

サブカテゴリー解説（児童養護施設）

サブカテゴリー 1 . サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 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

【 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、施設で生活するのは子どもであり、措置の決定機関と連携して、子どもに対しても情報を提供していくことも求められています。児童養護施設や乳児院の場合は、保護者等への情報提供も含まれます。

評価項目 6 - 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、児童養護施設が子どもや保護者に対して、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た情報提供を行っているのかを評価をします。

パンフレットやホームページの存在自体が評価項目のねらいなのではなく、入所する若しくはその可能性のある子どもと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、措置施設の場合は特に、「利用」という概念がなじまず、入所する場合にその子どもや保護者が児童養護施設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子どもや保護者に対しては、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、子どもや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. 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	・施設に『入所する可能性のある子どもや保護者の特性を考慮』し、『その子どもや保護者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子どもや保護者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. 子どもや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施設のその時々状況を指している。 ・施設を『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『要求している事柄への個別対応』と『その時々施設の状況を考慮して対応しているか』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、入所している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。

施設としての見学等への対応や考え方にに基づき、現在入所している子どもや保護者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。

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子どもや保護者に説明し、理解を得ている
- 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。

また児童養護施設では「利用開始時」、「サービス終了時」という概念はなじみにくく、入所時や退所時の子どもや保護者への対応を評価します。

特に入所時には、子ども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、子どもの生活の継続性にも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子どもや保護者に説明し、理解を得ている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、入所当初の子どもやその保護者に対して、どのようにサービスや支援の内容を伝え、説明し、子どもと保護者の納得・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、一人ひとりの子どもや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(また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、重要な事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している	・入所時の子どもや保護者に対し、『一人ひとりが理解できるような』、『基本的ルール、重要な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、子どもや保護者の理解を得るようにしている	・入所時の子どもや保護者に対し、『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、『子どもや保護者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、子どもや保護者の意向を確認し、記録化している	・入所時の子どもや保護者に対し、『施設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『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(または日本語が母国語でない)子どもや保護者の場合、詳細な事項を説明することは難しい場合もありますが、施設で生活する子ども本人に、日常生活の内容や施設における基本方針、ルール等を一人ひとりの子どもの状況に応じて、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、子ども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、措置の変更を含めて、子どもが施設を退所する場合の子どもや保護者の不安を軽減し、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、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	・『支援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、『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を軽減するよう配慮している	・入所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。 ・『入所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た子どもに対して、『入所する以前の生活習慣や価値観を把握、理解』し、『子ども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、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	・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子どもや保護者の不安に対し、『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 】

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、子ども自身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し、考慮して支援を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、児童養護施設には、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。

児童養護施設では、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ます。これらの評価は、「サブカテゴリ－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、退所時の対応・手続きについて評価します。

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 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 子どもや保護者の希望と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 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児童養護施設での「サービス利用者」は主に入所している子どもであり、また意向の確認では保護者を含む場合もあります。

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等を含む生活環境等の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	・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』、『記録し、把握しているか』を確認する。
2.子ども一人ひとり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。

子ども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。

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」との関連を考慮する必要があります。

評価項目 6 - 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、子ども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。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、子ども、保護者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。子どもや保護者の納得、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、自立支援計画作成の過程で、『これからの生活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.計画を子どもにわかりやすく説明し、同意を得るようにしている	・子どもが、自分自身の計画を理解し、納得して支援を受けるために、『一人ひとりの子どもの状況に合った説明方法を工夫し、『子ども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、必要に応じて見直している	・一人ひとりの子ども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。

判断能力の十分でない(あるいは日本語が母国語でない)子どもや保護者を含め、本人の参画や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、施設内・外の専門職や関係機関の意見を反映する等、子どもにとっての「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ついても確認することが重要です。また、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も求められています。

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おり、その記録が活かされ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、『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、子どもの支援を担当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 子どもの自立に向けてのさまざまな取り組みを行っている
- 6-4-2 家族との再統合に向けた取り組みを行っている
- 6-4-3 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
- 6-4-4 子どもの健康を維持するための支援を行っている
- 6-4-5 子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている
- 6-4-6 施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している
- 6-4-7 子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定のための取り組みを行っている
- 6-4-8 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、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子どもや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

「子どもの自立に向けてのさまざまな取り組みを行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもの年齢や特性、個別事情に応じて作成された自立支援計画に盛り込まれた内容が、子どもの自立を支援する場面でどのように具体化され、実践されているかを評価します。

施設での生活は基本的に共同生活であるため、子ども一人ひとりの意向を尊重し、状況に応じた自立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と十分な意思疎通を図り、子どものニーズを的確に判断したうえで個別の支援を行うことが求められます。

この項目は、前の「サブカテゴリ 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.自立支援計画に基づいて支援を行っている	・一人ひとりの子どもに立てられた『自立支援計画の内容を日常の支援にどのように反映して支援しているか』、『計画を反映した支援が行われているかどうかの確認はどのような方法で行っているか』を確認する
2.基本的な生活知識・技術（炊事、洗濯、掃除等）を身に付けられるよう、職員が連携をとって支援している	・子どもが基本的な家事等を身につけるために『一人ひとりに応じた必要な支援』が『職員間で共有化され』、『連携して支援しているか』を確認する。
3.個別に必要な時期・状況で、自立（自活・就学・就労）に向けての社会的体験を行っている	・『社会体験の必要性を組織として検討』し、『必要な時期・状況をどのように設定』し、『どのような体験を実施しているか』を確認する。
4.子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関（学校、就労先、児童相談所、地域の福祉事務所等）と緊密な連携をとりながら支援を行っている	・『子ども一人ひとりに必要な自立支援が行われる』際に、『どのような関係機関』と、『どのような連携を行っているか』を確認する。
5.退所（卒園）した子どもに電話連絡や訪問・面会等の、必要な支援を行っている	・アフターケアとして『どのような支援が必要か』を『組織として検討』し、『子どもの状況に応じて実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

子ども一人ひとりの状況に応じた自立支援を実施するために、子どものこれまでの社会生活や人間関係などを含んだ背景をふまえて支援しているのか、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。

身辺自立などが最優先課題となる場合など、子どもにとっての自立支援の考え方や状況も確認し、そのうえで評価をすることが重要です。

児童福祉法改正により児童養護施設、乳児院、母子生活支援施設等の施設業務として、退所した者について相談その他の援助を行うこと（アフターケア）が明確化されました。

評価項目 6 - 4 - 2

「家族との再統合に向けた取り組みを行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもと家族、施設と家族等の関係を構築し、子どもが家庭復帰していくための環境作り等の取り組み、また、家族との再統合が難しい子どもに対して家庭的養護を提供する取り組みを、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.子どもや保護者等の状況、意向・希望を把握し、家庭関係の調整を行っている	・再統合に関する『子どもや保護者の意向を把握』し、『子どもにとって望ましい家族との関係調整のための支援を実施しているか』、また『子どもと保護者の意向・希望が異なる場合の調整等』は『どのように実施しているかを確認する。
2.子どもの状況や行事等の情報を個別の連絡により保護者等に知らせている	・子どもと家族の関係性をつないでいくためにも、『どのような情報』を『どのように知らせているか』を確認する。
3.子どもの保護者等の来訪は基本的に歓迎しており、外出・外泊は子どもの安全に配慮しながら行っている	・『保護者の面会や外出、外泊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て対応しているか』、また『子ども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.家族との再統合に向け、子どもや保護者等の意向をふまえて、児童相談所等関係機関と相互に情報交換をしている	・再統合に向けた『児童相談所との連携の必要性は組織としてどのように検討され』、『行われているか』、『入所後の子どもと家族の状況を関係機関とどのように情報交換しているか』を確認する。
5.家族との再統合が難しい場合、養育家庭や養子縁組等を必要とする子どもが制度を活用でき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子どもに対して、『子ども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。
6.自立支援計画に基づいて、子どもが家庭的養護（グループホーム、小規模グループケア、フレンドホーム等）を利用できるように取り組んでいる	・子どもの個別状況をふまえ、『家庭的なサービスを提供するための機会』を『どのように設定』し、『取り組みをしているか』を確認する。 ・グループホームなどの制度の有無を確認することが目的ではない。

【 留意点 】

児童養護施設は措置施設であり、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、施設側からの情報提供などの取り組みがどのようになされているかも確認する必要があります。

児童養護施設は入所児童の早期家庭復帰等を図るため、施設入所前から退所まで、更には退所後アフターケアに至る総合的な家族調整を担う家庭支援専門相談員（ファミリーソーシャルワーカー）を配置しています。

子どもの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、そのような子どもへの配慮として、どのような取り組みを具体的に行っているかということにも着目します。

フレンドホームは、児童養護施設や乳児院で生活している子どもを、夏休み・冬休みや土・日・祝日など学校が休みの期間の数日間、家庭生活を体験するために家庭に受け入れていただくことを目的に、養育家庭制度は、児童養護施設や乳児院で生活している子どもを、一定の期間、養子縁組を目的としないで家庭に迎え、心身ともに健全に育てていただくことを目的とした東京都の制度です。

評価項目 6 - 4 - 3

「栄養の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、施設で提供する食事（おやつを含む）に関する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.子どもの状態や嗜好に応じて献立を工夫している	・『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』。 ・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。
2.子どもの状態に応じた食事を提供している	・その時々『子どもの健康状況などに合ったメニューの変更』や、『年齢等に応じた量の調整』、『食べやすさの工夫等』を『どのように検討』し、『実施しているか』を確認する。
3.食事を楽しむ工夫をしている	・『子ども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。
4.食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて延長やずらすことができる	・子どもの生活リズムに応じた『外出・学校行事・部活等で食事の時間がずれる時の配慮』は『どのように考え』、『実施しているか』を確認する。
5.食物アレルギー等の対応は、主治医等の指示に従い、適切な対応を行っている	・『一人ひとりの子どもの持っているアレルギーや持病等への食生活』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。
6.入所まもない子ども等には、苦手な食べ物は、内容を工夫するなど、柔軟に対応している	・入所前の食生活で偏食が多い場合もあります。そのような場合に『望ましい食生活、施設の食生活に馴染むような配慮や工夫』が『どのように行われているか』を確認する。

【 留意点 】

子ども一人ひとりの状況に応じた食事提供や食事時間を楽しんで過ごせるような環境設定がなされているかどうかに着目します。

大舎・中舎・小舎制・グループホーム等、施設の形態により食事提供の方法はさまざまです。厨房で調理員が食事を作ったり、厨房で加工した食材を（半調理）を各舎で調理したり、食材の買出しから調理までを各舎で行ったりしています。これらの過程での子どもの関わり方にも違いがでてきます。

メニューや食事時間、食事場所、外食の機会等について、子どもの希望等をどれだけ取り入れることができるか等を確認します。

入所当初の子どもには特に偏食が多くあることが予測されるため、利用者調査の結果に出る子どもの「食事の時間が楽しみか」に対する意見は、その努力をしていないということの現われとは限りません。しかし、健康等を考慮して提供される食事が、子どもにとっても「よいもの」と実感できるようにする対応が行われているか確認する必要があります。

これらの評価には、訪問調査時に、食事の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、子どもに配慮することが必要です。

評価項目 6 - 4 - 4

「子どもの健康を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、子ども健康状態を把握し、健康維持に取り組んでいるか。また体調に変化があ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.入所もない子どもの健康状態（口腔ケア、視力等）に配慮し、健康維持のための支援をしている	・『入所もない子どもの健康状態を把握』し、『入所前の生活習慣を考慮した支援』を『どのように実施しているか』を確認する。
2.健康に関して、子どもからの相談に応じ、必要に応じて子どもや保護者等に説明をしている	・『健康に関する子どもの相談に応じたり』、『必要がある子どもや保護者には施設から説明をする体制』を『整えているか』を確認する。
3.子どもの服薬管理は誤りがないようチェック体制を整えている	・『薬の誤り（子どもの自身の飲み忘れ、間違った薬を渡す等）を防ぐため』に、『施設としてどのような体制を整えているか』を確認する。
4.子ども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	・『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『施設としてどのように行っているか』、また『体調変化に対応できる体制を整えているか』を確認する。
5.日頃から医療機関と連携を図り、必要時には措置を講じている	・『医療機関との連携』を『どのように図り』、『日頃の健康管理にかかっているか』を確認する。

【 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。

子どもの健康面への配慮が、日常生活の中でどのように行われているかを確認する必要があります。

東京都は平成 14 年度、都歯科医師会の協力を得て、地区歯科医師会所属の歯科医師が乳児院及び一時保護所で検診を実施しました。6 歳未満の被虐待児童の口腔内状況は、う歯所有率や一人平均う歯数が多く、さらに一人平均未処置歯数も多いことなど、一般児童と比べて全体として明らかに口腔内状況が劣っていました。特に、2 歳以上にその傾向が強く認められました。被虐待児のう歯所有率は、調査対象者の約半数の 47.62% に及び、一般(20.93%)の 2 倍以上。特に 2 歳児では 41.18% がう歯を所有しており、一般(14.28%)の 3 倍近い割合でした。

評価項目 6 - 4 - 5

「子どもの精神面でのケアについてさまざまな取り組みを行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、入所の要因となった事項を含む、子ども一人ひとりの精神的問題に対する適切な対応や、発達の過程で生じる思春期の子どもの迷いや葛藤などへの適切なかかわりがどのように行わ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.生活の中で、子どもが心の悩みや不安を相談できるように工夫している	・『子どもが気軽に相談できるような状況を検討』し、『子どもからの相談に応じたり、必要がある子どもには施設から説明をしたりする体制を整えているか』を確認する。
2.性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの年齢や状況に応じた説明を行っている	・『発達段階に応じた性教育の方法』を検討し、『一人ひとりの子どもの成長の段階や年齢等に応じた支援』を『実施しているか』を確認する。
3.子どもの抱える問題（被虐待、ADHD、LD、行為障害、知的障害、精神障害、性等）に対応するために、それぞれの専門家と連携している	・『専門家との連携』により、『一人ひとりの子どもの問題に対して』『適切な対応を行っているか』を確認する。
4.職員と専門家が連携をとり、心理的ケアの効果を高めるためにケースカンファレンス等を行っている	・『専門家との連携』により実施した『心理的ケアの効果を確認』し、その『効果をより高めるための工夫を行っているか』を確認する。
5.子どもの状況に応じて、学校等の関係機関と連携し、定期的に情報交換を行い問題の共有化を図っている	・『個別の課題を解決するための支援を行うため』に、『関連機関との連携や情報交換をどのように行っているか』を確認する。

【 留意点 】

性教育に関する指導にあたっては、成長の段階や、年齢などをふまえたうえで、その内容を検討しつつ行っているかを確認します。

精神的なケアを必要とする子どもの状況の把握に関しては、さまざまな視点から検証し、適切な対応が行われるよう、とるべきプロセスをとっているかについても確認する必要があります。

子ども一人ひとりに必要な精神的ケアを実施する為に、施設内・外の専門職との連携をどのように行っているか、また、日常の対応における留意点等について、職員が共通認識を持って対応しているかに留意します。

評価項目 6 - 4 - 6

「施設での生活は楽しく快適で子どもの自主性を尊重し、子どもの立場にたって支援している」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、施設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や、子どもの意向を尊重した支援が提供されているかどうかを評価します。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
1.居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、安全性や快適性に留意している	・部屋割り等も含めた環境整備等の実施において、『子どもの状況に配慮し』『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.子どもがやすらげる雰囲気づくりをしている	・『子どもがやすらげる雰囲気』を『施設がどのように考え』『環境整備等に反映しているか』を確認する。
3.日常生活の過ごし方は、子どもの状況・年齢等に応じて工夫している	・子どもの日常生活において、入浴、娯楽、買い物、衣類など、『子どもの年齢や個別状況に配慮しつつ生活を作り上げているか』を確認する。
4.行事やイベントの企画・準備は子どもも参加して行っている	・『行事等への企画や準備への子どもが参加するの効果や必要性を検討』したうえで、一人ひとりの『行事等への意向を尊重した支援を実施しているか』を確認する。
5.施設での生活ルールは子どもや保護者等の意見を参考に見直しを行っている	・『施設での生活に関するルール』については、『子どもや保護者の意向や希望を把握』し、『尊重して見直しを行っているか』を確認する。

【 留意点 】

子どもが相互に学びあう機会を設定したり、お互いの自主性を高められようような支援をしているか、また安定した生活を送ることができるような環境に配慮しているかに着目します。

子どもの意向をどのように把握し、それを実際の生活の場面に反映しているかを確認します。また、子どもの意向を尊重したうえで、健全な育成という面からそれを受け入れることが望ましくない場合の対応についても確認します。例えば、子どもの年齢や特性に応じて、時間をかけて話し合うなどの調整が行われているかに留意します。

施設生活の中で、子どもたちの自主性を伸ばすためにどのような取り組みをしているかについても確認する必要があります。

評価項目 6 - 4 - 7

「子ども一人ひとりに応じた学力向上・進路決定の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、子どもの学力や意欲の向上、自立に向けた進路の展望を広げるために実施している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.基礎学力の向上・学習習慣獲得のための支援をしている	・『一人ひとりの子どもの学習習慣や能力に配慮』し、『子どもが自信を獲得できるような学習支援を工夫』し、『実施しているか』を確認する。
2.子どもの意欲・意思や能力に応じた学習教材等を活用している	・『子どもの状況に応じ』て、『子どもに合った教材等を活用』し、『学習の機会をできるだけ多く提供しているか』を確認する。
3.進路について、子どもと保護者等、学校、施設による話し合いを行っている	・『子ども自身が望ましい進路（幼児の場合就学を含む）を決定できるよう』に、『一人ひとりの希望や状況を考慮』し、『関係者等とどのような調整をしているか』を確認する。

【 留意点 】

子ども自身が望ましい進路を決定できるように、施設としての個別状況に応じた具体的方策と実施状況を確認する必要があります。

入所前の環境等により学力遅滞の状態になっている子どもに対しては、入所当初の学力や意欲向上、自信や達成感獲得のための取り組みが特に手厚く必要なことが予測されます。そのような状況にある子どもには具体的にどのような支援を行っているかを確認します。

ボランティア等の活用にあたっては、指導計画や責任に関する主導は施設が持ち、活用の意図を明確にし、職員に周知徹底しているかということに留意します。

子どもの学力向上のために、学校との連携、教員との情報交換などを積極的に行うなどの姿勢に関しても確認することが必要です。

進路選択にあたっては、選択に必要な資料を収集・提供し、子どもと十分に話し合っているかに留意します。

評価項目 6 - 4 - 8

「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活用している	・『子どもにとって必要な地域情報がどのようなものか』を『把握』し、その『情報を子どもに伝えたり、活用しているか』を確認する。
2.施設の活動や行事に地域の人々の参加を呼びかける等、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	・『子どもが職員以外の地域住民と交流する機会の重要性』を『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。

入所施設においては往々にして「地域で暮らしている」という意識が希薄になりがちです。子どもの生活の幅を広げるという視点から、施設が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

「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児童養護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、子どもや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』、『子どもや保護者の状態に応じ』『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.個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入り等、日常の支援の中で、子どものプライバシーに配慮している	・子どもの日常生活の支援の際に触れる機会の多い『子どものプライバシー』を『どのように考え』『保護しているか』、『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	・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 】

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、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。

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、子ども一人ひとりの意向や生育歴、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. 「子どもの権利ノート」などにより、子どもの基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明をしている	・『基本的人権について、日常生活の中で、どのような方法で説明しているか』。 ・『「子どもの権利ノート」が配付されない小学校3年生以下の子どもへの説明方法』を『施設として検討』し、『実施しているか』を確認する。
2. 子ども一人ひとり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。
3. 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。
4. 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（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、『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。

【留意点】

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着目します。

近年、子どもに対する不適切な関わり(マルトリートメント)が問題になっていますが、世界的には子どもの基本的人権を定めた国際条約である「児童の権利に関する条約」(子どもの権利条約)があり、日本も批准しています。子どもの権利条約は、児童の最善の利益の考慮のもと、子どもの人権(社会において幸せな生活を送るためにどうしても必要で、人間として当然に持っている権利)や自由を尊重し、子どもに対する保護と援助(手助け)を進めることを定め、意見表明権など能動的権利も明記されています。

東京都では、「子どもの権利ノート」(小学校4年生以上に配付)を作成しており、児童養護施設等ではこれを活用した学習や、子どもが自ら権利について学ぶ機会を設ける工夫をしています。評価の際は、このような利用者特性に配慮した諸情勢や施策のトピックについても念頭におく必要があります。

「児童福祉施設最低基準」第9条の2に虐待等の禁止、同の3に懲戒に係る権限の濫用禁止が定められています。また、「児童福祉施設における施設内虐待の防止について」(厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長 平成18年10月6日)において子どもの権利擁護のための取組及び体制の充実・強化について明記されています。

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繋がりがねません。

なお、施設の業務実態の中には、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、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	・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.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、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、事業者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『実施手順等を改定する際』に、『職員や子ども・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職員や子ども、保護者等、関係機関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、施設で提供している業務の一定の水準を確保するため、サービスの基本事項や手順等を職員全体が共有する方策として、各施設が実施している OJT（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、『組織が定めている基本事項や標準的なサービス手順等』を、『職員全体に周知し、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	・『組織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、カテゴリ 5 「職員と組織の能力向上」でも評価します。