

サブカテゴリー解説 (婦人保護施設)

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（利用者には、今後サービスを利用する可能性のある都民を含む）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。

措置施設の場合は、行政機関によって措置が決定されるため、情報提供の対象としては行政機関が主となります。従って、利用者の選択のための情報提供という考え方より、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、施設で生活する利用者本人に対して、措置の決定機関と連携して、情報を提供していくことも求められています。

■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、当該施設が利用者等に対して、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、利用者のニーズを考慮した情報提供を行っているかを評価します。

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、利用者の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。「利用者等」は、本人のみとは限らず、場合によっては家族や代理人等も含まれます。

また、措置施設の場合は特に、「利用」という概念がなじまず、入所する場合に利用者が婦人保護施設から直接情報を入手することが一般的ではないことから、措置の決定機関である女性相談センターや関係機関等への情報提供も行われているかどうかを確認します。

さらに、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、『その都民に合った提供する情報内容や表記を工夫しているか』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	・措置の決定機関である女性相談センターや福祉事務所等の関係機関に対して、『利用者の状況にあった関係機関等への情報』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、見学者側の希望（時間帯や知りたい内容）についてだけでなく、現在入所している利用者や施設のその時々状況を指している。 ・施設に『入所する可能性のある都民の特性を考慮』し、その『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た対応』を行っ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などの配慮も重要となります。
- 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等に説明し、理解を得ている
- 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を行っている

【 解説 】

このサブカテゴリーは、事業者がサービス利用開始当初や終了時の利用者に対して、どのような対応をしているのか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。

また婦人保護施設では「利用開始時」、「サービス終了時」という概念はなじみにくく、入所時や退所時の利用者への対応を評価します。

特に入所時には、利用者の生活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等に説明し、理解を得ている」

【 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説明し、利用者の納得・理解を得るようにし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一人ひとりの利用者の状況に配慮した対応をしているか、また判断能力等が十分でない（あるい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、『一人ひとりが理解できるような』、『基本的ルール、重要な事項等を説明しているか』を確認する。
□2.サービス内容について、利用者の理解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、『利用者の理解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・重要な事項等に対する利用者の意見・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（あるいは日本語が母国語でない）利用者本人への説明を実施する場合、詳細な事項を利用者に誤解（利用に対する思い込みや希望的観測）を与えることなく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であり、日常生活の内容や施設における基本方針、ルール等を一人ひとりの利用者の状況に応じて、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を行っている」

【 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、措置の変更を含め、利用者が施設を退所する場合の利用者の不安を除去し、継続的に支援することができ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、『施設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が軽減されるように支援を行っている	・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行っている	・さまざまな生活状況にいる利用者に対して、『入所する以前の利用者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行っている	・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被害や複雑な周辺環境など、困難な要因によって入所する利用者もあり、婦人保護施設には、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。そのため利用者からの情報収集は心身への影響を考慮し、慎重に対応することが必要です。

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個別の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個別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』、『記載し、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個別の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。利用者本人の納得、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、個別支援計画策定の過程で、『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、『利用者の同意をきちんととれているか』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ているか』を確認する。

【 留意点 】

- 個別の支援計画の作成にあたり、利用者本人および必要に応じて家族等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。
- 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。
- 判断能力の十分でない（あるい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。

■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、その記録が活かされた情報となるように管理体制を整え、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 】

- 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、その利用者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はどの程度行われ、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。

サブカテゴリ 4. サービスの実施

評価項目

- 6-4-1 個別の支援計画に基づいて、利用者が自分らしく生活を送れるよう支援を行っている
- 6-4-2 自立に向けた生活支援や就労支援のさまざまな取り組みを行っている
- 6-4-3 利用者の状況に配慮した食事ができるようにしている
- 6-4-4 利用者の心身の健康を維持・向上するための取り組みを行っている
- 6-4-5 利用者の自主性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている
- 6-4-6 本人の安全を最優先としながら、母子・家族関係の維持・再構築のための支援を行っている
- 6-4-7 地域との関わりを通して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 】

このサブカテゴリは、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

「個別の支援計画に基づいて、利用者が自分らしく生活を送れるよう支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、利用者の年齢や特性、個別事情に応じて作成された支援計画に基づき、利用者の自立をめざした日々の生活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。

婦人保護施設では、利用者に一人の女性として「生」や「性」についての適切な理解と自己決定を行えるように支援することが重要です。そのため、利用者のニーズを的確に把握し、職員が利用者一人ひとりと信頼関係を構築したうえで個別の支援を行うことが求められます。また、関係機関との連携や、退所後の支援についても評価します。

この項目では、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、その整合性も視野に入れて評価します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.個別の支援計画に基づいて支援を行っている	・利用者一人ひとりの『支援計画の内容を日常の支援に反映し』、『支援が行われているか』、また『それをどのような方法で確認しているか』を確認する。
□2.一人ひとりに合った方法で、利用者と職員の信頼関係を構築するために、受容的・支持的な関わりをしている	・利用者との信頼関係を構築するために、『一人ひとりに応じた関わり方を検討』し、『受容的・支持的な』『関わりをしているか』を確認する。
□3.利用者が一人の女性として生と性の自己決定が行えるよう支援を行っている	・利用者が生と性の自己決定が行えるようになるために必要な支援について、『組織として検討・共有』したうえで『どのように実施しているか』を確認する。
□4.利用者が生と性の関係についての理解を深めるために、学習会等の取り組みを行っている	・利用者にとって必要な『性的自立の考え方が組織として明確に示され』、『その考え方に応じた学習の機会や情報を提供しているか』を確認する。
□5.個別の事情に応じて、関係機関と連携をとって、支援を行っている	・利用者一人ひとりに応じて、『どのような関係機関』と、『どのような連携を行い』、『支援しているか』を確認する。
□6.退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を行っている	・アフターケアは利用者の個別の状況に応じて、『どのような支援が必要か』を『組織として検討』し、『アフターケアに関する計画を作成』し、『支援しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 「受容的・支持的」とは、その人のありのままを受け入れ、共感的態度を示すような関わり方のことです。性的被害やDV被害等、自己を否定されてきた利用者にとって、自己を認めてもらうことは、信頼関係を築く第一歩といえます。

- 複雑な生活歴をもつ利用者に求められる支援は個別性が高く、職員の専門性も重要になってきます。そうした部分での工夫等を講評で取り上げることも有効です。
- 性的自立とは性に関する学習をするだけでなく、「生きる」ということや自己を見つめ直すと共に、考えながら徐々に身につけていくものであり、継続的な取り組みが欠かせません。
- 関係機関との連携については、関係先によって評価する標準項目が異なります。6-4-1-5では女性相談センター、福祉事務所、児童福祉施設、警察等との連携を、6-4-4-6では医療機関との連携を評価します。
- 「東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助金交付要綱」のアフターケア加算の要件には、「アフターケア実施計画書の作成」があり、計画に基づいたアフターケアの実施が求められています。

■評価項目 6-4-2

「自立に向けた生活支援や就労支援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、利用者の自立に向けた生活支援や就労支援が、どのように実践されているかを評価します。

利用者の就労に対する意向と状況に配慮した就労支援が重要となります。また、生活に関する知識や技術を学ぶ機会を提供したり、必要に応じて金銭管理等の支援を行うことも重要です。そのため、職員が個別状況に応じて、利用者のニーズを的確に把握することが求められています。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1. 基本的な生活習慣及び生活知識・技術を身につけられるよう支援を行っている	・自立に向け、『日常生活に必要な基本的な生活習慣等が身につくよう』『どのような支援が必要かを検討』し、『実施しているか』を確認する。
□ 2. 金銭管理が必要な利用者には、本人の意思を尊重した方法で支援を行っている	・『利用者にとって必要な金銭管理（借金の返済方法等を含む）』については、『利用者意向を尊重』し、『施設として計画的に支援しているか』を確認する。
□ 3. 安定・継続した就労のために、雇用先との関係調整や開拓等の必要な支援を行っている	・安定・継続して就労をするために『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. 就労困難な利用者に対して、個別の状況に合わせたプログラムを用意するなど、自立に向けた支援を行っている	・就労が困難な利用者に対する自立に向けた支援は、『一人ひとりの状況に合わせて検討』し、『支援しているか』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実現するために、利用者の経済的基盤や人間関係などを含んだ社会的基盤等をどのように整え、支援しているのか、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」の内容は、利用者の状況等に応じたものであり、必ずしも経済的自立や身辺自立だけを指すのではなく、広く精神的自立や社会的自立も含まれます。
- 近年、利用者の「できない」ことを補う支援を超えて、エンパワメント理論や ICF（国際生活機能分類）、ストレングスモデルの考え方等が普及しつつあり、利用者の「できること」に着目した支援が注目されています。
- 施設退所後に自立した生活を送るためには、基本的な生活習慣や生活知識（法、社会の仕組みなど）・技術（炊事・洗濯・掃除）などを身につけることが重要です。
- 金銭管理については、ただ利用者に代わって管理を行ったり指導したりするのではなく、自己管理を目指し、使途や管理方法については利用者の意思を尊重した支援が重要です。また、借金がある利用者に対しては、返済についての具体的なアドバイスを行い、利用者が主体的に返済することを支援しているかを確認します。
- 個別の状況に合わせたプログラムとは、寮内作業等ある程度一括して設定できるプログラムから、発達障害やコミュニケーションに困難を抱える人に向けた個別の支援まで、幅の広いものになっています。そのため、それぞれの施設が利用者一人ひとりの状況を把握・検討し、支援しているかを確認する必要があります。

■評価項目 6-4-3

「利用者の状況に配慮した食事ができるようにしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、婦人保護施設における食事に関する取り組みを評価します。婦人保護施設の利用者の状況は、病気を抱えた人、外勤をしている人、基本的な食習慣が身につけていない人など様々です。そうした状況を踏まえ、一人ひとりに配慮した支援が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
□1.一定の時間内であれば、利用者の意向や状況に応じて食事時間を調整することができる	・『利用者の食事時間に関する意向』を『どのような方法で把握』し、『どのようなルールに基づいて』『行われているか』を確認する。
□2.利用者の状況に応じて、メニューを変更することができる	・『利用者の状況に応じて』、治療食への対応など、『個別状況に対応するしくみがあるか』を確認する。
□3.食についての関心を深めるための取り組みを行っている	・『利用者にとって望ましい食事のあり方を考え』、『利用者が関心を持てるような取り組みが行われているか』を確認する。
□4.食事の時間が楽しいひとときとなるよう環境を整えている	・『利用者が食事を楽しむこと』を『施設がどのように考え』、『利用者の状況や意向に応じて』、それを『実現するための環境設定、食事形態等の工夫をしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 婦人保護施設の利用者は、年齢や健康状態にも幅があり、食事に全く配慮が必要のない方、治療食を必要とする方、今までの生活習慣の考慮が必要な方などさまざまな利用者が生活しています。このような中で、食事を豊かに楽しむ工夫に着目する必要があります。
- 標準項目 1 では就労時間や一時的な体調不良等への対応を評価し、標準項目 2 では疾患や宗教、文化の違い等への対応を評価します。
- これらの評価には、訪問調査時に食事をとっている様子を実際に観察することも有効です。ただし、あくまでも生活の場であることを意識して、利用者に配慮する必要があります。
- 利用者個々人の疾病等の状況により、食事制限が必要な場合など、利用者の健康管理を個人の嗜好に優先させることがあります。
- 婦人保護施設の利用者は、その生活歴などから食習慣等が身につけていない場合も多く、食事の提供やその他の活動を通じ、食について関心を持ってもらうことで、望ましい食習慣やマナーの習得、生活習慣病の予防等につなげていくことが大切です。

■評価項目 6-4-4

「利用者の心身の健康を維持・向上す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、利用者の個別状況に応じて心身の健康を維持・向上する支援を実施しているかどうかを評価します。性的被害やDV被害等、自己を否定されてきた利用者にとって、自分の内面と向き合ったり、自分の身体に関心を持つようになることは大切です。利用者一人ひとりがそうした意識を持てるようになるために何が必要か検討し、支援を行っているかを評価することが大切です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.利用者本人が健康状態への意識を高められるよう工夫している	・『利用者の状態に応じ』、『健康を維持・向上することへの意識を高めるために必要な工夫を検討』し、『どのような支援をしているか』を確認する。
□2.利用者が安心して自身の体験を話したり、感情を表現できるよう工夫している	・『安心して自分の体験を話し』たり、『感情を表すことができるよう』に、『どのような工夫が必要か検討』したうえで、『実施しているか』を確認する。
□3.利用者が自尊感情を育てられるために具体的な取り組みをしている	・『自尊感情を育てる』ために、『どのような方法が有効か検討』したうえで、『実施している取り組みの内容と方法の工夫等』を確認する。
□4.服薬に関してはチェック体制を整えて管理するとともに、可能な利用者に関しては自己管理への支援を行っている	・利用者の状況に応じた管理を実現するために、『どのような基準を持ち』、『支援の段階を判断しているのか』、そのうえで『与薬ミスを防ぐ体制を整えているか』、『自己管理を支援する体制を整えているか』を確認する。
□5.利用者の心身の健康維持のため、相談に応じたり、必要に応じて専門家と連携して対応している	・心身の健康に関して、『利用者の相談に応じる体制を整え』、『適切な対応をしているか』を確認する。 また『必要に応じて専門家と連携しているか』を確認する。
□6.日頃から医療機関と連携を図り、速やかに対応できる体制を整えている	・『医療機関との連携』を『どのように図り』、『日頃の健康管理にかかしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 健康に関して利用者から寄せられた相談等を、個別の支援にどのように反映しているかに着目する必要があります。
- 自立に向けて、利用者が自分の健康状態を知り主体的に健康を管理するために、どのような取り組みを実施しているかを確認します。
- 性的被害やDV被害等を受けていた利用者が「自分を語る」ということが、自尊感情を醸成する上でも大切なステップです。自立への一つのプロセスとして、利用者の不安や感情を吐露できる場を設けるなど、対応するための仕組みがあるか確認します。

- 利用者一人ひとりの人格を肯定し、自尊感情を育てるための取り組みをしているか、その具体的な方策と実施状況を確認します。
- 日常的に医療的ケアが必要な利用者に対しての対応体制や役割分担については、医療機関との連携体制が求められています。
- 利用者の状況に応じた服薬の支援は、施設による管理が必要なケースや、自己管理が可能なケース等が想定されます。利用者の段階に応じた適切な支援を行なうために工夫がなされているかを確認します。
- 関係機関との連携については、関係先によって評価する標準項目が異なります。6-4-1-5では女性相談センター、福祉事務所、児童福祉施設、警察等との連携を、6-4-4-6では医療機関との連携をみます。

■評価項目 6-4-5

「利用者の自主性を尊重し、施設での生活が楽しく快適になるよう支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

利用者の意向を引き出しながら、生活上での自主性の尊重や快適性の向上をめざした支援が行われているかを確認します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.利用者の安全性や快適性に配慮し、落ち着いて生活できるような環境を整えている	・利用者が落ち着いて生活できる環境について、『安全性や快適性に配慮』したうえで『施設がどのように考え』、『反映しているか』を確認する。
□2.施設での生活は、他の利用者への迷惑や健康面に影響を及ぼさない範囲で、自主性が尊重されている	・『施設生活の過ごし方』は『利用者の意向や希望に応じているか』、また『他の利用者とのトラブルを避けるための取り組み等』を確認する。
□3.余暇活動には利用者の希望を反映している	・『行事等への企画や準備に利用者が参加することの効果や必要性を検討』したうえで、一人ひとりの『意向を尊重』し、『反映しているか』を確認する。
□4.施設外での活動には、原則として自由に参加することができるようにしている	・『施設外において』、『利用者の個別状況に配慮』しつつ『生活を作り上げられるよう支援しているか』を確認する。
□5.施設の生活ルールは利用者の意見を参考に見直しを行っている	・『施設での生活に関するルール』については、『利用者の意向や希望を把握』し、『それらを尊重して見直すしくみがあるか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者の個別の状況に応じ、どのように楽しく快適な生活を作り上げているのか、具体的事例と共に確認する必要があります。
- 余暇活動については、利用者の参加不参加の意向も含めて、自主性が尊重されているかどうかを確認する必要があります。
- 一人ひとりの生活スタイルについて、個人の状況や嗜好に配慮した工夫が求められています。

■評価項目 6-4-6

「本人の安全を最優先としながら、母子・家族関係の維持・再構築の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、利用者の母子・家族関係を安定したものにしていくために、利用者本人の立場に立った支援を行っているかどうか、その具体的な方策も含めて評価します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.母子・家族関係の維持・再構築等に際して、利用者の意思を尊重し、利用者・家族双方に対して必要な支援を行っている	・母子・家族関係の維持・再構築のための支援は、『利用者の意思が尊重され』、『利用者・家族双方に対して』、『状況に応じた支援が行われているか』を確認する。
□2.法的な手続きが必要な利用者について対応を行っている	・『家族関係上、法的な支援が必要な利用者』については、『利用者の状況に応じた支援のしくみ』を確認する。
【同伴乳児対象の事業所のみ】 □3.同伴乳児が安心・安定して生活できるよう支援を行っている	・『利用者一人ひとりの状況に応じ』て、『個別の計画に基づいた計画的な子育て支援』を『実施しているか』を確認する。 (緊急一時入所の利用者を除く)

【 留意点 】

- 利用者と家族等との関係性は、利用者の自己肯定や対人関係、価値観等に影響を及ぼしている場合があります。利用者の意向を尊重しつつ、個別状況に応じた家族等との対応や家族等への支援が求められています。
- 夫等の暴力から逃れてきた利用者、出産を控えた利用者、乳児を同伴している利用者に対しては、利用者の安全性を最優先しながら安定した生活を確保するための施設の取り組みを確認します。
(子育て支援を含む。)
- 利用者の中には、子どもが乳児院や児童養護施設を利用している場合もあります。その場合には、児童相談所等の関係機関との連絡・調整の状況についても確認します。
- 同伴乳児に対する支援は、婦人保護施設の枠の中での工夫や、退所後の母子関係を視野に入れた支援など、限られた環境でどのような支援をしているかに着目します。

■評価項目 6-4-7

「地域との関わりを通して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、利用者が地域社会の一員として生活する機会をつくり出すとともに、利用者の安全を考慮したうえでの支援方針に基づいて支援を行っ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.地域との関わりについての基本的な考え方を、利用者に対して明示している	・『婦人保護施設の特徴を踏まえ』たうえで、施設が『利用者に対して』、『地域と利用者の関わりについてどのように考えているか』明示しているもの確認する。
□2.地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している	・『利用者にとって必要な地域情報がどのようなものを把握』し、その『ニーズに合った情報を利用者にもどのように伝えているか』を確認する。
□3.必要に応じて、利用者が地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援を行っている	・利用者が、地域の情報や資源を活用し、『多様な体験ができるよう』、『個別に支援を行っているか』を確認する。

【 留意点 】

- 利用者意向に基づいた地域住民等との交流の機会がどのように設定されているかについて着目します。
- 婦人保護施設の特徴を考慮し、利用者の地域での自立した生活を見据えながらも、利用者の利益を最優先に考えた地域との関わりに対する施設の方針を確認します。そのため、結果として地域と関わらないという選択もあり得ます。
- 利用者が地域で自立した生活を送るために、住宅の確保、関係機関との連携などさまざまな支援が必要となります。

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と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、施設には、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婦人保護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性が生じた場合には、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性が生じた場合、『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.個人の所有物や個人宛文書の取り扱い、利用者のプライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、利用者のプライバシーに配慮した支援を行っている	・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。
- 婦人保護施設の多くは、利用者の居室が相部屋です。そのような環境の中で、どのような方法で利用者のプライバシーを守っているのか、具体的な取り組みを確認します。

■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、組織的に予防・再発防止を徹底している	・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	・『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（あるい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、または、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。評価の際は、利用者特性に配慮した諸情勢や施策のトピックについても念頭におく必要があります。
- 同伴乳児に対する人権への配慮についても留意します。
- 婦人保護施設への利用に至った経緯において、他者から大切にされてこなかった利用者に対してどのように支援をしているか着目します。自尊感情を育てるなど支援の内容については、「サブカテゴリー 4. サービスの実施」で評価します。

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、施設での『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.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定期的に点検・見直しをしている	・『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。
□3.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、実践に活かされるよう、『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、事業所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」など事業所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	・組織として定めた『実施手順等は変更の必要性』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『実施手順等の改定をする際』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試行錯誤して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かなど、策定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』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	・『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。