平成２９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	項目のねらい	関連する項目
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・相談対応・助言など）が得られていますか	・自立生活していくために必要な知識、考え方、手続き、技術等について、施設の職員から必要な支援（家事・生活知識・相談対応・助言）を受けていると感じているかを調査します。	6-4-4
	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ると思いますか	・自立生活に向けた仕事探しや仕事を安定的に継続するために、職員から必要な支援（情報提供、相談対応等）を受けられていると思うかを調査します。	6-4-4
	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ていると思いますか	・施設で生活をする限られた時間の中でも、子どもと母親の関係を良いものにするための支援が職員から受けられていると思うかを調査します。	6-4-3
	4	必要に応じて、子育て支援が柔軟に行われているか	子育てに関する相談や保育（病後、急な疾病等）などの支援を受けられていると思いますか	・保護者の急な残業、疾病などで急遽職員の支援が必要になった場合や、子育てに悩んだり、困ったりしたときに、職員からの支援や、柔軟な対応が行われていると思うかを調査します。	6-4-3
	5	学校生活に対する施設からの支援は役に立っているか	子どもの学校生活に対する施設からの支援は役に立っていると思いますか	・子どもが学校生活のことで悩んだり、困ったときに、職員からの支援を受けることで安心して就労することができるなど、役に立っていると感じているかを調査します。	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ると思いますか	・職員の勤務の交代等があっても、依頼したことが守られていて、困ったことはないと思っているかを調査します。	6-3-4
	7	安心して生活できるよう支援がされているか	職員の支援により、安心して生活できていると思いますか	・施設入所前の生活で感じることが少なかった安心感を、職員の存在、支援によって感じることができているかを調査します。	6-4-5 6-4-6
安心・快適性	8	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）の共有スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 ・利用者の居室についてはなるべく本人で清掃等ができるように支援していることもあるため、共有スペースに着目して調査します。	6-4-6
	9	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について適切だと感じるかを調査します。	6-5-2
	10	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	4-2-1
	11	利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・利用者同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-5-2
利用者個人の尊重	12	利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・利用者の考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	6-5-2
	13	利用者のプライバシーは守られているか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	14	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをしたりする際に、（施設名）はあなたの状況や要望を聞いてくれていると思いますか	・個別の計画や目標の作成及び見直しの際に、利用者のおかれている状況や要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	15	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画（目標）やサービス内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	16	利用者の不満や要望は対応されているか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が利用者のニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	3-1-2
	17	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、利用者の苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1

平成２９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）	項目のねらい	関連する項目
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は伝えてくれていると思いますか	・子どもが生活していくために必要な知識、考え方、手続き、技術等について、施設の職員が教えてくれていると思うかを調査します。	6-4-4
	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ていると思いますか	・施設で生活する限られた時間の中で、子どもと母親の関係を良いものにするための職員の支援が受けられていると思うかを調査します。	6-4-1
	3	学校生活に関する支援がされているか	学校のことで困った時に、職員は相談に乗ってくれたり、助けてくれたりしていると思いますか	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、助けてくれたりしていると思いますか	・子どもが学校生活のことで悩んだり、困ったときに、職員からの支援を受けられていると思うかを調査します。	6-4-2
	4	【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ていると思いますか	・職員の勤務の交代等があっても、必要な引継ぎが職員間でされ、依頼したことが守られていて、困ったことはないと感じているかを調査します。	6-3-4
	5	【中学生以上の方に】安心して生活できるよう支援がされているか		職員の支援で、安心した生活を送ることができていると思いますか	・施設入所前の生活で感じることが少なかった安心感を、職員の存在や支援によって感じられているかを調査します。	6-4
安心・快適性	6	施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、（施設名）内がきれいで整理整とんされていると思いますか	あなたは、（施設名）の共有スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか	・施設内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・浴室・食事スペースなどに特に着目して調査します。 ・子どもの居室についてはなるべく本人で清掃等ができるように支援していることもあるため、共有スペースに着目して調査します。	6-4-6
	7	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉づかいや態度、服装などがきちんとしていると思いますか	あなたは、職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、子どもが適切だと感じているかを調査します。	6-5-2
	8	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、具合が悪くなったときに、職員は助けてくれていると思いますか	あなたがけがをしたり、体調が悪くなったときの、職員の対応は信頼できますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	4-2-1
	9	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、子ども同士のけんかやいじめ等があった場合に職員は助けてくれていると思いますか	あなたは、子ども同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか	・子ども同士のトラブルは、本人だけでなく、他の利用者間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-5-2
利用者個人の尊重	10	子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしてくれていると思いますか	あなたは、職員があなたの気持ちを大切にしながら対応してくれていると思いますか	・子どもの考えや思いを受け止め、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	6-5-2
	11	子どものプライバシーは守られているか	あなたは、他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を職員が守ってくれていると思いますか	あなたのプライバシー（他の人に見られたくない、聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を職員は守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1
	12	個別の計画作成時に、利用者の状況や要望を聞かれているか	あなたの支援に関する計画（目標）をつくるときに、あなたが“こうしたい”と思うことを職員は聞いてくれますか	あなたの支援に関する計画（目標）を作成したり見直しをする際に、（施設名）はあなたの状況や希望を聞いてくれますか	・個別の計画や目標の作成及び見直しの際に、利用者のおかれている状況や要望が聞かれているかを調査します。	6-3-1
	13	サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	あなたの支援に関する計画（目標）など、（施設名）での生活についての説明は、わかりやすいと思いますか	あなたの支援に関する計画（目標）や支援内容についての説明は、わかりやすいと思いますか	・サービス内容や計画に関する説明は、個別の計画だけでなく、活動目標や支援内容の説明など、日常の中で行われている職員からの説明なども含めて調査します。	6-1-1
不満・要望への対応	14	子どもの不満や要望は対応されているか	あなたが“いやだな”“してほしいな”と思ったことを伝えたとき、職員はよくなるようにしてくれていると思いますか	あなたが不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていると思いますか	・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が子どものニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。	3-1-2
	15	外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の大人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	あなたが困ったときに、職員以外の人（役所や第三者委員など）にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	・外部の苦情窓口として、子どもの苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織（第三者委員、民生委員、各種相談センター等）についての情報が提供されているかを調査します。	3-1-1