

# 福祉サービス第三者評価結果の公表ガイドライン

## 第三者評価機関情報

評価機関名：有限会社 保健情報サービス

訪問実施期間 平成18年12月 9日

## 事業者情報

名称：米子聖園ベビーホーム	種別：乳児園
代表者氏名：澤 峯子	定員（利用人数）： 20名
所在地：鳥取県米子市上後藤4丁目2番36号	TEL 0859 29 5924

## 総評

### 特に評価の高い点

米子聖園ベビーホームは昭和44年1月に鳥取大学医学部医師会立「米子乳児園」から聖心の布教姉妹会に移管され、20名定員で発足した施設で「愛されるためにこの子達は生まれここに来ている」というキリスト教の礎の下に養育に欠ける赤ちゃん達を親に代わって入所から退所まで一貫した担当制が整えられていた。この頃あまり見られなくなったおんぶを日常的に取り入れスキンシップを多く取り入れられている。評価当日もおんぶにて予防接種に出かける姿を目にした。理念や方針も職員全体に熟知されており、赤ちゃん一人ひとりの表情も豊かであった。まま食いや、宮参りを初め大きくなった時、「愛されて、大事に育った」と言う証の写真を多く残してあげるなど、「大切に育てられたいた」事が取組みの随所に実感することが出来る。また、地域のニーズを把握し子育て支援事業等、地域の福祉活動にも力を入れ中身の濃い支援がなされている。親の自立計画表を独自に作成するなどし、一人でも多くの乳児がホームを巣立った後、本来の親もとで育てられようとどの願いを込め熱い思いで支援がなされている。

### 改善を求められる点

日中病弱児は専用の部屋で過ごしているが、夜間は保育室に健常児と一緒に朝まで過ごしており、人員、ハード面も関係し大変であろうかと思われるが、お互いの健康管理や安全面などを考慮する必要があると思われるので、今後の課題としたい。また、地震等を想定しテレビ、タンス類の固定や非難経路の再点検も必要ではないかと思われた。他に退所後のアフターケアの継続性のあり方や、より家庭に近いホームづくりを視野に入れた取組みもされることを望みます。虫歯予防の為に乳児のうちから口腔ケアを職員も意識し、遊びを通し歯ブラシに親しむ等を試みられるのも良いではないでしょうか。現在同じ食器が全員使われていますが、個別化をしていく方向も一案かと思われます。今後も数少ない乳児院の役割を担い益々質の向上を目指してより良いホームになられることを期待しています。

### 第三者評価結果に対する事業者のコメント

過分なる評価を頂きまして有難うございました。第三者評価結果と自己評価にそれ程の差がないように実感し、嬉しく思っています。改善しなければならない事、工夫をしていくべき点などは真摯に受け止め、今後より一層努力していきたいと思っています。早速、テレビ台・タンス類の固定、危険物・場所の再点検なども致しました。自分達の仕事に誇りと自信をもって、更に一人一人の子供達に心から愛情をそそぎ、地域に根ざしたより良い乳児院となれるよう励みたいと思います。

各評価項目に係る第三者評価結果 別紙のとおり

# 福祉サービス第三者評価結果

すべての評価項目（55項目）について、判断基準（a・b・cの3段階）に基づいた評価結果を表示する。

## 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

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。		
- 1 - (1) - 理念が明文化されている。	a	児童福祉法に基づき乳児院の役割を熟知した上で全職員が「赤ちゃんを親にかわって、心身共に健全に育て愛されている事が心に残るように」の乳児院の理念を掲げ明文化されている。
- 1 - (1) - 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	キリスト教愛と児童観を踏まえ基本方針を明文化しておられた。
が		
- 1 - (2) - 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	職員に理念や基本方針が記載された物を渡すと共に、常日頃会議等でも繰り返し話し周知されていた。また職員のヒヤリングでも理念を聞くと明確に答えられた。
- 1 - (2) - 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	入所時面接、若しくはその後の面談時に立会い、施設のパンフレットを渡し説明するなど、保護者にも周知しておられた。

### - 2 計画の策定

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
- 2 - (1) - 中・長期計画が策定されている。	a	現在行われている育児サークルの内容の見直しや、地域のニーズに基づいた福祉サービス、建物の改修等長期目標の計画が策定されていた。
- 2 - (1) - 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	事業計画には、中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。また事業計画は、単なる「行事計画」になっていない。
- 2 - (2) 計画が適切に策定されている。		
- 2 - (2) - 計画の策定が組織的に行われている。	a	計画の策定については目標に向けて職員参画の下、内容が具体的に事業計画に反映されることが望まれます。
- 2 - (2) - 計画が職員や利用者等に周知されている。	b	各計画を会議や研修において説明し共通理解されているが、各計画を面会に来られた家族にしか周知していない。今後、周知状況を確認し、各計画を理解していただけるような継続的な取組を行っていただきたい。

### - 3 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。		
- 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	園長の役割や責任は文書化するとともに、会議や研修において表明している。
- 3 - (1) - 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。	a	法人内外の研修を初め様々な会議に積極的に参加し、研鑽を深め、遵守すべき法令等職員に周知する取組みが図られている。
- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
- 3 - (2) - 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。	a	実施する福祉サービスの質の現状について、職員の意見を取り込めるための具体的な取組を行っている。
- 3 - (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。	a	勤務体制の見直し、業務の簡素化、専門性を生かした養育等、現状に甘んじることなく常に問題意識を持ち、リーダーシップを発揮されていた。

## 評価対象 組織の運営管理

### - 1 経営状況の把握

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 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が的確に把握されている。	a	入退所の状況、一時保護、ショートステイ等、経営を視野に入れた運営がなされていた。
- 1 - (1) - 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。	a	新たに鳥取県東部に乳児院が開設される現状を踏まえ、ショートステイの受入れを今後増やしていく等改善すべき課題の発見もなされていた。今後より具体的に経営全般の取組みに向け定期的に職員と話し合いをされることを望みます。
- 1 - (1) - 外部監査が実施されている。	b	県による指導監査は年1回行われているが、外部監査の結果や公認会計士等による指導や指摘事項に基づいて経営改善を実施されていない。

- 2 人材の確保・養成

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。		
- 2 - (1) - 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	有資格者はもとより家庭に代わって乳児を昼夜養育する施設なので、「心から慈しみ育てられる」人材を定数以上に確保し、個別保育の充実や専門的知識を深めるよう努力されている。
- 2 - (1) - 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	母親に代わる職員として女性ばかりの人材は止むを得ないと思われるが、父親代わりの男性と触れ合う機会も考慮されることを今後期待したい。
- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
- 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が構築されている。	a	有給休暇の消化率が悪い為、職員数を増やし有給が取り易くしたり、職員の家庭状況に応じ夜勤勤務を組まない、変則勤務を減らす等の配慮がなされている。
- 2 - (2) - 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b	福利厚生事業は実施されておられるが、やや不十分と思われる。
- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
- 2 - (3) - 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	ホームが目指す福祉サービスを実施する為に、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める基本的姿勢や意識を明示している。
- 2 - (3) - 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	個別の職員に応じた教育・研修を行い、職員の質の向上に向けた体制が確立されている。
- 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。	b	研修成果に基づいて評価・分析するシステムが弱く、今後質の向上に向けて更なる取り組みを期待したい。
- 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
- 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	受入れマニュアルも作成されており、担当者も決まっている。
- 2 - (4) - 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	県内外からの実習生を受入れ、事前オリエンテーションを行うなど育成について積極的に取り組まれている。

- 3 安全管理

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 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。		
- 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が整備されている。	a	人形を使っての「118」救命処置法・避難訓練を始めベビーセンスを取り入れた事故・急変時、感染症の発生時の対応も行われている。
- 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。	b	人目が無い時に1歳児に危険を及ぼす事も考慮し、ベッドの高さやベッド柵、安全面にも考慮されている。

#### - 4 地域との交流と連携

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 4 - (1) 地域との連携が適切に確保されている。		
- 4 - (1) - 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	地域の人々の理解を得る事やコミュニケーションは活発に図られている。
- 4 - (1) - 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	子育て支援事業の育児サークルを毎月1回ホームで開催している。多くの参加者が書面でも確認できた。これらのパンフレットは各関係機関に配布されている。
- 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	ボランティアの受け入れも年間の計画表が作成されており、それとは別に乳児院の役割、理念、注意等細かく文書化されている。
- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。		
- 4 - (2) - 必要な社会資源を明確にしている。	a	利用者へのサービスの質の向上のために民生委員、児童相談所と連携が取られている。
- 4 - (2) - 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	措置機関の委託により入退所を行っているホームでもあり、児童相談所との定期連絡会を始め、関係機関と連携しながら運営がなされている。
- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズを把握している。	b	ニーズの把握への取組みが、やや欠けていると思われる。
- 4 - (3) - 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	育児支援事業、ショートステイ等福祉ニーズに基づいて事業がなされている

#### 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

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
- 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持つための取り組みを行っている。	a	乳児院の使命役割に加え、キリスト教の愛の心に習い一人ひとり慈しみ、尊重するよう常々園長の言葉や態度としてサービスの心得にも謳われている。
- 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	各家庭の事情を配慮した面談の設定やホーム便りもホーム名の記載の無い封筒を使用する等、プライバシー保護の決め細やかな配慮がなされている。
- 1 - (2) 利用者満足の向上に努めている。		
- 1 - (2) - 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a	入所者が乳児と言うこともあり満足度の把握は食事の好み等に限られる。

- 1 - (2) - 利用者満足の上に向けた取り組みを行っている。	a	家族には面会時に、相談員、担任、園長と話し合いを行い満足度の把握に努めている。
- 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 - (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	外出・外泊の際、用紙に困った事の記入欄を設けたり、意見箱を設置する等している。
- 1 - (3) - 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	苦情解決の仕組みは確立されているが、面会に来られない人や連絡が取れない家族もあり、周知の徹底は不十分である。ホームの特性上、困難な点は理解できるが今後も努力が望まれる。
- 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	その場に応じて対応されている。

- 2 サービスの質の確保

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 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。		
- 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	サービス内容についてはホーム内で毎月検討会が行なわれている。
- 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	検討会では見直しを含め、個々にシートを作成し実行に向け、日々努力しておられる。
- 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	毎月の検討会や児童相談所とのケース検討会等で話し合いを行い、質の向上に向けた取り組みが組織的に行なわれていた。
- 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。		
- 2 - (2) - 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	個々のサービス内容は担当者が作成している。発達が目まぐるしい乳児なので、毎月目標を立てサービスが提供されており、その実施の内容が書面上でも確認できた。
- 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	毎月、職員間で検証・見直しが行なわれている。
- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
- 2 - (3) - 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	サービスの実施記録や成長記録は一人一人適切に記録されている事が確認できた。
- 2 - (3) - 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	記録の保存場所は確保されているが、現在は鍵のない戸棚に保管されているため、個人情報漏れる恐れがある事も予測し、今後は鍵を付ける事等を検討しておられた。
- 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	利用者の状況等に関する情報は職員間で共有されており、非番の職員は伝達が終了したらチェックをする体制がなされていた。

- 3 サービスの開始・継続

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
- 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	施設見学や問い合わせ等に随時対応し、サービス提供の開始の情報をパンフレット等でも提供されていた。
- 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	入所時や問診時に提供するサービスの内容等を細かく説明し、同意が得られている。
- 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。	b	家庭引き取り、里親、施設移行等、退所後のアフターケアはケース毎に行なわれていたが、不十分な事例もあり、今後は継続性を持ちアフターケアが行なわれる様に検討されていた。

- 4 サービス実施計画の策定

評価項目	第三者評価結果	留意事項
- 4 - (1) 利用者のアセスメントが行われている。		
- 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	利用者の身体状況や生活状況を組織が定めた統一された様式により把握し記録されていた。
- 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	利用者の個別のサービス内容について、サービス場面ごとに実施され、明示もされている。
- 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。		
- 4 - (2) - サービス実施計画を適切に策定している。	a	乳幼児期は人格形成の基礎のできる大切な時期である事を鑑み、個人差の著しい発育や発達程度に応じ、生理的・生理的欲求を把握しつつ食生活も含めサービス実施計画を策定している。
- 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	サービス実施計画の評価・見直しは定期的に行なわれており、書面や聞き取りで確認できた。



# 福祉サービス第三者評価結果 (付加基準 - 乳児院版 - )

すべての評価項目(19項目)について、判断基準(a・b・cの3段階)に基づいた評価結果を表示する。

## A - 1 日常生活支援サービス

評価項目	第三者評価結果	コメント
A - 1 - (1) 援助の基本		
A - 1 - (1) - 乳幼児と愛着関係を築くように努めている。	a	入所から退所までを一貫した養育担当制を取り、特定の大人と個別の関わりを持ちながら、語りかけや「抱っこ」、「おんぶ」等の日々の触れ合いを大切にし、心身の安定を図り心地よい状態で共有できるよう努められている。
A 1 - (2) 健康管理		
A - 1 - (2) - 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	バイタルチェック、予防接種、定期健診を行う等、看護師を中心に健康管理を行うと共に、異常がある場合は速やかに主治医と相談できる体制が取られている。
A - 1 - (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。	b	病・虚弱児等について日中は観察室で病児保育を行っているが、午睡や夜間は他の乳児と同室である為不十分な点が見られる。
A - 1 - (2) - 乳幼児突然死症候群(SIDS)や窒息の予防策を講じている。	a	乳幼児突然死症候群(SIDS)の予防策、ベビーセンスを使用したり睡眠時の巡回をきめ細やかに行っている。
A - 1 - (3) 睡眠環境等		
A - 1 - (3) - 乳幼児が十分な睡眠をとれるように工夫している。	a	遮光カーテンや空調(温度、湿度)の管理を気をつけたり、心地よく眠りにつけるように子守唄や軽く叩いたりしている。また寝付けない時にはおんぶしてあげている。
A - 1 - (3) - 快適な睡眠環境を整えるように工夫している。	a	遮光カーテンや空調(温度、湿度)の管理を気をつけておられる。
A - 1 - (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。	a	衣類は個別化されており、清潔で肌触りの良いものが提供されている。
A - 1 - (3) - 快適な入浴・沐浴ができるようにしている。	b	毎日入浴が行われている。2歳児は2階の浴室を使用しゆったり楽しく入浴できていたが、1階の浴室は決められた時間内に使用しなければならないので、慌しい場面も見受けられる。お風呂用の玩具も適当に用意されている。

A - 1 - ( 4 ) 食事		
A - 1 - ( 4 ) - 乳幼児に対して適切な授乳を行っている。	b	基本的に抱っこ授乳であるが、職員の手薄な朝や寝る前は枕乳乳になることがある。乳幼児との触れ合いを大切にし、枕授乳は極力避けていただくよう努めていただきたい。
A - 1 - ( 4 ) - 離乳食を進めるに際しては十分な配慮をしている。	a	離乳食の知識、援助方法等が作成しており、職員間に共通の理解がされていた。
A - 1 - ( 4 ) - 食事がおいしく楽しく食べられるよう工夫している。	a	食事も楽しく食べていてどの子ども食欲旺盛であった。今後、食器の個別化への取組みの検討を期待したいと思います。
A - 1 - ( 4 ) - 栄養管理に十分な注意が払われている。	a	アレルギーの配慮、残食調査も行いながら十分な栄養管理が栄養士を中心に行われていた。
A - 1 - ( 5 ) 発達段階に応じた支援		
A - 1 - ( 5 ) - 幼児が排泄への意識を持てるように工夫している。	a	おむつ交換は随時行われており、子供用トイレが1ヶ所しかないので、おまるコーナーを作り、座らせたりして排泄の意識を育てておられた。おまるコーナーが人目に触れ易い所にあるのでスクリーンやカーテンを利用される等工夫が望まれます。
A - 1 - ( 5 ) - 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	玩具は個別、共有の物が種類、量も豊富に取り揃えられている。また、ペープサートを始め集団で楽しむ遊具もあり、職員や他の乳児との触れ合いや遊びを通し、情緒の育成が図られる支援がなされていた。
A 1 - ( 6 ) 家族とのつながり		
A - 1 - ( 6 ) - 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る。	a	児童相談所には常に保護の関わりについて、現況報告をしており、必要に応じて保護者とのファミリーケースワークも行っている。
A - 1 - ( 6 ) - 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	保護者には定期的な面談を促し、面会時には育児スキルを身に付けて頂く支援をし、保護者と子の愛着関係、養育意欲の形成に努めておられる。
A - 1 - ( 6 ) - 乳幼児と保護者に必要な心理的支援を行っている。	a	独自の自立計画表を作成し心理的支援も含め取り組んでおられる。

## A - 2 利用者の尊重

評価項目	第三者評価結果	コメント
A - 2 - ( 1 ) 乳幼児の権利擁護		
A - 2 - ( 1 ) - 体罰が行われないよう徹底されている。	a	特にキリストが幼い子供達に注いでいた優しい心に習って、神から頂いた尊い生命を預かり、親に代わって一人ひとりの乳幼児にかけがえの無い存在として良い素質を十分に伸ばすよう愛情を込めて育てると言う配慮の下に尊重され育てられている。
A - 2 - ( 1 ) - 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	日頃から職員間同士で注意し合い、暴力、暴言防止に努められておられる。また外泊時身体チェック表を作り、保護者の虐待の観察やその恐れのある保護者については、面会時も同伴する等、独自の取組みが行われている。