

墨田区中川児童館 第三者評価報告書

**平成 29 年 11 月 30 日
経営創研株式会社**

第三者評価概要

1. 評価実施

- 1) 対象施設 墨田区中川児童館
- 2) 指定管理者 社会福祉法人厚生館
- 3) 評価実施日 平成29年10月17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 ・ 星 多絵子

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。
(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、満たした上で、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

法人の理念、運営の基本方針が明文化されて、職員に書面や研修を通じて周知されています。今後は法人理念のほか基本方針についても積極的に利用者に周知することが望されます。

各事業計画については、年度ごとに担当者、重点とする取り組を決めて、担当者が草案を立て、職員会議で検討して企画書を完成する、組織的な対応ができます。

人材育成面では、法人の本部研修、外部研修を受講する機会があり、今年度から個別に希望を聞いています。さらに、「中長期の人材育成計画」を策定して、年1度の職員面接、評価、研修計画と結びつけば、長期の人材育成につながります。

安全管理面では、毎月1回の避難訓練、ヒヤリハット報告などに継続して取り組んでいます。さらに「部屋別のチェックリスト」として活用していけば、安全対策の強化に役立ちます。

利用者との関係では、事業ごとのアンケート、受付のポストくん、乳幼児のつどい、日常からの対話など多様な方法からニーズを把握し、個別の事業の企画、運営に反映させています。

施設内では、乳幼児の親子がゆったり遊べて、小学生、中高生は自発的・創造的にスポーツや遊具を使った遊び、読書などを楽しみ、仲間づくりと学びができる環境が整えられています。利用者への声かけは積極的に行われており、児童たちも職員との交流を楽しみにしています。

地域との関係では、地域組織「つくし会」やボランティアと連携して、季節イベントなどに取り組んで世代間交流を図っています。また、乳幼児をもつ親子向けのキッズタイム、専門家を招いた教室の拡充などに取り組んで、地域の福祉ニーズに向き合った活動が行われています。今後とも子どもたちの健やかな成長を支援し、地域交流の拠点となるように期待しています。

特に評価の高い点

- I・法人理念、運営方針、対象事業の目的を明文化し、職員に研修等でしっかりと周知しており、職員は、法人理念、運営方針等との結びつきを意識して事業を実施しています。
 - ・各事業の年度計画をもとに、各事業の担当者が計画草案を立て、その後、職員会議で検討を重ねて企画書を完成させています。
- II・職員の就業状況について職員の意向を個人面談で聴き取り、できるだけ反映させています。
 - ・避難訓練について毎月1回計画を策定し、学童クラブ、児童館の両方で実行されています。訓練日をあえてお知らせしないこともあります。緊張感ある訓練となっています。
 - ・地域との連携について、地域組織「つくし会」と協同による季節行事の開催、施設の夜間等利用の承認、子育てサークル支援事業等を通じて積極的に行ってています。
- III・利用者が相談や意見を述べやすいように入館、退館、部屋利用時の声掛けをするほか、入り口のポストくん、中高生のしゃべるーム、乳幼児相談など対象ごとに機会を設けています。
 - ・毎月のお知らせ、個別チラシ、ホームページ等でサービス選択の情報をタイムリーに提供しています。
 - ・個別の事業実施後は担当者の振り返り後、職員会議で良い所、課題を協議して「開催報告書」にまとめ、次年度の実施計画は、見直しを加えて作成されています。
- A・遊びのきまりが明確にされ、利用案内やホームページ、掲示物もわかりやすく書かれています。
 - ・キッズタイム、乳幼児サロンの活動、体育室での種目別の時間設定、図書室での遊具の利用や本の貸出、季節感ある行事などの環境を整えていて、日常から幅広い層の利用者がいます。
 - ・小学生に対して職員が日常からのコミュニケーションを通じて、子どもたちを見守り、成長を促す対応ができます。また、この対応について職員間で情報共有ができます。

改善を求められる点

- I・法人理念は、利用者に周知しています。運営方針は説明会等への出席がないと知ることが難しいため、受付近くに掲示するなどの取り組が求められます。
- ・法人の中期計画と応募時の5か年計画のつながりが不十分です。応募時の提案と比較した到達度を確認した上で、今後に取り組むべき課題を考えると、単年度の事業計画に積極的に反映することができます。

- II・個別の研修計画について、今年度から作成しており、見直しが来年以降になる見込みです。人材について中長期計画を立てて、職員にも周知していくことが望されます。
- ・ヒヤリハット報告書などの情報を、事故やケガの防止のために「部屋別のチェックリスト」としてまとめ、巡回に活用することが必要です。

- III・個人情報保護に配慮していますが、年1回は研修会にて具体的なルールの確認が求められます。
- ・基本業務を説明した「職員心得」を見直した時は個人的なメモに加えて、改訂頁の配布による新ルールの周知徹底が望されます。

- A・乳幼児活動について、保護者の要望・意見を反映するのは主にアンケートによるものでした。保護者と討議をして、保護者が積極的に企画に加わり、特技や関心を活かして運営に関われば、一層の活動の発展につながります。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

今回第三者評価を受審したことにより、普段気が付くことができなかつた客観的な視点から当館の管理運営や事業の進め方について見つめなおすことができました。評価機関のご足労と共に、アンケートに協力してくださった利用者の皆様に感謝いたします。安全管理など今回気付くことができた様々な点について、これからより良い館運営に活かしていくように改善していきます。今後も利用者や地域の方々と共に、児童の健全育成・地域の子育ての拠点となるよう運営していきます。

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">・法人の理念、運営の基本方針が明文化されて、職員に積極的に周知されて、職員が各種会議や研修で話し合っています。基本方針は、利用者にもわかりやすく周知する取り組が必要です。・中長期計画をふまえて事業計画を策定しています。事業ごとに年間の担当者が定めています。担当者が各計画を検討し、職員会議での協議後、企画書を立案する組織的対応ができています。・館長、主任児童厚生員の役割は、事業計画書に明記があります。管理者として、質の向上面では職員の外部研修を計画的に行ってています。業務の効率化では、行事に対応した日々の適正な人員配置、資金収支計算表の各費目の執行率に留意した業務の実施方法の見直しをしています。	

II 組織の運営管理	評価結果 : B
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none">・事業運営をとりまく環境を把握するために法人施設長会、館長会、ひろばネット会議等に参加して、職員会議にてフィードバックをしています。環境への対応として東京都等の行う研修会に職員派遣を行い、利用者サービスの向上につながっています。・館長・主任が年1回に面談を行い、興味ある仕事、希望する時間帯などを聞いて就業状況を把握し、可能な範囲で対応しています。・法人としての研修計画は、全体研修、新人研修などが実施されています。児童館での個別の研修計画は、今年度から計画策定が始まりました。・実習生の受け入れについては、受入基準に該当すれば、積極的に受け入れています。 ボランティアは、O B ・ O G をはじめ登録制になっています。事前に注意事項を示しています。・安全管理面では、毎月訓練のテーマ（火災、地震、不審者対応）を変えて行っています。事前に知らせないことで緊張感のある訓練となっています。・地域との関係では、地域組織「つくし会」と協同して、おもちゃ病院を定期的に行い、年1回、7月に「えんにちひろば」を開催して、地域とのつながりを大切にしています。将棋の先生を町内の方に2人依頼して、世代間交流も図っています。地域の福祉向上のため、以前は水曜のみだった乳幼児サロンを、月曜にも実施しています。	

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">・利用者尊重の姿勢については「職員心得」に記載があり、昼会、職員会議等で基本を伝えると共に、話しあう機会を設けています。・利用者ニーズを把握するため、事業ごとのアンケートの結果、受付の「ポストくん」、年1回のアンケート、日常からのコミュニケーションなど多様な機会を設けています。・上記により把握ができたニーズ・意見は、事業カリキュラムの方針をふまえて職員会議で協議して、今年度の実施方法の見直し、次年度の実施計画の見直しに着実に反映しています。・初めての児童館の利用、各種イベントへの参加などに対して、毎月のお知らせ、個別のチラシ、ホームページ、利用者への対話を通じて必要な情報を提供し、納得した上で参加してもらっています。・意見・苦情の申し出として直接に児童館に伝えるほか、「意見要望申し出窓口」を設けています。・日々の活動について、各日報へ担当者が活動状況、留意点を記載し、館長が確認をしています。	

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**

- ・小学生から中高生までが日常的に利用し、体育室でのスポーツ、工作、読書などを楽しんでいます。乳幼児室も遊び場として開放され、乳幼児の親子も入りやすい施設となっています。
- ・キッズタイムなど乳幼児活動が年間を通じて行われています。「乳幼児のつどい」では、専門講師を呼んだプログラムがあり、近年は男性の保護者向けの講座も計画的に開催されています。
- ・児童館や学童の活動では、職員が子どもたちの心理状況、行動を見守っています。時には職員が絵本、紙芝居の話を通して、「人と違ってよい」という多様性の感覚を育んでいます。
- ・中高生は、スポーツや寺子屋活動だけではなく、職員や仲間とのおしゃべりも来館目的の一つになっています。
- ・子どもたち、保護者と日常での会話やふれあいを通じて、目配りをし、相談にものっています。必要があれば、学校や子育て支援総合センター等と連携し、対策を検討しています。
- ・えんにちひろば、あおぞら児童館などのイベントを通じて、「つくし会」をはじめ地域の方の支援を得ながら、子どもたちが様々な方とふれあう機会、世代間交流の機会を設けて、健全育成を促す工夫をしています。
- ・広報活動は、利用者にわかりやすい、毎月のお知らせ、町会の掲示板、ホームページ、すみだ子育てアプリを使い、積極的に外部に情報を発信しています。

墨田区中川児童館 評価結果一覧表

		自己評価	第三者評価
I 福祉サービスの基本方針と組織		B	A
1 理念・基本方針		A	A
(1) 理念、基本方針が確立されている。		a	a
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。		a	a
① 理念や基本方針が職員に周知されている。		b	b
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。		b	b
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。		b	b
① 中・長期計画が策定されている。		b	b
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。		a	a
① 計画の策定が組織的に行われている。		a	a
② 計画が職員に周知されている。		b	a
③ 計画が利用者に周知されている。		b	a
3 管理者の責任とリーダーシップ		B	A
(1) 管理者の責任が明確にされている。		b	a
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。		a	a
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。		b	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	a
II 組織の運営管理		B	B
1 経営状況の把握		C	C
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		a	a
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。		c	c
③ 外部監査が実施されている。		c	c
2 人材の確保・養成		B	B
(1) 人事管理の体制が整備されている。		a	b
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。		c	c
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。		a	a
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		a	a
① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。		a	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。		b	b
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	b
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	b
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		a	b
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	a

3 安全管理		A	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。	a	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。	a	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。	a	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	a	
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	a	
(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	a	

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施		A	A
1 利用者本位の福祉サービス		A	A
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
① 利用者を尊重した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。	a	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。	a	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	s	
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	a	
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
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	s	
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。	b	b	
2 サービスの質の確保		A	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。	a	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。	a	a	
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	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	b	
(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	a	
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	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 S

(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	s
---	---

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 遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。

a	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	s
---	---

③ 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。

a	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。

a	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	s
---	---

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 障がいの有無や国籍の違いを超えて、児童が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・主体性を育てる意識して企画されている。

4 中高生への対応

A A

① 日常的に中高生の利用がある。

a	a
---	---

② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。

a	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
---	---

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 A

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	a
---	---

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

A A

① 広報活動が適切に行われている。

a	a
---	---

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。

a	s
---	---

墨田区中川児童館 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	B	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事業計画書・HP・児童館案内に法人理念を掲載し、周知をはかっている。 ②事業計画書に法人理念に基づく基本方針が明記されている。その基本方針の下、各事業を計画・実施している。	
評価機関記入欄	①法人理念「子どもと保護者及び地域の福祉の充実」が、中期計画、児童館の利用案内(ようこそ！！フレンドリープラザ中川児童館)、法人のHPに明記されています。 ②法人理念の下で、「児童館が安心して過ごせる居場所となる」等が、事業計画書に明記されています。また、中期計画、事業計画書において、運営の基本方針(今日だけでなく大人になった時のことも考えて、生活、学び、遊びの指導・支援等を行う)が明記されています。	
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。	b	b
指定管理者記入欄	①事業計画書により各職員に周知している。新採用の職員は新人研修で理事長より話をされている。また、法人全体研修でも確認している。非常勤職員に対しても入職の際に、職員心得の読み合わせを行い、理念を伝えている。 ②児童館案内・HP等で周知している。	
評価機関記入欄	①理念、基本方針は、事業計画書の配布、中期計画書の配備により周知しています。また、「職員心得」の冒頭に運営理念を記載し、新人研修や法人全体研修で読み合わせをしています。 ②法人の理念は、HP、利用案内に掲載があり、利用者に周知しています。学童クラブの説明会でも、運営方針を伝えています。 さらに、受付近くにも理念等の掲示があれば、来館者にもわかりやすくなります。	

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	b
	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法人の中期計画は作成されている。その中では、中川児童館の指定管理次期受託に向けてが課題として挙げられている。法人の組織としては、平成30年度のプロポーザルに向けて、法人理事・評議員・児童館職員で構成された中川児童館プロジェクト委員会を平成28年度に立ち上げ、定期的に会議を行っている。それに伴い、館内でもプロジェクトチームを立ち上げ、定期的に活動している。 ②館内では、プロポーザルに向けて年度をまたいだ職員体制・担当の確認・事業の計画を伝えている。		
評価機関 記入欄	①法人の中期計画(2017-19年)の3か年計画が初めて作成されました。このなかで、児童館・学童事業を通しての重点課題、子どもの対象事業別の主な取り組が記載されています。 ここで、3か年計画と応募時の5か年計画のつながりが不十分です。応募時の提案と比較した到達度、今後の受託期間で重視する取り組などという視点で掘り下げる、事業計画により活用することができます。 ②提案時の事業計画をふまえて、各事業ごとの担当者を決めて、各事業の取り組内容、イベントの内容などを決めています。5か年計画、3か年の中期計画との進捗をふまえた事業計画の策定、事業実施について、定量的な分析を加えて来年度の策定を行えば、重点課題がさらに明確になる等の効果があります。		

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	a
	② 計画が職員に周知されている。	a	a
指定管理者 記入欄	①各事業の振り返りとともに担当が計画案を立案し、回覧し修正し、主任館長が確認を行っている。 ②職員に配布。事務所にも備え付けている。また、回覧も行っている。 ③毎月のお知らせをHPや配布したりしている。		
評価機関 記入欄	①各事業の年度計画とともに、各事業の担当者が計画草案を立て、その後、職員会議で検討を重ねて、企画書やタイムスケジュールとして完成させて、最終的に、館長、主任が確認をしています。 ②年度の事業計画は、職員会議で説明をした上で配布しています。個別の事業・イベントについては、職員は、会議での検討過程に参画し、決定した企画書は職員に配布しています。 ③個々の事業計画は、毎月のお知らせ、HP、自治会の掲示板などで知らせています。乳幼児活動では、半年単位のお知らせを併せて行っています。 児童館の利用案内や、HPから年間の活動の概要をつかむことができます。		

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

B 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。	b	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事業計画書に明記し周知している。 ②区や都から来た法令・通知などは回覧し、周知している。必要に応じて職員会議で共有している。施設長会での情報等も職員会議でフィードバックしている。		
評価機関 記入欄	①事業計画書の管理運営のページに、館長、主任の職務分担を明記し、職員にも周知しています。職員には職員会議等を通じて、館長、主任それぞれの役割、責任について伝えています。 ②墨田区、東京都からきた法令等に関する資料、児童館ガイドラインに関する資料は、職員会議で説明した後、回覧しています。墨田区主催の研修、放課後利用者支援事業、放課後児童支援認定研修を順番で受講し、関連法令について学んでいます。必要に応じて、職員会議で取り上げて周知をしています。		

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り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	a
指定管理者 記入欄	①利用者支援員事業・放課後支援員研修を順次受講できるよう配慮している。職員会議や昼会また日常的に事業推進や子どもや親対応のアドバイスを行っている。年1回職員面接を行い、一年間の振り返りのアドバイスを行っている。 ②職員の配置は、適正に配置できるよう勤務表を組んでいる。経営の効率化は、毎月の「資金収支計算表」を確認しながら、必要に応じて職員に伝えている。補正予算にも反映させている。		
評価機関 記入欄	①国の運営指針にしたがい、東京都が実施する放課後児童支援員認定研修を職員が交代で受講し、新しい知識の吸收、専門的な対応の再確認を行っています。職員会議、昼会で日常的に、子ども・保護者への対応など職員間で話しあい、館長、主任などからアドバイスすることで、コミュニケーションの取り方のレベルアップを図り、利用者との信頼関係を高められるようにしています。 ②日程、時間帯ごとの職員配置は、乳幼児活動、小学生の行事の開催等の予定から必要人数を主任が算定して、月のシフト表に反映させています。「資金収支計算表」の費目ごとの執行率を確認して、支出の見直しをすることあります。業務効率化については、職員からも提案をさせて良いアイディアは取り入れています。		

墨田区中川児童館 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	C
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
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。	a	a
③ 外部監査が実施されている。	c	c
指定管理者記入欄	①法人施設長会・館長会等に参加し、社会情勢の変化を把握し対応している。 ②毎月の「資金収支計算表」により経営状況を把握し、課題の発見に努めている。 ③外部監査は実施していないが、会計事務所に毎月入ってもらうことにより前月の執行状況を確認している。	
評価機関記入欄	①法人施設長会、館長会、ひろばネット会議に定期的に参加して、社会情勢、法令改正、地域の取組等に関して職員会議にてフィードバックしています。環境対応として東京都等の行う研修会に職員を派遣し、職員に児童福祉に関する知識を習得させて、利用者のサービス向上につながっています。 ②毎月実績報告を行うために、資金収支計算表(社会福祉法人会計)にて費目ごとに予算執行率を把握しています。異常値があれば、原因究明を行っています。 ③顧問契約している会計事務所には、会計処理のみを依頼しています。施設、法人本部ともに外部監査を実施していません。第三者の目を通して、運営管理上の課題点を見出し、必要に応じて改善を図ることが重要です。	

墨田区中川児童館 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	B
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。		a	b
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。		c	c
指定管理者記入欄	①毎年夏に次年度の職員体制の希望書を提出してもらい、その結果の基づき、必要な人材の計画を立てている。また、いつでも職場内で他の職員に気軽に相談できる環境作りが徹底されているので、意向の把握ができている。 ②当法人では人事考課を行っていない。人を育てる、人に相対する福祉の現場においてそれを評価するモノサシはないと考えるからである。どの職員も常に真摯に目の前の仕事に向き合っているという前提で、運営を行っている。一方、職場の中で士気やモラルを保てるよう何か課題が出たときは、すぐに出し合い、解決をしていくという環境作りがされている。		
評価機関記入欄	①人材計画について中長期のものではなく、不足する部分に人材を充足しています。長期勤務できる人を採用するように努めています。 採用後、担当のリーダー、やがては主任、館長と役割を担う可能性があります。これに対して、求める能力・技能、必要な研修、実務経験など具体化した「中長期の人材育成計画」の設定が求められます。 ②人事考課表にもとづく評価は行われていません。主任・館長などの役職者は、全体的視点から経験が長く様々な部署を経験した人を選出しています。館長は、法人理事会での承認を得ています。 年1回、教育的な視点や、来年度の勤務条件の希望把握のために、児童館として面談を実施しています。法人で決めた様式ではなく、館長が個人的にメモしています。(1)と関連して、人材の中長期の育成、適正配置のためにも、人事評価表や、面談書式を設けることが望まれます。		
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。		a	a
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。		a	a
指定管理者記入欄	①年に一度館長と主任が職員との個別面接を行い、意向の把握に努めている。就業状況については、勤務表やローテーション表で把握している。必要に応じて改善している。 ②年に1回の被服手当の支給。インフルエンザ予防接種の費用の支給。人間ドックの補助。年8日の厚生休暇。		
評価機関記入欄	①年1回、館長と主任が個別面接を行い、児童・学童で興味のある仕事・配属、早番・遅番について職員の希望を聞いて、可能な範囲で対応しています。この配慮もあり、職員の離職率は低く、安定した勤務状況となっています。 ②年1回、人間ドックを法人の費用負担で受けることができて、正職員が病院を選べるよう配慮されています。非常勤職員は健康診断で対応しています。年8日の厚生休暇は、年次有給休暇とは別枠であり、取得率100%となっています。このほかインフルエンザ接種費用の負担、被服手当の支給があります。		

墨田区中川児童館 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 個別の職員の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	b	
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	b	
指定管理者記入欄	①研修計画により明示している。 ②今年度より個別の研修計画を策定している。今後使い方の見直しをしていきたい。 ③今年度は実施できていない。次年度以降行っていきたい。		
評価機関記入欄	①法人としての教育研修の基本姿勢は、中期計画と、毎年の事業計画、平成29年度研修計画に、基本姿勢、核となる研修が記載されています。 ②法人としての研修計画は、全体研修、新人研修などの定番は、継続して計画されています。児童館としての研修計画は、区のモニタリングで指摘をうけて、今年度から策定しました。東京都の主催する研修、墨田区の研修、法人研修等を組みあわせて選択します。 ③法人研修、外部研修に参加した職員は、研修参加報告書を提出しています。施設長会で、本部主催の法人研修について見直しをしています。 児童館で予定する個別計画は、今年度は計画策定のみであり、評価・見直しは来年度からになります。使い方の見直しを個別面談にて行う予定です。 施設内研修について、避難訓練以外の年間予定も必要です。		
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	b	
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	a	
指定管理者記入欄	①受け入れ要請があつたら、積極的に受け入れている。受け入れ基準としては、守秘義務と落ち着いて実習に臨んでもらいたいことから、地元の学生の受け入れには慎重にしている。地域の中学校の職場体験も同様の姿勢を明確にした上で、受け入れている。同法人の母子生活支援施設の実習生の児童館見学も受け入れている。 ②実習生は、担当を決めて受け入れている。実習生の日々のシフト表を作り、日々の担当も決めている。		
評価機関記入欄	①実習生の希望者は、断る基準に該当しなければ、児童館または学童クラブにて受け入れています。配置先は本人の希望と、児童館の受入れ状況を考慮して決めています。 実習生受入れに関して、基本方針、守るべきマナー、職員による指導、活動の流れ、報告書など、「実習生・職場体験の心得」のように明文化しておくと、実習生、職員ともに円滑な実習実施に役立ちます。 ②実習生は担当を決めて受け入れています。学校や本人の希望を聞いて、担当職員との協議の上で実習プログラムを決定し、時には、保育士、教員等に関する就業へのアドバイスを行っています。 次のような受入れ事例があります。 ・保育士等の資格取得のための専門学校・大学生などの受入れ ・中学校の職場体験 ・法人のもつ母子生活支援施設の実習生の児童館の見学受入れ		

墨田区中川児童館 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	A	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。	a	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。	a	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。	a	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事故防犯マニュアルを整えている。 ②避難訓練は月1回行っている。月ごとにテーマを変えて実施している。また、年に1回の町会の避難訓練にも参加し、災害時に地域の一員として動けるようにしている。 ③事故があった場合は事故報告書と改善策を区に報告し対策を立てている。また、小さな事故はヒヤリハット報告書を作成し、昼会で報告し回覧している。適宜職員会議でも、事故やケガを未然に防ぐ防止策について意見を出し合い、共通理解を得るようにしている。 ④施設の維持管理のための巡回は日々行っており、必要な箇所の補修は行っている。また、リーダー会議の際のリスクマネジメント会議で危険箇所は出してもらうようにしている。チェックシートの活用は今後の課題である。	
評価機関記入欄	①危機管理に関するマニュアルとして、ケガ、防災、事故、防犯、インフルエンザ等の感染症に関する対応がまとめられ、いつでも閲覧可能になっています。各種訓練の時に活用されています。 近隣の病院リストが、診察科、診察時間をふくめて掲示されています。 ②避難訓練について毎月1回計画を策定し、学童クラブ、児童館の両方で実行されています。訓練日をあえてお知らせに載せないことで緊張感のある訓練となっています。 ③ヒヤリハット報告書が作成され、職員が回覧して情報共有しています。法人本部との情報共有も行っています。これらの情報は事故やケガの防止のために、「部屋別のチェックリスト」としてまとめ、巡回に活用することが必要です。 ④巡回は遅番の職員が行っています。チェックシートは作成されていませんでしたが、夜間貸出用の利用者に遵守をお願いしている、「戸締り管理一覧」を学童室に掲示し、職員も確認に使っています。公式な巡回として、早番も1回は行い変化がないか、安全、防犯、衛生面からの確認が求められます。 リスクマネジメント会議が年3回学期ごとリーダー会議とともに行われており、危険な場所、ヒヤリハット、騒音、苦情等を議論しています。	

墨田区中川児童館 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	a
② 事業者が所有する機能を地域に還元している。		a	a
③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。		a	a
指定管理者記入欄	①児童館を支えていただいている地域組織「つくし会」の事務局として、会員の呼びかけを利用者にしている。「つくし会」の予算の中から、児童館行事の一部を補助していただき利用者に還元するようにしている。 ②子育てサークル支援事業として、地域の子育てサークルに部屋を貸し出している。営利を目的としない地域の団体に夜間利用として貸し出しを行っている。町会の会合や盆踊りの練習に対して部屋を貸し出している。墨田区社会福祉協議会の主催する「ふれあいサロン」に部屋を貸し出し地域のお年寄りと乳幼児の親子との交流を深める場としている。児童館もその事業に積極的に参加している。 ③各職員が積極的にOB・OGに対して受け入れ姿勢をしている。受け入れにあたり、ボランティア登録をしてもらっている。その際、活動にあたっての注意事項を説明し、個人情報保護の誓約書を書いてもらっている。		
評価機関記入欄	①「つくし会」は墨田区内の地域組織であり、区から補助金を受けています。つくし会会长は前町会長であり、地域とのかかわりが深いです。将棋の先生を町内の方に依頼し、つくし会と共同でおもちゃ病院を開くなど、地域とのつながりを大切にしています。 ②夜間利用者協議会があり、施設設備夜間利用により地域に開かれています。子育てサークル支援事業も活発で、施設が空いているときに貸し出しています。乳幼児クラスで子育て相談を行っています。乳幼児クラスのあそび場として開放、プレキッズクラスの開講により、保護者、乳幼児の仲間づくりにも貢献しています。 ③ボランティアはOB・OGをはじめとして、地域住民であることが要件となっています。登録制をとっており、注意事項(個人情報保護、政治的な活動を行わない他)を明記した登録書にて説明し、管理しています。		

墨田区中川児童館 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。		
<p>① 必要な社会資源を明確にしている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	a a a a	a a a a
指定管理者記入欄	①学校・保育園・子育て支援総合センター・児童相談所・保健センター・病院・町会など、必要な社会資源を明確にしている。 ②明確にされている社会資源との連携は適切に行っている。 ③児童館のおしらせを、毎月地域の学校には配布している。また、学校からも毎月おたよりをいただいている。必要に応じて直接連絡をとって連携している。 ④学校とは必要な連絡を取れるよう連携を保っている。何かあったとき以外でも、定期的に情報交換をするように心掛けている。	
評価機関記入欄	①「いきいき子育てガイドブック」を児童館に配備し、利用者にご案内できるようにしています。子育て支援総合センター、児童相談所等の機能を職員にも伝えて連携を強化しています。 ②ひろばネット会議に参加して、地域での連携を強化しています。必要に応じて、子育て支援総合センターとケース会議等を実施しています。 ③児童館からの毎月のお知らせ、学校からのおたよりは、相互に交換をしています。中川小学校運営協議会が年3回あり、学童の職員が参加して、教員と情報交換をしています。 ④学童に児童が来ない場合など、アクシデントが疑われたらすぐに連絡を取っています。学校が休みの期間でも、当日遅くとも翌日には教職員と必要な連絡を取り合っています。	
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。		
<p>① 地域の福祉ニーズを把握している。</p> <p>② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。</p>	a a	a a
指定管理者記入欄	①行事ごとにアンケートを実施し、ニーズの把握を行っている。 ②アンケート結果をもとに振り返り、次の事業に生かすようにしている。	
評価機関記入欄	①行事ごとのアンケートだけではなく、受付にある「ポストくん」のようにご意見箱を常設しています。日常から、社会福祉協議会、地域組織「つくし会」と交流を図り、年1回の運営協議会では、自治会、子ども会、民生委員の方からの意見、要望、情報交換をして、地域の福祉ニーズを把握しています。 ②地域ニーズへの対応して、次のような事業・取組を行っています。 -近隣にマンションが増えて、乳幼児のいる家庭も増えています。以前は水曜のみだった乳幼児サロンを月曜にも実施しています。月曜は空いている施設が少ないため、利用者も増加しています。 -待機児童対策として、ランドセル預かりを、継続して実施しています。 -世代間交流を促すため、ふれあいサロンの開催を月1回(社協との共催)、えんにちひろばの開催(つくし会との共催)をしています。	

墨田区中川児童館 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。	a	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。	a	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	<p>①法人理念とそれに基づく児童館の基本方針により、共通理解を持つようしている。「職員心得」も活用している。</p> <p>②法人で個人情報保護規定を備えている。</p> <p>③月に一度の館内整理日は、地域の状況なども勘案して設定している。開館時間はその年齢に応じて設定している。</p>	
評価機関記入欄	<p>①利用者尊重の姿勢については「職員心得」に記載があり、昼会、職員会議等で基本を伝えると共に、話し合う機会を設けています。 法人の全体研修、法人新人研修においても、運営方針でもある、福祉ニーズを把握し各課題に応えていくことを伝えています。</p> <p>②法人として「個人情報保護規定」を定めて、昼会等で伝えています。 さらに児童館として、個人情報保護の具体的なマニュアル(取り扱い、保管方法、保存期間等)を定め、年1回は研修会をして、具体的なルールの確認が求められます。</p> <p>③開館時間は、仕様書のとおりで平日・土曜は9時から20時、日・祝は、9時から19時としています。小学生は帰りの安全を考えて、18時までの利用とっています。月1回の休館日は、地域の行事、児童館の行事をふまえて月ごとに設定し、毎月のお知らせ、HPで伝えています。</p>	

III-1-(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	s
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	a
指定管理者 記入欄	<p>①事業ごとのアンケート・受付のポストくん・中高生しゃべルーム等の仕組みを整えている。</p> <p>②事業ごとのアンケートの結果を職員間で回覧し、それを次の事業に生かすようしている。また、「ポストくん」で利用者の意見を吸いあげ、行事の中身に反映させるようしている。「しゃべルーム」で中高生からの意見を聞き、行事に生かすようしている。</p> <p>③毎年年度末に児童館運営委員会を開き、館の運営方針や1年間の活動報告を行い、出席者から意見を聞いている。学校関係者・町会・子ども会・民生委員・社会福祉協議会・保育園関係者・地域組織「つくし会」等からの参加をいただいている。</p>	
評価機関 記入欄	<p>①事業ごとのアンケート、受付のポストくん、中高生しゃべルームによる意見の収集、日常のコミュニケーション、年1回のモニタリング、乳幼児のつどい、保護者会など多様な方法を取っています。</p> <p>例えは、キッズタイムアンケートでは、希望テーマを募ることが中心です。今年度の満足度を、講座内容、時間配分、講師などの別に定量的に評価を加えれば、時系列比較ができる運営改善につながります。</p> <p>②事業ごとにアンケートを実施し、集計結果を職員会議で話し合った後「行事開催記録」としてまとめて、次回の開催時の改善に結びつけるしくみができています</p> <p>利用者の要望は、事業カリキュラムの方針(子ども達の自主性、協調性、社会性を育くむ等)に沿っているかを職員会議で協議した上で、取り入れています。リクエストを聞いた例:ビデオシアターで見たい映画、お泊り会での遊び</p> <p>③年1回運営委員会を開催し、町会、学校関係者、民生委員、保育園、学童父母会の方など約20名、常勤職員が出席しています。各事業の担当者が年間の活動の様子、課題を発表し、出席者の方から子どもたちとの関わり方、問題意識を聞いて情報共有や協議をしています。</p> <p>ここでの意見がきっかけで、「将棋タイム」が始まったほか、職員が地域行事へ、より積極的に参加するようになりました。</p>	

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

	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。</p>	a	s
指定管理者 記入欄	<p>①普段から職員が、利用者に積極的に声をかけ話をしやすい雰囲気を作っている。また利用者支援員事業で相談窓口を整備している。</p> <p>②「意見要望申し出窓口」を設置していることを館内に設置し周知している。法人で苦情対応規定を整備している。</p> <p>③児童館日誌に要望受け付け欄を作っている。苦情や要望に対しては、すぐに対応している。マニュアルはないが、事業計画にのせ全職員が対応できるようにしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用者の入館時、退館時、部屋の利用時に必ず一声かけて、日常から相談、意見を述べやすくしています。 活動の対象ごとに次のような整備をしています。 入口のポストくんには用紙を配備し、子ども達を中心に要望等が投稿されています。乳幼児の保護者からはキッズタイムでの育児相談、乳幼児室に別に乳幼児ポストを配置しています。中高生とは、しゃべルームの時に意見や相談を気軽に受け、アンケートも取っています。 学童保護者とは毎日、連絡帳のやりとりをして、相談に対応することもあります。また、お迎えの時、学童保護者会などで相談を受けるなどして、意見を聞いています。</p> <p>②苦情解決の仕組みとして、館内では館長が責任者であること、これと別、「意見要望申し出窓口」を設けて、第三者委員を外部にお願いしていること、また、苦情申し出があった時の対応の流れについて、館内に掲示して周知しています。また、事業計画書へ基本の仕組みを掲載して職員へ周知し、これと別に「苦情対応規定」を設けています。</p> <p>③職員が利用者から受けた意見等は児童館日誌「要望受付欄」への記載、および、昼会にて情報共有して、可能なものは迅速に対処しています。電話で受けたものは連絡先を聞いて事実関係を確認した上で、具体的な対応を取っています。 例：住宅街の中にあるため、音の対策として、館内放送は必要最小限なものに限定しました。</p>		

III-2 サービスの質の確保

A 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。	a	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。	a	a
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	a
指定管理者記入欄	①事業ごとに利用者からのアンケートを取るとともに、職員も個々に振り返りを行い、それを集約している。学童クラブは毎年利用者アンケートを取り、集約している。 ②振り返りや集約に基づき、毎週行う職員会議で課題を明らかにし、次の計画を立てている。 ③次に事業を計画する時に、前回の事業の課題を明らかにしながら計画を立てている。	
評価機関記入欄	①事業ごとの利用者アンケートを取り、実施時に参加者の意見をきく、実施後の担当者の振り返り、職員会議での全体の振り返りで、実施の段取り、利用者の反応などを評価しています。 ②評価結果について、担当者の振り返りのほか、職員会議で検討して課題を明確にした後に、行事の「開催報告書」としてまとめ、課題を明確にしています。この要旨については年度の事業報告書にも集約して、まとめられています。 ③②の過程でわかった課題については、次年度の行事では、改善点を盛り込み、年度の事業計画を立案しています。また、日常の活動では、ルールや運営方法を見直して、利用者への周知、協力をお願いしています。 例)・体育室の利用で、これまでのドッジボールの時間を少し減らし、他の種目の時間を増やしてバランスを取った。 ・中高生タイムは、利用者が予定を立てやすいように時間帯を固定して、毎月のお知らせ、館内掲示で周知しています。	

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	b
指定管理者記入欄	①個々のサービスの実施方法が文書化されている。 ②振り返り、見直しを行っている。	
評価機関記入欄	①基本的な業務対応については、「職員の心得」に文書化し、各プログラム対応については、進め方を企画書・タイムテーブルにまとめています。学童クラブでは、おやつ提供もあるので、「学童クラブ衛生チェック表」にまとめ、準備・片付けの手順を明確にしています。 ②個々のサービスの実施方法、課題に気がづけば、職員会議で取り上げて協議し、職員会議の議事録にまとめています。 標準的な実施方法での改善点、補足点は、「職員心得」には各自が追記をしています。児童館として、年に1度は改訂版または、改訂頁の追加が望まれます。	

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	a
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	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行事催行記録・児童館日誌・学童クラブ日誌・子育て相談記録で適切に記録を取っている。 ②個人情報を含む記録に関しては、鍵のかかる棚で管理をしている。 ③児童館日誌・学童クラブ日誌・子育て相談記録・個別のケース記録等で情報を共有している。また、日々の昼会や職員会議・パート会議でも共有している。	
評価機関 記入欄	①児童館日誌、キッズタイム日誌、学童クラブ日誌、子育て相談記録、昼会ノートで、日常の活動状況(遊びの状況、事務連絡、利用者とのやりとり、特記事項)を具体的に記録しています。なお、利用人数に関して、合計人数の記載の徹底が求められます。 行事の開催報告は、実施のスケジュール、利用者の反応、今後の課題など丁寧にまとめられています。 ②館長は各日報を読んで、確認印を押しています。利用者の個人情報を含む書類については、施錠のかかるロッカーに保管しています。また、記録に関して、職員に守秘義務を徹底させています。 ③各日報については前日が非番だった場合、必ず担当となる日報を確認し、昼会ノートに目を通しています。また、毎日行う昼会、月に定期的に行う職員会議、パート会議でも情報共有をしています。	

III-3 サービスの開始・継続

A S

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	s
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	①HP・毎月のお知らせ・チラシ・掲示板・子育てアプリ等で情報を提供している。 ②それぞれチラシ等でサービスの内容について、記載している。職員も補足説明をし、同意を得た上でサービスを開始している。	
評価機関 記入欄	①利用案内、毎月のお知らせ(児童館・乳幼児クラス、中高生)を受付に置いています。これから行う行事は、館内掲示、個別の行事案内でポイントを示しています。児童館のお知らせの行事予定では、イラストマークを取り入れて、幼児の参加が可能かがわかります。 HP、すみだ子育てアプリなど多様な方法でも、必要な情報を提供しています。HPでは、スケジュール表で気になる行事にカーソルをあてると、その特徴の吹き出しが出るしきみがあるなど、参加の選択に役立つ情報を提供しています。 ②利用案内(ようこそ！！フレンドリープラザ中川児童館)で、各部屋の説明、プログラム、年間行事例、利用注意など説明しています。初めての利用者、見学者には、職員が各部屋や、各種の行事・活動の紹介をしています。 行事について、費用の掛かるのもの、食べ物の提供があるものなどは、個別のプリントで案内をして、保護者の同意を得たうえで実施しています。 妊婦さんの参加もあるプレキッズ講座であれば、体調面に無理がないように、また、講師に体調を説明するようにお願いして、参加を可能としています。	

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年度当初に事業計画書を策定し、それに基づき各事業の実施計画を策定し、職員会議確認している。 ②事業ごとに振り返り総括を行い、次の事業に生かすようにしている。		
評価機関 記入欄	①対象(乳幼児、幼稚園、小学生、中高生、地域活動など)別に、年間の担当者が決められて、事業計画書にて、年間の個別の活動方針、年間の事業計画を記載しています。個別の行事の実施計画については、担当者が計画草案を立てた後、職員会議にて発表し、職員全体で、準備、実施内容、タイムスケジュールなどを協議し、計画書としてまとめています。 企画書は各担当者の書式で作成しています。うち1枚は共通書式で作成すると、行事間での比較もしやすくなるなど、改善の余地があります。 ②個別の事業、行事の実施後には、各担当者が、まず自身で振り返りを行い、実施後のアンケートの分析を行います。その後、職員会議でも、良い所、課題を協議して、開催報告書を個別に作成しています。その内容は、年度ごとの事業報告書の各行事別の「備考、反省他」の欄にまとめられ、次年度のサービス実施計画の見直しに着実に反映しています。		

墨田区中川児童館 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 遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	a	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	s	
③ 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。	a	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。	a	a	
指定管理者記入欄	①体育室の使いかたや来館する際の注意についてはお知らせに載せている。館内の利用の仕方については受付に掲示したり、各部屋に掲示している。また、初めて利用する人に対しては受付で職員がルールを書いた表を使いながら説明している。 ②各年齢の子どもが日常的に利用できる環境を整えている。 ③図書室・幼稚室・中高生用のグループ室を整えている。 ④図書室・体育室を整えている。		
評価機関記入欄	①児童館でのきまりを利用案内・HP(館内でのお約束)でわかりやすく説明しています。受付には、子どもが児童館に来館したときの受付方法が絵入りで表示され、館内の掲示物で飲食できるスペースが明記されていました。 ②乳幼児サロンがいつでも利用できるようになっています。知り合いがない場合であっても職員が入ることで、入るのをためらう抵抗感を払しょくしています。体育室では、午後に遊びの種目別の時間帯設定を行っています。館内での遊具や工作の道具の利用、本の貸出もあり、小学生から中高生まで、スポーツ、友達との遊び、読書、勉強など気軽にいろんな楽しみ方をしています。職員からの声掛けが自然に行われ、中高生には職員や仲間とのおしゃべりも来館目的の一つになっています。 ③自発的にやりたいことをさせ、職員はそれを見守ることを徹底しています。ハンドメイド(衣装づくりや砂絵など)、手先を使い、創造的なものをリストアップしています。えんにち、おばけやしき、あおぞら児童館など季節感のあるイベントを、子どもたちが企画、運営の手伝いに加わって開催しています ④図書室・幼稚室・中高生用のグループ室は、児童が自由に休憩できる状態です。幼稚室はベッドがあり、乳幼児が寝ることができます。受付前と2階の前、および3階体育館の中には、長椅子が置いてあり、利用者が休憩をしたり、友達と少し落ち着いて話ができるようにしています。 ⑤さまざまな学年の子どもが入り混じり、学校が違っても一緒に遊べる環境ができます。体育室では、複数の学年が一緒に遊んでいます。学童クラブでは、おやつタイムのチームは、1~3年生の混合で編成しています。		

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	s
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幼児室・図書室は日常的に利用されている。また、月水の乳幼児サロンの利用も日常的にある。 ②キッズタイムは学校の長期休み期間を除き実施されている。学期ごとにアンケートを行い、ニーズ把握をしている。 ③乳幼児サロンや幼児室で保護者同士が交流できるようにしている。アンケートを集約し乳幼児事業への企画に活かすようにしている。		
評価機関 記入欄	①幼児室は開館していれば、乳幼児と保護者が一緒に利用しています。口コミで利用者が増加しています。 ②年齢ごと4組のキッズタイムほか乳幼児活動が年間を通じて各クラスとも計画的に行われています。乳幼児のつどいは、当初年8回でしたが、平成29年度以降、年12回に増やして、親子のふれあい、離乳食など学びの機会を増やしました。専門講師を呼んで、父親や祖父も参加しやすい男性講師によるイベントも実施しています。アンケートにより、地域での流行やニーズを把握し、講座内容やイベントに活かしています。 ③保護者同士の交流が乳幼児活動、乳幼児サロンなどで活発に行われています。乳幼児の親子が参加する季節行事として、5月のあおぞら児童館、乳幼児用品リサイクル、お店屋さんごっこ、乳幼児向けのクリスマス会などがあり、自然な形で交流が行われています。		

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、児童が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遊びや話の中で、職員が子どもたちの状態を把握し適切に援助していくよう心掛けている。職員間でも必要な情報は共有し対応できるようにしている。 ②児童館・学童クラブ共に個別の遊びや集団遊びを通じて、子どもたちの成長を見守っている。個人・集団それぞれの活動を取り入れて働きかけている。情報を共有することにより、職員が様々な角度から関わられるようにしている。 ③遊びを通じて様々な子どもたちがお互いを理解していくよう配慮している。障がい・国籍等に関わらず様々な活動を行っている。 ④ハッピーキッズの活動や子ども商店街の活動等を通じて、子どもたちが主体的に活動していくよう配慮している。異年齢交流を行う中で、各学年・年齢に合わせた活動を行っている。		
評価機関 記入欄	①職員は、子どもたちの成長過程を考慮して見守り、対応しています。職員によって対応が異なると児童が混乱するため、必要に応じて昼会などでケース別の対応を協議し、職員が情報を共有しています。 ②職員が信頼関係を築き、いつも気持ちに寄り添い、また、幅広く子どもたちの行動を見守りながら、声掛けをしています。保護者の精神的負担にまで配慮しています。東京都の子育て支援員研修、放課後児童支援員認定研修で学んだ個別・集団援助技術に関する技法をコミュニケーションに活かしています。 ③人を区別することはなく、心の交流ができるという姿勢を職員が徹底し、子どもたちが一緒に遊び、学べるように働きかけています。例えば、このような趣旨の説明を、学童の帰りの会、絵本・紙芝居などを通じて教育をしています。誰一人として同じ人はなく、それぞれの個性であるという基本を教えています。 ④ハッピーキッズでは児童がスタッフとして、季節行事の企画・運営に関わっています。職員は最初からすべてを教えるのではなく、皆が楽しめるか、内容が適切かヒントを与えて、児童の自主性・主体性を育んでいます。 けん玉検定ほか、〇〇検定をたくさん取り入れています。子どもたちが好きなものを見つけて、上手になりたいと自発的に練習に取り組んでいます。		

A-4 中高生への対応		A	A
	① 日常的に中高生の利用がある。	a	a
	② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	a	a
指定管理者 記入欄	①日常的に中高生が利用している。 ②毎月実施するしゃべルームで子どもたちからの意見を聞き、事業に反映させている。ボランティア登録をしている中高生が参加する行事を通じて社会性を身に付けられるようにしている。		
評価機関 記入欄	①毎日10人程利用しています。体育室でスポーツをする、グループ室や図書室で本を読む、勉強をする、職員に話をしにくるなど目的はさまざまです。長期休暇があると利用率が上がります。グループでの利用か、個人での来訪かによって、利用人数の変動があります。 ②しゃべルームは月1回開催され、子どもたちの意見を聞いています。押し付けるのではなく、自分たちで決めたルールを自分たちで守るという姿勢を取り、社会性を養っています。 中高生タイムでは、スポーツタイム、学習活動、視聴覚活動などを組み合わせて実施しています。活動内容には、中高生のリクエストも反映させています。中高生の児童館のボランティア登録があり、季節行事のサポートをしています。		

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普段から利用者への声掛けを密にし、相談への対応が自然な形になるようなよだやかな環境作りを心掛けている。 ②来館する子どもたちの親子関係も気にかけ、子どもたちからのサインを見逃さないように、各職員が目を配るようにしている。怠学傾向にある子どもや不登校の子どもたちの把握に努め、対応できる体制を整えようとしている。		
評価機関 記入欄	①普段から利用者には受付や部屋利用、乳幼児活動の時などに声をかけています。学童では迎えに来た保護者に挨拶することで、相談を自然に引き出しています。乳幼児のイベントでは、保護者が終了後に講師に悩み事などを相談しています。 ②日常的な観察により、子どもたちの変化に気を付けています。日誌により子どもたちの様子について記録を残し、会議などでも情報を共有しています。不登校や気にならざる事があれば、児童、保護者から話を聞き、学校の状況も聞いて対応しています。必要があれば、子育て支援総合センター、児童相談所とも連携を取れるようにしています。		

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研修を通して、障がいを持つ子どもたちへの理解を深めるよう努めている。研修で得た知識や技術を活用し、配慮した関わりをしている。児童館内だけではなく関係機関と連携して支援していくようにしている。		
評価機関 記入欄	①職員による、常に見守りが必要な子どもについては、保護者面談でも状況を把握しています。心理相談員と相談ノートで情報を共有しています。周囲の子どもたちにも配慮し、対応しています。年6回の巡回心理相談日では、心理相談員に職員が、専門的な対応に関してアドバイスをもらっています。保護者からも要望があれば、専門の先生、機関を紹介しています。		

A-7 地域の子育て環境づくり		A	A
	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	a
	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子育てサークル支援事業として、地域の乳幼児親子の支援を行っている。 ②必要に応じて、職員は地域の見回りを行い、安全を確認している。町会のお祭りの際の交通整理や歳末警戒にも職員が参加するようにしている。		
評価機関 記入欄	①子育てサークル支援事業では、保育園終了後など空いた時間に活用できるようにしています。児童館を利用する子どもたちに対し、地域の方に挨拶のお声かけをお願いしています。キッズタイムでの相談対応は記録に残しています。 えんにちひろば、あおぞら児童館など季節行事の開催では、「つくし会」をはじめ地域の方の支援を得ながら、子どもたちが様々な方とふれあう機会、世代間交流の機会を設けて、健全育成を促す工夫をしています。 ②運営委員会の時など、地域の安全への支援についてお願いをしています。例えば、近隣住民からの情報提供により、帰宅途中の危険な場所を教わるなど、地域における安全に対して配慮されています。 職員からも歳末警戒や町会の防災訓練、お祭りの交通整理に参加して、地域の活動に関わるようにしています。日の短い時期は特に、職員が下校の通学路の見守りに気を付けています。		

A-8 広報活動		A	A
① 広報活動が適切に行われている。		a	a
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。		a	s
指定管理者 記入欄	①お知らせは毎月作成し、学校や地域に配布している。町会の掲示板で行事等を周知できるようにしている。HPも適宜更新している。すみだ子育てアプリにも乳幼児活動の情報を載せている。 ②お知らせや掲示は1人の職員が作るのではなく、複数の職員がチェックを行い、理解しやすい・見やすい作りかたを工夫している。		
評価機関 記入欄	①毎月のお知らせ(小学生・乳幼児の保護者用、中高生用)を発行し、学校からの配布、町会の掲示板、公共施設での掲示など幅広く周知を図っています。 HP、すみだ子育てアプリにて広報活動を行っています。こまめに情報が更新されています。 ②毎月のお知らせは複数の職員によるチェックが行われています。対象者がイラストで分かる、行事の特徴をキャッチフレーズで説明するなど、創意工夫が行われています。HPの行事予定にも、吹き出しで特徴がわかるように、利用者の参加の選択に役立つようにしています。 以前の広報では行事を1年分の日程で出していましたが、前期・後期に分けました。また、細かい情報に気づいて参加できるよう、行事ごとにお知らせの別刷りを作り、配布しています。例)乳幼児向けの講座など 翌月の行事については、館内に写真等を加えたポスターで掲示し、積極的にPRしています。		