

# 福祉サービス評価結果

共通項目編

I 福祉サービスの基本方針と組織		評価	評価の根拠・コメント
1 理念・基本方針			
(1) 理念、基本方針が確立されている。			
① 理念が明文化されている。	a	○ 法人の定款に施設の使命を反映した理念が明確に謳われている。具体的には、理念は、施設のパンフレットや利用案内に保育方針として明示されており、その内容も当施設の目指す方向や考え方を読み取れる分かりやすい表現になっている。	
② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a		
(2) 理念や基本方針が周知されている。			
① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	○ 基本理念や保育方針、保育目標は年4～5回行われる法人の全体会議や施設内研修において、職員への浸透が図られている。また、新規採用職員に対しても、採用時に法人代表者から説明がなされている。	
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a		
2 計画の策定			
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
① 中・長期計画が策定されている。	c	○ 法人経営や施設運営については、中長期的視野に立った検討がなされているが、課題や問題点の解決に向けた具体的な中長期計画の策定までは行われていない。	
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	c		
2 計画の策定			
(2) 計画が適切に策定されている。			
① 計画の策定が組織的に行われている。	b	○ 各年度の事業計画は職員の意見を聞きながら策定されている。策定された事業計画等は、職員には配布され周知が図られているが、利用者等へ周知するところまでにはない。 ○ 各計画は、職員だけでなく子どもや保護者等、その対象に合わせ、分かりやすく伝えられることができるような取り組みが求められる。	
② 計画が職員や利用者等に周知されている。	b		
3 管理者の責任とリーダーシップ			
(1) 管理者の責任が明確にされている。			
① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	○ 施設内の会議・研修や、法人の全体会議等において、管理者自ら、自己の役割と責任を表明している。また、管理者自身もその社会的使命を理解しており、各種の研修や会議等に積極的に参加するなど、自己研鑽に努めている。	
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a		
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	b	○ 管理者は、施設が目指す方向を明確に語ることができ、実施する福祉サービスの質の向上に積極的に取り組んでいる。第三者評価を受審していることから、その意欲が窺えるが、課題と改善に向けた取組について全職員が理解するまでの取り組みは十分ではない。 ○ 施設サービスの質に関する課題を全ての職員が共有し、改善にむけた具体的な取り組みが期待される。 ○ 法人代表者が管理者であり、代表者としての役割と管理者としての役割が、理念に沿って果たされている。	
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	b		
③ 管理者は、代表者とともに福祉サービスの質の向上に熱意を持ち、それぞれの権限や責任を踏まえて、ともに取り組んでいる。	a		
II 組織の運営管理			
1 経営状況の把握			
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	b	○ 新設の施設であり、一年を通じた経営状況の分析は行なわれていないが、社会保険労務士、税理士、経営コンサルタント等を活用した、事業計画や予算の策定が行われている。経営分析等についても、経営コンサルタントを活用することとなるが、外部監査の実施予定はない。 ○ 全ての職員が共有するコスト意識の強化や経営状況の分析と改善に向けた課題を発見、検討できる取り組みが期待される。	
② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取組を行っている。	b		
③ 外部監査が実施されている。	c		

II 組織の運営管理		評価	評価の根拠・コメント
2 人材の確保・養成			
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	○ 施設が目指す保育サービスを実施するための人材が確保され、施設サービスの場面に応じた適切な職務分担が確立されている。	
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	c	○ 人事考課制度の導入も検討はされているが、今のところ導入の予定はない。	
(2) 職員の就業状況について配慮がなされている。			
① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	○ 職員の有給休暇の消化状況や、時間外勤務の状況が把握されている。職員は就業に関して、社会保険労務士に相談することができ、また、施設も改善に向け社会保険労務士からの助言を受ける体制がある。	
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	○ 福利厚生として、永年勤続の職員については、感謝状と記念品を贈るなどの事業も実施している。 ○ 職員の業務上の悩みやストレス解消策としての具体的な取り組みとしては、主任の職員が相談窓口になり、悩み解消に努めているが、職員がストレスを訴えない場合も含めて、ストレスがかかりやすい仕事であることを理解し、組織内のみでなく他施設の職員や関係者と交流する等、職員自身がストレスを緩和していく機会を拡げていく事も期待される。	
③ 職員の業務上の悩みやストレスを解消する方策を取り入れている。	b		
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	b	○ 実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえた研修計画が事業計画に、明示され、その計画に沿った研修が行われているが、提供する保育技術の習熟度や体験等、職員の力量とそれぞれの段階に応じた研修が受けられるよう、一層の充実を期待したい。	
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	b		
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b	○ 新設の施設であり、一年を通し研修成果に関する評価や分析はまだ行われていないが、研修報告は職員会議等を通じ、他の職員にも伝達され、一人の研修の機会を全職員が共有できるよう努めている。	
(4) 実習生の受入れが適切に行われている			
① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	b	○ 実習担当者は決められているが、新設の施設であるため受け入れ態勢に不安を抱えており、現在まで、実習生の受入実績はない。当面は、同一法人が運営する他の施設にて実習生を受け入れることとしている。	
② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	b		
II 組織の運営管理			
3 安全管理			
(1) 利用者の安全を確保する取り組みが行われている			
① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	○ 朝夕の子どもの送迎時には、車の誘導や交通整理のための職員を配置し、また施設に隣接する水路を渡る橋のフェンスには、その隙間からの転落防止としてアクリルの作が設置されるなど、安全確保に努めている。さらに、感染症対策委員会も設置し、感染症の予防にも積極的に取り組んでいる。	
② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	○ 手洗い時は、ペーパータオルを使用している。	
4 地域との交流と連携			
(1) 地域との関係が適切に確保されている			
① 利用者地域とのかかわりを大切にしている。	b	○ 新興住宅地に新設された施設であり、地域との関係づくりは、これからの取り組み課題となっている。現在は、子育て支援事業や、田植えや稲刈りなどの園外での体験保育等を通じて地域交流を図っている。	
② 事業所(施設)が有する機能を地域に還元している。	b	○ 子どもは、保育園や、家庭だけで育つわけではなく、社会や地域の人とよりよく関わることにより、子ども一人ひとりの豊かな成長につながることを、地域の方々にも理解していただけるよう、一層の交流にむけた取り組みが期待される。	
③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	c	○ ボランティアの受入については、新設の施設ということもあって、これまでに受け入れた実績はないが、施設機能の地域還元の観点からも、ボランティアや実習の受入について、職員だけでなく、外部に対しても、その意義や方針を明確にしていくことが求められる。	

II 組織の運営管理		評価	評価の根拠・コメント
4 地域との交流と連携			
(2) 関係機関との連携が確保されている			
① 必要な社会資源を明確にしている。	a	○ 行政や、保育団体等関係機関との連携体制が整理され、情報の共有が図られている。 ○ 関係機関との定期的な会合等については、全ての関係機関との定期的な連携の機会が確保されているとは言い難い。 ○ 関係機関との連携強化に向け、施設側からの積極的な働きかけが期待される。	
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	c		
(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている			
① 地域の福祉ニーズを把握している。	c	○ 地域ニーズを把握するための具体的な取り組みは行われていない。施設としても今後の取り組み課題であると認識している。地域交流の場も活用した情報の集積と、それに基づく活動の推進が期待される。	
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	c		
III 適切な福祉サービスの実施			
1 利用者本位の福祉サービス			
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている			
① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	○ 子ども一人ひとりを尊重した保育方針や、保育目標がパンフレット等に明示され、保護者等に伝えられている。職員間へは、職員会議等で周知され共通理解が図られている。	
② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	c	○ 行事等での写真撮影や、ビデオ撮影等の場面ではプライバシーの配慮があるが、プライバシー保護に関する規程・マニュアル等は整備されていない。 ○ プライバシーに関する職員間の共通の理解を持ち、常にその姿勢が保たれるよう、マニュアル等を整備するとともに、それらに関する研修への取組が期待される。	
(2) 利用者満足の上昇に努めている			
① 利用者満足の上昇を意図した仕組を整備している。	b	○ 苦情解決のための仕組みや保育参観での保護者懇談・利用者との連絡ノートを利用し、提供する福祉サービスに対する利用者満足度の把握に努めているが、利用者との意思疎通の状況は様々であり、満足度の十分な把握までにはない。 ○ 利用者が、実際に気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談しやすいように、日頃からの声かけや場面づくりへの具体的な取り組みが期待される。	
② 利用者満足の上昇に向けた取組を行っている。	b		
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が整備されている。			
① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	b	○ 利用者が意見、要望を述べる機会については苦情解決の仕組みがパンフレットに明示され、利用者にも周知されている。また、苦情解決のための委員会も設置されている。 ○ 利用者から意見・苦情があった場合には、報告・連絡・相談の徹底に努めているが、対応マニュアル等の整備はされていない。 ○ 相談や苦情を気軽に言ってもらえるような働きかけや、相談や苦情があっても躊躇してしまう利用者の心理を十分に考慮した相談方法の多様化を図り、苦情や意見等を、具体的に改善につなげるため、マニュアル等の整備も期待される。	
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a		
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	c		
2 福祉サービスの質の確保			
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている			
① 福祉サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	b	○ 施設間もない施設ではあるが、第三者評価に取り組んでいる。自己評価については、組織としての共通認識が充分とは言い難い。	
② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b	○ 今回の評価結果を、サービスの質の向上に向けた取り組み課題として認識し、管理者・職員が一体となって改善に向けて取り組んでいく姿勢がある。	
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b		

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施		評価	評価の根拠・コメント
2 福祉サービスの質の確保			
(2) 個々の福祉サービスの標準的な実施方法が確立している			
① 個々の福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a	○ 標準的な実施方法については、研修や個別の指導により職員に周知徹底することとしており、年度毎の事業計画や保育目標として明示している。	
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b	○ 福祉サービスの標準的な実施方法の見直しに関する時期や、その方法は具体的には定められてはいないが、見直しに当たっては、理事会等において検討されている。	
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている			
① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	○ 利用者一人ひとりの記録等は、連絡帳や児童票により整備されている。 ○ 記録にあたっては、職員で記録内容にばらつきがないように、研修や訓練の更なる充実が期待される。	
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	○ 記録の管理・保存・廃棄に関する規程は整備されておらず、一般的なモデル規程を準用した管理体制となっている。 ○ 利用者に関する記録は、家族等からの情報開示の請求や、守秘義務の観点からも、独自の規程を整備されることが求められる。	
③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	b	○ 利用者情報は、施設内のケース会議を通じ共有しているが、会議は不定期であり、また全ての職員がケース会議に参加しておらず、確実に共有できる具体的な仕組みは充分とはいえない。 ○ 組織における情報が、その分別や内容ごとに共有できるような仕組みの整備が求められる。	
3 福祉サービスの開始・継続			
(1) 福祉サービス提供の開始が適切に行われている。			
① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を提供している。	a	○ 入園のしおりや入園の案内などのリーフレットに写真や図・絵を使用して分かりやすく伝えられている。 ○ 現在、インターネットを利用した、施設の紹介のためのホームページの立上の検討中であり、その実現にも期待したい。	
② 福祉サービスの開始に当たり利用者等に説明し同意を得ている。	a	○ 施設利用の申込書や、入園のしおり・入園の案内により、保育時間やサービスの内容・保育料等が具体的に説明されている。	
(2) 福祉サービスの継続性に配慮した対応が行われている			
① 事業所(施設)の変更や家庭への移行などに当たり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b	○ 利用者の意向を尊重した対応に努めているが、手順や引継ぎに関する具体的な取り決めはない。	
4 福祉サービス実施計画の策定			
(1) 利用者のアセスメントが行われている			
① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	○ 身体の状態や生活状況・行動の特徴等は、入園時の面談や入園申込書により把握されている。その後も、必要に応じ面談等が行われている。 ○ 把握した情報は児童票に記録され、個別の保育方針として活かされている。	
② 利用者の課題を個別の福祉サービス場面ごとに明示している。	a		
(2) 利用者に対する福祉サービス実施計画が策定されている			
① 福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a	○ 保育計画の策定は、年齢別に行われ、児童票で管理する仕組みが確立している。	
② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	○ 保育計画の策定は、年齢別に行われ、児童票で管理する体制がとられており、その評価と見直しは、各年齢別の主務職員の会議で検討されている。	