

サブカテゴリー解説

サブカテゴリー 1 . サービス情報の提供

評価項目

1 保護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、事業者がサービス利用者に対していかにサービス内容にかかわる情報を提供しているのかを評価する項目です。

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者は、情報が少なく、不利な立場に置かれがちですが、利用者と事業者の対等な関係のもとに構築される新たな時代の福祉サービスにとっては、利用者に対する情報提供が大きな意味をもっています。

このサブカテゴリーにおける認証保育所の「サービス利用者」とは、保育所の入園を希望している保護者を指します。

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。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、始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ものなので、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。また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。

ここでは、直接的なサービス利用者のみならず、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 1 - 1

「保護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、認証保育所が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、どのように情報提供しているのか、また、保護者のニーズを考慮して情報提供をし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 の特性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。

また、保護者へ直接情報を提供するほかに、サービスの調整や基盤整備にあたる行政や関係機関等などへの情報提供が行われているかどうか がポイントになります。

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を具体的に情報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.保護者の特性を考慮し、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	・保護者が入手可能な媒体の情報は、内容を理解できるよう工夫しているか。
2.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・保護者への情報提供だけでなく、保護者のサービス情報源となる区市町村や子ども家庭支援センター等関係機関に対して、どのように情報を提供しているか。
3.保護者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	・利用前の情報提供は、希望時間帯や知りたい内容を考慮して対応しているか。実績がない場合は、体制を整備しているかどうかを確認する。
4.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必要な対応をしている	・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への対応にどのような工夫をしているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

現在採用している広報媒体や提供している情報内容が利用希望の保護者にとって適切なものか、利用希望の保護者がどのような情報を求めているのかということ把握しているか、情報の更新体制が整っているのか等について着目します。

問い合わせや見学を希望する保護者の状況をどのように捉え、どのような視点にたって有効な手段を講じているのかに着目します。

【留意点】

効果的な情報提供を考えるにあたって、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、一つの有効な手段となる可能性があります。同時に、被写体となる保護者や子どものプライバシー保護など、サービスを利用している保護者や子どもへの配慮も必要となります。これらの内容はサブカテゴリー5.「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」で評価します。

見学等を希望する側の都合と、現在サービスを利用している子どもへの配慮のバランスを考慮します。

【事業者との対話を進めるために】

「保護者は、サービスの利用前にどのような情報提供を望んでいるのでしょうか。」

「保護者に、認証保育所が提供するサービスを理解してもらうためには、どのような工夫が必要なのでしょうか。」

サブカテゴリ 2 . サービスの開始・終了時の対応

評価項目

- 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
- 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している

【解説】

このサブカテゴリは、事業者がサービス利用開始や終了時の利用者に対し、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上での同意確認が重要になります。

特にサービスの開始時には、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、さまざまな理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。

このサブカテゴリにおける認証保育所の「利用者」とは、項目によって保育サービスを利用する保護者や入園している子どもを指します。

評価項目 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、認証保育所が、初めてサービスを利用する保護者に対して、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、保護者や子どもの状況を念頭におき、周知すべき重要事項が精査されているか、判断能力が十分でない利用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	・入園の際に、認証保育所の基本方針・ルール・重要事項等を保護者が理解できるよう伝達しているか。説明資料や記録等で確認する。
2.サービス内容や利用者負担金について、保護者の同意を得ている	・入園の際に、保護者に対し認証保育所が提供するサービス内容や利用料金等をどのように伝達しているか。単に説明をするだけでなく、保護者の同意を得るような工夫をしているか。
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	・入園の際に、認証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・質問等を記録しているか。説明資料や記録等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

保護者に誤解を与えることのないよう的確な説明をしているか、保護者や子どもの特性に配慮したきめ細かな対応をしているかなどに着目します。

保護者の中には、判断能力等が十分でない方も含まれています。こうした保護者に対する説明や同意の確認が、どのように行われているのかについても着目します。

外国人の保護者に対する独自の特別な対応については、標準を超えた取り組みとして着目します。

【留意点】

重要事項については、社会福祉法等で定められている書面等の内容に限定して考える必要はありません。各事業者が、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。

判断能力等が十分でない保護者の場合、詳細な事項を説明することは難しい場合もありますが、認証保育所で過ごす子どもの日常の保育の内容をわかりやすく伝えることが求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「保護者には、どのような方法で認証保育所の基本事項を説明しているのですか。」

「サービスの利用前に、保護者に特に伝えておくべき事項はどのようなことですか。」

評価項目 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している」

【評価項目のねらい】

この項目では、保護者や子どもがサービスを利用し始める際に、環境の変化などにより受ける影響を緩和するための支援、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、認証保育所から他の保育所への変更も含め、子どもと保護者がサービスを終了する場合、子どもと保護者の不安を除去し、継続的に支援することができるような取り組みをし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.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	・一定様式を定めて当初アセスメントを行っているか。アセスメント様式と情報収集方法、記録状況等を確認する。
2.利用開始直後には、子どもの不安やストレスを軽減するよう配慮している	・どのような対応を基本にしているか。人員配置の工夫や暫定的な日課、職員や他の子どもへの紹介方法等、具体的方策を確認する。
3.サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	・子どもと保護者のこれまでのこれまでの生活習慣等をふまえた支援の事例など、具体的対応策を計画や記録等で確認する。

<p>4.サービスの終了時(就学を除く)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している</p>	<p>・終了時に、子どもと保護者に対する支援・相談・助言等の体制や事例を具体的に確認する。</p>
--	---

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

環境の変化に対する緩和策として、子どもや保護者の個別状況に応じた柔軟な対応策をどのようにしているかに着目します。

保育終了後も保護者が相談を希望した場合のために、担当者や相談窓口を設置するなどの取り組みについても着目します。

【留意点】

情報収集の際は、「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」との関連を考慮する必要があります。

子どもの状況によっては、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があります。しかし、好ましい生活習慣を子どもが獲得するためには、子どもや保護者の納得が重要になり、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利用する子どももいるため、子どもを取り巻くさまざまな背景を理解することが求められています。

【事業者との対話を進めるために】

「利用開始時には、子どもや保護者に関してどのような情報を収集していますか。」

「利用開始にあたっては、特にどのような点に配慮していますか。」

「子どもや保護者がサービスを終了する場合、どのような点に配慮していますか。」

サブカテゴリー 3 . 個別状況に応じた計画策定・記録

<p>評価項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 必要に応じて、定められた手順に従ってアセスメントを行い、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 2 必要に応じて、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個別のサービス計画を作成している 3 必要に応じて、子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している 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、サービス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個別のサービス計画をどのように策定しているのか、それぞれの利用者に対する支援方法にどのような工夫を施しているのか、個別対応にかかわる情報をどのように記録し、職員間で共有化しているかを評価する項目です。

このサブカテゴリーにおける「計画」とは、個別の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0・1歳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 3 - 1

「必要に応じて、定められた手順に従ってアセスメントを行い、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、子どもに対する個別対応をするにあたって、必要に応じて、心身状況や家族関係等を含む生活環境など子どもと保護者それぞれに関わ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のか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.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	・一定様式を定めて子どもの心身状況等を記入し、把握しているか。アセスメント様式と記入状況等を確認する。
2 子どもや保護者のニーズ・課題を明示する手続きを定め、記録している	・収集した情報等をもとに、子どもや保護者のニーズ及び課題を明確にし、記録する方法が確立しているか。
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	・子どもと保護者の課題分析を定期的に見直す時期や手順を文書等で定めているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

アセスメントを行う際の着眼点や様式の記入実態等を確認し、子どもや保護者の支援に必要な情報収集・課題分析ができていかに着目します。

【留意点】

ここではアセスメントを、保育所を利用する子どもと保護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サービスを実施するために、アセスメントは不可欠な過程であるといえます。

個別の課題設定の必要性の判断は、各認可保育所によって異なるとは思いますが、個別の状況やニーズに応じたサービスを提供するために必要な情報の収集や計画策定をどのように行っているかということについて確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「アセスメント様式はどのようなものを使っていますか。その様式を選択したのは、なぜですか。」

「個々の目標を設定する上で配慮しているのはどのような点ですか。」

評価項目 3 - 2

「必要に応じて、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個別のサービス計画を作成している」

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもに対する個別指導計画の作成・見直し状況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.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	・個別指導計画策定の過程で、子どもの様子や保護者の意向・希望を把握し、それを尊重した作成や見直しのしくみが確立しているか。
2.計画を保護者にわかりやすく説明し、同意を得ている	・計画を保護者が理解できるように説明し、どのように同意を確認しているか。
3.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している	・計画見直しの必要性が明確にされ、それに基づいた改訂時期や改訂頻度の基準等をどのように定めているか。必要な関係者が計画策定に参画しているか。
4.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している	・子どもや保護者の状況の変化等に伴う緊急時の計画変更にあたって、迅速な判断体制や準拠規程をどのように定めているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

計画策定にあたり、子どもの様子や保護者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、計画策定や見直しとどのようにリンクしているのかについても着目します。

【留意点】

計画の立案にあたり、判断能力等の十分でない保護者を含め、保護者の希望・意向の確認、計画に対しての納得を得るためにどのような工夫をしているのか確認する必要があります。

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、施設内・外の専門職の意見の反映や、計画作成に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。

【事業者との対話を進めるために】

「保護者の希望や意向を引き出すために、どのような工夫をしていますか。」

「子どもと保護者、保護者と認証保育所の意向が食い違う場合は、どのように対応していますか。」

「計画策定にあたっての基本方針は、どのようなものですか。」

評価項目 3 - 3

「必要に応じて、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、子どもへの個別対応をするうえで、職員が子どもや保護者の状況の変化等をいかに記録しており、その管理体制がどのような状況になっ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	・日常的な子どもとの関わりや子どもや保護者に関する情報を記録しているか。記録内容の的確性を確認する手段(指導者が点検する、会議等で討議する等)があるか。
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	・子どもへの関わりがどのように記録されているか。計画との整合性、支援者の働きかけ、子どもの変化などを具体的に記録化する方策(記録様式の整備、OJTやマニュアル等)をどのように定め、実際に記録されているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

記録内容や記録方法の客観性・的確性を高めるためのしくみや工夫、記録内容の確認など利用者の視点に立った取り組みがあるかどうかに着目します。

【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。これらについては、次の評価項目3 - 4で評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「記録を記入する上で重要なポイントは、どのようなことですか。」

「効果的な記録を作成するために、どのような点に配慮していますか。」

「記録を適切に管理し、活用するために、どのような工夫をしていますか。」

評価項目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、子どもへの個別対応をするうえで、職員間(必要な場合は関係機関の職員も含む)でどのように子どもに関する情報の共有化が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	・子ども一人ひとりの計画や記録を、支援を担当する職員間で共有化し、活用する方策を確保しているか。
2.申し送り・引継ぎ等により、子どもに変化があった場合の情報を職員間で共有化している	・日常の軽微な変化を含めて、子どもの変化に関わる情報を共有する方策を確保しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもに関する情報の共有化が現実にはどの程度行われ、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、機能性に着目します。

【事業者との対話を進めるために】

「日常の記録をどのように活用していますか。」

「職員間で個人情報共有化の効果はどのようなことですか。」

「申し送りの際に、必ず伝える事項はどのようなものですか。」

サブカテゴリー 4 . サービスの実施

評価項目

- 1 子どもの発達を促すための保育を行っている
- 2 栄養バランスを考慮したうえで、おいしい食事を出している
- 3 子どもが心身の健康を回復・維持するための支援を行っている
- 4 園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行っている
- 5 認可保育所と家庭との交流・連携を緊密に行っている
- 6 虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている
- 7 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている
- 8 地域子育て支援の充実に努めている

【解説】

このサブカテゴリーでは、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が提供されているのか、実施しているサービス内容の効果をあげるために、事業所としてどのような工夫がなされているかなど、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。このサブカテゴリーは特に、事業所各々の特徴が現れると考えられますが、基本は利用者本位のサービス提供であると思われます。

このサブカテゴリーにおける認証保育所での「利用者」は項目の内容により、サービスを利用している保護者であったり、入園している子どもであったり、または両方をさしたりします。

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保護者や子どもの意向や生活習慣等に配慮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認証保育所が子どもや保護者に対し、どう向き合っていくのが大切であるといえます。

また設備面(ハード面)や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、それを補うために認証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 4 - 1

「子どもの発達を促すための保育を行っている」

【評価項目のねらい】

日常の保育活動の中で、子どもの発達を促す観点から実施している、認証保育所のさまざまな取り組みを評価します。

保育所での生活は基本的に共同生活であるため、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。その前提として、職員が個別状況に応じて子どもや保護者と

十分な意思疎通を図り、子どもの発達過程や興味を的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

この項目は、前のサブカテゴリ 3. 個別状況に応じた計画策定・記録が、実際の生活場面でいかされ、機能しているのを見る項目であり、その整合性も視野に入れて評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.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	・子ども一人ひとりの現状(発達過程や生活環境など)を把握し、それに配慮した保育を実施しているか。
2.子どもの自主性、自発性を尊重し、遊び込める時間の配慮をしている	・保育の内容は子どもの発達段階を考慮したものになっているか。また、集中して遊べる時間の配慮や工夫をしているか。
3.多様な表現活動や園外活動を計画している	・外出の回数や頻度、場所の確認だけでなく、外出で意図していることはなにかを明確にし、実施しているか。 ・絵本の読み聞かせ、工作、音楽などの表現活動や、戸外への外出などを通して、子どもが興味を広げられるような配慮や、多様な経験ができる工夫をしているか。
4.文化や習慣の違いなどを認め、互いを尊重する心を育てる工夫をしている	・子どもの生活習慣や文化、考え方の違いを把握するためのしくみがあるか。 ・お互いを尊重する心を育てるために工夫している具体例で確認する。
5.障害のある子どもの保育にあたっては、一人ひとりの障害の種類、特性に応じた保育ができるように配慮している	・個別指導計画に基づき、障害の種類、特性に応じた保育が行われているか。 ・計画を反映した支援かどうかを確認する手段を有しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

具体的な保育活動について、特に認証保育所が力点をおいている活動や、独自に実施している活動には重点をおいて確認する必要があります。

【留意点】

自由な保育環境を設定する工夫、芸術活動など情操教育を実施する上での工夫などテーマ別に保育メニューの内容を確認する必要があります。

社会的ルールや生活習慣が身につけられるような日常の支援、行事等の内容を確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもの自主性・自発性をどのようなお考えですか。」

「子どもの発達過程に配慮した保育活動を設定する際に、どのようなことに重点をおきますか。」

評価項目 4 - 2

「栄養バランスを考慮したうえで、おいしい食事を提供している」

【評価項目のねらい】

この項目では、栄養面や衛生面での配慮を含めた認証保育所で提供する食事(おやつを含む)に関する取り組み内容を評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.メニューや味付けなどに工夫を凝らしている	<ul style="list-style-type: none"> ・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をし、飽きのこない献立を立てているか。 ・行事食の提供や季節感のある献立などバラエティに工夫をしているか。献立表や会議等の実態を確認する。 ・子どもの状態や献立により適時適温で食事を提供しているか。
2.子どもの状態にあった椅子・テーブル等を用意している	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの状態にあった食器や椅子・テーブル等の環境整備をしているか。
3.食物アレルギーや文化・習慣の違いなど、個別に配慮した食事を提供している	<ul style="list-style-type: none"> ・除去食、アレルギー食は、献立表などで確認する。 ・外国籍の子どもの食習慣への配慮などについても献立や記録等で確認する。 ・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。
4.快適に食事ができるように環境面でも配慮をしている	<ul style="list-style-type: none"> ・快適な食事をどのように考えているか。 ・快適な食事ができる環境整備や配慮、工夫の具体的事例を確認する。
5.【0歳児を受け入れている保育所のみ】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っている	<ul style="list-style-type: none"> ・乳児一人ひとりのリズムや離乳食の段階をどのように把握しているか。 ・授乳表や献立表等の記録で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

認証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もあります。

【留意点】

「授乳は保護者と相談の上、個別に対応している」「幼児クラスでは自分でおかわりができること」などについても確認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疾病等の状況により食事制限が必要な場

合など、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。

【事業者との対話を進めるために】

「食事の提供で一番大切だと考えていることはどのようなことですか。」

「乳幼児の意にそぐわない食事（アレルギー食など）や嫌いなものを提供しなくてはならない時、どのような工夫をしていますか。」

評価項目 4 - 3

「子どもが心身の健康を回復・維持するための支援を行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもの心身の健康状態を把握するために行っている記録や管理、体調に変化が起こったときの連絡体制の整備等への取り組みを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.子どもの健康状態を定期的に記録し、把握している	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの健康状態を把握しているか。健康記録等で確認する。 ・「定期的」の設定はどのような判断で行われているか。
2.乳幼児突然死症候群（SIDS）、感染症等を予防する仕組みがある	<ul style="list-style-type: none"> ・防止方法や職員の応急処置の習熟の取り組みについて、具体的にどのような実践や対応を行っているか。
3.医療的なケアが必要な子どもに対し、支援できる体制を確保している	<ul style="list-style-type: none"> ・医療的ケアが必要な子どもへの対応方法が個別に検討され、支援が実施できる体制をどのように整えているか、具体的事例等で確認する。 ・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。
4.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"> ・提供している情報等の確認をする。 ・感染症が発生した場合、必要に応じて保護者に連絡しているか。
5.健康に関する保護者からの相談に応じる体制を整えている	<ul style="list-style-type: none"> ・健康に関する保護者の相談に応じたり、必要がある子どもや保護者には認証保育所から説明をする体制を整えているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

医療機関・専門職等の連携の強化、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。

【留意点】

子どもの健康状態の把握は、長期的に見た「定期的」な把握と、日々の保育の中での「定期的」な把握があります。日常的な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も大切です。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもの健康状態について保護者はどんなことを不安に思っているでしょうか。」

「子どもの健康状態をどのように把握していますか。」

「子どもの健康に関して、一番気をつけていることは何ですか。」

評価項目 4 - 4

「園内の生活が、子どもたちにとって楽しく快適なものになる工夫を行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、保育所での日常生活を、子どもにとって楽しく快適なものにするための取り組みを評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.子どもが保育所の生活を楽しめる工夫をしている(誕生会、季節の行事など)	・指導計画に基づいたねらいや内容に留意し、行事等の計画を立て、実施しているか。
2.園内は快適で落ち着ける環境・空間にしている	・環境整備等は、子ども一人ひとりの状況に合わせたものになっているか。 ・各部屋の温度、湿度、換気、採光、寝具類等の清潔など、留意している事項と、対応を具体例で確認をする。
3.お昼寝は子どもの状況に合わせる工夫をしている	・個別の発達状況に応じた対応がルール化されているか。 ・子どもの生活状況を把握したうえで、望ましい発達を促すための指導的な取り組みをする場合、子どもや保護者に対しどのようなことに配慮し対応しているか、具体的な事例等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもの意向を引き出しながら、園内生活での自由の尊重や快適性の向上をめざした支援が行われているかどうかに着目します。

【留意点】

保育内容のプログラム化がどの程度できているか。また、目標達成のチェックシステムやそれをいかして改善がどのように取り組まれているか。職員間や保護者との合意形成はどのようになされているのか確認する必要があります。

子どもたちの個別状況に配慮しつつ、保育の専門性を発揮して、どのように楽しく快適な

生活をつくりあげているのか、具体的事例とともに確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもにとって園内生活の快適・楽しさとはどのようなことだと思いますか。」

「子どもが求める認証保育所での楽しさはどのようなものだと思いますか。」

「共有スペースは 1 日何回位清掃しますか。」

評価項目 4 - 5

「保育所と家庭との交流・連携を緊密に行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、日々の保育活動や行事を通じて、いかに緊密に認証保育所と家庭との関係を構築しているか、相互の意思疎通をよくし、信頼関係を築くための取り組みを実施しているか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.保護者などが常時参観できるしくみがある	・保護者の保育参観に関する認証保育所としての考え方やしくみを確認する。 ・参観可能なことを保護者に知らせる手段を確認する。
2.便り、クラス別保護者会などを活用し、子どもの保育所での生活ぶりを家庭に紹介している	・便りや、保護者会等の記録を確認する。
3.保護者の事情に応じて、安心して働けるよう柔軟な対応をしている	・保護者の事情や保育に対する希望の把握に関して個別の指導計画等で確認する。 ・保護者の急な残業や不定期な業務等に対応しているか、具体的な方法と事例で確認する。
4.保護者が保育所の行事などに参加しやすい工夫を行っている	・具体的な例示で確認する。 ・行事予定表や行事案内を保護者に提供しているか。
5.子どもの登降園において、保護者以外が行う場合、特別なしくみがある	・しくみの確認をする。 ・保護者以外の場合の具体的な対応例を確認する。
6.保育所のイベントや行事等の企画から保護者が参画することが可能である	・イベントや行事の企画書等で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもと保護者との関係性に注目すると共に、家庭との連携を深める具体的な方策に着目します。

保護者がどのような事柄において保育所との交流や連携を望んでいるのかを把握し、保育所としてどのような事柄で保護者との連携が必要なのかを検討したうえで、どのよ

うに対応しているかに着目します。

【留意点】

個別の家庭事情に配慮し、認証保育所と家庭の情報連絡を緊密にするための方策が、実際にどのように行われているかなどについて留意します。

保育所の基本的な考え方・理念・方針といったものを積極的に家庭に伝える工夫を施しているか確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「保護者とはどのようなかわりを持ちたいですか。」

「保護者は認証保育所にどのようなことを求めていると思いますか。」

評価項目 4 - 6

「虐待防止の取り組みや育児困難家庭への支援を行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、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.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	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待や育児困難家庭等の現状や課題の把握についての重要性を職員にどのように浸透させる取り組みをしているのか、具体的な事例で確認する。 ・勉強会や研修の記録で確認する。
2.職員が、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、組織としての速やかな対応を決定する体制を整えている	<ul style="list-style-type: none"> ・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.虐待を受けている疑いのある子どもと保護者の情報は、児童相談所、子ども家庭支援センターなど関係機関に照会、通告を行い、その後も連携できるような体制を整えている	<ul style="list-style-type: none"> ・連携可能な関連機関の確認をする。 ・子どもと保護者の情報が園内でどのように収集・整理されているか。 ・関係機関への連携の方法・担当者等が明確になっているかなどを確認する。
4.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	<ul style="list-style-type: none"> ・懇談会や勉強会の記録で確認する。 ・共通認識を得る取り組みの具体例の確認をする。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

職員が虐待の早期発見・防止や育児困難家庭の支援に対応するための具体的な方策に着目します。

【留意点】

虐待の疑いのある子どもを発見した後、保護者や子どもへの対応のしかたについて職員の

統一した対応方法が定められているか確認する必要があります。

関係機関等との連携については、具体的にどの機関とどのような方法で連携をとっているのか確認する必要があります。

児童虐待の防止等に関する法律第 5 条(平成 16 年 10 月 1 日施行)には、児童福祉施設の職員は、児童虐待の予防その他の児童虐待の防止並びに児童虐待を受けた児童の保護及び自立の支援に関する国及び地方公共団体の施策に協力するよう努めなければならないとされ、児童福祉施設には、児童及び保護者に対して、児童虐待防止のための教育又は啓発に努めなければならないと定められています。

【事業者との対話を進めるために】

「児童虐待について職員全員が認識するために、認証保育所としてどのような工夫をしていますか。」

評価項目 4 - 7

「地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、地域、子ども、認証保育所、家庭の関係作りが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. 保護者が要望する地域の情報を利用しやすいかたちで提供している	<ul style="list-style-type: none"> ・保育所が提供できる保護者にとって必要な地域情報をどのように把握しているか。 ・家庭における地域との関わりを支援しているか、具体的な事例で確認する。
2. 保育所の活動や行事に地域の人々の参加を呼びかける等、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	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもと地域の人々の交流の場をどのように開拓しているか。 ・地域との友好的な関係作りがされているか、具体的な取り組みで確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもの生活の幅を広げるという視点から取り組んでいる地域との交流のさまざまな活動と活動成果の評価や蓄積に着目します。

【留意点】

地域社会の一部には、福祉施設等に対する無理解や無関心、偏見等が存在する場合もあるため、地域交流のための特別な活動以外にも、日常生活の中で近隣との友好的な関係を築くための工夫にも着目します。

【事業者との対話を進めるために】

「保護者は、地域に関するどのような情報提供を望んでいるのでしょうか。」

評価項目 4 - 8

「地域子育て支援の充実に努めている」

【評価項目のねらい】

この項目では、地域ニーズに応じた保育メニューの充実への取り組みについて評価します。地域子育て支援については、平成12年3月に厚生省児童家庭局から特別保育事業（延長保育促進事業、一時保育事業他全12項目）実施要綱でも通知されており、現在保育所が積極的に取り組むべき課題のひとつでもあります。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1. 地域の福祉ニーズに基づいて、地域の子育て事業の実施を区市町村に働きかけている	・地域にある保育ニーズを把握し、当該保育所での実現の可能性等を検討したうえで、区市町村への効果的な働きかけをしているか。
2. 通常保育のノウハウを活かした支援（メニュー、子どもへの対応など）をしている	・提供できる地域子育て支援のメニュー等の具体的活動例や実施における工夫などを確認する。
3. 地域の子育て支援に対しては、利用している保護者の意向を汲み取る体制がある	・提供している地域子育て支援メニューを利用している保護者の意向をどのような体制・方法で把握しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

提供している地域子育て支援メニューの実施状況や利用している保護者の意向をふまえ、保育メニューの改善に取り組んでいるかなどに着目します。

【留意点】

保育所は地域における身近な子育ての専門施設であり、多くの子育てに関する知識・技術を蓄積しています。そこで、通常保育に加えて地域の子育て支援の役割を担うことが社会的に必要になってきています。

通常保育との関連性に配慮しつつ、柔軟な地域子育て支援のサービスを行っているかについても留意します。

この項目は組織マネジメント分析シートのカテゴリー 2 でも評価しますが、実際のサービス場面でも重要な取り組みのため、この項目でさらに詳しく確認します。

【事業者との対話を進めるために】

「この地域ではどのような保育ニーズがありますか。」

「この認証保育所は、地域の人にどのような役割を求められていると認識していますか。」

サブカテゴリ 5 . プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目

- 1 子どものプライバシー保護を徹底している
- 2 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している

【解説】

このサブカテゴリでは、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や個人の尊厳が尊重されているかについて評価します。

このサブカテゴリにおける認証保育所での「利用者」とは、サービスを利用している子どもと保護者の両方をさします。

ここでは、主にプライバシーの保護と虐待防止等も含めた個人の意思の尊重に焦点をあて、評価します。

評価項目 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、子ども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、子どものプライバシーを事業所として組織的に遵守しているか等 evaluates 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.子どもについて他機関へ照会する際、保護者の承諾を得るようにしている	・外部への利用者照会等にあたっては、職員の判断のみではなく、保護者への十分な説明と同意を基本ルールとしているか。
2.子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	・子どもの羞恥心配慮のための工夫をどのように構築しているか。 ・子どもの失敗を他者に知らせない配慮など具体的な取り組みを確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

プライバシー保護の重要性をどのように認識し、業務を通じて知り得る個人情報の管理、職員間の守秘義務の徹底などのしくみを組織として作り上げているかに着目します。

【留意点】

福祉サービスの提供は、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を立案する必要があります。それ故に、認証保育所には子ども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、個人情報の取り扱いについて、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。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもや保護者等のプライバシー保護の必要性について、職員間でどのような議論をしていますか。」

「職員が守秘義務を遵守するために認証保育所として工夫しているのは、どのようなことですか。」

評価項目 5 - 2

「サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、個人の意思を尊重している」

【評価項目のねらい】

この項目では、サービス提供等の際に、子どもの権利を尊重し、個々の意向や生育歴、価値観等を考慮して、その人らしい生活を営めるような支援に努め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、判断力を養う支援をしている	・これまでの生活習慣や子ども一人ひとりを尊重して保育を行っている具体的な事例等で確認する。
2. 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討している	・子どもに対する不適切なかわりについて、職員が共通の認識や理解が持てるような取り組みを行っているか。 ・身体的暴力や言葉の暴力、無視などの精神的暴力、放任などの不適切な行為をいかに防止しているか。
3. 虐待被害にあった子どもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	・被虐待児に対して必要な関係機関と連携し、どのような対応をしているのか。事例がない場合には、被虐待児がいないという事実をどのように確認しているのかと共に、事例が発生した場合の関係機関との連携や対応が想定されているかを確認する。
4. 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	・個人の思想・信条や長年の生活習慣等に基づいた保護者の言動やそれによって培われた子どもの言動等をどのように受けとめ、支援しているのか。計画や記録で確認する。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもの権利擁護や虐待防止に関する職員の意識啓発や、自発的な学習・研究活動などに着目します。

【留意点】

子どもに対する不適切な対応へのチェック体制が確立しているかどうかについても確認する必要があります。

保育を実施する中で、子どもや保護者に日常的にさまざまな支援が必要ですが、子どもの権利を侵害しないことだけでなく、むしろ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。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもの希望や意向を引き出すために、どのような工夫をしていますか。」

サブカテゴリー 6 . 事業所業務の標準化

評価項目

- 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
- 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
- 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では、業務を推進する上で、職員一人ひとり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、認証保育所の業務実態の中には、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、業務の基本事項を確認し、継続的な支援体制の確立や研修等を通じて標準化をどのように進めているのかを評価します。

評価項目 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」を、「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や関わり方のみをさすものではありません。認証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	・認証保育所における日常業務を行うための基本事項、実施手順、留意点等を文書や図表等で定めているか。
2.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	・手引書等は職員がわかりやすい表記や内容になっているか。
3.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	・日常的な業務点検等で手引書等に定められた実施手順等が形骸化せず、実践されているかどうか確認しているか。
4.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	・定められた実施手順等が組織内に浸透するよう手引書等を日常的に活用する機会を設けているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

手引書等に記載された事項が、定常的に安定したサービスを提供するための基本ルールとして妥当なものか、認証保育所におけるこれまでの実践経験の蓄積をいかしたものになっているか、よりよい実践のために有効であるかなど、どのような視点に基づいて構築されているかに着目します。

【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。

例えば、「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立派な「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、事業所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」など事業所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。

【事業者との対話を進めるために】

「手引書をどのような時に使用していますか。」

「作成した手引書(マニュアル)の中で、最も力を入れていることは何ですか。」

評価項目 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、認証保育所の業務水準を見直す仕組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子どもや保護者の要請、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	・定められた実施手順等の更新頻度や見直し基準等が明確になっているか
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、職員や保護者からの意見・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の改訂の際に、子どもの様子や職員・保護者の意見をどのように反映しているか。
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	・職員が工夫した改善事例を他の職員に伝えたり、全体の実施手順等の改善に取り組むなどを行っているか

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもや保護者、認証保育所を取り巻く状況の変化と、基本的な支援の方法との関係性を考慮するしくみが整っているかどうかについて着目します。

【留意点】

手引書等の改訂にどの程度職員の意見が取り入れられているかなど、策定のプロセスも確認する必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「よりよいサービス提供のために、どのような点に力を入れて見直しをしていますか。」

「具体的に、職員の意見が取り入れられているのはどのような点ですか。」

評価項目 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、認証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、各認証保育所が実施しているOJT等の手段を評価します。

【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	・認証保育所の業務水準を保つために、標準化が職員全員に周知・体得されているか。会議録等を確認する。

<p>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</p>	<p>・職場外研修の機会の設定などをはじめ、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。</p>
<p>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</p>	<p>・子どもの安全性を確保するための取り組みが組織的になされているか。手引書の記載・研修実施状況・会議録等で確認。</p>
<p>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</p>	<p>・職員が一定水準のサービス提供できるよう指導体制を整えているか。</p>
<p>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</p>	<p>・職員は能動的に指導者に相談し、組織として標準化が図られているか。</p>

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

認証保育所が提供しているサービス水準を確保するための工夫、重要な原理・原則あるいは有効な手法等をさまざまな経歴や専門性をもった職員に浸透させるための工夫に着目します。

職員のスキルアップをバックアップするため、認証保育所が実施しているサポートのしくみについても着目します。

【留意点】

職員の研修計画等は、組織マネジメント分析シートのカテゴリー 5 でも評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「職員間の対応がバラつかないように、どのような工夫をしていますか。」

「業務の標準化を図るために、どのようなことに重点を置いていますか。」