

第三者評価結果の公表事項（乳児院）

①第三者評価機関名

特定非営利活動法人 ワークショップ「いふ」

②評価調査者研修修了番号

SK15140 (06-028)

S16059 (06-032)

13-006

13-007

③施設名等

名称： 慈愛園乳児ホーム

種別： 乳児院

施設長氏名： 潮谷佳男

定員： 15名

所在地： 熊本市中央区神水1丁目14番1号

TEL： 096-383-5100

【施設の概要】

開設年月日 昭和25年 4月 25日

経営法人・設置主体（法人名等）： 社会福祉法人 慈愛園

職員数 常勤職員： 24

職員数 非常勤職員： 3

専門職員の名称（ア） 家庭支援専門相談員

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（イ） 里親支援専門相談員

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（ウ） 個別対応職員

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（エ） 基幹的職員

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（オ） 心理士

上記専門職員の人数： 1名

専門職員の名称（カ） 栄養士・調理師

上記専門職員の人数： 各1名ずつ

施設設備の概要（ア）居室数： 1

施設設備の概要（イ）設備等： 本館・小規模ホーム

施設設備の概要（ウ）：

施設設備の概要（エ）：

④理念・基本方針

理念

乳児ホームは、「児童福祉法」及び各関係法、熊本県及び熊本市における「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準条例」等に基づき、入所児童と地域子育て支援事業利用家庭及び子どもの権利を擁護し、健全な発育のための養育及び養育支援を行う。

基本方針

- ・「命に対し謙虚になる」:
存在として与えられている命に対し感謝し、その命の前で仕事を行っている自覚を持つ。
- ・「子どもたちの権利擁護者となる」:
ワーカーとして利用者の真の代弁者(アドボケイター)となることに勤める。
- ・「専門者として、常に客観的であれ」:
私欲や都合ではなく、常に自分を俯瞰し正しい判断ができるように努める。

⑤施設の特徴的な取組

- ・ 少子時代における児童福祉の意義を啓発するため、実習生、ボランティア、見学者を受け入れている。
- ・ 地域子育て支援を援助するため子育て短期支援事業や病児・病後児保育事業・もうすぐパパママ教室などの子育て支援プログラムを実施している。
- ・ 比較的恵まれた立地条件を活かし、乳幼児の教育に自然環境を活用できる。

前回の受審時期

平成 26年度

⑦総評

◇特に評価が高い点

* 組織体制の強化に指導力を発揮

園長は、ホーム内に「保育士会」と、看護師・栄養士・調理師・心理士等からなる「専門部会」を作り、意見交換の場を設定したり、其々の専門性を活かして内部研修の講師を職員が努める機会を作り、職員の意識向上と組織内の基盤強化に励んでいる。また、個別職員の知識・技術水準を向上させるために「キャリアパス制度」を導入し、メンター制度を取り入れて職員の質の向上に取り組み、ホーム全体で業務の実効性を高めるために指導力を発揮している。

* 子どもを尊重する姿勢の明示と実践

養育基本方針に「命に対し謙虚になる」「子ども達の権利擁護者となる」「専門者として、常に客観的であれ」と明示している。乳児とのコミュニケーションには「インリアルアプローチ」の手法を取り入れ、「静かに見守る」「興味や遊びを観察する」「気持ちや発達レベルを理解する」「言おうとすることに耳を傾ける」等の姿勢を大切にしている。子どもへ接する職員の対応をビデオで撮り、職員会議で振り返り、課題の発見と改善に繋げ、子どもを尊重した養育・支援の実践に努めている。

◇改善が求められる点

* 総合的な人事管理

法人内の異動、昇進・昇格等に関する基準が明確に定められておらず、職員処遇の水準が見えにくい。一定の人事基準を定め、職員に周知し、職員の専門性や職務能力等、職務に関する成果や貢献度等が評価される公平・公正な人事管理の体制作りが必要と思われる。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

園長交代後の初受審となった今回の第三者評価だが、システム上の荒さが目立った結果となった。逆に変更をあまり行っていない現場スキルに関しては、かなり満足のいく評価であると感じる。現在も本施設は細かい部分でシステム変更を行っている最中であり、詰めの部分から矛盾や希薄さが露呈している状態であることは否めない。そういった細かい甘さの部分を評価者に指摘して貰うことで今後の変更の道筋もかなり明確化されたように感じる。今回の指摘を次回の第三者評価までに補完しシステムの改善を目指したい。

⑨第三者評価結果（別紙）

第三者評価結果（乳児院）（別紙）

共通評価基準（45項目） I 養育・支援の基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b
<p>【コメント】 1919年、母体である慈愛園が、ルーテル教会の宣教師によって創設されてから間もなく100周年を迎える。今年度は、園長を中心として「慈愛園乳児ホームの養育基本方針」の見直しを実施している。養育基本方針は、創設時から引き継がれているルーテル教会の教えを礎として、「命に対し謙虚になる」「子ども達の権利擁護者となる」「専門者として、常に客観的であれ」と明文化している。文章化された養育基本方針は、職員休憩室に掲示し、29年度改定版のマニュアルに記載して職員に配布している。ただ、今年度は新任職員の割合が高く、職員が理念や養育方針を十分に理解し、行動規範として浸透させるには更なる研修が必要と思われた。</p>	

2 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。	第三者評価
① 2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b
<p>【コメント】 園長は、「養護協議会園長会議」に出席したり、県内の乳児院と交流して福祉ニーズを把握すると共に「県社協調査委員会」の情報や「月刊福祉」全国乳児福祉協議会発行の「機関紙」等を参考にして経営環境の把握に努めている。また、29年7月に厚生労働省から示された「新たな社会的養育ビジョン」を踏まえて、園の将来の在り方等の検討を行っている。施設が立地する地域の特徴・情報等は職員が参加する学校や校区の行事等の地域交流で得られているが、地域の課題を積極的に把握し分析するまでは到っていないように見られた。</p>	
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a
<p>【コメント】 28年度に2割強の職員が退職し、新任職員の割合が高くなったことから日常業務に関して標準的実施方法を浸透させる必要性が更に高まり、マニュアルを改訂し、中堅職員をメンターとした職員育成制度の充実にも努めている。また、これまで食料備蓄は3日分としていたが、昨年4月の熊本地震の経験を踏まえて、早速、7日分の備蓄に改善している。また、今年度から夜勤手当、責任者手当を導入し、有給休暇と週休の組み合わせで連続5日の休暇取得を奨励するなど、職員処遇改善にも取り組んでいる。</p>	

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者評価結果
① 4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b
<p>【コメント】 平成26年から31年までの中・長期計画は策定されているが、マニュアルに記載されているような中・長期的なビジョンの明確化が十分ではないように見られた。母体法人が2年後に100周年を迎えるにあたって、将来像を見直す時期でもあり、法人のビジョンに沿った乳児ホームの在り方が検討されている状況である。今後、当ホームに期待される機能・役割等を基本とした将来像を描き、実現のための体制作りとして人材育成等を含めた中・長期計画を期待したい。</p>	

	② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b
【コメント】前園長時代に作成された中・長期計画は、施設整備・組織整備・研修・人事・人材育成等の分野での計画が示されているが、中・長期的なビジョンに沿った計画というよりも、単年度毎の実施計画6年分が描かれているように思われた。ホームの将来像・ビジョンを描き、中・長期に亘って達成すべき中・長期計画を策定し、それを踏まえた単年度事業計画が具体的に示されると更に良い計画になると思われた。		
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
	① 6 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b
【コメント】年度末の勤務表会議で「次年度に取り組みたい具体的なこと」について職員の意見を聞き取り、計画に取り入れている。その他の運営管理・人材育成等に関しては、主に園長が策定している。今年度からホーム内に設置した「保育士部会」「専門部会」が活発に活動を始めていることから、事業計画の策定や実施状況の評価・見直しに、これらの部会がより係ることで、一層組織的な体制になると思われた。		
	② 7 事業計画は、子どもや保護者等に周知され、理解を促している。	b
【コメント】機関紙「きっず」に事業計画を掲載し、保護者に配布して理解を促している。施設の特性上、保護者が一堂に会する「保護者会」は設置せず、行事等の案内は、個々の保護者への対応としている。		

4 養育・支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。		第三者評価
	① 8 養育・支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a
【コメント】養育・支援は、日案・月案に基づいて実施され、振り返り・反省等を参考にして次の計画策定をすることが日常となっており、PDCAサイクルに基づく取組が組織的に行われ機能していることが確認できた。職員会議で自己評価項目についての解説を行い、新任職員も内容を理解して自己評価ができるように努めている。また、個人の資質向上に向けて目標管理システムを取り入れ、一人ひとりの職員がメンターの支援を得て成長出来る体制が作られており、組織的に機能しているように見られた。		
	② 9 評価結果にもとづき施設として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b
【コメント】前回の第三者評価によって「改善が求められる」と指摘された項目で、改善が確認された点も認められたが、前回、「c」と評価された「客観的な人事考課の実施」について十分な改善への取組が確認できなかった。人事管理は母体法人の管轄であることから、園長が課題として捉えていても、事業所だけの取り組みは難しく、改善が進んでいないように見られた。毎年実施する全職員による自己評価においてもこの項目は「c」評価となっており、職員の働く意欲向上のためにも、公平な人事基準の導入を、法人へ働きかけるなどの努力を期待したい。		

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。	第三者 評価
① 10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b
【コメント】園長は、自らの考えを養育基本方針にまとめ、人権を尊重した考えを職員会議等で説明している。職務分掌に園長としての業務内容は記載されているが、指示系統が示された組織図や、責任・権限の範囲等が明確に示された文書等は確認出来なかった。施設をリードする立場として、自らの役割・責任の範囲等を全職員に十分に伝えると共に、不在時の権限委任等に関しても明確にすることが必要と思われた。	
② 11 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
【コメント】園長は、「全国乳児院協議会施設長研修会」「社会的養護施設長研修会」等に参加し、自ら法令の正しい理解に努めており、法令改正等の情報は職員会議で伝えることにしている。また、全職員に配布している「養育実践マニュアル」には乳児院の役割・理念・権利擁護・倫理綱領等を記載し、職員の法令遵守への意識向上に努めている。また、熊本市社協が主催する「法令遵守に関する研修」には、職員が参加することを推奨している。	
(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。	
① 12 養育・支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a
【コメント】今年度は新任職員の割合が高く、個々の職員に「問題抽出のための自己評価」を実施し、メンターによる指導体制を充実して、職員を育成し、養育・支援の質の確保に指導力を発揮している。保育士を中心とした「保育士会」と看護師・栄養士・調理師・心理士等からなる「専門部会」を作り、其々の専門性を活かして質の向上を図ることに意欲を示している。「保育士会」を通して職員が意見を出しやすくなり、また、「専門部会」のメンバーによる内部研修も実施され、指導の成果が出始めている。毎月2回開催する職員会議では、現場での課題を議題として取り上げ、議題ごとに担当者が説明し、課題と情報の共有を行っている。	
② 13 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	b
【コメント】園長は、園内の「保育士会」を通して意見や提案が出しやすい環境を作り、意見は養育・支援の改善に取り入れている。また、メンター制度の導入により中間職員や専門職員が指導力を発揮する機会も作り、職員全体で効果的な施設運営を目指す環境整備を行っている。また、4ヶ月ごとに「勤務表会議」を開いて職員の要望を聴き取り、働きやすい環境作りへ努力している。ただ、昨年は2割強の職員が退職した事実もあり、今後、現職員が安心して働き続け、定着率が向上するための環境整備に、更なる指導力の発揮を期待したい。	

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。	第三者 評価
① 14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b
【コメント】中・長期計画に、基幹的職員の育成・家庭支援相談専門員や里親支援相談専門員の確保等が計画されている。ただ、中・長期的な将来像が明確に描かれていないため、計画の達成度が測りにくいと思われた。理念・養育基本方針に沿った事業計画とそれを実現するための人材の確保・育成の具体的な計画が望まれる。	

	② 15 総合的な人事管理が行われている。	c
【コメント】 法人内の異動、昇進・昇格等に関する基準が明確に定められておらず、職員処遇の水準が見えにくい。一定の人事基準を定め、職員に周知し、職員の専門性や職務能力、職務に関する成果や貢献度等を評価し、職員が自らの将来像を描き、働く意欲が向上するような、公平・公正な基準を取り入れた総合的な人事管理が必要と思われる。平成26年度実施の第三者評価において課題として指摘されたことでもあり、早急な改善への取組が必要と思われる。		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
	① 16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	b
【コメント】 今年度から週休と有給休暇を利用して連続5日間の休暇取得を奨励し職員の心身の健康と安全確保に努めている。定期的実施する「勤務表会議」において労務等に関する具体的な問題を話し合い、働きやすい職場作りに取り組んでいる。今後、職員の定着率が向上するような「働きやすい職場」としての魅力を高める取組みに更なる工夫を期待したい。		
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
	① 17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b
【コメント】 現在「キャリアパス」と称して、養育・支援者に必要とされる知識・技術などの5項目について、個々のスキルを図る自己評価に取り組んでいる。職員のレベルによって、初級・中級に分け、能力を0~10段階で自己評価し、評価結果はメンターの指導を受けて、更に向上を目指す制度となっている。これに加えて「ホームが期待する職員像」を具体的に示し、一人ひとりの能力に応じた具体的な目標の設定があると、更に良いと思われた。		
	② 18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b
【コメント】 毎年度末に実施する職員アンケートに書かれた個々の職員の希望を踏まえ園長・事務長・研修運営管理担当職員によって年間研修計画が立てられている。しかし「職員の資質向上」としてマニュアルに記載されている「職員一人ひとりについて基本姿勢に沿った教育・研修計画の策定や、体系的・計画的な研修の実施」は確認出来なかった。ただ、個々の職員の研修履歴が記録されていることは、今後の育成に大切な資料となり、活用が期待されることから良い取組みとして評価できる。		
	③ 19 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a
【コメント】 個別職員の知識・技術水準については、「キャリアパス制度」を活用し、職員の自己評価とメンターによる指導を通して実施されていると共に、OJTも適切に行われている。また、階層別・職種別・テーマ別等の外部研修に関する情報を職員に提供して参加を促し、教育・研修の機会を確保している。また、園内の看護師・栄養士・調理師・心理士等が講師となり内部研修を実施するなど、職員間で学び合う体制も整いつつある。職員が自主的に参加したいテーマの外部研修には、勤務の都合・費用への配慮も行っている。		
(4) 実習生等の養育・支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
	① 20 実習生等の養育・支援に関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a
【コメント】 実習生指導マニュアルを整備し、実習を受け入れる意義から具体的な指導内容・方法等について詳細に示している。また、実習記録には実習係りが実習生の意欲や責任感、協調性等を毎日に評価し、最終日は総合評価を行っており、施設として福祉人材を育成する姿勢が感じられた。実習生の中から毎年約1人が入職しており、良い結果となっている。		

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。	第三者 評価
① 21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b
【コメント】法人・施設の理念や基本方針、事業計画、事業報告、予算、決算等の情報はホームページに公開している。利用開始時の説明に使用する「慈愛園乳児ホームのご案内」に「苦情解決のしおり」として苦情解決の体制を示し、苦情実績は事業報告に記載し公表している。ただ、ホームページの施設案内には、改定前の養育基本方針が記載されていたり、「慈愛園だより」の中には更新されていないページも見られることから、定期的な更新で適切な情報公開が行われることが望まれる。	
② 22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a
【コメント】母体法人が定める経理規程に沿った会計処理が行われており、毎年、法人内の全事業所を対象に外部の税理士法人によって監査が実施されており、監査報告も保管されている。	

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。	第三者
① 23 子どもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a
【コメント】「慈愛園乳児ホーム養育実践マニュアルー養育の在り方の基本」に地域支援・地域連携について基本的な考え方を明記している。法人内の事業所が合同で行う運動会や、「独居老人ひな祭り」、児童養護施設「子供ホーム」のクリスマス会等、法人内の様々な行事に地域の人々、民生委員、老人会、小学校や幼稚園の先生、ボランティア、里親等を招待し交流を図っている。乳児ホームでは子どものニーズに応じて地域の商店街に買い物に出掛けたり、市電に乗る等して子どもたちが地域に出掛ける機会を作っている。また、職員は地域の祭りや、学校・校区の行事・民生委員会等にも参加して、必要があればボランティアと共に支援を行ない、地域との連携強化に取り組んでいる。	
② 24 ボランティア等の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。	a
【コメント】ボランティア等の受け入れに関する基本姿勢を明確にし、受入れマニュアルを整備し体制を確立している。隣接する法人内の事業所には、各方面から歌、劇、演奏会やレクレーション活動など、様々なボランティアの訪問があり、広報誌「キッズ」で紹介されている。尚、乳児ホームでは登録されたボランティアによる定期訪問があり、衣類・寝具の縫製、子どもの身の回りの環境整備や備品の清掃、子供たちへの優しい声かけなどの活動が行われている。手作りの食事用エプロンや小物がとても可愛らしく、ボランティアによる子ども達への優しい思いと愛情が感じられた。	
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
① 25 施設として必要な関係機関・団体等の機能や連絡方法を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a
【コメント】地域の様々な関係機関や団体等を体系的に把握した関係機関リストが作成されている。団体の機能や連絡方法を明確にし、地域ネットワークの有効活用に努めている。園長は、関係者会議を積極的に開催し、地域からの協力、理解が得られるように努めている。要保護児童対策地域協議会に家庭支援専門相談員、里親支援専門相談員が参加し、問題解決、情報の共有化等に関し連携している。	

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
	① 26 施設が有する機能を地域に還元している。	b
【コメント】「社会福祉法人慈愛園」は福祉避難所として指定されている。法人内の施設では体育館や、地域交流室を地域に開放して還元している。乳児ホームでは施設の特性と職員の専門性を活かした取組として「もうすぐパパママ教室」を実施している。ただ、昨年は熊本地震やホーム内の感染症発生のため、活動が制限され3名のみでの参加であった。今後も地域の福祉ニーズに対応した継続的な取り組みを期待したい。		
	② 27 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b
【コメント】地域子育て支援として、ショートステイ、トワイライトステイ、病児・病後児保育を実施している。しかし地域住民に対する相談事業等の実施や、福祉ニーズに基づく地域貢献に関わる活動等の積極的な取組までには到っていないように見られた。現在、子供の貧困問題等に焦点を当てた離乳食の提供等の取組も検討されており、今後の活動を期待したい。		

Ⅲ 適切な養育・支援の実施

1 子ども本位の養育・支援

(1) 子どもを尊重する姿勢が明示されている。		第三者
	① 28 子どもを尊重した養育・支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a
【コメント】「慈愛園乳児ホーム理念」「養育基本方針」に、「命に対し謙虚になる」「子ども達の権利擁護者となる」「専門者として、常に客観的であれ」を明示し、施設内には全国乳児福祉協議会の「倫理綱領」を掲示している。全職員が理解して養育実施の基本とするため、施設内勉強会や人権研修会を実施して職員の意識向上に取り組んでいる。また、「より適切な関わりチェックポイント」を使用して、定期的に確認を行い、子どもを尊重した養育・支援に努めている。		
	② 29 子どものプライバシー保護等の権利擁護に配慮した養育・支援の実施が行われている。	b
【コメント】「慈愛園乳児ホーム養育実践マニュアル1」に子どもを尊重した養育・支援についての基本姿勢と権利擁護が明示されている。園長は権利擁護に関する人権研修を実施するなど、職員の知識や意識の向上に取り組んでいる。なお、今年度は新任者も多いことから、権利擁護の基本的事項に加え、生活場面や保護者面会に関する注意点や担当者間の日頃の会話など、具体的な対応場面における権利擁護に関する「プライバシー保護マニュアル」の見直しが行われると良いと思われた。		
(2) 養育・支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
	① 30 保護者等に対して養育・支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a
【コメント】「慈愛園乳児ホームのご案内」として小冊子が作成され、施設の内容や「面会のしおり」「苦情解決のしおり」等、詳しく情報が提供されている。施設の玄関にはパンフレットや広報誌等が置かれ情報提供が行われている。短期利用希望者には見学にも応じており、ホームページからも情報が提供されている。入所の際の保護者説明はパワーポイントを活用し、保護者が支援の内容を理解し、不安が軽減できるように、担当者は温かみのある対応に配慮する等、安心できる雰囲気作り心掛けています。		
	② 31 養育・支援の開始・過程において保護者等にわかりやすく説明している。	a
【コメント】「慈愛園乳児ホームのご案内」や、パワーポイントを使用して施設生活や入所中の面会、施設での約束事等を説明し、各事項に同意を得て利用開始に繋げている。施設における養育・支援の開始にあたっては、保護者の心情に配慮して、入所時面接はベテランスタッフが立ち会い、保護者の思いに共感し、不安の軽減につとめる等、信頼関係を構築することに努めている。		

	③ 32 措置変更や地域・家庭への移行等にあたり養育・支援の継続性に配慮した対応を行っている。	a
【コメント】措置変更や地域・家庭への移行に当たっては、児童相談所と連携し、養育・支援の継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。親への支援、里親への支援は家庭支援相談専門員に加え、里親支援専門相談員による継続的なアフターケアが実施されている。入所中の乳児の様子を写真に撮りコメントを添えた発達や生活の記録は、ライフストーリーブックとして作成され、退所の際に渡されており、養育・支援の継続性に配慮した対応となっている。		
(3) 子どもの満足の向上に努めている。		第三者
	① 33 子どもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b
【コメント】乳幼児の意思表明を支援するため「インリアルアプローチ」の基本姿勢「静かに見守る」「興味や遊びを観察する」「気持ちや発達レベルを理解する」「言おうとすることに耳を傾ける」を導入し、子どもとのコミュニケーションをとっている。また、子どもへ関わる様子をビデオで撮り、職員会議で子どもへの対応を振り返り、課題の発見や改善に繋げている。職員の自己評価では「乳児のため満足度は測れない」との回答が多く見られたが、十分なコミュニケーションを通して実践されていると思われた。ただ、保護者の満足を把握するための積極的な姿勢は感じられなかった。施設の特性上難しいことは理解できるが、面会時等のコミュニケーションを通して保護者の満足を図るための工夫も期待したい。		
(4) 保護者が意見等述べやすい体制が確保されている。		
	① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a
【コメント】苦情解決システムを整備し、話し合いによる早期解決に努めることとしている。苦情解決責任者を園長とし苦情受付担当者2名、第三者委員2名を設置している。入所時に「慈愛園乳児ホーム 苦情解決のしおり」を保護者等に配布して説明している。苦情に関する情報は、「事業報告書」や「広報誌」等に記載し公表することとしているが、平成28年度苦情受付実績は0件となっている。		
	② 35 保護者等が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。	a
【コメント】入所時に「慈愛園乳児ホームのご案内」に掲載された「苦情解決のしおり」を配布し、施設内には苦情受付のポスターも掲示している。また、保護者からの意見や相談は家庭支援専門相談員やスタッフが応じることを伝えている。玄関脇には相談室が設置され、個別に意見や相談がしやすい環境を整えている。意見箱は面会室の入り口に設置されているが、利用度は低く保護者からの意見は主に電話相談となっている。		
	③ 36 保護者等からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a
【コメント】保護者からの意見や相談に対しては、主に家庭支援専門相談員が対応し不在の場合は当日勤務のスタッフが対応することで迅速に取り組んでいる。入所時に面会や相談について「面会のしおり」を配布し、保護者が自由に意見を言えるように説明している。保護者との関係づくりや、保護者の思いに寄り添う姿勢を大切にしている。相談や対応経緯は「家庭関係記録表」に記録され全員で共有している。今後の養育・支援方針に関わるものは児童相談所と協議することが基本とされている。保護者の相談や意見は面会時に聞き取り、アンケート等の調査は実施していない。		

(5) 安心・安全な養育・支援の実施のための組織的な取組が行われている。	第三者
① 37 安心・安全な養育・支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	b
【コメント】施設管理規程に基づきリスクマネジメント責任者を園長とし、安全管理・事故防止マニュアルを整備している。マニュアルは乳幼児の事故防止、事故発生時の対応手順から事故対策、責任まで明記し、安全への喚起を促すものとなっている。インシデント・アクシデントは、危険レベルを0からレベル4まで5区分し、事故報告書は詳細に記録されている。職員会議の中で各部門からの情報を収集し、リスク管理・リスク報告を行うと共にあらゆる種類の事故の可能性を想定し、原因を分析して対策を講じており、リスク管理の実態は確認することができた。ただ、リスクマネジメントに関する責任や役割等を明確にした組織体制の構築は十分では無いように見られた。	
② 38 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a
【コメント】保健衛生マニュアルを整備し、職員の衛生に関する意識を高め、食中毒や感染症予防対策の強化に努めている。昨年は熊本地震直後にホーム内に2種類の感染症が発生している。感染症予防策の強化のために、感染源対策として「職員の自己管理」「面会者の手洗い」「病気にする注意点」「インフルエンザ等感染症の流行時はボランティア活動の中止」など、看護師、栄養士を中心に施設内研修が実施されている。「環境保全マニュアル」「看護マニュアル」「栄養調理マニュアル」等を整備し職員の共通認識を高めることとしている。施設内は明るく清潔感もあり、清掃が行き届いていた。	
③ 39 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	a
【コメント】火災・地震等の災害発生に備え、「防災・防犯マニュアル」が整備されている。防災計画に基づき避難訓練は毎月1回実施し、実施状況、実施後の評価、改善点を記録に残し、職員会議において反省・対応等を協議している。熊本地震の際、スムーズに対応できたことは日頃の訓練の成果であるとしている。災害に備えての備蓄食品、非常用備品はこれまでの3日分から7日分に改善している。防災に関しての園内研修として総合防災訓練、救急蘇生法講習会、AED講習会、消火器訓練、新任職員への安全教育等が行われている。防火施設自主点検表、施設設備安全点検表に基づいて月1回の安全点検が実施され、法人事務局に報告することとなり組織的な取組が行われている。	

2 養育・支援の質の確保

(1) 養育・支援の標準的な実施方法が確立している。	第三者
① 40 養育・支援について標準的な実施方法が文書化され養育・支援が実施されている。	b
【コメント】乳児院運営指針に基づき養育・支援について14部門に亘って実践マニュアルが整備されている。同マニュアルは本年4月に改訂され、具体的な業務手順を明示し、製本して全職員に配布されており、日常的に活用できるようになっている。ただ、新任者にとってはマニュアルを理解するためには時間が必要と思われる。職員会議でマニュアルの輪読を行ったり、園長等が種々の研修や個別指導を行ない、個々の援助技術の向上のために指導は行われている。全職員に標準的な実施方法を浸透させるためには継続した研修が必要と思われる。	
② 41 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
【コメント】養育支援実践マニュアルは児童福祉法の改正や、養育の内容・手順の見直しの必要が生じた場合、その都度見直しを行い、職員会議で合議し共通理解に努めている。実践マニュアルの定期的な改訂は3年に一度とし、2017年4月に改訂が行われている。なお、検証、見直しの際、検討した記録の確認はできなかった。見直しの記録を残しておくことも必要と思われる。	

(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。		
①	42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	b
【コメント】 中長期養育計画と月案を策定し自立支援計画とし、計画の責任者は家庭支援専門相談員としている。家庭支援専門相談員や心理士が子どもの心身状況や生活状況を把握するアセスメントを行い、子どもの個々の課題や情報を把握し、担当職員・関係職員・児童相談所等と連携し支援目標を定めている。今後は、アセスメントに基づく個別的な自立支援計画策定と計画通りの養育・支援が行われていることを確認するための仕組みの構築が望まれる。		
②	43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	b
【コメント】 アセスメントと計画の評価・見直しは3か月ごとに定期的に行い、かつ緊急の見直しは必要に応じて行うこととしている。自立支援計画の見直しの際は、支援方法を振り返り、検証・考察を行い、支援の成果を分析して専門性や技術の向上に反映させる仕組みとなっている。見直しの際、保護者等の意向の確認や同意を得るために工夫と配慮があると良いと思われる。		
(3) 養育・支援の実施の記録が適切に行われている。		
①	44 子どもに関する養育・支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化している。	b
【コメント】 入所からアフターケアまで養育・支援の実施状況は保護者及び児童相談所等関係機関とのやり取りを含め、統一様式により詳細に記録されている。子どもの生活記録はPC内に記録され、ネットワークを利用し、職員間で情報が共有される仕組みが整備されている。マニュアルには養育記録の重要性や留意点が明示されている。しかし現状では記録の内容が職員によって差異が生じておりメンターや園長が指導している。新任職員も多いことから、記録内容を充実させるための継続的な研修が必要と思われた。		
②	45 子どもに関する記録の管理体制が確立している。	b
【コメント】 社会福祉法人慈愛園個人情報保護規則・文書取扱規程により個人情報保護管理者を理事長と定め、利用目的、記録の保存、情報開示に関する基本事項は明記されている。しかし、保護者から情報開示を求められた際の具体的なルール及び、文書の廃棄期間の記載までは確認できなかった。なお、書面による記録の管理に加え電子データ等の取扱いやパスワード管理等、情報漏洩対策に関するルールの明記も望まれる。		

内容評価基準（22項目） A-1 子ども本位の養育・支援

(1) 子どもの尊重と最善の利益の考慮		第三者
①	A1 社会的養護が子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の養育・支援において実践している。	a
【コメント】 養育基本方針の中に「子ども達の権利擁護者となる」「専門者として常に客観的であれ」と表明し、「ワーカーとして利用者の真の代弁者（アドボケーター）となることに勤める」、「私欲や都合ではなく、常に自分を俯瞰し、正しい判断が出来るように努める」と明文化している。職員会議では、職員が子どもと接している場面をビデオに録画し、現場でのコミュニケーションや対応を振り返り、改善案を検討して実践に繋げている。また、子どもたちの幸福を実現するための拠り所を定めた全国乳児福祉協議会の倫理綱領に沿って作成された「より適切なかかわりをするためのチェックポイント」を使用して、個々の職員の関わり方を定期的に確認している。		

(2) 被措置児童等虐待対応		
	① A2 いかなる場合においても体罰や子どもの人格を辱めるような行為を行わないよう徹底している。	a
【コメント】 就業規定とマニュアルに被措置児童等への体罰・暴力・虐待等の禁止や、通告・届出に関して明記している。定期的実施されている「より適切なかかわりをするためのチェックポイント」を行うことで、子どもへの対応についての再確認としている。日常の対応の様子をビデオで撮り、振り返る研修や、コモンセンスペアレントトレーニング研修では体罰を伴わない支援技術の習得に努めている。ケーススタディでは母体内虐待が子どもに与える影響を学び、ホームの正常な環境の中で、子供に寄り添い、何時も見守り、どの子にも個別的な態度で接し、対応する支援に努めている。園長は職員会議で体罰が起きていないかを確認し、体罰等が行われない環境整備に努めている。		
	② A3 子どもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a
【コメント】 定期的「より適切なかかわりをするためのチェックポイント」を実施し、子どもに対してどの様なことが不適切な関りになるかを気付く機会が持たれている。小さなヒヤリでもインシデント・アクシデントとして捉え、不適切な関りの早期発見・防止に繋ぐ体制が作られている。園長は、報告・連絡・相談の重要性を職員に伝えると共に、内容を検討し職員間で共有することで、養育・支援のスキルアップを行っている。より適切な関わりが必要と思われる時はケースマザーの変更を行うこともある。自分の心の動きを把握する「アンガーマネジメント」研修も実施されている。園長は、新人保育士でも自分の思いや意見が言い易い環境整備にも努め、不適切な関りの防止と早期発見に取り組んでいる。		
	③ A4 被措置児童等虐待の届出・通告に対する対応を整備し、迅速かつ誠実に対応している。	a
【コメント】 養育実践マニュアル2「安全管理・事故予防マニュアル」の中に「被措置児童等虐待防止に向けた基本視点」が示され「被措置児童虐待対応の流れ」のイメージ図や、外部からの通告に関して参照するフローチャートが示されている。第三者委員・理事会・法人内対応が職員に周知されている。現在まで届出・通告の例はない。		

A-2 養育・支援の質の確保

(1) 養育・支援の基本		第三者評価
	① A5 子どものこころによりそいながら、子どもとの愛着関係を育てている。	a
【コメント】 日々の生活の中で、ケースマザーは子どもと個別に関わる時間が確保されている。子どもの状態に応じて、心理士・個別対応職員・栄養士などが子どもに対応する時間も作られており、子どもの発するサインに応答して愛着関係を築く協働体制がある。ホームでは、愛着関係づくりは生まれて直ぐからとして、視線や肌を通じてのコミュニケーションに重きをおき、子どもの声や、声にならない様子への気付きを大切にしている。「インリアルアプローチ」の「子どもを静かに見守り、良く観察し、深く理解し、耳を傾ける」手法を研修で学び、実践に活かした支援が継続されている。		
	② A6 子ども生活体験に配慮し、豊かな生活を保障している。	a
【コメント】 睡眠・朝寝・昼寝を大切に生活リズムの中で、天候や子どもの状況により柔軟に対応するデイリープログラムが組まれている。子どもは、緑に囲まれた園庭での戸外遊びや、泥遊び、菜園での野菜収穫等の豊かな生活体験が出来るように支援されている。広間の中心には子どもが入れるように床が低くなった円形の「サンクンピット」や、畳とフローリングの間、サンデッキ等があり、目的に応じて使い分けされている。「自分のもの」と「共有のもの」を片づける大小様々の棚が整備され、取り出しやすい作りになっている。評価日に、背中でのハイハイと寝返りを楽しむ一人の子どもを見守りながら言葉かけをして好みの玩具を差し出す養育者の様子が見られた。		

	③ A7 子どもの発達を支援する環境を整えている。	a
【コメント】 ケースマザーは、毎月、発達月齢を確認し、個人月案やデイリープログラムに沿って対応している。「インリアルアプローチ」の手法を念頭におき、子どもの言葉の先取りをせず、気持ちを理解して応答する姿勢が大切にされている。会議の中で具体的な対応について検討したり、OJT等を通して自分の支援が適切なものになっているかを確認する環境が整えられている。		
(2) 食生活		
	① A8 乳幼児に対して適切な授乳を行っている。	b
【コメント】 現在、自律授乳に移行中である。24時間の記録、体重測定、病院受診、健診結果等を基にして医師の指示を受け、栄養士を中心にミルクの種類・量・時間などが決められている。抱っこしてコミュニケーションがとり易い姿勢で、ゆっくりとした気持ちで授乳する支援を目指している。評価当日、生後1か月の子どもの泣声の後に授乳する様子が観察され、基本に沿った支援が実施されていることが確認された。しかし、深夜帯の2人勤務時は、自立授乳が容易ではなく、職員の見守りの中、一人授乳が行われる事もあり、養育者の課題となっている。		
	② A9 離乳食を進めるに際して十分な配慮を行っている。	a
【コメント】 マニュアルを参考にしてアセスメントや支援計画が策定され、発達月齢に沿って、ケースマザー・保育士・栄養士・調理師・看護師等が連携して調理と食事介助に当たる体制となっており、個々の子どもの状況に応じ離乳支援が実施されている。栄養士は食事場面の観察を大切に、調理方法や食事量の適正化を図り、看護師は離乳食開始に合わせて受診を予定し、安全への配慮を行っている。評価当日に、離乳食を始めて間もない子供を抱っこし、ゆっくりと声を掛けながら食事介助する職員の姿が見られた。		
	③ A10 食事がおいしく楽しく食べられるよう工夫している。	a
【コメント】 マニュアルに沿って、美味しく楽しく食べる支援が実施されており、職員と共にテーブルに着き一緒に楽しめる支援となっている。L字型テーブルや、子ども一人ひとりの身体に合わせたサイズの椅子は、足台・背当て等で食べやすく安全な姿勢が保持されており、食事に集中できる工夫が凝らされている。ゆっくり、しかし、だらだらとならない時間配分に配慮しながら食事摂取量の確保を大切にしている。子どもがスプーンや手を使ってのびのびと食事をしている様子が観察された。歯磨きは無理せず習慣化できるように個別支援が行われている。		
	④ A11 栄養管理に十分な注意を払っている。	a
【コメント】 栄養士・調理師・保育士・看護師は調理や食事介助に直接関わり、美味しい食事を楽しく食べながら栄養管理を行うこととしている。季節ごとの行事食は、バイキングで子どもや職員、ボランティアと一緒に食べたり、旬の果物や、水やりをして育てた野菜を収穫して子供と調理して食べたり、ホットケーキやトーストを焼いて食べる等が行われている。栄養士は、緊急入所アセスメント不足と思われる時は、アレルギーが疑われる食材を除いた献立で対応しており、状態把握と情報収集に努め、一人ひとりの子どもに適切な食事の提供に努めて栄養管理を行っている。		
(3) 衣生活		
	① A12 気候や場面、発達に応じた清潔な衣類を用意し、適切な衣類管理を行っている。	a
【コメント】 マニュアルに沿って支援され、設立時より主に綿素材を選び、動き易さにも配慮した衣類の使用を行っている。ケースマザーは、発達に応じた衣類の購入や、刺繍でネームを入れ個別に保管している。衣類係が衣替えや、泥遊び用の衣類管理を行っている。評価当日、カラフルで可愛いレインコートを着た子どもたちが、「わたしの」「ぼくの」と言いながら雨靴と傘をさして楽しそうに出かける様子が見られた。		

(4) 睡眠		
	① A13 乳幼児が快適に十分な睡眠をとれるよう取り組んでいる。	a
【コメント】 マニュアルに、「睡眠のパターンと時間」「快適な睡眠のために」「ベッドについて」「布団について」等記載されている。職員は3交代で見守り、15分おきに子どもの様子を確認し、睡眠時の体位やぐずり、咳等は記号と言葉で記録され、窒息防止やSIDSへの早期対応を行ない快適な睡眠がとれるように取り組んでいる。建物中央部に位置する寝室は、外部環境からの影響に配慮し、障子や天窓、エアコン等で明るさや室温などを調整し、必要に応じて3つに仕切り、環境を整えて十分な睡眠の確保を図っている。大小と高低差があるベッドには、手作りで色とりどりの布製のネームが付けてある。固めの布団は洗濯と日光消毒で清潔を保っている。		
	① A14 快適な入浴・沐浴ができるようにしている。	a
【コメント】 マニュアルの「清潔を楽しみ身に着ける」の入浴編に沿って、毎日の入浴と入浴前の乾布摩擦が行われている。沐浴と入浴は子どもの発達状態により分けており、状況に合わせて洗い方や入浴時間に配慮している。おもちゃを使用したり、声かけしながら、楽しい入浴となるよう努めている。入浴は2人体制で実施し、子どもの安心と安全が配慮されている。また、家庭用浴槽に職員と一緒に入り、ゆっくり楽しい時間を持つ工夫も見られた。訪問調査日、入浴時に聞こえてくる職員の声かけは、優しく、心地よい入浴支援が実施されていることが感じられた。		
(6) 排泄		
	① A15 乳幼児が排泄への意識を持てるように工夫している。	a
【コメント】 マニュアルの「排泄一快の気分」に沿って、言葉かけをしながらその子に合った排泄介助が行われている。トイレや排泄に対して嫌悪感や拒否感を持たないように、無理なトレーニングは行わないこととしている。排泄への自立は、衣類の着脱・便座に座ることへの子どもの興味や、立ったまま「ウン」と頑張る様子に配慮しながら、数を数えたり声かけをして、心地よい排泄支援への工夫に取り組んでいる。		
(7) 遊び		
	① A16 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
【コメント】 マニュアル「子どもと遊び」に「室内で遊ぶ」と「戸外で遊ぶ」として細かく示されている。平屋でバリアフリーの建物は、採光も良く、硝子戸を通して広がる庭から四季の変化も感じられる設計となっている。戸外遊びや散歩、外気浴が好まれる中、感覚統合を取り入れた遊具などを用いて ケースマザーとの個別の時間・個別の玩具・自分で選択して遊ぶ時間等が持たれている。玩具は危険防止のため子どもが自由に出し入れする仕組みは取られてない。		
(8) 健康		
	① A17 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
【コメント】 保育看護マニュアルに沿って、アセスメントや母子手帳をもとに子どもの特性に応じた健康管理が行われ、定期受診と健診、離乳食開始に合わせた受診など、医療機関や児童相談所と連携して実施されている。看護師がたてる予防接種表や服薬管理は職員間で共有し、支援している。経過観察や内容は、「熱記入表」に記録し、個人ファイルに纏めて1か月の経過が確認できるようになっている。		
とする	② A18 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
【コメント】 病・虚弱児の入所も多いが、どの子に対しても個別に対応して経過記録を残しており、それぞれの発育と健康状態の把握が出来る仕組みとなっている。専門医と嘱託医への受診や、服薬管理などは関係する機関と連携を図って実施され、必要時は意見や紹介状をもとにリハビリや聾学校に通う支援等が図られている。		

(9) 心理的ケア		
	① A19 乳幼児と保護者等に必要な心理的支援を行っている。	b
【コメント】 定期的に心理士による発達検査・発達診断が実施され養育計画に反映されている。心理士は、個別対応職員と協働して対応し、具体的な支援の周知は個別対応職員が行い、内容判断については心理士が行う仕組みとなっている。ただ、保護者への対応は、家庭支援専門相談員が主に行い、心理士による保護者への心理的な援助は行われていない様に見られた。		
(10) 施設と家族との信頼関係づくり		
	① A20 施設は家族との信頼関係づくりに取り組み、家族からの相談に応じる体制を確立している。	a
【コメント】 家庭支援専門相談員が中心となって保護者の状況・様子に合わせて信頼関係作りに取り組んでいる。子どもの様子は、保護者の背景や、子どもとの関係を十分理解した上で、面会時や電話の際に話したり、養育技術を伝えることとしている。児童相談所が指導的支援を、ホームは養育スキルを助言する支援で体制を確立している。		
(11) 親子関係の再構築支援		
	① A21 親子関係の再構築等のために家族への支援に積極的に取り組んでいる。	a
【コメント】 家庭支援専門相談員を中心に入所児童状況報告書を児童相談所に毎月提出し、再統合プログラムをもとに慣らし計画が立てられ、保護者への支援が行われている。ケース会議の定期的開催や、3カ月に1回のアセスメントは児童相談所に提示し協議を行い、外出・一時帰宅・外泊が計画され、保護者による記録等を共有して支援に活かしている。退所時は手作りのアルバムが手渡されている。		
	① A22 スーパービジョンの体制を確立し、職員の専門性の向上や施設の組織力の向上に取り組んでいる。	b
【コメント】 スーパービジョンは、1年間の研修を受けたメンター2名と園長がその役割を担っている。目標管理面接や、OJTを通して専門性のあるスキル向上のため、相談する体制が整備されている。園長やメンター以外の職員も場面に応じて助言・指導を行っている。ただ、職員の中には、自分の指導がスキル向上に役立っているかの成果判定に苦慮している様子がみられた。今後は、基幹的職員を中心に、スーパービジョンの体制が強化され、組織力の向上に取り組むことが望まれる。		

評估結果

a

b

c

a

c