

サブカテゴリー解説 （母子生活支援施設）

サブカテゴリー 1. サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 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、事業者が利用者等（今後サービスを利用する可能性のある都民も含む）に対していかにサービス内容に関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、利用者と事業者の対等な関係のもとに構築される新たな時代の福祉サービスにおいて、利用者に対する情報提供は大きな意味をもっています。

母子生活支援施設の利用は行政機関との契約によるものになっていることから、利用者へ向けた情報提供という視点は重要です。しかし、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利用にいたることが多いのが現状です。そのため、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という面において重視されます。

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、共に利用する母親と子どもの両方を指します。

ここでは、利用者に対してだけでなく、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評価の対象になります。

■評価項目 6－1－1

「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、当該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、どのような内容を、どのように提供しているのか、また、利用者等のニーズを考慮した情報提供を行っ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、母子保護の実施は行政機関によって決定され、その決定に基づいた行政機関との契約という形になります。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は行政機関を通して提供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、ほぼ入所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など、利用者の必要とする情報を具体的に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している	・施設に『入所する可能性のある都民の特性を考慮』し、その『状況に合った提供する情報内容を工夫しているか』を確認する。
□ 2.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・施設に『入所する可能性のある都民の情報入手ルートや実態を考慮』し、その『状況にあった関係機関等への情報提供を行っているか』を確認する。 ・母子保護実施の決定機関となる『行政等関係機関に対し』て、『利用者の状況にあった情報』を提供しているか確認する。
□ 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	・この項目で示す「個別の状況」とは、見学者の希望（時間帯や知りたい内容）についてだけではなく、現在サービスを利用している利用者や施設のその時々状況を指している。 ・当該施設が提供するサービスを『利用を予定している都民の特性を考慮』し、その『要求している事柄への個別対応』と『その時々施設の状況を考慮して対応しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 効果的な情報提供方法のひとつとして、入所している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、有効な手段となる可能性があります。その場合には、被写体となる利用者のプライバシー保護を十分考慮し、利用者にも不利益が及ばない方策が必要です。
- 施設としての見学等への対応や考え方にに基づき、現在入所している利用者への配慮を行いつつ、有効な見学等が実施されていることが求められています。

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

- 6-2-1 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
- 6-2-2 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、サービスの「利用開始当初」や「終了時」の利用者に対して、事業者がどのような対応をしているのかということを評価する項目です。

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うえでの同意確認が重要になります。

特に入所時には、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、さまざまな事由による退所時においても、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 6－2－1

「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、入所当初の利用者に対して、どのようにサービスや支援の内容を伝え、説明し、利用者の同意を得ているのかを評価します。

情報の説明にあたっては、周知すべき重要事項が精査されたうえで、母親と子ども一人ひとりの状況に配慮した対応をしているか、また判断能力が十分でない（または日本語が母国語でない）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	・入所時の利用者に対し、『利用者一人ひとりの状況に応じ』、『基本的ルール、重要事項等の説明方法を工夫しているか』を確認する。
□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	・入所時の利用者に対し、『施設のサービス内容・支援等に関する情報』を『組織としてどのように伝達することが重要と考えているか』、単に説明をするのみでなく、『利用者の同意を得るための手段を講じ』、『実施しているか』を確認する
□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	・入所時の利用者に対し、『施設が定めているルール・重要事項等に対する利用者等の意見・要望・質問等』を『どのような方法で把握』し、『その情報を記録しているか』を確認する。

【 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。
- 判断能力が十分でない（または日本語が母国語でない）利用者の場合、詳細な事項を説明し納得を得ることは難しい場合もありますが、施設で生活する利用者に対し、日常生活の内容や施設における基本方針、ルール等をわかりやすく伝えることが求められています。
- 母子生活支援施設は児童福祉施設ですが、利用者としては母親に目が行きがちです。入所の経緯、入所後の生活など、子どもに対してもわかりやすく伝えることが求められています。

■評価項目 6－2－2

「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、利用者が環境の変化などにより、心身に受ける影響を緩和するための支援や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、母子保護の実施の変更も含め、利用者が施設を退所する場合の利用者の不安を軽減し、継続的な支援が得られるような取り組みを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.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	・『支援を開始する際に必要な一人ひとりの利用者の個別事情や要望』を、『事業者が定めた一定の様式を使用』し、『記録』し、『把握しているか』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	・入所直後の利用者が感じる不安やストレスは一人ひとり異なり、その対応も個別に行うことが求められる。 ・入所直後の利用者の不安やストレスへの対応』として、『不安やストレスの把握の方法や工夫』と、『それぞれの状況に合った対応をどのように行っているか』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	・さまざまな生活状況にいた利用者に対して、『入所する以前の生活習慣や価値観を把握、理解』し、『利用者にとって望ましいサービスを段階的に検討』し、『支援しているか』を確認する。
□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	・利用者のさまざまな事由による退所時には、これまでと同水準の支援を維持できるのか等の一人ひとりの利用者の不安に対し、『一人ひとりのニーズや状況に合ったアドバイスや関係機関との連携』が『どのように行われているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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もあります。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ます。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入所する利用者もあり、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したうえで、サービスを提供することが求められています。
- 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、利用者の意向に反する決定の場合は母子生活支援施設での退所時の対応が困難になることがあります。
- 母子生活支援施設は、退所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、「サブカテゴリー 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、退所時の手続きについて評価します。

サブカテゴリー 3. 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目

- 6-3-1 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
- 6-3-2 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
- 6-3-3 利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 6-3-4 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる自立支援計画をどのように策定しているのか、利用者一人ひとりに合った支援を提供するためにどのような工夫を施しているのか、個別対応に関する情報をどのように記録し、職員間で共有化しているか等、利用者一人ひとりの状況に応じた計画策定・記録の実施がどのように行われているかを評価します。

■評価項目 6－3－1

「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、利用者への個別対応にあたって、心身状況や家族関係を含む生活環境等の利用者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	・個別の計画の基礎となる『利用者の心身状況や生活状況等の情報』を『記入する様式を組織として定め』、『記録し、把握しているか』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	・利用者一人ひとりに合ったサービス提供を行うために、『個別のニーズ・課題の把握』を『組織としての一貫したプロセス』で行い、その『経過等を記録しているか』を確認する。
□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	・『利用者の状況や変化』を『タイムリーに把握』するための『組織としての一貫したプロセスが定められているか』を確認する。

【 留意点 】

- ここでは「アセスメント」を、「福祉サービスを利用する利用者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適切なサービス提供を実施するために、不可欠な過程であるといえます。
- サービス提供に必要な利用者の個別情報の収集は、「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」との関連を考慮し、実施する必要があります。

■評価項目 6－3－2

「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」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者に対する個別の自立支援計画の作成・見直し状況について評価します。利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、利用者の希望・意向を尊重し、利用者と施設の双方で納得性の高い計画作成や見直しを行うことが求められます。利用者の納得、同意を得るための取り組みや関係者の意見収集がどのように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.計画は、利用者の希望を尊重して作成、見直しをしている	・利用者一人ひとりに合った、納得性の高いサービスを提供するために、自立支援計画作成の過程で、『これからの生活に関する利用者本人の意向や希望』を『どのように把握』し、『本人の意向や希望を尊重した作成や見直しをしているか』を確認する。
□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	・利用者本人が、自分自身の計画を理解し、納得して支援を受けるために、『利用者一人ひとりの状況に合った説明方法を工夫し、『利用者の同意を得ているか』を確認する。
□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	・利用者一人ひとりに合ったサービス提供を継続して実施するために、『作成した計画の見直しに関する必要性を組織として検討』し、『具体的な時期や手順』、『参画するメンバー構成などの基準』等を『明確に定めているか』、また『その基準に基づいて実施しているか』を確認する。
□4.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	・利用者状況の変化等による緊急時の計画変更は、さまざまな状況でも適切に対処できるような『迅速な判断体制や準拠規程』を『組織としてどのように定め』、『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 自立支援計画の作成にあたり、利用者本人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。
- 利用者に関する日常生活の記録が、計画作成や見直しにおいて、どのように活用されているのかについても着目します。
- 判断能力の十分でない（または日本語が母国語でない）利用者を含め、本人の参画や同意を得るための工夫が必要とされています。
- 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、専門職の意見の反映や、計画作成や見直し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。

■評価項目 6－3－3

「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、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで、職員が具体的なサービス提供内容や利用者状況の変化等をどのように記録しており、その記録が活きた情報となるような管理体制がどのように整えられて、機能し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	・利用者一人ひとりとの日常的な関わりによって得た情報や変化等、『必要な情報を記載するしくみ』が『組織として定められているか』、また『記録内容の的確性や情報の活用状況』を『検証する手段があるか』を確認する。
□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	・『計画に沿った職員の支援状況』や『利用者の変化』などの内容を『具体的に記録化する方策』を『どのように定め』、『記録しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 支援に必要な情報のみを記録し、不要な情報はどのように整理しているのかに着目します。
- 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。

■評価項目 6－3－4

「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、利用者一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な利用者に関する情報が、支援を担当する職員間(必要な場合は関係機関の職員も含む)でどのように共有化が行われ、活用さ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.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	・『個別の計画や利用者の状況などの情報』を、『サービス提供に関係する職員が共有』し、その『情報を活用しながらサービス提供を実施できるしくみを定め』、『実施しているか』を確認する。
□ 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	・『利用者の状況に変化があった場合の情報』は、『軽微なものを含め的確に把握できるしくみ、利用者のサービスに関係する職員間で共有化するしくみ』を『組織として定め』、『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者に関する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、機能性にも着目します。

サブカテゴリー4. サービスの実施

評価項目

- 6-4-1 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
- 6-4-2 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
- 6-4-3 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
- 6-4-4 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)
- 6-4-5 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
- 6-4-6 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、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を提供しているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業者としてどのように工夫しているかなど、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。

ここでは特に、事業者各々の特徴が現れると考えられますが、どの事業者においても、サービス提供の基本は、利用者本位です。その基本に留意して評価を行うことが重要です。

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・健全育成等の場面において、利用者の意向と提供するサービスとが相反する場合があることも否めません。そのような場合においても事業者が利用者に対し、どう向き合っていくのかという姿勢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、たとえば設備が古くても、それを補うために事業者としてどのように工夫し、取り組んでいるのかを評価します。

■評価項目 6－4－1

「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、利用者の個別の事情に応じて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」が、実際の生活場面でいかされ、機能しているのかを見る項目であり、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、子育て観に配慮した支援を行っている	・一人ひとりの利用者に立てられた『自立支援計画の内容を日常の支援にどのように反映して支援しているか』、『計画を反映した支援がどのような方法で行われているか』を確認する。
□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	・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支援を提供しているか』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	・継続的に就労するために『利用者一人ひとりの状況に応じた必要な支援を検討』し『行っているか』を確認する。
□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	・家族との関係が課題となっている利用者に対し、『どのような支援が必要か検討』し『行っているか』を確認する。
□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	・利用者一人ひとりに必要な支援が行われる際に、『どのような関係機関』と、『どのような連携を行っているか』を確認する。
□6.退所後、いつでも相談ができる体制がある	・アフターケアとして『どのような支援が必要かを組織として検討』し、『利用者の状況に応じて実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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踏まえた支援を行っているのか、その具体的な方策と実施状況を確認する必要があります。
- 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もあります。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を解決するために、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。
- 母子生活支援施設における利用者の自立支援は、「見守り」という視点も大変重要です。

■評価項目 6－4－2

「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はなく、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.子ども一人ひとりの状況に応じた学習支援を行っている	・『子ども一人ひとりの学習習慣や能力に配慮』し、『自立支援計画にそった必要な支援をしているか』を確認する。
□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	・『自主性や協調性を育てるために必要なことを検討』し、『子どもの状況に応じて支援しているか』を確認する。
□3.学校等の関連機関と随時、情報交換をしている	・必要に応じ、『子どもの課題を解決するため』に、『関係機関との連携や情報交換をどのように行っているか』を確認する。
□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	・『母親一人ひとりの状況に応じ』て、『自立支援計画に基づいて計画的に子育てを支援しているか』を確認する。 ・母親に子どもの課題を認識させ、『母親の子育てを支援しているか』を確認する。
□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	・母親による健全育成が望めない場合、『子どもの発達に必要なことは何か』を『組織的に検討』し『支援しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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。
- 子どもの健全育成のための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。
- 子どもに対して職員が日頃から良き相談相手となることから、子どもの支援につなげることができているのかにも着目します。

■評価項目 6－4－3

「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	・『主体的に生活するために必要な支援を検討』し、母親一人ひとりの状況に応じて『支援しているか』を確認する。
□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	・『専門家との連携』により『専門家と一人ひとりの利用者をつなぐしくみ』により『適切に対応しているか』を確認する。

【 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。

■評価項目 6－4－4

「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、環境や職員の対応において母子にとって望ましいサービスが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	・ 日常生活において、『利用者の自主性や意向を尊重するための工夫』や『実際の取り組み』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	・ 行事など日々の生活以外の場面において、『利用者の自主性や意向を尊重』するための『工夫した取り組み』を確認する。

【 留意点 】

- 日常生活を快適で安定的に送るための取り組みや配慮について確認します。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。
- 利用者が相互に学びあう機会の設定や、お互いの自主性を高められるような支援をしているかに着目します。
- 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、ただ与えられ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ひとつです。
- 自主性と快適性は、相反する場合があります。自主性をのばし快適性を追求するための支援を行うために工夫していることを評価します。

■評価項目 6－4－5

「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』に対し、『利用者の状況に応じた』服薬管理などの『療養支援を行っているか』を確認する。
□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	・母子の『プライベートな空間で発生する不測の事態』を『未然に防ぐための体制を整えているか』を確認する。
□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	・『母子間に虐待が疑われる場合』の対応として、『関係機関と連携』して『どのような方法で支援を行っているか』を確認する。
□4.利用者を保護し、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』を確認する。

【 留意点 】

- 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越えた、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。
- 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に計画的に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。

■評価項目 6－4－6

「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つくり出し、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.地域の福祉資源を、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を把握』し、その『情報を活用できる形』で『利用者に伝えているか』を確認する。
□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	・利用者が『必要としている情報（地域の福祉資源を除く）を把握』し、その『情報を活用できる形』で『利用者に伝えているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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。
- 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ひとつです。
- 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。

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

6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している

6-5-2 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、福祉サービスを提供するうえで基本となる、利用者のプライバシーの保護、虐待防止等も含めた個人の意思の尊重に焦点をあて、個人の尊厳が尊重されているかについて評価します。

福祉サービスの利用者は、社会的に支援を必要とする人々です。しかし、どのような状況にある人でも、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。

■評価項目 6－5－1

「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触れる、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、また利用者のプライバシーを母子生活支援施設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.利用者に関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、利用者の同意を得るようにしている	・利用者に関する情報（事項）を外部（他機関等の第三者）とやりとりする必要がある場合、『やりとりに関する基本ルールに則って実施しているか』、『利用者一人ひとりの状態に応じ』『その必要性とやりとりに関する十分な説明を実施』し、『同意を得ているか』を確認する。
□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	・利用者の日常生活の支援の際に触れる機会の多い『利用者のプライバシー』を『どのように考え』『保護しているか』、『利用者のプライバシーに関する基本的考え方』と『配慮の内容』を確認する。
□3.利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている	・利用者の日常生活の支援の際に、一人ひとりの利用者が持っている『羞恥心』に対し、『どのような配慮をして』『支援をしているか』を確認する。

【 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。
- サービス提供の過程でプライバシー保護の重要性をどのように認識し、業務を通じて関わ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。

■評価項目 6－5－2

「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、サービス提供の際に利用者の権利を尊重し、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.日常の支援にあたっては、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)	・利用者の日常生活の支援の際に、『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』を確認する。 ・利用者の拒否の表明による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	・利用者との日常的な関わりの中で、『意識的・無意識的に行われる不適切な対応』を『未然に防ぐための取り組みを検討』し、『対応しているか』を確認する。
□3.虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	・『虐待被害者（若しくはその疑いのある利用者）に対して、適切な対応を行うため』に、『関係機関と連携』し、『対応をしているか』。事例がない場合でも、『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	・『利用者のこれまでの生活の中で培われた個人の思想・信条や長年の生活習慣等を理解』し、そのうえで『利用者の言動をどのように受けとめ、支援しているか』を確認する。

【 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。
- 一方、判断能力が十分でない（または日本語が母国語でない）利用者等には難しい側面もありますが、利用者が自らのまた、他者の権利を学ぶ機会を提供されることも重要なことです。
- 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。母子生活支援施設では、両親間の暴力を見せられる環境に置かれていた、という形の虐待を受けていた子どもが多く見られます。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。
- 「児童福祉施設最低基準」第9条の2に虐待等の禁止、同の3に懲戒に係る権限の濫用禁止が定められています。また、「児童福祉施設における施設内虐待の防止について」（厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長 平成18年10月6日）において子どもの権利擁護のための取組及び体制の充実・強化について明記されています。

サブカテゴリー6. 事業所業務の標準化

評価項目

- 6-6-1 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
- 6-6-2 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
- 6-6-3 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

【 解説 】

このサブカテゴリーでは、業務を推進するうえで、職員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、業務の基本事項の確認や、研修等を通じて、継続的・安定的な支援体制の確立をどのように進めているのかを評価します。

■評価項目 6－6－1

「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」に対しては、「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」や「マニュアル」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、事業所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	・職員が、当該施設における『日常業務を行う際に必要な基本事項、実施手順、留意点等』を『組織として定め』、『文書や図表等により明確に示しているか』を確認する。
□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	・手引書等は『職員が共通に理解ができる』ような『わかりやすい表記や内容にしているか』を確認する。
□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	・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』を、『形骸化せずに活用』し、『実施しているか』、『日常的な業務点検等で状況把握を行っているか』を確認する。
□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	・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』が、『組織内に浸透』し、実践にいかされるよう、『手引書等を日常的に活用しているか』を確認する。

【 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。
- 「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「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、マニュアル化以外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。

■評価項目 6－6－2

「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、事業所の業務水準を見直すしく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改変の時期や見直しの基準が定められている	・組織として定めた『実施手順等は改変の必要性』を『考察』したうえで、『更新の頻度や見直し基準等』を『明確に定めているか』を確認する。
□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	・定められた『実施手順等を改定する際』に、『職員や利用者、家族等の意見を取り入れるしくみ』を『定めているか』。また『どのように取り組み』その『結果を反映しているか』を確認する。
□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	・実際に『サービスを提供している職員』が、『利用者との関わりの中で工夫した改善事例等』を他の職員に伝えるなど、『組織としてのサービス向上につながる、全体の実施手順等の改善に取り組んでいるか』を確認する。

【 留意点 】

- 手引書等の改訂にどの程度職員や利用者等の意見が取り入れられているのかなど、見直しのプロセスも確認する必要があります。

■評価項目 6－6－3

「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、事業所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 O J T（職場内訓練）等の取り組みや工夫を評価します。

【 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	・『日常的な機会（打ち合わせ時や引継ぎ時等）を活用』して、『組織が定めている基本事項や標準的なサービス手順等』を、『職員全体に周知し、体得できるような取り組みを行っているか』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	・『研修等の設定』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』を確認する。
□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	・利用者の『安全性を安定的に確保』するための『取り組みを組織的に実施しているか』を確認する。
□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	・『組織が定める水準のサービス提供』を、職員が『安定的に提供できる』よう、『職場内外の指導・助言体制』を整え、『活用しているか』を確認する。
□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	・日常業務において『不明点や疑問点などが発生した際』に、『職員が自らその不明点、疑問点を解決できるようなしくみ』を、『組織として整え』、『活用しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 職員の研修計画等は、カテゴリ 5「職員と組織の能力向上」でも評価します。