

母子生活支援施設アンケート

1. サービス情報の公開・提供

利用者に対して必要な情報を提供している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
1	サービスの内容がわかる最新の情報を福祉事務所等関係機関に提供している (メモ: )	1	2	3	
2	利用希望者の特性を考慮し、必要に応じて広報媒体や簡易な表現などを工夫している (メモ: )	1	2	3	
3	利用希望者がサービス選択のために必要な情報は何かを把握し、それに基づいて情報を提供している (メモ: )	1	2	3	
4	事業所を訪れる利用希望者の他、区市町村等利用者のサービス選択に関わる関係者にパンフレット等を配布している (メモ: )	1	2	3	
5	関係機関と連携をとり、潜在的な利用希望者への情報提供を行っている (メモ: )	1	2	3	
6	提供しているサービス内容に関する情報を、利用者に伝達している (メモ: )	1	2	3	
7	事業所の広報誌等広報媒体の内容を点検し、改善するしくみを整備している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
利用者の問い合わせや見学に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
8	問い合わせ・見学受入の基本的方針や留意事項を明確化している (メモ: )	1	2	3	
9	利用者に影響を与えない範囲で見学希望者の都合(曜日や時間)に対応し、見学を受け入れている (メモ: )	1	2	3	
10	問い合わせや見学の際の留意点を手引書にまとめ、職員間で共有している (メモ: )	1	2	3	
11	外部からの問い合わせ等について利用者の心身の安全に配慮した対応を行う体制がある (メモ: )	1	2	3	
12	問い合わせや見学者から受けた質問を分析し、それをもとに説明資料を作成している (メモ: )	1	2	3	
13	問い合わせ等があった場合には、常に一定の内容を情報提供できるよう体制を整備している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
利用申込者に対する利用決定の仕組みについて透明化を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
14	関係機関からの問い合わせへの対応体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
15	利用の受け入れについて問い合わせ先を明確にしている (メモ: )	1	2	3	
16	福祉事務所に対し、事業所の機能や特徴について情報提供している (メモ: )	1	2	3	
17	事業所の現員の状況による新たに受け入れられる利用者の範囲について福祉事務所に情報を提供している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

2. サービスの開始・終了時の対応

サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
18	利用者の状況に応じて、生活ルール、面会、外泊等についてわかりやすいパンフレット等により説明している (メモ: )	1	2	3	
19	利用者の状態により、家族や立会人等の同席を勧め、重要事項等の説明を確実に理解できるようなしくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
20	サービスに関する重要事項等を説明する際に、利用者や家族等の意向を確認し、記録化している (メモ: )	1	2	3	
21	重要な事項を説明する書類は、サービス内容等必要な情報をわかりやすい表現で記載している (メモ: )	1	2	3	
22	サービスを開始する時には、サービス内容について、原則として利用者や家族等の理解を得ている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
サービス開始当初の環境変化に適応できるよう支援している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
23	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 (メモ: )	1	2	3	
24	サービス開始前に収集した情報が確実に職員間に共有化されているかどうか検証している (メモ: )	1	2	3	
25	これまでの生活の継続性をふまえた支援をしている (メモ: )	1	2	3	
26	利用開始直後には、新たな生活に適応できるように、利用者の不安やストレスを軽減するよう配慮している (メモ: )	1	2	3	
27	必要に応じて関係する諸機関から利用者に関する情報を集めて活用している (メモ: )	1	2	3	
28	利用者の個別状況に応じて、環境変化による負担を軽減し、事業所のルールや職員等に馴染むことのできるよう体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
利用者がサービス利用を終了する場合も、必要な対応を行っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
29	契約期間が満了する前に契約解除の決定があった場合、利用者の理解を得るように取り組んでいる (メモ: )	1	2	3	
30	母子保護の実施の解除になった場合、新たな事業所または自宅周辺の関係機関等に本人の了承を得たうえで情報提供している (メモ: )	1	2	3	
31	サービスの終了時には、利用者や家族等の不安を軽減するため、生活の継続性に配慮した情報提供やアドバイスを行っている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

3. 事業所におけるサービスの質の標準化

提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
32	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 (メモ: )	1	2	3	
33	職員の手引書等の活用状況を把握している (メモ: )	1	2	3	
34	手引書等は使いやすい場所にあり、必要な時にすぐ参照できるようにしている (メモ: )	1	2	3	
35	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、提供しているサービスの基本事項や手順等を明文化している (メモ: )	1	2	3	
36	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 (メモ: )	1	2	3	
37	手引書等に記載している内容や表記方法の妥当性を検証している (メモ: )	1	2	3	
38	日常のサービスがサービスの基本事項や手順等に添っているかどうかを点検するしくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
39	他の事業所等で定めているサービスの基本事項や手順等のよい部分を取り入れ、改善に活かしている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
提供しているサービスの基本事項や手順等について、見直しをする仕組みを確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
40	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 (メモ: )	1	2	3	
41	提供しているサービスの基本事項や手順等の妥当性を検証するしくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
42	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しくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

サービスの基本事項や手順等を確保するために、さまざまな取り組みをしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
43	職員が一定レベルの支援方を学べるよう、サービスの場面に沿った基本事項を体得する機会を設定している (メモ: )	1	2	3	
44	職場内外の教育や業務を通じての個別指導等の実施により、職員のレベルアップを図っている (メモ: )	1	2	3	
45	必要に応じて外部の専門家等を招き、職員の対応について指導や助言を受けている (メモ: )	1	2	3	
46	個々の職員の日常のサービスのあり方、援助技術や支援方法について指導者が評価・指導している (メモ: )	1	2	3	
47	職員がわからないことが起こった場合は、気軽に指導者や先輩に尋ねるよう周知する等、相談しやすくしている (メモ: )	1	2	3	
48	事業所全体のサービス提供レベルが一定水準に達しているかどうかを確認し、必要な対応をしている (メモ: )	1	2	3	
49	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 (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
職員は、サービス向上を目指し、臨機応変に対応している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
50	事業所が提供しているサービスの一定水準を踏まえた上で、利用者の状況や場面に応じた対応を行っている (メモ: )	1	2	3	
51	利用者の状況に合わせて、臨機応変な対応ができるよう、組織体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
52	各担当者が工夫・改善した良いサービス事例などをもとに、サービスの基本事項や手順等の改善方策やその必要性を、会議や勉強会で確認している (メモ: )	1	2	3	
53	通常想定されない緊急事態や突発的な事態が生じた場合の対応においても、基本となる方針や事項が職員間で共有化されている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

4. 個別状況に応じた計画策定(個別対応の重視)

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		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
54	個別の利用者のニーズや課題を明示する手続きが決められている (メモ: )	1	2	3	
55	利用者の個別要望に応じた支援ができるよう記録内容を常に更新し、活用している (メモ: )	1	2	3	
56	個別の利用者のケース記録等に、具体的なニーズや課題が明記されている (メモ: )	1	2	3	
57	利用者の身体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 (メモ: )	1	2	3	
58	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 (メモ: )	1	2	3	
59	記録の書式にある項目の妥当性や的確性を検証している (メモ: )	1	2	3	
60	記入の仕方や表現の的確性をチェックするシステムが整備されている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
利用者本人や家族の希望と関係職員の意見を取り入れた個別のサービス計画を作成している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
61	計画は、利用者(必要に応じて家族等)の希望を尊重して作成、見直しをしている (メモ: )	1	2	3	
62	計画は、関係する職員が合議で作成、見直しをしている (メモ: )	1	2	3	
63	計画は事業所内だけでなく、必要に応じて事業所外にある地域の社会資源の利用を視野に入れている (メモ: )	1	2	3	
64	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 (メモ: )	1	2	3	
65	計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めた上で、必要に応じて見直している (メモ: )	1	2	3	
66	計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している (メモ: )	1	2	3	
67	設定されている目標への取り組み及び達成状況を確認している (メモ: )	1	2	3	
68	必要に応じて外部の専門家等から、計画に関する助言や指導を受けている (メモ: )	1	2	3	
69	計画は、自立支援の視点に基づいて作成している (メモ: )	1	2	3	
70	計画は、一人ひとりの利用者の個性や生活リズムなどを尊重したケアを実現できるように作成している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

利用者に関する記録が行われ、管理体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
71	利用者一人ひとりの記録等の書面を整備し、計画の実施状況を記録している (メモ: )	1	2	3	
72	記録されている内容を会議等で議論したり、指導的な立場にある職員がチェックするなど妥当性や的確性を検証している (メモ: )	1	2	3	
73	利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程を定めている (メモ: )	1	2	3	
74	個別の利用者に関する情報が過不足なく記録されているかどうかを検証し、記録様式の見直しなどを行っている (メモ: )	1	2	3	
75	利用者と共に、サービスの実施状況を確認し、記録を作成する取り組みを行っている (メモ: )	1	2	3	
76	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 (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
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		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
77	計画の内容や個人の記録について、関係する職員すべてが共有できるようにしている (メモ: )	1	2	3	
78	申し送り・会議等により、利用者への支援に必要な個別情報の内容を確認し、共有化している (メモ: )	1	2	3	
79	利用者の個別情報やサービス実施計画の活用状況を検証するしくみがある (メモ: )	1	2	3	
80	申し送りや引継ぎの際に引き継ぐべき事項や留意点などを明確にし、引継ぎ内容を記録している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

5. サービスの実施

母子家庭の自立・就労を支援するための様々な取り組みを行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
81	退所後必要に応じて、施設行事への参加など必要な支援を行なっている (メモ: )	1	2	3	
82	母親の生活観、人生観、子育て観を尊重し支援に活かしている (メモ: )	1	2	3	
83	母親の適性、経験、意向等を踏まえて、就職準備のための技能的な支援を行っている (メモ: )	1	2	3	
84	安定した就労のために、必要に応じて雇用先との関係調整を行っている (メモ: )	1	2	3	
85	母親が就職に必要な技術を身につけるための講座等を行ない、就労実績がある (メモ: )	1	2	3	
86	社会性を習得できるように必要に応じて事業所内外の生活で特に注意していることがある (メモ: )	1	2	3	
87	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 (メモ: )	1	2	3	
88	自立や就労に関して困ったときいつでも相談できるしくみがある (メモ: )	1	2	3	
89	母親に自己実現について考える機会を与え、どんな支援を期待するのか要望を受けている (メモ: )	1	2	3	
90	退所に向けて関係機関と連携して、住宅の確保、転出手続き等の支援を行なっている (メモ: )	1	2	3	
91	退所後、いつでも相談ができるしくみがある (メモ: )	1	2	3	
92	自己破産等の法的な手続きや手当の受給などの社会資源の利用が必要な利用者については、具体的な手続きについて個別に支援している (メモ: )	1	2	3	
93	母親の雇用先開拓のために必要に応じて職場訪問を行い、入所者の特性の理解を得られるよう工夫している (メモ: )	1	2	3	
94	必要に応じて、家族間・親族間の関係修復の支援を行うために、家族や親族と面会等を行っている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

子どもの健全育成と母親の子育てを支援するための様々な取り組みを行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
95	子どもの状況に応じて、受験等のための学習支援を行なっている (メモ: )	1	2	3	
96	必要に応じて、保育所の送迎を行っている (メモ: )	1	2	3	
97	学習に必要な辞書や参考書を備えている (メモ: )	1	2	3	
98	母親が参観日等の学校行事に参加できるように、次子の保育等を行っている (メモ: )	1	2	3	
99	子どもの自主性、協調性を育てる取り組みを行なっている (メモ: )	1	2	3	
100	学校等の関連機関と定期的な連絡会を設けている (メモ: )	1	2	3	
101	病後児保育、早朝保育、保育所から帰宅後母親が帰宅するまでの間の保育等を実施するしくみがある (メモ: )	1	2	3	
102	子どもの状況に応じて、宿題、補習などについて学習支援を行なっている (メモ: )	1	2	3	
103	母親の帰宅が遅いとき、個別の事情に応じて子どもの夕食に配慮している (メモ: )	1	2	3	
104	子育て中に生じる様々な相談に応じるしくみがある (メモ: )	1	2	3	
105	おむつ交換や入浴等を母親と一緒にするなど自立支援計画に沿った育児支援を行なっている (メモ: )	1	2	3	
106	放課後や夏休みなどの長期休業にあわせた学童の生活支援プログラムを整備している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
利用者が心身の健康を回復・維持するための支援を行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
107	健康に関する利用者からの相談に応じる体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
108	母親に対する衛生・栄養・食事・心のケア等の情報を提供している (メモ: )	1	2	3	
109	医療的なケアが必要な利用者に対する支援の方法について勉強会を行なうなどの取り組みをしている (メモ: )	1	2	3	
110	母親に対する衛生・栄養・食事等の支援について、外部から講師を招いて講習会を開催するなどしている (メモ: )	1	2	3	
111	必要に応じて行う利用者の服薬管理には誤りがないようチェック体制の強化などのしくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
112	精神的なケアが必要な利用者に対しては、専門家のアドバイスなど活かした心理的ケアを実践している (メモ: )	1	2	3	
113	母子の体調に変化(発作等の急変を含む)があったときには、速やかに対応できる体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

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なっている(快適性を含む)		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
114	事業所内共有スペースは清潔に保たれている (メモ: )	1	2	3	
115	母の病気など家事等ができないときに、買い物、食事の支度など家事の代行支援を行なっている (メモ: )	1	2	3	
116	快適で安定した生活をするために必要なスペースを提供している(学習室・集会室等) (メモ: )	1	2	3	
117	利用者の居室に入る際は、基本的には利用者の同意を得ている (メモ: )	1	2	3	
118	必要に応じて利用者間のトラブル等の関係調整を行っている (メモ: )	1	2	3	
119	イベントの企画段階から利用者が参画している (メモ: )	1	2	3	
120	行事・イベントへの参加は利用者の好みに応じて選択できる (メモ: )	1	2	3	
121	行事・イベントの企画に利用者の意見が反映されている (メモ: )	1	2	3	
122	母親のクラブ活動等多様な趣味の活動の場を用意している (メモ: )	1	2	3	
123	生活上のルールなどに、利用者の意見を反映するしくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
124	他児童に配慮しつつ、友人の来訪を可能にしている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
特別な配慮が必要な利用者について、個別の状態に応じた様々な支援を行なっている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
125	日常生活上必要な基本的な生活習慣が身につけていない母子に対し、個別に必要な支援を行っている (メモ: )	1	2	3	
126	子どもに連れ去りの危険性がある場合、職員が登下校の同行を行うなど防止策を講じている (メモ: )	1	2	3	
127	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なっている (メモ: )	1	2	3	
128	子どもが病気等で学校を欠席している場合、服薬、食事、通院等について母親に代わり対応している(母親の疾病、勤務等の理由の場合) (メモ: )	1	2	3	
129	虐待や不適切な関わりの発見に努め、必要に応じて介入・見守りを行っている (メモ: )	1	2	3	
130	居室内での虐待等不測の事態が起きないよう見守る体制がある (メモ: )	1	2	3	
131	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 (メモ: )	1	2	3	
132	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 (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

6. プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

利用者のプライバシーの保護を徹底している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
133	事業所は利用者の個人情報等を、厳密に守らなければならないことを、利用者(必要に応じて家族等)に周知している (メモ: )	1	2	3	
134	個人情報に関する守秘義務の規程整備等、組織として具体的に取り組んでいる (メモ: )	1	2	3	
135	外部の研修会等で、利用者の情報を外部に提出する際には、利用者に説明をし、納得を得るようにしている (メモ: )	1	2	3	
136	プライバシー保護が求められる理由や事業所の基本姿勢を利用者本人や家族にわかりやすく伝えている (メモ: )	1	2	3	
137	利用者等から開示請求があった場合の対応など、個人情報に関する開示の規程を定めている (メモ: )	1	2	3	
138	記録の管理等について、プライバシー保護と情報開示の観点から、教育・指導を行っている (メモ: )	1	2	3	
139	利用者に関して他機関に照会したり相談したりする際には、利用者の承諾を得るようにしている (メモ: )	1	2	3	
140	個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入りに当たっては、利用者のプライバシーに配慮している (メモ: )	1	2	3	
141	利用者の羞恥心に配慮した支援を行っている (メモ: )	1	2	3	
142	広報誌等発行物の作成時には、利用者の記述に関して個人が特定されるなど不適切な記述がないかどうか責任者を決めてチェックしている (メモ: )	1	2	3	
143	職員に個人情報に関する守秘義務を徹底している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

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		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
144	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 (メモ: )	1	2	3	
145	虐待が疑われる場合には、事業所内や関係機関等に相談できるしくみを整えている (メモ: )	1	2	3	
146	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、職員が相互に日常的言動を振り返り、会議等で対策を検討している (メモ: )	1	2	3	
147	利用者個人の価値観や生活習慣に配慮した支援を行うという基本的考え方を共有化している (メモ: )	1	2	3	
148	利用者の呼称などにおいても、個人の尊厳を尊重して対応している (メモ: )	1	2	3	
149	思想・信条などの自由が確保されており、選挙権については、利用者の意思に基づく支援を行っている (メモ: )	1	2	3	
150	利用者の基本的な権利について、日常生活の中でわかりやすく説明をしている (メモ: )	1	2	3	
151	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ケアに努める体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
152	利用者が、自らがかけがえのない存在であることを学び、自己肯定感を高めることができるような取り組みを行っている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

7. 安全管理

利用者の安全確保のための体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
153	事故(感染症、災害を含む)等が発生した場合に速やかに責任者に報告する体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
154	事故等が発生した場合、所管官庁、保健所、警察等関係機関に速やかに報告する体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
155	現場職員が参加する安全管理・事故防止の検討会を開催し、対応策を検討している (メモ: )	1	2	3	
156	安全管理・事故防止に関する取り組みを、定期的に評価・見直ししている (メモ: )	1	2	3	
157	関係機関と連携をとり、事故等の拡大防止策を検討し、実施している (メモ: )	1	2	3	
158	事故等に対応するための手引書(基準書・手順書・マニュアル)等を整備し、職員に周知徹底している (メモ: )	1	2	3	
159	安全管理・事故防止に関する知識・技術を共有化する取り組みをしている (メモ: )	1	2	3	
160	安全管理について、リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制を整備している (メモ: )	1	2	3	
161	手引書等に記載された安全確保方策が、利用者の視点に立ったものか、利用者の自由度のバランス均衡を保ったものかという視点から点検している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
162	発生した事故及び事故につながりそうな事例を記録し、蓄積している (メモ: )	1	2	3	
163	経験の浅い職員等には、日常的な業務の中で、利用者の事故予防につながる援助技術を実践的に教える体制を整備している (メモ: )	1	2	3	
164	事故につながりそうな事例について、発生要因、事故にならなかった要因等を分析し、事故予防対策を検討している (メモ: )	1	2	3	
165	事業所内の設備(薬・危険物の保管を含む)について、定期点検を行うなど、事故の発生を予防している (メモ: )	1	2	3	
166	発生した事故について、発生要因を分析し、再発防止策・事故予防策を検討している (メモ: )	1	2	3	
167	利用者に対して、事故(利用者のケガ等医療に関する事故以外に物損含む)についての事業所の対応方法を明確にしている (メモ: )	1	2	3	
168	利用者の行動特性を日常的に記録し、事故予防対策に反映している (メモ: )	1	2	3	
169	事故を防止するために、事業所内で援助技術、職員体制についての検討、見直しを行っている (メモ: )	1	2	3	
170	地域の関係機関との連携のもとに、事故予防策を考慮している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

8. 要望・苦情・トラブルへの適切な対応

利用者が意見を述べやすい環境や相談体制を整備している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
171	利用者や家族の意見や要望を聞き相談に応じる体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
172	利用者が他者に知られたくないことを個別に相談できるようにしている (メモ: )	1	2	3	
173	日常生活の中に、常に利用者本人が選択したり、意思を表明できる機会を設ける工夫をしている (メモ: )	1	2	3	
174	日常的に接する職員以外に利用者が相談相手や相談方法を選択できることを伝えている (メモ: )	1	2	3	
175	意見箱、利用者等の懇談会、アンケート等で事業所側が積極的に意見や要望・苦情を聞いている (メモ: )	1	2	3	
176	利用者が参加する新しい活動やプログラムを始める際は、必ず利用者の意向を反映できるようにしきみを整えている (メモ: )	1	2	3	
177	関係機関や専門家と連携し、相談体制を整えている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
178	第三者委員の設置など、意見や要望・苦情の窓口や苦情対応体制について、わかりやすく利用者や家族に説明し、利用を促している (メモ: )	1	2	3	
179	意見・提案を受けたときの記録の方法や報告の手順、対応策の検討、公表のルール等を規定した手引書を整備している (メモ: )	1	2	3	
180	苦情解決の責任者は全ての苦情とその対応結果を把握している (メモ: )	1	2	3	
181	外部の専門家等に相談し、苦情解決の仕組みに関する改善提案を受け、さらなる改善をしている (メモ: )	1	2	3	
182	要望・苦情申し出から検討経緯、申し出人等への報告、改善までの内容を記録している (メモ: )	1	2	3	
183	要望・苦情に対する検討内容や対応策を、苦情を申し出た利用者や家族等にフィードバックしている (メモ: )	1	2	3	
184	苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している (メモ: )	1	2	3	
185	コミュニケーション能力や判断能力の充分でない人々等が苦情・要望等を表明しやすいよう職員間で検討し、成果をあげている (メモ: )	1	2	3	
186	利用者からの苦情が発生したときの対処方法を検討・蓄積し、予防・再発防止に活用している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
利用者からの意見等に対して組織的に迅速な対応をしている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がない	
187	要望や苦情が出されたら方針を定め、速やかに初期対応をしている (メモ: )	1	2	3	
188	要望や苦情を出した人だけでなく、当事者以外にも対応の経緯を説明している (メモ: )	1	2	3	
189	要望や苦情の中で、組織的な対応が必要なものについては、会議等で方針を検討している (メモ: )	1	2	3	
190	要望・苦情をサービスの向上に反映している (メモ: )	1	2	3	
191	対応に時間がかかる場合には、今後の見通しについて説明している (メモ: )	1	2	3	
192	苦情や要望をきっかけにした改善点を、利用者や家族、地域社会等に積極的に周知している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

9. 地域との交流・連携

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		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
193	地域との関わりについての基本的な考え方を明文化している (メモ: )	1	2	3	
194	利用者の活動範囲を広げたり利用者が地域の中で日常の時間を過ごす機会を確保するような取り組みを行っている (メモ: )	1	2	3	
195	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 (メモ: )	1	2	3	
196	利用者が地域との交流によって得た意見や要望を、積極的に地域にフィードバックしている (メモ: )	1	2	3	
197	事業所の活動や行事に地域の人々の参加を呼びかける等、利用者が職員以外の人と交流できる機会を確保している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
事業所の機能、特性にもとづく知識・技術等の専門性を地域に還元している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
198	集会室等の施設設備や備品等を地域に開放している (メモ: )	1	2	3	
199	地域住民のニーズに基づき、子育てサークル・介護者の集いなど住民の自主的な活動に対して、支援・協力している (メモ: )	1	2	3	
200	地域の人や関連施設を対象に、利用者や施設機能の理解を深めたり支援方法を伝えるための企画・啓発活動等(地域住民を対象にした情報提供・介護教室等の研修会や講師派遣等)を行っている (メモ: )	1	2	3	
201	地域住民の主体的な参加を得て、研修会等を企画し、実施している (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					

母子生活支援施設アンケート

ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
202	ボランティアや地域住民の福祉体験の受け入れ等に対する基本姿勢を文書化している (メモ: )	1	2	3	
203	ボランティア等の受け入れによって得られた成果を分析し、日常の業務改善に活かす取り組みがある (メモ: )	1	2	3	
204	ボランティア等の受け入れ体制を整備している(担当者の明確化、手引書の整備) (メモ: )	1	2	3	
205	ボランティアに対するオリエンテーション・研修等を行っている (メモ: )	1	2	3	
206	ボランティア等に、利用者の守秘義務、利用者に関する留意事項等を伝えている (メモ: )	1	2	3	
207	ボランティアから、受け入れや活動の際の方針や事業所の日常の業務の改善点を聴取し、改善に取り組んでいる (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					
地域の必要な社会資源を把握し、関係機関との連携を図っている		実施している	実施していない		わかりにくい項目に
			本来実施すべき	実施する必要がある	
208	地域の関係機関・団体について、機能や組織とのつながりを明確にしたリストを作成している (メモ: )	1	2	3	
209	関係機関と定期的な連絡会を行っている (メモ: )	1	2	3	
210	関係機関との連携のあり方を日常活動から分析し、改善に取り組んでいる (メモ: )	1	2	3	
211	地域の関係機関のネットワーク化に取り組んでいる (メモ: )	1	2	3	
212	ネットワーク内で共通する問題に対して、解決に向けて共同して具体的な取り組みを行っている (メモ: )	1	2	3	
その他の項目:					