

第三者評価結果入力シート（乳児院）

種別	乳児院
----	-----

①第三者評価機関名

株式会社 中部評価センター

②評価調査者研修番号

SK2024134

SK2025019

③施設名等

名称：	乳児院エスベランス四日市
施設長氏名：	高木 良明
定員：	25名
所在地（都道府県）：	三重県
所在地（市町村以下）：	四日市市泊村954番地
T E L：	059-346-1371
U R L：	https://www.apatheia.jp/
【施設の概要】	
開設年月日	2003/4/1
経営法人・設置主体（法人名等）：	社会福祉法人 アパティア福祉会
職員数 常勤職員：	44名
職員数 非常勤職員：	13名
有資格職員の名称（ア）	保育士
上記有資格職員の人数：	27名
有資格職員の名称（イ）	看護師
上記有資格職員の人数：	7名
有資格職員の名称（ウ）	管理栄養士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（エ）	公認心理士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（オ）	社会福祉士
上記有資格職員の人数：	1名
有資格職員の名称（カ）	歯科衛生士
上記有資格職員の人数：	1名
施設設備の概要（ア）居室数：	6室
施設設備の概要（イ）設備等：	保育室・キッチン・食堂
施設設備の概要（ウ）：	静養室・浴室・トイレ
施設設備の概要（エ）：	親子訓練室・医務室

④理念・基本方針

★理念

- ・法人：すべての人を尊重し、共感を持って寄り添い、支えます。
- ・施設：心から自分の居場所と思えるような施設でありたい
常に子ども中心、子ども目線で行動できる職員でありたい
思いやりのある人を育てていきたい

★基本方針

- 法人：
- ・専門性をもって個々のニーズに対応出来る質の高いサービスの提供に努める。
 - ・地域社会に貢献し信頼ある施設作りを目指す。
 - ・職員の能力を十分に発揮出来る環境の中で常に前進する組織づくりに取り組む。
 - ・笑顔で喜びを感じられる暖かい場所であり続けるよう努力する。
 - ・関連するあらゆる法規制やその他の要望事項を遵守し、ご利用者のニーズを把握するとともに、サービスに対する要望事項にこたえる。
 - ・基本方針の実現のため、組織全体や各部門において品質目標を設定し、この基本方針を組織全体に伝達して理解させ、引き続き適切であり続けるよう必要に応じてレビューする。
- 乳児院：
- ・一人一人の子どもの今を大切にす
 - ・愛着形成を重視した関わりをする

⑤施設の特徴的な取組

- ・乳児院の一時保護棟があり、緊急の一時保護も柔軟に対応できる。
- 一時保護棟は一軒家のような作りになっており、緊急で保護された児童にとって安心できると思う。また、一時保護棟があることで持ち込みの感染症を最小限にとどめることができると感じている。
- ・医療設備が充実しており、児童の健康管理はもちろん、職員の健康管理も対応できる。
- ・親子訓練室にて、退所にむけて育児練習を実施している。

⑥第三者評価の受審状況

評価実施期間（ア）契約日（開始日）	2025/6/27	
評価実施期間（イ）評価結果確定日	2026/1/28	
前回の受審時期（評価結果確定年度）	令和4年度（和暦）	

⑦総評

◇特に評価の高い点

◆幅広い情報収集網

乳児院に関する法令や制度、国の方針等はめまぐるしく変化する。そのため、最新情報を得ることは安定的な事業運営のためには欠かせない。管理者は、こども家庭庁のホームページを常にチェックしている。県の児童相談支援課や児童相談所等との連携の中からも有益な情報が得られている。全乳協（全国乳児福祉協議会）やその東海・北陸ブロック、三養協（三重県児童養護施設協議会）の会議や研修に参加し、幅広く事業運営に資する情報を取得している。得られた情報は、事業所幹部（施設長、主任、副主任、ユニットリーダー等）によるリーダー会議で討議、分析されている。

◆ワーク・ライフ・バランスへの配慮

有給休暇に関しては、職位職階による取りづらさはなく、職員による偏りもない。時間外労働は主任が管理し、サービス残業はなく、時間外労働が一部の職員に偏ることもない。育児休業明けの職員については、夜間帯の勤務から外すため、施設内の他部署（児童家庭支援センター）に異動して昼間帯に勤務するという配慮がある。子育て中の職員には有給休暇の優先取得や時短勤務を認め、ワーク・ライフ・バランスにも配慮がある。職員の安定雇用が続いており、結果として働きやすい職場の実現ととれる。

◆充実した医療体制とチーム養育

乳幼児の成長と発達段階には、専門的かつ継続的な医療体制が不可欠である。県立総合医療センターが徒歩圏内にあること等の環境面に恵まれていることはあるが、日々の養育・支援を実行するのは施設職員である。嘱託医等による訪問診察や24時間体制の相談が可能となっているが、こどもの変化に気づき、情報提供を行う施設職員の観察や日常的な支援が丁寧になされることで成立している。交代制勤務であることから、情報伝達の仕組みが重要となり、記録システムや「引継ぎノート」を活用し、チームとして日常化した支援を徹底している。

◇改善が求められる点

◆マニュアルの目的と理解の浸透度

緊急時対応や新任職員向けのプログラム等、各種マニュアルは整備されている。施設全体で取り組んだ自己評価には、マニュアルの有無や取り組みについて十分に周知されていない項目もあり、業務・支援の標準化と効率化という本来の目的を組織的に共有し浸透させるため、現状分析と評価、改善に向けた仕組みが求められる。

◆苦情解決結果の公表

法人のホームページでは、「情報の公表」のページで、苦情解決結果を公表している。その集計が法人全体の数値になっているが、事業運営の透明性確保の観点からすれば、事業所ごとの数値を公表することを望みたい。また、「サービスの提供に関する苦情解決規程」では、公表場所を「掲示板」としているが、現実には「法人のホームページ」で公表しており、相互間に齟齬が生じている。早期の改善（修正）を要す。

⑧第三者評価結果に対する施設のコメント

職員からの自己評価を受けて訪問調査を行った結果を精査していただき第三者評価をいただいた。

職員の思いはもちろんの事、調査員の方からいろいろな側面から施設運営に関してのご示唆をうけて感じた事は、管理者には聞こえてこない部分やわからずにいた事への「気づき」であったように思う。

その気づきをもとに、施設をより良くするためのスキームを具現化していくには、情報の「共有化」と「意識化」が必要であると同時に、グループをチーム化していくための組織強化を職員とともに図っていききたいと思う。

⑨第三者評価結果（別紙）

第三者評価結果（乳児院）

共通評価基準（45項目） | 養育・支援の基本方針と組織

1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	第三者 評価結果	自己評価
① 1 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 新年度の初日（4/1）に、全職員を集めて「資料・長期目標」を配付し、施設長が内容の説明を行っている。内容は、法人理念から基本方針、長期目標、単年度の事業計画へと続く活動の方向性が示されている。この集会には、児童養護施設、小規模児童養護施設、乳児院、児童家庭支援センター等、エスペランス四日市の全部署から職員が集まる。		

2 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。	第三者 評価結果	自己評価
① 2 施設経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 最新情報を得るために、こども家庭庁のホームページは常にチェックしている。県の児童相談支援課や児童相談所等との連携の中からも有益な情報が得られている。全乳協（全国乳児福祉協議会）やその東海・北陸ブロック、三養協（三重県児童養護施設協議会）の会議や研修に参加し、幅広く事業運営に資する情報を取得している。得られた情報は、事業所幹部（施設長、主任、副主任、ユニットリーダー等）によるリーダー会議で討議、分析されている。		
② 3 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a	c
【判断した理由・特記事項等】 喫緊の課題として、「人材確保と人材育成」を挙げている。配置基準を上回る職員を確保し、育成を図って優秀な専門職を増やすことが、事業運営の安定と継続を担保するための必須要件と考えている。そのため、職員研修に力点を置き、職員が様々な研修に参加している。		

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	第三者 評価結果	自己評価
① 4 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b	a
【判断した理由・特記事項等】 3年後や5年後を見据えた事業所の目標を設定し、中・長期の事業の方向性を打ち出している。ただ、数値目標や具体的な到達点等は設定されておらず、単年度の事業計画の作成に枠組みを与えるものとはなっていない。施設長の目指す3年後、5年後の事業所のあるべき姿を、中・長期計画として明文化し、職員周知を図られたい。		
② 5 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b	b
【判断した理由・特記事項等】 明確な中・長期計画が示されていないことから、単年度の事業計画の作成に際しては、中・長期的な視野に立っての考察は意識されていない。単年度の事業計画に関しては、可能な限り具体的な数値目標を設定しており、取り組みやすい。ただ、職員全体への周知に関しては課題が残る。		
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
① 6 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b	b
【判断した理由・特記事項等】 事業計画に示された項目は、その一つひとつの項目について、会議で進捗状況を確認している。年度末に最終評価を行い、その結果を事業報告書に記載している。しかし、事業計画が全職員参画の下での作成とはなっておらず、進捗評価（見直し）や最終評価（事業報告書）も、一部の職員に委ねられている。		

②	7 事業計画は、保護者等に周知され、理解を促している。	a	a
---	-----------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】

保護者会はないが、保護者が面会等で来訪したときに事業計画の内容を伝えている。特別な資料等の作成はしていないが、イベントに参加した時のこどもの写真（アルバム）等を見せながら説明している。ただし、児童相談所から許可の出ている保護者に限られる。

4 養育・支援の質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。	第三者 評価結果	自己評価
①	8 養育・支援の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a b

【判断した理由・特記事項等】

法定の第三者評価を3年ごとに受審し、受審のない年度についても同じ評価基準を用いて職員全員で自己評価を行っている。施設長と主任による自己評価の集計と分析を行っている。集計・分析した結果を課題としてまとめ、改善につなげている。

②	9 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a	b
---	---	---	---

【判断した理由・特記事項等】

第三者評価や自己評価の結果から得られた課題は、会議で検討され改善の方針（実施部署、期限、改善方法等）が決定される。改善の方針は各部署（ユニット）に伝達され、改善の対象となるユニットでは、ユニット会議を使って具体的な改善計画を策定し、改善に取り組んでいる。

II 施設の運営管理

1 施設長の責任とリーダーシップ

(1) 施設長の責任が明確にされている。	第三者 評価結果	自己評価
① 10 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a	a
【判断した理由・特記事項等】 施設長の職責は「運営規程」に記載されており、施設の業務全般とすべての所属職員を一元的に管理する任を持つ。施設長不在時の権限委任先は、「運営規程」上は「あらかじめ施設長が定める」こととしているが、「組織図」の表記から、主任がその任に当たることが明確である。施設長は、ホームページの「施設長挨拶」の中で施設運営の方針を述べている。さらに、年度初めには全職員を集めて「エスペランス四日市・目標設定について」を配付し、自らの所信を表明している。		
② 11 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
【判断した理由・特記事項等】 こども家庭庁のホームページを常にチェックし、全乳協（全国乳児福祉協議会）やその東海・北陸ブロック、三養協（三重県児童養護施設協議会）の会議や研修に参加し、関係法令の改廃状況の把握に努めている。国の方針や制度が目まぐるしく変わる中、支援の現場に直接影響する部分を抜き出して「社会的養護の動向」にまとめ、SNSを通じて職員周知を図っている。		
(2) 施設長のリーダーシップが発揮されている。		
① 12 養育・支援の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 地域に対し、児童養護施設の実情および社会的養護の基本的な考え方を理解してもらえるよう、様々な取組みを展開している。施設長自らが教職からの転身であることもあって、こどもたちが通う教育機関との関係に特に力を入れている。さらに、職員の知識や技術の向上を目的に、外部から講師を招聘して様々な教育・研修に取り組んでいる。		
② 13 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 職員の業務負担の軽減を目的にICT化を推進し、各ユニット、部署にパソコンやタブレット端末、電話機を必置とした。職員は、都度事務室に足を運ぶことなく、支援の現場に必要な連絡や事務処理（記録の入力、情報の確認等）が可能となった。職員間の連絡事項も、SNSの活用で情報の共有が図られている。		

2 福祉人材の確保・育成

(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。	第三者 評価結果	自己評価
① 14 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 正規職員の定期採用は法人本部主導で計画的に行われているが、中途採用や非正規のパート職員の採用は事業所に任されている。事業所としては、不足分の職員補充を目的に採用活動を行っており、常に基準以上の職員配置の維持に努めている。育児休業後の職場復帰率も高く、安定的な職員雇用が継続している。		
② 15 総合的な人事管理が行われている。	b	b
【判断した理由・特記事項等】 成果主義を基本としたキャリアパスを構築しており、目標管理制度や人事考課制度も運用されている。法人や施設が求める「期待する職員像」は、法人の理念や基本方針、また施設長が年度初めに発出する「資料・長期目標」で明確化になっている。ただ、各種の人事基準が公開されているものの、職員への周知が図られていない。人事基準の内容はおろか、人事基準が公開されているという事実を知らない職員もあり、課題を残す。		
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
① 16 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	a
【判断した理由・特記事項等】 有給休暇に関しては、職位職階による取りづらさはなく、職員による偏りもない。時間外労働は主任が管理し、サービス残業はなく、時間外労働が一部の職員に偏ることもない。育児休業明けの職員については、夜間帯の勤務から外すため、施設内の他部署（児童家庭支援センター）に異動して昼間帯の勤務を継続するという配慮がある。子育て中の職員には有給休暇の優先取得や時短勤務を認め、ワーク・ライフ・バランスにも配慮がある。職員の安定雇用が続いており、結果として働きやすい職場の実現ととれる。		

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

①	17 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a	a
---	----------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】

キャリアパスに基づいた目標管理制度が運用されている。年度初めに職員個々が個人目標を起案し、主任との面談にて目標を確定させている。期中では、主任と面談を行って目標の進捗を管理し、期末の最終評価の結果が人事考課に反映される仕組みである。職員が同僚職員の良い支援を称える「いいねカード」の取組みもある。

②	18 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	b	b
---	--	---	---

【判断した理由・特記事項等】

法人の「職位階層別研修一覧」があり、それに沿って「令和7年度研修体系表」が作成されている。体系表に従い、事業所では新人職員研修やOJT、スキルアップ研修、安全衛生研修等を計画し、実施している。新人職員に対してのOJTはプリセクター制度の仕組みが構築されており、教育の進行段階ごとに実証（教育効果の確認）が行われている。それ以外の研修に関しては、履修後に「研修報告書」が提出されているが、所感として記述されたアクションプランについて、現場での実践を検証する仕組みがない。

③	19 職員一人ひとりの教育・研修等の機会が確保されている。	a	a
---	-------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】

正規職員と比べて時間的な制約が大きい非正規のパート職員についても、極力研修機会を与えようとの配慮がある。パート職員が交代で研修に参加できるよう、勤務シフトを柔軟に調整している。法定の必須研修は全職員の参加が求められるため、同じ内容の研修を複数回実施したり、Web研修や動画配信を活用している。職員ごとの研修履歴の管理も行われている。

(4) 実習生等の養育・支援に関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

①	20 実習生等の養育・支援に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b	b
---	---	---	---

【判断した理由・特記事項等】

事業所として受け入れる保育実習生に加え、併設の児童養護施設で受け入れた実習生も併せて実習している。双方の実習生を合わせると、今年度は15名の実習生の受け入れとなる。「実習生受け入れマニュアル」に沿っての受け入れであるが、マニュアルの周知が一部の職員に限られている。すべての職員に周知を図るとともに、実習の終了後の反省会に関する事項を、マニュアルに追記することが望ましい。

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

第三者
評価結果

自己評価

①	21 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b	b
---	-------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】

ホームページを使って法人の様々な情報をくまなく伝えており、法人のホームページからスムーズに事業所のホームページにアクセスできる。法人のホームページでは「情報の公表」のページで、苦情解決結果を公表している。その集計が法人全体の数値になっているが、事業運営の透明性確保の観点からすれば、事業所ごとの数値を公表することを望みたい。また、「サービスの提供に関する苦情解決規程」の記述（掲示板で公表）と現実（ホームページで公表）とに齟齬が生じており、統一することが望ましい。

②	22 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a	b
---	-------------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】

事業所における現金出納は、20万円を限度とする小口現金制をとっている。購買等の決裁権は施設長が有し、出納責任は事務員にある。決裁者と出納責任者を2者に分ち、内部牽制を働かせている。各ユニットにおいては、毎週児童家庭支援センターの所長が現金チェックを行う等、複数の目によるチェック体制を敷いている。外部専門家による外部監査も実施されている。

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

第三者
評価結果

自己評価

①	23 こどもと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	b
---	-------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】

こどもたちへの差別や偏見の解消のため、地域共生の方針を立てて新たな取組みを始めている。こどもたちが参加できる地域イベントは限られるが、可能な限り参加をしている。施設を巣立った卒園生（OB）と退職した職員（OB）、学生ボランティアがグループを構成し、2ヶ月に1度こどもたちとの交流の場を設けている。

②	24 ボランティア等の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	b
---	---------------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】
積極的にボランティアを受け入れており、看護大学の学生の定期的な訪問がある。課題としては、様々なボランティアを手順書に沿って受け入れているが、手順書の内容の周知、理解が職員の一部にしか及んでいないことが挙げられる。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

①	25 施設として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	b	b
---	---	---	---

【判断した理由・特記事項等】
業務上、児童相談所や県、市の関係部署とは密な連携を図っている。嘱託医の他に、施設の近くに県立総合医療センターがあることから、医療面での安心感は大きい。ただ、職員周知の面での課題があり、施設のメンテナンスやライフライン等も含め、地域の社会資源をリスト化して職員周知を図ることが望まれる。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

①	26 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a	b
---	--------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】
運営委員会が年間2回開催されている。児童相談所との連携の中で、福祉ニーズの把握に努めている。要対協（要保護児童対策地域協議会）の会議に参加し、そこからも情報は得られている。北勢児童相談所管内の市町とは、主に児童家庭支援センターを介して情報が入ってくる。収集した情報から、地域にはショートステイの高いニーズがあることを把握している。

②	27 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	b
---	------------------------------------	---	---

【判断した理由・特記事項等】
地域から、ショートステイの受入れを積極的に行っている。福祉避難所として市に登録している。ただ、福祉避難所としての開設訓練は実施がない。実際に起こりうることを想定し、市の担当課とは、避難所として供する施設の場所や面積を特定したり、社会福祉協議会とは、ボランティア派遣の必要人数等を打ち合わせておくことが望ましい。

III 適切な養育・支援の実施

1 こども本位の養育・支援

(1) こどもを尊重する姿勢が明示されている。	第三者 評価結果	自己評価
① 28 こどもを尊重した養育・支援の実施について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	a
【判断した理由・特記事項等】		
2ヶ月に一回実施されるユニット会議にて、法人理念と乳児院倫理綱領の読合わせを行い、こどもを尊重した養育・支援について共通理解を深めるための取組みがなされている。また、スキルアップ研修として「より良い養育のための職員研修」や「人権研修」等を実施している。月1回、「虐待パトロール」として、施設長や主任等が施設内を巡視し、現状の把握と評価、必要に応じた指導・改善に向けた取組みがなされている。		
② 29 こどものプライバシー保護に配慮した養育・支援が行われている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】		
新任職員向けの教育プログラム内に、プライバシーに配慮した養育・支援の実施方法について明記し、個別指導を徹底している。安全面を考慮しつつ、おむつ交換時の様子が周囲から見られないように配慮している。保護者等に対しては、入所時にプライバシー保護について説明し、確認の上で同意の可否を得ている。		
(2) 養育・支援の実施に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。		
① 30 保護者等に対して養育・支援の利用に必要な情報を積極的に提供している。	a	a
【判断した理由・特記事項等】		
法人ホームページ・施設パンフレット（同建物にある児童養護施設と兼用）が準備され、各事業活動が明記されている。入所時に個別見学と養育・支援の内容について説明している。プライバシー保護のため、こどもの生活場所は見学不可であるが、写真を用いて丁寧に説明している。		
② 31 養育・支援の開始・過程において保護者等にわかりやすく説明している。	b	b
【判断した理由・特記事項等】		
養育・支援の開始においては、私物の管理方法や散髪等について説明し、可能な範囲で保護者等の意向に沿って対応している。開始・過程ともに家庭支援専門相談員が中心となって説明しているが、保護者等の対応方法をロールプレイし、どの職員でも同じ手順で実施できるように配慮している。入所時の説明と同意は、定められた書面を用いて可否を得ているが、過程においては記録のみとなっているため、説明の様式と同意の可否を書面で残すことが望まれる。		
③ 32 養育・支援の内容や措置変更、地域・家庭への移行等にあたり養育・支援の継続性に配慮した対応を行っている。	b	b
【判断した理由・特記事項等】		
他の施設や地域・家庭への移行時は、「退所時調書」として、こどもの健康や特性等を記載した文書を作成し、養育・支援の継続性に配慮している。また、保育所等の関係機関との情報共有も、必要に応じてケース会議を開催して連携している。施設を退所した際、家庭支援専門相談員が窓口となり相談、訪問援助を実施しているが、保護者に対し、内容を記載した文書の配付には至っておらず、今後の取組みに期待したい。		
(3) こどもの満足の向上に努めている。		
① 33 こどもの満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	b
【判断した理由・特記事項等】		
こどもの日々の様子を把握し、ユニット会議等で共有している。保護者等とのコミュニケーションは家庭支援専門相談員や生活担当職員らが応対し、意向や要望を確認しつつ満足度についても確認している。保護者等の満足度を施設内で集約、共有はしているが、具体的な改善に向けた組織的な取組みはなく、改善の余地を残す。		
(4) 保護者等が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
① 34 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b	b
【判断した理由・特記事項等】		
苦情解決の仕組みについては玄関に掲示され、苦情記入用紙と苦情受付箱も備えつけられている。保護者等へは、入所時に苦情申立て窓口について個別で説明している。苦情の申立てがあった際は、定められた書式に記載され、プライバシーに配慮した上で公表、対応が示されている。しかし、「サービスの提供に関する苦情解決規程」の記述（掲示板で公表）と、現実（ホームページ上で公表）とに齟齬が生じており、公表の方法を統一することが望ましい。		

②	35 保護者等が相談や意見を述べやすい環境を整備し、保護者等に周知している。	a	a
【判断した理由・特記事項等】 入所時に説明される「入所時説明及び同意書」内に、苦情申し立てについて明記し個別に説明している。また、玄関に掲示されている苦情申し立て窓口には、第三者委員を含む複数の機関が明記されている。日常的な取組みとして、保護者等が施設を訪問して相談、意見を述べる際には、プライバシーに配慮された相談室にて対応することが定められている。			
③	36 保護者等からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 保護者等の対応マニュアルを整備し、苦情に関わらず、意見、相談等の傾聴に努めることが明文化されている。保護者等から述べられた意見、相談等はICT化された記録システムを用いて施設内で共有し、ユニット会議等で協議され、迅速にフィードバックされている。			
(5) 安心・安全な養育・支援の実施のための組織的な取組が行われている。			
①	37 安心・安全な養育・支援の実施を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	a
【判断した理由・特記事項等】 緊急時の対応マニュアルを整備し、「事故・ヒヤリハット報告書」を月単位で集約して分析している。記録システムを用いて内容と対策が共有され、必要な措置が講じられている。3ヶ月に一度「ヒヤリハットトレーニング」として、実際に発生した事案を基に適切な対応が行えるように訓練しており、組織的に安全確保・事故防止に努めている。			
②	38 感染症の予防や発生時におけるこどもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 感染症に関する予防と対応マニュアルを定め、年に2回勉強会を実施している。看護師を中心とした管理体制と嘱託医への相談も24時間可能となっている。感染症発生時には、医師等の指示の下、ゾーニング等の感染拡大防止策が講じられ、処置も医療専門家の助言・指導の下、徹底されている。			
③	39 災害時におけるこどもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	b	b
【判断した理由・特記事項等】 災害対応のBCP（事業継続計画）が定められており、災害時の対応体制を整えている。食料品や備蓄品も適切に保管され、必要な際に迅速に使用することが可能となっている。四日市市と災害協定を締結し、避難場所の確保や医療体制も充実しているが、災害発生時の対応について、職員への周知、理解を深めるための取組みには改善の余地がある。			

2 養育・支援の質の確保

(1) 養育・支援の標準的な実施方法が確立している。		第三者 評価結果	自己評価
①	40 養育・支援について標準的な実施方法が文書化され養育・支援が実施されている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 新人職員プログラムとして、30項目以上の養育・支援・業務の手順のマニュアルが定められており、組織的に一定の水準、理解を促す体制が構築されている。また、「より良い養育のための研修」として内部研修も実施され、ユニット単位で実施されるユニット会議にて、標準的な実施方法が実践されているかを、確認する仕組みがある。			
②	41 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	b
【判断した理由・特記事項等】 サーベイランス体制が構築されており、養育・支援の標準的な実施方法について、内容の見直しや評価等を計画的に実行している。定期開催されるケース会議内で自立支援計画への反映や実施方法についても協議され、職員間で共有している。			
(2) 適切なアセスメントにより自立支援計画が策定されている。			
①	42 アセスメントにもとづく個別的な自立支援計画を適切に策定している。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 自立支援計画は生活担当職員が作成することとなっているが、4ヶ月ごとにケース会議を実施し、心理療法担当職員、栄養士、家庭支援専門相談員、里親支援専門員等の専門職員も参画して策定している。保護者等の意向を把握し、可能な範囲で支援内容を伝え、同意を得ている。			

② 43 定期的に自立支援計画の評価・見直しを行っている。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>自立支援計画の支援の実施状況は細かく記録システム内に記載し、全職員が共有している。4ヶ月ごとに評価と見直しを行うことが定められており、組織的なアセスメント体制が整えられている。これまでに、緊急に自立支援計画を変更する事例は少なく、必要が生じた際にはユニット会議等で協議し、必要に応じた変更も可能となっている。</p>		
(3) 養育・支援の実施の記録が適切に行われている。		
① 44 こどもに関する養育・支援の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>こどもに関する支援の各記録はICT化されており、パソコンのネットワークシステムを活用し、職員間で共有されている。新任職員に対して、操作方法や記録内容等を教育する機会も設けられており、効率的に情報が共有できるように工夫されている。</p>		
② 45 こどもに関する記録の管理体制が確立している。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】</p> <p>「個人情報保護規程」を定め、法人・施設で保管している個人情報が管理されている。こども一人ひとりに作成されている「個人ファイル」は、事務所からの持ち出しを禁止しており、情報漏洩や紛失を防いでいる。情報管理についての手順書を定め、一次情報が記載されたメモ等も全てシュレッダーで処分される。保護者等へは、「入所時の説明と個人情報の取り扱い」について説明し、同意の可否を得ている。</p>		

内容評価基準（22項目）

A-1 こどもの権利擁護、最善の利益に向けた養育・支援

(1) こどもの権利擁護	第三者 評価結果	自己評価
① A1 こどもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 2ヶ月に一回開催されるユニット会議にて「乳児院倫理綱領」の読合わせを行い、虐待防止委員会を組織し、施設長や主任を含む「虐待パトロール」と呼ばれる巡視もなされている。職員へのヒアリングも定期的実施されており、日常生活の中で「気になる養育・支援」についても話題になることがある。職員は「保育の5領域」を意識し、こどもの心身の発達を促す養育を心掛けている。</p>		
(2) 被措置児童等虐待の防止等	第三者 評価結果	自己評価
① A2 こどもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 「虐待パトロール」等の定期的な巡視の実施や、虐待防止委員会による養育・支援の実施状況の確認等に取り組んでいる。会議等で、不適切な関わりについて具体例を示し、適切な対応方法の検討を行っている。被措置児童等虐待の届出・通告制度について、マニュアルの整備はなされているが、職員への周知と理解には改善の余地がある。</p>		

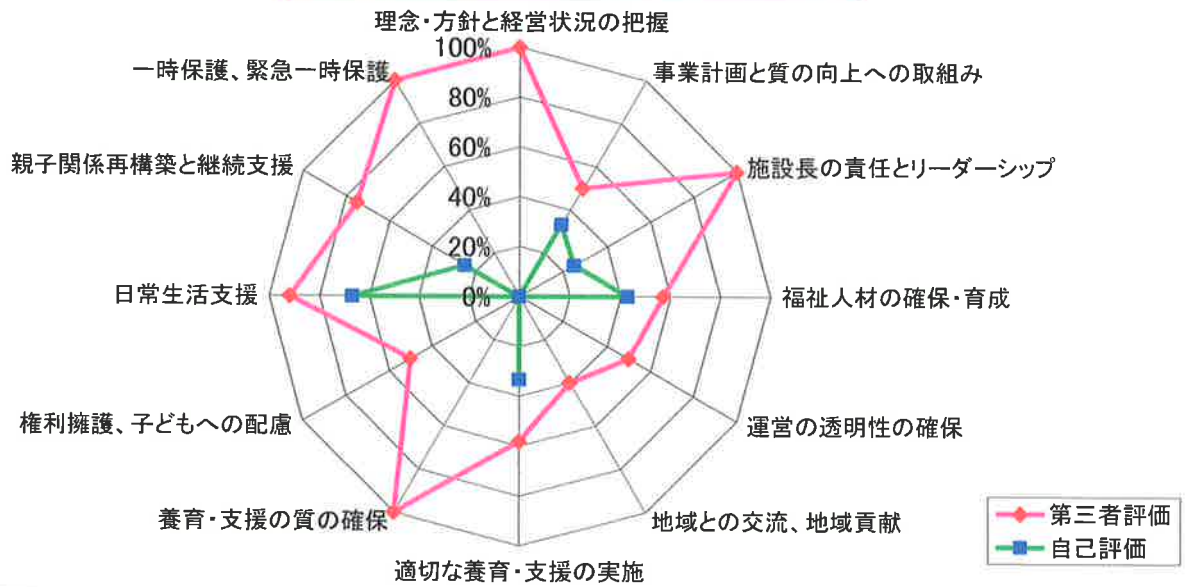
A-2 養育・支援の質の確保

(1) 養育・支援の基本	第三者 評価結果	自己評価
① A3 こどものこころによりそいながら、こどもとの愛着関係を育てている。	b	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 こども一人ひとりに担当職員が定められ、スキンシップや語りかけ等を通して、こどもの心の安定や愛着を育む養育・支援を心掛けている。誕生日には、個別外出をする機会を設け、特別な日であることを感じられるようにしている。一方で、「愛着関係の育み」について職員による認識の差が生じているため、組織的な協議と評価を期待したい。</p>		
② A4 こどもの生活体験に配慮し、こどもの発達を支援する環境を整えている。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 十分な広さの保育室を完備し、ユニット単位に職員が配置されているが、状況によっては相互にサポートできる体制である。食器や衣類タンスは個別に用意されており、安全上問題がない玩具で自由に遊ぶことができる。施設内だけではなく、近隣の公園や公共交通機関を利用した外出等も実施されており、日常生活の中で社会と触れ合う機会を設けている。</p>		
(2) 食生活	第三者 評価結果	自己評価
① A5 乳幼児に対して適切な授乳を行っている。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 時間授乳を基本としているが、こどもの個性や体調を考慮し、量や時間を調整している。授乳時のスキンシップを大切にしており、目線や優しい言葉掛けを心掛けて授乳をしている。授乳に関する手順も定められており、留意事項の共通認識を図っている。</p>		
② A6 離乳食を進めるに際して十分な配慮を行っている。	a	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 離乳食を進めるにあたり、ユニット会議内でこども一人ひとりの状態を把握し、栄養士と相談しながら開始している。開始後も、個々のペースに応じた形態や品数を調整・提供している。また、栄養士による定期的な見守りと助言があり、さらにマニュアルがあることで、職員の共通理解が得られている。</p>		
③ A7 食事がおいしく楽しく食べられるよう工夫している。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 食事場所は活動場所と隔てられており、清潔で落ち着いた環境である。厨房で調理された食事を提供することを基本としているが、月1回生活空間に完備されたキッチンで調理して提供する機会を設け、食が身近に感じられるように工夫している。職員は、こどもの様子を把握し、一人ひとりに合った形や大きさに加工し、楽しく食事ができるように配慮している。</p>		

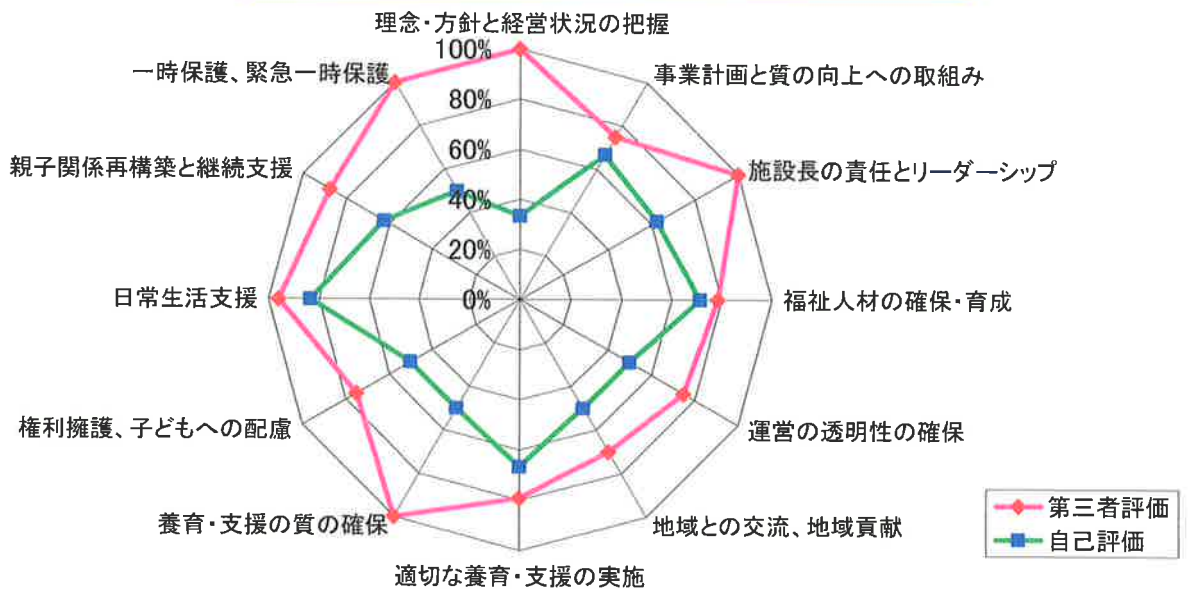
④ A8 栄養管理に十分な注意を払っている。	a	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 調理は外部業者に委託しているが、法人の栄養士が献立等の最終確認している。食生活委員会を組織し、嗜好調査や野菜栽培等の食育活動を実施している。食物アレルギー等、配慮が必要なこどもは、個別に名前プレートを付けて提供することが定められており、誤食の防止に努めている。</p>		
(3) 日常生活等の支援		
① A9 気候や場面、発達に応じた清潔な衣類を用意し、適切な衣類管理を行っている。	a	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 多くの衣類は寄付品で充足しているが、近隣の衣料用品店へ職員とこどもが帯同して出掛け、こどもの好みに合わせて購入する機会も設けられている。動きやすい服装を心掛け、季節や気温に応じた衣類やサイズ等にも留意し、個人別に保管されている。</p>		
② A10 乳幼児が快適に十分な睡眠をとれるよう取り組んでいる。	a	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 快適な睡眠環境を確保するため、季節に応じた室内の温度・湿度等がマニュアルとして定められている。月齢や年齢に応じた寝具が用意されており、発育の状況等を考慮し、適切に提供されている。夜間は4名の職員が15分ごとに睡眠確認をしており、ペピーセンサーや見守りカメラの機器も活用されている。</p>		
③ A11 快適な入浴・沐浴ができるようにしている。	a	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 浴室・沐浴槽を完備し、タオル類も個別化されている。入浴方法も個々の発達や発育を考慮して対応することとなっている。入浴が触れ合いの機会であることを意識し、玩具の用意や優しい言葉掛けを行い、こどもが心地よく楽しい時間となるよう努めている。</p>		
④ A12 乳幼児が排泄への意識を持てるように工夫している。	a	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 オムツ交換や排泄誘導に関するマニュアルを定め、言葉掛けや注意すべき事柄がまとめられている。こどもが、自然にトイレに興味を持てるような環境調整を心掛けており、トイレに関する絵本の読聞かせや、幼児期には大人の便器で排泄ができるよう支援している。</p>		
⑤ A13 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	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 玩具は、年齢や発達に応じて自由に遊べるように環境を整えている。施設内にある地域交流室を活用した室内遊びや、保育室前にある砂場等で積極的に遊ぶ機会を設けている。また、公共交通機関等を利用した外出を実施し、こどもの身体的機能や社会性を育む機会を意図的に取り入れている。</p>		
(4) 健康		
① A14 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	a
<p>【判断した理由・特記事項等】 こどもの健康状態はネットワーク化された記録システムに記載するだけでなく、細かな変化や様子を紙媒体の「引継ぎノート」に残している。週2回、嘱託医と小児科医の訪問診察があり、緊急時も24時間体制で相談が可能となっている。また、常勤看護師や栄養士とも連携し、食物アレルギー等にも速やかに対応している。施設から徒歩圏内に県立総合医療センターがあり、手厚い医療体制と環境が整っている。</p>		
② A15 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。	a	b
<p>【判断した理由・特記事項等】 こどもの健康状態を日常的に把握し、週2回ある訪問診察の中で医師と連携して対応している。生活担当職員と看護師による連携も密に行われており、服薬管理と健康状態は常時共有できる体制を整えている。緊急時にも、24時間対応が可能な医師への相談が可能となっている。</p>		

(5) 心理的ケア			
①	A16 乳幼児と保護者等に必要な心理的支援を行っている。	b	b
【判断した理由・特記事項等】 心理療法担当職員は日常生活の支援も実施しており、生活担当職員と常に情報を共有し、必要な助言等を行っている。自立支援計画の策定にも加わり、ケース会議への出席や助言を行っている。しかし、心理支援内容について、心理療法担当職員の役割と複雑化する家族の状況等への関与については明確に定まっておらず、今後の取組みに期待したい。			
(6) 親子関係の再構築支援等			
①	A17 施設は家族との信頼関係づくりに取り組み、家族からの相談に応じる体制を確立している。	b	b
【判断した理由・特記事項等】 家庭支援専門相談員が中心となり、家族との信頼関係の構築に努めている。家庭支援専門相談員の不在時には、副主任やリーダー職員が対応しており、家族が相談したいときに相談できる人的環境を整えている。日常生活の写真や手紙は、定期的には送っておらず、面会時にこどもの様子を口頭で伝えることが主となっている。面会に来ない保護者等へのアプローチが課題である。			
②	A18 親子関係再構築等のため、家族への支援に積極的に取り組んでいる。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 施設が独自に作成した「家庭復帰プログラム」があり、食事・入浴等の基本的な養育技術習得のためのサポート体制がある。施設内に親子生活訓練室を完備し、利用実績もある。交流段階も関係機関と連携、協議した上で、家族の意向を丁寧に確認しながら、親子関係再構築に向けた取組みを実施している。			
(7) 養育・支援の継続性とアフターケア			
①	A19 退所後、こどもが安定した生活を送ることができるよう取り組んでいる。	a	a
【判断した理由・特記事項等】 家庭復帰したこどもについては、同法人が運営する児童家庭支援センターと連携し、保護者等の相談に応じている。里親や他施設に移行した際は、フォスティング機関と協働した家庭訪問や移行先の施設職員とのケース会議等を実施し、こどもが安定した生活を送ることができるよう取り組んでいる。			
(8) 継続的な里親等支援の体制整備			
①	A20 継続的な里親等支援の体制を整備している。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 里親支援専門相談員による里親等委託の推進のため、未委託里親宅への訪問やフォスティング機関と協働した里親委託後の家庭訪問を実施している。里親研修の受入れや相談業務等、里親支援専門相談員の業務は多岐に亘るが、こどもの生活場面を把握し、組織的な里親等支援の体制が整備されている。			
(9) 一時保護委託への対応			
①	A21 一時保護委託を受ける体制が整備され、積極的に受け入れを行っている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 一時保護専用施設を別棟で完備し、積極的に一時保護委託を受け入れている。受入れマニュアルを整備し、感染症等の健康管理やアレルギー確認等を徹底している。本体施設とは別棟で運営されているため、専門性の高い養育環境が整えられている。			
②	A22 緊急一時保護委託を受ける体制が整備され、積極的に受け入れを行っている。	a	b
【判断した理由・特記事項等】 一時保護専用施設を別棟で運営しており、緊急一時保護も24時間体制で受入れ可能である。受入れはマニュアルに沿って対応され、必要な情報を収集し、職員間で共有できる仕組みがある。また、常勤看護師や嘱託医との連携も密に行い、必要な処置を迅速に提供できる体制がある。			

評価項目数に対してa(出来ている)項目数の割合



評価項目数に対してa+0.5b(ある程度出来ている)項目数の割合



評価項目数	第三者評価							自己評価						
	結果数 a	結果数 b	結果数 c	a%	b%	c%	a+0.5b / 項目数	結果数 a	結果数 b	結果数 c	a%	b%	c%	a+0.5b / 項目数
理念・方針と経営状況の把握	3	3	0	100%	0%	0%	100%	0	2	1	0%	67%	33%	33%
事業計画と質の向上への取組み	6	3	3	50%	50%	0%	75%	2	4	0	33%	67%	0%	67%
施設長の責任とリーダーシップ	4	4	0	100%	0%	0%	100%	1	3	0	25%	75%	0%	63%
福祉人材の確保・育成	7	4	3	57%	43%	0%	79%	3	4	0	43%	57%	0%	71%
運営の透明性の確保	2	1	1	0%	50%	50%	75%	0	2	0	0%	100%	0%	50%
地域との交流、地域貢献	5	2	3	0%	40%	60%	70%	0	5	0	0%	100%	0%	50%
適切な養育・支援の実施	12	7	5	0%	58%	42%	79%	4	8	0	33%	67%	0%	67%
養育・支援の質の確保	6	6	0	100%	0%	0%	100%	0	6	0	0%	100%	0%	50%
権利擁護、子どもへの配慮	4	2	2	50%	50%	0%	75%	0	4	0	0%	100%	0%	50%
日常生活支援	12	11	1	92%	8%	0%	96%	8	4	0	67%	33%	0%	83%
親子関係再構築と継続支援	4	3	1	75%	25%	0%	88%	1	3	0	25%	75%	0%	63%
一時保護、緊急一時保護	2	2	0	100%	0%	0%	100%	0	2	0	0%	100%	0%	50%
合計	67	48	19	0	72%	28%	86%	19	47	1	28%	70%	1%	63%