

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 (フリガナ)	子育て支援センター チェリッシュ・サポート・システム (コソダテシエンセンター チェリッシュ・サポート・システム)		
所 在 地	〒270-2243 千葉県松戸市野菊野7-2		
交 通 手 段	JR常磐線 松戸駅下車 バス10分		
電 話	047-308-5880	FAX	047-712-0884
ホームページ	http://www.city.matsudo.chiba.jp/kosodate/ 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13年10月1日		
提供しているサービス	<p>【地域子育て支援拠点事業】 フロアを開設し、子育て中の親とその子どもが気軽に集い、打ち解けた雰囲気の中で語り合い、相互に交流の場を提供するほか、地域の子育て支援情報の収集・提供に努め、子育て全般に関する専門的な支援を行う拠点として機能するとともに、地域に出向いた地域支援活動を展開する。 駐輪場・ベビーカー置き場・授乳スペース・ミルク用お湯・おむつ交換台・子ども用トイレ</p>		

(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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)
子育てなどに関する相談、援助の実施	なし (未就学児までの親子対象)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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「チェリッシュだより」の発行 問い合わせ対応
子育てに関する支援に関する講習等の実施	なし (妊婦さん～未就学児を持つ親子)	<ul style="list-style-type: none"> チェリッシュ講座の実施(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	<ul style="list-style-type: none"> 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	4	5	
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
				2
	保育士	保健師	栄養士	子育てコーディネーター
	1			1
	調理師	介護支援専門員	社会福祉士	その他専門職員
	1			1

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法	施設への直接の来館（講座のみ予約制…来館または電話にて）		
申請窓口開設時間	月曜日～金曜日の午前8時30分～午後5時まで。ただし、祝日及び年末年始は休館。		
申請時注意事項	初めての来館時に利用案内と登録カード（氏名、連絡先）の記入あり		
相談窓口	月曜日～金曜日の午前8時30分～午後5時まで。ただし、祝日及び年末年始は休館。 メール相談は、24時間対応。		
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が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	<p>〇〇～6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。</p> <p>〇野菊野こども園と連携し、野菊野こども園ホールでのフロアを週に1回開催しています。また、月に数回野菊野こども園の園庭を利用した園庭開放を行っています。</p> <p>〇親子で楽しめる講座を月に数回開催しています（予約制）</p> <p>〇来所や電話、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。</p>
利用（希望）者 へのPR	<p>やわらかいピンクを基調とした部屋の中に、様々な玩具をご用意しています。笑顔あふれる居心地のいい空間です。</p> <p>〇水曜日の午後と金曜日の午前中は、0歳児対象のベビーフロアです。お母さん同士の悩みや情報交換などもできて親子での友達づくりの場になっているようです。フロアの終わりには、ふれあい遊びや絵本の読み聞かせを行っています。野菊野こども園の離乳食の紹介や身体測定も行っていきます。</p> <p>他にも0歳～未就学までのフロア、妊婦さんのフロアがあります。園庭開放も行っています。</p> <p>〇火曜日の午前中のフロアは、こども園の広いホールで行います。たくさんの遊具があり、体を動かして元気に遊ぶことができます。フロアの終わりには、皆さんと一緒にふれあい遊びや体操などをし、親子で開放的に過ごすことができます。誕生会、絵本の読み聞かせ、身体測定を行っています。</p> <p>〇月に数回、チェリッシュ講座を開催しています。講師の話から子育てのヒントを見つけたり、参加者同士の交流を深めることができます。</p> <p>〇来所・電話・メールでの相談を受け付けています。松戸子育てコーディネーターが在籍しています。子育て相談や地域の子育て情報の提供や助言をしています。また、子育てに関する関係機関と連携をし、子育て家庭を支えるよう心がけています。</p>

福祉サービス第三者評価総合コメント

チェリッシュサポート・システム

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)
<p>1. 子育て支援に力を入れる松戸市との連携</p> <p>当事業所を運営する法人は松戸市のさわらび福祉会である。法人は野菊野こども園をはじめとして、保育・児童クラブ・介護に係る多くの事業所運営を行っている。松戸市は、平成27年に日経DUAL×日本経済新聞の自治体調査[共働き子育てしやすい街ランキングにおいて全国編1位(東京を除く)]及び一般財団法人ベビー&バースフレンドリー財団主催の[ベビー&バースフレンドリータウン賞]を受賞した。その中で、法人は長年にわたり、市の子育て支援政策の実践に積極的に関与しており、大きく貢献していると言えよう。</p> <p>子育て支援センター事業では、市の地域子育て支援拠点が「広場18か所、センター8か所」ある内、本事業を含め3か所を運営している。本事業所は松戸市が平成13年度に始めた本事業に当初から取り組みをしており、地域や市からの信頼は厚いものがある。運営にあたっては、子育て支援センター連絡会・子育てコーディネーター協議会に加盟し、共同して輪番制によるメール相談の受付・対応や研修会、連絡会、情報交換などを行っている。子育て支援を重要施策として挙げている市の指導のもと、共働き世帯も、そうでない世帯も含め、事業における利用者満足の充実に取り組んでいる。</p>
<p>2. 母親たちに保育の楽しさと自信を与える取組</p> <p>月一度予約制でお産の前から参加できる「妊婦さんのフロアー」を設け、職員による丁寧な相談や交流が行われている。また産後、週2度開催の「ベビーフロアー」は「赤ちゃんとの生活は楽しいけれど疲れも不安もいっぱい」のお母さんにとっては、疑問や心配事も相談出来て、赤ちゃんも安心して過ごせ、自分もほっと一息つける大切な場となっている。ベビーフロアーがきっかけとなって友人が出来、育児仲間と話すのも母親のリフレッシュになるなど、母親たちに保育の楽しさと自信を与える取組みである。</p>
<p>3. カイゼン提案「100日プロジェクト」の実践など、働きやすい職場づくり</p> <p>法人には元々、職員自己申告制度や目標管理シートを通じて自己研鑽を測り、又それらを基に上司がヒアリングを行うなど職員の意見を、運営に反映する仕組みがある。新しく職員のアイデアを取り上げ、いいものを採用して実施・評価につなげる「100日プロジェクト」制度を始めた。これらの活動は、法人の歴史や、緊急体制・親睦会会則・危機管理対応などと合わせ、平成30年度版フィロソフィーノートに記載、職員は常に携行している。又法人は、給与体系の見直しを実施し、福利厚生委員会などを設け、有給休暇も取得しやすく、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。当事業所の職員も働きやすいという声が高く、ES度(従業員満足度)の高い職場風土と環境がある。育児休職後に復職する職員や、職場実習に来た学生が当法人へ就職することも多い。</p>
さらに取り組みが望まれるところ(改善点)
<p>1. 定期的な職員会議の開催</p> <p>職場内では、自己申告制度及び目標設定時の上司とのヒアリングや課題がある時に職員会議を行っているが、定期的な会議は設定されていない。少人数での稼働なのでスケジュールの関係上、なかなか一堂に会する会議は難しい面があるが、全員が定期的(月1回以上)に面前で会し、業務上の課題や企画の立案・運営にかかわる事項を議論することは、ベクトルの統一、チーム運営に不可欠である。悩める保護者に寄り添う姿勢からくる影の声の収集も、全職員の大きな役割の1つと言えよう。保護者への対応や業務推進のための1つとして、会議などを活用したソフトスキル(アクティビティ・チームワーク・リーダーシップ・コミュニケーションなど)の研鑽に取り組むことを期待する。</p>
<p>2. ランチタイムを利用者と一緒に楽しむ取組</p> <p>チェリッシュ講座での栄養士による、「離乳食の話」は人気である。ベビーフロアーでは写真やタブレットで離乳食の紹介をしているが、現在当センターではランチタイムは設けられていない。利用者が離乳食を持参して、コーディネーター、栄養士に、作り方や分量、食べさせ方等の相談が出来、子どもと一緒に楽しむことができるランチタイムは保護者同士の情報交換の場にも成ると思われる。保護者の心の安らぎと自信につながるランチタイムの実施についてのご検討を期待したい。</p>

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

第三者評価機関の調査員の方々からの評価やアドバイスにつきましては、職員一同真摯に受け止め、見直しをするよい機会となりました。その中で、見えてきた課題に対しては、十分検討し、対応していきたいと思えます。苦情の窓口の職員が明確にわかるように、掲示物でお知らせするだけでなく、利用する際の説明項目の中に取り入れ、口頭でもお伝えしたいと思えます。また、災害発生時の対応についての説明が不十分であることが分かりましたので、フロアの開催場所に応じた避難ルートの説明と対応方法をもう一度利用者に周知していきたいと思えます。親子でのリフレッシュの場、友達作りの場、お子さんを遊ばせる場という目的で来ていただいているとともに、いつも温かく対応してくれる、優しく接してくれる、話しかけてくれる、親切である、子どもと遊んでくれる等職員の対応にも高い評価をいただきましたことに身の引き締まる思いです。松戸市内に親子で遊べる遊び場がたくさんある中、当支援センターを選んで来ていただいていることに大変感謝しています。これからもたくさんの親子の子育ての応援ができるよう、親子とのコミュニケーションを大事にし、自己研鑽に努めてまいりたいと思えます。



フロアの様子

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	0		
			2 理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	3	0		
			3 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	3	0		
		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	0	
				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	0	
			計画の適正な策定	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	0	
		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	0	
				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	0	
		4 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	9 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	3	0	
				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	0	
			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	0	
				12 福利厚生に積極的に取り組んでいる。	3	0	
			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	0	
				14 定期的に教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	3	0	
		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	0			
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	利用者尊重の明示	16 施設の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。	4	0	
				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	0	
			利用者満足の向上	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。	4	0	
				19 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	4	0	
		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	0	
				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	0	
		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	0	
				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	0	
		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	0	
				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。	3	0	
				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	0	
		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	0	
				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	0	
				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	0	
		6 地域との交流と連携	地域との適切な関係と連携	30 地域や地域関係機関との交流・連携を図っている。	4	0	
		計				104	0

項目別評価コメント

チェリッシュ

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	理念や基本方針が明文化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>松戸市役所の公式ホームページや松戸子育て支援センター連絡会のパンフレットに子育て支援センターの様子を紹介している欄があり、法人では、事業計画に子育て支援センターの理念や基本方針を明記している。松戸市地域子育て支援拠点事業実施要項の目的「地域の子育て支援機能の充実を図り、子育ての不安感等を緩和し、子どもの健やかな育ちを支援すること」を指針として、法人の理念である「【知育】【徳育】【体育】のバランスのとれた人間形成をめざす」を基本に運営にあたっている。</p>		
2	理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>法人の理念や方針はこども園玄関に掲示している。職員には、入社時の教育で行うとともに、職員会議を通して常に徹底を図っている。職員はフィロソフィーノートを携行し、法人の理念を常に意識するようにしている。子育て支援センターの理念や基本方針は、ファイルにまとめてあり、いつでも誰でも見ることができるように保管している。法人が定めている「職員の統一事項」「事務関係統一事項」の内容と照らし合わせ、センターの活動における毎月の反省及び自己評価を議事録・報告書に記入し、確認している。</p>		
3	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>初めて来館される親子には、子育て支援センターのパンフレット「こそだてほけっと」を見ながら、子育て支援センターの概要について説明をしている。また、毎月の情報紙「チェリッシュだより」を見ながら詳しい内容を説明し、来館者に合った利用の仕方を提案している。情報紙は、松戸市の公式ホームページにも掲載されており、電話での問い合わせや申し込みに対応している。フロア内での日常会話を通して、子育て親子の交流を図ったり、情報を提供したりしている。相談業務を行い、場合によっては関係機関につないでいる。</p>		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>当事業所は、国で制定された「地域子ども・子育て支援事業」及び市の地域子育て支援拠点事業実施要綱に基づき、事業計画を策定している。市は子育てを自治行政の最重要施策の1つとして挙げ、地域に多い共働き世帯のみならず、全ての子育て世帯を対象に支援に取り組んでいる。平成27年には、[共働き子育てしやすい街ランキング2017において、松戸市が全国編1位(東京を除く)]及び[ベビー&パースフレンドリータウン賞]を受賞した。事業計画及び財務内容はいつでも閲覧が可能である。</p>		
5	事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>法人全体と事業所ごとに事業計画を具体的に設定し、それぞれの重要課題を明確にしている。毎日の振り返りとともに、講座後には反省会を開き、よりよい方向へと進むように臨機応変に対応し、その都度計画を修正している。課題があれば、すぐに職員間で話し合いを行い、文書や口頭、連絡ノートにて各職員に報告し周知するようにしている。年度末には事業計画全体を見直し、課題を確認し、次年度への事業計画へと反映させている。</p>		
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。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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>(評価コメント)</p> <p>法人には理事長出席のもと全所(園)長の集まる運営会議がある。随時に開催される職員会議で、それぞれの課題について、意見交換及び決定事業等を話し合う仕組みがあり、作成した事業計画はセンター長と話し合いをしている。月別利用状況報告書、相談内容報告書、子育てコーディネーター報告表を記録し、毎月松戸市役所に報告をしている。課題解決のためにそれぞれの役割分担を決め、会議の上、決定し、実行している。課題については全員に周知されるように記録ノートや集計表にまとめている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>子育て支援センターや子育てコーディネーターで検討された内容を持ち帰り、職員会議でさらに具体的に取り組み、役割分担、方法などを話し合っている。来館者と話をする中で、要望や意見、改善点などを把握し、業務内容の改善を行っている。職員全員が一同に集まる機会が少ないため、連絡ノートを作成して回覧したり、回覧ボックスに必要な文書を入れて、全員で課題を把握し、情報を共有するようにしている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人全職員の職員自己申告制度を実施し、人事異動の参考の一つにするとともに、園長、代行職によるヒアリングを行い、仕事全般について改善点や建設的な意見を募っている。また、「創意工夫による職場改善 アイデア大募集」において応募された提案に対して、「プロジェクト」を立ち上げ、整理・協議・採択について検討を重ね、最終的に全提案についての採択結果を公表している。日常の業務の中でも職員の意見をよく聞き、課題を確認し、様々な面で改善に取り組んでいる。</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"> ■倫理規程があり、職員に配布されている。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人には倫理規定があり、入職時の教育や「就職統一事項」により学んでいる。来館者との会話や電話やメールで知り得たプライバシー情報については、守秘義務があり、職員全員が十分に配慮するようにしている。初めて来館される方には、登録カードの記入についての目的を話し、個人情報保護について説明をしている。個人情報の管理には十分すぎるほどの管理を行うよう周知を図り、子育てコーディネーター研修で学んだ重要事項については、資料や口頭で説明したり、記録ノートに記入して全職員が確認できるようにしている。</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"> ■人事方針が明文化されている。 ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人に職務権限規定と就業規則がある。就業規則は常勤、非常勤、嘱託別になっている。働きやすい職場環境づくりのために、「やりがい」と「人間関係の良さ」に配慮した様々な仕組みがあり、勤務年数に応じてさまざまなキャリアアップ制度がある。給与は現在、年功序列給、職務給、役職給の仕組みで運用されており、評価については定められた評価基準や評価方法がある。半期ごとに自己反省をし、園長・代行からも評価を受けている。評価をもとに課題を確認し、次年度へ生かすようにしている。</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"> ■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 ■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。 ■定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人内には「福利厚生委員会」という組織があり、選ばれた委員で働きやすい職場環境づくりに努めている。有給休暇の取得促進にも積極的に取り組み、非常勤職員も就業規則に定められた有給を取得することができる。子育て支援センターでは、リーダーが服務整理簿をチェックし、管理している。リーダーは相談しやすい雰囲気づくりを心掛け、働きやすい環境づくりに努めている。</p>		
12	福利厚生に積極的に取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> ■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。 ■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。 ■育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得を励行している。
<p>(評価コメント)</p> <p>年一回職員の福利厚生に関するアンケートを実施し、その結果を委員で分析、反映させている。休暇制度として、有給休暇制度(産前産後、介護、病気、その他)があり、他にも夏季休暇、誕生日休暇、カレンダー休暇、リフレッシュ休暇、今年度新設されたファミリー休暇という連休を推奨するものがあり、年間を通し、各自の希望の日程に組み込んでいる。悩み事相談窓口は、園長・代行である。外部相談窓口として、社会保険労務士事務所と福利厚生機関のこころからの電話相談(24時間・365日サポート)がある。</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"> ■キャリアアップ計画など中長期の人材育成計画がある。 ■職種別、役割別に期待能力基準を明示している。 ■別育成計画・目標を明確にしている。 ■OJTの仕組みを明確にしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>子育て支援センター連絡会の研修及び法人による研修等様々な外部・内部の研修がある。法人指定と本人希望により、個人の能力に応じてプログラムが生まれ能力向上を推進している。キャリアアップしている職員には個別育成計画があり、また園長は専任研修がある。子育てコーディネーターはフォローアップ研修があり、コーディネーターとしてのスキルアップを図っている。年間で計画を立て、研修に積極的に参加し、個別の目標を立て、反省をし、次月へ活かすようにしている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>全職員が研修に関して、自己評価や次月の目標を立案している。コーディネーター会議で事例検討を行い、他の機関のスタッフの意見を聴くなどにより、研修の見直しを行っている。園内研修においては、利用者の事例検討を行い、支援の方向性を話し合っている。又、他の施設(支援センターや親子DE広場など)見学を行い、環境の見直しを行っている。</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"> ■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。 ■職員の意見を尊重し、創意・工夫が生れやすい職場づくりをしている。 ■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。 ■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。 ■評価が公平にできるように工夫をしている。
<p>(評価コメント)</p> <p>運営会、職員会会議の議事録を回覧し、情報を共有し、確認している。子育て支援センター主催の連絡会、担当者会議の議事録を回覧し、市内の子育て中の親子の様子や他の子育て支援センターの現状を把握し、共通理解するようにしている。研修に参加した場合には、資料の回覧や口頭での説明を通して、最新の情報を取得し、仕事に生かせるように助言している。月ごとに職員それぞれが自己評価をして、反省し、課題を見つけ、次月への目標を設定している。</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"> ■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。 ■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。 ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>法人は年度の始め、保育の理念・児童憲章・子どもへの接し方等の研修を実施し、子どもの権利に関する理解と意識を高めている。子育て支援の実施方法は松戸市の定めた基本的なマニュアルとチェリッシュ独自の「職員の統一事項」に沿って明確にされている。来館する親子や電話相談、メール相談で親子の心身両面に、気になることが有ったり、虐待について疑わしい場合には、関係機関に連絡を取り、専門機関につなぐ体制が有る。</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"> ■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。 ■個人情報の利用目的を明示している。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>個人情報保護条例に関する規定を、園、支援センター内に掲示している。利用に当たり、初めての来館時に登録カードに記入するが、緊急時の連絡用と説明し同意を得ている。電話相談やメール相談については、子育て支援センター連絡会のホームページにプライバシー保護について明記されている。職員、支援員は入職時誓約書を提出し、ボランティア、実習生にはオリエンテーションで文書や口頭で伝え周知徹底している。</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"> ■利用者満足を把握し改善する仕組みがある。 ■把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>支援センターに訪れる保護者と個人面談をし要望や意見を聴く場を設けている。重要な内容での相談については、予約制とし、充分時間をかけ傾聴し対応している。メール相談は相談シートを基に市内8ヶ所の子育て支援センターで輪番制で行っている。顔の見えない相談ごとには、特に相手の心に寄り添うよう心がけている。相談内容は必ず記録を残し全職員で共有している。今回第三者評価を受け家族のニーズに沿った支援について、アンケートでどのように評価されているか期待される。</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"> ■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。 ■相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>苦情 対応窓口、及び担当者が明記されている。苦情解決制度や事業者以外の相談先を利用できることを、保護者の見やすい場所に掲示している。来館者からの苦情が出た場合は、素早く職員全員で話し合い解決策を考えている。解決の経過と結果はフィードバックして記録に残し、家族等に説明し納得を得ている。</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"> ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>フロア利用状況の集計、相談内容の振り返りを行い、当支援センターの利用者のニーズを把握している。日々の業務の中で改善すべき課題を見つけて、次月の改善に繋げている。子育て支援センター連絡会では、毎月、担当者会議を開き業務内容についての統一事項や確認事項について話し合いがされている。当支援センターとして業務内容を検討し反映させている。</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"> ■業務の基本や手順が明確になっている。 ■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。 ■マニュアル見直しを定期的の実施している。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>松戸市地域子育て支援拠点実施要項に基づくマニュアルがあり、更に法人の作成した当支援センターの業務マニュアルがあり、それに基づいて業務を推進している。マニュアルは、何時でも閲覧できるようにし、職員は常に課題を話し合い、利用者からの意見や提案も踏まえマニュアルの見直しをしている。</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"> ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>利用に関することは、法人ホームページや、松戸子育て支援センター連絡会のホームページに掲載されている。問い合わせや見学には随時職員が対応している。見学者には、情報誌「チェリッシュだより」やパンフレットで当センターの説明をしている。子育てコーディネーターが在籍していること、時間内は出入り自由なのでお子さんの様子に合わせ来館するよう勧めている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>掲示板に「チェリッシュ便り」「こそだてぼけっと」を掲載し、毎月の開催日、講座の案内等、サービス提供内容の詳細を知らせている。見学者には解りやすいパンフレットで、施設の利用の仕方を説明し、自由に遊べる場所、誰かに会える場所、寛いだ気持ちになれる場所、多様な情報が得られる場所と案内している。相談の内容から他の施設の利用が望ましいと考えられる時は話し合い、関係機関に繋いで居る。法人のホームページ、市役所公式ホームページにさらに詳しい概要が掲載されている。</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"> ■利用者等及びその家族の意向、利用者等の心身状況、生活状況等を把握され記録されている。 ■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。 ■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。 ■計画は利用者や家族等に説明し同意を得ている。
<p>(評価コメント)</p> <p>当支援センターが相談を受ける場合、育児相談用フォームを用意し、コーディネーターが、ニーズを把握して相談にのっている。毎月の時間割は チェリッシュだよりに発表され、掲示板、インターネットに掲載される。季節ごとの行事や制作・講師の先生による講座も有り、申込者には内容について詳しい説明をして同意を得ている。初めて来所される人には登録カードに、氏名、生年月日、地域、連絡先の記入を緊急時の連絡用と同意を得ている。</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"> ■当該サービス実施計画の見直しの時期を明示している。 ■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。 ■容態の急変など緊急見直し時の手順を明示している。
<p>(評価コメント)</p> <p>子育て支援の実施計画について年度ごと計画を定め、さらに半期ごとの見直しを行っている。見直しはサービス提供に関わる職員、コーディネーター、市職員を含め支援員全員で行われている。状態の急変や、事故など緊急発生の際は、マニュアルを基に対応するが、日頃、ロールプレイを行い咄嗟の対応に備えている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>計画の内容や個人記録について職員は共有し活用している。サービスの計画や実践については個々のニーズにより工夫を必要とするため、職員は幅広く詳細な質問・相談に対応できる具体的な方法を身に付けている。利用者に変化があった場合は申し送り、引継ぎなどで、職員間で情報を共有し安全安心に繋げている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>支援中に体調の変化や怪我など発生した場合は、安静の確保や救急対応の受診判断はセンター長が行っている。感染症の予防・拡大防止のため来園の際、保護者にはアルコール消毒を促している。感染症が発生した場合、松戸市からの松戸保健所感染情報を掲示し、支援課の指示で閉鎖となる場合も有る。家庭でも手洗いや消毒の協力を求め感染予防に取り組んでいる。すり傷や虫刺され、止血の仕方なども伝え急な事態に備えている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>事故発生時の対応マニュアルを整備し全職員へ周知するとともに何時でも対応出来るよう徹底している。支援中のヒヤリハット事例を活用し、なぜ起きたか、どう防げるかを検討している。おもちゃの消毒、遊具等の安全点検を毎日職員がおこない、安全性や機能保持に努めている。外部からの不審者の対策として、ネットランチャーを備え付けている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。 ■地域の消防団、自治体等との防災協定を結んでいる。 ■非常災害時のための備蓄がある。 ■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。
<p>(評価コメント)</p> <p>非常災害発生時の対応マニュアルを整備し職員の役割分担を徹底している。避難訓練は毎月一回、訓練計画に基づきいろいろな時間帯に実施している。当センターでは消防署職員による救急法の講座を開き、子ども連れの避難方法、救急処置などの応急救護訓練を職員間で学んでいる。災害時対応の飲料水、非常食等備蓄している。登録カードに氏名、連絡先を了解のもと記入してもらい連絡体制を整えている。</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"> ■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。 ■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。 ■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。 ■地域の社会資源等の情報を収集し、利用者へ提供し活用している。
<p>(評価コメント)</p> <p>当支援センター前の掲示板には、チェリッシュ便りや毎月の予定表、園庭開放や講座のお知らせなど掲示して、情報を発信している。地域の子育て支援拠点として、積極的に地域の社会資源の活用にも努め、ボランティアの受け入れや、大学生のフィールドワーク授業の一環として実習も行われている。地域支援活動は「子育てフェスティバル2018」へ参加し相談ブースや情報紹介ブースなどで活動している。</p>		