

# 千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果

(その他福祉サービス評価書式を使用)

## 1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 ACOBA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-4-17
評価実施期間	平成30年10月1日～平成30年12月25日

## 2 受審事業者情報

### (1) 基本情報

名 称	はなみずき子育て支援センター		
(フリガナ)	ハナミズキコソダテシエンセンター		
所 在 地	〒270-2261 千葉県松戸市常盤平3-25-2		
交 通 手 段	新京成線常盤平駅下車徒歩13分		
電 話	047-710-8070	FAX	047-383-8732
ホームページ	<a href="http://www.city.matsudo.chiba.jp/kosodate/">http://www.city.matsudo.chiba.jp/kosodate/</a> 松戸市役所公式ホームページ「まつどDE子育て」		
経 営 法 人	社会福祉法人さわらび福祉会		
開設年月日	平成29年3月1日		
提供しているサービス	利用者向け 駐車場、駐輪場、ベビーカー置き場、授乳スペース、ミルク用お湯、おむつ交換スペース、子ども用トイレ、お弁当持ち込み可、電子レンジ、毎月講座有		
	こども園向け 第2第4火曜日 9:30~10:30 園庭開放		

### (2) サービス内容

サービス名	定員	内容
子育て親子の交流の場の提供と交流の促進	なし (妊婦さん～未就学児を持つ親子)	・親子の出会いの場(フロア)の開催、園庭開放 ・妊婦さんからの交流の場の提供(妊婦さんフロア)
子育て等に関する相談、援助の実施	なし (未就学児までの親子対象)	・電話相談 ・来所相談 ・メール相談 ・子育てコーディネーター
地域の子育て関連情報の提供	なし	・子育て支援センター連絡会パンフレット「こそだてほけっと」の発行 ・情報紙「はなみずきだより」の発行 ・問い合わせ対応
子育て及び子育て支援に関する講座の実施	なし (妊婦さん～未就学児を持つ親子)	・はなみずき講座の実施(専門家による講座、親子で参加する制作講座など)
地域支援活動の実施	なし	・松戸子育てフェスティバルへの企画運営参加 ・高校生とあかちゃんのふれあい体験参加

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
	1	3	4	
専門職員数	医師	介護福祉士	ヘルパー	
	看護師	理学療法士	作業療法士	幼稚園教諭
				3
	保育士	保健師	栄養士	子育てコーディネーター
	4			2
	調理師	介護支援専門員	社会福祉士	その他専門職員

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	どなたでも利用可	
申請窓口開設時間	月～金曜日 フロア開放10：00～15：00 問合せ・講座予約・育児相談8：30～17：00	
申請時注意事項	フロア利用年齢：0才～未就学児と保護者、妊婦 相談：0才～18才と保護者	
相談窓口	あり	
苦情対応	窓口設置	あり
	第三者委員の設置	あり

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針 (理念・基本方針)	<p>【法人方針】                      こどもたちの一人ひとりもっている輝きを大切にします。人間形成の基礎となる乳幼児期に大人から愛情をしっかり受け、未来への希望をもって、輝き、成長していく子どもたちであってほしいと願っています。知育・徳育・体育のバランスのとれた人間形成をめざしています。</p> <p>【子育て支援センター基本方針】                      子育てに関わる地域の大人を対象に、子育て親子の交流等を促進することにより、子育てに関する負担感や不安感等を緩和し、子どもの健やかな育ちを支援することを目的とし、その役割を考えながら支援、活動を行うように努めます。</p>
特 徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・0～6歳まで遊べるフロア、0歳児対象のベビーフロア、妊婦さんフロアを開催しています。</li> <li>・はなみずきこども園と連携し、月に2回ははなみずきこども園の園庭を利用した園庭開放を行っています。</li> <li>・親子で楽しめる講座を月に数回開催しています（予約制）</li> <li>・来所や電話、メールでの相談を受け付けています。子育てコーディネーターが在籍しています。</li> </ul>
利用（希望）者 へのPR	<p>はなみずき子育て支援センターは、松戸市で6ヶ所目の子育て支援センターとして、はなみずきこども園に併設されています。</p> <p>親子の楽しい遊び場、ふれあいの場となるよう時代のニーズに合った支援をしていくと共に、子育て世代に優しく寄り添う環境を応援していきたいと思っています。</p> <p>【はなみずきフロア】 予約不要 出入り自由です。未就学のお子様と親子で楽しめる遊び場です。</p> <p>予約制の講座開催中は、はなみずきフロアはありません。</p> <p>【妊婦さんとベビーのフロア】 対象：妊婦さんと1歳3か月迄のお子さんと保護者。</p> <p>【ランチタイム】 月曜日～金曜日 11：30～12：30 お持ちになった昼食を食べることができます。</p> <p>お菓子の持ち込みはご遠慮ください。</p> <p>【お誕生会】 毎月第3金曜日に誕生月のお子さんをお祝いします。（イベントなどにより、変動があります。）                      手作りのカード(手形か足形)のプレゼントがあります。                      誕生月のお子さんは10時半までにお越しください。</p> <p>【身体測定】 毎月第4週目の月曜日～金曜日は身体測定を行います。                      身長・体重を測りお子さんと一緒に成長を喜びましょう。                      初めての方には成長記録表をお渡しいたします。</p>

# 福祉サービス第三者評価総合コメント

はなみずき子育て支援センター

評価機関名 NPO法人ACOBA

## 特に力を入れて取り組んでいること(評価の高い点)

### 1. 松戸市の子ども総合計画に呼応した法人の先駆的事業運営

さわらび福祉会は地域の子育てニーズを常に先取りして「こんなサービスがあると良いね、助かるね」と思われる運営が困難な各種サービスを全国に先駆けて事業化してきた。昨年の松戸市の「共働き子育てしやすい街」全国一位受賞にも少なからず貢献しており、その取り組みは日本テレビや大手新聞などで全国に報道されるなど注目を浴びている。

法人の子育て支援センター事業は新制度に先立つ平成13年に立ち上げており、長年の運営ノウハウと実績を持つ。さらに最近では千葉県初の認可夜間保育園、病児・病後児保育室、送迎保育ステーション事業を立ち上げるとともに、駅前小規模事業所、放課後児童クラブ、KIDSルームを多数開設、併せて母体の4保育園を「幼保連携型認定こども園」に移行して受け入れ定員を増やす等、「松戸市子ども総合計画」の担い手として率先して取り組んできた。

新しく立ち上げた事業はすべて第三者評価を受審し、質の高いサービスの提供と職員の働き甲斐の醸成に努めている。

### 2. 豊富な子育て支援ノウハウを活用したセンター運営

当はなみずき地域子育て支援センターは平成29年3月からはなみずきこども園に併設してさわらび福祉会が受託し「松戸市地域子育て支援拠点事業実施要綱」に沿って運営している。法人の豊富な人財、これまで培ってきた様々な子育て支援に関するノウハウや地域資源との連携に強みを持ち、新しいサービスとして当センター設立間もないが、運営を軌道に乗せた。当センターは、はなみずきこども園の既存の施設を活用しており、安全対策や遊具などにもきめ細かな配慮がなされている。職員は全員が保育士の体制(幼稚園教諭や子育てコーディネーターの資格を併せ持つ)で、子育て中の親子が気軽に集い、レスパイトの場を提供するとともに、こども園とも連携して各種のサポートができるように努めている。

### 3. 松戸市及び各子育て支援センターと連携しての職員の相互研鑽

松戸市では平成27年度から「地域子育て拠点事業」として市内に子育て支援センターが前後して新規に開設されており、各支援センターは「松戸子育て支援センター連絡会」や「コーディネーター協議会」を中心に活発に活動している。松戸市とも連携しながら、連絡会会議・担当者会議、コーディネーター会議・研修会、メール相談への回答などを8支援センター持ち回りで対応するなどして会員の相互研鑽をおこない、協同して新しいサービスである子育て支援センターの定着と、より良い支援を目指している。

### 4. 利用者ニーズに沿った満足度の高い子育て支援センター

今回の利用者アンケートでは、昼間自宅で子育てしている母子が「子どものふれあい・交流・外部での遊びをさせたい」と願う気持ちと、「自身の息抜き・仲間づくり・相談など」の両面で、他施設も併用しながら継続的に利用している方がほとんどである。アンケートへのコメントには「恵まれた施設で」「職員の親切で行き届いた支援、相談・交流などへの取り組み」などにつき、感謝の言葉があふれている。「当センターに通い始めて子どもが積極的になり、笑顔や、できることも多くなった」等の心からの喜びのコメントもいただいている。自宅で子育てしている母子の子育てニーズに合致した施設運営がなされており、多くの利用者から好評を得ている。

### 5. 子育てのニーズに応えた講座の豊富さ

子育て世代に優しく寄り添う子育て支援センターでは、利用者を限定せず広く参加を呼び掛けている。講座もいろいろ用意され、毎月のお誕生日会、身体測定、年齢に沿った絵本やわらべ歌、おはなし広場・親子で楽しむコンサート・ベビーマッサージ・お母さんのためのリフレッシュ体操・言語聴覚士による親子のコミュニケーションのあり方講話・親子で取り組む虫歯予防・離乳食・幼児食の進め方等、豊富な講座は常に好評を得ている。又地域に出向いて行う子育てフェスティバルへも参加し相談や情報の紹介も行っている。

職員は開催した講座後には評価も行い、次年度に向けて考慮すべき反省も行い、数多くの講座の更なる充実に臨んでいる。

## 6. 妊婦とベビーのフロア開催

毎週木曜日には妊婦とベビー(1歳3ヶ月迄のお子さん)のフロアが開催され、妊婦の段階からの継続的な支援を目的として行われている。

妊婦、母親同士の交流や育児の悩み相談、子育てに関する情報交換の場にもなっている。

はなみずきこども園の看護師とのおしゃべりの場も設け、成長について、離乳食について、寝返り、うつぶせ寝について、乳児湿疹について、歯の生え始め時期について等、具体的な内容で子育てママの心の安心に繋げている。

### さらに取り組みが望まれるところ(改善点)

#### 1. 新しい利用者視点での情報紙「はなみずきだより」の紙面作り

子育て支援センターは新しいサービスであり、特に当センターは設立後日も浅いため、施設目的や利用方法などがあまり知られていない可能性がある。情報紙「はなみずきだより」を毎月発行して市内の関係先で掲示や配布をしているが、紙面は定期利用のこども園などと同様日々の行事予定が中心となっている。アンケートでは当子育て支援センターの素晴らしい運営が利用者には高く評価されているので、子育て支援センターを知らない新しい利用者の視点も意識した情報紙の紙面づくりを期待したい。

#### 2. 法人のマネージメントを積極的に活用してのセンター設立3年目への期待

法人内では最も新しい子育て支援センターであり、職員のモチベーションは高く短期間にセンター運営を軌道に乗せた。日常運営はほぼ十分な対応がなされていると見受けられるが、今後は困難事例やイレギュラーな事案への対応力をさらに充実させることを期待したい。少人数のセンター運営であるが、全員参加による定例会議の開催や、ヒヤリハット、提案制度の活用など法人の各種マネージメントの仕組みを積極的に活用して、職員の意識を高め、3年間の集大成の年としていただきたい。

### (評価を受けて、受審事業者の取り組み)

評価を受けてこれからの課題が見えてきたことに感謝しております。利用者の声を活かし31年度に向けて、園庭開放やホールの開放を増やしていくことにより身体を動かす楽しさを体感して頂き、健やかな心と一緒に育んでいきたいと思っています。又、こどもの「やりたい」に応える遊びの環境や周囲に関心を持ち友達と遊びたいと思う環境、ママ友の交流など、より一層、居心地の良い環境づくりを目指して支援していきたいと考えています。利用者側の様々な視点から、常に見直していくことが、とても重要なことであると認識いたしました。



フロアの様子



はなみずき 福祉サービス第三者評価項目の評価結果（その他の福祉サービス）

大項目	中項目	小項目	項目	標準項目		
				■実施数	□未実施数	
I	福祉サービスの基本方針と組織運営	1 理念・基本方針	1 理念や基本方針が明文化されている。	3		
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3		
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3		
		2 計画の策定	中・長期的なビジョンの明確化	4 事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。	4	
				5 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	3	
				6 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	3	
		3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	7 理念の実現や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。	3	
				8 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。	3	
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9 施設的全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	
				10 人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	4	
			職員の就業への配慮	11 事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	3	
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	
			職員の質の向上への体制整備	13 職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	4	
				14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	3	
		15 職員の働き甲斐や職場の信頼関係の向上に取り組んでいる。	5			
II	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	16 施設的全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	5		
				17 個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	4	
			18 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	4		
		2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	20 サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	2	
				21 事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	4	
		3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始・終了	22 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	2	
				23 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。	4	
		4 個別サービス実施計画の策定	個別サービス実施計画の策定・見直し	24 一人ひとりのニーズを把握して個別のサービス実施計画を策定している。	4	
				25 個別サービス実施計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に実施している。	3	
				26 利用者のサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	3	
		5 安全管理	利用者の安全確保	27 感染症の発生時等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。	3	
				28 事故などの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。	3	
				29 緊急時(非常災害発生時等)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。	6	
		6 地域との交流と連携	地域との適切な関係	30 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	
		計				103



## 項目別評価コメント

はなみずき子育て支援センター

標準項目  整備や実行が記録等で確認できる。  確認できない。

項目	標準項目
1	<p>理念や基本方針が明文化されている。</p> <p>■ 理念・方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に明文化されている。                  ■ 理念・方針から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。                  ■ 理念・方針には、法の趣旨や人権擁護、自立支援の精神が盛り込まれている。</p>
<p>(評価コメント)</p> <p>当はなみずき地域子育て支援センターは平成27年度からスタートした「松戸市子ども総合計画の地域子育て支援拠点事業」として、はなみずきこども園に併設してさわらび福祉会が受託運営している。「松戸市地域子育て支援拠点事業実施要綱」に沿って、毎年当センターの事業実施計画を作成しており、事業実施計画にはセンターの目的や方針、遂行のための具体手段が示されている。</p>	
2	<p>理念や基本方針が職員に周知・理解されている。</p> <p>■ 理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。                  ■ 理念・方針を会議や研修において取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。                  ■ 理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。</p>
<p>(評価コメント)</p> <p>事業実施計画の作成に当たってはセンター長が中心となり、職員とともに実施状況を振り返り、「地域子育て支援拠点事業の実施要綱」に沿った運営に努めている。また松戸市の方針に沿って8支援センターで運営する「松戸子育て支援センター連絡会」の連絡会会議・担当者会議、「コーディネーター協議会」の会議や研修会などに、関係職員が参加して子育て支援センター目標の実践に向けて連携を深めている。参加していない職員にはセンター内でも都度職員に周知し共有している。</p>	
3	<p>理念や基本方針が利用者等に周知されている。</p> <p>■ 契約時等に理念・方針が理解し易い資料を作成し、分かり易い説明をしている。                  ■ 理念・方針を利用者や家族会等で分かり易く説明し、話し合いをしている。                  ■ 理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。</p>
<p>(評価コメント)</p> <p>子育て支援センター連絡会として8各支援センターを紹介するパンフレット「こそだてほけっと」を作成・配布するとともに、連絡会のホームページにも掲載し広報に努めている。当センターでは「はなみずきだより」を毎月発行し、関係先に配布するとともに来場の利用者に説明している。新しいサービスであり「はなみずきだより」には新規利用者を意識して、施設目的や歓迎を示すキャッチコピーを掲載するなど紙面の工夫も検討願いたい。</p>	
4	<p>事業環境を把握した中・長期計画に基づく事業計画が作成されている。</p> <p>■ 社会福祉事業の全体や地域動向について、具体的に把握している。                  ■ 事業計画には、環境把握に基づく中・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。                  ■ 事業計画は、実行可能かどうか、具体的に計画することによって実施状況の評価を行える配慮がなされている。                  ■ 事業計画及び財務内容を閲覧に供することを明記した文書がある。又は、閲覧できることが確認できる。</p>
<p>(評価コメント)</p> <p>当センターは市の子ども総合計画(5か年計画)に位置付けられて運営している。開設2年目であるが、初年度の事業計画の振り返りを全職員で実施し、親子が集う場として親しみのあるセンター運営を目指しており、事業計画、報告などの詳細を市に報告している。法人は地域の子育てニーズを常に先取りして「こんなサービスがあると良いね、助かるね」と思われる各種サービスを、全国に先駆けて事業化しており、昨年の松戸市の「共働き子育てしやすい街」全国一位受賞にも少なからず貢献しているものとおもわれる。</p>	
5	<p>事業計画達成のための重要課題が明確化されている。</p> <p>■ 理念・基本方針より重要課題が明確にされている。                  ■ 事業環境の分析から重要課題が明確にされている。                  ■ 現状の反省から重要課題が明確にされている</p>
<p>(評価コメント)</p> <p>松戸市からの委託事業であり市の方針の下で、子育て支援センター連絡会との連携により年度の課題を共有している。当センターでは職員間で前年度の振り返りや利用者の反応などを話し合っ、次年度課題として事業計画に反映している。</p>	
6	<p>施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。</p> <p>■ 各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員と幹部職員が話し合う仕組みがある。                  ■ 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。                  ■ 方針や計画、課題の決定過程が、全ての職員に周知され、一部の職員だけで行われていない。</p>
<p>(評価コメント)</p> <p>当センターでは月次及び年度の利用件数や相談、研修などの実施概況を市に報告するにあたり、センター長が中心となり各職員で話し合い、次月あるいは次年度の課題に反映している。講座の内容や外部講師の選定なども職員全員で話し合い決定しており、利用者の反応が職員のモチベーションにもつながっている。</p>	

7	理念の実現や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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。</li> <li>■管理者は、福祉サービスの質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。</li> <li>■運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>職員は4人全員が保育士、内3人は幼稚園教諭、2人は子育てコーディネータの資格を持つ。子育て支援センターをより身近に感じてもらい、また充実した対応がとれるように、コーディネーター研修会などに積極的に参加し、子育て支援に関する援助技術の向上に努めている。保育士視点からの指導力を発揮し、利用しやすい環境作りや講座の企画など積極的に取り組んでいる。</p>		
8	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。</li> <li>■管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。</li> <li>■管理者は、経営や業務の効率化や改善のために組織内に具体的な体制(改善委員会など)を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>開設2年目であるが各職員の得意分野での仕事の分担に配慮し、協力して運営を軌道にのせた。併設のはなみずきこども園の栄養士や看護師等の協力も得ながら、様々なサービスを提供し、限られた職員で利用者のニーズに応え、利用の拡大に努めている。法人では平成29年度から「創意工夫による職場改善 アイデア大募集」と題して、100日プロジェクトを立ち上げ、157件もの応募があった。すべての提案は関係者で審議し可能な限り実行に移している。</p>		
9	全職員が守るべき倫理を明文化している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■倫理規程があり、職員に配布されている。</li> <li>■従業者を対象とした、倫理及び法令遵守に関する研修を実施し、周知を図っている。</li> <li>■倫理(個人の尊厳)を周知を図るための日常的な取り組みが確認できる。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>全員がさわらび福祉会の職員で、法人の諸規定に沿って運営されている。法人はフィロソフィーノート(法人の理念や諸規定、危機管理、福利厚生や研修、改善提案など)を毎年見直し全職員に配布し、意識を高めている。また、倫理規定などの文書が適切にファイルされ、いつでも見ることができる。</p>		
10	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■人事方針が明文化されている。</li> <li>■職務権限規定等を作成し、従業者の役割と権限を明確にしている。</li> <li>■評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。</li> <li>■評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人の人事処遇制度に沿って運営されている。職務権限規程や就業規則が整備され(非常勤職員にも適用)、給与体系も整備されている。目標管理制度を導入しており、半期ごとに職員面談も行い積極的に職員のキャリアアップを支援している。</p>		
11	事業所の就業関係の改善課題について、職員(委託業者を含む)などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている</li> <li>■把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。</li> <li>■定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人には、働きやすい職場、職員間の協調を大切にする風土があり毎年職員アンケートも行っている。当センターでもセンター長が服務整理簿をチェックしたり、有給休暇の確認を行い、勤務時間の適正管理を行うとともに、随時職員の事情をヒアリングして働きやすい職場運営に努めている。法人の「創意工夫による職場改善 アイデア大募集」100日プロジェクトは、サービスの改善や働きやすい職場作りを目指して、現場職員の積極的な関わりを引き出している。</p>		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。</li> <li>■希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。</li> <li>■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人には福利厚生制度があり、福利厚生プロジェクトメンバーを中心に企画・運営されている。有給休暇制度もリフレッシュ休暇、ファミリー休暇、誕生日休暇、産前・産後、介護休暇など多岐に渡り、有給を利用しての休暇を励行している。ソウエルクラブなど社会福祉事業共助会に入会し、各種サービスが割安に利用できる。ストレスチェックも奨励しており、外部相談機関との連携もある。</p>		

13	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、人材育成に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。</li> <li>■ 職種別、役割別に期待能力基準を明示している。</li> <li>■ 個別育成計画・目標を明確にしている。</li> <li>■ OJTの仕組みを明確にしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人では人事及び研修制度などが整備され、各職場や職責を経験することにより人材登用を図っている。研修担当からの案内等で本人が希望する研修は申請によりパートも含め積極的に受講を支援している。当センターでは子育て支援センターの運営に必要なスキルの向上が優先される為、子育て支援センター連絡会、コーディネーター協議会等の会議や各種研修に積極的に参加、また、コーディネーターの資格取得を支援するとともに、随時フォローアップ研修に参加している。</p>		
14	定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する研修計画を立て実施している。</li> <li>■ 常勤及び非常勤の全ての新任・現任の従業者を対象とする当該サービスに関する個別研修を立て実施している。</li> <li>■ 事業所全体として個別の研修計画の評価・見直しを実施している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>法人の職員研修は毎年計画的に運営されているが、目下当センター職員が主に受講している子育て支援連絡会やコーディネーター協議会の研修は、事例検討や各支援センターの要望、スタッフの意見なども取り入れながら、毎年見直されている。当センター内でも利用者の事例検討を行い支援の方向性を話し合って支援技術の向上に努めている。また他の支援センターやおよこDE広場などの見学を行い、環境の見直しに生かしている。</p>		
15	職員の働き甲斐や職場の信頼関係の向上に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 理念・方針や目標の共有化のため会議等の場で実践面の確認等を行い、職員の理解を深めている。</li> <li>■ 職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場づくりをしている。</li> <li>■ 研修等により知識・技術の向上を図り、職員の意欲や自信を育てている。</li> <li>■ 職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。</li> <li>■ 評価が公平にできるように工夫をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>それぞれの得意分野の仕事分担とし、利用者との交流、相談・支援、講座やイベント企画の立案、地域貢献など日々の活動を通じて利用者の反応を肌で感じる事が、職員間の信頼の醸成と仕事のやり甲斐となっている。また子育て支援センター連絡会やコーディネーター協議会の諸活動に職員が参加しスキルを高め、ネットワークを広められることも職員のモチベーションに寄与している。</p>		
16	全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 憲法、社会福祉法など関係法令の基本的な考え方を研修をしている。</li> <li>■ 日常の支援では、個人の意思を尊重し、一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援をしている。</li> <li>■ 職員の不適切な言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。</li> <li>■ 虐待被害にあった利用者がある場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。</li> <li>■ 日常の支援では利用者のプライバシーに配慮した支援をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>権利擁護に関する研修は法人の研修計画に組み入れられており、当センター職員も受講している。相談内容や利用者の情報は守秘義務を守りプライバシーに配慮しながら支援をしている。虐待が、疑われるケースや育児に対する悩みを抱えている気になる利用者に対しては、職員間で連携を取りながら見守りや声掛け等の支援をしている。法や児童権利宣言などは法人の研修で行っている。</p>		
17	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレット等に掲載し、また事業所内に掲示し周知を図っている。</li> <li>■ 個人情報の利用目的を明示している。</li> <li>■ 利用者等の求めに応じて、サービス提供記録を開示することを明示している。</li> <li>■ 職員(実習生、ボランティア含む)に対して研修等により周知を図っている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>個人情報の取り扱いについては、園のホームページ、子育て支援センター連絡会のホームページに明記され、フロア内にも掲示している。通常の利用では初回の利用時に利用目的を説明し電話番号の取得にとどめていたが、今後は登録カードに連絡先として住所などを同意を得た上で記入してもらう予定である。</p>		
18	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用者満足を把握し改善する仕組みがある。</li> <li>■ 把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。</li> <li>■ 利用者・家族が要望・苦情が言いやすい環境を整備している。</li> <li>■ 利用者又はその家族等との相談の場所及び相談対応日の記録がある。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者の来所、電話、メールでの相談内容は必要に応じて記録されている。毎日の利用状況の集計や相談内容の振り返りを行い、利用者のニーズを把握し問題点があれば職員で話し合い速やかに改善できるよう努めている。フロアでのランチタイムは、お弁当持参で来て、楽しい時間を過ごし交流を深めている。日々の利用や、講座の満足度等は直接利用者へ聞き、次回の講座等の改善にも取り組んでいる。</p>		



19	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。</li> <li>■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。</li> <li>■相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。</li> <li>□事後処理に関しては、当該利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>苦情対応に関するマニュアルが整備され、苦情対応窓口及び担当者は明記されている。職員は相談者に対して常に傾聴するという姿勢で臨み、その相談に合った窓口に繋げている。来訪者と職員のコミュニケーションが良く、今まで苦情はほとんどないが、問題があれば関係機関に繋げる仕組みがある。家族に説明し納得を得なければならぬ事案はこれまで上がっていない。</p>		
20	サービス内容について定期的に評価を行い、改善すべき課題を発見し見直している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■事業所全体としてサービスの質や介護方法を検討する会議があり、改善計画を立て実行している記録がある。</li> <li>■事業所全体としてサービス内容を検討する会議の設置規程等又は会議録がある。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者の年齢、人数によって遊具の配置等を変え利用者に楽しい時間を過ごしてもらえるよう努め、利用者とのコミュニケーションにより、直接の声を次の講座の参考にしている。事業所全体として職員の自己評価も行い、支援の質についても話し合っている。</p>		
21	事業所業務のマニュアル等を作成し、また日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■業務の基本や手順が明確になっている。</li> <li>■分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。</li> <li>■マニュアル見直しを定期的に行っている。</li> <li>■マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>各種マニュアルは法人のマニュアルを利用しているが、当センターでは独自に一日の流れを示すマニュアルを作成し業務の基本や手順が明確になっている。法人のマニュアルやフィロソフィーノートは、担当職員により見直し改善されている。</p>		
22	利用に関する問合せや見学に対応している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■問合せ及び見学への対応について、パンフレット、ホームページ等に明記している。</li> <li>■問合せ及び見学の要望に対応し、個別利用者のニーズに応じた説明をしている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>利用に関することは、法人のホームページや子育て支援連絡会のホームページに掲載されている。電話での問い合わせや見学には随時対応し、パンフレットは市役所、支援センター、おやこDE広場、支所、保健センターで配布している。見学者にはニーズに応じた対応を心掛け、毎月発行の「はなみずきだより」を参考にフロアの様子を説明している。</p>		
23	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■サービス提供内容や重要事項説明書等は、分かりやすい資料となるように工夫している。</li> <li>■サービス提供内容、日常生活の決まりごと、重要事項等を分かりやすく説明している。</li> <li>■サービス提供内容や利用者負担金等について利用者の同意を得ている。</li> <li>■他のサービスや施設等の利用が望ましいと考えられる場合には、利用者や家族と話し合い、了解を得た上で、必要な手続きを行い確実に引き継いでいる。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>毎月の「はなみずきだより」には、月間のフロア予定、講座のお知らせ等わかりやすく記載されている。初回利用時には利用票の記入をお願いし、市の子育て支援センター連絡会のパンフレット「こそだてほけっと」を渡し、利用しやすい住まいの近くの施設を紹介したり、利用方法の説明を行っている。ベビーマッサージのオイル代等、費用が必要な講座については利用負担金の説明を行い、同意を得ている。</p>		
24	一人ひとりのニーズを把握して個別のサービス実施計画を策定している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■利用者等及びその家族の意向、利用者等の心身状況、生活状況等が把握され記録されている。</li> <li>■利用者一人ひとりのニーズや課題を明示する手続きや様式を工夫し記録している。</li> <li>■当該サービス計画に係る職員が連携し、多角的な視点より計画が検討されている。</li> <li>■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>利用者のニーズに応じて電話や来所相談に対応し、記録が必要なケースについては松戸市で設定しているフェースシートへ記入、職員間で情報共有している。初回来所時には登録カードに記入してもらい、緊急時に必要な電話番号のみ記入を行っていたが今後は住所の記入もお願いすることとし、利用者との連絡を取りやすくした。親子交流の場の提供だけでなく、利用者との会話の中からニーズを把握し、必要に応じて支援、見守りも行っている。</p>		

25	個別サービス実施計画の内容は適切であるかの評価・見直しを定期的に行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 当該サービス実施計画の見直しの時期を明示している。</li> <li>■ 見直しはサービス提供に係わる職員全員の意見を参考にしている。</li> <li>■ 容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>相談内容等必要に応じて市の設定しているアセスメントシートに記入し、問題点は職員で話し合っているが、シートの対象が児童用なので状況項目を乳幼児にも活用できるよう見直しを期待したい。容態の急変など緊急時の手順も法人のマニュアルやフィロソフィノートに記載され、毎年見直し、改善されている。</p>		
26	利用者のサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計画の内容や個人の記録を、支援を担当するすべての職員が共有し活用している。</li> <li>■ サービス計画の実践に向け、具体的な内容の工夫が見られる。</li> <li>■ 申し送り・引き継ぎ等により、利用者に変化があった場合の情報を職員間で共有している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>個人の相談は離乳食等、食に関することが大半を占めるが、職員や仲間と話すことで一人で悩まず、心の安心に繋げている。毎日の業務日誌には、利用者への気付きも記入され必要に応じて、他の支援センターやおやこDE広場など近隣の施設との連携も取り、沢山の目で支援ができるよう努めている。</p>		
27	感染症の発生時等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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関するマニュアル等を整備している。</li> <li>■ 感染症及び食中毒の発生の予防及びまん延の防止に関する研修を実施している。</li> <li>■ 感染症及び食中毒の発生事例、ヒヤリ・ハット事例等の検討している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>感染症の予防に関して、毎日利用者が使用した玩具はすべて消毒を行っている。こどもの疾病等の事態に備え、救急薬品や対処グッズを常備し感染症の情報はフロア内に掲示し、来訪者に口頭で伝えている。今年の麻疹の大流行時には、医師会とも連携し職員は予防接種を受け、市からの指示に沿ってフロアの閉鎖により利用者の感染予防に努めた。ヒヤリハットの記録は毎日の業務日誌に記入している。</p>		
28	事故などの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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事故の発生又はその再発の防止に関するマニュアル等を整備している。</li> <li>■ 事故事例、ヒヤリ・ハット事例等の原因を分析し、再発予防策を検討し実行している。</li> <li>■ 事故の発生又はその再発の防止に関する研修を実施している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>親子で来所し、保護者と一緒に遊んでいるが、危険がないよう職員は全体を把握し、寄り添うよう努めている。利用時にはインターホンで確認し、出入口の施錠で不審者侵入を防いでいる。出入口のアルミサッシの開閉扉には、カバーを付け乳幼児が手を挟んだりしないよう整備し、危険のリスク対策を実行している。ヒヤリハットの事例は業務日誌に記入し事故防止に努めているが、法人の事例報告書を活用し、事例を集積してサービス改善に繋げていただきたい。</p>		
29	緊急時(非常災害発生時等)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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 非常災害時の対応手順、役割分担等について定められたマニュアル等を整備し、周知を図っている。</li> <li>■ 非常災害時に通報する関係機関の一覧表等を整備している。</li> <li>■ 非常災害時の避難、救出等対応に関する研修・訓練を実施している。</li> <li>■ 地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。</li> <li>■ 非常災害時のための備蓄がある。</li> <li>■ 主治医、提携先の医療機関及び家族、その他の緊急連絡先の一覧表等を整備している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>非常災害時の避難経路はフロア内に掲示され、地震や津波の時にはこども園の3階のホールに、火災の時には玄関の入り口から外に避難するよう指導している。非常災害時のための水やビスケット等の食品の備蓄を行い、こども園が避難訓練をしている様子を親子で見学し、保護者と一緒に避難できるよう対応している。職員は災害マニュアルを基に避難経路の確認を行い、災害発生時に備え、役割分担表を作成し情報共有を行っている。</p>		
30	地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 地域との交流行事、地域資源の活用等利用者が地域の一員として生活できるように支援している。</li> <li>■ ボランティアの受け入れ体制やマニュアル等が整備されている。</li> <li>■ 実習生の受け入れに関する基本的な考えを明示、体制を整備している。</li> <li>■ 地域の社会資源等の情報を収集し、利用者に提供し活用している。</li> </ul>
<p>(評価コメント)</p> <p>大学生のフィールドワークの受け入れや高校生と赤ちゃんのふれあい体験等に参加している。当支援センターでの講座開催時には地域の講師をお願いしたり、子育てフェスティバルのイベントでは相談業務等で交流、連携を図っている。市の主催の地域の情報交換会にはセンター長が参加し、地域関係者と交流、連携をとる仕組みづくりができている。市から発信された情報は、フロア内に掲示し利用者に情報提供している。</p>		