

サブカテゴリー解説 (認証保育所 A型・B型)

サブカテゴリー 1. サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 利用希望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、事業者が利用希望者等（利用者及び今後サービスを利用する可能性のある都民等）に対していかにサービス内容に関わる情報を提供しているのかを評価する項目です。

保育所は未就学児が利用するサービスですが、ここでの利用者は実際に保育の対象となる子どもとともに保護者も含まれます。

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希望者等は情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、認証保育所の情報提供については、他の福祉サービスと比較すると違いが見られます。

現時点では、保護者の多くが保育所を希望どおりに選択することが難しい現状があります。認可保育所を希望しても定員を超える希望があり、待機しているという現状がありますので、その待機している間に認証保育所を利用する保護者も少なくありません。また立地条件やサービス内容により、はじめから認証保育所を利用希望する保護者もいます。

認証保育所の利用は保護者との直接契約によるので、認証保育所は積極的に保護者に対して情報提供や案内を実施していますが、認証保育所としての組織の透明性や信頼性を高めていくためにも重要とされる項目といえます。

またここでは、利用希望者等に対してだけではなく、サービス選択のための情報提供や相談業務にあたる関係機関等への情報提供や説明も含んでいます。

■評価項目 6-1-1

「利用希望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、認証保育所の利用希望をしている保護者に対して、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、保護者等のニーズを考慮した情報提供を行っているのかを評価します。

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、利用を希望する保護者や子どもの状況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。

さらに、問い合わせや見学等により、実際のサービスがどのように提供されているのかなど、保護者の必要とする情報を具体的に提供しているの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.利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	・当該保育所が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、『その人にとって必要な情報』を『入手しやすい媒体（方法）で提供しているか』を確認する。
□2.利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている	・当該保育所が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、その『状況に合った情報内容や表記を工夫しているか』を確認する。
□3.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・当該保育所が提供するサービスの『利用希望者等の情報入手ルートや実態を考慮』し、その『状況にあった関係機関等への情報提供』を行っているかを確認する。
□4.利用希望者等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、見学者の希望（時間帯や知りたい内容）についてだけではなく、現在サービスを利用している子どもや保育所のその時々状況を指している。 ・当該保育所が提供するサービスを『利用希望者等の特性を考慮』し、その『要求している事柄への個別対応』と『その時々保育所の状況を考慮して対応をしているか』を確認する。
□5.事業所のサービス利用が困難な場合には、理由を説明したうえで、他の相談先紹介など支援の必要に応じた対応をしている	・定員等の関係で『利用申込の希望に添えない場合』に『保護者の納得を得たうえで、『他の相談先を紹介するしくみがあるか』確認する。 ・申し込みや問い合わせのあった際は、『保護者とのやり取り』を通して、その『保護者がどのような支援を必要としているか』、『必要な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、サービスを利用している保護者や子ども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、被写体となる保護者や子どものプライバシー保護などの配慮も重要となります。
- 保育所としての見学等への対応や考え方に基づき、現在サービスを利用している保護者や子どもへの配慮を行いつつ、有効な見学等が実施されているのかということが求められています。
- 利用者と直接契約を行う認証保育所では、満員などの理由からサービス利用が困難な利用希望者に対し、その人が必要としている支援に応じて、関係機関や保育所同士のネットワーク（情報連携等）を活用した対応を行うことも重要です。

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保護者に説明し、同意を得ている
- 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、サービスの「利用開始当初」や「終了時」の利用者に対して、事業者がどのような対応をしているのかということの評価する項目です。

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。

特にサービスの利用開始時には、利用者に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、さまざまな事由によるサービスの終了時においても、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保護者に説明し、同意を得ている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、サービスの「利用開始当初」の保護者に対して、どのようにサービス内容を伝え、説明し、保護者の同意を得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、一人ひとりの保護者の状況に配慮した対応をしているか、また判断能力が十分でない（あるいは日本語が母国語でない）保護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、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している	・サービス開始時の保護者に対し、『一人ひとりの状況に応じ』『基本的ルール、重要事項等の説明方法を工夫しているか』を確認する。
□2.サービス内容について、保護者の同意を得るようにしている	・サービス開始時の保護者に対し、『保育所が提供するサービス内容や利用料金等に関する情報』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、『保護者の同意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、保護者の意向を確認し、記録化している	・サービス開始時の保護者に対し、『保育所が定めているルール・重要事項等に対する保護者の意見・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 】

- 重要事項等については、認証保育所事業実施細目に定められている書面等について確認するだけでなく、各保育所が、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。
- 詳細な事項を説明しても、納得をえることは難しい場合もありますが、保育所で過ごす子どもの日常の保育内容を分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、子どもや保護者がサービスの利用を開始する際の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子ども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、認可保育所や他の認証保育所への変更も含め、子どもや保護者がサービスを終了する場合の不安を軽減し、これまでと同水準のサービスを継続して利用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、子ども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	・『サービスを開始する際に必要な一人ひとりの子どもの個別事情や保護者の要望』を、『保育所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、子ども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	・サービス利用開始直後の子ども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。 ・『利用開始直後の子ども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.サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている	・保護者のさまざまな事由によるサービスの終了時には、これまでと同水準のサービスを維持できるのか等の一人ひとりの不安に対し、『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 】

- 子どもや保護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子どもが獲得するためには、保護者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。
- 虐待や複雑な家庭環境など、困難な要因によってサービスを開始する子どももあり、保育所には、子ども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。

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（情報収集、分析および課題設定）を行い、子ども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 子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた指導計画を作成している
- 6-3-3 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 6-3-4 子ども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ふまえたうえで、利用者支援の基礎となるサービス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。

このサブカテゴリーにおける「計画」とは、指導計画をさしています。東京都において個別の指導計画の策定が義務付けられているのは3歳未満児に対してのみですが、子どもの個別状況等によって必要と判断し作成している場合や、全体的な指導計画作成時の子どもの個別状況・課題に対する配慮なども評価の対象となります。

■評価項目 6-3-1

「定められた手順に従ってアセスメント（情報収集、分析および課題設定）を行い、子ども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、子ども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保護者や子どもに関す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.子どもの心身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』、『記録』し、『把握しているか』を確認する。
□2.子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	・子ども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	・『子どもや保護者の状況や変化』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、子どもや保護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

「子どもの様子や保護者の希望、関係者の意見を取り入れた指導計画を作成している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもに対する指導計画の作成・見直し状況について評価します。子ども一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、子どもや保護者等の希望などを尊重し、保護者と保育所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。保護者の納得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、保育課程を踏まえて、養護（生命の保持・情緒の安定）と教育（健康・人間関係・環境・言葉・表現）の各領域を考慮して作成している	・指導計画は、『養護と教育の各領域を意識し、保育課程にそって作成されているか』を確認する。
□2.計画は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている	・子ども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、指導計画作成の過程で、『保育に関する子どもや保護者の意向や希望』を『どのように把握』し、『子どもや保護者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。
□3.計画を保護者にわかりやすく説明している	・保護者が、子どもの指導計画を理解し、納得してサービス提供を受けられるために、『保護者の状況に合った説明方法の工夫をしているか』を確認する。
□4.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	・子ども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。
□5.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	・子どもや保護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 】

- 計画の作成にあたり、子どもや保護者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。
- 子ども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。
- 子ども一人ひとりの状況に応じた適切な計画内容となるよう、計画作成や見直しの際には、専門職の意見の反映や、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。

■評価項目 6-3-3

「子ども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、子ども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子どもや保護者状況の変化等をいかに記録しており、その記録がいきた情報となるような管理体制がどのように整えられて、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.子ども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	・子ども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、子どもにとって適切なサービスを提供するために『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、その結果子ども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『子どもや保護者の変化』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

「子ども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、子ども一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な子どもや保護者に関する情報が、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、子どもや保護者の状況などの情報』等を、『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.子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している	・『子どもや保護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、その子どものサービス提供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 】

- 子どもに関する情報の共有化が現実に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、機能性にも着目します。

サブカテゴリ 4. サービスの実施

評価項目

- 6-4-1 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた援助を行っている
- 6-4-2 家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている
- 6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している
- 6-4-4 行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫している
- 6-4-5 保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている
- 6-4-6 子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している
- 6-4-7 子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている
- 6-4-8 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている
- 6-4-9 認証保育所の特性をいかした取り組みをしている

【 解説 】

このサブカテゴリは、サービスを利用している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のか、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子どもや保護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・健全育成等との場面において、子どもや保護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保育所が子どもや保護者に対し、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、たとえ設備が古くても、それを補うために保育所でどのように工夫し、取り組んでいるのかを評価します。

■評価項目 6-4-1

「子ども一人ひとりの発達の状態に応じた援助を行っている」

【 評価項目のねらい 】

日常の保育活動の中で、子どもの発達を援助する観点から保育士等が特に配慮すべき事項に関する保育所の取り組みについて評価します。

保育所での生活は基本的に共同生活ですが、子ども一人ひとりの自主性を尊重し、状況に応じた支援が重要となります。また、集団生活の中でも、子ども一人ひとりが安心して生活することができるよう、子ども同士がお互いを認め合い、尊重する心が育つような援助が必要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.子ども一人ひとりの発達の過程や生活環境などにより子どもの全体的な姿を把握している	・日常の保育を提供するうえで、『子ども一人ひとりの現状（発達過程や生活環境など）』を『どのような方法で把握』し、それに『配慮した保育』を『実施しているか』を確認する。
□2.子どもが主体的に周囲の人やものに働きかけることができるよう、環境構成を工夫している	・子どもが興味を持って関われる『環境』を『どのように考え』、その実現のために『どのような工夫を行っているか』を確認する。 ・単に保育所の設備だけではなく、人的環境、物的環境（玩具や遊具等）などに対する工夫を総合的に確認する。
□3.子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう援助している	・『子どもの生活習慣や文化、年齢等による違い』があっても、『お互いを尊重する心が育つような援助・工夫をしているか』を確認する。
□4.特別な配慮が必要な子ども（障害のある子どもを含む）の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している	・保育を行ううえで『特別な配慮が必要な子ども』に対して、『特性に応じた保育を行っているか』を確認する。 ・障害のある子どもについては、指導計画に基づき、障害の種類や特性に応じた保育が行われているかを確認する。
□5.発達の過程で生じる子ども同士のトラブル（けんか・かみつぎ等）に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	・発達の過程で生じる『子ども同士のトラブル』に対して、『子どもを受容し、適切な保護、世話をを行うよう工夫しているか』を確認する。 ・保育者側の都合によらない子どもの気持ちの受容への工夫について確認する。

【 留意点 】

- 子どもを受容していくためには、家庭環境や身体的成長の差などから生じる子ども一人ひとりの違いを把握しておくことが重要です。
- かみつぎなどへの対応にあたっては、かみついた子どもだけでなく、かみつかれた子どもやそれ以外の子どもへの対応についても確認することが大切です。

■評価項目 6-4-2

「家庭と保育所の生活の連続性を意識して保育を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、保育所における生活と、家庭における生活との連続性に着目し、子供の生活が安定したものとなるようにするための取り組みを評価します。

保育所における生活では、子どもの個々の状況に応じて、適切な時期、時間に必要な援助が行われているかが重要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している	・登園時に、『保護者等から家庭での子どもの様子』を『どのような視点』に基づき『確認しているか』を確認する。 ・確認した内容を一日の保育にどのように反映しているかを確認する。
□2.発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう支援を行っている	・生活に必要な基本的な生活習慣には、食事・トイレ・着がえ・歯磨きなど、さまざまなものがありますが、『子ども一人ひとりの発達状況』にあわせ、『その大切さを伝え』、『意欲的に身につけられるような支援・工夫をしているか』を確認する。
□3.休息（昼寝を含む）の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している	・『子ども一人ひとりのその日の状況』や『年齢・発達に応じて』、『休息等の長さや時間帯を調整するしくみがあるか』を確認する。
□4.お迎え時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている	・『子ども一人ひとりの一日の状況』をどのように『保護者に直接伝えるしくみがあるか』を確認する。 ・「直接伝えるしくみ」とは、保育所から子どもの個別の状況を、保護者に対して説明する取り組みであり、対面だけに限定せず、さまざまな工夫を含める。

【 留意点 】

- 積極的に家庭との情報交換を行いながら、子どもの生活リズムを考慮し、登園前・降園後の家庭での生活状況を意識して、保育を行うことが大切です。

■評価項目 6-4-3

「日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、日常の保育に関する保育所の考え方やその実践・工夫について評価します。
保育目標が、日常の保育の実践の中でいかされ、展開されているか、について着目します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.日常の保育の内容は保育目標を反映して構成されている	・『保育所の保育目標』が、『日常の保育（デイリープログラム・カリキュラム等）』に『どのように反映されているか』を確認する。
□2.子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている	・『子どもの自主性・自発性』をどのようにとらえ、『集中して遊びこめる時間や空間』をどのように考え、『保育を実践しているか』を確認する。 ・自由遊びの時間帯などで、子どもが自らさまざまなものに関わったり、または静かに過ごすことができるようにするための工夫について確認する。
□3.子どもがのびのびと体を動かせるよう、積極的に戸外活動や外気浴等を実施している	・『子どもにとっての体を動かすことの意義』を職員が理解したうえで、『体を動かせるような機会（戸外活動や園外活動、園庭のある場合は園庭遊びなど）を積極的に設けているか』を確認する。
□4.戸外・園外活動には、季節の移り変わりなどを感じとることができるような視点を取り入れている	・戸外活動等がどのような『目的』を持って『行われているか』を確認する。 ・単なる外遊び等ではなく、『子どもが身の回りの環境の変化』を『体験できるようなものとなっているか』を確認する。
□5.【0・1・2歳児のみ受け入れている保育所で、取り組みのない場合は非該当とする】 子どもが集団活動を経験する機会（他の保育所の子どもとの交流など）を積極的に設けている	・興味や関心を同じくする友達と関わる機会を増やすために『どのような取り組みを行っているか』を確認する。 ・0・1・2歳児のみ受け入れている保育所で、取り組みのない場合は、「なし」ではなく非該当を選択する。 ・規模の小さい保育所で、園児だけでは集団活動を行うことが難しい場合は、子どもがクラス外や園外の子ともと一緒に楽しく遊べるように園として『どのような工夫をしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 保育所が日常の保育で大切にしていることは、保育目標との整合性・関連性をみながら確認します。
- 子どもが、保育所で自己を十分に発揮し、乳幼児期にふさわしい経験が積み重ねられるよう、日常の保育が工夫されることが重要です。

■評価項目 6-4-4

「行事等を通して、日常の保育に変化と潤いを持たせるよう工夫している」

【 評価項目のねらい 】

この項目は、前の評価項目で評価する「日常の保育」と対比・関連させて、「日常の保育」に変化を与える行事などについて、保育所としてどのような考え方にに基づき実施しているかを評価します。

行事の多様性・大小・多少を評価するのではなく、保育所の行事に対する考え方やその実践が明らかになるように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.みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している	・『ひとつのことを協力し合い、やり遂げることの喜びや楽しさを味わえるような行事等』を『どのように考え』、『実施しているか』を確認する。
□2.子どもが興味を持ち、自ら進んで取り組めるような行事等を実施している	・行事等に子どもが『興味を持ち、自ら進んで取り組むことができる』よう、『工夫し、実施しているか』を確認する。 ・年齢に応じ、行事等の持つ意味を理解できるよう工夫しているか。
□3.行事等を行うときは、保護者の理解が得られるような工夫をしている	・保護者に対し、『行事等を実施するねらい』を『どのように伝えているか』、また、保護者から『行事の内容（ねらい）』について『理解が得られる』ような『工夫をしているか』を確認する
□4.保育所の行事に地域の人参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが職員以外の人と交流できる機会を確保している	・子どもが『保育所の職員以外の人』と『交流する機会』を『保育所としてどのように考え』、『設定しているか』を確認する。 ・地域との友好的な関係作りのためにどのような取り組みをしているかを確認する。

【 留意点 】

- 特別な活動や行事などは、保育の一環として子ども自身の満足感や主体性が尊重されるようにすることが必要です。
- 乳児や低年齢児は、集団的行事に主体的に関わることは難しいと考えられますが、年齢に応じ、行事などの持つ意味を伝え、家庭では経験できない活動をするこは、興味や関心を引き出す良い機会になります。

■評価項目 6-4-5

「保育時間の長い子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている」

【 評価項目のねらい 】

一般的に保育所を利用する子どもは、一日の大半を保育所で過ごすことから、この項目では、一日の中で多くの時間を保育所で過ごす子どもに対する配慮について評価します。

保育時間の中で、保育士等の交替があっても、子どもの保育所での生活の様子が職員間で共有され、保護者へ伝えられるしくみが重要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.保育時間の長い子どもが、くつろげる環境になるよう配慮をしている	・『子どもが、くつろぎ、安心して過ごせる環境』を『どのように考え』、それを実践するために『どのような工夫が行われているか』を確認する。
□2.子どもの様子を確実な方法により職員間で引き継いでいる	・保育時間中の職員の交替に際し、『登園時からの子どもの様子』を『どのような方法で引き継いでいるか』を確認する。
□3. お迎え時には、子どもの日中の様子（担任からの引き継ぎ事項等を含む）を保護者に直接伝えている	・『登園時からの子どもの様子』を『保護者に直接伝える取り組みがどのように行われているか』を確認する。 ・職員の交替があるときでも、引継ぎ事項を含めて保護者に伝えているかを確認する。

【 留意点 】

- 保育時間が長くなることにより、職員の入れ替わりや職員体制が変わることが想定されます。お迎え時に勤務している職員だけでなく、日中勤務していた職員からの引き継ぎ事項を含めて、その日、子どもがどのように過ごしたか連絡漏れがないようにすることが重要です。

■評価項目 6-4-6

「子どもが楽しく安心して食べることができる食事を提供している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、保育所で提供する食事（おやつ等を含む）に関する取り組み内容を評価します。食事は、子どもの身体的成長の基本であることから、年齢等にあった調理方法や食習慣に応じて、一人ひとりに配慮することが大切です。

また、食事を通した子ども同士のコミュニケーションや家庭との連携など、食育の推進という観点を取り入れた計画的な取り組みも必要となります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している	・『食事をとる最適な環境』について、『保育所としてどのように考えているか』、また、それを『実践するための工夫や配慮を行っているか』を確認する。
□2.メニューや味付けなどに工夫を凝らしている	・『子ども一人ひとりの状態や嗜好』を『どのような方法で把握』し、『飽きのこない献立を立てているか』を確認する。 ・行事食の提供や季節感のある献立など、『食事を楽しめる工夫をしているか』を確認する。
□3.子どもの体調（食物アレルギーを含む）や文化の違いに応じた食事を提供している	・『子どものその日の体調』や『一人ひとりの子どもの持っているアレルギーや食文化を把握』し、『個別の状態にあった食事提供』を『実施しているか』を確認する。
□4.食についての関心を深めるための取り組み（食材の栽培や子どもの調理活動等）を行っている	・『食事の提供を含む食育の計画等』を定め、『食育に関する取り組みが行われているか』を確認する。
□5.保育所の食育に関する取り組みを、保護者に対して伝える活動をしている	・食育の実施にあたり、『家庭との連携』を『どのように考え』、『保護者とともに進めているか』を確認する。

【 留意点 】

- 保育所を利用している子どもは、月齢や発達段階にも幅があり、食べ方や量・時間にもばらつきがありますが、乳幼児が自分で食べようとする意欲を育てるための配慮に着目する必要があります。
- 子ども一人ひとりの発達状況やアレルギーなどの状況により食事制限が必要な場合は、子どもの健康管理を優先させることがあります。
- これらの評価にあたっては、訪問調査時に、子どもたちが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、最小限の影響ですむような配慮が必要です。
- 食育については、保育所のみで行われるものではなく、家庭と連携して行われることが大切となってきます。
- 乳児の授乳や食事に関しては、乳児一人ひとりの状況やリズムに合わせて行うことが大切です。

■評価項目 6-4-7

「子どもが心身の健康を維持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、子どもをけがや病気などから守り、健康を維持するための取り組みについて評価します。

日常的に子どもの健康状態の把握を行い、体調の変化（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ということが前提になります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1.けがや病気を防止するため、日頃から身の回りの危険について子どもに伝えている	<ul style="list-style-type: none"> ・『子どもの身の回りの危険』について『どのように考え、把握し、』、『予防・防止のための取り組み』を『実施しているか』を確認する。 ・年齢や発達に応じて、子どもの行動範囲や活動形態が変化することにも配慮して確認する。
□ 2.医療的なケアが必要な子どもに対し、専門機関等との連携に基づく支援を行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・『一人ひとりの健康状態を把握』し、『医療的ケアが必要な子どもへの対応方法』を『必要なケアに応じた専門機関と連携』し、『個別に検討』され、『支援が実施できる体制』を『どのように整えているか』を確認する。 ・事例がない場合には、『事例が発生した場合、どのような対応が想定されているか』を確認する。
□ 3.保護者に対して感染症や乳幼児突然死症候群（SIDS）等に関する情報を提供し、予防に努めている	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者に提供している『情報等の内容は、どのように必要性を検討』し、『実施しているか』を確認する。 ・『感染症が発生した場合の保護者への連絡』は、『保育所としてどのようなしくみで実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

○ 医療機関・専門機関等との連携の強化、個別状況に応じたきめ細やかな健康管理などに着目します。

■評価項目 6-4-8

「保護者が安心して子育てをすることが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、保護者が安心して子育てをすることができるようにするための保育所の保護者支援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.保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して接している	・保育所の都合だけではなく、『保護者個々の事情を把握』し、『保護者の立場に立った対応』を『保育所としてどのように考え』、『実施しているか』を確認する。
□2.保護者同士が交流できる機会を設けている	・『保護者同士が交流できる機会』を『保育所としてどのように考え』、『交流の機会を提供しているか』を確認する。
□3.保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている	・保護者に対する支援の基本となる『保護者と職員の信頼関係』を築くために、『どのような工夫をしているか』を確認する。
□4.保育所の保育に関して、保護者の考えや提案を聴く機会（運営委員会など）を設け反映させている	・『保育所に対する保護者の考え、提案等』を『どのように把握し』、『その内容を検討し、反映させるしくみ』を確認する。
□5.子どもの発達や育児などについて、懇談会や勉強会を開催し、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている	・『子どもの発達や育児に関して』、『保護者と保育所が共通認識を得るための取り組み』を『どのように検討』し、『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 一人ひとりの保護者の状況を踏まえたうえで、子どもへの愛情や成長を喜ぶ気持ちを共感しあうことによって、保護者は子育てへの意欲や自信を膨らませることができます。
そのために保護者同士が交流したり、保護者と職員の信頼関係を築くことが有効です。
- 利用者の立場に立ったサービスを提供するため、認証保育所A型では、運営委員会の設置が義務づけられています。運営委員会だけでなく、保護者の意見を聞く機会を設定し、可能な部分についてはサービス内容に反映することが重要です。
- 不適切な養育や虐待の防止という観点から懇談会や勉強会が開催され、保護者に対して情報を提供する機会を持つことも大切です。

■評価項目 6-4-9

「認証保育所の特性をいかした取り組みをしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、認証保育所の特性をいかすためにどのような取り組み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.異年齢児との生活の中にあっても、年齢や一人ひとりの発達にあった援助を行っている	・『一人ひとりの発達段階の把握や、発達に応じた保育内容の工夫についての園の考え』が示されており、異年齢児との合同保育が主であっても『個人の年齢や発達にあった援助が実行されているか』を確認する。
□2.新たに入所した子どもと、すでに入所している子どもが安定した関係を築けるよう配慮している	・新たに入所した子どもがいる際、『子ども同士が安定した関係を築けるようにする』ために、『新規入所児とすでに入所している子ども双方に対する配慮』として『保育所が工夫していること』を確認する。
□3.契約や更新の機会をとらえ、保護者と緊密に連携しながら保育を行っている	・保育所が『保護者に保育の方針を伝えた上』で、保護者と園とが『子どもの園での過ごし方や子どもの目標』について、『ともに考えられるような取り組み』を行っているかを確認する。

【 留意点 】

- 認証保育所は、一般的に認可保育所と比べて子どもの集団が低年齢児中心・小規模であることが多いこと、年度途中で入退所の機会が多いこと、保護者と園との直接契約であること、などの特徴があります。
- 認証保育所は、地域の保育ニーズに応じて、それぞれの保育所が多様な工夫を行っていることに配慮します。評価の現場では、他の保育所と単純に比較できない部分が多くあると思われませんが、ニーズに応じるための園の工夫を引き出すようにします。

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 子ども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、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している

【 解説 】

このサブカテゴリーは、福祉サービス提供をするうえで基本となる、利用者のプライバシーの保護等、虐待防止等も含めた子ども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、事業者には、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

「子ども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、子どもや保護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、また子どもや保護者のプライバシーを保育所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.子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要が生じた場合には、保護者の同意を得るようにしている	・子どもに関する情報（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』、『保護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.子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	・子どもの日常生活の支援の際に、一人ひとりの子どもが持っている『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 】

- 保育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、保育所は子どもや保護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、保護者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、業務を通じて触れ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。

■評価項目 6-5-2

「サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子ども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、子どもの権利を尊重し、一人ひとりの意向や生活歴、価値観等を考慮して、一人ひとりの子どもらしさを大切にしたい保育所での生活が営めるような支援に努めているかどうかを評価します。

また、保育現場は、子どもの心身の状態や家庭での生活、養育状態等が把握できるだけでなく、保護者の状況なども把握することが可能です。そのため、虐待の早期発見・防止に向けた取り組みや育児困難家庭への支援について、組織的に行われ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.日常の保育の中で子ども一人ひとりを尊重している	・『子ども一人ひとりを尊重する保育』という考え方が『保育所として統一され』『子どもの個性に配慮したうえで保育を実践しているか』を確認する。
□2.子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	・『子どものこれまでの生活の中で培われた個人の思想・信条や生活習慣等を理解』し、そのうえで『子ども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。
□3.虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている	・『虐待や育児困難家庭等の現状や課題の把握』について『保育所としての重要性を共有し』『職員に浸透させる取り組み（勉強会や研修会等）を実施しているか』を確認する。
□4.子ども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・再発防止対策を徹底している	・子ども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。
□5.虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている	・『被虐待児（若しくはその疑いのある子ども）に対して、適切な対応を行うため』に、『保育所としての対応を定め』『職員に周知しているか』を確認する。その際、『職員個人に判断と責任を負わず、組織として対応できる体制になっているか』を確認する。

【 留意点 】

- 子どもや保護者に対する日常的な支援の中で、子どもの権利を侵害しないことだけではなく、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。
- 子どもに対する不適切な対応へのチェック体制が整えられているかどうかについても確認する必要があります。

- 虐待の早期発見・防止に向けて、子どもに対する不適切な関わりや虐待が疑われる情報を得た場合には、職員が一人で関係機関への情報提供や通告の要・不要を判断したり、その後の対応を抱え込んだりすることのないよう、組織として対応する体制を整えておくことが大切です。なお、児童虐待防止法にもとづく通告義務は守秘義務に優先し、真摯な通告が結果として誤通告となった場合は免責されると解釈されるなど、児童虐待の防止に向けての法整備等が進んでいます。
- 子どもに対する不適切な関わり(マルトリートメント)が問題になっていますが、世界的には子どもの基本的人権を定めた国際条約である「児童の権利に関する条約」(子どもの権利条約)があり、日本も批准しています。子どもの権利条約は、児童の最善の利益の考慮のもと、子どもの人権(社会において幸せな生活を送るためにどうしても必要で、人間として当然に持っている権利)や自由を尊重し、子どもに対する保護と援助(手助け)を進めることを定め、意見表明権など能動的権利も明記されています。

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、保育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、保育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、保育所での『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『保育所として定め』、『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を点検している	・『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、事業者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」など事業者の方針がある場合には、サービスの標準化を図るために、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、保育所の業務水準を見直すしくみの確立について評価をします。

求められる水準は、サービスを利用する保護者の要請や子どもの状態の変化、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改変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『実施手順等は改変の必要性』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、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている	・定められた『実施手順等を改定する際』に、『職員や保護者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、『子どもや保護者との関わりの中で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保護者等の意見が取り入れられているかなど、見直し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、保育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、各保育所が実施しているOJT（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（打合せ時や引継ぎ時等）を活用』し、『保育所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、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている	・子どもの『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	・『保育所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。