

福祉サービス評価の訪問調査表(城北保育園)

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、施設のパンフレットに保育方針と保育目標として明示されており、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4～5回行われる法人の全体会議や施設内研修において、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、採用時に法人代表者から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	法人経営や施設運営については、中長期的視野に立った検討がなされているが、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。	b	各年度の事業計画は職員の意見を聞きながら策定されている。策定された事業計画等は、職員には配付され周知が図られているが、利用者等への周知については、保護者会の役員会において説明するに留まっており、他の保護者等に対して周知されるまでにはない。各計画は、職員だけでなく子どもや保護者等、その対象に合わせ、分かりやすく伝えられることができるような取り組みが求められる。	
計画が職員や利用者に周知されている。	b		
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	施設内の会議・研修や、法人の全体会議等において、管理者自ら、自己の役割と責任を表明している。また、管理者自身も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。	b	管理者は、施設が目指す方向を明確に語ることができ、実施する福祉サービスの質の向上に積極的に取り組み、保育の個別の場面においても適宜指導に努めているが、課題と改善に向けた取組みについて全職員が理解するまでの取り組みは十分ではない。施設サービスの質に関する課題を全ての職員が共有し、改善にむけた具体的な取り組みが期待される。	
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。	b		
福祉サービスの基本方針と組織			
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		評価	評価の根拠・コメント
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	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、行政との連携も深めながら事業計画に反映すると同時に、社会保険労務士、税理士等を活用した事業計画や予算の策定が行われている。 把握された情報を基に、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を発見、検討し中長期的視点での改善に向けた計画の策定も期待される。 外部監査は実施していない。	
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		
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人材が確保され、施設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は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		
(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	職員の有給休暇の消化状況や、時間外勤務の状況が把握されている。職員の急な休みにも対応できるような人員配置がなされている。 福利厚生としては、コンサートチケット等の助成も行ってはいるが、職員のニーズの実態を把握し、効果的な福利厚生の充実に向けた検討が期待される。 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、意見箱を利用できることも周知はしているが、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	理念、姿勢について職員のあるべき姿については文書化して職員にも周知し、実施している福祉サービスの内容や目標を踏まえた研修計画が事業計画に明示され、その計画に沿った研修が行われているが、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研修が受けられるよう、一層の充実を期待したい。	
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。	b		
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		
(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ており、実習生の受入を職員自身の振り返りや学習に繋がるものとして位置付けているが、このことを全ての職員が理解しているとは言い難い。また、実習生の受入れに際しては、保育の実際の場面において職員の指導力に不安も抱えており、今後は、実習効果をあげるためのプログラムの充実を図るなどの一層の取り組みが期待される。	
実習生の育成について積極的な取組を行っている。	b		

組織の運営管理		評価	評価の根拠・コメント
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。		b	立地条件から朝夕の子どもの送迎用の駐車場が確保できないため、時間を決めて園庭を利用しているが、この際にも、子どもの安全に配慮するような取り決めがなされている。 *ただし、保育所側の安全のリスクを軽減し、利用者の安全・安心を確保 するためにも、施設整備計画を含めた対応が望まれる。各クラスには、防犯ブザーや笛が準備されており、不審者の侵入に對しての対応策が講じられており、園外保育などの外出時にも、防犯
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			
利用者地域とのかかわりを大切にしている。	a	住宅地に立地し、地元自治会を通じた交流は盛んであり、行事以外でも日常的な交流がある。 施設の物品やテントなどは地域の要望に応じ、貸し出しもなされ、地域からの夏祭りへの参加要請や出店の要望にも積極的に応えている。 子どもの登降園時における安全確保のため、施設の周囲の道路等の整備についても、地域ぐるみで改善にむけた取り組みがなされている。 施設の行事等には、地域からの参加は多いが、保育現場におけるボランティアの受入については、実績が少なく、施設としての積極的な働きかけは行われていない。	
事業所(施設)が有する機能を地域に還元している。	a		
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。	b		
(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	関係団体や行政との関係は十分に持たれており、情報の収集や課題の把握に努めているが、関係機関の機能や連絡方法を体系的に明示するまでにはなく、全ての職員で共有されているとは言い難い。	
関係機関等との連携が適切に行われている。	b		
(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。施設としても今後の取り組み課題であると認識している。地域交流は盛んであるので、これらの機会を活用した情報の集積と、それに基づく活動の推進が期待される。	
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。	c	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ろう等、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るが、プライバシー保護に関する規程・マニュアル等は整備されていない。 プライバシーに関する職員間の共通の理解を持ち、常にその姿勢が保たれるよう、マニュアル等を整備するとともに、それらに関する研修への取り組みが期待される。	

適切な福祉サービスの実施		評価	評価の根拠・コメント
1 利用者本位の福祉サービス			
(2)利用者満足の上上に努めている			
利用者満足の上上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「ご意見・ご要望をお述べになる機会について」として周知が図られ、意見・要望の受付担当者と責任者の氏名も明示されている。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ているが、利用者との意思疎通の状況は様々であり、満足度の十分な把握までにはない。 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、繰り返し周知する仕組みと、日頃からの声かけや場面づくりへの具体的な取り組みが期待される。	
利用者満足の上上に向けた取組を行っている。	b		
(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パンフレットに明示され、利用者に周知されている。 利用者から意見・苦情があった場合には、報告・連絡・相談の徹底に努めているが、対応マニュアル等の整備はされていない。 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を図り、苦情や意見等を、具体的に改善につなげるため、マニュアル等の整備も期待される。	
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。	b		
2 福祉サービスの質の確保			
(1)質の上上に向けた取組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。	b	第三者評価に取り組んでおり、評価に関する担当者め決められている。 自己評価については、組織としての共通認識が充分とは言い難い。 評価結果を、サービスの質の上上に向けた取組課題として認識し、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組が期待される。	
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		
課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b		
(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。 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、理事会等において検討されているが、見直しに関する時期や、その方法は具体的には定められてはいない。	
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		
(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、連絡帳や児童票により整備されている。 記録にあたっては、職員で記録内容にばらつきがないように、研修や訓練の更なる充実が期待される。	

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			
(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。	b	記録の管理・保存・廃棄に関する規程は整備されておらず、一般的なモデル規程を準用した管理体制となっている。利用者に関する記録は、家族等からの情報開示の請求や、個人情報保護の観点からも、独自の規程を整備されることが求められる。	
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。	b	利用者情報は、施設内の会議を通じ共有しているが、全ての職員がケース会議に参加しておらず、確実に共有できる具体的な仕組みは充分とは言い難い。組織における情報が、その分別や内容ごとに共有できるような仕組みの整備が求められる。	
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細かく記されており、提供する給食の基本的な考え方も伝えられ、家庭保育との繋がりも考慮されている。施設のパフレットは、入園の際に配付・説明されている。	
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	利用者の意向を尊重した対応に努め、保育所を変わられる場合も必要に応じ移行先の保育所とも連携をとっているが、手順や引継ぎに関する具体的な取り決めはない。	
適切な福祉サービスの実施			
4 福祉サービス実施計画の策定			
(1)利用者へ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。その後も、必要に応じ面談等が行われている。把握した情報は児童票に記録され、個別の保育方針として活かされている。	
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	保育計画の策定は、年齢別に行われ、児童票で管理する仕組みが確立している。	
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	保育計画の策定は、年齢別に行われている。0歳児にあっては、個人毎に目標が設定され、実施状況の評価は毎日行われその内容も細かく記録されている。評価と見直しは、各年齢別の主務職員の会議で話し合わせ、具体的な検討は各クラスごとに行われている。	