

兵庫県福祉サービス第三者評価の結果

1 評価機関

名 称	NPO法人 福祉サービス評価センター
所 在 地	神戸市中央区雲井通4-2-2 マーク神戸ビル4F
評価実施期間	2009年 3月 17日～2009年 3月 31日 (実地(訪問)調査日2009年 3月 24日)
評価調査者	HF05-1-0083 HF05-1-0084 HF05-1-0088

※契約日から評価
結果の確定日まで

2 福祉サービス事業者情報

(1) 事業者概要

事業所名称：幸和園保育所 (施設名)	種別：保育所
代表者氏名：理事長 増川 隆一 (管理者) 施設長 増川 貴美子	開設(指定)年月日： 昭利・平成 48年 9月 1日
設置主体：社会福祉法人 幸和園 経営主体：	定員：120名、分園60名 (利用人数 188名)
所在地：〒662-0851 兵庫県西宮市中須佐町3-36	
電話番号：0798-36-4850	FAX番号：0798-22-2953
E-mail： @	ホームページアドレス： http://www3.ocn.ne.jp/~kouwa-en/

(2) 基本情報

理念：*健康・安全で、情緒の安定した生活ができる環境の確保 *福祉サービスの質の向上 *家庭支援を通しての地域貢献 保育方針：1、子どもが健康・安全で情緒の安定した生活ができる環境をつくり、ひとりひとりの欲求を十分に満たし、保育者との信頼関係の中で過ごせるようにする。2、基本的な生活習慣や態度を育て、健全な心身の基礎を培う様にする。3、0歳から就学前までの一貫した教育及び保育を子どもの発達の連続性を考慮して展開していく。						
力を入れて取り組んでいる点 ・ 保育サービスの質の向上 ・ 保育プロジェクト(異年齢・木工・環境・食育)の展開						
職員配置 ※()内は常勤	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	施設長	1 ()	調理員	1 (1)		()
	保育士	25 (2)	保育補助	5 (5)		()
	栄養士	3 ()	事務員	1 (1)		()

施設の状況（平成21年3月1日現在）					
0歳児クラス	23名	1歳児クラス	35名	2歳児クラス	27名
3歳児クラス	36名	4歳児クラス	31名	5歳児クラス	36名

3 評価結果

○総評

<p>◇特に評価の高い点</p> <p>管理者は施設運営について強いリーダーシップを発揮しています。既存の概念にとらわれず新しい発想で施設運営を行っています。ISOの認証を取得したり、人事考課の導入など職場環境の整備を含め組織的な運営が行われています。</p> <p>一方、保育サービスの内容の充実を図るための努力も積極的に行われています。利用者アンケート等、定期的に保護者の意向を把握する取り組みを行ったり、職員参画のうえ、施設の自己評価を行う等、利用者満足の向上や保育サービスの質の向上に向けた取り組みが行われています。</p>
<p>◇特に改善を求められる点</p> <p>管理者は常に新しいもの、よいものを取り入れようと日々自己研鑽を行っています。その結果、管理者と現場職員との間で若干の意識レベルの差が見られます。今後は、職員の技術・能力の向上はもちろんのこと、組織的な運営についての意識レベルの向上への取り組みが望まれます。</p> <p>また、管理者は将来を見据えた明確なビジョンを持ち、その実現に向けて努力しています。これらの実現に向けた中・長期計画や事業計画も策定されており活用されていますが、現場職員の周知度に若干のバラつきが見られます。今後は、これらの計画の職員への周知徹底を図ることにより、その実現に向けた組織的な取り組みが望まれます。</p>

○ 第三者評価結果に対する事業者のコメント

<p>第三者評価を受審する過程として、ISO 9001:2000を登録認証し、第三者評価へと繋がりましたが、まだまだ課題が多いと認識しており、今後も保育サービスの質の向上に努める所存です。</p>
--

○各評価項目に係る第三者評価結果 (別紙1)

○各評価項目に係る評価結果グラフ (別紙2)

評価細目の第三者評価結果

評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

	第三者評価結果
I-1-(1) 理念、基本方針を確立している。	
I-1-(1)-① 理念を明文化している。	Ⓐ・b・c
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針を明文化している。	Ⓐ・b・c
I-1-(2) 理念や基本方針を周知している。	
I-1-(2)-① 理念や基本方針を職員及び利用者やその家族等に周知している。	Ⓐ・b・c

特記事項

保育理念や基本方針は適正に作成されており、その文言から保育所の目指す方向や考え方を読み取る事ができます。
また、パンフレット等の記載や施設内の掲示等から周知のための積極的な姿勢が見えます。
職員会議での説明や入園時、あるいは行事時の説明などを通じて、職員や利用者及びその家族が理解するための具体的な取組みを行っています。
ホームページ等も充実しています。

I-2 計画の策定

	第三者評価結果
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画を明確にしている。	
I-2-(1)-① 中・長期計画を策定している。	Ⓐ・b・c
I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画を策定している。	Ⓐ・b・c
I-2-(2) 計画を適切に策定している。	
I-2-(2)-① 計画の策定を組織的に行っている。	Ⓐ・b・c
I-2-(2)-② 計画を職員や利用者に周知している。	Ⓐ・b・c

特記事項

理念や基本方針の実現に向けたビジョンは明確にされています。
将来のビジョン実現に向けた中・長期計画も適切に策定されています。
単年度の事業計画も中・長期計画を踏まえた内容になっており、具体的なものが策定されています。
これらの計画の職員の周知も適切に行われており、組織的な運営が行われています。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果
I-3-(1) 管理者の責任を明確にしている。	
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。	Ⓐ・b・c
I-3-(1)-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。	Ⓐ・b・c
I-3-(2) 管理者のリーダーシップを発揮している。	
I-3-(2)-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・c
I-3-(2)-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・c

特記事項

管理者は自らの役割と責任を十分理解しており、福祉分野のみならず幅広い分野の研修に参加するなど、日々自己研鑽に努めています。

保育サービスの質の向上についてもその課題を把握し、改善のための具体的な取組みに指導力を発揮しています。

また、管理者は組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置や職員の働きやすい環境整備等にも積極的に取り組んでいます。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

	第三者評価結果
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を的確に把握している。	Ⓐ・b・c
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組を行っている。	Ⓐ・b・c
Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査等を実施している。	a・b・Ⓒ

特記事項

社会福祉事業全体の動向や地域における福祉サービスに対するニーズやデータ等の収集は積極的に行われています。

また、そのデータ等に基づいて経営計画の改善や事業計画の見直しも行われています。

経営状況や改善すべき課題の職員への周知も適切に行われています。

職員もその課題等をよく理解しており、組織としてその改善に取り組んでいます。

今後は、税理士等外部の専門家と連携するなど、より一層質の高い経営が望まれます。

II-2 人材の確保・養成

		第三者評価結果
II-2-(1) 人事管理の体制を整備している。		
II-2-(1)-①	必要な人材に関する具体的なプランを確立している。	Ⓐ・b・c
II-2-(1)-②	人事考課は客観的な基準に基づいて行っている。	Ⓐ・b・c
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮している。		
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を構築している。	Ⓐ・b・c
II-2-(2)-②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	Ⓐ・b・c
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制を確立している。		
II-2-(3)-①	職員の教育・研修に関する基本姿勢を明示している。	Ⓐ・b・c
II-2-(3)-②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画を策定し、計画に基づいて具体的な取組を行っている。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
II-2-(4) 実習生の受け入れを適切に行っている。		
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。	Ⓐ・b・c
II-2-(4)-②	実習生の育成について積極的な取組を行っている。	Ⓐ・b・c

特記事項

目標とする保育サービスの質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や人事管理に関する方針が確立されています。

定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫、職員が働きやすい環境の整備等に積極的に取り組んでいます。

職員も積極的に外部研修に参加するなど、質の向上に取り組んでいます。

職員個別の研修計画も策定されており、職員の質の向上のための取組みも積極的に行われています。

II-3 安全管理

		第三者評価結果
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組を行っている。		
II-3-(1)-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を整備し機能している。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c

特記事項

安全管理については担当者を設置し、職員参画のもと、定期的に安全確保に関する検討会を開催しています。

マニュアルやチェックリストの整備もなされており、緊急の場合の連絡網も整備されています。

職員に対する指導や研修も積極的になされています。

II-4 地域との交流と連携

		第三者評価結果
II-4-(1) 地域との関係を適切に確保している。		
II-4-(1)-①	利用者地域とのかかわりを大切にしている。	Ⓐ・b・c
II-4-(1)-②	事業所が有する機能を地域に還元している。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
II-4-(2) 関係機関との連携を確保している。		
II-4-(2)-①	必要な社会資源を明確にしている。	Ⓐ・b・c
II-4-(2)-②	関係機関等との連携を適切に行っている。	Ⓐ・b・c
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
II-4-(3)-①	地域の福祉ニーズを把握し、事業・活動を行っている。	Ⓐ・b・c

特記事項

地域の人々に向けた、保育所や子どもへの理解を得るための日常的なコミュニケーションが心掛けられています。

関係機関との連携も適切に行われており、そのネットワーク化にも取り組んでいます。

また、子育て情報を地域に提供する等、保育所が有する機能の地域への還元も積極的に行われています。

中高生等の保育体験も積極的に受け入れており、その受け入れの意義や方針も職員に周知されています。

評価対象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

		第三者評価結果
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。		
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組を行っている。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
III-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。		
III-1-(2)-①	利用者の意向の把握と満足の向上への活用に取り組んでいる。	Ⓐ・b・c
III-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。		
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。	Ⓐ・b・c
III-1-(3)-②	苦情解決の仕組みを確立し十分に周知・機能している。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c

特記事項

保育理念や基本方針に、子どもを尊重した保育の実施が掲げられており、子どもを尊重した保育を実施するため、組織で勉強会や研修会を実施しています。

利用者満足の向上のための取組みも、定期的に保護者の意向を把握するなど、利用者満足に関する調査や、把握した結果を分析・検討するための会議等を定期的で開催するなど積極的に取り組んでいます。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

	第三者評価結果
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取組を組織的に行っている。	
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。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法を確立している。	
Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法を文書化しサービスを提供している。	Ⓐ・b・c
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を確立している。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録を適切に行っている。	
Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録を適切に行っている。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c

特記事項

サービスの質の向上に向けた取組みは、職員参画の上、積極的に行われています。
 また、自己評価も定期的に行われており、自己評価に基づく分析や見直しも適切に行われています。
 個々のサービスについても標準的な実施方法を文書化しており、その実施状況を確認する仕組みも構築されています。
 利用者に関する記録についても、管理体制が整備されています。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始を適切に行っている。	
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。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c

特記事項

入園のしおりなどは、その内容も解りやすく説明がなされており、施設の方針等の説明も理解しやすい内容となっています。
 また、見学や体験利用等も積極的に行なわれています。
 転園等の場合の規定も整備されており、サービスの継続性に配慮した取り組みがなされています。
 保育終了後の育児支援も適切に行われており、その事の保護者への周知も図られています。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		第三者評価結果
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントを行っている。		
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。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c
Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画を策定している。		
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画を適切に策定している。	Ⓐ・b・c
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。	Ⓐ・b・c

特記事項

利用者のアセスメントについては、定められた手順に従って適切に行なわれています。子ども一人ひとりの課題やニーズについても、定められた手順に従って適切に行なわれ、その明示もなされています。指導計画の見直しについても、見直しを行う時期、検討会議への職員の参加、その手順等組織的な仕組みが整備されており、見直しによって変更計画の内容を全職員が知るための手順も定められています。

評価対象Ⅳ 実施する福祉サービスの内容

Ⅳ-1 子どもの発達援助

		第三者評価結果
Ⅳ-1-(1) 発達援助の基本		
Ⅳ-1-(1)-①	保育計画が、保育の基本方針に基づき、さらに地域の実態や保護者の意向等を考慮して作成している。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(1)-②	指導計画の評価を定期的に行い、その結果に基づき、指導計画を改定している。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2) 健康管理・食事		
Ⅳ-1-(2)-①	登所時や保育中の子どもの健康管理は、マニュアルなどがあり子ども一人ひとりの健康状態に応じて実施している。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-②	健康診断の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映させている。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-③	歯科健診の結果について、保護者や職員に伝達し、それを保育に反映している。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-④	感染症発生時に対応できるマニュアルがあり、発生状況を保護者、全職員に通知している。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-⑤	食事を楽しむことができる工夫をしている。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-⑥	子どもの喫食状況を把握するなどして、献立の作成・調理の工夫に活かしている。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-⑦	子どもの食生活を充実させるために、家庭と連携している。	Ⓐ・b・c
Ⅳ-1-(2)-⑧	アレルギー疾患をもつ子どもに対し、専門医からの指示を得て、適切な対応を行っている。	Ⓐ・b・c

IV-1-(3) 保育環境		
IV-1-(3)-①	子どもが心地よく過ごすことのできる環境を整備している。	㉠・b・c
IV-1-(3)-②	生活の場に相応しい環境とする取組を行っている。	㉠・b・c
IV-1-(4) 保育内容		
IV-1-(4)-①	子ども一人ひとりへの理解を深め、受容しようと努めている。	㉠・b・c
IV-1-(4)-②	基本的な生活習慣や生理現象に関しては、一人ひとりの子どもの状況に応じて対応している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-③	子どもが自発的に活動できる環境を整備している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-④	身近な自然や社会とかかわれるような取組を行っている。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑤	さまざまな表現活動が体験できるように配慮している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑥	遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑦	子どもの人権に十分配慮するとともに、文化の違いを認め、互いに尊重する心を育てるよう配慮している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑧	性差への先入観による固定的な観念や役割分業意識を植え付けないよう配慮している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑨	乳児保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑩	長時間にわたる保育のための環境が整備され、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c
IV-1-(4)-⑪	障害児保育のための環境を整備し、保育の内容や方法に配慮している。	㉠・b・c

特記事項

子どもの発達援助については、保育計画が児童憲章、保育指針等の保育の基本方針に基づいて作成されており、指導計画も定期的に評価・見直しが行われ、その結果に基づいた指導計画を改定しています。

また、健康管理や食事・保育環境や保育内容についても、マニュアルの整備やチェックリストの活用が行われており、職員への研修や周知も積極的に行われています。

IV-2 子育て支援

		第三者評価結果
IV-2-(1) 入所児童の保護者等への育児支援		
IV-2-(1)-①	一人ひとりの保護者と日常的な情報交換に加え、個別面談などを行っている。	㉠・b・c
IV-2-(1)-②	家庭の状況や保護者との情報交換の内容を必要に応じて記録している。	㉠・b・c

IV-2-(1)-③ 子どもの発達や育児などについて、懇談会などの話し合いの場に加えて、保護者と共通理解を得るための機会を設けている。	㉠・b・c
IV-2-(1)-④ 虐待を受けていると疑われる子どもの早期発見に努め、得られた情報が速やかに所長まで届く体制になっている。	㉠・b・c
IV-2-(1)-⑤ 虐待を受けていると疑われる子どもの保護者への対応について、児童相談所などの関係機関に照会、通告を行う体制が整っている。	㉠・b・c
IV-2-(1)-⑥ 一時保育は、一人ひとりの子どもの心身の状態を考慮し、通常保育との関連を配慮しながら行っている。	a・㉠・c

特記事項

<p>子育て支援については、送迎の際の対話や連絡帳への記載など日常的な情報交換に加え、個別の懇談会など話し合いの場を設けるなどして、積極的に保護者との共通理解を得るための機会をもうけています。</p> <p>児童虐待についてもマニュアルを整備し、職員研修を行うほか、日頃から児童相談所等の関係機関との連携を図るための取組みを行っています。</p>

IV-3 安全・事故防止

	第三者評価結果
IV-3-(1) 安全・事故防止	
IV-3-(1)-① 調理場、水周りなどの衛生管理は、マニュアルに基づいて適切に実施している。	㉠・b・c
IV-3-(1)-② 食中毒の発生時に対応できるマニュアルがあり、さらにその対応方法については、全職員にも周知している。	㉠・b・c
IV-3-(1)-③ 事故防止のためのチェックリスト等があり、事故防止に向けた具体的な取組を行っている。	㉠・b・c
IV-3-(1)-④ 事故や災害の発生時に対応できるマニュアルがあり、全職員に周知している。	㉠・b・c
IV-3-(1)-⑤ 不審者の侵入時などに対応できるマニュアルがあり、全職員に周知している。	㉠・b・c

特記事項

<p>安全・事故防止については各種マニュアルを整備し、研修等を通じてその周知徹底のための取り組みが行われています。</p> <p>子どもの安全を脅かす事例の収集はその仕組みを整備したうえで行われており、職員参画のうえでその発生要因の分析、未然防止策の検討が行われています。</p> <p>また、ヒヤリハットなどの事例の収集や事故防止のための研修なども積極的行われています。</p> <p>今後は、各種マニュアル等の定期的な評価・分析・見直しを繰り返す事により、更にその内容の充実を図る事が望まれます。</p>
--