

サブカテゴリー解説（認可保育所）

サブカテゴリー 1 . サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 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、事業者が利用者等（今後サービスを利用する可能性のある都民を含む）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ので、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、利用者に対する情報提供は大きな意味をもっています。

現時点では、保育所の利用を希望する保護者の多くが、希望通りに保育所を選択することができる状況にあるとはとは限らないため、保護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保育所は少数かもしれませんが、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視される項目といえます。

またここでは、利用者に対してだけでなく、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**「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、保育所の利用を希望している保護者等に対して、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。

また、保護者が保育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確認します。

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行われているのか等、利用者の欲する情報について具体的に情報提供しているのかも評価します。

【 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	・保育所が提供するサービスを『利用する可能性のある子どもや保護者の特性を考慮』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。
2.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・保育所が提供するサービスを『利用する可能性のある保護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。
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	・この項目で示す「個別の状況」とは、見学希望者側の希望(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を指している。 ・保育所が提供するサービスを『利用する可能性のある保護者の特性を考慮』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た対応』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。

サブカテゴリ 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している

【 解説 】

このサブカテゴリは、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行っ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、保育所が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、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がなされているか、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	・サービス開始時の利用者に対し、『利用者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、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。

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への説明を実施する場合、詳細な事項を説明し、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等を一人ひとりの保護者の状況に応じて、わ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利用開始当初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等を評価します。

また、保育所の変更も含め、保護者や子ども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	・保育所が保護者や子どものニーズに合ったサービス提供のために『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、『記入』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を軽減するよう配慮している	・サービス利用開始直後の保護者や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。 ・保育所での『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.サービス利用前の生活をふまえた支援をしている	・さまざまな生活状況にいる保護者や子どもに対して『サービス利用を開始する以前の生活習慣や価値観を把握、理解』し、『子どもにとって望ましいサービスを段階的に検討』し、『実施しているか』を確認する。
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	・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利用者の不安に対し、『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 】

保護者や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、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 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
- 6-3-2 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
- 6-3-3 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
- 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個別の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、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 6 - 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『子ども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』、『記載し、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 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

「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の指導計画の作成・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、同意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、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、個別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。
2. 計画を保護者にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている	・保護者が、子どもの個別指導計画を理解し、納得してサービス提供を受けるために、『保護者の状況に合った説明方法の工夫し、』『保護者の同意をきちんと得ているか』を確認する。
3. 計画は、見直しの時期・手順等の基準を定めたとうえで、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。
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、計画策定や見直しとどのように活用されているのかについても着目します。

判断能力の十分でないあるいは日本語が母国語でない保護者を含め、希望・意向の確認、計画に対する同意を得るための工夫が必要とされています。

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、保育所内・外の専門職の意見の反映や、計画作成や見直し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。

評価項目 6 - 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、その『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『確認する手段があるか』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』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.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	・『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 子どもの発達を促すための保育を行っている
- 6-4-2 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
- 6-4-3 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
- 6-4-4 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
- 6-4-5 保育所と家庭との交流・連携を緊密に行っている
- 6-4-6 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
- 6-4-7 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

【 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保護者や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。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. 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	・保育所として『自主性・自発性をどのようにとらえ』、『子どもの発達段階を考慮』したうえで、『集中して遊べる時間の配慮や工夫』をし『実施しているか』を確認する。
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、『戸外活動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』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『どのように実施しているか』を確認する。
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』に『組織としてのしくみ』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』かを確認する。
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』、『障害の種類や特性に応じた保育』が『行われているか』。

【 留意点 】

具体的な保育活動について、特に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。

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。

社会的ルールや基本的な生活習慣が身につけられるような日常の支援を確認する必要があります。

評価項目 6 - 4 - 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」****【 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。

単に栄養バランスを考慮した食事提供という視点のみではなく、旬の食材を使用した季節感のある食事提供や子どもの状況に応じた支援が実施されているかが評価のポイントとなります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
1.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。
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	・『子どもの状態にあった食器や椅子・テーブル等の設備等の整備』を『実施しているか』を確認する。
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	・『一人ひとりの子どもの持っているアレルギーや食文化・習慣を把握』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.快適に食事ができるように環境面でも配慮をしている	・『子どもにとっての快適な食事』を『どのように考えているか』を確認する。 ・『快適な食事ができる環境整備や配慮、工夫』について、『保育所としてどのように考え』、『工夫しているか』を確認する。
【 0 歳児を受け入れている保育所のみ 】 5.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	・『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』、『対応しているか』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。

授乳への対応については保護者と相談のうえ、個別に対応していることなど、実際の保育内容について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。

評価項目 6 - 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"> ・日常の保育の中で『子どもの健康状態』を『どのように把握』し、『記録しているか』を確認する。 ・『定期的な把握の必要性』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.乳幼児突然死症候群（SIDS）、感染症等を予防をするしくみがある	<ul style="list-style-type: none"> ・『保育所としての防止方法や職員の応急処置の習熟の取り組み』を、『具体的にどのように実践』しているか確認する。
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"> ・『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』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』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。
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"> ・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。

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把握」があります。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も大切です。

評価項目 6 - 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』を確認する。
2.園内は快適で落ち着ける環境・空間にしている	・『子どもにとって快適で落ち着ける環境・空間』を『保育所としてどのように考え』それを『実践するための工夫が行なわれているか』を確認する。
3.お昼寝は子どもの状況に合わせて工夫をしている	・『個別の発達状況に応じた対応』が『保育所としてルール化』されているかを確認する。 ・『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』を確認する。

【 留意点 】

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。

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。

評価項目 6 - 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保育所としての考え方』が検討され、『どのように実施しているか』。また『保護者に対して、どのように周知しているか』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	・『保護者に対して知らせる内容』を『保育所として検討』し、『実施しているか』を確認する。
3. 保護者の事情に応じて、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』を『どのように実施しているか』を確認する。 ・『保護者の急な残業や不定期な業務等への対応』を『保育所としての考え方を検討』し、『実施しているか』を確認する。
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	・『行事参加に関する保護者の希望』を『どのように把握』し、それを『反映するための工夫をどのように行なっているか』を確認する。
5. 保護者からの相談に応じる体制を整えている	・『子どものことに関する』『保護者の相談に対応する具体的な方法・取り決め』を『保育所として定めているか』を確認する。

【 留意点 】

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。

個別の家庭事情に配慮し、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。

保護者からの相談は、子どもの健康面も含め子どもに関する保護者の悩み・不安を受け止め対応する体制があるか留意します。

評価項目 6 - 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.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。
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をした際には、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	・『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。
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	・『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、『必要な関係機関』と『連携』し、『対応をしているか』、また事例がない場合でも、『虐待被害者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する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 】

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。
虐待の疑いのある子どもを発見した際、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条には、児童福祉施設等の児童の福祉に業務上関係のある団体および職員は、早期発見に努めるとともに、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定められています。

評価項目 6 - 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、保育所、家庭の関係作りがどのように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がどのようなものか把握』し、その『ニーズに合った情報をどのように提供しているか』。 ・『家庭と地域との関わりを支援しているか』を確認する。
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"> ・『子どもが地域住民と交流する機会』を『保育所としてどのように考え』『設定しているか』。 ・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。

【 留意点 】

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。

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。

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、個人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、虐待防止等も含めた個人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ある場合には、保護者の同意を得るようにしている	・外部への利用者照会等、『日常の業務の中で必要な個人情報の取り扱い（他機関への照会等）の際の基本ルール』を『どのように定め』『実施しているか』。また『保護者への十分な説明』と『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、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、一人ひとりの意向や生活暦、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。

【 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』『これまでの生活習慣に配慮したうえで』や保育を実践しているかを確認する。
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、組織的に対策を検討し、対応している	・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。
3. 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。

【 留意点 】

子どもや保護者にたい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。

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つながりかねません。

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.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『経験年数等が異なる職員が共通に理解できる』ような『わかりやすい表記や内容にしているか』を確認する。
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	・『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。
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	・『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、実践にいかされるよう、『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、マニュアル化以外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、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変更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『実施手順等は変更の必要性』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『実施手順等の改定する際』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保護者や職員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（打ち合わせ時や OJT 等）を活用』して、『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、『職員全員に周知し、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、組織マネジメント分析シートの「カテゴリ－5 職員と組織の能力向上」でも評価します。