

サブカテゴリー解説

サブカテゴリー 1 . サービス情報の提供

評価項目

1 利用者等に対してサービスの情報を提供している

【解説】

このサブカテゴリーは、事業者がサービス利用者に対していかにサービス内容にかかわる情報を提供しているのかを評価する項目です。

情報の非対称性という言葉で説明されるように、一般的に福祉サービスの利用者は、情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、利用者事業者の対等な関係の下に構築される新たな時代の福祉サービスにとっては、利用者に対する情報提供が大きな意味をもっています。

母子生活支援施設の役割から、利用者自らが事業者の情報を見て選択するというよりも、母子自立支援員等への相談を経て入所にいたることが多く、利用者が施設を選択するための情報提供という考え方よりも、適切な施設運営に向けて組織の透明性や信頼性を高めていくことが基本的な方向性となる実情があります。しかし、母子生活支援施設への入所も契約によるものになっているということから、利用者へ向けた情報提供という視点は重要です。

ここでは、直接的なサービス利用者のみならず、サービス選択のための情報提供や相談業務にあたる関係機関等への情報提供や説明も含んでいます。

また母子生活支援施設の特徴として、利用するのは母子であり、母子生活支援施設における「利用者」とは、母親だけではなく共に利用する子どもも含まれます。

評価項目 1 - 1

「利用者等に対してサービスの情報を提供している」

【評価項目のねらい】

この項目では、母子生活支援施設が利用者に対して、提供するサービスを利用するための事前情報として、どのように情報提供しているのか、また、利用者のニーズや状況等を考慮して情報提供をしているのかを評価します。

パンフレットやホームページの存在自体が評価項目のねらいなのではなく、利用者特性や情報活用方法を念頭におき、提供内容や方法に工夫がされ、わかりやすいものになっているかについて評価します。

母子生活支援施設は契約施設ですが、母子保護の実施の決定は行政機関によってなされます。利用施設を選ぶという視点で申し込みをする利用者はほとんどいないため、情報提供の対象には行政機関も利用者と同じように位置づけられます。施設の特性からも広く情報を提供することが利用者保護の視点等から馴染みにくく、利用者に対しての情報提供は行政機関を通してなされることが多いため、行政機関との連携は重要です。

さらに、ほぼ利用が決定している利用者等に対しては、見学等により実際のサービスがどのように提供されているのかについて具体的に情報提供しているのかについても評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・利用者が入手可能な媒体の情報は、内容が理解できるような工夫をしているか。
2.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・利用者への情報提供だけでなく、母子保護実施の決定機関となると行政等関係機関に対して、どのように情報を提供しているか。
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	・利用前の情報提供は、希望時間帯や知りたい内容を考慮して対応しているか。実績がない場合は、体制を整備しているかどうかを確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

現在採用している広報媒体や提供している情報内容が利用者にとって適切なものか、利用者がどのような情報を求めているのかということ把握しているか、情報の更新体制が整っているのか等について着目します。

問い合わせや見学にあたって工夫をしている場合、見学に来る利用者の状況をどのように捉え、どのような視点にたって有効な手段を講じているのかに着目します。

【留意点】

効果的な情報提供を考えるにあたって、利用者の紹介記事や写真掲載、ビデオ等の作成はリアリティもあり、一つの有効な手段となる可能性があります。同時に、被写体となる利用者のプライバシー保護など、サービスを利用している利用者への配慮も必要となります。これらの内容は「サブカテゴリー 5. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」で評価します。

見学等を希望する側の都合と、現在サービスを利用している利用者への安全性やプライバシーに対する配慮のバランスを考慮します。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者は、(サービス情報を入手するという観点から考えた場合)どのような状態にあると思いますか。」

「利用者は、サービスの利用前にどのような情報提供を望んでいるのでしょうか。」

「利用者ご本人に、母子生活支援施設が提供するサービスを理解してもらうためには、どのような工夫が必要なのでしょう。」

「利用者調査(項目 1～3(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

サブカテゴリー 2 . サービスの開始・終了時の対応

評価項目

- 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
- 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

【解説】

このサブカテゴリーは、事業者がサービスの利用開始や終了時の利用者に対し、どのような

対応をしているのかということの評価する項目です。

福祉サービスにはさまざまな形態がありますが、いずれの場合でも、利用に際して、利用者に対する十分な説明と利用者が納得した上での同意確認が重要になります。

このサブカテゴリーにおける母子生活支援施設での「利用者」とは、母親だけではなく、共に施設で生活をする子どももさします。

特にサービスの開始時には、利用者に環境の変化による影響が予測されることから、その点についてのきめ細かい対応も求められます。

また、さまざまな理由によるサービスの終了時においても、関係機関との連携等を通じて、利用者の生活の継続性に配慮した対応をしているかどうか問われます。

評価項目 2 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、母子生活支援施設が初めてサービスを利用する利用者に対して、どのようにサービスや支援の内容を伝え、説明し、利用者の納得を得ているのかを評価します。

情報の説明にあたっては、利用者である母親と子どもの状況を念頭におき、周知すべき重要事項が精査されているか、判断能力等が十分でない利用者に対する説明や同意確認がどのように行われているかについても視野に入れる必要があります。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・施設の基本方針・ルール・重要な事項等を母子が理解できるよう伝達しているか。説明資料や記録等で確認する。
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	・母子に施設が提供するサービスや支援の内容をどのように伝達しているか。単に説明をするのみでなく、母子の理解と同意を得るための工夫や取り組みはどのようなものか。
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	・施設が定めているルール・重要な事項等に対する母子の意見・要望・質問等を把握し、記録しているか。説明資料や記録等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者に誤解を与えることのないよう的確な説明をしているか、利用者の特性に配慮したきめ細かな対応をしているかなどに着目します。

母子生活支援施設は児童福祉施設ですが、利用者として母に目が行きがちです。入所の経緯、入所後の生活など、子どもが理解できる説明に工夫している点にも着目します。

【留意点】

重要な事項については、社会福祉法等で定められている書面等の内容に限定して考える必要はありません。各施設が独自に実施しているわかりやすい情報提供の内容及び方法の工夫を評価することが必要です。

判断能力等が十分でない利用者の場合、詳細な事項を説明することは難しい場合もありますが、施設で生活するのは利用者本人に対し、日常生活の内容をわかりやすく伝えることが

求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者には、どのような方法で施設の基本事項を説明しているのですか。」

「サービスの利用前に、利用者に特に伝えておくべき事項はどのようなことですか。」

「サービスの利用時に、終了時のことをどのように利用者の方に説明していますか。」

「利用者調査(項目 4 (母親用)の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 2 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス利用者が施設での生活を始める際に、環境の変化などにより受ける影響を緩和するための支援、利用者が新たな環境に馴染めるような配慮などを評価します。

また、施設の変更を含めて、利用者が施設を退所する場合、利用者の不安を除去し、これまでと同水準のサービスを継続して利用することができるような取り組みをしているかどうかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・一定様式を定めて当初アセスメントを行っているか。アセスメント様式と情報収集方法、記録状況等を確認する。
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	・利用開始直後の母親や子どもに対しては、どのような対応を基本にしているか。人員配置の工夫や暫定的な日課、職員や他の利用者への紹介方法等具体的方策を確認する。
3.サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	・母子のこれまでの生活習慣や価値観をふまえた支援の事例など、具体的対応策を計画や記録等で確認する。
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	・退所時に母子にアドバイスしている事項等を手引書や記録等で確認する。必要に応じて関係機関と連携している場合は併せて確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

環境の変化に対する緩和策として、利用者の個別状況に応じた柔軟な対応策をどのようにしているかに着目します。

【留意点】

情報収集の際は、「サブカテゴリ 5 . プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」との関連を考慮する必要があります。

利用者の状況によっては、これまでの生活習慣が必ずしも好ましいものと限らない場合があります。しかし、好ましい生活習慣を利用者が獲得するためには、利用者自身の納得が重要になり、その基盤として、これまでの生活の実態を把握することが求められます。

DV や複雑な家庭環境など困難な要因によって利用する利用者もあり、母子生活支援施設には利用者を取り巻くさまざまな背景を理解することが求められています。

福祉サービスの中には、サービス終了後の利用者へのアフターケアを事業として実施して

いるものがあります。これらの評価は、「サブカテゴリ 4. サービスの実施」において行うものとし、この評価項目では、終了時の手続きについて評価します。

契約の終了は、期間の満了によるものと母子保護の実施の解除によるものがあります。決定機関による母子保護の実施の解除が決定されることもあり、利用者の意思に反する場合は母子生活支援施設の対応が困難になることがあります。

【事業者との対話を進めるために】

「サービスを利用する前に、利用者に関してどのような情報を収集していますか。」

「利用開始にあたっては、特にどのような点に配慮していますか。」

「利用者がサービスを終了する場合、どのような情報が求められていますか。」 +

サブカテゴリ 3 . 個別状況に応じた計画策定・記録

<p>評価項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 2 利用者の希望と関係者の意見を取り入れた個別の自立支援計画を作成している 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 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

【解説】

このサブカテゴリは、サービス利用者の個別状況をふまえたうえで、利用者支援の基礎となるサービス実施計画をどのように策定しているのか、それぞれの利用者に対する支援方法にどのような工夫を施しているのか、個別対応にかかわる情報をどのように記録し、職員間で共有化しているかを評価する項目です。

このカテゴリにおける「計画」とは、個別の支援計画をさしています。母子生活支援施設では「自立支援計画」のことです。またこのサブカテゴリにおける母子生活支援施設での「サービス利用者」とは、施設で生活している母親と子どもの両方をさします。

評価項目 3 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者に対する個別対応をするにあたって、心身状況や家族関係等を含む生活環境など利用者一人ひとりに関わる情報や要望をどのように把握し、個別の課題として明確化しているのかについて評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1. 利用者の心身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	・一定様式を定めて母子の心身状況等を記入し、把握しているか。アセスメント様式と記入状況等を確認する。

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	・収集した情報等をもとに、母子一人ひとりのニーズ及び課題を明確にし、記録する方法が確立しているか。
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	・利用者の課題分析を定期的に見直す時期や手順を文書等で定めているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

アセスメントを行う際の着眼点や様式の記入実態等を確認し、利用者支援に必要な情報収集・課題分析ができていかに着目します。

【留意点】

ここではアセスメントを、母子生活支援施設を利用しているに関わる情報収集とその分析及び課題設定というプロセスとして捉えています。

各々の課題を明確にし、利用者の個別状況に応じたサービスを実施するために、アセスメントは不可欠な過程であるといえます。

【事業者との対話を進めるために】

「アセスメント様式はどのようなものを使っていますか。その様式を選択したのは、なぜですか。」

「利用者一人ひとりの目標を設定する上で配慮しているのはどのような点ですか。」

「利用者調査(項目 12 (母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 3 - 2

「利用者の希望と関係者の意見を取り入れた個別の自立支援計画を作成している」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者一人ひとりの自立支援計画の作成・見直し状況について評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・自立支援計画策定の過程で、母子の意向や希望を把握し、それに配慮した作成や見直しのしくみが確立しているか。
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	・計画を母子が理解できるように説明し、どのように工夫をして同意を得るようにしているか。
3.計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたうえで、必要に応じて見直している	・計画見直しの必要性が明確にされ、それに基づいた改訂時期や改訂頻度の基準等をどのように定めているか。必要な関係者が計画策定に参画しているか。
4.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	・母子の状況変化等に伴う緊急時の計画変更にあたって、迅速な判断体制や準拠規程をどのように定めているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

計画策定にあたり、母子の意向をどのように反映させるかなど組織としての基本的姿勢の確保に着目します。

母子に関する日常生活の記録が、計画策定や見直しとどのようにリンクしているのかについても着目します。

【留意点】

計画の作成にあたり、判断能力等の十分でない利用者を含め、利用している母親や子どもの参画、計画に対しての納得を得るためにどのような工夫をしているのか確認する必要があります。

利用者一人ひとりの状況に応じた適切な計画内容となるよう、施設内・外の専門職の意見の反映や、計画作成に参加する職員の構成に配慮することが求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の希望や意向を引き出すために、どのような工夫をしていますか。」

「子どもと母親、母親と施設の意向が食い違う場合は、どのように対応していますか。」

「計画策定にあたっての基本方針は、どのようなものですか。」

「利用者調査(項目 8、13、14(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 3 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別対応をするうえで、職員が利用者状況の変化等をいかに記録しており、その管理体制がどのような状況になっているのかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・日常的な母子との関わりや母子に関する情報を記録しているか。記録内容的確性を確認する手段(指導者が点検する、会議等で討議する等)があるか。
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	・母子への関わりがどのように記録されているか。計画との整合性、支援者の働きかけ、母子の変化などを具体的に記録化する方策(記録様式の整備、OJTやマニュアル等)をどのように定め、実際に記録されているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

記録内容や記録方法の客観性・的確性を高めるために、利用者の視点に立つ取り組みとして必要に応じて利用者への記録開示と共に記録内容の確認を行うなど、しくみや取り組みがあるかどうかに着目します。

【留意点】

記録の管理及び活用に関しては、個人情報の取扱いと職員間での共有化を考慮する必要があります。これらについては、次の評価項目 3 - 4 で評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「記録を記入する上で重要なポイントは、どのようなことですか。」

「効果的な記録を作成するために、どのような点に配慮していますか。」

「記録を適切に管理し、活用するために、どのような工夫をしていますか。」

評価項目 3 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、利用者の個別対応をするうえで、職員間(必要な場合は関係機関の職員も含む)でどのように利用者に関する情報の共有化が行われているのかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している	・母子一人ひとりの計画や記録を職員間で共有化し、活用する方策を確保しているか。
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	・日常の軽微な変化を含めて、利用者の変化に関わる情報を共有する方策を確保しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者に関する支援のための情報の共有化が現実にどの程度行われ、活用されているか、それを確認する手段を有しているかなど、機能性に着目します。

【事業者との対話を進めるために】

「日常の記録をどのように活用していますか。」

「職員間で支援のための個人情報共有化の効果はどのようなことですか。」

「申し送りの際に、必ず伝える事項はどのようなものですか。」

「利用者調査(項目 10(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

サブカテゴリー 4 . サービスの実施

評価項目

- 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
- 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
- 3 利用者が心身の健康を回復するための支援を行っている
- 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
- 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
- 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

【解説】

このサブカテゴリーでは、サービスを利用している利用者の特性をどのように考慮してサービスが提供されているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業所としてどのような工夫がなされているかなど、実際に提供しているサービスの内容を評価する項目です。このサブカテゴリーは特に、事業所各々の特徴が現れると考えられますが、基本は利用者本位のサービス提供であると思われます。

なお、利用者本位のサービスという視点から考えると、実際にサービスを受ける利用者の意向や生活習慣等を尊重することが考えられますが、その一方で健康管理等と相反する場合があります。そのような場合においても事業所が利用者に対し、どう向き合っていく

のかが大切であるといえます。

また設備面(ハード面)の新しさや古さ、設備・備品の整備状況のみに着目するのではなく、たとえ設備が古くてもそれを補うために事業所でどのように工夫し、取り組んでいるのかを評価します。

評価項目 4 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、作成された自立支援計画に盛り込まれた内容が、利用者の自立・就労を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

利用者一人ひとりの自立に対する意向を尊重し、状況に応じた自立・就労支援が重要となります。その前提として、職員が個別状況に応じて利用者と十分な意思疎通を図り、利用者のニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

この項目は、前の「サブカテゴリー・3 個別状況に応じた計画策定・記録」で立てられた自立支援計画が、実際の生活場面でいかされ、機能しているのを見る項目であり、その整合性も視野にいれて評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.自立支援計画に基づいて、母親の生活観、人生観、子育て観を尊重した支援を行っている	・計画の内容を日常の支援にどのように反映しているか。計画を反映した支援かどうかを確認する手段を有しているか。
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	・利用者一人ひとりの自立に対する意向を把握し、それに応じた就職準備の具体的な支援例を確認する。
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	・雇用先との調整や利用者に理解を得た就労先の開拓など、継続的な就労のための支援をしているか。
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	・家族との関係が自立に足かせとならないよう、支援をしているか。
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、取り組んでいる	・事業者だけで問題を抱えず、関係機関との連携のしくみはあるか。
6.退所後、いつでも相談ができる体制を整え、取り組んでいる	・アフターケアの担当者が決まっている等、退所後、必要なときに支援を行う体制ができているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者一人ひとりの状況に応じた自立生活を営むために、利用者のこれまでの生活や人間関係などを含んだ背景をふまえ支援を行っているのか、その具体的な方策と実施状況に着目します。

就労支援については情報提供にとどまらず、新たな雇用先開拓のしくみがあり、実績につながっているかに着目します。

【留意点】

ここでいう「自立生活」は経済的自立のみを示していません。就労以外に社会資源を

活用して地域で生活するということがあります。さまざまな状況の利用者が想定されますが、利用者一人ひとりの状況やニーズを把握し、地域で自立した生活を送るために適切なサービスが提供されているかが主眼となります。個別の支援において、利用者の心身や家族関係などの状況により最優先となる異なった課題が、利用者一人ひとりに合った具体的な支援となっているかが求められます。また、母親に偏った支援だけでなく、子どもに対しても退所後の生活を見据えた支援も大切です。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の意思をどのように確認していますか。」

「普段、利用者はどのようなこと考えたり望んだりしているかをどのように確認していますか。」

「利用者の就労支援について、基本的な支援方針をお聞かせください。」

「利用者調査（項目 15、21、22（母親用））の結果をどう考えますか。」

評価項目 4 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもに対する健全育成のための取り組みや、母親の子育てを支援するための取り組み内容を評価します。

単にメニューを用意するだけでなく、どれだけ利用者の意思、意向を把握し、自立支援計画に沿って一貫したサービスの提供がされているかが評価のポイントとなります。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.子どもの状況に応じて、学習支援を行っている	・子ども一人ひとりの学力を把握し、自立支援計画にそった必要な支援をしているか。
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	・施設における具体的な取り組みを確認する。（子ども自治組織の運営等）
3.学校等の関連機関と随時、情報交換をしている	・必要なときに必要な連絡が取れているか、連携のしくみがあるか。 ・一義的には母親が対応しているか。
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	・母親の自立支援の観点から、自立支援計画に基づいて適切に支援されているか。
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	・子どもの健全育成の観点から、母親と連携して支援されているか。 ・母親の状況により、母親による健全育成が望めない場合の支援方針を確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもと母親の意向が違う場合、母子生活支援施設として調整するしくみを整えているかについて着目します。

【留意点】

子どもの健全育成のために行っている、具体的な取り組みを確認します。子どもの状況に応じて、自立支援計画に沿った支援を行っているか確認することが必要です。学齢期の子ど

もの場合、放課後・長期休暇等の過ごし方についての支援にも留意します。

子どもへの支援は、母親と施設との連携のもとに母親の子育てを側面から支援するという姿勢で行われます。母親の育児不安の解消、自立・就労支援の一貫としてのサポート、母子間の関係調整が必要な場合、母親の状況により適切な育成ができない場合など、支援を行う個別の事情はさまざまです。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもの学力はどのように把握していますか。」

「子どもとの関わりの中で一番大切だと考えていることはどのようなことですか。」

「母親に対し、子どもを育てるということについて、共通理解を得るためにどのような工夫をしていますか。」

「利用者調査(項目 7、18、24(母親用)、19(中学生以上用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 4 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、母親と子どもが心身の健康を維持または回復するために、施設がどのような支援を行い、基本的な生活を健全に営むための意欲を養うような支援がどのように行われているかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・生活の基本となるバランスのとれた食事、清潔の維持などが、母親自らできるような具体的な支援をしているか。
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	・心身の医療的なケアが必要な利用者については、専門家につなぎ連携した支援をしているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者一人ひとりの状態や生活習慣等に応じた支援が行われているかどうかに着目します。

【留意点】

母親に対し、日常生活における生活知識や興味ある講座等を開催するなど、自立生活を送るうえでの基本的な生活習慣を自ら身につけようとする支援が行われているか確認します。

心身のケアが必要な利用者には、外部の専門家や医療機関との連携のしくみがあるか、確認する必要があります。

病気や怪我等で学校を欠席している子どもがいる場合の支援についても留意します。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者が、健康的な生活を送るために望んでいる支援は何だと思えますか。」

「子どもが健康的な日常生活を送るために、母親に対する必要な支援は何だと思えますか。」

「利用者の心身のケアで一番工夫していることは何ですか。」

「利用者調査(項目 17 (母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 4 - 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)」

【評価項目のねらい】

この項目では、日常生活上のさまざまな場面で、母子の意向や自主性を尊重し、母子にとって望ましいサービスが、環境や職員の対応など多様に提供されているか評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・利用者の自主性や意向を尊重し、快適な生活となっているか、具体例を確認する。
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	・利用者の個別の意向や意見をどのように取り入れているか確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者が相互に学びあう機会を設定したり、お互いの自主性を高められようような支援をしているかに着目します。

【留意点】

日常生活を快適で安定的に送るために、どのような取り組みや配慮をしているか確認します。行事やイベントは、母子の自主性を考慮し、企画に活かしているかについても確認します。

母子生活支援施設は、利用開始時にあらかじめ利用期間を明示して契約をする施設です。施設での生活は、ただ与えるだけの快適性だけでなく、退所後の自立生活を視野に入れ、自主性を尊重し主体的に快適な生活を送ることができるようになることも重要な支援の1つです。

【事業者との対話を進めるために】

「施設生活における快適性を追求するために、一番大事なことは何だと思いませんか。」

「母子生活支援施設の快適性とは何でしょうか。」

「自主性を尊重した日常生活の具体例を教えてください。」

「利用者調査(項目 20 (中学生以上用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 4 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、特別な配慮が必要な利用者に対して、適切な支援を行っているか評価します。

従来の母子生活支援施設は、適切な居住空間の提供とある程度の子育て支援によりその役目を果たしていましたが、現在はそれ以上の特別な支援を必要とする利用者の割合が増えています。個別の世帯ごとに、背景にどんな問題が潜んでいるのか把握し、それぞれ母と子に必要な

支援を行っているか確認します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・医療的な支援が必要な利用者で、薬等の自己管理が困難な利用者に対し、個別状況の応じた服薬管理などの支援を行っているか。
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	・母子のプライベートな空間で発生する不測の事態に対して、未然に防ぐしくみがあるか。
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	・施設長は、虐待が疑われる母子がいる場合、どのように対応しているか。
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	・利用者の安全を確保するために、どのようなしくみがあるか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者の個別状況に応じて、本来の母子生活支援施設の機能を超えた、施設独自の工夫した支援が行われているかどうかに着目します。

【留意点】

世帯ごとの個別状況により、必要になる特別な配慮はさまざまです。DV被害者や被虐待児、障害者、多重債務を有する利用者などもあります。そういった利用者に対し、自立生活への第一歩となる、特別な事情を少しでも解決するためにどのような計画で支援しているのか確認します。特別な支援が必要な母子に対する施設の支援姿勢を確認することが重要になります。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者に対する特別の支援の必要性はどのように把握していますか。」

「近年、母子生活支援施設に求められている特別な支援について、どのような視点で支援方針を定めていますか。」

「特別な支援をするために、職員に対しどのように指導していますか。」

「利用者調査(項目 16(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 4 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、母子生活支援施設が、利用者が地域の一員として生活する機会をどのように創りだし、利用者を支援しているかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.地域の福祉資源について、利用者が実生活で活用できるように支援している	・利用者が活用できる地域福祉資源の情報がどのようなものか把握し、その情報を活用できる形で利用者に伝えているか。
2.利用者にとって必要な情報を収集し、個人が活用できるように提供している	・買い物や病院など地域で日常生活を送るためのさまざまな資源の情報を利用者へ提供しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者の生活の幅を広げるという視点から取り組んでいる地域との交流のさまざまな活動と活動成果の評価や蓄積に着目します。

【留意点】

母子生活支援施設では、地域のさまざまな社会資源などを利用しながら、世帯ごとに自立した生活をしています。入所前には地域との関わりが希薄だった利用者に対し、地域にはどのような利用できる資源があるのか情報提供し、それらを活用できるようにすることも大切な支援の1つです。

情報提供には、全利用者に同時に周知するものと、個別の利用者に対し自立支援計画に沿って提供するものがあります。地域で自立した生活をするということに対する施設の考え方を確認することも重要です。

地域社会の一部には、福祉施設等に対する無理解や無関心、偏見等が存在する場合もあるため、地域交流のための特別な活動以外にも、日常生活の中で近隣との友好的な関係を築くための工夫にも着目します。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者は、地域に関するどのような情報提供を望んでいるでしょうか。」

「近隣との関係づくりに関して、どんな工夫をされていますか。」

サブカテゴリー5 . プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目

- 1 利用者のプライバシー保護を徹底している
- 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

【解説】

この項目では、福祉サービス提供をする上で基本となる利用者のプライバシーの保護や個人の尊厳が尊重されているかについて評価します。

福祉サービスを利用する利用者の多くは、社会的に支援を必要とする人々と言えます。しかし、どのような状況にある人であっても、その人らしい尊厳に満ちた生活を送ることができるように、事業者には、利用者の状況に配慮した質の高いサービス提供が求められています。

このサブカテゴリーにおける母子生活支援施設での「利用者」とは、施設で生活している母親と子どもの両方をさします。子どものプライバシーについても確認する必要があります。

ここでは、主にプライバシーの保護と虐待防止等も含めた個人の尊厳の尊重に焦点をあて、評価します。

評価項目5 - 1

「利用者のプライバシー保護を徹底している」

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス提供等を通じて、利用者のプライバシーの保護についてどのような

取り決めがあるのか、利用者のプライバシー保護を事業所として組織的に遵守しているか等を評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・外部への利用者照会等にあたっての基本ルールをどのように定めているか。母子への十分な説明と同意を得ているか。手引書や記録等で確認する。
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	・日常生活の中で、母子のプライバシー保護をどのように具体化しているか。母子のプライバシーに関する基本的考え方と配慮の内容を手引書や記録等で確認する。
3.利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	・利用者に対する個別の支援内容を他の利用者に知らせない配慮など、日常の支援における具体的な取り組みを母親・子どもへの対応それぞれを確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

プライバシー保護の重要性をどのように認識し、業務を通じて知り得る個人のプライバシー保護を徹底するしくみを、組織としてどのように作り上げているかに着目します。

【留意点】

福祉サービスの提供は、極めて個別性が高いものであり、サービス提供にあたっては、個人のさまざまな情報を収集し、これをもとにきめ細かい支援方策を立案する必要があります。それ故に、施設には利用者の個人情報の管理や適正な運用が必須であり、適切な支援を行うための外部への照会や他機関との連携の際も、利用者本人の納得と同意を基本とすることが求められています。

契約によるサービスの運営基準では、居宅支援事業者等に対して、入所者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書により入所者の同意を得ておかなければならない旨が定められていますが、母子生活支援施設の場合はこれらの規程はありません。しかしながら、基本的には利用者の納得を得ることが好ましく、どのような状況にあるか確認します。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者のプライバシー保護の必要性について、職員間でどのような議論をしていますか。」

「利用者のプライバシーを守るために、事業所としてどのような工夫をしていますか。」

「利用者調査(項目 5、6(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 5 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス提供等の際に、利用者の権利を尊重し、利用者一人ひとりの意向や生活歴、価値観等を考慮して、その人らしい生活を営めるような支援に努めているかどうかを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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)	・日常生活の中で、利用者の意思尊重に努め、利用者が施設の提案等に対し拒否を表明する機会を設けているか。拒否の表明のために、不利な扱いをしていないか。
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	・職員の利用者に対する不適切な対応をどのように発見し、是正しているのか。具体的な取り組みを手引書や会議録、研修やスーパービジョンの記録等で確認する。
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、対応するケアに努める体制を整えている	・虐待被害者に対して必要な関係機関と連携し、どのような対応をしているのか。事例がない場合には、虐待被害者がいないという事実をどのように確認しているのかと共に、事例が発生した場合の関係機関との連携や対応が想定されているかを確認する。
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	・個人の思想・信条や長年の生活習慣等に基づいた利用者の言動をどのように支持し、支援しているのか。計画や記録等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者の権利擁護や虐待防止に関する職員の自発的な学習・研究活動などに着目します。

日常的な相談や支援を通じて、判断能力が低い母親や子どもには難しい側面もありますが、利用者自身に自らの権利や他者の権利について学ぶ機会を提供したり、利用者が自尊心を高められるような取り組みを行っているかどうかについても確認します。

【留意点】

福祉サービスの支援においては、利用者の権利を侵害しないことはもとより、積極的に個人の尊厳を尊重する関わり方が求められています。

近年、児童虐待が問題になっています。虐待の分類としては、身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、ネグレクトがあげられます。虐待の背景には、育児ストレスや当事者の認識不足などが存在することが指摘されており、虐待予防のためには、家庭における子育て支援、施設の従事者に対する啓発や研修、ストレス・マネジメント等が求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用者の希望や意向を引き出すために、どのような工夫をしていますか。」

「児童虐待について、どのようにお考えですか。」

「利用者調査(項目 23(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」

サブカテゴリ 6 . 事業所業務の標準化

評価項目

- 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
- 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
- 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

【解説】

このサブカテゴリでは、業務を推進する上で、職員一人ひとりによる対応のバラつきを平準化するなど、事業所として常に一定レベルのサービス水準を確保するために実施している取り組みを評価する項目です。

「一定レベルのサービス水準の確保」は、一律画一的なサービスを提供することをめざすものではありません。対人援助を基本とする福祉サービスには、定型化になじみ難い業務も多くありますが、サービスの基本となる事項や手順を明確にし、一定の基準に基づいてサービスを提供することにより、安定した質の高いサービスをめざすことが可能になります。基本事項が標準化されない中での個別対応は、バラつきや安定性を欠くことに繋がりがねません。

なお、事業所の実態を考えると、職員が1人しか配置されていない業務等もありますが、この場合でも職員の異動等を考慮し、業務の基本事項を確認し、継続的な支援体制の確立や研修等を通じて標準化をどのように進めているのかを評価します。

評価項目 6 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、職員が提供するサービス内容の一定水準を確保するため、業務内容の基準等を明文化する手段としての手引書等に関する評価をします。

「手引書」や「マニュアル」を、「個別対応を求められる福祉サービスには不要なもの」「画一的なマニュアルではサービスの標準化はできない」との見解も一部には見受けられますが、この項目では、手引書という一つの手段を活用し、どのようにサービス水準を明確にし、業務の標準化・普遍化に取り組んでいるかということに重点をおいて評価することが重要です。

ここでの標準化は、いわゆる対人援助の手順のみをさすものではなく、施設が提供するサービスを構成するあらゆる要素を含みます。従って、安全管理、プライバシー保護、緊急時の連絡体制、夜勤時のチェックポイントなどを含めた業務全体の標準化について評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・事業所における日常業務を行うための基本事項、実施手順、留意点等を文書や図表等で定めているか。
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	・手引書等は職員がわかりやすい表記や内容になっているか。
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	・日常的な業務点検等で手引書等に定められた実施手順等が形骸化せず、実践されているかどうか確認しているか。

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	・定められた実施手順等が組織内に浸透するよう手引書等を日常的に活用する機会を設けているか。
---	---

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

手引書等に記載された事項が、定常的に安定したサービスを提供するための基本ルールとして妥当なものか、施設におけるこれまでの実践経験の蓄積をいかしたものになっているか、よりよい実践のために有効であるかなど、どのような視点に基づいて構築されているかに着目します。

【留意点】

「手引書」の形態は多様であり、必ずしも冊子形式をとっていない場合もあります。形式にとらわれず、標準化のために用いられるツールとなっているかを確認する必要があります。

例えば、「申し送りの際に話すポイント」や「ケース記録に記入すべき事項」をまとめたものなども立派な「手引書」と考えられます。「手引書」は、必ずしも非熟練者の指南書や単純労働の機械的な手順書とは限らず、「不測の事態に対処するため、日常的に備えておくべき視点」や「よりよいサービスを提供するために、施設が蓄積した実践の核となるポイントをまとめたもの」と捉えることができます。

「その場に応じた適応能力を持つ職員を育てるために、極力マニュアル化をしない」など施設の方針がある場合には、サービスの標準化を図るために、どのような対応策を講じているのかについて確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「手引書をどのような時に使用していますか。」

「作成した手引書（マニュアル）の中で、最も力を入れていることは何ですか。」

評価項目 6 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、施設の業務水準を見直す仕組みの確立について評価をします。

求められる水準は、利用者の要請や状態の変化、社会情勢や業界水準の変化等によって適宜変動するものであり、より適切な状態になるよう継続的に点検をすることが必要です。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.提供しているサービスの基本事項や手順等は変更の時期や見直しの基準が定められている	・定められた実施手順等の更新頻度や見直し基準等が明確になっているか。
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が反映されるようにしている	・定められた実施手順等の改訂の際に、職員や利用者の意見をどのように取り入れているか。
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	・職員が工夫した改善事例を他の職員に伝えたり、全体の実施手順等の改善に取り組むなどを行っているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

利用者や事業者を取り巻く状況の変化と、基本的な支援の方法との関係を考慮するしくみ

が整っているかどうかについて着目します。

【留意点】

手引書等の改訂にどの程度職員の意見が取り入れられているかなど、策定のプロセスも確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「よりよいサービス提供のために、どのような点に力を入れて見直しをしていますか。」

「具体的に、職員の意見が取り入れられているのはどのような点ですか。」

評価項目 6 - 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」

【評価項目のねらい】

この項目では、施設で提供している業務の一定の水準を確保するため、サービスの基本事項や手順等を職員全体が共有する方策として、各施設が実施している OJT 等の手段を評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
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	・施設での業務水準を保つために、標準化が職員全員に周知・体得されているか。会議録等を確認する。
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	・職場外研修の機会の設定などをはじめ、標準化を図るために職員に知識・技術等を獲得する機会を提供しているか。
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	・利用者の安全性を確保するための取り組みが組織的になされているか。手引書の記載・研修実施状況・会議録等で確認。
4.職員一人ひとりのサービス提供の支援方法について、指導者が助言・指導している	・職員が一定水準のサービス提供できるよう指導体制を整えているか。
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	・職員は能動的に指導者に相談し、組織として標準化が図られているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

施設が提供しているサービス水準を確保するための工夫、重要な原理・原則あるいは有効な手法等をさまざまな経歴や専門性をもった職員に浸透させるための工夫に着目します。

職員のスキルアップをバックアップするため、施設が実施しているサポートのしくみについても着目します。

【留意点】

職員の研修計画等は、組織マネジメント分析シートのカテゴリー 5 でも評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「職員間の対応がバラつかないように、どのような工夫をしていますか。」

「業務の標準化を図るために、どのようなことに重点を置いていますか。」

「利用者調査(項目 11(母親用))の結果をどのようにお考えですか。」