

墨田区八広はなみずき児童館 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 墨田区八広はなみずき児童館
- 2) 指定管理者 NPO法人ワーカーズコープ
- 3) 評価実施日 令和元年10月21日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 杉浦祐子、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

法人理念、「子育て5つの基本方針」などが明確にされ、職員へは法人案内、毎月全体会議で内容を確認し、利用者へは、館内掲示や利用者説明会にて運営方針を丁寧に説明しています。

中長期計画にある「子どもが地域と関わりながら成長していく」とのビジョンへの進捗度、課題を館長より説明し、事業計画の作成にリーダーシップを発揮しています。年度の事業計画については各担当者が前年の各種評価をふまえて今年の計画を立案し、会議で協議し見直す組織的な対応が取られています。

組織の運営管理では、墨田区、小中学校、関連機関、法人本部との会合に館長等が出席し、法令改正や地域情報を把握した上で職員と情報共有し、運営の改善、新プログラムに反映させています。

人材面では、法人のテーマ別研修、墨田区や外部研修を組み合わせ活用しています。年休取得の促進、福利厚生メニューや相談窓口の設置など、職員の働きやすさの向上にも取り組んでいます。

安全面では、危機管理に関して各種マニュアルが用意されています。日常的には「自主検査表」で巡回チェックをしていますが、安全性や衛生面などをふまえて、見直す取り組みも望まれます。

利用者満足の向上のため、毎年の利用者モニタリング・ご意見箱を設置するほか、意見・要望を直接聞く機会は、小学生は「子ども会議」、中高生は「しゃべり場」、乳幼児クラスでの対話やアンケートなどがあります。これらの声に関して各種会議で協議してプログラムの追加、運営方法の改善に結び付け、それらの回答を掲示板などで示すことで、利用者との信頼関係を高めています。

乳幼児と保護者・小学生・中高生が、遊びの環境作りや職員とのコミュニケーションから日常的に楽しく利用しているのが、現地での視察や各種モニタリング調査から推察されます。

児童館では、地域とのつながりを重視しています。各種イベントの企画・運営に職員と共に子どもたちを参画させ、他学年の児童や地域の大人と交わる機会を設ける中で自主性や主体性を育み、祭りへの参加など世代間交流を促進する取り組みを行っています。今後も児童館が地域と共に子どもの成長をサポートし、地域交流の核となる役割を発揮されることを期待しています。

特に評価の高い点

- I・法人の理念、基本方針について職員では、「組合員必携」などを書面で手渡すほか、毎月の全体会議で理念、方針（3つの協同等）に関して振り返り、職員周知を徹底しています。
 - ・中長期計画の進捗度を確認した上で、事業計画を策定しています。重要ポイントは館長が事業計画書の冒頭に明示し、全体会議でも職員に説明しています。

- II・運営状況の把握のため予算はブロック担当別に分割し、館長・主任を中心に各担当で毎月予算執行率等の振り返りを行い、必要があれば運営方法や経費面の見直しを行っています。
 - ・職員を他法人の児童館へ1日体験研修に参加させています。法人を超えた相互啓発の機会提供は、職員に能力開発の刺激を与え、仕事を見直すきっかけを与えるなど人材育成に高い効果を上げています。
 - ・長年培ってきた地元とのネットワークを十分活用し、子どもが地域住民と交わる機会を探し参加させています。地域の取り組みや住民と積極的に関わる連携を推進しています。
 - ・児童館と小中学校の間では互いに運営協議会に出席し、顔の見える関係を強化するほか、行事やスケジュール情報の交換、学校の行事(入学式・卒業式・運動会・学芸会等)に職員を参加させるなど、先生との緊密な関係性を築いています。

- III・利用者モニタリングなどで得られた声をもとに、プログラム・運営方法を変更するなど改善を行っています。特に、子どもからの意見箱への投稿には丁寧に回答しています。
 - ・個別の事業は、各担当者が前年度の課題をふまえて立案し、さらに、ブロック会議・乳幼全体会議などで検討し、館長、主任等のアドバイスを得た上で、見直しを行っています。

- A・リラックスできる場所として、児童には飲食可能な多目的室やサロンルームに図書スペースがあり、乳幼児と保護者には、授乳やオムツ替えやお昼寝スペースがある乳幼児室があります。体育室など活動的なスペースとのバランスの取れた配置になっています。
 - ・子育て相談は、利用者支援専門員資格取得を持つ外部専門家や職員1名を中心に、個別に「子育て相談シート」を活用しながら対応しています。昨年の相談は104件あり保護者には相談対応が浸透しています。
 - ・子どもの自主性や創造性を養うことを考えて各種プログラムや行事を行っています。様々な遊び体験ができる学年別のチャレンジくらぶが好評です。はなみずきフェスタなどでは、子どもたちが企画や運営に参加しています。
 - ・職員と子どもたちがともに、地域の祭り（三輪里神社のお祭りなど）に参加する地域交流や、地域の防犯講習に参加するなど地域での安全性の強化に取り組んでいます。

改善を求められる点

- I・運営の理念、基本方針等は法人ホームページに掲載があります。児童館のホームページには紹介がないため、わかりやすい文章で掲載すれば、利用者や地域の方の理解も深まります。
- II・施設のレイアウト図ですが、児童や保護者に向け大きな文字で避難経路図とはっきり記載し、カラー色を使った矢印で避難経路とわかるような記載が望めます。また、日頃から利用者に対して、子どもにもわかるように避難方法の掲示や口頭でも周知する意識喚起が重要です。
 - ・AEDの点検は、業者が定期的に訪問し点検しているそうですが、埃をかぶり放置されている状態です。すぐに安全に使えるように置き場所や管理方法の改善が必要です。
 - ・当館での研修計画は、法人本部研修の予定のみの記載です。さらに外部研修や当館の独自研修を含めて、研修目的・対象者・主催者・予定時期などを一表にまとめるよう望みます。これにより年間の事業計画との整合性や、OJTとの相乗効果が期待できます。
 - ・避難訓練は年2回、児童館で実施しています。1回は近隣の向島消防署に協力を仰いで開催すると良いでしょう。防災に係る基本事項の確認や専門的なアドバイスが得られるはずです。
- III・対象別に「おたより」を毎月発行しています。今月の予定では、事業名称等を略した記載があります。初めての方でもわかるように表現の改善、登録制などの付記が望めます。
 - ・「おたより」の館内掲示は、必ず月初には当月版に張り替えるように留意しましょう。
- A・今年度の「利用者アンケート」は、中高生は児童館の情報の入手や内容の分かりやすさに低い評価回答をしています。「なぜ低い評点をつけたのか」に関して、中高生にヒアリングを行って確認し、改善策を取ることが望めます。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

長時間にわたり、調査・評価を行っていただき、有難うございました。

今回の八広はなみずき児童館の評価結果においては私たちが大切にしている「地域とのかかわり」、「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」を高く評価していただいた事を感謝申し上げます。今後も高く評価していただいた項目については慢心することなく、さらに地域とのかかわりや利用者の自主性・主体性を育てられるよう邁進していきます。

改善点に関しても客観的に見てもらう事で課題が見えてきました。職員全体で評価の共有を行い、課題に関してすぐに取り掛かれるような課題は改善していきます。すぐに改善できない部分でも、それぞれの内容に期限を設け、一つ一つクリアしていきより地域・利用者が安心・安全して利用を出来る運営を目指していきます。

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"> ・ 法人の理念や施設の運営理念が明文化をし、その理念をもとに、運営方針や「子育て5つの指針」などが明文化され、職員には本部研修・全体会議などで周知をしています。 これらについて、利用者には受付掲示、利用者会や保護者会のときに館長より説明しています。 ・ 「子どもが地域との関わりの中で成長していく」ビジョンを持ち、児童館が担い手として中長期計画を策定します。事業別の計画では各担当者が前年度の課題、利用者の声をふまえて、事業目的を定め、それに合った事業内容を明確にしています。 利用者には毎月のおたより、事前説明会、ホームページにて各計画を周知しています。 ・ 館長は「働き方改革」に関する取り組みや研修制度の周知に力を入れています。全体会議で変形労働時間制への移行、年休取得の促進を説明し、勤務シフトや時間設定に反映させています。 	

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"> ・ 今年から「1年単位の変形労働時間制」を採用し、年間行事の開催や準備に合わせたより効率的な業務を目指しています。法人本部には、健康管理室を設置し、産業医や看護師を配置しています。職員が就業に関して気軽に相談しやすいようにメンター制などを導入しています。 ・ 人事考課は取り入れていませんが、本人の「ヒヤリングシート」記入を元に年2回の館長面談で、仕事への取り組み状況や今後の要望(目標)を確認し、将来のキャリアに繋げるしくみを構築しています。今後は、能力開発の項目も追加することで育成計画が立てやすくなります。 ・ 法人本部作成の基本マニュアルには、事象別対応策が記載され、また当館独自のマニュアルも整備しています。各部屋には「災害時の対応手順」が貼付しており、日頃から児童への安全対策に取り組んでいます。 ・ 所管課や他の児童館、小中学校との情報交換のほか、保育園・幼稚園・西八町会・民生委員児童委員が参加している当館運営協議会で地域福祉ニーズ等の情報収集を行っています。地域ニーズに応じて、乳幼児一時預かりサポートや子育て講座などを実施しています。 	

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"> ・ 個々のサービスを標準的に実施できるように、法人本部による基本マニュアル、児童館が作成した業務別マニュアルを整備し、実務も通じて共通理解を図っています。 ・ 利用者満足の向上のため、利用者モニタリングの実施、2ヶ所の意見箱の設置をしています。また、「子ども会議」「しゃべり場」、乳幼児クラスでの相談会などを設けており、これらの意見・要望を検討して、運営方法の変更、備品購入に反映させています。 ・ 個別の事業計画では、担当者が前年度の課題、対応策を反映して立案しています。企画については各種会議で協議をし、館長からも運営方法等の助言があり、適切に策定されています。 ・ 日々の業務では担当者が各日報に活動状況、留意点を記載し、館長・主任が確認しています。 	

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	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用部屋ごとに対応した目的別きまりや遊び方等は、分かりやすい言葉で室内に掲示するとともに職員が積極的に声をかけでルールの徹底化に努めています。 ・乳幼児クラスを設けて、利用者のニーズを取り入れたプログラム、季節行事（遠足・クリスマス会等）を実施しています。乳幼児タイムでは、自由に遊べる時間や保護者同士の交流を行っています。保護者が職員の働きかけでミニ講座の企画運営に参画することもあります。 ・職員は常に児童への目配りや声かけをするように心掛け、気になる児童に対してはマンツーマンで対応し援助する仕組みができています。職員が援助技術を磨く環境も整備されています。 ・中学生が主体的に社会性を養えるようなイベントや行事を当館では用意・実施しており、現在ボランティアとして参加している生徒さんも出てきています。 ・地域との協同を重視し積極的に関わっています。三輪里神社のお祭り、西八町会の防災訓練に職員や子どもたちが参加しています。八広ふれあい通りオープニングフェスタでは「ボッチャ」を体験するなど、地域とふれあう機会を設けて健全育成を促しています。 ・広報案内としては、月別に5種類の「おたより」を中心に発行し、対象別に異なる紙面づくりに工夫しながら取り組んでいます。小中学校へは、毎月職員がおたよりや行事案内等を先生に手渡しで持参することで緊密な関係性を築いています。 	

墨田区八広はなみずき児童館 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
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法人の運営理念に関してはホームページ、パンフレット、組合員必携、職員のしおり等で明文化されている。 ②基本方針は年度初めの事業計画書で明文化されている。特に法人理念方針で述べている利用者との協同と地域との協同では事業運営目標としても記載されている。		
評価機関 記入欄	①法人の理念(3つの協同・7つの原則)は、ホームページや応募時の業務計画書、「組合員必携」、「職員のしおり」等に明文化されています。また、当事業の運営理念についても、3つの協同を軸に、応募時の業務計画書に明文化されています。 ②法人の理念に基づき、「協同労働の子育ち5つの基本方針」が明文化されています。また、児童館・学童クラブを運営するにあたっての基本方針として「子育て事業の12の合言葉」を定め、応募時の業務計画書に記載されています。		
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	s
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。		b	a
指定管理者 記入欄	①職員へは会議・研修等で周知している。法人理念の3つの協同(働くもの同士、利用者、地域)は児童館運営の方針とも合致しており、日々の業務においても3つの協同を意識しながら運営を行っている。毎月の会議についても3つの協同をもとに全員の仕事の振り返りを行っている。 ②利用者への周知は受付に分かりやすい言葉で明示してあるほか、保護者会や町会、関係機関からイベントや会議で招待された際には館長自ら参加し法人説明を交え挨拶を行っている。		
評価機関 記入欄	①法人理念や基本方針は、入社時に配布される「職員のしおり」や「組合員必携」にて周知をしています。併せて法人理念について本部研修で理解を深め、また、毎月の全体会議での討議(理念、方針の達成に関する、個人・全体での振り返り)を行っています。 館長として、年度の事業計画、事業報告の冒頭で理念や基本方針を確認するページを作成し、職員にも説明しています。 ②法人理念・基本方針については、受付にパンフレットを置くほか、分かりやすい言葉で掲示しています。保護者会や利用者説明会の際に、館長より法人の理念や施設の方針について説明しています。今春のこれら説明会では、「協同労働の子育ち5つの指針」の明記のある法人の紹介冊子を配布しました。 法人理念、基本方針等は法人のホームページに掲載があります。今後は児童館のホームページにおいても、運営の基本方針・指針を分かりやすく掲載すれば、利用者や地域の方の理解も深まります。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
I-2 事業計画の策定		A	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。	a	a
	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	a
指定管理者 記入欄	①5年間の指定管理期間に「子どもたちが安心して成長し、成人し、その子どもたちが今度はさらにその次の世代の子どもたちを見守り育てて行く地域の連鎖を作る」担い手となるような計画を策定している。 ②毎年度現状を分析し事業計画を策定している。利用者が児童館内だけでなく地域に出れるような機会を持てるプログラムを行っている。年に数回会議の中で昨年度との実績を比較し、振り返りを行っている。年々地域会議にも参加することが多くなり、地域とのつながりは深くなってきている。		
評価機関 記入欄	①中長期計画を策定し、「子どもが地域と関わりながら成長していく」ビジョンを持ち、担い手となるべく、運営の基本体制、対象別(幼児・小学生・中高生・学童クラブ事業)の主要な計画を明示し、「地域とのつながりの中で子どもたちの成長」を重視しています。 ②中長期計画の進捗度を確認した上で、事業計画を策定しています。重要ポイントは館長が事業計画書の冒頭に明示し、会議でも職員に説明しています。 子どもたちの地域への関わりを深める、また、保護者を含む地域のニーズに応えるために、館内の各種会議にて協議し事業計画に反映させています。		
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
	③ 計画が利用者に周知されている。	a	a
指定管理者 記入欄	①利用者モニタリングや意見交換でニーズを把握し、事業計画策定をしている。策定に当たっては担当職員による事業の振り返りと評価を行い、改善検討事項を職員間で共有し次年度事業計画を策定している。 ②計画策定は職員参加とともに全体会議でも計画策定資料で周知している。 ③利用者へは対象別のおたより、ホームページでの周知をし、登録制の行事については説明会を設けている。		
評価機関 記入欄	①児童館、学童のブロックの中で、事業別(乳幼児・小学生・中高生・2つの学童)に担当を決めています。事業別の当年度の計画では、昨年度の振り返りシート、利用者モニタリングでの要望をふまえて、事業目的、それに合った事業内容を明確にしています。ブロック会議、全体会議等で協議や周知をしています。 ②個別の事業内容や検討経過について、職員には事業企画書および全体会議の議事録にて周知しています。また、具体的な実施方法について、全体会議にて担当者が説明して、共有や協力依頼を行っています。 ③毎月のおたよりで、月々の行事について情報発信しています。登録制の行事(チャレンジくらぶ1, 2, 3年生など)では、土曜日午後を中心に事前説明会を開催して、事業の目的・内容などを周知し、同意が得られた方が申込み方式を取っています。 乳幼児クラスについては、「乳幼児利用のご案内」やホームページにて、各クラス活動の紹介、数カ月単位での予定が具体的に掲載されています。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
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。	b	b
指定管理者 記入欄	①職員へは館長、児童館・学童主任の役割と責任について組合員必携・実務分担表で表記している。 ②積極的に会議・研修等に参加し、職員会議等で職員や担当に伝えている。また関連資料については職員も閲覧できるよう事務室に備え付けている。		
評価機関 記入欄	①館長・副館長の役割や責任は、「組合員必携」に明確にされています。八広はなみずき児童館における役割としては、4月の全体会議等で、当年度の主な取り組みの説明とともに表明しています。 ②遵守すべき法律、児童館ガイドライン、法人本部での会議資料をファイルにまとめています。館長が出席した法令等に関する講習会の内容は、職員会議等で職員に情報共有をしています。今年度は「働き方改革」の一環として、労働基準法の関連する法令内容・改正と児童館での運用方法を説明しました。		
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。	a	a
指定管理者 記入欄	①外部研修等にも参加し、組織が目指す目的や根拠をはっきりさせ昼食、会議等で周知、提起等を行い、質の向上に取り組んでいる。 ②児童館・学童のそれぞれのブロックで年間予算の執行管理をしてもらうことで効果的、効率的な経営や業務に結び付けている。		
評価機関 記入欄	①法人の研修・墨田区の研修・放課後支援研修の開催を周知し、スキルアップを行えるように、適材・適時に研修参加の声掛けをしています。各事業の計画では開催目的にあった内容とするように指導を徹底し、各担当者の作成する児童館事業の振り返りシートには、必ず館長からのアドバイスを加えています。 ②各ブロックに配分される予算について、毎月、勘定科目ごとの執行率を確認して、その考察を全体会議で発表させて、事業進捗とともに把握しています。「働き方改革」の一環で業務の効率化のために、本年度より「1年単位の变形労働時間制」を導入し、事業スケジュールに合わせた各日の人員配置と労働時間設定に反映させています。シフトの工夫による年休の取得推進も行っています。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
評価基準			
II 組織の運営管理		A	A
II-1 経営状況の把握		A	A
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。	a	b
指定管理者 記入欄	<p>①事業を取り巻く環境把握については墨田区児童館等館長会、学校運営協議会、ひろばねっと、四者地区連絡協議会に参加し把握している。また児童館・学童クラブのガイドライン、運営方針については更新された資料を職員に配布し現場内でも閲覧できるようにしている。法人としても各事業分野のリーダーを集め、その時々即した事例検討会議、研修等を行ない、環境把握に努めている。</p> <p>②経営状況の分析は法人本部と連携し、月に一度の会議で執行率の確認し、改善すべき課題を発見し、全組合員経営を行なっている。</p> <p>③監査については昨年度墨田区の監査と法人監査を実施し、監査業務の指導をしていただいている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①毎月1回開催される区主催の児童館館長会や八広小・吾嬬第二中主催の運営協議会、年1回開催の児童館・小中校校・民生委員会・子育て支援総合センターの集まりの四者地区連絡協議会等に毎回参加し、区の動きや地域ニーズ、児童福祉サービスの情勢などを収集・対応しています。</p> <p>法人本部が月1回開催の館長研究会では事例研究や法令等を確認し、習得した情報は、昼礼や全体会議で説明し情報共有を図っています。</p> <p>②当館の予算はブロック担当別に分割し、リーダーを中心に各担当で執行状況を管理しています。全組合員経営を行っていることから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。全体の予算は館長が掌握し管理しています。毎月予算執行率等の振り返りを行い、必要があれば運営方法や経費面の見直しを行っています。</p> <p>③昨年は、区による外部監査が行われています。法人では、公認会計士による外部監査を受けています。</p>		

II-2 人材の確保・養成		A	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。	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。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①職員採用活動は事業所と事業本部で行なっています。採用に当たっては一次面接で法人理念の説明と理解の確認、二次面接では現場での実技による子育てスキルの確認を行ない必要とされる人材確保につとめている。必要な資格要件等は墨田区との協定書に基づき児童福祉法に準拠している。大学生のボランティアやアルバイトも積極的に受け入れ長期的な視点にたつて人材育成をおこなっている。</p> <p>②人事考課に関して、当法人は協同労働の協同組合における三位一体の働き方(経営者でもあり、労働者でもあり、出資者でもある)を重視している。その為人事考課制度ではなく本人が記入したヒアリングシートに基づく面談を年2回行なっている。その中で常勤や主任、館長職を希望する職員については3つの協同からどのように実践して来たか、または実践していくのかを聞き取りしている。その中で事業本部と組織的に判断し、ステップアップの際には再度面談を経て任命している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①採用については、求められる人材像を明確にし採用から定着までの「人材育成フロー」を法人本部が作成しています。現在は採用予定がないためフローは機能していませんが、採用時の選考では子どもたちの前で実技試験を行い、質の高い実践力(適正)のある人材を見極めるユニークな内容も組み込まれています。</p> <p>現有職員への育成プランは、法人本部で年間スケジュール表を作成し、館長は研修内容を吟味しながら職員の人選を行っています。イベントや行事、繁忙期の際は、積極的に学生ボランティアやアルバイトを受け入れて、お手伝いをお願いしています。</p> <p>②職員が事業運営に主体的に参加する全組合員経営の協同組合のため、人事考課は取り入れていません。本人が記入する「ヒアリングシート」を元に年2回館長面談があります。</p> <p>シート内は、自己評価や今後の目標、希望ルート(常勤や主任、館長職)などで構成しています。このシートへの記入は毎年実施しており、仕事への取組状況の確認や今後の職務、役職者に昇進等の検討資料にし将来のキャリアにつなげようとする前向きな取り組みを行っています。</p>		

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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①就業状況の把握は昼礼で出勤確認、事務室黒板に記入している。改善する仕組みとしては年2回の面談以外でも相談や悩み事があった場合には館長や各ブロックの主任と面談が出来るような体制にしている。</p> <p>②法人での福利厚生制度では慶弔給付事由に応じた現金給付を受けれることが出来る。また、法人主催の外部向け研修やフォーラム開催時には職員は無料参加出来るようにしている。職場での福利厚生は親睦会、スポーツ交流会、健康管理(検便やインフルエンザ予防接種費用負担)の取り組みを行なっている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①イベントや行事準備等のあるなしで勤務時間が不規則になっている実態を受けて、今年から「1年単位の変形労働時間制」を採用し、より効率的な業務を目指しています。</p> <p>国の「働き方改革」の一環で、年次有給休暇を年5日の確実な取得の義務付け(対象者と時季指定の内容など)について認識しています。年次有給休暇取得率は70%程度のため、さらなる向上に努める所です。</p> <p>法人本部には健康管理室を設置し、産業医や看護師を配置しています。職員の就業に係る様々な問題を第三者が相談に応える体制を整備しています。暮らしのアンケートやストレスチェック等の補完サポートを反映するなど、シフト調整も柔軟に配慮し、話し合える環境が整っており、職員の働きやすさの向上に取り組んでいます。</p> <p>②法人主催の外部向け研修やフォーラム開催時には、職員は無料参加できるようにしています。また、自己啓発援助制度があり、職員が学びたい講座の受講料や交通費等も法人が負担しています。</p> <p>職場での福利厚生は、親睦会やスポーツ交流会、健康管理(検便やインフルエンザ予防接種費用の負担)等の取り組みを行っています。法人は、(一社)日本社会連帯機構「協同労働共済制度」に加入し、慶弔給付事由に応じた現金給付等が受けられ職員の福利の充実等を図っています。</p>		

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。	a	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	a
指定管理者 記入欄	<p>①法人の理念となる7つの原則において教育・研修の姿勢を明示している。企画提案書「職員研修」の項目にて、研修に関する基本姿勢や職員の研修計画を記載している。またそれぞれの職員に必要な研修を推進している。</p> <p>②法人として年間研修計画を策定している。また児童館、学童として別途で来る研修案内に関して内容に応じた段階別の職員計画を行なっている。</p> <p>③上記も含め、理念と実践の両面を学ぶ研修の機会を多く持っている。経験年数や職種に応じた研修を開催し、職員同士で向上していく機運を高めている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人の中長期計画に、職員研修の考え方や「5つの力」の向上の重視、研修のしくみを定めています。法人全体の年間研修計画を受けて、館長として研修方針（法人本部研修、外部研修の活用、館内研修・会議等での情報共有）を策定しています。</p> <p>②法人としての年間研修計画は、新人研修やリーダー研修など核となる研修が記載されています。個人の希望や区・法人の研修内容にあわせて、希望者・該当者を参加させています。 当館の平成30年度研修実績は、数多く実施し一覧表が作成されていますが、個人別の育成計画や次年度の研修計画は策定されていません。当館独自の人材育成計画は重要です。個々の職員の能力開発にどう取り組むのかを検討し研修計画を策定することが望まれます。</p> <p>③職員は、各種研修参加後に「研修日報」を作成し、全体会議で報告する仕組みがあり、職員同士で相互啓発する場としても活用しています。 法人本部の研修部会では、館長会議で研修に関する要望・課題を把握し、次年度の研修計画、研修内容を見直す取り組みをしています。</p>		
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。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①受け入れについて子どもたちに多くの大人とであってほしい願いも込め基本的な姿勢を明確化し、担当職員を配置し、組織的に取り組んでいる。</p> <p>②実習の育成は受入計画を作成し、目的・根拠を実習生と担当で協議し、明確化した後で取り組んでいる。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①受入れ担当者を1名配置し、例年、大学生(東京未来大学など)を実習生として受入れています。大学生へは「施設体験に来られる方へ注意事項」文書と「自己紹介シート(希望仕事の確認)」を渡し、受入れ概要の理解・協力を努めています。実習は、1日体験(3日間)で毎年5～8名受入れています。実習生からアルバイトへ繋げ成果を挙げています。</p> <p>②実習生は授業の一環として参加しています。大学との覚書は、法人本部が取り交わし責任体制は明確化しています。実習後はアンケートを実施し、受入れ体制整備や実習プログラムの改善などに対応しています。区ボランティアセンターへ登録する学生もでてきて、児童館の行事へのお手伝いに繋げています。</p>		

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。	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。	a	b
指定管理者 記入欄	<p>①法人本部の「危機管理マニュアル」を元に地震、火災、急患、不審者などへの体制を整備している。</p> <p>②消防計画とともに職員も役割分担を作成し、定期的な訓練を実施している。</p> <p>③施設面は自主検査表の実施をしている。日常面では遊びの中で危険な箇所がないか確認とリスク回避の為にヒヤリハット報告、事故報告等を作成し、会議で周知している。</p> <p>④普段の館内巡回に加え一日3回(開館時、12時、閉館時)のチェックシートを用いた巡回を必ず行なっている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人本部では、「基本マニュアル」を作成。地震や火災、不審者、感染症対策などへの対応体制を整備しています。当館でも独自に「危機管理マニュアル」や学童クラブ向け「衛生管理マニュアル」を整備しています。事務所内には、緊急時連絡先が掲示されています。</p> <p>緊急時対応として、AEDの操作訓練を墨田区内の3つの児童館が合同で行っています。</p> <p>②職員対象の避難訓練は、休館日を利用し年2回実施しています。自衛消防隊を編成し、職員の役割分担が明確になっています。また、西八町会主催の避難訓練(今回は洪水対応)にも当館児童も含め協力・参加しています。荒川が近くにあることから洪水対策も準備しています。なお、備蓄は、職員用に3日分確保しています。</p> <p>緊急事態が発生した場合、職員向けに「災害時の対応について(事故・事件・救急・火災等)」が各部屋に貼付されており、職員は対応を確認しすぐ行動できる環境を整備しています。</p> <p>③遅番の職員は、リスクの可能性のある施設箇所を中心(非常口/窓/ドアの施錠、駐輪場、トイレ、鍵収納等)に「自主検査表」で毎日点検を行っています。ただし、点検の確認の仕組みが不十分です。仕組みの改善の工夫が必要です。日誌には、ヒヤリハット報告欄が設けてあります。事故や怪我が起きた場合は、「事故報告書」に記録するとともに全体会議で報告し情報共有をしています。</p> <p>安全面では事故や怪我の事例、防災面、衛生面、快適な環境をふまえて、これまでの「自主検査表」で充足していないかを考え見直す取組み(例えば、施設別のチェック項目表を加えるなど)の工夫が必要です。</p> <p>④1日3回(開館時・昼・閉館時)館内を巡回・点検チェックシート(空調・電気/館内破損・遊具/消毒等)で確認と記録を行い、事故や怪我防止のための安全点検を実施しています。館内清掃は、法人本部で契約する外部業者が週6日行っていますが、細かいゴミ等が散見され必ずしも清潔感は維持されていないようです。</p>		

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。	s	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	a
指定管理者 記入欄	<p>①「地域を舞台とした行事」「地域の人と子どもが関わる行事」を積極的に取り組んでいる。その際に地域町会長や民生委員などと企画協力をおこなっている。</p> <p>②子ども、保護者に対して職員の持つ専門性やネットワーク資源を用い相談できるようにしている。また児童館と地域と相互協力をし、子どもを中心に据え地域をつなげることに取り組んでいる。</p> <p>③ボランティア希望をしている当事者と目的・根拠を担当と共に協議し明確化している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①長年培ってきた地元とのネットワークを十分活用し、子どもが地域住民と交わる機会を探し参加させています。例えば：西八町会祭りや避難訓練、三輪里神社祭り、八広ふれあい通りオープニングフェスタ、吾嬬の里いきいきプラザへのブース出店、レッツ・ハロウィンでの町の散策など、地域の取り組みや住民と積極的に関わる連携を推進しています。</p> <p>②地元の保育園や幼稚園との交流の一環として、保育園の先生を呼んで1日体験教室を開催したり、保護者の母親だけの卓球クラブや大人のふれあい卓球クラブに施設提供などを行い還元しています。 年間を通じて、子育て講座、子育ての相談会を開催し、保育等の専門家や職員による身近な相談窓口を備えています。</p> <p>③ボランティアの受入れでは、実習生と同じ受入れマニュアルの活用と同担当者1名が兼務しています。募集案内は、区ボランティアセンターへ依頼しています。ボランティアは、各種行事での出店や野外活動でのキャンプ運営の際の職員のお手伝いなどを担当し貢献しています。</p>		

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	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。	s	s
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	<p>①すみだ子育ていきいきガイドを事務所に備え、墨田区内の子どもに関わる社会資源を職員に周知している。また関係機関の主要な連絡先については事務室内に掲示している。</p> <p>②相談所やセンターと子どもに関する情報共有があるときに連絡を取り会議を行なっている。</p> <p>③近隣学校の学校運営協議会に委員として参加し情報交換を行なっている。学校から行事や案内が来た際も積極的に参加し普段から関係を構築している。</p> <p>④緊急時においても普段の連携を活かし、迅速な連絡体制が整っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①必要な社会資源として、区の「すみだ子育ていきいきガイド」を事務所に備え、小・中学校、消防署などの連絡先を確認しています。所管課や病院、警察署など緊急時の電話番号は、事務所に掲示し迅速に連絡が取れるようにしています。</p> <p>②区主催の児童館館長会や子育て支援総合センター、児童相談所等とのネットワーク作りに励むとともに、適宜、適切な情報の入手ができるよう連携を図っています。</p> <p>③八広小学校とは情報交換会を随時実施しており、先生との関係性はできています。近隣の小中学校とは互いに運営協議会に出席し、顔の見える関係を強化するほか、行事やスケジュール情報の交換を行っています。学校での行事(入学式・卒業式・運動会・学芸会等)には職員を参加させて、緊密な関係性を築いています。</p> <p>④事務所内には、近隣の小中学校の連絡先を掲示しています。学校との関係性は、運営協議会や情報交換会など多方面で交流の機会を設けています。安全管理上の問題として緊急時の連絡があれば、先生に直接電話で連絡を取り合い、何かがあればすぐに対応する関係性を維持しています。</p>		

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	a
指定管理者 記入欄	<p>①学校、保育園、幼稚園、各町会長、民生委員児童委員が参加した児童館地域運営協議会と利用者モニタリングの実施、利用者の意見箱を設置し地域の福祉ニーズを把握している。</p> <p>②短期的には会議内で企画提案をし担当間で検討を行い実施している。長期的には運営協議会議事録・モニタリング集計を元に次年度事業計画を作成し実施している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①所管課や他の児童館、近隣の小中学校との情報交換を定期的に行っています。保育園、幼稚園、西八町会、民生委員児童委員等が参加している当館運営協議会で地域福祉ニーズ等の情報収集を行っています。</p> <p>利用者との関係では、年1回実施の利用者アンケートやご意見箱、利用者への事業の説明会などの機会に、利用者の声や福祉ニーズを収集・把握しています。</p> <p>②福祉ニーズへの対応で、待機児童対策としての保護者支援や子どもの安心できる居場所づくりの一環で学童クラブを補完する自主事業として次の取り組みに力を入れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NEXT STEP(学童卒業児事業)として、専用ロッカールームを設置しランドセル預かりを実施しています。今年度は10名が利用しています。 ・乳幼児一時預かりサポートやチャイルドサポート(小学生/月20～30名)事業を行っています。 <p>子育て支援の取り組みとして、「子育て講座」の開催や、父親が参加しやすい「ASOBIひろば」などの企画を行っています。</p>		

墨田区八広はなみずき児童館 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
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	a
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法人の理念として利用者や地域の意見を尊重し、一緒に考え合いながら室の向上を進めていく事が基本姿勢となっており、利用者を「お客様」にせず、一緒に考え合う仲間としての取り組みを行っている。会議においても3つの協同のもとに、利用者との協同についての個々の振り返りを毎月行っている。</p> <p>②個人情報保護規定に基づく保護規定がある。入職時に個人情報保護を遵守する誓約書を書いてもらうことと合わせ、利用者との協同を基本としプライバシー保護を徹底している。</p> <p>③開館日及び開館時間は地域事情に合わせて設定を行っている。八広地域において午後9時までの開館は地域の子供も達、子育て中の保護者の居場所やシェルターと捉え、協議会後に午後9時に閉館時間の設定をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①応募時の業務計画書には、利用者に対する基本姿勢が明示されています。その中で特に、3つの協同(職員同士、利用者との間、地域との間)について、各自が毎月振り返りシートで今月の状況、来月以降の取組を作成し、会議の中で報告や協議をし、議事録やファイルで情報共有をしています。</p> <p>②個人情報保護方針、個人情報保護規定を、基本マニュアル集にまとめて周知しています。入職時には、館長が遵守事項の説明を行い「個人情報の取り扱いに対する同意書」に署名をさせています。併せて、本部や墨田区で行う個人情報保護研修に参加しています。おたよりやホームページに掲載する写真は、掲載されたくない利用者に配慮し、事前に確認をとっています。</p> <p>③児童や保護者が暗くなった時間に安心して立ち寄れる場所作りを考えて、区との協議により、開館時間は毎日午前9時から、閉館時間は週の4回は午後8時、3回が午後9時に設定しています。休日のお昼の時間帯に居場所がない子どもが多いことから、正午から午後1時のお昼時間帯も全館開館しています。</p>		

墨田区八広はなみずき児童館 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
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている			
①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a	a
②	利用者満足の上昇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	b
指定管理者 記入欄	①利用者モニタリングの実施と意見箱を設置している。 ②モニタリングの結果と意見箱の返答を掲示するとともに実現できる部分については会議で話し合い実現している。 ③年間2回(上半期、下半期)実施している。学校、保育園、幼稚園、各町会長、民生委員児童委員が参加した児童館地域運営協議会を行っている。		
評価機関 記入欄	①利用者モニタリングを実施し、利用者の意向(事業への参加目的、良かった点、改善要望など)を把握するほか、館内に2ヶ所、意見箱も設置しています。運営に対する声を直接に聞く機会として、小学生には「子ども会議」、中高生には「しゃべり場」を実施し、乳幼児クラスでは日常からの対話により、利用から直接の要望の把握にも努めています。 ②利用者モニタリングの結果をもとに、担当者の工夫や会議での話し合いにより、業務やプログラムの改善を行っています。意見箱や「子ども会議」「しゃべり場」、乳幼児クラスの要望から、プログラムの追加、運営方法の変更、備品購入に反映することもあります。 例) 登録制の遊びの活動は小学校1、2年生までであったが、3年生からの要望が強く、チャレンジくらぶ3年生を始めた。 館内は1度、飲食禁止としたが、子ども会議で飲食と片付けについてルールを定めて、飲食可能な部屋・エリアを設けるように変更した。 ③年2回の運営協議会を開催しています。(参加者:町会役員/民生委員/学童保護者/児童館利用者/小中学校関係者など 平成31年3月は来賓12名) 児童館からは活動状況、子どもたちの様子について丁寧に報告し、地域の方から、地域行事の日程を確認しています。質疑応答が少ないため、何かテーマを決めて投げかけるなど運営の工夫も望まれます。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
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。	b	b
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	①子ども会議を実施し、意見を聞き取れる環境を整備している。また意見箱の設置と返答掲示板を整備している。 ②苦情解決の仕組みとして担当及び責任者を掲示している。 ③対応マニュアルを元に本部、エリアマネージャーに報告している。		
評価機関 記入欄	①サロンルームには意見箱・用紙が置かれており、児童館での遊び方、読みた本など何でも入れられ、子どもたちからの投稿が多くなっています。討議テーマのあるときは、「子ども会議」「しゃべり場」を実施し、利用する小学生、中高生が意見を述べやすい環境があります。 乳幼児クラスの中で、月1回の子育て講座を設けて専門家や職員に相談したり、開催後にはアンケートを取り、意見を述べやすいしくみを作っています。 ②苦情解決の仕組み(担当者や責任者、対処する組織、解決の手順)については基本マニュアル集に整備し、職員は見られるようになっています。 利用者には、苦情受付担当者、苦情解決責任者の名前を受付そばに掲示しています。そのほか、苦情解決のしくみについて、利用者にわかりやすい掲示をすることも求められます。 ③利用者からの意見・苦情に対して、館長、担当職員、エリアマネージャーが状況を確認した上で必要な対応策を取っています。利用者の共通事項については、おしらせや掲示板等で周知をしています。 サロンルームにある意見箱では、「投稿された意見、職員からの回答」を掲示することで、利用者(特に、子どもたち)に信頼感を与えています。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
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。	b	b
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事業実施後、報告書を作成し、事業の評価を担当間で行い、その後全体会議で報告している。また年度報告書に評価と課題の記入をしている。 ②年度報告書の評価を基に振り返りを行い、課題を見出し事業計画を策定している。 ③計画を策定する時に、課題を改善した事業計画を策定し実施している。		
評価機関 記入欄	①事業実施後、各担当者が事業の振り返りシートを作成して、実施内容、成果、課題などをまとめて、全体会議などでも報告しています。 ②事業の振り返りシートを集約して、年度の事業報告にまとめて掲載しています。「事業企画書」の段階では、館長所見でアドバイスをを行っています。事業実施の振り返りはされているが、広義のサービス提供として、維持管理、衛生・安全管理などの課題、対応策の視点が不十分であり、強化を望みます。 ③評価の結果に基づいた課題は、ブロック会議や全体会議などで協議し、職員間で共有しています。評価の結果を次年度の事業計画に反映させています。 例) 児童館での1年生の歓迎会の期間は従来より短くし、平成30年度は2日間に短縮した分、紹介内容を濃くして利用者ニーズに応えるようにした。		
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業務別にマニュアルを作成し、サービスの標準化を進めている。 ②児童館・学童ブロック業務については毎月の会議で報告・協議・改善を行っている。ブロックを超えたものは全体の会議で報告・協議・改善を行っている。		
評価機関 記入欄	①法人本部で作成した基本マニュアル、業務別の運営マニュアル(受付業務、人数集計、開館業務、遅番業務など)を児童館で作成し、標準的なサービス実施方法を定めています。また、応募時の事業計画書に記載のある「とらえる視点・働きかける視点で大切にしたいこと」などで、利用者に対する接し方の共通の理解を図っています。 ②月1回の全体会議や各ブロック会議で、児童館・学童クラブの業務を振り返り、運営方法の改善・見直しを行っています。 例)・利用者より行事予定がもっと早く知りたいとの要望を受けて、毎月のお知らせの発行日を、毎月1日から月末週の発行に繰り上げた。 ・平成29年度から「危機管理マニュアル」に水害対策を追加した。関連して毎年3月に「防災体験しよう」のプログラムを実施し、避難経路を確認している。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
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業務日誌・毎月の個人会議資料、報告書にサービス状況を記録している。 ②事務室内で重要度に合わせて保管を行っている。 ③昼会議・ブロック会議・全体会議等で情報の共有化を行っている。		
評価機関 記入欄	①業務日誌として、「児童館日誌」と「学童クラブ育成日誌」を作成し、回覧、保管しています。「学童クラブ育成日誌」では、児童の遊びの様子、怪我や病気の状況、保護者への対応について細かく記載されています。 事業の実施においては、事業企画表・事業振り返りシート・事業報告書を作成し、丁寧に分類して記録され、PDCAでの各ステップを丁寧に行っています。 ②利用者に関する記録は、重要度をレベル分けして管理しています。最も重要度の高い利用者の個人情報を含む書類などは、施錠できる棚で管理しています。保管年限を過ぎたものは、廃棄するルールがあります。 ③利用者の状況については、毎日の昼礼で情報共有するほか、毎月のブロック会議や全体会議などで情報共有・話し合い、改善策を検討しています。各種会議に出席しなかった者は、議事録の確認、館長・主任などからの説明により情報共有が行われています。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
Ⅲ-3 サービスの開始・継続		B	B
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。	b	b
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広報として「ちびっこだより」「キッズだより」「ティーンズだより」「学童だより」とホームページで情報を伝えている。 ②申込制の行事等では本人・保護者からの同意を得ている。		
評価機関 記入欄	①対象別におたよりで当月の予定、ホームページでは各事業について情報提供し、乳幼児向けに、「乳幼児利用のご案内」のパンフレットも作成しています。 キッズだよりの今月予定では「チャレ1、2、ガールズ」などの記載がありますが、事業名は略しすぎずに記載し、登録制の場合は注書きにするなど、利用を検討する児童・保護者にもわかる記載が望まれます。 受付横にある、おたより掲示版に先月の物が複数ありました。当月のものを掲載することは必須の取り組みです。 ②児童館行事で申込制のもの・参加費が必要なものは、事前に毎月のおたよりへの記載や事前説明会の開催で周知をしています。行事の目的、取組内容、発生費用などを説明し、保護者が内容を同意した上で、申込書を記入してもらう方法を取っています。		

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		A	s
(1) 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	s
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	a
指定管理者 記入欄	①事業報告書の課題を基に年間事業計画を策定している。 ②利用者モニタリング及び意見箱からの意見をくみ取り、各ブロック会議で定期的に見直しを図り、事業計画を策定している。		
評価機関 記入欄	①年間の事業計画書を受けて、対象(乳幼児・小学生・中高生)、学童クラブの別に年間の担当者、ブロック単位の責任者を決めています。各担当者が前年度の課題、対応策を反映して各事業計画書に立案しています。さらに、ブロック会議、乳幼児担当者の会議、全体会議などで検討し、館長、主任等のアドバイスを得た上で適切に策定しています。 ②サービス実施計画の策定では、①で述べた自らの今年度の振返りのほかに、年1回の利用者モニタリングの評価、意見箱からの要望を把握し、ブロック会議・全体会議で検討を加えて、必要なものには見直しを加えています。 例)・利用者モニタリングの意見を反映し、乳幼児室には、子どもがなめてしまったおもちゃを入れるボックスを用意した。 ・子育て講座のアンケートに「薬の飲み方、ケガへの対応」を知りたいとの声があった。これを受けて、区内にある病院の小児科部長による講座を本年11月に開催する。		

墨田区八広はなみずき児童館 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
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	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。	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	<p>①施設及び部屋の決まりを利用者が分かりやすい言葉にして掲示している。</p> <p>②各部屋を目的別に分けて異年齢のニーズに応えている。</p> <p>③子ども会議・こども実行委員会を取り入れている。多目的室では創作活動が行いやすいように工作道具が利用できるようにしている。</p> <p>④2階サロニールームや3階多目的室等で、談笑や飲食が出来る環境を整備している。</p> <p>⑤年齢ではなく目的別で運営をしているため異年齢が関われる環境をあえて作っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用部屋ごとに対応した目的別きまりや遊び方等は、分かりやすい言葉で室内掲示するとともに、職員の積極的な声かけでルールの徹底化に努めています。ホームページでも対象別おたよりに館内のマナーやきまりが記載されています。利用者への理解度は十分浸透しています。</p> <p>②乳幼児と保護者は、年齢・成長に応じて乳幼児3クラスへの参加や幼児室などで交流を楽しんでいます。児童は、スポーツルームや多目的室での球技やレゴ遊び、そしてサロニールームでの読書や備え付けのパソコンでの体験、ゲーム遊びなどを楽しみに来ています。午後6時以降は中高生が利用の中心となり、スポーツルームで体を動かしたり、友達との談笑、読書などに来ています。</p> <p>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、職員への声か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。工作などでは子どもたちの自由な表現を大切に室内展示をしたり、お菓子箱をリサイクルで使用できるボックスを置く工夫をしています。 この環境で身の回りの素材で、自ら遊びを開発して楽しむ子どもたちもいます。</p> <p>④くつろいだり休憩ができる場所として、飲食可能な多目的室やサロニールーム(図書読書スペース含む)があります。乳幼児室は、授乳やオムツ替え、お昼寝のできるスペースも完備され乳児や保護者は談話やのんびり過ごすこともできます。</p> <p>⑤異年齢間交流事業として、「ハッピーベイビータイム」を実施しています。小中校生が乳幼児親子と一緒に遊んだり、読み聞かせなどでのふれあい交流を行っています。 スポーツルームのドッジボールなどの球技では、日頃から複数の学年と一緒に遊んでいます。</p>		

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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①乳幼児室の配置(乳幼児とその保護者のみ利用可能)と乳幼児事業を実施し日常の利用につなげている。</p> <p>②成長に合わせて3つの乳幼児クラス事業を行っている。また利用者には学期ごとのプログラム表を配布し何をするのか分かるようにしている。</p> <p>③職員は保護者同士で関係を作りやすいコーディネートを心がけるとともに乳幼児事業実施時にはプログラム前後で親子が交わりながら過ごす自由遊びの時間を設けている。定期的に乳幼児クラス合同の行事も行い保護者の縦の交流が出来る機会も設けている。また保護者からアンケートを聞き取り、保護者提案の企画等実施している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①小学生等が入室できない乳幼児と保護者のみ利用可能な専用幼児室を配置し、開館日は終日開放しており、日常的に気軽に利用できます。スポーツルームでの遊び場の開放や3クラスに分けた乳幼児クラス活動を用意し、積極的な利用の働きかけを行っています。</p> <p>②年齢や成長に応じて3クラスに分けた幼児活動が年間を通じて、毎週1回実施されています。同時期に生まれた乳児の親が利用しやすい工夫をしています。月1回子育て講座の中では講座終了後にアンケートを実施し、利用者のニーズを把握し、プログラム内容の企画に反映しています。</p> <p>③乳幼児タイムを設けています。自由に遊べる時間や保護者同士の交流の場を用意し情報交換の機会を用意しています。また、保護者が講師を申し出て「ママトーク」講座の企画運営に参加しています。職員は講師(保護者)との調整・協働の関係性に努めています。</p> <p>保護者の参加例： ・講座の司会進行を担当。 ・ベビーリトミックや悩み相談の講師を担当。</p>		

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。	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。	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。	s	s
指定管理者 記入欄	<p>①会議や個人会議資料等で気になる子どもの様子を記入し話し合いを行い情報の共有を行っている。</p> <p>②外部講師による研修や他児童館・学童と集団援助技術についての情報交換会等を行っている。</p> <p>③支援が必要な児童が来館した際には職員は気かけ、他の児童と交わることが出来るように働きかけている。また保護者にも来館した時の様子などを話し児童館での様子を知ってもらえるようにしている。</p> <p>④行事やクラブ活動では目的別に縦と横のつながりを目的にした活動を行い、日常にも反映できるように企画、実施している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①職員は、個々の児童の様子を声かけや目配するよう常に心掛けています。気になる児童がいる場合は、職員1名が対応し援助を行っています。その状況をブロック会議・全体会議・日誌等で報告・記録し共有化を図っています。</p> <p>②基本的には、集団援助技術にたけた職員が、現場でOJT(実体験)を通して未熟な職員のスキルアップの育成に取り組んでいます。また、他法人の児童館へ1日体験研修として参加させ相互啓発に取り組む環境も整備しています。</p> <p>③外国籍の児童の利用もあります。当館としては、外国人や障がい児が来館しても、職員誰でもが対応できる体制になっています。児童には誰とでも心の交流ができて、一緒に学び、遊べるように働きかけています。 外国の訪問者のために、複数言語に対応するヘルプカードを備えています。</p> <p>④学校の授業とのバランスを考えた上で、子どもの自主性や主体性、創造性を養うことを考えて各種行事を行っています。学齢に合わせ1、2、3年生の3つのくらぶで活動しています。特に「チャレンジくらぶ3年生」では、創造力を発揮した遊びや道具作りなどに人気があります。 ドッジボールやバトミントンでは大会を目指した練習、大会参加を行っています。はなみずきエスタ(7月)、はなみん劇場(12月)では、子どもたちが企画や運営に参加して、発表会や交流を図っています。</p>		

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中高生の利用は日常的にあり、午後6時以前では小学生と一緒に関わりを持ち、兄妹のような存在であり、午後6時以降では自分たちが主張を全面的に叶える利用がある。 ②①以外にも中高生が児童館、地域の行事に手伝いをすることで社会性を養い、地域と中高生をつなげる活動をしている。		
評価機関 記入欄	①スポーツルームやサロンルームは午後6時以降中高生が自由に利用可能な時間帯です。中高生は、気軽に利用できる環境や雰囲気満足しており、特にバスケットボールに人気があるようです。毎週利用する生徒さんもあり、楽しく利用しているようです。女子生徒の利用度が低いのが課題です。 ②中学生が、当館の「幼児合同運動会」実施の際に主体的にボランティアとして運営面を職員のサポート役としてお手伝いしています。このほか、はなみずきフェスタ、ドッジボールタイムなどにも、活動の支援をしてくれる中高生がいます。		

A-5 利用者からの相談への対応		B	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。	b	a
指定管理者 記入欄	①職員が日常的に行う日常相談と専門の支援員が行う専門相談に分け利用者が選びやすい環境整備をしている。 ②虐待・不登校児の支援体制は職員間でケース会議を図り、学校や保育園と情報の共有を行っている。虐待などの深刻なケースでは子ども家庭支援センターや児童相談所、区関係機関と連携を行い支援を行うため、児童館は困難事案の発見と見守り支援を中心とした役割を担っている。		
評価機関 記入欄	①乳幼児保護者には、日常的に利用者支援専門員資格取得の職員1名が対応しています。子育てで専門的な相談については、月1回外部の利用者支援専門員1名が、個別に「子育て相談シート」を活用しながら記録しています。子育てに係る相談件数は、毎年100件以上で推移しており、保護者には相談対応が認知されているようです。 ②日常的観察により、子どもたちの変化に気をつけています。日誌には、「気になるこどもの様子・怪我病気等」欄があり、子どもたちの様子について記録を残し、ケース会議等でも情報を共有しています。不登校児や気になることがあれば、学校側と連携を密に協力の関係性を図っています。所管課へは、月1回虐待や不登校に関しての報告を行っています。		

A-6 障がい児への対応		A	A
	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。	a	a
指定管理者 記入欄	①墨田区心理巡回や研修等で障害児への理解を学んでいる。職員間で現状と照らし合わせ共通の理解・対応を行えるようにしている。		
評価機関 記入欄	①区の派遣で、専門カウンセラーが定期的に巡回来館しています。障がい児への対応について助言をもらい、職員が理解を深めています。また、区や法人本部が主催している「障がいをもつ子どもへの理解と対応」研修に毎年職員3名を参加させ、受講後は昼会や全体会議で報告と共有化を図り対応への準備は整っています。 障がい児の来館は年間で数名と少ない人数です。施設が古くバリアフリー対応でないことが今後の課題です。		

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地域行事に積極的に出るだけでなく企画段階から参画し、支援活動や健全育成運動を住民に促している。 ②定期的に異年齢交流が出来る取り組みを行っている。防犯・防災の面では地元警察に防犯協力依頼、地元町会主催の防災訓練に児童館も参加するなどをしている。		
評価機関 記入欄	①住民による子育て支援活動等では、地域との協同という法人理念のもとで、地域と積極的に関わっています。 例：西八町会や三輪里神社のお祭りには、企画の段階から職員を1～2名参画させ、子どもたちとの交流機会の設定・検討などの支援・協力を行っています。 ・5000人規模の八広ふれあい通りオープニングフェスタでは、子どもたちが「ポッチャ」体験する場を設定するなど、子どもたちがさまざまな住民とふれあう機会を設けて健全育成を促す工夫をしています。 ②向島警察署に毎年防犯協力の一環として講和を依頼し、前回は「不審者対応」のテーマで防犯講習会を行っています。また、西八町会の防災訓練に児童館も協力しています。荒川が近いこともあり今年は水害対策訓練として、児童館の小学生6名も参加しています。 児童館に隣接する公園内の遊具については、管轄外ですが不定期に安全点検や夜回りを行い犯罪防止活動などにも努めています。		

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	a
指定管理者 記入欄	①ホームページ、対象別に「ちびっこだより」「キッズだより」「ティーンズだより」「学童クラブだより」を発行している。近隣へのおたより配布の際は職員による手渡しを行いつながりを大切にしている。 ②広報担当と各対象別にあった紙面づくりを心掛けおたよりを配布している。		
評価機関 記入欄	①毎月対象別のおたよりを発行し、特に、地元の八広小学校や吾嬭第二中学校へは、毎月発行している対象別「おたより」を職員が手渡しで訪問し、近隣の町会へも「おたより」等の配布協力をお願いしています。対面で催し物の案内や日常的な情報交換を行っており、日頃からコミュニケーションを密にとっています。 ②広報案内は、乳幼児、小学生、中高生、2つの学童クラブ向けにおたより制作担当者を配置し、5種類のおたよりを毎月発行しています。これから募集されるイベント等については、利用者がすぐ手に取ってわかるよう具体的なテーマ・内容、最近の活動報告などを案内していますまた、 ホームページでは、年間を通じた主な事業の写真付き紹介コーナーがあり、利用検討中の方の参考となっています。「すみだ区子育てアプリ」へ月1回の情報提供を行って、保護者の方への周知を行っています。		