

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。

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乳幼児ですので、措置の決定機関と連携して、保護者等に情報を提供していくことも求められています。

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、乳児院が保護者等に対して、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、乳幼児や保護者等のニーズ・状況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乳幼児やその保護者の特性や情報提供方法を念頭におき、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乳幼児や保護者等が乳児院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も行われているかがポイントになります。

さらに、ほぼ入所が決定している乳幼児や保護者等に対しては、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.保護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していく	・保護者等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の関係機関への情報提供がどのように行われているか。
3.保護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	・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保護者等にとって適切なものか、保護者等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、見学に来る保護者等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、入所している乳幼児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、被写体となる乳幼児のプライバシー保護など、入所している乳幼児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、すでに入所している乳幼児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】

「保護者等は、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。」

「保護者等に、乳児院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保護者等に説明し、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上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乳児院での「利用者」とは、項目により、施設で生活をする乳幼児とその保護者等の両方をさします。

また乳児院では「利用開始」、「サービス終了時」という概念のなじみにくい場合も多く、入所時や退所時の乳幼児や保護者等への対応を評価します。

特に入所時には、乳幼児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。その際には保護者等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、乳幼児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保護者等に説明し、理解を得ている」

【評価項目のねらい】

この項目では、乳児院が、入所する乳幼児の保護者等に対して、どのようにサービスや支援内容を伝え、説明し、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、入所する乳幼児や保護者等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、重要な事項等を保護者等の状況に応じて説明している	・施設の基本方針・ルール・重要な事項等を保護者等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、保護者等の理解を得るようにしている	・保護者等に施設が提供するサービスや支援内容等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、保護者等の理解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、保護者等の意向を確認し、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保護者等の意見・要望・質問等を記録しているか。説明資料や記録等で確認。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

保護者等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、乳幼児や保護者等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。

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

【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保護者等の場合、詳細な事項を説明することは難しい場合がありますが、施設で生活する乳幼児の日常生活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】

「保護者等には、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、保護者等に特に伝えておくべき事項はどのようなことですか。」

「入所時に、退所のことをどのように保護者等に説明していますか。」

「利用者調査(項目 14 の乳児院を利用するときに、乳児院から、そこでの生活や援助の内容についての説明がありましたか)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、入所する乳幼児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、乳幼児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、乳幼児が施設を退所する場合、乳幼児や保護者等の不安を除去し、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、乳幼児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、乳幼児の不安やストレスを軽減するよう配慮している	・入所直後の乳幼児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、職員や他の乳幼児と生活をなじませる法等具体的方策を確認。
3.サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	・乳幼児と保護者のこれまでの生活習慣や価値観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。
4.サービスの終了時には、乳幼児や保護者等の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援をしている	・退所時に保護者等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、乳幼児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。

乳幼児の状況によっては、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乳幼児が獲得するためには、乳幼児の施設生活への慣れや保護者等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入所する乳幼児もあり、乳児院には乳幼児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るものがあります。これらの評価は、「サブカテゴリー 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、終了時の手続きについて評価します。

児童福祉法改正により、乳児院、母子生活支援施設、児童養護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】

「入所時に、利用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。」

「乳幼児が退所をする場合、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

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、乳幼児の課題を個別のサービス場面ごとに明示している
- 2 乳幼児の様子や保護者等の希望、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 乳幼児に関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 4 乳幼児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。

このサブカテゴリーにおける「計画」とは、個別の支援計画をさしています。乳児院では「自立支援計画」のことです。またこのサブカテゴリーにおける乳児院での「利用者」は主に入所している乳幼児ですが、意向の確認等では保護者をさす場合もあります。

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、利用者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、乳幼児に対する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、乳幼児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.乳幼児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	・一定様式を定めて乳幼児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.乳幼児や保護者等のニーズ・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、乳幼児一人ひとりや保護者等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	・乳幼児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、乳幼児の支援に必要な情報収集・課題分析ができていどうかに着目します。

【留意点】

ここではアセスメントを、乳児院に入所する乳幼児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、乳幼児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。」

「乳幼児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。」

評価項目 3 - 2

「子どもの様子や保護者等の希望、関係者の意見を取り入れた自立支援計画計画を作成している」

【評価項目のねらい】

この項目では、乳幼児一人ひとりの自立支援計画の作成・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、乳幼児の様子や保護者等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、乳幼児の様子や保護者等の意向・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.計画を保護者等にわかりやすく説明し、理解を得ている	・計画を保護者等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。

<p>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ている</p>	<p>・計画見直しの必要性が明確にされ、それにもと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。</p>
<p>4.計画を緊急に変更する場合のしくみを整備している</p>	<p>・乳幼児や保護者等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。</p>

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

計画策定にあたり、乳幼児の様子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。

乳幼児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等を含め、同意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。

乳幼児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】

「保護者等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。」

「保護者等の意向と自立支援計画が食い違う場合は、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 9 計画について、説明がありましたか)の結果をどのようにお考えですか。」

評価項目 3 - 3

「乳幼児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、乳幼児への個別対応をするうえで、職員が乳幼児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
<p>1.乳幼児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</p>	<p>・日常的な乳幼児との関わりや乳幼児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。</p>

2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果乳幼児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	・乳幼児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、乳幼児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、必要に応じて行う保護者等への記録開示、記録内容の確認を行う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

「乳幼児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、乳幼児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)でどのように乳幼児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が共有し、活用している	・乳幼児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、乳幼児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、乳幼児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】

乳幼児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。」

「職員間で個人情報を共有化する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 乳幼児の発達を促すために、乳幼児の立場にたって支援している
- 2 家族と交流する機会を設けている
- 3 家族との再統合に向けた取り組みを行っている
- 4 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
- 5 日常生活については、乳幼児の立場にたってサービスを行っている
- 6 施設での生活は、乳幼児にとって楽しく快適なものにしている
- 7 乳幼児一人ひとりの健康を管理し、異常がある場合は対応している
- 8 地域との連携のもとに乳幼児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乳児院での「利用者」とは、項目によって入所している乳幼児であったり、その保護者であったり、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乳幼児の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ります。そのような場合においても事業所が入所している乳幼児と保護者に対し、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

「乳幼児の発達を促すために、乳幼児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、作成された自立支援計画に盛り込まれた内容が、乳幼児の状況（年齢、発達の状態・段階）に応じて日々の生活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、乳幼児一人ひとりの発達段階を尊重し、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乳幼児と十分なコミュニケーションを図り、乳幼児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「サブカテゴリー 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、機能しているのかを見る項目であり、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.日常生活上では、年齢や一人ひとりの発達に応じ自立支援計画により支援している	・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.乳幼児一人ひとりの気持ちや要求に対し理解を深めるための取り組みを行っている	・乳幼児の気持ちを汲み取るために具体的にどのような工夫をしているか。
3.乳幼児一人ひとりに応じて適切な愛着関係を築く取り組みをしている	・日常の養育の中で、愛着関係を築くために、具体的にどのような取り組みがされているか。
4.乳幼児の自主性、自発性を育てるために、遊具等が自由に使えるように設置している	・乳幼児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をしているか。
5.戸外へ出かける機会を設け、外の世界への興味を広げるよう工夫している	・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、また乳幼児の反応などの確認。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

乳幼児一人ひとりの発達の状況や段階はそれぞれであるため、画一的な養育ではなく、発育を促すためのサービスをそれぞれに提供しているかに注目します。

【留意点】

毎日の養育の中で、乳幼児の気持ちを汲み取り適切な愛着関係を築いている、自主性を尊重している等、気持ちの安定につながる支援について具体的に確認することが重要です。

【事業者との対話を進めるために】

「乳幼児の自立について、どのようにお考えですか。」

「自主性、自発性を育てる支援で特に重要な点は、どのようなことですか。」

評価項目 4 - 2

「家族と交流する機会を設けている」

【評価項目のねらい】

この項目では、家族との再統合のみにとらわれず、乳幼児が家族との交流ができるように、また家族の養育意欲・愛着関係の形成を支援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.状況に応じて家族と交流する機会を設けている	・乳幼児と保護者等がゆっくりふれあえる場所を設けたり、保護者等が参加できる施設の行事を実施するなどの工夫があるか。面会記録や連絡等の記録で確認。

<p>2.乳幼児や保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている</p>	<p>・保護者等の意向を把握するために、どのような工夫をしているか。 ・保護者の意向・希望が自立支援計画と異なる場合の調整はどのようにしているか。</p>
--	---

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

保護者等と連絡が取れない場合等がありますが、関係調整をするためにどのような取り組みをしているかに着目します。

【留意点】

個別状況に応じて施設と保護者等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】

「保護者等は、施設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 - 3

「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、乳幼児と家族、施設と保護者等の関係を構築しているか、また相互の意思疎通をよくし、乳幼児が家庭復帰していくための環境作り等の取り組みを、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.家族との再統合に向け、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</p>	<p>・児童相談所との連携はどのように行われているか。</p>
<p>2.乳幼児の日常の様子や施設の状況については、状況に応じて個別に保護者等への情報提供を行っている</p>	<p>・乳幼児や施設の状況を保護者等に知らせているか。 ・具体的な情報提供の手段はどのようなものか。</p>
<p>3.乳幼児の状況と安全に配慮しながら、保護者等との面会・外出・外泊を行っている</p>	<p>・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。</p>
<p>4.家族との再統合が難しい場合、養子縁組や養育家庭を必要とする乳幼児が、機会を逃さず制度を活用できるよう児童相談所と連携をとっている</p>	<p>・家族との再統合が難しい乳幼児に対して、乳幼児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。</p>
<p>5.退所後の家庭生活について、児童相談所、保健所等関係機関の支援が得られるよう退所前から連携している</p>	<p>・児童相談所・保健所等との連携はどのように行われているか。</p>

6.退所後の家庭生活について、必要に応じて支援している	<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な相談体制・担当者が決まっているか。 ・必要であると判断する基準はなにか。
-----------------------------	--

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

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、そのような乳幼児への配慮として、どのような取り組みを具体的にしているかに着目します。

【留意点】

面会、外出、外泊など具体的な取り組みについて、乳幼児や保護者等の状況を判断し個別に行っているか確認する必要があります。

家庭復帰後のアフターケアの取り組みとして、退所前から地域の保健所等と連携し、保健所等による家庭訪問につなぐなど、関係機関との連携した支援が重要です。

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、施設と児童相談所の情報の共有化などの取り組みがどのようになされ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】

「再統合について、どのようにお考えでしょうか。」

評価項目 4 - 4

「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」

【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のほかに、「食事」というものに対し施設がどのように捉え取り組んでいるかを含めた、施設で提供する食事（授乳、おやつを含む）に関する内容を評価します。

【標準項目の確認ポイント】

標準項目	確認ポイント
1.乳幼児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"> ・乳幼児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。
2.乳幼児の状態に応じた食事を提供している	<ul style="list-style-type: none"> ・メニューや乳幼児の健康状況などに合った適温、年齢等に応じた量や食べやすさ等の調整をして提供しているか。 ・授乳や離乳食において個別状況にどのように対応しているか。

<p>3.食事時間が明るく楽しいひとときになるように工夫している</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児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。 ・食事時間が楽しくなるためにどのような工夫を行っているか。
--------------------------------------	---

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

乳児院の場合、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】

授乳や離乳食については、一人ひとりの状況や発達の段階に応じどのように対応しているか確認する必要があります。

個別の事情・状況(偏食、量、入所前の食生活、健康状況等)に配慮した対応が具体的にどのように行われているか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、授乳の様子や幼児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、乳幼児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】

「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 - 5

「日常の生活については、乳幼児の立場にたってサービスを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、日常生活上の様々な場面で、乳幼児の気持ちや意向をくみ取り、乳幼児にとって望ましいサービス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
<p>1.乳幼児が十分な睡眠がとれるように、静けさや明るさの環境に配慮して、心地よい眠りにつけるようにしている</p>	<p>・快適な眠りを得るため具体的な配慮をどのようにしているか。</p>
<p>2.気候や場面・発達に応じた衣服管理を行っている</p>	<p>・乳幼児の体型を考慮し、活動を阻害せず、着脱が容易なものを使用しているかも確認。</p>
<p>3.衣服等の選択は乳幼児の好みも配慮し、個別で使用している</p>	<p>・乳幼児の好みを把握し、個別化も含めた配慮をしているか。</p>
<p>4.幼児の排泄等の自立に向けた取り組みをしている</p>	<p>・発達段階に応じて、一人ひとりの幼児のリズムに合わせて行っているか。</p>

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

乳幼児の気持ちや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、具体的な方策を確認する必要があります。

【留意点】

沐浴・入浴については、衛生面での視点と乳幼児の気持ちの安定についての視点の両方から確認する必要があります。

乳幼児は睡眠・排泄等の生理的欲求を満たしながら、生活のリズムを整えていきます。排泄等は保育者との安心できる関係のもとで、自分でしようとする気持ちが芽生えてきます。この気持ちを大切に適切な援助をすることが必要になります。

【事業者との対話を進めるために】

「乳幼児の入浴に関して、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、乳幼児にとって楽しく快適なものにしている」

【評価項目のねらい】

この項目では、施設での日常生活を、乳幼児にとって楽しく快適なものにするための取り組みをどのように実施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. 乳幼児にとって家庭的な安心感が与えられるような配慮をしている	・家庭的な安定感を与える環境について、施設としてどのように考え、工夫しているか。
2. 居室や共用スペースは、乳幼児の状況に応じて、安全性や快適性に留意している	・共用スペースは安全かつ清潔に使用できるよう、清掃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乳幼児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。
3. 浴室や沐浴室は温度・換気の基準がある	・基準は乳幼児に合わせたものになっているか。基準等を確認する。
4. 居室には防災上支障のない範囲で乳幼児の好みの装飾品などを置いている	・装飾などによって、乳幼児が親しみを持ったり、やすらげる雰囲気づくりをしているか。
5. 多様な体験を楽しめるように、行事やイベント等を計画している	・戸外に出かけるなど、外界への興味を広げられるように配慮したり、多様な経験ができる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】

乳幼児の個別状況に配慮しつつ、養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。

【留意点】

乳幼児の安定した気持ちにつながる工夫をどのようにしているのか、具体的事例とともに確認する必要があります。

屋内外において、明るく楽しい環境で、乳幼児が自由で安全に遊べる環境を工夫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】

「乳幼児にとって生活の快適さとはどのようなことだと思いますか。」

「共有スペースは 1 日何回位清掃しますか。」

評価項目 4 - 7

「乳幼児一人ひとりの健康を管理し、異常がある場合は対応している」

【評価項目のねらい】

この項目では、乳幼児への日常的な健康管理、感染症発生時の対応、SIDS 防止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.乳幼児突然死症候群(SIDS)や窒息等の予防に関するしくみがある	・防止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。
2.乳幼児の服薬管理には誤りがないようチェック体制の強化などしくみを整えている	・誤薬を防ぐための体制を整えているか。
3.乳幼児の体調に変化(発作等の急変含む)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	・日頃から乳幼児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。
4.麻疹や水痘などの感染症発生時における拡大防止策等の対策を検討し、体制を整えている	・感染症予防マニュアルが、実際にどのように活かされているか。 ・感染症発生時の連絡体制が確立しているか。
5.乳幼児の健康に関して、必要に応じて他職種の職員や外部の専門家と連携をとり対応している	・他職種の職員や外部専門家との連携はどのように行われているか。 ・乳幼児の健康管理にどのようにいかされているか。

【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】

嘱託医について、日常の連携体制と異常が発生したときの連携体制及び実際の連携状況を確認する必要があります。

一人ひとりの自立支援計画に基づき支援を行い、日々の状況を的確に把握しているか、その具体的な方法について確認することが必要です。

乳児院においては、必要に応じて行う感染症等の予防措置を「児童福祉施設最低基準第 2 3 条第 2 項」により定めており、健康管理とともに日常的な養育と一体として実施しています。

【事業者との対話を進めるために】

「乳幼児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。」

「乳幼児の健康状態をどのように把握していますか。」

「乳幼児の健康に関して、一番気をつけていることは何ですか。」

評価項目 4 - 8

「地域との連携のもとに乳幼児の生活の幅を広げる取り組みを行っている」

【評価項目のねらい】

この項目では、乳幼児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て、乳幼児一人ひとりの状況に応じて活用している	<ul style="list-style-type: none"> ・施設が乳幼児にとって必要な地域情報がどのようなものか把握し、その情報を活用しているか。 ・地域の人たちに向けて、施設や乳幼児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々の参加を呼びかける等、乳幼児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"> ・乳幼児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。 ・地域との友好的な関係作りがされているか。

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

乳幼児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】

「地域との交流について、施設としてどのようにお考えですか。」

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 乳幼児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、乳幼児の権利を守り、個人の意思を尊重している

【解説】

この項目では、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。

このサブカテゴリにおける乳児院での「利用者」とは、主に施設で生活する乳幼児ですが、乳幼児の情報を扱う際に乳幼児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

「乳幼児のプライバシーの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、乳幼児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、プライバシー保護を事業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. 乳幼児に関して他機関へ照会する際には、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確認する。
2. 広報誌等発行物の作成時には、乳幼児の記述に関して個人が特定されるなど不適切な記述がないか責任者を決めてチェックしている	・ 不適切な記述等基準および具体的なチェック体制があるか。

【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、施設には乳幼児の個人情報の管理や適正な運用が必須であり、適切な支

援を行な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】

「乳幼児・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事業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、乳幼児の権利を守り、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、乳幼児の権利を尊重し、乳幼児一人ひとりの生活層等を考慮して、乳幼児一人ひとりの個性を重視し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. 一定のルールのもとで、これまでの生活習慣に配慮した支援を行っている	・これまでの生活習慣を尊重している具体的な取り組みはなにか。
2. 乳幼児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、会議等で対策を検討し、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。
3. 虐待被害にあった乳幼児がいる場合には、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

【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

乳幼児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。

【留意点】

乳幼児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。

福祉サービス利用者にとって、日常的にさまざまな支援が必要ですが、あわせて乳幼児の権利を侵害しないことのみならず、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。

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。

【事業者との対話を進めるために】

「虐待について、どのようにお考えですか。」

「乳幼児の権利についてどのようにお考えですか。」

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、業務を推進するうえで、個々の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、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、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、保護者等の要請や乳幼児の置かれる状態の変化、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、職員や保護者等からの意見や提案、乳幼児の様子を反映するようになっている	・定められた実施手順等の改訂の際に、職員や保護者の意見や乳幼児の様子をどのように取り入れているか。
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】

乳幼児や保護者等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なっている	・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。

3.職員全員が、乳幼児一人ひとりの安全性に配慮した支援ができるようにしている	・乳幼児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。
4.職員一人ひとりのサービス提供の支援方法について、指導者が助言・指導している	・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。
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	・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。

【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。」