

福岡市 児童福祉施設 監査基準

利用者処遇

—母子生活支援施設—
(令和6年度)

福岡市こども未来局

福岡市こども未来局

目 次

第1	母子の処遇状況	2
第2	保育室児童の処遇の状況 (保育室のある場合)	5
第3	苦情解決体制	8

第1 母子の処遇状況

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
<p>第1 母子の処遇状況 (1) 指導計画</p>	<p>1 指導計画が策定されているか。</p> <p>2 計画等の実施状況</p> <p>3 自立支援計画は前年度の総括に基づいているか</p>	<p>最低基準第40条</p>	<p>母子の日常生活、及び母子に対する生活指導を通じて、母子家庭の経済的・精神的自立を援助する施設として、施設は指導方針・目標を設定し、それを計画し、実施していかなければならない。</p> <p>1. 単なる行事予定ではなく、指導目標・方針が具体化されたものが好ましい。</p> <p>2. 行事、講習会、利用者等の計画が計画どおり実施され、参加しやすいような配慮をしなければならない。</p> <p>母子家庭の自立の促進を目的とし、継続的支援を行うため、個別の自立支援計画を策定する必要がある。 自立支援計画案の標準的な記入項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 母親及び児童の指名 ・ 児童の状況 ・ 入所理由 ・ 当面の課題 ・ 中・長期的な課題 ・ 母子・関係者の意見 ・ 自立支援目標 ・ 再評価の実施予定日 ・ 就労・家庭生活、児童の養育、その他各領域の具体的支援目標及び方法 ・ 再評価 	<p>(1)年間指導計画を作成していない</p> <p>(1)実施していない行事等がある</p> <p>(2)行事に対する職員の勤務体制をとっていない</p> <p>(1)個別の自立支援計画を策定していない。</p> <p>(2)個別の自立支援計画が不十分である</p>	<p>B</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>A</p> <p>B</p>

第1 母子の処遇状況

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
(2) 生活指導の状況	<p>1 個別の母子家庭生活及び稼働状況に応じて就労、家庭生活及び児童の養育に関する相談・助言を行っているか。</p> <p>2 相談にあたって、私生活の尊重、秘密の保持は十分であるか。</p>	最低基準第39条 (生活指導)	<p>1. 個別の母子家庭生活の及び稼働の状況に応じ、人権に配慮しつつ、就労、家庭生活及び児童の養育に関する相談・助言を行う必要がある。</p> <p>2. 母子の相談を行う場合は、私生活を尊重しつつ利用者の自立促進を目的として行わなければならない。</p> <p>3. 家庭生活の補完的・相談機能的機能をもつ母子生活支援施設の性格から、例えば、</p> <p>(1)生活の基本的習慣がないもの (2)心身に障害があるもの (3)勤労意欲の乏しいもの (4)社会的に不適應なもの</p> <p>等母子の生活意欲増進のため積極的に指導援助する必要がある。</p>	<p>(1)個別の母子の家庭生活及び稼働状況に応じて就労、家庭生活及び児童の養育に関する相談・助言行っていない。</p> <p>(1)相談にあたって、私生活の尊重、秘密の保持が充分である。</p>	<p>A</p> <p>B</p>
(3) 関係機関との連携	1 関係機関との連絡を図っているか。	最低基準第43条 (関係機関との連携)	福祉事務所、母子相談員、児童家庭支援センター、母子福祉団体及び公共職業安定所等、必要に応じて児童の通学する学校、児童相談所等の関係機関と密接な連携を図る必要がある。連携の方法としては、電話連絡、面談のほか、合同で当該母子の家庭の生活の支援に係る会議をすることが考えられる。	(1)関係機関との連絡を図っていない	A

第1 母子の処遇状況

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
(4) 児童の指導状況	1 母親、学校等との連絡は十分であるか。 2 学習指導は計画的か。 3 家庭状況を考慮した児童の指導を行っているか	最低基準第39条 (生活指導)	1. 少年指導員は、児童の健全育成のため生活指導、学習指導、趣味活動など計画的に行う必要がある。また、家庭と十分連携をとって行わなければならない。 学校での課外活動等を考慮し、春・夏・冬休み期間についても、月間計画・日課とも関係づけながら、指導することが望ましい。 2. 軽微な病気や外傷などで、保育所での保育ができない場合や、伝染病等患者の予後時の保育及び緊急時、母親が送迎できない時の保育など、一般保育機能を補完又は代替をする役割がどのように行われているかを聴取し、必要な助言をする。	(1) 母親、学校との連絡が不十分である。 (1) 学習指導が計画的でない。 (1) 家庭状況を考慮した児童の指導を行っていない。	B B B
(5) 記録の状況	1 世帯台帳・指導日誌を作成しているか 2 入所中の経過等を記録しているか	最低基準第18条 (児童福祉施設に備える帳簿)	1. 世帯台帳は個々の世帯について、その状況・入所の経緯・指導経過等の記録を必要とする。 2. 世帯台帳・指導日誌等により、母子の指導経過や児童の育成について、客観的観察を含め記録をしておく必要がある。	(1) 世帯台帳・指導日誌を作成していない。 (1) 記録内容が不十分である。	A B
(6) 健康管理の状況	1 定期健康診断を実施しているか 2 検査項目は十分か 3 健康診断の記録を作成しているか 4 施設外での実施状況を十分に把握しているか 5 入所前の既往歴及び予防接種状況等を把握しているか	最低基準第15条	1. 母子の健康診断は、入所時及び年2回実施するように指導する。 2. その他職場、学校、保育所等で行っている健康診断については、利用者の健康診断結果を把握し記録しておかなければならない。 3. 集団生活のため、施設は個人並びに集団の健康管理に十分留意する必要がある。 4. 入所者の発育と健康状態・既往歴・生活習慣等を知ることが、入所後の健康管理に役立てるために必要である。	(1) 定期健康診断を全く実施していない。 (2) その他不適切な事項がある。 (1) 検査項目が不十分である。 (1) 記録内容が不十分である。 (1) 施設外での実施状況の把握が不十分である。 (1) 入所前の既往歴及び予防接種状況等を把握していない。又は不十分である。	A B A B B B

第2 保育室児童の処遇状況 (保育室のある場合)

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
第2 保育室児童の処遇状況 (1) 保育計画・指導計画・日課等	1 保育計画・指導計画・日課等を作成しているか。	最低基準第42条	最低基準第42条により「第5章(第45条第2項を除く。)の規定を準用する」ことになっている。 一般保育所より規模も小さく在籍人員、期間も不安定なこともあるが、年齢別の計画や年間計画等の作成は必要である。また、「一般保育所」での保育を補完する病児保育・予後保育などの機能がどのように行われているかも重要である。	(1) 保育計画・指導計画・日課等を作成していない。	A
	2 内容に不備がないか。			(1) 内容に不備がある。	B
(2) 保育内容及び記録の状況	1 保育内容の記録を作成しているか。	最低基準第18条 (児童福祉施設に備える帳簿)	最低基準第18条により、入所している者の処遇の状況を明らかにする帳簿を整備しなければならない。	(1) 作成していない	A
	2 保育内容の記録が十分であるか。	最低基準第47条 (保育の内容)		(1) 記録内容が不十分である	B
	3 児童の個別記録があるか。			(1) 児童の個別記録がない。	A
(3) 日々の健康状態の観察及び個別検査	1 日々の健康状態の観察及び個別検査を行っているか。	最低基準第47条 (保育の内容)	入所児童の疾病の予防に留意し、常に保護者・医者・保健所等と緊密に連携し、清潔の習慣・食生活・遊びの内容としての活動と休息のバランス・体の鍛錬・環境整備・衣服調整・歯科衛生・伝染病の防止等の注意を図る。	(1) 日々の健康状態の観察及び個別検査を行っていない。	A
	2 観察及び個別検査は十分であるか。			(1) 日々の健康状態の観察及び個別検査が不十分である。	B
(4) 午睡等の実施	1 午睡等を行っているか。	最低基準第47条 (保育の内容)	季節や活動の状況に応じて、子供の疲労に注意し、午睡等の適切な休養が取れるよう配慮する必要がある。なお、休養の方法は、個々の子供に適したものとし、必ずしも午睡に限定することなく、心の安静が保てるような環境を設定する。	(1) 午睡等を全く行っていない。	A
	2 休養のために適切な環境を確保しているか。			(1) 適切な環境を確保していない。	B
(5) 保育時間	1 保護者の労働時間を考慮しているか	最低基準第46条 (保育時間)	保育時間は1日につき8時間を原則としその地方における乳児又は幼児の保護者の労働時間その家庭の状況等を考慮して定めることとされている。	(1) 保護者の労働時間等考慮していない。	A
	2 その他不適切な事項がないか。			(1) その他不適切な事項がある。	B

第2 保育室児童の処遇状況（保育室のある場合）

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
(6) 保護者との連絡	1 保護者との協力は十分であるか。	最低基準第48条 (保護者との連絡)	入所している乳児又は幼児の保護者と密接な連絡をとり、保育の内容等につき、保護者の理解及び協力を得るように努めなければならない。	(1) 保護者との連絡がない。	A
				(2) 保護者との連絡が不十分である。	B
(7) 保育給食 (ア) 献立表の整備	1 献立表を作成しているか。	最低基準第14条 第4項 (給食)	献立表は具体的に食品を調理し、喫食に適するようにするための基本的な計画書であると同時に、調理現場職員に対する作業命令書の性格をもっている。	(1) 献立表を作成していない。	A
				(1) 献立表の記載内容が不十分である。	B
(イ) 献立への配慮	1 必要な栄養量が確保されているか	最低基準第14条 第2項 (給食)	入所している者に給食をするときは、その献立は、できる限り変化に富み入所している者の健全な発育に必要な栄養量を含むものでなければならない。	(1) 施設の給与栄養量の目標を設定していない。	B
				(2) 必要な栄養量が確保されていない。	A
	2 献立が季節感、嗜好に配慮し変化にとんだ内容になっているか。	最低基準第14条 第3項 (給食)		(1) 変化に乏しくまた嗜好等への考慮をしていない。	B
				(1) 個々の状況に応じた配慮が不十分である。	B
	3 個々の発育や発達、体調等に応じた配慮を行っているか。また、窒息や誤嚥の予防対策や食物アレルギーのある子どもへの対応を適切に行っているか。			(2) 窒息・誤嚥予防対策が不十分である。	B
4 その他献立内容に問題はないか。			(3) 食物アレルギーの対応が不十分である	B	
(ウ) 調理従事者等の衛生管理	1 調理担当者の検便を適切に実施しているか。	最低基準第15条 第4項（入所したもの及び職員の健康診断） 厚生省通知「社会福祉施設における衛生管理について」	児童福祉施設の職員の健康診断に当たっては、特に入所している者の食事を調理する者につき、綿密な注意を払わなければならない。 臨時職員も含め、調理従事者（調乳担当者含む）は検便を月に1回以上実施し、検査項目は、赤痢、サルモネラ、腸管出血性大腸菌、その他必要な細菌等について行い、保菌の有無が確認できていない者は、調理業務などに従事しないこと。 調理従事者等は、毎日作業開始前に、自らの健康状態を確認し、その結果を記録すること。下痢、腹痛、嘔吐などの症状や、手指に化膿創がある者に対して、施設長は適切な指示を行い、施設汚染の防止に努めること。	(1) 献立内容に問題がある。	B
				(1) 検便が必要な職員の検査を行っていない。	A
	2 調理・調乳担当者の健康チェックを毎日行っているか。（下痢、発熱、手指の傷、化膿等）	最低基準第13条 (衛生管理等)		(2) 実施項目、実施頻度が不適切である。	B
(3) 検査結果を確認せずに、調理業務等に従事している。				A	
				(1) 調理・調乳担当者の健康チェックを毎日行っていない。	A
				(2) その他、不十分な事項がある。	B

第2 保育室児童の処遇状況（保育室のある場合）

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
(エ) 施設・設備の衛生管理	1 施設・設備が衛生的に管理されているか。	最低基準第13条（衛生管理等） 厚生省通知（平成9年3月31日社援施第65号「社会福祉施設における衛生管理について」）	児童福祉施設に入所している者の使用する設備、食器等又は飲用に供する水については、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じなければならない。 食材料はそれぞれに応じた保管温度で保管する必要があるため、冷蔵庫・冷凍庫の温度管理を行う。	(1)水質の検査を始業前、作業終了後実施していない。 (2)冷蔵庫・冷凍庫の温度を、始業前、作業終了後に確認していない。 (3)調理従事者が使用する便所が衛生的に保たれていない。 (4)その他施設・設備が衛生的に管理されていない。	B B B B
(オ) 調理作業上の衛生管理	1 原材料の受入れ・下処理が適切であるか。 2 加熱調理食品の加熱温度管理が適切であるか。 3 二次汚染の防止が適切であるか。		原材料の納入に際しては調理従事者等が立ち合い、品質、鮮度、品温、異物混入等について点検を行い、その結果を記録すること。 野菜及び果物を加熱せずに供する場合（表皮を除去する場合を除く）には、十分洗浄し、殺菌を行うこと。 加熱調理食品は、中心部温度計を用いるなどにより、中心部が加熱されていることを確認するとともに、温度と時間の記録を行うこと。 手指の洗浄および消毒は、作業開始前、用便後など適切なタイミングで行うこと。 下処理は汚染作業区域で確実にを行い、非汚染作業区域を汚染しないようにすること。 調理後直ちに提供される食品以外の食品は、食中毒菌の増殖を抑制するために、10℃以下または65℃以上で管理することが必要である。	(1)納品時の品質等の確認、温度や時間の記録がない。 (2)検査用保存食の保管を適切にしていない。 (3)加熱せずに提供する食品の洗浄、殺菌が不十分である。 (1)加熱調理食品の温度の確認や、温度と時間の記録ができていない。 (1)手洗いが十分されていない。 (2)原材料の保管が不適切で、相互汚染の恐れがある。 (3)非汚染作業区域が汚染されている。 (4)食器、哺乳瓶、器具、シンクの殺菌方法が不適切である。 (5)調理済み食品の二次汚染防止対策が不適切である。 (6)その他二次汚染防止対策が不適切である。	B B B B B B B
	4 検食を適切に実施しているか	施設における食品の安全確保	施設長等により検食を食事提供前に行い、異味、異臭その他の異常がある場合は、直ちに措置を講じる。また、食事全体の質の評価を行う。	(1)食事を提供する前に検食を実施していない。	B
(カ) 食育の推進	1 児童の健康な生活の基本としての食を営む力の育成に努めているか。	最低基準第14条第5項	将来を見据えた食を通じた自立支援にもつながる「食育」の実践に努めること。 社会福祉施設は集団生活の場であり、衛生管理上特に配慮を要するものである。	(1)食育の実践に努めていない。	B
(8) 感染症予防対策の状況	1 感染症の予防対策をしているか。		メチシリン耐性黄色ブドウ球菌（MRSA）、結核等の施設内感染防止及び腸管出血性大腸菌等の食中毒などの防止については、万全を期するよう指導する必要がある。	(1)感染予防対策を講じていない。 (2)感染予防対策が不十分である。	A B

第3 苦情解決体制

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
第3 苦情解決体制	1 福祉サービスに関する苦情解決体制は整備されているか。	<p>社会福祉法第 82 条、第 65 条 最低基準 第 20 条</p> <p>社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決のしくみの指針</p>	<p>社会福祉事業の経営者は、常に、その提供する福祉サービスについて、利用者等からの苦情の適切な解決に努めなければならない。</p> <p>厚生労働大臣は、社会福祉施設の設備の規模及び構造並びに福祉サービスの提供の方法、利用者等からの苦情の対応その他の社会福祉施設の運営について、必要とされる最低の基準を定めなければならない。</p> <p>1 苦情解決体制</p> <p>(1) 苦情解決責任者 苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事等を苦情解決責任者とする。</p> <p>(2) 苦情受付担当者 サービス利用者が苦情の申し出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命し、辞令等の文書で明確にしている。</p> <p>(3) 第三者委員 苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。</p> <p>○ 第三者委員の要件</p> <p>ア 苦情解決を円滑・円満に図ることができる者であること。</p> <p>イ 世間からの信頼を有する者であること。</p> <p>(例示) 評議員、監事又は監査役、社会福祉士、民生委員・児童委員、大学教授、弁護士など</p> <p>○ 人数 第三者委員は、中立性・公正性の確保のため、複数であることが望ましい。</p> <p>○ 選任方法 第三者委員は、経営者の責任において選任する。委嘱状等の文書で明確にしている。</p> <p>(例示)</p> <p>ア 理事会が選考し、理事長が任命する。</p> <p>イ 選任の際には、運営協議会や利用者等からの意見聴取を行う。</p>	<p>(1) 施設長、理事等が苦情解決責任者とされていない。</p> <p>(2) 職員の中から苦情受付担当者を任命していない。辞令等の文書で明確にしていない。</p> <p>(3) 第三者委員を理事長が選任していない。(任命行為等を行っていない。) 委嘱状等の文書で明確にしていない。</p> <p>(4) 第三者委員を複数選任していない。</p>	<p>B</p> <p>B</p> <p>B</p> <p>C</p>

第3 苦情解決体制

項目	指導監査事項	根拠法令等	基本的考え方	評価事項	評価区分
<p>第3 苦情解決体制</p>	<p>2 苦情解決のしくみについて利用者に周知しているか。</p> <p>3 苦情解決の受付簿等関係書類は整備されているか。</p>		<p>○ 報酬 第三者委員への報酬は中立性確保のため、実費弁償を除きできる限り無報酬とすることが望ましい。ただし、第三者委員の設置の形態又は報酬の決定方法により中立性が確保できる場合には、報酬を出すことは差し支えない。なお、かかる経費について措置費等により支出することは差し支えないものとする。</p> <p>2 苦情解決体制 (1) 利用者への周知 施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決のしくみについて周知する。 (2) 苦情の受付 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。 (3) 苦情受付の報告・確認 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。(第三者委員について苦情申出人が拒否した場合を除く。) (4) 苦情解決に向けての話し合い 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、必要に応じて第三者委員の助言、立ち会いを求めることができる。 (5) 苦情解決の記録、報告 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について記録するとともに、苦情解決責任者は一定期間ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。また、苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間後、報告する。</p>	<p>(1) 苦情解決のしくみについて利用者に周知していない。</p> <p>(1) 苦情解決の受付簿等関係書類が整備されていない。</p>	<p>B</p> <p>B</p>

第3 苦情解決体制

項 目	指 導 監 査 事 項	根拠法令等	基 本 的 考 え 方	評 価 事 項	評価区分
第3 苦情解決体制	4 迅速な対応が行われているか。(保育所又は措置施設で、運営費又は措置費の弾力運用の第3段階に該当する場合の要件)		<p>(6) 迅速な対応 定期的に第三者委員会を開催するなど、迅速な対応を行っている。</p> <p>(7) 解決結果の公表 解決結果については、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等 に実績を掲載し、公表する。 *苦情が無い場合は、相談例を公表すること。</p>	<p>(1) 迅速な対応が行われていない。</p> <p>(1) 解決結果が公表されていない。</p>	<p>B</p> <p>B</p>