

子ども施設の質の向上

2017年10月17日
第2回新潟市政策改革本部会議



新潟市政策改革本部

1. 児童館および子育て支援センター

- (1) これまでの取組みの全体像
- (2) 施設の自律的な改善活動に向けて
- (3) 「市民の皆様へのお約束」の位置づけ
- (4) 「市民の皆様へのお約束」の掲示

2. 保育園および放課後児童クラブ

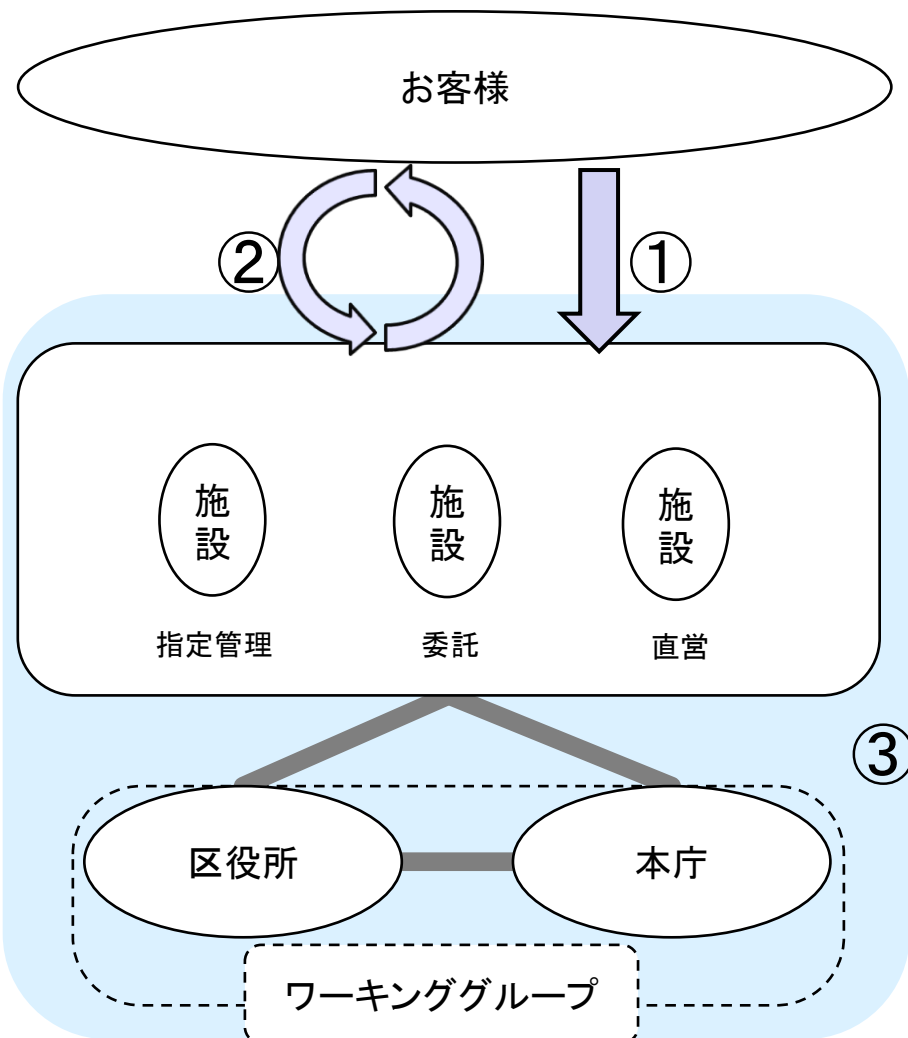
- (1) 取組みの全体像
- (2) 保育園・放課後児童クラブが抱える課題
- (3) 現状 ①目標管理 ②利用者の意見把握 ③意見共有
- (4) 施設改善の方向性
- (5) 施設改善の実践に向けて
- (6) スケジュール

1. 児童館および子育て支援センター

(1)これまでの取組みの全体像

一児童館と子育て支援センターの質を向上させるためには3つの要素が必要であるため、個別施設における具体的な問題点の改善と利用者起点に立った施設改善のための仕組みを構築する

児童館と子育て支援センターの質の向上のための要素




あるべき姿

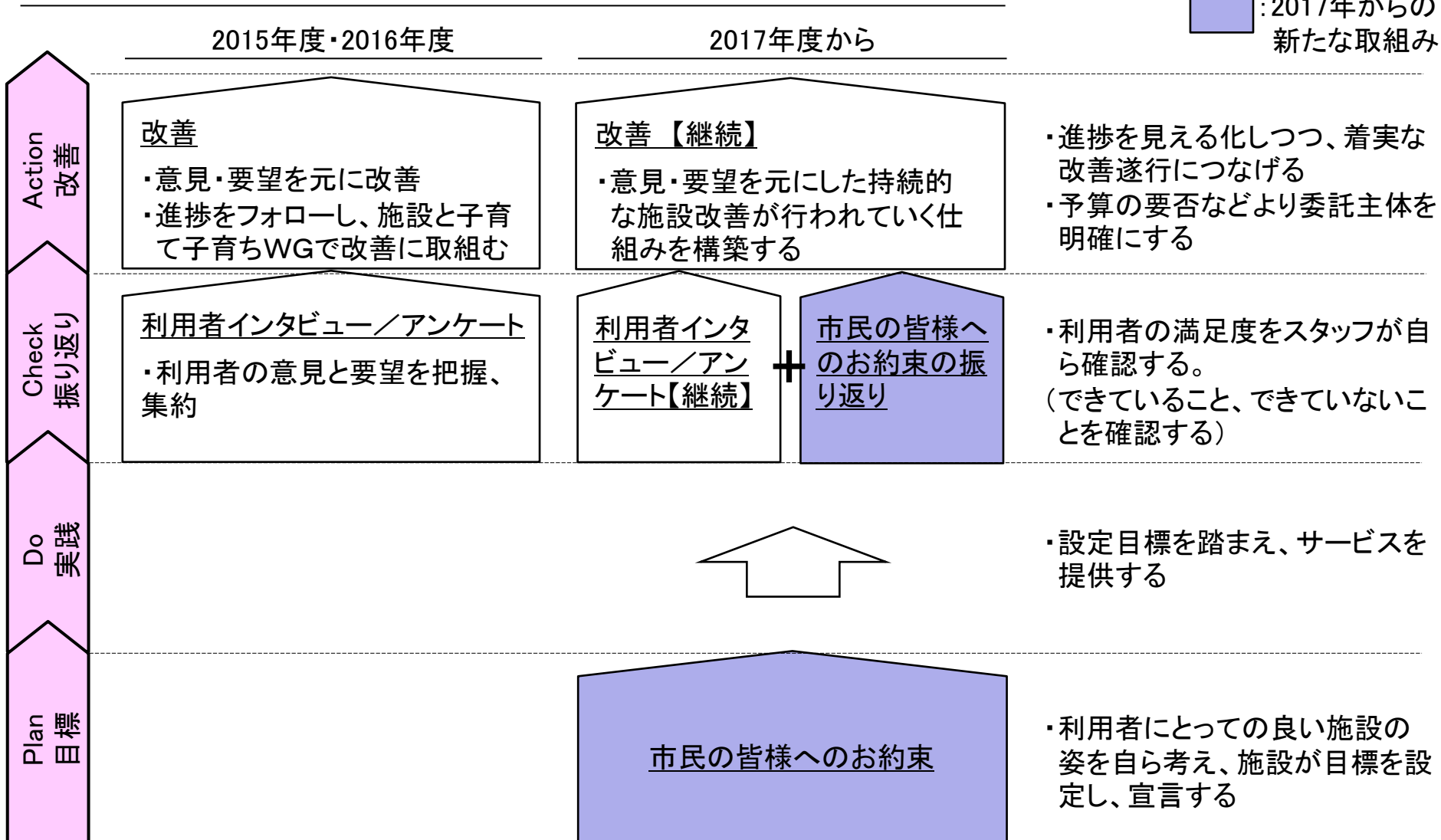
- ① お客様の意見・要望を聴いている
 - ・複数の手段でお客様の意見要望を把握している
 - ・サービスの質の向上に有効な意見を把握している
- ② 施設改善が自律的に回るPDCAの仕組みがある
 - ・現地現場におけるPDCA
 - 一把握した意見を基にサービス向上のための改善がされている
 - ・施設・区役所・本庁におけるPDCA
 - 一施設の改善に基づくお客様の満足度の向上など施設の目標管理につながるPDCAが実践されている
- ③ 施設・区役所・本庁の役割分担が明確である
 - ・利用者起点に立った施設の質の向上のために施設と区役所と本庁の役割分担され、機能している

(2) 施設の自律的な改善活動に向けて

—施設自ら目標を設定して実践することで、現場でPDCAが回る仕組みを作る

子ども施設における施設改善

 : 2017年からの
新たな取り組み

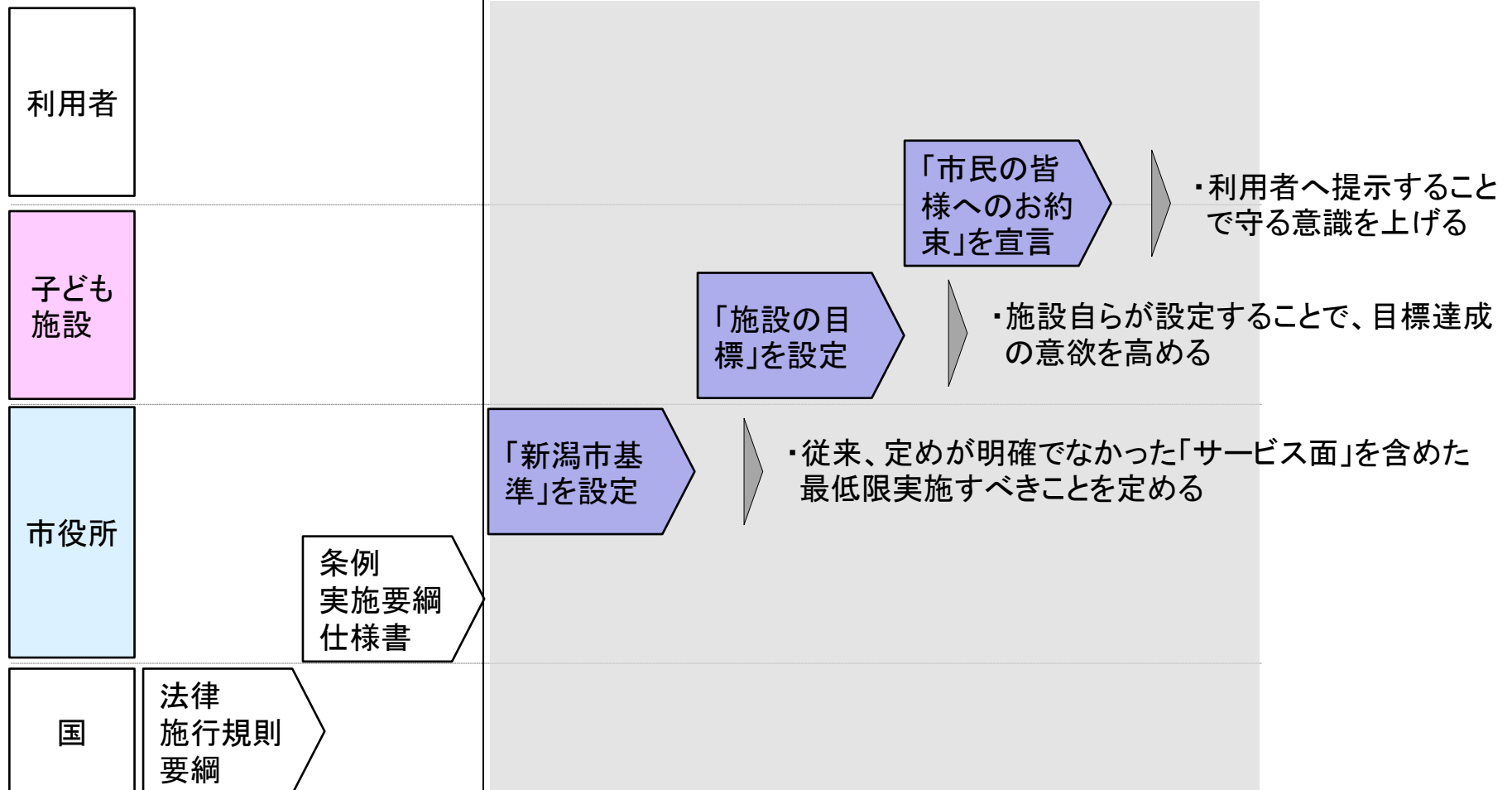


(3) 「市民の皆様へのお約束」の位置づけ

- 「新潟市基準」に基づき、「施設の目標」を設定する
- 「市民の皆様へのお約束」を利用者へ宣言することで、利用者起点での施設づくりを進める

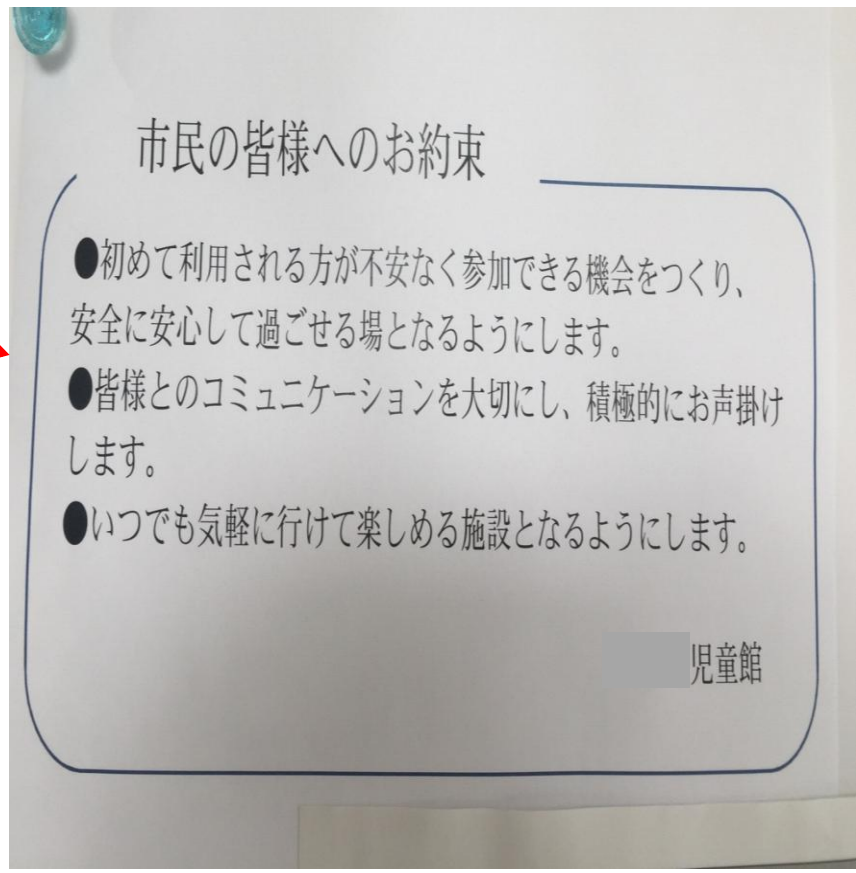
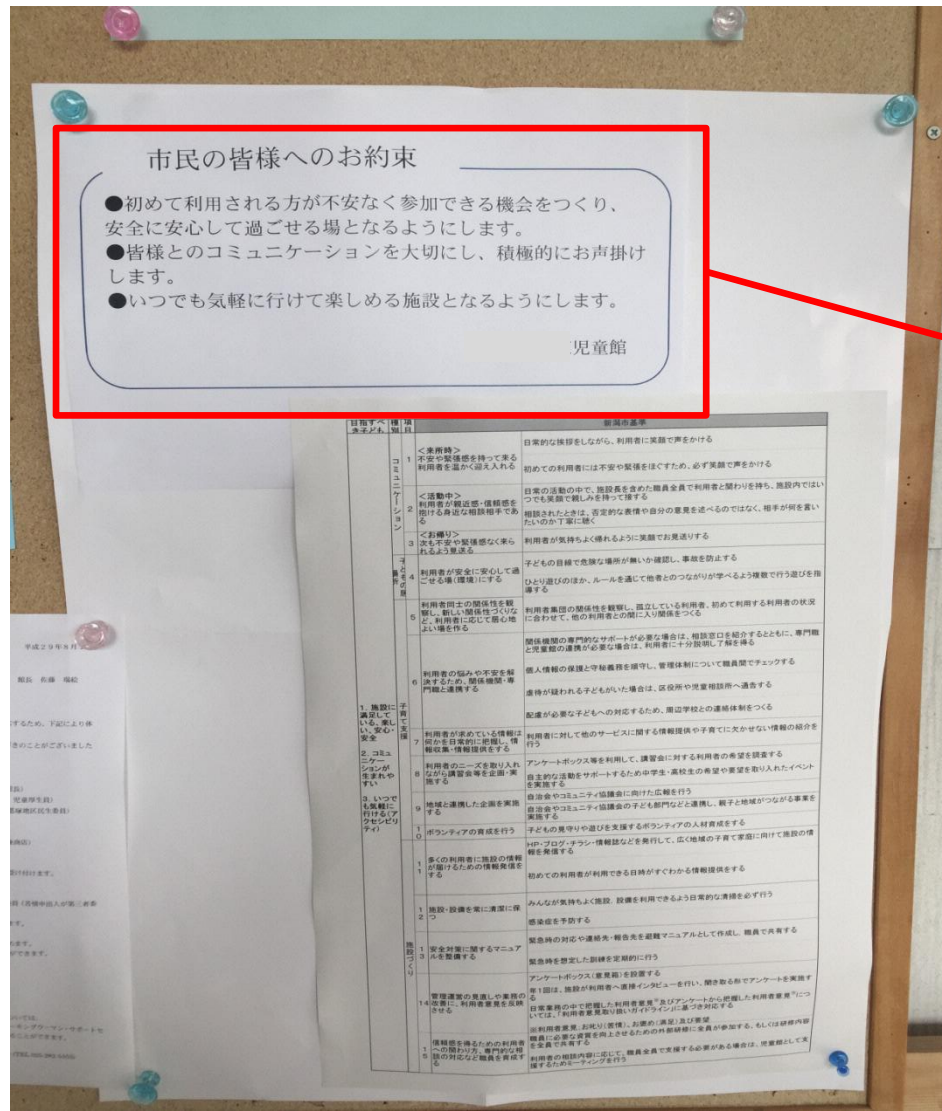
従来の施設管理・運営

新たな取組み(2017年度から)



(4) 「市民の皆様へのお約束」の掲示

—市民の皆様へのお約束を今年9月から全施設で掲示し、利用者へ取組みを宣言している



2. 保育園および放課後児童クラブ

(1) 取組みの全体像

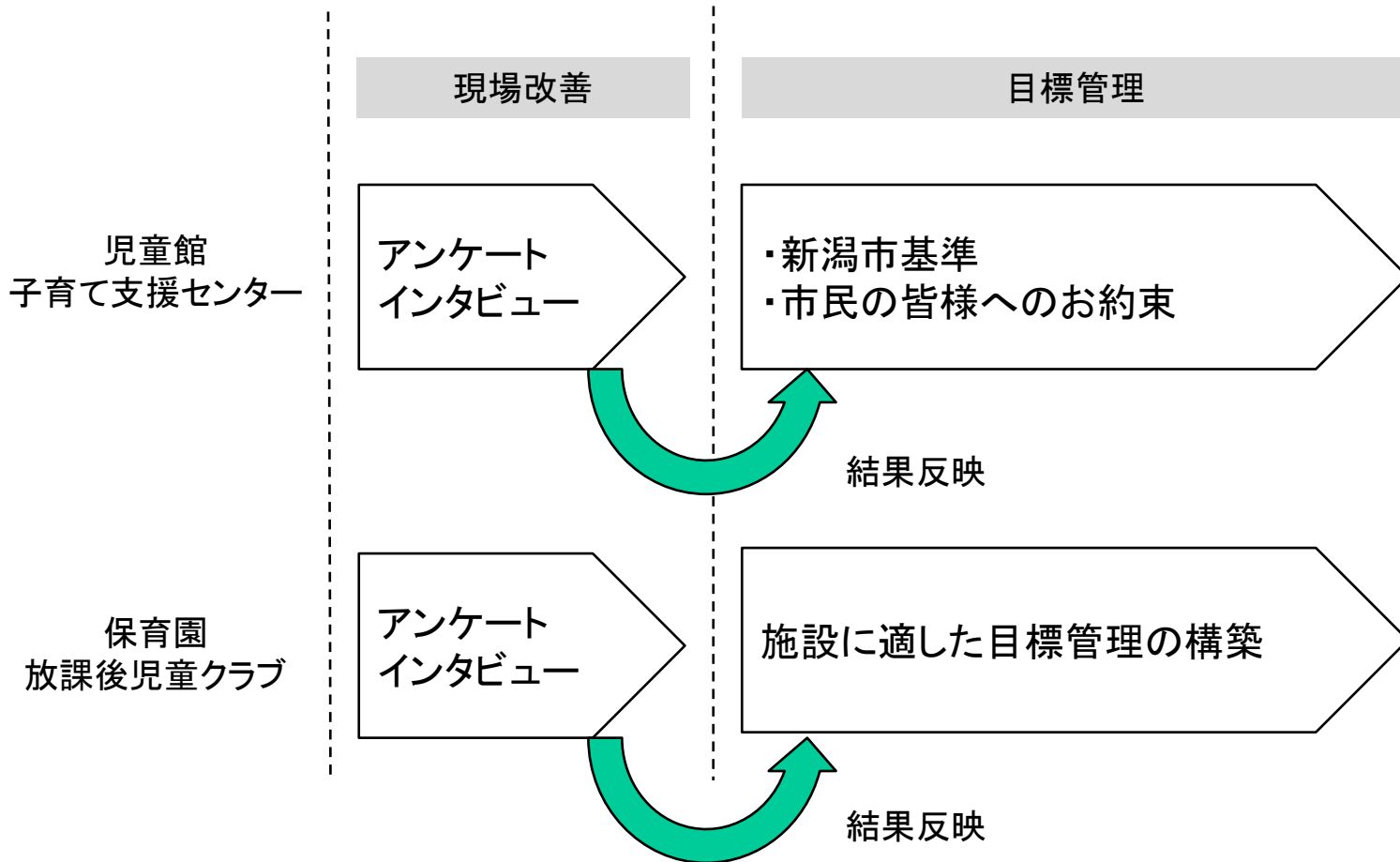
— 昨年まで取り組んだ子ども施設における施設のサービス品質改善の手法を、特定の市民が利用する保育園と放課後児童クラブへ拡大する

— 市民が利用する公共施設 —

	特定の市民が利用	不特定の市民が利用（誰でも日常的に利用できる）
子どものための施設	<p>小学校 113</p> <p>幼稚園 11</p> <p>放課後児童クラブ 82</p> <p>保育園 87</p> <p>対象施設を拡大</p>	<p>実践</p> <p>児童館と子どもの遊び場 17</p> <p>地域子育て支援センター 44</p>
上記以外	<p>病院 1</p>	<p>体育施設 95</p> <p>市民会館・文化ホール等 26</p> <p>観光施設等</p> <p>美術館・博物館等</p> <p>公民館</p> <p>地域活動拠点</p> <p>高齢者福祉施設</p> <p>保健福祉センター</p> <p>図書館</p> <p>行政窓口</p>

(1) 取組みの全体像

—これまで取り組んできた児童館と子育て支援センターの手法を基に、保育園と放課後児童クラブでも現場改善と目標管理に取り組む



【保育園】

- ・園や市に寄せられる意見の中では、保育士の対応の仕方の課題が多く、続いて駐車場の課題などがある。
- 保育士の対応の課題の典型的な例には、「言葉づかい」がある。子どもを注意する際という言葉づかいがきついなど。
- 駐車場では、駐車場がそもそも無いことや狭いことなど。
- ・施設サービスの品質向上のための「目標設定」については、国の保育指針に基づく計画づくりを入念に行っている一方、保護者の意見に基づく改善の目標設定、達成度評価は行われていない。
- ・施設サービスの品質向上のための「利用者意見の把握」については、施設内に意見箱を設置しているが、意見が入れられることはほとんどなく、子どもを預かっている園に対して保護者が言いにくい意見を把握する仕組みが十分とは言えないのではないか。

【放課後児童クラブ】

- ・放課後児童クラブの品質向上については、指定管理者にてそれぞれ行っているが、複数施設を管理する指定管理者では目標管理がまとめて行われており、個別の施設では目標設定、達成度評価の仕組みがない。
- ・保護者の意見を集めるための仕組みとしては、指定管理者が実施するアンケートがあるが、中には1学年1人というように対象が特定されており、対象とならなかった人は意見を言う機会がない。
- ・全施設で意見箱が設置されておらず、幅広く気軽に意見を言う仕組みがない。ただ高学年になるほど、施設を訪れる保護者が少なくなるなどの状況もあることから、意見収集には工夫が必要である。

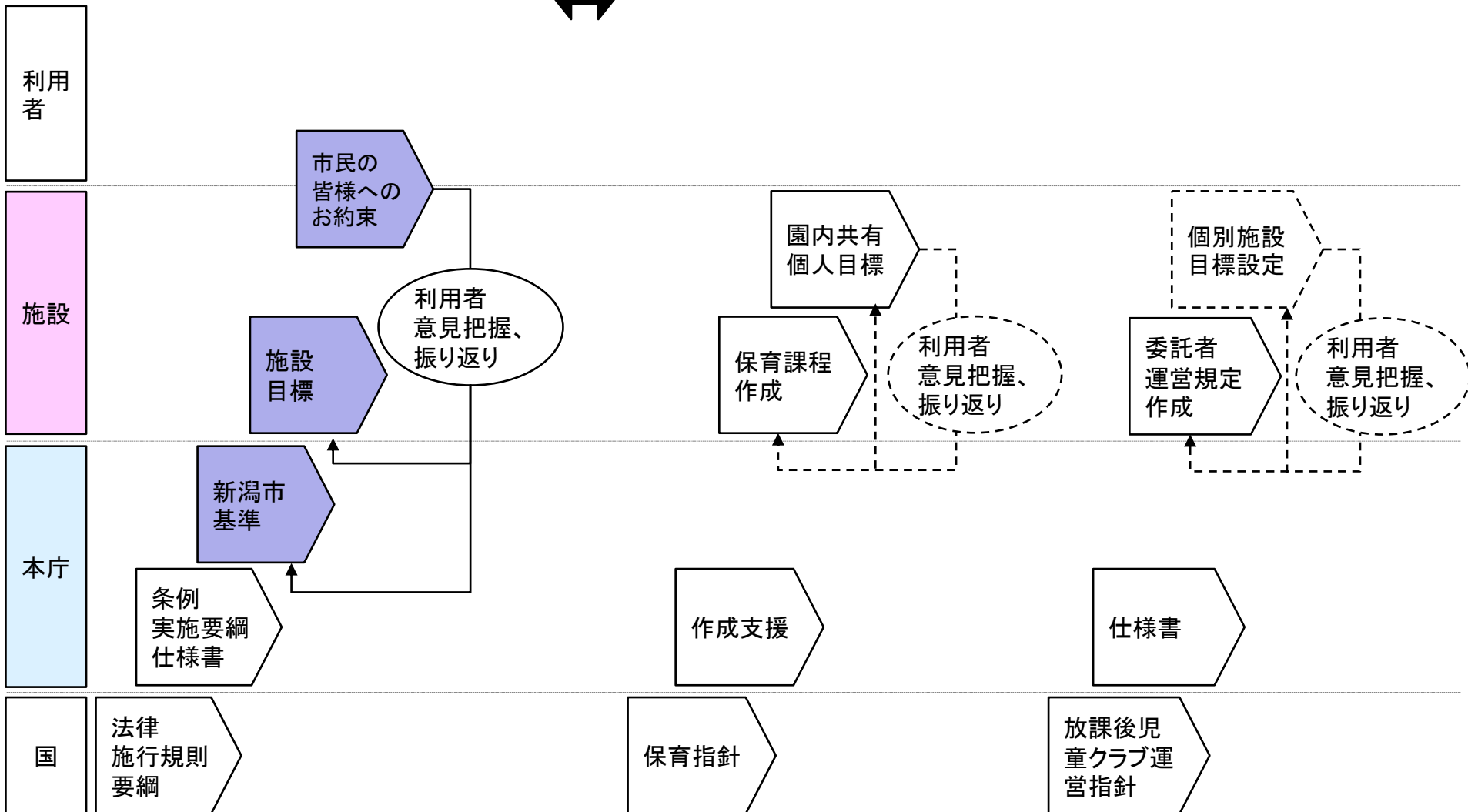
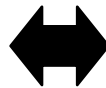
(3) 現状 ① 目標管理

- 国の指針に基づき、施設ごとに作成し設定
- 保育園の個別施設の目標は、利用者意見の整理に基づく振り返りを行っていない
- 放課後児童クラブの個別施設の目標が設定されていない(複数を管理する指定管理者)

児童館、子育て支援センターでの取り組み

保育園

放課後児童クラブ



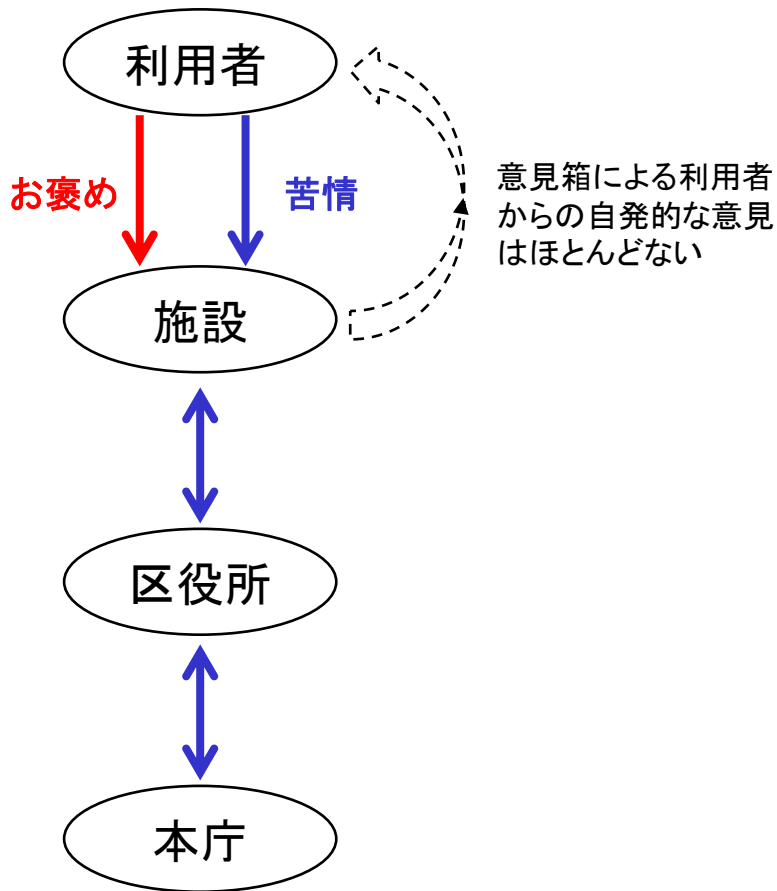
(参考)

	対面での意見把握	意見箱	利用者アンケート	市長への手紙 (平成25年～平成29年でHPに公表されているもののうち、施設サービスに関わるもの)	事務局が実施した利用者インタビュー
保育園	日頃から施設に対して意見が言えている (保育課長) 子供を預かってもらっているため、あまり強く意見を言えない。(事務局の調査での保護者の声)	昨年度1年間で各園それぞれ0～3件程度	×	3件	2か所 17人
放課後児童クラブ	日頃から施設に対して意見が言えている (こども政策課長)	×	施設の利用している全児童の保護者のうち、約1割が対象	2件	1か所 5人

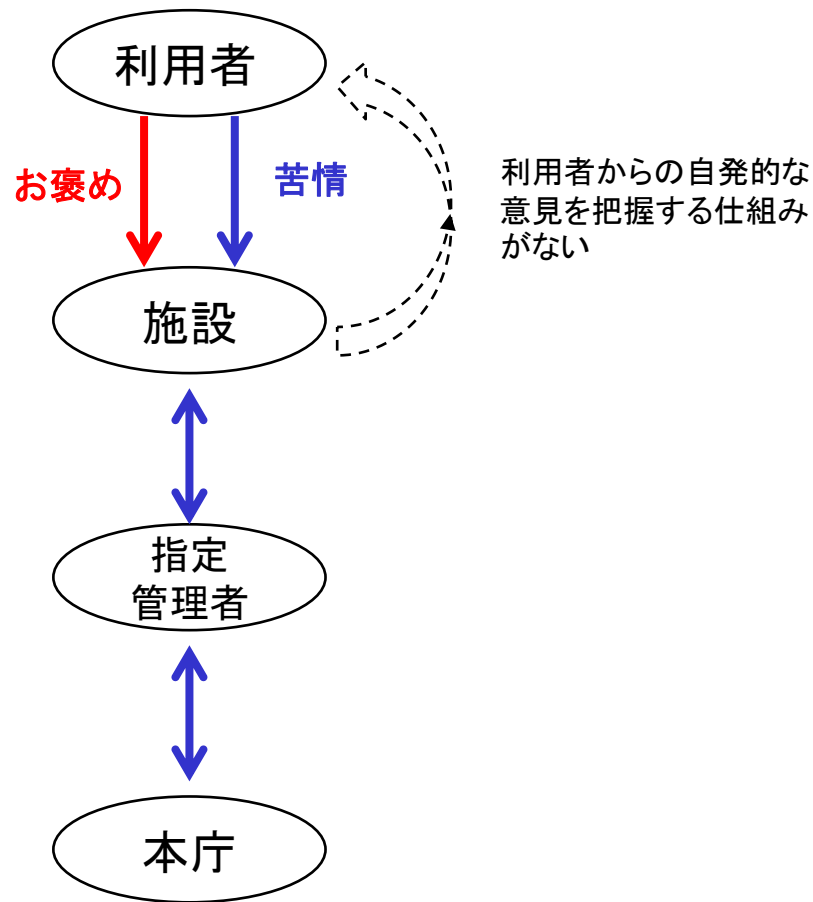
(3) 現状 ③意見共有

一各施設が把握した情報は本庁まで共有されている。利用者から自発的な意見は少ない(保育園)か、把握する仕組みがない(放課後児童クラブ)

保育園

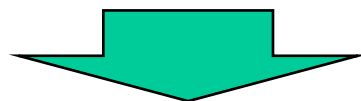
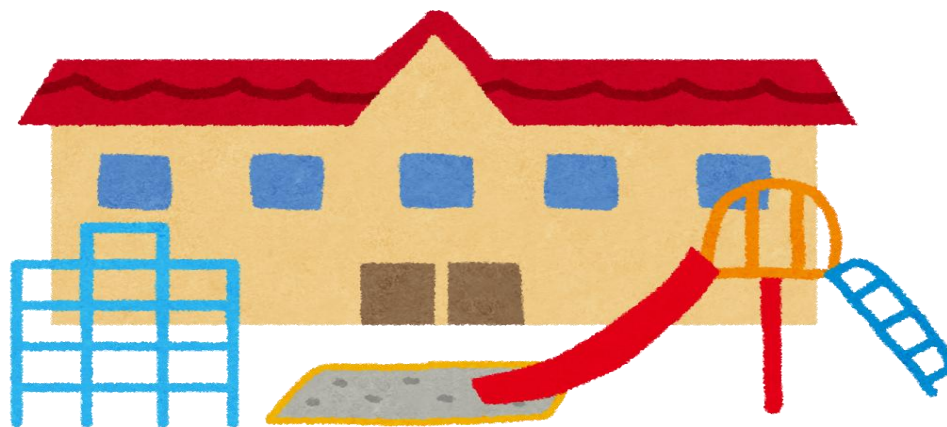


放課後児童クラブ



(4) 施設改善の方向性

ー施設の現場改善と目標管理の取組みがPDCAサイクルにより自律的に継続して行われる仕組みが必要



現場改善

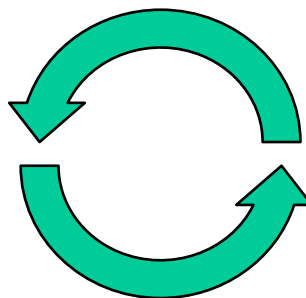
◆利用者意見を集める仕組み

- ①いつでも、誰でも言えること
- ②利用者の意見(本音)が一定数あること

◆利用者意見の効果的な共有・活用

目標管理

利用者へ施設目標の提示および
利用者からの評価



PDCAサイクルにより
継続的な施設改善につなげる

(5) 施設改善の実践に向けて

- これまでの調査に加えて、さらに施設現場の状況を把握する必要がある
- 具体的にどのような手法・範囲で改善活動を行うのかは、現場で働く職員へのインタビュー等により検討する

施設改善の手法・対象の例

①CS/CE ②ケーススタディ ③表彰(アワード)	×	A 数施設(サンプル的に)
		B 区を限定して区内全施設
		C いい施設(業務がうまく回っている施設)
		D 悪い施設(業務がうまく回っていない施設)
		E 規模が大きい施設
		F 全施設

例えば...

①CS/CE × F 全施設

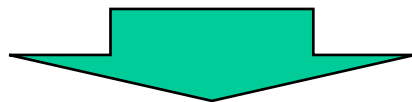
⇒昨年度までの児童館、子育て支援センターでのインタビュー等を活用した手法で進める。

②ケーススタディ × A 数施設

⇒現場で実際に出ている課題を取り上げ、数施設を対象に改善に取り組む。

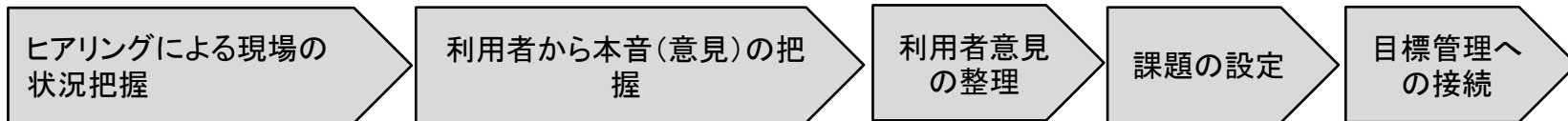
③表彰 × C いい施設

⇒良い取り組みを行っている施設を表彰し、他施設の模範とする。



施設の実態調査を進めるとともに、実際に各施設の現場で働く人を含めた議論を行い、現場職員の事務的負担やモチベーション等を考えながら改善の方向性や手順について検討していく必要がある。

(6) スケジュール



保育園: 指導保育士、園長、保育士へのヒアリング
 放課後児童クラブ: 指定管理者、支援員へのヒアリング

	10月	11月	
施設	保育園: 園長、保育士 放課後児童クラブ: 支援員		現地のヒアリング等の実態調査終了後、 具体的なスケジュール策定
指定管理者	指定管理者		
区所管課	指導保育士		
保育課 こども政策課			
政策改革 本部事務局			

昨年度の本部会議で共有された保育園の課題の検討状況(こども未来部報告)

- お昼寝用お布団を定期的に持ち帰りが必要
- 3歳児以上は主食を各自が持参

お布団

お昼寝用お布団を定期的に持ち帰りが必要

定期的(概ね2週間に一度程度)に
保護者が自宅に持ち帰っている

自家用車の保護者は良いが
自転車や公共交通機関の保護者はたいへん



主食 (3歳児以上)

3歳児以上は主食を各自が持参

