

サブカテゴリー解説 （乳児院）

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。

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おいて、利用者に対する情報提供は大きな意味をもっています。

措置施設の場合は、行政機関（児童相談所等）によって措置が決定されるため、情報提供の対象としては行政機関が主となります。従って、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という面において重視されます。

また、施設で生活する乳幼児の保護者等に対して、措置の決定機関と連携して情報提供していくことも求められます。

■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、当該施設が保護者等に対して、提供するサービスの事前情報として、どのような内容を、どのように情報提供しているのか、また、保護者等のニーズや状況等を考慮して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、入所するもしくはその可能性のある乳幼児やその保護者等の特性や情報活用方法を念頭におき、提供内容や方法に工夫がされ、わかりやすいものになっているかについて評価します。

また措置施設の場合は特に「利用」という概念がなじまず、入所する場合に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が行われているかどうかを確認します。

さらに、ほぼ入所が決定している乳幼児の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など、保護者等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.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る	・施設に『入所する可能性のある乳幼児や保護者等の特性を考慮』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。
□2.事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	・施設に『入所する可能性のある乳幼児の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。 ・ここでの「関係機関等」は児童相談所、保健・医療機関等を指す。
□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	・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乳幼児や施設のその時々の状況を指している。 ・施設を『利用する可能性のある乳幼児や保護者等の特性を考慮』し、その『要求している事柄への個別対応』と『その時々の施設の状況を考慮して対応し行っているか』を確認する。

【 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、有効な手段となる可能性があります。その場合には、被写体となる乳幼児のプライバシー保護などの配慮も必要となります。また、乳幼児の写真を掲載する場合は、肖像権への配慮が必要です。
- 施設としての見学等への対応や考え方にに基づき、現在入所している乳幼児や保護者等への配慮を

行いつつ、有効な見学等が実施されていることが求められています。

- 外国籍の保護者の子どもが入所する場合もあり、そうした場合にどのように情報提供を行うかについても工夫が必要です。
- 一時保護による入所等は、保護者へ秘匿する場合があるため、保護者への情報提供を行わないことがあります。

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等に説明し、理解を得るようにしている
- 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」の乳幼児や保護者等に対して、事業者がどのような対応をしているのかということを評価する項目です。

福祉サービスにはさまざまな形態がありますが、いずれの場合でも、利用に際して、利用者に対する十分な説明と利用者が納得したうえでの同意確認が重要になります。

このサブカテゴリーにおける乳児院での「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それぞれや両方をさす場合があります。

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も配慮した対応をしているかどうか问われます。

■評価項目6-2-1

「サービスの開始にあたり保護者等に説明し、理解を得るようにしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、入所当初の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、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、施設の基本的ルール（約束ごと）、権利擁護の取り組みをはじめとした重要な事項等を保護者等の状況に応じて説明している	・入所時の保護者等に対し、『一人ひとりの保護者等が理解できるような』、『基本的ルール、権利擁護の取り組みをはじめとした重要な事項等をどこまで、どのように伝えているのか』、また『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、保護者等の理解を得るようにしている	・入所時の保護者等に対し、『施設のサービス内容・支援等に関する情報』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、『保護者等の理解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、保護者等の意向を確認し、記録化している	・入所時の保護者等に対し、『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『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（あるいは日本語が母国語でない）保護者等の場合、詳細な事項を説明し、納得を得ることは難しい場合もありますが、施設で生活する乳幼児の日常生活の内容や施設における基本方針等を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を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、乳幼児が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軽減し、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	・『支援を開始する際に必要な一人ひとりの乳幼児の個別事情や保護者の要望』を、『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、乳幼児の不安やストレスが軽減されるように支援を行っている	・入所直後の乳幼児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。 ・『入所直後の乳幼児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.入所以前の生活習慣等をふまえた支援を行っている	・さまざまな生活状況にいた乳幼児に対して、『入所する以前の生活習慣や価値観を把握、理解』し、『乳幼児にとって望ましいサービスを段階的に検討』し、『支援しているか』を確認する。
□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、退所後の支援の継続性にも配慮している	・さまざまな事由による退所時には、これまでと同水準の支援を維持できるのか等の一人ひとりの乳幼児や保護者等の不安に対し、『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 】

- 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。
- 乳児院では、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。
- 入所時には、乳幼児を温かく迎える準備をするなど様々な工夫を凝らし、受け入れについて施設全体で取り組むことが大切です。また、乳幼児の分離体験に関して施設側が理解・配慮し、分離体験からの回復に関する課題への具体的な取り組みをどのように行っているかにも着目します。

- 標準項目4の「退所後の支援の継続性」では、子どもの家庭復帰、里親委託、他施設への措置変更等、それぞれの退所先に応じた移行の支援をしているかに着目します。

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、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
- 6-3-2 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
- 6-3-3 乳幼児に関する記録を適切に作成する体制を確立している
- 6-3-4 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

【 解説 】

このサブカテゴリーは、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自立支援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乳児院での「サービス利用者」は主に入所している乳幼児であり、また意向の確認では保護者等を含む場合もあります。

■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、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」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、乳幼児への個別対応にあたって、心身状況や家族関係等を含む生活環境等の乳幼児一人ひとり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	・個別の計画の基礎となる『乳幼児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.乳幼児や保護者等のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	・乳幼児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	・『乳幼児や保護者等の状況や変化』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。各々のニーズや課題を明確にし、乳幼児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。
- 乳幼児や保護者等一人ひとりの状況や抱えている課題が多様化していることが想定されるため、どのような方法で個別のニーズを把握し、サービスを提供しているかを確認する必要があります。

■評価項目6-3-2

「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」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、乳幼児に対する自立支援計画の作成・見直し状況について評価します。乳幼児一人ひとりに合ったサービスを提供するためには、保護者等の希望・意向を尊重し、保護者等と施設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。保護者等の納得、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、乳幼児の最善の利益を第一に、乳幼児の様子や保護者等の希望を適切に反映して作成、見直しをしている	・乳幼児一人ひとりに合ったサービスを提供するために、自立支援計画作成の過程で、『これからの生活に関する保護者の意向や希望』『乳幼児の状態』を『どのように把握』し、『乳幼児の状態に配慮し、保護者の意向や希望を尊重して作成や見直しをしているか』を確認する。 ・乳幼児の最善の利益を最優先と考え、計画を作成しているかを確認する。
□2.計画を保護者等にわかりやすく説明し、同意を得るようにしている	・保護者等が、乳幼児の計画を理解して支援を受けるために、『一人ひとりの保護者等の状況に合った説明方法を工夫』し、『保護者等の同意を得るようにしているか』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うえで、必要に応じて見直すとともに、緊急に支援内容を変更する必要がある場合の対応や計画変更のしくみを整備している	・乳幼児一人ひとりにあ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。

【 留意点 】

- 計画の作成にあたり、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。
- 自立支援計画については、パーマネンシーの理念（永続的解決）に基づいて作成を行うことが望ましい形です。
- 計画の内容について、保護者等は開示の求めをすることができます。求めがあった場合には、乳幼児の最善の利益を第一に、施設の規定等に従って対応していきます。施設の規定等によっては、開示することがかえって乳幼児の安全や権利を脅かすときには開示を拒否することも考えられます。
- 乳幼児に関する日常生活の記録が、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。
- 判断能力等の十分でない（あるいは日本語が母国語でない）保護者等を含め、希望・意向の確認、

計画に対する理解を得るための工夫が必要とされています。

- 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・外の専門職や関係機関の意見を反映する等、乳幼児にとっての「最善の利益」を検討し、実現するためのプロセスをふんでいるかどうかに関しても確認することが重要です。また、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。
- 標準項目1において、乳幼児の最善の利益が第一に優先されるべきであるため、標準項目1の文言では、「乳幼児の最善の利益を第一に」としています。乳幼児の最善の利益を鑑み、保護者等の意見が無制限に尊重されることのないように、施設で保護者等の意見を受け容れるか見極めることも必要です。これらを考慮し、乳幼児一人ひとりやその保護者等によって状況は様々であるため、「適切に反映」としています。
- 策定した自立支援計画の支援方針とは乳幼児の状況が変わり、緊急で支援内容を変更する場合があります。その際は、対応優先で支援しつつも、その後に、計画を変更する仕組みが作られていることが必要です。

■評価項目6-3-3

「乳幼児に関する記録を適切に作成する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乳幼児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. 乳幼児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	・乳幼児や保護者等との日常的な関わりによって得た情報や変化等、『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. 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	・『計画に沿った職員の支援状況』や『乳幼児や保護者等の変化』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。
- 自立支援計画にそってどのような養育・支援が実施されたのか、その結果として乳幼児の状態はどのように推移したかが記録により確認できるかについて着目します。
- 評価項目の「適切に」とは、支援に必要な記録が過不足なく作成されているかを指しています。次の評価項目6-3-4のとおり、職員間で記録を共有することを念頭に置いて、ばらつきが生じないように記載の仕方を統一することや、記録を所定の場所に整理するなどの工夫が考えられます。

■評価項目6－3－4

「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、乳幼児一人ひとりに合ったサービスを提供するうえで必要な乳幼児や保護者等に関する情報が、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	・『個別の計画や乳幼児や保護者等の状況などの情報』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.乳幼児に変化があった場合の情報について、職員間で申し送り・引継ぎ等を行っている	・『乳幼児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し、その乳幼児の支援に関係する職員間で共有するためのしくみ』を『組織として定め』、『どのように実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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。

サブカテゴリー4. サービスの実施

評価項目

- 6-4-1 個別の自立支援計画に基づいて乳幼児一人ひとりに応じた支援を行っている
- 6-4-2 家族等との関係構築に向けた取り組みを行っている
- 6-4-3 乳幼児の発達を促すための支援を行っている
- 6-4-4 乳幼児が楽しく安心して食事ができるようにしている
- 6-4-5 施設での生活が、乳幼児にとって安心して快適なものとなるよう支援を行っている
- 6-4-6 乳幼児一人ひとりの健康を維持できるよう支援を行っている
- 6-4-7 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は、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。乳児院においては、社会的養護が乳幼児の最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の支援において実践することが重要です。

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乳幼児や保護者等の意向や生活習慣等を尊重することが考えられますが、その一方で健康管理・健全育成等と相反する場合があることも否めません。そのような場合においても施設が乳幼児や保護者等に対し、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

「個別の自立支援計画に基づいて乳幼児一人ひとりに応じた支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、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すが、乳幼児一人ひとりの状況に応じた支援が重要となります。そのため、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、愛着関係を築きながら支援を行っていく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、実際の生活場面で活かされ、機能している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.個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている	・乳幼児一人ひとりの『自立支援計画の内容を日常の支援に反映』し、『支援が行われているか』、また、『それをどのような方法で確認しているか』を確認する。
□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の手段・方法』を『組織としてどのように検討』し、『実施しているか』を確認する。
□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、一人ひとりの乳幼児に対して『愛着関係を築くため』に、『工夫した取り組みを行っているか』を確認する。
□4.小規模なグループでケアを行うなど乳幼児が家庭的な環境の中で生活できるよう支援を行っている	・乳幼児が家庭的な環境で生活できるよう『組織として家庭的な環境での支援・生活をどのように考え』『支援しているか』を確認する。
□5.退所後の安定した生活基盤の確保に向け、関係機関や専門機関と連携をとって、退所後の生活を見越した支援を行っている	・退所後の生活を見越した支援を乳幼児一人ひとりに応じて『どのように捉え』、『どのような関係機関や専門機関』と、『どのような連携を行い』『支援しているか』を確認する。 ・ここでいう「関係機関」「専門機関」は、児童相談所、児童福祉施設、保育園、幼稚園、子ども家庭支援センター、保健・医療機関、子育て相談支援を行うNPO法人、心理相談支援を行うNPO法人等を指す。
□6.退所後は計画に基づいて、一人ひとりに応じた支援を関係機関と連携して行っている	・アフターケアは乳幼児の個別の状況に応じて『どのような支援が必要か』を『組織として検討』し、『アフターケアに関する計画を作成』し、その計画に基づいて『支援しているか』を確認する。 ・ここでいう「関係機関」には、児童相談所、児童福祉施設、保育園、幼稚園、子ども家庭支援センター、保健・医療機関、子育て相談支援を行うNPO法人、心理相談支援を行うNPO法人等を指す。

【 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、受容的・応答性の高いかかわりを心がけている、自主性を尊重している、子どもが不安になった時などにいつでも応じられるよう養育者が側にいるよう配置している等、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。また、被虐待等特別な配慮が必要な乳幼児に対して、個々の状態に応じた関係づくりを行っているかにも着目します。
- 言語・非言語問わず、乳幼児が欲求や要求を表した時に、一人ひとりの状況に応じてどのような対応をしているかに着目します。
- どの乳幼児も保護者等、あるいは担当養育者、里親等、特定のおとなと個別のかかわりを持つことができる体制が整備されていることが重要です。特別な配慮が必要な場合を除いては、基本的に入所から退所まで一貫した「担当養育制」を取っているかどうかにも着目します。
- 様々な事情を抱えた子どもが入所する乳児院には、子どもが安心して生活するために家庭的な養育環境が求められています。家庭的な環境づくりには、設備などのハード面への工夫だけでなく、家庭的な雰囲気を作り出す等の取り組みも含みます。
- 「小規模なグループでのケア」では、設備面の制約に縛られることなく、小規模なグループでのお出かけや買い物、調理などどのような工夫があるかを確認することが重要です。
- 乳児院では、児童福祉法第37条における定義としても、「(中略) あわせて退院した者について相談その他の援助を行うことを目的とする施設とする。」とあり、退所後の支援についても施設の役割として規定されています。

■評価項目6-4-2

「家族等との関係構築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適切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
□1.家庭支援専門相談員を中心に、家族等との関係構築のための支援方針が明確にされ施設全体で共有されている	・家族関係調整の支援において、施設に配置されている『家庭支援専門相談員を中心として』、乳幼児一人ひとりの支援方針を明確にしたうえで、施設の他職員とどのように情報を共有して支援しているかを確認する。
□2.乳幼児の最善の利益を第一に乳幼児の様子や保護者等の意向を確認しながら、関係機関と連携をとって、乳幼児と家族の関係調整に取り組んでいる	・家族との再統合に向けた『児童相談所との連携の必要性を組織としてどのように検討』し、『実施しているか』を確認する。 また、『個別の再統合に向けた方針』について、『児童相談所と施設で刷り合わせを行っているか』を確認する。 ・ここでいう「関係機関」は、児童相談所、保育園、幼稚園、子ども家庭支援センター、保健・医療機関等を指す。
□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	・『保護者等の面会や外出、一時帰宅に関する組織としての基本的な考え方を定め』、『一人ひとりの状況に応じた対応を行っているか』。また、『乳幼児の安全性を確保するための対策はどのように検討しているか』を確認する。
□4.養育家庭や養子縁組等の制度が有効に活用されるよう児童相談所と連携をとっている	・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』、『児童相談所とはどのような連携をしているか』を確認する。
□5.入所中の乳幼児の家族等（里親を含む）に対し、退所後の生活を想定したさまざまな支援を行っている	・家族等との退所後の生活を想定し、『必要な里親や実親に対する支援』を『施設としてどのように考え』『支援しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 乳児院には「家庭支援専門相談員（ファミリーソーシャルワーカー、F S W）」の配置が義務付けられており、児童相談所との密接な連携のもと、入所児童の早期家庭復帰、里親委託等を目的として相談・指導を行います。
- 標準項目2において、「乳幼児の最善の利益を第一に」としていますが、保護者の意向の前に、乳幼児の様子が最優先されるべきとの観点からこのように表現しています。

「希望」ではなく「様子」としているのは、乳幼児が自らの希望を言葉で伝えることは難しく、職員が乳幼児のしぐさや様子から願いやニーズについて読み取り、乳幼児の最善の利益を鑑みて家族との関係調整を図っていくことになるためです。

- 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行っているかに着目します。
- 面会、外出、一時帰宅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。なお、一時帰宅には、「家が遠い」「家には他の家族がいる」などの理由により、ホテルなどに宿泊する外泊のケースも含まれます。面会等の取り組みにより、乳幼児と保護者等の関係が好転し、保護者の養育意欲の向上に役立っているかにも着目します。
- 家族再統合の最終決定は児童相談所が行います。適切な決定が行われるために、施設側から適宜情報提供や相互の方針について分析・評価等のチェックをしているかを確認する必要があります。家庭復帰にあたって、乳幼児が家庭で安定した生活を送ることができるよう、入所中から復帰後の生活を検討し、関係機関との役割を明確にしているかなどに着目します。
- この項目の中で、「保護者等」とは、親権を持つ者を基本としますが、その他の者で親権者に代わり子どもを監護する者（里親や親戚等）も含めて考えます。また、「家族等」の「等」については、血縁関係はなくとも子どもと家族同様の関わりを持ち、今後のサポートを望める者を含めます。
- 家族の意向や希望を汲み取るため、家族との信頼関係づくりに取り組み、家族からの相談に応じる体制を確立しているかどうかにも着目します。
- 家族への支援にあたっては、入所理由等の理解と、ケアの方向性についてアセスメントを行い、家庭支援に関する具体的なプログラムを作成することが大切です。
- 保護者等や家族等の課題の内容によっては適切な機関につなげられるよう、地域の精神、心理相談のできる機関を十分に把握し、連携をとっているかに着目します。

■評価項目 6－4－3

「乳幼児の発達を促すための支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

一人ひとりの乳幼児の発達段階に応じ、日常生活の中で発達を促すためにどのような支援を行っているかを評価します。

また、乳幼児一人ひとりの自主性・自発性が育つような支援もこの項目で評価します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1.乳幼児の自主性、自発性が育つように、年齢・発達に応じた遊びができるよう支援を行っている	・『乳幼児の発達段階を考慮』し、乳幼児一人ひとりが『日常生活の遊びの中で自発性を育てるためにどのような配慮をしているか』を確認する。
□ 2.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、『戸外活動で意図していることは何かを明確』にし、『実施しているか』を確認する。
□ 3.衣服、寝具等の選択は乳幼児の状況や好みに配慮し、個別で使っている	・衣服、寝具、玩具等に関する乳幼児一人ひとりの嗜好を『どのような方法で把握』し、『個別化も含めた配慮』をしているかを確認する。 ・子どもが『どのような状況』で、『個別で使っているか』を確認する。
□ 4.発達の状態に応じ、排泄等の自立に向けた取り組みを行っている	・発達段階に応じて、『乳幼児一人ひとりに合わせた排泄、歯磨き、着替え等の支援』をしているかを確認する。
□ 5.乳幼児の発達の状態に応じた入浴ができるよう支援を行っている	・発達段階に応じて、『乳幼児一人ひとりに合わせた入浴（沐浴）の支援』をしているかを確認する。

【 留意点 】

- 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、発達を促すための支援をそれぞれに提供しているかに着目します。
- 安定した環境の中、思い思いに遊ぶことができる安全で使いやすい遊具などがあり、乳幼児が自由に遊びに取り組めるよう配慮されているかに着目します。また、他の乳幼児や養育者とのかわりの機会がどのように設定されているかも大切です。
- 日々の生活リズムは発達や子どもの気持ちに沿いながら一人ひとりにあった形で進められているかに着目します。
- 発達を促すための支援を評価するにあたっては、排泄、入浴だけでなく、歯磨き、着替え、整容等、乳幼児の退所後の生活に資する支援全般に着目してください。
- 乳幼児の衣類については、気候や場面、生活実態、個々の発達に応じて用意しているかに着目します。
- 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

を大切にしながら適切な援助をすることが必要になります。

- 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。

■評価項目6-4-4

「乳幼児が楽しく安心して食事ができるようにしている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、施設で提供する食事(授乳、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、発達段階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.楽しい食事となるような環境を整えている	・『乳幼児にとって楽しい食事』を『どのように考えているか』。 ・『楽しい食事ができる環境整備や配慮、工夫』について、『組織としてどのように考え』、『工夫しているか』を確認する。
□2.授乳は乳幼児が安心した状態で受けられるよう配慮して行っている	・乳幼児への授乳の際に、『乳幼児が不安を感じないようどのように工夫』し、『実施しているか』を確認する。
□3. 食事の献立は、乳幼児の状態（食物アレルギーや疾患等に関する主治医等の指示を含む）や嗜好に応じて工夫している	・『乳幼児一人ひとりの状態や嗜好』を『どのような方法で把握』し、『献立を立てているか』、また、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。 ・乳幼児のもつ『アレルギーや持病（内部疾患）等』を『把握』し、『医師等の指示に基づいた食事提供』を『実施しているか』を確認する。
□4.食習慣の確立や食についての関心向上のため、関係職員と連携して食育の推進に取り組んでいる	・乳幼児が食について関心を持てるような取り組みを『組織として検討』し、『食育に関する支援をしているか』を確認する。 ・ここでいう「関係職員」は施設の栄養士、調理員等を指す。

【 留意点 】

- 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があります。また、施設として、子どもが偏食なく、規則正しい食事をとれるよう、献立や食事時間の工夫をどのように行っているかにも着目します。
- 食事が乳幼児にとって楽しいものになるようにするためには、食事環境の工夫も重要です。食事場所の清潔さや、テーブル・食器類の工夫、食事の挨拶、食事時の乳幼児同士の交流や、職員の声かけなど、様々な工夫が想定されます。
- 離乳食の開始については、在胎期間も含め、入所に至るまでの経過や発育、発達状況を踏まえたうえで進めていくことが求められます。
- 授乳や離乳食については、栄養士や調理員等と連携し、個別の事情・状況（咀嚼や嚥下の状況、発達状況、偏食、量、入所前の食生活、体調、健康状況等）に配慮した対応が具体的にどのような

に行われているかを確認する必要があります。また、個々のリズムや体調に合わせた量や時間の工夫にも着目します。

- 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。
- 食育への取り組みを評価するにあたっては、食事の提供やその他の活動（食事の準備や食事作りの見学、体験など）を通して、適切な食事の取り方や望ましい食習慣の定着、食を通じた豊かな人間性の育成等の取り組みを行っているかに留意します。
- 食育の推進には、各施設において栄養士を中心に熱心に取り組んでいるところが見受けられます。こうした施設については、積極的に講評欄等を用いて評価することができます。
- 定期的に残食の状況や乳幼児の嗜好を把握するための取り組みが行われ、それが献立に反映されているかにも着目します。
- 食に関する取り組みとして、平成17年6月に、「食育基本法」が公布され、食育に関する支援についてまとめられています。

【食育に関する参考資料等】

- 農林水産省が策定した「第4次食育推進基本計画」（令和3年度から令和7年度までのおおむね5年間の期間とする）では、3つの重点事項が掲げられています。

※次期食育推進基本計画につきましては、農林水産省のホームページを適宜ご確認ください。

（1）生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進

国民が生涯にわたって健全な心身を培い、豊かな人間性を育むためには、妊産婦や、乳幼児から高齢者に至るまで、多様な暮らしに対応し、家庭、学校・保育所等、地域の各段階において、切れ目なく、生涯を通じた心身の健康を支える食育を推進します。

（2）持続可能な食を支える食育の推進

健全な食生活の基盤として持続可能な環境が不可欠であり、食育においても食を支える環境の持続に資する取組を推進することが重要です。

そのため、「食と環境との調和」「農林水産業や農山漁村を支える多様な主体とのつながりの深化」「和食文化の保護・継承」を通じて、持続可能な食を支える食育を推進します。

（3）「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進

「新たな日常」においても食育を着実に実施するとともに、より多くの国民が主体的、効果的に食育を实践できるよう、ICT等のデジタル技術を有効活用する等により、食育を推進します。

- 東京都食育推進計画（令和3年度～令和7年度）では以下のとおり、3つの方向性から、食育を推進するとしています。

※次期東京都食育推進計画につきましては、東京都産業労働局ホームページを適宜ご確認ください。

（1）健康長寿を実現するライフスタイルに応じた食育の推進

日常生活の基盤である家庭での食育を推進するとともに一人ひとりが食に関する知識を身に付け、選択する力を高める施策を展開していきます。

（2）「生産」から「流通」「消費」まで体験を通じた食育の推進

食について関心を高める・理解を深めるためには、実際に食育活動に参加し体験することが有効なことから、学校での食育活動や生産・流通現場で様々な食育体験に加え、地産地消を進めていきます。

（3）SDGsの達成に貢献する食育の推進

食の安全や食品ロス削減など社会的課題についても食育を通じて取り組むことでSDGsの達成に貢献

■評価項目 6－4－5

「施設での生活が、乳幼児にとって安心して快適なものとな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、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。また、安心・快適な生活の実現のためには、環境面への配慮も重要となります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□ 1.居室や共有スペースは、乳幼児の状況に応じて、安全性や快適性に配慮したものとなっている	・環境整備等の実施において、『乳幼児の状況に配慮』し『安全かつ快適な空間となるように配慮しているか』を確認する。
□ 2.静けさや明るさの環境に配慮するなど、乳幼児が心地よい眠りにつけるようにしている	・乳幼児が『快適な眠りを得る』ために『必要なことを検討』し、実施しているかを確認する。
□ 3.多様な体験を楽しめるような行事やイベント等を実施している	・乳幼児が『外界への興味を広げられる取り組み』や、『多様な体験』が経験できるような『工夫』をしているかを確認する。

【 留意点 】

- 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、楽しく快適で、家庭的な生活をどのように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。
- 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。
- 乳幼児が快適に十分な睡眠をとれるよう、室内の環境（温・湿度、換気、明るさ、静かさ、音楽など）や寝具の環境に、どのような工夫をしているかに着目します。

■評価項目6-4-6

「乳幼児一人ひとりの健康を維持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、乳幼児への日常的な健康管理、SIDS及び窒息等の防止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	・『予防をするうえで何が必要か検討』し、『実践や対応を行っているか』を確認する。
□2.乳幼児の服薬管理には誤りがないうようなチェック体制の強化などしくみを整えている	・『薬を服用させる際のミスを防ぐ』ために、『組織としてどのような体制を整えているか』を確認する。
□3.医療機関と連携しながら、日頃の健康管理を行い、乳幼児の体調に変化があったときには、速やかに対応できる体制を整えている	・『乳幼児の体調の変化』に対して『迅速に対応』するために、『日常の健康状態把握』を『組織としてどのように行っているか』、また、『医療機関との日常的な連携』を含めて、『体調変化に速やかに対応できる体制を整えているか』を確認する。
□4.病・虚弱児等の健康管理について、日常生活上で適切な対応策をとっている	・病・虚弱児等の健康管理を日常的にするうえで『健康管理記録や服薬管理表などの管理ツールを活用している』、『医師との連携体制を構築している』などの具体的取組について確認する。
□5.乳幼児と保護者等に必要な心理的支援を行っている	・施設で生活する乳幼児への心理的支援に加え、親子関係の構築、家族との再統合・家庭復帰を視野に入れた、保護者等への心理的支援も実施されているか確認する。

【 留意点 】

- 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。
- 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。
- 標準項目4では、病・虚弱児等の健康管理について、健康観察記録や服薬管理表などの管理ツールの活用状況や、医師との連携体制の構築状況など、具体的な取組を評価します。
- 体調が急激に変化する乳幼児の場合、病・虚弱児等の健康管理には特に注意を払う必要があります。日常的には、日々の健康状態の把握や、服薬、定期的な医療機関の受診その他の留意すべき事項の確実な実施が不可欠であり、状態が変化した場合には速やかに対応できる体制の整備が求められます。
- 単にいつも乳幼児の状態の変化に注意している、というような抽象的な方法ではなく、リハビリ

テーション等の特別対応や声のかけ方の工夫、職員に行動を促すための視覚的な提示方法の工夫など、具体的な支援・取組について評価を行います。

- 「病・虚弱児等」は、その児に特化した支援が必要な乳幼児と捉え、身体障害児、知的障害児、発達障害児等も含まれます。
- 乳幼児の健康状態に応じた療育計画や発達支援計画などを含む支援のプログラム等の作成状況にも着目します。
- 標準項目5では、日常生活の様子から、愛着関係の構築や発達状況などの課題を把握し、乳幼児に個別的な支援を行うことが大切です。併せて、親子関係の構築、家族との再統合・家庭復帰を視野に入れた、保護者等への心理的支援にも着目します。

自立支援計画や養育計画に基づき、具体的な心理支援内容を明示し実施している、心理職を配置し乳幼児にも保護者等にも心理的支援を行える体制を整えている、必要に応じて外部の専門家から直接的支援を受ける体制を整えている、心理的なケアが必要な乳幼児や保護者等への対応に関する職員研修やコンサルテーションを行っているなどの取り組みについて確認します。

■評価項目 6－4－7

「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」

【 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作り出し、乳幼児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	・乳幼児が地域で生活するために『必要な情報がどのようなものかを把握』し、その『情報を活用しているか』を確認する。
□ 2.乳幼児が地域の一員として生活できるよう、日常的な関わりが持てる機会を設けている	・『乳幼児が地域住民と接する機会』を『組織としてどのように考え』『設定しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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についてどのような活動を行っているか、その活動の内容や蓄積、成果について着目します。
- 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、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図るなど、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。
- 事業所が自ら有している機能や福祉の専門性を活かしながら、地域に貢献する取り組みを行っているかについては、組織マネジメント項目のカテゴリー3で評価します。

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 乳幼児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、乳幼児の権利を守り、個人の意思を尊重している

【 解説 】

このサブカテゴリーは、福祉サービスを提供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

「乳幼児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、また乳幼児や保護者等のプライバシーを乳児院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、保護者等の同意を得るようにしている	・乳幼児に関する情報（事項）を外部（他機関等の第三者）とやりとりする必要がある場合、『やりとりに関する基本ルールに則って実施しているか』、『保護者等の状態に応じ』『その必要とやりとりに関する十分な説明を実施』し、『同意を得るようにしているか』を確認する。
□ 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	・『広報誌等の不適切な記述等基準』および具体的な『チェック体制』などにより、『乳幼児のプライバシーが守られているか』を確認する。

【 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を立案する必要があります。それ故に、施設は乳幼児や保護者等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、乳幼児や保護者等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、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歴、生育歴等を考慮して、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. 日常の支援の中で乳幼児一人ひとりを尊重している	・『乳幼児一人ひとりを尊重する支援』という考え方が『施設として統一され』『これまでの生活習慣に配慮したうえで』支援を実践しているかを確認する。
□2.一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	・『乳幼児のこれまでの生活の中で培われた生活習慣等を把握』し、そのうえで『乳幼児の状態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 】

- 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。
- 課題を持った乳幼児、入所間もない乳幼児の場合は観察を密にし、児童相談所と連携して個別支援を行うことが重要です。
- 生活グループの構成は、乳幼児の発達、年齢、障害などへの配慮の必要性等を検討した上で行うことが大切です。
- 乳幼児の権利擁護や虐待防止に関する研修・研究活動などにも着目します。

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では、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、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、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『組織として定め』、『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、『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を把握し、定期的に見直しを行っているか』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、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、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、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、乳幼児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、『職員や保護者等からの意見や提案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。
- 乳幼児の最善の利益を実現させるために、日々の養育・支援に関する姿勢や乳幼児への接し方等について、職員の共通理解や意見交換を図り、協働性を高め、サービスの基本事項等に関して振り返り改善する取組を行っているかに着目します。
- 手順書等の改訂時期だけでなく、日頃から職員の気づきや改善提案、保護者等の率直な意見を把握するために工夫していること等も確認し、養育・支援の質の向上につなげているかについて、確認します。