

様式第1号

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	神戸市北区鈴蘭台北町1-11-8 ベルダ鈴蘭台601号
評価実施期間	23年 4月 1 日~24 年 3月 31 日 (実地(訪問)調査日 24年 3月 9日)
評価調査者	HF05-1-0083・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：社会福祉法人 愛和会 (施設名) なかよし保育園	種別：保育所
代表者氏名：園長 鴨谷 一恵 (管理者)	開設(指定)年月日： 平成 12 年 10月 1日
設置主体：社会福祉法人 愛和会 経営主体：	定員 120名 (144名) (利用人数)
所在地：〒665-0874 兵庫県宝塚市中筋2丁目10番18号	
電話番号：0797-80-4152	FAX番号：0797-80-4113
E-mail： nakayosi-hoikuen@mirror.ocn.ne.jp	ホームページアドレス： http://www.takarazuka-aiwakai.or.jp

(2) 基本情報

<p>理念・方針 子どもをサービスの受け手とした考えに基づき、乳幼児デイケアの発想と児童福祉の視点に立ったソーシャルケアとして家庭支援を行います。また、複合施設であることを活かして乳幼児・児童・高齢者が日々の交流を自然な形で行います。</p> <p>力を入れて取り組んでいる点 遊びや生活を通して生きる力の基礎を培います。</p>						
職員配置 ()内非常勤	職 種	人 数	職 種	人 数	職 種	人 数
	施設長	1 ()	臨床心理士	1 (1)		()
	保育士	48 (30)		()		()
	事務員	3 (1)		()		()
施設の状況(平成24年3月1日現在)						
0歳児クラス	13名	1歳児クラス	24名	2歳児クラス	26名	
3歳児クラス	26名	4歳児クラス	27名	5歳児クラス	28名	

3 評価結果

総評

特に評価の高い点

当該法人は老人福祉施設等、複数の施設を有する事業体となっています。

その施設運営は法人本部が定期的にクオリティチェックを行ったり、保護者からアンケートを取るなど、徹底して利用者満足の向上に努めています。

保育士はベテランと若手がバランスよく配置されており、落ち着いた保育がなされています。

また、外部の研修にも積極的に参加する他、独自の内部研修も多く行われており、その質の向上にも努めています。

特に改善を求められる点

当該法人は複数の施設を有する事業体となっています。

重点課題については法人本部で決定し、日常業務を施設が行っています。

その結果、保育士を中心とする職員は、保育サービスに集中できるといった利点はあるものの、組織として施設を運営しているという意識に乏しい面があります。

また職員間においても、その勤務形態により組織の一員であるとの認識に温度差があるように感じられます。

組織の運営は管理者や一部の正職員だけで行うものではなく、新人職員やパート職員をも含んだ全員で行うものだとの認識が望まれます。

第三者評価結果に対する事業者のコメント

第三者評価を受審し、管理職が率先・垂範する事は基より、組織運営に当たって全職員の意見を聞く機会を作って、事業計画に反映・実施していくシステムを構築・推進し、さらに周知・徹底する大切さを理解する事ができました。

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 福祉サービスの基本方針と組織

- 1 理念・基本方針

	第三者評価結果
- 1 -(1) 理念、基本方針を確立している。	
- 1 -(1)- 理念を明文化している。	a・b・c
- 1 -(1)- 理念に基づく基本方針を明文化している。	a・b・c
- 1 -(2) 理念や基本方針を周知している。	
- 1 -(2)- 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。	a・b・c

特記事項

保育理念や基本方針は適正に策定されており、その文言から保育所の使命や目指す方向、考え方を読み取る事ができます。
 理念や基本方針を職員が理解できるよう、職員会議での説明など具体的な取組みが行われており職員もその内容をよく理解しています。
 利用者やその家族への周知も入園のしおりへの記載、行事等における説明など積極的に取組みが行われています。

- 2 計画の策定

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

特記事項

単年度の事業計画は適切に作成されており、その内容も数値目標を設定するなど具体的なものになっています。
 中・長期計画も適切に策定されており、関係職員もその内容をよく理解しています。
 今後は、これらの計画等の見直しの頻度を高める事により、更に内容の濃いものにしていくような取組みが望まれます。

- 3 管理者の責任とリーダーシップ

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

特記事項

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

評価対象 組織の運営管理

- 1 経営状況の把握

		第三者評価結果
- 1 -(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
- 1 -(1)-	事業経営をとりまく環境を的確に把握している。	a ・ b ・ c
- 1 -(1)-	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。	a ・ b ・ c
- 1 -(1)-	外部監査等を実施している。	a ・ b ・ c

特記事項

<p>福祉サービス全体に対するニーズや潜在的利用者に関するデータ等の収集、保育所が位置する地域での利用者等の特徴や変化等を把握するための取組みが行われています。</p> <p>定期的コスト分析や在園児の推移等の分析を行なうなど、経営状況を分析して改善すべき課題を発見するための取組みも行われています。</p> <p>しかし、経営状況や改善すべき課題等の職員への周知、並びに職員への問題意識の高揚への取り組みが少し弱い様に思われます。</p> <p>今後は、職員が経営状況等に関心を持つような取り組みが望まれます。</p>
--

- 2 人材の確保・養成

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

特記事項

組織が目指す保育サービスを実施するために基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める基本姿勢や意識・専門性などが明示されています。

また、個別の職員の知識、技術水準、技能の必要性などを把握しており、職員ひとり一人について基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されています。

研修を修了した後も報告レポートの作成や研修内容の発表など研修成果の定着を図る取り組みが行われています。

- 3 安全管理

	第三者評価結果
- 3 -(1) 利用者の安全を確保するための取組を行っている。	
- 3 -(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。	a ・ b ・ c
- 3 -(1)- 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 ・ b ・ c

特記事項

安全管理については事故発生時対応マニュアル等の整備、チェックリストの活用など積極的に行われています。

定期的に安全確保に関する検討会も開催されています。

子どもの安全を脅かす事例の収集も積極的に行なわれており、収集した事例について、職員参画のもとで発生要因を分析し、未然防止策の検討が行なわれています。

- 4 地域との交流と連携

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

特記事項

<p>利用者地域のかかわり、施設地域とのかかわりを非常に大切にしています。子育て相談など事業所が有する機能も惜しみなく地域に還元しています。関係機関との連携やネットワークを通じて保育のみならず、地域の福祉向上のための取組みも行われています。</p> <p>保育所地域の係わりの必要性や基本的な考え方の職員への周知も十分になされています。ボランティアの受け入れについても適切におこなわれており、職員もその受け入れの意義や方針を良く理解しています。</p>
--

評価対象 適切な福祉サービスの実施

- 1 利用者本位の福祉サービス

	第三者評価結果
- 1 -(1) 利用者を尊重する姿勢を明示している。	
- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(1)- 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 ・ b ・ c
- 1 -(2) 利用者満足の向上に努めている。	
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(3) 利用者が意見等を述べやすい体制を確保している。	
- 1 -(3)- 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 ・ b ・ c
- 1 -(3)- 苦情解決の仕組みを確立し十分に周知・機能している。	a ・ b ・ c
- 1 -(3)- 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a ・ b ・ c

特記事項

<p>子どものプライバシー保護については、マニュアル等も整備されており、これらに基づいたサービスが実施されています。</p> <p>利用者からの意見や苦情については、それを解決するための体制の整備や、保護者へのフィードバックをするための体制は整備されています。</p> <p>苦情内容についても、その苦情を申し出た保護者等に配慮した上で、苦情内容やその解決結果を公表しており、利用者への信頼や安心感の確保に努めています。</p>
--

- 2 サービスの質の確保

	第三者評価結果
- 2 -(1) 質の向上に向けた取組を組織的に行っている。	
- 2 -(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。	a ・ b ・ c
- 2 -(1)- 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 ・ b ・ c
- 2 -(1)- 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a ・ b ・ c
- 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。	
- 2 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 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。	a ・ b ・ c
- 2 -(3) サービス実施の記録を適切に行っている。	
- 2 -(3)- 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。	a ・ b ・ c
- 2 -(3)- 利用者に関する記録の管理体制を確立している。	a ・ b ・ c
- 2 -(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。	a ・ b ・ c

特記事項

<p>サービスの質の向上については、随時その内容の見直しや評価が行われています。 また、定められた評価基準に基づいて、自己評価も行われています。 個々のサービスの標準的な実施方法も定められており、その中には子どもの個性尊重や保護者のプライバシー保護の姿勢も明示されています。 今後は、自己評価の基準を更に充実する事により、サービスの質を高めて行く事が望まれます。 利用者に対する記録の整備もその仕組みを整備したうえで適切に行なわれています。</p>
--

- 3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果
- 3 -(1) サービス提供の開始を適切に行っている。	
- 3 -(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。	a ・ b ・ c
- 3 -(1)- 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 ・ b ・ c
- 3 -(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	
- 3 -(2)- 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 ・ b ・ c

特記事項

<p>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。 また、サービスの継続性に配慮した対応を行うため、他の施設への転園の場合の規定や卒園後の保護者への保育支援の仕組み作りも適切に行なわれています。</p>

- 4 サービス実施計画の策定

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

特記事項

<p>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われています。 また、子ども一人ひとりのニーズや課題を明示するための手続きも適切に行われています。 サービスの実施計画についても適切に策定されています。 そのサービスの実施計画どおりにサービスが行われている事を確認するための仕組み作りも行われています。 また、その評価・見直しも定期的なものはもちろんの事、必要があれば随時行われています。</p>

評価対象 実施する福祉サービスの内容

- 1 子どもの発達援助

	第三者評価結果
- 1 -(1) 発達援助の基本	
- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(1)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(2) 健康管理・食事	
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(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。	a ・ b ・ c
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(2)- 食事を楽しむことができる工夫をしている。	a ・ b ・ c
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 -(2)- 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。	a ・ b ・ c

- 1 - (3) 保育環境	
- 1 - (3)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (3)- 生活の場に相応しい環境とする取組を行っている。	a ・ b ・ c
- 1 - (4) 保育内容	
- 1 - (4)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 子どもが自発的に活動できる環境を整備している。	a ・ b ・ c
- 1 - (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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- さまざまな表現活動が体験できるように配慮している。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 遊びや生活を通して人間関係が育つよう配慮している。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 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。	a ・ b ・ c
- 1 - (4)- 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。	a ・ 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。

- 2 子育て支援

	第三者評価結果
- 2 - (1) 入所児童の保護者等への育児支援	
- 2 - (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。	a ・ b ・ c
- 2 - (1)- 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。	a ・ b ・ c
- 2 - (1)- 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。	a ・ b ・ c
- 2 - (1)- 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。	a ・ b ・ c

- 2 -(1)- 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。	a ・ b ・ c
- 2 -(1)- 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 ・ b ・ c

特記事項

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。

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。

- 3 安全・事故防止

	第三者評価結果
- 3 -(1) 安全・事故防止	
- 3 -(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。	a ・ b ・ c
- 3 -(1)- 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。	a ・ b ・ c
- 3 -(1)- 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。	a ・ b ・ c
- 3 -(1)- 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。	a ・ b ・ c
- 3 -(1)- 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。	a ・ b ・ c

特記事項

安全管理や事故防止についてはマニュアルやチェックリストの整備も適切に行なわれています。また、職員に対する研修や検討会など、その周知徹底もなされています。

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に行なわれています。

今後は、各種マニュアル等の定期的な評価・分析・見直しを行う事により更にその内容の充実を図る事が望まれます。