

(平成31年3月)

# 第三者評価内容評価基準における 各評価項目の判断基準に関する ガイドライン

判断基準、評価の着眼点  
評価基準の考え方と評価の留意点

(婦人保護施設版／神奈川県)

社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会  
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

## A - 1 利用者の尊重

### A - 1 - ( 1 ) 利用者の尊重

A - 1 - ( 1 ) - 施設生活全般について、利用者が自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。

#### 【判断基準】

- a ) 施設生活全般について、利用者が自由に意見を表明する機会を設け、それに応えている。
- b ) 施設生活全般について、利用者が自由に意見を表明する機会を設けているが、十分にそれに応えていない。
- c ) 施設生活全般について、利用者が自由に意見を表明する機会を設けていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

施設における援助では、利用者の個性を受容しその権利を尊重して、常に利用者の最善の利益に配慮した援助をめざすことが求められます。

本評価基準では、利用者の権利尊重の基本として、自由な意見表明の機会の確保と、利用者の意見に対する施設としての対応方法などについて評価を行います。職員の基本的姿勢や、意見を表明することが困難な利用者への配慮など、施設における具体的な取り組みを評価します。

#### 評価の着眼点

利用者の個性を尊重し、利用者の希望や意見に可能な限り応えている。

利用者が自由に意見を表明できるよう、利用者との信頼関係づくりに取り組んでいる。

日常生活の場面で、生活場面面接を実施するなど、利用者から意見を引き出せるよう取り組んでいる。

能力や状況によって十分に意思を表明できにくい利用者に対して、職員が本人の意思を確認したうえで社会的な代弁者としての役割を果たすように努めている。

普段の利用者の表情や態度からも意見を読み取るよう取り組んでいる。

すぐに応えることが難しい事柄でも、職員会議で話し合う等の取り組みで対応している。

利用者の希望に応えられない事柄については、その理由をその都度利用者に説明して、理解を求めている。

A - 1 - ( 1 ) - 利用者自身が自分たちの生活全般について自主的に考える活動（施設内の自治会活動等）を推進し、自立に向けて積極的に取り組めるよう支援している。

**【判断基準】**

- a ) 利用者自身が自主的に考える活動を推進し、自立に向けて積極的に取り組めるよう支援している。
- b ) 利用者自身が自主的に考える活動の推進に努め、自立に向けて積極的に取り組めるよう支援しているが、十分ではない。
- c ) 自立に向けて積極的に取り組めるような支援をしていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者自身が、自尊感情を持って、自らの人生を主体的に生きていくための支援として、施設内での利用者の自主的な活動を推進していくことがのぞまれます。このような活動は、利用者が自らの権利について学び、自主的に自分の生活を改善していく力を養うことにつながっていきます。

本評価基準では、利用者自身による主体的な活動の推進に向けた具体的な取り組みや、それらに対する職員のかかわりについて評価します。一人ひとりに対する支援等については、個別支援（サービス実施）計画との関係で評価します。

**評価の着眼点**

利用者自身が自分たちの生活全般について、自主的・主体的な取り組みができるような活動（施設内の自治会活動等）を実施している。また、施設がそのような活動を阻害していない。利用者が問題や課題について主体的に検討し、その上で取り組み、実行、管理するといった内容を含んだ活動をしている。

活動における目標実現に向かって発展していくように支援している。

活動を通して、利用者の自己表現力、自律性、責任感などが育つように支援をしている。

活動で決定した要望等については、可能な限り応えている。

A - 1 - ( 1 ) - 施設の行う援助について利用者に対して適切な情報提供を行い、利用者が自らの意思を決定できるように支援している。

**【判断基準】**

- a) 施設の行う援助について利用者に対して適切な情報提供を行い、利用者が自らの意思を決定できるように支援している。
- b) 施設の行う援助について利用者に対して適切な情報提供を行っているが、利用者が自らの意思を決定できるような支援が十分ではない。
- c) 施設の行う援助について利用者に対して適切な情報提供を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者に対する適切な情報提供は、利用者の知る権利を守ることであり、主体性のある「力」（エンパワメント）を高めることにつながります。

あわせて、情報提供は利用者の意見表明や自己決定の前提となるものであることから提供する情報の内容や、その方法にも十分な配慮が求められます。

本評価基準では、利用者自身が選択する力を身につけ、自己確立を図るという基本的な考え方に基づき、十分な情報提供、説明が行われているかどうかについて具体的な取り組みを評価します。

**評価の着眼点**

施設の提供する援助の内容・方法について事前に利用者には十分説明している。

利用者の自己決定の重要性について職員全員が十分認識している。

必要な情報を提供し主体的な選択ができるようにしている。

A - 1 - ( 1 ) - 職員が利用者に対して二次的被害に及ぶ言動等を行わないよう徹底している。

【判断基準】

- a) 職員が利用者に対して二次的被害に及ぶ言動等を行わないよう徹底している。
- b) -
- c) 二次的被害に及ぶ言動等を行わないための取り組みが十分ではない。

評価基準の考え方と評価のポイント

入所に至るまでに暴力や虐待等の被害を受けてきた婦人保護施設利用者が、職員の言動等により重ねて精神的被害を受けるという、いわゆる二次的被害を受ける場合があることが指摘されています。職員にその意図がなくても、さまざまな被害体験をもつ利用者にとっては、二次的被害になることに留意する必要があります。

施設における援助では、いかなる場合においても利用者の人格を辱めるような言動は許されるものではありません。

本評価基準では、施設における二次的被害に及ぶ言動等を行わないための取り組みについて評価します。

職員研修等を通じて二次的被害に及ぶ言動等を行わないことへの意識を高めることのほか、日頃から二次的被害に及ぶ行為・言動等について利用者の意見を反映して検証し、利用者を尊重する支援スキルを高める等の取り組みが求められます。

また、二次的被害に及ぶ言動があった場合を想定して、施設長が職員・利用者双方にその原因や事実の確認をすることや、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行うしくみを整備することも必要となります。

また、本評価基準では、大声をあげて叱責するなど、行き過ぎた指導や、管理強化につながる指導（懲罰）については、c) 評価となります。

評価の着眼点

「就業規則」等の規程に二次的被害に及ぶ言動等の禁止を明記している。

具体的な例を示して二次的被害に及ぶ言動等を禁止している。

二次的被害に及ぶ言動等の起こりやすい状況や場面について、研修や話し合いを行い、それらを伴わない援助技術を習得できるようにしている。

二次的被害に及ぶ言動等の禁止を職員に徹底するため、日常的に会議等でそれらを取り上げ、行われていないことを確認している。

二次的被害に及ぶ言動等があった場合を想定して、施設長が職員と利用者の双方にその原因や事実の確認をし、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行うしくみがつくりられている。

職員による二次的被害に及ぶ言動等の禁止について、利用者に周知している。

A - 1 - ( 1 ) - 職員は、セクシャルハラスメント行為等により、利用者の生活環境が害されることがないように取り組んでいる。

**【判断基準】**

- a) 職員は、セクシャルハラスメント行為等により、利用者の生活環境が害されることを防ぐ取り組みを行っている。
- b) 職員は、セクシャルハラスメント行為等により、利用者の生活環境が害されることを防ぐ取り組みを行っているが、十分ではない。
- c) 職員は、セクシャルハラスメント行為等により、利用者の生活環境が害されることを防ぐ取り組みを行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

婦人保護施設利用者は、入所に至る前に、性にかかわる被害体験（性的虐待、売春、中絶の繰り返し、性感染症など）を重ねてきた人もいることから、職員のことばや態度が利用者にとってセクシャルハラスメント行為にならないかどうか、常に配慮する必要があります。二次的被害行為はもとより、性的な言葉によるいやがらせなどの心理的虐待、セクシャルハラスメントなどは、絶対に許されるものではありません。日頃から職員研修や具体的な体制整備を通じて、対策を講じておく必要があります。本評価基準では、施設におけるセクシャルハラスメント行為等を防ぐための具体的な取り組みを評価します。

**評価の着眼点**

セクシャルハラスメント行為等の防止に関する要綱を作成して職員に徹底している。  
セクシャルハラスメント行為等について、具体的な例を示して、利用者に周知している。  
セクシャルハラスメント行為等に迅速に対応できるように、利用者からの訴えやサインを見逃さないよう留意している。  
セクシャルハラスメント行為等の防止を徹底するため、日常的に会議等で取り上げ、行われていないことを確認するとともに、女性性の侵害について認識を深めるための研修を行っている。  
セクシャルハラスメント行為等を発見した場合には、記録し、必ず管理職等に報告することが明文化されている。  
セクシャルハラスメント行為等があった場合を想定して、施設長が職員と利用者の双方にその原因や方法・程度等事実確認をし、「就業規則」等の規程に基づいて厳正に処分を行うようなしくみがつくられている。  
利用者が自分自身を守るための知識を学習したり、嫌がらせなど性的な侵害を受けたときは、自らが訴えるスキルを身につけるような機会やシステムを設けている。

A - 1 - ( 1 ) - 利用者個人の思想や信教の自由は、他の利用者の権利を妨げない範囲で保障されている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者個人の思想や信教の自由は保障されている。
- b )
- c ) 利用者個人の思想や信教の自由が尊重されていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者個人の思想・信教の自由については、最大限に配慮して保障していくことが大切です。心の自由は個人の尊厳と基本的人権の尊重という理念の確立という視点から最も大切にされなければなりません。

本評価基準では、それぞれの利用者個人の思想や信教の自由を保障するための施設における取り組みを評価します。

**評価の着眼点**

施設において宗教的活動を強要していない。

個別的な宗教活動の自由は他の利用者の権利を妨げない範囲で保障されている。

利用者の宗教的活動において他の利用者の権利を妨げないように配慮している。

## A - 2 日常生活支援サービス

### A 2 - (1) 食生活

A - 2 - (1) - 食事をおいしく楽しく食べられるよう工夫し、栄養管理にも十分な配慮を払っている。

#### 【判断基準】

- a) 食事をおいしく楽しく食べられるよう工夫し、栄養管理にも十分な配慮を払っている。
- b) 食事をおいしく楽しく食べられるよう工夫し、栄養管理にも配慮を払っているが、十分ではない。
- c) 食事をおいしく楽しく食べられるような工夫や配慮を払っていない。

#### 評価基準の考え方と評価のポイント

食生活は、利用者の生活の中の大切な要素であり、自らの生活を豊かにするために基本的な体験の幅を広げます。

本評価基準では、食事をおいしく楽しく食べることができるような工夫等について施設における取り組みを評価します。

#### 評価の着眼点

食事場所は、常に清潔が保たれている。

食事場所は、安心できる環境として配慮している。

温かいものは温かく、冷たいものは冷たくという食事の適温提供に配慮している。

陶器の食器等を使用したり、盛りつけやテーブルの飾りつけを工夫したりするなど、食事をおいしく食べられるように工夫している。

利用者の体調、疾病、アレルギー等に配慮した食事を提供している。

バランスのとれた食生活の習得については、無理がないよう配慮し実施している。

定例的に利用者の嗜好や栄養摂取量を把握し、献立に反映させている。

生活指導担当職員と給食担当職員との定例的な連絡会議を開催し、食生活の向上などに努めている。

研修会や講習会に参加し、技術の向上に努めている。

バイキング方式や屋外での食事、レストランでの外食等、多様な食事の機会を設けている。



A - 2 - ( 1 ) - 利用者の状況や希望に応じて食事の時間が設定されている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者の状況や希望に応じて食事の時間が設定されている。
- b ) -
- c ) 利用者の状況や希望に応じて食事の時間が設定されていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

食事の時間は、利用者の生活習慣の確立につながるよう設定されるとともに、食事に要する時間にも個人差があることから、可能な限り幅とゆとりをもって設定される必要があります。また、就労活動等利用者の個別性にも配慮した対応が求められます。

本評価基準では、利用者の状況や希望に応じて食事の時間が設定されているかどうかについて、施設の取り組みを評価します。

**評価の着眼点**

朝食、昼食、夕食それぞれの食事時間が、利用者の基本的な生活習慣の確立につながるよう設定されている。例：夕食時間は午後6時以降にしている。

就労活動等利用者の状況に応じて、食事時間以外の時間でも個別の食事を提供している。

電子レンジや保温庫、保冷庫等を用意し、食事時間以外にもおいしく食べられるよう配慮している。

無理なく楽しみながら食事ができるように、個人差に応じた食事時間に配慮をしている。

A - 2 - ( 1 ) - 利用者の状況に応じて食習慣を習得するための支援を適切に行っている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者の状況に応じて食習慣を習得するための支援を適切に行っている。
- b ) 利用者の状況に応じて食習慣を習得するための支援を行っているが、十分ではない。
- c ) 利用者の状況に応じて食習慣を習得するための支援を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

本評価基準では、食生活への利用者の参加や、変化に富んだ食生活の提供等を通じて、利用者の状況に応じた食習慣を習得するための支援について評価します。

**評価の着眼点**

食器の使い方や食事のマナーが習得できるよう支援している。

食習慣の習得を、無理なく楽しみながら身に付けられるよう工夫している。

テーブル拭き、食器洗い、食器消毒、残飯処理など食後の後片づけの習慣が習得できるよう支援している。

食品分類やおやつの摂り方等、栄養についての正しい知識を教えている。

## A - 2 - ( 2 ) 住生活

A - 2 - ( 2 ) - 居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮したものになっている。

### 【判断基準】

- a ) 居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮したものになっている。
- b ) 居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮されているが、十分ではない。
- c ) 居室等施設全体が、生活の場としての快適さに配慮していない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

利用者の権利擁護の視点から、生活の場である建物や設備のあり方をあらためて見直して見る必要があります。

本評価基準では、居室等施設全体が生活の場として安全性や快適さに配慮したものになっているかどうか、施設の工夫や取り組みを評価します。

### 評価の着眼点

居室は利用者が個々の生活を演出できる空間が確保されている。

居室はプライバシーに配慮した構造になっている。

トイレは利用者の快適さに配慮して設置している。

浴室は利用者の快適さに配慮して設置している。

談話室など、憩いの空間を確保している。

共用部分には行き届いた清掃が行われ、軽度な修繕は迅速に行っている。

身体に障害のある利用者がある場合には、安全に行動ができるように配慮している。

## A - 2 - ( 3 ) 入浴

A - 2 - ( 3 ) - 入浴の支援は、利用者の状況や希望を反映して行われている。

### 【判断基準】

- a ) 入浴の支援は、利用者の状況や希望を反映して行われている。
- b ) 入浴の支援は、利用者の状況や希望を反映して行われているが、十分ではない。
- c ) 入浴の支援が、利用者の状況や希望を反映して行われていない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、入浴の時間帯、入浴の週間回数、設定された時間外の利用など、可能な限り利用者の希望に添う必要があることから、施設として希望を把握するための検討体制の整備と具体的な取り組みを評価します。

また、基本的な入浴習慣やマナーの習得に関する取り組みや、入浴は職員の目の行き届きにくい時間や空間であることに留意し、利用者のプライバシーに関する配慮を行っている等の取り組みも評価します。

### 評価の着眼点

利用者の身体的状況（例：性感染症、刺青、暴力による痣、妊娠）に対して配慮している。  
設定された時間のほかに、利用者の個別の状況に応じて入浴できるよう配慮している。  
入浴の時間帯や回数について、利用者との話し合いで決めている。  
入浴のマナーに関する話合いの機会が持たれている。

## A - 2 - ( 4 ) 他者との関係調整

A - 2 - ( 4 ) - 利用者と家族との関係再構築のための支援を行っている。

### 【判断基準】

- a ) 利用者と、同居していない子どもや家族等との家族関係の再構築のための支援を行っている。
- b ) 利用者と、同居していない子どもや家族等との家族関係の再構築のための支援を行っているが、十分でない。
- c ) 利用者と、同居していない子どもや家族等との家族関係の再構築のための支援を行っていない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

利用者が抱える様々な人間関係の問題に対して、十分に理解した上で、関係の再構築の支援を行うことは、利用者の自立へ向けた大切な支援です。また、家族関係の再構築は、利用者自身の生きる希望につながるものです。

家族との関係の再構築は大切ですが、過去のいきさつから複雑であり、時には不可能の場合も多々あります。そのため、利用者の意向を十分に確認した上で、支援を開始する必要があります。

また、子ども、両親、きょうだい等との関係はそれぞれ別な要素がある場合も多く、それぞれの関係で個別に対応することが重要です。

本評価基準では、支援一つ一つの内容を評価することとなります。

判断基準 c ) は、施設として関係再構築への取り組みを行っていない場合であり、試みた結果、利用者個人のその時々の状態を考慮して支援を行っていない場合は c ) としません。

### 評価の着眼点

施設内で、家族関係に関する相談ができる体制が整えられている。

子ども、両親、きょうだい等との関係再構築のための具体的な支援を行っている。

とりわけ、子どもとの関係再構築については、施設として支援の計画を持つとともに、他の関係機関等とのケースカンファレンス等で、子どもを取り巻く総合的な問題解決方法等の手段を持ち、具体的に取り組んでいる。

必要な場合には、医師、弁護士等の専門家や関係機関等との連携を行っている。

A - 2 - ( 4 ) - 利用者と、他者との関係調整のための支援を行っている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者と、他者との関係調整のための支援を行っている。
- b ) 利用者と、他者との関係調整のための支援を行っているが、十分でない。
- c ) 利用者と、他者との関係調整のための支援を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者が抱える様々な人間関係の問題に対して、十分に理解した上で、関係調整の支援を行うことは、利用者の自立へ向けた大切な支援です。

他者とは、他の入所利用者、職場（実習含む）の上司・同僚、入所以前の友人、入所以前の生活の場であった地域の人たち等を言います。

入所以前の地域の人たちや友人との関係は、過去のいきさつから、中には関係を断ち切りたい人たちもいます。しかし、利用者の自立に必要な人もあり、見極めが必要で、個別に対応することが重要です。

施設内の他の利用者との関係づくりは、交流等を通じて、利用者自身が自立するための支えとなる新しい関係づくりへの支援ともなります。取組みについて、具体的な内容で評価をおこないます。

**評価の着眼点**

施設内で、他の利用者や以前の知人・友人との関係等について相談ができる体制が整えられている。

必要に応じ、他の利用者との関係づくりのため支援を行っている。

利用者同士のトラブルについて適切に解決を図っている。

施設外の人たちとの関係調整のため、訪問や調整会議等の機会を設けている。

以前の知人・友人との関係調整を図るため関係機関との連携体制が作られている。

必要な場合には、弁護士等の専門家や婦人相談員、民生委員等との連携を行っている。

## A - 2 - ( 5 ) 自主性・自律性を尊重した日常生活支援

A - 2 - ( 5 ) - 行事などのプログラムは、利用者が主体的に関わることができるように計画・実施されている。

### 【判断基準】

- a) 行事などのプログラムは、利用者が主体的に関わることができるように計画・実行されている。
- b) 行事などのプログラムは、利用者が主体的に関わることができるように計画・実行されているが、十分ではない。
- c) 行事などのプログラムが、利用者が主体的に関わることができるように計画・実行されていない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

行事などのプログラムを、利用者が主体的に関わることができるように計画・実行することは、利用者の自主性を高めるための支援となります。なお、行事などのプログラムは、利用者が施設での生活を楽しみ、趣味などを通して精神的な安定や自立への意欲を高めていくために計画されるものです。利用者の要望を反映したプログラムの用意、参画しやすい雰囲気づくりなどが求められます。

また参画については、利用者が自由に選択できることが基本になります。

### 評価の着眼点

利用者の趣味や興味にあったプログラムになるよう利用者の要望を反映している。

利用者の自発的な参画を促すように支援している。

利用者が施設での生活を楽しめるような企画を利用者と共に行えるように工夫している。

利用者の状況を考慮し、参加しやすいように内容、時間等を工夫している。

行事等の参画について、利用者の選択を尊重している。

A - 2 - ( 5 ) - 利用者が自らの健康について理解を深めるような支援を行っている。

【判断基準】

- a ) 利用者が自らの健康について理解を深めるような支援をしている。
- b ) 利用者が自らの健康について理解を深めるような支援をしているが、十分ではない。
- c ) 利用者が自らの健康について理解を深めるような支援を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準では、利用者が自らの健康について認識をもち、体調の変化などがあるときは報告できるように支援する取り組みを評価します。

また、利用者が簡単な病気や怪我などのとき、自ら処置できるような具体的な方法を学べる機会を提供することが求められます。

さらに、利用者が病気の時には、安心して静養できる環境を整えることと、治療に当たっては医療機関の協力も得て、回復に向けて必要な支援を行うことが求められます。

評価の着眼点

利用者自らが、健康に留意できる意識を育てている。

必要な場合には利用者の看病を行っている。

必要な場合は受診、通院等についての相談・助言、介助、同行等を行っている。

利用者の意向を尊重しながら、医療の専門家又は医療機関との連携を行っている。

受診や服薬が必要な場合、利用者にもその必要性を説明・助言している。

誤薬を防ぐシステムが確立している。

職員間で病状経過、服薬などの情報がきちんと引き継げるシステムができている。

静養室が確保されている。



A - 2 - ( 5 ) - 個別に応じ、利用者への衣食住に関する生活スキル向上の支援を行っている。

**【判断基準】**

- a ) 個別に応じ、利用者への衣食住に関する生活スキル向上の支援を行っている。
- b ) 個別に応じ、利用者への衣食住に関する生活スキル向上の支援を行っているが、十分ではない。
- c ) 利用者への衣食住に関する生活スキル向上の支援を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者の自立へ向けての支援は、利用者の生きることへの意欲を喚起し、日常生活における具体的な場面ひとつひとつに対して、行われる必要があります。それぞれの利用者の現状を把握し、退所後の自立した生活に必要なさまざまな生活に関するスキルについて、本人の意向を尊重し十分に話し合いを行う中で支援の内容を決めていくことが重要です。

なお、施設では、自然に調理の仕方を覚えたり、買い物を手伝って材料の選び方等を知ったりするという機会が少ないことも考えられます。食器洗いや配膳等の習慣を習得することにあわせて、基礎的な調理技術の習得に向けた援助も必要となります。

**評価の着眼点**

衣服の清潔保持等、衣生活のスキル向上の支援を行っている。

入浴等、衛生管理のスキル向上の支援を行っている。

栄養管理等、食生活のスキル向上の支援を行っている。

調理等のスキルを学ぶための設備が整っている。

基礎的な調理技術を習得できるよう、食事やおやつを作る機会を設けている。

部屋の清掃等、住生活のスキル向上の支援を行っている。

A - 2 - ( 5 ) - 利用者が新しく生活を立て直すために、十分な相談体制をとっている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者が新しく生活を立て直すために、十分な相談体制をとっている。
- b ) 利用者が新しく生活を立て直すために相談体制をとっているが、十分ではない。
- c ) 利用者が新しく生活を立て直すための相談体制をとっていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者が新しく生活を立て直すにあたっては、個々の状況を把握した上で、利用者の意向を十分に汲みながら具体的な支援を行う必要があります。プライバシーに配慮し、不安を抱えた利用者が安心して相談できる体制の整備が求められます。

本評価基準では相談体制や心理的サポートについての評価を行い、就労等についての支援体制は次の項目で評価します。

**評価の着眼点**

利用者が今後の生活を立て直すための相談にあたり、多様な選択肢を用意している。

夜間・休日でも利用者の相談に応じられる体制をとっている。

必要に応じて、専門の相談機関を紹介している。

個別相談に応じるためのスペースが確保されている。

健康相談、将来の生活設計等に対する支援を行う職員との信頼関係が構築されている。

A - 2 - ( 5 ) - 婦人保護施設の利用者の特性により生じる心理的な課題をもつ利用者に対して、心理的な支援を行っている。

【判断基準】

- a) 婦人保護施設の利用者の特性により生じる心理的な課題をもつ利用者に対して、心理的な支援を行っている。
- b) 婦人保護施設の利用者の特性により生じる心理的な課題をもつ利用者に対して心理的な支援を行っているが、十分ではない。
- c) 婦人保護施設の利用者の特性により生じる心理的な課題をもつ利用者に対して、心理的な支援を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

婦人保護施設では、職員が、婦人保護施設利用者としての特性により生じる心理的な課題（トラウマ、PTSD 症状等）の内容について把握し、個々の状況に応じた心理的な支援が、利用者を尊重した丁寧な関わりのもとに行われることが求められます。

本評価基準では、利用者に対する心理的な支援について、個別支援（サービス実施）計画に基づく心理支援プログラムの策定とそのプログラムによる心理的支援の実施状況等について評価します。

評価の着眼点

婦人保護施設の利用者の特性により生じる心理的な課題をもつ利用者については、個別支援（サービス実施）計画に基づき、心理療法担当職員によりその解決に向けた心理支援プログラムが策定されている。

精神的な疾病・障害、知的障害を持っている利用者が抱えている精神的な不安を十分に理解し受け止めたうえで支援が行われている。

心理支援プログラムにおいて個別・具体的方法が明示されており、その方法により心理的支援が実施されている。

日常生活の中で、心理的な援助が行える体制ができている。

必要に応じて心理の専門家から直接的支援を受ける体制が整っている。

心理的なケアが必要な利用者への対応に関する職員研修やスーパービジョンが行われている。

必要に応じ、医療機関との連携が図られている。

A - 2 - ( 5 ) - 利用者の職業能力開発や就労支援を行っている。

【判断基準】

- a ) 利用者の職業能力開発や就労支援を行っている。
- b ) 利用者の職業能力開発や就労支援を行っているが、十分ではない。
- c ) 利用者の職業能力開発や就労支援を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

社会的自立は利用者の経済的自立が前提となります。利用者の置かれた状況や心身状態に配慮しながら、本人の意向に沿った職業・職種などに配慮した職業能力開発・就労支援が求められます。また、就労に対する不安への適切な助言や、就労後の相談体制の整備など、職場紹介や能力開発にとどまらず、個別のケースに対応した幅広い支援が望まれます。

評価の着眼点

公共職業安定所の活用や就職先の開拓など、利用者の心身状態や意向に配慮した就労支援を行っている。

職業能力や適性について、婦人相談所と十分に共通理解がされる等、連携が図られている。

利用者の適性や経験・希望に配慮した職場探し、能力開発についての相談や情報提供等の支援を行っている。

就労に不安を持つ利用者については、事情や背景を十分考慮しながら相談・助言を行っている。施設内で、就労支援のための講座・勉強会等を行っている。

必要があれば利用者の勤める職場との連携・調整を行っている。

職場環境に関する相談・助言を行っている。

職場での権利侵害等の訴えに対して適切な対応をしている。

障害者手帳の交付を受けて就労をめざす利用者には、障害者雇用の枠を利用し、就労がスムーズに行えるよう支援している。

希望に応じて、定期的な職場訪問を実施するとともに、その結果を利用者に伝え、よりよい就労の継続ができるよう支援している。

A - 2 - ( 5 ) -            利用者が必要に応じて社会資源を有効に利用できるように支援を行っている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者が必要に応じて社会資源を有効に利用できるように支援を行っている。
- b ) 利用者が必要に応じて社会資源を有効に利用できるように支援を行っているが、十分ではない。
- c ) 利用者が必要に応じて社会資源を有効に利用できるような支援を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

利用者の自立へ向けた活動に対しては、情報提供はもちろんのこと、書類記入等へのサポート、関係機関等への同行など利用者の不安感を支える支援が望まれます。また、退所後を視野に入れながら専門機関や自助グループへの紹介を行うなど、利用者が自らの力で社会生活を営むために必要な社会資源の有効利用について、適切な支援が行われているかどうかを評価の対象とします。

また、社会資源の利用に対して不安な場合や、書類上の文言などの理解が不十分な利用者が多いことをふまえ、丁寧な対応を心掛けることが必要です。

**評価の着眼点**

利用者が、自身に関わる社会資源の正確な名称や機能を理解できるよう努めている。

掲示板等を活用し、諸制度に関して常に新しい情報提供に努めている。

関係機関や施設等へ同行している。

書類記入などの申請手続きの側面的支援を行っている。

専門機関・自助グループ等についての相談・紹介を行っている。

A - 2 - ( 5 ) - 利用者が性について理解を深めるための取り組みを行っている。

**【判断基準】**

- a ) 利用者が性について理解を深めるための取り組みを行っている。
- b ) 利用者が性について理解を深めるための取り組みを行っているが、十分ではない。
- c ) 利用者が性について理解を深めるための取り組みを行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

婦人保護施設は、女性の人権を守り、自らの性を尊重し、人間としての尊厳の確立をめざすことが求められています。

そのため、利用者の状況に応じて性についての知識、自らのからだの機能などについて学習し、自らの性を尊重できる支援への取り組みが求められます。

本評価基準では、利用者が性への理解を深め、性的な被害を受けてきた女性たちが自らの性を尊重し、自信を持って生きられるような支援を評価します。

**評価の着眼点**

利用者の状況に応じた性教育のカリキュラムを用意し、性知識などを学ぶ機会を設けている。

性教育について、職員の学習会を実施している。

性について、職員と利用者が率直に話し合う機会を設けている。

A - 2 - ( 5 ) - 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう支援している。

【判断基準】

- a ) 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう支援している。
- b ) 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくよう支援しているが、十分ではない。
- c ) 金銭の管理や使い方など経済観念が身につくような支援を行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

本評価基準は、利用者の金銭の管理や使い方など経済観念の確立に向けた支援について施設の取り組みを評価します。

(なお、金銭については本人による管理を基本としていますが、例外に施設が管理を行うこともあります。)

評価の着眼点

施設が金銭管理を行う場合は、利用者と協議のうえ、その範囲や方法等について決定している。また、このことを文書にして確認している。

計画的な小遣いの使用等、金銭の自己管理ができるよう支援している。

無駄遣いをやめ、節約したことによる効果を実感できるようなお金の使い方を体験できるように工夫している。

小遣いの使途については、利用者の自主性を尊重し、不必要な制約を加えていない。

一定の生活費の範囲で生活することを学ぶプログラムを実施している。

**【判断基準】**

- a ) 利用者に対する債務整理のための支援を行っている。
- b ) 利用者に対する債務整理のための支援を行っているが、十分でない。
- c ) 利用者に対する債務整理のための支援を行っていない。

**評価基準の考え方と評価のポイント**

多重債務を抱えている場合、合法・非合法を含め、また、以前の夫、友人・知人、以前の住居近くの商店等、利用者個人として貸借関係が明確になっていない場合も含め、返済不能の債務を抱えています。

まず、合法的な債務や、友人・知人等からの債務は、返済する事を基本に、利用者と充分相談し、弁護士等の協力を得ながら、可能なものから返済を実現できるよう支援します。

こうした取組みの中で、借金に頼らず、自分自身の収入に見合った暮らしを作る支援を同時に行うことが重要です。

取組については、具体的な内容で評価をおこないますが、具体的には、弁護士等の協力を得ながら、

- ・債務のうち、本人自身に返済義務のないもの等についても精査できる体制がある。
- ・どうしても返済できない金額の場合には、利用者自身の意見を尊重しながら、自己破産等各種の解決方法を提示し支援している。

などの取組を評価します。

**評価の着眼点**

債務があった場合の相談ができる体制が整えられている。

消費者金融の制度や債務返済についての研修に施設として取り組んでいる。

必要な場合には、弁護士、警察等と相談できる体制を施設として作っている。

必要な場合には、弁護士、警察、裁判所調査員等の専門家や民生委員等との連携を行っている。

一時的に身を隠す場所や手段等をあらかじめ準備している。



## 2 - ( 6 ) 利用者の安全の確保

A - 2 - ( 6 ) - 夫等の暴力により保護を必要とする利用者の安全確保を適切に行っている。

### 【判断基準】

- a ) 夫等の暴力により保護を必要とする利用者の安全確保を適切に行っている。
- b ) -
- c ) 夫等の暴力により保護を必要とする利用者の安全確保を行っているが、十分ではない。

### 評価基準の考え方と評価のポイント

夫等の暴力などにより保護を必要とする利用者については、安全確保の視点を第一にした支援が行われなければなりません。婦人相談所や福祉事務所等と連携しながら、状況に応じて適切な判断が求められます。

同時に、利用者の不安に対する精神的な支援や、外部との連絡のとり方などの具体的なアドバイス、外出が必要な用件の代行など、利用者に対する十分なケアも求められます。具体的な支援内容を評価します。

### 評価の着眼点

安全確保と精神的ケアを目的とした相談・支援を行っている。

本人の所在の秘匿について関係機関と協議し、理解と協力を得ている。

夫等から発見される等の怯えがみられる利用者について、外部との連絡のとり方、日常生活の代行等、きめ細かい対応ができる体制がとられている。

安全確保のための方法についてマニュアルを作成し、常に職員や利用者に周知を図っている。

夫等から発見される等おそれが出てきた場合には、婦人相談所、福祉事務所や警察等と連携して他施設へ移動できる体制が整っている。