

第三者評価結果入力シート（母子生活支援施設 リアン東さくら）

種別	母子生活支援施設
----	----------

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 ふくてつく

②評価調査者研修修了番号

SK 18235
S 2020125
S 2020126
S 2020127

③施設名等

名称：	リアン東さくら
施設長氏名：	黒井智美
定員：	50世帯 うち本体施設46世帯
所在地(都道府県)：	大阪府
所在地(市町村以下)：	大阪市東成区中本4-1-22
T E L：	06-6972-6010
U R L：	www.sakuraen.jp
【施設の概要】	
開設年月日	1972/4/1
経営法人・設置主体(法人名等)：	社会福祉法人みおつくし福祉会
職員数 常勤職員：	17 名
職員数 非常勤職員：	10 名
有資格職員の名称(ア)	社会福祉士
上記有資格職員の数：	10 名
有資格職員の名称(イ)	精神保健福祉士
上記有資格職員の数：	2 名
有資格職員の名称(ウ)	保育士
上記有資格職員の数：	11 名
有資格職員の名称(エ)	調理師
上記有資格職員の数：	1 名
有資格職員の名称(オ)	社会福祉主事任用資格
上記有資格職員の数：	6 名
有資格職員の名称(カ)	認定心理士
上記有資格職員の数：	1 名
施設設備の概要(ア)居室数：	50 室 1622.70㎡
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>【施設の理念】 住み慣れた地域社会の中で誰もが安心して生活を続けることができる社会</p> <p>【ビジョン】 家族が家族らしく、子どもが子どもらしく過ごせる環境をつくる。</p> <p>【方針】 一人ひとりが尊重され、自分らしく安心して過ごせることを保証する。 リアン東さくらは、健康（身体を動かす）、食事（ご飯を食べて）、心（共感する人がいること、五感を大切に生活）を大事に視線しています。</p>

⑤施設の特徴的な取組

- ① お母さんと子どもたちが自分の人生を歩む事を保証するために、自尊感情の構築、自己肯定感を高め、よりよい人間関係を構築する専門的プログラムである、エンパワメントプログラムを2006年から実施しています。「ゆったりタイム」は、日常の子育てを離れ、ゆったりとした雰囲気、お母さんのエンパワメントを目的に行うグループワークとして、カウンセラーと職員により、年1回実施しています。
- ② 産前から産後6か月の赤ちゃんの子育て家庭の家庭訪問を行う中で、赤ちゃんの健康な成長・発達、より良い親子関係づくりのサポートの為、家庭訪問事業を実施しています。
- ③ 民生委員・主任児童委員との地域協働事業「ひだまり」（通所児・地域児童学習支援事業）の展開や要保護対策協議会に参加し、地域の中の社会資源の一つとして子育てを見守るネットワークづくりを積極的に実施しています。また、大学と提携して人材育成を行うなど、様々な機関との連携を構築するとともに、女性支援、生活困窮者支援等、志を同じとする外部の支援団体とのネットワークづくりを強化し、ひとり親家庭にとって住みよい地域社会づくりへの取り組みを行っています。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2021/8/27	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2021/12/22	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	平成29年度	

⑦総評

【特に優れた点】

- ほとんどの評価基準項目について高く評価できる取組が認められます。

特に挙げれば・・・

- コミュニティ豊かな地域性を取り込み、地域に開かれた母子生活支援施設の高機能化を追及しています。

- 母親と子どもの権利擁護を徹底した生活支援、自立支援（社会化）を実施しています。

【改善を求める点】

- 把握した改善課題を見える化（文書化）して、改善単横者や目標年限を定める等、取組の具体化を期待します。

- HPの改定作業を急ぎ、施設の運営状況の情報発信を充実することが求められます。

- 母親向けの意見箱を設置して、相談や意見への迅速な対応の体制づくりが求められます。

- サステナブルな事業運営の実現に向けたBCPの策定を期待します。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

利用者、職員アンケートが丁寧に分析され、また職員にも丁寧な聞き取りをして頂いた上で、課題と評価を報告して頂き、今の支援の在り様・課題が明確になり職員間でも共有できました。当施設は50世帯定員と大所帯の施設です。各世帯が多様な課題、ニーズを抱えており、今の職員配置の中で職員は懸命に支援しております。今後さらに高機能・多機能化が求められるとなれば、一層の外部機関との協力連携が必要になると感じております。今後も施設の専門性を活かし、地域の皆さまと共に母と子の支援に努めてまいりたいと思います。

⑨第三者評価結果（別紙）

評価結果表（母子生活支援施設 リアン東さくら）

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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	a ○ ○ ○ ○ ○ ○
【コメント】 理念・基本方針には、『ひとり一人が尊重され、住み慣れた地域社会の中で家族と子どもが誰もその人らしく安心して生活を続けることができる地域社会作りを目指す』というビジョンや方針が記されています。それはホームページ（以下「HP」）やパンフレット等広報媒体に記載するとともに、施設内にも掲示されています。職員に対しては年度初めに各部署の所信表明（事業計画説明）や各種会議で共有化されています。また、母親や子どもには毎月の行事予定に理念を掲載して周知を図っています。年少の子どもや配慮を要する母子が増加する中で、さらに分かりやすい周知の徹底と、周知状況を確認する取組の継続を期待します。	

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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	a ○ ○ ○ ○
【コメント】 法人の施設長会議や経営会議等に参加して、母子生活支援施設をとりまく環境や施設経営状況は的確に把握・分析しています。また地域に対しては、母親と子どもの支援を中心として広く地域福祉の向上に、多くの関係機関・団体と連携してアウトリーチするなかで、地域福祉をとりまく動向や内容も把握しています。行政施策の動向を受身で把握するだけでなく、主体的に協働参画していることは高く評価できます。近年はコロナ禍や新施設への移行という、大きな環境変化がありましたが、5年スパンの収支を見通した状況分析を行っています。	

②	3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

これからの母子生活支援施設には、インケアだけではなく地域福祉における子育て支援の拠点となるべく、多機能化と高機能化が求められていますが、加えて創設された新施設の有効活用と職員体制の再構築といった課題が山積しています。これらについて、法人内会議や施設内各種会議で取り上げ協議を重ねつつ、具体的な取組が進められています。改善すべき課題には、法人全体で取り組むべきものから、施設内の課題や職員個々の課題まで多種多様にわたっており、その全てについて職員が熟知しているわけではありませんが、組織が一丸となって改善に取り組むうえで、一定の共有が図られているものと評価します。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。	○

【コメント】

法人全体としての中・長期計画は策定されています。施設としての中・長期的なビジョンは、「ビジョン・方針」に示されているとともに、年度計画の中にも単年度に完結することを前提としない事業、すなわち中・長期計画が含まれているものと評価します。新施設への移行は、施設整備費用の償還や金利支払い、また充実された建築設備の維持費増大といった経営環境の変化をもたらしていますが、5年計画を策定して安定した運営を確認しています。一方、新施設に対応する職員体制の再構築という大きな課題について、全職員が一丸となって取組を円滑に進めていくために、単年度計画と別建てで中・長期計画が明文化されることを期待します。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
	<input type="checkbox"/> 単年度の事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○

【コメント】

令和3年度の事業計画では①施設が大切にしてきた理念・基本方針を改めて確認したうえで、②サービスの質の向上、③人材育成、④職場環境の改善、⑤建築環境美化と設備維持、長期修繕計画、⑥地域福祉や社会貢献の拡大、⑦危機管理対策、⑦感染症予防や福祉サービス第三者評価受審など、中長期も展望した詳細な事業計画が策定され、職員間で共有されています。新設移転した施設の充実した建築設備をいかに有意義に活用し、その維持を図っていくか、また施設長をはじめ中核職員の入れ替わりもある中で、新施設に対応する組織の再構築が急がれています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等)されており、理解を促すための取組を行っている。	○

【コメント】

事業計画は、毎年12月から翌年1月の間に保育・母子支援・少年指導の3部門および心理、地域活動の各部署で次年度に向けた取組構想と、それに伴う収支計画を立案し、その後に運営会議で検討したうえで最終的に施設長が決済しています。計画は年度初めの職員会議で全体化され、上半期・下半期で進捗状況をふりかえり仕組みがあり、令和3年度上半期を終えた時点での着実な進捗状況が確認できました。一部にコロナ禍の影響も見られますが、今後の進展に期待します。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

例年であれば、母親の会(睦会)で会計報告を含めた事業計画の説明を行う仕組みがありました、一昨年来のコロナ禍で、それらの多くが開催中止となりましたが、これに代えて書面を配布するとともに、個別の相談対応の中で説明しています。施設内や地域での行事・活動の案内も丁寧に行われており、母子の活発な参加状況から、その理解が浸透していることがうかがえます。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

個別の支援については、自立支援計画とその実施状況を各部門の会議で確認・評価する仕組みがあります。また、ケース会議には主任・施設長も参加してスーパーバイスを行っています。組織的な課題については、毎年、第三者評価基準に則った自己評価に組織として取組み、課題を抽出して各年度事業計画に反映して改善に取り組んでいます。また、内部監査において指摘された支援課題についても迅速に対応しています。今回の第三者評価においても、全職員が自己評価に取組み、その評価結果を組織として統合するプロセスの中で、多くの気づきを得ることができています。

②	9 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	
	<input type="checkbox"/> 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】

前項で評価したように、個別の支援にかかる日常的なPDCA、半年・一年といった長周期サイクルのPDCAが共に機能していることは高く評価することができます。一方で、施設を利用する母子の特性動向（若年化や要配慮者の増加）や、新施設への移行、職員体制の再構築といった、大きなパラダイムシフトが重なっており、改善すべき課題は多岐に及んでいます。中には迅速に対応すべき問題や、長期に亘る課題もあります。これらに対する取組を着実に実行していくためには、課題の文書化（見える化）と、それぞれに実現の目標年限と責任体制（担当チームと責任者）を明示して、職員が一丸となって取り組む体制が構築されることを期待します。

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
<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 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】

施設長の役割と責任は法人の管理規程に明記されており、入所している母親の会である「睦会」の資料にも掲載され周知されています。また、施設の経営・管理に関する方針と取組については事業計画で明らかにされており、職員会議等で共有されています。施設長はじめ全常勤職員が担当する業務分掌については、毎年度初めに作成され、職員に配布される職務分掌で明らかにされています。有事においては、緊急時に備えた対応マニュアルフローチャートにより、施設長不在時の権限委任等も含めて、施設長の役割と責任が明確化されています。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

施設長は様々な会議や研修に積極的に参加し、法令等についての理解を深めています。定期的に行われる、法人の施設長会議で、法令に関する新たな情報が紹介された場合は、施設長がその情報を持ち帰り、職員会議で説明するとともに事務所に掲示して職員に周知されています。窓口担当職員が毎日新聞のチェックを行い、法令改正等をはじめ周知すべき情報があれば施設内に掲示して、施設長及び職員に伝えています。また、施設が位置する東成区において、施設はSDGsアンバサダーやサステナブル企業として承認を受けるなど、まちの活性化やSDGs達成に向けた取り組みに参加しており、施設長も積極的にかわりを持っています。

(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		第三者 評価結果
①	12 支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 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】

支援の質の向上に向けた取り組みに関して、施設長は事業計画書に具体的な方針を記載し、明らかにしています。ケース会議には主任と共に施設長も参加してスーパーバイスを行っており、自立支援計画(中長期・短期ともに)や支援記録の確認(決裁)などを通して、施設長が助言や指導を行う体制が整っています。日々の引継ぎ会議に於いても施設長を含む職員間で支援内容や対応について検討が行われ、質の向上に向けた意識の共有が図られています。職員の教育・研修については、年度毎に職員の研修体系が作成され、法人共通の研修ノートを活用した研修報告書を回覧して、研修内容を全職員が共有できるような仕組みが構築されています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

施設長は、法人とも協議しながら人事・経営について計画立て取り組んでいます。保育士特例加算の申請を行うなど、加算職員配置を含め、必要な人員を満たし、支援体制を整えるよう努めています。また、現状の課題や職員の勤務状況等を運営会議にて管理職と共有するとともに、会計指導を受けて経営状況の確認を行っています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 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】

福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制については、事業報告書に実施状況を記述し、その評価に基づいて具体的な計画が年度事業計画書に明らかにされています。

学識者(大学准教授)による勉強会を毎月実施して、職員の利用者理解とアセスメントに関する学びを継続しています。また、新任職員育成マニュアルを作成・活用し、チューター制度を取ることで、新任職員の職場への定着を図っています。人材育成を目的として実習生やボランティアを積極的に受け入れている他、教育大学のカリキュラムの一つである「教育コラボレーション演習」に協力し、福祉や教育分野における人材育成に貢献しています。加算職員の配置にも積極的に取り組むほか、職員には新たな資格の取得を奨励、外部研修等への積極的参加を勧めています。

②	15 総合的な人事管理が行われている。	a
	<input type="checkbox"/> 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ます。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

法人として人事考課制度が導入されており、各職員が目指すべき職員像や求められるスキルについて明らかにされています。人事基準は就業規定に定められており、職員等に周知されています。また、就業規定には「期待する職員像等」について明記されており職員に周知が図られています。施設は人事基準にもとづいて職員の専門性や職務遂行能力などの評価・分析を行い、職員の意向や意見を踏まえて総合的な人事管理を行っています。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		第三者 評価結果
①	16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母子生活支援施設の特性上、女性職員が多数を占めてますが、子育てや介護といった就労時間に制約がかかる事情に配慮して、就業時間や業務配分の検討・見直しを行うなど、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みが行われています。職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータは全て一覧表にまとめられ、誰でも確認できる仕組みが取られています。管理職員はこれを定期的に確認して職員の就業状況を把握し、必要に応じて有給休暇の取得を促す声掛けなども行っています。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		第三者 評価結果
①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

就業規定に「期待する職員像等」を明示し、法人が定めるキャリアパス体系図では、各職員に求められる役割や能力を確認することができます。法人の人事考課制度に基づき、職員は年度初めにその年の目標を設定し、「目標管理シート」を作成して、中間期と年度末に到達状況を振り返っています。管理職員は年2回全職員と面接を行い、目標達成度の確認・評価を行い、職員一人ひとりの目標を当該職員とともに再確認して育成を支援しています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 定期的に計画の評価と見直しを行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

施設は職員一人ひとりに必要なスキル取得に向けた研修計画を立て、各種研修会等への積極的な参加を促しています。職員には受講管理手帳を交付して、過去に受講した研修の内容の振り返りや、スキルアップに向けて受講したい研修の計画を立てるツールとして活用されています。研修参加した職員は報告書を提出して、職員間で回覧され、共有が図られています。年度の途中でも研修計画の見直しが行われ、必要に応じて研修の追加や研修参加者を募る機会も設けられています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	(5種別共通) <input type="checkbox"/> 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】

年間の研修計画が職員全員に回覧・周知されており、職員は希望すれば研修に参加できる仕組みになっています。新任職員に向けては「新人職員育成マニュアル」が作成されており、OJTが適切に行なわれるような仕組みが構築されています。また、自立支援計画やアセスメントに係る文書作成過程において、管理職からスーパービジョンを受ける体制や、学識者（大学准教授）を講師に招いて、勉強会（スーパービジョン）が毎月行われています。

(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。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。	○
	<input type="checkbox"/> 指導者に対する研修を実施している。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○

【コメント】

事業計画に、実習生の受入を開拓・推進することを謳っています。受け入れマニュアルが整備されており、学校側と内容をすり合わせたプログラムに沿って実習指導が行われています。また実習生指導を担当する職員は社会福祉士実習指導者講習会に参加するなど、実習指導を充実させるための取組が行われています。

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
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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、施設の有存在意義や役割を明確にするように努めている。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>法人のホームページでは、法人の理念や基本方針、予算決算情報などに加え、各施設の事業報告が公開されています。地域に向けては「ひがさくニュースレター」という広報誌を発行し、施設での活動や様子を伝えています。しかしながら、法人のHPによる施設の紹介は外観写真のみで、施設のブログは2019年以降更新されていません。現在、セキュリティの関係を改善すべくHPの刷新作業を進めている途中とのことですが、一日も早く様々な活動に関する情報が適切に公開されるのを期待します。</p>	
<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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>施設における職員の業務分掌及び役割分担は明確にされており、職員に周知されています。経理・総務に関する分担当も作成され、ルールや担当が明らかにされています。また、施設における事務、経理、取引等については会計指導を毎月受けけている他に、内部監査を実施することで、定期的に確認が行われています。さらに、外部の専門家による監査支援等も実施されており、監査支援等の結果や指摘事項にもとづき、経営改善などが適切に行われています。</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
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>母親と子どもの個別の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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p>(母子生活支援施設)</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
<p>【コメント】</p> <p>地域との関わり方についての基本的な考え方は事業計画書に明記されています。母親と子どもが地域の行事や活動に参加する際、必要に応じて職員やボランティアが支援を行う体制がとられています。また施設は、施設が関わる様々な地域活動を通して、施設や母親・子どもへの理解を得るために情報発信を行っています。子どもたちの友人が施設に遊びに来ることは許可していませんが、これは子どもにはできるだけ地域に出ていく形で地域とのつながりを持つようという方針に基づくものであり、その考え方は評価に値します。</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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○

【コメント】

ボランティア受け入れに関する基本姿勢は、ボランティア受入規約に明記されています。具体的な受け入れは、ボランティア受入マニュアルに基づいて手続きが進められています。ボランティアに対しては事前に十分説明を行い、活動後は振り返りの時間を取ることで、ボランティア自身のエンパワメントに繋がるような働きかけを行っています。実習生からボランティアに繋がるような働きかけも行なわれています。

(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。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 地域に適切な関係機関・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。	

【コメント】

施設は、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、母子に渡しています。また、施設は区の子育て支援室や保育所・小学校などと定期的に開かれる会議に参加しており、内容は会議等で報告されて共有が図られています。施設を退所した児童への学習支援を主として行う無料学習塾「ひだまり」から広がった「ひだまり縁パワメント会議」では、地域を支える様々な機関と協働しながら子どもたちの支援を続けていく活動を行っています。なお、着眼点5は評価外とします。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○

【コメント】

施設は、小学校や区、児童委員からの依頼を受けて、施設退所児童以外の地域の児童も、施設が運営する無料学習塾「ひだまり」に受け入れています。また、地域子育てサークル「ぼっぼ〜ハウス」や、東成企業区民連携フォーラム「ひがしなりソケット」等に参画することで、新たな情報を得ると同時に、専門的スキルを地域に還元する取り組みも行っています。その他施設が関係する様々な活動を通して、施設は地域のニーズや生活課題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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

施設は、地域子ども支援ネットワーク事業や子ども居場所サポートおおさかに参画し、支援企業からの提供物資を仲介場所となるなど、企業や団体と協働して地域で子どもを見守り育てる支援に貢献しています。また、大阪府社協母子施設部会の「魁プロジェクト」に参加し、入所相談窓口となる福祉事務所と母子生活支援施設との関係強化を図るとともに、現場の課題の掘り起こしに取り組むなど、施設を取り巻く地域に向けての活動を積極的に行っています。さらに、施設は地域の災害時協力企業となっており、施設建て替えの際に災害時の受け入れも見越して計画された建物となっています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

法人理念・倫理綱領・母子生活支援施設規程等に母親と子どもを尊重した支援の実施について明示されています。職員は母親と子どもに選択肢を提示する等して、権利や自己決定の大切さについての理解を促すことを心がけています。年に1回、人権研修が実施されています。日々の引継ぎ会議や月に1回のケース会議、スーパービジョンにより、支援の実施状況を把握・評価するとともに、職員間で共有を図っています。今後さらに、母親と子どものQOLの向上をめざした積極的な取組に期待します。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母親と子どものプライバシー保護についての取組姿勢は、全国母子生活支援施設協議会倫理要綱に則るとともに、法人の個人情報保護規定にも明記して職員に周知されています。新人職員研修ではプライバシーの範囲をワークを通じて学んでおり、職員は居室への入室する際は事前に承諾を得て、職員2名以上でおこなっています。また、支援記録等が入力されたパソコンは、終業時には書庫に片付け、宿直時に施錠しています。こうした、施設のプライバシー保護にかかる取組は、母親と子どもの入所時に説明をおこなっています。例えば、子どもから相談があった場合、本人の承諾なく母親に話さないなど徹底した取組を行っていることは評価に値します。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 見学等の希望に対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

理念や基本方針はHPに掲載するとともに、パンフレット「りあん東さくら」を配布、さらに施設内ではポスターを掲示し周知を図っています。パンフレットやしおりには、施設内の写真や学童保育、乳幼児保育、無料学習塾、ママサポ等支援等の情報がイラストを入れるなど見やすく工夫されています。また、外国籍などで日本語の理解が難しい方用に英語対応の「施設利用のしおり」も用意しています。施設見学にも積極的に応じ、上記の資料等を用いて情報提供しています。

②	31 支援の開始・過程において母親と子どもにわかりやすく説明している。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

入所時オリエンテーションや支援の過程において「入所から自立支援計画までの流れ」や「施設利用のしおり」に基づいて丁寧に説明をおこなっています。「施設利用のしおり」は英語対応版を作成しています。漢字の理解が難しい方のために、ルビをふり、また図や絵なども使ってわかりやすい説明に努めています。外国籍の方で日本語の理解が難しいケースでは、日常的にポケトーク等を使用するほか、大事な事を伝える時には重要なことが伝え漏れることのないよう、通訳を依頼しています。支援の内容説明に際しても、様々な選択肢をとそのメリット・デメリット等も説明し、十分に考える時間をとって、本人の自己選択を尊重しています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母親と子どもが他の施設や地域へ移行することに際しては、ケース会議を開催し措置機関等と協議を行う上で、母親と子どもの意向を踏まえた、適切な時期を検討しています。母子分離のケースを含めて、措置変更引き継ぎ書が作成され、措置変更等によって生活環境が変わっても安心して生活が始められるよう支援の継続性を心掛けています。以上の取組は退所マニュアル、退所のしおりに記載して徹底しています。母子には退所説明時に、ラミネートした連絡先カード（電話・メールアドレス）が配られ、退所後も相談ができることを伝えています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

日々の支援を通じて母子の気持ちをくみ取るとともに、定期面接を行い、相談等について都度対応しています。また、定期的実施する母の会（睦会）や子ども会には職員も参加して、母親や子どもの意見を募り、出された意見には職員会議等で検討してその結果をフィードバックし、必要に応じて改善も行われています。学童対象の目安箱「あのね箱」を設置しています。母親向けの意見箱は現在準備中で、睦会で適切な設置場所を協議した後に設置する予定となっています。

(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。	第三者 評価結果
<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> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>苦情解決対応マニュアルを整備し、苦情解決担当者・受付担当者等の連絡先等を明記し、苦情の記録方法の規定や、職員会議等で検討して苦情の解決と支援の改善につなげる仕組みを定めています。苦情解決関係ファイルに記録されています。</p> <p>母親や子どもが苦情を申しだしやすい環境として、母の会、子ども会の開催、あのね箱の設置のほか、日々の支援の中でも相談しやすい配慮に努めています。苦情解決の状況は、母親や子どものプライバシーに配慮したうえで法人HPで公開しています。</p> <p>ただ、子ども対象の意見箱「あのね箱」は整備されていますが、母親向けの意見箱は設置に至っておりません。早急に母親が無記名で意見・苦情を述べることのできる環境の整備を期待します。</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> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 相談をしやすい、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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>母親や子どもが相談や意見を述べる際に複数の方法や相手を選べることは「施設利用のしおり」「学童のしおり」に記載され、入所オリエンテーション時に説明されています。また、要望に応じて落ち着いて話しやすい個室の面談等もおこなわれています。</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> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。</p>	<p>b</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>母親や子どもが日常生活の中での会話や母の会や子ども会等で相談や意見を述べやすい環境は整っています。意見や要望は、引継ぎや職員会議等で共有され、迅速に対応する取組もおこなっています。</p> <p>ただ、苦情対応マニュアルは整備されていますが、意見要望等への対応マニュアルは整備されていません。また、母親と子どもへのアンケート調査は年2回実施していますが、内容は環境整備課題に留まっています。暮らし全般についてのアンケート調査の実施や、母子からの意見・要望・提案などへの迅速な対応を図るマニュアルの整備が求められます。</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
	<input type="checkbox"/> リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネージャーの選任・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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】	
<p>リスクマネジメントとして、避難訓練マニュアル・火元管理者リスト・自衛防災組織編成表等を整備しています。また、事故発生記録報告書・インシデントレポートが収集され、職員会議や部署ミーティングで、要因の分析と改善策・再発防止策の検討が行われています。</p> <p>大阪府下児童福祉委員会/サポート部会による児童福祉施設での子どもの事故リスク・性問題等についての勉強会に参加し、その成果を「どないしよう」冊子で共有しています。</p> <p>不審者対応には、館内放送を工夫し母親や子どもとともに訓練を実施しています。さらに大阪府警の「あんまちメール」を登録し、事件などの情報を迅速に収集できるようにしています。</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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 感染症の予防策が適切に講じられている。	○
	<input type="checkbox"/> 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】		
<p>感染症対策マニュアルが整備され、職員に周知されています。嘱託医より助言・指導を得て感染予防対策を行い、看護師が勉強会を実施しています。</p> <p>健康状態把握表を使って、感染症の流行期の母親と子どもの体調変化を早期に発見する取組を行っています。新型コロナ感染対策としては、パーテーションやエアバスター等を整備しています。</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している。	b
	<input type="checkbox"/> 災害時の対応体制が決められている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 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】		
<p>施設長をリーダーとする災害時の対応体制が定められ、毎月避難訓練を実施しています。また、緊急時の連絡手段として緊急時用グループLINEの仕組が整備されています。災害用の備蓄食等はリスト化され、保管されています。また、各居室には非常持出袋を設置しています。こうした備えの欠品などの確認はアンケートを実施して、不足分を補充する予定となっています。</p> <p>施設の防災設備等については、定期点検を行うとともに、職員で状況確認していますが、職員全員がその使用方法を熟知できるまでの訓練には至っていません。また、事業継続計画(BCP)の作成は今後の取組となっています。事業継続計画を策定し、より実効性の高い取組を期待します。</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
<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><input type="checkbox"/>標準的な実施方法が適切に文書化されている。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>入所から退所に至る支援については、母子支援・少年指導・保育の各分部署ごとにマニュアル等が整備され、職員に周知されています。</p> <p>支援マニュアル等には母親と子どもの尊重や権利擁護に関する姿勢が明示されています。マニュアルは共有ロッカーに保管され、職員はいつでも誰でも閲覧でき必要に応じて活用されています。</p> <p>新任職員には3部署ごとの業務マニュアルを配布し、説明するとともに、OJTマニュアルに沿って指導しています。</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><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>支援の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>標準的な実施方法の検証・見直しについては部署ごとに、1年に1回実施していますが、日々の支援の中でも、母親や子どもの意見を受けて随時に職員会議で検討して見直しています。改訂された内容は、職員会議録に記録され、職員間で共有されています。</p>	
(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。	
<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><input type="checkbox"/>自立支援計画策定の責任者を設置している。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p> <p><input type="checkbox"/>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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>入所時のオリエンテーションの後、安定した時期に「生活歴の聴き取り」をおこない、アセスメント指標を作成しています。入所後、1か月以内に自立支援計画票(短期)を担当職員が作成し、母親に示す前に担当者や部署内で検討、最終的に責任者である施設長が決裁して職員間で共有しています。さらに入所後2か月以内に、母親と面接し自立支援計画(長期)を作成しています。</p> <p>学童児は「学童入所児オリエンテーションマニュアル」「学童マニュアル」「学童のしおり」を整備し、子どもに解りやすく説明しています。</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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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・見直しは、原則として半年に1回としていますが、急な状況の変化・変更のあるケースでは、職員間引継ぎ等で確認し合い、支援内容を1か月毎に見直すことも行っています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母親と子どもに関する支援の実施状況は、定められた様式によって記載されています。母子支援ソフト・ネットワークシステムを採用して、職員は必要な情報へ容易にアクセスして、情報を共有できる仕組みが整備されています。職員によって記録方法に差異が生じないように、要点を絞って事実と評価・推察を分けて記述することなど、個別に指導・アドバイスが行われています。PCネットワークシステムの活用のほか、日々の引継ぎや各部署ミーティング、ケース会議等においても情報の共有が図られています。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
	<input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いについて、保護者等に説明している。	○

【コメント】

法人の個人情報保護規定には、記録管理の責任者を施設長と定め、母親と子どもの記録の保管・保存・廃棄・情報の提供に関する規定を定めています。支援ソフト・ネットワークシステムはパスワードで管理され、個人情報の漏洩を防止しています。職員の個人情報保護の遵守については、入職前研修等で研修をおこない徹底されています。こうした取組は、入所オリエンテーション時に母親や子どもに説明しています。

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
<p>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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いた養育・支援が実施されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>『ひとり一人が尊重され、住み慣れた地域社会の中で家族と子どもが誰もその人らしく安心して生活を続けることができる地域社会作りを目指す』と、理念・基本方針に謳い、施設が母親と子どもの権利擁護の拠点として、母子の主体性を尊重した支援が行うと規定しています。さらに、各種マニュアルに母親と子どもの尊重や権利擁護に関する姿勢が明示され、職員には人権研修を徹底して、母子の権利擁護の理解が図られています。利用者には入所時のオリエンテーションで「利用者のしおり」に沿って権利擁護の取組を説明しています。子どもへは権利ノートを用いて、わかりやすく説明するとともに、カウンセラーや職員と共に5~6人のグループで安心ルールやものの断り方などを学ぶロールプレイの機会を設けています。</p>	
(2) 権利侵害への対応	
<p>① A2 いかなる場合においても、職員等による暴力や脅かし、人格的辱め、心理的虐待、セクシャルハラスメントなどの不適切なかかわりが起こらないよう権利侵害を防止している。</p> <p><input type="checkbox"/> 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けられている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>施設では、職員による利用者の権利侵害防止を徹底していますが、万一不適切なかかわりが発生した場合に対応するマニュアルを整備しています。不適切な関わりについて共通理解を得るために、毎月の職員会議では他の施設等の事例を挙げて意識の共有を図っています。また、子どもの治療場面等で起こりうる不測の不適切懸念についても検討し、日々の引継ぎの機会に支援内容や関りを振り返って確認しています。</p>	
<p>② A3 いかなる場合においても、母親や子どもが、暴力や脅かし、人格を辱めるような不適切な行為を行わないよう徹底している。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>母親若しくは子どもによる不適切行為の防止については、母親や子どもからの訴えのサインを見逃さないように、看護師や職員による個別訪問や日々の関りを通して、異変の早期発見に努め、引継ぎ等で共有しています。職員が安心の大人モデルを示すとともに、日々の言葉かけなどを通してサポートを行っています。子どもたちは「わくわくワーク」等のグループワークを通して不適切な行為について学んでいます。</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。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

職員は親子関係の把握に努め、子どもへの被害や訴えなどのサインを見逃すことがないように連携して見守っています。不適切な関りを伴わない子育てについて、母親のグループワークを行うほか、母と子どもと一緒に参加する「いきいきワーク」、学童児のための「わくわくワーク」、中高生へ「こころと体のワーク」等のプログラム実施しています。また、LLCや家庭訪問で生活の様子を観察する中で、不適切な関りの早期発見と防止に努め、母親や子どもに適切な母子関係を促しています。

(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
	<input type="checkbox"/> 施設において宗教的活動等を強要していない。	○
	<input type="checkbox"/> 個人的な宗教活動等は尊重している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親と子どもの思想や信教の自由については、最大限に配慮し保障している。	○
	<input type="checkbox"/> 母親の思想や信教によって、その子どもの権利が損なわれないよう配慮している。	○

【コメント】

母子施設管理規程に「入所者の生活指導のその他の援助に当たっては、あくまでもその私生活を尊重するとともに、政治的もしくは宗教上の行為、祝典、儀式、または行事に参加することを強制してはならない。」「入所者は、施設内において思想的、政治的、宗教的な集団を組織、または集会を行い、もしくはそれらに参加を勧誘することを行ってはならない。」と明記しています。母親や子どもには入所オリエンテーションの際に、以上を説明をして、宗教や思想の自由を保障する一方、他者への強要を禁じ、子どもたちにも多様な考え方を大切にすることを伝えています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

子ども会・子ども会役員会では子どもが自主的・主体的な取り組みができるよう促しているほか、中高生活動では自分達で企画実行する場となるよう支援しています。母親に対しては、日常の子育てを離れ、ゆったりした雰囲気で行うグループワーク「ゆったりタイム」やSEP（自尊感情回復プログラム）等を通して安定した対人関係を築くための支援を行っています。

(5) 主体性を尊重した日常生活		第三者 評価結果
①	A7 日常生活への支援は、母親や子どもの主体性を尊重して行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 母親や子どもの自尊心や強みを大切にされた支援を行い、自己肯定感が回復し高まるような支援を行っている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

自尊感情の構築や自己肯定感を高めて、よりよい人間関係を構築するための専門的なプログラム「エンパワメントプログラム」の実施や日々の関わりを通して主体性の回復につながる支援を行っています。前項であげた「ゆったりタイム」は年1回実施され、母親が日常の子育てから離れ、ゆったりとした雰囲気やエンパワメントを図っています。子どものさりげない良い行動や思いやりのある行動を掲示し、子ども会にて表彰して、子どもの良い点、強みを自覚させてエンパワメントしていく支援を行っています。

②	A8 行事などのプログラムは、母親や子どもが参画しやすいように工夫し、計画・実施している。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

毎年度当初に配布される行事年間予定には、季節ごとに赴きのある行事、子どもの年齢にあったプログラムも取り揃え、見学的な参加を勧誘しています。各行事の実施には、事前の準備等を母子とともに考える機会を設け、母子がただ招かれる存在ではなく、主体として参加できるようにしています。また、参加は申込制や自由参加など、母子の特性に配慮した多様な勧誘方式を採用して、母子の主体性を尊重しています。母親が行事に参加しやすいように、幼児の預かりや夕食提供を実施しています。行事終了後には、参加者とともに振り返りを実施し、その意見を次回の実施計画に反映しています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

自立支援計画に基づいて、退所後の生活を見据えた支援計画がたてられており、退所面談やリスク度等を踏まえた支援会議が当事者、職員、児童相談所（まれに子ども相談センター）が参加して実施されています。退所後に活用できる社会資源の活用や区社協・役所・学校等の関係機関と連携しながら、必要に応じた家庭訪問や学習支援、居場所支援を行っています。

A-2 支援の質の確保

(1) 支援の基本	第三者 評価結果
<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> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>母親と子どもそれぞれの自立支援計画を作成して、個別のニーズに即した支援を実施しています。半年に1回の定期面談では生活面・経済面・子育て面の目標を利用者自身で設定してもらい、目標や支援目的を明確にし、半年後の面談で振り返りを行っています。</p> <p>また、母親と子どもが利用できる福祉サービス等の情報を提示するとともに、関係機関等への同行等を行って、個別のニーズに応じたサービスが利用できるような支援をしています。</p>	
(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> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	<p>a</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p> <p>○</p>
【コメント】	
<p>入所日には「ウエルカムカレー」を提供して、まずはほっこりと安心感を持ってもらえるように図り、声掛け等を丁寧に行うなど、意図的な関りに努めて、支援ニーズの把握に努めています。必要に応じた家財道具や生活用品等の貸し出しや、くらしの便利帳など地域資源の情報提供も行っています。施設は新築まもなく、各居室スペースは十分なゆとりがあり、バリアフリーにも配慮されているので身体に障がいのある母子に対しても安全に生活ができるようになっています。</p>	

(3) 母親への日常生活支援		第三者 評価結果
①	A12 母親が、安定した家庭生活を営むために必要な支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母子支援員は母親の気持ちに寄り添い、必要に応じて居室の片付けや入浴、料理、離乳食づくりの支援を行い、また職員が母モデルとなって子育てのアドバイスを行って、自立に向かっていけるように支援しています。経済的に安定した生活を営めるように、家計や貯蓄の管理についても母親の主体性を尊重しながら一緒に計画を立てるなどの支援を行っています。子どもの成長に伴って、お食い初めやお宮参り等の手伝いも行っています。母親の状況や相談に応じて、医療機関への同行、看護師による健康相談や服薬管理を行うこともあります。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

必要に応じて施設内の保育室で子どもを預かるほか、保育所に繋げる等、母親の子育て支援体制を整えています。保育所や小学校とは定期的に連絡会議を実施しています。それぞれの子育てニーズに応じて、起床支援や送迎代行、子どもの預かり、家事支援などを職員が連携して行っています。職員は日常的に母親と関わりを持ち、見守りながら関係構築に努め、時には職員が大人モデルとして、子どもの寝かしつけや授乳方法を示して、子どもとの適切なかわりができるよう支援しています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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が図られるよう、心理療法を行ったり相談に応じたりしている。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母親が外出時に居室の鍵を事務所へ預ける際や帰宅時に受け取る際に、職員は声掛けを行って様子を確認しています。母親の様子が確認できていない場合は、家庭を訪問して積極的に声をかけるようにするなど、母親との関係性を構築して、気軽に相談に対応できるよう務めています。母同士の交流はコロナ渦にあって、十分に進めることは出来ませんが、ラウンジや母親向けのグループワーク「いきいきワーク」等、母親のペースに合わせた関係性構築の場づくりに配慮しています。また、対人関係にストレスを生じている場合には、カウンセリング等を行いその緩和を図っています

(4) 子どもへの支援		第三者 評価結果
①	A15 健やかな子どもの育ちを保障するために、養育・保育に関する支援を行っている。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 施設内における養育・保育に関する記録を整備し、支援に役立っている。	○

【コメント】

支援計画に基づき子どもの成長や発達段階、その時々状況に応じて子どもが子どもらしく育つために、見守りとともに養育や保育支援が行われています。登校の有無に依らず、子どもの居場所として15時以降に学童保育を設けています。子どもの活動内容に合わせて場所を分け、学習や遊び、その他様々な取組を行っています。学習指導員による個別学習「ナイトスクール」では、学校の教科にこだわらず得意なことや雑学を学ぶこともできます。ナイトスクールは申込制ですが希望者が多く、子どもは月2～3回利用することが出来ています。子ども向けカウンセリングが入所後に連続して3回行われ、その後は必要に応じて行なわれており、心身に特別な支援が必要な子どもに対しても配慮しています。

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
	<input type="checkbox"/> 落ち着いて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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

学習室を貸し出して、落ち着いて学習に取り組める環境が用意されています。子どもの進路支援については、母と子ども双方の意見を聴き、学校とも連携して模擬試験や塾の情報を提供するほか必要に応じて奨学金・塾代助成等の情報提供が行われています。大学生等、身近なモデルを見て進学への意識が持てるように、オープンキャンパスの情報提供や同行支援を行っています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

子どもが気持ちを言葉で伝えることができることを学童保育の目標と設定しています。実習生やボランティア等を受け入れることにより、様々な大人と関わる機会として、子どもが大人に信頼感が持てるように支援しています。カウンセラーによるわくわくワークやアドベンチャーカウンセリングなど、専門的なプログラムに基づいたグループワークが行われています。

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。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

子どもの発達段階に応じて、性教育プログラム「こころと体のワーク」を子どもそれぞれのニーズにあわせて行っています。保育では「自分を大切にできる気持ちについて」等のテーマで、「生教育」を母親向けに実施しています。また、母親からの相談を受け、性教育の教材や絵本の貸し出しやアドバイスをしています。少年指導員は、助産師による性教育の研修を受講し、保健師とも連携して子どもたちの普段の様子を第三者的立場からアセスメントする機会の充実を図っています。毎月講師を招き研修を行い、その研修で得た知見を会議で職員間に共有しています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 緊急時対応マニュアルを作成・整備している。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母子の緊急の受入にも対応できるように、マニュアルを作成するとともに、あらかじめ生活用品等も整えた緊急室を2室用意しています。マニュアルには職員の役割分担や責任の所在も明確にされており、警察署をはじめ関係機関との連絡体制も整えられています。夜間の受け入れは市との委託契約上20時までとしており、それ以降夜間の受け入れは別施設で行うこととなっています。(そのため、着眼点2は評価外とします。) 当施設では20時以降の受け入れ先の情報提供を行っています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母と子の安全確保を最優先として、DV防止法に基づく保護命令や支援措置が必要な際には情報支援を行えるよう、関係機関や弁護士等との連携を図って、その情報を提供しています。また、必要な場合に関係先等での法的手続きのための同行等やアドボケートの支援を行っています。

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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> DVから脱出することができたことを評価し、安心して安定した生活と幸せな未来について、職員と一緒に考え支援することを伝えている。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 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】

職員はDV被害に伴う心的障害の回復について外部研修を受講し、得られた知見を職員間で共有して、母親や子どもに寄り添って適切な支援を行うよう努めています。母親への心理的ケアには、自尊感情回復プログラム（SEP）やDVサイクル等の資料を用いての面談が行われています。また、必要に応じてカウンセラーや精神科医師（ケースにより）と連携を図るとともに、各種社会資源（自助グループや支援団体等）の情報提供や、公的な心の健康相談事業への同行支援を行っています。

(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わり、虐待体験からの回復を支援している。	a
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
<input type="checkbox"/> 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】

職員は日々の関りの中で、暴力に依らないコミュニケーションを用いる大人モデルを子どもに示し、寄り添いながら自尊心や自己固定感の向上を図る支援を行っています。小学生には「お話の部屋」で子どもが自分の気持ちをゆっくり職員に話せる個別の時間を設けているほか、中学生には定期面談やお出かけ同行などの個別対応を増やしています。職員はコモンセンスペアレンティング研修やアタッチメント研修（CRC研修）等の研修に参加し支援の専門性を高め、被虐待児等特別な配慮を必要とする子どもに対してカウンセリング等の専門的ケアと日常的ケアの両面から支援に当たっています。

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
	<input type="checkbox"/> 児童虐待の発生やその疑いがある場合は児童相談所に通報し、連携して対応している。	○
	<input type="checkbox"/> 被虐待児童に対しては、必要に応じて、心理判定や児童精神科医との相談などの児童相談所機能を活用している。	○
	<input type="checkbox"/> 必要に応じて、福祉事務所や保育所・学校・病院等と情報交換や連携を図り対応している。	○

【コメント】

施設は、要保護児童対策地域協議会の実務者会議・各関係機関とも連携し、子どもの安全確認や保護について協働しています。学校や保育園とも定期的に連絡会議を行い、情報の共有が図られています。また、こども相談センターへの同行や同席することで、子どもが安心して相談や判定が受けられるよう支援しています。

(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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

職員は、母親や子どもの様子を常に気にかけて、個別に声掛けを行うなど、母子関係や兄弟関係の悩みや不安に対する支援を行っています。施設を巡回する中でも、居室から怒鳴り声が聞こえる際には、インターホンを鳴らして状況を確認しています。状況に応じて母子支援員と少年指導員がそれぞれの役割を決めて適時適切に介入し、母親と子どもの思いを代弁したり、母・子・職員の3者での話し合いをするなど家族間の調整を行っています。

(8) 特別な配慮が必要な母親、子どもへの支援

①	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
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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。	○
	<input type="checkbox"/> 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】

母親の就労先には、必要に応じて同行や代弁介入するほか、通院同行・服薬管理・訪問看護師との連携を行い、配慮が必要な母親の生活支援を行っています。子どもについては、学校と年2回の連絡会をもってケースを共有して連携した支援を行うとともに、必要に応じてデイサービスや子ども子育てプラザなど他機関との連携した支援を行っています。

(9) 就労支援	第三者 評価結果
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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。	a ○ ○ ○ ○

【コメント】

ハローワークや母子家庭就業等自立支援センター等、地域の社会資源と連携して母親の置かれた状況や心身の状態に配慮しながら就労支援を行っています。また、資格取得に向けて情報提供をし、パソコンの貸出しを行ってオンライン授業の環境を整え、本人の意向に沿った就労支援を行っています。施設では、職員配置上、休日保育や病後児保育を十分に行えない事情もありますが、近隣の休日保育・病後児保育の情報提供をするなどの対応をしています。

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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 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。 <input type="checkbox"/> 就労継続が困難な母親を積極的に受け入れている。 <input type="checkbox"/> 必要に応じて福祉的就労の活用を図っている。	a ○ ○ ○ ○ ○
--	----------------------------

【コメント】

就労が不安定となる要因は様々ですが、職場の状況を傾聴して、母親が悩み事を貯めこまないよう、励ましやサポートを行って、就労継続できるようにしています。福祉的就労への手続きや関係調整、見学・面接同行などの支援を行い、安心して臨めるよう個別対応に努めています。また、日本語でのコミュニケーションが難しい外国の方等には、職場への連絡代行や手続きの支援、代弁等を行っています。