

## 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

SK15113
SK15179

③施設名等

名 称：	ボ・ドーム大念仏
施設長氏名：	野崎 裕子
定 員：	30世帯
所在地(都道府県)：	大阪府
所在地(市町村以下)：	大阪市平野区平野上町1丁目7番3号
T E L：	06-6791-5410
U R L：	<a href="http://www.dsw.or.jp/">http://www.dsw.or.jp/</a>
<b>【施設の概要】</b>	
開設年月日	1956/6/29
経営法人・設置主体（法人名等）：	大念仏寺社会事業団
職員数 常勤職員：	15名
職員数 非常勤職員：	3名
専門職員の名称（ア）	社会福祉士
上記専門職員の人数：	4名
専門職員の名称（イ）	保育士
上記専門職員の人数：	4名
専門職員の名称（ウ）	社会福祉主事
上記専門職員の人数：	1名
専門職員の名称（エ）	小学校教員免許
上記専門職員の人数：	4名
専門職員の名称（オ）	調理師
上記専門職員の人数：	1名
専門職員の名称（カ）	臨床心理士
上記専門職員の人数：	2名
施設設備の概要（ア）居室数：	30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

【理念】・母と子の権利擁護の推進  
・地域との連携  
・運営・資質の向上

【方針】・母と子の自立への歩みを支えます。  
・地域のネットワークを形成し、ひとり親家庭と共に住みよい地域社会づくりを進めます。  
・専門職としての資質を高め、サービスの向上を目指します。

#### ⑤施設の特徴的な取組

①同一建物内に、地域学童保育・自立援助ホーム・乳児院（病後児保育含）・乳児保育所・幼児保育所・夜間保育所が併設され、異種施設間の機能分担と連携により、効率的で専門性の高い利用者支援を図っています。

②子ども会で生（性）教育を定期的（年2回）に取り組みはじめてから、生（性）教育委員会を立ち上げ、親子で取り組むことができる仕組みを作り出しました。  
子どもには生（性）教育を中心としたグループワークを行い、定着を図ると共に、母親にも実施内容の説明や、日頃の生（性）に関する相談、参考書籍の紹介等を行い、母親の生（性）に対する対応についての不安に寄り添いながら、親子でも会話ができるような取り組みを行っています。

③常勤心理相談員を配置し、入所母子が、定期的・継続的に心理相談を受ける事が可能である他、各会議等への出席により、臨床心理士の立場からの意見も踏まえての処遇検討が随時でき、また、月1回開催される茶話会により、バーンアウト予防・メンタルヘルスケアにもつながっています。

#### ⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2017/6/16
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

社会福祉法人 大念仏寺社会事業団は、昭和31年に社会福祉法人大念仏寺母子寮を設立、以後いちょう保育園を増設したことに伴い、昭和33年に現在の法人名に変更し、設立当初の目的を尊重した社会福祉事業を運営しています。母子生活支援施設「ボ・ドーム大念仏」（以下「当施設」という。）は、30世帯定員・緊急一時保護2世帯のうち現在24世帯が入所しており、入所理由は夫などの暴力、住宅事情、経済事情等によるものが多く、関係機関との連携を図りながら広域からの入所に対応した母子世帯の自立支援を行っています。平成17年7月、現在の建物に建て替え、当施設は、母子室・職員の事務所を含め4階～6階を使用しています。併設事業として、放課後児童健全育成事業（定員80名）があり、入所児童が地域の子どもと一緒に利用ができるようになっています。また、児童自立援助ホーム（女性のみ5名定員）があります。

### ◇特に評価の高い点

#### 支援等の質の向上に向けた組織的な取り組み

支援の質の向上に向けて、3年に一度の第三者評価を受審するとともに毎年、PDCAサイクルに基づいて組織的に自己評価を実施しています。それぞれの評価結果については、システム委員会（運営の改善点を把握・分析・検討する場）を設置して、分析・検討をしています。評価の結果、明確になった課題の改善や解決に向けて、各部署のミーティングやシステム委員会が中心となって協議し、幹部会や職員会で全職員が確認するとともに、今後の取り組み等が整理され文書化されています。改善に向けての取り組みは、緊急度や必要度等に応じて計画的にとり行われています。これらの着実な取り組みは、施設の質をさらに高めるものとして大いに評価できます。

#### 地域支援事業への入所母子の参加

法人の理念の中に「社会奉仕」が謳われ、施設の基本方針にも地域との関わりについての基本的な考え方が文書化されています。法人全体として様々な地域支援事業に取り組んでいますが、当施設内においては、放課後児童健全育成事業（学童保育）やカルチャーセンター等を担当、実施しており、地域支援のための取り組みが行われています。ただ、それらの事業は単に地域支援だけを目的としたものでなく、入所学童は学童保育を、母親の一部はカルチャーセンターを利用、活用しており、日常的に地域住民と密接に交流できる機会となっています。併せて、町会や地域子ども会行事、PTA行事などの地域の活動に入所母子や職員が積極的に参加するなど、施設と入所母子の社会化と地域の福祉増進のためのこれらの取り組みは大いに評価できます。

#### 退所後の支援の継続性とアフターケア

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が行われています。退所時には必要な相談機関の情報や連絡先をカードに書いて手渡したり、退所した1ヶ月後・3ヶ月後・半年後・1年後に訪問や架電等を行い、生活が安定していることを確認するための取り組みが行われています。

#### 母親や子どもが参画しやすい行事やプログラムの実施

母親や子どもが参画しやすいような行事やプログラムが用意されています。夏季・冬季に行われるリフレッシュ保育や幼児向けの親子遠足もその一例です。母親・子どもに向けたアンケートから出た意見を反映し、プログラムの開催時間を再検討するなど、行事の実施に際しても細やかな工夫がなされています。

### ◇改善が求められる点

#### 中・長期計画の策定

中・長期計画として、「利用者の最善の利益を目指した施設の体制整備」「地域の福祉ニーズの把握と地域支援と情報提供」「適切な人材育成計画と学び合う職場風土の醸成」等、6つの目標が掲げられていますが、いずれも目標のレベルに留まっており、具体的に実施状況等の評価ができる計画にはなっていないので、改善が求められます。併せて、事業の実施には財務が絡むので財務計画も立案することが求められます。

#### 感染症対策の取り組み

感染症の予防や対応は、一定の取り組みが見られますが、組織的な取り組みや対応が不十分です。作成されている「感染症マニュアル」は、保健所等から送られてきた関連書類等を単にまとめたものだけに留まっており、感染症の予防や対応について項目別にまとめるなど、施設の「感染症対応マニュアル」として使いやすく整理する必要があります。職員の中から一人担当者を決め、看護師が配属されている同法人の乳児院と連携するなどして、感染症の予防や対応が適切に実施できるよう取り組むことが求められます。

#### 支援の標準的な実施方法の確立

支援の標準的な実施方法が適切に文書化されていません。一日の業務の流れなどが時系列で一覧になっているものや、それぞれの支援の場面で必要な支援の方法や留意点をまとめたものがマニュアル化されていることが求められます。

## 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。）

二回目の受審となり、前回ご指摘を受けた項目につきましては、システム委員会を中心に改善に取り組んで参りました。しかし、まだ課題も残っており、今回評価を受けた内容につきましては、職員会や各部署ミーティングでの周知を図り、今後“システム委員会”改め“運営検討委員会”を中心に、検討・改善に取り組んで参ります。

改善が求められる点として挙げられました「支援の標準的な実施方法の確立」や「感染症対策の取り組み」につきましては、平成30年度中に取り組みやすい内容より着手し、「中・長期計画の策定」につきましては、具体的に実施状況等の評価ができる計画になる様、財務計画も含め検討を重ね、支援の質の向上に努めて参ります。

## 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】	
法人・施設の理念や基本方針は明文化され、パンフレットやホームページ等に掲載されています。施設の理念や基本方針には、母と子の権利の尊重と地域との連携、運営・資質の向上が掲げられ、児童福祉法の理念に沿った適切な内容になっています。法人理念は、玄関に掲示され、職員や施設利用者、訪問者等の目に触れるよう配慮しています。施設の職員には研修時に、入所母子には入所時にパンフレットや「生活のしおり」等を用いて説明がなされています。	

#### 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。	b
【コメント】	
施設長は、関係機関の会議や行政等からの通知、通達等により経営する事業の現状や動向等の把握に努め、適宜、分析がなされています。毎年、利用者の入退所状況や母親と子ども像、家庭の状況、支援のニーズ等に関するデータの収集はなされていますが、さらに経営環境や課題等の把握のための資料として活用できるよう工夫するとともに、活用に向けて取り組むことが望まれます。	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b
【コメント】	
現在の経営課題として、障がい児への対応、精神疾患のある母親への対応等、支援上の課題と職員の労働条件に関する課題等が挙げられ、加算職員の配置等に向けて取り組んでいます。今後、さらに支援の内容や組織体制、人材育成等を強化し、また改善すべき課題について、職員への周知とともに全体として取り組むことが望まれます。	

#### 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。	C
【コメント】	
中・長期計画として、「利用者の最善の利益を目指した施設の体制整備」「地域の福祉ニーズの把握と地域支援と情報提供」「適切な人材育成計画と学び合う職場風土の醸成」等、6つの目標が掲げられていますが、いずれも目標のレベルに留まっており、具体的に実施状況等の評価ができる計画にはなっていないので、改善が求められます。併せて、事業の実施には財務が絡むので財務計画も立案することが求められます。	
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】	
提示された単年度の事業計画は、法人全体でまとめられたものであり、当施設に特化したものでなく、記載されている内容が概略的となっています。施設独自に一年間に実施が予定されているすべての計画について、数値目標や具体的な成果等を設定し、実施状況が評価できる内容にすることが望まれます。	

(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。	b
【コメント】		
事業計画の策定は、職員の参画や意見等の集約、反映できる体制作りを模索しながら実施しています。今後は計画期間中、例えば上半期終了後等に、事業計画の実施状況を定められた手順等により評価するとともに、下半期の事業計画に反映するなどの取り組みが望まれます。		
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】		
建物設備等のメンテナンスや行事、母親向けや子ども向けの勉強会、避難訓練等、毎月の生活に関わる主な行事は、随時、印刷物の配布や掲示、常会（母親の会）、子ども会で周知、説明が行われています。		

#### 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】		
支援の質の向上に向けて、3年に一度の第三者評価、及び毎年の自己評価について、PDCAサイクルに基づいて組織的に実施しています。評価結果については、システム委員会を設置して、分析・検討しています。		
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】		
評価の結果、課題等の改善や解決に向けて、各部署のミーティングで、またシステム委員会が中心となって協議し、幹部会や職員会で確認するとともに、取り組み等が整理され文書化されています。評価結果に基づく改善の取り組みは、緊急度や必要度等に応じて計画的に行われています。		

## 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】		
管理規程や職務分担表に施設長の役割及び責任が明確に定められています。実施している地域支援事業の一つである放課後児童健全育成事業の広報誌「童夢だより」に自らの役割と責任について文章を掲載しています。また、有事における役割や責任に関しても「消防計画」等に明示しています。		
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】		
遵守すべき法令等については、各種研修会や関係機関等からの通知により実施しています。職員に対しては、法人内研修として弁護士を講師に迎え、「コンプライアンス」をテーマに研修がなされています。今後も継続した取り組みが期待されます。		

(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】		
支援の質の現状や課題については、幹部会や各フロアのミーティングで職員の意見等を把握しています。また、施設長を含む幹部職員や各職種代表者等からなるシステム委員会（運営改善点の把握、分析、検討する場）を設置して評価・検討する体制を構築しており、施設長自らも参画して取り組んでいます。		
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、業務の効率性について、ムダ・ムリ・ムラを失くし、利用者に個別対応するための体制づくりなど、支援のための時間の効率を常に考えています。		

## 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。	b
【コメント】		
中・長期計画の中に「適切な人材確保と人事考課、人材育成を含めた総合的な人事管理体制の構築」として、今後に向けての考え方を明示しています。効果的な人材確保の方法を絶えず模索していますが、実習生へのアプローチ、養成校への訪問、見学会の実施、就職フェアへの参加等の活動に取り組んでいます。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
【コメント】		
人事基準が明確にされ、採用や異動についても掲示板に記載され周知されています。一定の人事基準に基づき、専門性や職務遂行能力等を評価し、昇給や賞与に反映しています。職員処遇の水準について、各職場から2名選出された労働安全衛生委員が処遇改善の必要性等を評価分析するなど、法人全体で改善点や動向等を共有しています。		
(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】		
職員の有給休暇消化率は高く、職員の勤務形態や福利厚生面も年2～3回のレクリエーションや月1回の心理職員との茶話会の開催等、十分に配慮しています。職員との定期的な個別面接は、人事考課の一環として施設長が面接を行い、職員の相談に応じています。育児休暇や介護休暇の制度が定着しており、取得する職員も多く存在しています。人材の確保、定着の観点から、魅力ある職場づくりに向け、各施設から構成された推進委員会が中心になって取り組んでいます。		
(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】		
施設として、職階等に応じて「期待する職員像」が明確に示され、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ます。具体的には、人事考課面談が年2回実施されており、職員個々が設定した目標管理シートにより、個人目標の進捗状況や達成度等の確認をするための取り組みが行われています。		

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。	b
【コメント】		
職員の研修に関して「全国母子生活支援施設協議会（以下「全母協」という。）母子生活支援施設の研修体系」を基盤とした研修体系を構築しています。具体的には、施設内研修として法人研修、施設勉強会、各団体等の開催する研修への参加、外部スーパーバイザーによる専門的な助言等が計画され、効果的な研修の仕組みになっています。今後は、「研修に関する基本姿勢」に明記されているように、研修の振り返りと研修成果のまとめを行うなどの取り組みを強化することが望まれます。		
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】		
新任職員には、法人研修や施設内勉強会の研修とともに、同業種先輩職員によるOJT研修を日常的な職務を通じて実施しています。また、外部研修については、職員の職種や階層、経験年数や知識、技術水準等に配慮して参加者を選出し、派遣しています。		
(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。	a
【コメント】		
実習生の受け入れは積極的に行っており、受け入れ体制も整備されています。保育士や社会福祉士等専門職の教育、育成についてそれぞれ担当者や独自のプログラムを用意し、対応しています。実習生の受け入れについては利用者の意思や意見を尊重するとともに、必要に応じてプログラムを変更するなど、養成校と協議しながら進めています。		

### 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。	b
【コメント】		
ホームページは整備され、法人や施設の理念や基本方針、支援の内容や財務に関する情報等は公開されています。また、苦情対応に関しては、法人のホームページにその体制や苦情内容等が公表されています。しかし、事業計画や事業報告は未公開となっているので改善が望まれます。同時に、第三者評価の実施状況や受審結果については、公開がなされている全国社会福祉協議会のホームページを紹介するなど、丁寧な取り組みや配慮が望まれます。		
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。	b
【コメント】		
事務、経理、取引等は、法人会計規程に定められ、権限や責任が明確にされています。公認会計士と契約し、会計、経理に関して指導、助言を受けています。毎月、理事長、公認会計士、事務職員が参加して会計会議を実施しています。また、法人事務長が各事業所の内部監査を実施するなど定期的なチェックを実施しています。今後、会計、事務等にかかるルール等を職員に周知するとともに、外部監査の取り組みについて検討することが望まれます。		

#### 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>法人理念に「社会奉仕」が謳われ、施設の基本方針にも地域との関わりや活動について文章化されています。施設内においては、放課後児童健全育成事業（学童保育）やカルチャーセンター等を実施しており、入所母子のそれらの利用により入所者と地域住民が直接触れ合う機会となっています。また、町会や地域子ども会行事、PTA行事など地域の活動に母子共々職員も参加し、地域との交流は積極的に取り組んでいます。</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。	b
【コメント】	
<p>ボランティア受け入れマニュアルは整備され、受け入れに関する施設の基本姿勢も明示されています。子どもの学習や遊びの支援、行事の手伝い等において、ボランティアが活動しており、受け入れにあたっては、トレーニング期間を設けるなどの取り組みを行っています。職場体験の受け入れ、職員の学校教育への参加、教職員研修会の開催等、学校教育へ協力も積極的に実施しています。ただ、これら地域の学校教育等への協力について、基本姿勢を明文化することが望まれます。</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>個々の母親や子どもの状況に対応できる各関係機関や団体についてのリストを作成し、関係機関等と連携を行っています。日常的に関わりがある区役所や小、中学校とは定期的に連絡会を開催しています。必要に応じ、退所世帯についても情報交換を行っています。</p>	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	
① 26 施設が有する機能を地域に還元している。	a
【コメント】	
<p>施設のスペースを活用した地域住民との交流等を意図した取り組みとして、放課後児童健全育成事業、自立援助ホーム、カルチャーセンターを実施しています。また、地元町会に祭りの練習場として多目的ホールを開放したり、区の歴史を知る講演会を開催して、地域への参加を呼びかけています。同時に地域の防災ハザードマップに防火水槽、簡易ポンプの設置や救助用資機材の保管場所として示され、町会の確認がなされています。</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>法人のコンセプトに「社会奉仕」があり、それぞれの事業所において地域交流や地域貢献に関する様々な活動がなされています。当施設においても放課後児童健全育成事業（学童保育）、自立支援事業、カルチャーセンター等の地域支援事業を通じて地域の更なる福祉ニーズの把握に努めています。</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。	b
【コメント】	
理念や基本方針は、毎年、職員勉強会において施設長より説明がなされています。また、母親や子どもの尊重や権利擁護について勉強会を実施しています。支援のための業務標準マニュアルは目下、作成中であり、母親や子どもを尊重した基本姿勢を反映したものになるよう作成することが望まれます。	
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】	
居室に入室の際の規定には、利用者のプライバシー保護にかかる取り決めが文書化されています。また、施設設備面等ハード面でもプライバシーの配慮がなされています。携帯電話やスマートフォンの取り扱いに関する研修を母子対象に実施しています。今後は、母親と子どもの虐待防止や不適切な事案に対応するマニュアルや規程を整備することが求められます。	
(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】	
施設の理念や基本方針、特性を紹介した資料としてパンフレットが用意されています。また、入所に向けては、母親用、子ども用の「生活のしおり」が作成され、ルビが打たれるなど誰にでも分かるように工夫しています。	
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。	b
【コメント】	
入所時には利用者に分かりやすく作成された資料やパンフレットを用いて説明がなされています。また、自立支援計画作成時の面接の際も母親や子どもの意向を確認しながら自己決定できるよう支援を行っています。ただ、自立支援計画書等、利用者の同意を得たものについて、その内容等を書面で残していないので、改善に向けて取り組むことが望まれます。	
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。	b
【コメント】	
退所前に母親と子どもに面談を行い、退所後の生活について必要となる支援を職員とともに考えています。また、退所後も定期的に連絡し、必要に応じて担当者が家庭訪問を行い、学習支援や同行支援、金銭管理等の支援を行っています。また、措置変更となる場合は、その都度、関係機関や変更施設への連絡等の対応を行っています。継続した支援が展開できるよう原則として「引継書」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】	
毎年、母親と子どもそれぞれに「利用者アンケート」を実施し、利用者の要望や意見の把握に努めています。集約した意見等は職員間で検討し、支援に反映させています。また、常会（母親の会）や自治会、子ども会等で出た意見や要望等についても、必ず検討するとともにフィードバックしています。	

(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。	a
【コメント】		
苦情解決の体制や仕組みは確立され、機能しています。第三者委員は年2回施設を訪問し、苦情内容を確認しています。苦情解決の仕組みはホームページや施設独自に掲示物を作成して母親と子どもに周知しています。出された苦情等については受付と解決を図った記録が適切に保管され、苦情申し出人が特定できないよう配慮しながら、法人のホームページに苦情内容や対応等を公表しています。		
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。	a
【コメント】		
母親と子どもが相談したり意見を述べたりする方法等については、「生活のしおり」に明示しています。相談がある時は、面談室やサポートルームなど、相談者のプライバシーに配慮した場所に対応しています。		
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】		
母親や子どもから相談や意見を受けやすいように意見箱の設置やアンケートの実施、職員の対応等の配慮を行っていますが、相談等があった場合に備えて、どのような手順で進めるのかといった対応や仕組みなどについて定めたマニュアルが整備されていないので、改善に向けて取り組むことが望まれます。		
(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】		
事故の恐れや危険が察知された時は、ヒヤリハットを記入していますが、収集されたヒヤリハット事例は少なく、利用者の安心・安全な生活を担保するには不十分です。施設のリスクは多岐にわたり、場面や事象ごとに対応を定めておく必要があり、危機管理対応マニュアルの整備が望まれます。具体的には施設内外での事故、薬品や刃物等の保管、利用者間のトラブル、急病対応、各種災害、不審者対応等、予測されるリスクに対応すべく、手順等を定めておくことが望まれます。同時に安全確保・事故防止等に関する研修の取り組みが望まれます。		
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。	c
【コメント】		
感染症の予防や対応は、一定取り組みが見られますが、組織的な対応が不十分です。現行の「感染症マニュアル」は、保健所等から送られてきた関連書類を単にまとめたものだけに留まっており、項目別にまとめるなど、施設の感染症対応マニュアルとして使いやすく整理する必要があります。職員の中から一人担当を決め、看護師が配属されている同法人の乳児院と連携するなどして、感染症の予防や対応が適切に実施できるよう取り組むことが求められます。		
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
【コメント】		
毎月、職員と利用者が避難訓練を行い、災害に備えた取り組みを行っています。地域の自治会が行う防災訓練にも参加しています。今後は、様々な状況を想定した中で、母親と子ども及び職員の安否確認の方法を決め、周知に向けて取り組むことが望まれます。		

## 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。	C
【コメント】	
支援の標準的な実施方法が適切に文書化されていません。一日の業務の流れなどが時系列で一覧になっているものや、それぞれの支援の場面で必要な支援の方法や留意点をまとめたものがマニュアル化されていることが求められます。	
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。	C
【コメント】	
支援の方法について会議等で話し合わせ、意見は共有されていますが、標準的な実施方法が文書化されていないため、その検証・見直しに至っていません。まず、支援のマニュアル作りに着手し、その見直しをする仕組みを確立していくことが求められます。	
(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
【コメント】	
アセスメントに基づき、母親と子ども一人ひとりの自立支援計画が作成されています。作成して時間の経っていない子どもの自立支援計画表は、職員が記載しやすく日々の実践に活用できる形に内容の見直しが必要です。今後、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の積極的な参加が望まれます。	
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】	
自立支援計画の見直しは、母は年2回、子どもは年1回行っています。また、緊急時にはケース会議を開催して対応を検討しています。今後は、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、文書化し、実施していくことが望まれます。	
(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 員間で共有化している。	b
【コメント】	
3年前にパソコンの「支援ソフト」導入により、情報の共有化が図られています。また、朝の会の申し送りの際には、「連絡ノート」で各階に点在している情報をまとめようと努めています。母親と子どもの自立支援計画に基づく支援が実施されているかを、記録から確認することは不十分でした。現在、言葉でのみしか伝えられていない職員への記録の指導を、記録要領の作成などを通して工夫することが望まれます。	
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。	b
【コメント】	
個人情報保護規程が定められており、関係書類の管理機関も設けられています。個人情報の不適切な利用や漏えいに対する対策や対応方法については、USBの取り扱いなども含め今後検討していく必要があります。法人全体でホームページ等にプライバシーポリシーについて記載するなどの取り組みが望まれます。	

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】	
母親と子どもの個人を尊重し、支援の内容が最善の利益を目指して行われているか、常時振り返り検討するしくみを設けています。 全母協の「倫理綱領」と施設の理念・方針を理解し、職員としての自覚や責任、姿勢を確認する機会を月一回定期的に設けています。これからも日々の支援において真摯に向き合い、実践することが期待されます。	
(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。	c
【コメント】	
不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、職員で勉強会を行っています。また、不適切なかかわりについて周知徹底させるため、会議等でどんどん事例を挙げて確認していく取り組みが行われています。今後、それらの取り組みを活かした活かしたマニュアルの整備と整理が求められます。	
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。	b
【コメント】	
不適切な行為の防止について、母親には生（性）教育茶話会、子どもには子ども会等で勉強会を行い、日常的に意識できるような取り組みを行っています。今後は、不適切な行為が行われていないことの確認や、点検と改善の取り組みを積極的に行っていくことが望まれます。	

	<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。</p>	b
【コメント】		
<p>母親には、母親向け生（性）教育講座を開催し、母親の子どもに対する不適切なかかわりを防止する取り組みを行っています。今後、すべての子どもが自分自身を守るような知識を身につけたり、具体的な方法について学習する機会を増やしていくことが望まれます。</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>母親と子どもの思想や信教の自由を保障しています。「生活のしおり」等に、宗教の自由の保障と施設内での利用者による布教活動の禁止について明記することが期待されます。</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>母親や子どもが自治会や子ども会を通じて、自分たちの意見が表明できる機会を設けています。母子ともにアンケートを行い、その後の振り返りも行っています。今後も施設における生活改善に向けた積極的な取り組みが期待されます。</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>母親や子どもの主体性を重視し、自立支援計画に母親・子どもそれぞれの強みを書くなど、自己肯定感が高まるような支援を行っています。</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>母親や子どもが参画しやすいような行事やプログラムが用意されています。夏季・冬季に行われるリフレッシュ保育や幼児向けの親子遠足もその一例です。母親・子どもに向けたアンケートで出た意見から、プログラムの開催時間を再検討するなど、行事の実施に際しても細やかな工夫がなされています。</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>退所する際には「退所シート」を記入してもらい、退所後も安心して生活ができるように支援が提供されています。また、必要な相談機関の情報や連絡先をカードに書いて手渡したり、退所した1ヶ月後・3ヶ月後・半年後・1年後に訪問や架電等を行っています。今後も母親と子どもが退所後に安心して生活できる取り組みが期待されます。</p>		

## 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】		
母親と子どもが抱える個々の課題に対して、母子支援員・少年指導員を中心に専門的な支援が行われています。母親と子どもに対し、個々の気持ちに寄り添った支援を継続することが期待されます。		
(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】		
入所にあたり、母親と子どもが安心して生活できるための支援がなされています。「生活のしおり」を職員が丁寧に説明することをはじめとし、居室もプライバシーに配慮した空間になっています。また、母親と子どもの個々の生活課題やニーズに応じた情報提供を行っています。		
(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】		
母親が安定した生活を行うための日常生活支援がなされています。担当職員は、母親の成育歴や生活歴を踏まえた支援を行い、精神疾患を抱えている母親には医療機関の受診や同行も行っています。また、施設内で母親の服薬管理も行うなど、ニーズに応じた健康管理の支援も行っています。		
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】		
母親の子育ての不安や悩みに気づき、必要に応じて相談や関係機関への連携につなげています。子どもの発達段階や発達課題についても外部から講師を依頼して適切な子育てについて学ぶ機会も設けています。子どもの通う保育所や学校などにも同行したり情報共有を行うなど、連携しています。これからも母親と子どもへの適切な支援が期待されます。		
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】		
母親が安定した人間関係を築くことができるよう、母親のペースに合わせた関係性の構築に努めています。また、人間関係にストレスを感じている母親には、心理的ケアや相談にも応じています。入所している母親同士で交流ができる場所も提供しています。入所者同士のトラブルについても、職員が間に入り、関係の修復や改善に向けての支援も行っています。		
(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。	b
【コメント】		
付帯事業として「放課後児童健全育成事業」を行っており、小学生全員がその事業を利用しています。また、習い事なども施設内に「ポ・ドームカルチャーセンター」があり、地域の人々とともにその教室を活用することもできます。ただ、入所している子どもの成長段階・発達段階に応じた養育・支援については、記録からは不十分でした。今後、「面談シート」なども活用しながら、施設内における養育・支援に関わる記録を整備していくことが望まれます。		

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。	b
【コメント】	
小学生～中学3年生までは、学習支援員が勉強会を行っています。学習指導のために受験生を中心とした子どもを教える学習ボランティアを募っていますが、なかなか見つからない状況です。	
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】	
3年前から生（性）教育委員会を設置し、自分のことを大切にするための取り組みが行われています。ボランティアや実習生をはじめとする母親以外のおとなと関わる機会を積極的に設け、「おとなモデル」の構築に力を入れていく積極的な取り組みが望まれます。	
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。	b
【コメント】	
生（性）教育委員会を設置して学習会を実施していますが、全職員へのその知識やコンセプトの浸透が十分ではありません。また、生（性）に対しての年齢・発達段階に応じた支援の部分では、幼児はまだ実施できておらず、今後の課題です。今後、生（性）教育についてのマニュアルの整備が望まれます。	
(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。	a
【コメント】	
母親と子どもの緊急利用を受け入れる体制が整っています。「緊急対応マニュアル」も整備されています。緊急時に即座に対応できるように、夜間時の職員配置を厚くして、実際に緊急利用があった時に動けるような指導を職員間で行っています。	
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】	
様々なケースに応じて、母子支援員を中心に母親と子どもに対して適切な情報提供と支援を行っています。大阪市配偶者暴力相談支援センターや、女性の法律相談を専門的に行う法律事務所等への同行も職員が行っています。	
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】	
専任の臨床心理士が常駐しており、母親と子どもの心理的ケアを行っています。毎月「相談室だより」を発行しており、各世帯に配布しています。同法人に乳児院があり、乳児院の臨床心理士とも連携しています。今後もDVの影響からの回復を目指す取り組みが期待されます。	
(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わり、虐待体験からの回復を支援している。	a
【コメント】	
複数の心理療法担当職員が常駐しており、「こころの相談室」に子どもも通うことができ、プレイセラピーを実施しています。また、「相談室だより」は中高生にも配布されており、自己肯定感や自尊心を高める支援がなされています。	

	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】		
子どもの権利擁護を図るため、児童相談所や家庭児童相談室など関係機関には情報を提供し、連携を図るよう努力しています。また、要保護児童対策地域協議会も積極的に活用しています。これからも、これらの関係機関との継続したかかわりが期待されます。		
(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】		
母親や子どもの家族関係の悩みや不安に対して、世帯の状況に応じて各職種の職員が連携し家族調整を図っています。また、必要に応じて母親の実父母等の親族とも関係調整を図っています。		
(8) 特別な配慮の必要な母親、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】		
特別な配慮の必要な母親と子どもに対して適切な支援を行っています。精神疾患を抱える母親に対しての病院への同行や服薬管理、子どもの発達検査への同行など、ニーズに応じて社会資源の積極的な活用を行っています。今後も公的な関係機関と連携しながら、必要な資源を活用することが期待されます。		
(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】		
母親の就労支援のため、「仕事情報ひろば」を利用したり、出張相談に来てもらったりしています。また、母子自立支援プログラムを利用した資格取得などの情報提供も行っています。今後も母親と子どもの自立に向けた支援を適切に行っていくことが期待されます。		
	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。	b
【コメント】		
職場の人間関係において自分の思いを伝えにくいケースの場合は、職員が間に入って代弁することがあります。就労継続が困難な母親の積極的な受け入れについて、引き続き検討することが望まれます。		
(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。	b
【コメント】		
外部のスーパーバイザーを配置したり基幹的職員を設置していますが、十分に機能している状態とは言えません。ケース会議等がピア・スーパービジョンの場として機能しており、職員一人ひとりが支援の質を向上させる形になっています。内部のスーパーバイザーの配置も含めた組織づくりが望まれます。		