母親の支援目標、支援内容等に関する「自立支援計画」については、いずれも母子の自己決定を大切にしながら、それぞれの同意を得て策定されています。 | | |
| 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】 退所前に関係機関を含めてアフターケアについての検討を行ない、自立支援面接においてニーズの把握・確認をしています。退所後にも相談ができるよう担当者を設け、退所時のしおりには担当者名が記載されています。また、SNS上での相談窓口を設け、気軽に相談できるよう配慮をしています。 | | |
| (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。 | b |
| 【コメント】 利用者アンケートを年一回実施し、結果は施設長会議で報告されています。また、定期的に利用者の会「常会」や子ども会議に職員が出席し、意見に耳を傾けています。会議に不参加だった利用者には別日を設けて話をしています。そのほか、意見箱やSNSを用いた意見の吸い上げに取り組んでいます。 今後、現在職員室前にある意見箱を別の場所に移すなど、いま以上に意見を出しやすい環境づくりが求められます。 | | |
| (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】 法人として苦情解決に関する体制を整備し、事務所前に仕組みの説明を掲示しています。「入居のしおり」にも記載しており、入居時に施設長と主任から説明されています。 また、苦情を受け付けた場合は受付簿に記入したうえで必要な対策を講じ、利用者の会では、苦情内容や施設としての対応について説明しています。 | | |
| 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。 | a |
| 【コメント】 相談については、入居時での説明と、しおりに記載し事務室の前にも掲示しています。相談室を設けてはいますが、主に居室と事務室をつなぐインターフォンを利用して、利用者のプライバシーや心身の状況に配慮した相談体制を整えています。 | | |

| | |
|--|-------------|
| 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。 | a |
| <p>【コメント】</p> <p>相談・苦情に関するマニュアルが整備され、制度改正時や3年に1回は見直しが行なわれています。見直しを行なった時期の記載しておかれるとよいでしょう。</p> <p>行事や季節を感じる取り組み（植物を育てる・メダカや虫を育てる等）の中で、支援員との自然に会話や相談ができる雰囲気づくりを期待します。</p> | |
| (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 |
| <p>【コメント】</p> <p>リスクマネジメント委員会が設置されています。事故発生時の責任者を明確にし、対応の手順等が定められ、防犯訓練など起こり得るリスクに対する備えがよく整っています。また、ヒヤリハット・事故報告の収集・分析も的確になされています。</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。 | a |
| <p>【コメント】</p> <p>法人として感染症対策マニュアルを整備し、保健衛生委員会を中心に感染症対策、予防に努めています。また、薬品備蓄リストの作成や館内消毒チェックリスト、利用者の健康チェック票等を整備し対応しています。</p> <p>今年の新型コロナウイルス対策に関しても、府の動向等を的確に把握し、その都度対策マニュアルを見直すなど、迅速・適時な対応がなされています。</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やっている。 | b |
| <p>【コメント】</p> <p>災害時の対応マニュアルを作成し、火災訓練を夜間想定訓練を含み毎月実施しています。また、災害時の連絡方法について、電話が繋がらない事態も考慮し、LINEによる連絡体制に切り替えるなど工夫しています。</p> <p>事業継続計画（BCP）については、経産省のガイドライン等を確認して、早期に検討に入られ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 |
| <p>【コメント】</p> <p>前回の第三者評価受審の後、権利擁護を重点項目として取り組まれてきたことが伺えます。単に支援マニュアルを作成するだけでなく、母子のプライバシー保護や意思尊重を重視したマニュアルづくりがなされてきました。</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 |
| <p>【コメント】</p> <p>3年に1回マニュアル全体を見直し、変更があった場合はその都度訂正し差し替えられており、支援の標準化について定期的に検証する仕組みが整備されています。また、IT化の推進も検討されており、今後さらに明瞭な可視化がより円滑に行なわれることが期待されます。</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 |
| <p>【コメント】</p> <p>アセスメントシートの活用によって、アセスメントがより適切に、また職員間で質的な差が生じないようになっています。精神疾患や外国人の利用者などの困難なケースについても丁寧に対応していることが伺えました。</p> <p>また、自立支援計画に母子の意向を反映することや母子の同意のもとに支援を実施するための仕組みができていますことなどは高く評価できます。</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。 | a |
| 【コメント】 自立支援計画を定期的に見直す仕組みや緊急に変更する場合の仕組み、責任者の設定など適切な形で整えられています。 | | |
| (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 |
| 【コメント】 母親と子どもの日々の様子や支援内容については、ケース台帳や業務日誌に適切に記録されています。また、ケース台帳・アセスメントシート・自立支援計画については、統一した様式によって利用者の基本情報や現況等が分かりやすく記載されており、情報共有を容易にするものと見受けられます。 | | |
| 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 |
| 【コメント】 法人としての「個人情報保護に関する規定」に基づいて適切に個人情報が管理されています。とりわけ、ケース台帳の保管については、現行ケースは事務所内の鍵付き保管庫で管理し、閲覧時間も8:00~22:00と定め、退所ケースについては別の保管庫に10年間保存されています。また、母子に対しては、入居時に個人情報の取り扱いに関する説明も行なっています。 | | |

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】 基本方針に「利用者の最善の生活を保障する支援」を掲げ、職員は常に倫理綱領を携帯し、年に一度は人権研修を受講しています。母子支援員会議や少年指導員会議において支援についての検討を行い、アンケートを実施するとともに毎月の常会(母親の集会)や子ども会議において、母親と子どもの希望や意見の聞き取りを行っていることは評価できます。 | |
| (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 |
| 【コメント】 管理職員に向けたセクハラ・パワハラの研修を行うとともに、支援マニュアルや生活のしおりに暴力行為の禁止を明記し、不適切なかかわりが生じないよう周知徹底がなされています。 | |
| 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 |
| 【コメント】 母親と子どもに対しても、入居時の説明時や毎月の常会(母親の集会)において、不適切なかかわりの具体的な例を示すなどしてその防止に努めています。また、利用者間のトラブルにも職員が適時介入して、関係のさらなる悪化や争いが生じないように注意を払っています。 | |
| 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 |
| 【コメント】 防災訓練・不審者対応訓練、また、小学生を対象としたグループワークや施設内で取り組んでいる合気道などを通して、礼節を学び、「自分を大切にするとともに他者にも大切にすること」を伝える取り組みが実践されています。 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| (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】 外国人母子の利用も増え、それぞれの宗教や生活信条も異なるという難かしさもありますが、入居者の思想・信教の自由については保障されています。ただ、入居時の注意事項の一つとして、入居中には他の利用者への宗教勧誘や信条の強要などをしないように伝えています。 | | | |
| (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】 毎月子ども会議や母親の集会を開催して、母親・子どもたちが主体となって行事活動等を企画する取り組みがなされ、子どもたちにはこれまでから様々なグループワークが実施されています。母親についても、新たにヨーガプログラムを取り入れるなど、充実が図られようとしています。 | | | |
| (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】 アセスメントシートや自立支援計画の中に、母親や子どものストレングスを記入する欄が設けられており、またストレングスを発見するためのアサーションプログラムが取り入れられています。エンパワメントに主眼をおいた自立支援計画を基盤にした支援のさらなる充実が期待されます。 | | | |
| | 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】 母子が楽しく過ごせるような各種の季節行事や旅行などが企画・実施されています。とりわけ、前回の第三者評価からヒントを得て、母親向けのレクリエーションとしてヨーガ教室を実施したり、母子で楽しめるように健康ランドのタレントを施設に招きコンサートを実施するなどの取り組みは、大いに評価できます。 | | | |
| (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】 「退居・自立のしおり」を用いて退居前面接を丁寧に行ない、退居後のアフターケアの希望を確認し（子どもの転校を避けるためなどの）社会資源情報の提供等、細やかな支援を行なっています。また、退居後の連絡をよりスムーズにするためにLINEを活用しています。3年前から始めたOB・OG会も年1回の実施で定着してきており、さらに、施設の学習支援事業「びはーと」を退居後も利用可能にするなど継続的支援への充実に力が注がれています。 | | | |

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】 母子それぞれに自立支援面接を行なって自立支援計画を作成しています。母親には就職をはじめ経済的な自立生活等への専門的支援が必要となることから、職員がファイナンシャルプランナーの資格取得を目指すなどして、きめ細かな支援につなげるよう努力しています。また、退居後に生じる種々の煩わしいことから（離婚に向けて弁護士の依頼、住民票・健康保険・年金等の手続き、口座開設、携帯電話の準備等々）にも必要に応じた支援がなされています。 | | |

| | |
|--|---|
| (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】 入居してすぐに新しい生活がスタートできるよう、生活物品を揃え、各種手続きに同行して対応し、安心・安全感が得られるように努めています。また、将来の自立も見据えながら、家具等については3か月程度の貸し出しの後、可能な限り自費で購入するよう指導しています。 | |
| (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】 入居前情報や入居後の生活、面接等で把握した母子の状況・ニーズに応じて、本人の希望を確認しながら受診同行、家計管理、家事支援等を行なっています。今回の評価訪問中に実施した利用者のヒアリングにおいても「体調を崩しているときの支援・対応が適切だった」とのコメントが聞かれました。 | |
| 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】 施設内保育所や地域の保育所、保健センター、学校、家庭児童相談室や児童相談所との連携のもと、不適切な養育の予防や早期発見に努めています。また、学習室の活用は、母親の就労とともに育児不安にも対応でき、必要に応じて子どもの登校に同行するなどの支援も行なっています。 | |
| 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】 担当の職員が中心となって、細やかに母の状況を見守りながら、情緒面でのサポートが必要と思われる母にはカウンセリングを勧めてみたりしています。言葉の理解が難しい外国人利用者同士のトラブルには特に丁寧に（必要なら通訳を入れ）関わるよう気を配っています。何気ない日々の関わりのなかで信頼関係を築いていくとする姿勢が伺えます。 | |
| (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】 施設内保育、学習室の利用、屋上での遊び場の提供など、子どもが安全に遊べる環境の整備に努めていることが伺えます。 また、被虐待児や発達遅れ等で配慮が必要な子どもに対しては、個別対応の時間や心理療法（セラピー）の機会が提供されています。 | |
| 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】 アルバイト学生を講師に、地域の子どもの学習支援を施設内で実施し、地域と施設の子どもが共に学習する場を造っています。また、高校進学を控える中学生については、近隣の学習塾に講師の派遣を依頼しています。塾で学ぶという特別感を自覚してほしいと少額ながらも有料にし、思慮と工夫による学習支援に取り組んでいます。 | |
| 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。 | a |
| 【コメント】 子どもにとって職員が「良い大人のモデル」となるようにと、職員間で共通の認識や姿勢を確認し合う体制や仕組みが確認できました。また、グループワークにおいてアサーションやアンガーマネジメントを積極的に取り入れ、子どもの対人スキル習得を支援している点は高く評価できます。 | |

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。

b

【コメント】

職員間で性問題や性教育についての重要性は共通認識されており、いまは、DVDなどで学習している段階にあるようです。また、母親の集会においてもDVDを上映するなどして、性に関するアンケートを実施するまでに至っています。本年度には専門の外部講師を招いて性問題の講習会も予定していたようであり（コロナ禍で延期）、性課題への積極的な姿勢が伺えます。今後さらに、年齢や発達に応じた性教育などに取り組まれることを期待します。

| | |
|---|---|
| (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】 24時間365日の受け入れ体制をとるとともに、緊急一時保護対応に関するマニュアルが整備され、母子の緊急利用に必要な設備や物品も整備されています。このような対応姿勢が評判を呼び、大阪のみならず他府県からの問い合わせも増え、利用度・入所率とも高くなっています。 | |
| 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】 保護命令ファイルが適切に整理され、DVD防止法に基づく対応・支援のノウハウも蓄積されており、各種手続きの等での関係機関への同行支援などにも適切に対応されています。 | |
| 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 |
| 非常勤の心理職を2名配置し、心理治療を必要とする母子に適切にセラピーが提供されています。 また、必要があれば関係機関と連携をとってケースカンファレンスを実施し、ニーズに応じて「わんぺあれんとふぁみりー交流会」（八尾市一人親グループ）のデイキャンプや女性相談センターの回復プログラム等を紹介しています。 | |
| (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かり、虐待体験からの回復を支援している。 | a |
| 【コメント】 子どもの権利条約のプリントを入居時に配布して周知し、個々の状態によって心理治療のプログラムを実施するなど、被虐待体験からの回復支援に努めています。 | |
| 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】 児童相談所、八尾市、学校等と適切なネットワークや連携関係が構築されていることが記録等から確認できました。 | |
| (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】 児童相談所、八尾市、学校等と適切なネットワークや連携関係が構築されていることを記録等によって確認しました。また、きょうだいや祖父母などの親族間との関係調整も積極的に行っていることも確認できました。 | |
| (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】 外国人のケースには通訳を手配したり、障がいのあるの方にはヘルパー等の派遣手配をするなど、本人の気持ちに寄り添う積極的な対応がとられています。 | |

(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】

母親の心身の状況や能力、希望に応じて、中間的就労や民間企業と提携した施設内縫製作業等を実施しています。また、母親が休日・祝日に就労したり、資格取得のために資格試験を受験する場合などに法人内のこども園における休日保育を実施するなど柔軟な対応がとられています。さらに、法人が実施している病後児保育での対応もあり、母親の就労を多面的に支えています。

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】

就労が困難な母に対し、法人内の中間的就労を活用したり、施設内縫製作業を活用するなど一般就労につなげるためのステップとなる支援を行なっています。また療育手帳や障がい者手帳を持つ利用者に対しては、関係機関との連携のもと就労支援事業等の利用につなげるなどしています。