

## 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である子どもやその保護者に対して、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。

現時点では、利用者の多くが事業者を選択することができるとは限らないため、「利用者」に対して情報提供や案内を積極的に実施していこうとする事業者は少数かもしれませんが、事業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視される項目といえます。

また、サービスの直接の利用者は子どもであるため、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。

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

「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、当該事業者が子どもや保護者に対して、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、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、利用を希望す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、子どもや保護者にとっては、事業所から直接情報を入手することが必ずしも一般的であるとは言い切れないことから、サービスの調整や基盤整備にあたる区市町村等行政機関への情報提供も行われているかどうかポイントになります。

さらに、問い合わせ等により、実際のサービスがどのように提供されているのか、具体的な情報提供のあり方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.子どもや保護者が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	・子どもや保護者に向けた情報提供手段があるか。媒体は入手可能なものならば、いずれでも構わない。

2.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	・子どもや保護者が情報の内容を理解できるよう工夫しているか。
3.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・子どもや保護者への情報提供だけでなく、サービス情報源となる行政等に対して、どのように情報を提供しているか。
4.子どもや保護者の問い合わせがあった場合には、個別の状況に応じて対応している	・利用前の情報提供は、子どもや保護者の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、子どもや保護者が求める情報を把握しているか、情報の更新体制が整っているか等について着目します。

問い合わせ等を希望す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ついて着目します。

#### 【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子どもやその保護者について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や保護者のプライバシー保護など、サービスを利用している子どもや保護者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。

#### 【事業者との対話を進めるために】

「子どもやその保護者は、サービスの利用前にどのような情報提供を望んでいるでしょうか。」  
「子どもやその保護者に、事業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、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】

このサブカテゴリーは、事業者がサービスの利用開始や終了にあたって、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、サービスを直接利用するのは子どもであり、サービスの開始時には、生活環境の変化

による子どもへの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になります。

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、子どもや保護者の生活の継続性に配慮した対応をしているかどうかが問われます。

## 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、同意を得ている」

### 【評価項目のねらい】

この項目では、事業者が、初めてサービスを利用する子どもや保護者に対して、どのようにサービス内容を伝え、説明し、納得を得ているのかを評価します。

情報の説明にあたっては、利用する子どもやその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、判断能力が十分でない子ども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、重要事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している	・事業所の基本方針・ルール・重要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.サービス内容や利用者負担金等について、子どもや保護者の同意を得るようにしている	・子どもや保護者に事業所が提供するサービス内容をどのように伝達しているか。 ・保護者に対して、利用者負担金等の説明や同意確認はどのように行われているか。 ・単に説明をするだけでなく、子どもや保護者の同意を得るための手段を講じているか。
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	・事業所が定めているルール・重要事項等に対する子どもや保護者の意見・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】

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、子どもや保護者の個別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が十分でない子どもに対して、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。

判断能力が十分でない子どもの場合、詳細な事項を説明することは難しい場合もありますが、サービスの直接の利用者は子ども本人であり、日常生活の内容をわかりやすく伝えるこ

とも求められています。

### 【事業者との対話を進めるために】

「子どもや保護者には、どのような方法で事業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、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。」

「サービスの利用前に、終了時のことをどのように子どもや保護者に説明していますか。」

「利用者調査 14、15 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、サービス利用者である子どもやその保護者がサービス利用を開始する際に、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や、特に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、事業者の変更を含めて、子どもがサービスを終了する場合、子どもやその保護者の不安を除去し、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	・利用開始直後の子どもには、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等の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	・サービス終了に際して、保護者にアドバイス等の支援をしている事項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は限らない場合

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。

複雑な家庭環境など困難な要因によってサービス利用を開始する子どももあり、事業者には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。

福祉サービスの中には、サービス終了後の保護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。

#### 【事業者との対話を進めるために】

「サービスを利用する前に、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。」

「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。」

「子どもがサービスを終了する場合、どのような配慮が求められていますか。」

### 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、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居宅介護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】

このサブカテゴリーは、サービス利用者の個別状況を踏まえたうえで、利用者支援の基礎となる個別の居宅介護計画をどのように策定しているのか、実際にサービスを利用する子ども一人ひとり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。

#### 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、子どもに対する個別対応をするにあたって、発達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、記録する方法を確立しているか。
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	・子どもや保護者の課題分析は、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工夫点等を確認し、利用者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、福祉サービス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。なぜその様式を選択したのですか。」

「個別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

「子どもや保護者の希望と関係者の意見を取り入れた居宅介護計画を作成している」

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、子ども一人ひとりに対する個別の居宅介護計画の作成・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、子どもや保護者の希望を尊重して作成、見直しをしている	・計画策定の過程で、子どもや保護者の意向や希望を把握し、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.計画を子どもや保護者にわかりやすく説明し、同意を得ている	・計画を子どもや保護者が理解できるように説明し、どのように工夫して、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たうえで、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定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、子どもやその保護者の意向をどのように反映させるかなど、組織とし

で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】**

計画の作成にあたり、判断能力等の十分でない子どもや、保護者の参画、同意を得るための工夫がどのように行われているか等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】**

「子どもや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。」

「子どもと保護者の意向が食い違う場合の対応は、どのようにしていますか。」

「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**

**「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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、利用者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。</li> </ul>

**【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、記録内容の確認等、子どもや保護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 に関連しています。

**【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、関係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、子どもや保護者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、活用しているか、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 居宅介護計画をいかにしながら、子どもに合った自立(自律)生活を送るための支援をしている
- 2 サービス提供の時間が子どもや保護者にとって安心・快適なものとなるようにしている
- 3 安定的で継続的なサービスを提供している
- 4 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】

このサブカテゴリーでは、サービスを利用している子どもやその保護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。

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その保護者の意向、あるいは子ども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、事業所が子どもや保護者に対してどう向き合っていくのかが大切であるといえます。

児童居宅介護では、担当職員が子どもと1対1でサービスを行う場合がほとんどです。ここではサービスの実施状況を評価しますが、担当職員一人ひとりの対応を評価するものではありません。サービス実施にあたって、事業所として、サービス実践を行う際の取り組み状況を評価します。

#### 評価項目 4 - 1

「居宅介護計画をいかしながら、子どもに合った自立（自律）生活を送るための支援をしている」

##### 【評価項目のねらい】

この項目では、作成された個別の居宅介護計画に盛り込まれた内容が、子どもの在宅における自立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。

児童居宅介護においては、子どもやその保護者との関係性を構築することが最も重要であり、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、そのニーズを的確に判断したうえで、情報提供や相談等に応じることが求められています。

この項目は、前のサブカテゴリで策定された計画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.居宅介護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.子どもにあわせてコミュニケーション方法の工夫を行い、子どもの自主性、自発性を尊重している	・自分の考えを表現することが難しい子どもとどのように意思疎通を図っているか。その方法を職員間で共有化しているか。
3.子どもの支援は保護者や関係機関、関係職員と連携をとって行っている	・保護者や関係機関、関係職員と連携をとり、子どもの総合的な支援を行う体制ができているか。

##### 【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

生活の継続性をふまえつつ、子ども一人ひとりの状況に応じた自立（自律）生活を実現するために、どのような支援をしているのか、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】

ここで言う「自立」の内容は、子ども一人ひとりの状況等に応じたものであり、必ずしも身辺自立だけを指すのではなく、広く精神的自立や社会的自立につながる内容も含まれます。また近年、社会福祉の援助においては、子どもの自己決定に基づいて自らの行動をコントロ

ールすること、すなわち「自律」を支援するという観点が重視されています。

障害状況によっては、日常生活の充実そのものが自立へのステップとなる場合もあります。

近年、子どもの「できない」ことを補う支援を超えて、エンパワメント理論や ICF（国際生活機能分類） ストレングスモデルの考え方等が普及しつつあり、子どもの「できること」に着目した支援が注目されています。

#### 【事業者との対話を進めるために】

「子どもの自立生活について、どのようにお考えですか。」

「自立生活を支え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

「サービス提供の時間が子どもや保護者にとって安心・快適なものとなっている」

#### 【評価項目のねらい】

この項目では、子どもやその保護者の日常生活を尊重しながら、サービス提供時を快適なものにするための事業所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.子ども一人ひとりの状況に応じて、不快感や不安を与えない工夫を行っている	・訪問時の子どもの状況に応じて、子どもに不快感や不安を与えない言葉かけ等、配慮しているか。
2.訪問した際、子どもの状態や環境に変化がないか確認をし、必要に応じて関係機関と連携をとるなどの対応をしている	・訪問時に子どもの状態や環境面で普段と違う様子はないか確認をし、変化が見られた場合の対応方法について明確にしているか。
3.子どもの体調変化（発作等の急変を含む）に速やかに対応できる体制を整えている	・サービス提供時間中に子どもの体調に変化があった場合、医療機関や家族、事業所等関係者へ速やかに連絡をとるための体制が整っているのか。
4.子どもや保護者から援助内容に関して新たな要望や変更があった場合の対応方法を明確にしている	・子どもや保護者から、居宅介護計画の援助内容に対して新たな要望や変更があった際、事業所としてどのような対応をしているのか。
5.金銭の扱いに関して、事業所として基本的な方針を明確にしている	・訪問宅における金銭を預かる等の取り扱いに関して、事業所でどのような取り決めがあるか。
6.鍵の扱いに関して、事業所として基本的な方針を明確にしている	・訪問宅の鍵の取り扱いについて、事業所でどのような取り決めがあるか。

#### 【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

子どもの快適性を高めるために、事業所として提供しているサービス内容の工夫や、さまざまな支援方針に着目します。

**【留意点】**

訪問宅における金銭や鍵の取り扱い、事業所にとって非常に慎重な対応を求められる部分です。また、事業所が取り決めたルールをホームヘルパーに周知徹底していることが大切であり、サービス分析シート3に関連しています。

**【事業者との対話を進めるために】**

「子どもの普段の状態をどのように把握していますか。」

「子どもや保護者へのホームヘルパーの毎日の対応をどのように確認していますか。」

**評価項目 4 - 3**

「安定的で継続的なサービスを提供している」

**【評価項目のねらい】**

この項目では、子どもや保護者の負担にならないよう、サービスを継続して提供するためにどのような取組み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.ホームヘルパーのコーディネートは子どもの特性やサービスの内容などを配慮して行っている	・ホームヘルパーのコーディネートは、子どもの特性や保護者に配慮して、どのように行っているか。
2.ホームヘルパーが訪問できなくなった場合、代替要員を確保している	・通常サービスを提供しているホームヘルパーが訪問できなくなった場合に、予定通りのサービスを行う体制を整備しているか。
3.ホームヘルパーが変更になる場合、保護者に事前に連絡をいれている	・ホームヘルパーが変更になる場合、子どもの気持ちや保護者に配慮して、事前に連絡を入れる体制があるか。
4.ホームヘルパーが替わるときには前任者が同行するなど、引継ぎをしている	・ホームヘルパーの交代時には、提供するサービスに差異が生じないように、事業所が引継ぎをどのように行っているか。
5.ホームヘルパーの変更後、子どもや保護者に負担がないか確認をしている	・ホームヘルパーの変更後、子どもや保護者が負担を感じていないかを、事業所がどのように確認しているか。

**【標準項目を超えた取組みの着眼点】**

事業所として、子どもへのサービスを継続して行えるようなしくみをどのように整えているのか、具体的な工夫点や取組みに着目します。

**【留意点】**

施設と違い在宅で生活している子どもにとって、ホームヘルプ等のサービスが予定通りに行われないと生命の危険を伴う場合があります。サービスが予定通りに行われるようホームヘルパーのコーディネートをしているか、及び予定通りのサービス提供が行われているかのチェック体制を事業所がどのように行っているかが重要です。

**【事業者との対話を進めるために】**

「ホームヘルパーが変更になるのはどのような時ですか。」

「日々のサービスが予定通り行えるようチェックしていますか。」

**評価項目 4 - 4**

「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. 地域の情報を収集し、子ども一人ひとりの状況に応じて提供している	・子どもや保護者の状況に応じて、事業所はどのような情報を収集し、どのように提供しているか。
2. 必要に応じて、子どもが地域の資源を利用し、多様な体験ができるよう支援している	・子どもが地域社会の一員として生活できるよう、地域の社会資源を活用するのに必要な事業所のしくみがあるか。

**【標準項目を超えた取り組みの着眼点】**

地域との交流において、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さまざまな活動と、その活動成果の評価や蓄積に着目します。

**【留意点】**

余暇・休日の過ごし方の情報など、事業所にはさまざまな地域の情報が求められる場合があります。

地域社会の一部には、障害をもつ子ども等に対する無理解や無関心、偏見等が存在することもあり、子どもが地域での交流の機会を得るためには、その状況に応じた事業所の柔軟な対応が求められます。

**【事業者との対話を進めるために】**

「子どもや保護者は、地域に関するどのような情報提供を事業所に望んでいるのでしょうか。」

**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 子どもや保護者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、子ども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。

ここでの「利用者」とは、主にサービスを直接利用する子どもですが、子どもに関する情報を扱う際に、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

#### 「子どもや保護者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保護等を事業所としてどのように定め、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.子どもについて他機関へ照会する際、子どもや保護者の承諾を得るようにしている	・利用している子どもについて、外部への照会等にあたり、基本ルールをどのように定めているか。子どもや保護者への十分な説明と同意を得ているか。手引書や記録等で確認する。
2.個人の所有物や郵便物の扱い、プライベートな空間への出入り等、日常の支援の中で、子どもや保護者のプライバシーに配慮している	・日常生活の中で、子どものプライバシー保護をどのように具体化しているか。子どものプライバシーに関する基本的考え方と配慮の内容を手引書や記録等で確認する。
3.子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	・入浴や排泄介助時など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。

##### 【標準項目を超えた取り組みの着眼点】

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、業務を通じて知り得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。

##### 【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、事業者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、子どもや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。

個人情報の取り扱いについては、組織マネジメント分析シートの「カテゴリー 7」で評価します。

### 【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。」

「子どものプライバシーを守るために、事業所としてどのような工夫をしていますか。」

「利用者調査 4 の結果をどのようにお考えですか。」

### 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活歴、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. 日常の支援にあたっては、子どもの意思を尊重している	・日常生活の中で、子どもの意思尊重に努め、子どもや保護者が事業者の提案等に対し拒否を表明する機会を設けているか。拒否の表明のために、子どもは不利な扱いをうけていないか。
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、対応している	・職員の子どもに対する不適切な対応をどのように発見し、是正しているのか。具体的な取り組みを手引書や会議録、研修やスーパービジョンの記録等で確認する。
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。
4. 子どもの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子どもの言動をどのように支持し、支援しているのか、計画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確認します。

### 【留意点】

福祉サービスの支援においては、子ども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。

一方、判断能力の十分でない子どもには難しい側面もありますが、子どもが自らの権利、または他者の権利を学ぶ機会を提供されることも重要なことです。

児童虐待、高齢者虐待に次いで、障害児者の虐待問題も法制化等への動きがみられます。虐待の分類としては、身体的虐待、心理的虐待、性的虐待、養育放棄(ネグレクト)等があげられます。虐待の背景には、介護ストレスや当事者の認識不足などが存在することが指摘されており、虐待予防のためには、介護従事者の研修やストレス・マネジメント、介護者への支援等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)が問題になってきていますが、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、意見表明など能動的権利についても明記されています。

高齢者分野では、身体拘束ゼロ作戦が展開されています。障害児者の支援の過程でも、子どもに対する安全性の確保という観点から、やむを得ず抑制、施錠等を行う場面が想定されますが、この場合も、代替方策の検討や、どのように保護者の納得を得ようとしているのか、子どもの自尊心を傷つけない方策を考慮しているのか等に注目する必要があります。

### 【事業者との対話を進めるために】

「利用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。」

「子どもの権利について、どのようにお考えですか。」

「利用者調査 5 の結果を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、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。

ここでいう事業所業務の標準化は、いわゆる対人援助の手順のみをさすものではなく、事業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	・事業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、事業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。」

「利用者調査 3、6、7 の結果をどのようにお考えですか。」

**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、事業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、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	・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、事業者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、事業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、各事業者が実施している 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	・事業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。
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。
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】**

事業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、事業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。」

「職員が業務の標準化について共通認識をもつことができるように、どのようなことに重点を置いていますか。」