

### ③⑤ 保護者等が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。

#### 評価の着眼点

- 保護者等が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。
- 保護者等に、その文章の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。
- 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。

#### (1) 目的

- 本評価基準では、保護者等が相談したい時や意見を述べたい時にできる環境が施設として整備されているか、また、その内容を子どもに伝えるための取組が行われているか評価します。

#### (2) 趣旨・解説

- 保護者等が必要に応じて相談ができ、また、意見が述べられる環境づくりは、子ども本位の養育・支援において不可欠であることは言うまでもありません。施設として、相談しやすく、意見が述べやすい体制や方法をどのように構築しているか、また具体的にどのように取組が進められているかが重要です。
- 相談や意見について、方法や相手を選択できる環境とは、相談においては、日常的に接する職員以外に、相談窓口を設置するなど、専門的な相談、あるいは施設において直接相談しにくい内容の相談等、相談内容によって複数の相談方法や相談相手が用意されているような取組を指します。
- 意見については、保護者等との話し合いの機会をもつなどの日常的な取組、意見箱の設置、アンケートの実施、第三者委員による聞き取り等の複数の方法や相手が用意されていることを指します

#### (3) 評価の留意点

- 保護者等の相談、意見に関する取組については、保護者等に十分に周知されている必要があります。また、利用開始時に説明を行うだけでなく、日常的に相談窓口を明確にしたうえで、その内容をわかりやすい場所に掲示する、日常的な言葉かけを積極的に行う等の取組も評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査において施設としての取組を聴取し、書面の確認及び施設内の見学等で確認します。  
(5種別共通)
- 保護者等が自由に意見を表明できるよう、保護者等と職員の関係づくりに取り組んでいるかどうか確認します。

(5種別共通)

○普通の**子どもの表情や態度からも気持ちや意見を読み取る**ように取り組んでいるかどうか確認します。

(5種別共通)

○発達段階や能力によって**十分に意思を表明することができない子どもに対して、職員が代弁者としての役割**を果たすよう努めているかどうか確認します。

(5種別共通)

○**相談や意見を述べる際に秘密が守られること**、またそれを保護者等が理解していることを確認します。

(人としての尊厳)

**気軽に本音を話せる**

( honest talking)

周知、利用開始時説明、相談窓口/内容揭示  
日常的言葉かけ/関係づくり



**相談したい**

内容で方法/相手選択可能  
担当職員/相談窓口



**意見を述べたい**

内容で方法/相手選択可能  
日常的に保護者等話合う機会  
意見箱設置、アンケート実施、  
第三者委員の聞取等



**アドボケイト (代弁)**

表情/態度から気持ち/意見を読み取る  
意思を十分表明できない子どもには職員が代弁  
秘密が守られる

秘密が守られる

代弁者職員は子どもが十分に意思を表明できない

児童の意思を尊重し、意見を述べる機会を確保する

(代弁)アドボケイト