

**平成21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	関連する 事業評価項目
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・助言など）が得られていますか	6-4-1
	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ますか	6-4-1
	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ますか	6-4-1
	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（発達・成長）相談や保育（病後など）支援が得られますか	6-4-2
	5	学校生活に関する支援は十分か	子どもの学校生活に対する施設からの支援は十分ですか	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ますか	6-3-4
	7	安心して生活できるよう支援は十分か	ここでの生活や支援により安心して生活できていますか	6-4-5・6
利用者個人の 尊重	8	サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	職員はあなたのプライバシー（秘密）を守ってくれていますか	6-5-1
	9	利用者の気持ちは尊重されているか	あなたが相談したときなど、職員はあなたの気持ちや考えをわかったうえで話をしてくれていると思いますか	6-5-2
	10	職員の対応は丁寧か	職員は礼儀正しく丁寧に対応していますか	6-5-2
不満・要望への 対応	11	不満や要望を職員に言いやすいか	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	3-1-1
	12	利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	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	3-1-1
	13	第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	あなたは、不満や要望などをもったとき、第三者委員（施設外の苦情解決相談員）などに相談できることを知っていますか	3-1-1
個別の計画	14	個別の目標や計画を作成するとき、利用者の要望は聞かれているか	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）を作成するとき、あなたの気持ちを言っていますか	6-3-1
	15	【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画についての説明はわかりやすかったか	あなたの家庭に関する自立支援計画の説明はわかりやすかったですか	6-3-2
利用前の 対応	16	【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	利用決定前の見学の時に施設から受けた説明は、わかりやすかったですか	6-1-1

平成21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)	関連する 事業評価項目
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ならないことを職員から教えてもらえますか	6-4-1
	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ますか	6-4-1
	3 施設での生活は子どもの自主性が尊重されているか	（施設名）では、自分の考えややりたいことを大切にしてくれますか	（施設名）の生活では、あなたの自主性（自分の考えで行動すること）を大切にしてくれますか	6-4-4
	4 学校生活に関する支援は十分か	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、助けてくれたりしますか	6-4-2
	5 【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ますか	6-3-4
	6 【中学生以上の方に】 職員の支援は、落ち着いて生活することに役に立っているか		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	6-4
利 用 者 個 人 の 尊 重	7 サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	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	職員はあなたのプライバシー（秘密）を守ってくれていますか	6-5-1
	8 一人ひとりの子どもは大切にされているか	職員は、あなたのよいところをほめてくれますか	あなたはここで大切にされていますか	6-5-2
	9 職員の対応は丁寧か	職員はいつも乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに接してくれていますか	職員は日頃から乱暴な言葉を使ったり、命令したり、呼び捨てにしないで、あなたに接してくれていますか	6-5-2
不 満・ 要 望 へ の 対 応	10 不満や要望を職員に言いやすいか	ここでの暮らしで“いやだなあ”“してほしいなあ”と思ったことを職員に言いやすいですか	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	3-1-1
	11 利用者の不満や要望はきちんと対応されているか	“いやだなあ”“してほしいなあ”と思ったことを職員に言う、と、よくなるようにしてくれますか	職員は、あなたの不満や要望にちゃんと対応してくれますか	3-1-1
	12 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	“いやだなあ”と思ったことがあったとき、ここの職員と一緒に住んでいる人以外のほかの大人に、話したり相談できることを知っていますか	あなたは、不満や要望などをもったとき、第三者委員（施設外の苦情解決相談員）などに相談できることを知っていますか	3-1-1
個 別 の 計 画	13 個別の目標や計画を作成するとき、利用者の状況や要望は聞かれているか	（施設名）であなたの目標や計画を作る時に、職員はあなたの希望を聞いてくれましたか	（施設名）であなたの目標や計画（自立支援計画）を作る時に、職員はあなたの希望を聞いてくれましたか	6-3-1
	14 【個別の目標や計画について説明を受けた方に】 個別の目標や計画に関しての説明はわかりやすかったか	あなたについての目標や計画の説明は、わかりやすかったですか	あなたに関する計画の説明はわかりやすかったですか	6-3-2
利 用 前 の 対 応	15 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	施設の職員の話はわかりやすかったですか	施設の職員の説明はわかりやすかったですか	6-1-1