

## 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：	北さくら園
施設長氏名：	寺本美穂
定員：	50 世帯
所在地(都道府県)：	大阪府
所在地(市町村以下)：	大阪市東淀川区相川3-11-24
T E L：	06-6340-0792
U R L：	http://www.sakuraen.jp
<b>【施設の概要】</b>	
開設年月日	1951/12/19
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：	16 名
職員数 非常勤職員：	8 名
有資格職員の名称（ア）	社会福祉士 / 精神保健福祉士 / 介護福祉士
上記有資格職員の人数：	5 名 / 1 名 / 1 名
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	12 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：	5 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：	5 名
有資格職員の名称（オ）	認定心理士
上記有資格職員の人数：	1 名
有資格職員の名称（カ）	小学校教諭 / 中学校教諭
上記有資格職員の人数：	2 名 / 2 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：	
施設設備の概要（ウ）：	
施設設備の概要（エ）：	

### ④理念・基本方針

<p>&lt;施設の理念&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもが未来に希望が持てる社会を目指す。</li> <li>・地域と協働し、子どもの健やかな成長を支える。</li> <li>・母と子の自己実現を目指し、主体的に生活できるよう支援する。</li> <li>・母と子の多様性を尊重し、共に生活課題に取り組む。</li> </ul> <p>&lt;施設の方針&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営安定のため、利用者確保と各業務の見直しを実践する。</li> <li>・利用者がストレングスを活かし、課題へ向き合いながら主体的な生活ができるよう、個別支援を充実させる。</li> <li>・利用者の多様性に応じた支援をおこなうため、職員個々のスキルアップを促進する。</li> <li>・退所後の生活の安定に向けてニーズの把握に努め、アフターケア支援体制を構築する。</li> </ul>
---

### ⑤施設の特徴的な取組

<p>【子ども勉強会】 暮らしの中の様々な場面で必要とされる生活スキルを、細やかに学ぶ、いわば「生教育」の機会を準備しています。「子ども勉強会通信」を発行し、参加者以外の母子にも配布されています。</p> <p>【CAP・ペアレンティング】 親子ともども、自尊感情や自己肯定感を高めつつ、良好な人間関係を築くことから、適切な育ちや子育てのあり方を学ぶプログラムを取り入れています。</p> <p>【学習支援】 「北スペ」と呼ぶ、主に基礎学力に不安のある子どもを対象にした学習支援を用意しています。また、退所して近隣に住む児童に対しても、学習支援を中心とした「北カフェ」、生活サポートを行なう「さくらカフェ」などの場が用意されています。</p> <p>【補完保育】 母親の ①就労（訓練） ②資源利用手続き等 ③カウンセリングや就労相談 ④レスパイト の間の未就園児等保育を実施しています。</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）	2020/9/30	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2021/7/26	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成 29 年度	

⑦総評

<p><b>【施設の概要】</b>          社会福祉法人みおつくし福祉会「北さくら園」は、平成28年度より大阪市の指定管理施設から民間施設に移行になりました。施設は、大学や高校と住宅に囲まれ、裏側には一級河川が流れる自然にも恵まれた環境にあり、最寄駅まで徒歩10分以内と交通アクセスも良好で、母親の就労エリアに幅を持たせてくれています。令和3年3月現在33世帯の利用（暫定定員43世帯）があり、常勤・非常勤合わせて24名の職員が、母子の心身の健康、経済、生活設計等、自立に向けた支援に取り組んでいます。</p> <p><b>【特に評価の高い点】</b>  <b>■施設独自の工夫努力：</b> 施設の老朽化や制度の進展等に対応すべく、早期のハード整備への着手が迫られてはいますが、スケールの大きな法人故に、必ずしも思うように事が運べない事情が察せられます。そうした状況にあって、例えば一つの空間を多様に活用する固有のスタイルを確立し、その工夫によって、子どもたちが落ち着いた環境のなかで、大人との信頼関係を確かなものにする事ができる“安心の居場所”を生み出していることは、高く評価できます。  <b>■人事管理制度と福利厚生充実：</b> フィードバック面接・目標設定トレーニング・人事考課者研修等々、人事管理のシステムを忠実に施行しながらも、その一方で、スポーツや観劇など職員の希望に沿ったレクの実施や、幼児を養育する職員に配慮した福利厚生制度を導入するなど、適切なワークライフバランスを維持するための取り組みがなされています。  <b>■「生」の教育への取り組み：</b> 「子ども勉強会」は単なる学習支援の場としてではなく、自分を、そして他者との関係を大切に、日々の生活をいかに良いものにするかという、快い生き方を学ぶことに力を入れています。『子ども勉強会通信』を発行して、保護者も共に学びあえるあり方を目指しています。  <b>■退所後を見通した支援：</b> 退所後、近隣地区に居住する利用者が多いことを見据え、継続的な支援をイメージした取り組みを念頭に、社会資源利用のサポートなど具体的な支援も行なっています。退所後の学習支援、居場所（よりどころ）も用意され、地域生活の安定的継続に寄与しています。</p> <p><b>【改善が求められる点】</b>  <b>■苦情や意見・要望の取り扱いについて：</b> 現在は、受理した苦情については法人レベルでの対応がなされており、施設としても、問題の共有に努め、迅速なフィードバックを心がけています。ただ、組織的な検討のあり方や申し出者への返答の方法・手順などについての細やかな定めが不十分です。また、『意見・要望に関するマニュアル』に基づく対応がなされていますが、内容によっては支援マニュアルや様々な体制に反映させる必要も生じるため、そうしたことに即応するための仕組みをあらかじめ用意しておくことが求められます。  <b>■児童の自立支援計画の早期作成と「性」に関する学び：</b> 現在の自立支援計画は、母親に偏った内容となっていて、児童の計画の重要性を認識して、その作成について検討が進められているようです。その作業をいっそう急いでいただくことと、今一つ取り組みに工夫がほしい「性に関する学び」について、（母親の計画を含めて）明確に盛り込まれることが強く求められます。  <b>■中堅以上の職員育成の強化：</b> 新規採用職員に関しては、入職時から研修に力が注がれ、計画的な育成についても明瞭にプログラム化されています。しかしながら、それに比して、中堅以上の職員育成に関しては、中身が若干薄いように思われます。例えば、ピアスーパービジョンなど、中堅職員に相応しい研修内容とシステムの充実が求められます。</p>
---

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

<p>前回の第三者評価受審以降、ご指摘頂いた課題については職員間で共有するとともに、改善に向けて一つずつ取り組んでまいりました。取り組んだ結果が評価にしっかり反映されていることは、今後の励みになります。施設のおかれた状況や、その中での工夫にも目を向けて頂き、強みとして評価して頂きました。今回ご指摘があった未熟な部分は真摯に受け止め改善し、高く評価頂いたところも慢心することなく、伸長していきますよう努力を重ねてまいります。今後も利用者の方の安心・安全はもとより、サービスの質の向上や、職員の資質向上に取り組んでまいります。</p>
--

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】 ■法人全体の経営理念とは別に、①子供が未来に希望が持てる社会を目指す ②地域と協働し子どもの健やかな成長を支える ③母と子の自己実現を目指し主体的に生活できるよう支援する ④母と子の多様性を尊重し、共に生活課題に取り組むという、母子生活支援施設としての理念を掲げ、パンフレット等に記載しています。職員には職員会議等で周知を図り、利用者には、母の会（むつみ会）において説明をしています。	

#### 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】 ■所属する「全国母子生活支援施設協議会」で必要な情報を得、経営環境における大きな動向を把握しています。また、大阪府下の母子生活支援施設で活動する『魁プロジェクト』でもさまざまなデータを得て、ニーズ把握やコスト分析等に役立っています。	
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】 ■経営の状況や課題は管理職で話し合っ明らかにし、定期的に法人本部に報告しています。利用者の減少や属性の変化、老朽化が進む施設・設備への対応など重要なポイントや改善が必要な課題については、職員会議等で周知・共有し、改善に向けた取り組みにつなげています。	

#### 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。	a
【コメント】 ■法人の理念、母子生活支援施設の理念と基本方針を下敷きにして中長期計画が策定されています。職員・支援・地域・建物・財務等の項目それぞれに分けて、実行へのスケジュールや数値目標とともに、予算も計上されています。また、例年1月には、計画の見直しに関する会議を持って、点検が行なわれています。	
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
【コメント】 ■中長期計画に基づいた単年度計画が策定されており、施設を取り巻く状況の分析を行なうことによって、職員の配置や育成、危機管理、利用者支援などの各項目ごとに、評価を可能にする具体的な内容の計画となっています。	

(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】		
<p>■単年度の事業計画は、まず部署ごとに策定され、毎年1月ごろに管理職でまとめて施設全体の計画に仕上げています。計画は、毎年4月当初の会議で全職員に周知されます。</p> <p>■上半期終了後には各部署において評価を行ない、下半期の計画について修正を含めた見直しが行なわれています。</p>		
②		第三者 評価結果
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】		
<p>■事業計画は、4月の「母親の会（むつみ会）」と「子ども会」で説明されています。全員に周知が図れるよう、会への参加を促すためのポスター掲示やキャラクターを創るなどの工夫をし、直接声掛けも行なっています。</p>		

#### 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】		
<p>■支援の質の向上に関する組織的な取り組みは、一定の評価基準のもと定期的に行なわれています。</p> <p>■3年毎の第三者評価受審の中間年度にも計画的に自己評価を実施し、4チームそれぞれが案を提出して管理職との話し合いがもたれています。</p>		
②		第三者 評価結果
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
【コメント】		
<p>■支援の質の向上に関する評価によって明確にされた課題は、文書化され会議等で共有しています。また、各々の役割担当者を中心に改善計画が策定され、具体的な改善行動に結びつけています。</p>		

## 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】		
<p>■施設長の役割・責任、不在時の権限移譲についても、文書上に明示されています。また、有事対応に関するマニュアルにも、施設長の役割と責任等について明らかにしています。</p>		

<p>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。</p>	a
<p>【コメント】          ■関係する法令の変改については法人の研修などで把握し、職員会議で説明して周知を図っています。また、法令遵守に関するポスターを事務室に掲示し、職員の意識を高める取組みを行なっています。</p>	
<p>(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】          ■施設長は、これまでの(救護施設などの)経験で得た知識・見識を下敷きに、狭義の支援のみならず、日常的な利用者対応のさまざまな場面にも細やかな目配りをし、毎月一回開催するケース会議では、自らの評価・分析した内容を職員に伝え、適切な指導を行なっています。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】          ■施設長は理念の実現のために配置人員等、支援環境の整備に取り組んでいます。また、会議などは議案書などを事前に作成して、検討や議論の焦点を明確にし、短時間で合理的・効果的な会議が持てるようにするなど、業務改善に努めています。</p>	

## 2 福祉人材の確保・育成

<p>(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。</p>	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】          ■必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方、専門職の配置等についての方針は中長期計画や人事管理プランとして明示しています。          ■施設長は、法人内の人材確保委員会に参加し、就職セミナーの開催や、ネットに「採用サイト」を設けて、現実の就労環境などをPRしています。今後は、母子生活支援施設で就労する魅力をアピールする内容を盛り込むことなどが期待されます。</p>	
<p>② 15 総合的な人事管理が行われている。</p>	a
<p>【コメント】          ■法人や施設の理念に基づいた「期待する職員像」を明確にし、目標管理制度・教育研修制度・キャリアパス・処遇・人事考課による、整然とした総合的人事管理が行なわれています。          ■しっかりした枠組みの中での律儀なまでの忠実な施行は、一方で、硬直化に陥らないための配慮も必要です。本末転倒とならぬよう、常時、実態モニタリングが並行実施されることを期待します。</p>	

(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】

■職員と定期的に個人面談をして意向の把握を行なっています。厚生会役員が月に1回会議を開き、観劇やスポーツなど希望に沿った福利厚生を実施しています。  
■育児休業は子どもが1歳6か月まで取得可能な制度となっており、3歳までの短時間勤務制度も導入しています。また、日勤帯の就業のみにするなど、個人の事情に応じワークライフバランスに配慮した対応がなされています。有給休暇取得についても定期的に確認しています。  
■今後、定着に着目した具体的な計画を策定し、魅力的で働きやすい職場づくりへのいっそうの取組みを期待します。

(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

【コメント】

■法人の「人材こそが最も重要な経営資源」という考えのもと、「期待する職員像」を明確にし、4月1日在職の正規職員、嘱託職員を対象に目標管理制度を実施しています。目標設定トレーニングや人事考課者研修を行なっていますが、今後、個人面談時の指導方法、管理、職員一人一人が結果を出すための指導内容の充実など、運用の分析や向上を期待します。

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。

b

【コメント】

■人材育成に向けた取り組みとして事業計画に明記し、外部研修・職場内研修のカリキュラムが計画されています。また、年度ごとに施設が主要な役割として個人ごとに求める具体的な業務内容と、それに対応する研修等を明確にしています。  
■今後は、受講内容を他の職員に伝達研修を行なうことによって、さらに深い学びと成長、支援の質の向上を図っていくことを期待します。

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。

b

【コメント】

■人事考課の評価項目にあっても、専門技術が重視されていることが伺えます。外部研修に関する積極的な情報提供がなされ、資格取得に伴う受講料の補助制度もあります。  
■新任職員について、どのような業務をいつまでにどのレベルまで身に着けるか、その具体的な育成プログラムが用意されています。  
■今後は中堅以上の育成プログラムの充実、職員相互が評価し助言し学びあうピアSVの体制の確立が望まれます。

(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。

【コメント】

■社会福祉士・保育士の実習についての受け入れマニュアルを整備し、10校から実習生の受け入れています。  
■今後は、実習生めざす目的や職種に考慮したプログラムを用意するなど、多様な種別の施設を擁する法人の強みを活用し、個々の実習生にとって効果的で魅力的な研修・育成のあり方を探っていくことが望まれます。



### 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。	a
【コメント】	
<p>■法人のホームページで理念や基本方針、支援内容、事業計画・報告、予算等の情報をはじめ、第三者評価の受審や苦情解決に関する相談体制と内容についても公開しています。</p> <p>■大阪府社会福祉協議会・母子施設部会内で構成された「魁プロジェクト」に参加し、種々活動を展開していますが、広報紙がなく、地域に向けた情報発信が十分なされていないのが残念です。</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。	a
【コメント】	
<p>■法人内で2, 3年に一回内部監査が行なわれています。また、公認会計士による外部監査が実施されています。</p> <p>■今後は、各種ルールに基づいた業務の実施、意思決定の手続きや会計処理等について、どの業務のどの課程に課題や問題が発生しやすいかを、仕組み・体制・運営に関してPDCAサイクルに則った検討を行なっていくこと、そして、日常業務での小さな支障を放置することなく、すぐに改善に結びつけることの意識化が期待されます。</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
【コメント】	
<p>■理念、また、事業計画にも地域との関係を大切にする姿勢を明記していて、町会が行なう年末の「火の用心」の見回りなど、様々な地域の行事や活動に職員も参加し、地域の人々との良好交流を広げる取り組みを行なっています。</p> <p>■買い物や通院などに使える社会資源に関するパンフレットを作成するなど、積極的な情報提供を行なっています。</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
【コメント】	
<p>■ボランティア受け入れマニュアルを作成し、基本姿勢や登録対応・説明内容などを記載しています。</p> <p>■母子支援員・少年指導員それぞれ一名ずつの担当者を設け、学習・園芸・保育補助・行事等々、多彩なボランティアを受け入れており、活動記録も残されています。</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。	b
【コメント】	
<p>■地域の関係機関・団体などの社会資源についてのリストを作成し、更新もされています。</p> <p>■事務室前や玄関にも様々な生活や就労に関する社会資源のパンフレットを備えています。</p> <p>■今後は、関係機関や団体、就労支援につながる企業との連絡会を開催するなどネットワーク化を図り、また、小中学校との定期的な情報交換の機会を設けていくことも望まれます。</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
【コメント】 ■東淀川区の自立支援部会（子ども部会）や大阪市の児童福祉施設連盟サポート委員会、CSWとしての活動においても地域ニーズの把握に努めています。		
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】 ■災害時に機能できる地域拠点一つとなることを想定し、災害備蓄品の準備を事業計画に明示しています。 ■CSWを置き、地域住民への必要な支援にあたっています。また、近くのNPO法人と協働し、施設内で地域の住民が参加できる行事を実施しています。		

### 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
【コメント】 ■施設の理念に母親と子どもを尊重した支援の実施について明示しています。また、独自のセルフチェックシートを活用し、定期的に状況の把握や評価を行なっています。		
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。	a
【コメント】 ■支援マニュアルにプライバシー保護や姿勢・責務等を明記し、その点についての研修や指導は頻繁になされています。 ■居室は世帯ごととなっており、職員を含め他者の自由な立ち入りは制限され、プライバシーの保護には徹底した配慮がなされています。		
(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】 ■理念・施設内の居室などの写真や入所後の生活やそこで受けられる支援についてパンフレットを作成しています。入所前見学の要望がある場合、利用者の理解が深まるよう丁寧な説明を意識して行なっています。		
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】 ■入所時には、入所のしおり等を用いながら、自主選択や主体的な営みの大切さについて説明をしています。また、入所後は母親の自治活動（むつみ会）や子ども会等で、繰り返し説明をしています。 ■外国籍の利用者とのコミュニケーションには通訳を手配するなどして、スムーズな意思疎通に努めています。		



<p>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。</p>	b
<p>【コメント】</p> <p>■公営住宅が多く確保が比較的容易であること、また、退所後も勤務先や学校の変更を避けたいとの気持ちもあって、施設の近辺に住居を持つことを望む母親と子どもが多いとのことです。</p> <p>■入所中から地域移行後の生活を見据えた支援を行なっています。退所後、施設内の学童保育の活用や継続的な支援を受けることが可能なことの説明を行なっていて、そのことは「退所のしおり」にも記されています。</p> <p>■他施設等への移行ケースは極めて稀なようですが、他のさまざまなサービスの受給なども想定し、適切な支援の継続性のため、重要な引継ぎ情報の漏れを防ぐ意味からも、様式化された文書の準備が望まれます。</p>	
<p>(3) 母親と子どもの満足の向上に努めている。</p>	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■母の会や子ども会等に職員が出席し、母親と子どもの意見を収集したり両者参画の下で行事等の計画が立てられたりしています。行事ごとにアンケートを取り、満足度を調査し、次の立案に反映するようにしています。</p>	
<p>(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。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■意見箱が設置され、苦情に関してはケース記録に記載して職員で共有し、法人本部に連絡することで解決に結びつくよう取り組みがなされているようですが、施設としての苦情解決や意見・提案についてのマニュアルにおいては、その手順の詳細の明示が必要です。</p> <p>■苦情等の内容に関する検討や改善に向けた協議のため、今後、(例えば「苦情等対応・検討委員会」など)組織的な体制・仕組みを整えておくことが期待されます。</p> <p>■苦情解決に関する記録は、個人記録とは分けてファイリングされることをお勧めします。</p>	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <p>■意見箱の設置や少人数での世話役会など、様々な方法で相談したり意見を述べるができる環境を整えており、母の会では、説明文書が配布されています。</p>	
<p>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。</p>	b
<p>【コメント】</p> <p>■職員は日々の業務の流れの中で意見箱の中を確認し、相談や意見があった場合、ケース記録に記録し職員間で共有することとしています。</p> <p>■母親と子どもからの意見や要望・提案等は、苦情に準じるものと考え、その取り扱いに関するマニュアルが作成されていますが、今後、組織的な対応の仕組み(委員会など)を準備するとともに、手順やマニュアルの定期的な見直しも望まれます。</p>	

<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。</p> <p>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。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>b</p>
<p>【コメント】</p> <p>■リスクマネジメント委員会が設けられていて、事故発生時の責任者の明確化、対応の手順等が定められています が、職員への周知という点では不十分で、不安があります。 ■ヒヤリハット・事故報告の収集・分析は、適切になされています。 ■起こり得るリスクに対しては、たとえば防犯訓練などを実施して備えがなされていますが、実効性の評価までは至 らず、研修もまだまだ不足です。</p>	
<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。</p>	<p>b</p>
<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が、さら に、勉強会などの機会を増やして、徹底を図ることが望まれます。 ■新型コロナウイルスに対しても、大阪府・市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対応 しています。 ■利用者の健康チェック票、備蓄薬品リストの作成や管内消毒チェックリスト等も整備されています。</p>	
<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。</p>	<p>a</p>
<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。なお、災害時の連絡方法 については、今後、LINEなどを活用する方法などの検討が望まれます。 ■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取り組みが進められていることが確認されまし た。</p>	

## 2 支援の質の確保

<p>(1) 支援の標準的な実施方法が確立している。</p> <p>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。</p>	<p>第三者 評価結果</p> <p>a</p>
<p>【コメント】</p> <p>■支援マニュアルが整備されており、職員会議等でルーティン化するまで周知を図って、職員全体に浸透するよう努 めています。また、実施方法についてのモニタリングにも取り組んでいますが、今後は、その計画・定期化が期待さ れます。</p>	
<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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】</p> <p>■支援マニュアルの見直しについては、年度ごとに各担当主任が中心となって行なわれていますが、見直しの時期や 方法（母子の意見・提案の反映の仕方など）を文書で定め、取り組んでいくことが望まれます。</p>	
<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。</p> <p>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。</p>	<p>b</p>
<p>【コメント】</p> <p>■入所前には福祉事務所からの書類と入所前面接の記録を基にアセスメントを行ない、施設長、主任、母子支援員 と、必要に応じて少年指導員も参画して協議し、策定した支援計画の内容は、全員での共有に努めています。 ■自立支援計画については、これまで、母親中心の計画にとどまっていることから、現在、児童の自立支援計画の策 定に向けた取り組みが進められているところです。</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>■ケース会議は月に1回持たれていますが、支援計画を見直しのための会議には至っていません。組織的、計画的なモニタリングの実施に関する仕組みや手順を明確に定めておく必要があります。</p> <p>■世帯の自立、母親の自立についての自立支援計画という観点では取り組まれています、子どもについては不十分であることから、現在、課題意識を持って検討されているところです。子どものエンパワメントの視点も取り入れた新たな自立支援計画の策定が期待されます。</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、職員間で共有化されている。	b
【コメント】		
<p>■個人情報保護規定及びマニュアルが整備されており、記録の管理体制が確立され、個人情報の不適切な利用や漏洩に対する対策と対応が規定されています。また、職員に対して記録の管理について必要な研修・教育がなされています。</p>		

### 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】		
<p>■母親と子どもの尊重と最善の利益については、支援の基本方針や支援マニュアルに明記し、日々の支援や会議でも重視されています。また職員は、法人が実施する人権研修に必ず参加し、権利擁護の理解を深めています。</p> <p>■日々の支援の中では「子ども通信」で権利のことについてわかりやすく伝えたり、CAP活動では子どもからの発信を促し、トイレなど各所に、権利擁護の仕組みについて説明する掲示などをして取り組んでいます。</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わり起こらないよう権利侵害を防止している。	a
【コメント】		
<p>■職員による不適切な関わりについて、マニュアルは策定されていませんが、「不適切な関わりチェックシート」を活用しての振返りが定期的になされています。</p> <p>■前項にも関係しますが、子どもからの通報がスムーズに行なわれるよう、公益通報の大切さや仕組みを示したポスターを貼るなどして啓発に努めています。</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>■日々の支援において、子どもには非暴力の大切さや自身を守ることの大切さを定期的また随時伝えており、母親には、CAPやペアレンティングなどのプログラムを通じて、暴力によらない関わりについての学習機会を提供しています。</p> <p>■子どものケガ（痣など）の発見は難しいところがありますが、特に暴力的傾向のある母親については、職員全体でアンテナを張り、態度や表情等からも異変に気づくよう努めています。</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>	a
【コメント】		
<p>■学童保育の毎日の振り返りを通して、子どもへの不適切な関りがいないかのチェックが行なわれています。また、母子ともにCAPプログラムを通して不適切な関りを伴わない関係について学ぶ機会を持っています。          ■母が精神的に不安定な場合、いつでも職員を頼ってくるように伝えられていることが、子どものヒアリングにおいて確認できました。</p>		
(3) 思想や信教の自由の保障		
	<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>	a
【コメント】		
<p>■「生活のしおり」では、施設における宗教勧誘活動の禁止を明示しています。          ■外国籍の方については、十分な意思疎通が難しく、宗教、言語、文化の違いなどから課題が見えにくいところもあり、国際交流センターの協力を得、通訳の派遣を受けるなどしています。</p>		
(4) 母親と子どもの意向や主体性の配慮		
	<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>	a
【コメント】		
<p>■母親の自治会にあたる「母親会（むつみ会）」を定期的を開催するとともに、CAPなどにおいて自身の権利について学ぶ機会を持っています。          ■子ども向けに、手洗い講座、風呂講座、靴洗い講座、こども勉強会などを開催して、暮らしの細やかな部分にも目を向け、総合的な生活力の向上に努めています。</p>		
(5) 主体性を尊重した日常生活		
	<p>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。</p>	a
【コメント】		
<p>■日常生活の中での些細なことを褒めて、子どもの自己肯定感が高まる取り組みを続けているとともに、カウンセリングでもセラピストが自尊感情を重視して取り組んでいます。          ■学習支援（北スペ）においても、子どもの習熟度に応じた支援を行ない、自己肯定感の高まりを促すことで、学習意欲の向上を図っています。          ■自身が創作・作製した作品を「母子制作展」に出品して他者の評価を得ることで、達成感高める一助となっています。</p>		
	<p>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。</p>	a
【コメント】		
<p>■母親向けの行事については、夜間時間帯での実施や保育預かりを行なうなどして、参加しやすいように努めています。また、母子ともに楽しめる行事を企画し、毎回アンケートを実施して振り返りを行ない、次の機会に活かせるようにしています。</p>		
(6) 支援の継続性とアフターケア		
	<p>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。</p>	a
【コメント】		
<p>■入所中に利用していた学童保育について、退所後の住まいが近隣であれば継続しての利用ができ、児童の学習支援を行なうとともに、放課後デイサービスに関してもつながりを持っています。          ■今年度からアフターケア委員会を発足させ、退所者からも頼られる施設となれるよう取り組んでいます。</p>		



## A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■配置基準内の少年指導員、保育士、母子支援員は、本来業務にプラスして学童保育や保育預かりなどにも関わっています。また、基準外の心理職員によるカウンセリングなどが実施されています。</li> <li>■一人親世帯の就労自立事業を行なっている「愛光会館（母と子の共励会）」のキャリアカウンセラーと独自に契約を結び、就労自立に向けた協力を得ています。</li> </ul>	
(2) 入所初期の支援	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■入所時に、「北さくら園でのこれから」というルビ付きの冊子を全員に配布し、さくら園での生活に早期になじめるように努めています。</li> <li>■入所時には電化製品等の準備がない場合も多いため、貸出し用の物品を用意しています。</li> <li>■居室や設備面では老朽化・狭隘など十分とはいえない面がありますが、階段に手すりを設置したり、目の不自由な方が点字で認識できるような配慮を行なうなど、かしこに心配りがなされています。</li> </ul>	
(3) 母親への日常生活支援	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■基本的な生活習慣のスキルの獲得や、日常的な家事支援をはじめ、健康管理、衛生面、家計・金銭管理支援のほか、各種手続き等の代行など、それぞれの生活能力や個別事情に応じて、職員が親身になって寄り添いサポートしている状況が、ヒアリングによっても確認されました。</li> </ul>	
<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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■母親の子育ての悩みやニーズに関しては、早期の気づき、早期の介入を意識して取り組み、母親の育児不安の解消に繋がるよう、丁寧で適切な声掛けを心掛けていることが、ヒアリングからも確認できました。</li> </ul>	
<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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■就学以前の子どもを持つ在宅母子の「親子茶話会」や、母親同士の交流会によって関係づくりを促進し、育児不安の解消や、母親の精神的安定に配慮する取組みがなされています。</li> <li>■ストレスが生じている母親に対しては、施設内カウンセリングを案内して、その軽減が図られています。</li> </ul>	
(4) 子どもへの支援	
<p>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。</p>	a
<p>【コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■子どもの状況に合わせてカウンセリングを行ったり、日々の関わりの中で暴力に頼らない方法を伝えています。</li> <li>■学童保育終了後に、その日一日の振り返りをして関わり方の注意点を職員間で共有しています。</li> <li>■必要に応じて個別訪問をして一緒に離乳食づくりをしたり、補完保育での沐浴を一緒に経験するなどの支援も行なっています。</li> </ul>	

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】

■子どもが落ち着いて学習に取り組めるよう、学習環境を整えるための様々な配慮しています。学習する場所（にじいろルーム）を定め、ボランティアの学習指導員を配置しています。  
■学習習慣を確実にするため、「下校後はまず宿題に取り組む、終わったらおやつ」がルーティン化されています。  
■子どもの進路相談は、基本的には学校と連携して行われています。また、各種の奨学金に関する情報の提供を行っています。

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】

■園においては、学童保育の部屋（にじいろルーム）や保育室が子どもにとっての安心安全な居場所として、有効に機能しています。宿題(学習)をする、おやつを食べるといった日々の行動を営む場所が、適切な支援や関わりを通して、大人との信頼関係を構築する場ともなっています。  
■CAPでは、外部の専門家によって、人形を使ったり、わかりやすい適切な言葉に言い換えながら、プログラムが進められています。

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】

■正しい性についての学びは、子どもだけでなく母親に対しても必要です。現時点での取り組みは十分でない状況にあると言わざるを得ません。  
■子どもに対する性教育も、効果的なものとは言えません。今後、幼児版・小学生版・中学生版と発達年齢に応じたテキストを作成するなどして、具体的な実践に取り組んでいかれることが望まれます。

(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。

b

【コメント】

■緊急受け入れについては、平日の夜間20時までの職員勤務体制の中で対応しています（これまで、深夜の受け入れ依頼はありません）。大阪市との取り決めの中で対応していることですが、決してニーズがないとも考えられません。今後に向け、時間外への対応についても、検討課題の一つとされてはいかがでしょうか。

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】

■DV世帯の母子の支援については、法律や制度の知識が十分でない利用者が多くいるなか、適正な知識を有した職員が、必要な情報を提供するとともに、法テラスの無料相談につなぐなど、必要な機関との連携や同行支援に取り組み、母子の安全確保に努めています。

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】

■DV被害者の自己肯定感の回復に向けて、CAPやSEP(自尊心回復プログラム)の取り組みを行なうとともに、必要に応じて心理士(非常勤)によるカウンセリングを実施するなどしています。また、地域の心療内科を紹介したり、様々な依存症に対しては「ダルク」などの治療プログラムにつなげています。



(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】

■日々の学童面談において個別に関わる機会があり、その中でできるだけ子どもの気持ちを引き出すように努めています。また、CAPやこども勉強会の取り組みの中で、一人ひとりが大切な存在であることを、工夫しながらさまざまな形で伝えています。

- 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】

■子どもの権利擁護について、職員の関わりについてはチェックリストを用いた取り組みがなされているほか、母子からの通報を促すなどして早期発見に努めています。  
■必要に応じて施設内心理士によるカウンセリング、福祉事務所・児童相談所のワーカーや心理士による面談、また、地域の心療内科からの訪問看護など、早め早めの対応体制を整えています。

(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】

■母親の親族との関係については、必要に応じて適切な距離を保てるよう関係調整役として介入（アシスト）を行ない、母親の不安の軽減・解消に努めています。

(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】

■障がいや精神疾患などの特別な配慮が必要と思われる子どもについては、公的サービスの受給につながる各種手帳の取得を積極的に勧めています。  
■昨年度から障がいの者の放課後デイサービス事業所との連携によって、支援サービスの拡充が図られています。

(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】

■区の就労サポーター（キャリアカウンセラー）が来所して、母親の相談に応じられる体制が整っています。また、就労のための補完保育（休日は除く）が実施され、母親が安心して就労できる環境が整えられています。

- 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】

■利用者の就労に関する相談や助言について、日常的に個々に対応した幅広い支援を行なっています。  
■1日で辞めるケースもあり、職場との関係では困難が多いようですが、可能な限り調整に努めています。  
■利用者の就労形態はフルタイムばかりでなく、パート就労や生活保護を基盤にした福祉的就労、居場所としての就労も視野に入れて取組んでいます。