

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 子どもや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下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。

措置施設(乳児院・児童養護施設等)の場合は、行政機関(児童相談所等)によって措置が決定されるため、利用者の選択のための情報提供という考え方より、適切な施設運営に向けて組織の透明性や信頼性を高めていくことが基本的な方向性となります。従って、情報提供の対象としては、行政機関が主となります。

一方で、施設で生活するのは子どもであり、措置の決定機関と連携して、子どもに対しても情報を提供していくことが求められています。児童養護施設や乳児院の場合は、保護者等への情報提供も含まれます。

評価項目 1 - 1

「子どもや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、児童養護施設が子どもや保護者に対して、提供するサービスの事前情報を、どのように情報提供しているのか、また、子どもや保護者のニーズや状況等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、入所する若しくはその可能性のある子どもやその保護者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、措置施設の場合は特に、「利用」という概念がなじまず、入所する場合にその子どもや保護者が児童養護施設から直接情報を入手することが一般的でないことから、措置の決定機関である児童相談所や関係機関等への情報提供が行われているかどうかポイントになります。

さらに、ほぼ入所が決定している子どもや保護者に対しては、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.子どもや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	・子どもや保護者が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	・入所を決定する児童相談所やその他関係機関への情報提供がどのように行われているか。
3.子どもや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	・入所前の情報提供は、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。

【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子どもや保護者にとって適切なものか、子どもや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。

問い合わせや見学にあたって工夫をしている場合、見学に来る子どもや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、入所している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、被写体となる子どものプライバシー保護など、入所している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。

見学等をする側の都合と、すでに入所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】

「子どもや保護者は、入所するときに、どのような情報提供を望んでいるのでしょうか。」

「子どもや保護者に、児童養護施設が提供するサービス・支援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。」

サブカテゴリー 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子どもや保護者に説明し、理解を得ている
- 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】

このサブカテゴリーは、事業者が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うえでの同意確認が重要になります。

このサブカテゴリーにおける児童養護施設での「利用者」とは、施設で生活する子どもとその保護者の両方を指します。

また児童養護施設では「利用開始」、「サービス終了時」という概念はなじみにくく、入所時や退所時の子どもや保護者への対応を評価します。

特に入所時には、子どもの生活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。その際には保護者への配慮も必要となります。

また、さまざまな理由による退所時においても、児童相談所や関係機関との連携等を通じて、子ども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 2 - 1

「サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を得ている」

【評価項目のねらい】

この項目では、児童養護施設が入所する子どもやその保護者に対して、どのようにサービスや支援の内容を伝え、説明し、子どもと保護者の納得・理解を得るようにしているのかを評価します。

情報の説明にあたっては、入所する子ども一人ひとりや保護者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、判断能力等が十分でない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、重要な事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している	・施設の基本方針・ルール・重要な事項等を子どもや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.サービス内容について、子どもや保護者の理解を得るようにしている	・子どもや保護者に施設が提供するサービスや支援内容をどのように伝達しているか。単に説明をするのみでなく、子どもや保護者の理解と同意を得るための工夫や取り組みはどのようなものか。
3.サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している	・施設が定めているルール・重要な事項等に対する子どもや保護者の意見・要望・質問等を把握し、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】

子どもや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、子どもや保護者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。

低年齢児や判断能力等が十分でない保護者に対する説明や同意確認が、どのように工夫され、行われているのかについても着目します。

【留意点】

重要な事項については、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。各施設が、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子どもや保護者の場合、詳細な事項を説明することは難しい場合もありますが、施設で生活する子どもの日常生活の内容や施設における基本方針、ルール等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】

「子どもや保護者には、どのような方法で施設の基本事項を説明しているのですか。」

「入所時に、子どもや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。」

「利用者調査(項目 1 4 ここに来たときに、この施設でどんな生活をするか、職員が説明してくれましたか)の結果をどのようにお考えですか。」

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、入所する子どもが施設での生活が始まる際に、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、措置の変更等を含めて、子どもが施設を退所する場合、子どもや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	・入所直後の子どもには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生活習慣や価値観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。
4.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している	・退所時に子どもや保護者にアドバイスしている事項等を手引書や記録等で確認する。必要に応じて関係機関と連携している場合は併せて確認する。

【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。

【留意点】

情報収集の際は、「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」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、子ども自身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し、考慮して支援をすることが求められます。

近年、虐待や複雑な家庭環境などさまざまな要因によって入所する子どもも増加してきており児童養護施設には、入所している子どもや保護者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。

福祉サービスの中には、サービス終了後の利用者へのアフターケアを事業として実施しています。これらの評価は、「サブカテゴリ 4 . サービスの実施」において行うものとし、この評価項目では、退所時の対応・手続きについて評価します。

【事業者との対話を進めるために】

「入所時に、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。」

「支援の開始にあたっては、特にどのような点に配慮していますか。」

「子どもが施設を退所する場合、子どもや保護者に対しどのような点に配慮していますか。」

サブカテゴリ 3 . 個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目

- 1 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 子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している
- 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
- 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サービス実施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。

このサブカテゴリにおける「計画」とは、個別の支援計画を指しています。児童養護施設では「自立支援計画」のことです。またこのサブカテゴリにおける児童養護施設での「サービス利用者」は主に入所している子どもであり、また意向の確認では保護者を含む場合もあります。

評価項目 3 - 1

「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、子どもへの個別対応をするにあたって、心身状況や家族関係等を含む生活環境など、子ども一人ひとり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録し、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.子ども一人ひとりのニーズや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、子ども一人ひとり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、子どもの支援に必要な情報収集・課題分析ができていのかどうかに着目します。

【留意点】

ここではアセスメントを、児童養護施設に入所する子ども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。

【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。」

「子ども一人ひとりの目標を設定するうえで配慮しているのはどのような点ですか。」

「利用者調査(項目 16 施設では計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか)の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 3 - 2

「子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた自立支援計画を作成している」

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもの一人ひとりの自立支援計画の作成・見直しの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、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている	・自立支援計画策定の過程で、子どもや保護者の意向・希望を把握し、それに配慮した作成や見直しのしくみが確立しているか。
2.計画を子どもにわかりやすく説明し、同意を得るようにしている	・計画を子どもが理解できるように説明し、どのように工夫して同意を得るようにしているか。
3.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	・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子どもや保護者を含め、子ども本人の参画、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】

「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。」

「子どもと保護者、子どもと施設、保護者と施設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。」

「利用者調査(項目 1 1 目標や計画について、職員は説明してくれましたか)の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 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、子どもへの個別対応をするうえで、職員が子ども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、必要に応じて行う子どもや保護者への記録開示、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。

子どもや保護者への記録の開示に関しては、児童養護施設の役割の特性上難しい状況も多々あると思いますが、「利用者への記録の開示」ということに関しての施設としての考え方と実践を確認し、そのうえで評価を行う必要があります。

【事業者との対話を進めるために】

「記録を記入するうえ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 4 . サービスの実施

評価項目

- 1 子どもの自立に向けてのさまざまな取り組みを行っている
- 2 家族との再統合に向けた取り組みを行っている
- 3 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
- 4 子どもの健康を維持するための支援を行っている
- 5 子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている
- 6 施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している
- 7 子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている
- 8 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

【解説】

このサブカテゴリでは、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。

このサブカテゴリでの児童養護施設の「利用者」とは、項目の内容によって入所している子どもであったり、保護者であったり、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子ども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施設が子どもに対し、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)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施設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

「子どもの自立に向けてのさまざまな取り組みを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもの年齢や特性、個別事情に応じて作成された自立支援計画に盛り込ま

れた内容が、子どもの自立を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

施設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意向を尊重し、状況に応じた自立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と十分な意思疎通を図り、子どものニーズ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. 自立支援計画に基づいて支援を行っている	・計画の内容を日常の支援にどのように反映しているか。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。
2. 基本的な生活知識・技術（炊事、洗濯、掃除等）を身に付けられるよう、職員が連携をとって支援している	・身辺自立も含め、子どもにとっての自立支援の考え方が明確になっているか。 ・支援の方法は職員間で共有化しているか。
3. 個別に必要な時期・状況で、自立（自活・就学・就労）に向けての社会的体験を行っている	・退所（園）直前の取り組みとして、必要な時期・状況をどのように設定し、体験学習はどのようなことに留意しているか。
4. 子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関（学校、就労先、児童相談所、地域の福祉事務所等）と緊密な連携をとりながら支援を行っている	・どのような関係機関と、どのような連携を行っているか。 ・担当者、連携の方法等の確認をする。
5. 退所（卒園）した子どもに電話連絡や訪問・面会等の、必要な支援を行っている	・アフターケアの担当者が決まっている等、退所（園）後の支援をする体制が明確になっており、機能しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子ども一人ひとりの状況に応じた児童自立支援をするために、子どものこれまでの社会生活や人間関係などを含んだ背景をふまえ、支援しているのか、その具体的な方策と実施状況を確認する必要があります。

【留意点】

子ども一人ひとりの状況や抱えている課題が多様化していることが想定されるため、どのような方法で個別のニーズを把握し、サービスを提供しているかを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・外の専門職や関係機関の意見を反映する等、子どもにとっての「最善の利益」を検討し、実現するためのプロセスを踏んでいるかどうかについても確認することが重要です。

身辺自立などが最優先課題となる場合など、子どもにとっての自立支援の考え方や状況も確認し、そのうえで評価をすることが重要です。

児童福祉法改正により児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設等の施設業務として、退所した者について相談その他の援助を行うこと（アフターケア）が明確化されました。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもの意思をどのように確認していますか。」

「普段、子どもはどのようなことを考えたり望んだりしているかをどのように確認していますか。」

「なかなか自分の気持ちを口に出せない子どもや不安をいただいている子ども、遠慮がちな子どもなど、さまざまな子どもとの接し方の工夫はどのようにされていますか。」

「利用者調査の結果をどう考えますか。」

評価項目 4 - 2

「家族との再統合に向けた取り組みを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、子どもと家族、施設と家族等の関係を構築し、子どもが家庭復帰していくための環境作り等の取り組み、また、家族との再統合が難しい子どもに対して家庭的養護を提供する取り組みを、児童相談所等と連携しながら的確に実施している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.子どもや保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもや保護者の意向把握の具体的方策を確認する。 ・子どもと保護者の意向・希望が異なる場合の調整はどのようにしているか。
2.子どもの状況や行事等の情報を個別の連絡により保護者等に知らせている	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもや施設の状況を保護者等に知らせているか。 ・具体的な連絡方法や工夫はどのようなものか。
3.子どもの保護者等の来訪は基本的に歓迎しており、外出・外泊は子どもの安全に配慮しながら行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者等との外出、外泊や面会はどのようなルールのもとに行っているか。
4.家族との再統合に向け、子どもや保護者等の意向をふまえて、児童相談所等関係機関と相互に情報交換をしている	<ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所との連携はどのように行われているか。
5.家族との再統合が難しい場合、養育家庭や養子縁組等を必要とする子どもが制度を活用できるよう児童相談所と連携をとっている	<ul style="list-style-type: none"> ・家族との再統合が難しい子どもに対して、子どもの最善の利益を実現するためにどのような支援をしているか。 ・児童相談所との具体的な連携の事例や方法を確認する。

6.自立支援計画に基づいて、子どもが家庭的養護(グループホーム、小規模グループケア、フレンドホーム等)を利用できるように取り組んでいる	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもの個別状況をふまえ、家庭的なサービスを提供するための取り組みをしているか。 ・具体的な事例等を確認する。
---	---

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもの入所の事情によっては、直接家族との関係を継続できないケースもあり、そのような子どもへの配慮として、どのような取り組みを具体的にしているかということにも着目します。

【留意点】

児童養護施設は措置施設であり、再統合の最終決定は児童相談所が行います。適切な決定が行われるために、施設側からの情報提供などの取り組みがどのようになされているかも確認する必要があります。

児童養護施設は入所児童の早期家庭復帰等を図るため、施設入所前から退所まで、更には退所後アフターケアに至る総合的な家族調整を担う家庭支援専門相談員(ファミリーソーシャルワーカー)を配置しています。

フレンドホームは、児童養護施設で生活している子どもを、夏休み・冬休みや日曜日、祝日等学校が休みの期間の数日間、家庭生活を体験するために家庭に受け入れていただくことを目的とした東京都の制度です。

養育家庭制度は、児童養護施設や乳児院で生活している子どもを、一定の期間、養子縁組を目的としないで家庭に迎え、心身ともに健全に育てていただくことを目的とした東京都の制度です。

【事業者との対話を進めるために】

「再統合について、どのようにお考えでしょうか。」

「再統合について、一番配慮していることは何ですか。」

評価項目 4 - 3

「栄養のバランスを考慮したうえでおいしい食事を出している」

【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、施設で提供する食事(おやつを含む)に関する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.子どもの状態や嗜好に応じて献立を工夫している	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども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。 ・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.子どもの状態に応じた食事を提供している	・子どもの健康状況などに合ったメニューの変更や、年齢等に応じた量の調整、食べやすさの工夫等を行っているか。
3.食事を楽しむ工夫をしている	・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。 ・食事が憩いの時間となるような配慮がされているか。
4.食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて延長やずらすことができる	・外出・学校行事・部活等で食事の時間がずれる時の配慮はどのようにしているか。 ・食事時間の延長やずらしが必要な場合はどのようなルールで行われているか。
5.食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、適切な対応を行っている	・食物アレルギーのある子どもがいない場合もありますが、事例が発生した場合の対応が想定されているかを確認する。 ・食物アレルギー以外に対応が必要な場合（過食、拒食、偏食等）の対応の具体例を確認する。
6.入所もない子ども等には、苦手な食べ物は、内容を工夫するなど、柔軟に対応している	・入所前の食生活で偏食が多い場合もあります。その場合、施設の食生活に馴染むような配慮や工夫がどのようにされているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子ども一人ひとりの状況に応じた食事提供や食事時間を楽しんで過ごせるような環境設定がなされているかどうかに着目します。

【留意点】

大舎・中舎・小舎制・グループホーム等、施設の形態により食事提供の方法はさまざまです。大舎制では、厨房で調理員が食事をつくるのが主です。小舎制では食材の買出しから調理までをホーム内で行ったり、厨房で加工した食材を（半調理）をホームで調理するなどしています。また、グループホームでは、食材の買出しから調理までをホーム内で行っています。これらの過程への子どもの関わり方にも違いがでてきます。

メニューや食事時間、食事場所、外食の機会等について、子どもの希望等をどれだけ取り入れることができるか等を確認します。

入所当初の子どもには特に偏食が多くあることが予測されるため、利用者調査の結果に出る子どもの「おいしい」「おいしくない」という意見は、その努力をしていないということの現われとは限りません。しかし、健康等を考慮して提供される食事が、子どもにとって「よいもの」と実感できるようになる対応がどのように行われているかということを確認する必要があります。

これらの評価には、訪問調査時に、子ども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て、子どもに配慮することが

必要です。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもが、食事について望んでいることは何だと思えますか。」

「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。」

「子ども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、納得を得るための工夫はどのようにしていますか。」

評価項目 4 - 4

「子どもの健康を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、子どもへの日常的な健康管理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.入所もない子どもの健康状態(口腔ケア、視力等)に配慮し、健康維持のための支援をしている	・入所もない子どもの健康状態を考慮した支援どのように行っているか。具体例や計画等の記録で確認する。
2.健康に関して、子どもからの相談に応じ、必要に応じて子どもや家族に説明をしている	・健康に関する子どもや家族からの相談に応じたり、必要がある子どもや家族には施設から説明をする体制を整えているか。
3.子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	・誤薬を防ぐための体制を整えているか。
4.子どもの体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている	・日頃から子どもの健康状態を把握し、体調の変化に対応できる体制を整えているか。
5.日頃から医療機関と連携を図り、必要時には措置を講じている	・医療機関との連携をどのように図り、日頃の健康管理にいかしているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

専門職等の連携の強化、体調変化に対する即時対応、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】

子どもの健康面への配慮が、日常生活の中でどのように行われているかを確認する必要があります。

東京都は平成 14 年度、都歯科医師会の協力を得て、地区歯科医師会所属の歯科医師が乳児院及び一時保護所で検診を実施しました。6 歳未満の被虐待児童の口腔内状況は、う歯所有率や一人平均う歯数が多く、さらに一人平均未処置歯数も多いことなど、一般児童と比べて全体として明らかに口腔内状況が劣っていました。特に、2 歳以上にその傾向が強く認められました。被虐待児のう歯所有率は、調査対象者の約半数の 47.62% に及び、一般(20.93%)の 2 倍以上。特に 2 歳児では 41.18% がう歯を所有しており、一般(14.28%)の 3 倍近い割合でした。

【事業者との対話を進めるために】

「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 - 5

「子どもの精神面のケアについてさまざまな取り組みを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、入所の要因となった事項を含む子ども一人ひとりの精神的問題に対する適切な対応や、発達の過程で生じる思春期の子どもの迷いや葛藤などへの適切なかわりがどのように行わ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.生活の中で、子どもが心の悩みや不安を相談できるように工夫している	・子どもからの相談に応じたり、必要がある子どもには施設から説明をする体制を整えているか。
2.性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの年齢や状況に応じた説明を行っている	・子どもの成長の段階や年齢等をふまえた対応をしているか。
3.子どもの抱える問題(被虐待、ADHD、LD、行為障害、知的障害、精神障害、性等)に対応するために、それぞれの専門家と連携している	・専門家と連携することで、子どもの問題に対する適切な対応が行えているか。 ・専門家との連携の方法を確認する。
4.職員と専門家が連携をとり、心理的ケアの効果を高めるためにケースカンファレンス等を行っている	・ケースカンファレンス等を実施することで、子どもの日常生活支援にどのようにいかしているか。
5.子どもの状況に応じて、学校等の関係機関と連携し、定期的に情報交換を行い問題の共有化を図っている	・子どもの状況に応じた支援を行うために、関連機関との連携をどのように行っているか。 ・情報交換の内容はどのようなものか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

専門職等の連携の強化、体調変化に対する即時対応、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】

性教育に関する指導にあたっては、成長の段階や、年齢などをふまえたうえで、その内容を検討しつつ行っているかを確認します。

精神的なケアを必要とする子どもの状況の把握に関しては、さまざまな視点から検証し、適切な対応が行われるよう、とるべきプロセスをとっているかについても確認する必要があります。

子ども一人ひとりに必要な精神的ケアを実施する為に、施設内・外の専門職との連携をど

のようになっているか、また、日常の対応における留意点等について、職員が共通認識を持って対応しているかに留意します。

【事業者との対話を進めるために】

「子どもの抱える問題の傾向はどのようになっていますか。」

「専門家との連携ではどのようなことを配慮していますか。」

評価項目 4 - 6

「施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している」

【評価項目のねらい】

この項目では、施設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や、子どもの意向を尊重した支援が提供さ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.居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、安全性や快適性に留意している	<ul style="list-style-type: none"> ・部屋割り等も含めた環境整備等は、子どもの状況に配慮したものになっているか。 ・共用スペースは安全かつ清潔に使用できるよう、清掃・点検の体制を整えているか。 ・居室や共用スペースの温度・湿度設定や臭気への対応は子どもの状況に配慮したものとなっているか。留意している具体例を確認する。
2.子どもがやすらげる雰囲気づくりをしている	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもがやすらげる雰囲気を施設がどのように考え、環境整備等に反映している具体的な取り組みを確認する。
3.日常生活の過ごし方は、子どもの状況・年齢等に応じて工夫している	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴、娯楽、買い物、衣類など、子どもの年齢や個別状況に配慮しつつ生活を作り上げているか。 ・小遣いの管理方法、友人の来訪等についてはどのように子どもの状況に配慮した対応となっているか。
4.行事やイベントの企画・準備は子どもも参加して行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・行事やイベント等は実施するだけではなく、子どもが企画・準備等に参画しているか(子どもの意向反映)。また、参加しやすいような配慮をどのように行っているか。

<p>5.施設での生活ルールは子どもや保護者等の意見を参考に見直しを行っている</p>	<p>・施設での生活に関するルール作成や見直しについては、子どもや保護者の意向や希望を把握し、それを尊重して行っているか。その具体的な取り組み事例を確認する。</p>
---	---

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもが相互に学びあう機会を設定したり、お互いの自主性を高められようような支援をしているか、また安定した生活を送ることができるような環境に配慮しているかに着目します。

【留意点】

子どもの意向をどのように把握し、それを実際の生活の場面に反映しているかを確認します。また、子どもの意向を尊重したうえで、健全な育成という面からそれを受け入れることが望ましくない場合の対応についても確認します。例えば、子どもの年齢や特性に応じて、時間をかけて話し合うなどの調整が行われているかに留意します。

施設生活の中で、子どもたちの自主性を伸ばすためにどのような取り組みをしているかについて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】

「子どもにとって生活の快適性とはどのようなことだと思いますか。」

「子どもが求める施設での暮らし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 - 7

「子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定の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、子どもの学力や意欲の向上、自立に向けた進路の展望を広げるために実施している取り組み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
<p>1.基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援をしている</p>	<p>・学習習慣が身に付いていない子どもへの具体的な支援の方法を確認する。 ・達成感獲得の具体的支援方法の確認する。</p>
<p>2.子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材等を活用している</p>	<p>・子どもの状況に応じて、学習ボランティア等の活用も含めて、学習の機会をできるだけ多く提供しているか。</p>
<p>3.進路について、子どもと保護者等、学校、施設による話し合いを行っている</p>	<p>・子ども自身が望ましい進路(幼児の場合就学を含む)を決定できるように、関係者等とどのような調整をしているか。</p>

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子ども自身が望ましい進路を決定できるように、事業所としての個別状況に応じた具体的方策と実施状況を確認する必要があります。

【留意点】

入所前の環境等により学力遅滞の状態になっている子どもに対しては、入所当初の学力や意欲向上、自信や達成感獲得のための取り組みが特に手厚く必要なことが予測されます。そのような状況にある子どもには具体的にどのような支援を行っているかを確認します。

ボランティア等の活用にあたっては、指導計画や責任に関する主導は施設が持ち、活用の意図を明確にし、職員に周知徹底しているかということに留意します。

子どもの学力向上のために、学校との連携、教員との情報交換などを積極的に行うなどの姿勢に関しても確認することが必要です。

進路選択にあたっては、選択に必要な資料を収集・提供し、子どもと十分に話し合っているかに留意します。

【事業者との対話を進めるために】

「進路決定するうえで施設としてどのようなことに配慮していますか。」

「子どもと保護者の希望する進路が異なる場合、どのような調整をしていますか。」

評価項目 4 - 8

「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、子どもが地域の一員として生活する機会をどのように創りだし、子どもを支援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. 地域の情報を収集し、子ども一人ひとりの状況に応じて活用している	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもにとって必要な地域情報がどのようなものを把握し、その情報を子どもに伝えたり、活用しているか。 ・地域の人たちに向けて、施設や子どもへの理解を得るための日常的なコミュニケーションを心がけているか。
2. 施設の活動や行事に地域の人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"> ・子どもが地域住民と交流する機会をどのように設定しているか。

【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】

入所施設においては往々にして「地域で暮らしている」という意識が希薄になりがちです。子どもの地域での生活を支援するという施設の方針が明確であるかを留意します。

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】

「子どもは、地域に関するどのような情報提供を望んでいるでしょうか。」

「児童養護施設の子どもにとって、地域とのかかわりの必要性はどのようなことと考えていますか。」

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

- 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】

このサブカテゴリーでは、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。

福祉サービスを利用する利用者の多くは、社会的に支援を必要とする人々と言えます。しかし、どのような状況にある人であっても、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。

このサブカテゴリーにおける児童養護施設での「利用者」とは、主に施設で生活する子どもですが、子どもの情報を扱う際に子どもの家族に関するプライバシーについても配慮する必要があります。

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.子どもに関して他機関に照会する際には、子どもや保護者の承諾を得るようにしている	・外部への利用者情報の提供等にあたっては、職員の判断のみではなく、子どもや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.個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入りにあたっては、子どものプライバシーに配慮している	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども一人ひとりの空間や郵便物への取り扱いなど、子どもにとってのプライバシーが守られているか(防災上・衛生上・健全育成上などの理由から介入が必要な場合、どのような配慮がされているか)。 ・子どもの年齢や状況に応じて、どのようなことに配慮しているか。
3.子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴や排泄における配慮や子どもの失敗を他者に知らせない配慮など、日常の支援における具体的な取り組みを確認する。 ・幼児や小学校低学年に対しての配慮もしているか。

【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策を立案する必要があります。それ故に、施設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、子ども・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。

【事業者との対話を進めるために】

「子ども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施設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、子ども一人ひとりの意向や生育歴、価値観等を考慮して、子どもの状況に応じた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.「子どもの権利ノート」などにより、子どもの基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明をしている	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的人権について、日常生活の中で、どのような方法で説明しているか。 ・「子どもの権利ノート」が配布されない小学校3年生以下の子どもへの具体的説明方法確認も確認する。

2.子ども一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている	・子どもの意向を尊重するための配慮は具体的にどのように行われているか。子ども一人ひとりの考え方や意向を尊重して日常のサービスが提供されているか。
3.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、対応している	・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。具体的な事例等で確認する。
4.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	・被虐待児童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、被虐待児童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。

【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自発的な学習・研究活動などに着目します。

日常的な相談や支援を通じて、子ども自身に自らの権利や他者の権利について学ぶ機会を提供したり、子どもが自尊心を高められるような取り組みを行っているかどうかについても着目します。

【留意点】

福祉サービスの支援において、利用者の権利を侵害しないことはもとより、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。

例えば近年、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。

子どもが自らの権利を学ぶ機会を提供されることも重要なことです。東京都では、わかりやすい言葉で子どもの権利について記した「子どもの権利ノート」(小学校4年生以上に配布)を作成し、児童養護施設等ではこれを活用した学習や、子どもが自ら権利について学ぶ機会を設ける工夫をしています。評価の際は、このような利用者特性に配慮した諸情勢や施策のトピックについても念頭におく必要があります。

児童養護施設では、懲戒に係る権限の濫用禁止(児童福祉施設最低基準第9条の2)が定められています。具体的には(厚生省通知 障障第16号 児企第9号 平成10年2月18日) 懲戒に係る権限の濫用にあたる行為に侵害を与える行為について、8項目を明記しています。

【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。」

「子どもの権利についてどのようにお考えですか。」

サブカテゴリ 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】

このサブカテゴリでは、業務を推進するうえで、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、事業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のみをさすものではなく、施設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	・施設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を確認する。
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、施設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、施設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」など施設として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、施設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、子どもの要請や状態の変化、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変更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、職員や子ども・保護者等からの意見や提案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、職員や子ども、保護者等の意見をどのように取り入れる工夫をしているか。
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しているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもや保護者、施設を取り巻く状況の変化と、基本的な支援の方法との関係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、職員や子ども、保護者等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、施設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、各施設が実施している 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	・施設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。
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	・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>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・会議録等で確認する。</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】

施設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、施設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。」