

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 NP0かなびの丘

②評価調査者研修修了番号

SK2021195
SK2021199

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4-16
T E L：	072-922-1032
U R L：	https://yaorinpokan.or.jp/reflet/index.html
【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：	22名
職員数 非常勤職員：	9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：	5名（うち1名非常勤）
有資格職員の名称（イ）	保育士
上記有資格職員の人数：	13名（うち3名非常勤）
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）	幼稚園教諭
上記有資格職員の人数：	8名（うち3名非常勤）
有資格職員の名称（オ）	臨床心理士
上記有資格職員の人数：	2名（うち2名非常勤）
有資格職員の名称（カ）	公認心理師
上記有資格職員の人数：	5名（うち上記臨床心理士2名は公認心理師の有資格者）
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

【理念】	
一、信頼	私たちは利用者に信頼されるよう努めます。 私たちは地域に信頼されるよう努めます。 私たちは社会に信頼されるよう努めます。
一、創造	私たちは信頼を創造します。 私たちは安心と安全を創造します。 私たちは改善と新たな事業を創造します。
一、貢献	私たちは利用者の自立支援に貢献します。 私たちは地域に貢献します。 私たちは社会に貢献します。
【基本方針】	
①職員の専門性を向上させ、妊娠期から子育て期、そして退去した後の支援までの切れ目のない継続的で専門的な支援を提供できるように努めます。	
②お母さんと子どもの自立を応援するために、各市町村の福祉担当課とも連携を図り、自立に向けて自立支援面接を定期的に行い、自立支援計画を共に作成します。	
③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。	
④ルフレ八尾が地域に対しても必要な施設になっていくために、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

【学習支援】 中学生の学力向上を目的に専門的な社会資源（塾の講師）を活用して、学習意欲の向上の喚起を即し、学力強化を図っている。希望に応じて、退去児も受け入れている。令和5年度からは対象を小学校6年生に拡大し、基礎学力の定着を図っている。

【地域支援】 地域の低所得世帯の中学生対象に学習塾を開講して学習支援を行っている。従来、学習支援にとどまらず、家庭での課題に対しても関わりを深めて相談支援を実施していたが、新たにヤングケアラー支援モデル事業を開始し、レクリエーション活動や個別面談等を行いながら子供が子どもらしくいられる場所を確保し、見守りを行っている。主に地域の方を対象に子育て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、電話相談事業等を行ってきたが、新たに産後ケア事業と親子支援事業を開始している。乳児を預かるレスパイトケアや助産師による乳房ケアが中心であるが、施設の相談機能を活かし心理士による心理相談や、保育士による育児相談に対応し、産後うつや児童虐待の予防に寄与している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2023/5/22	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2024/3/4	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和 2 年度	

⑦総評

【高く評価される点】

◆地域の福祉ニーズへの積極的な支援

緊急一時保護・地域交流事業・居場所支援・ヤングケアラー支援・地域支援事業「なないろ」での居住支援活動、レスキュー事業をはじめ、産後ケア事業や親子支援事業など、地域の福祉ニーズを把握、支援を積極的に行っています。

◆多様な働き方への対応による職場環境整備とキャリア形成の明確化

仕事と生活の両立において、職員が多様な働き方を選択できるキャリア・コース制度を導入しています。またキャリア形成を目的とした役割等級制度を導入しています。

【改善が求められる点】

◆遵守すべき法律の規程の改正

法人本部の職員が法令遵守の観点から研修や勉強会に参加しており、改正部分について把握しています。しかしながら、就業規則などに一部漏れがみられますので、再度の見直しとその周知が望まれます。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

前回の受審以降、業務改善会議等での職員間での共有、マニュアルの見直しを定期的に行い、課題の改善に向けて職員一丸となって励んでまいりました。今回評価いただき、改善点がクリアできたことは、私たち職員にとっても自信につながりました。

今後も評価いただいた点についても、より一層質の向上を追求し、入居者支援はもとより、地域の福祉ニーズに積極的に取り組み、高機能化、多機能化を進めていきたいと思っております。

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
	☐ 理念、基本方針が法人、施設内の文書や広報媒体（パンフレット、ホームページ等）に記載されている。	○
	☐ 理念は、法人、施設が実施する支援の内容や特性を踏まえた法人、施設の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。	○
	☐ 基本方針は、法人の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。	○
	☐ 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。	○
	☐ 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、母親と子どもへの周知が図られている。	○
	☐ 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。	○
【コメント】		
■「信頼・創造・貢献」という施設の理念のもと基本方針を明文化しています。これらはパンフレットやホームページをはじめ、事務所に掲示し採用時のオリエンテーションや研修で説明されています。 ■母親と子どもに対しては入所の際に書面により説明を行っています。		

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
	☐ 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。	○
	☐ 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。	○
	☐ 母親と子どもの数・母親と子ども像等、支援のニーズ、潜在的に支援を必要とする母親と子どもに関するデータを収集するなど、施設（法人）が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。	○
	☐ 定期的に支援のコスト分析や施設入所を必要とする母親と子どもの推移、利用率等の分析を行っている。	○
【コメント】		
■研修会や研究大会に参加することで社会福祉事業の動向を把握しています。 ■八尾市の要保護児童対策地域協議会への出席、大阪府下の母子生活支援施設のネットワーク化や自治会活動への参加、地域の小中学校連絡会などに出席し地域の福祉ニーズを把握しています。		
②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
	☐ 経営環境や支援の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	○
	☐ 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている。	○
	☐ 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	○

	☐ 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	○
【コメント】 ■法人内での経営課題は理事会、施設長会議、マネージャー会議で話し合い毎月の職員会議、毎日の昼礼で職員に共有しています。 ■ブランディング（法人の魅力の発信）や職員の確保など経営課題の解決・改善に努めています。		

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。 ☐ 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。 ☐ 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。 ☐ 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。 ☐ 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	a ○ ○ ○ ○
【コメント】 ■法人のビジョンを基本として各事業部門ごとに中長期計画を策定をし、3年に一回見直しを行っています。 ■中長期計画は、①利用者支援の充実 ②人材育成と環境づくり ③地域とのつながりと共生 ④時代が必要とするサービスの創造 ⑤事業の継続及び運営の透明性を重要項目としています。		
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。 ☐ 単年度の計画(事業計画と収支予算)に、中・長期計画(中・長期の事業計画と中・長期の収支計画)の内容が反映されている。 ☐ 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。 ☐ 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。 ☐ 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	a ○ ○ ○ ○
【コメント】 ■中長期計画の5つの重点項目を反映した単年度の「児童部門事業計画」が策定されています。 ■12月から1月にかけて法人本部で素案が作成され、各部門代表で構成する策定会議で決定します。		
(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。 ☐ 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。 ☐ 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。 ☐ 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。 ☐ 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。 ☐ 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等が)されており、理解を促すための取組を行っている。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】 ■事業計画は年度初めの職員会議で確認・周知されています。 ■月例の管理者会議において年度の半ばに中間報告、年度末に評価を行って事業報告としてまとめられます。 ■事業報告の後、翌年度事業の展開・計画についての検討が行われます。		

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
	☐ 事業計画の主な内容が、母親と子どもに周知（配布、掲示、説明等）されている。	☐
	☐ 事業計画の主な内容を子ども会や母親会等で説明している。	☐
	☐ 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、母親と子どもがより理解しやすいような工夫を行っている。	☐
	☐ 事業計画については、母親と子どもの参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	☐
【コメント】		
■事業計画の内容を広報紙「ルフレだより」に記載しています。 ■毎月の母親の会（「常会」）で重点項目を説明をしています。また子どもには「子ども会議」で説明したり、学習室に掲示しています。		

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
	☐ 組織的にPDCAサイクルにもとづく支援の質の向上に関する取組を実施している。	☐
	☐ 支援の内容について組織的に評価（C:Check）を行う体制が整備されている。	☐
	☐ 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。	☐
	☐ 評価結果を分析・検討する場が、施設として位置づけられ実行されている。	☐
【コメント】		
■母子支援員会議や少年指導員会議に月一回管理職が出席し、アセスメント・支援計画・支援の実施状況の確認や検討が行われています。 ■年に一回、自己評価の実施後に課題の抽出と改善案の検討を行っています。 ■第三者評価の結果は業務改善委員会で分析検討し、必要な改善につなげています。		
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。	a
	☐ 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	☐
	☐ 職員間で課題の共有化が図られている。	☐
	☐ 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	☐
	☐ 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	☐
	☐ 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。	☐
【コメント】		
■業務改善委員会で検討された課題について、各担当部署や、各委員会活動の中で職員が改善を行っています。		

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
	☐ 施設長は、自らの施設の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	☐

	☐ 施設長は、自らの役割と責任について、施設内の広報誌等に掲載し表明している。	☐
	☐ 施設長は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	☐
	☐ 平常時のみならず、有事(事故、災害等)における施設長の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	☐

【コメント】

- 施設長は施設内や各関係機関向けの広報誌「ルフレ通信」などで役割と責任を表明しています。
- 業務分担一覧表において本部・日常業務・制度・事業関係・学童・物品管理・渉外など職務分掌を詳細に明示し周知しています。
- 災害マニュアルにおいても施設長の役割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
	☐ 施設長は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者(取引事業者、行政関係者等)との適正な関係を保持している。	☐
	☐ 施設長は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	☐
	☐ 施設長は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	☐
	☐ 施設長は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	☐

【コメント】

- 理事長や施設長は経営協議等に出席するなどして高いコンプライアンス意識を身につけており、法人・施設内での法令遵守の徹底に努めています。
- 法人本部の職員もまた法令遵守の観点での研修や勉強会に参加しています。
- 就業規則や規則の一部に改正漏れがみられます。早期の確認・見直しとその周知が期待されます。

(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
	☐ 施設長は、支援の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	☐
	☐ 施設長は、支援の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	☐
	☐ 施設長は、支援の質の向上について施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	☐
	☐ 施設長は、支援の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	☐
	☐ 施設長は、支援の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	☐
	(社会的養護共通) ☐ 施設長は、職員の模範となるように、自己研鑽に励み、専門性の向上に努めている。	☐

【コメント】

- 施設長は施設の支援の質や専門性の向上のために勉強会や研修に参加し、そこで得た情報を日々の昼礼や職員会議、ケース検討の場で伝達し、また課題の改善に向けた指導を行っています。

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
	☐ 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。	☐
	☐ 施設長は、施設(法人)の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	☐
	☐ 施設長は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、施設内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	☐
	☐ 施設長は、経営の改善や業務の実効性を高めるために施設内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	☐

【コメント】

- 財務関係は法人本部が扱い、施設長は人事・労務を含めての分析を行っています。
- 人材育成とその環境整備については、事業計画で重点項目に上げて取り組んでいます。
- 施設長は法人内・施設内の様々な会議に参加し、今後の支援体制の構築に努めています。

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
	□必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	○
	□支援に関わる専門職(有資格の職員)の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	○
	□計画にもとづいた福祉人材の確保や育成が実施されている。	○
	□施設(法人)として、効果的な福祉人材確保(採用活動等)を実施している。	○
	(社会的養護共通) □各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員体制の充実に努めている。	○
【コメント】		
■産後ケアや地域支援、母子ショートなどの事業展開や、心理職や医療職など今後必要な人材の確保についての計画を立て、研修や確保のための取り組みに力を注いでいます。 ■採用改革プロジェクトチームを立ち上げ、SNSの活用等を通じて人材確保に努めています。採用前見学や実習、インターンシップなどで採用につながるよう10校余の学校を訪問しています。 ■職員の自己啓発によって3名が公認心理士資格を取得しています。		
②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
	□法人、施設の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にし、職員自らが将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みができている。	○
	□人事基準(採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準)が明確に定められ、職員等に周知されている。	○
	□一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	○
	□職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	○
	□把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○
【コメント】		
■「期待する職員像」を明確にした「セルモン」に応じて役割等級制度を導入し、年に2回のフィードバックを行って人事評価を実施しています。このフィードバックの際に職員からの意向や希望を吸い上げ、改善策を検討しています。 ■今後は役割等級制度の運用がスムーズに行われることが課題となってきます。一定期間運用した後に評価を行い、改善点があればすぐに着手することが期待されます。		
(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。	a
	□職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	○
	□職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	○
	□職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	○
	□定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の相談窓口を施設内に設置するなど、職員が相談しやすいような仕組みの工夫をしている。	○
	□職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	○
	□ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	○

	☐ 改善策については、人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	☐
	☐ 福祉人材の確保、定着の観点から、施設の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	☐

【コメント】

- 職員の年次有給休暇の取得状況や時間外労働の状況は締め日やシフトの作成の際に把握しています。
- 育児休業や短時間勤務制度、短時間正社員制度や職務限定職員制度など多様な働き方を選択できるキャリア・コース制度を導入しています。
- 定着の観点から、勤続6年ごとに記念品や祝日・公休日を含めて連続5日の特別休暇を付与しています。
- 共済会、ソウエルクラブ、シティエクセレントクラブ、リゾート会員等々多彩な福利厚生を実施しています。

(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
	☐ 施設として「期待する職員像」を明確にし、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る。	☐
	☐ 個別面接を行う等施設の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標(目標項目、目標水準、目標期限)が明確かつ適切に設定されている。	☐
	☐ 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	☐
	☐ 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	☐

【コメント】

- コンピテンシー理論を活用した『なりたい、なってほしい魅力的な職員像(セルモン)』を「期待する職員像」として位置づけ、職能基準書においても活用しています。
- 「期待する職員像」を基に成果・行動・能力の評価と目標へのチャレンジの評価に対して、年に二回の面談を実施して、職員一人ひとりの目標管理を行っています。

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
	☐ 施設が目指す支援を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	☐
	☐ 現在実施している支援の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、施設が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	☐
	☐ 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。	☐
	☐ 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	☐
	☐ 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	☐

【コメント】

- 「期待する職員像(セルモン)」を基に、年間予算を決めた中で研修委員会によって内部研修・外部研修の計画や評価が行われています。
- 産後ケアや地域事業、母子ショートステイなど新たな事業展開のために必要とされる知識技能の習得に向けた計画が立てられています。

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
	☐ 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	☐
	☐ 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なOJTが適切に行われている。	☐
	☐ 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。	☐
	☐ 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	☐
	☐ 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。	☐

(社会的養護共通) ☐ 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。		○
【コメント】 ■各職員の資格証明書や研修の修了証などを確認し、また過去3年間に受講した研修についても聞き取りをしています。 ■法人全体では階層別での研修が行われています。 ■業務に必要な国家資格の取得に向けた模擬試験や講習会などについては、費用補助を一資格一回を限度に行っています。 ■大学から講師を招き、スーパービジョンの機会を設けています。		
(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。 ☐ 実習生等の支援に関わる専門職の研修・育成に関する基本姿勢を明文化している。 ☐ 実習生等の支援の専門職の研修・育成についてのマニュアルが整備されている。 ☐ 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。 ☐ 指導者に対する研修を実施している。 ☐ 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】 ■保育士・社会福祉士の実習生を受け入れています。令和4年度には20名を受け入れました。 ■実習に関するマニュアルには、目的・方針、受入れの流れなどが記載されています。 ■令和5年度からは、公認心理士の実習も受け入れています。		

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。 ☐ ホームページ等の活用により、法人、施設の理念や基本方針、支援の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。 ☐ 施設における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公開している。 ☐ 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公開している。 ☐ 法人、施設の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人、施設の実存意義や役割を明確にするように努めている。 ☐ 地域へ向けて、理念や基本方針、施設で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】 ■理念・基本方針・事業計画・事業報告・予算等はホームページを用いて公開しています。 ■苦情・相談体制の体制は施設内に掲示しており、報告会も行っています。 ■第三者評価の受審結果や改善対応の状況については理事会報告のほか、第三者委員への報告会が行われています。 ■広報誌「ルフレ通信」を発行し、行政や関係機関にも届けられています。		
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。 ☐ 施設(法人)における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。 ☐ 施設(法人)における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。 ☐ 施設(法人)の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	a ○ ○ ○

	☐ 外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○
【コメント】		
■職務分掌と権限・責任を明示した「業務分担一覧表」を作成し、全職員に周知しています。 ■毎月一回公認会計士による指導を受け、経営改善を実施しています。 ■大阪府社会福祉協議会が実施している自主点検事業を受審しています。		

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。 ☐ 地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。 ☐ 母親と子どもの個別的状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。 ☐ 施設や母親と子どもへの理解を得るために、地域の人々に向けた日常的なコミュニケーションを心がけている。 ☐ 母親と子どもの買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の母親と子どものニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。 (母子生活支援施設) ☐ 学校の友人等が施設へ遊びに来やすい環境づくりを行っている。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】		
■基本方針に『地域に対しても必要な施設になるよう地域の方々や協力し地域の活性化に努める』という考え方を示しています。 ■地域の清掃に子どもと職員が参加、自治会にも参加し施設の会議室を地域の活動に提供をしています。 ■ヘルパー派遣や放課後等デイサービスなどの社会資源につなげるような支援を行っています。 ■子どもたち同士や学校の友人とも学習室で遊べるような環境づくりがなされています。		
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。 ☐ ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。 ☐ 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化して取り組んでいる。 ☐ ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。 ☐ ボランティアに対して母親と子どもとの交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	a ○ ○ ○ ○
【コメント】		
■ボランティア受入れマニュアルには意義・方針、受入れの流れが記載されています。 ■現在受け入れているものは、社会福祉協議会からのボランティアや、ヨガ教室、人形劇等があります。 ■学校教育への協力では、施設の特性上、子どもの体験学習等は受け入れていませんが、小学校中学校の教員のボランティア実習は受け入れています。		
(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。 ☐ 当該地域の関係機関・団体について、個々の母親と子どもの状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。 ☐ 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。 ☐ 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。 ☐ 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。 ☐ 地域に適当な関係機関・団体がない場合には、母親と子どものアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。	a ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】		

■社会資源のリストを作成して職員間で情報共有をしています。
 ■それぞれの母親と子どもの状況に応じて、必要な資料のファイルを作成し渡しています。
 ■「八尾市ひとり親家庭支援ネットワーク」の事務局として各団体との連絡調整やイベントの企画等を行っています。
 ■八尾市要保護児童対策地域協議会の会議に出席し、地域のネットワークづくりはもとより、種々の課題解決に向けた取組みを行っています。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

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
	☐ 施設(法人)が実施する事業や運営委員会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	
	(社会的養護共通) ☐ 施設のもつ機能を地域へ還元したり、地域の関係機関・団体との連携等を通して、地域の具体的な福祉ニーズの把握に努めている。	a
	(5種別共通) ☐ 地域住民に対する相談事業などを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。	○

【コメント】

■八尾市ひとり親家庭支援ネットワークの事務局や要保護児童対策地域協議会への参加のほか、八尾市子ども子育て総合支援課との連絡会議に参加しています。
 ■大阪府の「ひとり親家庭 土・日夜間相談事業」や八尾市の「子ども総合電話相談」の委託を受けています。
 ■八尾市のひとり親の家族交流会である「ワンペアレントファミリー交流会」は、ボランティアや市職員も参加してデイキャンプを行っています。

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。	b
	☐ 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。	○
	☐ 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	○
	☐ 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	○
	☐ 施設(法人)が有する支援に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	○
	☐ 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	

【コメント】

■府社協の低所得者支援「大阪しあわせネットワーク」にCSWを出し、生活困窮レスキュー事業に参画しています。また施設長は八尾市民生委員の推薦委員として地域の下支えとなる活動を行っています。
 ■学習支援「びはーと」、居場所支援「はにかむ」、産後ケア事業の受託など様々な地域の福祉ニーズに基づいた事業活動を行っています。
 ■法人の『地域支援事業なないろ』では、中間的就労事業、居住支援法人、子ども食堂等の団体の後方支援事業、法人後見、見守り強化事業等々を実施し、地域に貢献しています。

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
	☐ 理念や基本方針に、母親と子どもを尊重した支援の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
	☐ 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
	☐ 母親と子どもを尊重した支援の実施に関する基本姿勢が、個々の支援の標準的な実施方法等に反映されている。	○
	☐ 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、施設で勉強会・研修を実施している。	○

☐ 母親と子どもの尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。		○
【コメント】		
■基本方針に『利用者の最善の生活を保障できる支援』と明示し、職員は倫理綱領を携帯しています。 ■アセスメントは母親と子ども別々に行っています。 ■施設長は年に一回人権研修に参加し、その内容を職員会議等で伝達しています。 ■毎年、第三者評価基準での自己評価を行い、基本的人権への配慮についての点検・確認をしています。		
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	
☐ 母親と子どものプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。		○
☐ 規程・マニュアル等にもとづいて、プライバシーに配慮した養育・支援が実施されている。		○
☐ 一人ひとりの母親と子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、母親と子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。		○
☐ 母親と子どもにプライバシー保護に関する取組を周知している。		○
【コメント】		
■入所の際に渡す「生活のしおり」には、母親と子どものプライバシー保護についての姿勢を記載し、説明も行っています。 ■プライバシーに関する規程を策定し、研修を行っています。 ■母親と子どもとの相談等は個室を使用し、写真などの情報についても正当な理由なしには開示していません。また郵便物については、誤送などがないよう宛名確認を徹底し、本人に手渡しするなど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	
☐ 理念や基本方針、支援の内容や施設の特性等を紹介した資料を準備している。		○
☐ 施設を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。		○
☐ 施設に入所予定の母親と子どもについては、個別に丁寧な説明を実施している。		○
☐ 見学等の希望に対応している。		○
☐ 母親と子どもに対する情報提供について、適宜見直しを実施している。		○
【コメント】		
■理念や基本方針を記載した入所のしおりは母親と子ども別々のものを用意して、個別に説明をしています。 ■入居前の見学に対応し、遠方の場合には、ビデオ通話なども活用しています。 ■ほとんどの家族が、見学をしてからの入居となっています。		
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	
☐ 母親と子どもが自らの課題を可能な限り認識し、施設が行う支援について母親と子どもができるだけ主体的に選択できるよう、よりわかりやすくなるような工夫や配慮をして説明している。		○
☐ 支援の開始・過程における支援の内容に関する説明と同意にあたっては、保護者等の自己決定を尊重している。		○
☐ 支援の開始・過程においては、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いる。		○
☐ 意思決定が困難な母親と子どもへの配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。		○
【コメント】		

■入所して1か月以内にアセスメントを実施しています。本人の希望や意向を汲むために何度も説明や話し合いを重ね、時間をかけて自立支援計画を策定しています。

■入所の際、子どもの権利条約について年齢に応じた冊子を用意して説明しています。

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。	a
	□支援の内容の変更にあたり、従前の内容から著しい変更や不利益が生じないように配慮されている。	○
	□他の施設や地域・家庭への移行にあたり、支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。	○
	□施設を退所した後も、施設として母親と子どもが相談できるように担当者や窓口を設置している。	○
	□施設を退所した時に、母親と子どもに対し、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している。	○

【コメント】

■措置変更や退所前後には、必要に応じて関係機関とケースカンファレンスを行っています。

■退所前後に必要な手続きについて、わかりやすくまとめた文書を渡しています。

■母親と子どもそれぞれ別々に退所後でもLINEなどで気軽に相談できるようにしています。

(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。	a
	□母親と子どもの満足に関する調査が定期的に行われている。	○
	□母親と子どもへの個別の相談面接や聴取等が、母親と子どもの満足を把握する目的で定期的に行われている。	○
	□職員等が、母親と子どもの満足を把握する目的で、母親と子ども会等に出席している。	○
	□母親と子どもの満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、母親と子ども参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	○
	□分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	○

【コメント】

■母親と子どもに年一回アンケートを実施しています。結果や改善策は施設長会議で報告・検討しています。

■月に一回の母親の会（常会）で書面の配布や個別対応を行っています。

(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
	□支援の実施等から生じた苦情に適切に対応することは責務であることを理解し、苦情解決の体制(苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置)が整備されている。	○
	□苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を母親と子どもに配布し説明している。	○
	□苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、母親と子どもが苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	○
	□苦情内容については、受付と解決を図った記録を適切に保管している。	○
	□苦情内容に関する検討内容や対応策、解決結果等については、母親と子どもに必ずフィードバックするとともに、苦情を申し出た母親と子どものプライバシーに配慮したうえで、公開している。	○
	□苦情相談内容にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○

【コメント】

■苦情受付体制は責任者を施設長とし、受付担当者2名、第三者委員は2名置いています。
 ■苦情解決の仕組みは「生活のしおり」に記載し、入所時に説明しています。
 ■苦情を受けた際は、受付簿に記載し、職員間で検討を行い対応します。

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
	□母親と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をわかりやすく説明した文書を作成している。	○
	□母親と子どもに、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	○
	□相談しやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

【コメント】

■相談や苦情・意見を出す方法は事務所に掲示をして周知しています。
 ■意見箱を設置しています。また常会や子ども会議の場でも、気軽に意見や要望を出せるような雰囲気づくりを心がけています。
 ■相談への対応は職員室から離れたところの個室で行い、LINEでのやり取りの希望にも対応しています。

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。	a
	□職員は、日々の支援の実施において、母親と子どもが相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
	□意見箱の設置、アンケートの実施等、母親と子どもの意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
	□相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	○
	□職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
	□意見等にもとづき、支援の質の向上に関わる取組が行われている。	○
	□対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	○

【コメント】

■意見箱はおよそ3日に一回確認しています。アンケートは一年に一回行っており、内容に応じて、管理職が同席しその日のうちに対応できるものはすぐに対応しています。
 ■フローチャートで手順が示された「相談・苦情対応マニュアル」が整備され、定期的な見直しも行われています。
 ■意見箱が今は事務所の前に置かれています。今後は複数の場所や人目の少ない場所への設置を期待します。

(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
	□リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	○
	□事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	○
	□母親と子どもの安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
	□収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
	□職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	○
	□事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	○

【コメント】

■リスクマネジメント委員会を設置して組織的に取り組まれています。事故発生時の責任者が明記され、緊急対応等の手順も定められています。また、想定されるリスクに対する予防・対応訓練も実施されています。
 ■ヒヤリハットや事故報告の収集と分析も適切になされています。

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
	☐ 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	☐
	☐ 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し職員に周知徹底するとともに、定期的に見直している。	☐
	☐ 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	☐
	☐ 感染症の予防策が適切に講じられている。	☐
	☐ 感染症が発生した場合には対応が適切に行われている。	☐

【コメント】

■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の対策・予防に努めています。
 ■長く続いたコロナ禍においても、府や国の動向を把握しながら、対策マニュアルとの照合と必要な見直しを行い、コロナ後も引き続き手洗いを徹底するなどして、高い効果を得ています。
 ■薬品備蓄(3～4日分)リストの作成や館内消毒チェックリストを用意するとともに、利用者の体調管理表を備えるなどして健康生活の維持に力を注いでいます。

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している。	a
	☐ 災害時の対応体制が決められている。	☐
	☐ 立地条件等から災害の影響を把握し、発災時においても支援を継続するために「事業継続計画」(BCP)を定め、必要な対策・訓練等を行っている。	☐
	☐ 母親と子ども及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	☐
	☐ 食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	☐

【コメント】

■災害時の対応マニュアルを作成し、夜間想定を含む火災訓練を毎月実施しています。
 ■災害時における母親、子ども、職員の安否確認の方法を定め、訓練時に確認して実施しています。また電話での連絡が苦手な方がいることなどから、LINEWORKSを利用した安否確認の方法も定めています。
 ■前回第三者評価時に課題となっていた「事業継続計画(BCP)」も策定されています。

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
	☐ 標準的な実施方法が適切に文書化されている。	☐
	☐ 標準的な実施方法には、母親と子どもの尊重や権利擁護とともにプライバシーの保護に関わる姿勢が明示されている。	☐
	☐ 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	☐
	☐ 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。	☐
【コメント】		
■権利擁護の視点やプライバシー保護のことが盛り込まれた支援マニュアルが整備されています。 ■母子支援員勉強会では、生活支援に欠かせない制度の学習や電話相談においてよくある事柄などについて学習をしています。 ■心理士の増員や、子どもの発達課題等の見立てについての学習会を持つなど、支援の質の向上に取り組んでいます。 ■「こども虐待防止学会(JaSPCAN)」にて、母子生活支援施設の観点から『産後ケア』について発表しています。		
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。	a

☐ 支援の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が施設で定められている。	☐
☐ 支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。	☐
☐ 検証・見直しにあたり、自立支援計画の内容が必要に応じて反映されている。	☐
☐ 検証・見直しにあたり、職員や母親と子どもからの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	☐

【コメント】

- 標準的な実施方法については6か月ごとに見直し、方法の変更が必要となった場合にはマニュアルを書き換えています。また、マニュアル全体を3年ごとに改訂しています。
- マニュアルの改訂を行った場合には、必ずその日付を明記しておくことが望まれます。

(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。	a
	☐ 自立支援計画策定の責任者を設置している。	☐
	☐ アセスメント手法が確立され、適切なアセスメントが実施されている。	☐
	☐ 部門を横断したさまざまな職種の関係職員（種別によっては施設以外の関係者も）が参加して、アセスメント等に関する協議を実施している。	☐
	☐ 自立支援計画には、母親と子ども一人ひとりの具体的なニーズ、具体的な支援の内容等が明示されている。	☐
	☐ 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（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、母親と子どもの意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。	☐
	☐ 支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な支援が行われている。	☐

【コメント】

- アセスメントシートの様式を整え、多職種（母子支援員・少年指導員・心理士・保育士等）の意見を反映させてアセスメントを行っています。
- 自立支援計画作成にあたっては母子それぞれと面談を行い、各々の意向が反映するよう努め、同意を得ています。
- 困難ケースのアセスメントについて、今後、スーパーバイザーの助言を得ながらシートの様式から見直しを行っていくことを検討されているとのことです。

②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a
	☐ 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が構築され、機能している。	☐
	☐ 自立支援計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、母親と子どもの意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。	☐
	☐ 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て実施している。	☐
	☐ 自立支援計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。	☐
	☐ 自立支援計画の評価・見直しにあたっては、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が明確にされている。	☐

【コメント】

- 自立支援計画の評価・見直し（半年ごと）は3か月を目標とすることや、緊急に変更する場合の仕組みが整えられています。
- 自立支援計画の評価は当該母子と共に行って、次期の支援計画に繋げていくよう努めています。

(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
	☐ 母親と子どもの身体状況や生活状況等を、施設が定めた統一した様式によって把握し記録している。	☐

	☐ 自立支援計画にもとづく支援が実施されていることを記録により確認することができる。 ☐ 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。 ☐ 施設における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。 ☐ 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。 ☐ パソコンのネットワークシステムの利用や記録ファイルの回覧等を実施して、施設内で情報を共有する仕組みが整備されている。	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
【コメント】		
■母子の日々の様子や支援の内容については、ケース台帳や少年指導員連絡ノート、業務日誌等に的確に記録されるようにしています。 ■前回の評価受審以後、記録入力システムを導入して様式の統一化を図りました。統計的作業が容易になるなど業務改善されています。 ■記録の表現等について、上司がチェックする体制が整えられています。		
	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。 ☐ 個人情報保護規程等により、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を定めている。 ☐ 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。 ☐ 記録管理の責任者が設置されている。 ☐ 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。 ☐ 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。 ☐ 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。	a ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
【コメント】		
■法人の個人情報保護規定に基づいて、厳正・適切に個人情報が管理されています。		

内容評価基準（25項目）

Aー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。 ☐ 母親と子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。 ☐ 母親と子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづく養育・支援が実施されている。 ☐ 権利擁護に関する取組について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。 ☐ 権利侵害の防止と早期発見するための具体的な取組を行っている。 ☐ 必要に応じて、関係機関等と連携を図り対応している。 ☐ 母親と子どもの思想・信教の自由を保障している。	a ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
【コメント】		

■権利擁護については重点項目として取り組んでいます。基本方針に「利用者の最善の生活を保障する支援」を掲げ、職員が「倫理綱領」を携帯し意識づけています。 ■子どもの権利条約について分かりやすい書面にまとめて子どもたちに説明を行い、また新たに若手職員が中心となり「（保護者向け）権利ノート」プロジェクトを立ち上げ検討を進めており、その進捗が期待されます。 ■思想・信教の自由については保障しています。信教に関わるトラブルは、職員が仲裁に入り対応しています。

(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

☐	不適切なかかわりがあった場合を想定し、施設長が職員と利用者の双方に事実確認や原因の分析等を行うことや「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行う仕組みがつくられている。	☐
☐	不適切なかかわりの起こりやすい状況や場面について、具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、職員による不適切なかかわりを行わないための支援技術を習得させている。	☐
☐	不適切なかかわりの禁止を職員等に徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認している。	☐
☐	職員からの暴力や言葉による脅かしなどの、不適切なかかわりが発生した場合に対応するためのマニュアル等を整備し、規程に基づいて厳正に対応している。	☐
☐	不適切なかかわりや暴力を見たり聞いたりしたら、管理者等に報告することを義務付けている。	☐

【コメント】

■管理職員を対象にしたセクハラ・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も不適切なかかわりの禁止を明記し、職員の入職時、年度当初の職員会議で周知を図り、職員に自己チェックを実施しています。
 ■居室訪問時などは単独で入室しないよう、学習支援の時には子どもと適切な距離をとるように留意しています。

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
☐	不適切な行為の防止について、具体的な例を示して、母親と子どもに周知している。	☐
☐	不適切な行為に迅速に対応できるように、母親と子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	☐
☐	不適切な行為の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことの確認や職員体制の点検と改善を行っている。	☐
☐	不適切な行為を伴わない人とのかかわりについて、母親や子どもに伝え、良好な人間関係の構築を図っている。	☐

【コメント】

■入所時説明で、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、具体事例を示して周知徹底を図っています。
 ■毎月の常会（母親の会）においても具体的な例を示して防止に努めています。
 ■利用者間のトラブルにおいては、当事者の意向を尊重したうえで、管理職も交えて解決しています。

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
☐	不適切なかかわりに迅速に対応できるように、子どもからの訴えやサインを見逃さないよう留意している。	☐
☐	子どもが自分自身を守るための知識・具体的方法について学習する機会を設けている。	☐
☐	不適切なかかわりを伴わない子育てについて母親に伝え、良好な親子関係の構築を図っている。	☐
☐	常に親子関係の把握に努め、適切な助言や支援を行っている。	☐

【コメント】

■子どもの訴えやサインに迅速に対応できるよう、気になる事柄を少年指導員間でノートを共有し、昼礼で報告するようにしています。
 ■小学生を対象としたグループワークにアンガーマネジメントを取り入れ、自分の感情をコントロールしたり、表現する方法を学ぶとともに、他者を大切にする取り組みが実践されています。

(3) 母親と子どもの意向や主体性の配慮

①	A5 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
☐	子ども自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取組ができるような活動（施設内の自治会活動等）を母親の理解のもとで実施している。	☐
☐	子どもが問題や課題について主体的に検討し、その上で取組、実行、評価するといった内容を含んだ活動を母親の理解と協力のもと実施している。	☐

	☐ 活動を通して、子どもの自己表現力、自律性、責任感などが育つよう必要な支援をしている。	○
	☐ 母親が自らの権利を学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養えるよう支援している。	○
	☐ 母親の自治会活動等を通して、母親の自己表現力、自律性、責任感などに対する支援を行っている。	○
【コメント】		
■コロナ禍においては十分に取組めなかったが、子ども会議や常会（母親の会）で、自分たちの生活がよりよくなるように意見を出し合う場を設けています。 ■コロナ禍ではあったが、母親の希望に基づいて「ヨーガプログラム」に取り組んでいます。 また、３年ほど前からメダカの飼育や植物の世話を通じて責任感が育つよう取り組んでいます。		

(4) 主体性を尊重した日常生活

①	A6 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
	☐ 母親や子どもの自尊心や強みを大切にした支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	☐ 母親と子どもに対してストレングスの視点に基づいて、エンパワメントしていく支援を行っている。	○
	☐ 常に母親と子どもの主体性を尊重した支援を通して、その人が力を発揮できるよう支援を行っている。	○

【コメント】

■従来より、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を設けています。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を取り入れて、母親や子供の主体性を尊重する取り組みが行われ、継続しています。
 ■チャイルドリソースセンター（CRC）の研修で母子を見守る視点を学び、内部研修において全職員で共有しています。

②	A7 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
	☐ 母親や子どもが施設での生活を楽しめるような企画を用意している。	○
	☐ 母親と子どもの主体的な参画を前提とした行事・プログラムを用意している。	○
	☐ 母親向けのプログラムでは、母親が安心して参加し楽しめるように、保育などのサポートを行っている。	○
	☐ 母親や子どもの状況を考慮し、参加しやすいように内容・時間等を工夫している。	○
	☐ 行事等の実施後に、評価を行い次回の実施につなげている。	○

【コメント】

■母子が楽しく参加できるような季節行事や旅行を企画しています。コロナ禍においては、実施困難な状況にあったが、本年はバーベキューを実施したり白浜一泊旅行、(寄附による)京都水族館へのお出かけなどを実施しています
 ■全社協の企画で、アジア留学生の訪問を受け、ともにご当地料理の親子クッキングを楽しむなどの取り組みは、評価できます。

(5) 支援の継続性とアフターケア

①	A8 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
	☐ 退所後の支援が効果的に行われるよう、退所後の支援計画を作成している。	○
	☐ 退所した地域で安定して暮らすために、必要に応じて退所先の行政機関をはじめ、多様な地域の関係機関や団体とネットワークを形成し、母親と子どもが適切な支援が受けられるようにしている。	○
	☐ 退所後も電話や来所によって施設に相談できることを母親と子どもに説明し、生活や子育て等の相談や施設機能を活用した(学童保育・学習支援・施設行事への招待等)支援を提供している。	○
	☐ 退所後の生活が安定していることを確認するための往訪や架電等の取組を行っている。	○
	☐ 必要に応じて退所先に往訪し、介助や同行・代行等の支援を行っている。	○

【コメント】

■退居にあたっては、退居前面接を行い、アフターケアについての希望を聴取し、社会資源の情報の提供、転居に関わる手続きや公共機関への手続きなどに関する支援を行っています。
 ■退去後の支援のための連絡方法として、退去者の意向に沿いながら施設のLINEを利用することを提示しています。
 ■0B・0G会に取り組んだり、退去後の子どもが引き続き施設内の学習支援「びはーと」に通えるようにして、支援の幅を広げていることは評価できます。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本		第三者 評価結果
①	A9 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
	□母親と子どもがそれぞれ抱える個別の課題に対して、目的や目標を明確にし計画的で一貫した専門的支援を行っている。	○
	□母親と子どもの課題を正しく理解し、親子・家庭のあり方を重視した支援を行っている。	○
	□母親と子どもが、自己の意思で課題を解決できるように個々の気持ちに寄り添った支援を行っている。	○
	□資料等を使いながら、必要な手続きをわかりやすく説明し、必要に応じて職員が機関等への同行及び代弁を行っている。	○
	□専門的な支援を行うために、その支援に必要な資格や経験等を考慮した職員を配置し、職員間で連携・協議を行っている。	○
【コメント】		
■母子それぞれに自立支援面接を行い、自立支援計画を作成しています。母親には、就職による経済的自立・自活に向けた支援を行っています。またファイナンシャルプランナー等の専門的資格を有した職員が対応するなど個々のニーズに対応できるように努めています。 ■今後さらに、家族全体の自立支援計画を作成できるよう検討中とのことであり、大いに期待されます。 ■支援は担当制であるが、副担当も設けており、担当者が不在時にも対応できるように配慮されています。		

(2) 入所初期の支援

①	A10 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
	☐ 入所直後は心理的に不安になりやすいため、信頼関係の構築に心がけ、心の安定に向けた相談支援に努めている。	☐
	☐ 母親と子どもが安心して施設を利用し、課題の解決に向かえるように、関係機関等と連携して情報提供に努めている。	☐
	☐ 子どもが保育所・学校に速やかに入所・通学できるよう支援している。	☐
	☐ 必要に応じて、生活用具・家財道具等の貸し出しを行っている。	☐
	☐ 居室は、母親と子どもが生活するために必要な十分なスペースが確保され、プライバシーに配慮したものとなっている。	☐
	☐ 身体に障害のある母親や子どもに対しても、安全に生活ができるように配慮している。	☐

【コメント】

■入所初期の支援として、担当者が中心的に関わり入所時アセスメントを行い、母子の理解に努めています。
 ■入所に当たって可能な限りこれまでの関係機関等と連絡を取り、情報の収集に努めています。また施設内保育所や学校等と連絡を取り、情報の共有を図っています。

(3) 母親への日常生活支援

①	A11 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
	☐ 生活経験に乏しい母親には、職員と共に行うことで経験を補う等の支援を行っている。	☐
	☐ 心やからだの健康に不安を持つ母親には、相談に応じたり、医療機関への受診を促したりするとともに、栄養管理等の食生活への支援を行うなど、ニーズに応じた健康管理のための支援を行っている。	☐
	☐ 必要に応じて、衣服の清潔保持や入浴など、気持ちよく暮らすために必要な衛生面への支援を行っている。	☐
	☐ 経済的に安定した生活を送るために、必要に応じて家計の管理、将来に向けた貯蓄等の相談や支援を行っている。	☐
	☐ 支援の必要性やニーズに応じて、家事・育児等、日常生活全般について、代行や介助等の支援を行っている。	☐

【コメント】

■入所前の情報やアセスメントで把握した母子の状況やニーズに応じて、本人の希望に沿って必要な支援を行っています。
 ■受診の同行、家計管理、家事支援、弁護士への法律相談調整などを行っています。

②	A12 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
	☐ 母親の育児に関する不安や悩み等の発見に努め、その軽減に向けた相談や助言、介助等を行うとともに、必要に応じて保育の提供や保育所へつなぐ等の支援を行っている。	☐
	☐ 母親の状況に応じ、子どもの保育所・学校等への送迎の支援を行っている。	☐
	☐ 母親が子どもを客観的に理解できるように、発達段階や発達課題について示し、適切な子育てやかかわりについてわかりやすく説明している。	☐
	☐ 虐待や不適切なかわりを発見した時は職員が介入し、必要に応じて専門機関との連携を行っている。	☐
	☐ 必要に応じて、子どもが通う保育所や学校と連携している。	☐

【コメント】

■施設内保育所や地域の保育所や学校とは1か月に1回連絡会を開催しています。家庭児童相談室、児童相談所との連携のもと、不適切な関わりの予防や早期発見に努め、児童相談所から講師を派遣してもらって、不適切な養育についての講義が行われています。
 ■母親やこどもの体調不良時には、子どもの送迎を職員が行うなど支援しています。

③	A13 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
	☐ 母親が職員とつながっていることを実感できるよう、様々な場面で気軽に声をかけたり、相談に応じるなどの取組を行っている。	☐
	☐ 施設を自分の居場所として感じられるように、母親どうしが集うための機会や場を設け、交流を促すなどなど、関係づくりのための支援を行っている。	☐
	☐ 対人関係がうまくできない母親には、母親のペースに合わせた関係性の構築に配慮を行っている。	☐
	☐ 社会との関係をとることの難しさから対人関係にストレスを生じている場合は、そのストレスの軽減を図られるよう、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	☐
	☐ 施設内の他の母親や子どもとの間でトラブルが生じたときに、その関係性を修復もしくは改善するための支援を行っている。	☐

【コメント】

■今年度から、母子支援員の増員があり、主担・副担2名で担当することになり、よりきめ細やかな対応が可能となりました。

■心理療法が必要な母にはカウンセリングが受けられるようにしています。そのほか対面相談が苦手な母に対しては、LINEで連絡ができるように対応するようにしているなど工夫・配慮をしています。

(4) 子どもへの支援

①	A14 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
	☐ 子どもの成長段階、発達段階に応じた養育支援を行っている。	☐
	☐ 放課後の子どもの生活の安定や活動を保障し、活動場所、プログラム等を用意するとともに、日常生活に必要な知識や技術の伝達、遊びや行事等を行っている。	☐
	☐ DVを目撃した子どもを含め、被虐待児等や発達障害を含む様々な障害等の特別な配慮が必要な子どもに対しては、必要に応じて個別に対応し、子どもの状況に応じた支援を行っている。	☐
	☐ 母親のニーズや状況に応じて、施設内の保育支援や保育所への送迎、通院の付き添いなどの支援を行っている。	#REF!
	☐ 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立てている。	☐

【コメント】

■今年度から、母子支援員の増員があり、主担・副担2名で担当することになり、よりきめ細やかな対応が可能となっています。

■記録については、保育日誌、少年指導員の連絡ノート等を活用し、記録を共有しています。

②	A15 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
	☐ 落ち着いた学習に取り組める環境を整え、年齢に応じた適切な学習支援を行っている。	☐
	☐ 学習の習慣を身につけるとともに、学習への動機づけを図っている。	☐
	☐ 進学や就職への支援について、母親と子ども双方の意向をくみ取り、学校と連携して情報提供を行いながら、具体的な目標を定めている。	☐
	☐ 学費の負担軽減のため、各種の奨学金や授業料の減免制度等の活用への支援を行っている。	☐
	☐ 学習指導のために学習ボランティア等の協力を得ている。	☐
	☐ 子ども一人一人の個性を重視した相談・支援を行っている。	☐

【コメント】

■子どもの自立に向けては、小学生は帰宅後、少年指導員の見守りのもと学習室で宿題を済ませるようにし、学習習慣と基礎学力の定着を図っています。中学生には元塾講師による学習塾を行い、基礎学力の向上・受験対策など個々のニーズに合わせた学習指導を行っています。

■令和5年度から対象を小学6年生まで広げています。高校生の希望者には塾代の助成や奨学金の案内を行うなどして学力の向上に取り組んでいます。

③	A16 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
	☐ 母親以外のおとなにも受け入れられたり、甘えられたりする経験を増やし、おとなとの信頼関係が構築できるよう支援している。	☐
	☐ ボランティアや実習生など、様々なおとなとの出会いの機会を設け、多様な価値観、生き方への理解をすすめている。	☐
	☐ 悪意や暴力のないおとなモデルを提供することで、おとなに信頼感を持てるよう支援している。	☐
	☐ 自分の気持ちをことばで適切に表現し相手に伝えることについて、日常生活の中でその方法を意識的に伝え、その能力が向上するよう支援している。	☐
	☐ 専門的なプログラムに基づいたグループワークを積極的に取り入れている。	☐

【コメント】

■子どもたちにグループワークにおいてアンガーマネジメントを取り入れ、相手の気持ちを理解したり、自分の気持ちや感情を適切に表現できるように取り組んでいます。
 ■職員が、子どもにとって「良い大人モデル」になるよう職員間で共通認識を持ち、姿勢を確認し合う等の取り組みを行っています。

④	A17 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
	☐ 性をタブー視せず、子どもの疑問や不安に正確な知識を持って応えている。	☐
	☐ 職員間で性教育に関する知識や、性についてのあり方などの学習会を行っている。	☐
	☐ 年齢、発達段階に応じて、性についての正しい知識、関心が持てるよう支援している。	☐
	☐ 年齢に応じた性教育の計画があり、正しい性知識を得る機会を設けている。	☐
	☐ 必要に応じて外部講師を招く等して、性教育のあり方について学習会などを職員や子どもに対して実施している。	☐

【コメント】

■前回の受審以後、性教育に重点的に取り組んだことが伺えます。助産師、大学教授による性教育講座を実施したり、低学年・高学年と発達段階に応じた伝え方の工夫も見られました。
 ■研修委員会を中心に「ルフレ八尾の性教育プログラム」の作成に取り組んでおり、今年度は「境界線（距離感）」をテーマに講座を行っています。講座・研修が、継続して取組まれることが期待されます。

(5) DV被害からの回避・回復

①	A18 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
	☐ 緊急時に備えて、夜間でも対応できる体制を構築している。	☐
	☐ 24時間の受け入れや広域利用など、広く母親と子どもの緊急利用を受け入れている。	☐
	☐ 役割分担と責任の所在を明確にし、配偶者暴力相談支援センター・警察署・福祉事務所等との連絡調整体制を整えている。	☐
	☐ 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	☐
	☐ 緊急利用のための生活用品等を予め用意している。	☐

【コメント】

■緊急の利用に対応ができるよう、常に居室を整え待機できるよう緊急一時保護に対応するためのマニュアルが整備され、母子の緊急利用に必要な設備、家財道具が整備されています。このような緊急な一時保護について、府内のみならず他府県のケースにも対応しています。

②	A19 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
	☐ 保護命令制度や支援措置・DV相談証明の活用について、情報提供を行うとともに、必要に応じて法的手続きのための同行等の支援を行っている。	☐
	☐ 弁護士や法テラスの紹介や調停・裁判などへの同行等、さらに必要に応じて代弁等の支援を行っている。	☐
	☐ DV加害者に居所が知れ、危険が及ぶ可能性がある場合には、母親と子どもの意向を確認した上で、速やかに関係機関と連携し、保護命令の手続きや他の施設への転居等の支援を行っている。	☐

【コメント】

- 保護命令制度や支援措置についてマニュアルを整備し、DV防止法に基づく対応や支援のノウハウが蓄積されています。
- 各種手続き支援やDV問題に精通する弁護士からの情報提供を行い、必要に応じて関係機関への同行支援などが適切に行われています。
- DV加害者の来所や緊急避難が必要になった場合のマニュアルを整備し、利用者の安全確保を行っています。

③	A20 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
	☐ DVについての正しい情報と知識を提供し、DV被害者の理解を促し、自己肯定感を回復するための支援を行っている。	☐
	☐ DVから脱出することができたことを評価し、安心し安定した生活と幸せな未来について、職員が一緒に考え支援することを伝えている。	☐
	☐ 心理療法を活用し、医師やカウンセラーと情報交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	☐
	☐ 必要に応じて、自助グループや外部の支援団体等の紹介を行っている。	☐

【コメント】

- 当施設においては、従来より非常勤心理職の活用などで、心理治療を必要とする母子に適切に心理治療がなされています。母子ともに心理療法を活用してケース検討を行い、心理的な見地からの見立てやアプローチを行っています。
- 八尾市の母子会に加入してイベントへの参加を促したり、八尾市の男女共同参画「すみれの相談」などの情報提供を行っています。

(6) 子どもの虐待状況への対応

①	A21 被虐待児に対しては虐待に関する専門性を持ってかわかり、虐待体験からの回復を支援している。	a
	☐ 暴力によらないコミュニケーションを用いるおとなのモデルを職員が示している。	☐
	☐ 子どもと個別に関わる機会を作り、職員に自分の思いや気持ちを話せる時間を作っている。	☐
	☐ 子ども一人ひとりがかけがえのない大切な存在であることを伝えることや、感情表現を大切にすることで、自己肯定感や自尊心の形成に向けた支援を行っている。	☐
	☐ 医療機関や児童相談所などの関係機関と必要な情報の交換を行いながら、より適切な支援を行っている。	☐
	☐ 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を実施している。	☐
	☐ 被虐待児に対する支援の専門性を高めるための職員研修等を行っている。	☐

【コメント】

- 入居時に「子どもの権利条約」についてのプリントを配布して説明し、子どもの権利が守られるよう努めています。
- 職員は子どもが被虐待からの回復を図るべく、SSTやアンガーマネジメントを学び、暴力によらないコミュニケーションを用いることを約束しています。またニーズに応じて心理治療を行って、発達段階に則した性教育を行い、一人ひとりがかけがえのない存在であることを伝えています。

(7) 家族関係への支援

①	A22 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
---	---------------------------------------	---

☐	母親の家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	☐
☐	子どもの家族関係の悩みや不安を受け止め、相談に応じている。	☐
☐	家族の中に感情の行き違いや意見の相違がある場合、適切に介入し調整を行っている。	☐
☐	必要に応じて、他の親族との関係調整を行っている。	☐

【コメント】

- 母子に関わる母子支援員、少年指導員、保育士、心理士が、連携して母子を見守り、必要な支援を行っています。
 ■児童相談所、八尾市、東大阪市、学校等とのネットワークが構築され、連携して支援を行っています。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

①	A23 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
☐	社会資源の積極的な活用をするための支援を行っている。	☐
☐	公的機関や就労先、保育所や学校等と連携した支援を行っている。	☐
☐	精神疾患があり、心身状況に特別な配慮が必要な場合、同意を得て主治医との連携のもと、通院同行、服薬管理等の療養に関する支援を行っている。	☐
☐	障害や精神疾患がある場合や外国人の母親や子どもへは、必要に応じて公的機関、就労先への各種手続きの支援を行ったり、保育所、学校等、他機関と連携し情報やコミュニケーション確保の支援を行っている。	☐

【コメント】

- 障がいや精神疾患、外国籍の人など特別な配慮が必要な利用者に対して、社会資源ファイルを作成し、適切な情報提供を行っています。精神科・心療内科に受診している利用者に対しては、医療機関と連携して、本人の同意のもと同行受診や服薬管理、訪問看護等の利用を行っています。
 ■役所手続き等にも同行したり、各種サービスの利用のための手続きの支援を行ってることが、利用者からのヒアリングで確認することができました。

(9) 就労支援

①	A24 母親の職業能力開発や就労支援を適切に行っている。	a
☐	母親の心身の状況や能力・適性・経験・希望に配慮した支援を行っている。	☐
☐	資格取得や能力開発のための情報提供や支援を行っている。	☐
☐	公共職業安定所以外にも、パートバンクや母子家庭等就業・自立支援センター等、様々な機関との連携や調整、必要に応じて、同行や職場開拓等の支援を行っている。	☐
☐	母親が安心して就労できるように補完保育(残業や休日出勤時の保育等)、病後児保育、学童保育などを行っている。	☐

【コメント】

- 母親の心身の状況や能力、経験、希望を聴取してアセスメントを行い、中間的就労や民間企業と連携した施設内縫製作業、職業訓練や資格取得制度についての情報提供など、就労に必要な支援を行っています。
 ■母親とのヒアリングにおいて、ヘルパー資格を得るための支援を行っていることも確認できました。
 ■母親が休日・祝日に就労したり、資格取得のために受験する場合など、同法人内の保育所で実施している休日保育等の利用を図り、就労の支援を行っています。

②	A25 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
☐	職場環境、人間関係に関する相談や助言など、個々に対応した幅広い支援を行っている。	☐
☐	母親が望む場合、就労継続のために職場との関係調整を行っている。	☐

	☐障害がある場合や外国人の母親の場合、その心身等の状態や意向に配慮しながら、就労の継続に向けての支援を行っている。 ☐就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。 ☐必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	☐ ☐ ☐
【コメント】 ■就労が困難な母親に対しては、アセスメントを丁寧に行い、その原因を職員とともに考え、サポートしています。 ■就労の内容（時間、仕事内容、収入）についても、フルタイムなどの完全自立を求めるのではなく、母親の能力、経験、希望を確認しながら、中間的就労や、施設内の作業などの軽微なものから経験するような働きかけも行っています。		