

墨田区長 殿

2019 年 1 月 31 日

平成30年度第三者評価結果報告書

〒 153-0063

住所 東京都目黒区目黒2丁目10番
5の101号

電話番号 03-3495-4283

評価機関名 特定非営利活動法人
関東シニアライフアドバイザー協会

代表者氏名 山下由喜子

下記のとおり評価を行ったので報告致します

記

評価者	評価調査者氏名		
	(1)	山田 俊明	
	(2)	大場 清昭	
	(3)	山田 紀子	
	(4)		
対象事業所	東向島児童館		
評価実施期間	2018 年 9 月 30 日	～	2019 年 1 月 31 日
利用者調査実施時期	2018 年 11 月 1 日	～	2018 年 11 月 16 日
訪問調査日	2018 年 12 月 14 日		
評価合議日	2018 年 12 月 14 日		
評価結果報告日	2019 年 1 月 31 日		

総 評

◇特に良いと思う点

● 地域の子育て支援の中心としての取り組みをしています

児童館の掲げている「地域みんなで子どもの育ちを支える事、人とつながり人とつなげる事」を目指した運営は、乳幼児から中高生、地域住民までを対象にして活動に十分生かされています。多彩な乳幼児親子活動や場の提供・移動児童館及び子育てアプリでの情報発信などで、母親の孤立した育児を予防することにも繋がっています。学童クラブの待機児童対策として、ランドセル預かり事業や手芸、工作、音楽活動、卓球やドッチボール、サークル活動や季節ごとのプログラムなども企画され、子ども達にとって、楽しく安全に過ごせるよう工夫されています。中高生に対しても、中高生サークル活動を通じて形成した信頼関係を下に、交流プログラムやワークキャンプ(障害者施設でのボランティア活動)は、次世代を担う中高生の主体的な活動の場を提供していると言えます。また、「安全マップ」を町会の方々とボランティアと協力して作成し、地域の安心・安全に積極的に取り組んでいます。

● 利用者満足向上の取り組みを行なっています

利用者が満足するプログラムを取り入れ、子どもの成長や発達を促す取り組みを行っています。子どもたちに対しては職員が一人ひとりに関わり、各々の特性に配慮してグループ活動や異学年との交流に取り組んでいます。卓球やドッチボールなどのスポーツで体を動かし体力向上を目指したり、工作等の自由活動においても、異年齢で取り組めるようにしています。館外活動としてお台場にてかけてこどもがお小遣いを考えることで、お金の使い方や金銭感覚を養えるような体験もしました。また保護者や地域の方との交流を深めるプログラムとして競技フットサルが体育館で行なわれ、小学生、中高生、保護者合わせ20名程度の参加がありました。父親を含む多くの保護者にも参加してもらうことで、子どもだけでなく、保護者も積極的に企画に関わることができました。

◇更なる改善が望まれる点

● 職員の顔が見え、より信頼感が増すような広報活動が期待されます。

ホームページや児童館案内はカラフルで分かりやすく、見やすい工夫がされています。毎月のおたよりも乳幼児版、児童館だより、学童クラブだよりが作成され、近隣小学校には児童全員に配布し、中学校にはクラス別に掲示しています。子育てアプリを導入することで、若い保護者に情報がより活用しやすいような取り組みもしています。また、移動児童館として、「この指とまれ」を月1回実施して、児童館を知ってもらい、日常活動につながるような活動もしています。児童館の広報活動として、このように地域に出る機会や子ども達の引率、消耗品やおやつのお買物、下校時や帰宅時の玄関先での見守り活動の際に、子どものために職員が見守ってくれていることが地域の住民誰にでも認識してもらうことができ、より安心感につながると思います。顔と顔が繋がれば、地域の子育ての拠点として、また地域の子どもの安心の居場所としての存在感の向上が期待されます。

● 子どもの実情に合わせた研修のいっそうの充実と職員の自己研鑽の向上の取り組みが望まれます

「学習する職員集団」の形成を目指すことが事業計画に明示され、職員個々の教育・研修の促進を法人として明確にしています。研修は、法人内研修を中心に都児連・区館長研究会等のほか、職員個別の受講要望に対しても、館長面談等を通じて意向を聞き取り、交通費・研修補助費等の支援も行っています。研修後はレポートの作成及び職員会議等の機会に研修報告を行い、職員同士が共有できるようにしていますが、各職員の参加意欲やスキルアップ向上にばらつきが見られます。虐待や様々な異なる特別支援児への理解や対応、子どもの貧困といった社会的な課題に対して焦点を当てた研修内容やOJT等の工夫が必要です。館長面接の際に、面談シート、各種業務能力等のチェックリストの創意工夫やキャリアパスの提示をしながら、目の前の子どもの現状に合わせて、参加意欲が高まるような研修の提示をするなど、職員一人ひとりの意欲・資質能力に視点を当てるような取り組みが望まれます。

詳細講評

評価基準

- | | |
|---|--------------------|
| a | 評価項目を実施している |
| b | 評価項目を実施しているが十分ではない |
| c | 評価項目を実施していない |

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

通番	評価項目	評価	コメント
(1) 理念、基本方針が確立されている。			
1	① 理念が明文化されている。	a	当施設は本所賀川記念館の①隣人愛の精神に立つ②地域住民・児童に奉仕する③平和を大切にするという理念の下に運営されています。この理念を受けて「東向島児童館の指針」(事業ミッション)として明文化され、子供と向き合い、地域の関係機関と協力して、子どもの社会的自立を目指すことが事業ミッションであることが明記されています。
2	② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	
(2) 理念や基本方針が周知されている。			
3	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	理念・基本方針は児童館事務室内及び玄関に掲示されています。職員は年3回の法人研修、毎月の職員会議や毎日の昼礼等の機会に、その都度館長から説明を受け、みずからの行動指針となるようにしています。また、学童クラブ入会希望者には申請説明会の際に、運営方針として説明を行い、入会後には保護者会等で周知しています。
4	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	

I-2 計画の策定

通番	評価項目	評価	コメント
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
5	① 中・長期計画が策定されている。	a	墨田区の施策の基本理念「子どもと親と地域が共に育ち、子どもの利益を優先するまち すみだ」を踏まえ「今季指定管理期間5か年の重点項目」を掲げて事業を展開しています。そのなかでも特に今年度は、障害等特別なニーズのある子ども達の支援のために職員のスキルアップを図ることや、地域児童館としての役割における子育て支援の充実を課題として取り組んでいます。
6	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	
(2) 計画が適切に策定されている。			
7	① 計画の策定が組織的に行われている。	a	計画の策定に当たっては、毎年当法人各部門での見直しを基軸に、「放課後児童クラブ運営指針」「児童館ガイドライン」などを参考にしています。常勤職員を中心に「ロジックツリー」などの手法を用いて、事業方針を実現するための本質的な問題がどこにあるかを探り、解決策を考えて児童館事業計画に反映させています。決定した計画は、職員は職員会議で、利用者・保護者及び地域住民等へは館運営会議や管内掲示及びおたよりなどを通じて周知されています。
8	② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a	

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	評価項目	評価	コメント
	(1) 管理者の責任が明確にされている。		
9	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	管理者の役割と責任は、職務分掌において明記されており、職員会議の管理職報告の中でも方針・指針等を通じて職員に伝達されています。また、就業規則の説明や、放課後児童クラブ運営指針等の研修の機会を利用して職員が順守すべき法令等の理解を図っています。
10	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	
	(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
11	① 質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a	子どもの最善の利益を図ることが業務の質の向上につながることを念頭に、職員体制や職務の適正化に取り組んでいます。新規事業(JUMP-JAM;子どもの新しい運動遊びプログラム)への着手や、行事計画書等の書類作成業務の効率化や改善を通して経営や業務の改善に指導力を発揮しています。
12	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。	a	

II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

	評価項目	評価	コメント
	(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
13	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	子育て支援課との連絡調整や館長会等において区内の動向や安全面等の把握に努めています。また、児童健全育成推進財団及び近隣関係機関・者との会議や交流会・研修会を通じて情報収集を行なっています。経営状況の分析及び予算の管理・執行状況の把握に会計ソフトを使って効率化を図るとともに、組織マネジメント(職員配置、休暇取得率の向上、中堅層の育成等の改善すべき課題など)についても具体的に把握するよう努めています。
14	② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a	
15	③ 外部監査が実施されている。		

II-2 人材の確保・育成

	評価項目	評価	コメント
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
16	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	正規職員は法人本部で関連有資格者を基準として、非常勤職員等は書類選考及び館長面接で採用しています。入職後は法人研修等と共に、職員として必要なマナーや姿勢を身につけるため「東向島児童館職員の心得」「非常勤等職員用報連相方法・指導マニュアル」を配布して指針としています。人事考課制度は導入していませんが、年2～3回の館長面接を通じて、職員一人ひとりの意向を把握し、意欲喚起を図っています。人材育成の視点からみれば、客観的評価の判断基準を可視化することが重要です。例えば、面談シート、各種業務能力等のチェックリストの創意工夫やキャリアパスの提示が職員個々の意欲・資質能力の向上に役立つと思われます。
17	② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
18	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	部門ごとに業務を整理・把握して連絡調整を図ると共に、個人面談等においては、職員の意向を調査し、個々の特性や生活状況を把握して適正な業務量となるよう配慮に努めています。また、年3回のリーダー研修にはハラスメント研修も取り入れ中堅層の注意喚起を図っています。福利厚生に関しては、住宅費の補助、扶養手当、慶弔費の支給、予防接種費用の補助等行っています。そのほか年1回の常勤職員の親睦会等も行なっています。
19	② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
20	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	「学習する職員集団」の形成を目指すことが事業計画に明示されています。職員個々の教育・研修の促進を法人として後方支援するというものです。法人研修3回/年間、部門別研修1～3回/年間、新人研修3回/年間、交換研修、都児連・区館長研究会等のほか、職員個別の受講要望に対しても年2回の館長面談等を通じて意向を聞き取り、交通費・研修補助費等の支援も行なっています。研修後はレポートの作成及び職員会議等の機会に研修報告を行うことで、職員集団としての知識・技能のレベルアップを図ることに繋がっています。法人の理念実現に向けた人材の育成に向け、今後は研修計画の策定・評価・見直しが法人の中長期計画と関連付けて行なう取り組みが求められます。
21	② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	b	
22	③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b	
(4) 実習生の受入れが適切に行われている			
23	① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	a	毎年、実習担当者を配置し大学生・高校生のほか専門学校生や中学校の職場体験なども積極的に受け入れています。実習生受け入れに当たっては「実習生受け入れマニュアル」を整えて実習生オリエンテーションを実施し、実習計画や実習目的の確認と同時に個人情報の取り扱いにも注意喚起を行なっています。
24	② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a	

II-3 安全管理

評価項目	評価	コメント
(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
25 ① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	毎月1回以上の避難訓練・防犯訓練を実施しています。また、緊急時対応マニュアルを作成して、定期的な対応の研修を行ない、職員の配置等も適切に行なうことで利用者の安全確保のための体制が整備されています。庁舎管理は毎日の「締めチェック表」を使い定期的な施設安全点検等も行なっています。日々の子どものケガやヒヤリハットは各部門での記録はありますが、職員全員が状況を把握する上で書式の工夫が求められます。
26 ② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	b	

II-4 地域との交流と連携

評価項目	評価	コメント
(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
27 ① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	当施設は事業ミッション(指針)に明示しているように、地域との関係に力を入れています。施設開放プログラムとして、乳幼児活動が休みの間を利用して、地域の乳幼児親子が集える広場や昼食場所として体育室を週3日提供しています。そのほか、子育てや潜在的に抱えている問題に関する個別相談等に対応するために利用者支援事業専門員を配置しています。館外子育て支援活動では近隣保育園との合同プログラムのほか、毎月地域の公園に出かけて行う移動児童館、PTA等と協力し小学校校庭でのコラボ企画などを実施しています。また、町会やPTAと協力して地域安全マップを作成し地域の子どもの安全をまちぐるみで取り組むきっかけを作っています。ボランティアの受け入れについては、マニュアルを整備しおたよりやホームページを利用して受け入れを積極的に行っています。また中高生向け事業では障害者入所施設でのボランティア活動を通してボランティア精神・奉仕の精神を伝えています。
28 ② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	
29 ③ ボランティア受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	
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
30 ① 必要な社会資源を明確にしている。	a	地域の関係機関・者・団体(学校・児童相談所・警察・消防・病院など)の連絡先は一覧表にして事務所内に掲示し、短縮番号を設定する等工夫して迅速に連絡が取れるようにしています。また、定期的な情報交換の場として、館運営委員会を実施し、近隣小・中・高校、PTA、近隣町会長、民生児童委員等から地域の要望や実情を把握すると共に、ひろばネット、学校運営協議会などに参加して地域の関係機関等との連携強化を図っています。
31 ② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
32 ① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	当施設では、館内に意見箱を設置したり、毎年1回(学童クラブ保護者は年2回、乳幼児保護者・小中高生・地域代表者から)モニタリングアンケートを実施して、利用者の要望や意見を把握しています。また墨田区館長会や学校運営協議会などに参加して地域情報を収集し、運営に反映させ、運営の改善に繋げています。そのほか館運営委員会を年2回開催し、地域の実情を把握する機会としています。昨年度はトイレの改修が実現し利用者から好評でした。今年度は地域のNPO団体との農業体験行事や、PTAや町会と協力し、祭り行事や乳幼児親子の利用しやすい日曜・祝日の広場活動などを行っています。
33 ② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	

III 適切な福祉サービスの実施

III-1 利用者本位の福祉サービス

	評価項目	評価	コメント
	(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
34	① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	利用者を尊重したサービス提供について職員共通の理解をもつ取り組みを行なっています。児童館日誌やフロアノート、学童クラブ日誌を職員がいつでも閲覧できるようにしています。児童館日誌に各部門報告や予定、引き継ぎ、伝達事項、管理職コメントが記入されフロアノートでも日付、時間ごと子どもの様子や特記事項・フロア全体の様子を記して職員全体で利用者を尊重したサービス提供に取り組んでいます。利用者プライバシー保護の規定については職員の心得や就業規則などで周知を図っています。法人の個人情報保護規定に則り写真を外部提示する際は必ず承諾書をもらいプライバシー保護を行なっています。
35	② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	
	(2)利用者満足の上昇に努めている。		
36	① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a	利用者満足の上昇に向け様々な取り組みを行います。利用者が主体となる行事を展開し児童館運営、学童クラブ、保護者会で意見を集約して改善を図っています。学童クラブはなるべく保護者も参加できるようにプランを作成し、クリスマス会には多くの保護者が参加して子どもたちと一緒に楽しい時間を過ごしました。またフットサル競技を体育館で行ない、スポーツを通して保護者や地域の方々との交流を図り、利用者満足の上昇に努めました。意見箱も常設し、日常的に利用者の声を拾い上げ環境を整備して利用者満足の上昇に努めています。
37	② 利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a	
	(3)利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
38	① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	利用者が意見を述べやすい環境を整え利用者の意見や苦情に対し迅速な対応を行なっています。苦情対応は1Fエントランスにフローチャートを掲示し解決責任者、受付担当者、第三者委員名を明記し内容によって速やかに行政へ報告しています。学童クラブでは保護者のお迎え時に積極的に声をかけ、子どもの様子を伝えると共に保護者から意見を聞くよう心掛けています。乳幼児親子活動においては自由時間帯に職員が保護者に積極的に声をかけ子育ての悩みなどを引き出しています。利用者の意見は日誌などに記録し、部門責任者が必要に応じて管理者に報告し速やかな改善を図ります。また迅速な対応ができない場合はその旨も利用者へ伝えるようにしています。
39	② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	
40	③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	

III-2 サービスの質の確保

評価項目	評価	コメント
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
41 ① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	年間計画、半期計画、四半期計画、月極計画等を各部門で設定し定期的なフィードバックと評価や改善を行なっています。フレンドリープラザ事業計画書の「I・Tをまなぼう」企画には高校生パソコン部や講師を招くに当たり、インターネットを十分に活用し子どもに広く興味に応じてもらうことや振り返りをして、内容と時間を設定する等の配慮点が記載されサービスの質の確保に取り組んでいることがわかります。年間計画作成時や年度準備の始まる2月ころからリーダー会議、職員会議において課題を明確にし、改善策ならびに計画、改善を行います。最近では行事での参加率を考慮し野外キャンプの実施を効率的かつ目的にかなうように大きく見直しました。
42 ② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a	
43 ③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	
(2) 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。		
44 ① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a	個々のサービスについて標準的な実施方法のマニュアル類を整備し、職員が職務分掌してサービス提供を行なうようにしています。リーダー会議などを通じ職員の職務分掌の明確化についての検討、確認が行なっています。マニュアル類には各フロアマニュアル、児童館災害マニュアル、緊急対応マニュアル、けが対応マニュアル、嘔吐マニュアル等があり、サービスについての標準的で具体的な実施方法が文書化されています。施設の安全点検についても職員の職務分掌を徹底させており誰でも見て理解し易いマニュアルの整備と見直しを着実に進めサービスの提供を行なっています。
45 ③ 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	
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
46 ① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	児童館日誌フローノート、学童クラブ日誌など日々の記録や行事計画書、報告書を作成し適切にファイリングと記録化を行います。利用者の状況等の情報は昼礼で前日報告を行い、現在の行事申込み状況など児童館日誌に記録し職員間で情報共有を図っています。その日の子どもの様子や気になること、特記事項などが記載されています。日誌や職員の気づきを職員全体で、共通課題として話し合い、解決に結びつくように心がけています。子ども一人ひとりの性格やその場の状況を把握しながら、個別的、集団的指導が行なえるように努めていますが、多くの子ども達が利用し、フロアも分かれているため、記録が多量になり、ヒヤリハット事例などの共有、保管方法が難しい課題となっています。
47 ② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	
48 ③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	b	

III-3 サービスの開始・継続

評価項目	評価	コメント
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
49 ① 利用希望者に対して活動選択に必要な情報を提供している。	a	乳幼児保護者、中高生、小学生から大人までを対象にした広報誌、各学童クラブのお便りを配布し児童館活動を地域に案内しています。またホームページで活動案内すると共に変更等があった際もすぐに確認出来る様にしています。児童館利用案内には児童館活動(館内活動・館外・体験・野外活動・季節に合わせた活動)や中高生活動、乳幼児活動、学童クラブの活動案内がカラフルで分かりやすく記載されています。乳幼児通信の「ちびっこにこにこだより」や「児童館だより」には毎日の活動案内やドッチボール、ビデオシアター、ハロウィン、子どもまつり等の楽しいプログラムが案内されています。
50 ② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

評価項目	評価	コメント
(1)利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
51 ① サービス実施計画を適切に策定している。	a	事業計画策定時にサービス実施計画の概要を決め、年度始めには実施時期や担当者を決めて円滑なサービスの実施になるよう心掛けています。定例のリーダー会議で行事等の実施日や内容を定期的に確認しサービスへの十分な配慮を行なっています。
52 ② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	当館は下町の雰囲気が残った地域のネットワークがあり、近隣にある5つの小学校とPTAは日頃から、児童館運営や行事などに協力して取り組んでもらっています。遠足など行事計画の見直し時には保護者と日程調整を行い計画を策定することができました。

Ⅳ 児童館の活動に関する事項

評価項目	評価	コメント
(1) 遊びの環境整備		
53 ① 遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	a	当館は4階構造であり、1階に受付、学童クラブ室、2階は図書室、音楽室、乳幼児室、3階は図工室、プレイルーム、4階は体育室、遊戯室となっています。各部屋ごとに使い方やルールを子ども達に分かりやすく表示しています。受付では利用児童や保護者の把握をするために、必ず入館者名簿に記入してもらいながら、コミュニケーションを図り、児童館の利用がスムーズにできるように働きかけています。ルールが変更されるときには、子ども達の意見を尊重し、理解できるような働きかけをしています。
54 ② 乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	a	乳幼児から中高生までが気持ちよくなるべく自由に活動できるように、利用時間を延長したり、乳幼児親子が利用できるよう各フロアが有効利用できるように工夫しています。子ども達が主体となって、活動できることをねらいとして、高学年サークルの実施やおまつりの実行委員会活動を行ない、子ども達が自主的に積極的に活動に関わりを持ち、達成感や仲間意識を育めるように取り組んでいます。
55 ③ 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。	a	1階には、誰でも利用できる飲食スペースを設けたり、図書室のくつろぎスペースでくつろいで過ごせるように配慮されています。乳幼児室には、授乳コーナーもあり、安心してゆっくり過ごせることを大切にしています。
56 ④ くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている。	a	また、体育室でのドッジボールや卓球、各種カードゲームなどを中心に、各フロアで児童館ならではの異年齢の交流が自然に図られています。
57 ⑤ 幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	a	
(2) 乳幼児と保護者への対応		
58 ① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	今年度は子育て支援拠点事業として、火・水・金曜日9:00～12:00、乳幼児室にて子育て支援員が中心となって、相談や支援を行なっています。親子の交流を促したり、各種子育て情報を提供する等の活動を通じて、児童館が地域の身近な子育て支援の場となっています。また、月齢別で行なわれているクラス活動は、乳幼児の発達に即して0才児を低月齢と高月齢クラスに分けるなどの工夫がされています。赤ちゃん広場やちびっこ広場では、身体を十分動かせるように遊具の設置をしたり、クラス活動後はそのまま体育室で昼食が取れるように開放しています。
59 ② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている。	a	リトミックやリズムあそび、英語プログラム、子育て支援講座の開催なども利用者の要望を反映できるように、職員が聞き取ったり、アンケートの実施をしながら、多彩な活動を行なっています。クラス活動では、自由時間を設けたり遠足を企画するなど、保護者同士の交流が図れるようにしています。
60 ③ 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	a	

(3) 児童への対応(核となる児童館活動)			
61	① 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している。	a	職員が子ども一人ひとりの状況や気持ちを理解し、共通認識が持てるように、子ども達とのやり取りの中の小さな気づきを大切にしながら、日々の打ち合わせや会議を行なっています。各フロアノートや児童館日誌、学童クラブ日誌には、一日の流れや子ども達の様子、特記事項等を丁寧に記載しています。ノートの記載に当たって、どの職員が書いても情報が伝わるように、具体的な記入例が書かれており、情報の共有に役立っています。 特別な支援が必要な子どもや気になる子どもについては、館内研修の中で、ケースとして取り上げ、適切な支援が出来るように取り組んでいます。子どもの貧困、虐待、特別支援児への理解と支援法など緊急かつ具体的な内容の研修をもっと積極的に受講し、課題に取り組むことがより必要になっています。一層の自己研鑽を期待します。 子ども達が遊びや活動の中で互いの違いを認め合い、自尊心を高めながら、自然に集団の一員として、溶け込んでいけるような指導、援助を心がけています。 ケガをしにくい身体作りを目指して、運動遊びを日常活動に取り入れたり、各フロア環境を整えたり、高学年サークルや実行委員会の中では子ども達の自主性や主体性を発揮できるように工夫しています。
62	② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	b	
63	③ 障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。	a	
64	④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。	a	
(4) 中高生への対応			
65	① 日常的に中高生の利用がある。	a	中高生については、吹奏楽の練習など、音楽室利用が中心となっています。中高生クッキングや宿泊事業を企画したり、一緒におしゃべりを楽しみながら、中高生ならではの取り組みを行なっています。職員と一緒に館内清掃やLED電球を取り替えたりとボランティア的な活動も行なっています。難しい課題を抱えた中高生に対しては、中学校とも連携して適切な対応が出来るように取り組んでいます。
66	② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	a	

(5) 利用者からの相談への対応		
67	① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。	a
68	② 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている。	a
<p>利用者が来館した時には、温かく迎えることが出来るような対応を心がけています。学童クラブ児童の保護者が迎えに来た際には、積極的に声かけを行ない、子どもの様子を伝えていきます。乳幼児親子については、子育て拠点事業を行ない、身近な相談先となれるような取り組みをしています。また、子ども達の様子に目を配り、話しやすい雰囲気づくりにも努めています。虐待や不登校、気になる子がいる場合には、小中学校や関係機関と日常的に連携をとって、連続性を持った支援を行なえるようにしています。</p>		
(6) 障害児への対応		
69	① 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている。	a
<p>年8回行なわれる巡回専門員にアドバイスを受け、職員が情報や対応の仕方を共有して支援できる体制を取っています。障害によって、それぞれ異なる課題があるため、職員の共有が難しいと思われませんが、保育園、幼稚園などの関係機関とも情報交換を行ない、スムーズな対応ができるように心がけています。</p>		
(7) 地域の子育て環境づくり		
70	① 住民による子育て支援活動や健全育成活動を促進している。	a
71	② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている。	a
<p>当館を取り巻く地域は、下町の雰囲気が残っており、住民同士の関わりが日常的に感じられます。小学校も小規模であり、子どもを含めた保護者や住民同士が顔と顔が繋がりがやすい関係づくりができています。年2回の児童館運営委員会の開催、学校運営協議会への参加など様々な形で地域のニーズを把握したり、民生児童委員と協力して、乳幼児親子の支援活動を行なうなど、児童館を拠点とした子育て支援の活動が積極的に行なわれています。子ども達の安心、安全のために学童クラブ児童を中心に地域安全マップを作製しながら、町会とのより良いネットワークが出来るような企画も進めています。</p>		
(8) 広報活動		
72	① 広報活動が適切に行われている。	a
73	② 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。	b
<p>ホームページや児童館案内はカラフルで分かりやすく、見やすい工夫がされています。毎月のおたよりも乳幼児版、児童館だより、学童クラブだよりが作成され、近隣小学校には児童館全員に配布し、中学校にはクラス別に掲示しています。また、子育てアプリを導入することで、若い保護者に情報がより活用しやすいような取り組みもしています。また、移動児童館として、「この指とまれ」を月1回実施して、児童館を知ってもらい、日常活動につながるような活動もしています。児童館の広報活動として、このように地域に出る機会や子ども達の引率、消耗品やおやつや買物、下校時や帰宅時の玄関先での見守り活動の際に、誰でも職員だと分かるような工夫が望まれます。</p>		