

墨田区江東橋児童館 第三者評価報告書

平成28年3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 墨田区江東橋児童館
- 2) 指定管理者 社会福祉法人雲柱社
- 3) 評価実施日 平成28年2月16日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価担当者 杉浦 祐子・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、平成23年3月の「児童館ガイドライン」を参照し、上記の評価項目より数か所の追加質問、追加表現を行っております。)

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。

各章最後にある「全般」は評価対象外で、自由記入欄です。

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」の4項目とします。

小項目の判断基準

判断は事業計画書や協定書の仕様を基準とします。

「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、満した上で、質が良い、量が多い、工夫があるなどの水準向上がある。

「b」評価は、上記ガイドラインで述べられた事項をほぼ満たし、概ね協定書の水準。

「c」評価は、できていないか、大幅または早急な改善を必要とする。

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

法人の基本理念、事業目標が確立されて、職員、利用者に多様な方法で周知されています。
各事業計画については、年度ごとに取組方針・担当者を決めており、館長・館長補佐のリーダーシップのもと、職員ミーティングでの協議、行事企画書・行事報告書の活用によって組織的に行われ、当初目的の達成、事業内容の改善を図っています。

事業を取り巻く環境について、法人の児童館ブロック会議、ひろばネット、運営協議会の会合等で把握し、館長より職員に伝達して事業の企画、運営に活かしています。

人材面に関して、法人研修、児童館ブロック研修、自己啓発研修（SDS）を組み合わせ、計画的に行っています。今後、「職務基準書」を活用した中期的な人材育成にも期待されます。日常業務面では、業務マニュアルの作成・見直しを行い、サービスの質の向上を図っています。

利用者との関係では、利用者ニーズを把握するため、年度アンケートの実施、利用者との直接の対話を重視しています。講座、イベントでも適時に個別アンケートを実施していくことも望まれます。また、法人の苦情解決システムがあり周知されています。

施設環境は、乳幼児や保護者向けには、ゆったりと安心して遊べて、小学生以上には自発的・創造的にスポーツ・工作等が楽しめるように整備されています。乳幼児、小学生、中高生の活動では、利用者ニーズと健全育成を考えて、講座企画、日常の運営を行なっています。

地域との関係では、児童館や町会等が連携して行う、季節イベント、清掃活動、平和講座等で、積極的に世代間交流を図っています。小学校の放課後支援（クオレ）、外国人保護者の支援を始め、
「地域の身近な相談先、つながりの拠点」としての役割に期待しています。

特に評価の高い点

I・法人の基本理念、事業目標を確立し、職員は事業企画や運営にて結びつきを意識しています。事業計画は、職員ミーティングを活用して行われています。担当者の企画書立案→企画協議→実施→実施後の協議→次年度への反映の流れを確立しています。

・自己啓発研修（SDS）について、職員ミーティングで、6月に各自の取組テーマ発表、年度の後半では各自の取組結果の報告を行うなど、積極的に取り組んでいます。

II・安全面では、毎月、テーマを決めて防災訓練に積極的に取り組んでいます。

・地域ニーズに対して、外国人保護者を対象に、日常的コミュニケーションに努めるとともに、今年度はお茶会（ティーアワー）を試行的に実施しました。

・小学校の放課後支援（クオレ）を今年度開始し、学童待機児童対策等に取り組んでいます。

・町内会とのイベント共催、平和講座を行い、世代間交流、子どもの健全育成を促しています。

III・年2回の運営協議会、保護者会、個人面談、モニタリングの機会を設けて、利用者の要望・意見を把握しています。運営協議会では参加者と職員のグループ討議も試みました。

・業務ごとにマニュアルを作成して標準的な実施方法が確立されているほか、適時に見直しを行い、サービス向上を図っています。

A・自発的・創造的な活動として、異年齢の子どもたちが安全で楽しくドッジボール等ができるように自ら考案した特別ルールを採用しています。また、工作、料理の講座にも力を入れています。

・職員ミーティング、日報で情報共有を行い、児童の個性、心理状態を大切に指導しています。

・広報紙（児童館のお知らせ、各通信）を発行して、町会とのつながり、ホームページ等を活用して、地域の多くの方に情報が届くように配慮しています。

改善を求められる点

- I・毎年の事業計画書では活動紹介にとどまる所があります。中・長期計画の中での進捗度、課題への対応など、記載の工夫が求められます。
 - ・利用者へは毎月の行事予定の配布のほかに、年間や半期程度の計画概要をホームページや各種書面で伝えていくと、活動の理解が深まります。
- II・経営状況の分析については、年間予算の「執行率」等の指標は示されています。さらに、課題発見ならびに改善策の検討など、PDCAを踏まえた積極的な取組が求められます。
 - ・安全管理では、職員へはヒヤリハット事例の回覧、利用者へは安全マップ等による指導等施策の充実が望まれます。
- III・個人情報保護に関して法人規程の他、「児童館の取扱いマニュアルの策定」が求められます。さらなる周知徹底に役立てることが出来ます。
- IV・乳幼児の活動では、保護者の運営参加に加えて、企画等へのさらなる発展に期待します。
 - ・中高生の活動では、中高生の興味やニーズを把握し、館内活動のほか、館外活動、世代間交流への広がりが望まれます。中高生向けの通信も半年に1回程度は発行していけば、新規利用者にもつながりお勧めします。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

私共の児童館事業について、評価をしていただきありがとうございます。丁寧なヒヤリング・分析から、児童館運営の現状を客観的に認識する事ができました。利用者の皆様にも、アンケートのご協力をいただきまして、感謝しております。

特に、さらなる改善点として評価をいただいた部分におきましても、真摯に受けとめ向上を目指していきたいと思えます。個々の職員が運営主体として一つになり充分に力が発揮できるよう努めてまいります。

子どもたちひとりひとりを大切にして、地域・利用者のニーズを把握しながら、子育て支援の拠点である児童館をこれからも目指していきたいと思えます。

今後も、ご支援・ご協力を、よろしくお願いいたします。

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	
- 法人理念や児童館の事業目標が明文化され、職員に積極的に周知し、事業の立案時にも結びつきを考えています。利用者には、館内掲示とホームページで周知しています。 - 中・長期計画をもとに対象別事業に取組み、行政施策も考慮しています。毎年の事業計画書では、中・長期計画の中での進捗度合、課題・ニーズへの対応がわかる記載が望まれます。 - 職員へは館長や館長補佐の役割分担と、全体としては館長が責任をもつことを明言しています。質の向上には、担当業務を任せて、職員間で協議・連携をしながら積極的に取り組んでいます。経費管理と業務効率化では、目標指標をもった改善策の検討も望まれます。	

II 組織の運営管理	評価結果：B
評価機関コメント	
- 地域を取りまく社会環境について、年2回の運営協議会の開催に加え、館長を中心に、近隣中学校の育成委員会、ひろばネット、錦糸小学校運営委員会、町会の会合などに積極的に参加するなど、様々な機会から捉えています。 - 地域の社会環境、利用者のニーズは、職員ミーティング等で組織的に共有を図るとともに、各年度の事業計画等に反映されています。 - 館長を中心に職員が町会をはじめとする地域の様々な団体や個人との日常的なコミュニケーションを図りながら、地域の人々からの当施設に対する理解と協力を引き出しています。 - 外国人の保護者が精神的に孤立しないよう、日常的なコミュニケーションに努めるとともに、今年度は試行的に外国人保護者向けのお茶会（ティーアワー）を開催し、学校からの配布物等の読み合わせをするなど、小さな困りごとを解消しています。 - 小学校の放課後支援（クオレ）を開始し、学童待機児童や緊急一時利用等を行っています。	

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	
- 利用者ニーズや満足度の把握として、年2回の運営協議会、保護者会、個人面談を実施しており、年1回は法人アンケート等を実施しています。 - 意見・苦情を述べる環境として、直接面談、意見箱、苦情解決システムによるメール受付等が設けられ、そのしくみが館内掲示やおたよりで明示されています。 - 質の向上にむけて、個別計画では館長補佐がリーダーシップを取って、振り返りをしています。日常活動は担当者が各日誌へ活動状況や留意点を記録し、館長が共に検討し、適時アドバイスをしています。 - 標準的なマニュアルが各種作成されており、サービスの質の確保に役立てています。 - サービス実施計画では、対象別（乳幼児・小学生・中高生）に年間の事業方針を定め、個別計画を立案しています。実施後の協議を行い、定期的に企画・運営の見直しを図っています。	

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	
・乳幼児と保護者の活動では、利用者ニーズを反映し、年令別の乳幼児活動、育児相談会、ヨガ教室などに取り組んでいます。各教室の後は、保護者同士の交流の機会ともなっています。 ・小学生の活動では、個々の児童の心理状態に配慮しつつ、仲間での交流を促しています。クリスマス会等では児童による委員会が作られ、企画・運営に加わり成長の機会としています。 ・中高生の活動では、卓球等のスポーツや宿題に取り組むなどの日常利用と、月1回の企画イベントを行っています。興味があることを把握し、校外活動、世代間交流への拡がりが見られます。 ・町会等が主催する行事に積極的に参加するなど、日ごろから地域との連携を深めています。 ・広報活動として広報紙（毎月のお知らせ、乳幼児と学童の通信）を発行し、学校や町会の協力を得ながら広く配布をしています。また、専用の児童館ホームページ、「すみだ子育てアプリ」を適時更新し、インターネットを積極的に活用しています。	

墨田区江東橋児童館 評価結果一覧表

	自己 評価	外部 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、基本方針が確立されている。		
① 理念が明文化されている。	a	a
② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	a
(2) 理念や基本方針が周知されている。		
① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	a
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	a
2 事業計画の策定	B	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・長期計画が策定されている。	b	a
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b	b
(2) 計画が適切に策定されている。		
① 計画の策定が組織的に行われている。	a	s
② 計画が職員に周知されている。	a	a
③ 計画が利用者に周知されている。	b	b
3 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 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	a
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a	a
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	b	b
II 組織の運営管理	B	B
1 経営状況の把握	B	B
(1) 経営環境の変化等に対処している。		
① 事業経営をとりまく環境(社会、児童福祉、法令等)を把握し、対応している。	a	a
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。	b	b
③ 外部監査が実施されている。	b	b
2 人材の確保・養成	B	A
(1) 人事管理の体制が整備されている。		
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	b	b
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	a
(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必要があれば改善する仕組みが構築されている。	b	a
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b	b
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	a
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	a
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	a
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
① 実習生の受け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	a
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	b

3 安全管理		B	B
(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。			
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。		b	a
② 災害時に対する利用者の安全確保のための取り組みや避難訓練を行っている。		b	a
③ 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	b
④ 事故やけがの防止を考えた施設の維持管理：巡回やチェックシートを用いて、安全対策・安全学習・安全点検と補修を実施している。		b	b
4 地域との交流と連携		A	A
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。		a	s
② 事業所が有する機能を地域に還元している。		a	a
③ ボランティア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	b
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
① 必要な社会資源を明確にしている。		a	a
② 関係機関等(墨田区、児童相談所、子育て支援総合センターや要保護児童対策地域協議会)との連携を適切に行っている。		a	a
③ 児童館の活動と学校の行事等について、学校と適切な情報交換を行っている。		a	a
④ 子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、学校と速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるように連絡体制を整えている。		a	a
(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
① 地域の福祉ニーズを把握している。		a	a
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	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 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。		b	a
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。		b	b
③ 開館日・開館時間は 対象となる子どもの年齢、学校の状況や地域の実情に合わせて設定している。		a	a
(2) 利用者満足の向上に努めている。			
① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。		a	a
② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。		a	a
③ 年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。 (開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等)		a	s
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
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	a
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	a
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		a	a
2 サービスの質の確保		B	A
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
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。		b	a
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。		b	a
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。		b	a
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
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	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
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			

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	s
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	a
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。	a	a
3 サービスの開始・継続	A	A
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
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	a
4 サービス実施計画の策定	A	S
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
① サービス実施計画を適切に策定している。	a	a
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	s

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 遊びの環境整備	A	A
① 遊ぶ際を守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	a	a
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	a
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。	b	a
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	a
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。	b	a
2 乳幼児と保護者への対応	A	A
① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
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	a
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。	b	b
3 小学生への対応(核となる児童館活動)	A	A
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	a
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。	a	a
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	a
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	a
4 中高生への対応	B	B
① 日常的に中高生の利用がある。	b	b
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。	b	b
5 利用者からの相談への対応	A	A
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	a
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	a
6 障害児への対応	A	A
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	a
7 地域の子育て環境づくり	A	S
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	s
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	a
8 広報活動	B	S
① 広報活動が適切に行われている。	a	s
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	a

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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、基本方針が確立されている。			
① 理念が明文化されている。		a	a
② 理念にもとづく基本方針が明文化されている。		a	a
指定管理者 記入欄	①社会福祉法人雲柱社の事業基本理念、児童館ブロック事業目標、学童クラブ事業目標が確立され、ホームページ等でも明文化している。 ②基本方針が示されている。		
評価機関 記入欄	①応募時事業計画書および各年度の事業計画書に法人の基本理念および児童館ブロックの事業目標が明文化されています。 ②各年度の事業計画書に法人の基本理念及び児童館ブロックおよび学童ブロックの事業目標に基づく、当該年度の当児童館の基本方針が明文化されています。今年度はこの方針に、「地域の子育て支援拠点としての役割を果たすこと」を追記しました。		
I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。			
① 理念や基本方針が職員に周知されている。		a	a
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。		a	a
指定管理者 記入欄	①日々の打ち合わせにて職員に周知している。 ②ホームページ、館内に掲示し、利用者へ周知している。		
評価機関 記入欄	①毎週水曜日の職員ミーティングでは、理念や基本方針について読み合わせをしています。館長からも研修時に、個々の理念や基本方針についての意味を説明しています。 また、行事企画書の立案時は、「当児童館の基本方針」のどこに密接に結び付くものになるか、必ず考えるようにしています。 ②法人の基本理念及び児童館ブロックおよび学童ブロックの各事業目標は、ホームページによって利用者に表示されています。また、児童館ブロックの事業目標は、児童館1階と分室に掲示しています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
I-2 事業計画の策定		B	A
1-2-(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている。			
①	中・長期計画が策定されている。	b	a
②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b	b
指定管理者 記入欄	①社会福祉法人雲柱社の定める中長期計画に基づき、毎年事業計画を策定している。 ②中・長期計画を踏まえ、事業計画を策定している。		
評価機関 記入欄	①中・長期計画としては、応募時事業計画書があります。これをもとに、対象別（乳幼児、小学生、中高生等）の事業に取り組んでいます。ここ数年の行政施策（子ども子育て支援制度、地域子育て支援拠点等）の考え方も、加えています。 ②中・長期計画をもとに、1年目は土台作り、2・3年目は地域への浸透、4年目不足点の強化、5年目は仕上げを意識して取り組んでいます。ただし、事業計画書においては、各活動紹介（特に、児童館の小学校・中高生対象）にとどまっており、中・長期計画の中での進捗度合、利用者の状況、課題・ニーズへの対応がわかるような記載が望まれます。		
1-2-(2) 計画が適切に策定されている。			
①	計画の策定が組織的に行われている。	a	s
②	計画が職員に周知されている。	a	a
③	計画が利用者に周知されている。	b	b
指定管理者 記入欄	①前年度の振り返りを職員全体で行い、担当者が事業計画書を作成し、管理職が確認をしている。 ②職員ミーティングにて職員に周知され、配布している。 ③各事業毎に、通信を配布している。		
評価機関 記入欄	①年度初めまでに、館長・館長補佐により、各個別事業（幼児クラス、季節イベント等）の1年間の取組方針、担当者を決めています。その後、i）各担当者が個別の企画書立案・職員ミーティング⇒ii）実施⇒iii）担当者の振り返り・職員ミーティング⇒年間振り返りと次年度計画の策定までの流れを確立し、組織的な計画策定が行われています。 ②職員には、年間スケジュールや個別計画について話し合う過程で、情報共有されています。 ③月々の行事予定、乳幼児の活動等は、毎月の広報紙（児童館のお知らせ、各通信）への記載、ホームページに掲載し周知しています。 なお、利用者に対して年間や半期計画について、まずは開催月までもお知らせすると、さらなる活動の理解につながります。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
I-3 管理者の責任とリーダーシップ		A	A
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
① 管理職自らの役割と責任を職員に対して表明している。		a	a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。		a	a
指定管理者 記入欄	①管理職が法人、行政会議の報告を随時職員ミーティングで行っている。 ②外部研修にも参加し、法令などの理解を深めている。		
評価機関 記入欄	①職員へは、館長や館長補佐の役割分担と、全体として館長が責任を持つことを口頭で説明しています。各役席者の役割・責任等について館長研修の資料にまとめています。 職員全体に明文化した、「職務基準」は、試行しながら見直しています。 ②区から案内がきた福祉保健に関する法改正や新制度の研修(例:子ども子育て支援制度等)については館長が中心に出席しています。その時の内容は、職員ミーティングで説明し、業務に関連する資料は配布して情報共有に努めています。		
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
① 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	a
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。		b	b
指定管理者 記入欄	①職員一人ひとりが分担の中で充分に力が発揮できるよう法人理念、事業計画を念頭に職員ミーティングにおいて話し合い、確認している。 ②法人本部と連携を取りながら効率的な運営を分析している。		
評価機関 記入欄	①館長は、職員の個性の発揮をモットーに担当業務を任せて、職員間の連携・協議を図りながら、質の向上に向けた取組を積極的に行っています。職員の保護者や子どもたちとの接し方では、職員ミーティングや各種の業務日報でのアドバイスを行っています。 イベント開催等の事業では館長補佐をリーダー役として、実施後の振り返りを丁寧に行い、目的に対する評価、課題を分析し、次年度に反映させています。 このように館長と館長補佐の役割分担が上手く機能しています。 ②業務の効率化の面では、各日の行事や業務予定を考えて、最も効率の良い人員配置となるように、勤務シフト表を設定しています。清掃の効率的な進め方について、曜日別の対応表を最近、作成しました。 経理面では館長が本部との連携をとって、経費管理を行っています。経費管理と業務効率化については、リーダークラスの職員と一緒に、目標指標をもった改善策を検討する等、一歩踏み込んだ取組が望まれます。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己 評価	外部 評価
評価基準			
Ⅱ 組織の運営管理		B	B
Ⅱ-1 経営状況の把握		B	B
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に対応している。			
① 事業運営をとりまく環境(社会、児童福祉、法令)を把握し、対応している。		a	a
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。		b	b
③ 外部監査が実施されている。		b	b
指定管理者 記入欄	①新しい制度をはじめ、社会の情報やニーズを取り入れながら職員ミーティングにおいて検討している。 ②法人本部、行政関係機関と連携し、必要に応じて改善案を検討し取り組んでいる。 ③来年度より外部監査を計画している。今のところは、内部統制監査を行っている。		
評価機関 記入欄	①法令や児童福祉については、法人の研修や法人内の分科会的な位置づけといえる児童館ブロック会議等で確認しています。 地域を取りまく社会環境については、年2回の運営協議会の開催に加え、館長を中心に、近隣中学校の育成委員会、ひろばネット、錦糸小学校運営委員会、町会の会合等に積極的に参加する等、様々な機会から捉えています。また、これらを職員ミーティング等で組織的に共有を図るとともに、各年度の事業計画等に反映させています。 ②利用人数については、対象者別利用数の推移を把握したうえで、前年対比による分析を行う等の取組が行われています。 会計については毎月、月次の「資金収支計画書」をまとめ、法人本部と共有しています。資金収支計画書には、年間予算の「執行率」が示される等、経営状況を捉える指標は示されています。ただし、課題発見ならびに改善策の検討等、もう少し積極的な取組が必要です。 ③法人で会計士による外部監査を受けています。また、法人の経理担当が随時、児童館の会計について確認を行っています。施設については会計士等による外部監査は計画中です。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
Ⅱ-2 人材の確保・養成		B	A
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。		b	b
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。		b	a
指定管理者 記入欄	①年度末に、次年度の人事について、法人全体で作成する。 ②行政からの人件費と現実的な運営状況を法人本部と連携しながら人事考課を行っている。職員面接を行ったり、日常の中から課題点を見つけ改善していく。		
評価機関 記入欄	①年度末に、法人全体と児童館ブロックの二段階にて、次年度の人員配置について計画しています。新規採用に関しては正規職員は本部、非正規職員は児童館で行います。いずれも館長が関与する等、現場の状況や意向が反映される仕組みとなっています。 ②年2回程度、館長の個別面談による考課を行うとともに、職員個々の課題抽出、フィードバックを行っています。また、館長は、これとは別に必要に応じて、職員面談を行っています。 人事考課の基準を理解し、人材育成につなげるため、職員は年間の研修計画のなか(5月と9月の2回)で、現在、法人で試験的に運用している「職務基準」に基づき自己チェックを行っています。		
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がされている。			
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。		b	a
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。		b	b
指定管理者 記入欄	①働きやすい職場環境を目指し、職員とのコミュニケーションを大切にしながら取り組んでいる。 ②法人内の福利厚生を職員に周知している。		
評価機関 記入欄	①36協定に基づく「1か月単位の変形労働時間制」の採用により、施設運営における効率化と職員の希望を両立させる勤務体制を実現しています。 また、昨今の多様な働き方に応えるため、週30時間勤務の雇用形態を用意しています。館長が職員と日ごろから積極的な対話を図るなかで、職員個々の悩み等を把握しています。 ②健康診断の受診を徹底するとともに、パートを含めてインフルエンザの予防接種の半額補助を行っています。 また、福利厚生の外部委託契約を行い、優待料金で利用できるサービス等があります。職員の健康増進、職員間の親睦会等への充実も望まれます。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[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	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	a
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	a
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	a
指定管理者 記入欄	①東京都をはじめとする外部研修に可能な限り参加するよう職員に投げかけている。 ②法人内で経験年数別等の研修計画が立てられている。 ③館内にて、個別な話し合いやSDS等に取り組み自己研鑽に励んでいる。		
評価機関 記入欄	①法人の第二次中期計画に、教育・研修に関する基本姿勢が示されています。また、児童館の提案時の事業計画書には、「職員の資質向上」を目指すための研修テーマが5つの視点で体系的に示されています。館長は、各種研修会での知識習得、館内でのOJT、自己啓発研修(SDS)の相乗効果を追求しています。 ②法人本部の教育・研修では、法人研修計画と児童館ブロック研修を立案しています。大きく「経験年数別研修」と「テーマ別研修」から構成されており、法人の理念をはじめ、子どもとの接し方、コンプライアンス、苦情対応処理などの実務知識、スキルを習得することを目的としています。 児童館で行う教育・研修は、年度初めに1年間の研修計画を立てて実施しています。特徴として、施設ニーズに応じた館内研修を実施しています。 テーマ研修例) 「インフルエンザ予防」について集合研修 併せて、職員の個性を尊重し、主体的な成長を促すため、自己啓発研修(SDS研修)には特に力を入れており、テーマ設定(6月)と発表(2・3月)を研修計画に入れています。 ③研修参加者は、研修参加報告書を作成しています。また、館長が、適時、フィードバックを行っています。 法人の方針として、「研修参加履歴」、「研修参加報告書」を館長が一元的に管理しています。異動等で館長が代わった場合でもこれらを引き継いで、個々の能力やスキルの把握が適切に行われる仕組みとなっています。 今年度から、運営協議会において参加者と職員のグループ討議を導入して、職員がファシリテーターを担う等、実務を踏まえた新たな成長の機会を設けています。		
Ⅱ-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。			
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	a
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	b
指定管理者 記入欄	①要望のある実習については可能な範囲にて受け入れを行い対応している。 ②最近では中学生の職業体験を三校受け入れている。		
評価機関 記入欄	①実習生に対して、都度、基本的な考え方や具体的な留意事項を含めた書面を作成しています。職員に対しては、実習生の受け入れに対する準備や配慮事項について共有を図るとともに、館長から担当者を任命する等、体制づくりを図っています。 ②キャリア教育および地域貢献の一環として、3つの中学校からの職場体験を積極的に受け入れています。最近の2年間は専門学校等からの実習生の受け入れはなく、日常からの関係機関とのコミュニケーション、受入可能であることのPR等、積極的な取組が望まれます。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
Ⅱ-3 安全管理		B	B
Ⅱ-3-(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。			
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。	b	a
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組や避難訓練を行っている。	b	a
③	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か。	b	b
④	事故やけがの防止を考えた施設の維持管理：巡回やチェックシートを用いて、安全対策・安全学習・安全点検と補修を実施している。	b	b
指定管理者 記入欄	①マニュアルが整備され、職員に周知されている。緊急時の連絡体制については、自衛消防組織を作成、不審者侵入の対策を日常のミーティングにて確認をしている。 ②年に一度消防士による救命講習を職員向けに行っている。館内を日常的に点検し、安全確認・事故防止に努め職員と共有している。月に一度の避難訓練・地域の消防訓練にも子どもと共に参加している。 ③職員ミーティングの中で、事例を通して、発生しやすい事故防止等について注意喚起を行っている。 ④日常的な、点検の中で、随時危険箇所を共有し、事故防止に努めている。		
評価機関 記入欄	①危機管理について、テーマ別（「火災」「地震」「不審者」「インフルエンザ」）のマニュアルがあり、それに沿った対応を取っています。 自衛消防団が組織されており、組織表は1階事務室に掲示されています。なお、組織表には、個人名ではなく担当する階・エリアで示す等、変形の勤務シフトや休暇取得者を踏まえた工夫が施されています。緊急連絡先を1階事務室に掲示しています。 また、年に一回、消防署による救命講習（主にAEDの使い方）を実施しています。 ②年度初めに、避難場所と移動経路を保護者に事前に示しておくことで、万一、災害が発生した際でも、保護者が落ち着いて対処できるように配慮しています。 防災訓練は月に1回の頻度で行っており、防災訓練結果記録で振り返りを行っています。「防災ずきん」は、江東橋本館と菊川分室で色分けし、素早く人数確認等ができるよう工夫しています。また、近隣の都立両国高校が行う避難訓練に参加し、地域との連携による取組も行っています。 ③日々の巡回からリスクを把握し、職員ミーティングで注意を喚起しています。また、施設専用の携帯電話を3台保持しており、本館、ひろば、菊川分室の担当者が適時、連携を図れるよう配慮しています。 児童館でのリスク把握のほか、他児童館や類似施設の「ヒハリハット事例」の回覧による周知、周辺地域の安全マップによる児童等への指導等、積極的な取組が望まれます。 ④開館時、巡回時、閉館時に施設の維持管理に関して、「巡回チェック表」による点検を行っています。死角となりやすい施設裏の駐車場等も行っています。この「巡回チェック表」では、現在、各所の場所名に加えて、i)場所ごとにチェックすべき点をあげる、ii)気になった点は、✓以外に、メモ書きを残す等に取り組んでいけば、事故防止、維持管理の面から精度が高まります。 閉館時には「閉館業務のチェック表」を用いて、対応漏れがないか等留意しています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
Ⅱ-4 地域との交流と連携		A	A
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。		a	s
② 事業者が所有する機能を地域に還元している。		a	a
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	b
指定管理者 記入欄	①地域の子育て支援の拠点となるように地域住民、利用者と共に積極的に働きかけている。 ②地域の行事にも参加し、幅広く子ども達は関わっている。 ③地域住民のボランティアを受け入れ参画を得て協力と理解の元を実施、運営している。		
評価機関 記入欄	①地域で行われるイベントとして、「地域清掃(クリーンキャンペーン)」「お祭り」「餅つき」等に積極的に参加しています。児童館で開催する「クリスマス会」や町会で行う年末の集いでは、コーラスや昔遊びを一緒にする等、地域交流、世代間交流の機会ともなっています。 平成27年度東京都地域の底力再生事業対象事業のなかで、「平和講座」の時間を設け、消防団の方から関東大震災、東日本大震災の話聞いて、墨田区地域や防災について学ぶ貴重な機会となりました。 日常的に、館長や職員が地域の方々と、挨拶や会合でコミュニケーションを図り、児童館に対する理解と協力を引き出しています。 ②1階の階段手前に地域の「子ども会」や「クラブ活動」に対して、イベント等の情報掲示コーナーを設けています。母親コーラス、母親卓球の活動の場となっています。 子育て相談の日を乳幼児クラスの中で設定しています。マタニティヨガ講座を開講し、出産前から気軽な相談や交流機会を設けています。 ③ボランティア人材の確保については、ボランティアセンター等の機関を利用するのではなく、元保護者等、顔の見えるネットワークから求めています。現在は、「将棋」「読み聞かせ」「折り紙」等が行われています。 個々の講座で依頼するボランティアには、担当職員がつく体制を取っています。ここで、ボランティア対応の共通項目に関して、マニュアルとして明文化しておくとういでしょう。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己 評価	外部 評価
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①	必要な社会資源を明確にしている。	a	a
②	関係機関等（墨田区、児童相談所や子育て支援総合センター、要保護児童対策地域協議会）との連携を適切に行っている。	a	a
③	児童館の活動と学校の行事等について、学校と適切な情報交換を行っている。	a	a
④	子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、学校と速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるように連絡体制を整えている。	a	a
指定管理者 記入欄	①1階受付・館内掲示にて、地域資源を利用者及び職員に明示している関係機関のリストを作成し、明示している。 ②関係機関とは、常に連絡を取り合い連携をしている。 ③学校に児童館のお知らせ等を持参したり、相互の連携を図り情報を共有している。 ④子育て支援総合センター、児童相談所、学校を交えてのケース会議に参加し、子どもの支援を行っている。		
評価機関 記入欄	①「すみだいきいき子育てガイドブック」には、当該地域の関係団体・関係機関のリストおよび住所等が一元的に収録されていることから、これを活用して受付に設置しています。職員に対しては、各関係機関の機能と連携について館長から口頭で説明しています。 ②「ひろばねっと」では、複数の児童館長、保健センターや関係者が集まり、子どもを取り巻く地域の課題を話し合っています。子育て支援総合センターおよび児童相談所とは、継続的にフォローが必要と思われる場合ケース会議を行い、常に情報を共有しています。 保護者からの相談や、受付等で子どもの小さな変化や問題に気づいたときは、関係機関に適切に照会しています。 ③年3回、近隣学校との学校連絡協議会等を通じて、学校行事、子どもの様子の把握に努めています。また、毎月発行している児童館の広報紙（児童館のお知らせ等）を全員に配布しています。 ④子どもの様子に違和感を感じたときは、館長を通じて学校に様子を伺う等の対応を図っています。また、館長やリーダーといった中核的な人材が、中・長期的に児童館で勤務することで、各小中学校（主に副校長）と継続的に顔の見える関係を築いています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己 評価	外部 評価
Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
① 地域の福祉ニーズを把握している。		a	a
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	s
指定管理者 記入欄	①子育て支援総合センター、学校をはじめ、民生委員、各機関と連携している。 ②運営協議会においては、民生委員、利用者からの声を受け止め、モニタリングにおいても福祉ニーズを探り活動に反映させている。また、自主事業の中で待機児童対策として「クオレ」を行っている。		
評価機関 記入欄	①子育て支援総合センター、小学校、民生委員はもとより、運営協議会の委員らと連携しています。 例えば、周辺地域には、外国籍のお子様が多い、共働きの家庭が増えている、新しくできたマンション等に居住する新住民の方が増えている、といった特徴があります。 ②外国人の保護者が地域で精神的に孤立しないよう、今年度、「ティーアワー」と称したお茶会を試行的に開催しました。ここでは、学校からの配布物等が読めない方に対して記載内容を伝えたりする等、小さなお困りごとの解消をしています。 小学校の放課後支援（クオレ）を今年度より開始し、学童待機児童や緊急一時利用等ができるようになりました。 児童館の役割（育児支援や友達づくりのきっかけとなること等）を、近隣の保育園を訪問して説明しています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己 評価	外部 評価
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	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	b	a
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。	b	b
③	開館日・開館時間は 対象となる子どもの年齢、学校の状況や地域の実情に合わせて設定している。	a	a
指定管理者 記入欄	①法人の基本理念、児童館ブロック事業目標を掲げ明示している。 ②法人と共にマニュアル作成、整備をし必要に応じて検討している。 ③地域性を踏まえ、健全育成、安全性を考慮し開館時間の設定を行っている。		
評価機関 記入欄	①利用者を尊重の点からも、法人の基本理念、児童館ブロック事業目標を重視して、各種ミーティングで、事業の計画と運営、利用者との接し方法を話し合っています。 平成27年11月18日の児童館の全体ミーティングでは、職員にアンケートを取った上で『通常育成時に必要な事項』に関し、現状把握、対応方法をまとめました。 別途、法人本部においては、人権に関する研修を毎年実施しています。 ②法人として、「個人情報保護規定」を策定しています。職員に対しては入社時に説明を行い、個人情報保護の取扱について誓約書を書かせています。児童館として、個人情報保護の具体的なマニュアルの充実が望まれます。 また、区の「個人情報保護条例」は、職員に配布して周知しています。 ③遅い時間の利用状況、帰宅時の安全性を考慮して、仕様書にあった閉館時間は21時でしたが、平日の終了時間は20時に、土日は19時と閉館時間を早めました。その分、利用者の多い時間帯には、職員配置を増員しています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己 評価	外部 評価
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上向上に努めている			
①	利用者満足の上向上を意図した仕組みを整備している。	a	a
②	利用者満足の上向上に向けた取り組みを行っている。	a	a
③	年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。 （開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等）	a	s
指定管理者 記入欄	①年二回の運営協議会、保護者会、個人面談、モニタリングを実施し、更に日常的な相談の中で利用者のニーズを確保し、明示している。 ②利用者、関係者からの意見に基づき、職員ミーティングにて改善への取り組みを検討している。 ③年二回運営協議会を開催している。		
評価機関 記入欄	①モニタリングとして、年1回は法人アンケート、区のアンケートを実施して、利用者の活動への満足度、反応、自由意見をまとめています。それ以外に、乳幼児講座、親子参加のイベント等でもアンケートを行うと、現企画への満足度、意見・要望をタイムリーに把握できるのでお薦めします。 また、保護者会、個人面談の話し合いの機会を設ける他、親子での遊び場利用、月々の行事参加者にも、声掛けをして利用者ニーズの把握に努めています。 ②個別計画では館長補佐がリーダーシップを取って振り返り・見直しをしています。 例)・2. 3歳向け(ミラクルパワー)は参加希望が多く1から2クラスに増やした。 ・ドッジボール大会は参加希望が多く、別途、さくら橋コミュニティセンターと練習試合の日を設けた。 ③回数は年2回、参加メンバー(自治会関係、保護者関係、学校長等) 参加者からの意見や質問に対して、館長が現状を報告しながら、その場で回答しています。 平成28年2月の運営協議会では幾つかの班を作って、職員がファシリテーターとなって、参加メンバーと「地域の子供たち」について討議しました。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己 評価	外部 評価
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
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	a
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	a
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	a
指定管理者 記入欄	①法人苦情解決システムに加え、日々の相談業務、コミュニケーションの中で、意見を掌握している。 ②法人苦情解決システムを館内に掲示すると共に、意見箱を設置している。 ③利用者からの意見を職員ミーティングにて検討し、改善に向け話し合っている。場合によっては、法人本部・行政と連携し対応する。		
評価機関 記入欄	①日常から利用者とのコミュニケーションを取って、気になったこと、要望などはノートに書き留めて、情報共有を図っています。学童の保護者とはノートのやりとり、個人面談、乳幼児の保護者とは育児相談等の機会を館長が設けています。 ②苦情解決の仕組みとして複数用意し、利用者の目にとまりやすくしています。 例)・毎月のお知らせ(行事案内)に、「利用方法、何かご不明な点やご意見等ございましたらお気軽にお申し付けください」の掲示あり。 ・「法人苦情解決システム」を各階掲示と、法人ホームページにて周知あり。 ・1階入り口近くに、意見箱と用紙を備えつけています。 ③職員は苦情対応研修を受講しており、利用者の苦情内容によって、i)担当者・館長補佐がその場で回答ができるもの、ii)館長に相談して回答するもの、iii)本部や区との協議の上で必要なものを見極めてできるだけ迅速な対応を図っています。 保護者会、運営協議会で出された意見・質問等については、館長がその場で、現状の報告、お願い事項等を説明しています。議事録にも詳細を記載しています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
Ⅲ-2 サービスの質の確保		B	A
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
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。	b	a
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。	b	a
③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b	a
指定管理者 記入欄	①事業の振り返りを職員ミーティングにて行っている。 ②職員ミーティングにて法人の理念を念頭に課題を分析し、改善策を共有している。 ③職員ミーティングにて共有し、改善計画を実施している。		
評価機関 記入欄	①館内の個別事業・サービスでは、担当者が「行事報告書」を作成するほか、定例会議のなかで、良かった点、課題点を振返っています。大きな行事では、職員全員による振り返りアンケートを実施しています。 今後、毎年のモニタリング以外にも、乳幼児活動、小学生、中高生、季節イベントの時に個別アンケートを行うと、当該事業に関する、感想・要望、満足度などが把握できるので、適時の実施をお勧めいたします。 ②③事業実施後には、「行事報告書」に、まずは担当者が課題を抽出し、次回への展望を記載しています。職員ミーティングでも個別の課題・対応策を話し合い、情報共有しています。 年間の研修計画（児童館で行う毎月の研修計画）に従い、平成27年11月には「通常育成時に注意が必要な事項」を話し合い、平成28年1月には「1月までの事業振り返り、次年度に生かす」ために、課題抽出と来年度に向けた改善計画を立てています。		

Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
①	個々の提供する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	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各職員に対して、通信、事業企画・報告書等の書き方をマニュアル化し、配布している。また、管理職が確認するシステムも構築している。 ②各種事業後、会議の中で次年度に向けての展望に関して話し合い、必要に応じて事業の改善案を上げている。		
評価機関 記入欄	①職員が行う個々の業務・サービスごとに、標準的なマニュアル（企画書・報告書の発行手順、プログラムの申込み対応、通信発行手順等）が作成されています。この内容を新人職員には丁寧に説明し、OJTにも役立てています。 ②個別のマニュアルについて変更点がないかは、館長補佐を中心に良いサービス提供に向けて見直して、随時に、マニュアルを赤字で修正しています。改正点については、職員ミーティングや日常指導のなかでも説明をしています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
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	s
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	a
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。	a	a
指定管理者 記入欄	①事業日誌、事業の計画・報告、相談業務等に関する記録がなされている。 ②事業や、分野別に、記録の管理体制が、確立している。 ③利用者の情報を職員ミーティングにて全体、場合によっては、担当のみと共有している。		
評価機関 記入欄	①日常活動に応じて、事業日誌、児童館日誌、育成日誌、相談記録の記載をしています。各日誌の書式欄には、職員担当、活動や状況、今後の留意点、館長からのアドバイスも記載されています。今後の指導・見守りの改善につなげています。事業日誌を補足するため、連絡ノート併せて記載しています。 ②個人情報を含むものは、鍵のかかる所に保管しています。書面については、一定の保存期間を設け、不要となったものは廃棄しています。活動に関する守秘義務については、館長から指導をしています。 ③各種日誌、連絡ノートについては、出勤時に必ず前日のものを確認し、情報共有をしています。毎日の引継ぎ時間に行うミーティング、毎週水曜の職員ミーティング等では、利用者の状況、各事業の実施に関する情報共有が行われています。		

Ⅲ-3 サービスの開始・継続		A	A
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
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	a
指定管理者 記入欄	①自館で作成しているパンフレット、子育てアプリ、ホームページで利用者に周知している。 ②特に初めて来館される利用者のニーズに合った事業を提供できるように、説明・対応している。		
評価機関 記入欄	①毎月の広報紙（児童館のお知らせ、児童館、学童、乳幼児クラスの各通信）にて、行事や活動の様子を伝えています。特に、乳幼児の保護者向けには、「はじめての方へ」の特別ガイドを配布しています。 利用者の国際化に対応し、毎月の児童館のお知らせでは、なるべくルビを付けています。 行事の予定は、ホームページ、すみだ子育てアプリでも見ることができます。 ②初めての来館者には各ご案内を配布する他、館内を案内しながら利用法を説明しています。 講座の個別チラシに関して、例えば、「お料理タイム」では、使用材料（食品アレルギーのあるお子さんもいるため）、費用を明確にしています。「マタニティヨガ」では、参加可能な人、健康上の配慮が必要な人を明記して、納得の上で参加をしてもらっています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		A	S
(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
① サービス実施計画を適切に策定している。		a	a
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	s
指定管理者 記入欄	①担当者の作成した企画、報告書を管理職が確認している。 ②職員ミーティングにおいて事業計画を基に検討されている。 特に年度の後半には各事業の見直しを行い次年度につなげている。		
評価機関 記入欄	①対象別（乳幼児、幼稚園、小学生、中高生、地域活動等）に、年間の活動方針を決めて、事業計画を定めています。担当者が「行事企画(案)」の作成後、職員ミーティングで、事業目的との関連性、実施体制等を協議して、計画を練り直し、実行しています。 ②各行事の実施後、担当者が「行事報告書」に従って振返るほか、職員ミーティングの中で課題、今後に向けた展望を話合っています。大きな行事（ハロウィン、クリスマス会など）では全職員アンケートを実施して、内容、受付方法、準備、当日の進行等の実施を振り返っています。 年間の児童館で行う研修のスケジュールにおいても、各実施計画の具体化、実施事業の総括的な振り返り、次年度計画への反映の取組時期を職員に周知し、具体的な取組が実行されています。		

墨田区江東橋児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
児童分野 サービス内容基準（付加基準）			
A 活動に関する事項		A	A
A-1 遊びの環境整備		A	A
①	遊ぶ際を守るべき事項（きまり）が、利用者に理解できるように決められている。	a	a
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	a
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。	b	a
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	a
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。	b	a
指定管理者 記入欄	①館内に必要なルールを掲示し、誰もが過ごしやすい環境を整えている。動的、静的な遊びのバランスを考えると共に居心地の良い場所を作っている。 ②0才から18才までの児童が、日常的に気軽に利用できる雰囲気意識している。 ③利用者が選択して楽しめるよう、環境を整備している。 ④1階は、0才から18才の利用者が飲食可能等、可能な限り、共有スペースを作りコミュニケーション豊かな居場所になるよう工夫している。 ⑤0才から18才の子どもの個性を大切に互いが尊重できる雰囲気を大切にしている。		
評価機関 記入欄	①各室の入口に「携帯電話の利用」等といった一般的なルール、各室内には利用目的に応じたルールが明示的にわかりやすく示されています。 また、ルール作りでは一部を子どもたちにも関与させて、ルールがなぜ必要なのかを主体的に考えさせる工夫が見られます。 ②遊具等が分かりやすく配置され、声掛けすれば使用できるので、当日も利用者が思い思いに折り紙や工作、運動を楽しんでおり、指導員がそれを見守っています。 指導員のフレンドリーな声掛けが、利用者に訪れやすい雰囲気を与えています。 当日も小学生の児童が本を読んでいる傍らで、乳幼児の親子が楽しく過ごしており、異なる年齢層で環境が共有できていました。 ③利用者が自発的に活動できるよう、異年齢でのボール遊びでは自分たちでルールを決め、季節イベントでは、委員会活動で企画や運営に参加しています。 創作的な活動として、毎月、小学生の手芸、図工、料理の教室を開催しています。ユニークなものでは、「すみだ家庭の日」には、親子でふれあいながらの手作り体験（和紙でうちわ作り、手打ちうどん作り等）を隔月程度に行っています。 ④交流スペースとして、1階の入口を入ってすぐの事務所から目が届くところと、2階の図書室の畳スペースを提供しています。1階には、テーブルと椅子があり、様々な掲示物や案内書等が設置されており、交流を図りながら情報収集ができる環境が構築されています。 また、2階の畳スペースは、特に乳幼児親子がくつろげるよう工夫しています。いずれも運用に際して、臨機応変な対応が図られています。 ⑤異年齢の児童が安全に楽しく交流できるよう、ルールづくりにも児童を関与させています。たとえば「ドッジボール」においては、異年齢の利用者同士が、ともに安全で楽しくゲームができるよう、子どもたち自ら考案した特別ルールが掲示されています。		

A-2 乳幼児と保護者への対応		A	A
①	乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
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	a
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。	b	b
指定管理者 記入欄	①乳幼児と保護者が日常的に利用している。環境整備を常に心がけ、乳幼児親子の交流の場として乳幼児室、体育室の開放を行っている。 ②乳幼児活動が年齢別に行われ、年に1回モニタリングにより意見を集約している。また、参加者のニーズに応えるため、育児相談の日を設け、担当職員が対応している。その他リフレッシュヨガ、自主事業としてマタニティヨガを行っている。 ③解放のスペースに加え、年齢別クラスの中で、あるいは、児童館の行事の中で保護者同士の交流が行われる。クラス別の事業がない日でも、企画・参画して頂けるよう検討している。		
評価機関 記入欄	①身近な遊び場としての利用を、各通信で周知しています。乳幼児と保護者が日常的に利用できるよう、小学生とは別にゆったりできるスペース、遊具や絵本が用意される等、気軽に訪れやすい環境づくりを行っています。 ②乳幼児活動では、年に1回のモニタリング以外にも、利用者から日常的なコミュニケーションで得られたニーズに対応し、可能な範囲で対応を図っています。 例)・わいわいキッズクラス(主に園児を対象)の保護者から、「運動機会を増やして欲しい」の要望を受け、一部のプログラムを運動系に切り替えました。 ・マタニティヨガ講座を開始し、妊婦の方の健康づくり、交流を支援しています。 ③乳幼児クラスやイベントの終了後、しばらくスペースを利用者同士の歓談の場として開放する等、自然に交流できる時間と空間を提供しています えんにち、クリスマス会では、保護者が運営に参加しています。さらに保護者が企画にも加わったり、特技を活かし講師役を務める等の発展が望まれます。		

A-3 小学生への対応(核となる児童館活動)		A	A
	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	a
	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。	a	a
	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	a
	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	a
指定管理者 記入欄	①来館者に常に声かけをし、児童の状況を把握するように努め対応している。個々の児童について、必要に合わせ職員ミーティングにて検討している。担当職員がさまざまな分野の研修に参加したり、活動計画や作成に努めている。 ②集団遊び、個別利用の中で、個性を尊重しつつ互いを思いやることを大切に援助している。トラブル等は、業務日誌に記録すると共に職員ミーティングにて報告、検討している。 ③遊びを通し、互いの個性を認め合えるよう、必要な場合には、職員が介入して対応している。保護者と連携をとりながら、配慮や工夫がなされている。 ④様々な事業が、年間、月間、週間行事としてバランスよく設定され、児童の活動計画がなされている。		
評価機関 記入欄	① i) 館長等からの指導、ii) 日誌等でのやりとりをふまえて、各職員は個々の児童の心理状態を考慮しつつ、一人ひとりにフレンドリーに接しています。危険が伴う行動や、友達に対する配慮を欠いた言動を見つけたときは、適切な教育的配慮から毅然とした態度で指導しています。特に日常の「言葉づかい」に対して、適切な指導をしています。 ②個別・集団援助技術においては、法人研修、職員ミーティングを通じて学んでいます。日報等での情報共有も大切にし、一人ひとりを名前と呼ぶのは当然とし、常に「個」を意識した対応を図っています。また、一人で遊んでる子には、近くの子どもにさりげなく声掛けをして引き合わせるなど、きめ細やかな配慮が感じられます。 ③児童館は、比較的多くの外国籍の児童が利用しています。職員は、子どもたちが夢中で何かに一緒に取りくめば、「国籍や文化の違いを超えた心の交流が促されると」の信念を持って、日々の業務に取り組んでいます。まさに職員が、子どもたちの学び、友だち作りのファシリテーターとなって支援しています。 障害のある児童についても、同様の思いで取り組んでいます。例えば、日常的に利用していない障害のある児童から、児童館行事に参加したいとの要望があった場合、事前に保護者と話し合って、安全に参加いただけるよう配慮しています。 ④クリスマス会等恒例行事では、児童による委員会が作られ、企画から運営に加わります。子どもたちが自ら考え協力しあって、一つのことを成し遂げる喜びは貴重な成長機会であると捉え、職員が見守る姿勢で支援しています。 自主性、主体性やチームワークを学ぶ場として、ドッジボールクラブがあります。月に2回、異年齢で活動し、墨田区内の児童館対抗の大会にも協力して参加しています。子どもたちの「やってみたい」との声をきっかけに、土曜日に将棋クラブも開催されています。		

A-4 中高生への対応		B	B	
	①	日常的に中高生の利用がある。	b	b
	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。	b	b
	指定管理者 記入欄	①中高生タイムの設定、月に一度中高生サークルを実施する等居場所作りに努めている。 ②地域の中学、高校の授業に参加する等外部に出向き活動している。		
	評価機関 記入欄	①日常的に卓球台を開放する一方、児童館が宿題等の勉強をしたり、お友達同士で自由におしゃべりを楽しめる場所となっています。利用者数はやや減少していますが、職員の意識が高いからこそ、安定した利用が継続できているものといえます。 ②月1回、中高生サークルを開催し、スポーツの大会、クッキング等を一緒に企画しています。また近隣中学校からの職場体験を積極的に受け入れています。 中高生の興味あること等ニーズ把握や、学校では得られない活動として、校外活動、世代間交流等、活動に広がりを持たれることが望まれます。		

A-5 利用者からの相談への対応		A	A
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	a
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	a
指定管理者 記入欄	①乳幼児事業や、日常利用の中で、自然なコミュニケーションから相談や対応が行われている。場合によっては各関係機関へつなげる等、随時対応している。 ②日常的に、受付で、来館者の状況を見守ることが出来るように配慮している。必要に応じて、学校・子育て支援総合センター等に繋げ、連携を図っている。		
評価機関 記入欄	①館長や保育士による乳幼児相談の日が設けられています。日常から相談しやすい雰囲気づくりを意識して、職員から積極的に声掛けを徹底しています。 また、学童クラブの保護者には、ノートのやりとりで日々の相談に乗っています。ご相談内容によっては、保健センター等を紹介しています。 ②利用者の表情やしぐさ、服装等から、利用者の個々の心身の状態の把握に努めており、少しでも気になった時はただちに館長・リーダーに伝えています。特に異変に気付いた場合は、学校と密に連携する等状況の把握と情報共有に努めています。 子育て支援総合センターや児童相談所とケース会議を行う等連携が取られています。		

A-6 障害児への対応		A	A
	① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。	a	a
指定管理者 記入欄	①子育て支援総合センター、学校等と連携し、ケース会議に参加し支援を検討している。 巡回相談員のアドバイスを受け個々を大切に対応している。		
評価機関 記入欄	①子育て支援総合センターや学校等との連携を図り、ケース会議に参加する等、障害のある児童に対する知見と理解を深めています。 区からの要請で年6回程、児童館を訪れる巡回相談員からのアドバイスは、即時現場の職員に伝え、組織的な共有を図っています。 障害を持っている園児たちの保護者にとっても、いわゆる「1年生の壁」が課題にあります。そこで、春先に墨田区の保育園等を訪問し、保護者会のご案内をするとともに、積極的に情報交換を行う等、小学校入学前のコミュニケーションを図っています。また、新入学生に対する児童館での「おめでとう会」では、児童館のご案内をしています。		

A-7 地域の子育て環境づくり		A	S
	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	s
	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	a
指定管理者 記入欄	①地域イベント、児童館事業への地域住民の参加を積極的に働きかけ、地域組織も関わり、地域住民と子ども達の支援につなげている。運営協議会が機能している。 ②地域組織・地域住民・学校等の関わる運営協議会において児童の安全について検討している。地域住民と子どもたちのコミュニケーションを大切にできるよう協力を求めている。		
評価機関 記入欄	①町会等が主催する行事(お祭り、クリーンキャンペーン等)に積極的に参加して、地域と連携して子どもの健全育成を促しています。地域の方には児童館で行う将棋や卓球、乳幼児クラスの講師をお願いしています。自治会やボランティア講師等の関係者とは、施設内外で積極的に声掛けをして、日常的なコミュニケーションを図っています。 運営協議会では、職員自らが活動を紹介し、地域における児童館の役割を知ってもらう努力をしています。 ②館長・職員の地域との積極的な関わりが功を奏して、ある町会役員から「児童館のある地域に誇りと責任を持つ」といった声が寄せられる等、自治会や民生委員の方など地域の多くの「目」が子どもの安全を見守っています。運営連絡協議会では、子どもの安全対策について、自治会、児童館の取組を紹介し、話合っています。 児童館として、「子ども見守り110番」に登録しています。 子どもが通うルートに夕方は暗い所が一部ありますが、不審者がいるという情報を得た場合は、警察に連絡をした上で職員が付き添う対応をしています。		

A-8 広報活動		B	S
	① 広報活動が適切に行われている。	a	s
	② 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	a
指定管理者 記入欄	①ホームページを作成し、すみだ子育てアプリも活用している。町会の回覧にて通信を配布し、地域の掲示板を活用している。各学校の協力を得て子ども達へ配布している。 ②交代制で児童館のお知らせ・各種通信を作成する等、内容表示については、常に共有、検討している。地域性に伴い、場合によっては、ルビ付きにする等、対応している。		
評価機関 記入欄	①広報活動は多様な手段により、多くの方々に情報が届くよう配慮しています。 ・「児童館のお知らせ」では毎月の行事予定を掲載し、小学校では全員配布、校内掲示、中学校には校内掲示のみを行っています。 ・町会の協力を得て、「児童館のお知らせ」の回覧と掲示を行っています。 ・乳幼児向け、学童、保護者向けは、毎月通信を発行し、近況や予定をお知らせしています。 ・専用のウェブサイト(ホームページ)、すみだ子育てアプリを適時更新する等積極的に活用しています。 ・新規利用者に向けて、毎年4月には、近隣の新一年生を対象に「おめでとう会」を開催し、各園(保育園、幼稚園)の協力を得て「児童館のお知らせ等」を配布しています。 ②広報紙(児童館のお知らせ、各通信)では、大きな活字、イラスト、キャッチフレーズを入れて、行事の楽しさ、近況等を伝えています。外国籍の方、低学年向けに、文字にルビをふる対応をしています。外国籍の方には、可能な範囲で職員が翻訳する取組を行っています。 小学生兼用ではなく、中高生向けの通信も半年に1回程度は発行し、活動を紹介して、新規利用者を促す取組への工夫も望まれます。		