

平成17年度
母子生活支援施設 共通評価項目（利用者調査・母親用）

共通評価項目（母親用）		評価項目のねらい	関連する事業評価項目	
利用説明	1	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕この施設を利用する前に、施設での生活や支援内容などについて説明がありましたか	サービス利用以前にサービス内容や利用方法の十分な説明があったか	6-1-1
	2	〔1ではいと答えた方に〕その説明は、わかりやすかったですか	サービス内容は分かりやすく説明されているか	6-1-1
	3	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕施設がめざしていることまたは大切にしていることについて、知る機会（説明、掲示など）がありましたか	サービス開始時に、施設の理念方針を知る機会があったか	1-1-1
	4	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕施設の内容を聞いて、利用したいと思いましたが	利用者が必要としている内容を伝えているか	6-1-1
基本サービス	5	他人に知られたくないプライバシーが守られていますか	プライバシー保護に配慮した支援がなされているか	6-5-1
	6	部屋に職員が勝手に入らないことが守られていますか	プライバシー保護に配慮した支援がなされているか	6-5-1
	7	日常生活でちょっと困った時、助けてもらえていますか	利用者一人ひとりの状況に応じた対応がなされているか	6-4-4
	8	あなたの気持ちをわかってくれる（相談できる）職員がいますか	利用者の気持ちを尊重した支援がされているか	6-5-2
	9	生活している利用者同士は、気持ちよく生活できていますか	施設内の他の母子との関係について配慮しているか	6-4-4
	10	あなたの依頼した支援が、職員の勤務交代になっても他の職員に引き継がれ、きちんと対応がされていますか	利用者の情報の共有化が図られているか	6-3-4
	11	あなたに対する職員の対応は、どの職員もだいたい同じですか	職員間にバラツキがないか	6-6-3
自立支援	12	あなたの家庭の課題を解決するための計画（自立支援計画）が立てられていることを知っていますか	自立支援計画立案時に、十分な説明があったか	6-3-1
	13	〔あなたの家庭の課題を解決するための計画（自立支援計画）が立てられていることを知っているとして答えた方に〕その計画はあなたの意思が十分に尊重され、納得できるものになっていますか	自立支援計画立案時に、個人の状況や要望を十分把握しているか	6-3-2
	14	〔あなたの家庭の課題を解決するための計画（自立支援計画）が立てられていることを知っているとして答えた方に〕その計画は定期的な見直しがされていますか	利用者の状況の変化に対応して、計画の見直しがされているか	6-3-2
	15	あなたが施設を退所して地域の中で生活ができるよう、職員と一緒に考えてくれますか	退所に向けた支援をしている	6-4-1
	16	あなたの身の安全は確保されていると思いますか	追求者等から保護し、安心して生活できるよう対応しているか	6-4-5
	17	ここでの生活や専門家の支援は、安眠できるなど気持ちの安定に役立っていますか	利用者が安心して生活できる支援をしているか	6-4-3
	18	生活する上で必要な知識や家事について十分支援が得られますか	必要に応じて、母子への家事支援や知識獲得の自立支援が行われているか	6-4-1
	19	あなたの生活上の問題解決のために十分支援が得られますか	利用者一人ひとりの状況に応じた支援がなされているか	6-4
	20	あなたが仕事を探すにあたり、必要な情報や希望に沿った支援が得られていますか	就労に関する必要な支援がされているか	6-4-1
	21	職員は子どもとの関係をより良いものにするために努力してくれますか	母子関係修復等の支援が行われているか	6-4-5
	22	まわりの人（施設や福祉事務所などの人）があなたのために協力してくれていると思いますか	関係機関と連携し支援を行っているか	6-4-1
	23	職員は、子どもの良いところや個性を認めてくれますか	職員は子ども一人ひとりを尊重しているか	6-5-2
	24	必要なとき（送迎・早朝・夜間・休日・病後等）保育支援が得られますか	保育支援がニーズに応じ、柔軟に行われているか	6-4-2
	25	子育て（発達・成長）について相談、支援等が十分得られますか	子育て支援がニーズに応じ、柔軟に行われているか	6-4-2
26	子どもの学習や学校生活について、施設の支援が十分得られますか	施設と学校との関係調整がなされているか	6-4-2	
要望等対応	27	あなたは施設での生活の中で、不満や要望などがありますか	不満や要望があるか	3-1-1
	28	〔27ではいと答えた方に〕あなたは、不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	不満や要望を気軽に言えるか	3-1-1
	29	〔27ではいと答えた方に〕職員は、あなたの不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	不満や要望への対応は十分か	3-1-1
	30	あなたは、不満や要望などをもったとき、職員以外の外の人（第三者委員など）に相談できますか	不満や要望を外部の人間に相談できるしくみがあるか	2-1-2

母子生活支援施設 共通評価項目（利用者調査・子ども用）

		共通評価項目		評価項目のねらい	関連する事業評価項目	
		小学生用	中学生以上用			
利用説明	1	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕〔施設名〕に来た時に、ここでの暮らしについて教えてもらえましたか	1	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕この施設での生活が始まる前に、施設での生活や支援内容などについて、説明がありましたか	サービス利用の際にサービス内容や利用方法の十分な説明があったか	6-1-1
	2	〔1ではいと答えた方に〕話を聞いてここでの暮らしがわかりましたか	2	〔1ではいと答えた方に〕その説明はわかりやすかったですか	サービス内容は分かりやすく説明されているか	6-1-1
			3	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕施設がめざしていることまたは大切にしていることについて、知る機会（説明、掲示など）がありましたか	サービス開始時に、施設の理念方針を知る機会があったか	1-1-1
			4	〔過去1年以内に利用を開始したと答えた方に〕施設がどんなところかを聞いて、利用したいと思いましたか	利用者が必要としている内容を伝えているか	6-1-1
基本サービス	3	職員は、他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか	5	他人に知られたくないプライバシー（秘密）が守られていますか	プライバシー保護に配慮した支援がなされているか	6-5-1
			6	部屋に職員が勝手に入らないことが守られていますか	プライバシー保護に配慮した支援がなされているか	6-5-1
			7	ふだんちょっと困ったとき、職員に助けてもらえていますか	利用者一人ひとりの状況に応じた対応がなされているか	6-4-4
	4	〔施設名〕には話しやすい（話を聞いてくれる）職員がいますか	8	あなたの気持ちをわかってくれる（言いやすい）職員がいますか	利用者の気持ちを尊重した支援がされているか	6-5-2
			9	施設にいる他の家族とも、気持ちよく生活できていますか	施設内の他の母子との関係について配慮しているか	6-4-4
			10	あなたが職員にお願いしたことは、頼んだ職員が帰宅して交代になっても、別の職員が、きちんと対応してくれますか	利用者の情報の共有化が図られているか	6-3-4
	5	きまりや約束事などについて、職員のいうことは同じですか	11	あなたに対する職員の対応は、どの職員もだいたい同じですか	職員間にバラツキがないか	6-6-3
自立支援			12	あなたが施設を退所して親子で地域の中で生活ができるよう、職員と一緒に考えてくれますか	退所に向けた支援をしている	6-4-1
			13	ここでの生活や職員の支援は、落ち着いて生活することに役立っていますか	利用者が安心して生活できる支援をしているか	6-4-3
			14	生活するために必要なことや、知っておかなければならないことについて教えてもらえていますか	必要に応じて、母子への家事支援や知識獲得の自立支援が行われているか	6-4-1
			15	問題が起きたとき、あなたが自分の力で解決できるよう職員が助けてくれますか	利用者一人ひとりの状況に応じた支援がなされているか	6-4
			16	職員はお母さんとの関係をより良いものにするために努力してくれますか	母子関係修復等の支援が行われているか	6-4-5
			17	まわりの人（施設や福祉事務所などの人）があなたのために協力してくれていると思いますか	関係機関と連携し支援を行っているか	6-4-1
	6	職員は、あなたをほめてくれますか	18	職員は、あなたの良いところやあなたらしさを見つけてほめてくれますか	職員は子ども一人ひとりを尊重しているか	6-5-2
	7	職員は、勉強を見てくれますか	19	職員は、あなたの勉強を見てくれますか	必要な学習支援が行われているか	6-4-2
	8	職員は、一緒に遊んでくれますか	20	職員は、施設での生活が楽しくなるよう考えてくれますか	生活が楽しめる工夫があるか	6-4-4
	9	学校のことで困った時に、職員はお母さんにかわって助けてくれますか	21	あなたの学校生活について、施設は困らないように助けてくれますか	施設と学校との関係調整がなされているか	6-4-2
要望等対応	10	ここでの暮らしで“いやだな”と思うことはありましたか	22	あなたは施設での生活の中で、不満や要望などがありますか	不満や要望があるか	3-1-1
	11	〔10ではいと答えた方に〕“いやだな”と思った時、すぐに職員に言えましたか	23	〔22ではいと答えた方に〕あなたは、不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	不満や要望を気軽に言えるか	3-1-1
	12	〔11ではいと答えた方に〕職員に言って、よかったですか	24	〔22ではいと答えた方に〕職員は、あなたの不満や要望に対してきちんと対応してくれていますか	不満や要望への対応は十分か	3-1-1
	13	“いやだな”と思ったことがあったとき、この職員やお母さんのほかに、話したり相談できる人がいますか	25	あなたは、不満や要望などを持ったとき、職員以外の外の人（第三者委員など）に相談できますか	不満や要望を外部の人間に相談できるしくみがあるか	2-1-2

母子生活支援施設 共通評価項目（サービス提供のプロセス）

1 サービス情報の提供

1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

- 1 利用者の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
- 2 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
- 3 利用者の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

2 サービスの開始 終了時の対応

1 サービスの開始にあたり利用者に説明し、同意を得ている

- 1 サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要な事項等を利用者の状況に応じて説明している
- 2 サービス内容について、利用者の同意を得るようにしている
- 3 サービスに関する説明の際に、利用者の意向を確認し、記録化している

2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援している

- 1 サービス開始時に、利用者の支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
- 2 利用開始直後には、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している
- 3 サービス利用前の生活をふまえた支援をしている
- 4 サービスの終了時には、利用者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている

3 個別状況に応じた計画策定 記録

1 定められた手順に従ってアセスメントを行い、利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している

- 1 利用者の心身の状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
- 2 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している
- 3 アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている

2 利用者の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している

- 1 計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている
- 2 計画を利用者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている
- 3 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直している
- 4 計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している

3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している

- 1 利用者一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある
- 2 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果利用者の状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している

4 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している

- 1 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員が共有し、活用している
- 2 申し送り・引継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有化している

4 サービスの実施

1 母子家庭の自立 就労を支援するためのさまざまな取り組みを行っている

- 1 自立支援計画に基づいて、母親の生活観、人生観、子育て観に配慮した支援を行っている
- 2 母親の適性、経験、意向等をふまえて、就職準備のための支援を行っている
- 3 安定した就労のために、必要に応じて就労先との調整や開拓を行っている
- 4 必要に応じて、家族間・親族間の関係修復の支援を行っている
- 5 関係機関や専門機関と連携し、問題解決のための体制を整えている
- 6 退所後、いつでも相談ができる体制がある

2 子どもの健全育成と母親の子育てを支援するためのさまざまな取り組みを行っている

- 1 子ども一人ひとりの状況に応じた学習支援を行っている
- 2 子どもの自主性、協調性を育てる取り組みを行っている
- 3 学校等の関連機関と随時、情報交換をしている
- 4 子育て支援の観点から、母親の状況により個別に支援している
- 5 子どもの健全育成の観点から、母親の事情により子ども一人ひとりに対応している

3 利用者が心身の健康を回復・維持するための支援を行っている

- 1 衛生・栄養・食事面等で、母親が主体的に生活できるように支援している
- 2 心身のケアが必要な利用者に対しては、専門家の指示に基づいた支援をしている

4 利用者の生活が安心・安定したものとなるよう 自主性を尊重した支援を行っている（快適性を含む）

- 1 利用者の自主性を尊重し、生活ルールやスペースの提供などは利用者の意向を尊重している
- 2 施設の行事や利用者の活動は、楽しく参加できる工夫をしている

- 5 特別な配慮が必要な利用者について、個別の状況に応じてさまざまな支援を行っている
 - 1 必要に応じて主治医と連携し、病状、薬の説明や指示どおりの服薬等の療養支援を行っている
 - 2 居室内での虐待等不測の事態が起きないように見守る体制がある
 - 3 虐待の可能性のある母子については児童相談所等と連携し、施設長は適切な判断を行っている
 - 4 利用者を追求者から保護し、安心して生活できるよう対応するしくみがある

- 6 地域との連携のもとに利用者の生活の幅を広げるための取り組みを行っている
 - 1 地域の福祉資源を、利用者が実生活で活用できるように支援している
 - 2 利用者にとって必要な情報を収集し、活用できるように提供している

5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

- 1 利用者のプライバシー保護を徹底している
 - 1 利用者について他機関へ照会する際、利用者の承諾を得るようにしている
 - 2 個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮している
 - 3 利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている
- 2 サービスの実施にあたり、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している
 - 1 日常のプログラムや行事の参加については、個人の意思を尊重している(利用者が「ノー」と言える機会を設けている)
 - 2 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
 - 3 虐待被害にあった利用者がある場合には、必要に応じて関係機関と連携しながら対応する体制を整えている
 - 4 利用者一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている

6 事業所業務の標準化

- 1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている
 - 1 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
 - 2 手引書等は、職員の共通理解が得られるような表現にしている
 - 3 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
 - 4 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
- 2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている
 - 1 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
 - 2 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案を反映するようにしている
 - 3 職員一人ひとりが工夫、改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる
- 3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している
 - 1 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている
 - 2 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している
 - 3 職員全員が、利用者の安全性に配慮した支援ができるようにしている
 - 4 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言、指導している
 - 5 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている