

# 福祉サービス評価の訪問調査表(兵庫保育園)

共通項目編

福祉サービスの基本方針と組織		評価	評価の根拠・コメント
1 理念・基本方針			
(1)理念、基本方針が確立されている。			
理念が明文化されている。	a	理念は、施設の入園案内用のしおり明示されており、その内容も当施設の目指す方向や考え方を読み取れる分かりやすい表現になっている。	
理念に基づく基本方針が明文化されている。	a		
(2)理念や基本方針が周知されている。			
理念や基本方針が職員に周知されている。	a	基本理念や保育方針、保育目標は年3回行われる全体会議において、職員への浸透が図られている。また、新規採用職員に対しても、採用時研修において説明がなされている。	
理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b		
2 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。			
中・長期計画が策定されている。	c	地域の保育を取り巻く環境変化の実態把握に努め、単年度における事業計画に反映させるとともに、将来展望は持っているが、課題や問題点の解決に向けた具体的な中長期計画の策定までは行われていない。	
中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	c		
2 計画の策定			
(2)計画が適切に策定されている。			
計画の策定が組織的に行われている。	a	事業計画は施設内に組織された各種委員会や職員会議などを通じ策定されている。また、必要に応じ随時の見直しや検討も重ねられている。 各計画は、クラスごとの年間目標を定めた上で、行事計画として保護者に周知されている。変更時には、便り等によりその内容が伝えられている。	
計画が職員や利用者に周知されている。	a		
3 管理者の責任とリーダーシップ			
(1)管理者の責任が明確にされている。			
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	組織統制と業務分掌を示した組織図が作成され、職務分担が明確になされている。その中で役割や責任が表明されている。 管理者はその社会的使命を理解しており、各種の研修や会議等に積極的に参加するなど、自己研鑽に努めるとともに、月目標を定め、この目標を通じて管理者としての職掌を果たしている。	
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		
(2)管理者のリーダーシップが発揮されている。			
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	管理者は、施設が目指す方向を明確に語ることができ、課題と改善に向けた取り組みを組織全体のこととして明らかにし、指導している。 職員も同様の意識を持ち取り組んでいる姿勢が、各種委員会の活動状況からも窺える。	
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		

福祉サービスの基本方針と組織		評価	評価の根拠・コメント
3 管理者の責任とリーダーシップ			
(2)管理者のリーダーシップが発揮されている。			
管理者は、代表者とともに福祉サービスの質の向上に熱意を持ち、それぞれの権限や責任を踏まえて、ともに取り組んでいる。	a	法人代表者と管理者の役割、権限が明確であり、それぞれの役割と責任に応じた取り組みがなされている。また、協働する仕組みも確立されている。	
組織の運営管理			
1 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。			
事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	関係団体の会議や行政説明を基に地域における保育ニーズや、地域の特徴・変化の把握に努めている。さらに、地域との懇談を通じ潜在的ニーズに対する検討も行っている。 把握した情報を基に、全ての職員が共有するコスト意識の強化や経営状況の分析と改善に向けた課題の発見はあるが、中長期的視点での改善に向けた計画的な取り組みの実施が期待される。	
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		
外部監査が実施されている。	c		外部監査は実施していない。
2 人材の確保・養成			
(1)人事管理の体制が整備されている。			
必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	施設が目指す保育サービスを実施するための配置基準を上回る人材を確保し保育サービスの質の向上に努めており、保育サービスの場面に応じた適切な職務分担が確立されている。 当法人が経営する他の2ヶ園との人事交流ができる利点を活かし、職員の経験年数にも配慮した人員配置がなされ、提供するサービスが一定水準保つことができるよう努めている。	
人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	c	人事考課制度の導入はないが、毎年度職員の自己評価が行われており、より良い保育サービスの提供を図るための人材育成に取り組んでいる。	
(2)職員の就業状況について配慮がなされている。			
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	普段から職員が直接管理者に相談しやすい関係作りがなされている。 管理者と職員の面談も行われており、職員は管理者の他に労務管理士にも相談できる仕組みが確保されている。 福利厚生に関する取り組みとしては、具体的なものはなく、ニーズに応じた効果的な福利厚生の充実に向けた取り組みが期待される。 職員の業務上の悩みやストレス解消策としての具体的な取り組みとしては、職員がストレスを訴えない場合も含めて、ストレスがかかりやすい仕事であることを理解し、組織内のみでなく他施設の職員や関係者と交流する等、職員自身がストレスを緩和していく機会を拡げていく事も期待される。	
福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b		
職員の業務上の悩みやストレスを解消する方策を取り入れている。	b		
(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	施設内研修の他、全ての職員が年1回以上の外部研修に参加することを基本姿勢とし、経験と能力に応じた研修への参加が行われている。 今後は、提供する保育技術の習熟度や体験等、職員の力量とそれぞれの段階に応じた中長期的な研修計画の策定も期待される。	
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組が行われている。	a		

組織の運営管理		評価	評価の根拠・コメント
2 人材の確保・養成			
(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている			
	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	研修報告は職員会議等を通じ、他の職員にも伝達され、また、伝達研修を行なうなど一人の研修の機会を全職員が共有できるよう努めている。
(4)実習生の受入れが適切に行われている			
	実習生の受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	実習担当者は各クラス毎に決められ受入れも積極的に行われているが、受入れに関するマニュアルやプログラム等は準備されていない。実習効果を高めるためにも、当施設独自の実習プログラムの作成と、子どもや保護者に配慮した実習受入れのためのマニュアルなどの整備が期待される。
	実習生の育成について積極的な取組を行っている。	b	
3 安全管理			
(1)利用者の安全を確保する取り組みが行われている			
	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	ヒアリ・ハット委員会が設置され、安全確保のための定期的な検討がなされている。 不審者対応マニュアル・危機管理マニュアルが整備されている。 園外保育の際には、防犯ブザーや笛がを携帯している。 感染予防の取り組みとして、手洗い時は、ペーパータオルを使用している。
	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	
4 地域との交流と連携			
(1)地域との関係が適切に確保されている			
	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	b	施設の行事等には、地域へも参加を呼びかけているが、多くの方々に参加いただくまでにはない。 子育て支援事業として、地域の子どもたちを対象に絵本の読み聞かせなども行っている。 子どもが地域の方々と交流を持つことは、社会体験の場を広げ社会性を育てるための大切なプロセスであり、そのための地域への働きかけの更なる充実が期待される。
	事業所(施設)が有する機能を地域に還元している。	b	
	ボランティア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。	c	施設行事の餅つきや夕涼み会などには、ボランティアとしての手伝いもあるが、施設としてボランティアに関する受け入れ方針や体制は明確ではない。 ボランティアの受け入れにあたっては、組織としての姿勢や受け入れの目的、業務の範囲等を予め明文化し、職員だけでなく子どもや保護者にも配慮した受け入れの体制を構築することが求められる。
(2)関係機関との連携が確保されている			
	必要な社会資源を明確にしている。	b	関係団体や行政等との連携は、適宜情報が行われてるが、定期的なものではない。 関係機関等の連絡先は各種のマニュアルの中に示されている。
	関係機関等との連携が適切に行われている。	b	

組織の運営管理		評価	評価の根拠・コメント
4 地域との交流と連携	(3)地域の福祉向上のための取り組みを行っている		
	地域の福祉ニーズを把握している。	b	地域ニーズを把握するための具体的な取り組みは行われていない。現状は、保護者から意見を聞く程度に留まっている。地域住民が専門的な知識・技能をもつ保育所に対して求めるニーズを積極的に把握するための取り組みを期待したい。
	地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	b	
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			
(1)利用者を尊重する姿勢が明示されている			
	利用者を尊重した福祉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	子ども一人ひとりを尊重した保育方針や、保育目標がパンフレット等に明示され、保護者等に伝えられている。職員へは、職員会議等で周知され共通理解が図られている。
	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	施設における個人情報の取扱いについては、入園時に同意書をもらう等、行事等での写真や、名前などの掲示の場面でもプライバシー保護の配慮があり、個人情報保護に関する規程も整備されている。
(2)利用者満足の上昇に努めている			
	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	b	利用者が意見・要望を伝える仕組みは、入園式の際に説明し、施設のパンフレットにも「意見・要望、苦情解決のための仕組み」が明示されている。また、保護者との連絡ノートを利用し、提供する保育サービスに対する利用者満足度の把握に努めるとともに、保護者会にも園長らが出席し、意見を聴いている。利用者が、実際に気がかりなことや、意見、希望を職員に気軽に伝えたり相談しやすいように、繰り返しの周知と、相談方法の多様化についても一層の充実が期待される。
	利用者満足の上昇に向けた取組を行っている。	a	
(3)利用者が意見等を述べやすい体制が整備されている。			
	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	利用者が意見、要望を述べる機会については苦情解決の仕組みがしおりに明示され、利用者にも周知されている。苦情解決規程が整備され、施設には相談室も用意されている。相談や苦情を気軽に言ってもらえるような働きかけや、相談や苦情があっても躊躇してしまう利用者の心理を十分に考慮した相談方法の多様化と、苦情や意見等を、具体的に改善につなげるため、苦情解決の仕組みが十分に機能しているか常に検証しながら、利用者満足度の更なる向上に向けた取り組み強化も期待される。
	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	
	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	
2 福祉サービスの質の確保			
(1)質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている			
	福祉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	第三者評価に取り組んでおり、評価に関する担当者め定められている。自己評価は毎年実施されており、園長との個別面接も実施されている。
	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	評価結果を、サービスの質の向上に向けた取り組み課題として認識し、管理者・職員が一体となって改善に向けて取り組んでいく姿勢があり、評価結果から明確になった課題について、職員や利用者の参画のもとで、改善策や改善計画を策定するための取り組みが期待される。
	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b	

適切な福祉サービスの実施		評価	評価の根拠・コメント
2 福祉サービスの質の確保			
(2)個々の福祉サービスの標準的な実施方法が確立している			
個々の福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a	標準的な実施方法については、研修や個別の指導により職員に周知徹底することとしており、年度毎の事業計画や保育目標として明示するとともに、一日の保育日課が具体的に立てられ、それに基づいたサービスが提供されている。	
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	福祉サービスの標準的な実施方法の見直しに当たっては、策定された保育目標・指導計画に対する評価が行われている。現在、保育の平準的な実施マニュアル作成中である。	
(3)福祉サービス実施の記録が適切に行われている			
利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	利用者一人ひとりの記録等は、児童票・保育日誌・健康診断記録等により記録整備されている。	
(3)福祉サービス実施の記録が適切に行われている			
利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	利用者の記録に関しては、個人情報保護規程・情報開示規程が定められ、それらに基づいて管理されている。	
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	施設内に、保育・指導計画委員会が設置され、ケースに応じた対応が検討され、情報の共有が図られている。	
3 福祉サービスの開始・継続			
(1)福祉サービス提供の開始が適切に行われている。			
利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を提供している。	a	施設のパフレットには、年齢に応じた一日のプログラムや、月ごとの行事予定などが写真や図・絵を使用して分かりやすく、提供する給食の基本的な考え方も伝えられ、食育・家庭保育との繋がりも考慮されている。	
福祉サービスの開始に当たり利用者等に説明し同意を得ている。	a		
(2)福祉サービスの継続性に配慮した対応が行われている			
事業所(施設)の変更や家庭への移行などに当たり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	b	保育所を替わられる場合などは、必要に応じ転園先に連絡するなどし、継続性を損なわないような配慮がなされているが、手順や引継ぎに関する具体的な取り決めはない。	
4 福祉サービス実施計画の策定			
(1)利用者のアセスメントが行われている			
定められた手順に従ってアセスメントを行っている。	a	身体の状態や生活状況・行動の特徴等は、入園時の面談や入園申込書により把握されている。健康診断を実施した際には、看護師・栄養士を交え個別面談等が行われ、生育記録として、病気・予防接種・体質などが確認されている。	
利用者の課題を個別の福祉サービス場面ごとに明示している。	a		
(2)利用者に対する福祉サービス実施計画が策定されている			
福祉サービス実施計画を適切に策定している。	a	保育記録により、個人毎に目標・指導内容・評価が記録されている。保育サービスの実施計画の策定は、施設内に組織された保育・指導計画委員会で検討されている。	
定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a		