

## サブカテゴリー解説（児童自立生活援助事業【自立援助ホーム】）

### サブカテゴリー 1. サービス情報の提供

評価項目

6-1-1 利用を希望する子ども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。

## ■評価項目 6-1-1

「利用を希望する子ども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、自立援助ホームが子どもに対して、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、利用予定の子どもに対しては、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かなど、子どもの必要とする情報を具体的に提供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 利用を希望する子どもが入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	・ホームが提供するサービスの『利用を希望する子ども特性を考慮』し、『その子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.利用を希望する子どもの特性を考慮し、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	・ホームを『利用する可能性のある子どもの特性を考慮』し、『その子ども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	・ホームを『利用する可能性のある子ども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. 利用を希望する子ども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ホームのその時々状況を指している。 ・ホームを『利用する可能性のある子どもの特性を考慮』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、利用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が重要となります。
- ホームとしての見学等への対応や考え方に基づき、現在利用している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。

また自立援助ホームでは「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への対応を評価します。

特に利用開始時には、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。

また、さまざまな理由による利用終了時においても、児童相談所等の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、利用開始当初の子どもに対して、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の状況に配慮した対応をしているか、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の状況に応じて説明している	・利用開始時の子どもに対し、『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、子どもの理解を得るようにしている	・利用開始時の子どもに対し、『ホームのサービス内容・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、子どもの意向を確認し、記録化している	・利用開始時の子どもに対し、『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子どもの場合、詳細な事項を説明し、納得を得ることは難しい場合がありますが、ホーム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、利用を終了する場合の子どもの不安を軽減し、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』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	・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、『利用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支援を段階的に検討』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利用終了時には、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、自立援助ホームには、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。
- 自立援助ホームでは、利用終了後の子どもへのアフターケアも実施しています。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 子どもの希望と関係者の意見を取り入れた個別の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。

### ■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

「子どもの希望と関係者の意見を取り入れた個別の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、子どもの希望などを尊重し、子ども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。子どもの納得、同意を得るための取り組みや関係者の意見収集がどのように行われているのかを評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.計画は、子どもの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の意向や希望』を『どのように把握』し、『子ども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	・子どもの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子どもを含め、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の変化等をどのように記録しており、その記録が活かし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の状況などの情報』を、『サービス提供に係る職員が共有』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、継続して就労を行うことができるよう支援を行っている
- 6-4-3 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
- 6-4-4 子どもの自主性を尊重し、ホームでの生活が快適になるよう支援を行っている
- 6-4-5 子どもが心身の健康を維持できるよう支援を行っている
- 6-4-6 食事が子どもの安心や健康につながるよう支援を行っている
- 6-4-7 本人の意向を尊重しながら、家族との関わり方における支援を行っている

### 【 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、ホーム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、ホーム各々の特徴が現れると考えられますが、どのホームにおいても、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ホームが子どもに対し、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個別の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。

ホーム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た、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『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. 子どもと信頼関係を構築できるよう、子ども一人ひとりに合った方法で接している	・『子ども一人ひとりと信頼関係を構築するため』に、『ホームとしてどのような方法を検討し』、『どのようなことを実践しているか』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（児童相談所、児童福祉施設、就労先等）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	・子どもの個別の状況に応じたアフターケアとして『どのような支援が必要か』を『ホームとして検討』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 】

- 自立援助ホームは、1997年に児童福祉法第6条で「児童自立生活援助事業」として法的に位置づけられ、急速に拡大しました。自立支援ホームは、それぞれに独自の特色がありますが、その特色を活かしつつ、東京都の求める水準にサービスの質を高めていくことが必要です。
- 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踏まえ支援しているのか、その具体的な方策と実施状況を確認します。

- 子どもとの信頼関係を構築することは、全ての支援のベースになる大切な取り組みです。自立援助ホームは、働きながら自立の準備をする場所ですが、ホームに来る前の虐待被害体験等、さまざまな困難を抱えた子どもにとって、自立のための生活はとても大変な取り組みです。

支援は、まず職員の受容的・支持的な関わりを通して、子どもの「自己肯定感」を高めるところから始まります。「自己肯定感」を高めるに、子ども一人ひとりの状況に応じて、職員は辛抱強く子どもの中にある「大人不信」「社会不信」を取り除くことに務めながら、子どもとの間の信頼関係の構築に取り組むことが求められています。

信頼関係を築くための取り組みは様々であり、一人ひとりに合った方法で実践されているか、実際のホームの取り組みを確認していきます。

- ホームに入所する子どもの多くは、社会との関係が希薄で、なおかつ親や親族からの支援が期待できない状況にあります。そこで、退所後もホームが困った時に相談できる場所の一つになっている現状があります。

東京都福祉保健局が、児童養護施設等を退所した方に対して実施した「東京都における児童養護施設等退所者へのアンケート調査報告書」（平成 23 年 8 月）によると、施設を退所した直後の困った時の相談相手は、「施設職員」が最も多く、次いで、「誰にも相談しなかった」が多くなっています。このような状況の中で、退所後の支援は、ホームが力を入れている支援の一つであり、退所後の連絡・相談だけでなく、他の関係機関につなげたり、その間に入って調整をする等も欠かせない取り組みとなります。また、ホームの方針として、無理に連絡を取ろうとしないこともあります。それぞれのホームにおける、子ども一人ひとりに応じた支援が、どのように検討され、実践されているかを確認していきます。

## ■評価項目 6-4-2

「子どもの自立に向けて、継続して就労を行う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、子どもの自立に向けた就労支援が、どのように実践されているかを評価します。  
子どもたちが、継続して就労を行うことができるように、就労前の情報提供、就労をしている子どもとの相談等の支援、そして、就労先との調整などの決めこまかな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.子どもが自分にあった仕事につけるよう、就職活動における情報収集等必要な支援を行っている	・就労するにあたり、『子ども一人ひとりの状況等を把握』し、『子どもに必要な支援を検討』し、『実施』しているかを確認する。
□2.就労後も子どもが仕事を継続できるよう、相談に応じる等必要な支援を行っている	・就労後に子どもが困難な状況に陥った際に、就労を続けることができるよう、『必要な支援を検討』し、『実施』しているかを確認する。
□3.継続した就労のために、子ども一人ひとりに応じた就労先との調整を行っている	・子ども一人ひとりの継続した就労のために、『就労先に対する働きかけ』を『実施』しているかを確認する。

## 【 留意点 】

- 「東京都における児童養護施設等退所者へのアンケート調査報告書」によると、現在働いている人の雇用形態は、男性は「正規職員（正社員）」が56.5%、「パート・アルバイト」が28.5%、女性は「正規職員（正社員）」が33.9%、「パート・アルバイト」が45.7%となっています。また、最終学歴は、「高校卒」が58.3%と最も高く、次いで「中学卒」が23.4%と多くなっています。特に、中学卒の子どもの雇用形態が不安定な状況が分析結果から読み取れます。児童養護施設等を退所した子どもたちにとって、自立生活をするためには不可欠な就労が、困難であることが伺えると同時に、就労支援がいかに重要かがわかります。
- 子どもたちの将来を考え、子ども一人ひとりが持っている力を最大限に活かし、将来につながる仕事に就くことができるような支援が求められています。
- 仕事を継続させるための支援には、履歴書の書き方から職場での人間関係まで、さまざまなことが想定されます。それぞれのホームで、子ども一人ひとりに応じてどのような支援に取り組んでいるかに着目します。
- ホームでは、なかなか仕事に就けないケースや、仕事が長く続かないケースもあります。子どもが安定した職業に就くことができるよう、子どもに対しての支援だけでなく、就職先への訪問等を通じた就労先との調整についても、確認します。

## ■評価項目 6-4-3

## 「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、子どもの自立に向けた日常生活の支援が、どのように実践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、ホームを出た後も、生活の拠点となる場所・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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・友人・地域・職場等、日常で子どもたちが関わる人物を対象として想定しているが、人間関係構築力は、その後の対人関係形成にも役立つため、特に対象を限定していない。</li> </ul>
□2. 基本的な生活習慣（起床時間、食事のマナー等）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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・ここでいう生活知識とは、住居の探し方・契約方法、光熱水費の契約方法、役所の手続き、医療・健康保険・年金の知識や加入方法、携帯電話やインターネットの安全な利用方法等、様々なことを想定しています。</li> </ul>
□3. 収入の範囲内で生活できる経済観念が身につくよう、日常生活を通じて、金銭の管理や使い方について、支援を行っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収入の範囲内で生活できる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。</li> </ul>
□4. 資格取得・進学に向けた学習への支援など、子どもの目標達成のための支援を行っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『子どもの将来の目標を把握』し、『子ども一人ひとりの状況に応じた学習支援等を検討』し『実施しているか』を確認する。</li> </ul>
□5. 子どもに、地域と日常的に関わりながら生活しているということの大切さを伝えている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の中で生活するということを子どもが自覚できるよう『ホームとしてどのように子どもと地域の関わり方について考え』『子どもに伝えているか』を確認する。</li> </ul>
□6. 子どもの生活の幅が広がるよう、地域にどのような資源（地域の行事、公共のサービス等）があるのかを伝えている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『子どもの意向や状況を考慮』して、『地域のさまざまな資源を利用する機会をホームとしてどのように考え』『支援しているか』を確認する。</li> </ul>

**【 留意点 】**

- ホームを退所した後、自らの力で生きていく子どもたちにとって、社会で生活していくための最低限のルール（法律を守ることや地域生活上のマナー）を身に付けることはとても大切であり、重要な支援です。  
また、飲酒や喫煙、異性関係について、子どもたちと向きあい、正しい知識を教えることも大切です。
- 自立後に地域で生活する上で必要な支援は、子ども一人ひとりの意向や状況により様々です。ホームの周りの社会資源をどのように有効活用できるのかといった状況にも留意します



## ■評価項目 6-4-4

「子どもの自主性を尊重し、ホーム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、子どもの意向を尊重した支援や、ホームでの日常生活が子どもにとって快適なものにするための取り組みが、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. 子どもの自主性を尊重し、意見を聞く機会を設けている	・『子どもの自主性を尊重』し、『ホームでの生活における子どもの意見』を、『聞くことができる機会を設けている』かを確認する。
□2. 居室や共有スペースは、快適で落ち着ける環境となるよう工夫している	・子どもの日常生活において、『子どもが安らげる雰囲気』を『ホームがどのように考え』、『環境等に反映しているか』を確認する。 ・快適で落ち着ける「生活の場」づくりをどのように考え実践しているか。
□3. 行事やイベントを通じて、子どもが生活の幅を広げることができるよう支援を行っている	・行事やイベントを通じて、『子どもが生活の幅を広げることができるような体験』を『検討』し、『支援しているか』を確認する。

## 【 留意点 】

○ 子どもの意向をどのように把握し、それをどのように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確認します。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調整が行われているかに留意します。

○ 自立援助ホームへの入所経路は、児童福祉法に基づく委託措置によるものだけでなく、少年法に基づく補導委託などの生活建て直しのための入所、さらには、ホームを退所後の再入所等もあり、さまざまです。一人ひとりの状況は異なっても、自立援助ホームで生活していくには、ホームでのルールを守ってもらう必要があります。ホームのルールを守りながら生活の建て直しをしていく意思がなければ、本人のためにならないばかりか、他の利用者にも悪影響を及ぼしかねません。

「子どもの自主性を尊重」することは、子どもの自立心をはぐくむことを目的としており、大切な考えですが、ホームで共同生活する上でのルールは、子どもたちにきちんと理解をしてもらい、守ってもらう事も大切です。

○ 自立援助ホームでは、子どもが毎月の寮費を支払っており、自立に近い生活を送っています。ホームと職場の行き帰りだけで、1日の生活が終わってしまう子どもも少なくありません。

そのような中、余暇の充実、仕事の活力向上、精神的安定にもつながる大切な支援です。

生活の幅を広げる取り組みは、非日常的な外出のみではなく、日常生活上の出来事も想定しています。例えば、お祝いの日にお赤飯を炊くということも、子どもによっては初めての経験である場合もあります。

## ■評価項目 6-4-5

「子どもが心身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、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、また、体調に変化があった時の連絡体制の整備等への取り組みを評価します。さらに、子ども一人ひとりの精神的問題に対する適切な対応や、自立生活を控えた子どもの迷いや葛藤などへの適切な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. 子どもの心身の健康状態に注意するとともに、心の悩みや不安の相談に応じている	・『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. 子どもが健康を自己管理できるように支援を行っている	・『子どもが自分の健康管理をできるようになる』ための『取り組みを検討』し、『実施しているか』を確認する。
□3. 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、関係機関と連携をとって、支援を行っている	・子どもの抱える問題に応じて、『心理的ケアの必要性を判断』し、必要がある子どもには『関係機関と連携』し、『適切な対応を行っているか』を確認する
□4. 子どもの急な体調変化時に、医療機関等と速やかに連絡がとれ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、『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. 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えられるよう、『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。

## 【 留意点 】

- 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。
- 自立援助ホームでは基本的には、子どもたち一人ひとりが自立生活に近い生活を送っており、健康管理を自ら行います。しかし、体調が急変し自分での対応が困難な緊急時に備えて、ホームが医療機関に連絡する体制を整えておく必要があります。
- 子どもたちは「性」について、誤った理解や認識をしている事も少なくありません。自分と自分の大切な人の体を大切にするためにも、子ども一人ひとりの状況をふまえ、内容を検討しつつ、正しい性の知識を伝えていくための取り組みが重要です。

## ■評価項目 6-4-6

「食事が子どもの安心や健康につなが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、食事時間に安心感を得ることができるように工夫をしているか、健康面に配慮した食事になっているかについて、評価します。

栄養バランスへの配慮だけでなく、くつろいだ空間で楽しく食事できるような工夫も、心身の健康につながる大切な支援です。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1. 食事時間は楽しく、安心感を得られるひとときになるよう工夫している	・『子どもにとって楽しく、安心感を得られるひととき』を『どのように考え』、『工夫しているか』を確認する。 ・食事時間を落ち着ける雰囲気にするための配慮、工夫に着目します。
□2. 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。
□3. 食事時間は子どもの希望や生活状況に応じて対応している	・子どもの生活リズムに応じた『外出・仕事等で食事の時間がずれる時の配慮』は『どのように考え』『支援しているか』を確認する。

## 【 留意点 】

- 自立援助ホームでは、仕事から疲れて帰ってきた子どもたちを、ホーム職員が暖かく迎え入れ、食事を出します。共同生活といっても、個室で過ごすことも多いため、この食事の時間は、その日の仕事の話を聞いたり、時には悩みを聞いたりする、コミュニケーションの貴重な場にもなっています。子どもが何も話さなくても、職員は食事の時間を一緒に過ごすことで、変わった様子がないか等を把握することができます。
- 安心できる空間で食事のひとときを共有することは、単に食事をして栄養をとるというだけでなく、リラックスし、心身の健康を保つことにもつながります。ホームそれぞれの食事時間の取り組みについて幅広く確認します。
- 自立援助ホームは、栄養士の配置が義務づけられているわけではないので、食事の栄養バランスについては、ホームができる範囲での取り組みとなります。ただし、栄養士がいないからといって、栄養面での管理が必要ないということはなく、主菜、副菜、ご飯、お味噌汁等の、バランスのよい食事を出している等の配慮に着目します。
- 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。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、子どものプライバシーに配慮することが必要です。

## ■評価項目 6-4-7

「本人の意向を尊重しながら、家族との関わり方における支援を行っている」

## 【 評価項目のねらい 】

この項目では、子どもと家族との関係調整が、子どもの意向に応じて適切に行われているか、また、関係調整の際は、関係機関と連携しながら適切に実施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. 子ども一人ひとりの状況に応じて、家族とどう向き合っていくかの支援を行っている	・家族に関する『子どもの意向を把握』し、『子どもが家族にどう向き合っていくか』を『どのように検討』し、『実施しているか』を確認する。
□2. 家族との関係調整（家族との距離感を保つことも含む）の際は、関係機関と情報交換・連携を行っている	・『子どもの意向を把握』し、『子どもにとって望ましい家族との関係調整にむけて関係機関とどのように連携しているか』、また『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。
□3. 子どもから、保護者との面会、外出、一時帰宅等の希望があった場合は、状況を把握した上で、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、一時帰宅等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』を『どのように検討』し、『実施しているか』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。
- 自分で生活する力を身につけていくことを目的に自立援助ホームにいる子どもたちにとって、親の存在は必ずしも肯定的に作用するとは限りません。逆に、親と適切に距離を置いた方がよい場合もあります。ホームとしても、親から子どもを守るような対応が必要になる場合もあります。
- 一方で、子どもの心身の健全育成において、家族の果たす役割が大きく作用することも事実です。子どもの意向を尊重し、また、家族の状況を把握したうえで、必要に応じて前向きな家族との関係調整をすることも大切です。子ども一人ひとりの状況に応じたホームの判断と支援に着目します。

## 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、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、子ども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、ホームには、子ども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自立援助ホームとして組織的に遵守しているか等を評価します。

## 【 標準項目の確認ポイント 】

標準項目	確認ポイント
□1.子どもに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、本人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』、『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『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、ホーム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、日常生活の中で、どのような方法で説明しているか』。
□2.日常の支援にあたっては、個人の意思を尊重している(子どもが「ノー」と言える機会を設けている)	・『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。
□5.ホーム内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう、組織的に予防・再発防止を徹底している	・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『組織としての取り組み（再発防止を含む）を検討』し、『対応しているか』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、ホーム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、ホーム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、ホームでの『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、『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。
□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、ホーム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子ども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、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、ホーム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、各ホームが実施している O J T（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。