

令和6年度
墨田区立児童館第三者評価報告書

施設名 文花児童館

令和7年2月

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 墨田区立文花児童館
- 2) 指定管理者 社会福祉法人 雲柱社
- 3) 評価実施日 令和6年10月3日(木) ※現地訪問日
- 4) 評価機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 葛岡陽子

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。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、「評価機関の記入欄」では、評価を判断した根拠を説明しています。

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。

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、タイトルは括弧が無い数字で示しています。
 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

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、墨田区児童館条例、業務仕様書、関係法令等を遵守した適切な管理運営が行われています。近年急激に増加する学童クラブのニーズに所管課とともに真摯に応えています。

指定管理者である社会福祉法人雲柱社は、1986年に墨田区よりさくら橋コミュニティセンターを委託され、全国でも珍しい公設民営の児童館として管理運営をスタートしています。以来墨田区、利用者（保護者や子ども達）、地域とともに歩んできました。多くの類似施設を運営する法人の第三次中期計画を基本に施設に沿った基本方針・事業計画を策定しています。

全職員参加のミーティングや児童館・学童・担当ごとにミーティングの機会をもち、情報共有を密に、PDCAマネジメントサイクルを活用して管理運営しています。常勤職員は「目標管理シート」「行動評価シート」「年間ふりかえりシート」を活用し、自己評価することで課題を明確化しています。勤続年数に対応した研修、施設長との定期面談、人事評価制度等も整えられ、職員の質の向上が図られています。

各室への防火管理者の配置、衛生推進者による毎月のチェック、「不適切保育予防のためのセルフチェック作業用シート」による自己評価等は法人として組織的に取り組み、区内で運営する児童館・学童クラブの質を共通して向上させ、さらに地域性や子どもの意見を反映させることにより、子ども達の居場所として地域に根差した施設となっています。

施設長は、全職員に共通の認識が必要な点を周知する「文花児童館職務心得」を自ら作成しています。各職員が業務の目的や方法等を自ら思考しボトムアップ型の管理運営に導く組織運営に優れ、リーダーシップを発揮しています。

組織活動をはじめ多くの事業を多数実施しています。小学生チャレンジクラブやサマーキャンプ、ウィンターキャンプも企画し、学校では経験できない体験や異年齢での活動の機会も提供しています。ミュージックフェスティバルは、保護者の発案をきっかけに、近隣の中学や大学からも参加者を募り開催しています。町工場の多い地域です。千葉大クラフトラボと連携し、町工場から提供して頂いた素材を施設での工作に活用する企画にも取り組んでいます。中高生対象事業は、事業「赤外線センサーガン対決」等興味関心が高い新たな取り組みや、進路相談といった取り組みも特筆できます。継続運営によって小学生の時から培った職員との信頼関係が、中高生の利用に繋がっています。

隣接する公園の清掃も行い、外遊びの安全にも配慮しています。商店街のおまつりへの協力、高齢者施設の墨田区いきいきプラザとの交流、地域のショッピングセンターでの赤い羽根募金活動等、地域コミュニティの活性化や地域との連携に多数取り組んでいます。

学童クラブは、小学校4校から学年にもばらつきがある子ども達が利用しています。障がい児認定のある子どもは現地訪問時8人と、多くの受入れを行っています。タイマー形式の大型時計を見やすい場所に掲示し、見通しをたてやすいように工夫しています。当番活動や縦割り子ども会議を実施し、子ども自身で主体的に課題を解決していくように指導しています。保護者との連絡や出欠管理を入退室管理システム「安心でんしょばと」に完全移行しました。保護者や学校と連携を密にしています。

※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」と称して記述する場合があります。

特に評価の高い点

I 福祉サービスの基本方針と組織

- ・基本方針はわかりやすく「ホスピタリティと笑顔にあふれた児童館」というキャッチフレーズにまとめ、利用者に周知しています。
- ・社会福祉法人雲柱社 第三次中期計画は、2021年4月～2031年3月を期間に多くの子どもの育ちに関係する施設を運営する法人として、墨田区のみならず様々な地域や子育ての現状を把握した上で長期的ビジョンを明確にして作成しています。保育ブロック、児童館ブロック、子ども家庭支援センターブロック、障がい児・者支援ブロックの4つの視点から計画を立案し、各施設の中長期計画策定時の指針にしています。
- ・社会福祉法人雲柱社 第三次中期計画、応募事業計画書、年度事業計画書を1冊に統合してファイリングし、計画の立案の仕組みを全職員に見える化し、いつでも閲覧可能なキャビネットにおき活用しています。

II 組織の運営管理

- ・施設長は、施設運営において全職員に共通の認識が必要な点を周知するために、自ら冊子「文花児童館職務心得」を作成しています。管理運営全般について、前例や慣例にこだわることなく「毎日・月・四半期・年度」と段階を踏んだ振り返りの仕組み（討議と記録）とその重要性を職員に周知し改善に繋げるように指導力を発揮しています。
- ・事業ミュージックフェスティバルは、保護者との発案をきっかけに、近隣の中学や大学からも参加者を募り開催しています。
- ・町工場の多い地域です。千葉大クラフトラボと連携し、町工場から提供して頂いた素材を施設での工作に活用する企画等、地域を繋げる拠点機能も発揮しました。
- ・法人の人事制度は、初任者から段階を追ってスキルの向上ができるように階級制度も取り入れ明確です。資格取得希望者には、受講料負担等、法人の資格支援制度を活用して支援しています。

III 適切な福祉サービスの実施

- ・おたよりや事業ちらしホームページに加え、LINEによる情報発信を行っています。
- ・業務日誌は詳細に記載され、職員の共通の理解に役立てています。また、この記載は施設長・統括リーダーが行うことにより、認識のブレをなくす工夫もしています。毎日のミーティングで配慮が必要な利用者への共通認識をもつように情報共有を図っています。
- ・苦情解決システムの掲示を施設内複数個所にしています。苦情解決システムは法人本部として確率されており、第三者委員会の仕組みもあります。

A 児童館の活動に関する事項

- ・小学生向け事業は、異学年での交流ができるように配慮した事業を実施しています。サマーキャンプやウィンターキャンプも企画し、学校では経験できない活動の機会を提供しています。
- ・隣接する公園の清掃も実施し、地域の子育て環境にも配慮しています。

B 放課後児童クラブの活動に関する事項

- ・一日の流れを複数箇所掲示したり、発達支援時計を見やすい場所に掲示したり子どもが見通しをたてやすいように工夫しています。
- ・障がい児認定のある子どもの受入れは8人と多くを受入れ、各自に寄り添った支援をしています。

改善を求められる点

- ・現在障がい児認定のある子どもの受入れは、8人です。学区の関係で多くの希望者がいます。施設の面積や職員体制、また集団生活としての受入れには一定の人数の限界があるといえます。今後も受入れの要望が増加すると考えられますが、スペースや他の児童との関係性等、慎重な協議が必要な課題といえるでしょう。
- ・学童クラブの保護者との連絡体制が主に連絡帳から入退室管理システム「安心でんしょばと」に移行した変化の大きい年でした。課題とメリットを検証し、次年度以降の保護者とのコミュニケーションのあり方に反映されることを期待します。
- ・乳幼児向けおたよりには「地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業」の記事枠を設け、館内には掲示もし、保護者の相談を受付けていることを周知していますが、名称が「事業」となっており、固い雰囲気のため、気軽に相談しようという印象が不足しているでしょう。
- ・小学校高学年や中高生の利用は、幼少期や低学年での児童館や学童クラブの利用の経験や職員との信頼関係が礎になっています。そのため、継続的な運営の意義は大きいといえます。学童クラブ分室が増加していますが、拠点としての児童館の果たす役割は大きく、職員や事業の連携が重要と考えられます。
- ・学童クラブ利用者が増加しています。休息をとるスペース等人数に対し全体スペースは、十分とはいえません。
- ・現在適切に人員配置をしていますが、広く社会的に人手不足が深刻です。労働に対する対価と合わせ継続的な課題といえるでしょう。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

これまで事業展開について、評価していただきましたことに感謝申し上げます。

高く評価していただいた点に関しましては、自信をもって今後も取り組んでまいりたいと思います。同時に、この現状に満足するのではなく地域の皆様を中心としながらより豊かになれるにはどうしたらいいのかを職員一同で模索していきます。

指摘いただいた障がい児の受入れや学童クラブの増加によるハード面等は指定管理者としては、すぐに改善できることではありませんが、所管課と問題点の共有を密にとりながら一緒に改善に努めてまいりたいと思います。

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"> ・全体ミーティングは、月に2回全職員参加で実施し、児童館・学童・分室ごとのチームミーティングも実施しています。さらに担当別にもミーティングの機会をもち、それぞれ議事録があります。各ミーティングではふりかえりを行い、四半期ごとに経営の進捗の確認と改善の必要性、また改善案を討議しています。年度事業報告書でも、今後の課題を明確にしており、PDCAマネジメントサイクルを各部署また短いスパンでまわし、改善しています。 ・事業計画は、チームミーティングであがった課題を全体ミーティングで集約し、最終的に館長がとりまとめています。次年度に向けての職員全員による話し合いの機会を施設内研修のプログラムの中に入れ、実施しています。 ・法人は、区内施設長が集まる施設長会議を月1回開催し、墨田区の児童館・学童クラブ全体の発展に向けて情報共有や討議をしています。また副施設長にあたる統括リーダーが参加する墨田区・江東区6館連絡会もあります。各職位における他館の情報を共有することでより具体的な内容について討議することを可能にしています。これら会議の情報は、昼礼で職員全員と共有しています。また、エリアマネージャーも配置され、俯瞰的な視点から各施設にアドバイスする仕組みもあります。 ・常勤職員は「目標管理シート」「行動評価シート」「年間ふりかえりシート」を活用し、自己評価し課題及び改善案をシートに記載しています。児童館 学童クラブそれぞれに評価見直しを4半期ごとに行っています。業務担当者も決め、業務ごとのふりかえりも随時行い、迅速な改善に取り組んでいます。各自PDCAマネジメントサイクルの意識高く改善に取り組み、それらを統合して全体をスパイラルアップさせています。 	
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"> ・施設運営において全職員に共通の認識が必要な点を周知するために、施設長は自ら冊子「文花児童館職務心得」を作成しています。施設長は、各リーダーの意見も尊重し、次のリーダーの育成に配慮しながら、最終的な決断と責任への意識高く業務に取り組んでいます。 ・前回の第三者評価の時に課題として指摘があった整理整頓等の徹底について改善しています。前年踏襲の考え方から、目指す姿・目的を明確化し、実現に向けて各職員が何をなすべきかを考えさせるために、常勤職員の「年間振り返りシート」作成や次年度計画立案についての会議を定例化させました。「毎日・月・四半期・年度」と段階を踏んだ振り返りの仕組み（討議と記録）とその重要性を職員に周知しています。 ・法人での人事評価制度は、行動評価シートと目標管理シートがあり自己評価と管理職評価を実施しています。施設長とは年2回行動評価シートに基づき面談の機会を設けています。 ・区が主催する研修計画や法人の研修計画を取り入れながら、年間研修計画を立案しています。法人の研修は、経験年数や職能に沿って適切な学びが得られるように、多くのプログラムが策定されています。 ・児童館は、中高生も利用する施設のため、年齢的に近い近隣にある情報経営イノベーション専門職大学や千葉大学と連携し、事業連携やアルバイト職員の雇用もしています。 	

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"> ・乳幼児、小学生、中高生と対象を分け、それぞれおたよりを発行しています。おたよりやチラシの配布先は、内容により幼稚園や小学校、町会掲示板や近隣商店等、幅広く広報しています。さらにLINEによる情報発信も令和5年度から始めています。 ・苦情解決システムの掲示を施設内複数個所にしています。苦情解決システムは法人本部として確率されており、第三者委員会の仕組みもあります。 ・法人の取組みとして衛生推進者を定め、安全・安心な施設管理について、毎月の報告を行っています。 ・個々に支援が必要な利用者に対して、墨田区の巡回指導アドバイザーや心理巡回指導員のアドバイスを受け、個別の援助計画を策定しています。 	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果：S
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方に施設の貸出を実施しています。町会や商店街のイベントの手伝いも行う等、地域と連携した取組みがあります。いきいきプラザの利用者が製作したお手玉を寄付して頂いたり、世代間交流にも努めています。 ・中高生向けの事業ミュージックフェスティバルは、保護者や子ども達の意見を取り入れながら、新規事業として立ち上げました。 ・多数決や強く主張できる子どもの意見ばかりに流されないように、プログラムの時間や内容を細かく設定しています。 ・乳幼児の保護者向けに、年度はじめに年齢ごと「はじめましての会」を開催し、保護者同士のコミュニケーションの促進に配慮しています。講座ベビーマッサージや木との触れ合いを目的とした木育講座は保護者に講座の講師を依頼しています。 	

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"> ・子どもたちが自分たちの時間を確保するとともに見通しをたてて生活が出来るよう集団活動となるイベントは確保しつつ、自由参加のイベントも取り入れ取捨選択できるように改善しています。 ・清掃チェックリストがあり、学童クラブの施設の安全や清掃状況の確認を行っています。4つの小学校また学年にばらつきもあるため、学童クラブでの時間の過ごし方に時間差ができてしまいます。遊びとおやつ、勉強のスペースを分けることにより、各自のリズムを崩さないように配慮しています。また、特に夏季長期休館中にイベントを多く設け、生活にメリハリをつける工夫をしています。 ・障がい児認定のある子どもも複数在籍していますが、各自の個性に寄り添った指導や援助を職員共通理解のもとに対応しています。当番活動や縦割り子ども会議を実施し、子どもが主体的に課題を解決していくように指導しています。教員免許取得者もあり、専門的知見からも指導にあたっています。 ・法人の取組みとして衛生管理者が配置され、環境衛生をチェックし、毎月法人本部に報告しています。 	

墨田区立文花児童館 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	A	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	A	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。	a	a
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	s
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	A	S
(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	s
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。	a	s

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	A	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	b
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。	a	a
(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。	a	s
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	s
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	s
② 総合的な人事管理が行われている。	a	s
(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	b
(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。	a	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。	a	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。	b	b
3 運営の透明性の確保	A	A
(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	a
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	S
(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	s
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。	b	a
(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	s
(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	a
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	s

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	s
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	b
(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	s
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	b
(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	s
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している。	a	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	s
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	s
(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。	b	b
② 定期的に個別の援助計画の評価・見直しを行っている。	b	b
(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	s
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	S
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	s
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	b
2 遊びによる子供の育成		A	S
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。	a	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	s
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	s
3 子供の居場所の提供		A	S
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	s
4 子どもの意見の尊重		A	S
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	s
5 配慮を必要とする子どもへの対応		A	A
①	配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。	a	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		A	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。	a	a
7 地域の健全育成の環境づくり		A	S
①	地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。	a	s
8 ボランティア等の育成と活動支援		A	S
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	s
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	s
②	運営協議会が設置され、機能している。	a	b

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	b
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 日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	a	b
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。	a	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。	a	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。	a	s
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	s
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	b
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	a
(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	s
2 保護者・学校との連携	A	S
(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	s
(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。	a	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

.

		自己 評価	第三者 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		A	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	事業計画書並びにホームページ、館内掲示などを通じて法人理念などを明示し周知に努めている。		
評価機関 記入欄	①事業計画書やホームページ、館内掲示で基本方針「ホスピタリティと笑顔にあふれた児童館」を周知しています。指定管理者である社会福祉法人雲柱社(以下法人ともいう)は、1986年に墨田区よりさくら橋コミュニティセンターを委託され、全国でも珍しい公設民営の児童館として管理運営をスタートしています。以来墨田区とともに子ども達の育ちや家庭のサポートをどのようにしていけばよいかを考え、保護者や子ども達、地域とともに創り上げてきた歩みを反映させ、基本方針を策定しています。毎日の昼礼時に法人の基本理念、施設の基本方針等の読み合わせを行っています。		
I-2 経営状況の把握		A	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。	a	a
指定管理者 記入欄	積極的に研修などに参加し、刻々と変化する状況を把握し分析に努めている。また、全体ミーティングに加え、より細やかな状況把握に努められるようチームごとのミーティングも実施し分析とともに課題解決に取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①②全体ミーティングは、月に2回全職員参加で実施し、児童館・学童・分室ごとのチームミーティングも実施しています。さらに担当別にもミーティングの機会をもち、それぞれ議事録があります。各ミーティングではふりかえりを行い、四半期ごとに経営の進捗の確認と改善の必要性、また改善案を討議しています。年度事業報告書でも、今後の課題を明確にしており、PDCAマネジメントサイクルを各部署また短いスパンでまわし、改善しています。		
I-3 事業計画の策定		A	A
1-3-(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	s
	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	法人としての中長期計画を策定し、それらを踏まえたうえでの事業計画を単年度ごとに策定し、明文化している。		
評価機関 記入欄	①②社会福祉法人雲柱社 第三次中期計画は、2021年4月～2031年3月を期間に多くの子どもの育ちに関係する施設を運営する法人として、墨田区のみならず様々な地域や子育ての現状を把握した上で長期的ビジョンを明確にして作成しています。保育ブロック、児童館ブロック、子ども家庭支援センターブロック、障がい児・者支援ブロックの4つの視点から計画を立案し、各施設の中長期計画策定時の指針にしています。文花児童館では(以下施設ともいう)では、これを踏まえ、指定管理応募時の長期計画、次に単年度計画を策定しています。社会福祉法人雲柱社 第三次中期計画、応募事業計画書、年度事業計画書を1冊に統合してファイリングし、計画の立案の仕組みを全職員に見える化し、いつでも閲覧可能なキャビネットにおき活用している点が高く評価できます。		

		自己 評価	第三者 評価
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	各チームを中心としながら、計画を策定し全体ミーティング並びにより細かくチームごとに評価見直しを4半期ごとに行い職員個々が理解できるように努めている。利用者には年二回の運営協議会を主としながら、お便りや館内掲示、ホームページ等に加え、近年のニーズに対応するためLINEオープンチャットでも周知に努めている。		
評価機関 記入欄	①事業計画は、チームミーティングであがった課題を全体ミーティングで集約し、最終的に施設長がとりまとめています。次年度に向けて職員全員による話し合いの機会を研修プログラムの中に入れ、実施しています。全体で討議する前段階では、「年間振り返りシート」を全常勤職員に配布し、方針・目指す姿・課題について、環境・備品・危機管理の視点から各個人で検討しています。 ②運営協議会の時に、事業計画や施設状況を説明しています。学童クラブは、保護者会の機会に周知しています。		

I - 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組		A	S
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	s
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。	a	s
指定管理者 記入欄	法人職員としてソーシャルワークの根源ともなる理念を学ぶ研修を土台としながら、児童館職員ならびに学童クラブ担当職員として専門性に特化した研修を年間を通じて計画し実施しているのと合わせて外部団体が企画実施している研修にも積極的に参加している。また、個別には人事制度に基づいて目標管理ならびに行動評価を実施し質の向上と改善について組織的に取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①法人は、墨田区内27施設、隣接する葛飾区、江東区、荒川区、他東京都を中心に多くの児童館・放課後児童クラブ(以下学童クラブともいう)を管理運営しています。情報を本部が集約し各施設に共有しています。区内施設長が集まる施設長会議を月1回開催しています。また副施設長にあたる統括リーダーが参加する墨田区・江東区6館連絡会もあります。各職位における他館の情報を共有することでより具体的な内容について討議することを可能にしています。これら会議の情報は、昼礼で職員全員と共有しています。また、エリアマネージャーも配置され、俯瞰的な視点から各施設にアドバイスする仕組みもあります。 ②常勤職員は「目標管理シート」「行動評価シート」「年間ふりかえりシート」を活用して自己評価し、課題及び改善案を明確にしています。児童館 学童クラブそれぞれに管理運営の評価見直しを4半期ごとに行っています。事業や業務ごとのふりかえりも随時行い、迅速な改善に取り組んでいます。各自PDCAマネジメントサイクルの意識高く改善に取組み、それらを統合して全体をスパイラルアップさせています。		

		自己 評価	第三者 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		A	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	b
	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。	a	a
指定管理者 記入欄	役割ならびに責任を表し図式化している。また、職務心得を作成し正しく理解するための取り組みとして館内研修などを実施している。		
評価機関 記入欄	①事業計画書に指揮命令系統図が明記されています。児童館・学童クラブそれぞれにリーダーを配置し、施設長は全体を統括しています。本部の人事制度を職員に周知しています。 ②関係法令については、法人で実施する初任者研修や学童クラブ総合プラン担当者研修、東京都の放課後児童支援員認定資格研修等の外部研修の中で学びを深めています。また施設内研修で「放課後児童クラブ運営指針」について施設長が講師となり研修を実施し、ここでも関係法令について学んでいます。「文花児童館職務心得」を全員に配布しています。この冊子は管理運営全般の主な業務マニュアルともいえ、関係する法令についても記載があります。		
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。	a	s
	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	s
指定管理者 記入欄	管理者を対象とした研修に積極的に参加している。また、職員の質の向上を考え館内研修の実施に加え外部講師を招いての職場内コミュニケーション研修を実施している。さらには業務の実効性を高めていく土台として5Sの徹底に取り組み、職員との個人面談を実施し様々な課題や進むべきビジョンを共有している。		
評価機関 記入欄	①施設運営において共通の認識が必要な点を周知するために、施設長は自ら冊子「文花児童館職務心得」を作成しています。施設長は、各リーダーの意見も尊重し、次のリーダーの育成に配慮しながら、最終的な決断と責任への意識高く業務に取り組んでいます。法人が主催する管理職研修も受講し、組織としての管理職の資質向上にも努めています。管理運営全般について、前例や慣例にこだわることなく改善に繋げるように指導力を発揮しています。 ②前回の第三者評価の時に課題として指摘があった整理整頓等の徹底について改善しています。前年踏襲の考え方から、目指す姿・目的を明確化し、実現に向けて各職員が何をなすべきかを考えさせるために、常勤職員の「年間振り返りシート」作成や次年度計画立案についての会議を定例化させました。「毎日・月・四半期・年度」と積み重ねと段階を踏んだ振り返りの仕組み(討議と記録)とその重要性を職員に周知しています。また日々のミーティングの会議の進め方では、各職員からの意見を引き出すように配慮しています。各部門のリーダーも若手育成に指導力を発揮しています。		

		自己 評価	第三者 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	s
②	総合的な人事管理が行われている。	a	s
指定管理者 記入欄	人事制度の中で、等級を明確化している。また同制度では、等級の定義も明文化しており職員がより具体的に自身のキャリアについてビジョンを持って一つ一つスモールステップでレベルアップできるように取り組みを行い人事管理を行っている。		
評価機関 記入欄	①法人の研修は、初任者研修や中堅職員向け研修等、経験年数に応じてプログラムがあります。さらに放課後子ども総合プランへの理解には初任者向け、リーダー向けと別に実施しています。昇給にも連動する法人の人事評価制度が確立しています。首都圏で類似の施設を数多く運営している法人の強味を活かし、他施設の具体的な事例を学ぶ機会や、他施設職員との交流の機会も設けています。 ②法人での人事評価制度は、行動評価シートと目標管理シートがあり自己評価と管理職評価を実施しています。施設長は、各シートを参考に年2回職員面談をしています。		
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	b
指定管理者 記入欄	希望公休や希望有休を確認しシフトに反映している。あわせて、法人主導で職員アンケートを実施し、職員や家族状況の変化等を確認しライフステージを考慮し就業場所やその他についても職員の意向を把握することに努めている。 福利厚生として会員制福利厚生クラブに加入している。		
評価機関 記入欄	①職員面談で職員の意向をヒアリングしています。職員それぞれの家庭の事情や要望等も聞き取り、業務内容やシフト調整に配慮しています。		
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。	a	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。	a	a
指定管理者 記入欄	基本方針を示したうえで、法人の理念研修から始まり担当別や年数、役割別等職員一人一人に合わせた研修体系を実現させている。また、外部研修の情報も積極的に発信し、希望も確認しながら研修に参加できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①法人の人事制度は、初任者から段階を追ってスキルの向上ができるように階級制度も取り入れ明確です。資格取得希望者には、受講料負担等、法人の資格支援制度を活用して支援しています。 ②区が主催する研修計画や法人の研修計画を取り入れながら、年間研修計画を立案しています。法人の研修は、経験年数や職能に沿って適切な学びが得られるように、多くのプログラムが策定されています。 ③法人が実施する研修の他に施設内においても研修の機会を設けています。また外部研修も施設長のすすめや本人に希望を反映し、受講できます。		
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。	b	b
指定管理者 記入欄	実習生の受入は積極的に行っている。実習生の教育や育成についてはミーティング等で全体で共有している。		
評価機関 記入欄	①昨年度は実習生の受入れはなかったものの、要望があった場合は、積極的に受け入れる体制です。		

		自己 評価	第三者 評価
II-3 運営の透明性の確保		A	A
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	a
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	苦情第三者委員会等を実施し、結果については法人ホームページで公開している。また毎年、所管課によるモニタリングが実施されていて指摘事項があった場合には改善に努めている。		
評価機関 記入欄	①運営委員会を年2回開催し、施設の状況を共有しています。事業計画書や報告書は、要望があればいつでも閲覧可能です。法人として苦情第三者委員会を年2回実施しています。結果については法人ホームページで公開しています。 ②所管課モニタリングは年1回実施しています。利用者モニタリングも毎年実施しています。3ヶ月に1回程度、所管課から派遣される児童館・学童アドバイザーが施設訪問しています。		

		自己 評価	第三者 評価
II-4 地域との交流、地域貢献		A	S
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 利用者地域との交流を広げるための取組を行っている。		a	s
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。		b	a
指定管理者 記入欄	地域清掃を積極的に行い地域との関りを大切にしている。また、学校や町会、地域関係施設のイベントにはゲームブースを出す等、積極的に参加している。ボランティアを受け入れる際には注意事項などを明確にし時間をかけ伝えるようにしている。		
評価機関 記入欄	①隣接する公園の清掃を行っています。おたよりは、対象者別に幼稚園や学校にも配布しています。赤い羽募金や国境なき医師団の募金活動を子ども達とともに近隣の大型ショッピングセンター入口で実施しています。ミュージックフェスティバルは、保護者との発案をきっかけに、近隣の中学や大学からも参加者をつくり開催しています。町工場の多い地域です。千葉大クラブトラボと連携し、町工場から提供頂いた素材を施設での工作に活用する企画にも取り組んでいます。地域商店街のお祭りにブース出店したり、施設のお祭りに物品購入時に協力頂いたり、相互連携しています。老人施設いきいきプラザともいきいきプラザで制作したお手玉等を頂いたり、連携しています。 ②支援学校を卒業した利用者に対して居場所の提供も含めて、毎月館内清掃ボランティアとして受け入れを行っています。墨田ボランティアセンターからの呼びかけをうけ、夏のボランティアの受け入れを行いました。		
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	s
指定管理者 記入欄	関係機関とは必要に応じて随時連絡を取れるような体制を確立させている。要保護児童対策地域協議会には墨田区児童館として参加している。		
評価機関 記入欄	①児童館は、中高生も利用する施設のため、年齢的に近い近隣にある情報経営イノベーション専門職大学や千葉大学と連携し、事業連携やアルバイト職員の雇用もしています。子育て支援総合センターや近隣の児童館とも連携しています。 第四地区民生・児童委員、主任児童員とも常に情報共有や連携しています。 墨田区いきいきプラザ、文花高齢者みまもり相談室等、高齢者関連の施設とも情報共有しています。課題があるご家庭については、適切な機関に繋いでいます。		
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	a
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	s
指定管理者 記入欄	年に二回行っている運営協議会では、学校関係、保育園関係、主任児童員、民生委員、地域関係施設など幅広い有識者方に委員として参加いただき、より多くの地域福祉ニーズを把握できるように努めている。そうした中で地域課題をとらえ、低額での乳幼児ひととき預かりの実施や子ども服リサイクル活動や学習支援を無料で実施している。		
評価機関 記入欄	①年2回運営協議会を開催し、広く地域のニーズを聴取しています。また施設長は、学校やいきいきプラザ等、運営委員会にも相互に参加し、地域の情報や課題を共有しています。 ②毎週土曜日に学習会を実施しています。ひととき預かり、小学生の一時預かりも実施しています。町内会等、地域の団体に施設の部屋を貸出しています。こども服のリサイクルを実施しています。		

		自己 評価	第三者 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	s
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	b
指定管理者 記入欄	利用者を尊重する取り組みは日常的にミーティングで確認するのはもちろんのこと、事業計画作成の段階から共通理解をできるように基本方針を示し、その方針に基づいて作成している。また、プライバシー保護については就業規則に明記するのとともにミーティングを通して周知し、職員自らがいつでも閲覧できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①業務日誌は、児童館・放課後児童クラブ両方が1枚の書式に記載しています。その日にあった出来事や課題、こどもの様子なども詳細に記載され、共通の理解に役立っています。また、この記載は施設長・統括リーダーが行うことにより、認識のブレをなくす工夫もしています。毎日のミーティングで配慮が必要な利用者への共通認識をもつように情報共有を図っています。 ②個人情報保護研修は、毎年全職員対象に、可能な限り年度始めに施設内研修で実施し、慣れに陥らない様に周知しています。文花児童館職務心得に個人情報マニュアルの記載があります。		
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	s
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	b
指定管理者 記入欄	利用するための必要な情報は対象ごとにお便りを作成し、随時発行しているのとともにホームページにも掲載して積極的な情報提供に努めている。また、活動の開始変更等についても必要に応じて説明会の実施やお便りの発行ホームページに掲載して分かりやすい説明に努めている。		
評価機関 記入欄	①乳幼児、小学生、中高生と対象を分け、それぞれおたよりを発行しています。また事業チラシも別に作成しています。おたよりやチラシの配布先は、内容により幼稚園や小学校、町会掲示板や近隣商店等、幅広く広報しています。さらにLINEによる情報発信も令和5年度から始めています。 ②毎年学童クラブは、毎年入会のしおりをを作成し配布しています。ホームページやおたよりを基本に情報発信が迅速です。放課後児童クラブは、何か変更があった時は、連絡帳や去年から区により導入された入室管理システム「安心でんしょぼと」を活用し情報共有しています。(試行期間を経て令和6年11月から連絡帳が廃止されました。)		

		自己 評価	第三者 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	利用者アンケートを実施し、ニーズを掘り起こし事業計画を作成する際に細やかなニーズに対応していくように努めている。また、運営協議会では学校関係、保育関係、町会、主任児童委員、民生委員、地域関係施設で委員を構成し幅広い意見を頂戴し利用者満足の上昇に努められるように努めている。		
評価機関 記入欄	①利用者アンケートを毎年実施しています。議事録とは別に「運営協議会でいただいたご意見」をまとめ、職員間で共有しています。学童クラブは、個人面談を年2回、保護者会を年3回実施しています。利用者アンケートとは別にアンケートを実施している事業もあります。		
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	苦情については苦情解決システムの掲示を行い迅速に対応できるように努めている。利用者が相談や意見を述べやすい環境については子育て支援員研修に積極的に参加し有資格者を増やす取り組みとともに、お便りを通じて地域子育て支援拠点事業ならびに利用者支援事業を行っていることの周知に努めている。また、利用者からの相談や意見に対しては毎日の報告で管理者に報告が上がるシステムを確立して、必要に応じてミーティングを行い組織的に対応している。		
評価機関 記入欄	①苦情解決システムの掲示を施設内複数箇所にしています。苦情解決システムは法人本部として確率されており、第三者委員会の仕組みもあります。 ②乳幼児向けおたよりには「地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業」の記事枠を設け、相談を受付していることを周知しています。メールでも受付が可能です。子どもも大人も利用できるご意見箱を設置しています。 ③利用者からの相談は、相談記録表・意見クレーム報告書に記載し、迅速に所管課と法人本部に報告し、内容により専門的知識や経験を持つ者につなげたり、継続的な支援をしたり適切に対応しています。また場合によっては然るべき段階で適切な機関につなげています。日々子どもや保護者からの相談内容は、ミーティングで情報共有し、対応に留意しています。		
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	s
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。	a	a
指定管理者 記入欄	災害や感染症発生時のBCPを策定しているのと同時に、緊急時の対応マニュアルを作成し、安心安全に努めリスクマネジメント体制を整えている。また、防災訓練は様々な状況を想定し毎月実施している。		
評価機関 記入欄	①安全計画を策定しています。施設・設備の安全点検については、毎月重点点検箇所を決めています。放課後児童クラブにおいては、児童館内の安全についてのみならず、帰宅時間のことも考慮し、遊びの場面における注意点や交通安全指導、不審者対策など防犯に関わる指導を学年別・月別にテーマを決めて子ども達に周知している点が他施設の参考になります。各部屋について防火管理者を定め、定められた防火管理者は担当の部屋の安全・安心の確認の責任者も兼ねています。法人の取組みとして衛生推進者を定め、安全・安心な施設管理について、毎月の報告を行っています。 ②嘔吐処理セットは、3箇所に設置して、研修は年1回実施しています。コロナ禍の経験を反映したマニュアル及びBCPを作成しています。おもちゃ等の消毒は回数こそ削減しましたが、継続的に行っています。 ③火災・地震・防災・不審者と各種マニュアルを整備しています。マニュアルの策定期間、見直し(再点検)予定時期、提示・管理場所を一覧にして管理している点を評価します。毎月様々な事態を想定し、訓練を実施しています。		

		自己 評価	第三者 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	s
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	s
指定管理者 記入欄	活動については企画書、プログラムシートを作成し、統括リーダー並びに管理職も確認したうえで利用者に提供している。また、実施後は反省振り返りの時間を設け、報告書や振り返りシートに反映し見直しをするのと同時にフィリングして次年度以降も活用できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①「文花児童館職務心得」を作成し、毎年全職員に配布しています。文花児童館職務心得は、目指す姿や基本方針から始まり、個人情報や接遇等多岐にわたる主な業務マニュアルも兼ねています。さらに事業ごとに計画書・報告書・プログラムシートがあり、実施内容の他に課題と展望も記載され改善に役立っています。 ②管理運営全般について、前例や慣例にこだわることなく改善に繋げるように館長は指導し、日々の会議や年度報告書の作成会議もボトムアップ方式で改善を意識して取組む風土を確立しています。事業については担当を複数人配置し、事業ごとにもふりかえりを実施し迅速な改善に繋げています。学童クラブについては、定期的に小学生ミーティングも実施し、子どもにもふりかえりをする機会を設けています。		
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。	b	b
②	定期的に個別の援助計画の評価・見直しを行っている。	b	b
指定管理者 記入欄	全体ミーティングやチームごとのミーティングを実施し個別の援助計画について意見を出し合いより良い支援に努めている。また、ミーティングの中では支援についての評価や見直しもを行っている。		
評価機関 記入欄	①②墨田区の巡回指導アドバイザーや心理巡回指導員のアドバイスを受け、個別の援助計画を策定しています。毎日のミーティング時に課題があったり支援が必要な利用者について情報を共有しています。またその討議は業務日誌に記載されています。この記録は検索機能を活用して個別の記録として活用もできます。		
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	s
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	活動後に振り返りの時間をもち活動報告を作成しファイリングしている。放課後児童クラブは育成日誌を毎日作成しファイリングしている。それらの情報は朝夕のミーティングで共有しているのと同時に、職員はファイルを閲覧し積極的な情報共有に努めている。記録のデータ管理は職員専用のパソコンで管理し、紙ベースの記録については施錠できる棚で管理体制を確立している。		
評価機関 記入欄	①業務日誌は、詳細に記録し、全職員で共有しています。また閲覧だけでなく、毎日の昼礼時にも口頭で共有しています。事業ごとの記録もあります。年度事業報告書は、年間イベントや利用者支援事業等、事業ごとに定量的記録と自己評価と今後の課題が明記されています。 ②個人情報に記載されている書面は、鍵のかかるキャビネットに保管しています。		

		自己 評価	第三者 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	S
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	s
	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	b
指定管理者 記入欄	文花児童館事業方針である利用者が常に輪の中心にある働きを事業計画作成の段階で管理者から職員に丁寧に説明している。さらには館内研修では児童館ガイドラインを読み込み児童館の特性や子どもの権利の保障についての理解にも努めている。		
評価機関 記入欄	<p>①乳幼児と保護者が安全・安心にくつろいで過ごすために、乳幼児室と乳児室を設けています。小学生が一人でまた友人と気軽に来館できるように2階のフロアに小学生が利用するスペースを集約しています。子どもの興味関心や自発的な遊びを援助できるように、ハード面を整備しています。</p> <p>②当児童館は、学童クラブの分室も有するため、それらを含む児童館の特性があります。学校と連携し、不登校のお子さんの受入れも行う場合もあります。地域の方に施設の貸出を実施しています。町会や商店街のイベントの手伝いも行う等、地域を意識し地域と連携した取組みがあります。いきいきプラザで利用者が製作したお手玉を寄付して頂いたり、世代間交流にも努めています。</p> <p>③文花児童館職務心得に、子どもの権利についても考え方を共有しています。ガイドライン研修「働き人として」の中で、子どもの権利についての学びも深めています。</p>		

A-2 遊びによる子供の育成		A	S
	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。	a	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	s
	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	s
指定管理者 記入欄	児童の発達段階を踏まえ、活動やイベントの枠組みを考え実施している。また、子どもたち自らが遊びを選択できるように様々なプログラムや玩具を準備している。また、学校や学年の垣根を超え交流できる機会として組織活動などを取り入れ様々な活動に自発的に取り組めるようにしている。		
評価機関 記入欄	<p>①乳幼児の年齢別クラス活動は、5つのクラスに分けています。特に0才児は、ねんね・おすわり期 とはいはい・たっち期に分け、発達にあつたきめ細かな相談や対応ができるように配慮しています。職員は、教員免許取得者も多数在籍し、専門的知見からも子どもの活動を見守り、必要に応じてサポートしています。</p> <p>②遊具やゲームは、子どもが自ら選択しやすいように整理整頓し配置されています。組織活動とプログラム活動に主な活動を分け、定期的・継続的な参加をしたい子ども、自発的な遊びを求めて来館したい子どもなど、子どものライフスタイルや多様な考え方のニーズに対応できるように時間割やプログラムに工夫しています。図書室のマンガの蔵書を充実させたり、テーマ配架やテーマセット貸出しを行っています。</p> <p>③小学生向け事業は、学年を決めず1年生から6年生まで参加できるように企画しているプログラムもあります。小学生チャレンジクラブも1年生、2～3年生、4～6年生と、異学年での交流ができるように配慮しています。サマーキャンプやウィンターキャンプも企画し、学校では経験できない異年齢での活動の機会も提供しています。</p>		

A-3 子供の居場所の提供		A	S
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	s
指定管理者 記入欄	安全安心に過ごせるように、年度の始まりにはハード面とソフト面の両方から施設の安全確認を実施し子どもたちが安全安心に過ごせる居場所となるように努めている。 中高生世代には中高生タイムや中高生が主として使用できる音楽室を用意して中高生世代の成長発達に合わせた利用ができるようにしているのと同時に、中高生世代に向けたイベントの開催も積極的に行っている。		
評価機関 記入欄	①トイレ・清掃チェックシート 3階清掃チェックシート 早番チェック表 遅番チェック表があり、戸締りや火の元、施設・設備の安全、清掃状況の確認を行い安全・安心な環境を整えています。子ども同士の意見の相違やトラブル等の課題にも適切に相談にのっています。事業や業務と別に防火管理者と連携した部屋担当を決めて、各部屋の環境整備を行っています。 ②事業「赤外線センサーガン対決」等、中・高校生世代の興味関心が高いものを取り入れていきます。中高生世代ならではの相談を気軽に話してもらえるように、「進路」に悩む学生の皆さんへと題して情報を発信しています。年齢的に近いアルバイトの大学生が相談にのることにより、相談しやすい環境となっています。広報紙やLINEを活用して呼びかけています。小学生の時から継続的に関わっている指定管理者のため、各自の状況を理解した上での援助があります。		

A-4 子どもの意見の尊重		A	S
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	s
指定管理者 記入欄	ベースは日常的な子どもたちと職員とのかかわりの中で子どもたちの声に耳を傾け、活動やイベントに反映するようにしている。また、意見箱での意見の収集や組織活動内で話し合いの時間を設けて活動や購入物品に反映させている。また、近年のSNS情報などにもアンテナを張り子どもの人気やニーズを取り入れている。		
評価機関 記入欄	①②小学生は、事業内容により学年の設定を種々設定しています。子どもの自主性を尊重しながら、各階に職員を配置し、必要に応じてサポートしています。多数決や強く主張できる子どもの意見ばかりに流されないように、プログラムの時間や内容を細かく設定しています。組織活動の内容は、子どもの意見も取り入れ改善しています。 中高生向けの事業ミュージックフェスティバルは、保護者や子ども達の意見を取り入れながら、新規事業として立ち上げました。		

A-5 配慮を必要とする子どもへの対応		A	A
①	配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。	a	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	基本的には配慮を要することで施設の利用制限は設けておらず、どなたでも受け入れるように努めている。その上で、必要に応じて保護者とはコミュニケーションを取りより良い支援の在り方を保護者と一緒に模索している		
評価機関 記入欄	①業務日誌には、留意が必要な案件について記録があり職員間で共通認識をもつ取組みを徹底しています。記録の閲覧のみならず、昼礼で口頭でも共有しています。外部の専門研修にも参加しています。 ②子ども個人や子ども同士で課題があった場合は、迅速に保護者と状況を共有しています。継続的な案件についても保護者と連絡をとりあう場合もあります。それら内容を昼のミーティングで全職員に共有しています。		

A-6 子育て支援の実施		A	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。	a	a
指定管理者 記入欄	子育て支援員研修に積極的に参加し有資格者を増やす取り組みを積極的に行っている。さらには、お便りを通じて地域子育て支援拠点事業ならびに利用者支援事業を行っていることの周知に努めている。また、子育て講座では幼稚園に子どもを入園させている保護者に協力してもらいこれから入園を考えている保護者にアドバイスを行ってもらったり、ベビーマッサージの講師として講座の開催に協力してもらったりしている。		
評価機関 記入欄	①乳幼児向けおたよりには、地域子育て支援拠点事業及び利用者支援事業について記載し、周知しています。同法人が文花子育てひろばも管理運営しており、連携して保護者へ子育て支援の窓口について案内しています。墨田区や子育てひろば全国連絡協議会が主催する外部研修に参加しています。地域子育て支援拠点事業を担当する職員は、教員等の有資格者や経験年数の長い職員を配置しています。保護者向けリフレッシュプログラムを多数開催しています。自主事業で一時(ひととき)預かり事業を実施しています。 ②乳幼児の保護者向けに、年度はじめに年齢ごと「はじめましての会」を開催し、保護者同士のコミュニケーションの促進に配慮しています。講座ベビーマッサージや木との触れ合いを目的とした木育講座は保護者に講座の講師を依頼しています。		

A-7 地域の健全育成の環境づくり		A	S
	① 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。	a	s
指定管理者 記入欄	学校や地域関係機関とは常に情報交換を行うのとともに双方が運営協議会の委員となり、当館だけで健全育成を担うのではなく地域全体で健全育成をしていく環境づくりに努めている。また、青少年育成委員会や小中学校のPTAとも連携し積極的な交流と意見交換を行っている。		
評価機関 記入欄	①運営委員会は、近隣町内会、民生委員、児童委員、学校、PTA等、地域の様々な団体の方で構成され、児童館や子育てや子ども達の現状の共有をすすめ、地域全体で子ども達を見守る気運の醸成に努めています。また施設長は、各団体の会議体にも積極的に参加しています。隣接する公園の清掃も実施し、公園利用者からも頼られる施設となっています。		

A-8 ボランティア等の育成と活動支援		A	S
	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	s
指定管理者 記入欄	毎月地域清掃等のボランティアを行うプログラムを実施している。また、組織活動や学童クラブでは赤い羽根共同募金や国境なき医師団の募金活動なども実施している。		
評価機関 記入欄	①支援学校を卒業して関係が切れてしまう利用者に対して、居場所の提供も含めて館内清掃ボランティアとして毎月受け入れを行っています。中学生の職業体験を受入れています。国境なき医師団の募金活動(児童館)、赤い羽根共同募金(学童クラブ)を近隣の大型ショッピングセンターで子ども達とともに行っています。事業ミュージックフェスティバルは、保護者のボランティア参画もありました。		

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	災害や感染症発生時のBCPを策定しているのと同時に、緊急時の対応マニュアルを作成し、安心安全に努めリスクマネジメント体制を整えている。また、防災訓練は様々な状況を想定し毎月実施している。		
評価機関 記入欄	①研修プログラムには衛生管理・アレルギー対応・AED、心肺蘇生、応急救護・安全管理・不審者対応・ヒヤリハット検証といった安全対策や衛生管理についても項目を網羅しています。法人共通の書式のヒヤリハット改善シート(ハード面) ヒヤリハット(ソフト面) を部門(児童館・学童)ごとに記載し、また職員間で討議しています。		

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	s
	② 運営協議会が設置され、機能している。	a	b
指定管理者 記入欄	運営協議会では学校関係、保育関係、町会、主任児童委員、民生委員、地域関係施設で委員を構成し幅広い意見を頂戴し連携できるように努めいただいたご意見や要望を事業展開に活かしている。		
評価機関 記入欄	①学校と共有したほうが良い事例があった場合は、迅速に学校と連絡をとっています。広報紙は、学校で配布の機会を頂いています。地域にある企業と連携し口腔ケアの講座を開催したり、歯ブラシのリサイクルステーションに協力しています。道あそび、商店街のおまつり、児童館のおまつりの仕入れ等、地域とは顔の見える関係を構築し、連携しています。 ②運営協議会は、近隣町内会、民生委員、児童委員、学校、PTA等、地域の様々な団体の方で構成され、情報共有や意見交換をしています。		

		自己 評価	第三者 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	子どもたちの生活の場所となり機能するように、子どもたち自らが過ごし方を選択できるように遊びから学習まで多種多様な環境を整備している。また、連絡帳やオンラインでの入退室システムを使い子どもたちの出欠席を把握し適切に援助している。さらには、毎月の防災訓練や子ども会議、ロッカー掃除、学習タイムなどを取り入れ、安全や生活の習慣づけができるようにしている。		
評価機関 記入欄	<p>①子どものみならず保護者との信頼関係が、子どもの通所意欲にも繋がると把握し、連絡帳やお迎えの時を活用し保護者とのコミュニケーションをよくもつように配慮し、保護者との信頼関係を築くことを大切にしています。子ども自らの興味関心を尊重した遊びや体験ができるように配慮しています。令和5年度は、前年度の反省を活かし、子どもたちが自分たちの時間を確保するとともに見通しをたてて生活が出来るよう集団活動となるイベントは確保しつつ、自由参加のイベントも取り入れ取捨選択できるように改善しています。</p> <p>②移行期間として入退室管理システム「安心でんしょぼと」・出席簿・入退出確認ボード・連絡帳の複数確認体制を経て、10月からは、入退室管理システム「安心でんしょぼと」に一本化されました。小学校4校から学年にもばらつきがある子ども達が利用しています。学童クラブのみならず、児童館職員にも各校の下校時間を共有しています。</p> <p>③学習、遊び、おやつの時間と基本となる一日の流れのプログラムを立案しています。夏季の熱中症対策は、指数により外遊びの有無の管理を基本に対応しました。特に夏季長期休館中にイベントを多く設け、生活にメリハリをつける工夫をしています。</p>		

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	b
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	b
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。	a	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。	a	a
指定管理者 記入欄	子どもたちとの日常的なコミュニケーションを大切にして子どもたちにトラブルがあってもすぐに職員に助けを求められる環境づくりを徹底している。また、一日の流れ等を視覚的に掲示し、子どもたちが見通しを持って生活をできるように援助している。片付けや学習への取り組みは声掛けや環境整備を行い習慣化できるように努めている。学校や学年が違う児童同士でも関係性が豊かになるように縦割り子ども会議を実施している。		
評価機関 記入欄	<p>①複数の学校から当所するため、学童クラブでの時間の過ごし方に時間差ができてしまいます。遊びとおやつ、勉強のスペースを分けることにより、各自のリズムを崩さないように配慮しています。指定管理者の責によりませんが、休息をとるスペース等人数に対し全体スペースは、十分とはいえません。</p> <p>②一日の流れを複数箇所掲示し、子ども自ら見通しをたて過ごせるように援助しています。時間の認識が難しい子どもに対しては、タイマー形式の大型時計を見やすい場所に掲示し、見通しをたてやすいように工夫しています。</p> <p>③手洗い・うがいや挨拶といった生活習慣は、日々の活動で定着するように指導しています。</p> <p>④ゲームやおもちゃは、こども自らが選択しやすいように整理整頓されています。だれもがチャレンジしやすいゲーム形式のキンググランプリを定期的開催しています。児童館プログラムにも参加できます。発達に配慮が必要な子どもも複数在籍していますが、各自の個性に寄り添った指導や援助を職員共通理解のもとに対応しています。</p> <p>⑤当番活動や縦割り子ども会議を実施し、主体的に課題を解決していくように指導しています。</p> <p>⑥専門的知見からも指導にあたっています。育成日誌、特に業務日誌に子ども達の様子を集約して記載しています。児童館に併設された施設のために、毎日のミーティングでは、児童館職員にも情報を共有し、日常の見守りや声掛けに配慮しています。</p>		

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。	a	s
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	s
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	障がいのある子どもの受入れには大きな責任もあるため慎重になりながらも、全体ミーティングやチームミーティングで考え方を共有し、最大限の受入に努めている。その上で学校や保護者とも特性について常に確認を行い支援を行っている。また、障がいのある子どもの研修についても積極的に参加し、より良い支援につなげられるようにしている。		
評価機関 記入欄	①現在、障がい者認定のある子どもの受入れは、8人です。学区の関係で多くの希望者がいます。施設の面積や職員体制、また集団生活としての受入れには一定の人数の限界があるといえます。今後も受入れの要望が増加すると考えられますが、スペースや他の児童との関係性等、慎重な協議が必要な課題といえるでしょう。 ②③時間の見通しがつきにくい子どものために、1日の流れを複数箇所掲示したり、発達支援時計を設置しています。障がいのある子どもの育成について、法人が有する他施設の事例を共有しています。所管課から派遣される心理相談員が年に数回来所し継続的に子どもの様子を見守り、職員も相談や指導を仰ぎ、より良い育成の参考にしています。また学校とも情報共有を適宜行っています。職員個人の問題に抱え込むことなく、チームミーティングや全体ミーティングの場で課題を共有し、支援にあたっています。		
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	b
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	a
指定管理者 記入欄	おやつや食事の選定は、味の偏りがないようにしながら質や量などに配慮しながら選定している。また、アレルギーの有無については調査票を用いて把握しているのと同時に誤食提供を防ぐためにアレルギー児専用トレーを準備したうえで、該当児の名前を呼んで職員が手渡しで配膳している。窒息事故防止の取り組みとしては、提供時によく噛むことへの声掛けと必ず飲料を併せて提供している。衛生管理はチェックリストを用いて適切に行っている。		
評価機関 記入欄	①おやつは、栄養や味等バランスに配慮し購入しています。 ②まずアレルギー調査票を提出してもらい、アレルギーの対象となる食品を明確にしています。現在の利用者のアレルギーに影響するお菓子は、購入していません。食品提供チェック表があり、常勤職員によりまず準備段階、次に提供段階でダブルチェックを行っています。アレルギーをもつ子どもへのおやつや食事の提供の順番を最初と決めています。 ③区の定める『食の提供(衛生管理)の手引き』に基づいて衛生管理を行い、おやつ等を提供しています。調理をしておやつを提供することはありません。		
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	s
指定管理者 記入欄	安全安心に過ごせるように、年度の始まりにはハード面とソフト面の両方から施設の安全確認を実施し子どもたちが安全に過ごせる居場所となるように努めている。また、清掃チェックリストを用いて、衛生に関する環境を整備している。		
評価機関 記入欄	①隣接する公園の清掃も実施し、外遊びの安全にも配慮している点を評価します。 ②清掃チェックリストがあり、主な清掃は子ども達が退所後毎日行っています。おやつが終わった後は、都度簡単なクリナー掃除を実施しています。建て替えも決まり、老朽化の進む施設ですが、清掃が行き届き清潔です。法人の取組みとして衛生管理者が配置され、環境衛生をチェックし、毎月法人本部に報告しています。		

B-2 保護者・学校との連携		A	S
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	s
指定管理者 記入欄	保護者との協力関係は連絡帳や迎えの際に積極的にコミュニケーションをとるように努め、子どもたちの変化や成長を伝えるようにしている。また、保護者の困りごとや心配事にも耳を傾けられる限り解消できるように努めている。そうしたことが、えんにちでのボランティア募集をした際の参加にもつながっている。		
評価機関 記入欄	①連絡帳(入退室管理システム「安心でんしよばと」のメッセージ機能に移行)やお迎え時の面談を通して、保護者と互いの情報共有に努めています。さらに課題を感じた場合は、適宜電話での連絡もとっています。学童クラブの催し「えんにち」では、保護者ボランティアを募り、参加頂いています。保護者会は年3回実施しています。多くの方が参加しやすいように、年3回の保護者会の内1回は、お楽しみ会形式にしています。		
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。		a	a
指定管理者 記入欄	学校とは日常的にコミュニケーションを取り連携が取れている。さらには、双方が運営協議会の委員となっており、子どもの生活を保障できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①近隣の学校とは、相互に運営協議会のメンバーとなり情報共有を密にしています。また、日常的にも密に情報を共有しています。		
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	子どもの人権や不適切保育の研修などに積極的に参加し共有している。また、法人としても、職員自ら不適切保育のセルフチェックができる取り組みに着手している。		
評価機関 記入欄	①本部法人研修として、学童クラブ総合プラン担当初任者研修や学童クラブ総合プラン担当者研修や区が実施する遊びの価値と実践についての研修に参加し、子どもの権利擁護についての学びを深めています。また、文花児童館職員の心得でも子どもの権利擁護について触れ、全職員共通認識のもとに対応しています。虐待については日頃から子どもの様子に留意し、対応が必要な案件は適切に子ども家庭支援センターに繋いでいます。 ②全職員が参加する毎日の昼礼や月例ミーティングで、職員の対応についても話し合いがもてる体制です。また施設長やリーダーは、常に職員の対応についても育成の観点から相談にのったり、指導したり配慮しています。法人作成の「児童館・学童クラブ・放課後児童総合プラン等における不適切保育予防のためのセルフチェック作業用シート」があり、自己評価をしています。		

墨田区児童館・学童クラブ利用者調査報告書
文花児童館

調査期間 令和6年11月1日(金)～11月30日(土)

令和7年2月
経営創研株式会社

目次

1. 児童館(小学生)	1
(1)属性と楽しみ	1
(2)各設問に対する回答	2
(3)自由記述	4
調査票	5
2. 児童館(中高生)	7
(1)総合的な満足度	7
(2)属性および利用頻度	7
(3)各設問に対する回答	9
(4)自由記述	11
調査票	12
3. 児童館(一般・親子)	15
(1)総合的な満足度	15
(2)属性および利用頻度	15
(3)各設問に対する回答	17
(4)自由記述	19
調査票	20
4. 学童(小学生)	23
(1)属性と楽しみ	23
(2)各設問に対する回答	24
(3)自由記述	26
調査票	27
5. 学童(保護者)	29
(1)総合的な満足度	29
(2)利用頻度および属性	29
(3)各設問に対する回答	30
(4)自由記述	32
調査票	33

注意)

ア. 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。

これは計算過程において小数点第2位を四捨五入したことによるものです。

イ. 自由記述は、原則として回答者の記述をそのまま掲載しています。

ウ. 回答率は「回答枚数」を「配布枚数」で除して100を掛けた数値です。

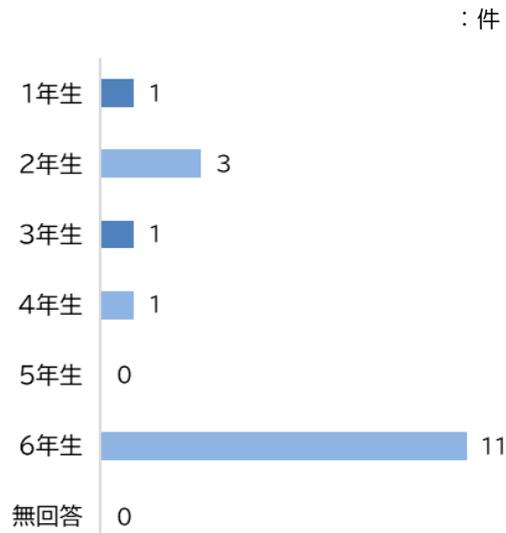
1. 児童館(小学生)

配布枚数	25枚	回収枚数	17枚	回答率	68.0%
------	-----	------	-----	-----	-------

(1)属性と楽しみ

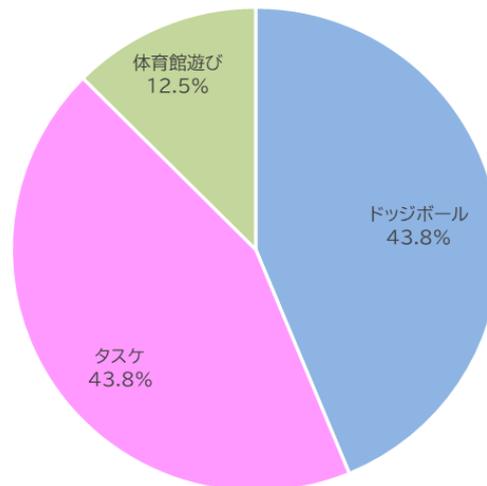
①あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
1年生	1	5.9%
2年生	3	17.6%
3年生	1	5.9%
4年生	1	5.9%
5年生	0	0.0%
6年生	11	64.7%
無回答	0	0.0%
合計	17	100.0%



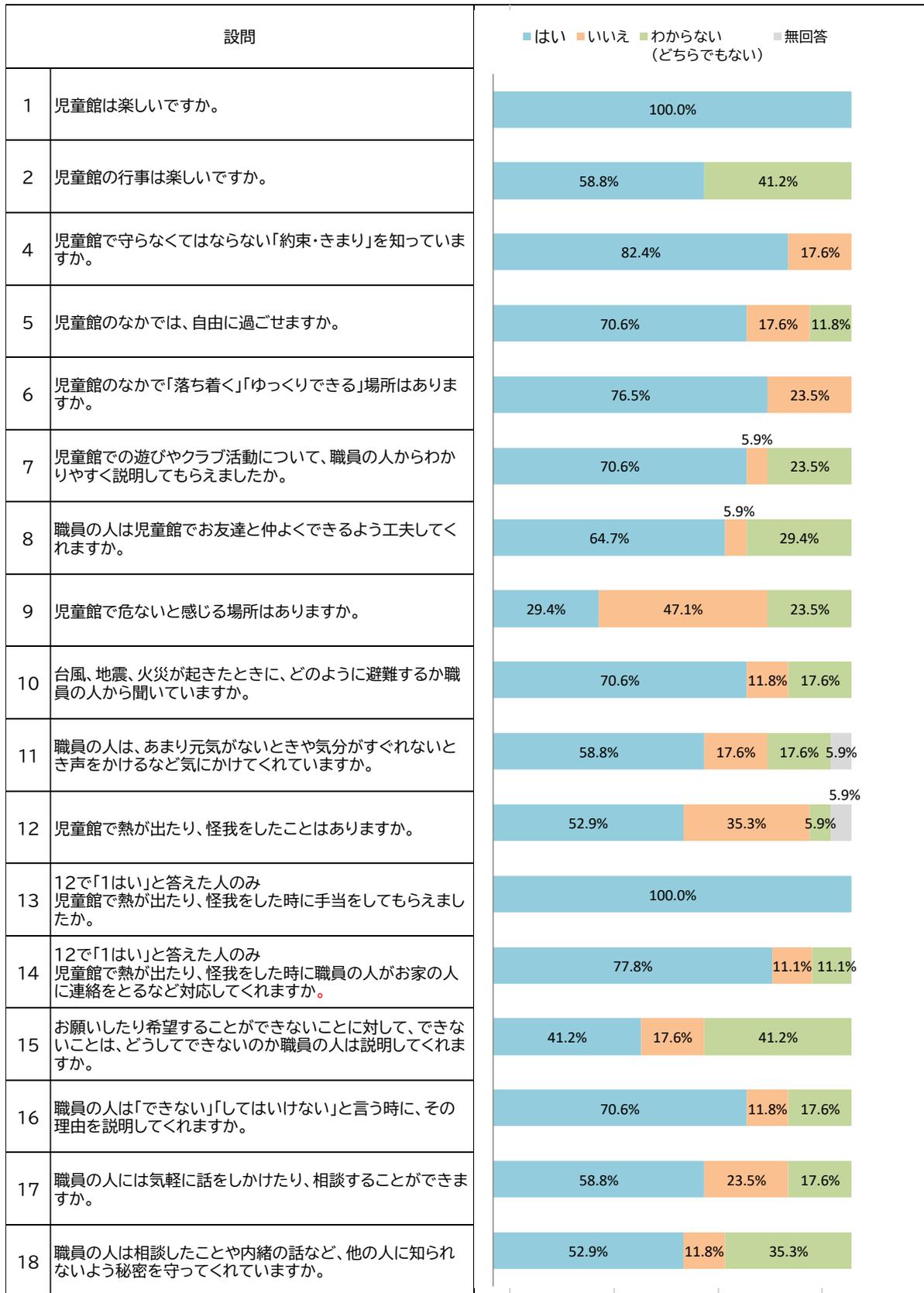
③児童館でとくに楽しみにしていること(複数回答可)

回答	件数	割合
ドッジボール	7	43.8%
タスケ	7	43.8%
体育館遊び	2	12.5%
合計	16	100.0%



(2)各設問に対する回答

①グラフ



②数値

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	児童館は楽しいですか。	17	0	0	0	17
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2	児童館の行事は楽しいですか。	10	0	7	0	17
		58.8%	0.0%	41.2%	0.0%	100.0%
4	児童館で守らなくてはならない「約束・きまり」を知っていますか。	14	3	0	0	17
		82.4%	17.6%	0.0%	0.0%	100.0%
5	児童館のなかでは、自由に過ごせますか。	12	3	2	0	17
		70.6%	17.6%	11.8%	0.0%	100.0%
6	児童館のなかで「落ち着く」「ゆっくりできる」場所がありますか。	13	4	0	0	17
		76.5%	23.5%	0.0%	0.0%	100.0%
7	児童館での遊びやクラブ活動について、職員の人からわかりやすく説明してもらえましたか。	12	1	4	0	17
		70.6%	5.9%	23.5%	0.0%	100.0%
8	職員の方は児童館でお友達と仲よくできるよう工夫してくれますか。	11	1	5	0	17
		64.7%	5.9%	29.4%	0.0%	100.0%
9	児童館で危ないと感じる場所がありますか。	5	8	4	0	17
		29.4%	47.1%	23.5%	0.0%	100.0%
10	台風、地震、火災が起きたときに、どのように避難するか職員の人から聞いていますか。	12	2	3	0	17
		70.6%	11.8%	17.6%	0.0%	100.0%
11	職員の方は、あまり元気がないときや気分がすぐれないとき声をかけるなど気にかけてくれますか。	10	3	3	1	17
		58.8%	17.6%	17.6%	5.9%	100.0%
12	児童館で熱が出たり、怪我をしたことはありますか。	9	6	1	1	17
		52.9%	35.3%	5.9%	5.9%	100.0%
13	12で「1はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、怪我をした時に手当してもらえましたか。	9	0	0	0	9
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
14	12で「1はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、怪我をした時に職員の方がお家の人に連絡をとるなど対応してくれますか。	7	1	1	0	9
		77.8%	11.1%	11.1%	0.0%	100.0%
15	お願いしたり希望することができないことに対して、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。	7	3	7	0	17
		41.2%	17.6%	41.2%	0.0%	100.0%
16	職員の方は「できない」「してはいけない」と言う時に、その理由を説明してくれますか。	12	2	3	0	17
		70.6%	11.8%	17.6%	0.0%	100.0%
17	職員の人には気軽に話をしかけたり、相談することができますか。	10	4	3	0	17
		58.8%	23.5%	17.6%	0.0%	100.0%
18	職員の方は相談したことや内緒の話など、他の人に知られないよう秘密を守ってくれていますか。	9	2	6	0	17
		52.9%	11.8%	35.3%	0.0%	100.0%

(3)自由記述

意見・要望	
1	ドッジがいつでもできて楽しいです。
2	ゲーム大会。

(補足)③児童館でとくに楽しみにしていること

ドッジボール	7
タスケ	7
体育館遊び	2

ねんどすみだくりつ
2024年度墨田区立フレンドリープラザ
 ぶんかじどうかん りょうしゃ ちょうさ
文花児童館 利用者アンケート調査

すみだくりつ ぶんかじどうかん みな いけん かんそう かん
 墨田区立フレンドリープラザ文花児童館について皆さんのご意見やご感想（どのように感じて
 いるかなど）を教えてください。回答はできるだけ自分で答え、わからないときはお家の人が
 職員に尋ねてください。

このアンケートは11月30日までに児童館の「アンケート回収箱」に入れてください。
 回答いただいた用紙は調査目的だけに使用し、答えた人が誰なのかはわかりません。

■あなたは何年生ですか。

あてはまるもの1つに○をつけてください。

ねんせい 1年生	ねんせい 2年生	ねんせい 3年生	ねんせい 4年生	ねんせい 5年生	ねんせい 6年生
-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

■つぎの項目について教えてください。

「はい」「いいえ」「わからない(どちらでもない)」のうち1つを選んで○をつけてください。

	こう ちゅう ぐん ぐん	はい	いいえ	わからない どちらでもない
①	児童館は楽しいですか。	1	2	3
②	児童館の行事は楽しいですか。	1	2	3
③	児童館の活動でとくに楽しみにしていることがあれば教えてください。例：タスク、本を読む			
④	児童館で守らなくてはならない「約束・きまり」を知っていますか。	1	2	3
⑤	児童館のなかでは、自由に過ごせますか。	1	2	3

裏面につづきます

	こ 項 目	はい	いいえ	わからない どちらでもない
⑥	児童館 <small>じどうかん</small> のなかで「落ち着く <small>おちつき</small> 」「ゆっくりできる <small>ゆっくりに</small> 」場所 <small>ばしょ</small> はありますか。	1	2	3
⑦	児童館 <small>じどうかん</small> での遊び <small>あそび</small> やクラブ活動 <small>かつどう</small> について、職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> からわかりやすく説明 <small>せつめい</small> してもらえましたか。	1	2	3
⑧	職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> は児童館 <small>じどうかん</small> でお友達 <small>ともだち</small> と仲 <small>なか</small> よくできる <small>くまう</small> よう工夫 <small>くまう</small> してくれますか。	1	2	3
⑨	児童館 <small>じどうかん</small> で危 <small>あぶ</small> ないと感じ <small>かん</small> じる場所 <small>ばしょ</small> はありますか。	1	2	3
⑩	台風 <small>たいふう</small> 、地震 <small>じしん</small> 、火災 <small>かさい</small> が起きた <small>お</small> きに、どのように避難 <small>ひなん</small> するか職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> から聞いていますか。	1	2	3
⑪	職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> は、あまり元 <small>げん</small> 気がない <small>き</small> ときや気分 <small>きぶん</small> がすぐれない <small>こえ</small> とき声をかけると <small>き</small> 気 <small>き</small> にかけて <small>く</small> れていますか。	1	2	3
⑫	児童館 <small>じどうかん</small> で熱 <small>ねつ</small> が出 <small>で</small> たり、怪我 <small>けが</small> をしたこと <small>こと</small> はありますか。	1	2	3
⑬	⑫で「1（はい）」を選 <small>えら</small> んだ人 <small>ひと</small> のみ答 <small>こた</small> えてください。 児童館 <small>じどうかん</small> で熱 <small>ねつ</small> が出 <small>で</small> たり、怪我 <small>けが</small> をした時 <small>とき</small> に手当 <small>て</small> てを <small>く</small> してもらえましたか。	1	2	3
⑭	⑫で「1（はい）」を選 <small>えら</small> んだ人 <small>ひと</small> のみ答 <small>こた</small> えてください。 児童館 <small>じどうかん</small> で熱 <small>ねつ</small> が出 <small>で</small> たり、怪我 <small>けが</small> をした時 <small>とき</small> に職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> がお家 <small>うち</small> の人 <small>れんらく</small> に連絡 <small>れんらく</small> をとるなど対 <small>たい</small> 応 <small>おう</small> してくれますか。	1	2	3
⑮	お願 <small>ねが</small> いしたり希 <small>き</small> 望 <small>ぼう</small> することができ <small>だい</small> ないこと <small>こと</small> に対して、でき <small>だい</small> ないこと <small>こと</small> は、どうしてでき <small>だい</small> ないのか職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> は説 <small>せつ</small> 明 <small>めい</small> してくれますか。	1	2	3
⑯	職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> は「でき <small>だい</small> ない」「しては <small>い</small> け <small>い</small> ない」と言 <small>い</small> う時 <small>とき</small> に、その理 <small>り</small> 由 <small>ゆう</small> を説 <small>せつ</small> 明 <small>めい</small> してくれ <small>ま</small> したか。	1	2	3
⑰	職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> には気 <small>き</small> 軽 <small>がる</small> に話 <small>はなし</small> しかけたり、相 <small>そう</small> 談 <small>だん</small> することができ <small>ま</small> すか。	1	2	3
⑱	職員 <small>しよくいん</small> の人 <small>ひと</small> は相 <small>そう</small> 談 <small>だん</small> したこと <small>こと</small> や内 <small>ない</small> 緒 <small>しょ</small> の話 <small>はなし</small> など、他 <small>ほか</small> の人 <small>ひと</small> に知 <small>し</small> られ <small>ら</small> ないよう秘 <small>ひ</small> 密 <small>みつ</small> を守 <small>まも</small> っていますか。	1	2	3

■児童館じどうかんについて思おもうことことや言いいたいことことを自じ由ゆうに書かいてください。

例：「こんなおもちゃおもちゃがああったらいい」「ももっとここんなイイベベントをややってほほしい」など。

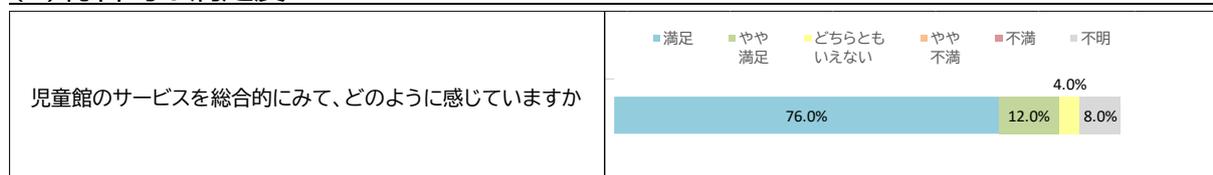
アンケートは以上いじょうです。あありがととうごござざいいました。

調査機関：経営創研株式会社（東京都中央区日本橋大伝馬町 17 番 3 号）電話. 03-6661-9410

2. 児童館(中高生)

配布枚数	30 枚	回収枚数	25 枚	回答率	83.3%
------	------	------	------	-----	-------

(1)総合的な満足度



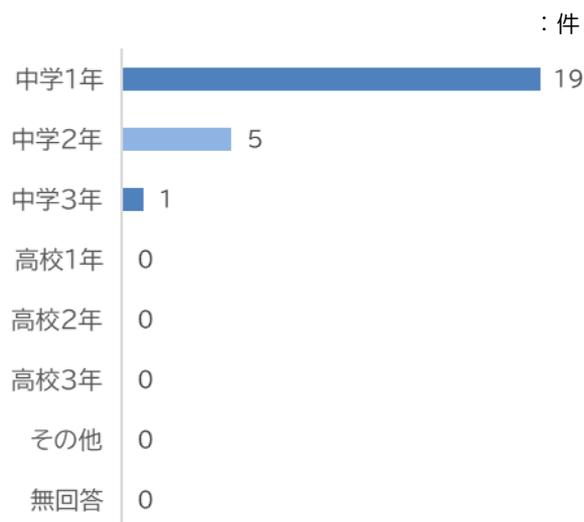
満足(「満足」または「やや満足」と答えた割合は全体の 88.0%という結果でした。無回答を除くと満足(同)は 95.7%です。
高い満足度を得ているといえます。

満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
19	3	1	0	0	2	25
76.0%	12.0%	4.0%	0.0%	0.0%	8.0%	100.0%

(2)属性および利用頻度

①あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
中学1年	19	76.0%
中学2年	5	20.0%
中学3年	1	4.0%
高校1年	0	0.0%
高校2年	0	0.0%
高校3年	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	25	100.0%



②どのくらいのペースで利用していますか(最も近いもの)

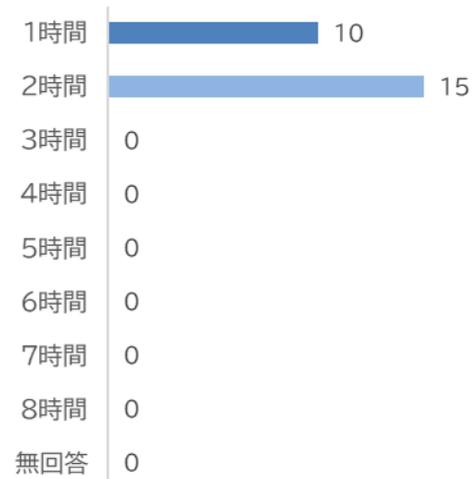
回答	件数	割合
月8回以上	5	20.0%
月5回~7回	6	24.0%
月2回~4回	4	16.0%
月1回	4	16.0%
年に数回	6	24.0%
無回答	0	0.0%
合計	25	100.0%



③主な利用時間を教えてください

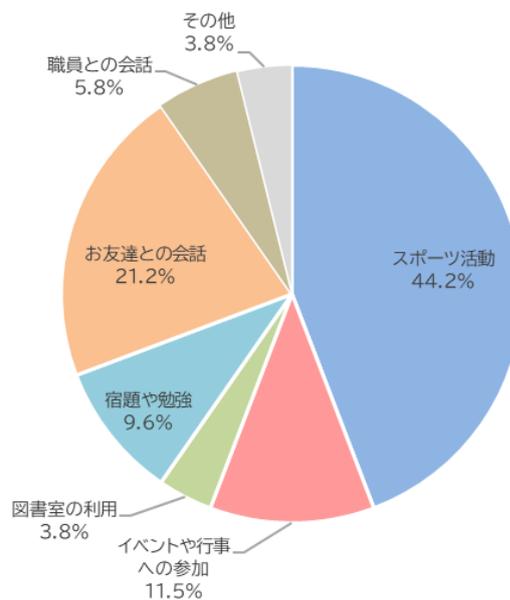
: 件

回答	件数	割合
1時間	10	40.0%
2時間	15	60.0%
3時間	0	0.0%
4時間	0	0.0%
5時間	0	0.0%
6時間	0	0.0%
7時間	0	0.0%
8時間	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	25	100.0%



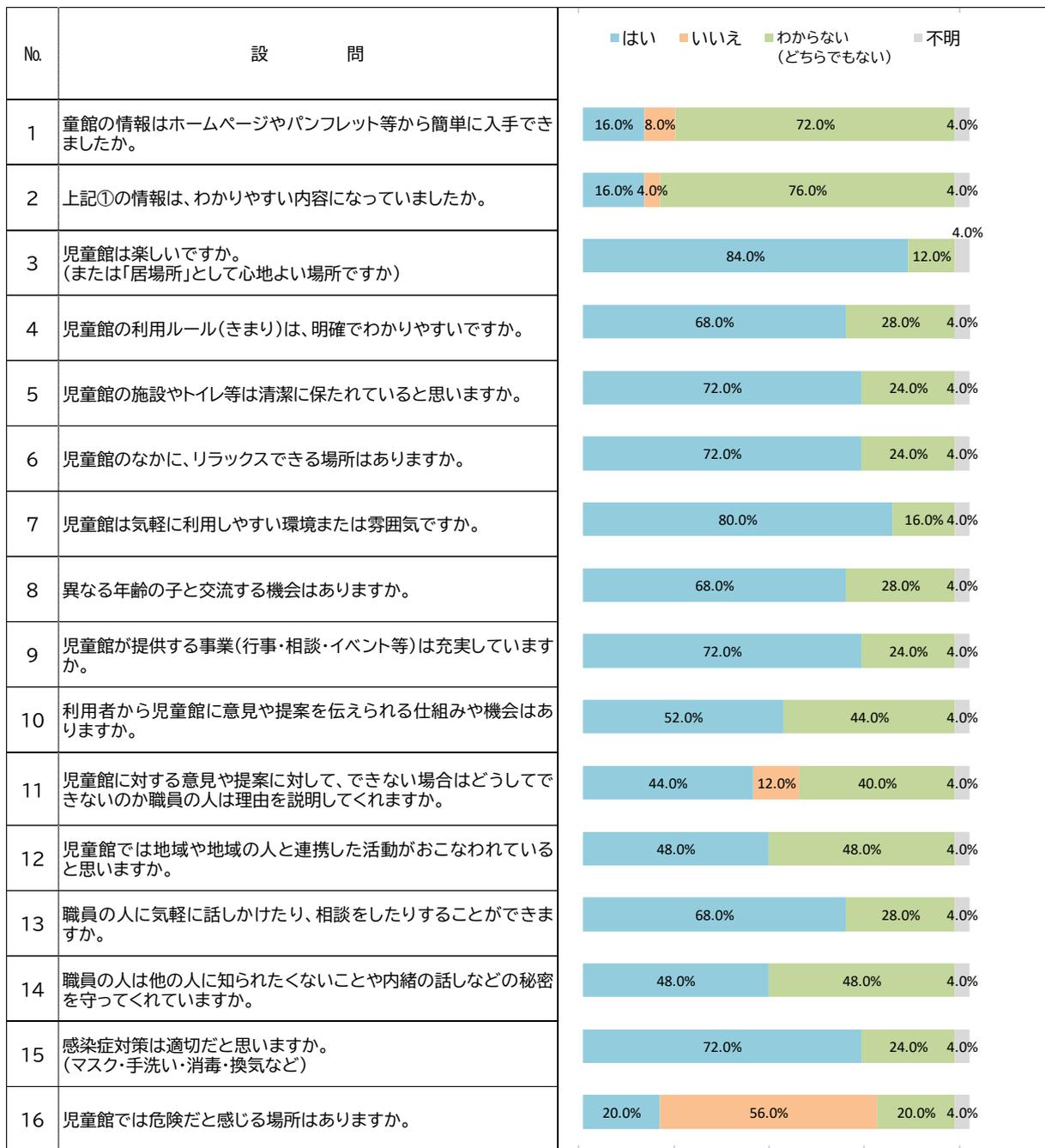
④主にどのような目的で利用していますか(複数回答可)

回答	件数	割合
スポーツ活動	23	44.2%
イベントや行事への参加	6	11.5%
図書室の利用	2	3.8%
宿題や勉強	5	9.6%
お友達との会話	11	21.2%
職員との会話	3	5.8%
その他	2	3.8%
無回答	0	0.0%
合計	52	100.0%



(3)各設問に対する回答

①グラフ



②数値

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	児童館の情報はホームページやパンフレット等から簡単に入手できましたか。	4	2	18	1	25
		16.0%	8.0%	72.0%	4.0%	100.0%
2	上記①の情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	4	1	19	1	25
		16.0%	4.0%	76.0%	4.0%	100.0%
3	児童館は楽しいですか。 (または「居場所」として心地よい場所ですか)	21	0	3	1	25
		84.0%	0.0%	12.0%	4.0%	100.0%
4	児童館の利用ルール(きまり)は、明確でわかりやすいですか。	17	0	7	1	25
		68.0%	0.0%	28.0%	4.0%	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。	18	0	6	1	25
		72.0%	0.0%	24.0%	4.0%	100.0%
6	児童館のなかに、リラックスできる場所がありますか。	18	0	6	1	25
		72.0%	0.0%	24.0%	4.0%	100.0%
7	児童館は気軽に利用しやすい環境または雰囲気ですか。	20	0	4	1	25
		80.0%	0.0%	16.0%	4.0%	100.0%
8	異なる年齢の子と交流する機会がありますか。	17	0	7	1	25
		68.0%	0.0%	28.0%	4.0%	100.0%
9	児童館が提供する事業(行事・相談・イベント等)は充実していますか。	18	0	6	1	25
		72.0%	0.0%	24.0%	4.0%	100.0%
10	利用者から児童館に意見や提案を伝えられる仕組みや機会がありますか。	13	0	11	1	25
		52.0%	0.0%	44.0%	4.0%	100.0%
11	児童館に対する意見や提案に対して、できない場合はどうしてできないのか職員の人は理由を説明してくれますか。	11	3	10	1	25
		44.0%	12.0%	40.0%	4.0%	100.0%
12	児童館では地域や地域の人と連携した活動がおこなわれていると思いますか。	12	0	12	1	25
		48.0%	0.0%	48.0%	4.0%	100.0%
13	職員の人に気軽に話しかけたり、相談をしたりすることができますか。	17	0	7	1	25
		68.0%	0.0%	28.0%	4.0%	100.0%
14	職員の人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ていますか。	12	0	12	1	25
		48.0%	0.0%	48.0%	4.0%	100.0%
15	感染症対策は適切だと思いますか。 (マスク・手洗い・消毒・換気など)	18	0	6	1	25
		72.0%	0.0%	24.0%	4.0%	100.0%
16	児童館では危険だと感じる場所がありますか。	5	14	5	1	25
		20.0%	56.0%	20.0%	4.0%	100.0%

(4)自由記述

意見・要望	
1	4・5・6年生タイムで、中学生まで参加できるようにしてほしい。
2	ここで働きたい。
3	楽しい。
4	楽しいからいいと思う。

■児童館を利用した感想をお聞かせください。

回答は「はい」「いいえ」「わからない(どちらでもない)」から1つを選(え)らんで○をつけてください。

項目	はい	いいえ	わからない どちらでもない
① 児童館の情報はホームページやパンフレット等から簡単に入手できましたか。	1	2	3
② 上記①の情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	1	2	3
③ 児童館は楽しいですか(または「居場所」として心地よい場所ですか)。	1	2	3
④ 児童館の利用ルール(きまり)は、明確でわかりやすいですか。	1	2	3
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。	1	2	3
⑥ 児童館のなかに、リラックスできる場所がありますか。	1	2	3
⑦ 児童館は気軽に利用しやすい環境または雰囲気ですか。	1	2	3
⑧ 異なる年齢の子と交流する機会がありますか。	1	2	3
⑨ 児童館が提供する事業(行事・相談・イベント等)は充実していますか。	1	2	3
⑩ 利用者から児童館に意見や提案を伝えられる仕組みや機会がありますか。	1	2	3
⑪ 児童館に対する意見や提案に対して、できない場合はどうしてできないのか職員の方は理由を説明してくれますか。	1	2	3
⑫ 児童館では地域や地域の人と連携した活動が行われていると思いますか。	1	2	3
⑬ 職員の人に気軽に話かけたり、相談をしたりすることができますか。	1	2	3
⑭ 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ていますか。	1	2	3
⑮ 感染症対策は適切だと思いますか(マスク・手洗い・消毒・換気など)。	1	2	3
⑯ 児童館で危険だと感じる場所がありますか。	1	2	3

■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。

満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1	2	3	4	5

■児童館へのご意見などご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

3. 児童館(一般・親子)

配布枚数	50 枚	回収枚数	41 枚	回答率	82.0%
------	------	------	------	-----	-------

(1)総合的な満足度



満足(「満足」または「やや満足」と答えた割合は全体の92.7%という結果でした。

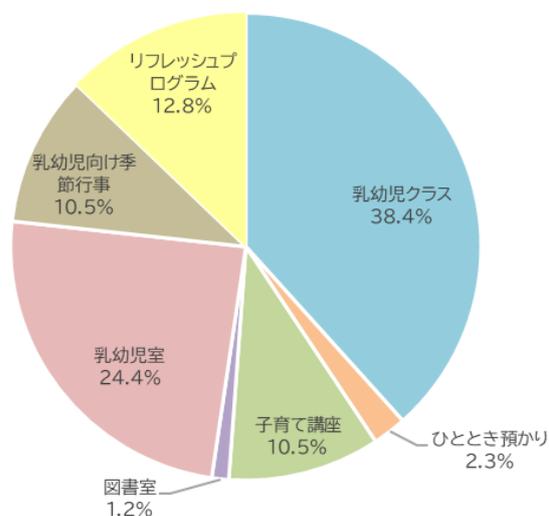
無回答を除くと回答者のすべてが満足(同)と答えています。極めて高い満足度を得ているといえます。

満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答	合計
34	4	0	0	0	3	41
82.9%	9.8%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%	100.0%

(2)属性および利用頻度

①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)

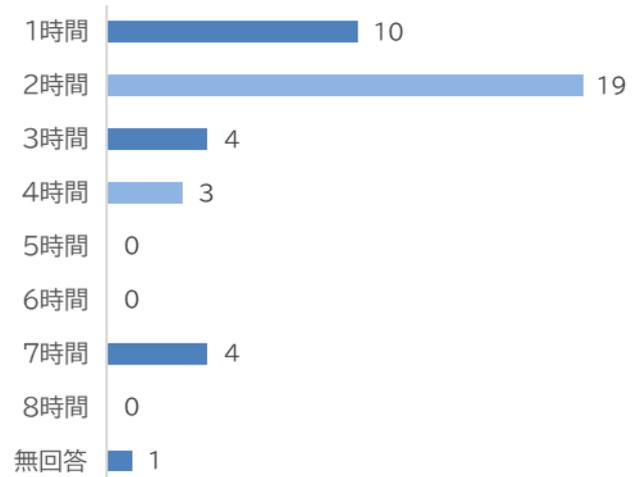
回答	件数	割合
乳幼児クラス	33	38.4%
ひととき預かり	2	2.3%
子育て講座	9	10.5%
図書室	1	1.2%
乳幼児室	21	24.4%
乳幼児向け季節行事	9	10.5%
リフレッシュプログラム	11	12.8%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	86	100.0%



②主な利用時間は何時から何時までですか(利用時間)

: 件

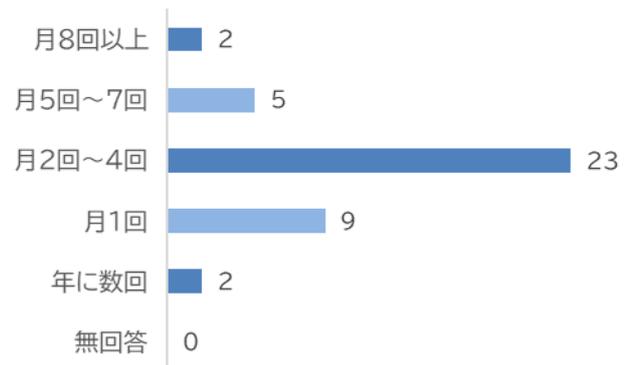
回答	件数	割合
1時間	10	24.4%
2時間	19	46.3%
3時間	4	9.8%
4時間	3	7.3%
5時間	0	0.0%
6時間	0	0.0%
7時間	4	9.8%
8時間	0	0.0%
無回答	1	2.4%
合計	41	100.0%



③お子さんの利用回数はどのくらいですか(最も近い回数)

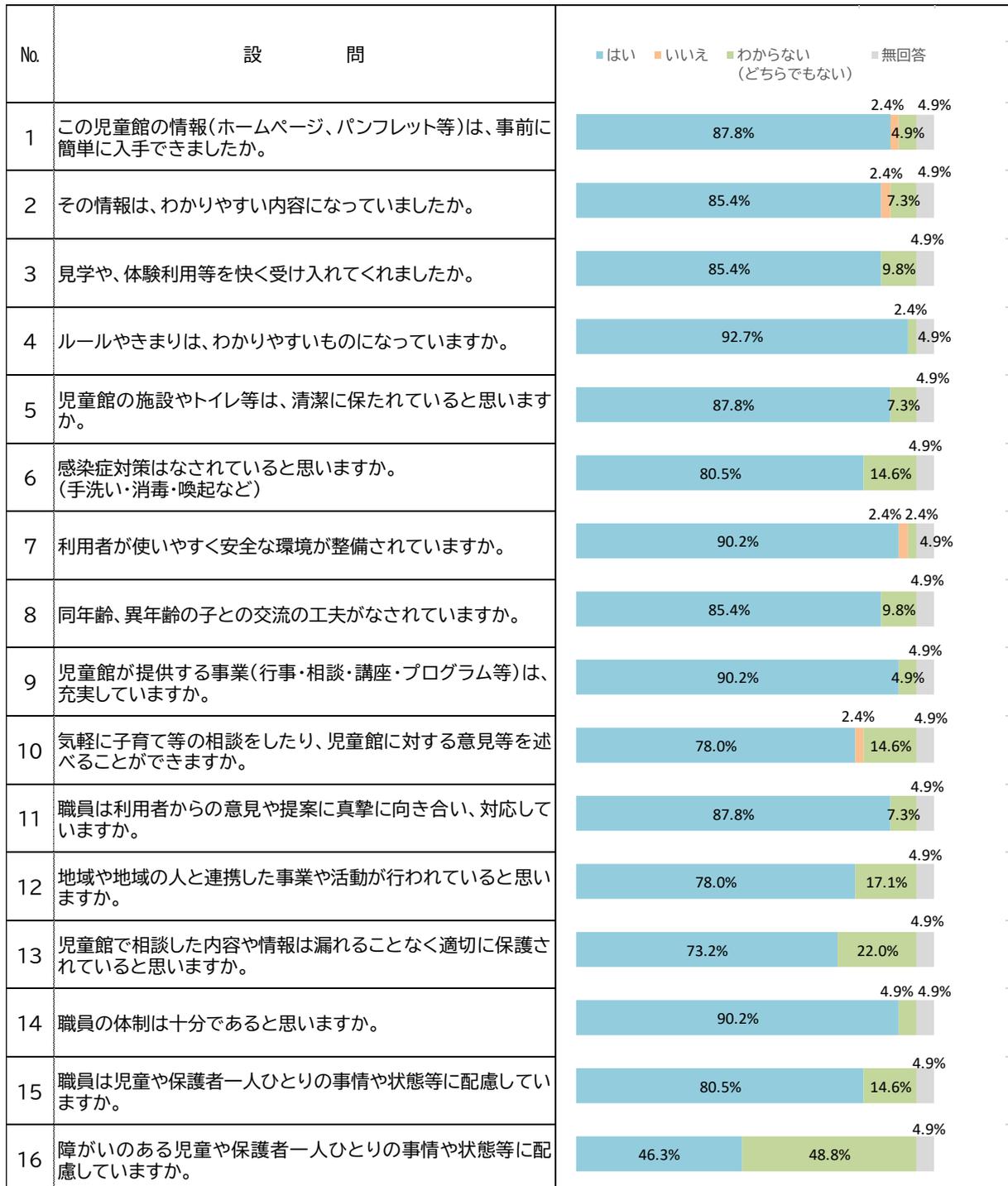
: 件

回答	件数	割合
月8回以上	2	4.9%
月5回~7回	5	12.2%
月2回~4回	23	56.1%
月1回	9	22.0%
年に数回	2	4.9%
無回答	0	0.0%
合計	41	100.0%



(3)各設問に対する回答

①グラフ



②数値

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	1	2	2	41
		87.8%	2.4%	4.9%	4.9%	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。	35	1	3	2	41
		85.4%	2.4%	7.3%	4.9%	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。	35	0	4	2	41
		85.4%	0.0%	9.8%	4.9%	100.0%
4	ルールやきまりは、わかりやすいものになっていますか。	38	0	1	2	41
		92.7%	0.0%	2.4%	4.9%	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。	36	0	3	2	41
		87.8%	0.0%	7.3%	4.9%	100.0%
6	感染症対策はなされていると思いますか。 (手洗い・消毒・換気など)	33	0	6	2	41
		80.5%	0.0%	14.6%	4.9%	100.0%
7	利用者が使いやすく安全な環境が整備されていますか。	37	1	1	2	41
		90.2%	2.4%	2.4%	4.9%	100.0%
8	同年齢、異年齢の子との交流の工夫がなされていますか。	35	0	4	2	41
		85.4%	0.0%	9.8%	4.9%	100.0%
9	児童館が提供する事業(行事・相談・講座・プログラム等)は、充実していますか。	37	0	2	2	41
		90.2%	0.0%	4.9%	4.9%	100.0%
10	気軽に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ことができますか。	32	1	6	2	41
		78.0%	2.4%	14.6%	4.9%	100.0%
11	職員は利用者からの意見や提案に真摯に向き合い、対応していますか。	36	0	3	2	41
		87.8%	0.0%	7.3%	4.9%	100.0%
12	地域や地域の人と連携した事業や活動が行われていると思いますか。	32	0	7	2	41
		78.0%	0.0%	17.1%	4.9%	100.0%
13	児童館で相談した内容や情報は漏れることなく適切に保護されていると思いますか。	30	0	9	2	41
		73.2%	0.0%	22.0%	4.9%	100.0%
14	職員の体制は十分であると思いますか。	37	0	2	2	41
		90.2%	0.0%	4.9%	4.9%	100.0%
15	職員は児童や保護者一人ひとりの事情や状態等に配慮していますか。	33	0	6	2	41
		80.5%	0.0%	14.6%	4.9%	100.0%
16	障がいのある児童や保護者一人ひとりの事情や状態等に配慮していますか。	19	0	20	2	41
		46.3%	0.0%	48.8%	4.9%	100.0%

(4)自由記述

意見・要望	
1	挨拶や子どもの名前を覚えてくれて、とても親切です。いつも有難うございます。
2	いつも有難うございます。※同様意見が他に2名
3	いつも有難うございます。とても助かっています。
4	いつも色々助けて頂き、とても助かっています。有難うございます。
5	いつも子どもたちが楽しめる活動をたくさん行って下さって有難うございます。
6	いつも楽しく参加させて頂き大変感謝しております。有難うございます。
7	色々な体験の機会を設けてもらい有難うございます。
8	近所に複数あるので有難いです。
9	公園のベンチで人狼ゲームをやっているのですが、寒い日は児童館でやってもいいですか？職員さんとも遊びたい。
10	自由にできて、とても有難いです。
11	親切にいただき有難うございます。
12	楽しい活動を有難うございます。
13	トイレのみの利用でも快く使わせて頂けて、とても助かっています。児童の名前を覚えてもらっていて、子ども達も好きな場所となっています。
14	乳児室の段差の下にもクッション製のマットを敷いて頂けると嬉しいです。
15	備品がもう少し綺麗だと嬉しいです。いつも優しく対応して下さい有難うございます。
16	双子なので一人の対応をしている時に、もう一人の様子を見て頂き助かっています。有難うございます。
17	毎月、講座・イベントが充実していて有難いです。

2024年度墨田区立フレンドリープラザ 文花児童館 利用者アンケート調査

【利用者アンケートへのご協力をお願い】

墨田区立フレンドリープラザ文花児童館では、今後のよりよいサービス提供を目指し、利用者アンケート調査を実施いたします。アンケート結果は統計的に処理したうえ、サービス改善の参考資料として使用いたします。したがって、記入者を特定したり、この目的以外に使用したりすることはありません。

調査目的をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願いいたします。

回答いただいた用紙は、**11月30日までに**児童館の「アンケート回収箱」に入れてください。

調査実施者：墨田区役所子育て政策課
電話. 03-5608-6195

お問合せ先：経営創研株式会社(本調査委託先)
東京都中央区日本橋大伝馬町 17 番 3 号 電話. 03-6661-9410

【質問内容】

■どのような事業、館内施設じぎょう かんないしせつ りようを利用していますか。あてはまるものすべてに○をつけてください。

1. 乳幼児にゅうようじクラス（ひよこ・ぱんだ・うさぎ・こあら・らいおん・トランポリンクラブ）
2. ひとときあずかり預かり
3. 子育てこそだ ころざ講座
4. 図書室としよしつ
5. 乳幼児室にゅうようじつ
6. 乳幼児向け季節行事にゅうようじむ きせつぎょうじ（ハロウィン、クリスマス会 等）
7. リフレッシュプログラム
8. その他（ ）

■主な利用時間を教えてください。※四角のなかに当てはまる数字を入れてください。

	時	～		時
--	---	---	--	---

■どのくらいのペースで利用していますか。最も近いもの1つに○をつけてください。

- | | | | | |
|----------|----------|----------|--------|---------|
| 1. 月8回以上 | 2. 月5～7回 | 3. 月2～4回 | 4. 月1回 | 5. 年に数回 |
|----------|----------|----------|--------|---------|

裏面に続きます

■児童館を利用した感想をお聞かせください。

回答は「はい」「いいえ」「わからない（どちらでもない）」から1つを選(えら)んで○をつけてください。

項目	はい	いいえ	わからない どちらでもない
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。	1	2	3
② その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	1	2	3
③ 見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	1	2	3
④ ルールやきまりは、わかりやすいものになっていますか。	1	2	3
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。	1	2	3
⑥ 感染症対策はなされていると思いますか（手洗い・消毒・換気など）。	1	2	3
⑦ 利用者が使いやすく安全な環境が整備されていますか。	1	2	3
⑧ 同年齢、異年齢の子との交流に工夫がなされていますか。	1	2	3
⑨ 児童館が提供する事業（行事・相談・プログラム等）は、充実していますか。	1	2	3
⑩ 気軽に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ことができますか。	1	2	3
⑪ 職員は利用者からの意見や提案に真摯に向き合い、対応していますか。	1	2	3
⑫ 地域や地域の人と連携した事業や活動が行われていると思いますか。	1	2	3
⑬ 児童館で相談した内容や情報は漏れることなく適切に保護されていると思いますか。	1	2	3
⑭ 職員の体制は十分であると思いますか。	1	2	3
⑮ 職員は児童や保護者一人ひとりの事情や状態等に配慮していますか。	1	2	3
⑯ 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。	1	2	3

■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。

満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1	2	3	4	5

■児童館へのご意見などご自由にお書きください。

ご協力ありがとうございました。

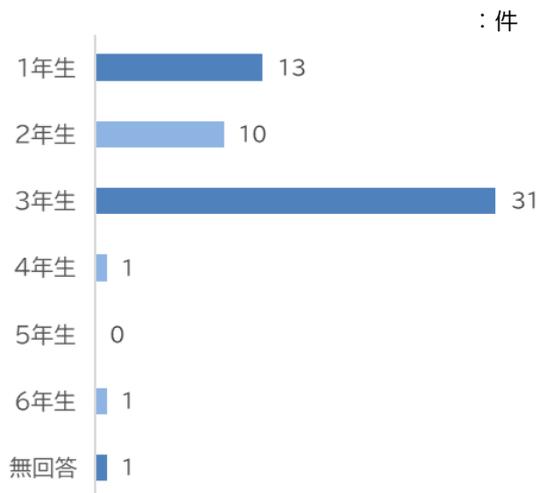
4. 学童クラブ(小学生)

配布枚数	70 枚	回収枚数	57 枚	回答率	81.4%
------	------	------	------	-----	-------

(1)属性と楽しみ

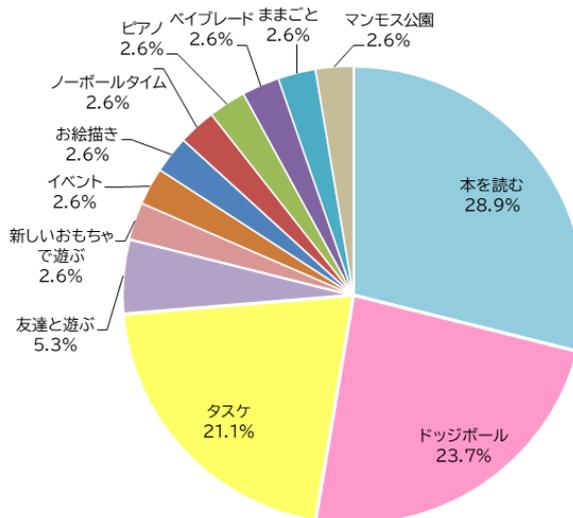
①あなたは何年生ですか

回 答	件数	割合
1年生	13	22.8%
2年生	10	17.5%
3年生	31	54.4%
4年生	1	1.8%
5年生	0	0.0%
6年生	1	1.8%
無回答	1	1.8%
合 計	57	100.0%



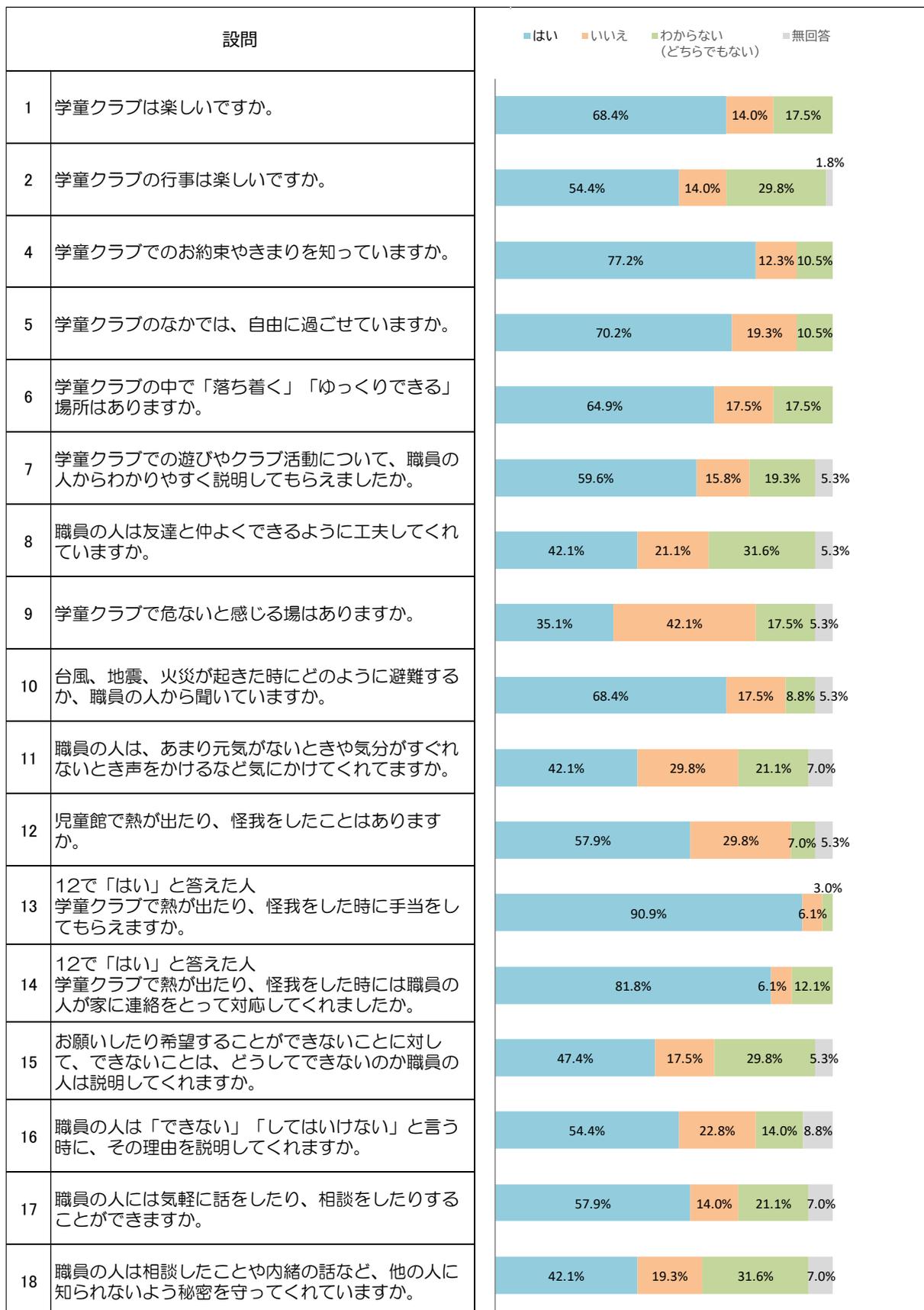
③学童クラブでとくに楽しみにしていること(複数回答可)

回 答	件数	割合
本を読む	11	28.9%
ドッジボール	9	23.7%
タスケ	8	21.1%
友達と遊ぶ	2	5.3%
新しいおもちゃで遊ぶ	1	2.6%
イベント	1	2.6%
お絵描き	1	2.6%
ノーボールタイム	1	2.6%
ピアノ	1	2.6%
バイクレード	1	2.6%
ままごと	1	2.6%
マンモス公園	1	2.6%
合 計	38	100.0%



(2)各設問に対する回答

①グラフ



②数値

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。	39	8	10	0	57
		68.4%	14.0%	17.5%	0.0%	100.0%
2	学童クラブの行事は楽しいですか。	31	8	17	1	57
		54.4%	14.0%	29.8%	1.8%	100.0%
4	学童クラブでのお約束やきまりを知っていますか。	44	7	6	0	57
		77.2%	12.3%	10.5%	0.0%	100.0%
5	学童クラブのなかでは、自由に過ごさせていますか。	40	11	6	0	57
		70.2%	19.3%	10.5%	0.0%	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。	37	10	10	0	57
		64.9%	17.5%	17.5%	0.0%	100.0%
7	学童クラブでの遊びやクラブ活動について、職員の人からわかりやすく説明してもらえましたか。	34	9	11	3	57
		59.6%	15.8%	19.3%	5.3%	100.0%
8	職員の方は友達と仲よくできるように工夫してくれていますか。	24	12	18	3	57
		42.1%	21.1%	31.6%	5.3%	100.0%
9	学童クラブで危ないと感じる場はありますか。	20	24	10	3	57
		35.1%	42.1%	17.5%	5.3%	100.0%
10	台風、地震、火災が起きた時にどのように避難するか、職員の人から聞いていますか。	39	10	5	3	57
		68.4%	17.5%	8.8%	5.3%	100.0%
11	職員の方は、あまり元気がないときや気分がすぐれないとき声をかけるなど気にかけてくれますか。	24	17	12	4	57
		42.1%	29.8%	21.1%	7.0%	100.0%
12	児童館で熱が出たり、怪我をしたことはありますか。	33	17	4	3	57
		57.9%	29.8%	7.0%	5.3%	100.0%
13	12で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、怪我をした時に手当してもらえますか。	30	2	1	0	33
		90.9%	6.1%	3.0%	0.0%	100.0%
14	12で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、怪我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したか。	27	2	4	0	33
		81.8%	6.1%	12.1%	0.0%	100.0%
15	お願いしたり希望することができないことに対して、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。	27	10	17	3	57
		47.4%	17.5%	29.8%	5.3%	100.0%
16	職員の方は「できない」「してはいけない」と言う時に、その理由を説明してくれますか。	31	13	8	5	57
		54.4%	22.8%	14.0%	8.8%	100.0%
17	職員の方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。	33	8	12	4	57
		57.9%	14.0%	21.1%	7.0%	100.0%
18	職員の方は相談したことや内緒の話など、他の人に知られないよう秘密を守ってくれていますか。	24	11	18	4	57
		42.1%	19.3%	31.6%	7.0%	100.0%

(3)自由記述

意見・要望	
1	5階建てにしてほしい。そのなかで3階を小学校エリアにしてほしい。
2	DVD。
3	遊ぶものがあつたらもっと楽しい。
4	一般タイムを消して、フリータイムにしてほしい。
5	今のままで楽しいです。
6	お風呂をつけてほしい。(寝泊りするとき用)
7	おもちゃを増やしてほしい。※同様意見が他に6名
8	外遊び。
9	楽しい。
10	楽しくない。
11	図書室に本を増やしてほしい。
12	任天堂スイッチをしたい。外遊びを増やしたい。
13	広場にもうちょっとおもちゃを入れる。
14	バイブレードとトスイッチがほしい。寝れるようになってほしい。
15	バイブレードがほしい。※同様意見が他に2名
16	バイブレードを遊びの中に入れてほしい。おもちゃを増やしてほしい。
17	ポケカ。
18	本を増やしてほしい。
19	皆んが嫌ということはやらなくてよい。
20	もう少し楽器を増やしてほしい。
21	もっと、やることを早くしてほしい。

(補足)③学童クラブでとくに楽しみにしていること

※グラフをご参照ください

項目	はい	いいえ	わからない どちらでもない
⑦ 学童クラブでの遊びやクラブ活動について、職員の人からわかりやすく説明してもらえましたか。	1	2	3
⑧ 職員の方は友達と仲よくできるように工夫をしてくれていますか。	1	2	3
⑨ 学童クラブで危ないと感じる場所がありますか。	1	2	3
⑩ 台風、地震、火災が起きた時にどのように避難するか、職員の人から聞いていますか。	1	2	3
⑪ 職員の方は、あまり元気がないときや気分がすぐれないとき声をかけるなど気にかけてくれていますか。	1	2	3
⑫ 学童クラブで熱が出たり、怪我をしたことはありますか。	1	2	3
⑬ ⑫で「1 はい」と答えた人のみ答えてください。 学童クラブで熱が出たり、怪我をした時に手当てをしてもらえますか。	1	2	3
⑭ ⑫で「1 はい」と答えた人のみ答えてください。 学童クラブで熱が出たり、怪我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したか。	1	2	3
⑮ お願いしたり希望することができないことに対して、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。	1	2	3
⑯ 職員の方は「できない」「してはいけない」と言う時に、その理由を説明してくれますか。	1	2	3
⑰ 職員の方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。	1	2	3
⑱ 職員の方は相談したことや内緒の話など、他の人に知られないよう秘密を守ってくれていますか。	1	2	3

学童クラブについて思うことを自由に書いてください。
 例えば「こうしたらもっと楽しい」や「もっとこういう風にしてほしい」と思うことなど。

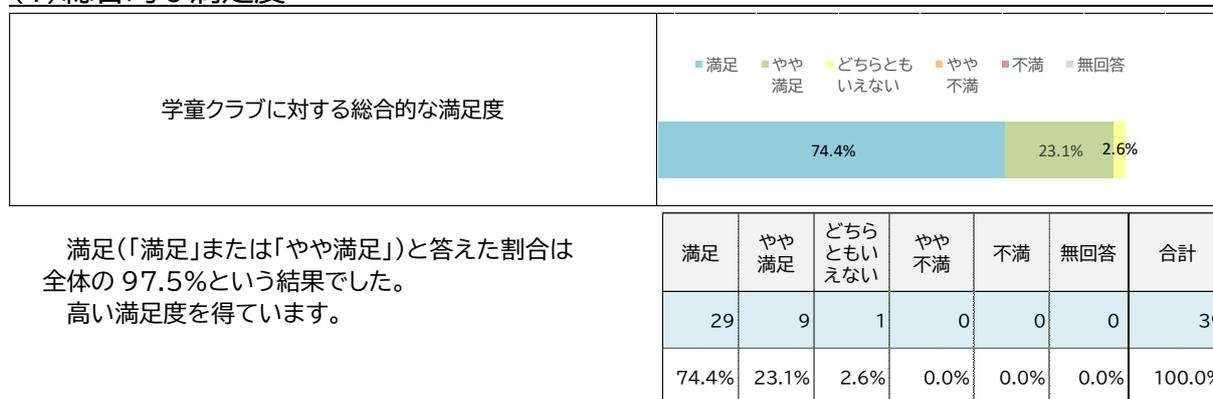
ありがとうございました。

調査機関：経営創研株式会社(東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号) 電話: 03-6661-9410

5. 学童クラブ(保護者)

配布枚数	70 枚	回収枚数	39 枚	回答率	55.7%
------	------	------	------	-----	-------

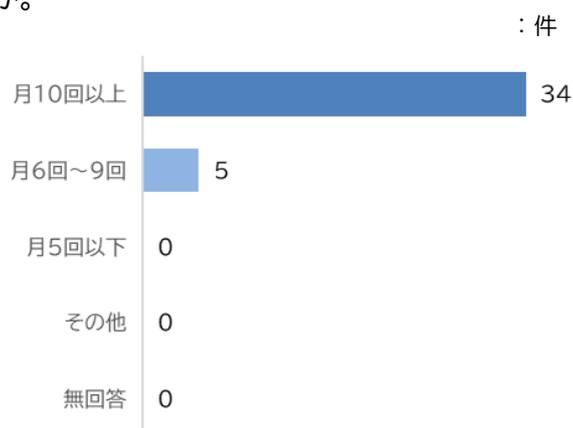
(1)総合的な満足度



(2)利用頻度および属性

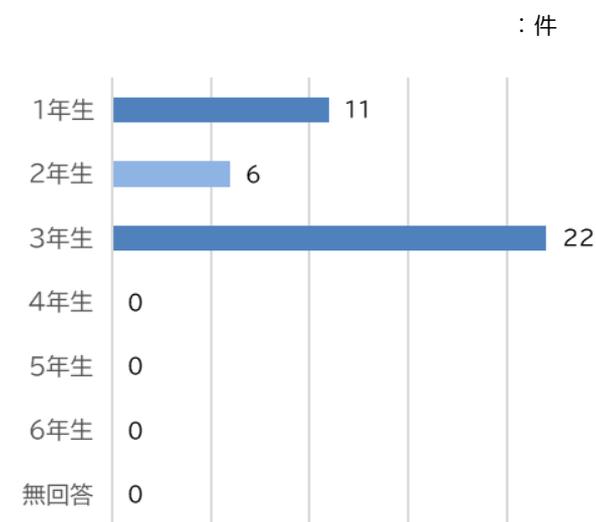
①お子さんの利用回数はどのくらいですか。

回答	件数	割合
月10回以上	34	87.2%
月6回~9回	5	12.8%
月5回以下	0	0.0%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合計	39	100.0%



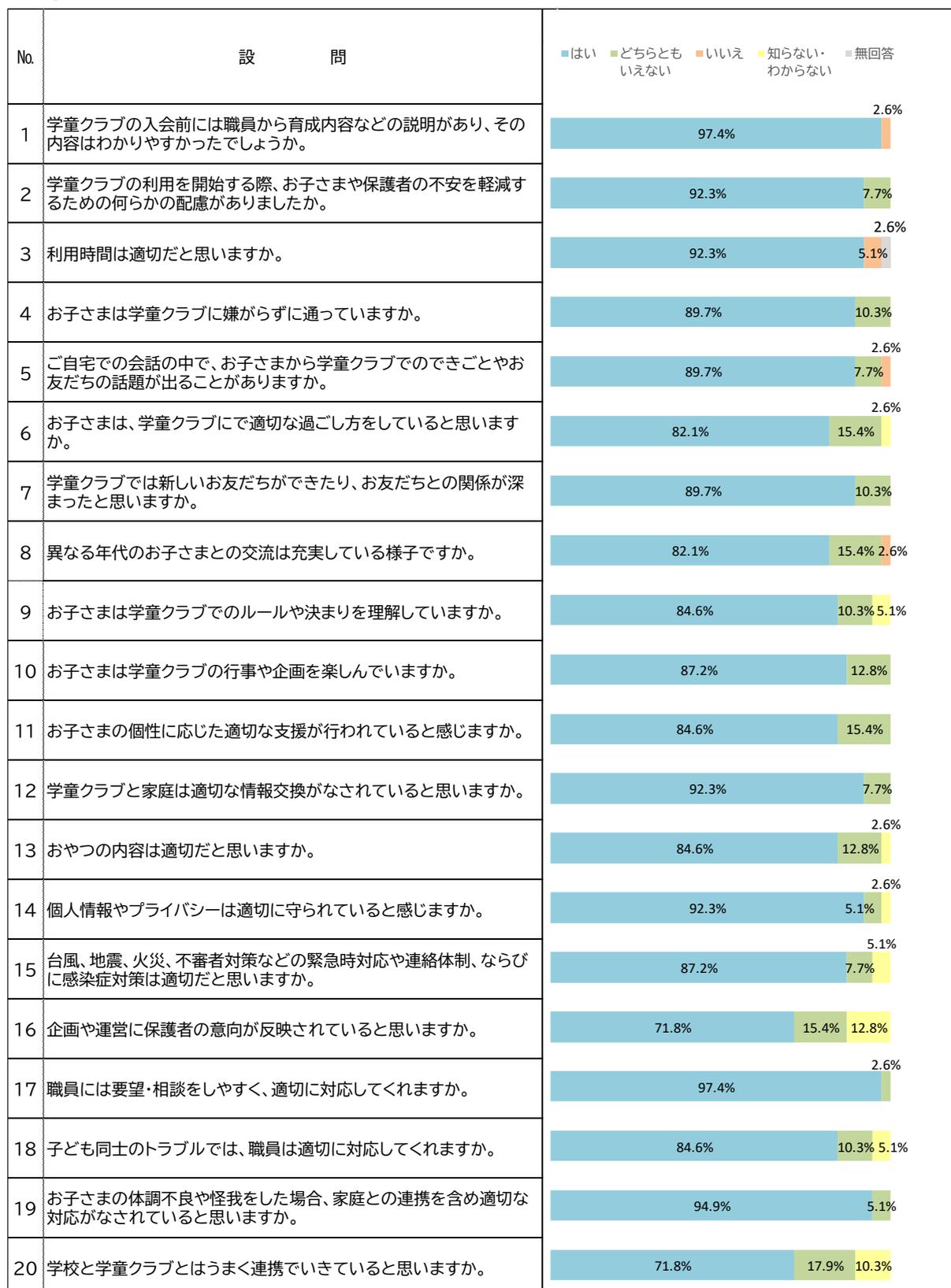
②お子さんの学年は何年生ですか

回答	件数	割合
1年生	11	28.2%
2年生	6	15.4%
3年生	22	56.4%
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	39	100.0%



(3)各設問に対する回答

①グラフ



②数値

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	学童クラブの入会前には職員から育成内容などの説明があり、その内容はわかりやすかったですか。	38	0	1	0	0	39
		97.4%	0.0%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
2	学童クラブの利用を開始する際、お子さま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。	36	3	0	0	0	39
		92.3%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
3	利用時間は適切だと思いますか。	36	0	2	0	1	39
		92.3%	0.0%	5.1%	0.0%	2.6%	100.0%
4	お子さまは学童クラブに嫌がらずに通っていますか。	35	4	0	0	0	39
		89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
5	ご自宅での会話の中で、お子さまから学童クラブでのできごとやお友だちの話題が出ることはありますか。	35	3	1	0	0	39
		89.7%	7.7%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
6	お子さまは、学童クラブで適切な過ごし方をしていると思いますか。	32	6	0	1	0	39
		82.1%	15.4%	0.0%	2.6%	0.0%	100.0%
7	学童クラブでは新しいお友だちができたり、お友だちとの関係が深まったと思いますか。	35	4	0	0	0	39
		89.7%	10.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
8	異なる年代のお子さまとの交流は充実している様子ですか。	32	6	1	0	0	39
		82.1%	15.4%	2.6%	0.0%	0.0%	100.0%
9	お子さまは学童クラブでのルールや決まりを理解していますか。	33	4	0	2	0	39
		84.6%	10.3%	0.0%	5.1%	0.0%	100.0%
10	お子さまは学童クラブの行事や企画を楽しんでいますか。	34	5	0	0	0	39
		87.2%	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
11	お子さまの個性に応じた適切な支援が行われていると感じますか。	33	6	0	0	0	39
		84.6%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
12	学童クラブと家庭は適切な情報交換がなされていると思いますか。	36	3	0	0	0	39
		92.3%	7.7%	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。	33	5	0	1	0	39
		84.6%	12.8%	0.0%	2.6%	0.0%	100.0%
14	個人情報やプライバシーは適切に守られていると感じますか。	36	2	0	1	0	39
		92.3%	5.1%	0.0%	2.6%	0.0%	100.0%
15	台風、地震、火災、不審者対策などの緊急時対応や連絡体制、ならびに感染症対策は適切だと思いますか。	34	3	0	2	0	39
		87.2%	7.7%	0.0%	5.1%	0.0%	100.0%
16	企画や運営に保護者の意向が反映されていると思いますか。	28	6	0	5	0	39
		71.8%	15.4%	0.0%	12.8%	0.0%	100.0%
17	職員には要望・相談をやすく、適切に対応してくれますか。	38	1	0	0	0	39
		97.4%	2.6%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
18	子ども同士のトラブルでは、職員は適切に対応してくれますか。	33	4	0	2	0	39
		84.6%	10.3%	0.0%	5.1%	0.0%	100.0%
19	お子さまの体調不良や怪我をした場合、家庭との連携を含め適切な対応がなされていると思いますか。	37	2	0	0	0	39
		94.9%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
20	学校と学童クラブとはうまく連携できていると思いますか。	28	7	0	4	0	39
		71.8%	17.9%	0.0%	10.3%	0.0%	100.0%

(4)自由記述

意見・要望	
1	「お尻たんてい」の本の種類が増えたらいいです。
2	3年生ですが楽しんで通っています。職員の皆さんにもよくして頂き安心できます。
3	4年生以上もお預かり頂けると嬉しい。共働きなので夜7時頃帰宅に一人でいさせるのは心配。
4	安心してお願いできます。いつもありがとうございます。
5	いつもありがとうございます。※同様意見が他に4名
9	いつも子どものことをしっかりと見て下さり、ご指導いただけるので本当に有難く思っております。残り4ヶ月程度ですが、これからもどうぞ宜しくお願いいたします。
10	いつも大変お世話になっております。安心して預けられる場所を作って頂き感謝しかありません。今後ともよろしく願いいたします。
11	おやつが足りないと言っています。
12	学習の時間は学習しやすい環境にしてほしいです。上級生がうるさい時、下級生は声をあげづらようです。1日育成の開始時間を学校と同じく8時からにしてほしいです。
13	学童が好きで喜んで通わせて頂き感謝してます。
14	今後ともよろしく願いいたします。
15	災害時の訓練があると、子どもの心の準備ができてよいと思います。
16	宿題をちゃんとやってきてくれると嬉しいです。
17	小学校併設に比べ児童館併設の施設は、一般利用者と共有の兼ね合いが、制限・制約を窮屈に感じている様子です。
18	職員さん達には非常によくして頂いています。いつもありがとう。
19	職員さんとの接点が多いので、学校以上に情報の共有や相談が密にでき、なくてはならない存在です。子どもと日々接する仕事なのでご苦労も多いだろうと想像しますが、高い熱量で子ども達に向き合っており、頭があがりません。
20	職員の方々が子どもに温かく接して下さり、子どもが伸び伸び楽しそうに学童クラブで過ごしており有難く思っております。小さなトラブルも連絡して下さり安心です。
21	長期休暇の時、お弁当が利用できるようにして下さいととても期待したのですが、味や量が改善されると大変助かります。(何度か利用しましたが、子どもが美味しくなくて食べられないと嫌がり、利用を断念しました)
22	日頃より大変お世話になっております。今後ともどうぞ宜しくお願いします。
23	毎日必ず学童の話を子どもの方からしてきます。学童で過ごすのも、職員さんのこともとても大好きなのが伝わってきます。たくさん子どもと接してくれて有難うございます。

2024 年度墨田区立フレンドリープラザ 文花児童館学童クラブ 利用者アンケート調査

【利用者アンケートへのご協力をお願い】

墨田区立フレンドリープラザ文花児童館・学童クラブでは、今後のよりよいサービス提供を目指し、利用者アンケート調査を実施いたします。アンケート結果は統計的に処理したうえ、サービス改善の参考資料として使用いたします。したがって、記入者を特定したり、この目的以外に使用したりすることはありません。

調査目的をご理解のうえ、ご協力いただきますようお願いいたします。

回答いただいた用紙は、11月30日までに児童館の「アンケート回収箱」に入れてください。

調査実施者：墨田区役所子育て政策課
電話. 03-5608-6195

お問合せ先：経営創研株式会社(本調査委託先)
東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号 電話. 03-6661-9410

【質問内容】

●学童クラブに複数のお子さんがいらっしゃる場合は、総合的にご回答ください。

■お子さんの利用回数はどのくらいですか。

1. 月10回以上 2. 月6～9回 3. 月5回以下

■お子さんの学年は何年生ですか。

1年生 2年生 3年生 4年生 5年生 6年生

■つぎの項目について教えてください。1つを選んで○をつけてください。

	こ う 目	はい	どちらとも いえない	いいえ	知らない わからない
1	学童クラブの入会前には職員から育成内容などの説明があり、その内容はわかりやすかったですか。	1	2	3	4
2	学童クラブの利用を開始する際、お子さま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。	1	2	3	4
3	利用時間は適切だと思いますか。	1	2	3	4
4	お子さまは学童クラブに嫌がらずに通っていますか。	1	2	3	4

裏面に続きます。

こ 項 目	はい	どちらとも いえない	いいえ	知らない わからない
5 ご自宅での会話の中で、お子さまから学童クラブでのできごとやお友だちの話題が出ることはありませんか。	1	2	3	4
6 お子さまは、学童クラブで適切な過ごし方をしていると思いますか。	1	2	3	4
7 学童クラブでは新しいお友だちができたり、お友だちとの関係が深まったと思いますか。	1	2	3	4
8 異なる年代のお子さまとの交流は充実している様子ですか。	1	2	3	4
9 お子さまは学童クラブでのルールや決まりを理解していますか。	1	2	3	4
10 お子さまは学童クラブの行事や企画を楽しんでいますか。	1	2	3	4
11 お子さまの個性に応じた適切な支援が行われていると感じますか。	1	2	3	4
12 学童クラブと家庭は適切な情報交換がなされていると思いますか。	1	2	3	4
13 おやつの内容は適切だと思いますか。	1	2	3	4
14 個人情報やプライバシーは適切に守られていると感じますか。	1	2	3	4
15 台風、地震、火災、不審者対応などの緊急時対応や連絡体制、ならびに感染症対策は適切だと思いますか。	1	2	3	4
16 企画や運営に保護者の意向が反映されていると思いますか。	1	2	3	4
17 職員には要望や相談をしやすく、適切に対応してくれますか。	1	2	3	4
18 子ども同士のトラブルでは、職員は適切に対応してくれますか。	1	2	3	4
19 お子さまが体調不良や怪我をした場合、家庭との連携を含め適切な対応がなされていると思いますか。	1	2	3	4
20 学校と学童クラブとはうまく連携できていると思いますか。	1	2	3	4

■学童クラブに対する総合的な満足度をお聞かせください。

満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1	2	3	4	5

■学童クラブに対するご意見やご要望などご自由にお書きください。

きょうりょく
ご協力ありがとうございました。