

はじめに

福祉サービス第三者評価事業は、「福祉サービスの質の向上」と「利用者のサービス選択に資する情報提供」を目的に、平成 16 年度より本格実施されました。

本県においても、平成 22 年度末で 680 か所を超える福祉サービス事業者が第三者評価を受審され、さらに複数回受審する福祉サービス事業者も増加しており、福祉の現場に第三者評価が普及しつつあります。しかし一方では「第三者評価を受審することによる効果・メリットが分からない」という声も聞かれています。

この事例集は、これまでに第三者評価を受審した事業者の実践事例を具体的にまとめています。受審する経過や、受審して良かった点・大変だったこと、さらには第三者評価を受審してどのようにサービスを改善してサービスの質の向上を行ったのか、等を具体的に確認し、作成しました。事例は、高齢、障害、保育の並びで、受審の早い順に並べています。

福祉サービス事業者や市町村の皆様には、第三者評価への理解を深めていただくと共に、福祉サービスの質の向上に向けての一つのヒントとして、ご活用いただけますと幸いです。

平成 24 年 2 月

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

—もくじ—

○はじめに	1
○もくじ	2
○第1章 福祉サービス第三者評価とは	3
○第2章 第三者評価受審とサービスの質の向上に向けて	7
○第3章 第三者評価実践事例	
①（高齢）社会福祉法人麗寿会 ふれあいの森	9
②（高齢）社会福祉法人竹生会 芭蕉苑	15
③（障害）社会福祉法人大和しらかし会 第2松風園	21
④（障害）社会福祉法人かながわ共同会 厚木精華園	27
⑤（保育）社会福祉法人はとの会 鳩の森愛の詩あすなろ保育園	33
⑥（保育）社会福祉法人ICA わくわくの森保育園	39
⑦（保育）川崎市 東中野島保育園	45
⑧（保育）財団法人横浜YMCA YMCAあつぎ保育園ホサナ	51
○第4章 かながわの第三者評価情報	57

第1章 福祉サービス第三者評価とは

(1) 福祉サービス第三者評価とは

福祉サービス第三者評価は、福祉サービス事業者（福祉施設など）が利用者によりよいサービスを提供するために、自ら進んで評価機関による評価を受けてサービスの改善に取り組むとともに、その評価結果情報を社会に公表する仕組みです。福祉サービス事業者でも利用者でもない公正・中立な評価機関が事業者の提供するサービスを客観的・専門的な立場から総合的に評価します。

福祉サービス第三者評価の目的

福祉サービス第三者評価は、社会福祉法第78条に基づき実施されるものですが、その目的は次のとおりです。

- ①個人の意思が尊重され、生き生きと自分らしい自立した生活を送ることができるよう、福祉サービスの質の向上への取組みを促進すること
- ②第三者評価結果を公表することを通じて、利用者のサービス選択を支援するための、情報を提供すること

※評価対象となる福祉サービスは、高齢・障害・児童・保護の各分野です。

福祉サービス第三者評価の特徴

評価という言葉から、「点数をつけられる」「格付けをされる」などのマイナスのイメージが連想されやすいのですが、第三者評価は事業者の格付けや順位付け、あるいは指摘や指導を行うことが目的ではありません。第三者評価は、自ら提供するサービスの質の向上に取り組む事業者に対し、**公平・中立な立場からの客観的な評価を通して、事業者におけるサービスの質の向上への取組みがより効果的・効率的に進められるよう支援するものです。**

また、時折、「人による人への生活支援」という福祉の仕事の困難さや大変さを、たった1～2日の調査で一方的に評価されてはたまらない。」といった事業者の声も聞かれますが、**第三者評価は決して、事業者に対し、一方的な課題の指摘や責任追及をするものではありません。**評価結果が公表されるまでの間に、事業者と評価機関の間では、自己評価の取り組みへのサポート、訪問調査での事実確認、調査後の事業者側意見の聞き取りなど、何度もやりとりが交わされ、双方の納得と合意の上で、評価結果が公表されます。

第三者評価は、サービスの質を向上させたいと願う事業者の応援団なのです！

第三者評価と指導・監査の違いは2点あります。また、第三者評価の受審は、任意で行うものであり、それだけに職員の方々への「動機づけ」として大変有効な手段として作られています。

■最低基準を超える「より望ましい水準のサービス」の追求です！

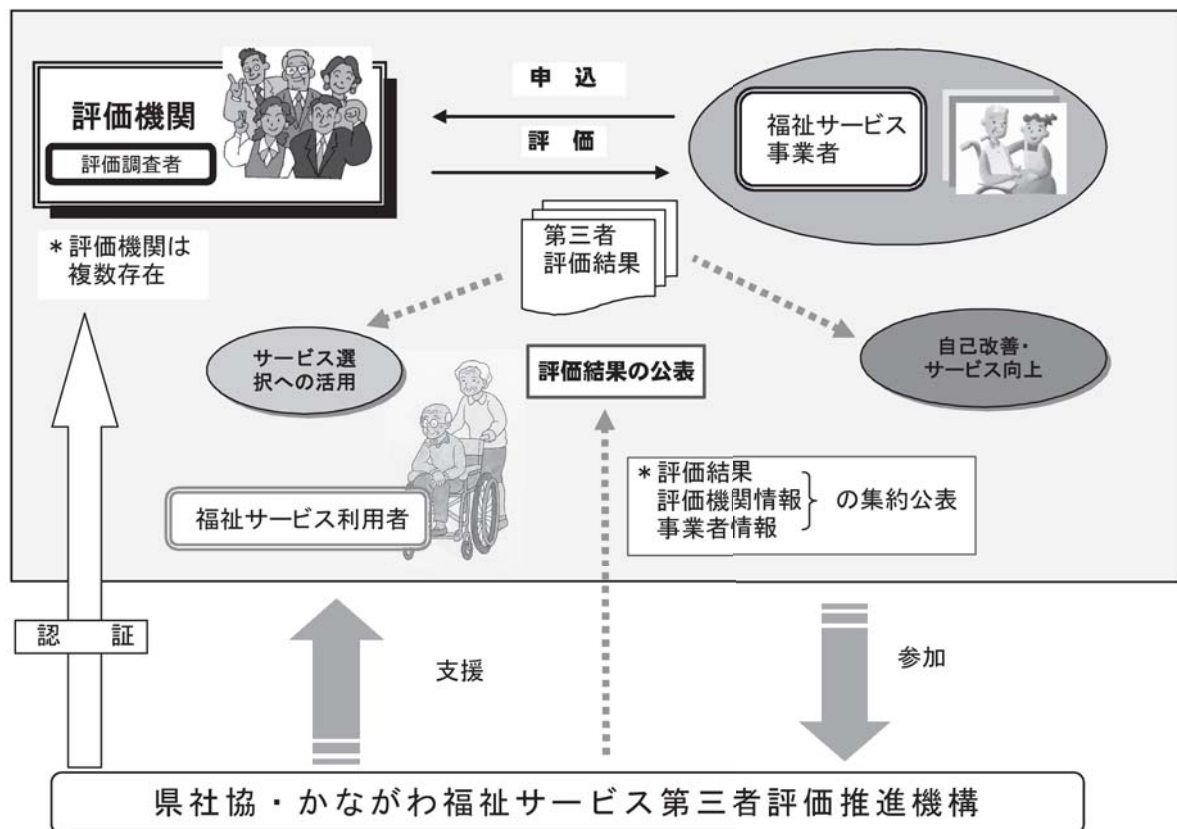
福祉サービス第三者評価は、行政が行う指導・監査や立ち入り検査のように法令で定める最低基準（職員の配置数や会計処理など）が適切に守られているかといった視点で事業者を点検・評価するものではありません。最低基準をクリアしていることは第三者評価受審の前提であり、第三者評価では社会的に要求される「望ましい水準」に照らして、サービスの質を評価します。

■任意での「受審」だからこそ、質の向上への努力姿勢を示しています！

行政による指導・監査は義務であるのに対し、第三者評価の受審は事業者の「任意」で行われます。このため、第三者評価を受審すること自体が、「質の高いサービス提供をしたい」という事業者の積極的な努力姿勢を利用者や利用者家族、地域社会などに示すことにつながります。

（2）かながわの第三者評価の仕組み

第三者評価のしくみ



※県内で活動する第三者評価機関の情報は、59ページをご参照ください

第三者評価の評価項目・評価基準

多くの都道府県では、行政がサービス分野別に「統一の第三者評価項目・基準」を示し、すべての事業者が同一の評価項目・基準で第三者評価を受審する方式を採っていますが、かながわの場合は、**統一評価項目・基準は示していません**。（横浜市、川崎市では市内の事業者に対し市が「統一評価項目・基準」を示しています。）

代わりに、本県では、全県共通の「評価の対象領域」を定めています（※「共通評価対象領域」と言います。詳細は下記を参照してください。）。

本県では、この「共通評価対象領域」に沿って、**評価機関によって複数の評価項目・基準が作成・使用されており、事業者は各評価機関が使用している評価項目・基準を比較して、希望の評価項目・基準を使用している評価機関を選んで第三者評価を受審することができます**。

なお、複数の評価項目が使用されているため、県民や利用者が評価結果を比較しやすいよう、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（以下、推進機構）では、「共通評価対象領域」に沿って評価結果を公表しています。（詳しくは神奈川県社会福祉協議会ホームページ(57 ページ参照)をご覧ください。）

★なぜ神奈川県では県内で統一した評価基準を持っていないのか…

神奈川県は、「日本の縮図」と言われるほど、地域性が豊かな県です。大都市もあれば一次産業中心の小さな町村もあり、工業地帯もあれば緑豊かな観光地もあります。地域性を活かした福祉サービスを提供していくために、評価項目は様々な評価基準を設けています。

＜共通評価対象領域＞

1 人権の尊重

利用者の権利を保障し、プライバシーの保護を図るとともに、身体拘束や体罰、虐待の防止に取組むなど、人権への配慮に関する領域を評価の対象とする。

2 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供

利用者満足の上に向けた取組みや利用者が意見等を述べやすい体制の確保、利用者の意思や思いをくみとる努力などを通じて、利用者の意思や可能性を尊重し、あるいは、健やかな成長を促し、発達を保障するなど、利用者がその人らしくいきいきと自立した生活を送れるような支援に関する領域を評価の対象とする。

3 サービスマネジメントシステムの確立

サービスの質の向上に向けて、福祉サービスの標準的あるいは個別的な実施方法や苦情解決・利用者満足向上のしくみの確立、再評価と見直しなど、サービス管理システムに関する領域を評価の対象とする。特に、利用者の安心や安全を確保するため、事故防止対策を中心としてマニュアル・規程類の整備等、危機管理体制の確立と対策に関する領域を評価の対象とする。

4 地域との交流・連携

地域のニーズに基づき、施設機能やノウハウを地域福祉の資源として活用し、地域住民の一員として地域住民やボランティアの活動・交流の場の提供、事業の地域展開、専門機能の地域への還元や関係機関と連携するなど、地域福祉を推進することに関する領域を評価の対象とする。

5 運営上の透明性の確保と継続性

社会福祉基礎構造改革等の流れ、時代の環境変化やニーズをふまえ、地域や社会から信頼される事業者として、経営者の責任を明確化し、そのリーダーシップのもと、法令等を遵守し、理念や基本方針、中・長期計画を策定し、職員や利用者への周知を行なうとともに、経営改善や情報開示に積極的に取組むなど、事業運営に関する領域を評価の対象とする。

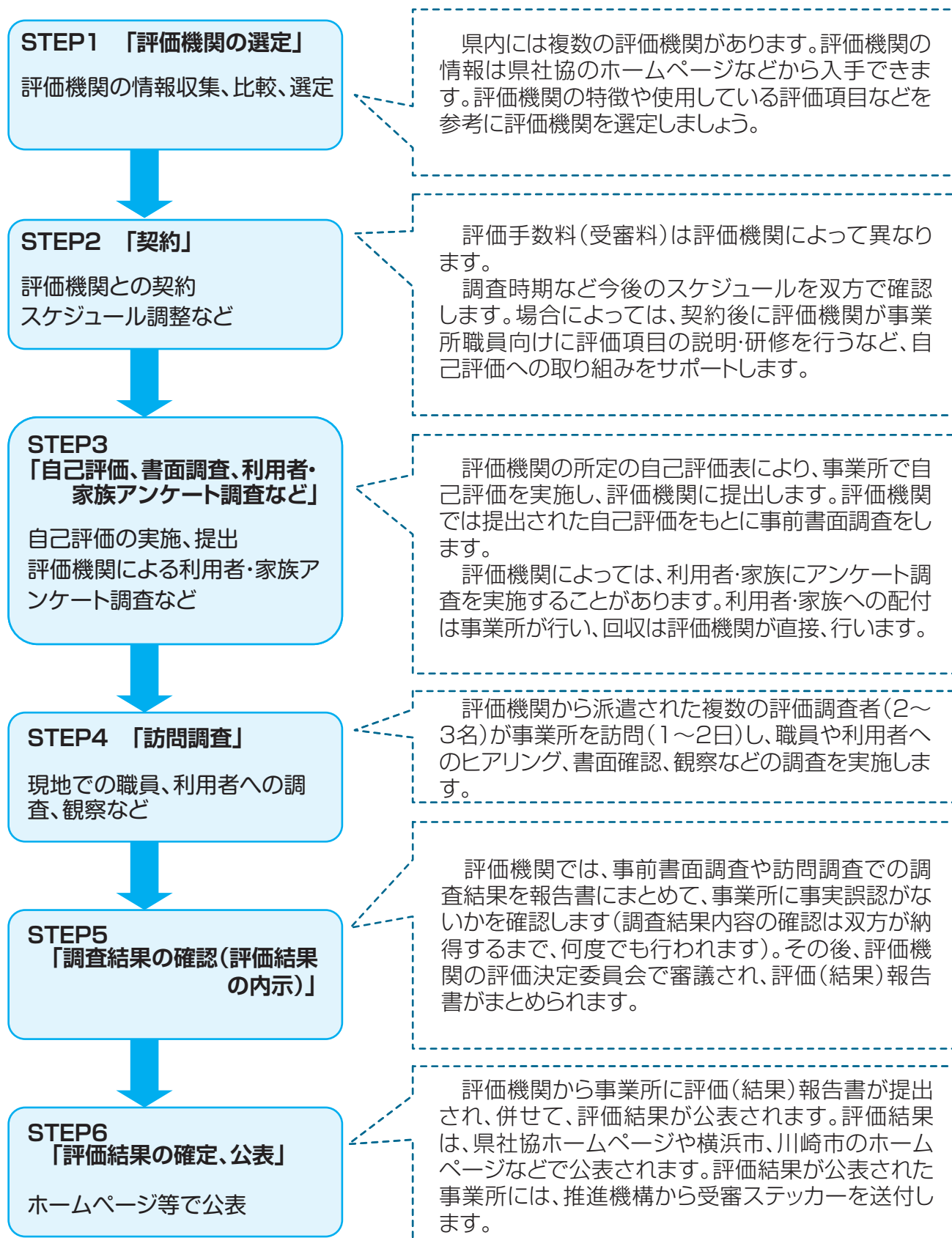
6 職員の資質向上の促進

質の高いサービス提供のために、職員の資質向上に向けて、研修の基本姿勢の明示、個別研修計画の策定・見直しなど、研修の充実に取り組むとともに、人事管理体制の整備、職員の処遇・就業環境への配慮、実習生の受け入れなどに関する領域を評価の対象とする。

☆この6つの領域をすべて満たしたうえであれば、評価機関等が独自の評価領域を追加しても差し支えありません。

(3) 第三者評価受審の手順

第三者評価の受審の流れは下記ようになります。県内で活動する第三者評価機関の情報は、59ページをご参照ください。第三者評価は「事業所」単位での受審となります。



第2章 第三者評価受審とサービスの質の向上に向けて

かながわ福祉サービス第三者評価推進機構 運営委員会委員長

藤村 和静

第三者評価をとりまく環境は厳しいですが・・・

平成16年度後半に神奈川県における福祉サービス第三者評価の実施体制が整い、平成22年度末で680件を超える第三者評価が実施されました。この間、第三者評価に対する事業者からのさまざまな疑問、質問に応えるべく毎年事業者説明会を開催してきましたが、必ずしも十分なご理解が得られていない現状があります。その背景には、社会福祉法第78条の「福祉サービスの質の向上のための措置」で示されたサービス評価に対して、日頃から事業改善に努めている事業者にとって、情報公表制度や指導監査などと重複、複雑との印象を抱かざるを得ないことも一つの要因と思われます。

第三者評価は「客観的な評価を通じて、サービスの質の向上への取り組みがより効果的、効率的に進められるよう、事業者を支援する」一つの取り組みです。また、ここに掲載した事例はこの取り組みの経過と結果をふり返ってまとめられたもので、決して難しい、特別な手法を取り入れて行われたものではありません。それは第三者評価の基本プロセスを忠実に実行した内容そのものであり、本章では事例に共通するキーワードから、サービスの質の向上をめざす第三者評価の機能をまとめてみました。

大事なことは指導者としての姿勢の保ち方・・・

今「もしドラ（「もし高校野球の女子マネージャーがドラッカーの『マネジメント』を読んだら」）」がベストセラーになり、福祉サービスの指導者も自らの役割の重要性を認識され、目標の明示、PDCA管理サイクルの運用などで事業が進められています。

それでも「『評価』という言葉の響きがよろしくない。点数を付けられる、格付けされるなど、ましてや評価が改善につながるとは思えない。加えて、職員の仕事を評価するのでは職員の理解も得られない。」多くの指導者がこのような感想を持っています。

実践事例の「ひと言アドバイス」の中に、「抵抗はあったが、結果的に実感できた」、「満点をもらわない方がよい。課題がもらえるよい機会だ」との記述があります。指導者として、職員が抱く第三者評価への誤解や拒否感を払拭するためのご指導や会議等の開催は並大抵のことではなかったと拝察しますが、この貴重な体験によるアドバイスは、第三者評価の機能を効果的に活用したからこそ得られた実感として受け止められます。

第三者評価を受審して「質の向上」に向けて多くの取り組みをしている事業所では、指導者が決して評価結果には固執することなく、評価のプロセスを有効に活用し、かつ利用者の意向に柔軟な姿勢で臨む姿勢を堅持していることが窺えます。つまり、第三者評価の有効性は一つに指導者の姿勢に委ねられていると言えるでしょう。

全員参加で情報を共有することから・・・

第三者評価の受審にあたり、最大の困難は「職員の全員参加」です。実践事例でも殆どの事業所が「大変だった。」と記述しています。職員全員で自己評価、そのための判断基準などの理解、さらには個々人の現状認識のすり合わせと結果のとりまとめ、とにかく職員参加で学習会や話し合いを重ねて自己評価結果を取りまとめる。この作業は日常業務に追われる職員にとっては大きな負担であり、だからこそただ負担感だけを残す自己評価で終わらせてはいけないのです。実際に話し合いを進めると、「知らなかった」、「できている」など、ふり返りを通じて、職員間でさまざまな気づきが得られます。「知らなかった」組織のあり方を協議、「できていない」ことへの関心と課題の共有へと進んでいきます。

実践事例の「受審してよかったこと」の中に、殆どの事業所が「できていること、できていないこと」が確認できたことと記述しています。福祉サービスの現場では、職員一人ひとりの仕事に「できている」との承認を与える機会が乏しいものですが、第三者評価のプロセスを通じて、職員相互に成果を確認し合う機会が得られ、職員の意欲向上へと結びつきます。さらに、「職員としての自覚やチームワークが育った」、「皆が同じ目標に向かって協働する意識が芽生えた」、「業務の意思統一ができた」と、第三者評価が職員自ら事業所の現状をふり返り、課題を発見共有し、課題解決に向けて職員が一丸となって取り組むことの動機づけとなっています。すなわち第三者評価の全員参加のプロセスが職員間で情報を共有する結果となり、仕事への意欲、意識を活性化させ、サービスの質の向上へ相乗効果を発揮するのです。

サービスの質の向上に向けて・・・

福祉サービスの質の向上とは？極めて漠然としたものです。それだけに組織として、質の向上への目標設定、職員間の課題意識の共有、具体的な取り組み方策の検討と職員の協働による実践が不可欠ですが、多くの事業者、指導者がこれらの作業を日常業務の中で取り組むために苦労しているのが現状です。

実践事例の改善事例紹介の中に、「PDCAサイクルの活用」、「人権尊重をケア基準書に明示」、「マニュアルの見直し」など、第三者評価は実践事例を通じて、質の向上に極めて有用な事業改善の手法が組み込まれていることが窺えます。また、第三者評価における利用者調査は事業者が実施するアンケート調査と異なり、利用者の真の声が聞けたと高く評価されています。実践事例でも「思ったよりサービスの提供方針・内容が伝わっていない」、「防犯に不満」など、事業者と利用者・家族との間での意思疎通の不十分さが明らかとなり、「セキュリティの強化」の改善策が「家族から感謝された」との記述もありました。

第三者評価の受審により、組織目標の再確認、課題の発見・共有、課題解決に向けた職員の協働体制の確立など、福祉サービスの質の向上に向けたさまざまな取り組みがこの実践事例で報告されています。是非、第三者評価のめざすもの、質の向上に果たす機能をこの実践事例で読み取ってください。

最後に、実践事例で「人材育成につながった」、「職員研修になった」との記述が多くありました。第三者評価は「人を育てて、質を向上させる」のに有効な取り組みです。是非、ご活用ください。

第3章 第三者評価実践事例

ふれあいの森

経 営 主 体	社会福祉法人 麗寿会
施 設 種 別	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）
所 在 地	〒253-0081 茅ヶ崎市下寺尾 1928
電話・FAX 番号	TEL：0467-54-9111 / FAX：0467-54-1540
U R L	http://www.reijukai.or.jp/
定 員	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）54 名
職 員 数 (常勤・非常勤等含む)	70 名（施設長、介護職員、介護支援専門員、生活相談員、看護師、理学療法士、管理栄養士、調理師、事務員、医師）
施 設 概 要	ふれあいの森は、JR 東海道線茅ヶ崎駅からバス約 15 分・徒歩 10 分の自然豊かな住宅地の中にあります。平成 4 年に認知症専門の棟を有する施設として開設し、法人の基本理念「人を尊び、命を尊び、個を敬愛す」の下、介護が必要な高齢者の「その人らしい生活」を支援しています。施設では、認知症高齢者への回想法や音楽療法、コンパニオンアニマル等を行っています。また、茅ヶ崎・寒川地区の SOS ネットワーク事業の事務局として、認知症高齢者の捜索や一時保護を行うなど、地域で生活する認知症高齢者の安全に努めるとともに、地域における福祉サービスの拠点として先駆的な取り組みを行っています。 現在の入所者は 54 名、平均要介護度は 4.2 です。入所者の居室は、2～4 人部屋です。  特別養護老人ホーム・ふれあいの森

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 16 年（2004 年）4 月～平成 17 年（2005 年）1 月
	公 表 年 月	平成 17 年（2005 年）1 月
	評 価 機 関 名	社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
	評 価 項 目	県社協グレード 1
2 回 目	評価実施時期	平成 22 年（2010 年）6 月～平成 23 年（2011 年）2 月
	公 表 年 月	平成 23 年（2011 年）2 月
	評 価 機 関 名	社団法人 神奈川県介護福祉士会
	評 価 項 目	県社協グレード 2
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=89

訪問インタビュー

ふれあいの森の吉田敦子氏（施設長）にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

第三者評価を受審したことにより、一番変わったと感じるのは、職員の意識です。訪問調査時には、リーダークラスの職員が面接に参加し、直接評価調査者からの質問にも答えました。他のセクションのやりとりについても聞くことができ、その経験がリーダークラスの職員にとって大変プラスになりました。自分たちが中心的役割であるという気持ちを再確認でき、フロアでもよりイキイキと日々の仕事をするようになりました。リーダーのやる気が手本となって、職員全体のサービスの質も向上し、フロアの雰囲気も変わりました。

また、自己評価表をまとめる過程を通して職員同士が話し合うことで、他のセクションの仕事内容や細かな試みまで知ることができ、職種を超えたチームワークが深まりました。さらに自己評価の項目からも、変えていかなければいけないことが見えてきて、自分たちに問われていることをはっきりと意識できるようになりました。受審結果で褒められたり、認められたりしたことも、職員の自信に繋がったと思います。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか

自己評価表をまとめるための作業や準備、話し合いに時間がかかりますので、その時間を作り出すのが大変でした。けれど、大変なのは、そこだけです。当施設は入所施設ですので、職員が集まって会議を開けるのは、午後7時から9時頃までになります。全体としての会議数は3回くらいでしたが、関係する委員会や担当セクションの単位では、何回もの話し合いが必要となりました。職員から直接「大変」との声は聞かれませんでした。話し合いのための時間調整は大変だったと思います。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

平成 13 年に、国のモデル事業として第三者評価を受審しました。それから 3 年後の平成 16 年度には、「私たちがやってきたことは、これでいいのだろうか」、「第三者に見ていただくことで、もっと伸ばしていけることがあるのではないか」、「学ぶ機会が得られるのではないか」という動機で、神奈川県社会福祉協議会の評価票によりグレード 1 を受審しました。そのときの有効期限が平成 20 年 1 月まででしたので、その前には再度受審することが目標だったのですが、職員の入れ替え等もあり平成 22 年度の受審になりました。

以前の経験から、第三者評価の受審により職員が良い方向に変わっていくということは実感していましたので、受審しないという選択肢は考えられませんでした。平成 22 年度に受審する際は職員もだいふ入れ替わっていたので、グレード 1 で再度受審するという選択についても検討しましたが、リーダークラスで話し合った結果「目標を高くして、前に進んでいくことが大事」という結論に至り、グレード 2 での受審を決めました。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

すでにグレード 1 を受審していて、グレード 2 で評価してくださる評価機関が 2 ヶ所ほどしかなかったため、選ぶということではありませんでした。今後はグレード 3、もしくは他の評価票を使用している評価機関での受審についても考えています。

Q. 評価調査に向けての作業は？

平成 22 年度に第三者評価を受審するという事で、平成 22 年 4 月からリーダークラスとの検討を開始し、全職員には 8 月に受審する旨を伝えました。その後、フロアリーダー、生活相談員、看護師、栄養士等のリーダークラスとともに役割分担とタイムスケジュールを決めました。

自己評価表は、評価項目の内容により、事故防止、ケア検討、教育研修等の職員による委員会と、生活相談員、栄養課、医務課で分担して作成しました。10 月 8 日に進捗状況を確認し、10 月 20 日にはそれぞれが作成した自己評価表をもとにフロアリーダーと生活相談員、介護課長、施設長が意見を出し合い、最終的には 10 月末までに施設長が取りまとめました。

訪問調査当日は業務の職員配置等を工夫して、フロアリーダーや介護課長、生活相談員、関係委員会の委員長等、自己評価表作成に参加したリーダークラスの職員も面接に同席させていただき、実際に関連項目に関する質問にも答えました。

Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① フロアの雰囲気向上により、ご家族の面会数が増加

当施設は従来型の特別養護老人ホームということもあり、フロアが良い雰囲気に包まれることは、より良いケアのためにとても大事なことです。第三者評価の受審により、訪問調査当日の質疑に関わったリーダークラスを中心に、第三者から認められたことによる前向きな姿勢が感じられるようになりました。第三者に認められることは、とても重要なことなのですが、日々の介護の仕事の中ではなかなかそのチャンスがありません。リーダーを中心にしたやる気は、全体の職員にも良い影響を及ぼして、フロアの空気が変わってきました。さらに自己評価表の作成を通して、評価項目と向き合うことでも、職員の意識が高くなりました。



良いケアにはフロアの雰囲気も大切です

職員の意識が変わり、フロアの雰囲気が向上する中で、足を運んでいただけのご利用者のご家族が増えてきました。ご家族には気軽においで頂けるように声かけをしています。今では食事介助や音楽療法に参加されたり、毎日のようにお出でいただくご家族もいます。また、ボランティアとしてご協力いただいているご家族もおられます。

② 日々の記録をより具体的に記載

ケアプランの変更については、ご利用者の変化に合わせて行っていましたが、その際の記録が評価項目で求められているものには足りなかったことに気づきました。具体的なやり取りや、本人のメッセージまでは記載していなかったのです。

例えば、外出支援等のときに、「ご利用者の希望により計画しました」という書き方をしていました。これでは、発端のところのご利用者の思いまでは伝わりません。ご希望通りに支援するというだけでなく、その思いまできちんと記載して、共有することで次のステップにも繋がることできるようになりました。記録をコンパクトに記載するのは難しいのですが、全職員に周知・統一し、ポイントをつかんだ記録を残せるようにしています。

③ チームワークの向上によりスムーズなサービス提供を実施

第三者評価の受審によって職員のチームワークが向上し、ご利用者やご家族の希望にも臨機応変に、スムーズに対応できるようになりました。

例えば、行事食のときに提供していた少し手のかかるメニューを、ご家族からの要望で普段でも月1回ほど提供している事例があります。ご家族から、「蟹を模ったメニューの時には、口の開け方が違うので、もっと頻繁に提供してほしい」というご要望がありました。その声に対し、栄養士、調理師、看護師、生活相談員、介護士等が話し合い、ご希望に添った食事提供を実現することが出来ました。職員のチームワークにより、臨機応変な対応を可能にした一例です。

また、ご家族にとっては、このような要望が言いやすい雰囲気になっているようで、ご家族とのコミュニケーションも向上していると感じます。



ご希望に沿った食事提供を心がけています

④ グループワーク形式の接遇研修を実施

自己評価表を作成していく中で、より良い接遇が出来るようになるにはどうすればいいのかという課題が見つかりました。毎年4月には、接遇研修を行っています。しかし更なる向上を目指して、今回はケア検討委員会が中心となり、職員参加型の研修を実施することにしました。

実際の現場と同じように、職員自身が接遇を行うグループワーク形式の研修です。職員自身で参加し、他の人の動きを改めてみることで、日頃のケアを振り返ることができました。職員からは気づかないで行っていたことに気づき、「何気ない言葉でも意識して発すること」、「気持ちをこめて介助すること」等を再確認でき、お互いに「気づいたら注意しましょう」ということも実践しやすくなったとの声が聞かれました。また、「どうしてご利用者を「〇〇さん」と苗字で呼ばなければいけないのか」という当施設の方針も、改めて伝えられる良い機会になりました。



ケア検討委員会が中心になり、支援につながる研修を実施しています

⑤ 入浴方法の改善

グレード2の評価項目には、事業所におけるサービスの質の向上のためのシステムについて評価する「発展的サービス評価」というのがあります。当施設では、平成22年5月～9月まで、「安全・安心な入浴について」に、取り組みました。その中で、特に「入浴後の着替えの準備を利用者と一緒に行うことにより、入浴への理解が深まり、楽しみを得られるようになる」取り組みは、取り組み期間終了後も継続して実践しています。それまでは、入浴を早く済ませるために、事前に職員が入浴後の衣類を揃えて置いておきました。それがご利用者と一緒に入浴前に衣類を準備することで、ご利用者に安心感もうまれ、入浴への意識付け・動機付けができ、入浴を楽しめるようになりました。ご利用者の状態に合わせて対応していますが、特にショートステイでは、この方法を実行できるご利用者も多く好評です。

このサービスを定着できた背景には、評価項目の「発展的サービス評価」という形で公表したこと、そのサイクルに従って見直しをしながら実行できたことがあります。さらに第三者評価の受審により、これまでの固定概念を大切にしつつも、柔軟に考える発想の転換が必要だと再確認しました。



ご利用者と一緒に入浴後に着る服を選びます

ひと言アドバイス

第三者評価を受審することで、最も効果を実感できるのは職員の成長です。具体的に変わった点は、改めて目には見えにくいものですが、受審により職員の意識が変わり、チームワークも良くなって、サービスの質が向上したことを実感しています。

今後、選ばれる施設になっていくためには、良いケアを提供していくことが大事です。ご利用者に満足していただけるケアの実現は、職員のモチベーションにも繋がり、さらに良いケアを提供できるようになります。そのために、第三者評価は継続して受審していくものであると考えています。

芭蕉苑

経 営 主 体	社会福祉法人 竹生会（ちくぶかい）
施 設 種 別	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）
所 在 地	〒 252-0816 藤沢市遠藤 35 番地
電話・FAX 番号	TEL：0466-87-1710 / FAX：0466-88-5326
U R L	http://www.shonanfujisawa.com/~basyoen/
定 員	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）50 名
職 員 数 (常勤・非常勤等含む)	45 名（医師、看護師、介護福祉士、生活相談員、ケアマネジャー、管理栄養士、事務員等）
施 設 概 要	芭蕉苑は、JR 東海道線辻堂駅からバス約 20 分・徒歩 3 分の、緑に囲まれ、四季折々の風景の楽しめる自然環境の中にあります。施設は、昭和 62 年に設立し、法人理念のすべての高齢者に「愛の心」で接することができるよう、様々な研修の参加機会を設け、また地域との関わりに力を入れています。 2 階建ての建物は、近年外壁の工事を行いました。現在の入所者は 50 名、平均要介護度は 4.2、年代は 60 代から 90 代です。入所者の居室は 2 人部屋や 4 人部屋です。苑内には、施設で行った様々な行事・イベントの時の写真や作品が数多く掲示され、苑内はアットホームな雰囲気があり、施設に訪れる家族・親族にも好評です。  特別養護老人ホーム・芭蕉苑

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 17 年（2005 年）1 月
	公 表 年 月	平成 17 年（2005 年）1 月
	評 価 機 関 名	社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会
	評 価 項 目	県社協グレード 1
2 回 目	評価実施時期	平成 21 年（2009 年）12 月
	公 表 年 月	平成 22 年（2010 年）3 月
	評 価 機 関 名	社団法人 神奈川県社会福祉士会
	評 価 項 目	県社協グレード 1
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=236

訪問インタビュー

芭蕉苑の白井純子氏（介護部長）、
関毘亘氏（介護部施設福祉課課長）
にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

家族アンケートにおいて、ご家族の意見をお聞きできたことが一番良かった点です。神奈川県社会福祉士の第三者評価では、神奈川県社会福祉協議会が実施する「福祉サービス利用者意向調査キット」を使って家族アンケートを行います。これは施設が集計に関わらないので、ご家族から忌憚のないご意見を頂戴することが出来ました。その結果、施設での支援の様子が思った以上にご家族には伝わっていないこと、ご家族は食事・入浴・排泄等のケアの質だけでなく、「ご利用者が何か楽しみを持って暮らしているか」という視点で見ていることが分かりました。それを受け職員の意識も変わりましたし、ご家族との関わり方も大きく前進できたと思います。

さらに、受審によって日常の業務の中で「出来ていることと出来ていないこと」がはっきりし、施設の目標や問題点も明らかになりました。やるべきこと、進むべき方向がクリアになったことによって、様々な場面で職員の理解が得やすくなりました。

また、第三者評価の最終目標（最大のメリット）は人材育成だと思います。中堅職員たちは、現場の職員の意見を聞き、話し合いながら評価票をまとめる作業を通して、リーダーとしての自覚やチームワークも育まれました。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか

調査資料の自己評価表を作ることが一番大変でした。介護部長・施設福祉課長・主任・副主任・看護師・施設ケアマネジャー等が中心となって仕上げましたが、どのように答えればいいのか分からない設問もあり、判断に困るものは後回しにしながら進めました。

自己評価表は現場スタッフの言葉をたくさんもらわないと書けないのですが、それらの意見を一つにまとめることが、さらに大変でした。しかし、職員の声を拾う中で、それぞれ課題等、様々な気づきが得られるようになり、その後の職員の仕事に対する取り組み方・姿勢が変わりました。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

介護の現場というのは、外から評価をしていただく機会が少なく、どのような形を求められているのかが分かりづらいと常々思っていました。自己満足になってしまったり、こちらが思いもよらないことでお叱りを受けたりすることもあります。外からどのように見られているか知りたいと思っていたところ、福祉サービス第三者評価事業を知り受審しました。

平成 17 年の 1 回目の受審では効果が感じられたのですが、その後職員がずいぶん入れ替わってしまったので、日々の業務の根拠をきちんと捉えることのできる職員に育ってほしいとの期待から、平成 21 年度に再度受審をしました。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

1 回目の評価機関は、神奈川県社会福祉協議会でした。たしかモデル事業としての受審だったと思います。2 回目は、同じ評価票を使っていて比較が出来るということで、神奈川県社会福祉士会にお願いしました。本来ならば、グレード 2 が望ましいのかもしれませんが、職員が新しく入れ替わっていたので、基礎が大切と考えて再度グレード 1 を選択しました。

Q. 評価調査に向けての作業は？

2 回目の評価は、平成 21 年度内に公表まで終わらせたいとの希望で、評価機関に連絡しました。8 月上旬に評価機関の担当者が来苑してスケジュール調整をし、12 月に訪問調査を実施することになりました。

右記の図のように、8 月 31 日に受審を申込み、11 月 1 日の評価機関への提出を目指して自己評価表などの調査書類作成に取り組みました。11 月 6 日には、家族アンケートの調査キットをご家族に送付し、12 月 17 日に訪問調査を受けました。スタッフには月 1 回の課内会議で取り組み状況を報告し、現場の情報を提供してもらいました。その情報をもとに、中心メンバーが協力し合って調整をし、自己評価表を取りまとめました。自己評価表の作成には、事業所内で確認、修正を繰り返し行い、2 ヶ月かかりました。

評価機関の担当者には、直接お電話で質問をしたこともありますが、スケジュール調整で来

第三者評価受審のスケジュール

日付	内容
8/31	評価受審申込み
9/1	受付受理
9/3	調査書類作成（各々、担当者分配）
9/30	調査書類提出期限①
10/1	調査書類確認
10/5	調査書類差戻し修正
10/20	調査書類提出期限②
10/21	調査書類最終確認
11/1	調査書類 県社会福祉士会提出
11/1	県社協より、調査キット到着
11/6	調査キット ご家族へ送付
12/17	訪問調査実施日

苑されたときに、「この設問では何が求められているか」ということや、書き方、まとめ方のポイントを教えていただき、監査とは違うということを実感しました。また訪問調査の当日は、職員はプレッシャーを感じていましたが、評価調査者にはこちら側の言葉を引き出していただきながら進みました。

Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① レクリエーション委員会の発足とご家族への写真送付

家族アンケートの結果により、「生活支援のケアに加え、ご利用者が楽しみを持っていただけるようなケアを考えよう」、「ご家族にご利用者の日々の暮らしを見ていただこう」と、職員の視点が変わりました。

それを受けて、平成22年度には「いかに楽しく豊かに暮らせるか」をテーマに、レクリエーション委員会を発足しました。毎月の合同誕生会や敬老会、クリスマスディナー等の行事をきっかけにして、ご家族の来苑機会が増えました。職員の声かけも功を奏して、納涼祭等の行事にも、より多くのご家族に参加いただけるようになりました。

また苑内の共有スペースには、苑内行事・ゲーム大会等の写真やご利用者の作品等を数多く展示しています。さらに、ご利用者の栄養状況等のコメントと一緒に写真をご家族に送付するなどし、ご利用者の生活を視覚で伝えています。



苑内に掲示された作品。大きなひまわりは、ご利用者の手型で花びらを作成しました。

こういった取り組みにより、職員が様々なアイデアを出しやすい雰囲気が生まれ、職員も楽しみながらイベントを実施しています。



日頃の食事内容やご利用者の写真をご家族にお送りします

② PDCAサイクルの活用

評価項目に「発展的サービス評価」というのがあります。事業所におけるサービスの質の向上の取り組みを、P（目標と実践計画）→D（計画の実践）→C（実践の評価結果）→A（結果を踏まえての改定計画）にそって整理し、第三者評価コメントをいただくというものです。1回目の受審の時より、これは有効な取り組みと考えて、日常業務の中で職員にも実践しています。現在では、職員はそれぞれのサービス提供内容をPDCAサイクルにそって整理するようになりました。

例えば、「誤薬事故ゼロの達成」についての取り組みですが、「看護師が責任を持って服薬管理を担当する」ことを目標にした第1回の受審時以来、PDCAサイクルによる評価、改善を進めています。現在は…、

P→最終的には看護職員が服薬管理を担当するものの、更なる誤薬を防ぐために介護職員も連携をして与薬を行う。

D→介護職員がひと目で毎食ごとの服薬の有無を確認できるよう、ご利用者の配膳棚に服薬有無の色別シールを添付。同姓のご利用者や自身で薬を持ってしまうご利用者には、重ねて看護職員が声かけをする。

C→介護職員との連携ははかられたものの、食欲のないご利用者等、食事時間内に与薬できなかった場合の飲み忘れが発生した。

A→服薬後の薬袋を決まった場所に置くようにして、看護職員による二重チェックをする、さらに介護職員から看護職員への声かけをしてもらう等、お互いに与薬の確認をし、協力体制を整えることにしました。

このようなPDCAサイクルによる取り組みが職員に浸透して業務に生かされるようになり、毎年2月に苑内で開催される各課の研究発表大会についても内容が充実してきました。

③ 地域への貢献

評価対象領域の「地域との交流・連携」を受けて、地域内に芭蕉苑という特別養護老人ホームがあることを知っていただくのが大事だという認識を得ました。まずは、一番大きな納涼祭というイベントを知っていただき、ご参加いただくということで、公的施設にポスターを掲示し、地域の回覧板を利用して回覧をし、約600軒のお宅に直接職員がポスティングも行いました。今では納涼祭を楽しみにしていただく地域の方も増え、ご家族も交えて500～600人もの方にご参加いただけるようになりました。



納涼祭の様子はタウンニュースにも掲載されました

また、介護予防教室として「サロン元気」や管理栄養士によるお料理教室等の「いきいき健口け

んこう) 講座」を開催し、「介護の方法」や「車椅子の操作法」等をテーマにした介護教室にも積極的に職員を派遣しています。

④ 業務委員会を立ち上げ、年間研修計画に基づく研修の実施

1 回目の評価結果で「年間を通しての職員教育・研修の計画化が望まれる」という評価コメントをいただきました。それを受けて、デイサービスや地域包括支援センターも含めた全施設のメンバーで業務委員会を立ち上げ、苑内職員研修計画を毎年度立てて実行しています。

内容は、毎年5月の施設長による「法人理念について」に始まり、感染症予防、接遇、人権擁護、疑似体験研修等多岐にわたります。さらに2月には各課職員による研究発表大会も行います。又、階層別研修の年間計画や、外部研修の伝達研修も実施しています。

月	研修内容及び担当者
4月	「社会福祉法人竹生会法人理念」について 施設長
5月	「感染症予防」看護課 施設福祉課 / 「食中毒」監修課長
6月	「救急法」について 看護課 職員会議無し
7月	「非常災害時の対応」在宅福祉一課 在宅福祉二課 リスク委員会
8月	「疑似体験研修」業務委員会
9月	講演 渡島先生 職員会議無し
10月	「接遇」業務課 介護支援課
11月	各課研究発表(施設福祉課・在宅福祉一課・在宅福祉二課・介護支援課・看護課・栄養調理課)
12月	「人権擁護」について 包括 / 芭蕉苑における事故について リスク委員会

年間職員研修の内容は職員が日頃通る場所に掲示されています

⑤ 人権尊重をケア基準書に明示

1 回目の評価では、「人権の尊重・人権侵害禁止」について、分かりやすく明文化することが望まれる」とのコメントをいただきました。それ以降、人権の尊重・利用者のプライバシー尊重・自己決定の尊重・羞恥心の尊重について「ケアの基準書」に明示し、職員会議や苑内研修でも人権や身体的拘束の問題について取り上げ、外部研修にも積極的に参加しています。職員からは、「同じ言葉掛けでも、人権を意識しているのといないのとでは違う」との意見も聞かれるようになりました。

ひと言アドバイス

第三者評価は、外部からは何が求められているか、施設が何を求めるかについて、課題をもらえる良い機会だと思います。そういう意味では、満点をもらわない方がいいかもしれません。もし満点をいただいたとしても、自己評価表を作成する段階で必ず課題が見えてきます。課題を見つけることが、次のステップへとつなぐチャンスだと思います。

第2松風園

経 営 主 体	社会福祉法人 大和しらかし会
施 設 種 別	生活介護事業
所 在 地	〒 242-0005 大和市西鶴間 2-24-1
電 話・FAX 番 号	TEL：046-274-2426 / FAX：046-276-9049
U R L	http://www.oak.or.jp/index.htm
定 員	45 名
職 員 数 (常勤・非常勤等含む)	51 名（園長、サービス管理責任者、生活支援員、看護職員、理学療法士、臨床心理士、嘱託医、事務員、栄養士、調理員）
施 設 概 要	第2松風園は、小田急線鶴間駅から徒歩8分の住宅地の中にあります。園は、昭和52年に知的障害者更生施設として認可され、平成18年には自立支援法に基づく指定支援施設として指定、平成20年度から自立支援法の「生活介護事業」に移行しました。 同じ建物では、同法人の事業である「第1松風園（知的障害児通園施設）」、「日中一時支援事業松風園」、「相談支援センター松風園」が行われています。 第2松風園は、現在59名の方が毎日通所しており、障害程度区分の平均は5.1です。園では、ご利用者の自立支援に向けて、一人一人に合わせた支援を行うほか、ボランティアとの連携による外出支援や、多様な地域交流、送迎の配慮や通院時の送迎・付添にも力を入れています。 ご利用者のそれぞれの自立に向けてご利用者・家族・職員が一つになり、さらに近隣事業所とのネットワークを大切にして取り組んでいます。  第2松風園

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成20年（2008年）12月～平成21年（2009年）3月
	公表年月	平成21年（2009年）3月
	評価機関名	特定非営利活動法人 介護の会まつなみ
	評価項目	県社協グレード1
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=120

訪問インタビュー

第2 松風園の目黒裕氏（施設長）
にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

訪問調査に向けて準備を進める中で、職員の意識が変わりました。自己評価表の取り組み欄に「やっています」や「あります」とだけ書いていた職員に、「それをするためには、具体的にどのような取り組みをしているのか」と再度問いかけることにより、職員一人ひとりが自分の役割を意識するようになりました。支援について見つめ直すことができ、取り組みを文章化することでマニュアルも整備されました。自己評価表作成のために意見を出し合う中で、気づきも多く、チームワークも確立されたと思います。

さらに受審後の職員アンケートでは、「ご利用者・家族の声を聞く良い機会になった」、「説明責任の必要性、大切さが理解できた」、「私たちは何をやっていかなければならないかという支援の目標が、より明確になった」等の意見も職員から出されています。

ご家族からは、「客観的に評価を受けることは望ましいのではないか」と言った反応もあり、第三者評価の受審を望ましいと考えていただけているようです。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか

全職員による検討会議を全部で8回行ったのですが、その日程調整が大変でした。さらにグループごとに意見をまとめるための会議を週1回ずつ位行いましたし、主任以上の幹部職員でも3回の会議を行いました。全職員による検討会議は、出来るだけ時間内に開催するようにしましたが、時間外になってしまった場合には、時間外手当を支給しました。

最初は「何でこんな忙しいときに、第三者評価を受けなければいけないのか」といった職員の不満もあり、「全職員で検討、見直しを実施する」というところまで職員の意思を統一する大変さもありましたが、だんだんと職員の方が丁寧に会議を進めるようになりました。職員にとってはマニュアル化の作業も大変だったと思いますが、とても勉強になったようです。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

当法人は、平成17年度から第1・第2松風園の運営を大和市の指定管理制度により行っています。実は、それ以前の平成16年8月に開催された指定管理を受けるための審査会の中で第三者評価についてのご質問があり、「速やかに受審します」とお約束もしていました。

「ご利用者の個人意思が尊重され、生き生きと自分らしい自立した生活を送れているのか」ということを客観的な視点で評価していただき、私たち自身を振り返る意味で受審したいと考えていましたので、職員にもそのように説明して協力を得ました。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

第三者評価を受審するからには、同一建物内で運営している第1松風園（知的障害児通園施設）と第2松風園（生活介護事業）を一緒に受けたいという希望がありました。けれど、知的障害児通園施設の第三者評価を行っている評価機関がなかったのです。そこで、評価機関にご協力いただき、新たに知的障害児通園施設のための評価票を作成して、評価をしていただくことになりました。ご協力をいただけるということで、この評価機関にお願いしたのです。なお、現在も同じ評価機関で、2回目の評価を受審中です。

Q. 評価調査に向けての作業は？

評価票を作っていたいた評価機関で、第三者評価受審の準備が整ったのが平成20年10月でした。さっそく全職員を集めて、評価機関の方から第三者評価の意義と意味や、その取組方法についてのレクチャーをしていただきました。

自己評価表は、全職員で検討しました。現在提供している支援について、一つひとつ確認・見直しを進めました。評価項目の取り組み欄に「やっている」と一行で書いていた職員に対し、「どのようにやっているの？」との問いかけを繰り返しました。繰り返すうちに、職員が日々の支援を詳細に記入するようになり、行数が増えていきました。その支援の方法を具体的に文章化したものが、マニュアルになります。構えすぎずに職員の負担感を少なくするための努力でもあったのですが、職員も気づきが多かったと思います。

この自己評価表は、3人の主任ごとにまとめて、園長がさらにポイントや書き方をアドバイスして完成させて、評価機関に提出しました。

Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① 防犯カメラの設置

ご利用者家族アンケートの結果に、「今後の防犯対策強化についての努力を期待する」という一文がありました。当園はご家族の出入りも多いため、建物の玄関入口の自動ドアや門扉はいつでも自由に出入りできる体制をとっていました。その上での防犯対策として、今年から建物の左右から門扉に向けて2台と、玄関ロビーに1台の防犯カメラを設置し、自動ドアはインターフォンを押してから開くようにしました。

当園は大和市所有の建物のため設置には市との協議が必要で、さらにプライバシー保護の観点からも調整には時間がかかりましたが、ご家族からは「防犯カメラがあると防犯対策がしっかりしているという印象で安心する」という喜びの声もいただいています。また先日、車椅子からの転倒事故が起きたときには、たまたまですが防犯カメラで状況を確認することもできました。

将来的には、室内廊下の死角になっている場所にも防犯カメラを設置できるよう検討中です。



防犯カメラを設置しました

② マニュアルを園内に掲示

受審により職員がマニュアルの重要性を認識し、その活用充実を検討するようになりました。受審前には先輩から後輩へ日々の業務の中で「口伝」されていた支援方法を、書いて残すことでマニュアルを作成し、常に現状に合わせて見直しもするようになりました。職員はそれにより業務内容を伝えていくことの難しさに気づき、根拠となる書類に当たる作業を繰り返すことで意識も高まりました。



マニュアルは誰でも分かりやすく掲示しています
(写真：トイレに掲示)

さらに、そうして作ったマニュアルを常に誰でも活用でき、より良い支援が統一化されるように、今ではトイレや配膳室、屋内訓練室等の見やすい場所に掲示しています。

③ 園独自の自己評価表の作成・実施

受審を機に、評価機関からアドバイスいただいて園独自の自己評価表（下図参照）を作成しました。ひな型を基に松風園風にアレンジした内容で、第三者評価の訪問調査前の平成 20 年 11 月に実施して以来、平成 21 年度以降は毎年度末に自己点検を行っています。

まず幹部職員が検討して、項目ごとに「できている」「できていない」のランクを記入し、それを全職員に配布して意見を求めます。まとまった自己評価表は理事会に報告し、誰でもが見られる園の掲示板にはり出しています。

松風園自己評価表 (2011. 3) 一部抜粋	
基本的事項	判定
評価基準	22 年
(1) 利用申込者又はその家族に対し重要事項の説明を行う際、重要事項説明書の他にパンフレットを用意するなど、わかりやすい説明に配慮していますか。 ☐ 障害者自立支援法や関係法令についても説明している。	
(2) 利用申込者の利用決定の判断に役立つよう、サービスの体験利用ができますか。 ☐ 体験利用には実習生も含みます	
(3) 利用者との契約は契約書を作成して行っていますか。 ☐ あらかじめ契約書（約款）により契約を結ぶことにより、契約関係の適正化を図るとともにサービス利用に伴うトラブルを未然に防止することができるので、契約書を交わすことが望ましい。	

松風園自己評価表の項目は、

①基本的事項（12 項目）、②事業の管理・運営（9 項目）、③サービス提供体制（9 項目）、
④利用者の心身の状況や生活習慣等個別性に配慮（7 項目）、
⑤利用者の人権・意思等の尊重（11 項目）、⑥医療的管理（9 項目）、
⑦事故発生時の対応（1 項目）、⑧地域との連携（2 項目）です。

判定は、A（達成できている）、B（一部達成している）、C（達成できていない）で評価します。

④ あらゆる場面でのアンケートの実施

第三者評価でご家族へのアンケートを経験してから、その効果を実感し、職員は率先して様々な場面でアンケートを実施するようになりました。まず第三者評価受審後には、「受審効果」や「今後のサービス向上に向けて取り組んでいきたいと考えていること」についてのアンケートを行いました。ほかにも、地域の方々も参加する松風園祭りや地域生活公開講座等、あらゆる場面で関係者や参加者からアンケートを回収して次回への参考としています。事業が終了するとアンケートをとって反省し、次回に活かすということが当たり前になりました。

また、3 つのグループ編成で行っている日々の支援業務に関しても、例えば A グループの業

務内容をBとCのグループがどう思っているかという視点でアンケートをとっています。アンケートや評価の結果は職員自身に跳ね返ってくるものですので、良い結果ができれば自信につながりますし、悪い結果でも次へのステップになると感じているようです。



松風園祭りには近隣中学校の学生も参加して生演奏を披露し、好評です

⑤ 職員の専門性の向上をめざして

ご利用者家族アンケートでは職員の専門性やスキルアップの研修実施についてのご意見をいただきました。必ずしも資格取得がすべてというわけではありませんが、園としても職員の資格取得をバックアップし、現在ではすべての職員が何らかの資格を有するようになりました。

また、内部研修については以前にも増して取り組んでおり、近隣施設との交流や他施設への実地研修の受け入れも積極的に行っています。毎月1回の講師を招いての講演会では、よりリアルタイムで具体的な内容について学べるよう事例検討会を取り入れるようになりました。一人ひとりの職員のステップアップを目指し、司会も職員が交代で担当するようにしています。



毎月職員研修を開催して、職員のスキルアップを図っています

ひと言アドバイス

第三者評価を受審することで、自分の施設の弱点が分かります。評価項目は支援についての内容が中心ですので、自分たちが成長し、ご利用者支援を良くすることに直結しています。またアンケートでは、ご利用者・家族の真実の声を聞くことができ、次への励みにもなります。

評価に対してアレルギーのようなものがあるのかもしれませんが、私としては「何で受けないのかな」と思っているくらいで、知り合いにも受審を勧めていますし、当園では現在2回目の受審が進行中です。前回よりもご利用者・家族の満足度が上がっていると思いますのでさらなる期待が増える分、評価結果は下がるかもしれませんが、今は成績表をもらうようなドキドキ感を味わっています。新しい職員もおりますし、2回目の受審にも新しい発見があります。第三者評価の受審は、苦労も多いですが、得ることも多いと実感しています。

厚木精華園

経 営 主 体	社会福祉法人 かながわ共同会
施 設 種 別	知的障害者支援施設
所 在 地	〒 243-0201 厚木市上荻野 4835-1
電 話・FAX 番 号	TEL：046-291-0780 ／ FAX：046-291-0949
U R L	http://www.kyoudoukai.jp/atsugi/
定 員	知的障害者支援施設入所：110 名
職 員 数 (常勤・非常勤等含む)	177 名（支援員、事務員、看護師、栄養士、調理師）
施 設 概 要	厚木精華園は、小田急線本厚木駅からバス約 40 分、徒歩 25 分の、豊かな自然環境の中にあります。園は、中高齢の知的障害のある方を対象とする入所施設として、平成 6 年に県立民営施設として開設し、平成 18 年度からは県の指定管理施設となりました。園の広大な敷地には、4 階建ての建物のほかに、体育館やプール、グラウンドなども整備しています。現在、平均年齢 67 歳、100 名の方が入所しています。また生活介護事業には、入所する利用者だけでなく、園運営のケアホームからも含めて 140 名が通所しています。 地域移行支援にも力を入れており、グループホーム・ケアホームを開設しています。園から車で 10 分ほどの距離に点在しており、現在 11 戸に 44 名の方が生活しています。 園では、利用者の権利擁護のための福祉オンブズマン制度「A ネット（NPO 法人厚木福祉ネットワーク）」の導入や、嚥下困難な利用者向けの介護食としての「口どけ食」の考案など利用者主体の生活支援を心がけています。



厚木精華園

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 21 年（2009 年）12 月～平成 22 年（2010 年）4 月
	公 表 年 月	平成 22 年（2010 年）8 月
	評 価 機 関 名	株式会社 コモンズ 21 研究所
	評 価 項 目	コモンズ 21 研究所
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=20

訪問インタビュー

厚木精華園の佐々木透氏（第2支援部長）にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

まず、我々がやってきた支援や運営について、良かったのかどうかの振り返りが出来たことです。受審の結果、やってきたことの基本的なラインは間違っていなかった、進んできた方向はこれで良かったのだと確認しあうことが出来ました。

さらにこれを機に、設立以来 16 年間分の記録やマニュアルを全園で見直しました。それにより、情報を共有化することが出来たのも良かった点です。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか

マニュアルは整備されていても、細かい手直しや見直しまではされていなかった部分もありましたので、16 年分の過去の記録を振り返る作業や、マニュアルを確認しなおす作業は大変でした。結果的には、それによって情報の共有化も出来たのですが、振り返り作業は全園をあげての取組みになりました。

それから、家族アンケートの回収率を上げるために、家族会に依頼してご協力いただきました。当園の入所者は平均年齢が 67 歳と高齢のため、ご家族の協力も得づらい状況です。本来、園とは独立関係にある家族会にもお願いして、毎月の家族会で第三者評価についての報告やアンケートへの協力依頼をさせていただきました。



Q. 第三者評価を受審した動機は？

設立から16年経って、「今まで行ってきたことの振り返りをしたい」という思いがありました。それには、第三者の方に評価していただくのが一番良いということで、グレード1の受審に至りました。実は平成19年度からの当園の中長期計画の中では、平成23年度の受審が計画されていたのですが、早いにこしたことはないということで計画を1年半早めての受審となりました。

なお、同じ法人の2施設がすでに受審していましたし、県からも受けてほしいという意向はありましたが、強制ということではありませんでした。さらに当園では、次の中長期計画でグレード2の受審を計画しています。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

当時の園長が、かながわ福祉サービス第三者評価推進機構の主催する事業者説明会に出席しました。そのときに、おおよそ候補を決めていたようです。後日、その評価機関から営業のお電話をいただきまして、お願いすることに決まりました。

Q. 評価調査に向けての作業は？

平成21年の10月下旬に、評価機関の担当者に来園していただき説明を受けました。特に、作業の進め方などを確認し、揃えなければならない書類や資料の一覧表も渡されました。まず各課に声をかけて必要な資料を取りまとめ、過去の16年間の振り返りとともに、足りない資料、不備な資料の確認をしました。

平行して、家族アンケートを配布し、家族会等で協力を呼びかけました。さらに、職員アンケートについては、園で結果をまとめました。自己評価表の記入は、生活一課（入所・女性）、生活二課（入所・男性）、地域サービス課（ケアホーム）の各課長が課内の意見を取りまとめ、支援部長が一つにまとめて、管理職会議で話し合いました。

訪問調査は、ケアホームを含めて3日間でした。当日の本人調査は10名程度のご利用者に対応していただきましたが、ある程度話せる方をお願いしたので、特に問題はありませんでした。

それらを総合した評価結果（案）を評価機関から受け取り、園からは知的障害者の特性をご理解いただく等の補足説明をさせていただきました。それらのやり取りを繰り返して、最終結果となりました。

Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① ご利用者意向確認の書面化の推進

個別支援計画（ケアプラン）作成についての評価の判断基準で、「策定にあたって利用者本人の思いを確認している」という項目があります。当園では人権擁護を柱に掲げており、ご利用者本人の意向については、ご家族や成年後見人の協力も得て確認の努力をしてきました。ただ知的障害者でかつ高齢者といったご利用者の特性上、書面に残すことが難しかったり、ご家族の協力を得にくいケースもあります。一つひとつの支援についてはそのつど確認をしているものの、ご利用者本人の意向を書面に記載するまでには至らない事例もありました。

評価機関とは、当園のご利用者の特性について何度もやり取りをして理解していただきましたが、それでも受審後はご利用者・家族の意向を出来るだけ書面で残すことを心がけるようになりました。

② 総合的な支援マニュアルの整備

評価結果で、「個別支援マニュアルについては活用されているものの、法人作成の総合的な支援マニュアルについては、十分活用されていない状況が見受けられる」との改善点をあげられました。受審を機に、非常勤職員や経験年数の少ない職員でも手順の共通認識が図れるようにするため、改めてすべてにわたってのマニュアル整備を行いました。例えば、園内診療所の受診時に医師に伝えるべき事項などの細かい部分までマニュアル化しました。

さらに、必要に応じて随時見直しを行い、より職員が活用できるようにしています。

③ 毎朝AEDを自己点検

「身体状況の重度化に備えて施設設備や福祉機器の点検ルール等の確立を」とのアドバイスに応じて、点検についての見直しを行いました。施設の設備等は定期的に業者による保守点検が行われています。しかし、各フロアに設置されている合計4台のAED（自動体外式除細動器）については、いざというときに使えないのでは困るということで、毎日自主点検することにしました。具体的には、毎朝連絡会の後、早番の職員がスイッチを入れて電気が入ることを確認しています。それにより、職員のAEDへの意識も高まり、すばやい対応につながるという効果も期待できます。



各フロアにAEDが設置されています

④ ケアホームスタッフのための研修の充実

今までは園内の職員研修に参加してもらう程度だったケアホームのスタッフに対し、「更なる研修の充実を」というご意見をいただきました。当園では、現在 11 ホームで 30 人弱のスタッフが、世話人を担っています。今年度から、当園においてケアホームスタッフのための専門研修を年 4 回行うようにしました。テーマは、「人権について」、「業務に携わる姿勢について」、さらにご利用者のご家族にパネラーになっていただく「利用者ご家族の思い」等です。



ケアホーム・すみれホーム

外部講師をお招きすることもありますし、近隣他法人のケアホームスタッフにも声をかけてオープンに参加できるようにしています。



ケアホームの職員・世話人への研修を開催しています

⑤ 防災訓練でAEDの使い方をレクチャーする等自治会との協力の維持・強化

ケアホームにおいて、「日常的に地域住民の協力が得られるような関係構築」も課題として挙げられました。園や各ケアホームでは、それぞれ地域の自治会にも加入して、自治会の催しにも積極的に参加するようにしています。

さらに今年は自治会の役員になったこともあり、月1回の会議にも参加しています。今年9月の自治会防災訓練では、施設職員がAEDの使い方をレクチャーする機会を得ました。また、園としても、年1回の防災訓練時には園の非常食を供出する等により、自治会との協力関係を維持しています。今後とも、日常的に地域の方の協力が得られるよう、ケアホームとしても園としても、より緊密な関係を構築できるようにしていきたいと思っています。



AEDの使い方のレクチャー等、福祉の専門性を活かしています

ひと言アドバイス

第三者評価を受審することで、今までやってきたことの振り返りができました。支援も運営も含めての全体的な振り返りです。中でも、特に良かったと感じている点は、その振り返り作業を通じて、全園で情報の共有化が出来たことです。



鳩の森愛の詩あすなろ保育園

経 営 主 体	社会福祉法人 はとの会
施 設 種 別	保育所
所 在 地	〒 245-0009 横浜市泉区新橋町 812-2
電話・FAX 番号	TEL：045-810-3565 / FAX：045-810-3666
U R L	http://www.hatonomori.jp/
定 員	87 名（受入年齢：0 歳児（産休明）～ 5 歳児（就学前））
職 員 数 （常勤・非常勤等含む）	34 名（園長、主任保育士、事務員、保育士（常勤・非常勤）、栄養士、調理員（常勤・非常勤））
施 設 概 要	鳩の森愛の詩あすなろ保育園は、相鉄いずみ野線弥生台駅から歩いて 3 分の、緑に囲まれた小高い丘の上にあります。2 階建ての建物は見晴らしが良く、園庭には斜面を利用して遊具を設置しています。 当園は平成 14 年（2002 年）に開園しました。保育理念として、子どもたちをまん中に、保育者と父母が手をつなぎ合い、支え合い、成長し合う『共育て共育ち』と呼んで、日々の暮らしの原点にしています。発達に合わせた遊びや造形活動、地域との交流等の保育全般を通じてや、保育者の風通しの良さ、父母が積極的に保育に係わるることにより、この理念を実践しています。また、卒園児一人ひとりに「卒園のうた」がある等の特徴があります。  鳩の森愛の詩あすなろ保育園

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 18 年（2006 年）7 月～平成 19 年（2007 年）4 月
	公 表 年 月	平成 19 年（2007 年）5 月
	評 価 機 関 名	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま
	評 価 項 目	横浜市
2 回 目	評価実施時期	平成 20 年（2008 年）9 月～平成 21 年（2009 年）4 月
	公 表 年 月	平成 21 年（2009 年）5 月
	評 価 機 関 名	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま
	評 価 項 目	横浜市
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=369



訪問インタビュー

鳩の森愛の詩あすなろ保育園の瀬沼静子氏（理事長）、林和恵氏（園長）にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

受審に際して、自己評価表作成のための全職員参加による学習会を行ったのですが、それによって「日々の保育の中で、職員が共通して理解しておかなければならないこと」の意思統一ができたことは、一番大きな成果でした。これまで漠然と無意識に行っていたような細かい部分まで、意識化することができました。職員間で改善に向けて、マニュアルも定期的に見直すようになりましたし、採光や照明等の施設環境も感覚ではなく意識的に注意するようになりました。

さらに学習会を通して、特にパート職員が自分たちの役割を確認することができたのも成果です。今までは遠慮したり、物怖じして聞けなかったことでも、学習会の体験を経てお互い聞きあえるようになりました。職員間の意思の疎通が深まり、職場がより明るくなったように感じます。

また、第三者評価は様々な気づきを与えてくれました。第三者評価の各評価項目と向き合うことで、豊かな保育、より良い保育のために大事なことが見えてきます。例えば、当園で毎年4月に行っている「子どもの権利条約」と「個人情報」についての勉強会でも、受審後はその大切さとポイントがより伝わって、今まで以上に有効な勉強会になっています。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか

自己評価表作成のための学習会を、全員参加にするための日程調整が大変でした。学習会は全部で4回開催しましたが、園ではほかにカリキュラム会議や父母との懇談会等、多くの会議が予定されています。また、当園は夜8時まで保育をしていますので、7時から全職員参加の学習会を開始するために、同じ法人の姉妹園の協力を得て全員参加を可能にしました。その状況の中で、パートも含めた全職員が集まれるように、会議日程を設定しなければならなかったのです。1回目の学習会が、ほとんど「理念」の部分の話し合いだけで終わってしまったときには、すべての項目が終えられるのかと心配になりました。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

当園は2002年4月の開園ですが、当法人では2005年4月に「鳩の森愛の詩瀬谷保育園」が開園しました。この園は横浜市からの民間移管によるのですが、その際の書類審査の半数くらいが、第三者評価の項目とかなり近いものでした。そこで気づかされたこと、学びが多かったことを実感し、これからの経営運営を学ぶためにも受審を決めました。

1回目受審の2年後には、常に積み重ねていくことが大事だと考えて、2回目の受審をしました。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

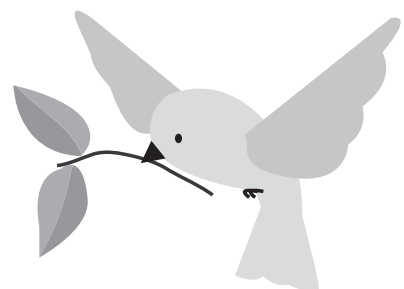
2005～6年頃は、第三者評価がスタートしたばかりだったせいか、評価機関からの受審の働きかけが結構ありました。東京都内の事業所からも声を掛けられたほどです。お訪ねいただいた4社ほどの中から、そのときの相性というのでしょうか、受審施設を丁寧に理解していただけるように思える機関にお願いしました。

Q. 評価調査に向けての作業は？

中心となる作業が、自己評価表の作成です。

当園では、自己評価表を全職員に配布して、個人で記入してもらいました。しかしそれらを単純に集計するのではなく、また多数決でもなく、全職員がそれを持ち寄り、学習会で項目ごとに「出来ているか、いないか」を話し合いました。学習会の前には、毎回理事長・園長・主任保育士で進め方や気づいた点などを話し合っておきました。一項目ずつ丁寧に評価項目の意味を確認し合いながら進めて、合計4回の学習会で全項目を終えることが出来ました。

学習会は、午後7時から9時までの2時間としました。2時間分の時間外手当も支給しましたが、実際には9時を過ぎてしまうこともありました。





Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

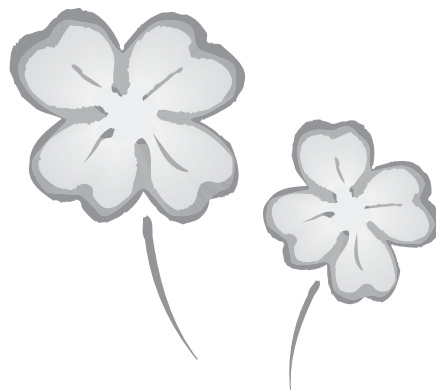
① ケースファイルの活用と毎日のミニ会議で情報共有

自己評価表作成のための学習会の中で、あるパート職員から「個人情報であるケースファイルを、パート職員の立場で見えてはいけないと思っていた」との意見が出されました。その場で、「ケースファイルは見なければいけないものだ」との見解を統一し、その後パートの職員も自信を持ってケースファイルを閲覧、活用できるようになりました。結果、個々の園児への理解が深まり、保護者からの質問にも即答できることが多くなりました。パート職員の意識も高まり、園児を受け止める器がより大きくなったと感じます。

さらに、日々起こる変化を早い段階で共有できるように、午後1時30分より毎日「一時半会」を実施するようにしました。学習会を経験したことで、わずかのことで職員同士で声をかけあい話し合う習慣もできましたので、様々な情報の共有がよりスムーズになりました。保護者には、どの職員が対応しても、質問に対しての答えが以前よりすぐに返ってくるという安心を感じていただけているようです。

② 入園前面談の実施

第三者評価を受審するまで、保育園の入園時面談に関しては、入園後に行わなければいけないと思い込んでいました。保育園に入園する児童、特に0歳児は発達が目覚ましい時期なので個人差が著しく、毎年入園後1週間ほどは手探り状態が続きます。それが評価受審時に「入園が決定しているのだから、入園前に面談を実施しても良い」とのアドバイスをいただいて、3月に個人面談を実施することにしました。ゆっくり1時間ほどかけての面談で、個々の園児の状況を丁寧に把握することができるようになりました。4月の入園時にはすべてが分かっている状態なので、保護者も職員も、より安心な保育をスタートできるようになりました。



③「満足」ではない少数保護者へも配慮

利用者（園児）家族アンケートの総合的な評価では、1回目が97.9%、2回目が98.1%という高い割合で、「満足」または「どちらかといえば満足」というご回答をいただきました。これはとてもありがたい結果なのですが、同時に満足と答えていただけなかった約2%の保護者に対して、より丁寧な配慮をしなければいけないと思いました。



法人理念は誰もが見える場所に掲示しています

例えば、入園説明会時に説明している理念についても、「あまり知らない」とのお答えもあったことから、現在は入園時にも資料とともに説明したり、父母懇談会でも繰り返しお話をさせていただくようにしています。また、当園では、毎回父母懇談会の出席率がほぼ100%です。子どもぐらみで保護者同士も仲良くしていただきたいとの考えから行事も多く行っています。保護者アンケートには、それらへの参加が負担だと感じさせる回答もありました。当園の『共育で共育ち』という理念の実現に向けて保護者参加の行事が多くなることを理解いただくとともに、ご無理がないかの確認もするようになりました。受審後は、必ずしも満足とはご回答いただけなかった少数の保護者のご意見に耳を傾け、より丁寧なアプローチを心がけるようにしています。

さらに毎年の保護者アンケートは、第三者評価の家族アンケートの内容を当園流に手直しをしました。これを保護者にご協力いただき、次年度の保育に活かしています。職員が保護者の気持ちを理解するのに役立ち、それに応じた声かけなども出来るようになりました。

④ 使いやすいマニュアルへの見直し

1回目の受審時に「書類ファイリングの工夫を」という改善点を提示されました。「マニュアル・規定類の整備はしているが、さらにファイリング方法を工夫し、使いやすいものとする」といった内容でした。

それ以降、「現在の状況に合っているか」という視点でマニュアルを見直し、誰もが活用しやすいように内容を整理しました。毎年4月には、定期的にマニュアルの見直しも実施するようになりました。

さらに、バラバラだったマニュアルを1冊にまとめたことにより、手に取りやすく、見やすくなったと職員にも好評です。30分早く来てマニュアルを確認する職員もみられるようになりました。



マニュアルは職員の確認しやすい場所に置かれています。

⑤ 環境配慮への活動参加

1 回目の受審時、環境配慮についてご指導いただきましたが、その後さらに子どもたちと一緒に出来るような活動を広げています。現在では、ペットボトルの蓋を集めて海外の子どもたちへのワクチンを援助する活動にも参加しています。その際、活動目的が保護者にも伝わるよう、説明パンフレットも共に掲示しています。



ペットボトルを回収する容器も子どもたちが参加しやすいよう工夫しています



園周辺の道路にはごみもなく、いたるところに花が咲いています

また、地域の道路や公園の清掃と緑化を進めているハマロードサポーターというボランティアにも参加し、園周辺の花植えなどの活動もしています。このような活動から地域ボランティアさんとの交流も生まれ、芋掘り等の園行事にもご参加いただけるようになりました。

ひと言アドバイス

第三者評価の受審によって、自分たちの保育を見直すきっかけを与えてもらえました。受審前には、こんな短時間で評価機関は評価できるのだろうかという不安もありましたが、実際はとても丁寧に見てくれて、さらに丁寧なやり取りの中で結果を出していただけたので安心しました。

受審してみて、評価は「ありのまま」がでるということを実感しました。保育の内容にしても、保護者との関係にしても、毎日の積み重ねが大事だということを、あらためて気づかされました。

わくわくの森保育園

経 営 主 体	社会福祉法人 I C A
施 設 種 別	保育所
所 在 地	〒 230 - 0022 横浜市鶴見区東中町 12-27
電話・FAX 番号	TEL : 045-508-1858 / FAX : 045-521-2275
U R L	http://www.kidslink.jp/wakuwakunomori/
定 員	60 名（受入年齢：0 歳児（産休明）～ 5 歳児（就学前））
職 員 数 （常勤・非常勤等含む）	23 名（園長、主任保育士、事務員、保育士（常勤・非常勤）、栄養士、調理員（常勤・非常勤））
施 設 概 要	わくわくの森保育園は、京浜急行鶴見市場駅から徒歩 10 分の下町情緒の残る住宅街の中にあります。園の裏にはＪＲ線の線路が見渡せ、電車が行き交う様子が見られます。 当園は、平成 18 年（2006 年）に開園し、現在では定員を超える 72 名が利用しています。日々の保育では、保育目標の「みんなの森」「個性の森」「わたしの森」「よろこびの森」「見守りの森」を大切にして実施しています。特に、人と関わる力・自主性・主体性を追求するためにチーム保育・異年齢児保育の推進や、子どもの発達に合わせた個別計画を策定し、子どものありのままを受容する保育を心がけています。  わくわくの森保育園

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 19 年（2007 年）3 月～9 月
	公 表 年 月	平成 19 年（2007 年）9 月
	評 価 機 関 名	社会福祉法人 横浜市社会福祉協議会
	評 価 項 目	横浜市
2 回 目	評価実施時期	平成 21 年（2009 年）4 月～平成 22 年（2010 年）3 月
	公 表 年 月	平成 22 年（2010 年）3 月
	評 価 機 関 名	特定非営利活動法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク神奈川第三者評価事業部
	評 価 項 目	横浜市
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=38

訪問インタビュー

わくわくの森保育園の楠本敦子氏
(園長)にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

1回目の受審は、保育園自体がスタートしたばかりだったので、毎日の保育で精一杯という状況ではありましたが、園の保育内容の確認ができたのは良かった点です。

じっくりと第三者評価に取り組むことができた2回目の受審では、全職員が参加できたこと、そして自己評価をする中で様々の気づきを得られ、職員の資質向上につながったことが実感できました。例えば、普段の保育で当たり前にやっていたことが、評価項目から「なるほど意味のあることだった」という気づきや、「保育計画や保育目標を作り、振り返って、見直すこと」の大切さ、「事業計画会議の意義」等についてです。当園では、特色のある保育を実践しているため、どうしても高評価を得られない項目もありますが、それらについても自分たちの保育内容の確認になりました。

さらに利用者家族（保護者）アンケートでは、かなり手厳しいご意見も頂きましたが、たくさんの方の気づきを頂き、改善へとつなげることができました。

また、理事長や園長としては、自己評価表を一つにまとめる作業の中で、職員がどう考えているのかを把握することができ、職員へのさらなる情報公開の必要性も感じました。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか

園受審前には、自己評価項目の数が多いので敬遠してしまう気持ちがありましたが、大変なのはその自己評価に関する作業くらいでした。

職員は、自己評価の勉強会前に行う評価票の記入が大変だったと思います。全職員が時間外作業になりましたし、評価点だけでなく、工夫点をたくさん文章で書いてもらいました。また、運営に関する評価項目等の記入が「難しい」という声もありましたが、それもそれぞれが今の立場で解釈、理解をしてくれたようです。職員から、「やりたくない」という声は聞かれませんでした。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

オープンしたてだった1回目は少々チャレンジでもあったと思いますが、「保育園のスキルアップ」と、新しい職員も多い中で「保育を共有したい」との思いもあって、受審に踏み切りました。受審当時に当園園長でもあった現法人理事長が、東京都の第三者評価調査者をしていくこともあり、第三者評価のメリット等については普段からよく話されていて、「受審しましょう」という雰囲気がありました。

さらに、3年間隔で第三者評価を受審しましたので、平成24年度には3回目の受審があるかもしれません。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

2回目の受審の時には、プレゼンテーションをして決めました。法人内の保育園や親しくしている保育園4ヶ所が集まって、3社の評価機関にお出でいただきました。その中で、「利用者家族（保護者）アンケートの内容をすべて報告していただける」ということが決め手のひとつとなって、評価機関を決めさせていただきました。4保育園とも同じ評価機関で受審しました。

次回もまた数ヶ所の保育園と協力して、プレゼンテーションで選ぶかもしれません。評価結果を比較できるというよりは、色々な評価機関での第三者評価とその結果を経験できるメリットもあると思います。

Q. 評価調査に向けての作業は？

平成20年度末に、評価機関のプレゼンテーションを行い、新年度に入って平成21年4月に評価機関を決定しました。同時期に、職員に説明をし、保護者にも第三者評価の受審についての協力依頼を園入口の掲示板に掲示しました。

6月から勉強会の中で自己評価作成を開始し、10月には自己評価表を評価機関に提出しました。当園では、職員はリーダー、中堅、新人のグループに分けて、それぞれで毎月1回の勉強会を行っているのですが、その勉強会の中で5ヶ月かけて自己評価表に取り組みました。具体的には、項目ごとに個人でA・B・C評価の点を入れ、特記事項のところに工夫点などを書き込んで持ち寄り、話し合いをしました。勉強会では、自分が気づかなかった点に気づくことができました。さらに意見交換をすることでお互いの考え方を理解し、気持ちを統一することに繋がりました。3つのグループの自己評価表を、理事長、園長、主任の3人で1つの自己評価表にまとめました。グループによって違う評価だった場合には、工夫点を読み込んで最終自己評価表に反映しました。

11月に訪問調査を実施し、翌1月末に報告書が出来上がりましたが、その間評価機関の担当者が何度も来園してくださって、中間報告や内容確認の話し合いをしました。

Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① 保護者懇談会の定例開催

利用者家族（保護者）アンケートの結果から、当園の保育理念や保育の特長を、入園時だけでなく繰り返し保護者に伝えることの必要性を感じ、2回目の受審以降毎年1回保護者懇談会を開催しています。そこで、「保育の中でこんな事を大切にしています」とか、「子どもたちは今こんなことに興味を持ち、こんなふうに成長しています」、さらに「年度後半に向けてこんなことをしていきます」等を伝えています。

保護者も、普段なかなか言えないことでも機会を設ける事によって、例えば「好きな遊びだけしているのか」「お勉強の時間はあるのか」「異年齢児保育について」等のご意見を頂き、「異年齢の子ども同士の間わり」、「自主的な活動」、「主体性の尊重」といった当園の保育の特長を説明することもできました。

保育時間内の平日17時～19時という短時間ではありますが、7～8割の保護者にご参加頂き、保護者からは「子どもの様子が良くわかる」という声もいただきました。

② 送迎時の保護者への声かけ意識の共有化

利用者家族（保護者）アンケートの「送り迎えの際のお子さんの様子に関する説明について」の項目で、満足度の合計が52%という低い結果をいただいてしまいました。全体としては高評価をいただけていただけに、この結果がものすごくショックで、さっそく送迎時の職員の対応や勤務のシフトを見直しました。

担任以外の職員でも保護者に子どもの様子が伝えられるように、それぞれの子どもの活動に関わった職員がパソコンに入力して記録を残し、全職員が把握することのできるシステムがあります。入力時間も基本的に仕事終わりの15分を当てることに決めました。今では、パソコンの入力も習慣化して、臨機応変に対応ができるようになりました。

声かけが功を奏して、以前はお話する機会の少なかった保護者から声をかけていただくことや、家庭での様子までお聞きすることもできるようになりました。より保護者からも声を掛けていただくと同時に子どもたちにも、にこやかな笑顔で接することができるよう保育室の入り口に笑顔チェック用鏡をセッティングし、新人職員にもできる範囲から努力してもらっています。大きな苦情となる前に、日頃から保護者の方と密接に情報交換することを目標としています。



写真を目指して笑顔をチェック

③ 園だよりの内容を充実

利用者家族（保護者）アンケートの結果で、もう1項目満足度が低かったのが「園だよりなどでの情報提供について」でした。そこで、園だよりで園の保育の特長が分かっているように、具体的な園でのエピソードを多く紹介し、10ページを超える園だよりを毎月発行しています。

例えば運動会するとき、当園では異年齢の子どもと一緒に踊ったり、子どもたちが保護者と一緒に席にいて出番になったら自ら出て行くことを大切にしています。それは、自主性、主体性を尊重してのことなのですが、なかなかご理解頂きにくい部分でもありますので、運動会前の園だよりも活用して、園の理念や特長も合わせて知っていただくようにしています。

園だよりには、異年齢の子ども同士のかかわり等、子どもたちの様子を具体的な内容で数多く紹介しています。名前は個人情報の観点からイニシャルにしていますが、それもまた保護者の話題にもなっているようです。



わくわくだより（園だより）は保育の内容の分かりやすいエピソードがたくさん入っています

④ 毎週水曜日に園庭開放を実施

1回目、2回目の評価結果で、「日を決めての育児相談の実施を」というアドバイスをいただきました。そこで、開園時からの懸案事項でもあった園庭の開放を毎週水曜日の午前中に実施し、同法人の前市場保育園長が地域子育て支援担当として相談にも対応をしています。0歳～2歳時の親子を中心に毎回数組が訪れており、親御さんは「離乳食を食べない」等の身近な相談や、「ハイハイし始めました」といった発育状況等の話をされています。子どもたちは、園児とも、自然な形で交流をしています。



園庭では毎日子どもがのびのびと遊んでいます

⑤ 一時保育の開始

評価結果で課題とされた「地域支援の充実」の一環として、2 回目の受審前から、一時保育の受入れを開始しました。離乳食終了後から修学前までのお子さんが対象ですが、1 歳児のご利用希望の方が圧倒的に多いです。そのため沢山のお子さんをお預かりする事が難しくなっています。

多くの人にご利用していただきたいので予約制にしていますが、1 ヶ月前の1 日から申込みを開始すると、4 日ほどでいっぱいになってしまいます。



一時保育の子どもも園児と一緒に過ごします

ひと言アドバイス

利用者家族（保護者）アンケートでは、保護者の満足度が低い項目もあって大ショックを受けましたが、園としても改善すべき点をあえて引き出していただけて大変ありがたかったです。

自己評価表を作成するのに、全職員が同じ土俵で参加でき、全員で考えられたことはとても良かったと思います。A・B・Cの評価以外にも職員が工夫点を書き出すことで、できていない点だけでなく、「この部分はこれからも続けていこう」という自分たちの良いところを自分たちで再確認しあうこともできました。園全体で積極的に自己評価に取り組むことによって、自己評価をすることが職員の資質向上に繋がるということも実感できました。



東中野島保育園

経 営 主 体	川崎市
施 設 種 別	保育所
所 在 地	〒 214-0012 川崎市多摩区中野島 4-4-15
電話・FAX 番号	TEL & FAX : 044-922-8173
定 員	120 名（受入年齢：生後 5 カ月～ 5 歳児（就学前））
職 員 数 （常勤・非常勤等含む）	24 名（園長、保育士、看護師、業務栄養士、用務員、嘱託医）
施 設 概 要	川崎市立東中野島保育園は、小田急線・JR南武線の登戸駅から徒歩 20 分の住宅地の中にあります。田園風景に囲まれ、近くには多摩川も流れ、自然環境豊かな場所に位置しています。 当園は、昭和 51 年（1976 年）に開園し、以来地域の自然に親しみながら、心豊かな子どもを育ててきました。現在は定員を超える 126 名が利用しています。 当園の方針は、「にこにこ＋きらきら＋らんらん＝東中野島保育園」です。子ども一人一人の思いを大切に受け止めること、自然との触れ合いや戸外遊びを充実することで丈夫な身体づくりを目指し、友達や様々な人との関わりから共感や思い居やりの心、豊かな心をはぐくんでいきます。 東中野島保育園

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 21 年（2009 年）11 月～平成 22 年（2010 年）3 月
	公 表 年 月	平成 22 年（2010 年）3 月
	評 価 機 関 名	株式会社 R-CORPORATION
	評 価 項 目	川崎市
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=28

訪問インタビュー

東中野島保育園の清野祐子氏（次席）にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？ ……………

第1に、「保育をする、保育園を運営する」という基本的なことでの合意が、職員全体でとれたことです。話し合いを重ねる中で、直接保育に携わるものだけでなく、看護も用務も同じラインに立てたと感じることが出来るようになりました。

第2に、マニュアルが充実して、より活用できるようになったことです。

第3には、ご利用者（保護者）アンケートの結果によって保護者の考えていることが分り、その後の保育の参考になりました。私たちが思っていた視点と違う部分も多く、目からウロコの思いでした。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか ……………

職員は日常の保育に加え、自身の自己評価表を作成し、そのための根拠となる資料に当たり、もちろん会議にも出席しなければならなかったので時間を作るのが大変でした。会議も、全体会や乳児・幼児の年齢別に加え、栄養士、看護師、用務等の管理部門、食育や子育て支援などのグループ別等、週2～3回ほど開かれました。園長や次席は、まとめ作業を行うために全ての打合せや会議に出席していました。ただ、第三者評価は「仕事の一環として、受審しなければならないこと」と受け止めていたので、職員からの不満というのはありませんでした。

さらに、自己評価が高くない部分については、どのように改善していくかの意見がなかなかまとまりませんでした。また、評価項目の特記事項の記載やマニュアルの作成では、分かりやすく端的に文章化するのが難しかったです。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

当園は川崎市立の保育園です。川崎市では、すべての市立保育園が受審できるよう計画的に進めています。受審費用についても、計画的な受審を図るため、一括で予算を組んでいます。その中で当園も第三者評価を受審しました。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

評価機関についても、計画的な受審を図るため、一括して川崎市の業者選定のルールに基づいて、決めています。

Q. 評価調査に向けての作業は？

第三者評価を受審することは決まっていたのですが、その時期については当該年度の園長会で打診され、その後、市からの正式通知が届きました。訪問調査を年度内のいつ頃受けるかも決められているので、園としてはそれに向かって準備を始めました。評価機関との最初の打合せは、平成21年11月に行われ、評価の流れや調査内容について説明を受けました。

川崎市立保育園の場合、いつ受審するかに関係なく、第三者評価の自己評価表は事前に配布されています。当園でも、自分たちの保育を見直すということと、いつ受審をしても大丈夫なように、日頃から自己評価表を活用して全職員による話し合いを行っていました。ですから、どのような項目があり、どう保育を捉えるかというところまでは、職員も分かっていたと思います。

自己評価表の作成については、事前に全職員が評価のチェックを入れて持ち寄り、話し合っ
て具体的にしていきました。考え方をどのように統一し、マニュアルに反映していくかという
作業を項目ごとに繰り返しました。川崎市の保育園では、おのこの園独自の保育計画を作成し
ているため、当園の保育計画や保育の考え方を改めて確認しあう場となりました。項目ごとに
「a評価」にするか「b評価」なのかを念入りに話し合いながら、園長と次席が特記事項に記載
する内容も掘り取っていきました。話し合いは、新年度の4月から翌年1月の自己評価表提出
時期まで、ほぼ一年続けました。



Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① 活用できるマニュアルの整備

自己評価表を作成するにあたって、保育について、また保育園の運営について全職員で話し合いました。その成果として、この項目については、このような根拠・考え方で、園としてはこういう保育を行うということを、職員一人ひとりが自信を持って言えるようになりました。その話し合いの内容をもとに、今までのマニュアルをより深めることが出来ました。そこまで話し合ったおかげで、職員は自分たちの保育をきちんと表に出せるようになったと感じます。マニュアルも綺麗に整い、より活用されるようになりました。

② 全園児・保護者に対して全職員が対応をする

ご利用者（保護者）アンケートの結果を受けて、園では改善プロジェクトを立ち上げました。その中でまず取り組んだのが、「すべての園児に対し、全保育士が自分のクラスの子どもと考えて、園児にも保護者にも接する」という取り組みです。アンケート項目の「クラス担任が不在でも、他の保育士等に日中のお子さんの様子を気軽に聞く雰囲気がありますか」という問いに対して、「はい」の回答が70%を割ってしまいました。そこで、「保育園にいる間は、みんなが子どもを見てくれていると感じていただけるようにしよう」と話し合い、担任以外の子どもでも褒めたり叱ったりし、気づいた点等は保護者に積極的に報告をするようにしました。

現在、園には106世帯・126人の子どもたちが通ってきていますが、日頃からケース検討会を行っていますし、全部の園児と保護者を覚えて声かけをするのはそんなに難しいことはありませんでした。パートも含めて全職員の意識改革をすることと、保護者には送迎時に子どもの名前を書いたIDカードを装着していただくことで、スムーズに実現することが出来ました。



③ お便りを使つての情報発信

ご利用者（保護者）アンケートでは、保護者から「保育士が忙しそうで声をかけづらい、もっと話したい」「うちの子を見てくれているの？」という具体的なお声もいただきました。そこで、直に保護者とお話する機会を増やすのはもちろんですが、お便りを使って子どもたちの成長ぶりや興味を持っていること等をお伝えすることにしました。園の保育士が、一人ひとりの園児を、しっかり見つめていることも伝わると考えたのです。



保育内容を伝えるためにたくさんのお便りを出しています

お便りの回数が増えても、出来るだけ無駄な作業が省けるように、お知らせやお便り、カリキュラムの定型化した部分はデータ化しました。最初の一年は大変でしたが、データ化の促進により変更だけで使える資料も多くなり、人が異動しても引き継げるようになりました。園にある3台のパソコンを使い、それぞれUSBでデータ保存をしています。

④ 施設環境を明るく、清潔に改善

昭和51年設立の当園は、園舎が築35年ということもあり、保護者に明るく清潔とはいえない印象を持たれてしまいました。また、下駄箱が室内にあるため、子どもたちの出入りにより廊下に砂が落ちてしまうことも多く、ご利用者（保護者）アンケートでも、「園内の清潔・安全が保たれている」とお答えいただいたのは80%との結果でした。そこで、子どもたちの通園時や園庭に出たときには、すぐに廊下を掃くことを徹底し、夕方の担当者が必ず掃除機をかけるようにしました。



玄関先にはカラフルな下駄箱があり、園全体が明るい印象です

また、古い園舎ではありますが少しでも明るくなるように、園児用下駄箱をカラフルにペイントしました。さらに、古く壊れかけていたトイレのドアも、明るい色へと取り替えました。

⑤ 施設空間の活用

園内が保護者にとっても居心地の良い場所であり、情報発信の場にもなるように改善しました。玄関脇には椅子と机と絵本を並べた本コーナーを設置し、季節を感じられる小物等も並べています。このコーナーは好評で、2階の乳児用スペースにも絵本コーナーを作りました。階段の踊り場には、季節にあった子ども服をコーディネートして展示しています。

また、今まで漠然と貼り出していたお知らせ等も、インフォメーションコーナーに発信者や項目ごとに場所を決めて掲示し、市・区役所からのお知らせはファイルしていつでも閲覧できるようにしました。



1階の本コーナーは机と椅子を設置し、いつでも本が読めます



発信者が分かりやすいように色分けして情報発信



保護者に向けて季節に合わせた服装を掲示します

ひと言アドバイス

古い建物ではありますが園内も少しずつ綺麗になってきていますし、園便りや掲示板を利用して、何のためにこういう保育をやっているのかという思いも伝えられるようになりました。保護者も気になった所があれば率直に指摘してくれるようになったと感じますし、行事後のアンケートでは以前より表現が穏やかになっていて、保護者が好意的に見てくれているように思います。

第三者評価を受審したことにより、職員は一つ一つの保育を、より深く、もう一步踏み込んで考えられるようになりました。自分たちの保育について、言葉で伝えられるようになったのは大きな成果だと思います。

YMCAあつぎ保育園ホサナ

経 営 主 体	財団法人 横浜YMCA
施 設 種 別	保育所
所 在 地	〒243-0018 厚木市中町 3-2-6 Tビル 4 階
電話・FAX 番号	TEL：046-222-8619 / FAX：046-223-2101
U R L	http://www.yokohamaymca.org/childcare/atugi-hosana.html
定 員	60 名（受入年齢：0 歳児（産休明）～5 歳児（就学前））
職 員 数 （常勤・非常勤等含む）	26 名（園長、主任保育士、事務員、保育士（常勤・非常勤）、栄養士、調理員（常勤・非常勤））
施 設 概 要	YMCAあつぎ保育園ホサナは、小田急線本厚木駅から徒歩約 5 分のオフィスビルの建ち並ぶ中にあります。ビルの 4 階の 1 フロアを利用して運営していますが、園の中は開放感があり、小規模のためアットホームな雰囲気です。 当園は 1989 年に無認可保育園として開園し、その当時から長時間保育や自園調理などの先駆的な取り組みを行っていました。2003 年に認可保育園に移行し、2009 年には 20 周年を迎えました。 横浜YMCAの保育方針は、子ども・家庭・地域に対して「子どもが愛されていると感じられる」、「家庭と手を携え、子どもの成長を共に喜び合える」、「地域の人々とふれ合い、地域と連携して」保育を行うこととしています。 特に、ユニークで子どもに分かりやすい食育の取り組みや、ビル型の保育園の弱点をカバーする豊富な自然体験などに力を入れています。また、地域の方々にも参加していただける子育て支援事業も行っています。  YMCA あつぎ保育園ホサナ

○第三者評価の受審について

1 回 目	評価実施時期	平成 21 年（2009 年）7 月～平成 22 年（2010 年）3 月
	公 表 年 月	平成 22 年（2010 年）4 月
	評 価 機 関 名	株式会社 学研データサービス
	評 価 項 目	横浜市
	評価結果 URL	http://www.knsyk.jp/search/3hyouka/?id=290



訪問インタビュー

Y M C A あつぎ保育園ホサナの齋藤信氏（園長）、中野恵子氏（主任保育士）にお話を伺いました。



Q. 受審して良かったと感じられた点は？

全職員が自己評価に取組み、さらにその結果をまとめる全職員参加の検討会議を通して、当園で「出来ていること、出来ていないこと」の確認ができました。運営面に関することや地域での役割等、保育園に求められている機能についての理解も深まり、職員にとっては研修効果もあったと思います。皆が同じ目標に向かって取り組む中で、協働していくという意識も強くなりました。

また、保護者の意見を、いつもとは違った角度から伺うこともできました。保護者会での反応からは概ね好評価をいただけたと感じています。質の改善に誠実に取り組んでいる園という印象を持ってもらえたようです。利用者家族アンケートをうけて改善した点については、何人かの保護者からお礼の言葉も頂戴しました。

Q. 受審の際、大変だったことはありますか？

強いて言えばですが、職員皆が受けようという気持ちになるまでが大変でした。第三者評価を受けると退職者が出るという噂のようなものであって、恐怖感を持っている職員もいたのです。そこはタイミングを計りつつ説得をしました。もちろん、受審によって退職した職員は一人もおりません。

あとは全職員が自己評価に取り組みましたので、それらをすべて一覧表にする集計作業と、全員が参加できるように検討会議を設定することが大変でした。しかし、終わってみると監査ほど大変ではないという印象です。

Q. 第三者評価を受審した動機は？

一番の動機は、保育の質を高めたいということです。また比較的若い職員が多い中で保育の質を高めるためには、「今の当園の保育のありのままの姿を客観的に評価していただいて、直すべきところは直していく」のが一番良いと考えました。

さらに、第三者評価の受審は、横浜Y M C Aの法人園長会の既定方針にもなっています。この時期、保育所保育指針の改定にあわせて保育スタンダード（横浜Y M C Aの保育理念、保育

目標、保育方針をまとめたもの）を作り、職員で話し合っって保育課程も策定しました。職員の異動が少なかったこともあり、ちょうど機が熟したと思って受審しました。

Q. 評価機関はどのように選ばれたのですか

横浜 Y M C A では、県内に 12 ヶ所の保育園がありますので、すべて同じ評価機関と一括契約をしています。ですから、当園で選んだということではないのですが、法人全体のことを分かっ
ていただいているし、評価票も同じということで、次回受審する際には、同じ評価機関に願
いしたいと思っています。

Q. 評価調査に向けての作業は？

第三者評価受審の流れ

時間経過	保育園・職員の動き	保護者への働きかけ
2009 年 3 月頃	◆受審を決意	
4 月	◆職員会議で発表	◆受審を意識して、4 月から園だより表紙に保育理念、保育目標を掲載 ◆保育課程の説明などの連載開始 ◆前期保護者会で園の理念、方針、目標を説明
6 月	◆かながわ福祉サービス第三者評価推進機構の説明会（平塚）に参加	
7 月	◆評価機関（学研 R & C（現：学研データサービス））と契約、打ち合わせ	
8 月	◆職員会議にて、評価機関による説明会実施	◆園だよりで初めて受審することを告知
9 月		◆後期保護者会で説明（受審の目的、日程、ご協力いただく内容など）了解いただいた
10 月	◆自己評価記入資料配布 全職員が記入し、集計	
11 月	◆第 1 回検討会議 ◆職員アンケート配布	◆保護者アンケート告知 ◆保護者アンケート配布
12 月	◆第 2 回検討会議	
2010 年 1 月	◆事前提出書類を評価機関に提出（18 日）	
2 月	◆訪問調査（15 日、16 日）	◆園だよりで経過報告
3 月	◆評価結果受け取り、ホームページアップ内容の確認	
4 月	◆評価結果を職員会議で説明、改善等の協議 ◆できる部分から対応開始	◆前期保護者会で評価結果公表、ご協力へ感謝し、改善等の考えを説明、欠席者には会の記録をお渡しした

53 ページの図は、受審決定から終了までの1年間の流れです。職員の動きと、保護者への働きかけをまとめました。

この中で、まず決めたのは訪問調査日です。準備期間が十分に取れることと、比較的園の行事の少ない時期ということで、2月15日、16日を訪問調査日として設定しました。それに従い、事前書類の提出が1月、全職員での自己評価表記入開始が10月となりました。パート職員も含めた全職員分の自己評価表を保育主任が一覧表に集約しましたが、これには項目ごとの判定の数だけでなく、一人ひとりの判定根拠、意見もすべて入れ込みました。その一覧表をもとに、11月と12月に全職員参加による検討会議ですべての判定項目を検討し、意見交換、確認作業をした上で園としての自己評価表をまとめました。

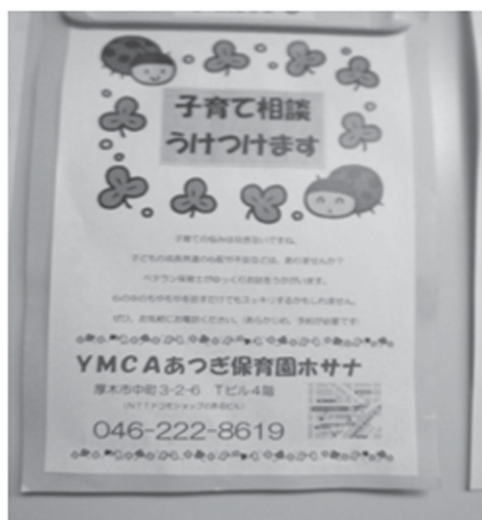
保護者に対しては、年2回の保護者会と「ホサナだより」を活用してご理解・ご協力をいただくことに努めました。

Q. 受審した結果、具体的な改善事例を教えてください……………

① 定期的な育児相談の実施と子育て支援事業の充実

評価結果の期待したい点で、「育児相談も含め、より一層の地域に根付いた取組の検討を」というアドバイスをいただきました。それを受けて、随時お受けしていた育児相談を予約制とし、担当者を決めて毎週定期的に開催することにしました。ポスターやチラシを作成し、園での掲示、チラシ配布だけでなく、厚木市子育て支援センターや厚木YMCAにも掲示するとともに、園のホームページやホサナだよりにも掲載しました。PR効果に加え、きちんと時間をとって相談に応じられるということで、保護者からの反応も増えました。

現在は定期的というだけでなく、予約制でご都



保護者の確認しやすい場所に掲示された
子育て相談のチラシ



大人気の親子クッキング！

合の良い日にお受けするという形に進化していますが、予約電話でそのまま相談を受けたり、入園見学のときにポスターを見て相談される方に対して、臨機応変に対応しています。

また、日頃から相談しやすい環境を作ることが大切と考え、子育て支援プログラムの内容は人形劇や音楽会など単発のイベント的なものから、少人数で複数回開催できる「親子クッキン

グ」「ベビーマッサージ」「子どもの写真を使つての絵本作り」等にシフトさせてきました。参加者の希望で次回のテーマを決めたり、講座の中でも気軽なおしゃべりから相談をうけられるように工夫しています。最近では、近隣のエリアからも講師派遣を依頼されるようになり、講師の数やテーマを増やす等、体制を整えています。

これらにより、保護者の敷居が低くなって気軽にご相談いただけるようになったと思います。ご相談いただく件数も増えています。

② セキュリティの強化

利用者家族アンケートの「外部からの不審者侵入を防ぐ対策について」の項目で、「どちらかといえば不満」の声が20%超ありました。「セキュリティの強化をしてほしい」といった声に応えて、まず4階玄関内にも防犯カメラを増設しました。さらに閉め忘れを防ぐため、玄関ドアをオートロックに変更しました。ICカードをかざしてドアを開閉するというタイプのものです。

以降、数名の保護者から「安心した」との反応をいただき、半年に1回実施しているアンケートでもセキュリティに関する苦情・要望がなくなりました。これからも、安全面は常に第一に考えてやっていきたいと思っています。



玄関ドアからの出入りが確認しやすい場所に防犯カメラを設置しました

③ より活用できる保護者アンケートに変更

第三者評価の受審によって「保育方針」「理念」を保護者に知っていただくことの大切さを感じ、年2回当園で実施している保護者アンケートの質問項目に新たに加えました。さらに、これまでは意見を記入してもらうだけのアンケートでしたが、第三者評価の利用者家族アンケートを参考にして「満足している」「していない」「どちらでもない」という三択を加えたところ、回答していただく保護者が増えました。より多くの保護者からお声を頂戴し、園の運営により有効活用できるアンケートになりました。



④ 職員に対しての情報提供場面を増やす

全職員に自己評価表を記入してもらった結果、園の運営面などの情報が必ずしも職員に行渡っていないということが分かりました。それらの情報を、職員マニュアルや園のしおりを活用して盛り込んだり、意識的に職員休憩室に掲示したり、連絡ノートで細かい情報まで伝わるように改善しました。

また、常勤職員の会議は月1回開催していますが、この他にパート職員のミーティングも年4回に増やしました。さらに、様々な場面で共通理解のための会議・打合せが増えましたが、それによって職員のやる気も向上し、自分のやり方も他の職員に伝えなければという気風が出てきました。

例えば、職員運営により月1回開催される「ロバの喫茶」も、最近では手作りクッキーを提供する等、職員のさまざまなアイデアと楽しむ工夫によって参加者が増えています。「ロバの喫茶」は「東日本大震災復興支援」や「アジアの子どもたちへの国際・地域協力」のための募金活動の一環として行っているものですが、今では集まってくださる保護者同士の交流の場にもなって、保護者のゴスペルサークルも誕生しました。



ロバの喫茶は子どもたちや保護者同士の交流の場になっています

⑤ 共同防火管理協定の整備

当園は、ビルの4階に立地するということもあり、「今後同じビル内の方々との共同防火管理の協定を結ぶなどの対策強化を期待します」との評価結果を頂戴しました。さっそくビルのオーナーに働きかけて、受審の翌年度には共同防火管理協定を整備し、消防署にも届け出ました。今後も、定期的に見直し、安全・安心のための体制を維持、強化していきたいと思っています。

ひと言アドバイス

初めは、受審に対して抵抗もあったのですが、結果的には様々なところで効果を実感でき、受けてよかったと思っています。当園では、第三者評価受審後、保護者からの苦情がなくなりました。小さな要望はありますが、大きな苦情はいただいていません。

準備が出来てから受けようと思っていると、いつまでたっても受けられなくなるので、必要と思ったときに、思い切って受審するのがいいと思います。第三者評価を受けることで、学びもありますし、改善・自信にもつながっています。

第4章 かながわ福祉サービス第三者評価推進機構とは



かながわ福祉サービス第三者評価推進機構（以下、推進機構）は、国の指針及び県要綱に基づき神奈川県における福祉サービスの第三者評価を推進するための中核的組織として、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会が運営し、県と協働で第三者評価を推進しています。

（１）推進機構の役割

推進機構は、福祉サービス第三者評価の推進のため、様々な役割を担っています。

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ①第三者評価機関の認証及び取消 | ⑤第三者評価内容、評価手法等の研究 |
| ②第三者評価調査者の養成研修 | ⑥第三者評価結果の苦情処理 |
| ③第三者評価結果の公表 | ⑦第三者評価機関相互の連携の推進 |
| ④第三者評価の普及啓発 | ⑧その他、第三者評価の推進に必要な事業 |

また、推進機構の各種事業の運営にあたっては、公正・中立な審査等を行うため、利用者、事業者、学識者、行政で構成される「運営委員会」を設置しています。

（２）第三者評価結果の公表

第三者評価結果は、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス第三者評価推進機構のホームページで公表しています。（※評価結果情報は推進機構の窓口で閲覧することができます。）

ホームページアドレス：<http://www.knsyk.jp>

評価結果「総括表」には、

- ①事業所の基本情報（名称、所在地、サービス種別など）
- ②総合評価（全体を通して優れている点など）
- ③共通評価対象領域（4頁参照）ごとの特記事項が記載されています。
- ④総括表の一番最後から、評価結果の詳細情報（リンク）を見ることができます。

総括	
評価機関名	□□□□
評価実施年月	平成19年11月11日～平成20年7月7日
公表年月	平成20年7月
対象サービス	身体障害者療養施設
対象事業所	□□□□
所在地	神奈川県△△市・・・・
総合評価（優れている点、独自に取り組んでいる点、改善すべき事項）	
優れている点： ○権利保障システムの確立 本施設では、「個別生活支援システム」、「生活環境の安全管理システム」、「支援手法の標準化システム」、「サービス評価システム」に「苦情解決システム」を合わせた5つのシステムをサービス提供の基盤としている。システムごとの検証とともに、システム間の相互検証を行うことにより、サービス提供における利用者の権利保障のチェック、セーフティネットの機能を確保している。・・・	
評価対象ごとの特記事項	
1. 人権の尊重	・利用者及び利用者家族が意向や希望を表明しやすいよう、月1回の定例的な面談の実施など 機会の確保を図っている。・・・
2. 意向の尊重と自立生活への支援に向けたサービス提供	・年度当初に行うアセスメントにより、利用者の心身状態や意向を反映した個別支援計画を作成している。内容については、担当職員とサービス管理責任者から利用者に対して説明を行うことから合意を得るという二重確認の方式をとっている。・・・
3. サービスマネジメントシステムの確立	・苦情解決担当職員を複合的に配置し、受付・施設内体制を整えている。同時に、日常からの意向把握を重視することで、苦情の迅速な対応につなげられるよう、月1回の利用者面談を行っている。・・・
4. 地域との交流・連携	・在宅障害者の危機管理面でも、緊急通報システムや防災対応による緊急受入れなど、地域におけるサービス拠点としての役割を担っている。・・・
5. 運営上の透明性の確保と継続性	・職員参加による毎年1回の自己評価が継続されており、さらに利用者評価をはじめとする複数の評価を同時に実施することにより、自己評価に多角的な視点を盛り込んでいる。・・・
6. 職員の資質向上の促進	・実地教育委員会を設置し、年間計画に基づく研修の実施のほか、サービスシステムの検証を基にした現状把握、職員からの提案・要望等を反映させた実地教育研修の取組も・・・

評価情報（PDF 777 KB）

(3) かながわにおける福祉サービス第三者評価の進捗状況

① 本県の評価結果公表件数の推移（平成17年度～22年度）

年度	平成 17 年度			平成 18 年度			平成 19 年度			平成 20 年度			平成 21 年度			平成 22 年度				累 計
分 野	横 浜	川 崎	県 域	横 浜	川 崎	県 域	横 浜	川 崎	県 域	横 浜	川 崎	県 域	横 浜	川 崎	県 域	横 浜	川 崎	相 模 原	県 域	
高齢福祉	12	0	15	22	0	5	7	0	2	12 (3)	3	2	4 (3)	0	2 (1)	13 (8)	0	0	6 (1)	105 (16)
障害福祉	0	0	9	6	0	3	1	1	1	1	5	7 (1)	0	3	6 (2)	1	1	1	19	65 (3)
児童福祉	3	0	0	38	15	10	71 (2)	31	15	98 (11)	25	9	60 (22)	20 (1)	12 (1)	63 (19)	32 (15)	4	8 (1)	514 (72)
(保育所)	3	0	0	38	15	10	65 (2)	31	15	88 (11)	25	9	56 (19)	20 (1)	11 (1)	58 (16)	32 (15)	3	8 (1)	487 (66)
保護	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
小計	15	0	24	66	15	18	81 (2)	32	18	112 (14)	33	18 (1)	64 (25)	23 (1)	20 (4)	77 (27)	33 (15)	5	33 (2)	687 (91)
合計	39			99			131 (2)			163 (15)			107 (30)			148 (44)				

② 全国の受審状況

○都道府県別の受審数

順位	都道府県	平成 22 年度実績	平成 17 ～ 22 実績
第 1 位	東京都	1,979	10,289
第 2 位	京都府	207	1,033
第 3 位	神奈川県	148	686
第 4 位	大阪府	80	301
第 5 位	愛知県	110	291
全国合計		2,985	15,073

※カウント方法の違いにより、神奈川県の数是一部異なります。



神奈川県第三者評価機関一覧（認証順）

評価機関名		所在地・連絡先等	対象分野	実施地域	評価料金（税込み）
1	株式会社 コモンズ21研究所	〒235-0007 横浜市磯子区西町14-3 県公社根岸駅前共同ビル207号 TEL:045-752-0211 Fax:045-752-0242 http://www.common21.com	児童 障害 高齢 保護	横浜市全域とその近隣都市 ⑧ ⑨	* 保育所：35～40万円 横浜保育室 35万円 * 障がい・高齢・保護分野 35～50万円 （施設規模等に応じて見積り） * 障害者グループホーム等：15万円
2	特定非営利活動法人 市民セクターよこはま	〒231-0013 横浜市中区住吉町2-26 洋服会館ビル2階 TEL:045-222-6501 Fax:045-222-6502 http://www.shimin-sector.jp	児童 障害 高齢 保護	横浜市及び横浜市周辺市町村 ⑧	【障がい・高齢・児童・保護の各分野】 入所者100名規模の施設を基準として56万円 【保育所】46万円～56万円程度 【横浜保育室】41万円程度 【障害者グループホーム・ケアホーム】15万円
3	株式会社 R-CORPORATION	〒221-0835 横浜市内神奈川区鶴屋町3-30-8 SYビル2F TEL:045-319-0278 Fax:045-319-0268 http://www.r-corp.jp/training/contents/estimation	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域（主たる地域は横浜市、川崎市及び近隣都市） ⑧ ⑨	【児童分野】一律 350,000円 【障害分野】グループホーム等 99,000円 その他は一律 350,000円 【高齢分野】居宅系 252,500～280,000円 その他は一律 350,000円
4	福祉サービス第三者評価機関 しょうなん 株式会社 フィールズ	〒251-0024 藤沢市鰐沼橋1-2-7 湘南リハビル4F TEL:0466-29-9430 Fax:0466-29-2323 http://www.s-pado.co.jp/daisansha.html	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域 ⑧ ⑨	<規模別料金> * 高齢・障害・児童（保育所等）保護の各分野： 300,000円～525,000円（9名～200名規模） * 横浜保育室：300,000円 * 障害者グループホーム等：94,500円
5	特定非営利活動法人 ニッポン・ケア・ライフ・クラブ ナルク神奈川 福祉サービス 第三者評価事業部	〒220-0074 横浜市内西区南浅間町8-22-207 TEL:045-323-4711 Fax:045-309-7401 http://nalk/kf-hyokka	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域（横浜市内に重点を置く） ⑧ ⑨	高齢分野：500,000円*100名規模を標準 障害分野：400,000円*50名未満規模を標準 障害者グループホーム等 120,000円 児童分野 横浜市内版保育所・横浜保育室一律 33万円 川崎市内版保育所一律 365,000円
6	株式会社 学研データサービス	〒221-0834 横浜市内神奈川区台町11-29 横浜ビル501 TEL:045-313-9304（本部：03-5436-8191） Fax:045-313-9318（本部：03-5487-8810） http://www.relief-c.co.jp	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域 ⑧ ⑨	* 50万円前後：施設の規模や状況に応じて見積 * 障害者グループホーム等：1居住20万円
7	社団法人 神奈川県社会福祉士会	〒221-0844 横浜市内神奈川区沢渡4-2 TEL:045-317-2045 Fax:045-317-2046 http://www.kacsw.or.jp	児童 障害 高齢	神奈川県全域	* 保育分野：367,500円 * 障害・高齢分野：420,000円 * 障害者グループホーム等：136,500円
8	社会福祉法人 川崎市社会福祉協議会	〒211-0053 川崎市中原区上小田中6-22-5 川崎市 総合福祉センター内 TEL:044-739-8727 Fax:044-739-8738 http://www.csw-kawasaki.or.jp/feedback	児童 障害	川崎市内 ⑨	* 評価調査1件につき 500,000円
9	社団法人 神奈川県経営診断協会 （略称：経診）	〒231-0015 横浜市中区尾上町5-80 神奈川中小企業センター11F TEL:045-633-5163 Fax:045-662-5174 http://www.keieishindan.jp/06fukushi.html	児童 高齢	神奈川県全域 ⑧ ⑨	* 介護老人福祉施設・介護老人保健施設・保育所：50万円（利用者100名定員の場合）
10	一般社団法人 アクティブ・アクト・サポート	〒215-0021 川崎市麻生区上麻生2-26-10 神奈川事務所 TEL:080-1182-9420 http://www.active-cs.org	児童 障害 高齢	神奈川県全域 ⑧ ⑨	* 標準モデル 保育所：550,000円（定員100名、職員25名） 特養等：550,000円（定員100名、職員50名）
11	特定非営利活動法人 介護の会 まつなみ	〒253-0022 茅ヶ崎市松浪1-1-12 TEL:0467-57-5272 Fax:0467-57-5273 http://www.matsunami-k.com	児童 障害 高齢	横浜市・川崎市を除く県域	・ 高齢者施設：336,300円（100名定員） ・ 障害者施設：332,500円（70名定員） ・ 保育所：324,000円（180名定員）
12	特定非営利活動法人 NPO 中小企業再生支援	〒226-0025 横浜市内緑区十日市場町1258 十日市場ビル14-1-207 TEL & Fax: 045-982-2290 http://www.npo-care.com	児童 高齢	神奈川県全域 ⑧ ⑨	・ 高齢分野：50人規模 550,000円 100人規模 600,000円 ・ 保育分野：350,000円
13	公益社団法人 長寿社会文化協会 （通称：WAC）	〒244-0804 横浜市戸塚区前田町508-7-309 WAC エコライフ事業部第三者評価がなかわ支部 TEL:070-5542-5811 Fax:045-824-8566 http://www.wac.or.jp	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域	* 20～50万円（施設規模等に応じて見積り）
14	株式会社 ASFON （アスフォン）	〒216-0031 川崎市宮前区神木本町4-7-1 ワコーレ溝の口Ⅱ B号室 TEL:044-870-6029 Fax:044-877-8686 http://asfon.jp	高齢 障害	神奈川県全域	* 利用者50人ほどの規模で50万円程度 （施設規模、状況、事業者の御希望等に応じて見積り） * 障害者グループホーム等：125,000円
15	福祉・医療事業支援機構 有限責任事業組合	〒220-0011 横浜市内西区高島2-11-2-605 TEL & Fax: 045-442-2435 http://www.e-fukusi.jp	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域	* 標準料金：調査1件につき60万円
16	福祉サービス第三者評価機関 一般社団法人 神奈川県介護福祉士会	〒220-0003 横浜市内西区楠町9-7 TAKビル3F TEL:045-323-1085 Fax:045-317-5930 http://www.kanagawa-accw.org	児童 障害 高齢	神奈川県全域	* 児童分野：367,500円 * 障害・高齢分野：420,000円 * 障害者グループホーム等：136,500円
17	特定非営利活動法人 チャームングライフサポート 協会	〒221-0046 横浜市内神奈川区本町3-1 弘中ビル203 TEL:045-451-1213 Fax:03-6891-1175 http://seniorcommons.sakura.ne.jp/www1/htdocs	児童 高齢	神奈川県全域	* 保育所：39万円程度（利用者100名程度） * 高齢分野：45万円程度（利用者80名程度）
18	株式会社 ケアシステムズ	〒225-0013 横浜市内青葉区荏田町110 メゾンハイツ 103 TEL:080-3401-7845 本部 TEL:03-3511-5035 Fax:03-5511-5036 http://caresystems.ico.bz/index.html	児童 障害 高齢 保護	神奈川県全域	300,000～600,000円 * 施設の規模、状況に応じて見積り * 障害者グループホーム等：100,000円

※ 上記表の料金は標準的な料金です。詳しくは各評価機関にお問い合わせください。

（平成24年1月現在）

※ 実施地域等の欄に表示されている ⑧ は横浜市の、⑨ は川崎市のそれぞれ指定評価機関であることを表しています。

※ 評価機関名の右肩に * 記号の付いている評価機関は、障害者グループホーム等（共同生活援助、共同生活介護）の第三者評価実施評価機関です。



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

迅速で丁寧、
かつ適正な
お支払い!!

社会福祉施設の事故・紛争
円満解決のために

プラン 1 施設業務のための補償

(賠償責任保険、普通傷害保険、動産総合保険)

①基本補償

▶補償金額

	基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
対人賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
対物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
うち現金補償限度額(期間中)	20万円	20万円
人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
初期対応費用(期間中)	500万円	500万円
事故初期見舞費用(1名につき)	死亡10万円 入院時3万円 通院時1万円 (1事故で10万円限度)	死亡10万円 入院時3万円 通院時1万円 (1事故で10万円限度)
利用者傷害死亡事故弔慰金		死亡(重度後遺障害) 100万円(78~100万円)
利用者傷害事故見舞費用		死亡時100万円 入院時1.5~7万円 通院時1~3.5万円

▶年額保険料(掛金)

●基本補償(A型)

保険期間1年職種級別A級

定員	基本補償(A型)
1~50名	33,000~59,400円
51~100名	66,000~94,200円
101~150名	96,000~103,200円
151~200名	104,700~110,700円
以降1名~10名増ごと	1,500円

●見舞費用付補償(B型)

基本補償(A型)
保険料



【見舞費用加算】
定員1名あたり
入所:1,400円
通所:1,500円

- オプション1 ●訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ●施設の医療事故補償

②個人情報漏えい対応補償

施設の利用者の個人情報が一漏えいし、施設(法人)に
法律上の賠償責任が発生した場合の損害賠償金等を補償

③施設の什器・備品損害補償

- 施設内の什器・備品を幅広い範囲で補償
- 施設の現金等も補償

プラン 2 施設利用者のための補償

(普通傷害保険)

①入所型施設利用者の傷害事故補償

②通所型施設利用者の傷害事故補償

▶補償金額

(10口まで加入できます)

	1口あたりの補償額
死亡保険金	100万円
後遺障害保険金	死亡保険金額の3~100%
入院保険金(1日あたり)	800円
手術保険金	8,000円・16,000円・32,000円
通院保険金(1日あたり)	500円

▶年額保険料(掛金)

保険期間1年職種級別A級

	定員1人1口あたり
入所型施設利用者	1,410円
通所型施設利用者	960円

③施設送迎車搭乗中の傷害事故補償

施設送迎車に搭乗中のケガに対し、2-①、②の
普通傷害保険や自動車保険などとは関係なく補償

プラン 3 施設職員のための補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険)

①施設の労災上乗せ補償

②施設職員の傷害事故補償

③施設職員の感染症罹患事故補償

●このご案内は概要を説明したものです。詳しい内容のお問合せは下記にお願いします。

団体
契約者

社会福祉法人
全国社会福祉協議会

取扱
代理店

株式会社 福祉保険サービス
〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763
(引)受幹事保険会社 株式会社 損害保険ジャパン (SJ10-11484,2011/2/9)

●この保険は全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約(「賠償責任保険」「普通傷害保険」「労働災害総合保険」「約定履行費用保険」「動産総合保険」)です。



この冊子は、共同募金配分金により発行しています

福祉サービスの質の向上にむけて

～福祉サービス第三者評価によるサービス向上事例集～

平成 24 年 2 月 発行

発 行：社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会
かながわ福祉サービス第三者評価推進機構

〒221-0844 横浜市神奈川区沢渡 4-2 県社会福祉会館 3 階
TEL 045 (290) 7432 FAX 045 (313) 0737
E-mail : daisansya@knsyk.jp

第 3 章・訪問インタビュー執筆：福祉ライター 村田裕子

福祉サービスの質の向上に向けて

～福祉サービス第三者評価によるサービス向上事例集～

福祉サービスの質の向上に向けて
～福祉サービス第三者評価によるサービス向上事例集～

社会福祉法人
神奈川県社会福祉協議会

社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会