

令和5年度
墨田区立児童館第三者評価報告書

施設名：フレンドリープラザ東向島児童館
(本館・分館)

令和6年2月29日

経営創研株式会社

第三者評価概要

1. 評価実施

- 1) 対象施設 墨田区立フレンドリープラザ東向島児童館（本館・分館）
- 2) 指定管理者 一般財団法人本所賀川記念館
- 3) 評価実施日 令和5年12月20日（水）※現地訪問日
- 4) 評価機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 石井 公一

2. 評価項目と判断基準

この第三者評価は、厚生労働省より公表されている児童館版の「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」で定めている評価項目と評価基準に沿って、評価シートを作成しています。（なお、対象となる児童館は放課後児童クラブを併設しているため、放課後児童クラブガイドラインの重要項目を大項目として追加してあります。）

評価の手順は、指定管理者による自己評価の後に、評価者による評価を行います。

初めに次表の評価基準による「段階の評価」を行い、続いて「評価機関の記入欄」では、評価を判断した根拠、気付いた点などを説明しています。

本評価シートの評価項目は大・中・小項目に分類し、小項目を「s a b c」の4段階で評価し、その結果を基に中項目と大項目を評価しています。（下記参照）

小項目は、タイトルが**丸数字**で始まる部分で、具体的な設問を提示しています。

中項目は、複数の小項目からなるグループで、タイトルが**数字（括弧無し）**で始まる部分です。

大項目は、「Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織」「Ⅱ組織の運営管理」「Ⅲ適切な福祉サービスの実施」「A児童館等の活動に関する事項」「B放課後児童クラブの活動に関する事項」の5項目とします。

小項目の判断基準

判断は業務仕様書・協定書を基準とし、事業計画書を参考に行います。

「s」評価は、「a」評価以上に良い状態で、他施設の模範となる水準

「a」評価は、業務仕様書・協定書を満たした上で、質が良い、量が多い、工夫があるなどの水準

「b」評価は、業務水準書・協定書を満たしている水準

「c」評価は、業務水準書・協定書を満たしていないか、大幅または早急な改善を必要とする水準

中項目の判断基準

「S」評価は、小項目の評価結果が「s」と「a」のみで、**半数以上**が「s」かつ「c」が無い

「A」評価は、小項目の評価結果の**過半数**が「s」または「a」で「c」が無い

「B」評価は、「S」「A」「C」以外

「C」評価は、小項目の評価結果に複数または25%以上の「c」がある

大項目の判断基準

「S」評価は、中項目の評価結果が「S」と「A」のみで、**半数以上**が「S」で「C」が無い

「A」評価は、中項目の評価結果の**過半数**が「S」または「A」で「C」が無い

「B」評価は、「S」「A」「C」以外

「C」評価は、中項目の評価結果に複数の「C」がある

第三者評価結果の概要

評価機関総合コメント

総じて児童館ガイドラインおよび放課後児童クラブガイドラインに基づく適切な管理が行われています。

東向島児童館は、本館と分館(愛称はキラむこ)の2館で構成されています。本館は老朽化に伴う補修工事のため1月4日から3月31日まで休館します。

現地訪問による調査は本館と分館の両施設で行い、評価は両施設を総合的に行いました。

館長は児童館の存在意義を「地域の第三の場所」と定義し、今日の社会情勢や地域特性を踏まえた児童館の役割を果たし、その認知度およびブランド力の向上を図ろうと日々の管理運営に取り組んでいます。

評価すべき点としては、とくに次の3点があげられます。

ひとつ目は年度事業計画をはじめ計画策定を組織的なPDCAマネジメントサイクルのもとで行っていること。職員一人ひとりが担当業務や各種事業を振り返り、課題を導出したうえで、各部門さらに館全体で次年度の改善策を講じています。

ふたつ目は地域との繋がりを大切にした管理運営を行っていること。年3回の頻度で開催する児童館運営協議会(以下、「運営協議会」という)には近隣小学校をはじめ保育園や幼稚園から多くの関係者が参加しています。地域との関係づくりが奏功し、41におよぶ団体と個人にお声がけしています。また、当施設から近隣の民間の学童クラブに声を掛け「連絡協議会」を設立するなど、地域における育成課題の共有とサービス品質の向上に取り組んでいます。

三つ目は関連ガイドラインや子どもの権利条約そして地域の子育て環境に真摯に向き合った管理運営に取り組んでいること。職員は運営コンセプト「子どもが真ん中に」の本質的な理解に努め、子どもの声を「待つ」「見守る」を大切に日々の業務に取り組んでいます。「こども会議」や「館まつり実行委員会」など子どもが主体的かつ自律的に施設運営に関与できる仕組みがあります。「個人情報保護」や「安全管理」も“子どもの権利を守る”という視点から捉えるなどその姿勢は一貫しています。

検討が必要な点としては、基本方針および事業計画や事業報告等の周知があげられます。利用者や区民の知る権利に応えるだけでなく、指定管理者としての取組や考え方を地域に知らせることで、さらに地域からの信頼が高まることでしょう。ホームページ等での「指定管理者明示」とあわせて概要版でもよいので、希望者が閲覧できる環境を整えることをお勧めします。

また、人事管理における人事考課や評価基準のあり方は課題だといえます。職員研修は計画的かつ網羅的に行われているものの、人事考課が人事管理システムとして確立されているとはいえない状況です。法人として目標管理制度(以下、「MBO」という)を導入しているものの、一般的に人事評価を代替するものではありません。あらためて職員のキャリアパスや評価基準等を明確にすることで人材マネジメントに係る恣意性を排除でき、そのメリットは人材確保など多岐にわたると思われれます。

関東大震災でのセツルメント事業を端緒に設立された法人の理念を当施設の管理理念に掲げ、子どもや子育てを取り巻く環境変化を的確に捉えながら、今日の児童館や放課後児童クラブの価値やあるべき姿を追求する姿勢は高く評価できます。これからも地域の様々な資源が当施設を起点に交わり、地域での切れ目のない保育が実現され、子どもや子育て世代にとって「第三の居場所」として、ますます地域に愛される施設になることを期待します。

※本報告書では原則として「放課後児童クラブ」を学童クラブと称して記述しています。

特に評価の高い点

I

- ・法人の経営理念を当施設の運営理念に掲げ、運営コンセプトや管理運営方針さらに重点項目へと展開している点。館長は職員が運営理念を各種事業と関連づけて本質的に理解できるよう支援しています。
- ・館長は「利用者との関わりを深めること」「仕事の効率化を図ること」の両立を課題にあげ、法人内に業務改善と働き方改革を目的とするプロジェクトチームを立ち上げた点。
- ・年度事業計画は単に中期計画から展開するだけでなく、前年度を組織的に振り返り、社会的経済的な環境変化に留意して策定している点。事業一つひとつを丁寧に振り返り、次年度の計画や管理運営の品質向上に活かしています。
- ・部門(児童館と学童クラブ)や職位(リーダーや主任)ごとに会議体があり、それぞれの課題と解決策を協議したのち、全体会議等で当施設としての結論を導いている点。

II

- ・児童館の存在意義を「第三の場所」と定義し、今日の社会情勢や地域特性を踏まえて児童館の役割を明確にし、児童館の認知度とブランド力の向上を図ろうと日々の管理運営に取り組んでいる点。
- ・物価高騰が続くなか、予算執行にあたり費目を一つひとつ細分化して経費縮減に取り組んでいる点。
- ・運営協議会の委員を地域の教育機関や福祉機関など多様な方々から構成し、その招待者は41団体にもおよんでいる点。

III

- ・職員は倫理規定等を記載した「マストブック」を保有し、日々の活動や事業での行動指針としている点。
- ・施設の広報誌は対象者ごと(「乳幼児通信」「児童館だより」「学童クラブだより」「中高生だより」)に毎月発行し、近隣教育機関等に届けるほか、ホームページに掲出するなど当施設の活動を広く周知している点。
- ・利用者視点の運営をつねに心掛け、利用者の意見を「日常の対話」「ご意見箱(リクエストボックス)」「利用者アンケート(年1回)」など多様な経路から収集している点。
- ・苦情やご意見に対しては「主任」が受けつけ、「本部担当者」「館長」が責任者として対応する仕組みとするほか、法人が委託する専門家を「第三者委員」に位置づけた組織体制を構築している点。
- ・運営協議会の委員を務めるPTAや大学等の協力により「防災遠足」や「防災マップの作成」を実施するほか、緊急時に職員が担うべき役割を勤務体制に応じてフロアごとに明確にしている点。

A

- ・「子どもが主役」を掛け声に子どもの参画意欲を引き出す取組が見られる点。イベント企画や利用ルール等を決める際は、まずは子どもたちに考えることを促し、職員は支援者として「待つ」「見守る」姿勢を大切にしています。
- ・本館では建物構造(多層階)に由来する施設特性(死角)に留意し、フロアごとに職員を配置している点。
- ・机の角や柱にコーナーガードを施し、児童館入口前の曲がり角にカーブミラーを敷設するなど施設内外の安全な環境づくりに取り組んでいる点。
- ・乳幼児クラスでは年齢による発育の違いを考慮して年齢別クラスを細かく設定しているほか、児童館での活動を通じて保護者同士が交流できるよう働きかけている点。
- ・「安全管理・危機管理マニュアル」では当施設で生じる危機を「災害」「地震」「火災」「防犯」に分類し、それぞれの対応をフローチャートでわかりやすく示している点。

B

- ・「ランドセル預かり事業」を実施(本館)して待機児童の受け入れに取り組むほか、当施設から近隣の民間学童クラブに声がけして「連絡協議会」を立ち上げ、地域の育成課題の共有ならびに学童保育の品質向上に取り組んでいる点。
- ・保護者に対し、学童クラブでの出来ごとだけでなく、育成目標をはじめ当施設としての考え方もお伝えしようと努めている点。
- ・アレルギー食材を適切に把握するため、おやつ調達の先を一元化するとともに、提供する際は職員2人で「児童一人ひとりのアレルギー」を確認するなど安全管理に取り組んでいる点。

改善を求められる点

- ・基本方針(運営コンセプト)および事業計画や事業報告は利用者や区民に周知することが望ましいといえます。区民の知る権利に応えるだけでなく、指定管理者の取組や考え方を伝えることで、地域からの信頼はさらに高まるものと思われます。
- ・地域や来館者に当施設の指定管理者を明示することが望ましいといえます。たとえばホームページや受付窓口等に「指定管理者名」を掲出してはいかがでしょうか。
- ・職員のキャリアパスや評価基準を明確にした人事システムの構築が求められます。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

■評価すべき点の中において

地域とのつながりを高く評価していただいたことは大変嬉しく思います。年3回の「運営協議会」での情報共有から地域のニーズの把握や、イベントでの協働で互いに助け合う関係が評価に結びついているのではと思います。また当法人の理念「地域に奉仕する」が現場での業務と深くつながっていることを再認識することができます。

■検討が必要な点として

当施設の運営コンセプトと年間行事について、さらなる周知が必要だと感じました。

ホームページ中にも概要版を盛り込んでいくことで、利用者とのさらなる信頼関係構築や来館者増につなげていければと思います。

職員のキャリアパスや評価基準の明確化が弱いと感じられました。

人事考課導入に関しては法人としての継続課題とし、現場において、まずは仕事に対するやりがいを持つ評価を考えていきたいと思っています。それが職員個々の対人援助サービスにおけるスキル向上にもつなげていけるように努力していきます。

■今後の目標という点で

児童館の存在意義についてブランド力の向上を今後も図っていきたい。それは児童館の認知度をあげていくだけではなく、従事する職員がこの仕事の魅力さと誇りをもってほしいからです。そしてこの人格交流から自分自身も成長できることのすばらしさを発信できればと思っています。0歳から18歳、大人も含めて切れ目なく関わりが持てる、かつ誰もが気軽に利用できる居場所であることをまだ児童館を知らない方にもアピールしていきたいです。

大項目評価の概要

I 福祉サービスの基本方針と組織	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念「隣人愛の精神に立つ」「地域住民・児童に奉仕する」「平和を大切にする」を当施設の運営理念に掲げています。全体会議等では館長が運営理念を各種事業の実施目的と関連づけて説明するなど、職員の本質的な理解を促しています。また、運営協議会や学童クラブ保護者会等では管理運営に対する指定管理者の考え方を伝えています。 ・区や都が行う研修に積極的に参加して、児童館や学童クラブを取り巻く社会的な環境変化やニーズの把握に努めています。地域の民間学童クラブとの積極的な連携を図り、地域の育成課題の共有と学童クラブの質的向上に取り組んでいます。 ・館長は「利用者との関わりを深めること」「仕事の効率化を図ること」の両立を課題にあげ、法人内に業務改善と働き方改革を目的とするプロジェクトチームを立ち上げました。 ・年度事業計画や各種計画を策定する際は組織的な PDCA マネジメントサイクルのもとで行っています。職員一人ひとりが担当業務や各種事業を振り返り、課題を導出しています。各部門会議を経たのち、当施設全体で次年度の改善策を講じています。年度事業報告書には事業ごとに「評価」が示されています。 ・児童館運営協議会は、地域の教育機関や福祉機関さらに町会等から多様な委員で構成しています。事業計画や事業報告は運営協議会を通じて地域に周知されているともいえますが、利用者や区民の知る権利にも応えることが望ましいといえます。まずは概要版でもよいので、希望者に対し事業計画や事業報告を閲覧できる環境を提供することをお勧めします。 	

II 組織の運営管理	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長は児童館の存在意義を「第三の場所」と定義し、今日の社会情勢や地域特性を踏まえ児童館の役割を明確にし、児童館の認知度とブランド力の向上を図ろうと日々の管理運営に取り組んでいます。 ・人材教育において館長は職員一人ひとりが自律的に成長していけるよう、気づきを促し見守る姿勢を大切にされたマネジメントを行っています。 ・業務改善と働き方改革を推進する法人のプロジェクトチームは館長の提言により立ち上げました。 ・物価高騰を踏まえ、予算執行に際して費目を一つひとつ細分化することで経費管理の強化を図っています。 ・年 2 回行う職員の個別面談では、館長から就労に係る意向を確認し、職員の働きやすい環境づくりに配慮しています。法人として「目標管理(MBO)」を導入し、職員一人ひとりの成長と課題に応じた助言を心掛けています。なお、絶対評価による人事考課は行われていません。法人でのキャリアパスを示し、明確な評価基準による人事考課を確立することが望まれます。 ・職員研修は「基本知識研修」「法人理念研修」「スキルアップ研修」の 3 体系により、年間計画に基づいて実施しています。加えて都児連や区が主催する研修にも積極的に参加しています。 ・ホームページに施設の利用方法やお知らせ等の情報を掲出しています。ホームページから「個人登録用紙」や「児童館だより」をダウンロードすることも可能です。施設の広報誌「児童館だより」は近隣小学校に全校配布、中高生向け「フレンズ」は近隣 3 つの高校に校内での掲示を依頼しています。 ・運営協議会は地域の教育や福祉関係から多様な方々から構成し、当施設の管理運営に対し地域から様々な意見や助言を求めています。地道な地域との関係づくりが奏功し、招待先は 41 団体に広がりました。「館まつり」の協力団体も増加傾向にあり現在は 20 団体となっています。「安全マップ事業」は運営協議会の委員でもある PTA の協力を得て「学童クラブ活動」として実施しました。 ・ボランティア活動は、近隣の高齢者と卒業生に呼びかけています。小学生が実行委員として企画する「館まつり」では大学生や社会人からも多くの支援があります。 ・「子育て総合支援センター」とはケース事案、「すみだスクールサポートセンター」とは生徒の居場所づくりと登校扱いに係る情報共有で連携しています。 	

Ⅲ適切な福祉サービスの実施	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人倫理規程に「子どもの人格・人権の尊重」が示されています。職員は倫理規定等を掲載した「マストブック」を保有し、日々の管理運営や事業を企画する際の指針としています。 ・個人情報の保護や利用者のプライバシーの保護を「子ども(利用者)に最善の利益を提供する方策」のひとつに位置づけています。 ・施設の広報誌は対象者別(「乳幼児通信」「児童館だより」「学童クラブだより」「中高生だより」)に毎月発行しています。これらを近隣の教育施設や福祉施設に届けるほか、ホームページに掲載することで施設の利用方法や事業案内を広く周知しています。 ・学童クラブからの情報は、学童配信サービスを用いて一斉配信にて行っています。保護者との個別連絡は原則として連絡帳を用いて行っています。 ・利用者の声を大切に管理運営を行っています。利用者の声は「日常の対話」「ご意見箱」「利用者との対話」から幅広く収集しています。 ・「子どもの参画」を重視しています。高校生の宿泊イベントは利用者の声をきっかけに企画しました。 ・苦情やご意見は「主任」が受けつけ、「本部担当者」「館長」が責任者として対応する仕組みとしています。さらに、法人が委託する専門家を「第三者委員」に位置づけた組織体制を構築しています。 ・安全管理・危機管理マニュアルは「児童館運営マニュアル」と一体的にまとめています。施設で起こり得る危機を「災害」「地震」「火災」「防犯」に分類し、それぞれ対応方法をフローチャートでわかりやすく示しています。区の方針により来年度からの作成が義務づけられている「安全計画」を自主的に策定しました。避難訓練は毎月テーマ(地震、火事、自然災害など)を設定し、利用者も参加して実施しています。うち 2 回は消防計画に基づく訓練とし、消防署に届出をしています。運営協議会の委員を務める PTA や近隣大学の協力により「防災遠足」や「防災マップの作成」を実施しています。緊急時当日の勤務体制に応じた円滑な避難誘導ができるよう、フロアごとに職員の役割を定めています。 ・心理相談員と年 6 回の訪問時に見守りが必要な児童の継続的な情報共有を行い、必要に応じて助言を求めています。 	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・児童館ガイドラインが求める「①拠点性」「②多機能性」「③地域性」をつねに意識して管理運営に取り組んでいます。児童館に期待される価値を「子どもの第三の居場所」と捉え、子どもたちがいつでも気兼ねなく訪れることができる施設を目指しています。 ・「子どもが主役」を掛け声に子どもの参画意欲を引き出すよう努めています。イベント企画やルールを決める際は、まずは子どもたちに意見を求め、職員は支援者として「待つ」「見守る」姿勢を大切にしています。 ・小学生以上は年代別に利用時間帯を区切らず異年齢同士が交流できる場としています。年齢や体力により優劣の差異が大きく生じる遊びでは、異年齢同士の話し合いを勧め子どもたち自身で対策を考えるよう働きかけています。 ・本館は建物構造(多層階)に起因する施設特性(死角)を踏まえて、フロアごとに職員を配置しています。机の角や柱にはコーナーガードを施し、児童館入口前の曲がり角にはカーブミラーを敷設するなど館内外の安全な環境づくりに取り組んでいます。 ・乳幼児クラスでは、年齢による発育の違いを考慮して年齢別クラスを細かく設定しています。職員は児童館での活動を通じて保護者同士が交流できるよう働きかけています。 ・近隣の保育園や公園で移動児童館を開催しています。前者は運営協議会に参加する委員の協力を得て開催しています。 ・地域資源との関わりを継続的に強化しています。「すみだをめぐる事業」では地域の銭湯を訪れるなど地域事業者の協力を得て実施しています。事業を通じて地域の様々な経済主体との関わりを築くとともに、地域に施設の役割を伝えることにも留意しています。 ・衛生管理は清掃を細めに行うことから始めています。コロナ禍では手洗いの徹底、アルコールによる手指消毒、換気とソーシャルディスタンスの確保を図りました。ノロウイルス対策として、各館(本館では各フロア)に嘔吐処理キットを用意し、職員は研修で使い方を理解しています。 	

B 放課後児童クラブの活動に関する事項	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員は全員が放課後児童支援員の資格保有者です。子どもたちに一方的に「教える」「伝える」のではなく、「待つ」「見守る」ことを大切にしながら、一人ひとりの主体性や自律性を引き出すよう努めています。 ・近隣保育園での移動児童館や事前体験会等を通じ、児童館とあわせて学童クラブの認知度向上を積極的に図っています。 ・子どもの出欠席の確認は原則として連絡帳で行いますが、急なお知らせが必要な場合はメールでやり取りすることもあります。学童クラブからの情報発信は、専用システムを用いて一斉配信します。 ・子どもの気になる様子や言動がみられた場合は、適宜学校と連携し、状況の共有と原因の把握等に努めています。 ・子どもにとって学童クラブが放課後の安全な居場所であり、生活の場ともなり得るよう、事業目標を踏まえ1日の流れ(「遊び」「学習」「おやつ」「自由時間」等)を明確にしています。本館では待機児童の解消を目指し「ランドセル預かり事業」を実施しています。また、当施設から民間学童クラブに声を掛け「連絡協議会」を立ち上げました。地域の育成課題の共有を図るとともに学童クラブの品質向上に取り組んでいます。 ・年間の部門目標に基づき月次の育成目標を設定しています。部門目標や育成目標、学童クラブの考え方や取組は学童クラブ説明会や保護者会を通じて保護者にも伝えていきます。地域の子どもの安全な居場所づくりと待機児童問題の解消を目指して希望者を積極的に受け入れています。 ・運営コンセプト「子どもを真ん中に」を具現化するため「こども会議」をはじめ子ども同士が利用ルールや事業内容を話し合える機会を設けています。様々なテーマで子ども同士が話し合うことで、一人ひとりの参画意識や責任感の醸成を支援しています。 ・おやつは「おやつ提供マニュアル」に基づいて提供しています。おやつは嗜好性や内容が偏らないよう「週間おやつ表」で管理しています。アレルギー食材を適切に把握するため、原則としておよつの調達先を一元化し、提供する際は職員2人で確認するなど安全管理に取り組んでいます。 ・年3回の保護者会では年間の部門目標、月次での育成目標、学童クラブの考え方や取組や子どもたちの学童クラブでの過ごし方を伝えています。保護者との面談は年1回を必須とするほか、「稲刈り体験」をはじめ、親子で参加できる事業やイベントの提供にも取り組んでいます。 	

墨田区立児童館 評価結果一覧表

	自己評価	第三者評価
I 福祉サービスの基本方針と組織	B	A
1 理念・基本方針	A	A
(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	a
2 経営状況の把握	B	A
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	a
② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	s
3 事業計画の策定	A	A
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	a
② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	s
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a	s
② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a	b
4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	B	A
(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
① 児童館(放課後児童クラブ)活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	a
② 評価の結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b	a
II 組織の運営管理	A	A
1 管理者の責任とリーダーシップ	B	A
(1) 管理者の責任が明確にされている。		
① 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a	a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	b	b
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 児童館(放課後児童クラブ)活動の質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	b	a
② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a	a
2 福祉人材の確保・育成	A	A
(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a	a
② 総合的な人事管理が行われている。	b	b
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	a	a
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	a
② 職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。	a	a
③ 職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。	b	a
(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
① 実習生等の児童館(放課後児童クラブ)活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	a

3 運営の透明性の確保	A	B
(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a	b
② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組(モニタリング等)が行われている。	a	a
4 地域との交流、地域貢献	A	A
(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	a
② ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a	a
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
児童館(放課後児童クラブ)として必要な社会資源を明確にし、関係機関(墨田区、児童		
① 相談所、子育て総合支援センター、要保護児童対策地域協議会)等との連携が適切に行われている。	a	a
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a	s
② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a	a

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	A	A
1 利用者本位の福祉サービス	A	A
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
① 利用者を尊重した児童館(放課後児童クラブ)活動について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	a
② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館(放課後児童クラブ)活動が行われている。	a	a
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。		
① 利用希望者に対して児童館(放課後児童クラブ)を利用するために必要な情報を積極的に提供している。	a	a
② 児童館(放課後児童クラブ)活動の開始・変更にあたり利用者にわかりやすく説明している。	a	a
(3) 利用者満足の向上に努めている。		
① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a	a
(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a	a
② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a	a
③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	a
(5) 安心・安全な福祉サービス提供のための組織的な取組が行われている。		
① 安心・安全な児童館(放課後児童クラブ)活動の提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	a
② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	a
③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b	a
2 福祉サービスの質の確保	A	A
(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
① 児童館(放課後児童クラブ)活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。	a	a
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	a
(2)適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
① 個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画を適切に策定している。	a	a
② 定期的に個別の援助計画の評価・見直しを行っている。	a	a
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
① 児童館(放課後児童クラブ)活動の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有されている。	a	a
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	b

A 児童館等の活動に関する事項(小型児童館・児童センター用付加項目)		A	A
1 児童館の施設特性		A	A
①	施設の基本特性が児童館の理念と目的に基づいて設定されている。	a	a
②	児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。	a	a
③	子どもの権利を保障するための取組が徹底されている。	a	a
2 遊びによる子供の育成		A	A
①	子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。	b	a
②	子ども自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。	a	a
③	子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるようにしている。	a	a
3 子どもの居場所の提供		A	A
①	子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるよう環境づくりや援助を行っている。	a	a
②	中・高校生世代の利用に対する援助がある。	a	a
4 子どもの意見の尊重		A	A
①	子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。	a	a
②	子どもの意見が運営や活動に反映されている。	a	a
5 配慮を必要とする子どもへの対応		B	A
①	配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。	b	a
②	子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取って支援を行っている。	a	a
6 子育て支援の実施		B	A
①	保護者の子育て支援を行っている。	a	a
②	保護者と協力して乳幼児支援を行っている。	b	a
7 地域の健全育成の環境づくり		A	A
①	地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。	a	a
8 ボランティア等の育成と活動支援		A	A
①	子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。	a	a
9 子どもの安全対策・衛生管理		A	A
①	子どもの安全対策・衛生管理を行っている。	a	a
10 学校・地域との連携		A	A
①	学校・地域との連携を行っている。	a	a
②	運営協議会が設置され、機能している。	a	a

B 放課後児童クラブの活動に関する事項	A	A
1 育成支援の内容	A	A
(1) 放課後児童クラブにおける育成支援の基本		
① 子どもが放課後児童クラブに自ら進んで通い続けられるように援助している。	a	a
② 子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	a	a
③ 子どもの安全や生活の連続性を保障している。	a	a
(2) 子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援		
① 子どもが安心して過ごせる生活の場となるよう工夫している。	a	a
② 子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるように援助している。	a	a
③ 日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	a	a
④ 子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように援助している。	b	a
⑤ 子ども同士の関係を豊かに作りだせるように援助している。	a	a
⑥ 子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	b	a
(3) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援		
① 障がいのある子どもの受入れの考え方を理解し、可能な限り受入れに努めている。	b	b
② 障がいのある子どもの育成支援に当たっての留意点を理解し、育成を支援している。	a	a
③ 特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。	a	a
(4) 適切なおやつや食事の提供		
① 放課後の時間帯に栄養面や活力面から必要とされるおやつを適切に提供している。	a	a
② おやつや食事提供時の食物アレルギー事故、窒息事故等を防止するための対応を行っている。	a	a
③ おやつや食事に関する衛生管理を適切に行っている。	a	b
(5) 安全と衛生の確保		
① 子どもの安全に関する環境を整備している。	a	a
② 衛生に関する環境を整備している。	a	a
2 保護者・学校との連携	B	A
(1) 保護者との連携		
① 保護者との協力関係を構築している。	a	a
(2) 学校との連携		
① 学校との連携を図り、子どもの生活の連続性を保障している。	b	a
3 子どもの権利擁護	A	A
(1) 子どもの権利擁護		
① 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a	a
② 子どもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a	a

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
児童館第三者評価 共通評価基準			
I 福祉サービスの基本方針と組織		B	A
I-1 理念・基本方針		A	A
I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。			
① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。		a	a
指定管理者 記入欄	理念については、事務所内に掲示するとともに、法人内の各種研修においても、必ずミッション研修を導入し、理念の大切さを学んでいる。 基本方針については、もともとある法人の事業方針をさらにわかりやすく砕き、子育て支援事業、児童館事業、学童クラブ事業に区分し、目標を設定した。この目標に沿って、利用者との関わるよう法人全体で周知している。		
評価機関 記入欄	①法人の経営理念「隣人愛の精神に立つ」「地域住民・児童に奉仕する」「平和を大切にする」を当施設の運営理念に掲げています。運営理念は:現指定管理期間の運営コンセプトや管理運営方針、さらには重点項目へと展開しています。館長はこれらが単なる掛け声とならないよう、全体会議等を通じて運営理念と各種事業の目的を関連づけながら職員の本質的な理解を促しています。また、運営協議会や学童クラブ保護者会では指定管理者の方針や考え方や取組を伝えています。		
I-2 経営状況の把握		B	A
I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。		a	a
② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。		b	s
指定管理者 記入欄	①新型コロナウイルス感染症が5類になったことで、感染症対策が緩和され、コロナ前の通常運営に戻つつあることを認識し、運営にあたっている。 ②経営課題として、縮小されていた事業を急激に通常に戻すことで職員の個々の仕事量の増加が職員のメンタルに直に響くことが生じている。管理職はこの状況を的確に把握し、徐々に事業を増やしていく、事例を挙げるならば、キャンプ事業はデイキャンプで慣れていき、その後1泊の行事を導入する。飲食を伴う事業も少しずつ導入していくなど。		
評価機関 記入欄	①区や都が行う研修に積極的に参加し、児童館や学童クラブを取り巻く社会的な環境変化やニーズの把握に努めています。近隣の民間学童クラブと積極的に連携を図り、地域の育成課題の共有と学童クラブの質的向上に取り組んでいます。新型コロナウイルス問題(以下、「コロナ禍」という)が「利用者同士の交流機会の減少」「職員が利用者に関わる機会の減少」をもたらしたと結論し、新型コロナウイルス感染症が5類となった今年度は、とくに利用者同士の交流促進と職員による利用者との関わりを深化させることを重視した管理運営に取り組んでいます。 ②館長は「利用者との関わりを深めること」「仕事の効率化を図ること」の両立を当面の重点課題にあげ、法人に業務改善と働き方改革を目的とするプロジェクトチームを立ち上げました。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
I-3 事業計画の策定		A	A
1-3-(1) 中・長期なビジョンと計画が明確にされている。			
①	中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	a
②	中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	s
指定管理者 記入欄	①指定管理5か年の運営コンセプト「子どもを真ん中に家庭と地域につながり、広がる」を重点におき、計画を策定している。 ②上記のコンセプトがどの程度、実行できたかを年度末に振り返り、次年度の計画策定に生かしている。		
評価機関 記入欄	①応募時事業計画書を当施設の中期計画と位置づけています。中期計画には法人理念でもある運営理念を掲げ、現指定管理期間の運営コンセプト(子どもを真ん中)、管理運営方針さらには重点項目に展開するとともに、具体的な事業や取組を体系的に示しています。 ②年度事業計画の策定は中期計画を踏まえ、リーダーを中心に部門(学童、中高生、乳幼児)ごとに振り返るとともに社会的経済的な環境変化に留意しながら策定しています。令和5年度の事業計画は、「コロナ禍による影響下から日常に戻していく移行期間」「働き方改革をより推進する1年」と位置づけ策定しました。		
1-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。			
①	事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a	s
②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	a	b
指定管理者 記入欄	①事業については、一つひとつ報告書を作成し、評価・見直しを実行している。その行事評価を会議等で部門あるいは全体会議で周知している。年度後半にリーダー以上で組織し、次年度の計画を策定している。 ②利用者への周知としては、年3回実施される児童館運営協議会(地域の関係施設、団体、保護者等を招いた運営協議会)にて配布し、共有することで理解を促している。		
評価機関 記入欄	①事業報告書に各種事業ごとの「評価」を示しています。事業一つひとつを組織的かつ丁寧に振り返り、次年度の改善に活かしている点は高く評価できます。問題解決は、「ロジックツリー」等の技法を用いて問題点や課題を特定するなど工夫して取り組んでいます。 ②運営協議会は、地域の教育機関や福祉機関さらに町会などから多様な委員で構成しています。事業計画や事業報告等は運営協議会を通じて地域に報告しているといえますが、利用者や区民の知る権利にも応える必要があります。事業計画や事業報告書には指定管理者の考え方や取組がわかりやすく示されています。まずは概要版でもよいので希望者が閲覧できる環境としておくことをお勧めします。利用者や区民に指定管理者の取組や考え方を伝えることで地域からの信頼感は一層に増すものと思われます。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組		B	A
I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。			
①	児童館(放課後児童クラブ)活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	a
②	評価の結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b	a
指定管理者 記入欄	①児童館部門、学童クラブ部門、リーダー部門、主任部門等で、会議がもたれそのなかで研修ならびに学習会を実施している。そこで出た課題や今後に生かす取り組みを実践している。 ②上記で出た課題を共有し、実際に取り組んだことを、実践報告として次回の研修会等で発表している。課題の克服のみではなく、組織的に「気づき」の部分が専門職として不足していること、職員間での日常のコミュニケーションスキルが大きな課題としてとりあげ、今後の計画的な改善策として取り入れていく予定です。		
評価機関 記入欄	①部門別(児童館と学童クラブ)と職階別(リーダーや主任)の会議体があり、それぞれの課題に応じた解決策を協議しています。全体会議(月1回)では部門横断的な情報共有を図るとともに、当施設全体の課題共有とその解決策を話し合っています。 ②事業一つひとつを組織的に振り返り、PDCAマネジメントサイクルに基づく事業改善や管理運営の品質向上を図っています。前年度に課題として掲げた「気づきによる日常のコミュニケーションスキルの向上」への取組が奏功し、職員が利用者の小さな変化に気づき、必要な福祉資源に繋ぐことができました。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
児童館第三者評価 共通評価基準			
II 組織の運営管理		A	A
II-1 管理者の責任とリーダーシップ		B	A
II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
	① 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	a	a
	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	b	b
指定管理者 記入欄	①職務分掌にて役割を明確化している。専門職としてここは最低限意識してほしいことを全体会議で表明した。そのなかで管理職の姿勢として、トップダウンはせず、変える部分は全体に取り上げる方針をとっている。 ②就業規則や児童館ガイドライン等は昨年度に引き続き重視しているが、そもそもの指定管理に基づく仕様書や協定書を再度読み込む必要性を感じている。特に財政援助団体で指摘を受けた部分もあるので、法人全体で再度読み込む必要性がある。		
評価機関 記入欄	①館長は児童館の存在意義を「第三の場所」と定義し、今日の社会情勢や地域特性を踏まえた児童館の役割を果たすとともに、児童館の認知度およびブランド力の向上を図ろうと日々の管理運営に取り組んでいます。人材育成では職員が自律的に成長していけるよう、気づきを促すマネジメントを大切にしています。 ②管理職（主任以上の職位）が率先して法令遵守の範を示しています。財政援助団体を対象とした監査での指摘事項は適切に対処しました。予算との兼ね合いからすぐに対応できなかった一部の電気機器の補修作業は令和6年1月からの改修工事に対応することを区と確認しています。		
II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
	① 児童館（放課後児童クラブ）活動の質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	b	a
	② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a	a
指定管理者 記入欄	①評価をあえてbとしたのは、現場にあまり口を挟まないようにしている。それは、それぞれの現場の職員や役職の職員に責任を持たせたいという思想のもと。 ②全体を通して改善されてない部分では、主任会で問題提起をしているとともに法人館長会で指摘をしている。そこから質の向上に向けた研修案を取り上げている。		
評価機関 記入欄	①館長は職員の成長こそが当施設の品質向上につながることを確信し、日々職員と向き合っています。職員一人ひとりの強みと課題を把握するとともに、職員の利用者への関わりを意識的に観察し、適切な距離感を測りながら必要な助言を行っています。 ②館長は業務改善と働き方改革の推進を目的とする法人のプロジェクトチームを立ち上げました。コロナ禍の影響で職員の利用者に関わる機会が損なわれたことを重く受け止め、法人主催の「リーダー研修」では自らが講師となり利用者との関わりをテーマに研修を行いました。物価高騰のなか予算執行に際しては費目を細分化することで経費管理の強化に努めています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
II-2 福祉人材の確保・養成		A	A
II-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。			
①	必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	a	a
②	総合的な人事管理が行われている。	b	b
指定管理者 記入欄	①法人として卒業した学校への派遣、教育実習等の積極的導入を図っている。また就職に向けた施設見学会を定期的実施し、人材確保に努めている。定着という部分では、キャリアパスが不確定。 ②人事考課の導入の議論があるが、確立されていない。職員の評価は各館管理職の私見に頼っている。ハラスメントが社会的に厳しくなっている現状、管理職として下手な言葉が使えない。		
評価機関 記入欄	①人手不足が社会問題となるなか、人材確保においては職員による出身校訪問、各種学校の教育実習の積極的な受け入れ、就職希望者に対する施設見学会の定期開催など様々な取組を行っています。館長と職員による年2回の個別面談では、一人ひとりの就労（勤務地および勤務時間）に係る意向を確認し、少しでも働きやすい環境が提供できるよう配慮しています。 ②館長は年2回の個別面談を通じて職員の目標を確認し、必要な助言を行っています。ただし、法人として絶対評価による人事考課は行われておらず、職員のキャリアパスも明瞭とはいえません。今日は若年者ほど「自らの成長の実感」「評価の納得性」「働きやすさ」をやり甲斐として求める傾向があるといわれています。法人としてキャリアパスを示すとともに、明確な評価基準を確立してはいかがでしょうか。		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
①	職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	a
指定管理者 記入欄	①定期的に職員面談を実施し、評価や意向を把握している。 法人本部より、ほぼ決まった職員の残業取得率が高いと指摘を受け、現在、働き方改革として残業を少なくする仕事の仕方を法人全体で考えている。 一番は児童館という仕事にブランド力をつけたいと思っている。		
評価機関 記入欄	①年2回の個別面談では、館長と職員が今後の成長に向けた課題を共有するとともに、就労（勤務地や勤務時間）に係る意向を確認しています。法人に確立された人事評価システムはないものの、館長は目標管理シートを用いて職員と向き合い、一人ひとりの個性にあわせて成長を支援しています。個別面談では対話的な雰囲気を中心けるとともに、当施設が目指す“あるべき姿”や児童館（学童クラブ）に求められる社会的な意義や役割を伝えています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	a
②	職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。	a	a
③	職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。	b	a
指定管理者 記入欄	①法人として年代別、経験別の研修は実施しているが、そのなかでの特に中堅職員やリーダークラスで習熟度に大きな差を全体的に感じる。実際、現場でのOJTでは限界も感じる。 ②上記に挙げた中堅層の研修計画は見直しが必要。 ③研修の種類として、法人内、または全くな別の組織への交換研修も視野に入れた機会を増やすのも案として取り上げていきたい。		
評価機関 記入欄	①館長は職員が自律的に成長していけるよう、気づきを促し見守る姿勢を大切に人事マネジメントを心掛けています。各部門では職域特性を踏まえて主任またはリーダーがOJT(職場内教育訓練)による職員の育成に取り組んでいます。法人として「目標管理(MBO)」を導入しており、「目標管理シート」は「新人対象」「一般職対象」「リーダー職対象」ごとに用意されています。館長は自身が持つ他施設での経験を織り交ぜながら、職員一人ひとりの成長と課題に応じた助言を行っています。 ②法人の職員研修は「基本知識研修」「法人理念研修」「スキルアップ研修」の3体系からなり、年間計画に基づき実施しています。創立者を同じくする別法人との合同研修を行うこともあります。 ③職員は法人が提供する職員研修に加え、都児連や区が主催する研修にも積極的に参加しています。研修テーマや実施内容によっては職員研修を施設内で行うなど、職員が参加しやすい環境となるよう留意しています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
II-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。			
①	実習生等の児童館(放課後児童クラブ)活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	a
指定管理者 記入欄	積極的に受け入れを行っている。実習受け入れ担当者を配置し、学校とも連携を図っている。受け入れマニュアルが存在し、振り返りの時間を設け評価、反省している。学校や家庭ではない第3の居場所としての専門職としてのあり方やこの仕事の魅力を学生に伝えている。		
評価機関 記入欄	①実習生等の受け入れに係るマニュアル(実習生受け入れマニュアル)を整備しています。実習生の受け入れに際しては、副館長を担当者に任命しています、実習に係る責任の所在を明確にすることで、実習生に安心して参加できる環境を提供しています。部門ごとに職員が実習生に丁寧に向き合うよう努めています。実習生の多くは福祉や看護の専門学校から区を介して申し入れがあります。中学生の職場体験は、毎年4~5校(1校あたり6~8名)を受け入れています。		

II-3 運営の透明性の確保		A	B
II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
①	運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	a	b
②	公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組(モニタリング等)が行われている。	a	a
指定管理者 記入欄	①館の窓口での情報だけではなく、ホームページ上での情報公開をしている。さらに墨田区内の関係施設や学校等に児童館だよりを配布している。また館内には、子どもや保護者に関する他施設のイベントチラシを置いている。 ②区の仕様書、協定書に定めにある通り、児童館の行事や来館者数などの報告書を月1回モニタリングとして提出している。		
評価機関 記入欄	①ホームページに施設の利用方法や事業案内を掲出しています。ホームページから「個人登録用紙」や「児童館だより」をダウンロードすることも可能です。当施設の広報誌「児童館だより」は、第三寺島小学校と曳舟小学校に全校配布、中高生向け「フレンズ」は墨田川高校、本所高校、日本橋高校に校内掲示を依頼しています。事業計画や事業報告書には指定管理者の考え方や取組がわかりやすく示されています。利用者や区民の知る権利に応えるためだけでなく、指定管理者の考えや取組を地域に伝えることが可能です。まずは概要版でもよいので希望者が閲覧できる環境とすることをお勧めします。地域からの信頼がさらに高まるものと思われれます。 ②年度報告書や月次報告書には仕様書等に示された内容が適切に記載されています。区が実施するモニタリングでの指摘事項は適切に対応しました。運営協議会の委員は地域の教育機関や福祉機関をはじめ多様な方々から構成しています。地域との関係づくりを重視した管理運営が奏功し、今では招待先は41団体に広がりました。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
II-4 地域との交流、地域貢献		A	A
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
①	利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	a
②	ボランティア等の受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a	a
指定管理者記入欄	①年3回行われる館運営協議会において地域活動をテーマにした情報交換をすることで、互いに協力体制を構築している。具体的には、館まつりへの協力依頼、近隣の学童クラブ連絡会、各自治会主催まつり行事の協力、学校PTA主催行事への協力、向島ケア会議への協力、大学機関との連携など。 ②ボランティアも積極的に受け入れをしています。職員で担当者を立て、登録方法などを確立して来館してもらう。		
評価機関記入欄	①運営協議会の委員は、近隣小中学校の校長やPTA、保育園の園長、民生委員や青少年委員、町会など多彩な方々から構成しています。運営協議会は年3回（年度始め、9月の館まつり、年度末）の開催とし、当施設からの情報発信だけでなく、参加者がそれぞれの立場から活動状況を共有できる時間も設けています。41団体にも及ぶ招待団体があることで、運営協議会が地域の教育や福祉に携わる方々の情報共有の場として機能しつつあります。館まつりの協力団体も増加傾向にあり、直近の開催では20団体が参加しました。「安全マップ事業」は運営協議会の委員でもあるPTA等の協力を得て「学童クラブ活動」として行いました。「防災遠足」では芝浦工業大学や向島ケアセンターの協力を得て、近隣避難所や危険な場所等を確認しました。 ②ボランティア活動は、近隣在住の高齢者（主に登録者）や卒業生に呼びかけています。小学生が実行委員として開催する「館まつり」では、中学生をはじめ大学生や社会人の応援があります。		
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①	児童館（放課後児童クラブ）として必要な社会資源を明確にし、関係機関（墨田区、児童相談所、子育て総合支援センター、要保護児童対策地域協議会）等との連携が適切に行われている。	a	a
指定管理者記入欄	怪我（通院があった怪我）や苦情があった場合は区に報告をしている（事故報告書）。特に相談が多い子育て総合支援センターについては、ケース事案が発生した場合、こまめに連携をしている。最近では不登校対策として「すみだスクールサポートセンター」とも連携をしている。		
評価機関記入欄	①「子育て総合支援センター」とはケース事案、「すみだスクールサポートセンター」とは主に生徒の居場所づくりと登校扱いに係る情報共有で連携しています。昨年度は当事者自身が認識できていなかった問題に職員が気づき、必要かつ適切な福祉資源に繋ぐことができました。		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
①	地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	a	s
②	地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a	a
指定管理者記入欄	①一番の取組としては、各部署やプログラムの中で日常から利用者に声をかけることを重要視している。また毎年実施する利用者アンケートで得る意見や要望等でもニーズを把握している。 ②地域の活性化を目指し、近隣地域の方と楽しむまつり行事開催や防災を意識した防災遠足の実施、さらには都会ではなかなかできない農業体験等、館外に出た幅広い事業を展開している。		
評価機関記入欄	①地域の福祉ニーズは運営協議会でのご意見、日常的な利用者との対話、利用者アンケートやご意見箱等から幅広く把握し、都度、必要な対策を講じています。当施設から近隣の民間学童クラブに声をかけ「連絡協議会」を設立しました。地域における様々な課題を共有し、地域をあげて学童クラブの品質向上に取り組む活動として高く評価できます。 ②主に部屋の貸し出しを通じて近隣教育機関や地域活動を支援しています。前者においては主に墨田高校の吹奏楽部やダンス部の利用があります。近隣の公の施設との連携による福祉事業にも積極的で、地域の子育て支援を目的に「ひきふね図書館」との連携事業があります。「食育」と親子の触れ合いを兼ねて、千葉県多古町の協力を得て行う農業体験（多古米の田植えと稲刈り）は参加者から好評です。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
児童館第三者評価 共通評価基準			
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施		A	A
Ⅲ-1 利用者本位のサービス		A	A
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
①	利用者を尊重した児童館(放課後児童クラブ)活動について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	a
②	利用者のプライバシー保護に配慮した児童館(放課後児童クラブ)活動が行われている。	a	a
指定管理者 記入欄	①法人の倫理要項の中にも「子どもの人格・人権の尊重」と記してある。個人が持つマストブックに挟んでいる。ここでいう子どもは利用者にも結びついている。また子ども(利用者)の最善の利益を追求し、誰のために業務をしているのかを全体会では管理職から投げかけている。 ②年度はじめに個人情報保護・情報セキュリティの館内研修を実施しており、個人情報を第三者に開示しない、守秘義務の原則に沿って運営している。例えば学童クラブ室には誕生表が掲示してあるが、その部屋を学童クラブ以外で使用する場合は情報を隠す。個人情報は鍵のかかるロッカーで保管することを徹底している。		
評価機関 記入欄	①法人倫理要項に「子どもの人格・人権の尊重」が示されています。職員は倫理規定等を記載した「マストブック」を保有し、日々の管理運営や事業を企画する際の指針としています。館長は児童館や学童クラブの社会的意義や役割を大切にしており、日常の管理運営や事業目的とその背景を運営理念等に照らして職員に伝えるよう努めています。 ②区の個人情報保護条例の廃止に伴い、個人情報保護法に基づき個人情報を管理しています。個人情報の保護や利用者のプライバシーの保護を「子ども(利用者)に最善の利益を提供する方策のひとつ」に位置づけて取り組んでいます。記録用写真を撮影する際は保護者に事前確認をするなど配慮しています。「説明会参加者アンケート」(学童クラブ)に個人情報の取得目的が明示されていること、ホームページ(乳幼児親子向け活動web予約ページ)に法人の個人情報保護規程が掲出されていることを確認しました。職員に対し「個人情報・情報セキュリティ研修」への参加やメール送信時に上席者に同報することを義務づけるなど、情報管理に係る職員の意識啓発に取り組んでいます。		
Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。			
①	利用希望者に対して児童館(放課後児童クラブ)を利用するために必要な情報を積極的に提供している。	a	a
②	児童館(放課後児童クラブ)活動の開始・変更にあたり利用者にわかりやすく説明している。	a	a
指定管理者 記入欄	①毎月の児童館だよりや学童クラブだよりの提供やホームページでも館の案内や事業紹介を公開している。さらに初めて児童館を利用する方に対しても職員から細かな利用方法について説明、案内をしている。 ②特に学童クラブ入会にあたり、入会決定者には、利用説明会を実施、さらに入会のしおりを配布し説明している。利用方法の変更についてもホームページでお知らせする他、学童クラブについては配信メールを活用し、情報を提供している。		
評価機関 記入欄	①施設の広報誌は対象者ごと(「乳幼児通信」「児童館だより」「学童クラブだより」「中高生だより」)に毎月発行しています。これらは近隣の教育機関に届けるほか、ホームページに掲出して施設の利用方法や事業案内を周知しています。いずれもホームページからダウンロードすることが可能です。恒例行事となった「館まつり」や「元気っず」は施設の認知度向上も意識して開催しています。 ②放課後児童クラブでの情報発信は、学童配信サービス「まめーる」を用いて一斉配信にて行っています。また、保護者との個別連絡は連絡帳やeメール(急ぎの場合)を用いて行っています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている			
	① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	毎年利用者年代別に利用者アンケートを実施し、その中で利用者満足度をチェックし評価と改善が必要な件については改善に努めている。児童館ガイドラインにもある「子どもの参画」を重視し、子どもの意見を取り入れながら一緒に創っていくことを心がけている。		
評価機関 記入欄	①利用者の声を大切に管理運営を心掛けています。利用者の声は「日常での対話(関わり)」「ご意見箱(リクエストボックス)」「利用者アンケート調査」などから広く把握しています。高校生の宿泊イベントは利用者の声をもとに実施しました。子どもたちが自ら企画し、ルールづくりに関与するよう促すことで参画意識を高め満足度の上昇と自己効力感の醸成を図っています。		
Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a	a
	② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	a	a
	③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	a
指定管理者 記入欄	①苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を明確にし、1階ロビーにも掲示し利用者に周知できるようにしている。 ②利用者支援員の資格取得者を配置し、相談に対応できるようにしている。また本館、分館ともに1階に意見箱(リクエストボックス)を設置し、利用者の意見の対応できる仕組みを導入している。学童クラブでは毎月こども会議を開き、部屋の使い方の改善、新しい遊びの導入、おやつのリクエスト等を聞いている。 ③相談、意見については、極力回答をしているが、即決できない内容については区政策課にも報告をしている。		
評価機関 記入欄	①苦情対応に係る情報は、来館者にわかりやすい受付に掲示して周知しています。 ②日ごろから利用者との対話を通じた関係性を重視しています。利用者が気軽に意見や苦情が言える雰囲気づくりに努めています。 ②「主任」を苦情やご意見の受けつけ、「本部担当者」「館長」を苦情解決責任者とする体制です。さらに、法人が委託する専門家を「第三者委員」として任命し、組織的かつ専門的な対応が図れる組織体制を構築しています。苦情やご意見は各種会議体で共有し、組織的な解決を図るよう取り組んでいます。イベント企画や利用ルールに係る懸案事項が生じた場合は、「こども会議」に諮るなど利用者の参画により解決策を図るよう留意しています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービス提供のための組織的な取組が行われている。			
①	安心・安全な児童館(放課後児童クラブ)活動の提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	a
②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	a
③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①館として危機管理マニュアルが存在する。令和6年度より安全計画作成が義務化されることから現在区政策課と準備を進めている。</p> <p>②児童館の感染対策については、ホームページや学童クラブ保護者配信メールで最新のものを記載している。日常から館の方針として「手洗いタイム、換気タイム」を1日の中で数回実施している。また各階には嘔吐処理セットを配置している。</p> <p>③地震、火災、津波、浸水などを想定した避難訓練年間計画を立て、それにしたがって訓練を行っている。あわせてBCP対策も作成中である。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①②安全管理・危機管理マニュアルは「児童館運営マニュアル」に一体的にまとめています。施設で起こり得る危機を「災害」「地震」「火災」「防犯」に分類し、それぞれの対応方法をフローチャートでわかりやすく示しています。区の方針で来年度から作成が義務づけられている「安全計画」は自主的に策定しました。幼児利用時の安全を確保するため「乳幼児親子向け活動」(本館)や「すくすくルーム」(分館)は予約制(入れ替え制)としています。予約方法は本館では「web(インターネット)」、分館では「電話」としています。とくにコロナ禍ではソーシャルディスタンスの確保を図るため利用定員を調整しました。感染症対策は所管課の助言を仰ぎながら消毒液の交換方法など感染状況に応じた柔軟な対応を図っています。ノロウイルスに備えた嘔吐処理キットは両施設に配備しています。多層階の本館では各階に配備し、迅速な対応ができるよう備えています。</p> <p>③避難訓練は毎月テーマ(地震、火事、自然災害など)を設定し、利用者も参加して行っています。うち2回は消防計画に基づく訓練とし、消防署に届出をしています。運営協議会の委員であるPTAや大学等の協力により「防災遠足」や「防災マップの作成」を実施しました。緊急時に勤務体制に応じた円滑な避難誘導ができるよう、フロアごとに職員の役割を定めています。受付職員を固定することで、当施設を初めて訪れた方への適切な声かけと不審者の来館に係る抑止力向上を図っています。万一、不審者が侵入した際の手順や対策は、警察署の協力による不審者対応訓練で確認しています。</p>		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保		A	A
Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。			
①	児童館(放課後児童クラブ)活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。	a	a
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	a
指定管理者 記入欄	①区の仕様書と協定書をもとに運営がされていることと事業計画で具体的な方針と業務を文書化し、その計画のもと事業が展開されている。 →aの根拠を確認。 ②事業については、報告書を作成し、評価と改善すべき課題を標記している。見直しが必要なものに関しては次年度に反映する仕組みをとっている。		
評価機関 記入欄	①当施設の基本的な運営方法は「児童館業務マニュアル」にまとめています。当マニュアルには来館者や施設特性を踏まえた留意事項を網羅しています。職員は法人の倫理規程に加え当マニュアルを要約した「マストブック」を保有し、基本的な運営手順をつねに確認しています。 ②事業の完了時および年度末(例年2月)に振り返りを行っています。担当者ごとに事業や業務を振り返り、リーダー会議、主任会議、学童クラブ会議に草案を提出、部門ごとに検討しています。個別の計画案は全体会議等を経て、収支計画とあわせて全体計画としてまとめています。計画立案を通じて、PDCAマネジメントサイクルによる組織的な改善活動が行われています。		
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。			
①	個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画を適切に策定している。	a	a
②	定期的に個別の援助計画の評価・見直しを行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	①特に学童クラブ児童で個別支援あるいは見守りが必要な児童については、年度開始前に区と利用審査会を開き支援方法を決定している。年間で心理相談員による巡回指導を実施し、個別支援を実施している。 ②巡回指導日の終わりに必ず子どもの近況とその日の振り返りを実施し、評価、反省をしている。心理相談員によるアドバイスを記録し、今後の方針等を全体会でシェアしている。		
評価機関 記入欄	①利用審査会等で得た情報は「学童クラブ共通個人情報」にまとめています。心理相談員による年6回の訪問時に「学童クラブ共通個人情報」を参照することで個別の情報を的確に共有し、見守りが必要な児童の継続的な観察と対応を可能にしています。 ②ケース事案に至らないまでも配慮が必要な利用者はリーダー会議等で共有しています。心理相談員からの助言は「学童クラブ共通個人情報」に記載し、個別の援助計画に反映しています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。			
①	児童館(放課後児童クラブ)活動の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有されている。	a	a
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	b
指定管理者 記入欄	①日々の活動については館日誌という形で記録をしている。学童クラブも同様に育成日誌に記録している。館日誌については必ず職員は目を通すことをルールとしている。特記事項については日々の昼礼や夕礼で周知する。また全体会議でも取り上げている。 ②日誌の内容によっては、個人情報も記載しているため保存場所については鍵のかかる棚で保管している。		
評価機関 記入欄	①日常の活動記録は「館日誌」に集約しています。学童クラブでは「育成日誌」に記録するほか、フロアごとに「フロアノート」を用意して確実な引継ぎを心掛けています。職員は出勤時に館日誌に目を通すルールとすることで組織的な情報共有を図っています。「特記事項」に記載された内容は、必要に応じて昼礼や夕礼さらに全体会議で詳細を確認し、統一理解を促しています。議事録は次第に書き込む形式とすることで生産性の向上に留意しています。 ②館日誌や育成日誌は個人情報が記載されていることがあるため、とくに保存方法と場所に注意しています。いずれも鍵が掛かるキャビネットに保管し、第三者の目に触れないよう留意しています。保管期限が切れた書類はシュレッダーで処理しています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
児童館第三者評価 内容評価基準			
A 児童館の活動に関する事項		A	A
A-1 児童館の施設特性		A	A
	① 施設の基本特性が児童館の理念と目的に基づいて設定されている。	a	a
	② 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。	a	a
	③ 子どもの権利を保障するための取組が徹底されている。	a	a
指定管理者 記入欄	①子どもが自らの意思で、来たいときに来れる、自由に遊べる。第3の居場所としての機能を満たし、子どもの最善の利益となるための事業を遂行している。 ②東向島地域の中としての居場所となっている。その中で様々な課題については関係諸機関と連携もしている。さらに学校、保育園、町会、自治会等と連携、情報交換しながら子どもを見守っていく環境が形成されている。 ③子ども一人ひとりの人権を尊重するとともに子どもの意見やニーズを事業に反映する取り組みをしている。具体的には、子ども会議、まつり実行委員会など。		
評価機関 記入欄	①②児童館ガイドラインが求める「①拠点性」「②多機能性」「③地域性」をつねに意識して管理運営に取り組んでいます。児童館に期待される価値を「子どもの第三の居場所」と捉え、子どもたちがいつでも気兼ねなく訪れることができる施設を目指しています。「墨田を感じるプロジェクト」は、子どもたちが地域を知る事業です。こうした取組は利用者支援専門員が、地域の様々な福祉資源と「つなぎ」「つながる」役割を果たすべく日々の業務に取り組んだ成果の一つだといえます。 ②「子どもが主役」を掛け声に子どもの参画意欲の醸成に努めています。イベント企画や施設のルールを決めるときは、まずは子どもたちで検討することを促し、職員は支援者として「待つ」「見守る」姿勢を大切にしています。「子ども会議」や「館まつり実行委員会」は、子どもたちが主体的に児童館の運営に係る仕組みとして定着しています。		

A-2 遊びによる子供の育成		A	A
①	子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。	b	a
②	子ども自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。	a	a
③	子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるようにしている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①乳幼児期、児童期、思春期それぞれの時期の特徴や発達段階を理解しつつも、一人ひとり(特に自由来館)の状態や家庭環境までつかみきれてはいない。課題として日常からどれだけ話しかけて関係がつかえるか。</p> <p>②職員主導ではなく、子どもがどう過ごすか選択できる環境は整えている。一番は子どもの「やりたい」を実現できるような居場所を目指し、職員も様々な取り組みや研修もやっている。</p> <p>③いろいろな体験が児童館でできるような設定(プログラムの持ち方、環境設定)をこころがけ、異年齢集団の関わりの中で思いやりが持てるような声かけ支援をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①②職員は利用者一人ひとりの個性を理解するよう心掛けています。館長は職員と利用者の関わり方を見守り、必要に応じて助言をします。利用者一人ひとりが当施設での”居場所”と快適な過ごし方を見つけられるよう、職員はそれぞれの特技や趣味を活かして利用者に関わるよう努めています。高学年タイムや高校生の宿泊イベントは子どもたちの提案で実現しました。</p> <p>③「児童館とはそもそも異年齢が交流できる場である」との信念に基づき、小学生以上はあえて年代別の利用時間帯を区切らず異年齢同士が交流できる場としています。ドッジボールなど年齢と体力により優劣の差異が大きく生じる遊びを行う際は、異年齢同士で話し合い、どうすれば安全に楽しむことができるかを子どもたち自身で考えるよう働きかけています。相手に対する思いやりが自然に育まれるよう、「教えるより気づきを促す」支援を大切にしています。</p>		

A-3 子どもの居場所の提供		A	A
①	子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるよう環境づくりや援助を行っている。	a	a
②	中・高校生世代の利用に対する援助がある。	a	a
指定管理者 記入欄	①各フロアが子どもだけにならないように職員の適正な配置をしている。開館前、後に異常な箇所がないか点検をしている。 ②中・高校生世代の居場所として、夕方6時以降は中高生優先の時間になっている。運動遊び、文化的活動(バンドスタジオ)、学習ができる環境を整えている。なかには職員に話を聞きにくりことを目的に来館する中高生もいるが、傾聴する姿勢も大事にしている。		
評価機関 記入欄	①本館は多層階ゆえ死角が生じやすい施設構造にあることから、フロアごとに職員を配置して利用者を見守っています。机の角や柱にはコーナーガードを施し、児童館入口前の曲がり角にはカーブミラーを敷設するなど館内外の安全な環境づくりに取り組んでいます。本館の改修工事では、長年の管理運営経験を活かして区に助言しました。受付職員を固定することで既存利用者と新規来館者の把握、万一、不審者が来訪した際の抑止力と対応力の強化を図っています。 ②中高生が気兼ねなく施設を訪れ楽しんでもらえるよう、18時以降は中高生の優先時間としています。職員は自身の特技や趣味を活かして中高生と関るきっかけを掴むよう意識しています。今では職員と話をすることを楽しみに来館する中高生が増えつつあります。小学生のサポート役を任う館まつりを「誰かの役に立つ喜び」を感じてもらう機会としています。		

A-4 子どもの意見の尊重		A	A
①	子どもの年齢及び発達に応じて子どもの意見を尊重している。	a	a
②	子どもの意見が運営や活動に反映されている。	a	a
指定管理者 記入欄	①毎年1回、利用者アンケートを小学生、中高生別に作成し、その中で自由意見の欄も設け、意見を確認している。 ②本館、分館ともに意見箱(リクエストボックス)を設置し、子どもの意見を集めている。どういう意見があったかを公表し、活動に反映できるものは反映している。例、シアターで見たい映画		
評価機関 記入欄	①②「高学年タイム」は、子どもたちと職員が新たなプログラムの開発に取り組む時間としています。「こども会議」や「館まつり実行委員」とは異なる枠組みにより、子どもたちが館の管理運営に係る機会を設けることで、利用者一人ひとりの参画意識を引き出し、自己効力感ならびに自己肯定感が醸成されるよう働きかけています。		

A-5 配慮を必要とする子どもへの対応		B	A
	① 配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。	b	a
	② 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取って支援を行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①学童クラブについては、配慮を必要とする児童がいた場合、心理相談の対象かつ、区の利用審査会にかけ、個別支援か見守りの判断を行っている。児童館にエレベーターがないので車いすでの利用はできないなど、現況利用に制限が生じる。</p> <p>②連絡が必要な場合は、保護者面談で相談するなど、また支援方法について学校とも情報共有する場合もある。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①②ケース事案まで至らない状況であっても気になるケースは記録し、組織的な共有を図るとともに継続的な観察や働きかけを行うこととしています。とくに留意すべきことがある子どもには意識的な観察を継続的に行い、適宜、学校と情報共有を図ります。また、必要に応じて保護者面談を設定して家庭との情報共有を密にするよう努めています。</p>		

A-6 子育て支援の実施		B	A	
	①	保護者の子育て支援を行っている。	a	a
	②	保護者と協力して乳幼児支援を行っている。	b	a
	指定管理者 記入欄	①年齢別クラス活動を通じて、保護者同士のつながりができている。子育て相談にも対応できる支援員も本館、分館ともに配置している。ときには関係機関を紹介することもある。また月1回子育て講座も実施し、子育ての悩みや子育てに関するプログラム(ベビーマッサージ、パパ向け講座など)を実施している。 ②クラス活動の中で保護者も巻き込んだ活動を大切にしている。		
	評価機関 記入欄	①乳幼児クラスでは年齢による発育の違いを考慮して年齢別クラスを細かく設定しています。職員は児童館での活動を通じて保護者同士が交流できるよう働きかけています。子育て相談に応じられる利用者支援専門員を配置して子育ての悩みを聞いています。日常的な対話を通じて保護者の小さな異変を察知するよう努め、必要に応じて福祉資源に繋がります。 ②子育て支援プログラムとして「ベビーマッサージ」「パパ向け講座」を開催しています。施設利用では多子家庭に配慮し、利用条件を緩和するなど利用者の子育て状況に応じた柔軟な運営を心掛けています。こうした柔軟性のある配慮や取組は子育て支援としてだけでなく、当施設の利用促進においても期待できます。なお、応募時事業計画書で提案していた「自主グループ」の立ち上げ支援は、コロナ禍による感染症対策を理由に見送りました。		

A-7 地域の健全育成の環境づくり		A	A	
	①	地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。	a	a
	指定管理者 記入欄	①東向島地域の中の施設として、地域に向けた広報活動や地域関係団体の協力のもと事業を展開している(館まつり)。また積極的に地域の活動に協力をしている。 地域の公園や保育園の園庭を活用した移動児童館を実施し、児童館活動のアピールをしている。		
	評価機関 記入欄	①運営協議会に参加する委員の協力を得て、保育園の園庭や近隣の公園で移動児童館を開催しています。様々な地域資源と繋がることで、地域における連続した育成環境の構築に取り組んでいます。移動児童館では参加者の来たるべき「1歳の壁」を見据えて児童館の役割を伝えるとともに、新規利用者の獲得を図っています。地域子育て支援拠点事業の経験者を配置して、地域資源との継続的な関わりにも取り組んでいます。「すみだをめぐる事業」では地域事業者の協力を得て銭湯を訪れるなど、地域との関わりを強めるとともに施設の役割を伝えています。		

A-8 ボランティア等の育成と活動支援		A	A	
	①	子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。	a	a
	指定管理者 記入欄	大型行事のイベント(館まつり)にて子どもボランティアを募集。準備から当日の運営、片付けまでを子どもと一緒に取り組んでいる。また児童館運営協議会の参加団体や保護者にもボランティアを呼びかけ、児童館の活動に参加できる機会を設けている。		
	評価機関 記入欄	①「館まつり」では実行委員会のほか、当日の参加者からもボランティアを募っています。「ひがむこ縁日」では高校生がボランティアとして協力しています。児童館で行うイベントをボランティア活動の場としても活用しています。館として活動に参加した「赤い羽根募金」では、多くの保護者から「貴重な体験ができた」と感謝の声が寄せられました。児童館と学童クラブが合同で行う「親子で稲刈り」は、食育や農業体験として行うだけでなく保護者のボランティア意識を喚起するイベントとしても好評です。		

A-9 子どもの安全対策・衛生管理		A	A
	① 子どもの安全対策・衛生管理を行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	児童館で安全に過ごせるために安全管理計画(危機管理マニュアル)を作成している。定期的に施設点検を各担当が実施し、不備がある個所については早急に修繕をする。事故や怪我が発生した場合はマニュアルに従い、応急手当をするとともに直ちに区に事故報告書を提出、再発防止策も含めて対応している。衛生管理については、清掃をこまめにし、清潔を保つことを心がけている。日常から手洗い、換気をこまめにするよう館内放送で促している。感染症流行時には、全フロアに嘔吐処理キットを設置し、全職員が迅速に対応できるように研修もしている。		
評価機関 記入欄	①当施設で生じる危機を「災害」「地震」「火災」「防犯」に分類し、それぞれの対応をフローチャートでわかりやすく示した「安全管理・危機管理マニュアル」があります。区の方針で来年度から義務化される「安全計画」を先行して策定しました。衛生管理は清掃を細めに行うことから始めています。コロナ禍では手洗いの徹底、アルコールによる手指消毒、換気とソーシャルディスタンスの確保を図りました。ノロウイルス対策として両施設に嘔吐処理キットを配備し、職員は研修で使い方を確認しています。多層階の本館では迅速な対応が図れるよう全フロアに備えています。本館では各フロアに職員を配置しているほか、施設点検を開館時と閉館時に実施するなど安全対策を講じています。なお、「事故報告書」は発生内容を記述するに留まっています。発生場所や原因をもとにヒアリハットにまとめておくことで事故防止策はさらに強化されることでしょう。		

A-10 学校・地域との連携		A	A
	① 学校・地域との連携を行っている。	a	a
	② 運営協議会が設置され、機能している。	a	a
指定管理者 記入欄	①学校とは、学校の年間行事を把握し、学校行事(入学式、学校公開、運動会、展覧会、卒業式等)にも参加している。子どものケースにおいても必要時には情報共有の機会も設けている。 ②区の協定書通り、年3回児童館運営協議会を開催し、児童館の活動紹介や地域との情報共有を行っている。議事録も作成し、参加できなかった方には送っている。		
評価機関 記入欄	①学校や地域とは運営協議会を通じて連携を図っています。学校とは館長が学校行事(入学式、運動会、卒業式等)に参加し、保育園とは移動児童館を開催するなど顔の見える関係づくりに取り組んでいます。ケース事案については必要に応じて学校と共有しています。 ②運営協議会の委員は、近隣小中学校の校長とPTA、保育園の園長、民生委員や青少年委員、町会など地域から広く募っています。地域との関係づくりを重視した管理運営が奏功し、今では招待先が41団体におよんでいます。年3回の頻度で集う運営協議会は、教育機関や福祉機関をはじめ地域で活躍する様々な人材が交流し相互に理解しあえる場としても機能しています。		

墨田区立児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
放課後児童クラブ第三者評価 内容評価基準			
B 放課後児童クラブの活動に関する事項		A	A
B-1 育成支援の内容		A	A
B-1-(1) 放課後児童クラブにおける育成支援の基本			
①	子どもが放課後児童クラブに自ら進んで通い続けられるように援助している。	a	a
②	子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	a	a
③	子どもの安全や生活の連続性を保障している。	a	a
指定管理者 記入欄	学童クラブの事業目標を立て、その目標に沿って支援ができるよう各クラブで実施している。児童の放課後の安全な居場所として過ごせるよう環境設定をしている。遊び、学習、おやつ、自由時間等、1日の流れをたて、生活の場としての役割も果たしている。連絡帳やメールで子どもの出欠席を把握し、急な変更にも対応している。		
評価機関 記入欄	①当施設の育成員は全員が放課後児童支援員の資格保有者です。子どもに一方的に教えるのではなく、子どもたちを「待つ」「見守る」ことを大切にしながら、子どもの主体性や自律性を引き出すよう努めています。近隣保育園での移動児童館や事前体験会等を通じて、学童クラブの認知度の向上に取り組んでいます。 ②子どもの出欠席は原則として連絡帳で行っていますが、急なお知らせが必要な場合はメールでやり取りすることもあります。なお、当施設からの連絡を一斉配信サービスで配信することもあります。子どもの気になる様子や言動がみられた場合は、適宜学校と連携し、状況や原因の把握に努めています。来年度から区による出席確認システムが導入されることから、独自のシステムは導入していません。 ③学童クラブが児童にとって放課後の安全な居場所であり生活の場となるよう、事業目標に基づき1日の流れ(「遊び」「学習」「おやつ」「自由時間」等)を計画しています。本館では待機児童の解消に向けて「ランドセル事業」を実施するほか、法人として地域で新設される学童クラブの管理運営を積極的に受託しています。地域で複数の学童クラブを管理運営することを踏まえ、当クラブに統括責任者を配置することで、地域の学童クラブの品質向上と効率的な運営を推進しています。また、当施設から民間の学童クラブに呼びかけ連絡協議会を立ち上げ、地域の育成課題の共有と学童クラブの品質向上に取り組んでいます。		

B-1-(2) 子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援

①	子どもが安心して過ごせる生活の場となるよう工夫している。	a	a
②	子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるように援助している。	a	a
③	日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	a	a
④	子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように援助している。	b	a
⑤	子ども同士の関係を豊かに作りだせるように援助している。	a	a
⑥	子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	b	a

指定管理者 記入欄

子どもの個々の人格、人権を尊重し、発達状況も理解することに努める。子どもの自立に向けた支援をしていくために1か月ごと学童クラブの生活目標を立て育成している。その目標に対しての振り返りと評価を学童クラブ通信のあしあととして発行し、保護者にも育成の様子がわかるように工夫している。子どもが主体ということを職員が意識し、異年齢での関わりから思いやりの心が育つことも大切にしている。ただし、1クラス40人を超えるクラブで一人ひとりの思いに毎日応えられているかといわれると難しい。

評価機関 記入欄

①②年間の部門目標(スローガン)に基づき、月次の育成目標を設定しています。部門目標や育成目標、学童クラブの考え方や取組は学童クラブ説明会や保護者会を通じて保護者に伝えています。地域の子どもたちの安全な居場所づくりと待機児童問題の解消を目指して希望者を積極的に受け入れています。仕様等に示された職員配置(20対1ルールなど)は適切に維持しています。地域における待機児童を減らそうと積極的に受入を進めた結果、在籍人数が多い状況です。すべての育成員がすべての児童と一日のうちに関わりを持つことは難しいなかでも、「ひとり一人を大切に」との運営方針に基づき、一定期間のうちに育成員一人ひとりがすべての児童と関わるよう心掛けています。

③④⑤運営コンセプト「子どもを真ん中に」の具現化に向けて、「こども会議」をはじめ子ども同士が利用ルールや事業内容を話し合う機会を積極的に設けています。様々なテーマで子ども同士が話し合うことで参画意識や責任感を醸成し、ともに作りあげる喜びを感じられるよう支援しています。

⑥子どもに一方的に「教える」のではなく、「待つ」「見守る」姿勢を大切にして日々の育成に取り組んでいます。「子どもの権利」を尊重し、一人の人間として子どもと向き合っています。

B-1-(3) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援			
①	障がいのある子どもの受入れの考え方を理解し、可能な限り受入れに努めている。	b	b
②	障がいのある子どもの育成支援に当たっての留意点を理解し、育成を支援している。	a	a
③	特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	区の方針で、障害のある児童の受け入れ定数が決まっている。定数は不可抗力 個別で支援が必要な児童または配慮が必要な児童については、心理巡回指導において取り上げ、その子の発達や特徴、支援の方法など心理員と定期的な相談を行い、育成にあたっている。場合によっては、子ども子育て総合支援センターとも連携をすることもある。職員は障害に対する基本知識と周りへの理解に努めて、差別や偏見のない社会を目指している。		
評価機関 記入欄	①②区の審査会を経て障がいをお持ちの児童を受け入れる際は、非正規職員を配置するなど体制づくりに努めています。ただし現在は、施設のキャパシティが限界を迎えつつあることおよび職員の充足が困難な情勢であることから受け入れがままならない状況にあります。障がいを持つ児童はもちろんのこと、行動や言葉から観察が必要と思われる児童の様子は記録し、職員間で共有するとともに継続的な見守りを行っています。 ③心理巡回指導員と適宜状況を共有し、児童の発達状況に応じた支援のあり方を相談しています。必要に応じて、学校や子ども子育て総合支援センターと連携しています。		
B-1-(4) 適切なおやつや食事の提供			
①	放課後の時間帯に栄養面や活力面から必要とされるおやつを適切に提供している。	a	a
②	おやつや食事提供時の食物アレルギー事故、窒息事故等を防止するための対応を行っている。	a	a
③	おやつや食事に関する衛生管理を適切に行っている。	a	b
指定管理者 記入欄	①おやつについては、菓子類だけではなく、簡単な手作りのものやフルーツも取り入れ栄養面を配慮している。また子どもからのリクエストおやつも聞き、満足できることと楽しみがもてる工夫もしている。 ②食を提供するにあたり、アレルギー対応や窒息防止等の研修に参加している。特にアレルギー対応についてはエピペンの使用方法などOJT研修も実施している。アレルギー対応マニュアルも危機管理マニュアルの中で記載していて提供の仕方も含めて全職員に周知している。 ③購入したおやつの管理についてはおやつケースで保管し、むき出しでの保存はしない。またこまめに賞味期限が切れていないか確認している。		
評価機関 記入欄	①おやつは「おやつ提供マニュアル」に基づいて提供しています。おやつは嗜好性や内容が偏らないよう「週間おやつ表」で管理しています。運営コンセプト「子どもを真ん中に」に従い、おやつの内容を「子ども会議」で話し合うこともあります。 ②アレルギー食材を確実に把握するため、原則としておやつの調達先を一元化しています(現在は生活協同組合)。おやつを提供する際は職員2人で児童一人ひとりのアレルギーが含有されていないか確認するなど安全管理に取り組んでいます。 ③おやつは専用「おやつケース」で保管し、埃の侵入や遺物の混入を防止するとともに、こまめに賞味期限を確認しています。おやつが一人ひとりに平等にいきわたるよう、感染症対策を兼ねて個別に提供することとしています。		

B-1-(5) 安全と衛生の確保				
	①	子どもの安全に関する環境を整備している。	a	a
	②	衛生に関する環境を整備している。	a	a
指定管理者 記入欄		①部屋の開設時、児童が来る前に施設点検を行っている。コーナーガードの取付や柵などには地震における転倒防止機具の取付もしている。 ②子どもたちには、常に整理整頓と遊具は大切に使用しようと指導している。閉室作業の中で清掃は毎日実施している		
評価機関 記入欄		①部屋の開設時に館内点検を行っています。机の角や柱にはコーナーガードを施し、児童館入口前の曲がり角にはカーブミラーを敷設、地震対策として柵に転倒防止機具を設置するなど館内外の安全な環境づくりに取り組んでいます。受付職員を固定するなど不審者の抑止と万一の侵入時に早期に察知できるよう工夫しています。 ②コロナ禍対策では各種ガイドラインに従い、館内での感染予防に取り組んでいます。ノロウイルス対策として嘔吐物対応キットを配備しています。児童には整理整頓と清掃活動を通じて衛生管理に対する意識啓発を行っています。		

B-2 保護者・学校との連携			B	A
B-2-(1) 保護者との連携				
	①	保護者との協力関係を構築している。	a	a
指定管理者 記入欄		お迎えのある保護者には必ず声をかけ、児童の様子を話すようにしている。保護者面談の機会をもち、学童クラブでの様子や家庭での様子を共有している。そのほか保護者会も年3回、親子行事も導入し関係を構築している。		
評価機関 記入欄		①保護者会を年3回(新年度、夏休み前、冬休み前)の頻度で開催し、年間の部門目標、月次での育成目標、学童クラブの考え方や取組や子どもたちの学童クラブでの過ごし方を伝えています。保護者との面談は年1回を必須とし、家庭環境や保育での留意事項の把握に努めています。「稲刈り体験」をはじめ、親子で参加できる事業やイベントの提供にも取り組んでいます。		
B-2-(2) 学校との連携				
	①	学校との連携を図り、子どもの生活の連続性を保障している。	b	a
指定管理者 記入欄		学校主催行事(学校公開や運動会など)に積極的に向き、学校での様子を見る機会をもっている。児童館運営協議会メンバーには学校も含まれており、先生を招いている。1から3でらに委員。後者は学校運営評議委員になっている。 学童育成中であがったケースについて、必要時には学校の担任と情報共有している。ただし定期的な学校との連絡会まで開けていないので、今後は開催していきたい。		
評価機関 記入欄		①近隣の小学校とは児童館として開催する年3回の運営協議会をはじめ、毎月児童館だよりを持参することで顔の見える関係を構築しています。また、児童が通う学校の主催行事(運動会や卒業式等)に積極的に赴くことで、児童の学校での様子の把握するよう努めています。学童クラブ育成中に生じたケース事案は、必要に応じて学校と共有しています。		

B-3 子どもの権利擁護		A	A
B-3-(1) 子どもの権利擁護			
①	子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a	a
②	子どもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①子どもの権利条約(生きる権利、育つ権利、守られる権利、参加する権利)の精神に則り、子どもの最善の利益のための取組みを徹底している。法人の倫理要項でも記載し、東向島児童館のコンセプトとでもある「子どもを真ん中に」を意識し業務を遂行している。</p> <p>②子どもへの暴言、暴力は決して行わないことの徹底、差別や偏見のない支援をします。法人理念にもある「平和を大切にする」という具現化を育成面でもしていく。いじめや虐待の早期発見にも努める。日常から子どもの些細な変化や体の異変にも気づけるように心がける。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①子どもの権利条約で示された「生きる権利」「育つ権利」「守られる権利」「参加する権利」を運営コンセプト「子どもを真ん中に」に集約して日々の育成に取り組んでいます。日常の管理運営や各種事業はもとより、個人情報保護や安全管理まで一貫して「子どもの最善の利益の追及」と位置づけて取り組んでいます。</p> <p>②館長は児童の様子や育成員の児童との関わり方を観察し、必要に応じて助言しています。「セツルメント事業」を設立理念に掲げる法人の倫理規程を行動規範に据え子どもと向き合っています。育成員は「マストブック」を保有し、法人理念や行動規範の理解に努めています。</p>		

墨田区立フレンドリープラザ東向島児童館・学童クラブ
利用者調査報告書

アンケート配布期間 令和5年12月1日(金)～12月25日(月)

令和6年2月
経営創研株式会社

目次

1 調査結果(概要)	1
2 集計結果	3
(1)児童館(小学生) ①本館	3
(1)児童館(小学生) ②分館	7
(2)児童館(中高生)	12
(3)児童館(一般) ①本館	17
(3)児童館(一般) ②分館	21
(4)学童クラブ(小学生)	27
(5)学童クラブ(保護者)	31

注) 集計結果について、各項目の割合を合計した数値が 100%にならない場合があります。

これは計算式において小数点第 2 位を四捨五入したことによるものです。

自由回答は明らかな誤字等でない限り、回答者の記述をそのまま掲載しています。

「東向島児童館・本館」は 1 月から改修工事を控えるなか、一部の施設に利用制約が生じているなかでのアンケート調査となったことを付記しておきます。

1. 調査結果(概要)

調査対象先の配布数と回答数

対象	児童館					学童クラブ	
	小学生		中高生	一般		小学生	保護者
	本館	分館		本館	分館		
配布数	100	100	50	34	100	59	59
回答数	98	100	47	23	47	34	35
回答率	98.0%	100.0%	94.0%	67.6%	47.0%	57.6%	59.3%

(1) 児童館（小学生）

- ①「利用者属性」をみると、本館は「3年生」「4年生」が20.4%で最も多く、「6年生」が18.4%で続きます。「1年生」「2年生」「5年生」は、それぞれ約1割という結果でした。分館は本館と同じく「3年生」と「4年生」が22.0%で最も多く、「2年生」20.0%、「5年生」19.0%が続きます。「1年生」は6%という結果でした。
- ②「楽しみにしていること」を聞くと、本館では「フリスケ」と「ドッジボール」で全体の4割弱を占めています。分館では「友達と遊ぶ・話す」が13.3%で最も多く、「ネットエリアで遊ぶ」が10.0%で続きます。本館はアクティブな活動、分館は比較的静かな活動を楽しみに利用されていることがわかります。
- ③満足度等を聞く設問では、本館と分館のいずれも「1. 児童館は楽しい」が9割を超える結果となりました。「11. 職員は声を掛けてくれるか」について、本館は7割弱が「はい」と答えています。分館はおよそ5割に留まっています。「15. 職員は丁寧に説明してくれるか」「18. 秘密を守ってくれるか」について、本館は7割弱が「はい」と答えています。分館は5割未満という結果でした。
- ④自由意見では本館、分館のいずれも「遊具」に対するリクエストが多く寄せられています。分館では施設と設備に関する対する意見も寄せられています。

(2) 児童館（中高生）

- ①「事業、施設利用」の内容は、「スポーツ活動」が64.3%で最も多く、「その他」が25.0%で続きます。「その他」を詳しくみると「音楽」が9名という結果でした。
- ②「利用回数」をみると、「月10回以上」と「月6～9回」をあわせて6割を超える結果となりました。比較的高い頻度で当施設を訪れる利用者が多いことがわかります。
- ③「利用時間」をみると、「2時間」が約4割を占め、「3時間」が約2割で続きます。
- ④「利用者属性」をみると、「中学2年生」が36.2%で最も多く、「中学1年生」が31.9%で続きます。中学生で全体の約9割という結果でした。
- ⑤満足度等を聞く設問のうち、「3. 児童館は楽しいか」で約9割が「はい」と答えています。「15. 職員と気軽に話や相談ができる」でも、85.1%と高い割合で「はい」と答えています。自由回答には、「楽しい」など多くの好意的な言葉が寄せられています。

(3) 児童館（一般）

- ①「事業、施設利用」の内容は、本館では「乳幼児クラス」と答えた割合が27.7%で最も多く、「プレイルーム」が25.5%で続きます。分館では「すくすくルーム」が38.0%と「わくわくルーム」が21.5%という結果でした。
 - ②「利用回数」をみると、本館と分館のいずれも「月5回以下」と答えた方が最も多い結果となりました。この結果は、主に新型コロナウイルス感染症対策を目的とした利用制限が反映されたものであることに留意する必要があります。
 - ③「利用時間」をみると、本館と分館のいずれも「2時間」「1時間」「3時間」の順で多い結果となりました。
 - ④満足度等を聞く設問では、いずれの設問も概ね高い満足度が示されていますが、「14. 苦情への対応」「15. 意見や苦情に対する説明」はやや低い結果となりました。
- 自由回答には、本館と分館いずれも多くの感謝の言葉が寄せられています。施設への提案やお願いに関する記述もあります。

(4) 学童クラブ（小学生）

- ①「利用者属性」をみると、「1年生」が44.1%で最も多く、「3年生」が32.4%で続きます。「3年生」は23.5%という結果でした。
- ②「楽しみにしていること」は、「その他」が39.4%で最も多く、「読書」が27.3%で続きます。「その他」を詳しくみると、様々な内容がみられます。子どもたち一人ひとりが学童クラブでの過ごし方を見つけて楽しんでいる様子がうかがえます。
- ③満足度等を聞く設問では、「1. 楽しい」が94.1%という高い割合を示しています。「2. 行事」の対する満足度が相対的に低いものの、概ね高い満足度を示しています。ただし、「15. 職員はしてはいけない理由を説明してくれるか」について、20.0%が否定的に答えます。
- ④自由回答には、「遊具」に対するリクエストをはじめ様々な意見が寄せられています。

(5) 学童クラブ（保護者）

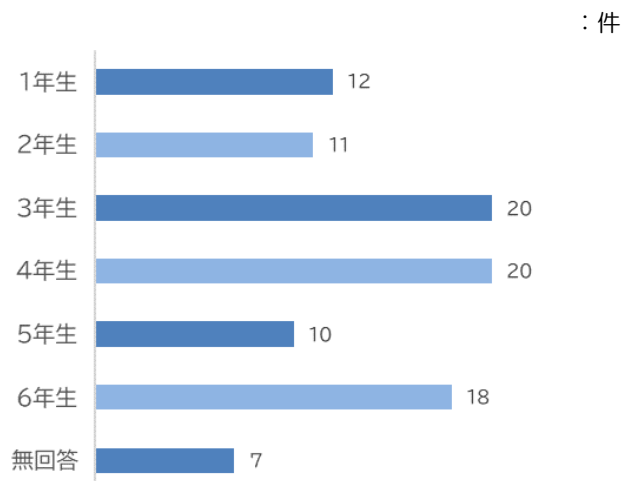
- ①「利用回数」をみると、すべての回答者が「月10回以上」と答えています。
- ②「利用者」は、「1年生」が42.9%で最も多く、「3年生」が31.4%、「2年生」が25.7%という結果でした。
- ③満足度等を聞く設問では、「1. 説明がわかり易い」「3. 時間は適切である」について回答いただいた方の全員が「満足」と答えています。一方、「10. 行事やイベントは楽しいか」「16. 保護者の意見が反映されるか」は、やや低い満足度に留まっています。「総合的な感想」は、約9割の方が満足（「大変満足」と「満足」の合計）と答えています。

2. 集計結果

(1)児童館(小学生) ①本館	配布数	100	回答数	98	回答率	98.0%
-----------------	-----	-----	-----	----	-----	-------

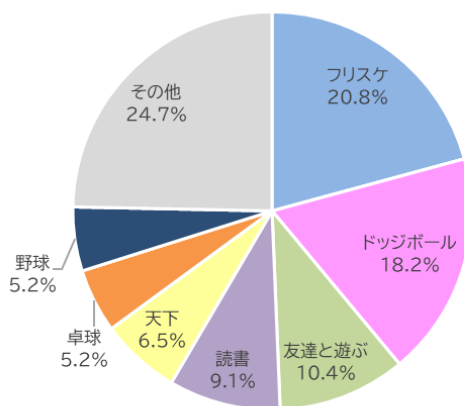
■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
1年生	12	12.2%
2年生	11	11.2%
3年生	20	20.4%
4年生	20	20.4%
5年生	10	10.2%
6年生	18	18.4%
無回答	7	7.1%
合計	98	100.0%

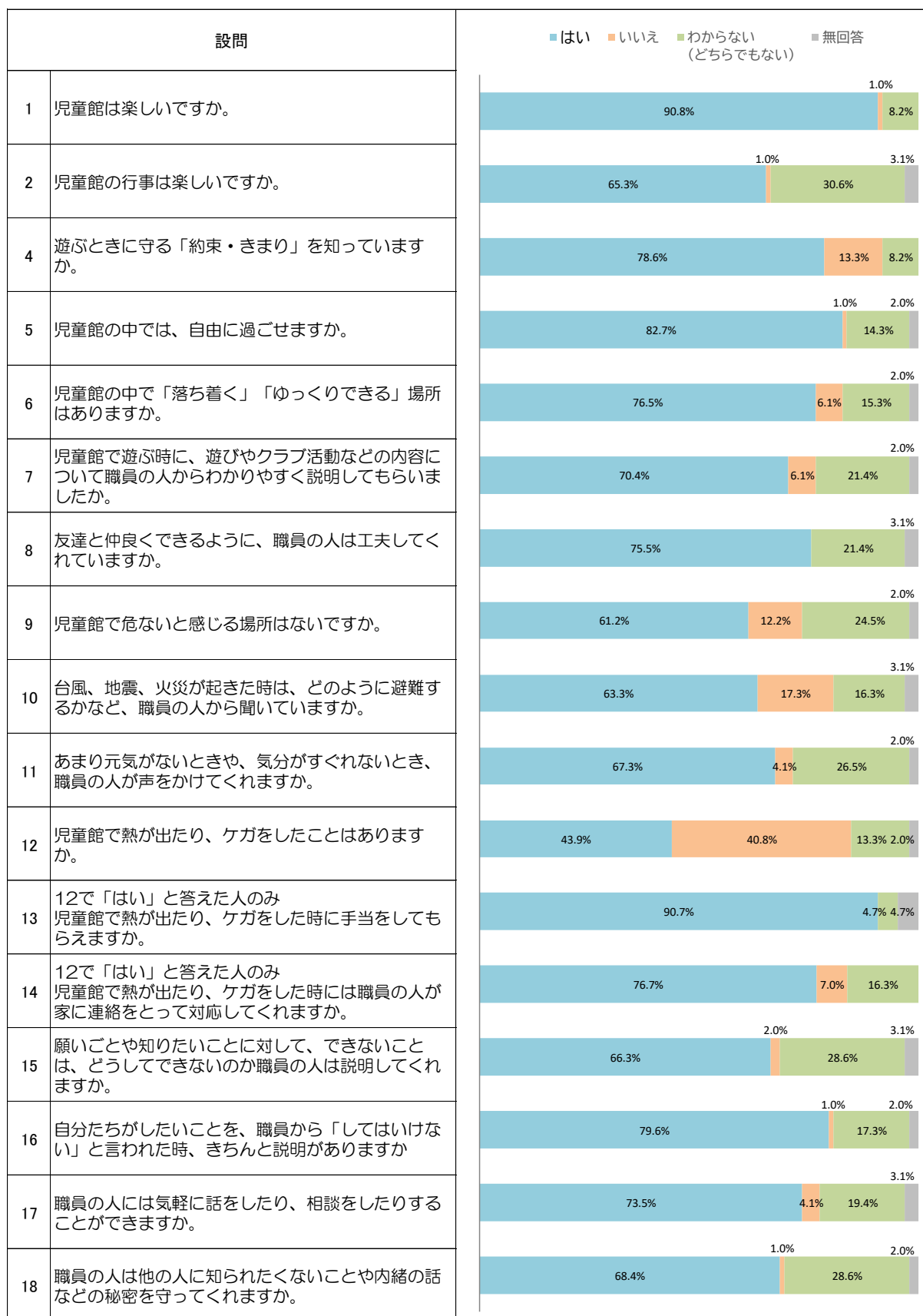


■児童センターでの遊びで楽しみにしていることは何ですか

回答	件数	割合
フリスケ	16	20.8%
ドッジボール	14	18.2%
友達と遊ぶ	8	10.4%
読書	7	9.1%
天下	5	6.5%
卓球	4	5.2%
野球	4	5.2%
その他	19	24.7%
合計	77	100.0%



■児童館に関する満足度(グラフ)



■児童館に関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点				合計
		はい	いいえ	わからない (どちらで)	無回答	
1	児童館は楽しいですか。	89	1	8	0	98
		90.8%	1.0%	8.2%	0.0%	100.0%
2	児童館の行事は楽しいですか。	64	1	30	3	98
		65.3%	1.0%	30.6%	3.1%	100.0%
4	遊ぶときに守る[約束・きまり]を知っていますか。	77	13	8	0	98
		78.6%	13.3%	8.2%	0.0%	100.0%
5	児童館の中では、自由に過ごせますか。	81	1	14	2	98
		82.7%	1.0%	14.3%	2.0%	100.0%
6	児童館の中で「落ち着く」「ゆっくりできる」場所 がありますか。	75	6	15	2	98
		76.5%	6.1%	15.3%	2.0%	100.0%
7	児童館で遊ぶ時に、遊びやクラブ活動などの内容に ついて職員の人からわかりやすく説明してもらいま したか。	69	6	21	2	98
		70.4%	6.1%	21.4%	2.0%	100.0%
8	友達と仲良くできるように、職員の方は工夫してく れていますか。	74	0	21	3	98
		75.5%	0.0%	21.4%	3.1%	100.0%
9	児童館で危ないと感じる場所はないですか。	60	12	24	2	98
		61.2%	12.2%	24.5%	2.0%	100.0%
10	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難す るかなど、職員の人から聞いていますか。	62	17	16	3	98
		63.3%	17.3%	16.3%	3.1%	100.0%
11	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、 職員の方が声をかけてくれますか。	66	4	26	2	98
		67.3%	4.1%	26.5%	2.0%	100.0%
12	児童館で熱が出たり、ケガをしたことはありませ うか。	43	40	13	2	98
		43.9%	40.8%	13.3%	2.0%	100.0%
13	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時に手当をしてま らえますか。	39	0	2	2	43
		90.7%	0.0%	4.7%	4.7%	100.0%
14	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時には職員の方が 家に連絡をとって対応してくれますか。	33	3	7	0	43
		76.7%	7.0%	16.3%	0.0%	100.0%
15	願いごとや知りたいことに対して、できないこと は、どうしてできないのか職員の方は説明してくれ ますか。	65	2	28	3	98
		66.3%	2.0%	28.6%	3.1%	100.0%
16	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけな い」と言われた時、きちんと説明がありますか。	78	1	17	2	98
		79.6%	1.0%	17.3%	2.0%	100.0%
17	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりする ことができますか。	72	4	19	3	98
		73.5%	4.1%	19.4%	3.1%	100.0%
18	職員の方は他の人に知られたくないことや内緒の話 などの秘密を守ってくれますか。	67	1	28	2	98
		68.4%	1.0%	28.6%	2.0%	100.0%

■自由回答(意見・要望、その他)

1	すみっこの人形をもっと増やしてほしい。
2	次の児童館ではブランコを作ってほしい。
3	宿題ができると嬉しいです。次の児童館ではブランコをつけてほしいです。山登りを皆でしたいです。
4	「暗殺教室」20巻がほしい。サックスがほしい。小学生でも音楽室を使いたい。
5	小学生も音楽室が使える様にしてほしい。
6	野球 1回 30分したい。
7	児童館にいる職員さんは皆優しくて面白いので、これからもそのままお願いします。
8	楽しい。
9	楽しいです。
10	かんサッカーが楽しい。
11	ベイブレードを増やしてほしい。
12	ベイブレードを増やしてほしい。
13	落ち着ける場所を作れ。
14	ベイブレード。
15	楽しい。
16	4階はあまり行かないけれど、2階や3階はゆっくりできるから、こうしたらもっと楽しいとは思わない。
17	キラコムみたいに皆でゲームをする時間もちょっといい。

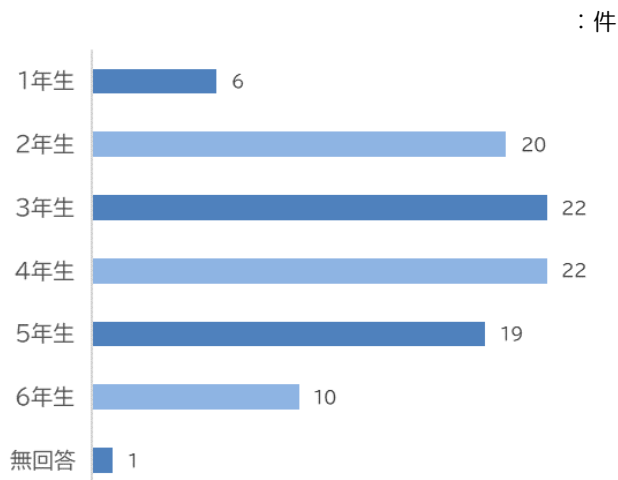
(データ)児童館での遊びで楽しみにしていることは何ですか

フリスケ	16	3階で遊ぶ	1
ドッジボール	14	3階で大綱	1
友達と遊ぶ	8	4階で遊ぶ	1
読書	7	UNO	1
天下	5	かんサッカー	1
卓球	4	ディエルマスター	1
野球	4	一輪車	1
かんサッカー	2	竹馬	1
サッカー	2	スライム	1
スイッチ	2	合計	77
フリスビー	2		
ベイブレード	2		

(1)児童館(小学生) ②分館	配布数	100	回答数	100	回答率	100.0%
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	--------

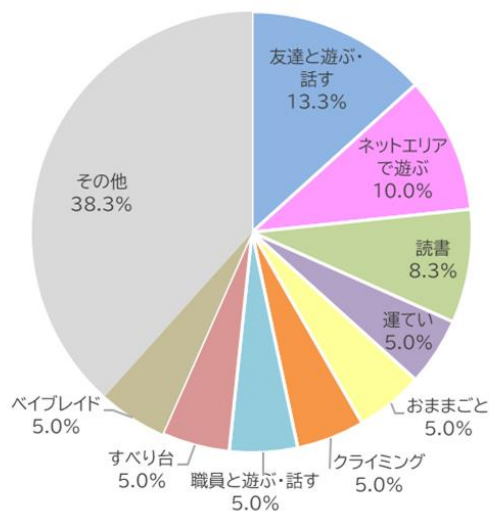
■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
1年生	6	6.0%
2年生	20	20.0%
3年生	22	22.0%
4年生	22	22.0%
5年生	19	19.0%
6年生	10	10.0%
無回答	1	1.0%
合計	100	100.0%

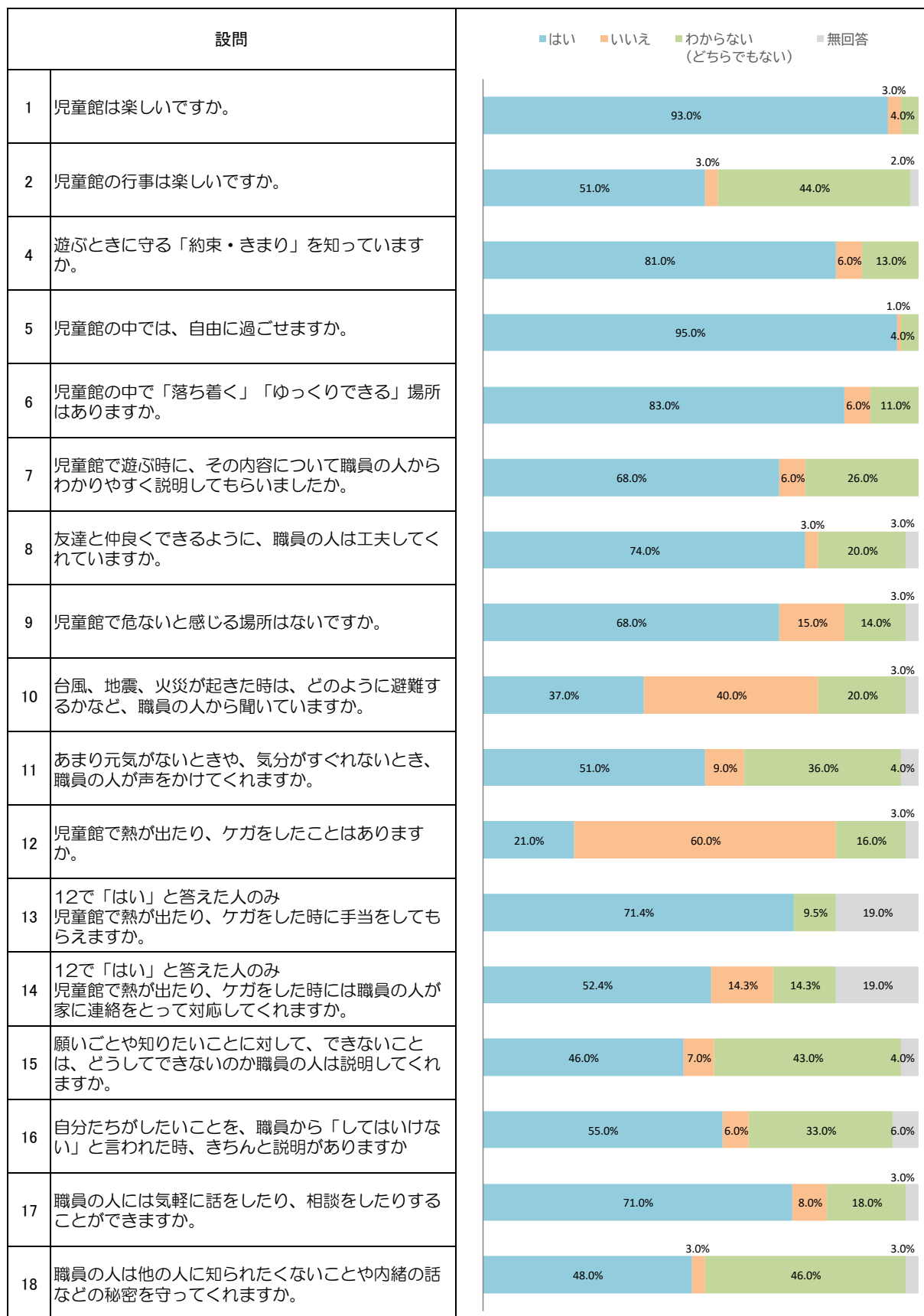


■児童センターでの遊びで楽しみにしていることは何ですか

回答	件数	割合
友達と遊ぶ・話す	8	13.3%
ネットエリアで遊ぶ	6	10.0%
読書	5	8.3%
運てい	3	5.0%
おままごと	3	5.0%
クライミング	3	5.0%
職員と遊ぶ・話す	3	5.0%
すべり台	3	5.0%
パイプレイド	3	5.0%
その他	23	38.3%
合計	60	100.0%



■児童館に関する満足度(グラフ)



■児童館に関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点				
		はい	いいえ	わからない (どちらで	無回答	合計
1	児童館は楽しいですか。	93	3	4	0	100
		93.0%	3.0%	4.0%	0.0%	100.0%
2	児童館の行事は楽しいですか。	51	3	44	2	100
		51.0%	3.0%	44.0%	2.0%	100.0%
4	遊ぶときに守る[約束・きまり]を知っていますか。	81	6	13	0	100
		81.0%	6.0%	13.0%	0.0%	100.0%
5	児童館の中では、自由に過ごせますか。	95	1	4	0	100
		95.0%	1.0%	4.0%	0.0%	100.0%
6	児童館の中で「落ち着く」「ゆっくりできる」場所 がありますか。	83	6	11	0	100
		83.0%	6.0%	11.0%	0.0%	100.0%
7	児童館で遊ぶ時に、その内容について職員の人から わかりやすく説明してもらいましたか。	68	6	26	0	100
		68.0%	6.0%	26.0%	0.0%	100.0%
8	友達と仲良くできるように、職員の方は工夫してく れていますか。	74	3	20	3	100
		74.0%	3.0%	20.0%	3.0%	100.0%
9	児童館で危ないと感じる場所はないですか。	68	15	14	3	100
		68.0%	15.0%	14.0%	3.0%	100.0%
10	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難す るかなど、職員の人から聞いていますか。	37	40	20	3	100
		37.0%	40.0%	20.0%	3.0%	100.0%
11	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、 職員の方が声をかけてくれますか。	51	9	36	4	100
		51.0%	9.0%	36.0%	4.0%	100.0%
12	児童館で熱が出たり、ケガをしたことはあります か。	21	60	16	3	100
		21.0%	60.0%	16.0%	3.0%	100.0%
13	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時に手当をして もらえますか。	15	0	2	4	21
		71.4%	0.0%	9.5%	19.0%	100.0%
14	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時には職員の方が 家に連絡をとって対応してくれますか。	11	3	3	4	21
		52.4%	14.3%	14.3%	19.0%	100.0%
15	願いごとや知りたいことに対して、できないこと は、どうしてできないのか職員の方は説明してく れますか。	46	7	43	4	100
		46.0%	7.0%	43.0%	4.0%	100.0%
16	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけ ない」と言われた時、きちんと説明がありますか。	55	6	33	6	100
		55.0%	6.0%	33.0%	6.0%	100.0%
17	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりす ることができますか。	71	8	18	3	100
		71.0%	8.0%	18.0%	3.0%	100.0%
18	職員の方は他の人に知られたくないことや内緒の話 などの秘密を守ってくれますか。	48	3	46	3	100
		48.0%	3.0%	46.0%	3.0%	100.0%

■自由回答(意見・要望、その他)

1	満足です。
2	満足です。
3	めっちゃ楽しいけど、他の人が意地悪。
4	ワンピースの最新刊を買ってほしい。
5	クライミングのホールドを増やしてほしい。
6	とても楽しい。私達のことをよく考えてくれる。特に職員の人が好き。優しい。一緒にいて楽しい。
7	一緒に運動をしてくれたら、もっと楽しいと思います。
8	職員さんに一緒に運動をしてほしいです。
9	逃走中をしたい。
10	公園で鬼ごっこ。
11	すすくルームみたいに、ボールプールがほしい。
12	このままでいいと思う。
13	ゲーム機があったらもっと楽しい。
14	ボールプールがほしい。すすくみたいなアスレチックがほしい。
15	ゲーム。走れる場所がほしい。
16	すべり台の最初が急で痛いから、滑らかにしてほしい。
17	ボールを使える所を増やしてほしい。
18	すべり台を替えてほしい(痛い)。ゲーム機がほしい。
19	たくさんおもちゃを出してほしい。
20	ひがむこ祭りの回数を増やしてほしい。
21	ベイブレードがほしい。
22	もっと本館の人を別館に来させてほしい。
23	スイッチがほしい。
24	ブランコ。外で鬼ごっこ。
25	鉄棒。ブランコ。
26	あみが痛いので、素材を優しくしてほしい。
27	階段の段差を低くしてほしい。
28	階段の段差を低くしてほしい。ネットが痛いので何か工夫してほしい。
29	階段のところのワンクッション的なものを広くしてほしい。
30	ブランコがあったら、楽しいと思います。
31	今が楽しい。
32	体育館があったら楽しい。

(データ)児童館での遊びで楽しみにしていることは何ですか

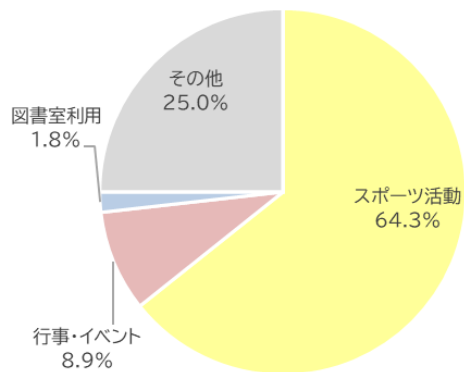
友達と遊ぶ・話す	8	おにごっこ	1
ネットエリアで遊ぶ	6	お話をする	1
読書	5	ゴーカート	1
運てい	3	塗り絵	1
おままごと	3	ひがむこ祭り	1
クライミング	3	ボルダリング	1
職員と遊ぶ・話す	3	マンガ	1
すべり台	3	ものづくりスペシャル	1
ペイブレード	3	ワンピース	1
アスレチック	2	足をぐねぐね	1
ゲーム	2	放送・将棋	1
全部	2	合 計	60
ドッジボール	2		
ボール遊び	2		
ワンチャンごっこ	2		

(2)児童館(中学生)

配布数	50	回答数	47	回答率	94.0%
-----	----	-----	----	-----	-------

■どのような事業、館内施設を利用していますか(複数回答可)

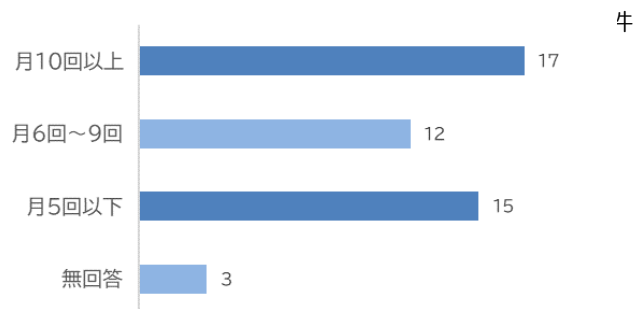
回答	件数	割合
スポーツ活動	36	64.3%
行事・イベント	5	8.9%
図書室利用	1	1.8%
その他	14	25.0%
無回答	0	0.0%
合計	56	100.0%



その他…音楽室 9 名、お喋り 2 名ほか

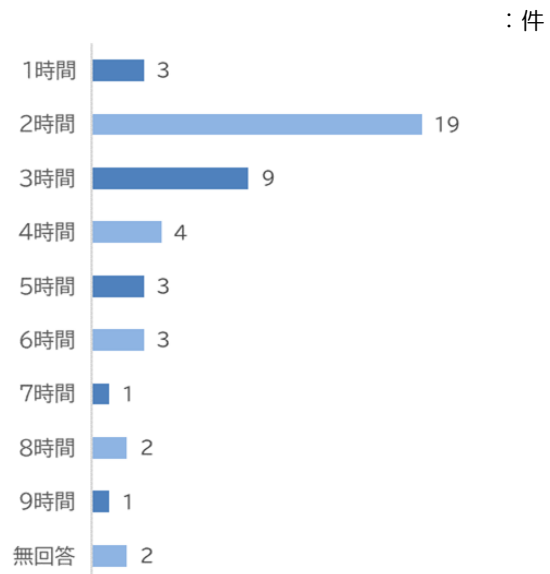
■利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月 10 回以上	17	36.2%
月 6 回～9 回	12	25.5%
月 5 回以下	15	31.9%
無回答	3	6.4%
合計	47	100.0%



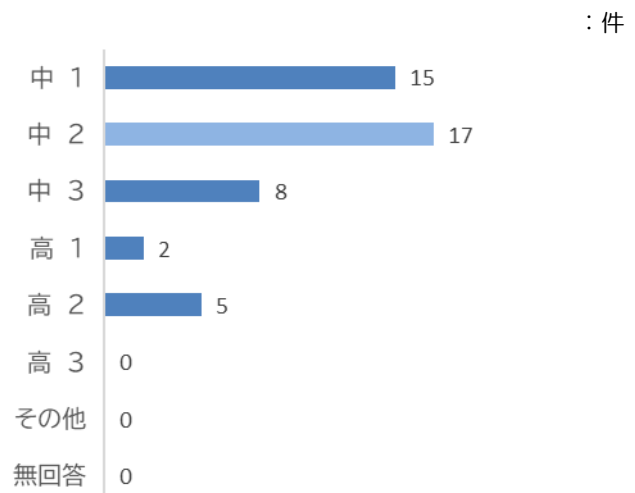
■主な利用時間を教えてください

回答	件数	割合
1 時間	3	6.4%
2 時間	19	40.4%
3 時間	9	19.1%
4 時間	4	8.5%
5 時間	3	6.4%
6 時間	3	6.4%
7 時間	1	2.1%
8 時間	2	4.3%
9 時間	1	2.1%
無回答	2	4.3%
合計	47	100.0%



■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
中 1	15	31.9%
中 2	17	36.2%
中 3	8	17.0%
高 1	2	4.3%
高 2	5	10.6%
高 3	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合 計	47	100.0%



■児童館に関する満足度(グラフ)

No.	設 問	■はい	■いいえ	■わからない (どちらでもない)	■不明
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	34.0%	17.0%	48.9%	
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	34.0%	6.4%	59.6%	
3	児童館は楽しいですか。	89.4%			10.6%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	87.2%			2.1% 10.6%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	87.2%			12.8%
6	児童館の中に、リラックスできる場所がありますか。	68.1%	8.5%	23.4%	
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	83.0%	8.5%	8.5%	
8	児童館は、利用者が自由に使えるような体制がとられていると思いますか。	87.2%	6.4%	6.4%	
9	異年齢の子との交流はありますか	70.2%	23.4%	6.4%	
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	66.0%	4.3%	29.8%	
11	興味のある事業や活動が行われていると思いますか。	80.9%			2.1% 17.0%
12	児童館に対する意見等を気軽に言えますか。	83.0%	6.4%	10.6%	
13	利用者からの意見や提案に対してすぐに対応してくれますか。	74.5%	6.4%	19.1%	
14	地域の人たちと連携しながら行動が行われていると思いますか。	74.5%	4.3%	21.3%	
15	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。	85.1%			2.1% 12.8%
16	職員の人とは他の人に知られたいくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。	68.1%		29.8%	2.1%
17	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちんと説明がありましたか。	70.2%	4.3%	25.5%	
18	児童館への願いごとに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の方は説明してくれますか。	70.2%		27.7%	2.1%
19	感染症対策はなされていると思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・換気など)	87.2%	4.3%	8.5%	

<総合的な感想>		■大変満足	■満足	■どちらともいえない	■不満	■大変不満
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか		48.9%	27.7%	10.6%		2.1%

■児童館に関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点				
		はい	いいえ	わからない (どちらでもない)	無回答	合計
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	16	8	23	0	47
		34.0%	17.0%	48.9%	0.0%	100.0%
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	16	3	28	0	47
		34.0%	6.4%	59.6%	0.0%	100.0%
3	児童館は楽しいですか。	42	0	5	0	47
		89.4%	0.0%	10.6%	0.0%	100.0%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	41	1	5	0	47
		87.2%	2.1%	10.6%	0.0%	100.0%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	41	0	6	0	47
		87.2%	0.0%	12.8%	0.0%	100.0%
6	児童館の中に、リラックスできる場所はありますか。	32	4	11	0	47
		68.1%	8.5%	23.4%	0.0%	100.0%
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	39	4	4	0	47
		83.0%	8.5%	8.5%	0.0%	100.0%
8	児童館は、利用者が自由に使えるような体制がとられていると思いますか。	41	3	3	0	47
		87.2%	6.4%	6.4%	0.0%	100.0%
9	異年齢の子との交流はありますか	33	11	3	0	47
		70.2%	23.4%	6.4%	0.0%	100.0%
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	31	2	14	0	47
		66.0%	4.3%	29.8%	0.0%	100.0%
11	興味のある事業や活動が行われていると思いますか。	38	1	8	0	47
		80.9%	2.1%	17.0%	0.0%	100.0%
12	児童館に対する意見等を気軽に言えますか。	39	3	5	0	47
		83.0%	6.4%	10.6%	0.0%	100.0%
13	利用者からの意見や提案に対してすぐに対応してくれますか。	35	3	9	0	47
		74.5%	6.4%	19.1%	0.0%	100.0%
14	地域の人たちと連携しながら行動が行われていると思いますか。	35	2	10	0	47
		74.5%	4.3%	21.3%	0.0%	100.0%
15	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。	40	1	6	0	47
		85.1%	2.1%	12.8%	0.0%	100.0%
16	職員の方は他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。	32	1	14	0	47
		68.1%	2.1%	29.8%	0.0%	100.0%
17	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちんと説明がありましたか。	33	2	12	0	47
		70.2%	4.3%	25.5%	0.0%	100.0%
18	児童館への願いごとに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の方は説明してくれますか。	33	1	13	0	47
		70.2%	2.1%	27.7%	0.0%	100.0%
19	感染症対策はなされていると思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・換気など)	41	2	4	0	47
		87.2%	4.3%	8.5%	0.0%	100.0%

<総合的な感想>	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答	合計
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか	23	13	5	1	0	5	47
	48.9%	27.7%	10.6%	2.1%	0.0%	10.6%	100.0%

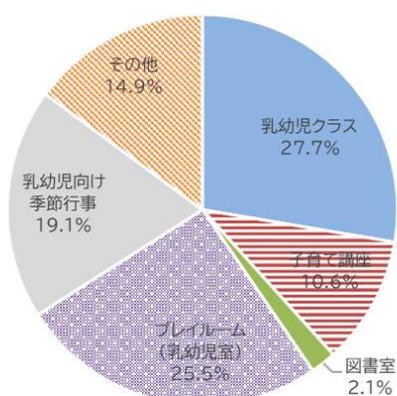
■自由回答(意見・要望、その他)

1	楽しい。
2	楽しい。
3	うるさい子どもが多い。※表現を補正しました。
4	職員さんがみな親切でとても利用しやすい。とても楽しいです。
5	ブレイクダンスを練習しています。
6	楽しい。
7	自動麻雀ください
8	最高。
9	スポーツは楽しいがあいだ時間にスポーツなどをしたい。(強制)(小学生は入って可)
10	動物園みたいです。
11	いつも音楽室を利用させて頂き有難うございます。練習しやすい環境を考えて私達に提供して下さる職員の方々が沢山いて、明るい雰囲気とても過ごしやすいです。
12	音楽室を使わせてもらって有難うございます。職員の方々もとても優しく相談にのってくれて本当に助かっています。
13	AI 麻雀自動。
14	エレベーター下さい。楽しいです。中高生の行事(女子でも楽しめる)を増やして下さい。小さい子が絡んできます、恐いです。楽しいです。
15	いつも有難う。
16	いつも有難う。
17	いつもサイコーで楽しい。
18	楽しい。
19	とにかく楽しいと思う。他の学校の子と一緒に遊べていいと思う。
20	いつもお世話になっております。遅くまでの練習もやらせて頂き、大変有難い存在です。これからもよろしくお願い致します。

(3)児童センター(一般)①本館	配布数	34	回答数	23	回答率	67.6%
------------------	-----	----	-----	----	-----	-------

■どのような事業、館内施設を利用していますか(複数回答可)

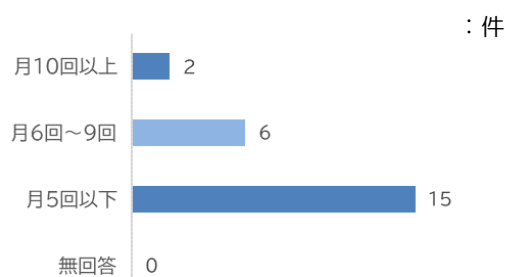
回答	件数	割合
乳幼児クラス(※)	13	27.7%
子育て講座	5	10.6%
図書室	1	2.1%
プレイルーム(乳幼児室)	12	25.5%
乳幼児向け季節行事	9	19.1%
その他	7	14.9%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%



※ひよこ・うさぎ・こぐま・らいおん

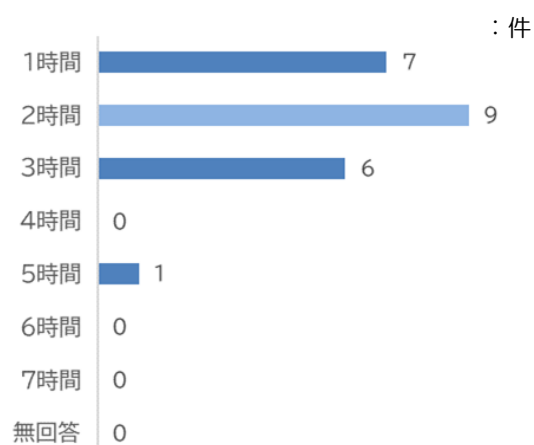
■利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月10回以上	2	8.7%
月6回~9回	6	26.1%
月5回以下	15	65.2%
無回答	0	0.0%
合計	23	100.0%



■主な利用時間を教えてください

回答	件数	割合
1時間	7	30.4%
2時間	9	39.1%
3時間	6	26.1%
4時間	0	0.0%
5時間	1	4.3%
6時間	0	0.0%
7時間	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	23	100.0%



■児童センターに関する満足度(グラフ)

No.	設 問	はい	いいえ	わからない (どちらでもない)	無回答
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	82.6%	8.7%	8.7%	
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	78.3%	4.3%	17.4%	
3	見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	78.3%		17.4%	4.3%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	87.0%		13.0%	
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	95.7%		4.3%	
6	感染症対策はなされていると思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・喚起など)	95.7%		4.3%	
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	95.7%		4.3%	
8	スペースは、利用者が使えるような体制がとられていると思いますか。	100.0%			
9	同年齢、異年齢の子との交流の工夫はありますか。	73.9%	0.0%	26.1%	
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	87.0%	0.0%	13.0%	
11	利用者のニーズを踏まえた事業・活動が行われていると思いますか。	91.3%		8.7%	
12	子育て等の相談をしたり、児童館に対する意見等を述べるなど、気軽に対話できるような環境となっていますか。	87.0%		13.0%	
13	利用者からの意見や提案に対して真摯に向き合っていますか。	82.6%		17.4%	
14	利用者からの苦情に対して適切に対応していますか。	47.8%		52.2%	
15	意見や提案および苦情に対する説明はわかりやすいものでしたか。	52.2%	0.0%	47.8%	
16	地域との協働のもとに事業・活動が行われていると思いますか。	91.3%	0.0%	8.7%	
17	児童館で相談等をした内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。	17.4%	56.5%	26.1%	
18	職員の配置は十分であると思いますか。	78.3%		21.7%	
19	職員は個々の児童・保護者等の状態等を考慮した接し方をしていると思いますか。	87.0%		13.0%	
20	障がいのある児童への配慮は、十分なされていると思いますか。	39.1%		60.9%	

<総合的な感想>		大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていますか		43.5%	47.8%	4.3%	4.3%		

■児童センターに関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点				
		はい	いいえ	わからない (どちらでもない)	無回答	合計
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	19	2	2	0	23
		82.6%	8.7%	8.7%	0.0%	100.0%
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	18	1	4	0	23
		78.3%	4.3%	17.4%	0.0%	100.0%
3	見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	18	0	4	1	23
		78.3%	0.0%	17.4%	4.3%	100.0%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	20	0	3	0	23
		87.0%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
6	感染症対策はなされていると思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・換気など)	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
8	スペースは、利用者が使えるような体制がとられていると思いますか。	23	0	0	0	23
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
9	同年齢、異年齢の子との交流の工夫はありますか。	17	0	6	0	23
		73.9%	0.0%	26.1%	0.0%	100.0%
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	20	0	3	0	23
		87.0%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
11	利用者のニーズを踏まえた事業・活動が行われていると思いますか。	21	0	2	0	23
		91.3%	0.0%	8.7%	0.0%	100.0%
12	子育て等の相談をしたり、児童館に対する意見等を述べるなど、気軽に対話できるような環境となっていますか。	20	0	3	0	23
		87.0%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
13	利用者からの意見や提案に対して真摯に向き合っていますか。	19	0	4	0	23
		82.6%	0.0%	17.4%	0.0%	100.0%
14	利用者からの苦情に対して適切に対応していますか。	11	0	12	0	23
		47.8%	0.0%	52.2%	0.0%	100.0%
15	意見や提案および苦情に対する説明はわかりやすいものでしたか。	12	0	11	0	23
		52.2%	0.0%	47.8%	0.0%	100.0%
16	地域との協働のもとに事業・活動が行われていると思いますか。	21	0	2	0	23
		91.3%	0.0%	8.7%	0.0%	100.0%
17	児童館で相談等をした内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。	4	13	6	0	23
		17.4%	56.5%	26.1%	0.0%	100.0%
18	職員の配置は十分であると思いますか。	18	0	5	0	23
		78.3%	0.0%	21.7%	0.0%	100.0%
19	職員は個々の児童・保護者等の状態等を考慮した接し方をしていると思いますか。	20	0	3	0	23
		87.0%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
20	障がいのある児童への配慮は、十分なされていると思いますか。	9	0	14	0	23
		39.1%	0.0%	60.9%	0.0%	100.0%

<総合的な感想>	大変満足	満足	どちらとも いいない	不満	大変 不満	無回答	合計
	児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか	10	11	1	0	0	1
	43.5%	47.8%	4.3%	0.0%	0.0%	4.3%	100.0%

■自由回答(意見・要望、その他)

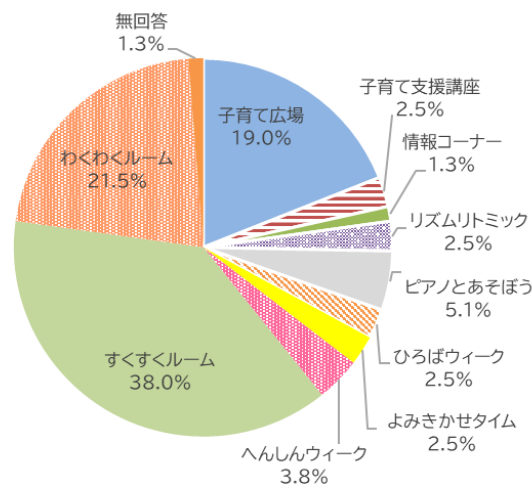
1	クラスでもお世話になっているが、わんぱく広場が特に楽しく利用させて頂いています。普段乗れない乗り物に乗らせて頂けるのが本当に有難いです。
2	職員さん方にとっても優しく接して頂いています。手押し車や大きい車など、動ける遊びがたくさんあり楽しんでいます。
3	先生方がとても優しく接しやすいです。本館リニューアル後も利用するのが楽しみです。
4	スタッフの方達が子どもに対してとても優しく接して下さり、いつも感謝しています。
5	いつも助かっています。有難うございます。
6	なかよし広場・わんぱく広場は広い部屋で、手押し車などで遊べて子どもも楽しそう。職員の方の目が行き届いているため、安心して遊ばせることができている。
7	うさぎクラスの体操(ダンス)は、子どもが踊れる(親も)ので楽しく参加できています。
8	乳幼児が自由に体育館などで遊べる時間が9時30分～11時30分と短めで中々遊べません。2階乳幼児室におもちゃがたくさんあり、子どもが喜んでいますがもうちょっと広いといいです。乳幼児クラス活動は隔週ではなく毎週だと有難いです。どの児童館も月曜のイベント・講座が少ないので、月曜にイベントやクラスがあると助かります。先生方がとても優しく、子どもの名前をすぐ覚えてくれるので近くにあって良かったと思える児童館です。
9	翌月の予定が20日頃に出ると助かります。
10	施設が使えるかどうか为正しく分かるようにしてほしいです。
11	いつも楽しく使わせて頂き有難うございます。また宜しくお願いします。
12	いつでも気軽に利用できる場所。
13	11月にパパ講座に参加しましたが、夫が大変喜んでいました。できれば月1位でしてほしいくらいです。有難うございました。

(3)児童センター(一般)②分館

配布数	100	回答数	47	回答率	47.0%
-----	-----	-----	----	-----	-------

■どのような事業、館内施設を利用していますか(複数回答可)

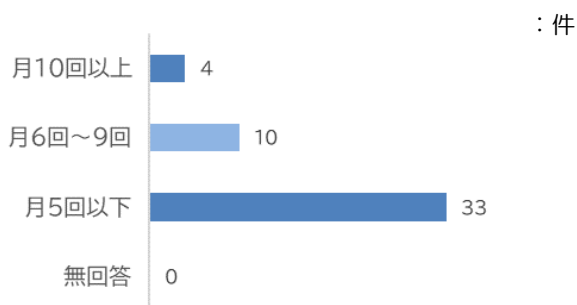
回答	件数	割合
子育て広場(※)	15	19.0%
子育て支援講座	2	2.5%
情報コーナー	1	1.3%
リズムリトミック	2	2.5%
ピアノとあそぼう	4	5.1%
ひろばウィーク	2	2.5%
よみきかせタイム	2	2.5%
へんしんウィーク	3	3.8%
すくすくルーム	30	38.0%
わくわくルーム	17	21.5%
その他	0	0.0%
無回答	1	1.3%
合計	79	100.0%



※わんぱく・なかよし

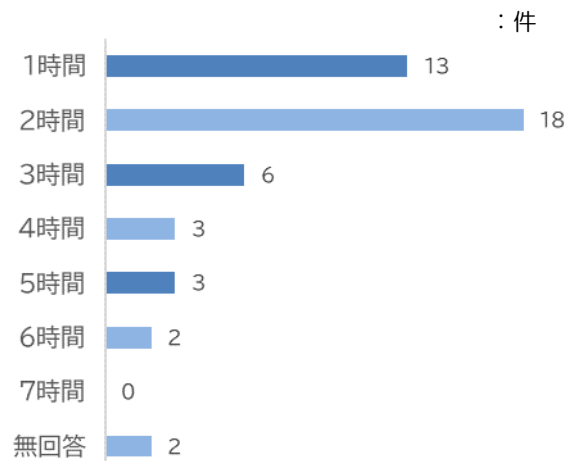
■利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月10回以上	4	8.5%
月6回~9回	10	21.3%
月5回以下	33	70.2%
無回答	0	0.0%
合計	47	100.0%



■主な利用時間を教えてください

回答	件数	割合
1時間	13	27.7%
2時間	18	38.3%
3時間	6	12.8%
4時間	3	6.4%
5時間	3	6.4%
6時間	2	4.3%
7時間	0	0.0%
無回答	2	4.3%
合計	47	100.0%



■児童センターに関する満足度(グラフ)

No.	設 問	■はい ■いいえ ■わからない (どちらでもない) ■無回答
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	76.6% 17.0% 6.4%
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	72.3% 4.3% 23.4%
3	見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	83.0% 17.0%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	91.5% 8.5%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	100.0%
6	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・喚起など）	95.7% 2.1%
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	97.9% 2.1%
8	スペースは、利用者が使えるような体制がとられていると思いますか。	97.9% 2.1%
9	同年齢、異年齢の子との交流の工夫はありますか。	55.3% 6.4% 38.3%
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	78.7% 6.4% 14.9%
11	利用者のニーズを踏まえた事業・活動が行われていると思いますか。	97.9% 2.1%
12	子育て等の相談をしたり、児童館に対する意見等を述べるなど、気軽に対話できるような環境となっていますか。	61.7% 10.6% 25.5% 2.1%
13	利用者からの意見や提案に対して真摯に向き合っていますか。	51.1% 48.9%
14	利用者からの苦情に対して適切に対応していますか。	38.3% 61.7%
15	意見や提案および苦情に対する説明はわかりやすいものでしたか。	34.0% 66.0%
16	地域との協働のもとに事業・活動が行われていると思いますか。	66.0% 34.0%
17	児童館で相談等をした内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。	17.0% 57.4% 25.5%
18	職員の配置は十分であると思いますか。	91.5% 8.5%
19	職員は個々の児童・保護者等の状態等を考慮した接し方をしていると思いますか。	80.9% 19.1%
20	障がいのある児童への配慮は、十分なされていると思いますか。	29.8% 2.1% 68.1%
<総合的な感想>		■大変満足 ■満足 ■どちらともいえない ■不満 ■大変不満 ■無回答
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていますか		51.1% 42.6% 6.4%

■児童センターに関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点				
		はい	いいえ	わからない (どちらでもない)	無回答	合計
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	36	8	3	0	47
		76.6%	17.0%	6.4%	0.0%	100.0%
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	34	2	11	0	47
		72.3%	4.3%	23.4%	0.0%	100.0%
3	見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	39	0	8	0	47
		83.0%	0.0%	17.0%	0.0%	100.0%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	43	0	4	0	47
		91.5%	0.0%	8.5%	0.0%	100.0%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	47	0	0	0	47
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
6	感染症対策はなされていると思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・換気など)	45	1	1	0	47
		95.7%	2.1%	2.1%	0.0%	100.0%
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	46	1	0	0	47
		97.9%	2.1%	0.0%	0.0%	100.0%
8	スペースは、利用者が使えるような体制がとられていると思いますか。	46	0	1	0	47
		97.9%	0.0%	2.1%	0.0%	100.0%
9	同年齢、異年齢の子との交流の工夫はありますか。	26	3	18	0	47
		55.3%	6.4%	38.3%	0.0%	100.0%
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	37	3	7	0	47
		78.7%	6.4%	14.9%	0.0%	100.0%
11	利用者のニーズを踏まえた事業・活動が行われていると思いますか。	46	0	1	0	47
		97.9%	0.0%	2.1%	0.0%	100.0%
12	子育て等の相談をしたり、児童館に対する意見等を述べるなど、気軽に対話できるような環境となっていますか。	29	5	12	1	47
		61.7%	10.6%	25.5%	2.1%	100.0%
13	利用者からの意見や提案に対して真摯に向き合っていますか。	24	0	23	0	47
		51.1%	0.0%	48.9%	0.0%	100.0%
14	利用者からの苦情に対して適切に対応していますか。	18	0	29	0	47
		38.3%	0.0%	61.7%	0.0%	100.0%
15	意見や提案および苦情に対する説明はわかりやすいものでしたか。	16	0	31	0	47
		34.0%	0.0%	66.0%	0.0%	100.0%
16	地域との協働のもとに事業・活動が行われていると思いますか。	31	0	16	0	47
		66.0%	0.0%	34.0%	0.0%	100.0%
17	児童館で相談等をした内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。	8	27	12	0	47
		17.0%	57.4%	25.5%	0.0%	100.0%
18	職員の配置は十分であると思いますか。	43	0	4	0	47
		91.5%	0.0%	8.5%	0.0%	100.0%
19	職員は個々の児童・保護者等の状態等を考慮した接し方をしていると思いますか。	38	0	9	0	47
		80.9%	0.0%	19.1%	0.0%	100.0%
20	障がいのある児童への配慮は、十分なされていると思いますか。	14	1	32	0	47
		29.8%	2.1%	68.1%	0.0%	100.0%

<総合的な感想>	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無回答	合計
	児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていますか	24 51.1%	20 42.6%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 6.4%

■自由回答(意見・要望、その他)

1	台東区に住んでおります。時々しか来られないけれど、子どもはこの児童館の雰囲気が大好きなようです。いつも有難うございます。
2	いつもお世話になっております。平日に行くところがなく困っていてとても助かっています。本館のクラス活動に参加しているのですが、保育園が始まると皆に会えなくなるのが寂しいです。月1でいいので土日とかに1~2歳児クラスがあると嬉しいです。
3	いつもお世話になっております。職員の方々が一緒になって遊んでくれていつも大満足で帰ってきます。有難うございます。
4	おもちゃも充実しているので、子どもが楽しく遊んでいて満足しています。室内でも体を動かして遊べる環境なのでとても助かっています。
5	保育園の時に遊びに連れて行ってもらって(園に)、その後初めて利用しました。もっと利用手続きとかが大変かと思っていましたが、そんなこともなく、これならもっと早く遊びに来れば良かったと思いました。これからはちょくちょく遊びに来ようと思います。
6	土日によく利用しています。最近はおもちゃなどもあり、楽しく過ごさせてもらっています。今後、自宅にあるおもちゃで年齢的にもう遊ばなくなってしまったおもちゃなどを寄付したりすることはできるのでしょうか？できるのなら寄付したいなと思っています。
7	以前も口頭でお願いしましたが、ボールプールのボールの数をコロナ前に戻してほしいです。ボールのない所で子どもがつかずいてかえって危ないと感じております。
8	子どものペースに合わせて接していただき、親子ともに無理なく利用することができています。また、すくすくルームでは月齢と名前をシールに書いて背中に貼っていますが、それを見て同じ位の月齢のママさんとお話しをするきっかけが作れるので、よい取り組みだと感じています。これからも利用させて頂きます。いつも過ごしやすい環境を提供して下さい有難うございます。
9	「キラむこ」に行くとき必ず誰かお友達がいるみたいで、楽しく遊んでいるみたいです。また、遊ぶ友達がいない時でもスタッフの方が一緒に遊んでくれるそうで、「つまらない時はない」と言っています。ネットやクライミング等、体を動かして遊べるのでとても楽しいそうです。兄弟がいないので、同じ年代の子と一緒に遊べる場所として助かっています。
10	児童にとって良い空間と思います。今後もサービス継続をお願いできればと思っています。
11	定期的におもちゃが変わっていき、いつ来ても楽しめる工夫があるのが良いです。
12	すくすくルームはいつも清潔でとても遊びやすいです。上の子を幼稚園へ送った後、9時20分からの時間が利用しやすく助かっています。
13	イベント情報などをもう少し認知しやすくするとよいと思います。楽しそうなイベントに気がつかない時がありました。
14	子どもだけで気軽に遊び行ける場があるのはとても有難いなと思います。大人の見守りもあるので安心して送り出せます。

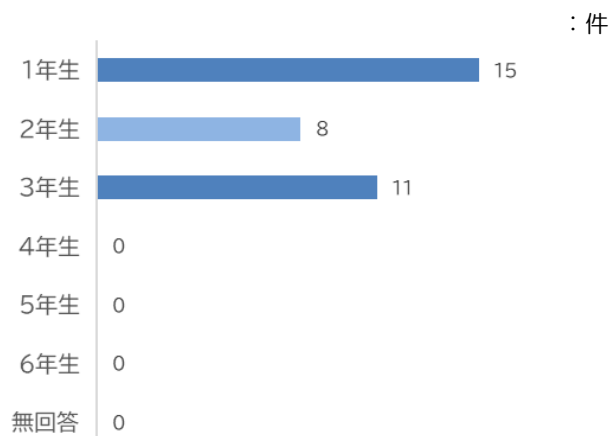
15	いつも温かく接して下さり感謝しております。アンパンマンのおもちゃもあり助かっております。さらにアンパンマンのおもちゃを増やして頂けると嬉しいです。宜しく願いいたします。
16	1番好きな児童館です。いつも有難うございます。
17	いつも利用させて頂いております。綺麗な環境の中で様々な遊びを体験することができるので、今後も利用したいです。
18	4～5年前のことを覚えて下さり、有難かったです。
19	おもちゃの貸し出し、楽しみに来ています。
20	0歳児から成長を見守って下さり、有難うございます。
21	毎月遊び場の配置が変わるので、1歳の子どもも飽きずに遊びに来ることができています。積極的に子どもと関わろうとしてくれる職員さんが多いので、雰囲気もよく利用しやすいと感じています。もう少しイベントがあるともっと利用したいと思うのかなと思います。月齢に合わせたハイハイレースなど。
22	保護者一人で子ども3人の場合でも、利用できるようにしてもらえると嬉しいです。
23	とても綺麗でおもちゃも沢山あります。一番初めに遊びに来た児童館なので、思い入れがあり、ホームのようです。常に職員さんがいてくれるので治安が良く安心です。時間が決まっているので、少し遊びづらいのと、もう少しイベントが増えるといいなと思います。
24	わくわくルームの予約や、時間制限がなくなると利用しやすくなると思います。
25	おやつも館内で食べられるように戻してほしい。
26	近くの公園へ児童だけ途中で抜け出たことがあり不安に感じた。(おやつのためとのことだったが、子どもから後で話を聞いた)
27	とても綺麗で職員の皆様優しくフレンドリーに接して下さい、子どもも安心して楽しく過ごしている。
28	込み合っている時の安全管理について、引き続きお力添えをお願いします。
29	お水を頂けることも有難いです。

(4)学童クラブ(小学生)

配布数	59	回答数	34	回答率	57.6%
-----	----	-----	----	-----	-------

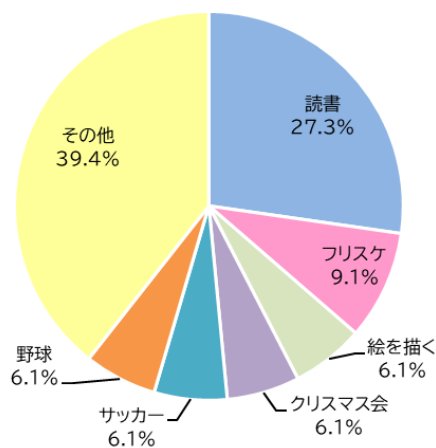
■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
1年生	15	44.1%
2年生	8	23.5%
3年生	11	32.4%
4年生	0	0.0%
5年生	0	0.0%
6年生	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	34	100.0%

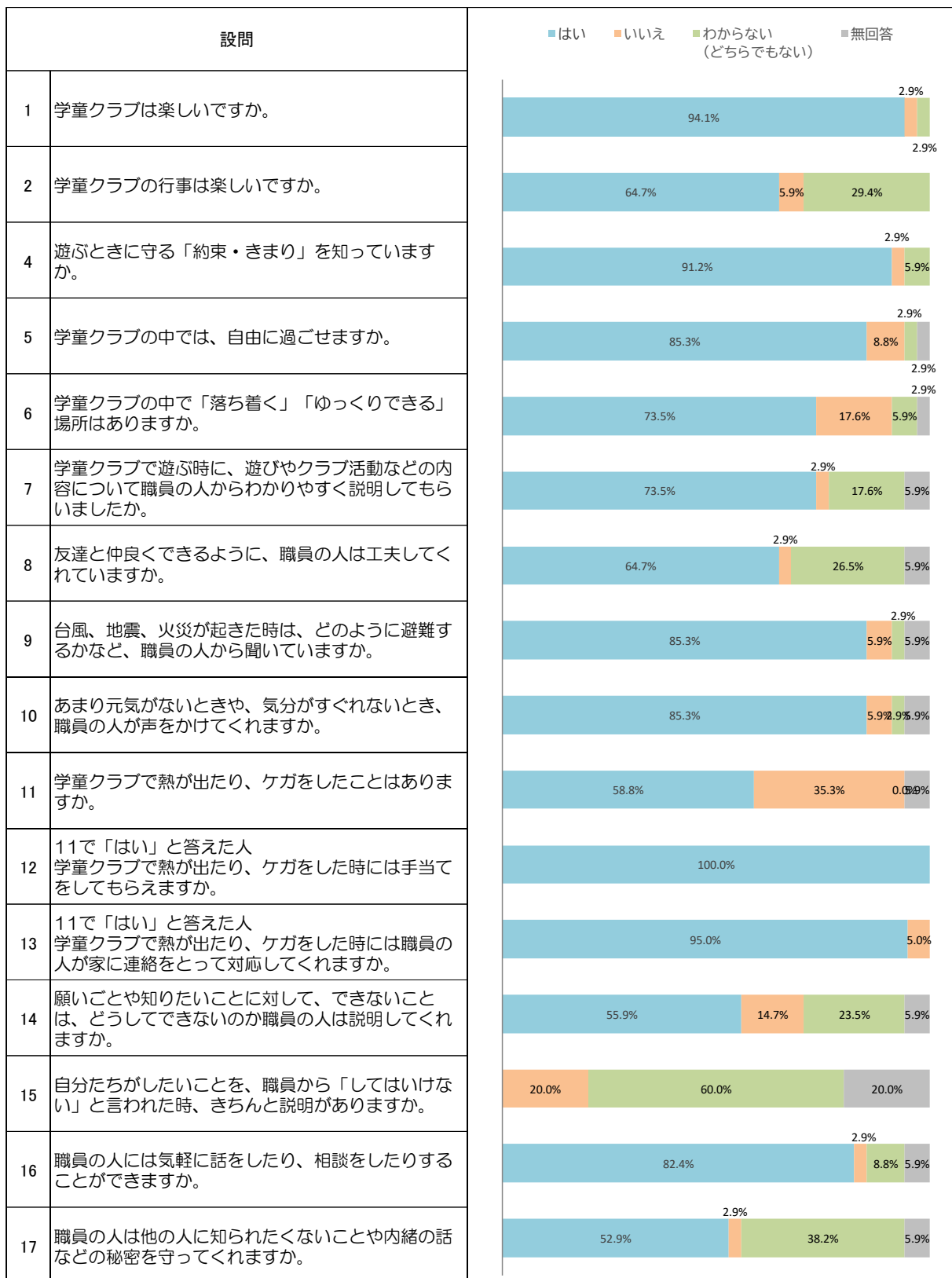


■学童クラブの遊びで楽しみにしていることは何ですか

回答	件数	割合
読書	9	27.3%
フリスケ	3	9.1%
絵を描く	2	6.1%
クリスマス会	2	6.1%
サッカー	2	6.1%
野球	2	6.1%
その他	13	39.4%
合計	33	100.0%



■学童クラブ(小学生)に関する満足度(グラフ)



■学童クラブ(小学生)に関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点				
		はい	いいえ	わからない (どちらでも ない)	無回答	合計
1	学童クラブは楽しいですか。	32	1	1	0	34
		94.1%	2.9%	2.9%	0.0%	100.0%
2	学童クラブの行事は楽しいですか。	22	2	10	0	34
		64.7%	5.9%	29.4%	0.0%	100.0%
4	遊ぶときに守る「約束・きまり」を知っていますか。	31	1	2	0	34
		91.2%	2.9%	5.9%	0.0%	100.0%
5	学童クラブの中では、自由に過ごせますか。	29	3	1	1	34
		85.3%	8.8%	2.9%	2.9%	100.0%
6	学童クラブの中で「落ち着く」「ゆっくりできる」場所がありますか。	25	6	2	1	34
		73.5%	17.6%	5.9%	2.9%	100.0%
7	学童クラブで遊ぶ時に、遊びやクラブ活動などの内容について職員の人からわかりやすく説明してもらいましたか。	25	1	6	2	34
		73.5%	2.9%	17.6%	5.9%	100.0%
8	友達と仲良くできるように、職員の方は工夫してくれていますか。	22	1	9	2	34
		64.7%	2.9%	26.5%	5.9%	100.0%
9	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難するかなど、職員の人から聞いていますか。	29	2	1	2	34
		85.3%	5.9%	2.9%	5.9%	100.0%
10	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、職員の方が声をかけてくれますか。	20	3	8	3	34
		58.8%	8.8%	23.5%	8.8%	100.0%
11	学童クラブで熱が出たり、ケガをしたことはありますか。	20	12	0	2	34
		58.8%	35.3%	0.0%	5.9%	100.0%
12	11で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、ケガをした時に手当してもらえますか。	20	0	0	0	20
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
13	11で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、ケガをした時には職員の方が家に連絡をとって対応してくれますか。	19	1	0	0	20
		95.0%	5.0%	0.0%	0.0%	100.0%
14	願いごとや知りたいことに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の方は説明してくれますか。	19	5	8	2	34
		55.9%	14.7%	23.5%	5.9%	100.0%
15	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちんと説明がありますか。		2	6	2	10
		0.0%	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
16	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。	28	1	3	2	34
		82.4%	2.9%	8.8%	5.9%	100.0%
17	職員の方は他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。	18	1	13	2	34
		52.9%	2.9%	38.2%	5.9%	100.0%

■自由回答(意見・要望、その他)

1	カードゲームをもっと増やしてほしい。
2	手芸的なものがほしいです。
3	ベイブレードをもっと増やしたいです。
4	5時間の時、しずかタイムを長くしてほしいです。
5	フリスケが楽しいです。
6	学童の行き来でのプログラムが楽しかったです。これからも楽しみにしています。
7	キラむことか、もっと色々遊ぶ機会がほしい。ペンケースを使うことを復活させてほしい(ペンとか入れたい)。
8	友達ともっと遊びたい。
9	このままでいい。
10	学習の時は静かになってほしい。
11	恐い本と、本好きのげこく上をいっぱいほしい。
12	プログラムの中でスタディーで上の階でクイズを探すのをまたやりたい。月・金がいい。
13	職員さんが大好きです。
14	ケンカが多くなったりする時に、職員さんがもう少し気にかけてほしい。

(データ)学童クラブでの遊びで楽しみにしていることは何ですか

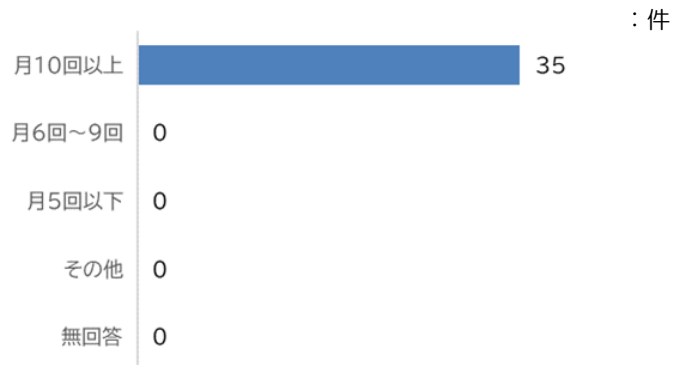
読書	9	ベイブレード	1
フリスケ	3	ジャンジャンタイム	1
絵を描く	2	卓球	1
クリスマス会	2	塗り絵	1
サッカー	2	毛糸(手編み)	1
野球	2	ドッジボール	1
遠足	1	友達と遊ぶ	1
大縄	1	ドッチビー	1
おやつ	1	ラキューをする	1
友達とダンス	1	合計	33

(5)学童クラブ(保護者)

配布数	59	回答数	35	回答率	59.3%
-----	----	-----	----	-----	-------

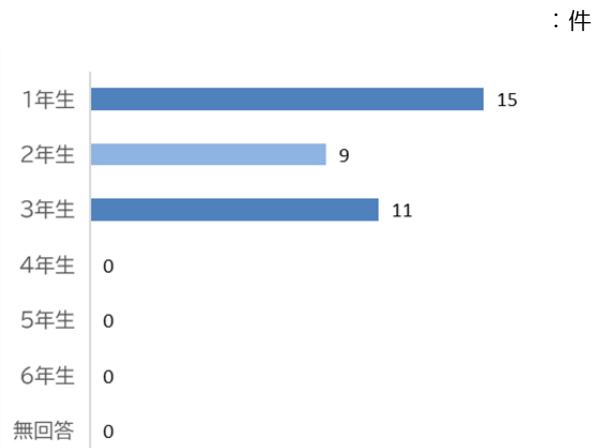
■お子さまの利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月10回以上	35	100.0%
月6回~9回	0	0.0%
月5回以下	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100.0%

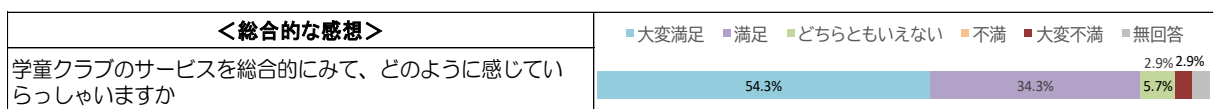
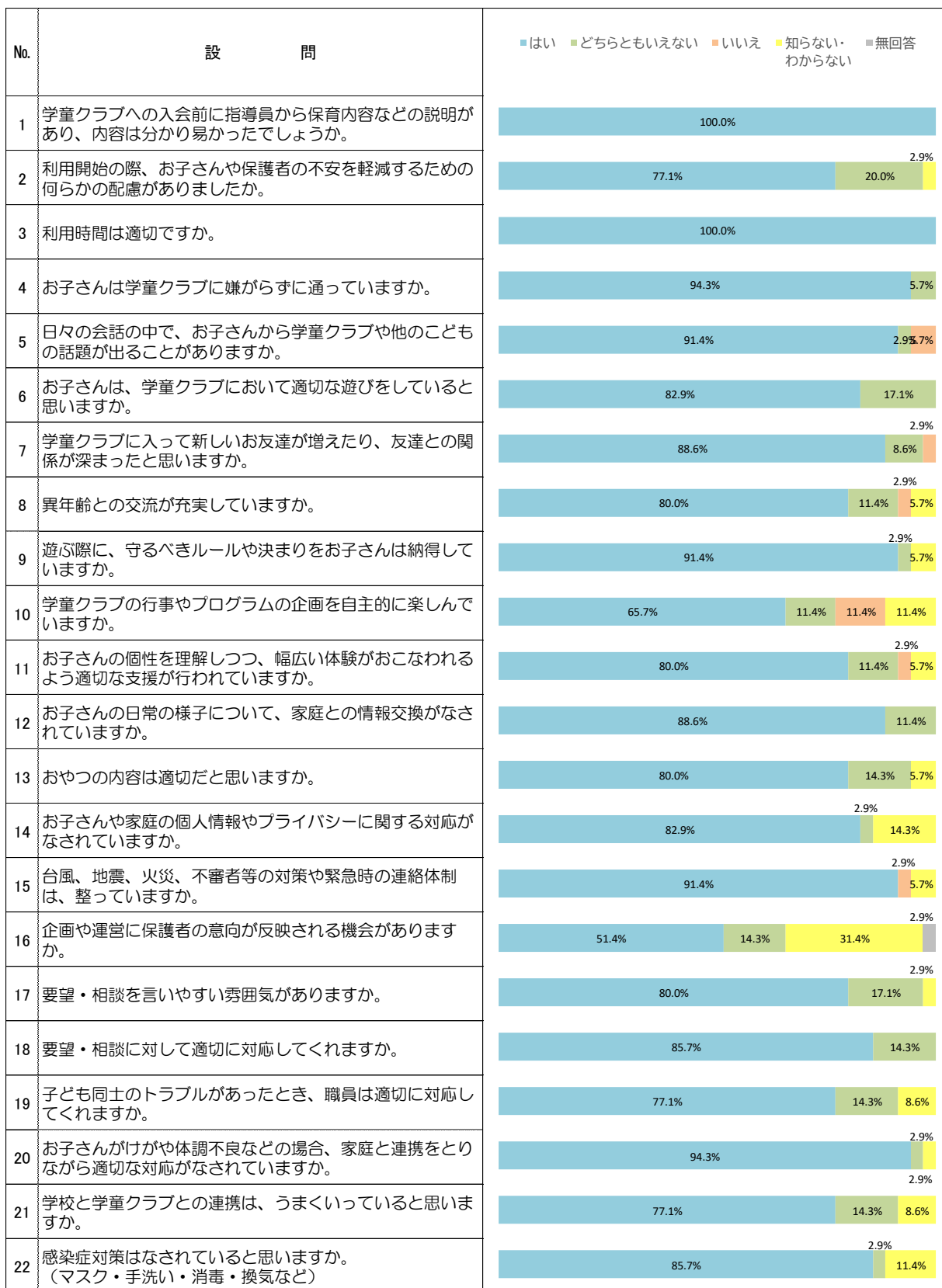


■お子さまは何年生ですか

回答	件数	割合
1年生	15	42.9%
2年生	9	25.7%
3年生	11	31.4%
4年生	0	0.0%
5年生	0	0.0%
6年生	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	35	100.0%



■学童クラブ(保護者)に関する満足度(グラフ)



■学童クラブ(保護者)に関する満足度(数値) 上段…回答数/下段…割合

No.	設 問	評 点					合計
		はい	どちらともいえない	いいえ	知らない・わからない	無回答	
1	学童クラブへの入会前に、指導員から保育内容などの説明があり、内容は分かり易かったでしょうか。	35	0	0	0	0	35
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2	利用開始の際、お子さんや保護者の不安を軽減するための何らかの配慮がありましたか。	27	7	0	1	0	35
		77.1%	20.0%	0.0%	2.9%	0.0%	100.0%
3	利用時間は適切ですか	35	0	0	0	0	35
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4	お子さんは学童クラブに嫌がらずに通っていますか。	33	2	0	0	0	35
		94.3%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
5	日々の会話の中で、お子さんから学童クラブや他のこどもの話題が出ることはありますか。	32	1	2	0	0	35
		91.4%	2.9%	5.7%	0.0%	0.0%	100.0%
6	お子さんは、学童クラブにおいて適切な遊びをしていると思いますか。	29	6	0	0	0	35
		82.9%	17.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
7	学童クラブに入って新しいお友達が増えたり、友達との関係が深まったと思いますか。	31	3	1	0	0	35
		88.6%	8.6%	2.9%	0.0%	0.0%	100.0%
8	異年齢との交流が充実していますか。	28	4	1	2	0	35
		80.0%	11.4%	2.9%	5.7%	0.0%	100.0%
9	遊ぶ際に、守るべきルールや決まりをお子さんは納得していますか。	32	1	0	2	0	35
		91.4%	2.9%	0.0%	5.7%	0.0%	100.0%
10	学童クラブの行事やプログラムの企画を自主的に楽しんでいますか。	23	4	4	4	0	35
		65.7%	11.4%	11.4%	11.4%	0.0%	100.0%
11	お子さんの個性を理解しつつ、幅広い体験がおこなわれるよう適切な支援が行われていますか。	28	4	1	2	0	35
		80.0%	11.4%	2.9%	5.7%	0.0%	100.0%
12	お子さんの日常の様子について、家庭との情報交換がなされていますか。	31	4	0	0	0	35
		88.6%	11.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
13	おやつの内容は適切だと思いますか。	28	5	0	2	0	35
		80.0%	14.3%	0.0%	5.7%	0.0%	100.0%
14	お子さんや家庭の個人情報やプライバシーに関する対応がなされていますか。	29	1	0	5	0	35
		82.9%	2.9%	0.0%	14.3%	0.0%	100.0%
15	台風、地震、火災、不審者等の対策や緊急時の連絡体制は、整っていますか。	32	0	1	2	0	35
		91.4%	0.0%	2.9%	5.7%	0.0%	100.0%
16	企画や運営に保護者の意向が反映される機会がありますか。	18	5	0	11	1	35
		51.4%	14.3%	0.0%	31.4%	2.9%	100.0%
17	要望・相談を言いやすい雰囲気がありますか。	28	6	0	1	0	35
		80.0%	17.1%	0.0%	2.9%	0.0%	100.0%
18	要望・相談に対して適切に対応してくれますか。	30	5	0	0	0	35
		85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
19	子ども同士のトラブルがあったとき、職員は適切に対応してくれますか。	27	5	0	3	0	35
		77.1%	14.3%	0.0%	8.6%	0.0%	100.0%
20	お子さんがけがや体調不良などの場合、家庭と連携をとりながら適切な対応がなされていますか。	33	1	0	1	0	35
		94.3%	2.9%	0.0%	2.9%	0.0%	100.0%
21	学校と学童クラブとの連携は、うまくいっていると思いますか。	27	5	0	3	0	35
		77.1%	14.3%	0.0%	8.6%	0.0%	100.0%
22	感染症対策はなされていると思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・換気など)	30	1	0	4	0	35
		85.7%	2.9%	0.0%	11.4%	0.0%	100.0%

<総合的な感想>	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	合計
学童クラブのサービスを総合的にみて、どのように感じていますか	19	12	2	0	1	1	35
	54.3%	34.3%	5.7%	0.0%	2.9%	2.9%	100.0%

■自由回答(意見・要望、その他)

1	トラブル・ケガですぐに電話連絡があり、様子が分かるので良いと思う。
2	毎日楽しく通わせて頂き本当にありがたいです。4年生になっても通わせてもらえるようになったらもっとありがたいです(学童クラブへの意見というより、区への意見になってしましますが)。ご検討の程宜しく願いいたします。。
3	楽しく通っているようです。いつも有難うございます。
4	いつも楽しく過ごすことができ感謝しています。
5	いつもお世話になっております。今後も宜しく願いいたします。
6	日々色々な事を経験させて頂き「まだ帰りたくない」と言う時があります。学年違いの友達も増えて、毎日楽しそうです。学校が休みになるとお弁当を作る必要があります、ちょっと面倒ですが、子どもが楽しく友達と食べている話を聞くと、やってよかったなと感じます。自分の子どもの頃と重なることもあり、同じ体験を親の立場でできるというのはなんとも素晴らしいなと思います。これからも子ども達を宜しく願いいたします。
7	1年生で引っ越しをしてきたばかりで、友達もいなくて不安でしたが、とても楽しく通えているので大変有難く思っています。泣いてしまったことなど、様子も説明して頂けるので、安心して通うことができます。いつも有難うございます。
8	職員さんのことが大好きなようで、よく話をしてくれます。楽しい居場所を提供して下さい有難うございました。
9	長年(兄弟)利用させて頂き、職員の皆様には大変感謝しております。子どももいつも楽しみに通っています。他学年・他校の友達と交流できるのが良いところだと思います。学童クラブを卒会しても自由来館で行きたいと言っているのです、今後ともよろしく願いいたします。
10	台風の際、臨機応変に対応して下さいなど、日頃からとても丁寧な対応に感謝しています。学校の話よりも学童での話をする程、学童が楽しいようです。いつもありがとうございます。
11	いつも職員の方々のおかげで楽しく過ごすことができます。他学年との交流も不安に感じていましたが、各階に職員さんが見守ってくれていたり、仲良くすることができているようです。今後ともよろしく願いいたします。
12	学校よりも学童へ行くことが楽しいようです。特に体を動かすことが好きみたいで、家でも話をしてくれています。いつもありがとうございます。
13	1年生から3年間お世話になりました。毎日安心して通うことができたのも、職員のみなさんのおかげです。とても感謝しています。また、他学年や他校との交流もたくさんあって良かったです。有難うございました。
14	いつも有難うございます。毎日安心して預けることができます。細々なことでも連絡して頂けるので有難いです。

15	いつも大変お世話になっております。有難うございます。学校が休みの時など、1日育成の日は、朝から楽しみにして通わせてもらっています。落ち着きがなく、人の話もあまり聞いてくれず、お友達とトラブルを起してしまう時もありますが、適切にご対応して頂いており大変助かっています。これからも宜しくお願いいたします。
16	もう少し学習期の子どものことをよく知っている職員の配置を考えてほしい。(ベテラン職員一人は必ずつける)
17	忙しいのは分かるけれど、学校との連携や子どもの話しをもっと聞いてもらえたら、子どもに心を開いてもらえたら、子どもは心を開いて色々と話したりできるのでは少し思います。
18	いつもお世話になっております。お迎えに行くといつも満足した顔なのでとても楽しい場所なんだなと感じております。有難うございました。
19	職員さんは日頃から子ども達としっかり向き合ってくださっているのだと、子どもの話を聞いて思います。有難うございます。また、様々なイベントや課外学習のようなものもあり、親子で楽しみになる行事も開催して頂けて感謝しております。1つ気になることが、何か聞いたりした時に若い職員さんだと答えきれなかったり、友達関係のことで子どもが悩んでいると聞いても、対策(解決?)に関して不安な部分があり、またどなたにご相談すれば良いかわからないと感じることがあります(伝えてもふんわりした感じだったと思うのかと思うとあまり相談できない)。ただ、総合的にはとてもよくして下さいと感じています。今後ともよろしくお願いいたします。