

令和4年度

母子生活支援施設／母親 共通評価項目(利用者調査)

共通 フレーム	共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する 項目
サ ー ビ ス の 提 供	1 生活するために必要な支援（家事・生活知識・相談・助言など）があるか	生活するうえで必要な支援（家事・生活知識・相談対応・助言など）が得られていますか	・ 自立生活をしていくために必要な知識、考え方、手続き、技術等について、施設の職員から必要な支援（家事・生活知識・相談対応・助言）を受けていると感じているかを調査します。	6-4-4
	2 就労に関する必要な支援がされているか	あなたが仕事を探したり継続するにあたり、職員から必要な情報や希望に沿った支援が得られていると思いますか	・ 自立生活に向けた仕事探しや仕事を安定的に継続するために、職員から必要な支援（情報提供、相談対応等）を受けられていると思うかを調査します。	6-4-4
	3 母子関係をより良いものにするための支援がされているか	職員はあなたと子どもの関係をより良いものにするために支援してくれていると思いますか	・ 施設で生活をする限られた時間の中でも、子どもと母親の関係を良いものにするための支援が職員から受けられていると思うかを調査します。	6-4-3
	4 必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	子育てに関する相談や保育（病後、急な疾病等）などの支援を受けられていると思いますか	・ 保護者の急な残業、疾病などで急遽職員の支援が必要になった場合や、子育てに悩んだり、困ったりしたときに、職員からの支援や、柔軟な対応が行われていると思うかを調査します。	6-4-3
	5 学校生活に対する施設からの支援は役に立っているか	子どもの学校生活に対する施設からの支援は役に立っていると思いますか	・ 子どもが学校の学習や友人関係、進路のことなどで悩んだり、困ったときに、職員からの支援を受けることで安心して就労することができると、役に立っていると感じているかを調査します。	6-4-2
	6 職員の勤務交代等があっても、依頼をしたことは別の職員から支援を得られているか	あなたが職員に依頼したことは、他の職員にも引き継がれ、きちんと対応がされていると思いますか	・ 職員の勤務の交代等があっても、依頼したことが守られていて、困ったことはないと思っているかを調査します。	6-3-4
	7 安心して生活できるよう支援がされているか	職員の支援により、安心して生活できていると思いますか	・ 施設入所前の生活で感じる事が少なかった安心感を、職員の存在、支援によって感じる事ができているかを調査します。	6-4-5 6-4-6
安 心 ・ 快 適 性	8 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）の共有スペースは清潔で整理されていると思いますか	・ 施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 ・ 利用者の居室についてはなるべく本人で清掃等ができるように支援していることもあるため、共有スペースに着目して調査します。	6-4-6
	9 職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・ 職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	10 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたや子どもがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・ 突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-5
	11 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、例えば子どもや母親同士のけんかやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・ 利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-5-2
利 用 者 個 人 の 尊 重	12 母親の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを聞いてくれて、大切にしながら対応してくれていると思いますか	・ 母親の考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
	13 利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・ プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	14 個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをしたりする際に、（施設名）はあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか	・ 個別の計画や目標の作成及び見直しの際に、利用者のおかれている状況や要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	15 サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画（目標）やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・ サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不 満 ・ 要 望 へ の 対 応	16 利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが困ったことや嫌だと感じたこと、要望や希望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・ 不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・ 対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	17 外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所の職員、第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・ 外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1

令和4年度

母子生活支援施設／児童 共通評価項目(利用者調査)

共通 フレーム	共通評価項目		標準調査票 質問文 (小学生以下用)	標準調査票 質問文 (中学生以上用)	項目のねらい	関連する 項目
サ ー ビ ス の 提 供	1	【中学生以上の方に】 生活するために必要な支 援があるか		生活するために必要なこと や、知っておかなければ不 ならないことを職員は伝えて くれていると思いますか	・子どもが生活していくために必要な知 識、考え方、手続き、技術等について、 施設の職員が教えてくれていると思うか を調査します。	6-4-4
	2	【中学生以上の方に】 母子関係をより良いもの にするための支援がされて いるか		職員はお母さんとの関係を より良いものにするために 助けてくれていると思いま すか	・施設で生活する限られた時間の中で、 子どもと母親の関係を良いものにするた めに職員の支援が受けられていると思う かを調査します。	6-4-1
	3	学校生活に関する支援が されているか	学校のことで困った時に、 職員は相談に乗ってくれた り、助けてくれたりしてい ると思いますか	あなたの学校生活につい て、職員は相談に乗ってく れたり、助けてくれたりし ていると思いますか	・子どもが学校の学習や友人関係、進路 のことで悩んだり、困ったときに、 職員からの支援を受けられていると思う かを調査します。	6-4-2
	4	【中学生以上の方に】 依頼をしたことは、職員 の勤務交代等があっても 別の職員から支援を受け られるか		あなたが職員に頼んだこと でその職員ができないとき には、別の職員が代わって 対応してくれていると思いま すか	・職員の勤務の交代等があっても、必要 な引継ぎが職員間でされ、依頼したこと が守られていて、困ったことはないと思 っているかを調査します。	6-3-4
	5	【中学生以上の方に】 安心して生活できるよう 支援がされているか		職員の支援で、安心した生 活を送ることができている と思いますか	・施設入所前の生活で感じるものが少な かった安心感を、職員の存在や支援に よって感じられているかを調査します。	6-4
安 心 ・ 快 適 性	6	施設内の清掃、整理整頓 は行き届いているか	あなたは、(施設名)のみな なが使う場所がかたづいて いると思いますか	あなたは、(施設名)の共 有スペースは清潔で整理さ れていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が 求められる場所として、トイレ・浴室・ 食事スペースなどに特に着目して調査し ます。 ・子どもの居室についてはなるべく本人 で清掃等ができるように支援しているこ ともあるため、共有スペースに着目して 調査します。	6-4-6
	7	職員の接遇・態度は適切 か	あなたは、職員の言葉づか いや態度、服装などがきち んとしていると思いますか	あなたは、職員の言葉遣い や態度、服装などが適切だ と思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身な り、言葉遣い、態度について、子どもが 適切だと感じているかを調査します。	6-5-1 6-5-2
	8	病気やけがをした際の職 員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたとき、安 心できるように職員は助け てくれていると思いますか	あなたがけがをしたとき、体 調が悪くなったときの、職 員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮す べき慢性的な病気やけがも含め、職員の 対応が信頼できるかを調査します。	6-4-5
	9	子ども同士のトラブルに 関する対応は信頼できる か	あなたは、たとえば子ども 同士のけんかやいじめ等が あった場合に職員は助けて くれていると思いますか	あなたは、例えば子ども同 士のけんかやいじめ等が あった場合に職員の対応は 信頼できますか	・子ども同士のトラブルは、本人だけで なく、他の利用者間のいさかいやいじめ 等も含め、実際にそういった場面での職 員の対応が信頼できるかを調査します。	6-5-2
利 用 者 個 人 の 尊 重	10	子どもの気持ちを受け止 め、尊重した対応がされ ているか	あなたは、職員があなたの 気持ちを聞いてくれて、大 切にしてくれていると思いま すか	あなたは、職員があなたの 気持ちを聞いてくれて、大 切にしながら対応してくれ ていると思いますか	・子どもの考えや思いを受け止め、それ らを踏まえて行われる職員の対応に着目 して調査します。	3-2-2 6-5-2
	11	子どものプライバシーは 守られているか	あなたは、他の人に知られ たくないことや内緒の話な どの秘密を職員が守ってく れていると思いますか	あなたのプライバシー（他 の人に見られたくない、聞 かれたくない、知られたく ないと思うこと）を職員は 守ってくれていると思いま すか	・プライバシーについては、他の人に見 られたくないこと、聞かれたくないこ と、知られたくないことに対する職員の 配慮に着目して調査します。	6-5-1
	12	個別の計画作成時に、利 用者の状況や要望を聞か れているか	あなたの支援に関する計画 (目標)をつくるときに、 あなたが“こうしたい”と 思うことを職員は聞いてく れますか	あなたの支援に関する計画 (目標)を作成したり見直 しをする際に、(施設名) はあなたの状況や希望を聞 いてくれますか	・個別の計画や目標の作成及び見直しの 際に、利用者のおかれている状況や要望 が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	13	サービス内容や計画に関 する職員の説明はわかり やすいか	あなたの支援に関する計画 (目標)など、(施設名)で の生活についての説明は、 わかりやすいと思いますか	あなたの支援に関する計画 (目標)や支援内容につい ての説明は、わかりやすい と思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、 個別の計画だけでなく、活動目標や支援 内容の説明など、日常の中で行われてい る職員からの説明なども含めて調査しま す。	6-1-1
不 満 ・ 要 望 へ の 対 応	14	子どもの不満や要望は対 応されているか	あなたがこまったり、“いや だな”“してほしいな” と思ったことを伝えたとき 、職員はよくなるように してくれていると思いま すか	あなたが困ったことや嫌だ と感じたこと、要望や希望 を伝えたとき、職員は、き ちんと対応してくれている と思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、 職員が子どものニーズを受け止め、丁寧 な対応をしているかに着目して調査しま す。 ・対応については、要望に応えられない 場合にも、きちんと説明が行われている かに着目して調査します。	2-1-1 3-2-1 6-5-2
	15	外部の苦情窓口（行政や 第三者委員等）にも相談 できることを伝えられて いるか	あなたが困ったときに、職 員以外の大人（役所の職 員、第三者委員など）にも 相談できることをわかりや すく伝えてくれましたか	あなたが困ったときに、職 員以外の大人（役所の職員 、第三者委員など）にも 相談できることをわかりやす く伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、子どもの苦情 や相談に対して何らかの対応を行うこと ができる人物や組織（第三者委員、民生 委員、各種相談センター等）についての 情報が提供されているかを調査します。	3-1-1 3-2-1