

福祉サービス第三者評価結果

①第三者評価機関名

名称	社会福祉法人徳島県社会福祉協議会
調査実施日	平成23年1月19日、20日

②事業者情報

名称	徳島赤十字乳児院	種別	乳児院
代表者氏名	佐野 周次	定員(利用人数)	45名(33名)
所在地	徳島県小松島市中田町字新開 TEL:0885-32-0555		

③総評

◇特に評価の高い点

- 前回の受審以降、取り組むべき課題の整理や書類の整備、対処の方針を示すなど、組織的な取り組みを行ったうえで第三者評価を再度受審しており、福祉サービスの質の改善と向上に積極的に取り組んでいる。県下唯一の施設としての責務を果たすため、使命の再確認と専門性の高い技術を活かし、乳幼児の子育て拠点として地域に開かれた施設を目指して具体的に取り組んでいる姿勢は高く評価できる。
- 赤十字の使命である基本原則「苦しんでいる人を救う」に基づき、人権擁護を掲げた理念と6項目の基本方針を示し、さらに利用者や地域の方にもわかりやすい表現で補足をつけて事業所内に掲示するとともに各書類にも記載している。
- 乳幼児との愛着関係の形成と健康管理を徹底し、保育士や看護師、栄養士等がそれぞれの職責を果たしたうえで相互の連携を強化し、心身両面から子育て環境の整備や育成に取り組んでいる。特に、子ども一人ひとりの成長記録は、あらゆる面から発達過程を捉えたものとなっている。
- 関係機関との密な連携のもと、家族との関係構築や強化に努めている。面会室は、暖かく話しやすい空間となるように配慮し、保育室も乳幼児の発達にとって調和のとれた環境整備を行っている。

◇改善を求められる点

- 運営強化3か年計画を策定し、業務の見直しや福祉サービスの向上に向けた取り組みを実施し、単年度事業計画をわかりやすく表現し掲示しているが、社会情勢の変化が急速かつ複雑化していることをふまえ、乳児院として今後のさらなる役割を示すなど、長期的展望に立った計画の見直しに努められたい。
- 児童相談所や関係機関との連携強化に努め、地域の行事においても積極的に育児相談等に取り組んでいるが地域住民との関わりの方での一層の工夫が求められる。災害時等において、乳幼児の保護のためには地域住民の協力が必要不可欠であるため、より一層の協力関係の構築に努められたい。
- 家庭移行後は、関係機関等との連携を密に図ったうえで、利用者一人ひとりのライフステージに応じた心理療法担当職員の養成や配置をするなど、親と子への継続的な心理面からの支援体制が確立されることを期待する。

④福祉サービス第三者評価結果に対する事業者のコメント

平成19年度以来2回目の受審ということで、前回不十分との評価をいただいていた項目について、どれだけ改善されたかが大きなポイントでありました。
一つひとつの業務について、「問題点の抽出・共有」、「計画」、「改善に向けた取り組み」「反省」という作業を繰り返した結果、前回は上回る高評価をいただけたことは大変喜ばしく、また、この流れの中で職員同士の活発な議論の場が生まれ、連携が強化されたことも、大きな成果となりました。
今後とも、県内唯一の乳児院として、「養育させていただく」という意識に立ち、更なるサービスの質の向上を図ることにより、入所児童をはじめ、ご家族、地域から愛される施設となるよう、全力で取り組んでまいります。

⑤評価細目の福祉サービス第三者評価結果(別添)

福祉サービス第三者評価結果

○評価分野別評価結果（分野別の特記事項）

I 福祉サービスの基本方針と組織	a	10	b	2	c	0
<p>1 理念・基本方針 児童憲章をもとに、子どもの人権尊重を掲げた基本理念と6項目の基本方針を明記し、利用者にもわかりやすい補足説明を付加し掲示することで、乳児院での生活や保育方針が理解でき、利用者の安心や安らぎに繋がっている。職員は、理念を毎朝唱和し、常に携帯している。</p> <p>2 計画の策定 運営強化3か年計画を策定し、事業所の課題や今後の展望等を示して職員等への周知に取り組んでいるが、今後は長期展望に立った指針を文書で示すなどの取り組みを行われたい。職員からの意見を集約し、単年度ごとの事業計画を策定して利用者にもわかりやすく掲示している。今後は、職員の参画による計画策定や評価、見直しへの取り組みを期待する。</p> <p>3 管理者の責任とリーダーシップ 規程により、管理者の責任や役割を明確に文書化している。管理者自らが検証と表明を行っており、法令遵守や効率化、改善等に取り組んでいる。また、保育現場に向向いて子どもとのふれあいを大切にしながら、現場の安全管理や職員との意思疎通に努めたり、福祉サービスの質の向上や事業計画、改善計画等にリーダーシップを発揮している。今後は、より効果的なスーパービジョン体制の確立に努められたい。</p>						
<p>○理念・基本方針</p> <p>児童憲章や赤十字の理念、使命等に基づいた事業所の理念を明確に作成している。また、理念をさらにわかりやすくした解釈説明文を付加して掲載している。 a</p> <p>基本理念に基づく6項目の基本方針を掲げており、事業所の具体的機能や役割を明文化している。理念と同様にわかりやすい解釈説明文を付加し、玄関や各部屋に掲示している。 a</p> <p>全職員は、理念や基本方針を記載したカードを携帯したり、毎朝、理念を唱和して共通認識を図っている。また、理念や基本方針を各部屋に掲示しており、職員の規範意識も高い。 a</p> <p>理念や基本方針を徳島赤十字乳児院要覧に記載し、入所時に説明を行っている。面会室や玄関にも掲示し、周知に努めている。 a</p>						
<p>○計画の策定</p> <p>運営強化事業として3か年計画を策定し、業務の見直しや乳幼児へのサービスの質の向上に向けた取り組みを実施している。職員に、意識調査やアンケートを行って、調査後の検証や周知の徹底を図っている。今後も、計画の継続的な見直し等に取り組まされたい。 a</p> <p>単年度ごとに、具体的な事業所計画を策定し、乳児院のあり方検討会で見直しを行っている。 a</p> <p>各部門の担当職員から提出された計画案を管理会議で協議して取りまとめているが、全職員の参画による策定はできていない。また、サービスの実施状況に対する利用者等の意見の反映や評価、手順は十分ではない。 b</p> <p>毎週末曜日に会議を開催し周知している。また、職員に事業計画を配付して職員会議等で説明を行うなどの周知に努めているが、十分な理解を得るための工夫や配慮は十分でない。 b</p>						
<p>○管理者の責任とリーダーシップ</p> <p>管理者は、自らの役割と責任を文書化して職員に示し、現場の安全管理や職員との意思疎通に努めている。 a</p> <p>管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を示し、職員の理解を深める取り組みに努めている。また、法令遵守に関する研修会等に参加し、積極的に周知に取り組んでいる。 a</p> <p>管理者は、保育現場に向向いて子どもや職員の現状把握に努めている。子どもの目線に立った保育感覚の保持に努め、機会あるごとに職員から意見を聞くなど、福祉サービスの質の向上のために指導力を発揮している。 a</p> <p>管理者は、組織の理念等の実現に向けて、働きやすい環境の整備や経営、人事配置等に考慮した長期展望を掲げている。また、関係者との連携のもと、経営の効率化や業務改善に意欲的に取り組んでいる。 a</p>						

1 経営状況の把握

関係機関との連携を密に図って情報収集に努め、様々な課題や問題点を把握している。管理者と幹部職員は、サービス状況や財務管理等についてそのつど検討を重ねており、利用者処遇や人事管理の適正化に取り組んでいる。管理者会議等で経営状況の分析に努めている。

2 人材の確保・養成

日本赤十字社の規定に基づき、人事管理の体制が整備されている。人事考課については、定期的に面接や自己評価を実施するなど勤務評価制度を実施し人材育成に努めているが、処遇等への反映の仕組みや客観性、透明性の確保が十分に図られていない。年間の研修計画にそって職員研修が実施されており、レポート提出の義務づけ等により、研修を受講していない職員も学びを共有できる体制を構築している。実習生の受け入れを行っており、マニュアルにそってさまざまな職種に応じた研修の場を積極的に提供している。

3 安全管理

症状別の対応や不審者等の防犯対応、災害対応等のマニュアルを整備し職員に周知している。有事の際の役割分担や関係機関との協力体制を構築しており、日ごろから連携の強化を図り実施している。また、安全管理や事故防止、感染症予防にも取り組んでいる。

4 地域との交流と連携

利用者のプライバシー保護に留意したうえで、積極的に地域との交流に取り組んでいる。特に専門性を活かした子育て相談や子育てスペースの確保、子育て短期支援事業、病児保育を実施するなど、乳児院の使命を果たすことで広く社会に貢献している。なお、乳児院の活動に対する地域住民の理解をより促すためにも、地域交流の基本的な考え方を示す文書の作成が望まれる。

○経営状況の把握

日本赤十字社や全国乳児院協議会、行政機関、関係団体等と連携を図って情報収集に努めている。事業所を取り巻く環境やニーズを把握して事業計画に反映させている。また、地域住民のニーズを把握するため、事業所の一室を子育てスペースの場として提供している。

a

管理者会議等で経営状況の分析等を行って事業計画に反映している。職員からの意見収集に努め、理解を促すための工夫を行っている。

a

外部監査委員組織による会計監査や関係機関の業務監査等を実施し、経営に反映している。

a

○人材の確保・育成

赤十字社規程に基づき、職員採用試験委員会を組織するなど必要な人材や人員体制に関する基本姿勢を示し、員数確保や配置に努めている。

a

法人として勤務評価制度を適切に実施しており、人材の確保や育成に活かしている。人材育成型の評価制度のため、評価の対象となる能力等を具体的に設定し実施しているが、処遇等への反映の仕組みや客観性、透明性の確保が十分に図られていない。

b

定期的な個別面談により職員の意向調査を行っている。職員の休暇や就業状況等を記録しているが、意見や意向等を表出したり相談できる仕組みが十分ではない。

b

日本赤十字社の福利厚生事業に加入している。また、他の福利厚生事業にも積極的に参加するなど、総合的な職員処遇の充実を図っている。

a

階層別に応じた職員の目標を明示し、年次事業計画にそって実施している。中・長期計画に、職員の教育・研修に関する基本姿勢等を明示している。

a

アンケート等により、職員一人ひとりが希望する研修内容を把握している。職員の勤務状況や希望する研修内容等に考慮して、外部講師の招聘による職場内研修を定期的開催しているが、職員一人ひとりの経験や能力等に応じた個別の研修計画の策定や実施はできていない。

b

研修参加者に報告書の作成を義務づけ、全職員で資料を回覧している。職場内研修の見直しや分析、評価を行って研修計画に反映している。

a

実習生の受け入れに関するマニュアル等を整備し、全職員で共通認識を図っている。オリエンテーションの際に、マニュアルをもとに説明を行っている。実習担当者の配置や研修の体制を構築しており、責任体制を明確にしている。

a

実習生の要望等を確認したうえで、乳児院の業務全体が学べる実習計画を策定し実施している。また、学校側と実習内容等に関する連絡調整を図る等、積極的に連携を図っている。

a

○安全管理

感染症の予防や蔓延の防止、災害時対応、事故発生時の対策等に関するマニュアルを整備している。警察等の関係機関と協力体制を構築している。防犯・防災訓練を実施し、不審者対応等についての警備業務を委託している。

a

利用者の安全を脅かす事例を収集して事故の防止に努めている。また、毎月、定期的に建物や遊具等の点検を行って安全確保に努めている。

a

○地域との交流と連携

地域との交流に積極的に取り組み、行事等への参加の呼びかけを行っているが、地域との交流に関する基本的な考え方を示す文書等の作成はできていない。

b

入所児のプライバシーに配慮しつつ、乳児院の一室を地域の子育てスペースとして開放している。看護師や保育士、栄養士が、専門性を活かした育児相談を実施している。

a

ボランティアの受け入れについて、手続きや配置、事前説明等に関する詳細なマニュアルを整備している。担当職員を配置して積極的な受け入れを行っている。

a

児童相談所や児童養護施設、肢体不自由児施設等の機関と連携し、情報の共有化を図っている。また、職員間での情報の共有化に努めているが、書面による関係機関の一覧等の整備が十分ではない。

b

全国乳児院協議会への加入や要保護児童対策協議会、児童心身障害施設協議会、児童養護施設協議会等と共同し活動している。会議や研修会で共通の課題や問題に対して共同して取り組むなど、関係の構築に努めている。

a

関係機関や民生委員児童委員との連携をもとに福祉ニーズを把握している。

a

把握したニーズに基づいた活動を計画に明示し、子育て短期支援事業や病児保育事業、子育てスペースの実施など、地域での子育て支援において事業所の有する専門性の発揮に向けて取り組んでいる。

a

1 利用者本位の福祉サービス

利用者尊重の姿勢を基本方針に示して取り組んでいる。個人情報保護規程や保育計画、設備等からプライバシーの保護に関する取り組みを確認することはできたが、利用者一人ひとりの個別のマニュアル策定まではできていない。利用者満足の向上に向けた取り組みは、家庭支援相談員を中心に利用者の意向を確認しながら職員間で協議を行い実施している。苦情解決への体制は、第三者委員を設置し説明文とあわせて掲示している。

2 サービスの質の確保

第三者評価を再度受審し、自己評価を定期的に行うなど、乳児院全体で質の向上に向けて取り組んでいる。課題改善に向けた取り組みを行っているが、年次事業計画に反映するだけでなく長期的展望に立った計画の策定に期待する。子どもの個性を尊重したうえで、成長や発達にそったサービスのマニュアルを整備し、職員に周知し徹底している。また、記録等においては、身体や生活状況などの成長記録を細かく分類し、個別ファイルにより管理している。家庭移行後にも対応できるように母子手帳への記録を行っている。

3 サービスの開始・継続

行政や関係機関との連携のもと、利用者の尊重とケアの体制を整備している。サービスの開始や継続時には、書面での確認や引継ぎを行っている。サービスの開始時には、要覧をもとに面談を行い、利用者の思いや意向等に配慮して実施している。家庭への移行や事業所の変更を行うときには、保育の継続性に配慮し、関係機関との協議や家庭支援相談員との連携を密に図っている。

4 サービス実施計画の策定

組織が定めた統一した様式で、様々な角度から身体状況や生活状況、個々の課題、ニーズ等を記録している。毎月、子ども一人ひとりに応じた養育計画を策定し、反省や考察を行って成長にそった課題を抽出し、翌月の計画に反映している。定期的な実践報告や評価、見直しの手順を文書で示し実施している。

○利用者本位の福祉サービス

理念や基本方針に利用者の尊重を掲げ、職員は毎日唱和している。また、全職員が全国乳児院福祉協議会作成のチェックリストにそって自己のサービスの質の確認を行うなど、適切な養育のあり方について共通認識化を図っている。

a

設備面でのプライバシー保護への配慮や工夫が行われている。様々なサービスの手順書を整備しているが、プライバシー保護に関するマニュアルの作成はできていない。

b

家庭支援相談員が中心となって、保護者との話し合いや電話相談等による意向の把握に努めている。マニュアルや記録を整備している。

a

利用者と関係機関の三者で面談を行ったり、利用者の意向等を管理会議や職員会議等で分析・検討してサービスに反映している。

a

対応窓口を一本化し、継続的に対応できるように整備している。また、面会室は暖かく話しやすい空間となるように配慮している。

a

苦情解決の体制を整備し、仕組みや説明文書の作成、掲示を行っている。面会室の入り口には、わかりやすく説明した掲示を行うなどの配慮をしている。

a

利用者から意見等が出された際には、マニュアルに基づいて対応策を示し、利用者や職員への周知を行っている。

a

○サービスの質の確保

第三者評価を再度受審し、自己評価を定期的に行うなどサービスの質の向上に意欲的に取り組んでいる。

a

複雑な勤務体制の中、定期的に職員会議等を開催して職員の意見の収集に努め、取り組むべき課題を抽出している。

a

課題や要望等の意見を各部署で出し合って管理者が取りまとめている。課題の改善に向けた取り組みを年次事業計画に反映し、利用者にも示しているが、長期的展望に立った計画の策定には至っていない。

b

子ども一人ひとりの成長や発達にそった21項目の標準的なマニュアルを整備している。職員への周知徹底を図り、共通認識や実践の仕組みを整っている。

a

子どもの個性の尊重や発達状況に応じた計画を策定し、毎月反省や考察等を含めた見直しを行っている。しかし、単年度ごとに検証する機会は設けていない。

b

利用者一人ひとりの身体状況記録や保育経過記録等にそった個別の目標を立てて反省や考察を行うなど、統一した様式で細かな記録を行っている。

a

管理規程を整備している。個人情報管理者や管理補助者を定め、規程にそって管理している。記録書類等の適切な管理や廃棄処理には十分留意しており、職員には守秘義務に関する事項の説明や教育、研修を実施している。

a

全職員が、クラス会や管理者会、児童記録、引継ぎノート等で、利用者の状況等に関する情報を共有し共通認識に努めている。

a

○サービスの開始・継続

親しみやすい表現で作成したホームページやパンフレット等で、サービスを選択するための必要な情報を提供している。

a

入所時には、児童相談所の職員や担当職員が乳児院要覧等をもとに説明している。また、玄関にもパネルで一日の生活が掲示されている。

a

家庭への移行や事業所の変更を行うときには、関係機関等と協議を行い、文書での申し送りや記録の開示等を実施している。家庭への移行後は、家庭相談支援員と連携して継続的な支援に努めている。

a

○サービス実施計画の策定

組織が定めた統一した様式により、さまざまな角度から身体状況や生活状況を記載し管理している。

a

基本的な生活習慣の自立に向けた実践内容を具体的に記録し、利用者一人ひとりの成長にそった課題を明示している。

a

サービス実施計画策定の責任者を設けている。策定したサービス計画をもとにチームで実践する仕組みを構築している。また、発達段階に応じた養育計画となっており、課題等を記入し、効果的な実践に繋げている。

a

定期的な実践報告や評価、見直しの手順を文書で示しており養育計画に基づいて適切に実施している。評価や見直した内容を翌月の計画に反映している。

a

1 援助の基本

愛着関係の形成を目標に、退所時まで一貫した養育体制をとれるように2人担当制を実施し、乳幼児の心身の安定を図っている。また、小規模グループケアを行い、家庭的な雰囲気を大切に環境の中で、生活体験ができるように配慮している。

2 健康管理

嘱託医として定めた徳島赤十字病院の小児科医による定期的な健康診断を実施している。緊急時にも対応できる連携体制を整備している。健康観察記録も細部に分けて記載しており、乳幼児突然死症候群の講習を受講したり、AED小児用パット等の緊急対策を徹底して健康管理に努めている。

3 睡眠環境等

乳児院における睡眠環境の整備は、子どもの成長や発達に大きな影響をもたらすことから、人的環境や物的環境に配慮して取り組んでいるが、睡眠時はベッドのみでの生活となっている。愛着関係の形成の観点からも、友だちとふれあったり職員による添い寝ができる環境づくりを期待する。

4 食事

定期的に管理栄養士を中心に給食会議を開催し、個々の状態に配慮しながら栄養バランスのとれた給食の提供に努めている。少規模グループでは、家庭的な雰囲気のなかで食事がとれるように支援している。

5 発達段階に応じた支援

発達段階に応じて、排泄の自立に向けた支援を行っている。紙おむつと布おむつを使い分け、排泄した感触を味わうことによる自立を促したり、マニュアルにそった排泄指導を実施するなど、発達段階に応じた対応に努めている。また、年齢に応じた遊具等でのびのびと遊べるように生活空間を広くとっている。リズム運動をより深く取り入れるためにリトミックの講習等を院内で実施しており、多くの職員が受講できるようにしている。

6 家族とのつながり

児童相談所等の関係機関との連携により、乳幼児と家族の関係調整を図ったり、愛着関係形成のために成長過程での祝い事を大切にしたり取り組みを実施している。今後は、保護者に対する長期の心理的支援にも期待する。

7 乳幼児の尊重

徳島赤十字病院の「懲戒にかかる権利の濫用禁止規程」に従い、体罰禁止を周知徹底している。児童虐待の防止に関する研修を受講したり、全国乳児院協議会作成の“より適切な関わりをするためのチェックポイント”を職員一人ひとりが実施し、再認識を図っている。

○援助の基本

基本的に、退所時まで一貫した養育担当制を取り入れ、担当者を2人制としており、長時間にわたって子どもの心の安定が図れるように努めている。

○健康管理

嘱託医として定めた徳島赤十字病院の小児科医による定期的な健康診断を実施している。日ごろから、徳島赤十字病院と密に連携を図り、身体や精神状態、情緒課題等への配慮を行っている。予防接種等を実施し、健康管理に関するマニュアルを整備している。

細やかな健康観察や記録を行い、体調等に変化が見受けられた時には、すぐに対応できるように、徳島赤十字病院との連携体制を構築している。

全職員が乳幼児突然死症候群に関する研修を受け、救急・救命に関する知識と技術を習得している。夜間は、1時間ごとの定期的な見守りを行い、呼吸や熱、状態等の確認を行っている。また、AED小児用パットを整備している。

○睡眠環境等

心地よい睡眠がとれるよう月齢によって部屋を分けるなど、入眠時や目覚めるときへの配慮を行っている。

寝具や照明、温度、湿度など、睡眠に適した環境の整備に努めているが、全ての子どもたちがベッドで睡眠をとっているため、愛着関係の形成面から、子ども同士のふれあいや添い寝ができる環境整備に取り組まれない。

乳幼児の発達に応じた清潔な衣類を整えている。また、年齢の高い幼児には自分で選べる環境を整備している。

乳幼児の年齢に応じた入浴を毎日行っている。小規模グループでは、職員と一緒に入浴するなど、家庭的な雰囲気のなかで愛着関係の構築や温かみのある営み等により大人との関わりができるように努めている。

○食事

利用者一人ひとりの状態に合わせた授乳を心がけている。また、なるべく静かな環境のもとで授乳が行われるような環境整備に努めている。

マニュアルにそった個々の離乳食の進め方を記録しており、全職員が把握している。定期的に栄養士や看護職と話し合っている。

食事室を別に設け、清潔な環境の中で、おいしく楽しく食べられるように努めている。また、毎日3回、果物を提供するよう心がけている。

定期的に管理栄養士が中心となって給食会議を開催する等、献立や栄養バランス、体調等に配慮した取り組みが行われている。

○発達段階に応じた支援

発達段階に応じた排泄の自立に向けたマニュアルを整備している。子ども一人ひとりの状態に合わせた排泄指導を行っている。また、紙おむつと布おむつを使い分け、心地よい状態が保てるように配慮している。

a

生活空間を広くとり、年齢に応じた遊具などでのびのびと遊べるように保たれている。また、リズム運動をより深く取り入れるためにリトミックの講習等を院内で実施して、多くの職員が受講できるようにしている。

a

○家族とのつながり

家庭支援相談員が中心となって乳幼児や家族との関係調整を図ったり、家族からの相談に対応している。児童相談所や関係機関との連携を図っている。

a

成長過程における様々な行事を通して、乳幼児への愛着関係形成のための取り組みが行われている。面会場所の増設や、定期的な面会、計画的な外泊の実施等を行っている。また、随時、児童相談所と協議を行い、保護者と子どもの愛着関係や養育意欲の醸成に向けた支援を行っている。

a

心理療法担当職員の配置はないが、外部の専門家の支援が得られる体制を構築している。家庭移行後、保護者と子どもの心理支援を継続できる体制の整備はできていない。

b

○利用者の尊重

徳島赤十字病院の「懲戒に係る権利の濫用禁止規程」をもとに体罰の禁止等に関する事項を周知し、徹底している。

a

児童虐待の防止に関する研修を開催している。全国乳児院協議会が作成した“より適切な関わりするためのチェックポイント”を全職員に配付して自己評価を行い、再認識を図っている。

a

福祉サービス第三者評価結果（共通評価項目）

I. 福祉サービスの基本方針と組織

I-1. 理念・基本方針

		評価結果			判断の理由
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。					
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	①	b	c	児童憲章や赤十字の理念、使命等に基づいた事業所の理念を明確に作成している。また、理念をさらにわかりやすくした解釈説明文を付加して掲載している。	
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	①	b	c	基本理念に基づく6項目の基本方針を掲げており、事業所の具体的機能や役割を明文化している。理念と同様にわかりやすい解釈説明文を付加し、玄関や各部屋に掲示している。	
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。					
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	①	b	c	全職員は、理念や基本方針を記載したカードを携帯したり、毎朝、理念を唱和して共通認識を図っている。また、理念や基本方針を各部屋に掲示しており、職員の規範意識も高い。	
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	①	b	c	理念や基本方針を徳島赤十字乳児院要覧に記載し、入所時に説明を行っている。面会室や玄関にも掲示し、周知に努めている。	

I-2 計画の策定

		評価結果			判断の理由
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。					
I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。	①	-	c	運営強化事業として3か年計画を策定し、業務の見直しや乳幼児へのサービスの質の向上に向けた取り組みを実施している。職員に、意識調査やアンケートを行って、調査後の検証や周知の徹底を図っている。今後も、計画の継続的な見直し等に取り組まれない。	
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	①	-	c	単年度ごとに、具体的な事業所計画を策定し、乳児院のあり方検討会で見直しを行っている。	
I-2-(2) 計画が適切に策定されている。					
I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。	a	②	c	各部門の担当職員から提出された計画案を管理会議で協議して取りまとめているが、全職員の参画による策定はできていない。また、サービスの実施状況に対する利用者等の意見の反映や評価、手順は十分ではない。	
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a	②	c	毎週木曜日に会議を開催し周知している。また、職員に事業計画を配付して職員会議等で説明を行うなどの周知に努めているが、十分な理解を得るための工夫や配慮は十分でない。	

		評価結果			判断の理由
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。					
平成19年度	I-3-(1)-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。	①	b	c	管理者は、自らの役割と責任を文書化して職員に示し、現場の安全管理や職員との意思疎通に努めている。
	I-3-(1)-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。	①	b	c	管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を示し、職員の理解を深める取り組みに努めている。また、法令遵守に関する研修会等に参加し、積極的に周知に取り組んでいる。
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。					
	I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその指導力を発揮している。	①	b	c	管理者は、保育現場に出向いて子どもや職員の現状把握に努めている。子どもの目線に立った保育感覚の保持に努め、機会あるごとに職員から意見を聞くなど、福祉サービスの質の向上のために指導力を発揮している。
	I-3-(2)-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。	①	b	c	管理者は、組織の理念等の実現に向けて、働きやすい環境の整備や経営、人事配置等に考慮した長期展望を掲げている。また、関係者との連携のもと、経営の効率化や業務改善に意欲的に取り組んでいる。

II. 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

		評価結果			判断の理由
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。					
	II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	①	b	c	日本赤十字社や全国乳児院協議会、行政機関、関係団体等と連携を図って情報収集に努めている。事業所を取り巻く環境やニーズを把握して事業計画に反映させている。また、地域住民のニーズを把握するため、事業所の一室を子育てスペースの場として提供している。
	II-1-(1)-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。	①	b	c	管理者会議等で経営状況の分析等を行って事業計画に反映している。職員からの意見収集に努め、理解を促すための工夫を行っている。
	II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。	①	b	c	外部監査委員組織による会計監査や関係機関の業務監査等を実施し、経営に反映している。

II-2 人材の確保・養成

		評価結果			判断の理由
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。					
II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	④	b	c	赤十字社規程に基づき、職員採用試験委員会を組織するなど必要な人材や人員体制に関する基本姿勢を示し、員数確保や配置に努めている。	
II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	④	c	法人として勤務評価制度を適切に実施しており、人材の確保や育成に活かしている。人材育成型の評価制度のため、評価の対象となる能力等を具体的に設定し実施しているが、処遇等への反映の仕組みや客観性、透明性の確保が十分に図られていない。	
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。					
II-2-(2)-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	④	c	定期的な個別面談により職員の意向調査を行っている。職員の休暇や就業状況等を記録しているが、意見や意向等を表出したり相談できる仕組みが十分ではない。	
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	④	b	c	日本赤十字社の福利厚生事業に加入している。また、他の福利厚生事業にも積極的に参加するなど、総合的な職員処遇の充実を図っている。	
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。					
II-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	④	b	c	階層別に応じた職員の目標を明示し、年次事業計画にそって実施している。中・長期計画に、職員の教育・研修に関する基本姿勢等を明示している。	
II-2-(3)-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。	a	④	c	アンケート等により、職員一人ひとりが希望する研修内容を把握している。職員の勤務状況や希望する研修内容等に考慮して、外部講師の招聘による職場内研修を定期的で開催しているが、職員一人ひとりの経験や能力等に応じた個別の研修計画の策定や実施はできていない。	
II-2-(3)-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。	④	b	c	研修参加者に報告書の作成を義務づけ、全職員で資料を回覧している。職場内研修の見直しや分析、評価を行って研修計画に反映している。	
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。					
II-2-(4)-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。	④	b	c	実習生の受け入れに関するマニュアル等を整備し、全職員で共通認識を図っている。オリエンテーションの際に、マニュアルをもとに説明を行っている。実習担当者の配置や研修の体制を構築しており、責任体制を明確にしている。	
II-2-(4)-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。	④	b	c	実習生の要望等を確認したうえで、乳児院の業務全体が学べる実習計画を策定し実施している。また、学校側と実習内容等に関する連絡調整を図る等、積極的に連携を図っている。	

II - 3 安全管理

		評価結果		判断の理由
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。				
II - 3 - (1) - ① 緊急時（事故、感染症、災害の発生時など）の対応など利用者の安全確保の体制が整備されている。	①	b	c	感染症の予防や蔓延の防止、災害時対応、事故発生時の対策等に関するマニュアルを整備している。警察等の関係機関と協力体制を構築している。防犯・防災訓練を実施し、不審者対応等についての警備業務を委託している。
II - 3 - (1) - 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。	①	b	c	利用者の安全を脅かす事例を収集して事故の防止に努めている。また、毎月、定期的に建物や遊具等の点検を行って安全確保に努めている。

II - 4 地域との交流と連携

		評価結果		判断の理由
II - 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。				
II - 4 - (1) - ① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	①	c	地域との交流に積極的に取り組み、行事等への参加の呼びかけを行っているが、地域との交流に関する基本的な考え方を示す文書等の作成はできていない。
II - 4 - (1) - ② 事業所が有する機能を地域に還元している。	①	b	c	入所児のプライバシーに配慮しつつ、乳児院の一室を地域の子育てスペースとして開放している。看護師や保育士、栄養士が、専門性を活かした育児相談を実施している。
II - 4 - (1) - 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。	①	b	c	ボランティアの受け入れについて、手続きや配置、事前説明等に関する詳細なマニュアルを整備している。担当職員を配置して積極的な受け入れを行っている。
II - 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。				
II - 4 - (2) - ① 必要な社会資源を明確にしている。	a	①	c	児童相談所や児童養護施設、肢体不自由児施設等の機関と連携し、情報の共有化を図っている。また、職員間での情報の共有化に努めているが、書面による関係機関の一覧等の整備が十分ではない。
II - 4 - (2) - ② 関係機関等との連携が適切に行われている。	①	b	c	全国乳児院協議会への加入や要保護児童対策協議会、児童心身障害施設協議会、児童養護施設協議会等と共同し活動している。会議や研修会で共通の課題や問題に対して共同して取り組むなど、関係の構築に努めている。
II - 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。				
II - 4 - (3) - ① 地域の福祉ニーズを把握している。	①	b	c	関係機関や民生委員児童委員との連携をもとに福祉ニーズを把握している。
II - 4 - (3) - ② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	①	b	c	把握したニーズに基づいた活動を計画に明示し、子育て短期支援事業や病児保育事業、子育てスペースの実施など、地域での子育て支援において事業所の有する専門性の発揮に向けて取り組んでいる。

Ⅲ. 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

		評価結果			判断の理由
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。					
Ⅲ-1-(1)-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。	①	b	c	理念や基本方針に利用者の尊重を掲げ、職員は毎日唱和している。また、全職員が全国乳児院福祉協議会作成のチェックリストにそって自己のサービスの質の確認を行うなど、適切な養育のあり方について共通認識化を図っている。	
Ⅲ-1-(1)-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。	a	①	c	設備面でのプライバシー保護への配慮や工夫が行われている。様々なサービスの手順書を整備しているが、プライバシー保護に関するマニュアルの作成はできていない。	
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。					
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	①	b	c	家庭支援相談員が中心となって、保護者との話し合いや電話相談等による意向の把握に努めている。マニュアルや記録を整備している。	
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	①	b	c	利用者と関係機関の三者で面談を行ったり、利用者の意向等を管理会議や職員会議等で分析・検討してサービスに反映している。	
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。					
Ⅲ-1-(3)-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。	①	b	c	対応窓口を一本化し、継続的に対応できるように整備している。また、面会室は暖かく話しやすい空間となるように配慮している。	
Ⅲ-1-(3)-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。	①	b	c	苦情解決の体制を整備し、仕組みや説明文書の作成、掲示を行っている。面会室の入り口には、わかりやすく説明した掲示を行うなどの配慮をしている。	
Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	①	b	c	利用者から意見等が出された際には、マニュアルに基づいて対応策を示し、利用者や職員への周知を行っている。	

Ⅲ－２ サービスの質の確保

		評価結果			判断の理由
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。					
Ⅲ－２－（１）－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。	①	b	c	第三者評価を再度受審し、自己評価を定期的に行うなどサービスの質の向上に意欲的に取り組んでいる。	
Ⅲ－２－（１）－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。	①	b	c	複雑な勤務体制の中、定期的に職員会議等を開催して職員の意見の収集に努め、取り組むべき課題を抽出している。	
Ⅲ－２－（１）－③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	②	c	課題や要望等の意見を各部署で出し合って管理者が取りまとめている。課題の改善に向けた取り組みを年次事業計画に反映し、利用者にも示しているが、長期的展望に立った計画の策定には至っていない。	
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。					
Ⅲ－２－（２）－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。	①	b	c	子ども一人ひとりの成長や発達にそった21項目の標準的なマニュアルを整備している。職員への周知徹底を図り、共通認識や実践の仕組みが整っている。	
Ⅲ－２－（２）－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	②	c	子どもの個性の尊重や発達状況に応じた計画を策定し、毎月反省や考察等を含めた見直しを行っている。しかし、単年度ごとに検証する機会は設けていない。	
Ⅲ－２－（３） サービス実施の記録が適切に行われている。					
Ⅲ－２－（３）－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。	①	b	c	利用者一人ひとりの身体状況記録や保育経過記録等にそった個別の目標を立てて反省や考察を行うなど、統一した様式で細かな記録を行っている。	
Ⅲ－２－（３）－② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	①	b	c	管理規程を整備している。個人情報管理者や管理補助者を定め、規程にそって管理している。記録書類等の適切な管理や廃棄処理には十分留意しており、職員には守秘義務に関する事項の説明や教育、研修を実施している。	
Ⅲ－２－（３）－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。	①	b	c	全職員が、クラス会や管理者会、児童記録、引継ぎノート等で、利用者の状況等に関する情報を共有し共通認識に努めている。	

Ⅲ－３ サービスの開始・継続

		評価結果			判断の理由
Ⅲ－３－（１） サービス提供の開始が適切に行われている。					
Ⅲ－３－（１）－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。	①	b	c	親しみやすい表現で作成したホームページやパンフレット等で、サービスを選択するための必要な情報を提供している。	
Ⅲ－３－（１）－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。	①	b	c	入所時には、児童相談所の職員や担当職員が乳児院要覧等をもとに説明している。また、玄関にもパネルで一日の生活が掲示されている。	
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。					
Ⅲ－３－（２）－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。	①	b	c	家庭への移行や事業所の変更を行うときには、関係機関等と協議を行い、文書での申し送りや記録の開示等を実施している。家庭への移行後は、家庭相談支援員と連携して継続的な支援に努めている。	

Ⅲ－４ サービス実施計画の策定

		評価結果			判断の理由
Ⅲ－４－（１） 利用者のアセスメントが行われている。					
Ⅲ－４－（１）－① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	①	b	c	組織が定めた統一した様式により、さまざまな角度から身体状況や生活状況を記載し管理している。	
Ⅲ－４－（１）－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。	①	b	c	基本的な生活習慣の自立に向けた実践内容を具体的に記録し、利用者一人ひとりの成長にそった課題を明示している。	
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。					
Ⅲ－４－（２）－① サービス実施計画を適切に策定している。	①	b	c	サービス実施計画策定の責任者を設けている。策定したサービス計画をもとにチームで実践する仕組みを構築している。また、発達段階に応じた養育計画となっており、課題等を記入し、効果的な実践に繋げている。	
Ⅲ－４－（２）－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。	①	b	c	定期的な実践報告や評価、見直しの手順を文書で示しており養育計画に基づいて適切に実施している。評価や見直した内容を翌月の計画に反映している。	

福祉サービス第三者評価結果（乳児院版）

A-1 日常生活支援サービス

		評価結果			判断の理由
A-1-(1) 援助の基本					
A-1-(1)-① 乳幼児と愛着関係を築くよう努めている。	①	b	c	基本的に、退所時まで一貫した養育担当制を取り入れ、担当者を2人制としており、長時間にわたって子どもの心の安定が図れるように努めている。	
A-1-(2) 健康管理					
A-1-(2)-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。	①	b	c	嘱託医として定めた徳島赤十字病院の小児科医による定期的な健康診断を実施している。日ごろから、徳島赤十字病院と密に連携を図り、身体や精神状態、情緒課題等への配慮を行っている。予防接種等を実施し、健康管理に関するマニュアルを整備している。	
A-1-(2)-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。	①	b	c	細やかな健康観察や記録を行い、体調等に変化が見受けられた時には、すぐに対応できるよう、徳島赤十字病院との連携体制を構築している。	
A-1-(2)-③ 乳幼児突然死症候群（SIDS）や窒息の予防策を講じている。	①	b	c	全職員が乳幼児突然死症候群に関する研修を受け、救急・救命に関する知識と技術を習得している。夜間は、1時間ごとの定期的な見守りを行い、呼吸や熱、状態等の確認を行っている。また、AED小児用パットを整備している。	
A-1-(3) 睡眠環境					
A-1-(3)-① 乳幼児が十分な睡眠を取れるように工夫している。	①	b	c	心地よい睡眠がとれるよう月齢によって部屋を分けるなど、入眠時や目覚めたときへの配慮を行っている。	
A-1-(3)-② 快適な睡眠環境を整えるように工夫している。	a	②	c	寝具や照明、温度、湿度など、睡眠に適した環境の整備に努めているが、全ての子どもたちがベッドで睡眠をとっているため、愛着関係の形成面から、子ども同士とのふれあいや添い寝ができる環境整備に取り組まれない。	
A-1-(3)-③ 気候や場面、発達に応じた適切な衣類管理を行っている。	①	b	c	乳幼児の発達に応じた清潔な衣類を整えている。また、年齢の高い幼児には自分で選べる環境を整備している。	
A-1-(3)-④ 快適な入浴・沐浴ができるようにしている。	①	b	c	乳幼児の年齢に応じた入浴を毎日行っている。小規模グループでは、職員と一緒に入浴するなど、家庭的な雰囲気の中で愛着関係の構築や温かみのある営み等により大人との関わりができるように努めている。	

A-1-(4) 食事				
A-1-(4)-① 乳幼児に対して適切な授乳を行っている。	①	b	c	利用者一人ひとりの状態に合わせた授乳を心がけている。また、なるべく静かな環境のもとで授乳が行われるような環境整備に努めている。
A-1-(4)-② 離乳食を進めるに際しては十分な配慮をしている。	①	b	c	マニュアルにそった個々の離乳食の進め方を記録しており、全職員が把握している。定期的に栄養士や看護職と話し合っている。
A-1-(4)-③ 食事がおいしく楽しく食べられるよう工夫している。	①	b	c	食事室を別に設け、清潔な環境の中で、おいしく楽しく食べられるように努めている。また、毎日3回、果物を提供するよう工夫している。
A-1-(4)-④ 栄養管理に十分な注意が払われている。	①	b	c	定期的に管理栄養士が中心となって給食会議を開催する等、献立や栄養バランス、体調等に配慮した取り組みが行われている。
A-1-(5) 発達段階に応じた支援				
A-1-(5)-① 幼児が排泄への意識を持てるように工夫している。	①	b	c	発達段階に応じた排泄の自立に向けたマニュアルを整備している。子ども一人ひとりの状態に合わせた排泄指導を行っている。また、紙おむつと布おむつを使い分け、心地よい状態が保てるように配慮している。
A-1-(5)-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。	①	b	c	生活空間を広くとり、年齢に応じた遊具などでのびのびと遊べるように保たれている。また、リズム運動をより深く取り入れるためにリトミックの講習等を院内で実施して、多くの職員が受講できるようにしている。
A-1-(6) 家族とのつながり				
A-1-(6)-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。	①	b	c	家庭支援相談員が中心となって乳幼児や家族との関係調整を図ったり、家族からの相談に対応している。児童相談所や関係機関との連携を図っている。
A-1-(6)-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。	①	b	c	成長過程における様々な行事を通して、乳幼児への愛着関係形成のための取り組みが行われている。面会場所の増設や、定期的な面会、計画的な外泊の実施等を行っている。また、随時、児童相談所と協議を行い、保護者と子どもの愛着関係や養育意欲の醸成に向けた支援を行っている。
A-1-(6)-③ 乳幼児と保護者に必要な心理的支援を行っている。	a	②	c	心理療法担当職員の配置はないが、外部の専門家の支援が得られる体制を構築している。家庭移行後、保護者と子どもの心理支援を継続できる体制の整備はできていない。

A-2. 利用者の尊重

		評価結果			判断の理由
A-2-(1) 乳幼児の権利擁護					
	A-2-(1)-① 体罰が行われないよう徹底されている。	①	-	c	徳島赤十字病院の「懲戒に係る権利の濫用禁止規程」をもとに体罰の禁止等に関する事項を周知し、徹底している。
	A-2-(1)-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。	①	b	c	児童虐待の防止に関する研修を開催している。全国乳児院協議会が作成した“より適切な関わりするためのチェックポイント”を全職員に配付して自己評価を行い、再認識を図っている。