

サブカテゴリー解説（児童自立支援施設）

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が求められています。児童自立支援施設や児童養護施設の場合は、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、児童自立支援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自立支援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 】

- 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いくつか、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。

また児童自立支援施設では「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を行っている」

【 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が軽減されるように支援を行っている	・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行っている	・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行っている	・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、それらを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、児童自立支援施設には、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。
- 児童自立支援施設では、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、退所時の関係機関との連携状況やその手続き方法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自立支援施設での「サービス利用者」は主に入所している子どもですが、意向の確認においては保護者を含む場合があります。

■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、自立した生活が営めるよう支援を行っている
- 6-4-2 子どもの自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている
- 6-4-3 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
- 6-4-4 子どもが楽しく安心して食事ができるようにしている
- 6-4-5 子どもの健康を維持するための支援を行っている
- 6-4-6 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
- 6-4-7 子どもの自主性を尊重し、施設での生活が快適になるよう支援を行っている
- 6-4-8 家族等との関係構築に向けた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子ども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、施設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、施設各々の特徴が現れると考えられますが、どの施設においても、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、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りますことも否めません。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

「個別の自立支援計画に基づいて、自立した生活が営め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すが、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。そのため、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把握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、実際の生活場面で活かされ、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. 個別の自立支援計画に基づいて支援を行っている	・ 子ども一人ひとりに立てられた『自立支援計画の内容を日常の支援に反映』し、『支援しているか』、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. 子どもの自己肯定感をはぐくみ、職員との信頼関係を築くために、子ども一人ひとりに合った方法で、受容的・支持的な関わりをしている	・ 子どもの自己肯定感をはぐくみ、子どもとの信頼関係を構築するために、『一人ひとりに応じた関わり方を検討』し、『受容的・支持的な関わりをしているか』を確認する。
□ 3. 子ども一人ひとりの自立に向けて、関係機関と連携をとって、支援を行っている	・ 子ども一人ひとりに応じて、『どのような関係機関』と、『どのような連携を行い』『支援しているか』を確認する。
□ 4. 子ども一人ひとりの状況や意向に応じた退所後の支援を行っている	・ アフターケアは子ども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、『支援しているか』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。
- 信頼関係の構築にあたっては、子どもが自ら意欲的に自立していくことを引き出す支援などの受容的・支持的な関わりが重要です。「受容的・支持的」とは、その人のありのままを受け入れ、共感的態度を示すような関わり方のことです。虐待等、自己を否定されてきた子どもにとって、自己を認めてもらうことは、信頼関係を築く第一歩といえます。ただし、さまざまな課題を抱える子どもたちが入所してくる施設の特性上、その子の考え方や行動をありのままに肯定できない場合があります。そのような場合においても、職員が子どもに対し、どう向き合っていくのかという姿勢に着目します。
- 関係機関には、児童相談所・学校・家庭裁判所・警察・児童福祉施設・福祉事務所・病院等があります。子どもの個別の状況に応じた連携状況を確認することが大切です。

- 児童福祉法改正により児童自立支援施設、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。アフターケアの形態としては、電話等による連絡や、通所による支援、訪問指導等があります。子どもの状況に応じ、いつでも相談を受け入れる体制があることが重要です。

■評価項目 6-4-2

「子どもの自立に向けて、さまざまな日常生活上の支援を行っている」

【 評価項目のねらい 】

この項目では、将来の自立に向けて、子どもが生活していくための基本的な力を身につけられるように日常生活の支援がどのように実施されているかを評価します。

子どもたちは様々な問題を抱えていることがほとんどであり、施設を出た後も、生活の根拠となる場所・身を寄せる場所があるとは限りません。そうした子どもたちが自立後に安定して生活をしていくために、必要な知識や技術を学ぶ機会の提供や、金銭管理の支援等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. 子どものコミュニケーション力(人間関係構築力)が向上するよう支援を行っている	・さまざまな場面で良い人間関係を築き、維持できるようにするために『コミュニケーション力の向上において必要な支援を検討』し、『実施しているか』を確認する。
□2. 基本的な生活習慣及び生活知識・技術(家事、社会生活上のルール等)を身につけられるよう支援を行っている	・子どもの自立に向け、日常生活に必要な基本的な生活習慣等が身につくよう、『どのような支援が必要かを検討』し、『実施しているか』を確認する。
□3. 行事やスポーツ・文化活動を通じて、子どもの心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を養えるよう支援を行っている	・子どもの心身を育成し、達成感、協調性、責任感、忍耐力等を養うよう、『どのような支援(行事やスポーツ、文化活動)が必要かを検討』し、『実施しているか』を確認する。
□4. 子どもの状況に応じて、経済観念を身につけられるよう、金銭の管理や使い方について支援を行っている	・将来自立して生活する際に経済観念が身につくよう、『子ども一人ひとりの状況に応じた金銭管理や使い方を検討』し、『実施しているか』を確認する。
□5. 子どもが地域と交流できる機会を大切にしている	・『子どもが職員以外の地域住民等(施設近隣の)と交流する機会の重要性をどのように考え』『子どもの状況も考慮のうえ』『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 生活知識・技術とは、掃除・洗濯、簡単な調理、社会生活上のルール等を想定しています。社会生活上のルールには、「地域との付き合い方(近所の人に挨拶する、夜間に騒音を出さない、ゴミはルールを守って出す)」や「交通ルール」等も含まれます。施設を退所した後、自らの力で生きていく子どもたちにとって、社会生活上のルールを身に付けることはとても大切であり、重要な支援です。
- 児童自立支援施設における金銭管理については、盗難や無断外出への利用等を防ぐ観点から、個人管理とはしていません。通勤職業実習生や高校生等、自立訓練課程の子どもたちは、自己管理も学習対象としており、一律ではないさまざまな試みが行われています。(参考:「子どもの権利ノート解説書(子どもの権利手帳作成小委員会)」)
- 地域との交流については、施設での行事等に限るものではありません。アルバイトやボランティア等をすることもあるため、子どもの状況にあった支援を行っているかに着目します。

■評価項目 6-4-3

「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、将来の進路（自活、就学、就労等）の選択や決定に関するさまざまな取り組みについて評価します。

また、自立に向けた基本的な生活習慣等の獲得や、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. 基礎学力の向上・学習習慣獲得のために、学校と連携をとって、支援を行っている	・子どもの基礎学力の向上や学習習慣獲得のために、『子どもの状態や能力に配慮』しながら、『学校と連携』し、『支援しているか』を確認する。
□2. 社会性や職業観を身につけられるよう、作業活動、職場見学等の支援を行っている	・社会性、勤労意欲、職業観を育成するために、『必要な活動・経験を施設として検討』し、『実施しているか』を確認する。
□3. 進路は、子どもの意向や適性に応じて選択・決定できるよう支援を行っている	・子どもの進路について、『子ども自身が選択・決定できるような仕組みがあるか』、『選択にあたって、必要な支援が行われているか』を確認する。
□4. 個別に必要な時期に、自立に向けての社会体験を行っている	・『個別に必要な時期・状況を把握したうえで』、『自活、就学、就労に関する社会体験の必要性を施設として検討』し、『どのような体験を実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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。
- 国の運営指針には、「施設は、学校教育と綿密な連携をもちながら、子どもが認められ活躍できる居場所となるように、子どもの学力などに応じた支援を行う」とあり、学校との連携が必要とされています。施設が子どもの学習習慣や能力を把握した上で、学校に対しどのような働きかけを行っているかに着目します。
- 標準項目 2 では、子ども全体を対象に職場見学等の機会を設けているかについてに着目し、標準項目 4 では、就職を希望する子ども等に対して、必要に応じて個別に、職場見学・職場実習、公共サービス等の利用、アルバイトなどの体験を、どのように実施しているかについて着目します。
- 子どもの進路の決定にあたっては、子ども・保護者・学校・施設による話し合いなど、関係者等とどのように調整しているかについても着目します。

■評価項目 6-4-4

「子ども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、施設における食事（おやつ等を含む）に関する取り組みを評価します。食事は子どもの身体的成長の基本であることから、食習慣など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事をする空間の設定など、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になります。

【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 食事の献立は、子どもの状況や嗜好に応じて工夫している	・『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、『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。
□2. 食物アレルギーや疾患等については、医師の指示に従い、対応している	・子どものもつ『アレルギーや持病（内部疾患）等を把握』し、『医師の指示に基づいた食事を提供しているか』を確認する。
□3. 楽しい食事となるような環境を整えている	・『子どもにとって楽しい食事をどのように考え』、『環境整備や配慮、工夫について、組織として検討』し、『実施しているか』を確認する。
□4. 食についての関心を深めるための取り組みを行っている	・『子ども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。

【 留意点 】

- 子ども一人ひとりの状況に応じた食事や食事の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。
- 標準項目 4 については食育に関する項目であり、①食生活に必要な知識・判断力の習得（栄養についての知識、食事のリズム等）、②食事のマナーの習得、③簡単な調理など基礎的な調理技術の習得、④子供の栽培した収穫物の使用、⑤季節・伝統行事の料理など食文化の継承等の支援がされているかに着目します。
- 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「食事の時間が楽しいひとときになっているか」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な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 6-4-5

「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、子どもの健康状態を把握し、健康維持に取り組んでいるか、子ども自身が健康管理できるように、健康に関する意識や興味をもてるような工夫をしているかを評価します。

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. 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行っている	・『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うえで』『支援しているか』を確認する。
□2. 日頃から医療機関と連携を図り、健康管理に活かしている	・『医療機関との日常的な連携をどのように図り』『日頃の健康管理に活かしているか』を確認する。
□3. 子どもの服薬管理は誤りがないうようチェック体制の強化などのしくみを整えている	・薬の誤り（子ども自身の飲み忘れや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	・『子どもの日常の健康状態をどのように把握』し、『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. 健康について子どもに理解を促す取り組みを行っている	・子どもが健康について学ぶ機会や健康管理ができるようになるために、『施設としてどのような取り組みを行っているか』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。
- 子どもが自立した生活を目指す上で、自らの健康管理ができるように支援していくことが大切であり、施設が子供の健康に対する意識や興味を引き出すために行っている取り組みに着目します。
取り組みについては、①健康・病気に関する知識、②手洗い・うがい・歯磨きなどの健康を維持する習慣、③衣類・寝具の清潔を保つこと、④喫煙、アルコール、薬物等が健康に与える影響に関する知識等があります。

■評価項目 6-4-6

「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. 子どもが悩みや不安を相談できるように工夫している	・『子どもが自分から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. 子どもの抱える問題に応じて、心理的ケアが必要な場合は、関係職員・機関と連携をとって、支援を行っている	・子ども一人ひとりが抱える心理的な問題について、『関係職員・機関と連携を図り』『対応を行っているか』を確認する。
□3. 性についての正しい知識と理解が得られるよう、子どもの状況に応じた説明を行っている	・性についての正しい知識と理解が得られるよう、『子どもの状況に応じた性教育の方法を検討』し、『実施しているか』を確認する。
□4. 子どもが自分の課題に向き合えるよう、個別の状況に応じた支援を行っている	・子ども一人ひとりが『入所要因となった自分の課題と向き合えるような取り組みを組織として検討』し、『実施しているか』を確認する。
□5. 施設での生活における子どもの行動上の問題について、関係のある子どもも含めて対応している	・施設での生活において、暴力、無断外出などの行動上の問題があった場合に、『対応方法をあらかじめ組織的に検討』し、『対応しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 子どもが相談できる体制は、個別面談等に限らず、生活の中の様々な場面で整えられていることが求められます。
- 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に留意します。関係機関には、学校や子ども家庭支援センターなどをはじめ、保健・医療機関なども含まれます。子どもの個別の状況に応じた対応をしているかを確認します。
- 性教育に関する指導にあたっては、成長の段階や課題などを踏まえたうえで、必要な性教育の方法を検討しつつ行っているかに着目します。また、施設には、性非行や被虐待等の経験を持つ子どももおり、これらの子どもに配慮した取り組みが求められています。
- 子どもの入所要因は、盗み、恐喝、傷害、暴力、家出、不良交遊、援助交際等の非行、家庭不和、親子関係不調、学校不適応、不登校、施設不調等があり、ほとんどの子どもが複数の問題を抱えています。子ども自身がそういった問題を振り返り、自分への影響や被害を受けた人に対する影響について考える機会を設けているかに着目します。

■評価項目 6-4-7

「子どもの自主性を尊重し、施設での生活が快適に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子どもにとって楽しく快適なものにするための支援が、子どもの意向を尊重しながら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. 居室や共用スペース等は、子どもの状況に応じて、安心して落ちついて過ごせるよう、安全性や快適性に配慮したものとなっている	・部屋割り等も含めた環境整備等の実施において、『子どもの状況に応じて』、『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. 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、『工夫しているか』を確認する。
□3. 行事やイベントの準備は子どもも参加して行っている	・『行事等の準備に子どもが参加する効果や必要性を検討』し、子ども一人ひとりの『行事等への意向を尊重した支援をしているか』を確認する。
□4. 日常生活において、子どもが自主性を発揮できるよう支援を行っている	・日常生活において、『子どもが自主性を発揮できる場面を組織として検討』し、『計画的な支援をしているか』を確認する。

【 留意点 】

- 施設では子どもの安心・安全を確保した居場所づくりを最優先しています。例えば、子ども間のいじめ等を防止することを目的として、死角をなくすことに留意しています。施設が「自主性」や「快適性」をどのように考え、向上のための取り組みを実施しているかに着目します。
- 日常生活の中で、子ども一人ひとりが自らの役割について考え、日々の活動を意欲的に行えるよう、施設としてどのような支援を行っているかに着目します。
- また、子どもの自主性を尊重したうえで、健全な自立支援、円滑な共同生活という面から、子どもの意向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留意が必要です。例えば、子どもの状況や特性に応じて、時間をかけて話し合うなどの対応が行われているかに留意します。

■評価項目 6-4-8

「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、子どもと家族等、施設と家族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、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. 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等の意向を把握』し、『家族との関係調整のための支援を行っているか』、また『子どもと保護者等の意向・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. 保護者等との面会、外出、外泊等は、状況を把握したうえで、子どもの安全に注意しながら行っている	・『保護者等との面会や外出、外泊等に関する組織としての基本的な考え方を定め』、『子ども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。
□3. 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、児童相談所等と連携をとって、支援を行っている	・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すり合わせを行っているか』を確認する。
□4. 入所中の子どもの家族等に対し、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、『家族等に対して必要な支援を組織として検討』し、『実施しているか』を確認する。

【 留意点 】

- 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。
- 子どもと家族の関係性をつないでいくために、子どもの状況や行事等の情報に関して、必要な情報をどのように知らせているかに着目します。
- 児童自立支援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が大切です。

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自立支援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た支援を行っている	・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『どのような配慮をして』『支援をしているか』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組織としてどのように認識し、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している	・基本的人権について、『子どもへの説明方法を施設として検討』し、『日常生活の中で』『説明しているか』を確認する。
□2. 子ども一人ひとりの価値観や生活習慣をふまえ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、組織的に予防・再発防止策を徹底している	・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（再発防止を含む）を組織として検討』し、『対応しているか』を確認する。
□4. 施設内の子ども間の暴力、いじめ等が行われることがないよう組織的に予防・再発防止策を徹底している	・施設という共同生活空間において、子ども同士の暴力やいじめ等を防止するために『取り組み（再発防止を含む）を組織として検討』し、『対応しているか』を確認する。
□5. 虐待被害にあった子どもについては、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、『対応しているか』を確認する。
□6. 子どもの安全の確保等のため、行動に一定の制限を行う必要がある場合は、組織的・計画的に実施し、定期的に検証を行っている	・子どもの安全確保や内省を促す際に、子どもに一定の行動の制限を行う必要がある場合は、『必要な内容・期間であるかを組織的に検討』しているかを確認する。また、行動の制限については、『計画的に実施』し、『実施内容の妥当性・効果について定期的に検証を行っているか』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、子ども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。

- 「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り組み及び体制の充実・強化について明記されています。

さらに、平成 21 年度の改正児童福祉法第 33 条の 10 において、被措置児童等虐待が明記され、施設内における暴力(いじめ等)の防止が定められています。

- 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、児童自立支援施設においてはこれが配布され、その趣旨を十分尊重した対応に留意されていますが、子どもの情緒的な安定を図るため、また子どもを入所前のさまざまな非行環境から一時的に切り離すため、生活場面においては必要な権利の制限を行っています。①家族と交流する権利、②私有の権利、③情報を知る権利、④趣味・レクリエーションを楽しむ権利(=施設外の活動に参加できない)、⑤交際をする権利(男女交際、友人との面会・通信)等です。
- 児童自立支援施設は、子どもの誤った価値観を改め、子どもが自立へ向かえるよう支援を行っている施設です。そのため、あえて厳しく叱るなどの支援方法を取っていることがあります。この項目で確認するのは、「子どもを自分の課題に直面させる支援をする場合、それが子どもの自立を見据えたものであるかどうか」、また、「支援ではない無意識な傷つけはされていないか」ということを、「職員間で常に意識をし、振り返りがなされているか」という点です。
- 親が施設入所に同意していないなど、親からの強引な引き取りの可能性がある場合、子どもの安全が確保されるよう努めているかについても着目します。また、一時帰宅時の虐待が発覚した場合などにも、施設として対応する体制があるかについても留意が必要です。
- 子どもが情緒不安定で自傷他害などの危険性が高く、子どもの安全確保等の理由により、やむを得ず子どもの行動を制限する場合があります。また、子どもが問題行動を起こした場合、内省を促すという観点から、一定期間個別の日課を与えるなど、行動の制限が行われる場合があります。行動の制限が、子どもの権利擁護のために、その子どもの状態に配慮して行われているかに着目します。

サブカテゴリ 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.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。