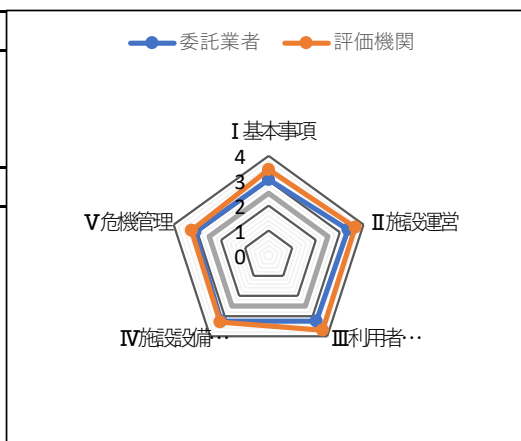


## 指定管理者第三者評価 ー概要版ー

### ■評価施設

施設名称	狛江市子ども家庭支援センター
業務委託者	社会福祉法人 雲柱社
所管課	子ども家庭部 子ども発達支援課



### ■評価機関

経営創研株式会社

### ■評価方法

委託業者の自己評価、各種提出資料、現場確認、ヒアリングによる評価。

評価シートは、基本事項・施設運営業務・利用者サービスの向上・施設設備の維持管理・危機管理の5つの大項目から構成され、各20設問、合計100の観点から評価しています。

### ■評価できる点

狛江駅前に立地する当施設は、子ども家庭支援センター、児童発達支援センター、教育支援センターの複合施設であり、狛江市の子育て支援のシンボリックな存在です。子ども家庭支援センターは、子育て支援のインテーク機能を果たすことが重要な役割になっており、事業者はこの目的をよく理解し、様々な相談にのり、適切な機関に繋いでいます。

ひろばは、乳幼児とその保護者にとってくつろぎの場・情報の提供・遊びの提案・悩みの相談と様々な機能を果たしています。コロナ禍にあって利用が申込み制になっていますが、予約は公正平等を留意し、換気・三密回避・おもちゃの消毒を徹底し、継続的にサービスを提供しています。職員は、利用者に合わせて丁寧に声をかけ接遇しています。同月齢同士の交流が持てるように年齢や月齢によって時間帯を分け、安心して過ごせるプログラムや環境設定を行っています。利用者アンケート結果では、ひろばの雰囲気について「十分満足」がほぼ9割を占める高い利用者満足度をあげています。

非常勤職員も含め専門的研修を充実させ、適切な傾聴やアドバイスのスキルを向上させています。法人のエリアマネージャーも専門性を活かし、現場を適切に支援しています。全職員が継続的に共通認識をもって保護者や子ども達に接し、細やかに支援している点が高く評価できます。

当センター事務室は、市の子ども家庭部子ども発達支援課も共有しており、日常的に自治体との情報共有が密に行われています。虐待ケースにも迅速な対応を可能にし、他自治体の参考事例といえます。両親教室への参加や「ばばDAY」の開催、保健センターに留まらず、市内小児科、産婦人科、商業施設を活用して施設周知している工夫点は高く評価できます。

子育てのグループ活動をしにくい現実がある中、利用者の企画から「たんぼぼ音楽会」を開催している点は、新たな地域の子育て活性化の形ともいえます。

施設設備の維持管理は、業務委託内容に含まれていませんが、施設は安全安心・清掃が行き届いています。施設から大人用トイレへ通じる通路が死角になるため、子どもが行かないようにガードを設置して改善を図ったり、ヒヤリハット事項も業務日誌で共有し、危機管理の意識高く運営しています。避難訓練は、複合施設として合同で適切に実施しています。

### ■課題

- ・事業報告書に今後の課題を記載し、その改善方法を計画書に記載するとPDCAマネジメントサイクルの運用が明確になり、より良いでしょう。
- ・保護者が使用するロッカーに鍵がないにも関わらず、扉が設置されています。利用ロッカーの場所の把握や盗難防止の観点からも改善が必要でしょう。
- ・現在、利用予約制をとっているため自転車置き場が混み合うことがあまりありませんが、今後自由来館になった場合混雑が予想されます。状況をシミュレーションし対応を検討しておくとう良いでしょう。
- ・併設している児童発達支援センターと連携して、障がい児や発達に心配のある乳幼児が利用できるプログラムや外国籍の利用者向けの創意工夫があると、更に公平性が高まると思われます。
- ・不審者対応訓練を複合施設として連携して実施することをお勧めします。