

サブカテゴリー解説 （認可外保育施設（ベビーホテル等）〔サービス項目中心〕）

サブカテゴリー１．サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 利用希望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、保育施設が利用希望者等（利用者及び今後サービスを利用する可能性のある都民等）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。

保育施設は未就学児が利用するサービスですが、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希望者等は情報が少なく、不利な立場に置かれがちです。

認可外保育施設（ベビーホテル等）の利用は保護者との直接契約によるので、認可外保育施設（ベビーホテル等）は保護者に対して情報提供や案内を実施していることが想定されます。

またサービス形態として、ベビーホテルや事業所内保育施設、院内保育施設、企業主導型保育事業など様々なものがあり、利用形態も月極保育や時間預かり（一時預かり）保育があるため、そうした形態の情報について、保護者等に正しくわかりやすい情報を提供する事が求められます。

また本項目は、認可外保育施設（ベビーホテル等）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、利用希望者等に対してだけではなく、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

「利用希望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、認可外保育施設（ベビーホテル等）の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。

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など、保護者の必要とする情報を具体的に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.利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	・当該保育施設が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』し、『その人にとって必要な情報』を『入手しやすい媒体（方法）で提供しているか』を確認する。
□2.利用希望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る	・当該保育施設が提供するサービスの『利用希望者等の特性を考慮』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。
□3.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・当該保育施設が提供するサービスの『利用希望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。
□4.利用希望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	・この項目で示す「個別の状況」とは、見学者の希望（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施設のその時々状況を指している。 ・当該保育施設が提供するサービスを『利用希望者等の特性を考慮』し、その『要求している事柄への個別対応』と『その時々保育施設の状況を考慮して対応をしているか』を確認する。
□5.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、行政機関等相談先に関する情報の提供をしている	・定員等の関係で『利用申込の希望に添えない場合』に『保護者の納得を得たうえで』、『区市町村などの行政機関を紹介』したり、『行政が公開している情報を提供する』など『何らかの対策を取っているか』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。また、子どもの写真を掲載する場合は、肖像権への配慮が必要です。
- 保育施設としての見学等への対応や考え方に基づき、現在サービスを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。
- 利用者と直接契約を行う認可外保育施設（ベビーホテル等）では、満員などの理由からサービス利用が困難な利用希望者に対し、行政機関など相談先の情報提供を行うことも重要です。

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

- 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を行っている

【 解説 】

このサブカテゴリーは、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。

特にサービスの利用開始時には、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、さまざまな事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。

■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、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、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をしているか、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	・ サービス開始時の保護者に対し、『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、『保育施設が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、『保育施設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、各保育施設が、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。
- 詳細な事項を説明しても、納得をえることは難しい場合もありますが、保育施設で過ごす子どもの日常の保育内容を分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を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもや保護者がサービスの利用を開始する際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などを評価します。

また、認可保育所や認証保育所、他の認可外保育施設（ベビーホテル等）への変更も含め、子どもや保護者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、子どもの保育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	・『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、『保育施設が定めた一定の様式を使用』し、『記録』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が軽減されるように配慮している	・サービス利用開始直後の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。 ・『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行っている	・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 】

- 子どもや保護者の状況によっては、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おり、保育施設には、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. 個別状況の記録と計画策定

評価項目

- 6-3-1 定められた手順に従ってアセスメント（情報収集、分析および課題設定）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 全体的な計画や子どもの様子を踏まえた指導計画を作成している
- 6-3-3 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している
- 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指導計画をどのように策定しているのかを評価します。子どもの発達や保護者の就労の状況等に留意し、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。

保育所保育指針上、個別的な指導計画の策定が義務付けられているのは0、1、2歳児及び障害のある子ども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

「定められた手順に従ってアセスメント（情報収集、分析および課題設定）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『利用者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』、『記録』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」との関連を考慮し、実施する必要があります。

■評価項目 6－3－2

「全体的な計画や子どもの様子を踏まえた指導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、子どもの個々の記録等を基に、保育施設ごとの全体的な計画や子どもの実態、子どもを取り巻く状況（保護者の意向も含む）を踏まえて、指導計画を作成することが求められます。

また、子どもの年齢や発達の状況などに応じて、個別的な計画を作成しているケースもあります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.指導計画は、全体的な計画を踏まえて、養護（生命の保持・情緒の安定）と教育（健康・人間関係・環境・言葉・表現）の各領域を考慮して作成している	・指導計画が、『養護と教育の各領域を意識』し、『全体的な計画にそって作成されているか』を確認する。 ・年間計画だけでなく、月案、週案、日案にも、全体的な計画や各領域の内容が、それぞれ落とし込まれているかを確認する。
□2.指導計画は、子どもの実態や子どもを取り巻く状況（保護者の意向を含む）の変化に即して、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、指導計画作成の過程で、『子どもの実態』や『子どもを取り巻く状況（保護者の意向を含む）の変化』を『どのように把握』し、『どのように指導計画の作成や見直しをしているか』を確認する。
□3. 個別的な計画が必要な子どもに対し、子どもの状況（年齢・発達の状況など）に応じて、個別的な計画の作成、見直しをしている	・『個別的な計画が必要な子どもに対し』、子ども一人ひとりの状況（年齢、発達の状況など）に応じた個別的な計画を『作成、見直しをするしくみを整えているか』を確認する。 ・0、1、2歳児及び障害のある子どもについては個別的な計画の作成が義務付けられているため、子ども一人ひとりの状態に合った計画をどのように作成しているのかを確認する。また、個別的な計画が必要な子どもがいない場合でも、保育施設として個別的な計画を作成するしくみをどのように構築しているかについて確認する。
□4.指導計画を保護者にわかりやすく説明している	・保護者が、子どもの指導計画を理解し、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をしているか』を確認する。 ・個別的な計画を作成している子どもの保護者に対する個別対応も確認する。
□5.指導計画は、見直しの時期・手順等の基準を定め、必要に応じて見直しをしている	・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、『作成した指導計画（個別的な計画を含む）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。

【 留意点 】

- 指導計画の作成にあたり、子どもの実態や子どもを取り巻く状況（保護者の意向も含む）の変化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、指導計画作成や見直しにおいて、どのように活用されているのかについても着目します。
- 個別的な計画の作成や見直しの際は、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、専門職の意見の反映や、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。
- 認可外保育施設（ベビーホテル等）は認可保育所、認証保育所のように、全体的な計画や指導計画が書面で整っていない場合も想定されますが、評価を通じて保育所保育指針に沿った形で保育の質の向上を目指せるように促すことが重要です。
- 標準項目の取り組みについて、「実施なし」の場合、講評欄に実情や実態を記載するなど、保育施設の状況がわかるようにすることが大切です。

■評価項目 6－3－3

「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どのように記録しているか、その体制を評価します。必要な情報が具体的に記載されるために、組織としてどのように体制を整備し、機能させ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. 子ども一人ひとりに関する必要な情報を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、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『検証する手段があるか』を確認する。
□2. 指導計画に沿った具体的な保育内容と、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	・『指導計画に沿った職員の保育状況』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 】

- 情報の記録体制の整備にあたっては、「カテゴリー4. リスクマネジメント サブカテゴリー2. 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている」や「サブカテゴリー3 評価項目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」との関連を考慮し、実施する必要があります。

■評価項目 6－3－4

「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、保育を担当する職員間(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.指導計画の内容や個人の記録を、保育を担当する職員すべてが共有し、活用している	・『個別的な計画を含む指導計画』や『子どもの個別の記録』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、子どもや保護者の状況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』については、『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提供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、機能性にも着目します。

サブカテゴリー4. サービスの実施

評価項目

- 6-4-1 子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている
- 6-4-2 子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている
- 6-4-3 日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している
- 6-4-4 日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している
- 6-4-5 在園時間の異なる子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている
- 6-4-6 子どもが安全な環境のもと食事を楽しめるよう配慮している
- 6-4-7 子どもが心身の健康を維持できるよう援助している
- 6-4-8 保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている
- 6-4-9 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、それぞれの保育施設の特徴が現れると考えられますが、どの保育施設においても、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、保育施設においては、保育を受ける子どもや、子育て支援を受ける保護者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相反する場合があります。そのような場合においても保育施設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 6-4-1

「子ども一人ひとりの発達の状態に応じた保育を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、日常の保育活動の中で、子どもの発達を援助する観点から保育士等が特に配慮すべき事項に関する保育施設の取り組みについて評価します。

保育施設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、状況に応じた援助が重要となります。また、集団生活の中でも、子ども一人ひとりが安心して生活することができるよう、子ども同士がお互いを認め合い、尊重する心が育つような援助や配慮が必要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで保育を行っている	・ 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. 子どもが主体的に周囲の人・もの・ことに興味や関心を持ち、働きかけができるよう、環境を工夫している	・ 子どもが興味や関心を持って関われる『環境』を『どのように考え』、その実現のために『どのような工夫を行っているか』を確認する。 ・ 単に保育施設の設備だけではなく、人的環境（担任やそれ以外の職員、友達との関わり）、物的環境（玩具や遊具等）に対する工夫や、状況設定などの工夫を総合的に確認する。
□3. 子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している	・ 『子どもの生活習慣や文化、年齢等による違い』があっても、『お互いを尊重する心が育つような配慮や工夫をしているか』を確認する。
□4. 特別な配慮が必要な子ども（障害のある子どもを含む）の保育にあたっては、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している	・ 保育を行ううえで『特別な配慮が必要な子ども』に対して、『特性に応じた援助を行っているか』を確認する。 ・ 障害のある子どもについては、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を確認する。
□5. 発達の過程で生じる子ども同士のトラブル（けんか・かみつきの等）に対し、子どもの気持ちを尊重した対応をしている	・ 発達の過程で生じる『子ども同士のトラブル』に対して、『子どもを受容し、適切な保護、世話をを行うよう工夫しているか』を確認する。 ・ 保育者側の都合によらない子どもの気持ちの受容への工夫について確認する。
□6. 【5歳児が利用している保育施設のみ】 小学校教育への円滑な接続に向け、小学校と連携を図っている	・ 『小学校教育への円滑な接続』に向け、『小学校と連携を図るための取り組み』を、『どのように実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

○ 子どもを受容していくためには、家庭環境や身体的成長の差などから生じる子ども一人ひとりの

違いを把握しておくことが重要です。

- かみつきなどへの対応にあたっては、かみついた子どもだけでなく、かみつかれた子どもやそれ以外の子どもへの対応についても確認することが大切です。
- 特別な配慮が必要な子どもにはアレルギー疾患等を有する子どもも含まれます。
- 子どもの発達や学びの連続性を確保する観点から、小学校教育への円滑な接続に向けた保育内容の工夫を図ることが求められています。保育施設と近隣小学校の子ども同士の交流機会を設けるなどの取り組みが挙げられますが、中には小学校との連携が困難なケースもあります。
小学校側からの協力が得られにくい状況でも「どのように小学校へ働きかけたのか」という保育施設側の体制について評価を行います。
- 小学校教育への円滑な接続に向けては、日々の保育の内容を工夫することも重要です。子どもの年齢や発達の状況に応じてどのような取り組みを行っているかにも着目します。

■評価項目 6－4－2

「子どもの生活が安定するよう、子ども一人ひとりの生活のリズムに配慮した保育を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもの生活が安定したものとなるよう、家庭での生活の姿の把握や、子ども自身の生活のリズムを整えるために行われている取り組みについて評価します。

保育施設における生活では、子どもの個々の状況に応じて、家庭との生活の連続性を考慮したうえで、適切な時期、時間に必要な援助が行われているかが重要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.登園時に、家庭での子どもの様子を保護者に確認している	・登園時に、『保護者等から家庭での子どもの様子』を『どのような視点』に基づき『確認しているか』を確認する。 ・確認した内容を一日の保育にどのように反映しているかを確認する。
□2.発達の状態に応じ、食事・排せつなどの基本的な生活習慣の大切さを伝え、身につくよう援助している	・生活に必要な基本的な生活習慣（食事、排せつ、着がえ、歯磨きなど）について、『子ども一人ひとりの発達状況』にあわせ、『その大切さを伝え』、『意欲的に身につけられるよう』、『どのような援助・工夫をしているか』を確認する。
□3. 休息・午睡等の長さや時間帯は子どもの状況に配慮している	・『子ども一人ひとりのその日の状況』や『年齢・発達に応じて』、『午睡等の休息の長さや時間帯を調整するしくみがあるか』を確認する。
□4.降園時に、その日の子どもの状況を保護者一人ひとりに直接伝えている	・『子ども一人ひとりの一日の状況』をどのように『保護者に直接伝えるしくみがあるか』を確認する。 ・「直接伝えるしくみ」とは、保育施設から子どもの個別の状況を、保護者に対して説明する取り組みであり、対面だけに限定せず、さまざまな工夫を含める。

【 留意点 】

- 積極的に家庭との情報交換を行いながら、子どもの生活リズムを考慮し、登園前・降園後の家庭での生活状況を意識して、保育を行うことが大切です。
- 午睡は生活のリズムを構成する重要な要素です。年齢や発達の違いなど、一人ひとりの状況に応じた睡眠時間の調節などの工夫に着目します。
- 夜間保育を実施している認可外保育施設については、夜間の睡眠について時間帯や安心して眠れる環境、子どもの状況、生活リズムなどに配慮し、どのような取り組みをしているかに着目します。

■評価項目 6－4－3

「日常の保育を通して、子どもの生活や遊びが豊かに展開されるよう工夫している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、日常の保育に関する保育施設の考え方やその実践・工夫について評価します。主に、保育所保育指針に明記された「環境・言葉・表現・健康・人間関係」に関する、子どもの生活が豊かに展開されることを目的とした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
□1.子どもの自主性、自発性を尊重し、遊びこめる時間と空間の配慮をしている	・『子どもの自主性・自発性』をどのようにとらえ、『集中して遊びこめる時間や空間』をどのように考え、『保育を実践しているか』を確認する。 ・自由遊びの時間帯などで、子どもが自らさまざまなものに関わったり、または静かに過ごすことができるようにするための工夫について確認する。 ・乳児保育においては『身の回りのものに親しみ、様々なものに興味関心を持てるように環境を工夫しているか』について確認する。
□2. 子どもが人と関わる力を養えるよう援助している	・子どもが保育施設での集団生活において、他の子どもや職員（大人）など、『人と関わる力を養えるよう』、『どのように援助しているか』を確認する。 ・乳児保育においては身近な大人との関わりの中で、何かを伝えようとする意欲を育てながら、人と関わる力の基盤を培えるようになっているかを確認する。
□3. 子ども一人ひとりの状況に応じて、言葉に対する感覚を養えるよう配慮している	・『子どもの個別の状況に応じて』言葉により相手に自分の考えを伝えたり、相手の話をよく聞いたりするなどの体験を通し、『言葉に対する感覚を養えるよう』、『どのように配慮しているか』を確認する。 ・乳児保育については言葉の理解や発語の意欲が育つように配慮しているかを確認する。
□4. 子どもが様々な表現を楽しめるようにしている	・子どもが素材や音、色、形、動きなどに気付いたり、感じたりして、『様々な表現を楽しめるよう』、物的環境・人的環境の整備も含め、『どのような取り組みを行っているか』を確認する。 ・乳児が感じたことや考えたことを表現する力の基盤を培えるよう、どのように環境を工夫しているかを確認する。
□5. 子どもの心身の発達が促されるよう、戸外・園外活動（外気浴を含む）を実施している	・『子どもの心身の発達が促される』という観点から、『戸外活動や園外活動（外気浴や、園庭のある場合は園庭遊びなど）の機会を設けているか』を確認する。 ・戸外活動や園外活動が、単なる外遊び等ではなく、『子どもがのびのびと体を動かしたり、季節の移り変わりを感じ取ったりできるようなものとなっているか』を確認する。 ・月齢・年齢に応じた戸外・園外活動となっているかを確認する。

□6. 生活や遊びを通して、子どもが自分の気持ちを調整する力を育てられるよう、配慮している	・生活や遊びを通して、子どもが『自分の気持ちを調整することができるよう』、『どのように配慮しているか』を確認する。
--	--

【 留意点 】

- 保育施設が日常の保育で大切にしていることは、保育目標との整合性・関連性をみながら確認します。
- 子どもが、保育施設で自己を十分に発揮し、乳幼児期にふさわしい経験が積み重ねられるよう、子どもの生活やその状況に応じて保育士等が援助し、子どもが環境に関わっていけるようにすることが重要です。
- 認可外保育施設は多様な実態があり、利用している子どもの年齢も様々です。それぞれの子どもに応じた対応や環境が工夫されているかについて着目します。
- 各領域に関する取り組みとしては、例えば、保育所保育指針における「言葉」の領域によると、乳児の場合、0歳では、保育士等に喃語を受け止めてもらいながら発声すること、1歳では片言や簡単な言葉の繰り返しを楽しむことなどが考えられます。1歳～3歳児では保育士等とごっこ遊びをする中で、言葉のやり取りを楽しむことや、3歳児以上では、したいこと、してほしいことを言葉で表現したり、分からないことを保育士に尋ねたりと言葉が豊かになってくることが考えられます。

■評価項目 6－4－4

「日常の保育に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している」

【 評価項目のねらい 】

この項目は、前の評価項目で評価する「日常の保育」と対比・関連させて、「日常の保育」に変化と潤いを与えるために行われる、行事等の取り組みについて、保育施設としてどのような考え方に基き実施しているかを評価します。

行事の多様性・大小・多少を評価するのではなく、保育施設の行事に対する考え方やその実践が明らかになるようにすることが大切です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している	・ 行事等に子どもが『興味や関心を持ち、自ら進んで取り組むことができる』よう、『工夫し、実施しているか』を確認する。 ・ 年齢に応じ、行事等の持つ意味を理解できるよう工夫しているか。
□2. みんなで協力し、やり遂げることの喜びを味わえるような行事等を実施している	・ 『ひとつのことを協力し合い、やり遂げることの喜びや楽しさを味わえるような行事等』を『どのように考え』、『実施しているか』を確認する。
□3. 子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている	・ 行事等の準備・実施にあたり、『子どもの意欲を引き出す』という観点から、『保護者の理解や協力を得る』ために、保育施設として『どのように考え』、『保護者への働きかけを工夫しているか』を確認する。 ・ 保護者の理解や協力を得る際に、保護者の個別事情に対し、どのように配慮しているか確認する。

【 留意点 】

- 特別な活動や行事などは、保育の一環として子ども自身の満足感や主体性が尊重されるようにすることが必要です。
- 乳児や低年齢児は、集団的行事に主体的に関わることは難しいと考えられますが、年齢に応じ、行事などの持つ意味を伝え、家庭では経験できない活動をすることは、興味や関心を引き出す良い機会になります。
- 行事開催において、保育施設では保護者の理解を得ることが困難な場合もあります。しかし、子どもが意欲的に行事に取り組み、それにより発達が促されるためには、保護者が行事に協力・参加することが非常に重要です。保護者一人ひとりの状況に配慮しつつも、どのように働きかけているかに着目します。
- 保護者の行事への参加を促すことで、保護者の養育力が向上するということもあります。そういった取り組みについては、6－4－8－5「保護者の養育力向上のため、保育施設の保育の活動への参加を促している」で確認を行います。

■評価項目 6－4－5

「在園時間の異なる子どもが落ち着いて過ごせるような配慮をしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、在園時間が異なる子どもたちがいる場合がある保育施設において、それぞれの子どもが在園時間の長短により不安や不満を感じることなく、落ち着いて過ごせるように行っている取り組みについて評価します。

預かり時間によっては在園人数が少なくなり、保育形態の変化も想定されるため、その際の配慮についても確認します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1. 在園時間の異なる子ども同士が楽しく遊べるよう配慮をしている	・『在園時間の異なる子ども同士』が、お互いの在園時間の長短により、不安や不満を感じることなく、一緒に『楽しく遊べるよう』、『どのような配慮をしているか』を確認する。
□ 2. 在園時間の長い子どもが安心して、くつろげる環境になるよう配慮をしている	・『在園時間の長い子どもが、くつろぎ、安心して過ごせる環境』を『どのように考え』、それを実践するために『どのような工夫が行われているか』を確認する。
□ 3. 在園時間が長くなる中で、保育形態の変化がある場合でも、子どもが楽しく過ごせるよう配慮をしている	・在園の時間が長くなるにつれて、『保育形態が変化』する中でも、子どもが楽しく過ごすために『どのような工夫をしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 保育時間の長い子どもに対しては、集中して遊ぶ場と家庭的な雰囲気の中でくつろぐ場との適切な調和等の工夫が求められています。
- 在園時間が長くなることにより、子どもの数が少なくなり、異年齢の子ども同士が同じ空間で過ごすなど、保育形態が変化することが想定されます。その中でも、子どもが安心して楽しく過ごせるよう、どのような配慮をしているかに着目します。
- 異年齢の子どもの関わりへの配慮については、6－4－1－3「子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め合い、互いを尊重する心が育つよう配慮している」で確認します。

■評価項目 6－4－6

「子どもが安全な環境のもと食事を楽しめるよう配慮している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、保育施設での食事（おやつ等を含む）に関する取り組み内容を評価します。

食事は、子どもの身体的成長の基本であることから、安全な食事環境を前提に、年齢等にあった調理方法や食習慣に応じて、一人ひとりに配慮することが大切です。

また、食事を通した子ども同士のコミュニケーションや、食育の推進という観点を取り入れた計画的な取り組みも必要となります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 子どもが安全に食事をとれるよう配慮している	・『子どもが安全に食事をとること』を『保育施設としてどのように考え』、またそれを『実践するための取り組みや配慮を行っているか』を確認する。 ・アレルギーのある子とない子が共に食事をとる際の注意や誤嚥防止なども含め、子どもが安全に食事をとるための配慮を意識して行っているかを確認する。
□2. 子どもが楽しく、落ち着いて食事をとれるような雰囲気作りに配慮している	・『食事をとる最適な環境』について、『保育施設としてどのように考えているか』、また、それを『実践するための工夫や配慮を行っているか』を確認する。
□3. 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、『メニューや味付けなどの工夫』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。 ※保育施設として食事の提供をしない場合や子どもが弁当を持参する場合は、“非該当”の適用について、事前に機構の了承を得る必要がある。
□4. 子どもの体調（食物アレルギーを含む）や文化の違いに応じた食事を提供している	・『子どものその日の体調』や『一人ひとりの子どもの持っているアレルギーや文化を把握』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。 ※保育施設として食事の提供をしない場合や子どもが弁当を持参する場合は、“非該当”の適用について、事前に機構の了承を得る必要がある。
□5. 食についての関心を深めるための取り組み（食材の栽培や子どもの調理活動等）を行っている	・『食事の提供を含む食育の計画等』を定めるほか、子どもが弁当を持参する場合であっても、『食育に関する取り組みが行われているか』を確認する。

【 留意点 】

- 保育施設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・時間にも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。
- 安全については組織マネジメント項目で確認することができますが、食事時の安全については認可外保育施設では特に留意すべき事項であるため、6-4のサービスでも着目します。
- 子どもの健康管理を優先させることで子どもの意向に沿えないこともあります。
- 例えばアレルギーのある子どもが隣の子どもの食事を口にしないようにしたり、また誤嚥が起きないように、どのような工夫や取り組みをしているかに着目します。
- 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。
- 子どもの中には、入園前に食事の内容や栄養に偏りがあり、特別な配慮を必要とする子どもがいるというようなケースもあります。そのため、食育については保育施設のみで行われるものではなく、家庭と連携して行われることが大切になってきます。家庭との連携や、家庭への働きかけについては、6-4-8-1で確認します。標準項目4では、保育施設として子どもに対し食に関する興味を持たせるために行う取り組みについて、幅広く確認します。
- 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うことが大切です。

■評価項目 6－4－7

「子どもが心身の健康を維持できるよう援助している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもの個別状況に応じて心身の健康を維持する援助を実施しているかどうかを評価します。子どもへの直接的な働きかけはもちろん、医療機関等の専門機関や、保護者との連携も大切です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1 子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるように援助している	・『子どもの病気やけがを予防・防止するため』、『子どもが自分の健康や安全に関心を持てるよう』、子どもの発達の状態に応じて『保育施設としてどのように考え』、『取り組みを実施しているか』を確認する。 ・年齢や発達に応じて、子どもの行動範囲や活動形態が変化することにも配慮して確認する。
□2.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	・『子どもの体調の変化』に対して『迅速に対応』するために、『日常の健康状態の把握』を『組織としてどのように行っているか』、『対応できる体制を整えているか』を確認する。
□3. 保護者と連携をとって、子ども一人ひとりの健康維持に向けた取り組み（乳幼児突然死症候群の予防を含む）を行っている	・『子どもの健康を維持するため』の『保護者との連携』について、保育施設として『どのように考え』、『実施しているか』を確認する。 ・乳幼児突然死症候群の予防や、感染症等の罹患中や病後児対応など、特に保護者との協力が必要な事項について、どのような体制のもとに行っているのかを確認する。
□4. 子どもの入退所により環境に変化がある場合には、入所している子どもの不安やストレスが軽減されるよう配慮している	・子どもの入所または退所により、環境に変化があった時、『すでに入所している子ども』の『不安やストレスが軽減されるような取り組み』について、『保育施設としてどのように考え』、『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 子どもの健康を維持するためには、子どもが自らの健康や安全に関心を持ち、病気やけがの予防・防止に繋げていけるよう、保育施設として働きかけていくことが大切です。子どもの年齢や発達の状態、また季節や活動場所などに応じて、保育施設としてどのような取り組みをしているかに着目します。
- 保育施設として、体調変化や事故が起きやすい場面（例えば午睡や食事、プールなど）、どのような予防や防止に繋げる取り組みをしているかについて着目します。
- 子どもが安全に関心をもてる取り組みとして、防災訓練や交通安全に関する取り組みなどが挙げられます。
- 医療機関・専門機関等との連携の強化、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。

- 午睡時等のうつぶせ寝や顔色・呼吸のチェックなど、睡眠中の個々の子どもの状態をきめ細かく観察する体制について着目します。
- 保護者に対する情報提供や、保護者からの情報収集のみに留まらず、密に連携をとって子どもの健康維持に向けた取り組みをしているかに着目します。
- 乳幼児突然死症候群（SIDS）の防止対策についても、保護者に情報提供し、自宅での留意にも繋げることが有効と言えます。
- 認可外保育施設（ベビーホテル等）では、年度途中の入退所が多い実態があります。子どもの入れ替わりが頻繁に起こることで、既に入所している子どもたちに不安やストレスが生じることが想定できます。そうした場合に、保育施設として、既に入所している子どもたちへの精神的なケアをどのように行っているかに着目します。なお、入退所する子ども本人への対応については、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を行っている」で評価します。

■評価項目 6－4－8

「保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、保護者が安心して子育てをすることができるようにするための保育施設の保護者支援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.保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている	・保育施設の都合だけではなく、『保護者個々の事情を把握』し、『保護者の立場に立った対応』を『保育施設としてどのように考え』、『実施しているか』を確認する。
□2.保護者同士が交流できる機会を設けている	・『保護者同士が交流できる機会』を『保育施設としてどのように考え』、『交流の機会を提供しているか』を確認する。 ・保護者全員が交流する機会の提供が難しい場合でも、『保護者同士が繋がりを持てるような取り組みを行っているか』を幅広く確認する。
□3.保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている	・保護者に対する支援の基本となる『保護者と職員の信頼関係』を築くために、『どのような工夫をしているか』を確認する。
□4.子どもの発達や育児などについて、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して』、『保護者と保育施設が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。 ・懇談会、勉強会の開催や、掲示物の活用、園だよりの配付など、保育施設が行う取り組みについて幅広く確認する。
□5. 保護者の養育力向上のため、保育施設の保育の活動への参加を促している	・『保護者の養育力を向上させるため』、保育施設で行う保育の活動の中から、『どのような考え』で、『どのような活動』に対し、『保護者の参加を促しているか』を確認する。また、参加を促す際に、保護者の状況に応じ、『どのような工夫をしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 保護者に対する個別的な支援においては、保護者の就労や家庭の状況、本人の意向、要望等を踏まえたうえで行うことが重要です。また、保護者の抱える悩みや不安の内容によっては、専門機関に繋ぐなどの対応を行っているかどうかにも着目します。
- 一人ひとりの保護者の状況を踏まえたうえで、子どもへの愛情や成長を喜ぶ気持ちを共感しあうことによって、保護者は子育てへの意欲や自信を膨らませることができます。
そのために保護者同士が交流したり、保護者と職員の信頼関係を築くことが有効です。
- 不適切な養育や虐待の防止という観点から懇談会や勉強会が開催され、保護者に対して情報を提供する機会を持つことも大切です。
- 保護者全員ではなくとも、数人の保護者が集まり、保護者同士の繋がりが持てるような働きかけがあるかについて着目します。

- 保護者の養育力向上のため、保育活動への参加を促すにあたっては、保護者一人ひとりの生活形態等に留意し、対応することが重要です。子どもと保護者双方の負担についても勘案し、取り組みを実施しているかに着目します。
- 保護者が参加する保育施設の保育活動には、季節ごとに行われる行事や、保育士体験や保育参観などが挙げられますが、その他にも「保護者の養育力向上」を目指して、保育施設でどのような活動を行っているのか、幅広く確認します。

■評価項目 6－4－9

「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保育施設がどのように作り出し、援助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. 地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している	・『子どもの発達の状態や状況を考慮』して『地域のさまざまな資源を活用する機会』を『保育施設としてどのように考え』、『援助しているか』を確認する。
□2. 保育施設の行事に地域の人の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、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	・子どもが『保育施設の職員以外の人』と『交流する機会』を『保育施設としてどのように考え』、『設定しているか』を確認する。 ・地域との友好的な関係作りのためにどのような取り組みをしているかを確認する。

【 留意点 】

- 保育施設周辺の公園・図書館等の利用や、地域の人々との交流など「地域資源」の活用について、必要に応じた情報収集や活用をしているかに着目します。
- 子どもの生活の幅を広げるという視点から、どのような情報を子どもや保護者が望んでいるかについて、保育施設がどのように工夫をし、把握をしているかなどの取り組みに着目します。

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、子ども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等、虐待防止等も含めた子ども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、また子どものプライバシーを保育施設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生じた場合には、保護者の同意を得るようにしている	・子どもに関する情報（事項）を外部（他機関等の第三者）とやりとりする必要が生じた場合、『やりとりに関する基本ルールに則って実施しているか』『保護者一人ひとりの状態に応じ』『その必要性とやりとりに関する十分な説明を実施』し、『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保育を行っている	・子どもへの保育の際に、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』『保育をしているか』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保育方策を立案する必要があります。それ故に、保育施設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、適切な保育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、子ども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歴、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保育施設での生活が営めるような保育に努めているかどうかを評価します。

また、保育現場は、子どもの心身の状態や家庭での生活、養育状態等が把握できるだけでなく、保護者の状況なども把握することが可能です。そのため、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.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『保育施設として統一され』『子どもの個性に配慮したうえで保育を実践しているか』を確認する。
□2.子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した保育を行っている	・『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、保育しているか』を確認する。
□3.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『保育施設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。

【 留意点 】

- 子どもや保護者に対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はなく、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。

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

【 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繋がりがねません。

なお、保育施設の実態を考えると、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	・職員が、保育施設での『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『保育施設として定め』、『文書や図表等により明確に示しているか』を確認する。
□2. 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定期的に点検・見直しをしている	・『手引書等に定めた基本事項や実施手順等』を、『実施しているか』について『日常的な業務点検等で状況を把握し、必要に応じて見直しをしているか』を確認する。
□3.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、実践に活かされるよう、『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、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、保育施設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、サービスを利用する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	・組織として定めた『実施手順等は改変の必要性』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『実施手順等を改定する際』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。

【 留意点 】

- 手引書等の改訂にどの程度職員や保護者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。

利用者保護に関する項目

記号について

- ＊ 確認ポイントに「＊」が表記されている項目については、「実施なし」と評価する基準が定められています。

評価項目

- 1 利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている
- 2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている
- 3 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

■評価項目 1

「利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が提供しているサービスに対する利用者の意向（意見・要望・苦情）について、どのように把握し、対応しているかについて評価します。

サービスの最終的な評価者として利用者が位置づけられます。したがって、事業所として積極的にいろいろな機会をとらえて、利用者の意向（意見・要望・苦情）を収集し、それを解決していくことは、利用者と事業所の信頼関係を高め、利用者本位のサービスや経営を実現するための第一歩となります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	・苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に説明することや、わかりやすい場所に掲示するなどして伝えているかを確認する。
□2. 利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	・利用者の意向（意見・要望・苦情）に対して、組織として速やかに解決に取り組むための仕組み（苦情対応マニュアルの作成や周知等）があるかを確認する。

【 留意点 】

- 福祉サービスの支援においては、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。

■評価項目 2

「虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、虐待に関して組織的な予防と対応をしているかを確認します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待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、組織的に防止対策を徹底している	・利用者との日常的な関わりの中で、自覚の有無にかかわらず行われる不適切な対応及び虐待について、組織として防止対策（予防・再発防止）を検討し、対策を講じているかを確認する。（事業所内虐待防止への対策）
□ 2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	・虐待被害者（若しくはその疑いのある利用者）への、適切な支援を行うために、関係機関と連携し、対応をしているか。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。（事業所内虐待及び家庭等での虐待への対策）

【 留意点 】

- ここでは、虐待の早期発見に努める体制が整っているかにも着目します。
- 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。
- 虐待の早期発見・防止に向けて、子どもに対する不適切な関わりや虐待が疑われる情報を得た場合には、職員が一人で関係機関への情報提供や通告の要・不要を判断したり、その後の対応を抱え込んだりすることのないよう、組織として対応する体制を整えておくことが大切です。なお、児童虐待防止法にもとづく通告義務は守秘義務に優先し、真摯な通告が結果として誤通告となった場合は免責されると解釈されるなど、児童虐待の防止に向けての法整備等が進んでいます。
- 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。

■評価項目 3

「事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、事業所が目指していることの実現を阻害するリスクを洗い出し、必要なリスクマネジメントを行っていることを評価します。組織によってリスクは様々であり、自らの事業所にとって何がリスクとなり得るのかを洗い出すこと、そしてそれぞれのリスクにどのような対策を講じるのか検討することが重要です。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク（事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など）を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている	・事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスクについて、どのようなリスクがあり、起こりうる可能性や、影響の大きさ等を想定し、優先順位をつけているかを確認する。 ・「侵入」とは、事業所への侵入を表します。訪問サービスにおいても同様です。
□ 2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている	・標準項目 1 でつけたそれぞれのリスクに対する優先順位を勘案し、必要な対策をとっているかを確認する。 ＊事業所として重要と判断したそれぞれのリスクについて必要な対策を策定していない場合は、「実施なし」とする。
□ 3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画（BCP）を策定している	・利用者等へ安定的なサービスを提供していくための、事業継続計画（BCP）を策定しているかを確認する。
□ 4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	・標準項目 2 で洗い出した必要となる対策や標準項目 3 で策定した計画を、職員、利用者、関係機関等に周知していることを確認する。また、職員等がそれぞれの役割に応じて対応できるように、訓練や演習などを事業所全体で継続的に実施しているかを確認する。
□ 5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	・職員参画のもと、実際に発生した事故等の事例をもとに、被害の状況、要因、対応を振り返りつつ、事業所や利用者の特性に応じた再発防止の取り組みと対策の見直しをしているかを確認する。

【 留意点 】

- 事故、感染症、侵入、災害、経営上のリスク等に関して、組織として優先順位をつけ、その優先順位の高さに応じて対応策を講じていることを確認します。
- 経営環境の変化については、予期しない法令改正や、高齢社会の進行による利用者層の変化、風評被害などの外部要因や、突然の職員離職等の内部要因による様々な経営上のリスクを確認することが必要です。

リスクマネジメント (参考)

◇リスクとは

リスクマネジメントの対象となるリスクは、組織や事業にマイナスの影響をもたらす可能性のある事象をいいます。

組織によって、想定されるリスクは様々で、例えば同じサービス種別であっても、職員数、所在地、利用者が異なれば、リスクも異なる可能性があります。

◇リスクマネジメント

「リスクについて組織を指揮統制するための調整された活動」(JISQ31000)など、様々な定義がありますが、リスクマネジメントの仕組みを構築する目的は、組織内のリスクを適正、円滑に管理し、リスクの発現によって被る被害を最小限にすることです。

◇リスクマネジメントの実施の流れ

リスクは、組織によって何をリスクと認識するか、どこまで対応するかは様々ですが、リスクマネジメントの実施プロセスは、ほぼ統一されています。

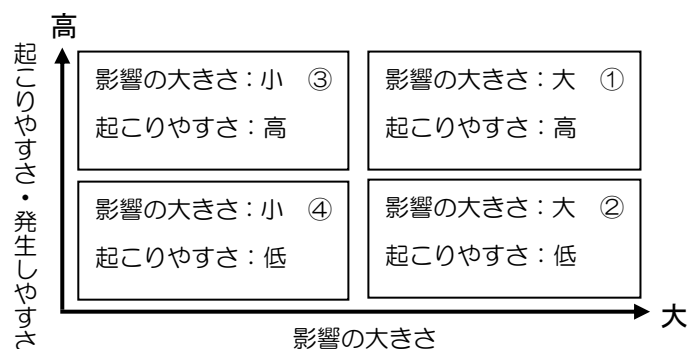
リスクの特定

…組織にとってのリスクを可能な限り洗い出します。
(ヒヤリハット事例の収集もこれに該当します)

リスクの分析・評価

…洗い出したリスクの中で、どのリスクに対策を講じるのか
評価・検討し、決定します。

リスク対応の優先順位の検討



※ 通常、影響の大きさを優先として、①⇒②⇒③⇒④の順に着手する。

ただし、組織、業務等の性格によって②、③の優先順位は異なることがあります。

リスクへの対応

…リスクの発生を防ぐ対策を行います。

また、発生してしまったリスクへの対応策についても策定しておく必要があります。

どのような対策を行うかは組織の方針により異なりますが、対策には一般的に次の4つの考え方があります。

①リスク低減

リスク発生の頻度を下げる、又は影響の及ぶ範囲を狭くする、最も基本的な対策

②リスク回避

リスク低減が難しい場合にその事業や業務自体を中止・廃止する対策

③リスク移転

リスクが発生した場合の損失を分散する対策

④リスク保有

発生頻度が低く損害が小さいリスクに対してあえて何の措置も実施しない方策

リスク及びリスク対策の見直し

…リスクそのものも環境変化に応じ見直す必要があります。

予防策やリスクが発生した際の対応策が有効であるかも検証し、見直しを行います。

※リスクマネジメントとクライシスマネジメント（危機管理）

リスクマネジメントとクライシスマネジメントの違いは、下図のとおりです。

クライシスマネジメントでは、リスクが顕在化した際の対応策中心となります。BCP（事業継続計画）を策定し、平時から周知や訓練を行うことが求められます。

第三者評価では、カテゴリー4で、クライシスマネジメントまで含めて評価します。

※BCP（Business Continuity Plan）とは

組織が自然災害、大火災、深刻な事故など、事業を停止させるほど緊急事態に遭遇した場合において、事業資産の損害を最小限にとどめつつ、中核となる事業の継続あるいは早期復旧を可能とするために、平常時に行うべき活動や緊急時における事業継続のための方法、手段などを取り決めておく計画のこと。

リスクマネジメント(狭義)

《リスクの予測⇒リスクの評価⇒予防策⇒リスク及びリスク対策見直し》

クライシス（危機）発生
（リスクが顕在化した状態）

クライシスマネジメント(危機管理)

《危機対応⇒情報管理⇒復旧活動》

リスクマネジメント
(広義)