

令和4年度台東区指定管理者第三者評価
寿子ども家庭支援センター
評価結果報告書

指定管理者
特定非営利活動法人 子育て台東

2023年2月28日

機構:02-030:特定非営利活動法人 NPOサービス評価機構



寿子ども家庭支援センター指定管理者第三者評価

I 評価概要

(1) 評価対象

評価施設 台東区立寿子ども家庭支援センター
指定管理者 特定非営利活動法人 子育て台東

(2) 評価機関

特定非営利活動法人 NPOサービス評価機構

(3) 評価日程

令和4年8月25日～令和5年2月28日
利用者調査 令和4年11月1日～令和4年11月30日
訪問調査日 令和4年12月20日

II 評価方法

(1) 評価結果の構成

評価結果は、利用者の声を聞く「利用者調査」と事業者の自己評価をもとに評価者が分析した「事業評価」の結果で構成されます。利用者調査結果は、各評価項目の回答状況で表します。事業評価結果は、全体の評価講評（「特に良いと思う点」、「さらなる改善が望まれる点」）、事業者が特に力を入れている取り組み及び各評価項目についての評点及び講評で表します。

(2) 事業評価の表し方

事業評価は7つのカテゴリーに分けて評価する仕組みになっています。カテゴリー1～6では、事業所の組織的な改善活動に関する体制が整備されていることを評価し、カテゴリー7では事業所の重要課題に対する前年度の取り組みを評価します。※カテゴリー6はサービス提供に関する項目で構成されます。

【カテゴリーの構成】

I 組織マネジメント項目

- 1 リーダーシップと意思決定
- 2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行
- 3 経営における社会的責任
- 4 リスクマネジメント
- 5 職員と組織の能力向上
- 7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

II サービス提供に関する項目

- 6 サービス提供に関する項目

●カテゴリー1～6の評点

各評価項目はその評価項目に属する1～9個の標準項目（※）について、実施が確認できたものを「あり」、実施が確認できないものを「なし」で表し、それらを並べたものが評点です。

※標準項目は、「東京都福祉サービス評価推進機構」が福祉サービスの質の向上を図る観点から、標準的に実施していることが必要であると認められる事項、または実施するための仕組みがあることが必要であると認められる事項を基本とし、子ども家庭支援センターとして必要とされる標準的な評価項目で構成しています。なお、標準項目を確認できたとすることができるのは、①事業者が当該事項を実施していること、②その実施が継続的（必要性を認識し、計画的）であること、③その根拠が示せることを充足した場合です。

●カテゴリー7の評語

カテゴリー7では評点を設定していませんが、事業所の抱える様々な課題の中で特に重要な2つの課題に対し、前年度に事業所が行った組織的な活動について、次の「目標の設定と取り組み」、「取り組みの検証」、「検証結果の反映」という3段階に関してそれぞれ評語を選択しています。

●講評

評点だけでは、実際のサービスの具体的な状況や、それぞれの事業者が工夫している多様な取り組みを説明できないため、評点では表現しきれない事業者の実態や課題、サービスの現状等については、「講評」欄に記載されています。



I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7)

No.	共通評価項目	
1	カテゴリ1	
	リーダーシップと意思決定	
	サブカテゴリ1-1	
	事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	
	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	
	評価項目 1-1-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を周知している	
	評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている
	○	非該
	●あり ○なし	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者や地域住民の理解が深まるような取り組みを行っている
	○	非該
	評価項目 1-1-2 経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	
	評点(〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
	○	非該
●あり ○なし	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している	
○	非該	
評価項目 1-1-3 重要な案件について、経営層(運営管理者含む)は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している		
評点(〇〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 各職種職位における職務の役割(責任と権限)および指揮命令系統を明確化し、組織ルールに則り、運営を行っている	
○	非該	
●あり ○なし	2. 重要な案件の検討や決定の手順があらかじめ決まっている	
○	非該	
●あり ○なし	3. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している	
○	非該	
●あり ○なし	4. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている	
○	非該	
●あり ○なし	5. 法人として重要な決定をする際にその内容と決定経緯について委託元(区)に伝えている	
○	非該	
カテゴリ1の講評		
<p>事業計画書に目指す方向性を示し、職員への理解浸透を図っている</p> <p>「台東区子ども家庭支援センター条例」、経営目標・経営方針を事業計画書に明示し、年度初めの会議で全職員で確認している。また、センターの課題について検討する際は、経営目標・経営方針に立ち戻って議論している。ホームページには、「0歳から3歳(3歳11か月)までの乳幼児と保護者がいつでも気軽に来られ、くつろいで過ごせる“みんなの居場所”です。子供・保護者・スタッフの「出会い」や「繋がり」を大切にしています。遊びを通して親同士の交流を支援しています」とセンターの目的を明記し、周知している。</p>		
<p>職務分担表・行事担当表などを作成し、職員個々の役割と責任を明らかにしている</p> <p>年度始めに職務内容や職務分担表、行事担当表を記載した文書などを作成し、職員個々の役割と責任を明らかにしている。組織図も作成され、情報伝達のルートを明らかにしている。毎月開催される「センター長会議」に出席し、区の方針や決定事項などの伝達や共通課題の検討などを実施している。そこで得た情報をセンター長は、自センターの職員に周知し、区の方針と自センターの取り組みのすり合わせをおこなっている。</p>		
<p>区や法人の決定事項や守るべき事項について口頭に加え、文書にて周知徹底している</p> <p>センター長会議では、コロナウイルス感染症対策は運営の重要課題であり、コロナ禍の状況下での利用者の受け入れや開館時間などについて話し合い、センター間での共通ルールについて検討している。同会議で話し合ったことや決定事項などについて、センター長は決定に至るプロセスも丁寧に説明し、現場での取り組みの徹底を図れるようにしている。そのほか、職員に伝えたいことや守ってほしいことなどは口頭に加え、文書を配布し、その周知徹底に努めている。重要な決定をする際には区との連絡を密にし、報告・確認している。</p>		

2	カテゴリ-2		
	事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行		
	サブカテゴリ-2-1		
	事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 2-1-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している		
			評点(000000)
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している	○ 非該
	●あり ○なし	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している	○ 非該
	●あり ○なし	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している	○ 非該
	●あり ○なし	4. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)について情報を収集し、課題やニーズを把握している	○ 非該
	●あり ○なし	5. 事業所の経営状況を把握・検討している	○ 非該
	●あり ○なし	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している	○ 非該
	サブカテゴリ-2-2		
	実践的な計画策定に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 2-2-1 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している		
			評点(000)
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた中・長期計画を策定している	○ 非該
	●あり ○なし	2. 中・長期計画をふまえ単年度計画を策定している	○ 非該
●あり ○なし	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている	○ 非該	
評価項目 2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる			
		評点(00)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン・基本方針など)の実現に向けた計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	○ 非該	
●あり ○なし	2. 計画推進にあたり、個々の事業の履行状況や進捗状況を評価する仕組みを設け、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	○ 非該	
サブカテゴリ-2-3			
指定管理者として適切な運営管理をおこなっている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	
評価項目 2-3-1 区の協定書等に基づき、指定管理者として適切な運営管理をおこなっている			
		評点(00)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 管理運営の基本方針等は、基本協定及びそれに付随する規定に基づき定められている	○ 非該	
●あり ○なし	2. 管理運営の基本方針等に沿って、適切に施設の運営管理を行っている	○ 非該	
評価項目 2-3-2 会計管理・コスト管理を適切に行っている			
		評点(0000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 会計関係の規程類が整備され、適切に運用されている	○ 非該	
●あり ○なし	2. 会計手続きに誤りや不正が起らないよう、適切な措置が講じられている	○ 非該	
●あり ○なし	3. 利用者サービスを確保した上で、経費縮減に向けた取り組みをしている	○ 非該	
●あり ○なし	4. 会計監査もしくはそれに準じる取り組みがある	○ 非該	

2	カテゴリ-2		事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行
	サブカテゴリ-2-3		指定管理者として適切な運営管理をおこなっている
			サブカテゴリ毎の標準项目实施状況
	評価項目 2-3-3		施設・設備の管理を適切に行っている
			評点(0000)
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 施設・設備に関するマニュアルや手順書等は、整備されている	○ 非該
	●あり ○なし	2. 施設・設備の点検は、チェックシート等を用いて適切に実施されている	○ 非該
	●あり ○なし	3. 施設・設備の維持管理は、長期的な視点に基づいて行われている(例:小破修繕、予防保全、修繕計画)	○ 非該
	●あり ○なし	4. 備品および消耗品の管理を適切に行っている	○ 非該
	評価項目 2-3-4		管理に属する保全物品について適切な管理を行っている
			評点(0000)
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 備品台帳を整備している(記載された備品は揃っている)	○ 非該
	●あり ○なし	2. 廃棄(除却)備品は、ルールに基づき適切に処分している	○ 非該
●あり ○なし	3. 貸出備品等は、安全・安心・良好に使用できる状態となっている	○ 非該	
●あり ○なし	4. 蛍光灯やトイレトーパー等は、適切に交換および補充されている	○ 非該	
評価項目 2-3-5		環境マネジメントおよび省エネルギー対策を適切に行っている	
		評点(0000)	
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 環境マネジメントおよび省エネルギー施策を理解している	○ 非該	
●あり ○なし	2. 省エネルギー対策や水道光熱費の節約を行っている	○ 非該	
●あり ○なし	3. 自然環境の保護に配慮した取り組みをおこなっている(例:グリーン調達、安全な資材の購入等)	○ 非該	
●あり ○なし	4. ごみの発生抑制、再利用、再使用に積極的に取り組んでいる	○ 非該	
カテゴリ-2の講評			
アンケートや口頭などにより把握した利用者ニーズを事業に反映している			
<p>「のびのびひろば」に來所した子育て中の親に対して、年度末にアンケートを実施し、利用者ニーズを把握している。その集計結果について揭示し、利用者にフィードバックしている。また、各講座の実施後、感想を記入してもらい、当日中に集計結果を閲覧し、職員間で反省し、今後の対策について検討している。また、自由に要望や意見を投函していただけるよう目安箱を設置している。保護者の要望を踏まえ、父親が楽しく参加できるようなイベントをつくるなど、利用者ニーズを事業に反映している。</p>			
関係機関との連携を通して、地域の子育てニーズを収集している			
<p>併設のこども園とは日常的に情報交換しており、地域の子育て支援に関わる情報収集をしている。保健所、助産師会、児童館などの関係機関とも連携し、地域ニーズを収集している。また、区の要保護児童支援ネットワークの構成メンバーとして各会議に参加している。具体的には、代表者会議および実務者会議に参加し、定期的に情報交換を行っている。また、個別案件に関しては、関係者会議に参加し、具体的な支援内容と役割分担などについて検討している。</p>			
事業計画書を策定し、年度末に振り返りを実施し、次年度の事業計画に反映している			
<p>「台東区次世代育成計画（令和2年度～令和6年度）」や区との協定書に基づき、中期事業計画および行事計画書を含む事業計画書を策定している。区との契約金額の範囲内において事業効果を発揮できるよう予算編成を行っている。計画の遂行にあたっては、職員個々の職務経験・能力を生かした役割分担を行い、各会議の中で進捗状況を確認し、担当者だけでなく職員全員で事業目標の達成に取り組んでいる。年度末に事業計画の評価・見直しを行い、次年度の事業計画を策定している。</p>			

カテゴリ-3		
3	経営における社会的責任	
サブカテゴリ-3-1		
社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目 3-1-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる 評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる	○非該
●あり ○なし	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳を含む)などが遵守されるように取り組み、定期的に確認している	○非該
●あり ○なし	3. 職員は、施設に相応しい身だしなみを整えている	○非該
●あり ○なし	4. 職員は、適切な接客・接遇マナーで区民や利用者に対応している	○非該
サブカテゴリ-3-2		
利用者の権利擁護のために、組織的な取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目 3-2-1 利用者の意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	○非該
●あり ○なし	2. 利用者の意向(意見・要望・苦情)に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある	○非該
評価項目 3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している	○非該
●あり ○なし	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている	○非該
サブカテゴリ-3-3		
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目 3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる 評点(〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容について区民や利用者にも周知するための取り組みを行っている	○非該
●あり ○なし	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している	○非該
評価項目 3-3-2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている 評点(〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	○非該
●あり ○なし	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク(事業者連絡会、施設長会など)に参画している	○非該
●あり ○なし	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	○非該

3	カテゴリ-3
	経営における社会的責任
	カテゴリ-3の講評
	<p><u>公共施設で働く上での心構えや、「親を育てる」ことについて伝えている</u> 入職時に就業規則に則り、組織人・社会人として遵守すべき服務規程について伝えている。センター長は、センターは区の公共施設であり、そこで働く上での心構えについて、また、当センターが大切にしている「親を育てる」ことについて具体的な事例を通して職員へ伝えている。さまざまな価値観を持つ保護者に対して、言葉を選んで、相手の気持ちを察しながら関わることも伝えている。併設のこども園主催の職員研修に参加し、弁護士から「パワーハラスメント」について学んでいる。</p> <p><u>センター独自のホームページでセンターの取り組みを区民に情報発信している</u> センター独自のホームページで区内在住の0歳～18歳の子どもに関する相談を、面接（予約制）・電話・メールにて受ける旨を明記している。当センターの取り組みはホームページを通して、区民に情報公開している。毎月の「のびのびひろば」でのイベント情報の案内もホームページからダウンロードできるようにして、最新の情報を区民に周知している。ボランティアを積極的に受け入れ、地域の資源の活用とボランティア本人の生きがいづくりに貢献している。ボランティアの活動状況も記録している。</p> <p><u>利用者（親）が講師の講座をつくり、親同士のつながりを広めている</u> 毎月実施の「手話でコミュニケーション」（イベント）から生まれた「手話シュワママ」の活動を支援している。手話歌や手話劇を併設のこども園や児童館等で披露しており、親同士の輪が地域の障害者への理解促進につながっている。また、利用者の持つさまざまなスキルを活用した講座を企画し、子育て中の親が講師として生き甲斐をもって社会参加できる環境を提供し、育児中の親の輝く場づくりや親同士のつながりも支援している。例：ピラティス・ジャンベ（アフリカンドラム）・親子体操・手話でコミュニケーション</p>

4	カテゴリー4	
	リスクマネジメント	
	サブカテゴリー4-1	
	リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	
	サブカテゴリー毎の標準項目実施状況	
	評価項目 4-1-1	
	事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	
	評点(〇〇〇〇〇)	
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
	○非該	
	●あり ○なし	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている
	○非該	
	●あり ○なし	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している
	○非該	
●あり ○なし	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる	
○非該		
●あり ○なし	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる	
○非該		
サブカテゴリー4-2		
事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		
サブカテゴリー毎の標準項目実施状況		
評価項目 4-2-1		
事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている		
評点(〇〇〇〇)		
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている	
○非該		
●あり ○なし	2. 収集した育児に関する情報などは、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	
○非該		
●あり ○なし	3. 個人情報や行政の内部情報は重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている	
○非該		
●あり ○なし	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している	
○非該		
カテゴリー4の講評		
避難訓練(月1回)や不審者対応訓練(年1回)を計画的に実施している		
<p>子どもの命の安全を第一に考え、避難訓練年間計画を作成し、消防署・警察などと連携し、避難訓練(月1回)や不審者対応訓練(年1回)を実施している。そのうち、年3回は併設のこども園との避難訓練である。訓練では、職員役割分担を明確に示し、緊急時に迅速に行動できるよう訓練を実施している。毎年、消防署と共催で「新米パパ・ママの応急救護訓練」を開催している。今年度は、コロナ禍により消防署の来所が難しく中止となった。前年度は、DVD視聴による防災教育を実施した。</p>		
「安心・安全マニュアル」を作成し、リスクに対して迅速に対応できるようにしている		
<p>「安心・安全マニュアル」を作成している。同マニュアルの中に、感染症予防マニュアル、危機発生時の対応、防災年間計画、事故・安全対策マニュアル、災害時の対応マニュアルなどが綴じられ、リスクに対して迅速に対応できるようにしている。また、軽微なリスクをヒヤリハット用紙に記入し、ヒヤリハットに気づくことを習慣化し、危機意識を高めている。訪問調査時点(令和4年12月)でヒヤリハットは9件挙がっていた。ヒヤリハット用紙には、事象・処置・対応などが記録されている。ヒヤリハットの取り組みにより、重大事故は発生していない。</p>		
個人情報保護条例等に則り、情報を適切に運用管理している		
<p>台東区の個人情報保護条例等に基づき、センターとして個人情報規程が作成され、同規程に則り情報を運用管理している。開示請求に対しては、「情報公開・開示規程」に従って対応することとしている。センターの情報は、紙媒体と電子媒体で保管している。各種記録は、事務室の鍵のかかる書棚で保管されている。電子データはパスワードを設定し、アクセス権限を敷いている。個人情報を格納しているパソコンは、ネット接続不可とし、情報漏洩がないよう対策を講じている。</p>		

カテゴリ-5		
5	職員と組織の能力向上	
サブカテゴリ-5-1		
事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目 5-1-1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		評点(0000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	○非該
●あり ○なし	2. 配置基準に基づいた、適正な人員配置となっている	○非該
●あり ○なし	3. 有資格者もしくは専門的知識を有する職員が適切に配置されている	○非該
●あり ○なし	4. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	○非該
評価項目 5-1-2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		評点(00)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	○非該
●あり ○なし	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	○非該
評価項目 5-1-3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる		評点(0000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	○非該
●あり ○なし	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	○非該
●あり ○なし	3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	○非該
●あり ○なし	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	○非該
評価項目 5-1-4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		評点(0000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金・昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	○非該
●あり ○なし	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、個々のワークライフバランスに対する配慮をおこない、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	○非該
●あり ○なし	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	○非該
●あり ○なし	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取り組みを行っている	○非該
サブカテゴリ-5-2		
組織力の向上に取り組んでいる		サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
評価項目 5-2-1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる		評点(000)
評価	標準項目	
●あり ○なし	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有化している	○非該
●あり ○なし	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている	○非該
●あり ○なし	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる	○非該

5 職員と組織の能力向上

カテゴリー5の講評

非常勤を含む全員が職務に関わる資格を保有し、相談支援の質を担保している

センター運営にあたっては、常勤職員3名、非常勤職員4名（相談員1名、支援員3名）を配置している。非常勤を含む全員が職務に関わる資格を保有している。支援員は保育士および幼稚園Ⅱ種、相談員は認定心理士および幼稚園Ⅰ種の資格を保有し、相談支援の質を担保している。退職者が出たときにセンター長が理事長に報告・相談し、地域子育て支援に必要な知識・スキル・意欲を重視した人材確保に取り組み、センター長・理事長の面接を経て、理事長決裁で採用している。

研修計画を策定し、層別に研修目的や研修内容を明らかにしている

研修計画を策定し、層別に研修目的や研修内容を明らかにして、計画的に職員の資質向上に取り組んでいる。研修案内が届くと、職員へ回覧し、職員個々が自分の職務・関心に即した学びたい研修・講演会を希望し、センター長決裁にて研修派遣している。研修受講後は、その成果を報告し、職員間で共有している。外部講師を招いての事例討議の場も設けている。朝夕のミーティングで振り返りをおこなっており、具体的事例についての討議を実施し、問題解決に向けた気づきを促し、より良い相談支援への意識向上につなげている。

職員個々の保有する資格や能力を講座の講師として活用し、本人の意欲を高めている

自己評価表を使って、上司との個別面談をおこない、職員個々が自分の仕事目標を設定し、振り返る機会を設け、職員のやる気向上につなげている。また、職員個々の希望休をシフト表に反映し、ワークライフバランスに配慮している。残業は殆どなく、有給休暇の取得も奨励し、年間5日以上の取得は達成できている。また、食品会社に勤務していた職員が離乳食の講座の講師を担い、ベビーマッサージの資格を持つ職員が講座講師となり、本人の意欲とやりがいにつなげている。

I 組織マネジメント項目(カテゴリ1～5、7)

カテゴリ7	
7 事業所の重要課題に対する組織的な活動	
サブカテゴリ7-1	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目7-1-1 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
<p>コロナ禍における「利用者サービスの見直し」を重要課題とし、清掃・消毒におけるマニュアルやイベント・講座内容の見直しや、ひろば見守りのあり方を職員間で協議・検討し、改善を図っている。コロナ禍での運営は、区の指導及びセンター長会議等で連携を密にし、4センター共通のルールのもとで利用者サービスへの充実に努めた。具体的には、ホームページでの最新の情報提供（随時更新）、三密に配慮したひろば利用およびイベントの人数制限、館内清掃・消毒の手順の見直しと実践、ひろば見守りの職員配置の検討と実践などである。</p>	
目標の設定と取り組み	<input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った <input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	<input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む) <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
評価項目7-1-1で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	
<p>センター長会議の決定を受け、4センター共通理解のもと、利用者サービスに取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症拡大の状況に伴い、度重なるひろば利用(予約等利用方法や人数制限等)の変更に対して、丁寧な説明を重ねることで利用者からの理解を得られた。コロナ禍での事業運営に当たり、区や関係機関との連携や協議の重要性を認識し、安心・安全・安定した取り組みの工夫を図った。</p>	

I 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7)

カテゴリー7	
7	事業所の重要課題に対する組織的な活動
サブカテゴリー7-1	
事業所の重要課題に対して、目標設定・取り組み・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている	
評価項目7-1-2 事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)	
前年度の重要課題に対する組織的な活動(評価機関によるまとめ)	
新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況から、区と連携を強化し、「安心・安全・安定に配慮した運営」を重要課題とし、利用者ニーズに応えられるイベント活動について検討した。区内4か所のセンター共通ルールの基で、感染症対策の徹底に努め、ひろば運営の実施に取り組んだ。受付窓口での体調確認や検温、消毒の徹底、入室前の手洗い、大人のマスク着用、靴下着用の徹底などにより、三密に配慮した環境でのイベントを実施した。	
目標の設定と取り組み	<input checked="" type="radio"/> 具体的な目標を設定し、その達成に向けて取り組みを行った <input type="radio"/> 具体的な目標を設定したが、その達成に向けて取り組みが行われていなかった <input type="radio"/> 具体的な目標が設定されていなかった
取り組みの検証	<input checked="" type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行った <input type="radio"/> 目標達成に向けた取り組みについて、検証を行っていなかった(目標設定を行っていなかった場合も含む) <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
検証結果の反映	<input checked="" type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させた <input type="radio"/> 次期の事業活動や事業計画へ、検証結果を反映させていない <input type="radio"/> 設立後間もないため、前年度の実績がなく、評価対象外である
評価項目7-1-2で確認した組織的な活動や評語の選択に関する講評	
受付窓口での体調確認・検温・消毒・大人のマスク・靴下着用の確認は、利用者に定着し、スムーズに実施された。感染症防止対策を意識した「三密」対策としての定期的な換気・消毒の時間は、ひろばでの利用者に関わる良いきっかけになった。そのことは、職員に子どもの発達を見る目や親子の関わりの様子、親同士の交流の状況等を把握する力が育ち、相談機能に反映された。	

Ⅱ サービス提供に関する項目(カテゴリ-6-1～7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ-6	
6	サービス提供に関する項目	
	サブカテゴリ-6-1	
	子どもおよび保護者への適切な支援	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-1-1 情報提供	評点(〇〇〇)
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、センターの情報を提供している
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用希望者等の問い合わせ等があった場合には、個別の状況に応じて対応している
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用開始時にルール等について保護者の状況に応じて説明している
	評価項目 6-1-1 の講評	
	<p>ホームページやのびのびニュース、区の広報紙などで情報提供している ホームページや区の広報紙、館内に掲示している壁新聞「のびのびニュース」で情報提供している。ホームページは常時更新して、最新の情報を提供している。「のびのびニュース」には、翌月のイベントの様子を写真で掲載し、内容がわかりやすいものになっている。毎月の「お知らせ」には、イベントの申込方法、ひろばの利用案内、お知らせとお願い、アクセス、当センターホームページのQRコード、次月のイベント予定なども掲載して、申し込みの参考になるようにしている。A5判「お知らせ」も作成し利用者に配布している。また、区の広報紙にもイベントのお知らせを掲載している。</p>	
	<p>問い合わせには利用の仕方などを丁寧に説明し、相談につながる場合には受けている 問い合わせには丁寧に对应して、ひろばは子育て中の親子が気軽に安心して予約なしで利用できる場所であることを伝えている。0～3歳の子どもと保護者が一緒に遊べる部屋があり、午前と午後の利用時間や授乳と水分補給はランチルームでできること、利用するには利用申請書と利用者カードの記入が必要であることなどをわかりやすく説明している。会話の中で子育て相談につながる場合があるので、その時には、職員間で情報を共有し、対応などしている。</p>	
	<p>新規利用時には館内を案内し、利用申請書・利用者カードを記入して登録してもらっている 受付は職員全員ができるようにしている。新規利用者には、区立子ども家庭支援センターのリーフレット「あそびひろばで一緒に遊びましょう」に、当センターの「みんなで子育て のびのびひろば」と「利用案内とお願い」の資料に沿い、館内を案内している。利用申請書・利用者カードに記入して登録してもらい、区内4センターの共通ルールを基に利用の仕方について説明し、利用者カードを持参することで4センターどこでも利用できることを伝えている。</p>	

II サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1～7)

No.	共通評価項目		
カテゴリ6			
6	サービス提供に関する項目		
	サブカテゴリ6-1		
	子どもおよび保護者への適切な支援		
	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況		
	評価項目 6-1-2		
	子ども・保護者への対応		
	評点(〇〇〇〇〇〇〇〇〇)		
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 子どもの自主性、自発性を尊重し集中して、遊べる時間と空間の配慮をしている	○ 非該
	●あり ○なし	2. 子どもが様々な表現を楽しめるようにしている	○ 非該
●あり ○なし	3. 子どもの遊びに関すること、子どもの発育や病気に関すること、子育て家庭が利用できる行政サービスに関すること等の子育てに役立つ情報を収集・整理して、保護者に伝えている	○ 非該	
●あり ○なし	4. 子ども一人ひとりの発達特性を把握し、発達の個人差を踏まえて、必要に応じて保護者に必要な助言・アドバイスを行っている	○ 非該	
●あり ○なし	5. 保護者が子どもの発達上の課題等について気軽に相談できるような雰囲気づくりに努めている	○ 非該	
●あり ○なし	6. 保護者の不安や悩みには受容的な姿勢で対応し、保護者が安心できるよう努めている	○ 非該	
●あり ○なし	7. あそびひろばでは、子ども同士、保護者同士が自由に交流できるよう配慮している	○ 非該	
●あり ○なし	8. 利用者(子ども・保護者)間のトラブルに対して適切な対応を行っている	○ 非該	
●あり ○なし	9. 利用者(子ども・保護者)の体調変化等に速やかに対応できる体制を整えている	○ 非該	
評価項目 6-1-2 の講評			
<p>子どもの発達に合わせて部屋を2つに分け、安全に、好きな遊びができるようにしている</p> <p>あそびひろばの部屋は、低月齢の赤ちゃんコーナーと幼児コーナーに柵を設置して分けている。赤ちゃんコーナーはホフク室にして発達に応じた玩具を用意し、ベビーベッドも設置している。歩き回れる幼児コーナーには、子どもの手が届く玩具棚に玩具や絵本などを置き、テーブルと椅子を設置している。部屋の中央付近には室内用大型遊具を設置して身体を動かして遊べるようにし、それぞれの遊びのコーナーで好きな遊びができるようにしている。保護者の手荷物置き場の棚も設置している。その他、部屋の外の広い廊下も遊びの場になっている。</p>			
<p>ひろば利用者には職員が交流のきっかけ作りをするなどの仲介をしている</p> <p>新規来館者には職員と一緒にひろばに入り、他の利用者に交流のきっかけづくりになるようにしている。また、ひろばの遊びや交流の様子を見守りながら必要に応じて、職員が親同士、子ども同士の仲立ちをしている。廊下やひろばの壁面には、区内4センターのひろばニュースやこども園の保健だより(季節の健康管理情報)、写真付きのイベントのお知らせなどを掲示して情報提供している。</p>			
<p>ひろばでは、いつでもどこでも利用者が相談できるような雰囲気づくりをしている</p> <p>ひろばの見守り担当の職員は、親子の遊びの様子を見守り、必要に応じて手助けし、いつでもどこでも、保護者が相談しやすい雰囲気作りを心がけ、保護者の話を傾聴し、必要に応じて保護者が安心できるよう相談に応じ、職員間で情報を共有し対応している。また、利用児は0～1歳児が多く、歩行が不安定で転倒や打撲などが多い年齢であることから、常に冷タオルを準備し、必要な時に使えるようにしている。窓口対応として多胎児や兄弟姉妹等、利用者が一人で移動が困難な時には介助等の支援をしている。</p>			

Ⅱ サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1～7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ6	
6	サービス提供に関する項目	
	サブカテゴリ6-1	
	子どもおよび保護者への適切な支援	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-1-3 子育てに関する啓発活動	評点(〇〇〇)
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 子育て中の保護者にとって役立つセミナー・講座などを企画・実施している
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 利用者(子ども・保護者)ニーズに合わせた活動を企画・実施し、利用者ニーズを満たしているかどうか定期的に評価・見直しを行っている
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 利用者(子ども・保護者)同士が楽しく交流できるようなイベント・活動を企画・実施している
	評価項目 6-1-3 の講評	
	<p>子育て中の保護者に役立つセミナー・講座などを企画・実施している 講座は育児相談の要素を取り入れ、専門家に助言をもらえるようにしている。法人系列のこども園の栄養士や看護師による離乳食を中心に食の大切さを学ぶ「食育講座」や、子どもの病気・怪我などについて学ぶ「健康講座」を各年2回実施している。毎月1回実施している保健所主催「育児相談」に場所を提供する中で育児支援に携わっている。そのほか、理学療法士による「発達を促す運動遊び」、赤ちゃんとのかかわり方を学ぶ「パパとママのスタディタイム」、父親が子どもとのコミュニケーションの取り方を体験できる「パパによるベビーマッサージ」なども企画・実施している。</p>	
	<p>企画が利用者ニーズを満たしているかどうか、評価見直しをしている 講座の実施後には参加者にアンケートを実施して、参加者の感想や意見などを把握し、職員が感じたことや気づいたことなどの意見も出し合い、講師とも相談して次の講座へ活かすようにしている。利用児年齢が低くなってきていることから区内4センターで話し合い、区からお祝いメッセージハガキが届いた方を対象に、ハーフバースデー(6か月の誕生日会)を実施している。</p>	
	<p>親子で成長を祝ったり、一緒に遊んだり楽しんだりするさまざまなイベントを企画している 親子で楽しんでもらうイベントとして、職員が実施している「のびのび誕生会(1・2・3歳誕生児)」「のびのびタイム(12月は壁面のクリスマス飾り作り、冬のお楽しみ会)」「親子deアート(12月は足型クリスマスツリー作り)」、「ふれあいベビーマッサージ」、「子育てトーク」、「大きくなったかな(身長・体重測定)」など。専門家を講師に招いて、「ふれあいリズム」 「フラダンスをおどろう」などを実施し、土曜講座として、「親子でゆったりコンサート」や「ヨガでゆったりリラックスタイムパパ編」などを実施し、「絵本と音楽を楽しむお話しコンサート」「アコーディオン演奏とマジック」などのお楽しみ企画も実施している。</p>	

II サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1~7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ6	
6	サービス提供に関する項目	
	サブカテゴリ6-1	
	子どもおよび保護者への適切な支援	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-1-4 子育てサークル等の地域組織化に対する取り組み	評点(○)
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 子育てサークル等の組織化を図り、地域における子育て支援の拠点としての役割を果たしている <input type="radio"/> 非該
	評価項目 6-1-4 の講評	
	<p><u>手話や英会話の子育てサークル活動が行なわれているが、コロナ禍のため活動が中止になっている</u></p> <p>当センターには活動室があり、センターの事業がない時には、子育て親子のサークル活動のため無料で貸出している。英会話サークルと手話サークルが利用して、子どもを遊ばせながらサークル活動していたが、コロナ禍のために、現在は活動室での活動を中止している。聴覚障害者の支援として実施した当館の講座「手話でコミュニケーション」の参加者から手話サークルが立ち上がり活動して、手話の劇や歌を当センターや児童館、こども園で発表した。本年もLINEを活用して練習した手話歌を、サークルメンバーと職員と一緒に「冬のお楽しみ会」のイベントで発表した。</p>	
	サブカテゴリ6-1	
	子どもおよび保護者への適切な支援	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-1-5 子どもの状況等に関する情報に関して職員間の共有化	評点(○○)
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 相談者(子ども・保護者)のニーズや課題を記録している <input type="radio"/> 非該
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 申し送り・引継ぎ等により、利用者・相談者の状況等に関する情報を職員間で共有化している <input type="radio"/> 非該
	評価項目 6-1-5 の講評	
	<p><u>相談の内容や対応については相談記録用紙に記録して職員間で共有している</u></p> <p>来所や電話、FAX、メールなどによる子育ての不安や悩みを持つ子育て親子に対する相談は、月～土曜日の午前9時から午後5時で受けている。相談を受けた子どもの名前や年齢・月齢、住所、相談の具体的内容や職員の対応、課題などは相談記録用紙に記録し、回覧をして職員間で共有している。</p>	
	<p><u>朝・夕の会議を開催して、ひろばの取り組みや相談の具体的内容などを共有している</u></p> <p>「日直日誌」にはひろばで職員が取り組んだことや相談について記録している。子育てに関する相談の具体的内容や対応などは相談記録用紙に記録している。子どもや相談に関する情報の共有として、朝会議は9時から10時に実施して、当日の職員体制やひろば、イベント・講座についての確認し、夕方会議は16時から17時に、当日のイベント・講座の反省や利用者アンケート結果の共有、ひろばの状況報告、子育てに関する相談や援助の内容や対応の報告などをして、職員間で情報を共有している。</p>	

II サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1~7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ6	
6	サービス提供に関する項目	
	サブカテゴリ6-2	
	安全・安心できる環境づくり	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-2-1 安全・安心できる環境づくり	評点(〇〇〇〇〇〇〇〇〇)
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 利用者(親・子)が安心して過ごせる場づくりに取り組んでいる
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 館内に目に見える汚れやゴミはなく、衛生的な水準が維持されている
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 日常清掃は、チェックシート等を用いて適切に実施されている
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	4. 定期清掃は、業務仕様書等踏まえて適切に実施されている
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	5. 新型コロナウイルス、インフルエンザ等感染症に対する対策が適切に実施されている
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	6. あそびひろばでは、楽しく遊べるおもちゃや遊具を揃え、使いやすいよう設置し、適切に保管している
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	7. 子育て支援の図書を揃え、定期的に入れ替えている
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	8. 施設や遊具の点検整備を定期的に行い、安全な環境づくりに取り組んでいる
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	9. 室内のレイアウトや装飾等に配慮し、利用者(子ども・保護者)が心地よく過ごせるような環境づくりに取り組んでいる
	評価項目 6-2 の講評	
	利用者が安全で安心して遊べるよう消毒・清掃をこまめにしている	
	利用者が安心して安全に遊べるように、毎朝全職員による清掃をしている。清掃手順マニュアルに沿って、朝の清掃はドアや窓ガラスを次亜塩素酸ナトリウムの希釈液を浸した雑巾で拭き、利用者が触れることの多いドアノブなどは丁寧に拭いている。ひろばとランチルームの窓開けや換気、乳児用ベットの布団カバー・バスタオルの交換などもしている。コロナ禍のために、利用を午前・午後の入れ替え制にし、利用者退館後には玩具・絵本・大型遊具・棚、床の消毒と清掃をしている。雑巾はドアの取っ手・ガラス用、玩具用、棚用など専用の物を使用している。	
	子どもが楽しく遊べる発達に合った玩具を用意して、自由に使えるようにしている	
	あそびひろばでは赤ちゃん・幼児コーナーそれぞれの利用児の発達に合わせた玩具や絵本などを子どもの手の届く玩具棚に用意して、自由に選んで遊べるようにしている。玩具は午前と午後で入れ替えをし、絵本は消毒して毎日入れ替えている。よだれがついてしまった玩具などは、汚れた玩具入れに入れてもらうように協力をお願いしている。また、絵本の貸出をおこなっており、貸し出す絵本を数冊テーブルに出して選んでもらう方法で貸し出している。	
	新型コロナウイルス感染症予防対策として、保護者のマスク着用や手指の消毒をお願いしている	
	利用者の入館時にはアルコール消毒液により手指の消毒をしてもらっている。非接触型体温計で体温計測して体調チェック表に記入している。利用者カードを受け取り、バーコードのスキャンをしている。利用中は保護者にはマスクと靴下の着用をお願いしている。	

II サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1~7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ6	
6	サービス提供に関する項目	
	サブカテゴリ6-3	
	関係機関との連携	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-3-1 関係機関との連携	評点(〇〇〇)
	評価	標準項目
	●あり ○なし	1. 利用者(子ども・保護者)のあらゆる課題に対応し、必要に応じて関係機関につなげ、連携して対応している
	●あり ○なし	2. 児童虐待の疑いがある場合や、利用者(子どもや保護者)に異変を感じた場合は、慎重かつ迅速に区と連携し、要保護児童支援ネットワーク等と対応を図っている
	●あり ○なし	3. 子どもの病気やケガ、事故等に備えて、日常的に地域の保健医療機関等に連絡できる体制を整えている
	評価項目 6-3 の講評	
	<p><u>利用者の相談や問い合わせ等には、必要に応じて区役所等の関係機関につなげている</u> 保護者からの問い合わせや相談に対応して、必要に応じて、日本堤子ども家庭支援センターや保健所、区役所の子育て・若者支援課の子育てアシストなどにつないでいる。比較的相談の多い保育園・幼稚園入園に関すること、出産時に他のきょうだいをどうするかなど、子育てに関する施設やサービスの情報提供に努めている。</p>	
	<p><u>児童虐待や育児困難家庭への対応・支援は関係機関と連携している</u> 児童虐待の疑いや子育て困難家庭への対応は、速やかに区と連携して対応することになっている。当センター長及び相談員は、日本堤子ども家庭支援センターが中心となり運営している区の要保護児童支援ネットワークの構成員として参加しており、児童虐待や養育困難な家庭などの要保護児童及びその保護者に対する支援については関係機関と緊密な連携・対応をしている。</p>	
	<p><u>子どもの病気や怪我、事故等に備えて、地域の医療機関を紹介する冊子を渡している</u> センター内での子どもの骨折事故の対応についてのマニュアルを作成し、子どもの状況を確認し、必要に応じて近隣の外科医に受診したり、救急車対応をとることになっている。近隣の外科医の連絡先はマニュアルに記入している。また、子どもの病気や怪我に備えて、保護者には地域の医療機関を紹介し、区発行の冊子「台東区の身近なお医者さん」を渡している。病気などで相談を受けた場合には、かかりつけ医や専門の医療機関に相談するよう案内している。</p>	

II サービス提供に関する項目(カテゴリ-6-1~7)

No.	共通評価項目	
	カテゴリ-6	
6	サービス提供に関する項目	
	サブカテゴリ-6-4	
	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取組を行っている	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況
	評価項目 6-4-1 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取組を行っている	評点(〇〇〇)
	評価	標準項目
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	1. 地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している <input type="radio"/> 非該
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	2. 講座等に地域の人の参加を呼び掛けたり、親子が地域の人と交流できる機会を確保している <input type="radio"/> 非該
	<input checked="" type="radio"/> あり <input type="radio"/> なし	3. 子どもの安全を確保するため、地域の人々の理解と協力が得られるよう努めている <input type="radio"/> 非該
	評価項目 6-4 の講評	
	<p><u>同じ建物内にあるこども園の園児と交流したり園庭開放を利用したりしている</u> 同じ建物内の、法人系列こども園の園児が利用児の1歳児の誕生会に歌や合奏、ダンス、劇などを披露してお祝いしてくれていたが、新型コロナウイルス感染防止対策により、こども園の園児との交流を見合わせている。こども園の園庭開放（きらきらひろば）が月1回開催されており、当館利用の親子の参加が多い。きらきらひろばの受け付けは当センター職員も行っている。その他、こども園と年3回、合同の避難訓練を実施している。</p> <p><u>コロナ禍のために、利用児と地域のさまざまな方々との交流は中止している</u> コロナ禍前には地域の高齢者の方々に、「子守歌講習会」へのお誘いをしたり、「親子でゆったりコンサート」に参加を呼び掛けたりしていたが、現在は中止している。地域の方がボランティアとして毎週来館して作り物をしてくださっている。また、地域の情報掲示として、公的機関や社会福祉協議会などの取り組みやイベントなどのお知らせを掲示している。依頼を受けた双子サークルの情報誌掲示や近隣寺院で行われているフードバンクの取り組みなど、金銭が伴わない取り組みについてお知らせしたりしている。</p> <p><u>子どもの安全確保のための地域の人の協力</u> 当法人の運営連絡協議会に、町会長・民生委員・コミュニティ委員に参加してもらっており、理解してもらっている。</p>	

II サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1~7)

No.	共通評価項目		
	カテゴリ6		
	サービス提供に関する項目		
	サブカテゴリ6-5		
	子どもの権利擁護		
	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況		
	評価項目 6-5-1		
	子どもの権利擁護		
	評点(〇〇)		
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 子ども一人ひとりを尊重した支援を行っている	○ 非該
	●あり ○なし	2. 児童虐待防止や育児困難家庭への支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている	○ 非該
	評価項目 6-5 の講評		
	<p><u>子ども一人ひとりの発達や特性に合わせ、尊重して支援している</u></p> <p>一人ひとりの子どもの発達や特性に合わせて支援し、子どもの成長を喜び合えるようにしている。声をかける時には利用児一人ひとりの名前を呼んでいる。子どもの遊びの様子や子どもが自分でやろうとしていることなど、危険ではない限り、見守る姿勢を大事にしている。子どもが遊びを見つけれないでいる時には、その子どもが興味をもち遊べるような玩具を提供している。子どもの遊んでいる様子などの小さな変化を保護者に伝えて、成長を喜び合えるようにしている。</p>		
	<p><u>児童虐待・子育て困難家庭への支援についての研修などに参加して学んでいる</u></p> <p>職場内研修を実施して、相談を受ける際の基本的なとらえ方・考え方、相談を受けての対応で困ったことなどを、子ども虐待防止センターの臨床心理士からスーパーバイズを受け、ケース会議でもアドバイスをもらっている。研修「虐待防止のための体罰等に拠らない子育てを学ぶ」などに参加して職員会議で報告し、資料回覧をして周知している。センター長が区の要保護児童支援ネットワーク会議のメンバーとして参加して、民生委員や児童委員などと一緒に事例検討をしている。</p>		
サブカテゴリ6-6			
相談事業の個別状況の記録と計画策定及び記録の管理体制について			
サブカテゴリ毎の標準項目実施状況			
評価項目 6-6-1			
相談事業の個別状況の記録と計画策定及び記録の管理体制について			
評点(〇〇)			
評価	標準項目		
●あり ○なし	1. 子どもや保護者の心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し、把握している	○ 非該	
●あり ○なし	2. 子ども一人ひとりに関する必要な情報を適切な方法で保管する仕組みがある	○ 非該	
評価項目 6-6 の講評			
<p><u>相談は区共通の記録様式に記録して把握し、施錠できるファイリングキャビネット</u>で保管している</p> <p>電話やFAX、メールなどによる子育て相談やひろばでの相談の記録、関係機関からの要保護児童や見守り依頼のあるケースの記録などは、区共通の様式に記録して把握している。相談記録には、利用児の氏名、性別、年齢・月齢、住所、相談の主訴、対応などを記録している。相談記録はファイリングキャビネット</p>			

II サービス提供に関する項目(カテゴリ6-1～7)

No.	共通評価項目		
6	カテゴリ6		
	サービス提供に関する項目		
	サブカテゴリ6-7		
	事業所業務の標準化	サブカテゴリ毎の標準項目実施状況	
	評価項目 6-7-1 事業所業務の標準化	評点(〇〇〇〇〇)	
	評価	標準項目	
	●あり ○なし	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている	○ 非該
	●あり ○なし	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている	○ 非該
	●あり ○なし	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している	○ 非該
	●あり ○なし	4. 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている	○ 非該
●あり ○なし	5. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている	○ 非該	
評価項目 6-7 の講評			
<p>「利用者管理マニュアル」などさまざまな手引書を整備し、活用している</p> <p>「利用者管理マニュアル」をはじめ、「安心・安全」「事故・安全対策」、「災害時対応」、「清掃手順」、「感染予防」、「相談業務」、「イベント」などのマニュアル、「嘔吐物処理の仕方」、「正しい手洗い」などのさまざまな手順書を整備し、業務が手順よく進められるようにしている。「利用者管理マニュアル」には、のびのびひろばのご案内や入館手続きなどを盛り込み、職員誰もが同じように受付や案内ができるようにしている。「安心・安全マニュアル」には清掃リストも盛り込み、部屋などの時間毎の清掃・消毒内容を明示して、清潔な環境が保たれるようにしている。</p> <p>業務内容を年度末や年度初めに点検し、必要に応じて随時に、手順等を見直している</p> <p>日常業務関係のマニュアルは職員各自に配付して、必要な時にいつでも確認できるようにしている。年度末や年度初めに、業務内容を点検している。その他、状況の変化により手順等の見直しが必要と判断した場合には、随時会議で提案し、見直している。</p> <p>職員の気づきや利用者の意見などを参考にして、必要と判断したことは随時見直している</p> <p>ひろば利用の状況に合わせて、職員間で確認し合い、必要な見直しをしている。例えば、吐乳対応のバケツの置き場所を取りやすい位置に変更している。テーブルの角には危険防止のカバーを取り付けている。イベントの内容で参加者から意見をもらった時には講師と相談してニーズに応えるようにしている。ひろばの部屋は月齢の低い赤ちゃんと動いて遊ぶ幼児の場所を分けているが、月齢ではなく子どもの発達に応じて使ってもらうようにし、人数が少ない時には融通をつけて利用できるようにしている。</p>			

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-1-3	子育てに関する啓発活動
タイトル①	子育ての楽しさや喜びを感じられるような活動やイベントを開催している	
内容①	<p>月2回開催している「大きくなったかな」は、申し込みの必要はなくひろば利用児を対象に、身長・体重測定を実施して成長を把握する機会にしている。誕生児（1・2・3歳）をお祝いする今月生まれの「のびのび誕生会」は申し込み制にして、足型とりや身長・体重測定をして、子どもの成長をみんなで喜び合い、保護者が子育ての楽しみや喜びを感じられるようなイベントにしている。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-1-3	子育てに関する啓発活動
タイトル②	親子で楽しめるさまざまな活動やイベントを工夫して企画・実施している	
内容②	<p>親子で参加し楽しめるイベントとして、職員が実施している「のびのびタイム」や「親子deアート」など、講師による「おうたであそぼう」、「すばる おはなし ばすけっと」などを企画している。父親の育児参加の増加に応じて、土曜日に「パパとママのためのスタディタイム（土曜講座）」を企画して、助産師から両親が赤ちゃんとの関わりを学ぶ「赤ちゃんのリズム体操」や絵本研究家から「子どもと楽しむ絵本の世界」、父親対象の「パパによるベビーマッサージ」「パパと一緒に体育館で遊ぼう」なども企画している。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目	5-2-1	組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる
タイトル③	外部の専門講師を招いての個別ケース検討により、相談支援のスキル向上につなげている	
内容③	<p>専門講師を招いての個別ケースの検討をおこない、外部講師より助言・アドバイスをもらい、相談支援のスキル向上を図っている。親が育児の相談のためだけに来所するのではなく、親がリラックスできる場としての利用の仕方もあるなどセンターの役割を確認したり、親へのアドバイスの際には「（提案した方法が）できなくても大丈夫」「うまくいかなかったら、また考えましょう」など言葉を添えるなど、気持ちを楽しませてあげることや、親が実行していることに対しては認めて共感を表すなど、親への関わりについて研鑽を深めている。</p>	

No.		特に良いと思う点
1	タイトル	親子が気軽に利用でき、安全に安心してのびのび遊べるひろば作りに取り組み、利用者調査では非常に高い満足を得ている
	内容	子育て中の親子が気軽に、そして安心安全に子どもを遊ばせることができる居場所となっている。コロナ対策として、定期的な換気や消毒、清掃に全職員で取り組んでいる。子どもの発達に合わせて部屋を区切り、子どもに合わせた玩具類を用意し自由に使えるようにしている。ひろばにはエプロンをつけた職員を配置して、必要に応じて子どもの遊びを援助し、保護者から気軽に相談を受け、親子同士の交流が図れるよう、親子の遊びの様子を温かく見守り、支援している。利用者調査では、回答者の94%がサービス全般について満足との結果であった。
2	タイトル	子どもと家庭の問題や悩みなどの相談に応じ、相談者が話しやすい雰囲気づくりに努めている
	内容	相談は来所や電話、メールなどにより、センター長や相談員、主任が受けている。相談者の話、困っていることや悩みなどをじっくりと傾聴し、相談者の気持ちに寄り添ったアドバイスや支援ができるようにしている。ひろばを利用している親子については、見守り担当の職員が遊んでいない子どもに玩具を用意したり、保護者や子どもと会話を交わしながら気軽に相談を受け、相手が求めていることを察しながら対応するように心がけている。職員は相談事例検討などを通して、相談の対応や技術を学んでいる。
3	タイトル	保護者のサークル活動を支援し地域貢献活動に発展したり、保護者が講師となった講座の開催など、保護者が活躍できる場を提供している
	内容	「手話でコミュニケーション」（イベント）から生まれた「手話シュワmama」の活動を支援している。「手話シュワmama」では、併設のこども園や児童館等で手話を披露しており、親同士の輪が地域貢献活動に発展している。また、「親子体操」、「ピラティス」、「ジャンベ（アフリカンドラム）」のイベントは、専門分野を学んだ利用者である保護者の能力を活かして、講師になってもらっている。講師を務める保護者にとって自己表現の場になり、子育て中でも社会参加の機会になっている。
No.		さらなる改善が望まれる点
1	タイトル	利用者ニーズに配慮したイベント参加の申し込み方法の検討を期待する
	内容	利用者アンケートには、「イベント予約を電話ではなく、WEB上でできるようにしてほしい」との要望が複数寄せられた。「電話予約なので、すぐに定員が満たされてしまい、電話をしても予約も取れないことがある」「ネットを利用して空き状況がわかると助かる」などのコメントも寄せられた。乳児を抱えた保護者に対して、より簡便な方法でイベント参加できるよう参加方法の検討を期待する。
2	タイトル	これまで以上にセンター内の写真撮影の禁止について、利用者理解の浸透とその徹底が望まれる
	内容	プライバシー保護及び安全にご利用いただくために、あそびひろば内でのスマートフォン使用禁止について、初回利用時に説明し、ポスター掲示、ホームページでの周知を行っている。しかし、利用者アンケートには、「月に数回、スマホで子どもの遊ぶ様子などを撮影している人を見かけることがあり、撮影禁止を徹底してほしい」とのコメントが寄せられた。これまで以上にセンター内の写真撮影の禁止について、利用者理解の深化とその徹底が望まれる。
3	タイトル	より良い相談支援のためにさらなる関係機関との連携強化への整備が望まれる
	内容	利用者にとってより良い支援を行うためには、センター内での支援で完結することは難しい。利用者に関わる他センターを含む関係機関との連携が必須であり、それぞれが役割分担をし、協働して利用者の安全安心な生活を支えることができる。そのためには、支援に必要な情報共有・情報提供をきめ細やかに行うとともに、課題解決に向けた共通認識の形成が求められる。さらなる関係機関との連携強化への整備が望まれる。

利用者調査 集計結果

事業所名：寿子ども家庭支援センター

回答利用者数：179名

<p>1. サービス全般への満足度</p>	<p>問1 施設のサービス全般についての満足度をお答えください</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>92</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>77</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>10</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	評価	人数	合計比	大いに満足	92	51%	満足	77	43%	普通	10	6%	不満	0		極めて不満	0		わからない	0		無記入	0																																																	
評価	人数	合計比																																																																							
大いに満足	92	51%																																																																							
満足	77	43%																																																																							
普通	10	6%																																																																							
不満	0																																																																								
極めて不満	0																																																																								
わからない	0																																																																								
無記入	0																																																																								
<p>2. サービス内容の設問</p>	<p>問2 サービス利用にあたって、職員の説明はわかりやすかったですか</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>105</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>65</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>7</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	評価	人数	合計比	大いに満足	105	58%	満足	65	36%	普通	7	4%	不満	1	1%	極めて不満	0		わからない	1	1%	無記入	0																																																	
評価	人数	合計比																																																																							
大いに満足	105	58%																																																																							
満足	65	36%																																																																							
普通	7	4%																																																																							
不満	1	1%																																																																							
極めて不満	0																																																																								
わからない	1	1%																																																																							
無記入	0																																																																								
<p>3. 職員の言葉遣いや態度</p>	<p>問3 職員の言葉遣いや態度などは適切だと思いますか</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>125</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>48</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>5</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>問4 子育てについての相談・要望・苦情などを気軽に話せるような雰囲気がありますか</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>84</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>55</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>34</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>問5 子育てについて相談をしたときに、職員はきちんと対応してくれましたか</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>86</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>48</td> <td>27%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>10</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>33</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table>	評価	人数	合計比	大いに満足	125	69%	満足	48	27%	普通	5	3%	不満	1	1%	極めて不満	0		わからない	0		無記入	0		評価	人数	合計比	大いに満足	84	46%	満足	55	31%	普通	34	19%	不満	3	2%	極めて不満	0		わからない	3	2%	無記入	0		評価	人数	合計比	大いに満足	86	48%	満足	48	27%	普通	10	6%	不満	0		極めて不満	0		わからない	33	18%	無記入	2	1%
評価	人数	合計比																																																																							
大いに満足	125	69%																																																																							
満足	48	27%																																																																							
普通	5	3%																																																																							
不満	1	1%																																																																							
極めて不満	0																																																																								
わからない	0																																																																								
無記入	0																																																																								
評価	人数	合計比																																																																							
大いに満足	84	46%																																																																							
満足	55	31%																																																																							
普通	34	19%																																																																							
不満	3	2%																																																																							
極めて不満	0																																																																								
わからない	3	2%																																																																							
無記入	0																																																																								
評価	人数	合計比																																																																							
大いに満足	86	48%																																																																							
満足	48	27%																																																																							
普通	10	6%																																																																							
不満	0																																																																								
極めて不満	0																																																																								
わからない	33	18%																																																																							
無記入	2	1%																																																																							

利用者調査 集計結果

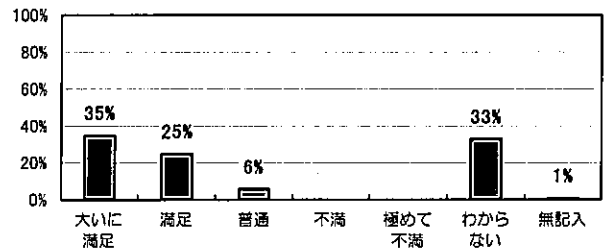
事業所名：寿子ども家庭支援センター

回答利用者数：179名

4. 不満や要望への対応

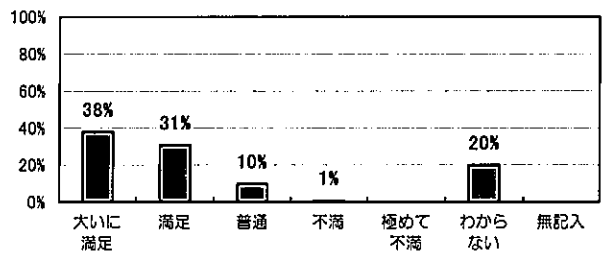
問6 不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれていますか

評価	人数	合計比
大いに満足	64	35%
満足	44	25%
普通	11	6%
不満	0	
極めて不満	0	
わからない	59	33%
無記入	1	1%



問7 センターは、利用者の意見や要望を受けて、改善につなげるなど運営に反映してくれていると思いますか

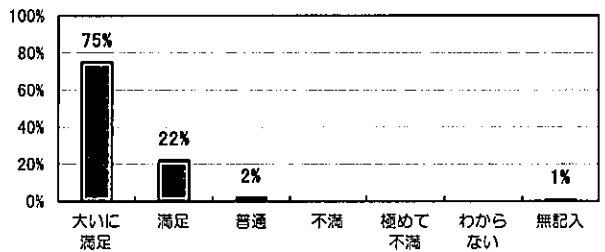
評価	人数	合計比
大いに満足	70	38%
満足	55	31%
普通	18	10%
不満	1	1%
極めて不満	0	
わからない	35	20%
無記入	0	



5. 清潔・安全な環境設定

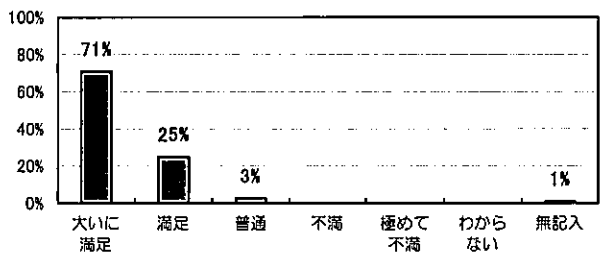
問8 センター内は、清潔で整理された空間になっていると思いますか

評価	人数	合計比
大いに満足	134	75%
満足	39	22%
普通	4	2%
不満	0	
極めて不満	0	
わからない	0	
無記入	2	1%



問9 センター内の設備の利用に際して、安全に使いやすいような配慮がなされていますか

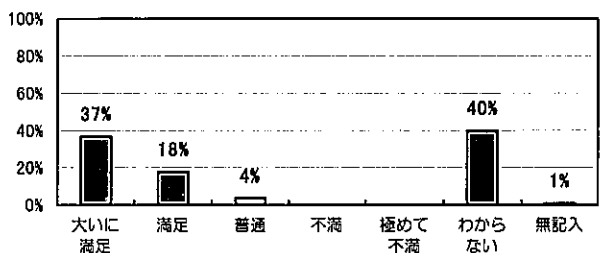
評価	人数	合計比
大いに満足	128	71%
満足	44	25%
普通	5	3%
不満	0	
極めて不満	0	
わからない	0	
無記入	2	1%



6. トラブルや緊急時の対応

問10 子ども同士のいさかい等があった場合、職員はきちんと対応をしてくれていますか

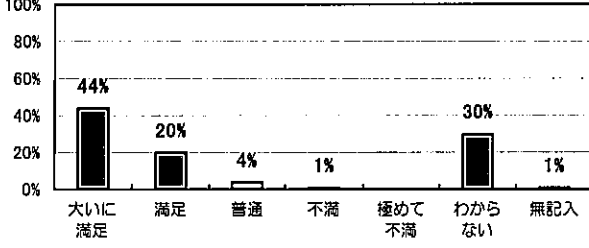
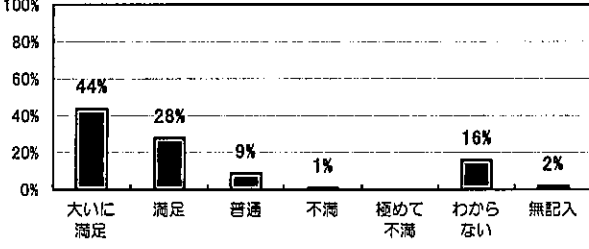
評価	人数	合計比
大いに満足	67	37%
満足	32	18%
普通	7	4%
不満	0	
極めて不満	0	
わからない	71	40%
無記入	2	1%



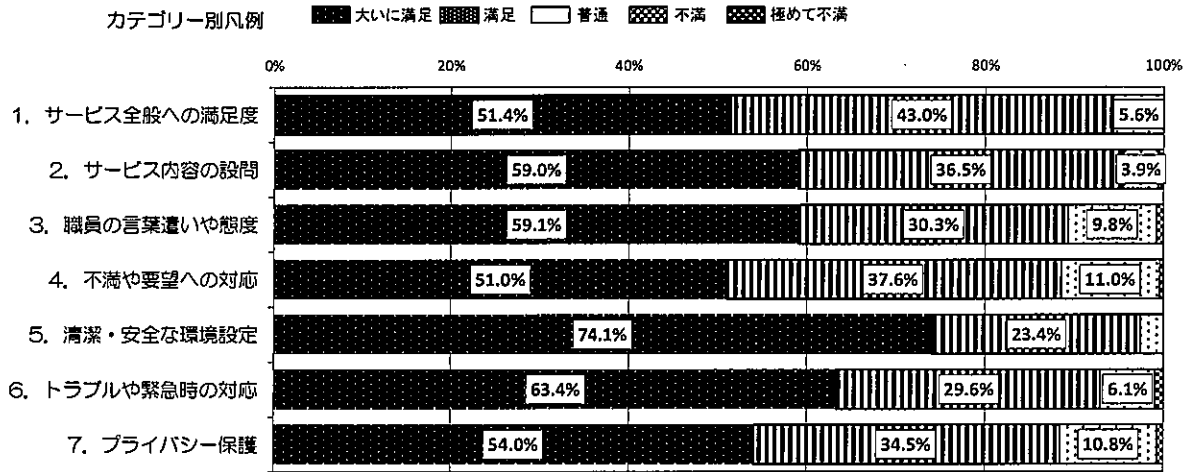
利用者調査 集計結果

事業所名：寿子ども家庭支援センター

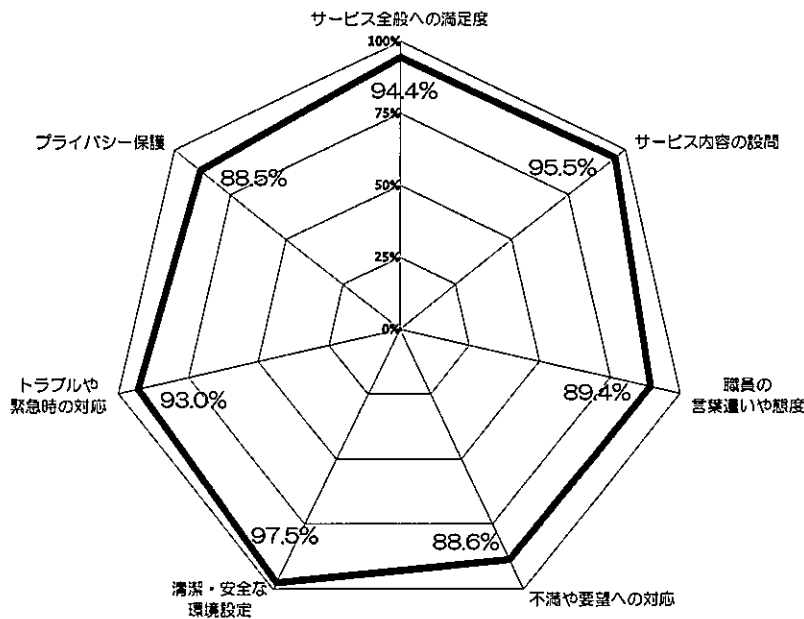
回答利用者数：179名

<p>6. トラブルや緊急時の対応</p>	<p>問11 事故や怪我など想定外のことが起こった時に、職員の対応は頼りになると思いますか</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>79</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>36</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>7</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>53</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> 	評価	人数	合計比	大いに満足	79	44%	満足	36	20%	普通	7	4%	不満	2	1%	極めて不満	0		わからない	53	30%	無記入	2	1%
評価	人数	合計比																							
大いに満足	79	44%																							
満足	36	20%																							
普通	7	4%																							
不満	2	1%																							
極めて不満	0																								
わからない	53	30%																							
無記入	2	1%																							
<p>7. プライバシー保護</p>	<p>問12 プライバシー（他の人に聞かれたくない、知られたくないと思うこと）を、職員は守ってくれていると思いますか</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>評価</th> <th>人数</th> <th>合計比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>大いに満足</td> <td>80</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>満足</td> <td>51</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>16</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>極めて不満</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>28</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>無記入</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> 	評価	人数	合計比	大いに満足	80	44%	満足	51	28%	普通	16	9%	不満	1	1%	極めて不満	0		わからない	28	16%	無記入	3	2%
評価	人数	合計比																							
大いに満足	80	44%																							
満足	51	28%																							
普通	16	9%																							
不満	1	1%																							
極めて不満	0																								
わからない	28	16%																							
無記入	3	2%																							

【カテゴリー別評価】 わからない・無記入を除いた合計比



3%未満は、データレベル省略



カテゴリー (換算指数)	大いに満足	満足	普通	不満	極めて不満	対象 合計	わから ない	無記入	換算 評価
	100.0%	100.0%							
1. サービス全般への満足度	51.4%	43.0%	5.6%			100.0%			94.4%
2. サービス内容の設問	59.0%	36.5%	3.9%	0.6%		100.0%	0.6%		95.5%
3. 職員の言葉遣いや態度	59.1%	30.3%	9.8%	0.8%		100.0%	6.7%	0.4%	89.4%
4. 不満や要望への対応	51.0%	37.6%	11.0%	0.4%		100.0%	26.3%	0.3%	88.6%
5. 清潔・安全な環境設定	74.1%	23.4%	2.5%			100.0%		1.1%	97.5%
6. トラブルや緊急時の対応	63.4%	29.6%	6.1%	0.9%		100.0%	34.6%	1.1%	93.0%
7. プライバシー保護	54.0%	34.5%	10.8%	0.7%		100.0%	15.6%	1.7%	88.5%
カテゴリー別回答数									
1. サービス全般への満足度	92	77	10	0	0	179	0	0	179
2. サービス内容の設問	105	65	7	1	0	178	1	0	179
3. 職員の言葉遣いや態度	295	151	49	4	0	499	36	2	537
4. 不満や要望への対応	134	99	29	1	0	263	94	1	358
5. 清潔・安全な環境設定	262	83	9	0	0	354	0	4	358
6. トラブルや緊急時の対応	146	68	14	2	0	230	124	4	358
7. プライバシー保護	80	51	16	1	0	148	28	3	179

