

# 墨田区文花児童館 第三者評価報告書

令和元年度  
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 令和元年10月10日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 服部恭典・古川憲一

### 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

墨田区文花児童館は、東武亀戸線小村井駅から徒歩 7 分の住宅街の中の公園の横に立地しており、公園も一体的に活用しながら運営管理を行っています。また児童館の他、押上・四吾の 2 分室を含む 4 つの学童クラブを運営しています。館長は 4 月に着任したばかりで、運営管理の改革に意欲的に取り組んでいます。館長の改革の取組の中で、特に次の 3 つが評価できます。

一つは積極的に権限委譲を進めている点で、「事業計画の策定と実行」、「部門予算の立案と執行」等で、館長が基本的な方針を決めた後、リーダーや担当者に業務を任せています。ただいずれも最終段階で館長の承認が必要としており、抑えるべき点は抑えています。

二つ目は職員の個人面談に力を入れている点です。一人一回 20 分の十分な時間をかけて行い、就業状況や目標について、一人ひとりの職員とじっくり話し合う姿勢は、職員のモチベーション向上にとって大きなプラス要素となっています。

三つ目は地域との交流のため、積極的に地域に出るようにしている点で、毎朝児童館周辺地域を清掃する他、地域のイベントや会議に必ず出席するようにしています。また児童館の広報紙は地域に広く配布しています。

課題としては、改革途上の案件が多いので、これからも積極的に改革を推し進める必要があります。その中で、自分で仕事を抱え込まず、部下に任せられることはできるだけ部下に任せることが大切です。そして 5S の徹底など、館長の強いリーダーシップが必要な業務に労力を集中させることをお勧めします。

### 特に評価の高い点

朝会・昼会の唱和を徹底することにより、法人の基本理念や施設運営の事業目標が職員に浸透している点。

- コンプライアンスを中心に当施設で守るべき事項をまとめた「職務心得」を作成し、館内研修で説明の上全職員に配布している点。
- 職員の個人面談については、年に3回、一回20分程度たっぷり時間をかけて実施している点。個人の就業状況をヒアリングするとともに、目標管理や行動評価を行い、職員のモチベーション向上を図っている。
- 予算についても立案から執行まで、決裁の最終判断以外は現場に任せるなど権限委譲を進めている点。
- 緊急時の対応についてマニュアルや対応が整備されている点。
- 月に一度利用者也参加した避難訓練を実施する他、年に一度近隣町会の避難訓練に参加している点。
- リスク管理については、衝突等のリスクを考え、3階は小学生を入れず、乳幼児と保護者のみ利用を許可している点。また3階のプレイルームを乳児用と乳幼児用に分けて管理している点。
- SDSシートにより、SDSでPDCAマネジメントサイクルを回している点。P(今年度に取り組みたいテーマを申告)、D(研修の実行)、C(年2回の個人面談でSDSの進捗を管理する)とともに2月～3月のSDSの発表会で自分で学んだテーマについてA(各自が発表)する。
- 地域との交流のため地域には積極的に出ていくようにしている点。毎朝周辺地域を広く清掃する他、地域のイベントに出店・参加しています。児童館の広報紙は地域の2小学校2中学校、町会・自治会、子育てひろばなどに配布しています。また地域の2小学校1中学校の運営協議会には必ず出席しています。
- 飲食可能なスペースを確保しています。社会環境変化に対応しての食物アレルギー対策として、飲食可能な時間を16:30までとするルールを設定。未然事故防止に努めている点。
- 事業計画の策定は、ボトムアップ形式のマネジメントスタイルで、職員全員が参画の運営管理方式を取り入れ目標による管理が上手く機能しているようです。法人の事業方針を受け統括リーダーが事業間ブロック方針を作成し、担当別職員は、その方針を受けサービス実施計画の素案に着手しています。その後統括リーダーと擦り合わせの上実施計画を策定し、館長の承認をもらう仕組みを作り上げている点。

## 改善を求められる点

- 経営や業務の効率化のため、5S に積極的に取り組んでいます。年一回の館内研修で概念を説明するとともに実務は各リーダーが主体となって取り組んでいます。ざっと見たところ全体の4~5割程度の進捗で、まだまだ改善の余地があります。
- 「緊急連絡登録票」や「相談記録票」には、個人情報が多量に記載され、写真掲載許可などはきちんと了承の確認を取っています。紙面の最後に個人情報の利用制限などを記載されるとさらに利用者・保護者への安心感と信頼性が一層増すと思われます。
- 事業日誌の来館者数欄ですが、外国人児童の来館者も増えつつあるので外国人枠(国籍含め)や障がい児枠の追加を検討されては如何でしょうか。
- 対象別「おたより」のレイアウト等の改善に取り組んでいますが、利用者への訴求力を高める工夫をされるとより効果が高まると思われます。例えば、頭の部分のデザインの統一化と一目で該当対象者のおたよりと認識できるようなイラストを検討されては如何でしょうか。
- 館内各階の上段壁面に避難経路図と思われる紙が貼付され、避難経路は赤矢印で表示されています。来館者の中心は児童です。大きな文字で「避難経路図」とはっきり記載し中段あたりに掲示してはどうでしょうか。日頃からの避難意識の喚起が重要です。
- ホームページ上での部屋の配置案内ですが、実際と異なるようです。正しい配置への修正が必要と思われます。

## 第三者評価に対する指定管理者のコメント

これまでの事業展開につきまして、評価していただきましたことに感謝申し上げます。ありがとうございました。

多角的に評価していただいたことで、自信をもって事業の継続をしていくものと、今後中長期的に取り組む課題やすぐに改善に取り組めるものが明確になりました。

ご指摘いただいた点には真摯に取り組むのと同時に、複雑かつ多様な問題な福祉課題に積極的に取り組む児童館として、地域に根差した事業の実施を目指していきたいと思っております。

引き続きご支援ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

# 大項目評価の概要

<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>	評価結果： A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 朝会・昼会の唱和を徹底することにより、法人の基本理念や施設運営の事業目標が職員に浸透しています。そのため、全ての職員が共通の考え方で施設の運営業務に取り組むことが出来ています。</li> <li>・ 事業計画立案では、法人の事業計画を説明した後、活動の担当部門ごとに事業計画を作成、ブロックミーティングや全体ミーティングで調整しながら事業計画を立案しています。</li> <li>・ 管理者主導の館内研修を積極的に開き、管理者主導型のリーダーシップでモチベーション向上を目指しています。管理者が着任後間もない(半年)なので、このような管理者主導のリーダーシップも効果的ではないでしょうか。ただ館長の考え方が十分浸透してきた時点で権限委譲をさらに進めていく必要があります。</li> </ul>	

<b>II 組織の運営管理</b>	評価結果： A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 予算についても立案から執行まで、決裁の最終判断以外は現場に任せるなど権限委譲を進めています</li> <li>・ 人事考課は行動評価シートを使用し、客観的基準に基づき行われます。</li> <li>・ 月に一度希望休調査票を全職員に配布、公休希望日・有給希望日などを調整します。</li> <li>・ 研修制度は法人で実施する理念を学ぶ研修と、ブロックで実施する階層別・キャリア別研修、館内研修、SDS(自己啓発)、OJTで構成されています。人事制度ガイドブックに階層に応じた能力が定義されており、階層別キャリア別研修ではその能力の獲得に必要な研修が行われます。</li> <li>・ SDSシートにより、P(今年度に取り組みたいテーマを申告)、D(研修の実行)させます。年2回の個人面談では、C(SDSの進捗を管理する)とともに2月～3月のSDSの発表会で自分で学んだテーマについてA(各自が発表)するなどPDCA管理を行っています。</li> <li>・ リスク管理については、衝突等のリスクを考え、3階は小学生を入れず、乳幼児と保護者のみ利用を許可しています。また3階のプレイルームを乳児用と乳幼児用に分けて管理しています。</li> <li>・ 地域との交流のため地域には積極的に出ていくようにしています。毎朝周辺地域を広く清掃する他、地域のイベントに出店したり参加したりしています。児童館の広報紙は地域の2小学校2中学校、町会・自治会、子育てひろばなどに配布しています。また地域の2小学校1中学校の運営協議会には必ず出席しています。</li> </ul>	

<b>III 適切な福祉サービスの実施</b>	評価結果： A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人の事業基本理念の中で「一人ひとりの人格を尊重」「常に利用者の立場に立って」の姿勢を館長主導の館内研修で常に浸透させるとともに、朝会・昼会では全職員が基本理念の唱和を行うなどサービス提供の理解の統一・徹底化に努めています。</li> <li>・ 利用者アンケートの実施や運営協議会、利用者懇談会(だれでもカフェ)、保護者会(学童クラブ)、小中学校の運営協議会等へ参加しています。また、プログラムを企画する際、ニーズ(意見)を吸い上げる仕組みの工夫等々多方面から満足度向上のための仕組みを構築しています。</li> <li>・ ロビー掲示板やホームページに「苦情解決システム図(苦情解決体制、責任者・担当者、第三者委員等の氏名を明示)」を掲示・掲載し周知に努めています。</li> <li>・ 利用者一人ひとりの顔の見える化を推進するためにプログラムを開発する際は、担当制をひいています。プログラムシートは、当館仕様の共通フォーマットを使用し効率の良いミーティング進行に取り組んでいます。</li> </ul>	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果： A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者向け決まりは、対象別利用案内に分かりやすい表現で記載されています。館内の階段やトイレ、各施設それぞれに対応した決まり事を掲示しています。例えば、ほふく室(乳児室)の隣に幼児室がありますが、幼児がほふく室へ入らないような案内。トイレには、具体的なトイレの使い方を写真入りで案内。使用後のおもちゃは、おもちゃ入り箱へ入れる案内等々。</li> <li>・図書室・幼児室・プレイルームは、児童が自由に休憩できる状態です。ほふく室には授乳スペースやベッドが2台あり、乳幼児のおむつ替えやお昼寝することができます。1、3階には、飲食スペースも用意され保護者も交え談笑やくつろげるテーブルを設置しています。</li> <li>・年間の月別特別プログラムが企画・実施されています。クリスマス会やウィンターキャンプ等多彩な行事・イベントを展開しています。また、学童クラブ児童は「夏休み祭り」イベントを実施するにあたり、グループ単位でお祭りの企画を考え、ヨーヨーつりやくじ引き、コイン落とし各お店の出店までを自分たちで作りに上げています。それらを通して自然に自主性・主体性を育む取り組みを行っています。</li> <li>・当館から児童が帰宅する際の経路の安全及び安全確保の取り組みは、学校と連絡を密にし適宜確認を取り合っています。年1回所管課と共同で通学路調査(危険個所の調査)を行い情報交換と安全管理に努めています。隣接する公園の遊具については、毎朝当館外周辺の清掃の際に併せて安全点検を行っています。</li> <li>・障がい児向け利用案内の説明は、目で見て(写真付き)の紙面づくりで案内掲示されています。発達障害児の利用には、職員がマンツーマンで遊べる工夫に取り組み対応しています。また、ボランティアの協力を仰ぐ場合、障がいのない児童との交流遊びの際はボランティアに健常児童を見てもらい、保護者に障がい児を見てもらう協力体制の取り組みを行っています。</li> <li>・乳幼児・小学生・中高生向けの対象別「おたより」を毎月発行しています。月の行事予定などを掲載しホームページにも案内しています。近隣町会へ地域住民への周知を図ってもらうために児童館だよりやイベントチラシを持参・配布・掲示板等への協力要請を行っています。そのような働きかけが地域とのつながりを持つ機会と捉えています。</li> </ul>	

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>評価基準</b>			
<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>		B	A
<b>I-1 理念・基本方針</b>		A	A
<b>I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。</b>			
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	事業に取り組むうえで、立ち返るのは理念であることを徹底し、理念を踏まえた基本方針を常に意識して、事業を展開している		
評価機関 記入欄	①応募時の事業計画書及びホームページに児童館運営の基本理念となる法人の理念が明文化されています。 ②応募時の事業計画書及び年度事業計画書及びホームページに児童館運営の基本方針や基本的考え方が明示されています。		
<b>I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。</b>			
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	毎日の朝会・昼会で理念と基本方針(目標)唱和し、立ち返ることを意識するとともに利用者には館内掲示で周知をしている。		
評価機関 記入欄	①毎日の朝会・昼会で法人の理念と放課後子ども総合プラン部門事業目標、児童館部門事業目標を唱和し周知徹底しています。 ②法人の基本理念や児童館運営の基本的考え方は館内に掲示されている他、ホームページにも掲載され、利用者に周知を図っています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>I-2 事業計画の策定</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>1-2-(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている。</b>			
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	受託運営を受ける際に中・長期計画を策定し提出している。また、年度途中から中・長期計画を踏まえながら次年度の事業計画案を立て、事業展開をしている。		
評価機関 記入欄	①応募時の事業提案書が中長期計画となっています。 ②毎年度の事業計画書は中長期計画をもとに現場で収集したニーズを踏まえて作成されます。		

<b>1-2-(2) 計画が適切に策定されている。</b>			
①	計画の策定が組織的に行われている。	b	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	b
指定管理者 記入欄	各担当を中心としながら、計画を策定し全体ミーティングを通して職員全体に周知している。利用者には、お便りや館内掲示、さらにはHPなどの媒体も使い周知に努めている		
評価機関 記入欄	①まず法人の事業計画を職員に説明したのち、各ブロックで調整しながら活動の担当部門ごとに事業計画を立て、3回の館内研修時のミーティングで全体との調整を図ります。最後に統括リーダーと館長が承認して決定します。 ②常にミーティングで全体との調整を図りながら担当部門の事業計画を作り上げていくため、全体の計画は職員に周知されています。 ③対象者別の毎月の予定表を1階のパンフレットスタンドに設置して利用者に配布しています。またホームページからも毎月の予定表がダウンロードできるようになっています。		



墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</b>			
	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。	b	a
指定管理者 記入欄	組織図を作成し、全体ミーティングで説明を行っている。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ともに館内研修などを実施している。		
評価機関 記入欄	①文花児童館職員組織図を基に全職員に管理職自らの役割と責任を全体ミーティングで説明するとともに、「各役職の責任と役割」と言う書類を全職員に配布し、周知徹底しています。 ②コンプライアンスを中心に当施設で守るべき事項をまとめた「職務心得」を作成し、館内研修で説明の上全職員に配布しています。また規定等一覧ファイルに当施設で遵守すべき法令をまとめ、いつでも参照できるようにしています。		
<b>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</b>			
	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。	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	b
指定管理者 記入欄	管理者主催の館内研修を積極的に開催し、職場全体のモチベーションや質の向上に取り組んでいる。また、5Sの取り組みや、職員個人面談の実施などにより改善に努めている。		
評価機関 記入欄	①管理者主催の館内研修を積極的に開き、管理者が部下を引っ張っていく形で職場全体のモチベーション向上や質の向上に取り組んでいます。館長が着任後間もない(半年)なので、このような管理者主導のリーダーシップも効果的です。 ②経営や業務の効率化のため、5Sに積極的に取り組んでいます。年一回の館内研修で概念を説明するとともに実務は各リーダーが主体となって取り組んでいます。ざっと見たところ全体の4～54割の進捗で、まだまだ改善の余地があります。職員の個人面談については、年に3回、一回20分程度たっぷり時間をかけて実施します。個人の就業状況をヒアリングするとともに、目標管理や行動評価を行い、職員のモチベーション向上を図っています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>評価基準</b>			
<b>II 組織の運営管理</b>		B	B
<b>II-1 経営状況の把握</b>		B	B
<b>II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>			
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。	b	b
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	a
③	外部監査が実施されている。	b	b
指定管理者 記入欄	様々な研修やシンポジウムに積極的に参加し、対応に努めている。また、来館者状況などを確認し、チームごとのミーティングも定期的開催し、課題の発見に取り組んでいる。会計については事務局と連携し適切な会計処理に努めている。		
評価機関 記入欄	①館長は児童ガイドライン改定の研修など様々な研修に積極的に参加し現状認識に努めています。児童館を取り巻く地域の現状としては、生活保護を受けている低所得者層の多い地域であるという認識から、イベント参加費の支払期限を延ばすなどの措置を取ることがあります。 ②当施設の予算は担当別に分割し、リーダーを中心に各担当で執行状況を管理しています。現場で予算を管理することで、課題も担当者に見えてきます。ただ執行の最終判断は館長が行うようにし、二重購買を避けています。館全体の予算は館長が掌握して管理しています。 ③法人で会計士による外部監査を受けています。また墨田区による外部監査を3～5年に一度受けるほか、本部の経理担当者が随時内部監査を実施しています。		

<b>II-2 人材の確保・養成</b>		B	A
<b>II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。</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。	a	a
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
指定管理者 記入欄	人事制度を導入し、等級を定め中・長期的に必要な人材の育成を行っている。また、基準を示した評価制度を導入している。		
評価機関 記入欄	①人事制度ガイドブックで、管理職・指導職・一般職の等級を定め、階層ごとに必要な研修を行う階層別研修制度が定義されています。 ②人事考課には行動評価シートを使います。行動評価シートは項目ごとに点数を付けられるようになっており、全項目を記入すると「評語」と呼ばれる点数が出てきます。人事考課では自己評価と管理職評価の差異点について分析するとともに、不足する点を客観的な基準に基づいてアドバイスできます。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がされている。</b>			
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	希望公休や希望有給を確認しシフトに反映している。また、年に一度は法人としての進退アンケートも実施し、就業場所などについても職員の意向を把握することに努めている。福利厚生は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月に一度希望休調査票を全職員に配布しています。調査票を集めてシフトに展開し調整したうえで、毎月のシフトを決定しています。調査票には公休希望日、有給希望日、指定有給の可否などが記入できるようになっています。 年に一度は雇用継続希望を調査する「進退アンケート」を実施しています。 ②法人で、JTBベネフィットのえらべる倶楽部会員に加入している他、インフルエンザ予防接種の半額補助も行っています。		
<b>II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</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。	b	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	法人主催の研修で理念等を学ぶ研修と、ブロックが主催して現場で直接活かせる研修等の年間計画を立て基本姿勢を示している。また、個別には目標管理シートや行動評価シートを用いて、資質向上に取り組むとともに面談を通して評価と見直しを行っている。		
評価機関 記入欄	①研修制度は法人で実施する理念を学ぶ研修と、ブロックで実施する階層別・キャリア別研修、館内研修、SDS(自己啓発)、OJTで構成されています。法人で実施する階層別・キャリア別の研修計画に研修の基本姿勢が明示されています。 ②人事制度ガイドブックに階層に応じた能力が定義されており、個々の職員に対して、その能力の獲得に必要な研修が実施されています。 ③年に1度職員に、SDSシートを配布し来年度に取り組みたいテーマについて、テーマ選定理由や年間スケジュールを提出します。年2回の個人面談では、その進捗を管理するとともに2月～3月のSDSの発表会で自分で学んだテーマについて各自が発表します。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己 評価	外部 評価
<b>II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。</b>			
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。	b	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。	b	a
<b>指定管理者 記入欄</b>	実習受け入れ依頼があった場合は積極的に受け入れ、リーダーを中心に実習生の育成に取り組んでいる。		
<b>評価機関 記入欄</b>	①「人を教えるということは職員にとっていい学びになる」ため、実習生を積極的に受け入れています。 ②実習生は統括リーダーを中心に受け入れ、全体的な概要を説明します。その後個別の部門に配属された後は各担当のリーダーが引き継ぎます。実習生には「体験」ではなく、「事業」として取り組んでもらえるよう指導しています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-3 安全管理</b>		<b>B</b>	<b>A</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。</b>			
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。	b	a
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	緊急時の対応マニュアルを作成し、利用者の安全確保に努めている。また、防災訓練は多様な状況を想定しながら、毎月実施している。施設の維持管理については、遅番作業のチェックシートに危険箇所・破損箇所の項目をいれ、必要があれば補修等に努めている。		
評価機関 記入欄	<p>①緊急時の対応について次のような体制が整備されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災、震災、不審者、その他災害等のマニュアルが整備されています。</li> <li>・食に関しては「食物アレルギー緊急時対応マニュアル」</li> <li>・嘔吐物対応キッドの整備</li> <li>・感染症発生時のマニュアルを整備</li> <li>・119番通報時の受け答えマニュアル</li> </ul> <p>また緊急時にすぐに連絡できるよう関係機関の連絡先一覧表が事務所に掲示されています。</p> <p>②避難訓練は年間計画に基づき、毎月実施しています。訓練には利用者も参加します。なお、年に一回文花町会合同防災訓練に参加しています。</p> <p>③次のようなリスクを把握し、対策を実行しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・衝突等のリスクを考え、3階は小学生を入れず、乳幼児と保護者のみ利用を許可しています。</li> <li>・衝突のリスクを考え3階のプレイルームを乳児用と乳幼児用に分けて管理しています。</li> <li>・感染症のリスクを考え、手洗い所はペーパータオルを使用しています。</li> </ul> <p>④早番の人が開館前に巡回点検を行うチェックポイントをまとめた早番チェック表と遅番の人が閉館時に巡回点検を行うチェックポイントをまとめた遅番チェック表に基づき日々の点検を行っています。施設の維持点検は主に遅番チェック表に基づき実施しています。</p> <p>昼間の時間などフロアーに誰もいない時間帯も生じる恐れがあります。予算も必要ですが、防犯カメラの導入なども検討して見られてはどうか。</p>		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-4 地域との交流と連携</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</b>			
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	館内清掃にとどまらず、地域清掃も積極的に行い関りを大切にしている。また、学校や町会イベントにも児童館のブースを出すなどして積極的に参加している。ボランティアの受け入れの際には、資料を用いて基本姿勢を示すように努めている。		
評価機関 記入欄	<p>①毎朝児童館及び公園周辺の地域全体の清掃を行う他次のような取り組みをしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第四吾嬬小のPTA主催のお泊り会に参加し、レクリエーションを指導</li> <li>・文花中学校地区青少年育成委員の主催する地域ふれあい祭りにブースを出店</li> <li>・近隣町会の祭りに機器や備品の貸出し</li> <li>・第四吾嬬小、押上小、文花中、吾嬬立花中、地域町会、子育てひろばなどに2400部のチラシを配布</li> </ul> <p>②次のように地域に還元しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昼間の空き時間帯に体育室で近隣の主婦に卓球を貸出し</li> <li>・夜間に老人会にカラオケの場を提供</li> <li>・夜間の空き時間帯にダンス愛好家にダンスの場を提供</li> </ul> <p>③学習会、読み聞かせ、イベント、ゲーム会などでボランティアを募集しています。ボランティア希望者にはボランティアの心得を記載した「ボランティアをしていただくために」と言う小冊子を配布しています。ボランティアは大学からボランティアの受け入れを依頼されるほかボランティアセンターなどからも受け入れています。また施設を無料で貸し出している「地域の人」に、イベント時のボランティアを依頼しています。</p>		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</b>			
①	必要な社会資源を明確にしている。	b	b
②	関係機関等(墨田区、児童相談所や子育て総合支援センター、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。	b	b
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。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	関係機関とは必要に応じて、随時連絡を取り合っている。また、学校とは互いに運営協議会の委員にもなっており都度情報交換を行っている。		
評価機関 記入欄	①子育て支援総合センター、学校、警察、児童相談所、幼稚園・保育園などが必要な社会資源の主なところ。 ②区の子育て政策課が主催する「利用者支援会議」には毎月定期的に出席しています。他の関係団体との会議はケースが発生した場合、個別に開催します。 ③2小学校と1中学校とに毎月のお便りを持参するとともに学校からは行事予定をもらっています。 ④小学校2校、中学校1校の運営協議会に、当児童館の運営協議会と相互に出席しています。		
<b>II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。</b>			
①	地域の福祉ニーズを把握している。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	地域の関係施設と共同での事業展開にも取り組み、地域の福祉ニーズにこたえる活動を行っている。		
評価機関 記入欄	①学校や地域のイベントや町会及び地域の総会に出席する過程で情報交換を行い、地域の福祉ニーズを把握しています。 ②普段の事業で地域の福祉ニーズに基づく事業展開に取り組むほか、地域の施設や団体と次のような事業も行っています。 ・墨田いきいきプラザと連携し、うちわ作りを行いました。 ・文花子育てひろばが主催する「おとこの子育て」イベントに男性職員を派遣しました。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>評価基準</b>			
<b>Ⅲ 適切な福祉サービスの実施</b>		B	A
<b>Ⅲ-1 利用者本位のサービス</b>		B	A
<b>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</b>			
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。	b	b
<b>指定管理者 記入欄</b>	法人の創始者について触れられる研修を実施し、利用者を中心としたサービスの展開が共通でもてるようにしている。個人情報についても館内研修を実施し、プライバシー保護等に努めている。また、就業規則にもプライバシー保護に関する規定の記載があるため、ミーティングを通して説明するとともに、いつでも職員自らが確認できるように閲覧できるようにしている。平日は9～20時、土日祝祭日は9時～19時まで開館し幅広い利用者に対応できるようにしている。		
<b>評価機関 記入欄</b>	①法人の事業基本理念の中で「一人ひとりの人格を尊重」「常に利用者の立場に立つて」の姿勢を館長主導の館内研修で常に浸透させるとともに、朝会・昼会では全職員が基本理念の唱和を行うなどサービス提供の理解の統一・徹底化に努めています。人格研修は、館長が外部セミナーに参加し館長研修で報告しています。 ②法人本部作成の個人情報保護規程・マニュアルは整備され、常時職員が閲覧できるようキャビネットの棚に設置されています。 ③仕様書どおりの開館日・開館時間で適切に運営されています。		



墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている</b>			
①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	b	a
②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	b	b
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）	b	a
指定管理者 記入欄	利用者アンケートを実施し、ニーズの掘り起こしと共に事業計画を作成する際に取り込み実施をするように努めている。年二回の運営協議会では、地域の有識者・学校関係・民生委員・主任児童委員・保育園関係の方に委員になっていただき、児童館の取り組みや、事業報告を行うのとともにご意見を頂戴できる場になるように努めている。		
評価機関 記入欄	①利用者アンケートの実施や運営協議会、利用者懇談会(だれでもカフェ)、保護者会(学童クラブ)、小中学校の運営協議会等へ参加しています。また、プログラムを企画する際、意見を吸い上げる仕組みの工夫等々多方面から満足度向上収集の仕組みを構築しています。 ②プログラムの新企画や改善、運営管理等に活かす姿勢が感じられます。 ③年2回運営協議会を開催しています。自治会、中学校、保育園、民生委員、PTA、交通規制支援ボランティア等々多彩なメンバーで構成する中、闊達な意見や感謝等発言しやすい雰囲気演出しています。		
<b>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。</b>			
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。	b	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。	b	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	a
指定管理者 記入欄	幼児活動、小学生の組織活動中に意見を吸い上げられるようなプログラムを組み意見が述べやすい環境を意識的に作っている。また、だれでもカフェを実施し活動に登録していない利用者の意見も汲み取れるように努めている。また、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。		
評価機関 記入欄	①以前「ご意見箱」設置していましたが、十分な機能が発揮されていなかったことから現在見直しを検討中です。プログラムの中へ意見吸い上げ機能を組入れたり、利用者支援専門員3人を週3日配置し、ほふく室で利用者の相談に応える環境等を整備しています。 ②ロビー掲示板やホームページに「苦情解決システム図(苦情解決体制、責任者・担当者、第三者委員等の氏名を明示)」を掲示・掲載し周知に努めています。 ③苦情があった場合は、朝会・昼会で共有と検討を行うとともに、速報を法人本部と所管課へ連絡し迅速に対応しています。ホームページには、「苦情・ご意見受けつけ報告」がアップされ想定原因・解決方法・結果等が分類・整理され透明性に努めています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>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。</b>			
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	毎月、児童館担当、学童クラブ担当が集まり事業展開や課題などを話し合いより良いサービスに努めている。さらにそれらを全体ミーティングで共有し、改善できるものについては早急に取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①月1回リーダー会を開催(館長参加)しています。その後児童館、学童クラブ、乳幼児各担当部門が月1回リーダー中心に各職員参加で担当別ミーティングを実施。そして全体ミーティングで全職員の評価共有化を図る仕組みが構築されています。 ②評価結果については、組織的に担当別ミーティングで振り返りと検証を行い、全体ミーティングで課題を明確にし共有しています。 ③日常の課題は、その都度改善しています。各事業活動上の評価や課題、改善案等については、事業報告書にそれぞれ記載するとともに次年度事業計画へ繋げています。		
<b>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。</b>			
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。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	企画書、プログラムシートを作成し、サービスの実施を行っている。実施後は反省振り返りの時間を設け、報告書に反映している。また、それらをファイリングし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利用者一人ひとりの顔の見える化を推進するためにプログラムを開発する際は、担当制をひいています。プログラムシートは、当館仕様の共通フォーマットを使用し効率の良いミーティング進行に取り組んでいます。 ②企画・開発から実施、評価、見直し・改善とPDCAマネジメントサイクルの機能が有効に働く仕組みが確立されています。企画書・プログラムシートは、「プログラムシート・活動記録」ファイルに保管・捺印され、振り返りの際の有益情報源となっています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>			
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。	b	b
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。	b	a
指定管理者 記入欄	事業日誌に毎日記録をして、データとともに紙ベースでもファイリングをしている。棚は施錠して適切な管理に努めている。また、情報共有は職員が自らファイルにて記録の確認徹底とともに、朝昼のミーティングで共有している。		
評価機関 記入欄	①夕会でサービス実施状況の活動の振り返りを確認する場面があり、翌日の朝会・昼会で全職員への報・連・相を行っている。その際の内容は「事業日誌」に必ず記録いつでも閲覧できるようにファイリングしています。さらに、館長は内容を有効活用するためにパソコンに入力・データ管理を行っています。 ②記録責任者は館長です。「事業日誌」は、施錠のかかるキャビネットに保管・管理しています。「事業日誌」は5年間、パソコン上のデータは長期間保存で運用しています。 ③特徴的なあるいは個別援助が必要な利用者記録についてもパソコンに入力。必要時には、瞬時に抽出可能な仕組みを作り上げています。また、ケース検討会も定期的に行い職員間の共有化に努めています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。</b>			
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。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	緊急連絡登録票や緊急連絡一斉メールは保護者会等で情報提供と説明を行うとともに、利用の有無や登録は利用者が任意で選択できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①小学生向け利用案内や一時預かりパンフレット、乳幼児・小学生・中高生向けに毎月発行している「フレンドリーぶんか:おたより」などが、ロビーに設置されたラックに配架されています。ホームページにも子育て支援活動や学童クラブ、対象別活動案内などがわかりやすく、きめ細かい情報提供に努めています。 ②小中高生の利用希望者へは、任意ですが「緊急連絡登録票」を。乳幼児向けには「親と子どものふれあいひろば申込書」の提出を求めています。内容は緊急時の連絡先やアレルギー、服用の薬、写真掲示等で、事前に説明し同意を確認する流れになっています。		

<b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。</b>			
①	サービス実施計画を適切に策定している。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	事業計画に基づき、事業展開を行っている。評価見直しについては、毎月担当ごとにミーティングを実施して行っている。		
評価機関 記入欄	①館長は、ボトムアップ方式のマネジメントスタイルで、全職員参画の運営管理を取り入れ目標管理が上手く機能しているようです。法人方針を受け統括リーダーが事業間ブロック方針を作成し、担当別職員は、その方針を受けサービス実施計画の素案に着手しています。その後統括リーダーと擦り合わせの上実施計画を策定し、館長の承認をもらう仕組みになっています。 ②毎月開かれる担当ミーティングの中で履行・進捗の確認と評価の見直しなどを適宜行っており、PDCAマネジメントサイクルが上手く機能しているようです。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>児童分野 サービス内容基準(付加基準)</b>			
<b>A 活動に関する事項</b>		B	A
<b>A-1 遊びの環境整備</b>		B	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。	b	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。	b	b
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	b
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。	b	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	ほふく室(乳児室)、幼児室、体育室、音楽室などを設け、すみ分けを明確に行い、ルールを決めて掲示とともに声掛けを行い利用できるようにしている。また、図書室、飲食スペースも設け、くつろいだり休憩したりできるスペース作りにも取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①利用者向けきまりは、対象別利用案内に記載されています。館内の階段やトイレ、各施設それぞれに対応したきまり事を掲示しています。例えば、 ・ほふく室(乳児室)の隣に幼児室がありますが、幼児がほふく室へ入らないような案内。 ・トイレには、具体的なトイレの使い方を写真入りでの案内。 ・使用後おもちゃは、おもちゃ入り箱へ入れる案内等々。 ②幼児から中高生まで、スポーツや友達との遊び、読書(本の貸出もあり)、勉強など気軽にいろんな楽しみ方ができる環境づくりに励んでいます。 ③利用者が自発的かつ創造的に使えるように、遊具や道具は置き場所をきめて、職員への声掛けや後片付けのルールを守れば、自由に使えるようにしています。音楽室には、ドラムやベース、ギター、アンプを完備。利用者の創造性をかきたてる環境を整備しています。 ④図書室・幼児室・プレイルームは、児童が自由に休憩できる状態です。ほふく室には授乳スペースやベッドが2台あり、乳幼児のおむつ替えやお昼寝することができます。1・3階は、飲食スペースも用意され保護者も交え談笑やくつろげるテーブルを設置しています。 ⑤サマーキャンプや館内合宿、小学生クラブ活動等異学年と一緒に目標を持って社会性を培うプログラムを用意しています。日々さまざまな学年の子どもが入り混じり、学校が違って一緒に遊べる環境ができています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>A-2 乳幼児と保護者への対応</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
①	乳幼児と保護者が日常的に利用している。	b	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。	b	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	a
指定管理者 記入欄	年齢別のクラス活動を実施している。また、アンケートや、利用者が意見を出せるプログラムを意識的に入れ日常的にニーズの掘り起こしや、自然と企画に携われる機会を作っている。		
評価機関 記入欄	①3階には、乳幼児専用スペースのほふく室(乳児室)が確保されています。日常的に気軽に利用でき飲食も可能でゆっくり過ごすことができます。また、保護者に有益な子育てに係る情報提供コーナーTが設置され、細かい配慮が感じられます。 ②月3回実施の「誰でもカフェ」やプログラム実施中にニーズを探るような仕掛けを組み入れるなど保護者の要望を吸い上げ参加に繋げるよう努めています。 ③「誰でもカフェ」集いの場所で職員交え保護者同士の交流の機会が設けられています。保護者の中には、専門性にたけている人がいることから企画の段階から参画してもらい講師役や運営を担当してもらっています。例えば、 ・「ベビーマッサージ教室」や「親子マッサージ教室」等		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>A-3 小学生への対応(核となる児童館活動)</b>		B	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。	b	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。	b	a
③	障がい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。	b	b
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。	b	a
指定管理者 記入欄	児童の成長発達段階をふまえ、組織活動やイベントの枠組み考え実施している。また、グループワークを用いて、障がいや国籍に関係なく相互理解を深められるように取り組んでいる。更には、えんにち等では児童がお店の企画から運営まで行い自主性や主体性を育てる取り組みも行っている。		
評価機関 記入欄	①職員は、児童たちの成長過程を考慮して見守り、個々の児童の様子を挨拶や目配することで対応しています。職員によって対応が異なると児童が混乱することから、必要に応じて昼会などでケース別の対応を協議し、対応の共有化を図っています。 ②職員は、個別・集団援助技術の習得を都主催の外部研修に参加したり、館内研修でスキルを磨いています。 ③障がい児が学童クラブへ来室の際は、職員1名が対応する仕組みになっています。外国人来館者も増加傾向のようですが、その保護者との交流に頭を痛めているようです。利用案内パンフなどの外国語版が今後の課題かと思われます。 ④年間の月別特別プログラムが企画・実施されています。クリスマス会やウィンターキャンプ等多彩な行事・イベントを展開しています。また、学童クラブ児童は「夏休み祭り」イベントを実施するにあたり、グループ単位でお祭りの企画を考え、ヨーヨーつりやくじ引き、コイン落とし各お店の出店までを自分たちで作り上げています。それらを通して自然に自主性・主体性を育む取り組みを行っています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>A-4 中高生への対応</b>		<b>B</b>	<b>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	スポーツやバンド活動などで日常的に固定客の利用がある。また、久々に来館した中高生でも長く在籍している職員も多数いるため、安心して利用することができる。バンド活動では中高生がライブ開催に向け自分たちが主体的に企画運営できるように援助するとともに、他館と合同開催なども視野に入れ社会性も同時に養えるよう日常的に意見交換をしている。		
評価機関 記入欄	①中高生の利用率を高めるため18時～20時(土日祝は19時まで)を中高生タイムとし利用できる時間帯を設けています。また、毎週水曜の夜の時間帯を学習会として設定しています。中高生の来館は、目的来館が多く人数の伸び悩みや、特に女子生徒の来館者が限定的との課題を認識しています。ロコミ重視で取り組んでいますが、中学校へのアプローチや職員間でのアイデア出しなどで来館者増を模索しています。 ②音楽室があることから、バンド活動を通して他館バンド仲間との連携を深める繋がり工夫や小学生をサポートするためボランティアとしての参加を促す働きかけを行っています。		

<b>A-5 利用者からの相談への対応</b>		<b>B</b>	<b>B</b>
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。	b	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。	b	b
指定管理者 記入欄	各年齢(乳幼児・小学生・中高生・学童クラブ)の担当制に基づいて、大まかな相談窓口を作ることで、顔の見える関係作りが実現でき自然な形で相談業務が行えている。また、関係機関との連絡は密に取っており、早期発見の観点から、虐待等が少しでも疑われる際にはとにかく一報を入れることを徹底している。		
評価機関 記入欄	①保護者との密な関係性を築くために、対象別に担当制あるいは指名制を設け、親身な対応を心掛けています。また、利用者支援専門員3人を週3日配置し、ほふく室で利用者の相談にも応えています。 ②日頃から児童に声掛けや心身の状態などを観察する中で、虐待を受けた児童や不登校児に対しては、必ず子育て支援総合センターへ連絡し相談する仕組みになっています。早期発見の見分け方は、区作成の「虐待防止のための早期発見 対応マニュアル」等を活用しています。		



墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>A-6 障がい児への対応</b>		<b>B</b>	<b>B</b>
	① 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。	b	b
指定管理者 記入欄	基本的には、障がいの有無で利用に対する制限は設けていない。職員だけの対応が難しい場合は家庭にも積極的に働きかけ一緒に参加を促す等の支援策を講じている。		
評価機関 記入欄	①障がい児向け利用案内の説明は、目で見ても(写真付き)の紙面づくりで案内掲示されています。発達障害児の利用には、職員がマンツーマンで遊べる工夫に取り組んでいます。また、ボランティアの協力を仰ぐ場合、障がいのない児童との交流遊びの際はボランティアに健常児童を見てもらい、保護者に障がい児を見てもらおう協力体制の取り組みを行っています。		

<b>A-7 地域の子育て環境づくり</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
	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。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	地域イベントやPTAイベントにも積極的に参加することで、児童館の子育て支援活動や健全育成活動の協働についてもお願いしやすくなっている。それらのことが、様々な活動の促進につながっている。		
評価機関 記入欄	①第四吾孺小学校のイベントへは、遊びのプロとして。また、PTAの防災合宿の際も職員を派遣する等関係性を作り上げています。館長は、当館運営協議会委員である小学校の運営協議会委員でもあることから相互交流を深める中で子育て支援や健全育成活動への協力関係を築いています。 ②当館から児童が帰宅する際の経路の安全及び安全確保の取り組みは、学校と連絡を密にし適宜確認を行っています。年1回所管課と共同で通学路調査(危険個所の調査)を行い情報交換と安全管理に努めています。隣接する公園の遊具については、毎朝当館外周辺の清掃の際に併せて安全点検を行っています。		

墨田区文花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>A-8 広報活動</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
①	広報活動が適切に行われている。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	学校や町会に協力いただき幅広くお便りの配布を行っている。また、ホームページも活用し広報活動を行っている。		
評価機関 記入欄	①乳幼児・小学生・中高生向けの対象別「おたより」を毎月発行しています。月の行事予定などを掲載しホームページにも案内しています。近隣町会へ地域住民への周知を図ってもらうために児童館だよりやイベントチラシを持参・配布・掲示板等への協力要請を行いつつ地域とのつながりを持つ機会と捉えています。 ②「おたより」の紙面レイアウトは、館長が着任後改善に着手し修正しています。また、紙面の最終チェックは、館長が行う仕組みに変更しています。行事のキャッチフレーズを当館共通のフレーズで統一し案内するなど、創意工夫が行われています。ホームページでは、対象別に共通のパターンで活動の目標や各活動プログラムの特徴を分かりやすく丁寧に説明し、利用者の参加の選択に役立つように取り組んでいます。また、すみだ子育てアプリへも積極的に情報提供を行っています。		