

平成30年10月16日

社会福祉法人さきたま会 御中

戸田市長 菅原 文仁

平成30年度 第三者モニタリング結果について（こどもの国）

過日、実施いたしました標題の件について、評価者から報告がありましたので、下記及び別紙1のとおり通知します。

つきましては、ヒアリング時の助言や指摘、評価結果について、今後の指定管理業務に活用していただくとともに、別紙2に今後の対応等について記入していただき、通知日から30日以内に資産経営室に提出していただきますようお願いいたします。

4段階評価

評価ランク	個 数
S：優れている	3 / 56
A：標準的である	45 / 56
B：やや劣っている	7 / 56
C：早急な改善が必要である	1 / 56

2段階評価

評価ランク	個 数
A：適	16 / 16
C：不適	0 / 16

※ 上記の評価ランクは、あくまで評価項目に対する評価であり、指定管理者の適否を評価するものではありません

評価の詳細については、別紙1をご覧ください

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

モニタリング評価シート【こどもの国】

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(1)基本機能の発揮</b>					
1) 設置目的および基本方針の理解	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。	・事業計画書 ・ヒアリングによる確認 ・館内掲示やサイトでの公開	S・ <b>(A)</b> ・B・C	設置目的は理解できているものの、自分たちが掲げている基本方針の共有がまだ不十分である。	全施設
	②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。		S・A・ <b>(B)</b> ・C		
2) 平等公平の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。	・利用申し込みへの対応ルールの確認 ・現場チェック(バリアフリー状況)	S・ <b>(A)</b> ・B・C	学年ごと利用可能な時間を区別することで、未就学児でも安全に施設を使えるように工夫している。	全施設
	②年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	・事業計画書 ・出勤簿やタイムレコーダー記録	S・ <b>(A)</b> ・B・C		全施設
	②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
4) 指揮命令系統が明確な執行体制	①開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可)	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <b>(A)</b> ・B・C		全施設
	②実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
5) 適正な配置職員数	①配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認)	・出勤簿やタイムレコーダー記録 ・現地調査時の目視確認	S・ <b>(A)</b> ・B・C		全施設
	②職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		

<p>【 指定管理者からのコメント】</p>	<p>【 特記事項 】</p> <p>施設長は「健全な遊びの提供」や児童「健康増進」、「情操を豊かにすること」などの設置目的は理解されておられる。一方で、災害時児童避難救援対応などの基本方針について、職員の間で共有が不十分であるところが伺えた。</p> <p>施設を運営していくにあたり、職員の目線を合わせる意味でも非常に重要な部分であるため、今後は朝礼や職員が集まる機会等で唱和するなど、意識統一の強化を図っていただきたい。</p> <p>出勤簿は時刻が打刻できるタイムカードを用いるなど、残業時間の「見える化」を図っていただきたい。</p>
------------------------	--

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(2)サービス水準</b>					
1)適切な受付対応	①施設職員が接客マニュアルを熟知している。 (マニュアルがない場合は、全員が同じ対応ができているかを確認のこと)	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・電話対応の覆面調査 ・受付対応の現地調査	S・ <b>A</b> ・B・C	利用受付票が鉛筆とともに準備されており、説明も丁寧であった。また、大人だけに限らず、児童に対しても親切な対応であった。	全施設
	②電話での対応で施設名を明確に名乗り、ビジネスマナーにのっとった言葉使いを行っている。		S・ <b>A</b> ・B・C		
	③受付での対応が親切で、初めての来館者にもわかりやすいように説明している。		S・ <b>A</b> ・B・C		
2)指定管理事業の実施回数	①年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。	・年間実施回数(仕様書と事業報告書の比較確認)	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。		S・ <b>A</b> ・B・C		
3)指定管理事業のバランス	①指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設
	②事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。		S・ <b>A</b> ・B・C		
4)自主事業の実施	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同様レベルになっている。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設
	②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。		S・ <b>A</b> ・B・C		
5)工賃の推移	①作業領域の拡大や製品の開発等に努めており、作業工賃も上昇傾向にある。	・事業報告書 ・ヒアリングによる確認 ・現場チェック	S・A・B・C		福祉作業所
	②それぞれの個性に合わせた作業指導ができるよう、工夫が行われている。		S・A・B・C		
6)職員研修等の実施	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。	・研修報告書等	S・A・ <b>B</b> ・C	全体が集まるような研修はなされていない。外部研修の参加についても記録が残っているものがまばらである。	全施設
	②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。		S・A・ <b>B</b> ・C		
7)提案事項の遵守	①事業実施以外のサービス向上策等について、当初の事業計画書で提案したことが着実に実現されている。	・事業計画書 ・事業報告書 ・ヒアリングによる確認	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設

<b>【 指定管理者からのコメント】</b>	<b>【 特記事項 】</b> どの職員であっても利用者に対して丁寧に利用方法やルールの説明ができていた。また、児童からの質問に対しても親切に対応されており、職員全員が真摯で丁寧なオペレーションを実施されておられる。 しかし、外部研修への参加や研修内容の共有など、職員全体の効率的な能力向上についての施策は不十分である。研修については、内部・外部のものにかかわらず報告書のような形で、どのような研修であったのか、当日参加できなかった職員にも共有でき、履歴も確認できるようにしていただきたい。
------------------------	---

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(3)利用者数向上への取り組み</b>					
1)利用者数の推移	①施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・ヒアリングによる確認</li> </ul>	S・ <b>(A)</b> ・B・C	アンケートの内容を反映させ、テニスやダンス(ヒップホップ)の講座を増設するとともに、同系統の講座が同じ時間帯にならないようにするなど、利用者が講座に参加しやすいよう細かな工夫がなされていた。	福祉施設、学童保育室を除く
	②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。		<b>(S)</b> ・A・B・C		
	③利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
2)稼働率の推移	①施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> </ul>	S・ <b>(A)</b> ・B・C	稼働「率」としての計算はないものの、利用件数・人数・時間数は増加している	福祉施設、学童保育室を除く
	②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
3)きめ細かい情報発信	①パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・ウェブサイトや広報物の確認</li> <li>・現地確認</li> </ul>	S・A・B・C	/	福祉施設、学童保育室
	②日々の活動内容等がわかるように、利用者(もしくは家族)に継続的に情報が提供されている。		S・A・B・C		
4)積極的な広報活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書</li> <li>・ヒアリングによる確認</li> <li>・ウェブサイトや広報物の確認</li> </ul>	<b>(S)</b> ・A・B・C	独自の SNS アカウントを開設しておられ、更新も毎日行われている。(プールの開場状況やイベント情報など)	福祉施設、学童保育室を除く
	②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		

## 【 指定管理者からのコメント】

## 【 特記事項 】

より多くの利用者に施設を利用してもらうための工夫が多く、時間帯や講座ミックスを工夫し利用者増加へ尽力されておられた。

SNS (Facebook) の独自アカウントを有しており、更新も頻繁にされている。7月1日から開いているプールの情報やイベント情報について発信されており、賑わいが伝わる内容であるので、ぜひ今後も頻繁な更新を継続していただきたい。

ウェブサイトでは利用料金や利用方法が表になっており、わかりやすく記載されていた。また、表の付近に問合せボタンもあり、サイト自体もわかりやすい構成になっている。

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(4)利用者意見の反映</b>					
1)利用者意見の収集	①利用者アンケート等を年1回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート</li> <li>個別面談記録等(福祉施設)</li> </ul>	S・A・ <b>B</b> ・C	イベント参加者へのアンケートは毎回実施されているが、利用者アンケートがH29年度は実施されていなかった。偏りのない利用者層の意見を抽出するために、利用者アンケートも毎年実施することが望まれる。	全施設
	②利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置などに取り組んでいる。		S・ <b>A</b> ・B・C		
	③アンケート以外で寄せられた問い合わせや要望を、利用者からの意見として吸い上げる仕組みがある。		S・ <b>A</b> ・B・C		
2)利用者満足度の高い運営利用者意見を反映させる仕組み	①利用者アンケートにおいて、回答者の60%以上が全項目で満足(とてもよい・よい)と回答している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施済みアンケート</li> <li>会議議事録</li> <li>ヒアリングによる確認</li> </ul>	S・ <b>A</b> ・B・C	受付票を工夫し、利用者の属性分析ができるデータを収集されていた。このデータをもとに改善について話し合われた内容が議事録のような形で記録されているとなおよい。	福祉施設を除く
	②利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。		<b>S</b> ・A・B・C		
3)苦情やトラブルへの対応	①アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業報告書</li> <li>ヒアリングによる確認</li> </ul>	S・ <b>A</b> ・B・C	ご意見箱からの意見に対して対応されたものに関して、今よりも大きく掲示することで、意見箱をさらに活用していただきたい。	全施設
	②過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられている。		S・ <b>A</b> ・B・C		

<b>【 指定管理者からのコメント】</b>	<b>【 特記事項 】</b> 受付票を工夫することで、利用者の属性を細かくデータ化しており、今後の事業展開や改善に活かせるようにしていることは非常に良いと感じた。 要望やクレームに対する対応について、職員間で意見交換した内容を議事録などの形で保存しておくことで、新たにメンバーに加わる職員を含め、施設職員・本部職員全員で経緯などの詳細を共有できるので、今後の検討を望む。 また、アンケート内容をまとめる際、グラフ化するなど視覚化するとなおよい。加えて、まとめられた内容をもって、職員間でなされた会議や意見交換は議事録など「見える化」しておくことで、定性データであっても時系列で比較しやすくなるため、ぜひ実施いただきたい。
------------------------	--

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(5)適正な維持管理</b>					
1)建物・設備の管理	①仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書と点検記録との突合</li> <li>・保守点検マニュアル</li> <li>・修繕記録</li> <li>・現場チェック</li> </ul>	S・A・ <b>(B)</b> ・C	換気口、天井に破損個所があり、約1年程度そのままの状態になっている。特に天井は即時修理するなど安全確保を行っていただきたい。	全施設
	②目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。		S・A・B・ <b>(C)</b>		
	③定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
2)備品の管理	①備品台帳に記載されている備品が、全て揃っている。(3点以上を現物確認)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書と点検記録との突合</li> <li>・備品管理台帳</li> <li>・現場チェック</li> </ul>	<b>(A)</b> ・C	今後貸出しをする可能性も鑑み、備品のダメージチェックを定期的に行うことも検討いただきたい。	全施設
	②利用者への貸出備品等が、損傷なく適切に管理されている。(3点以上を現物確認)		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
3)清掃状況等の管理 (植栽管理含む)	①仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書と業務記録との突合</li> <li>・清掃マニュアル(あれば)</li> <li>・現場チェック</li> </ul>	S・A・ <b>(B)</b> ・C	児童が安全に利用するため、施設清掃が仕様書の中で細かい規定がされているが記録がない。作業の履歴はより分かりやすい形で管理いただきたい。	全施設
	②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		

<p><b>【 指定管理者からのコメント】</b></p>	<p><b>【 特記事項 】</b></p> <p>軽体育室の天井にある破損個所については、落下の危険性も勘案し早急に修理をしていただきたい。また、児童が安全に利用するために、清掃作業の履歴はわかりやすくするため写真撮影に加え、年度毎実施日を一覧化しておくなど管理方法についても工夫いただきたい。</p> <p>定期点検など施設保守点検については、「いつ・何のメンテナンスをおこなうか」年間の保守点検スケジュールを作成しておくとなおよい。</p>
-------------------------------	---

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(6)安全安心の確保</b>					
1) 警備業務・施設巡回業務	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。	・巡回記録、警備記録 ・ヒアリングによる確認	S・ <b>(A)</b> ・B・C	機械警備も含め警備や巡回は実施されている。委託の際の点検内容などが把握できていない部分も見受けられるため、委託先に対する管理責任者が点検結果や契約内容を今一度見直ししていただきたい。	全施設
	②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
2) 緊急時への備えや事故防止策	①緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 ・避難訓練等の記録 ・AEDの点検記録(あれば)	S・ <b>(A)</b> ・B・C	平成29年度は避難訓練が実施されていない。未就学児を含め多くの児童が利用する施設であるからこそ、定期的な避難訓練は必要であり、求められている。 AEDについて、目視による点検後、点検記録をとっていただきたい。	全施設
	②緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。		S・A・ <b>(B)</b> ・C		
	③消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対应用備品が定期的に点検・整備されている。		S・ <b>(A)</b> ・B・C		
<b>【 指定管理者からのコメント】</b>		<b>【 特記事項 】</b> 未就学児をはじめ、妊婦や児童など緊急時にとっさの行動がとれない、そして成人よりも防災・避難訓練の必要がある利用者が多く集まることが想定されることから、避難訓練計画および緊急連絡体制図を作成いただきたい。また、当該施設は市の避難所にも設定されていることから、災害時近隣住民の方への対応など、施設外からの避難者も想定に入れた訓練が求められている。			

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(7)個人情報の保護</b>					
1)適切な取り扱い	①戸田市個人情報保護条例に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	・マニュアル内容の聞き取り確認 (存在確認では不可) ・現場チェック	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設
	②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットで保管するなど、適切な管理がなされている。		S・ <b>A</b> ・B・C		
2)職員の育成	①個人情報の取り扱いに関するマニュアルやルールについて、年1回以上、職員研修等の理解度向上に取り組んでいる。	研修報告書等	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設

<b>【 指定管理者からのコメント】</b>	<b>【 特記事項 】</b>
------------------------	-----------------

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(8)適正な会計事務の執行</b>					
1)適切な経理処理	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	・伝票を現場でチェック ・出納簿を現場でチェック	<b>A</b> ・C		全施設
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。		<b>A</b> ・C		
2)専用口座での管理	①指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	・通帳(コピー可)	S・ <b>A</b> ・B・C		全施設

<b>【 指定管理者からのコメント】</b>	<b>【 特記事項 】</b>
------------------------	-----------------



〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(9)収支状況</b>					
1)施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	・事業報告書	Ⓐ ・ C		全施設
	②予算と決算に大きな相違があった場合は、その相違の理由が適確である。		S ・ Ⓐ ・ B ・ C		
2)費用削減の工夫	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	・ヒアリングで確認	S ・ Ⓐ ・ B ・ C		福祉施設・学童保育室を除く
3)収入増加の工夫	①前年よりも収入が増加している。	・ヒアリングで確認	S ・ Ⓐ ・ B ・ C	自主事業について、設置目的を踏まえたうえで積極的な収益事業の展開が求められる。	利用料金制度の導入施設
	②利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組み、収入増加を図っている。		S ・ Ⓐ ・ B ・ C		
	③利用料収入以外の収入増加策に取り組み、収入の複線化を図っている。		S ・ Ⓐ ・ B ・ C		
4)団体の収支決算状況	①経常利益率(経常利益÷売上高×100(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	・ヒアリングで確認	Ⓐ ・ C	現預金で流動負債の全額を補填できるため、極めて安全性は高い	全施設
	②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が30%以上となっている。		Ⓐ ・ C		
	③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。		Ⓐ ・ C		

<b>【 指定管理者からのコメント】</b>	<b>【 特記事項 】</b>

〔評価ランク〕  
 4段階評価 S…優れている A…標準的である B…やや劣っている C…早急な改善が必要である  
 2段階評価 A…適 C…不適 ※該当しない項目は評価不要

評価項目	評価基準	評価方法	評価		対象施設
			評価ランク	コメント	
<b>(10)その他</b>					
1) 関係法規等の遵守	①業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われているか。	・研修報告書等 ・ヒアリングで確認	Ⓐ	・ C	全施設
	②関係法規等の改正や管理上の各種取扱い通知等に的確に対応して取扱われているか。		Ⓐ	・ C	
2) 一括委託の禁止	①業務の一括委託などは行われていないか。	・委託契約書等の関係書類で確認	Ⓐ	・ C	全施設
3) 文書の管理・保存	①文書の管理・保存が適切に行われているか。	・戸田市文書管理規定等に基づいた文書の管理・保存がされているか確認	Ⓐ	・ C	全施設
4) 利用許可業務	①利用料金は適正に設定されているか。	・利用料金が市と協議した設定となっているか確認 ・関係書類により確認	Ⓐ	・ C	全施設
	②利用料金の減免の手続きは適正に行われているか。		Ⓐ	・ C	
5) 環境への配慮	①環境に配慮した管理運営が行われているか。	・省エネルギーやリサイクルの推進を努めているか関係書類や現状を確認する	Ⓐ	・ C	全施設
6) 保険への加入	①賠償保険に加入しているか	・保険証書等により賠償保険の保険内容等を確認する	Ⓐ	・ C	全施設
7) 業務実施の体制及び確実性の確立	①業務の処理過程におけるチェック機能は確保されているか	・業務処理を確認できる各種規程などにより確認する	Ⓐ	・ C	全施設

<b>【 指定管理者からのコメント】</b>	<b>【 特記事項】</b>
------------------------	----------------

(別紙2)

平成30年11月14日

(宛先)

戸田市長 様

社会福祉法人 さきたま会  
理事長 竹下 成子

### 平成30年度 第三者モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について

過日、通知のあった平成30年度第三者モニタリング結果を踏まえた今後の対応等について、以下のとおり報告します。

#### 今後の対応等

平成30年度第三者モニタリング結果におきましては、2段階評価においては16項目全てAランクの評価を受けました。4段階評価においても56の評価項目中、S評価3、A評価45をいただき、B評価7、C評価1との結果となりました。

当法人では、児童の健全育成のため、S評価及びA評価を受けた項目につきましては益々の質の向上を図るとともに、B評価及びC評価を受けた点につきましては直ちに下記の通り改善を行いました。

#### 1. 基本方針の共有

児童センターでは月1回の職員会議を行っており、併せて研修会を行っています。研修会のテーマは「基本方針・運営方針等」「接遇」「法令遵守」等であり、基本方針等を共有できるよう努めて参りましたが、今後は当該研修会の更なる充実化を図り基本方針等の理解を深めます。また、毎朝のミーティング等でも基本方針等の共有化を図ります。

#### 2. 職員の研修

上述したように月1回の職員会議で研修を行っているだけでなく、埼玉県児童館連絡協議会に加入し、様々な情報を収集することができる環境を整えました。

協議会への加入に伴い参加できる研修会の機会も増え、既に「児童館論」や「安全指導・安全管理」といった児童センターの質を向上することができるテーマの研修会に職員が参加致しました。さらに研修参加者は研修報告書を提出するだけでなく、職員会議で報告する体制を整えましたのでこれを今後も継続致します。