

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	乳児院 積慶園	施設種別	乳児院 (旧体系 :)
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会		

平成20年 3月20日

総 評	<ul style="list-style-type: none"> ・理念は「積慶園の信条」の中に法人と施設運営の思いを端的に表現されており、乳幼児・家族・地域・関係者に信頼と安心感を与えている。 ・職員アンケートをもとに来年度以降の運営方針、事業計画を協議中であり、整理、見直しが行なわれている最中ですので、養育方針の大前提とされている「家庭に近づけること」を極めるために、個々の乳幼児に合った養育内容と保護者支援の更なる向上、発展を目指す運営方針事業計画の制定、作成を期待する。
特に良かった点(※)	<ul style="list-style-type: none"> ・管理の責任者はリーダーシップを遺憾なく発揮されておられる事を確認できる。 ・実習生を年間170人余り受け入れ、保育士の人材育成に積極的に協力されている。そして実習生受け入れのための指針・心得・プログラムなどが用意されており、実習生を送り出す側に対してや実習生が接する乳幼児にも安心感を与えている。またボランティアの受け入れについても実習生の受入れと同様にマニュアルが整備されている。 ・乳幼児へのサービス提供では、理念に基づいた養護方針・処遇指針・自立支援計画書等の書式・マニュアル類等が整備されており、乳幼児の日々の生活の指針として活用し検証・評価見直しを行い、常に乳幼児の成長に合わせた自立支援計画書等への更新がされている。 ・職員の教育・研修に対するサポート体制は出張扱いとしたり、勤務調整をおこない、また費用補助の制度も確立されているので職員の向上心の刺激に繋がっている。 ・乳幼児・保護者の満足度・相談・苦情の収集については、乳幼児・保護者からの直接の訴えが無くとも、乳幼児・保護者の日々の生活態度・発言などに対して、目と耳を傾け心で受け止めることを基本とし、乳幼児との愛着関係の成立、保護者の心理的支援についても励んでおられる。これ以上を求めることは職員の方々のオーバーワークとなる事を承知の上で敢えてお願いをし、今以上に沢山の「声」を聞くことが出来る職員たちだと信じますので、より一層の努力をされることを期待する。
特に改善が望まれる点(※)	<ul style="list-style-type: none"> ・中長期計画はあるかと思いますが、今回の訪問調査では目に出来ませんでした。云うまでもなく法人の始まりは理念と基本方針を掲げ、これを基に中長期の計画を立て運営・活動するものだと考えます。法人・施設・関係者が計画を良く理解し一丸となって、計画の実現に向かわれることが乳幼児・保護者に対して、より良いサービスの提供に繋がると考え、是非文章化される事を希望する。 ・事業は「人なり」と云われますので、より良い人材を確保することは事業の成長を図るには不可欠ですし、最重要課題でもあります。優秀な職員・非常勤職員を常に確保したいという計画だけではなく、現在の職員・非常勤職員の質をいかに向上させるかといった視点での「人材の確保・養成」が必要である。事業所としての「職員・非常勤職員の質」についての指針を明確に示し、職員・非常勤職員自身の向上心を刺激する方策を両方で話し合い（されてはもらえるようです）研修計画などを立案して目標に立ち向かい資質の向上に努めていかれることを希望する。それが乳幼児・保護者に対してより良いサービスの提供とサポートに繋がるものと考えますので、より具体的な教育方針と教育計画を示していただくことを希望する。 ・支援マニュアルの点検と整備を常に行うことにより定義や体系化の再確認ができ、そして職員が共有することにより安定した、乳幼児へのより良いサポートに繋がるものとする。 ・地域交流事業は現代の子育てに悩む保護者にとって重要な事業であり、多大な役割を果たしているが、乳児院の入所児の養育という本来事業の兼ね合いについては検討の余地があるのではないかとと思われる。

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「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】

評価結果対比シート

受診施設名	乳児院 積慶園
施設種別	乳児院
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会
訪問調査日	平成20年2月26日(火) 27日(水)

I 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
I-1 理念・基本方針	I-1-(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。	B	A
		② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	B	B
	I-1-(2) 理念、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	A
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	A
I-2 計画の策定	I-2-(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	C
		② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	C	C
	I-2-(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。	C	A
		② 計画が職員や利用者に周知されている。	A	A
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-(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。	B	A
		② 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	A
	I-3-(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り組みに指導力を発揮している。	B	A
		② 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	A

[自由記述欄]

・理念は「積慶園の信条」の中に法人と施設運営の思いを端的に表現されており、乳幼児・家族・地域・関係者に信頼と安心感を与えている。

・中長期計画は有るかと思いますが、今回の訪問調査時点では目にすることが出来ませんでした。云うまでもなく法人の始まりは理念と基本方針を掲げ、これを基に中長期の事業計画を立て運営・活動するものだと考えますので、計画が無いのに事業が進むとは思えません。文書化し法人・施設・関係者が計画を良く理解し一丸となって計画の実現に向かうことが、乳幼児に対してより良いサービスの提供に繋がるものと考えますので是非文章化される事を希望する。

・管理者の責任はリーダーシップを遺憾なく発揮されておられる事を確認ができる。

II 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
II-1 経営状況の把握	II-1-(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	A
		② 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。	B	A
		③ 外部監査が実施されている。	C	C
II-2 人材の確保・養成	II-2-(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。	B	B
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	C	B
	II-2-(2) 職員の就業状況に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。	B	A
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	A	A
	II-2-(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	A
		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り組みが行われている。	B	A
		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。	A	A
	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	① 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
② 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	
II-3 安全管理	II-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。	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。	B	A
		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。	B	A
II-4 地域との交流と連携	II-4-(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	A
		② 事業所が有する機能を地域に還元している。	B	A
		③ 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
	II-4-(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	A
		② 関係機関等との連携が適切に行われている。	A	A
	II-4-(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。	B	A
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		A	A	

【自由記述欄】

・事業は「人なり」と云われていますので、より良い人材を確保することは事業の成長を図るには不可欠で最も重要な課題である。優秀な職員を常に確保しておきたいもので、職員をただ増やすと云う計画だけではなく、職員の質をいかに向上させるかと云った視点での「人材の確保・養成」が必要です。事業所としての「職員の質」についての指針を明確に示し、職員自身の向上心を刺激する方策を両者で話し合いながら(されてはならないように)研修計画などを立て目標に立ち向かい資質の向上に努めていかれることを希望する。それが乳幼児・保護者に対してより良いサービスの提供とサポートに繋がるものと考えますので、より具体的な教育方針と教育計画を示して頂くことを希望する。

・職員の教育・研修に対するサポート体制は出張扱いとして勤務の調整をおこない、費用補助の制度が確立されており職員の向上心の刺激にも繋がっている。

・実習生を年間170人余りの受け入れをし、保育士の人材育成に積極的に協力されている。そして実習生受け入れのための指針・心得・プログラムなども用意されており、実習生を送り出す側に対してと、実習生が接する乳幼児にも安心感を与えており、またボランティアの受け入れについても実習生の受け入れと同様にマニュアルが整備されている。

Ⅲ 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	
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-1 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。	B	A	
		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。	B	A	
	Ⅲ-1-2 利用者満足の上昇に努めている。	① 利用者満足の上昇に意図した仕組みを整備している。	B	A	
		② 利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	B	A	
	Ⅲ-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。	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	A	
		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。	B	A	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	B	A	
	Ⅲ-2 サービスの質の確保	Ⅲ-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。	① 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
			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	A
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			B	A	
Ⅲ-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。		① 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。	A	A	
		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。	A	A	
Ⅲ-2-3 サービス実施の記録が適切に行われている。		① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	A	A	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	C	A	
		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	A	
Ⅲ-3 サービスの開始・継続		Ⅲ-3-1 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サービス選択に必要な情報を提供している。	B	A
	② 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。		B	A	
	Ⅲ-3-2 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。	B	A	
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定	Ⅲ-4-1 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	A	
		② 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。	B	A	
	Ⅲ-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。	① サービス実施計画を適切に策定している。	A	A	
		② 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】

・乳幼児・保護者の満足度・相談・苦情の収集については、乳幼児・保護者からの直接の訴えが無くとも、乳幼児・保護者の日々の生活態度・発言などに対して職員は、目と耳を傾け心で受け止めることを基本とし、乳幼児との愛着関係の成立、保護者の心理的支援についても励んでおられる。これ以上を求めることは職員の方々のオーバーワークと為る事を承知のうえで敢えてお願いをしたい。今以上に沢山の「声」を聞くことが出来る職員達だと信じますので、より一層の努力をされることを期待する。

・乳幼児へのサービス提供では、理念に基づいた養護方針・処遇指針・自立支援計画書等の書式・マニュアル類等が整備されており、乳幼児の日々の生活の指針として活用し検証・評価見直しを行い、常に乳幼児の成長に合わせた自立支援計画書等への更新がされている。

・支援マニュアルの点検と整備を常に行うことにより定義や体系化の再確認ができ、そして職員が共有することで安定した乳幼児へのより良いサポートに繋がるものとする。

・自立支援計画書が適切に作成されており、乳幼児の日々の生活の指針として活用し検証・評価見直しが行われ常に入居者(児童)の成長に合わせた自立支援計画書への更新がされている。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【付加基準】 評価結果対比シート 乳児院

受診施設名	乳児院 積慶園
施設種別	乳児院
評価機関名	社団法人 京都ボランティア協会
訪問調査日	平成20年2月26日(火) 27日(水)

【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	① 乳幼児と愛着関係を築くように努めている	A	A
		(2) 健康管理	① 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
	(2) 健康管理	② 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
		③ 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	① 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	② 快適な睡眠環境を整えるように工夫している	A	A
		③ 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
		④ 快適な入浴・沐浴ができるようにしている	A	A
		(4) 食事	① 乳幼児に対して適切な授乳を行なっている	A
	(4) 食事	② 離乳食を進めるに際しては十分な配慮をしている	A	A
		③ 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
		④ 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	① 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	② 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	① 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	② 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
		③ 乳幼児と保護者に必要な心理的支援を行なっている	A	A

【自由記述欄】

・援助の基本である愛着関係の形成を最重要視し、個々の乳幼児の背景などを考慮、入所前の準備、面会から退所まで日常生活全般に渡って担当制を貫き、入浴は一緒に入ること、就寝前入浴など配慮されている。
 ・「養育ガイドブック」(マニュアル)を指針とし、研修や各種会議等により職種間の協働、情報の共有化が円滑に行われている。
 ・年齢、発達段階により、外出保育や隣接する養護施設内保育など変化をもたせて取り組まれている。
 ・保護者支援においては、毎月おたよりと写真を送付し、近況報告をされている。サポートルームを設置し、面会や宿泊による関係修復の支援、心理士、家庭支援専門員による支援、外部のスーパーバイザー参加によるケースカンファレンスの実施など施設全体で取り組まれていることを高く評価するとともに、今後もより一層のよりよい支援の追及を期待する。

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	① 体罰が行なわれないよう徹底されている	A	A
		② 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	A	A

【自由記述欄】

・体罰、不適切なかかわりの防止については就業規則や「養育ガイドブック」(マニュアル)に明記されており、研修等により職員への周知徹底がなされ、保護者にも周知し指導がなされている。

・ヒヤリハット等の分析はされていますが、より良いサービスを提供するためにもヒヤリハット等の分析方法等により一層の工夫が望まれる。