

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総括コメント

受診施設名	みねやま福祉会峰山乳児院
施設種別	乳児院
評価機関名	NPO京都福祉ネットワーク「一期一会」

平成 19 年 3 月 31 日

評価が高かった点	理念を基礎として、養育マニュアルをしっかりと確立され、長い経験と実践の中で利用者（対象乳児等）に対する福祉サービスを進めておられ、その質の向上と安定につながり、利用者の保護者との信頼関係も安定的に確保する努力がおこなわれている。人材の定着と技量は、サービス標準の定着にもつながっている。地域に対する関係も積極的で、さまざまなニーズをとらえ、交流を深めている。
理由	管理者のリーダーシップは、その福祉サービスに対する理念と運営姿勢として発揮されており、施設内人材の定着につながっている。これがこの施設のひとつの強みである。また、養育マニュアルなどは、現場職員の工夫と実践的参画の中でつくられていることが特徴であり、それが、福祉サービス部分の質の向上と安定につながっている。
改善努力を要する点	中・長期計画の文書化が、ひとつの課題である。 また、運営上の課題として、利用者の権利擁護、プライバシー保護、体罰や暴力といったことについての体系的な「規程」と実例集などの整備が、十分でなかった。 職員のコミュニケーション能力の向上のための研修等の実施。
理由	中・長期計画は、職員の業務上の目標や能力開発・役割の認識などの上で大切な指針となる。その意味で、これまで法人で検討されている諸計画を、中・長期計画として整備されることをお勧めする。 権利擁護等のマニュアル（規程）の整備は、福祉サービスの安定化のためにも必要である。また、職員のコミュニケーション能力の向上は利用者（保護者）との意志疎通を強化する上でも重要である。
総括コメント	戦後間もないころからの事業の歴史があり、その理念や実績は、きわめて豊かですぐれています。特に入所者（子供たち）への養育の思いと福祉サービスの継続的な質の改善についての努力に敬意を表します。これらの取り組みが、今後、地域社会における子育て推進の実践的センターとしてより強く貢献することを期待します。 調査項目の詳細コメントは、「評価結果対比シート」の自由記述欄に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式 9 - 2]

【 共通評価基準 】 【 付加基準 】

評価結果対比シ - ト

受診施設名	峰山乳児院
施設種別	乳児院
評価機関名	N P O 京都福祉ネットワーク「一期一会」
訪問調査日	平成19年3月12日 から 平成19年3月14日 まで

福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
- 1 理念・基本方針	- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。	理念が明文化されている。	A	A
		理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	A
	- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。	理念や基本方針が職員に周知されている。	A	A
		理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	A
- 2 計画の策定	- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	中・長期計画が策定されている。	C	A
		中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	C	C
	- 2 - (2) 計画が適切に策定されている。	計画の策定が組織的に行われている。	B	A
		計画が職員や利用者等に周知されている。	B	B
- 3 管理者の責任とリーダーシップ	- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。	管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	B	B
		遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	B	B
	- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	B	B
		経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	B	B

[自由記述欄]

方針と組織に関しては、次の点を所感としてふれておきます。

理念と基本方針について、職員が自分の課題として具体化するための文言上の工夫ができればよいですね。

中期計画については、いくつかの課題を提起し文書化されています。この内容を少し体系化し、事業人事、サービスなど総合的にまとめられるようにしましょう。

管理する法令リストについては、その関係部署や課題に対応してリスト化して、日常的に管理できるようにしましょう。

経営に関しては、現状安定していますが、今後の課題を検討しておきましょう。

利用者に対する理念や方針、事業計画の周知・説明については、そのコミュニケーションをあり方を踏まえて、今後、工夫していきましょう。

-2-(1) C A: 不十分さはありますが、中期計画は策定されていました。(B評価がないので、A評価にしました)

組織の運営管理

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
- 1 経営状況の把握	- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	C	B
		経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	C	B
		外部監査が実施されている。	C	C
- 2 人材の確保・養成	- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	A	A
		人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	B	B
	- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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。	B	B
		福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	A	A
	- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	A	A
		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り組みが行われている。	B	A
		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	B
	- 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	実習生の受け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。	A	A
実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。		A	A	
- 3 安全管理	- 3 - (1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	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	A
		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	A
- 4 地域との交流と連携	- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。	利用者との地域とのかかわりを大切にしている。	A	A
		事業所が有する機能を地域に還元している。	B	B
		ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	A	A
	- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。	必要な社会資源を明確にしている。	A	A
		関係機関等との連携が適切に行われている。	B	A
	- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	地域の福祉ニーズを把握している。	B	A
地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		B	B	

[自由記述欄]

組織運営に関しては、次の点を所感としてふれておきます。
 外部監査については、次年度以降実施ということで確認しておきます。
 職員との関係では、スーパービジョンが不足ということですが、人材育成に関する方針、実施は基本的にできています。
 個人評価に関しては、評価基準について、公平性・公開性を配慮して、業務の「作業工数」をより細分化して、誰でもわかる「できている・できていない」というように明確に理解できるものを整備してみましよう。
 地域との関係づくりは、しっかりできています。ショートステイや「おひさま広場」、子育て相談など多彩です。今後は、院内で実践されている子育て実践の内容を、さまざまな形で報告し、公開することで地域に対して「子育て」のモデルとしての指導性を発揮できるものにしたいものです。

適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
利用者本位の福祉サービス	- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	A	A
		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。	B	B
	- 1 - (2) 利用者の満足度の向上に努めている。	利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	B	A
		利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	B	A
	- 1 - (3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	A	A
		苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	B	A
利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		A	A	
サービスの質の確保	- 2 - (1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。	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	A
		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。	A	A
		課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	B	A
	- 2 - (2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	B	B
		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	B
	- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	A	A
		利用者に関する記録の管理体制が確立している。	A	A
		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。	A	A
	サービスの開始・継続	- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	C
サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。			A	A
- 3 - (2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。		事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。	A	A
サービス実施計画の策定	- 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。	定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	A	A
		利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	A	A
	- 4 - (2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	サービス実施計画を適切に策定している。	A	A
		定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	A	A

【自由記述欄】

福祉サービスの実施に関しては、以下の点を所感としてふれておきます。
 プライバシー保護および権利擁護、体罰等に関するマニュアルを整備しましょう。この点は、付加基準の事項とも関連して、その体系化、具体的定義や詳細事例をしっかりと整備することによって、職員の業務上の安定した職務遂行が図れるようになります。
 職員と利用者(その保護者)とのコミュニケーションをより安定的にするための、スキルアップを図りましょう。
 サービス標準のついで、その基準の定義と「見直し」の基準を整備しましょう。
 インターネットサイト(URL)の整備を図りましょう。とくに院内の取り組みを優れて子育て技術として公開することが重要でしょう。

【付加基準】乳児院版 評価結果対比シート

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A - 1 日常生活支援 サービス	(1)援助の基本	乳幼児と愛着関係を築くように努めている	A	A
		一人ひとりの乳幼児の健康を管理し、異常がある場合には適切に対応している	A	A
	(2)健康管理	病・虚弱児等の健康管理について、日常生活上で適切な対応策をとっている	A	A
		乳幼児突然死症候群 (SIDS) や窒息の予防策を講じている	A	A
		(3)睡眠環境等	乳幼児が十分な睡眠をとれるように工夫している	A
	(3)睡眠環境等	快適な睡眠環境を整えるように工夫している	A	A
		気候や場面、発達に応じた適切な衣類管理を行なっている	A	A
		快適な入浴・沐浴ができるようにしている	A	A
		(4)食事	乳幼児に対して適切な授乳を行なっている	A
	(4)食事	離乳食を進めるに際しては十分な配慮をしている	A	A
		食事がおいしく楽しく食べられるよう工夫している	A	A
		栄養管理に十分な注意が払われている	A	A
		(5)発達段階に応じた支援	幼児が排泄への意欲を持てるように工夫している	A
	(5)発達段階に応じた支援	発達段階に応じて乳幼児が楽しく遊べるように工夫している	A	A
		(6)家族とのつながり	児童相談所等と連携し、乳幼児と家族との関係調整を図ったり、家族からの相談に応じる体制づくりができています	A
	(6)家族とのつながり	保護者と子の愛着関係、養育意欲の形成を援助するように努力している	A	A
		乳幼児と保護者に必要な心理的支援を行なっている	B	B

【自由記述欄】

養育の基本を、愛着と安心、健康管理、発達観察、家族関係の安定化といったことを全般的視点として、確立し運営されています。とくに、健康管理や授乳などは、実践的にも優れたものであり、実践実例として公開し、地域社会に発信すればよいものです。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A - 2 利用者の尊重	(1)乳幼児の権利擁護	体罰が行なわれないよう徹底されている	C	A
		乳幼児に対する暴力、言葉による脅かし等の不適切な関わり の防止と早期発見に取り組んでいる	B	A

[自由記述欄]

当該施設は、基本的にサービス内容が整っています。
課題といえば、権利擁護、プライバシー保護、体罰等に関するマニュアルの整備でしょう。

A-2(1) については、施設はC評価していましたが、エビデンスを確認したところ、着眼点7項目についてほぼ実施されていました。不十分さが若干あることからB評価がないため、施設はCとしていましたが、評価者としては、Aにしました。

A-2(1) についても、評価着眼点の各項目は取り組みができていました。第三者評価の基準からはAです。