

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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 墨田区さくら橋コミュニティセンター
- 2) 指定管理者 社会福祉法人雲住社
- 3) 評価実施日 令和元年11月21日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 古川憲一・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

墨田区児童館指定管理業務水準書および協定書を遵守して、適正な施設の管理運営に取り組んでいます。特に、事業活動を確実に回していくための目標管理の考え方は定着し機能しています。具体的には、組織的に PDCA(マネジメントサイクル)を推進していくための各種ツールが用意され、職員との相互理解が浸透する中で一つひとつの仕事にも PDCA を取り入れ、それらが集まって事業活動全体の PDCA を回す仕組みが構築されています。

事業報告は、対象別(乳幼児・小学生・学童クラブ・中高生・地域)に事業活動の振り返り(活動目標と達成度)と評価・今後の課題、次年度へ向けた展望・改善方法を総括するまとめ方で作成されています。事業計画は、事業報告での展望や改善策を反映した形で精緻な計画を練り上げるまとめ方になっています。PDCA サイクルのコンセプトを実践している内容となっています。

対象別の中で特定の学年が減少し、総来館者数の減少に繋がっていますが、原因を分析し対策を検討しています。一方乳幼児層は、保護者からのニーズを幅広く汲み取り各種講座の充実に取り組んでおり着実に利用者増の成果を上げています。

目標管理は、一般的に多くの帳票類が発生し職員への負担も増します。館長は、事務作業をできるだけ少なくする改善に取り組むとともに、職員が子どもと触れ合う機会を多く確保できる職場環境を目指しています。統括リーダーとの両輪で質の高い管理運営を引き続き期待しています。

特に評価の高い点

- I・事業計画を策定する仕組みは確立しています。組織的にPDCA(マネジメントサイクル)の各ステップ(計画・実行・評価・改善)を丁寧に行っています。事業活動を目標と実行で振り返り、評価・課題・改善点等を洗い出し、次回へ繋げるサイクルが定着しています。対象事業別に年間の事業目標と活動計画をきめ細かく作成し、事業計画を策定しています。
- ・職員全員参画型のマネジメントスタイルを取っており、「プログラムシート・活動記録」や「企画書」、「振り返りシート」の共通ツールの整備と充実でPDCAを補完的に支援する効果を上げています。
- II・館長はブロック部門単位に配分された年間予算額を部門担当職員へ伝え、部門ごとに執行状況を管理しています。現場の職員が予算を管理することで、計画的・節約的な取組と課題も見えてきます。職員一人ひとりの当事者意識醸成の確立を目指しています。
- ・職員や児童、保護者参加の避難訓練を毎月1回実施しています。防災訓練計画書には、毎月の訓練名称(火災、震災、不審者対策、水害、Jアラート等)や訓練概要(エビペンの使用方法、AEDの使い方、防犯グッズとその使用方法等)が丁寧に記載され、実効性の高い計画書を作成しています。この計画書に基づく月別避難訓練は、実施手順や担当の役割が決められており、実施後は、訓練担当職員が「避難訓練 [企画・報告書]」シートに記入し、次回への改善に繋げる仕組みになっています。
 - ・地元小中学校とは互いに運営協議会等に出席しあい、活発に交流を深め顔の見える化を維持し、さらに行事やスケジュール情報の交換も行っています。
小中学校での行事(入学式、卒業式、展覧会、学芸会等)には館長はじめ内容により職員が出席しています。事務室には先生の顔写真の掲示を行うなど緊密な関係性を築いています。
- III・利用者からの意見や要望は全体ミーティングや昼礼で職員に共有され、対応策を協議しています。ご意見や要望には必ず回答することで利用者との信頼関係を構築しています。
- ・利用者との日常的な対話を通じて、相談や意見を述べやすい環境を醸成しています。乳幼児をもつ母親に対する働きかけが奏功し、相談件数が増えています。
 - ・全体の年次事業計画書のほか、年次部門別計画書(乳幼児部門、就園児部門、児童館活動等)があります。年次部門別計画書は「目的・意義」「活動目標」「ねらい」「具体的な活動内容」等が詳細に記述されています。
 - ・日常の管理運営では会議等で適時振り返りを行っています。また、年末から年度末にかけて一年間の総括を行っています。総括は担当者が部門ごとに詳細な「事業反省」としてまとめています。事業反省には「定量的評価」をはじめ、「評価する点」「課題点・問題点」「継続する事柄」「新しい取組」等が記載され、次年度事業計画の策定に活かされています。
- A・児童館のグループ活動では随時「子ども会議」を開催し、利用者の参画意識の醸成に努めています。
- ・土日の午後5時以降は中高生の優先時間としています。中高生の利便性に配慮するとともに小学生との交流時間となっています。乳幼児向けのイベントでは中高生がボランティアとして参加し、乳幼児と交流しています。
 - ・乳幼児は月齢や年齢により発達・発育の差異が大きいこと等から、5クラスにわけて事業を展開しています。今年度から新たに妊婦と生後間もない乳児を対象とする「ゆりかごたいむ」を設けました。
 - ・利用者とのコミュニケーションでは想像力と共感力を大切にしています。館長と統括リーダーは職員との日常的な接し方でその型を示し、マニュアルだけでは伝えづらい配慮のあり方を伝えています。
 - ・中高生用「ご意見箱」を受付横に設置するなど利用者のご意見や提案を訊いています。音楽室を利用する中高生の提案により高校吹奏楽部による児童館での演奏会を実現しました。

改善を求められる点

- II・各部屋には、館内の全部屋レイアウトと避難経路矢印が記載された避難経路図を貼付しています。部屋レイアウトのそれぞれの該当部屋に●印等を追加することで利用者の避難行動はより明確になると思われます。
- III・法人の個人情報保護規程等を個人情報保護マニュアルとして運用しています。昨今は個人情報保護に対する社会的な関心がますます高まっています。職員に対して3ヶ月に1度、マニュアルや個人情報取扱いにおける理解を促進する取組（小テスト等）を継続的に行うこと、個人情報保護マニュアルの運用について、JISQ15001ガイドライン等を参照することもあわせてお勧めします。
 - ・法人ホームページには法人の個人情報保護方針が掲載しています。これらを出力して館内掲示するなど利用者に周知するとよいでしょう。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

この度は、当館の事業運営における取り組みを調査・評価していただきありがとうございました。

評価、ご指摘いただいたことで様々なことに気づけ、学びとなり職員一同のこれからの事業運営に今以上の活動力がみなぎってまいります。

ご指摘いただきました改善点は、早期に出来ることは、直ぐに改善いたしました。個人情報マニュアルの運用についてはガイドラインを参考に取り組み改善致します。

利用者の皆様、一人ひとりにとっての心地良い児童館運営が今後も継続していくように努めながらも更なる事業展開に向けてチャレンジしていきます。

今後とも利用者みなさま、地域みなさま、諸機関みなさま、ご支援、ご協力の程よろしくお願い致します。

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	
<ul style="list-style-type: none">法人としての事業基本理念や施設運営の理念及び施設運営の方針が明文化されており、墨田区児童館事業方針に沿いながら、基本理念に基づく基本方針「児童館ブロック事業目標」・「放課後子ども総合プラン事業目標」を明文化しています。さらに、当館としての年度事業方針が具体的に記載されています。職員は、毎日の昼礼で法人の事業基本理念や児童館ブロック事業目標、放課後子ども総合プラン事業目標を唱和し周知徹底を図っています。ホームページは児童館運営についての考え方や対象別活動目標が記載されています。また、乳幼児や幼稚園児、小学生など対象別事業実施予定が日間・週間・月間別年間プログラムと具体的に分かりやすく記載され利用者には「参加しやすい」「利用しやすい」配慮がされています。	

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">長年培ってきたネットワークをフル活用する中で区主催の児童館館長会・研究会や小中学校の各委員会、子育て支援総合センター主催のケース会議等々には必ず参加し、区の動きや地域ニーズ、児童福祉サービスの情勢などを把握することに努めています。入手情報は全体ミーティングで職員に説明し情報共有を図っています。最低限必要な社会資源の情報源情報を把握・整理しています。日頃から情報収集の姿勢として全方位にアンテナを張りウォッチを行っています。情報入手した資料などは「社会資源チラシ・案内」ファイルにストックし、いつでも活用できるように事務室に備えています。所管課や小・中学校、消防署、病院、警察署など緊急時の電話番号は、事務室に掲示し迅速に連絡が取れるようになっています。当館は「地域との繋がりを深める」を主な目標の一つとして掲げており、子どもが地域住民や地域関係団体と交わる機会提供を積極的に展開しています。具体的な繋がりとしては、町会や商店街、小学校PTA、おやじの会等が実施する行事への参画。また、大学生・一般ボランティアの方々との関わり。館内主要な部屋の貸し出し還元等々地域へのすそ野を広げる働きかけに取り組んでいます。	

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"> ・法人の個人情報保護規程等を個人情報保護マニュアルとして運用しています。昨今は個人情報保護に対する社会的な関心がますます高まっています。職員に対して3ヶ月に1度、マニュアルや個人情報取扱いにおける理解を促進する取組（小テスト等）を継続的に行うこと、個人情報保護マニュアルの運用について、JISQ15001ガイドライン等を参照することもあわせてお勧めします。 ・法人ホームページには法人の個人情報保護方針が掲載されています。これらを出力して館内掲示するなど利用者に周知するとよいでしょう。 ・利用者アンケートを実施しています。学童クラブでは保護者会や個人面談、児童館では登録制グループ活動における「子ども会議」、中高生においては受付横の意見箱を設置して、利用者の声を広く訊いています。図書室では図書購入リクエスト箱を用意しています。 ・利用者からの意見や要望は全体ミーティングや昼礼等で職員に共有され、対応策を協議しています。意見や要望に対して必ず回答することで、利用者との信頼関係の構築に努めています。 ・利用者との日常的な対話を通じて、相談や意見を述べやすい環境の醸成に努めています。乳幼児をもつ母親に対する働きかけが奏功し、相談件数が増えています。 ・法人ホームページに「お問い合わせ」ページがあり、「法人事務局へのお問い合わせ窓口」「各施設への苦情・ご意見受けつけ」窓口が掲載されています。 ・「企画書」「プログラムシート」は実施計画と振り返りが一体化された書式で、計画と結果が対比しやすいよう工夫されています。また、準備から活動報告まで決められた手順で記入する書式となっており、組織の共通認識醸成および手順の標準化にも役立っています。日常的に受付方法の手順等は「職員職務心得」に記載されています。 ・年次事業計画書のほか部門別の年次計画書（乳幼児部門、就園児部門、児童館活動等）があります。部門別の年次計画書には「目的・意義」「活動目標」「ねらい」「具体的な活動内容」等が詳細に記述されています。 ・管理運営について日常的な振り返りが行われているほか、年末から年度末にかけて一年間の総括を行っています。総括は担当職員が部門ごとに「事業反省」をまとめています。事業反省には「定量的評価」をはじめ、「評価する点」「課題点・問題点」「継続する事柄」「新しい取組」等が詳細に記載され、次年度事業計画の策定に活かされています。 	

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"> ・乳幼児室は終日開放し、利用者はいつでも訪れることができます。改修工事により体育室が使えない状況ですが、学童クラブ室を活動スペースとして活用するなど工夫しています。 ・児童館グループ活動では随時「こども会議」を開催し子ども達の参画意識を醸成しています。 ・土日の午後5時以降を中高生の優先時間としています。中高生の利便性に配慮しつつ小学生との交流も促しています。乳幼児向けのイベントに中高生がボランティアとして参加し、乳幼児と交流しています。 ・乳幼児は月齢や年齢による発達・発育の差異が大きいこと等から、5クラスに分けて行っています。今年度から新たに妊婦と生後間もない乳児を対象とする「ゆりかごたいむ」を設けました。 ・乳幼児クラス活動申込書に保護者の資格や特技等を記載する欄を設け、保護者に講師役をお願いする際のヒントにしています。保護者が講師となることで保護者同士の交流を促しています。 ・職員は日頃から個々の児童の様子を把握するよう努めています。事業日誌では児童の身体的な状況だけでなく精神面の状態に努めている様子が伺えます。 ・登録制の年齢別グループ活動を通じて、集団活動を通じた学びを支援しています。職員は障がいの有無にかかわらず児童の個性を尊重した対応に留意しています。 ・利用者とのコミュニケーションは、想像力と共感力を大切にしています。館長と統括リーダーは職員との日常的な接し方で型を示し、言葉では伝えづらい配慮のあり方を伝えています。 ・中高生専用「ご意見箱」を受付横に設置するなど、意見を訊く姿勢を示しています。音楽室を利用する中高生の提案により高校吹奏楽部による児童館での演奏会を実現しました。 ・一人ひとりを見守る姿勢があります。気になる生徒が来館した際は学校と連携しています。 	

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		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法人基本理念、児童館ブロック事業目標、放課後子ども総合プラン事業目標が確立、明文化している。 ②法人の中期計画・事業計画から方向性を定め年度毎の事業計画に反映している。		
評価機関 記入欄	①法人の事業基本理念「一人ひとりの人格を尊重」「常に利用者の立場に立つて」「福祉課題の掘り起こしの取り組み」等が、応募時の業務計画書やホームページに明文化されています。また、施設運営の理念及び施設運営の方針も併せて応募時の業務計画書に明文化されています。 ②法人の事業基本理念に基づき、基本方針としての「児童館ブロック事業目標」及び「放課後子ども総合プラン事業目標」が明文化されています。また、2019年度さくら橋コミュニティセンター事業計画に当館の具体的な事業方針が記載されています。		
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	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昼礼で児童館ブロック事業目標、職員会で、雲柱社事業基本理念・児童館ブロック事業目標・放課後子ども総合プラン事業目標を唱和している。 ②HPや館内に掲示をして利用者の方の目にとまる工夫をしている。		
評価機関 記入欄	①毎日の昼礼で法人の事業基本理念や児童館ブロック事業目標、放課後子ども総合プラン事業目標を職員全員で唱和し周知を徹底しています。 館長は、年度初めの冒頭で基本理念や基本方針を職員に説明しています。 ②法人の事業基本理念や基本方針は、利用者の目にとまるよう1階ホール内の2か所に掲示しています。 ホームページには、法人の基本理念や4つの事業ブロック目標(児童館・保育・障がい児/者・子ども家庭支援)についての考え方を掲載し利用者や地域の方への周知を図っています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		B	S
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	a
指定管理者 記入欄	<p>①区への応募時に5年間計画を提出し、利用者ニーズに取り組み年度ごとの事業計画に反映して実行している。</p> <p>②5年計画を踏まえ、利用者の意見やアンケートを年度ごとの事業計画に反映している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①応募時の業務計画書(第二次中期計画含む)が中・長期計画となっています。10の目標と課題を掲げ、それに向けての主要な活動計画(児童館の管理方法や運営方法、児童館での事業提案、衛生管理・環境整備等々)を明示しています。具体的な策定の流れは、法人本部と4館合同で基本的なコンセプトを擦り合わせ、各館ごとに地域ニーズを反映しながら策定しています。</p> <p>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。館長及び統括リーダーは、事業計画策定作業の冒頭に事業方針を明示し、全体ミーティングで職員に説明しています。その後、各ブロック部門職員は、利用者の声やアンケート結果等を踏まえた事業計画案を作成し、最後に全体ミーティングを経て館長・統括リーダーが承認し策定されます。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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。	b	s
②	計画が職員に周知されている。	b	s
③	計画が利用者に周知されている。	b	s
指定管理者 記入欄	<p>①職員全体で反省や課題を共有し次年度の事業計画に組み立て年間カレンダーに反映している。</p> <p>②計画を企画書やプログラムシート・活動報告を作成、事業を遂行している。</p> <p>③HPや毎月のおたより、館内、地域の掲示版で周知している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①事業計画の策定の流れは、組織的にPDCA(マネジメントサイクル)の各ステップ(計画・実行・評価・改善)を丁寧に行っています。具体的には、各ブロック部門職員が今年度のアンケート結果などを踏まえ振り返りブロックミーティングや全体ミーティングで課題などを共有。ブロック部門(対象事業別)ごとに事業目標と活動計画をきめ細かく作成し、全体ミーティングを経て最終段階の事業計画策定を行う仕組みが確立しています。</p> <p>②職員全員参画型のマネジメントスタイルを取っており、「プログラムシート・活動記録」や「企画書」「振り返りシート」の共通ツールの充実と効果的活用、そしてブロックミーティングや全体ミーティング、昼礼で全体との調整や確認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十分周知されています。</p> <p>③毎月の対象別おたよりや行事案内を入り口やホール内のパンフレットスタンド等に設置し利用者に配布しています。ホームページは乳幼児や幼稚園児、小学生など対象別事業実施予定が日間・週間・月間別年間プログラムとして具体的に記載され利用者には「参加しやすい」「利用しやすい」配慮がされています。事務室に「おたより」等の配布先一覧(小中学校、地元小児科病院、高齢者支援センター、コンビニ、運営協議会委員・民生委員等)が貼付され、毎月確実に地域団体へ周知する働きかけを行っています。また、町会長さんは運営協議会委員で児童館活動への理解・協力は好意的なこともあり、町会「掲示版」に児童館のお知らせを掲示したり、回覧板での案内等で地域住民への周知は浸透しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		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。	b	a
指定管理者 記入欄	①会議等で役割と責任を伝え業務に取り込んでいる。 ②法令等遵守すべきことは、研修などに参加し、職員へ周知するように努めている。		
評価機関 記入欄	①館長は、「各役職の責任と役割」文書を活用しながら全体ミーティングで職員に表明するとともに配布しています。 毎年活動計画を遂行する上での事業体制や業務分担表、年間行事担当表を作成し職員への協力要請と周知徹底化を図っています。 ②館長は、区や法人主催の法令などに関する研修に参加しています。研修参加後は、全体ミーティング等で報告・説明し、関連資料は「規程・規則等」や「就業規則・規定」ファイルにまとめ、いつでも職員が閲覧できるようにしています。		
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	a
指定管理者 記入欄	①日頃より現場に入り、職員との会話を通して信頼関係を築けるように努めながら課題を共有し実践に繋げがるように共に考えている。 ②人事、労務などを分析しながら働きやすい人的・物的環境に取り組むように努めている。		
評価機関 記入欄	①職員の質向上の一環として「職場内研修」を毎月実施しています。館長と統括リーダーは、研修内容を決めたのち職員の中からふさわしい人を担当講師役として指名。職員の能力開発の機会を積極的に設けています。館長が着任後間もないことから、ベテランの統括リーダーとの連携によるリーダーシップも効果的です。また、利用者への挨拶や接遇を重要視して取組んでいることから、職員との接し方は、日常的に会話中心で気持ちを汲み取る関わり方で対応しています。 ②経営についての取り組みは、ブロック部門単位に予算を配分し各部門担当職員が月別勘定科目記載の「予算執行計画書」で執行率を確認するとともに館長は各事業進捗の把握に努めています。 業務の効率化について、館長は職員が継続的に働きやすい生き活きとした職場環境づくりに取組んでいます。例えば、事務作業量の改善(プログラムシート上の記載項目の一部削除)や5S(整理・整頓・清掃・清潔・習慣)に取り組むことで無駄を省き、コストの削減、職場環境の整備に努めています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		B	A
II-1 経営状況の把握		B	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。	b	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	a
③	外部監査が実施されている。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①子ども家庭センター、小学校の連絡協議会、中学校の育成委員会、館長会、小学生父兄の会、町会、民生委員などでの地域のネットワークを密にして情報共有している。</p> <p>②法人本部と連携して課題の早期発見、対応に取り組んでいる。また、利用者対応や利用者確保の分析を視野入れるように努めている。</p> <p>③法人の公認会計士による会計監査を実施している。</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研究会、また法人内5館長会に必ず参加するなかで区の動きや地域ニーズ、児童福祉サービスの情勢などを把握しています。小中学校の各委員会へ年3回参加したり、子育て支援総合センターでのケース会議等々への参加等長年培ってきたネットワークをフル活用し情報収集に努めています。入手情報は、全体ミーティングで説明し情報共有を図っています。</p> <p>②法人本部役員(エリアマネージャー)とは、事業運営全般に係る課題や対応等に対して連絡を密に図っています。 予算は、ブロック部門単位に配分され部門担当職員が執行状況を管理しています。現場の職員が予算を管理することで、課題も担当者に見えてきます。また、毎月の全体ミーティングで利用者分析を行い、事業活動の振り返りや課題の発見・把握に取組むとともに、必要があれば、運営方法や経費面の見直を行っています。</p> <p>③法人では、公認会計士による外部監査を受けています。 また、毎年区から3名の職員がモニタリングチェックに来館しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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	a
	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法人の人事制度に基づき、人材育成に努めている。職員の体制は仕様書に基づき配置。職種や年齢層、障害者雇用を考慮している。 ②人事制度に基づく目標管理シート、行動評価を実施している。		
評価機関 記入欄	①法人本部で人事制度ガイドブックを作成しています。研修体系は、法人で主催する階層別・キャリア別研修や部門別研修、そして施設内で行われる職場内研修・個人研修(SDS/自己啓発とOJT)からなり、個々の主要研修プログラムも作成されています。 現在、障がい者雇用にも取り組んでおり、1名雇用し図書室の業務を担当してもらっています。 ②人事考課は、「目標管理シート」と「行動評価シート」が用意され運用されています。等級別に評価の基準3段階と共通定義による客観的な基準に基づき人事考課を行っています。まず、自己評価を行い、その後館長と統括リーダーで評価する流れになっています。面談は、館長と統括リーダー同席で年2回。1回30分程度たっぷり時間をかけ実施しています。		
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	a
指定管理者 記入欄	①有休休暇や公休、当番の希望を職員より聞き取り考慮するようにしている。 ②JTBベネフィットえらべる倶楽部に参加、産業医、臨床心理士への相談できるような働きやすい職場環境に努めている。		
評価機関 記入欄	①月に一度「希望休アンケート」を全職員に配布しています。アンケートの結果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。アンケートには、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。 年次有給休暇取得率は、5割弱のため、さらなる向上に努める必要があります。また、現在「1ヵ月単位の変形労働時間制」を採用し、より効率的な業務遂行と働きやすい職場環境を目指しています。 年1回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。併せて面談を行う中でキャリアの方向性の確認を行うなど前向きな取組も行っていきます。 ②法人では、「JTBベネフィットえらべる倶楽部」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等も行っていきます。 職員の個人的な相談については、法人本部に職員相談窓口専用ダイヤルが整備され、産業医や臨床心理士と直接相談できる体制が出来ています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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。	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	①人事制度に基づく目標管理シートを法人研修・児童館ブロック研修・館内研修へ繋げて人材育成をおこなっている。 ②行動評価シート、面談を基に取り組んでいる。 ③研修報告を確認し、現場にどのように活かせるかを会議で伝えている。		
評価機関 記入欄	①応募時の業務計画書に、職員の研修計画概要が法人用と施設用、そして外部研修用に記載され、研修の基本姿勢が明示されています。また、「職員職務心得」には、接遇と報・連・相の重要性が記載されています。 ②法人本部で制作された「人事制度ガイドブック」には、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。2019年度の研修計画は、法人部門と児童館部門、放課後子ども総合プラン部門、施設内それぞれに研修計画が策定されています。 ③個別の研修計画の評価・見直しについては、「目標管理シート」を活用し年2回の面談で業務目標の進捗や研修済みあるいは参加希望研修の確認を行う仕組みになっています。研修後の流れは、参加職員が全体ミーティングで報告し共有化を図ると共に個々の職員の質の向上を高める機会となっています。		
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。	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
指定管理者 記入欄	①学校や行政からの申し出を積極的に受け入れをしている。統括リーダーが担当している。 ②統括リーダー、児童館リーダー、学童クラブのリーダー、が育成を支援を行っている。		
評価機関 記入欄	①統括リーダーが対外的窓口で受け入れ担当です。実習生受入れマニュアルが作成され、実習生から誓約書を取り交わすなど体制は整備されています。 ②実習生は、地元中学校(3校)と高校(1校)から「職場体験」として毎年参加しています。実習は、それぞれ毎年3日間で3名を受入れています。実習後は、実習生から「実習日報」(確認印あり)を提出してもらい実習プログラムの改善などに反映させています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
---------------------------------	------	------

II-3 安全管理		B	A
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	s
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	<p>①緊急時対応マニュアルに基づき体制を整え昼礼や会議で確認している。</p> <p>②年間計画(地震・火災・不審者・AEDなど)を作成し訓練を行っている。</p> <p>③ヒヤリハット報告書を記入し昼礼で確認・検討を行っている。</p> <p>④毎朝の各部屋の清掃時や活動前の準備時、毎月安全チェックリスト日に点検をしている。その都度必要に応じて担当が改善している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人本部では、「危機管理マニュアル」を作成しています。地震や火災、洪水、不審者対策などへの対応体制を整備し、毎年改訂を行っています。事務室には、緊急時連絡先が貼付されています。自衛消防隊を編成し、自衛消防(水防)活動要領を作成しています。</p> <p>②職員や児童・保護者参加の避難訓練を毎月1回実施しています。防災訓練計画書には、毎月の訓練名称(火災、震災、不審者対策、水害、Jアラート等)や訓練概要(エビペンの使用方法、AEDの使い方、防犯グッズとその使用方法等)が丁寧に記載され、実効性の高い計画書を作成し実施しています。防災訓練計画書に基づく月別避難訓練は、実施手順や担当の役割を決めています。実施後は、担当職員が「避難訓練[企画・報告書]」シートに記入し、館長・統括リーダーへ報告・確認印をもらう仕組みになっています。</p> <p>③職場内研修計画には、感染症や応急処置、エビペンの使用方法についての各講座を企画し利用者の安全確保に努めています。事業日誌には、「ヒヤリハット」欄を設け、事故等が発生した場合は記録するとともに、全体ミーティングに報告し、改善策などを共有後「ヒヤリハット報告」ファイルに保管し、職員はいつでも閲覧できるようになっています。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。</p> <p>④開館時・閉館時は、早番あるいは遅番各担当職員が「[清掃表]早番/遅番チェック表」に基づき日々点検(押印あり)を行っています。また、月2回部屋担当職員が施設維持管理の視点で「安全チェックリスト」に基づき利用者の安全確保のための点検と補修箇所を発見した場合は、その都度補修を行っています。事故やケガが発生した場合は、事故トラブル発生「ケガ・体調不良の対応」フロー図が事務室に貼付され、すばやく動ける準備を整えています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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	<p>①利用者のニーズに合った事業展開や個別対応、地域に根差した連携を継続している。子どもや子どもの背景ににいる家族が児童館デビューしやすい企画、イベントを通して利用者同士が交流の機会を取り組むように努めている。</p> <p>②積極的に地域の関係機関と協力、連携しながら事業に活かし、子育て相談がしやすい環境を整備に努めている。</p> <p>③ボランティアの幅も小学生から高齢者までを各活動やイベントごとに呼びかけ事業運営に取り組むように努めている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①当館は、「地域との繋がりを深める」を主な目標の一つとして掲げており、長年培ってきた地元とのネットワークを十分活用し、子どもが地域住民や地域関係団体と交わる機会提供を積極的に展開しています。 例)・クリーン作戦(墨田公園、地元商店街)の実施 ・すみだこどもまつりへのブース出店 ・小梅小や言問小、おやじの会(餅つき大会、鱒つかみ大会)への参加・協力 ・ハロウィン仮装行列(地元商店街の協力)を実施 ・はじめましての会(民生委員が地域への普及支援)の実施 等</p> <p>②当館の各部屋を次のように地域に還元しています。 ・お母さんのための七宝焼き教室の実施 ・福祉活動「ふれあいサロン1・2・3」の場を提供 ・本所高校によるコンサート会場としての場を提供 ・地域住民による「新春演芸会」の実施 等</p> <p>③区ボランティアセンターとは、連携を密に図っており毎月ボランティア募集を積極的に行っています。毎年10名位のボランティア受け入れを行っています。 例)[小中高生ボランティアスタッフ] ・乳幼児運動会/えんにち/あつまれ！コミパーク 等 [大学生ボランティア] ・学習会ボランティア(無料塾) [一般ボランティア] ・工作や手芸タイム/将棋</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
------------------------------------	------	------

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。	b	a
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。	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	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日頃より幼稚園、保育園、学校、支援センターを始めとする様々な関係機関と連携し情報交換に努め職員間でも情報・支援対応を共有している。</p> <p>②関係機関での会議や緊急時にはネットワークを有効に活用して情報の共有、子どもの保護はもちろんのこと保護者の援助にも心掛け解決に向けて対応している。</p> <p>③小中学校と日頃より顔が見える関係を築き常に情報交換をしている。</p> <p>④学校とは定期的に連絡会などで情報交換する中で安心安全な環境づくりを心掛けている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①最低限必要な社会資源の情報源情報を把握・整理しています。日頃から情報収集の姿勢として全方位にアンテナを張りウォッチを行っています。情報入手した資料などは、「社会資源チラシ・案内」ファイルにストックし、いつでも活用できるように事務室内に備えています。所管課や小・中学校、消防署、病院、警察署など緊急時の電話番号は、事務室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の継続的維持に努めるとともに、適宜、会議や研修等に参加し情報の入手ができるよう連携を図っています。</p> <p>③小学校(2校)と中学校(1校)の先生とは、直接連絡などが取りあえる関係性ができています。小中学校とは互いに運営協議会等に出席し、顔の見える関係を維持するほか、行事やスケジュール情報の交換も行っています。 小中学校での行事(入学式、卒業式、展覧会、学芸会等)には館長はじめ職員が出席したり、事務室には先生の顔写真の掲示を行うなど緊密な関係性を築いています。</p> <p>④事務室には、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、運営協議会や学校行事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、先生に直接電話連絡を取り合いますぐに対応する関係性を維持しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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。	b	a
指定管理者 記入欄	①来館者からの声や利用者アンケート、地域団体との交流からニーズの把握をしている。 ②各活動や行事に把握したニーズを反映した内容を提供出来るようにしている。		
評価機関 記入欄	①学校やPTA、地区青少年育成委員会、町会、商店街等々が主催する行事やイベントなどへの参画や連携協働を行う過程で情報交換を行いながら地域の福祉ニーズを把握するように努めています。 また、利用者アンケート等による利用者の直接の声や、年2回開催している運営協議会の各委員からも有益な情報を入手し福祉向上の一助としています。 ②福祉ニーズへの対応としては、地域特性を踏まえ緊急時一時預かりや乳幼児ひととき預かり、年末育成事業等を自主事業として取組み保護者からは好評です。 子育て支援ニーズの取組みとしては、「子育て講座」の毎月開催や母親のリフレッシュ中心から育児に関する子育て支援への講座企画(例えば、歯医者さんのお話、うんちのおはなし、英語で遊ぼう等)実施への修正を行い、幅広い親子参加に繋がっています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		B	A
Ⅲ-1 利用者本位のサービス		B	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。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①安心安全に過ごせるように職員間で話し合い共有し人的、物的環境を整え利用者援助が出来るように館内・ミッション研修でも学んでいる。</p> <p>②法人の就業規則の会議で確認している。</p> <p>③9時から20時まで開館することで時間毎のプログラムを乳幼児、小中高生に利用出来るように努めている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人理念「一人ひとりの人格の尊重」、管理運営における指針「利用者の立場に立つこと」を掲げています。これらは各種研修(法人研修、法人が主催する児童館ブロック、施設独自に行う研修)や全体ミーティングおよび昼礼で職員と確認しています。</p> <p>②個人情報の取扱いについて「職員職務心得」や就業規則に留意事項等に明記があります。職員は入職時に守秘義務契約を結んでいます。学童クラブ申込書(緊急連絡登録簿)に「写真撮影および利用に関する確認」欄を設け、保護者一人ひとりに利用許諾について確認しています。これらの情報は学童クラブ名簿一覧にも反映させています。各種申込書には「個人情報の利用目的」が明示されています。また、個別のイベントや行事で活用するSNS(ソーシャルネットワークサービス)の利用方法は、都度、注意点等を確認しています。</p> <p>法人の個人情報保護規程等を個人情報保護マニュアルとして運用しています。昨今は個人情報保護に対する社会的な関心がますます高まっています。職員に対して3ヶ月に1度、マニュアルや個人情報取扱いにおける理解を促進する取組(小テスト等)を継続的に行うこと、個人情報保護マニュアルの運用について、JISQ15001ガイドライン等を参照することもあわせてお勧めします。なお、法人ホームページには法人の個人情報保護方針が掲載されています。これらを出力して館内掲示するなど利用者に周知するとよいでしょう。</p> <p>③設置条例は午前9時から午後7時の開館となっておりますが、主に中高生利用に配慮して土日を除いて午後8時の開館としています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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。	b	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。	b	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)	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①学童クラブの保護者会、個人面談、毎年実施のアンケートでのご意見や活動、行事など後にご意見や、感想をいただく。運営協議会開催時に意見交換を行っている。</p> <p>②利用者ニーズを把握し職員間で共有、事業反映の実施に向け担当間で検討会議をする。職員間からも現状において利用者に必要な事業を展開している。</p> <p>③保育園、幼稚園、小中学校、PTA、町会、民生委員の方々に参加頂いて運営方針、事業報告、今後に向けての取り組みを説明。地域の方々からは、ご意見を頂きながら検討すべき課題を話し合う場としている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用者満足の上向上を目的として年1回の頻度で利用者アンケートを実施しています。学童クラブでは保護者会や個人面談、児童館では登録制グループ活動での「こども会議」、中高生においては受付横の意見箱を設置するなど、利用者の声を訊いています。図書室では図書購入リクエスト箱を用意しています。</p> <p>②利用者からいただいたご意見や要望は全体ミーティングや昼礼で職員に共有され、対応策を協議しています。館長はご意見や要望に対して必ず回答(乳幼児は掲示、学童は直接伝える)することを心掛け、利用者との信頼関係の構築に努めています。保護者から子育てに関する専門的な情報を求められた際、図書室の書籍によるレファレンスも行っています。</p> <p>③運営協議会は年2回の頻度で開催しています。委員は保育園、幼稚園、小中学校、PTA、町会、民生委員等30名から構成されています。今年度1回目の協議会は4月から館長が交代したことから、当館から運営方針、事業報告、今後の取組を中心に説明しました。通常の運営協議会では小グループにわかれてグループディスカッションを行うなど積極的に地域の声を訊く場として活用しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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。	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	<p>①日々の関りでの信頼関係を築きながら、利用者のいつもと異なる表情などを感じた場合の声かけ、見守りを心掛けている。</p> <p>②苦情解決システムを館内掲示している。それぞれの意見に対して内容を、分析、対応策を記録、利用者には結果を丁寧に説明するようにしている。</p> <p>③意見に関しても日頃より信頼関係を築けるように努めまたご意見も迅速に対応出来るように昼礼で共有している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長と統括リーダーをはじめ職員は利用者との日常的な対話を通じて、相談や意見を述べやすい環境の醸成に努めています。今年度は乳幼児をもつ母親に対する働きかけが奏功し、これまで月に数件であった相談件数は、月15～30件の水準で推移しています。法人ホームページに「お問い合わせ」ページがあり、「法人事務局へのお問い合わせ」「各施設への苦情・ご意見受けつけ」窓口が掲載されています。図書室に利用者から購入希望図書を訊く用紙を設置しており、選書における参考としています。</p> <p>②苦情・トラブル(以下、「苦情等」という)対応について、苦情受付担当者、苦情対応責任者、対応フローに示し、館内掲示することで利用者に周知しています。利用者からのご意見等は法人本部が一括して集約し、体系的に整理したのち法人ホームページで「苦情・ご意見受けつけ」を一覧で掲出しています。ご意見等への対応が法人のひとりよがりなものとならないよう、また、第三者委員を設置しています。</p> <p>③利用者からのご意見等に対しては迅速に対応すること、および記録に残すことを心掛けています。丁寧に聴く姿勢を示すことでご意見が相談に繋がることがあります。昨年度の対応事例として、乳幼児リサイクル実施方法の変更、年齢層の違いを踏まえた乳幼児スペースでの譲り合い、乳幼児が使うおもちゃの衛生管理方法の見直し等があります。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		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	<p>①各部門の担当を決め、担当間での打ち合わせを行い職員会議で発表し検討している。</p> <p>②活動後の振り返りシートや行事後の職員間のアンケートを基に改善すべきことを分析して次に繋がるように努めている。</p> <p>③振り返り使途や行事後の職員アンケートを職員会で共有している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①サービスの評価を行う書式のひとつに法人所定の「企画書」「プログラムシート」があります。これらは実施計画と振り返り(裏面の「活動記録」)が一体化されたもので、活動開始前の計画と結果を対比しやすいよう工夫されており、館長と副館長を中心に改訂を重ねています。これら書式はPDCA(マネジメントサイクル)に基づく課題等の”見える化”や次回の開催に向けた改善点の抽出に活かされています。新規事業や新たなサービスは利用者との日常的な対話をはじめ、利用者アンケートや利用者からの声をヒントとしながら職員間で話し合い検討しています。小学生や中高生からの意見も真剣に聴き、可能な限り取り入れることで利用者の参画意識の醸成に努めています。</p> <p>②「企画書」「プログラムシート」(および活動記録※前掲)は全体ミーティングや昼礼で職員間で、適時、共有されています。直接の担当ではない職員からも気づいた点や反省点を求めるなど様々な視点から問題点の把握や課題の抽出に活かしています。</p> <p>③「企画書」「プログラムシート」の活動記録には、「次回の改善点」を記載する欄があります。PDCA(マネジメントサイクル)を適切に回す仕組みとしてシートを有効に活用しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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-(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。	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	<p>①活動中の危機管理予測、個別対応などの配慮をプログラムシート、行事企画に盛り込んでいる。</p> <p>②活動、行事の計画・実行・評価・見直しを基に職員会で検討をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①「企画書」「プログラムシート」(および活動報告)に実施内容等が詳細に記録されています。これら書式は準備から運営、活動記録、報告までが決められた手順で記入する仕組みとなっており、組織における共通認識の醸成および手順の標準化に役立っています。なお、受付方法の手順等は「職員職務心得」および当館の「児童館業務マニュアル」に示されています。児童館業務マニュアルは基本的な業務内容に加え、各部屋のねらいや留意事項等が明記されています。</p> <p>②「企画書」「プログラムシート」(および活動報告)は、適宜見直しを行っています。最近では「参加費を徴収する事業の必要書類チェックリスト」を追加しました。これは担当職員の引き継ぎや当該イベント等をはじめ担当する新入職員やパート職員の負担軽減と運用の標準化に役立っています。これら書式にはイベント等の事業ごとに達成度を自己評価する欄と次回の開催に向けた改善点を記入する欄があります。館長と統括リーダーが丁寧にコメントをすることで担当職員のモラルへの配慮を行うとともに、改善活動が組織風土に高まるよう努めています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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。	b	a
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	b
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	①学童クラブ日誌に記録し昼礼で前日の様子を申し送りし児童館日誌に記録している。活動、行事に記録もしている。 ②個人情報の管理に徹底して鍵をかけて保管している。 ③職員全体で把握すべき内容は昼礼や会議で共有している。		
評価機関 記入欄	①児童館全体の事業日誌と学童クラブの育成日誌があります。事業日誌は活動記録、来館者数、各部屋の特記事項、館長コメント等が一元的に把握できるように工夫されています。また、イベント等の事業について「企画書」「プログラムシート」(活動記録)があり、適時改訂しながら運用されています(前掲)。 ②事業日誌、育成日誌に記録者と館長の確認印があります。「企画書」「プログラムシート」は事業ごとにまとめられ、職員がいつでも閲覧できる環境です。 ③利用状況や日常のヒヤリハットは、前日の業務日誌等を参照しながら昼礼等で確認しています。利用人数等は前年度との対比で分析したうえで、全体ミーティングで職員にも共有されています。気になる利用者は、昼礼等で職員に共有しています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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	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。	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	<p>①各部門のおたより(プログラム内容・カレンダー・行事)HP、子育てアプリ、ツイッター、学童クラブの連絡一斉メールで提供している。また、おたよりは町会内掲示版に掲示、公共施設の場にも置いている。</p> <p>②行事や活動申し込み時には同意を得るにあたりの説明をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①毎月3種類(乳幼児、小学生、中高生)の「おたより」を発行しており、これらは当館ホームページでも閲覧可能です。「おたより」は向島二丁目町会と向島三丁目町会の協力で掲示板に掲示しており、毎月、町会長に封筒に入れて手渡して届けています。「小学生向けのおたより」は近隣の小学校(2校)の協力により全校配布を行っています。内容と対象者に応じて「地域の福祉保健センター」をはじめ近隣の産婦人科・小児科医院や高齢者福祉施設にも持参して掲示や配布等の協力を求めています。区の「子育てアプリ」や一斉メールを活用して情報発信の同時性と即時性に配慮しています。特に「子育てアプリ」は細めな情報のアップデートに留意しています。</p> <p>②学童クラブでは入会説明会、キャンプ等では保護者へ向けての説明会を開催しています。新1年生に対しては利用案内を配布して説明しています。また、「1年生歓迎会」を開催して詳しく説明しています。1年生歓迎会は異なる小学校に通うお子さま同士が出会い、お互いを知る機会ともなっています。初めて児童館を利用する児童に対しては、職員が館内を案内しながら利用方法や注意点を説明しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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-4 サービス実施計画の策定		B	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。	b	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。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①活動、学童クラブ担当者間での打ち合わせや職員全体の会議で利用者ニーズをも反映し集団、個別対応を配慮して組み立て事業後の振り返り、課題を明確にして次へ繋げていくように努めている。</p> <p>②計画、実行、評価、次への計画が出来るように日々の昼礼や打ち合わせで意見交換をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①年次事業計画書のほか、当館独自で部門別の年次計画書(乳幼児部門、就園児部門、児童館活動、グループ活動・中高生部門等)を策定しています。部門別の年次計画書は「目的・意義」「活動目標」「ねらい」「具体的な活動内容」等を詳細に記載する書式です。</p> <p>②日常の管理運営で適時振り返りを行っています。また、年末から年度末にかけて一年間の総括を行っています。総括された内容は担当者がそれぞれの部門ごとに「事業反省」にまとめています。事業反省には「定量的評価」をはじめ、「評価する点」「課題点・問題点」「継続する事柄」「新しい取組」等が詳細にまとめられ、次年度の計画に活かされているなどPDCA(マネジメントサイクル)が確かに運用されていることがわかります。昨年度は5年生(現6年生)の利用が停滞したことを早期に掴み、情報収集および改善活動を図ったことが奏功し、今年度は主要部屋のひとつである体育室が改修工事のため利用できないにも関わらず利用人数が回復しつつあります。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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		B	A
A-1 遊びの環境整備		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	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	<p>①館でのルールは乳幼児・小学生利用案内に記載、館内掲示、声にて周知、利用者の意見が反映できるように努めている。</p> <p>②安心、安全な環境を整備を心がけホスピタリティ精神を職員が意識して取り組んでいる。</p> <p>③限られたスペースを有効活用出来るように工夫し環境整備している。</p> <p>④ホッと出来るように空間を図書室、玄関ホールにほっとすぺーすを設置している。</p> <p>⑤異年齢交流が出来る館として行事や日々の活動の中に取り組んでいる。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①施設利用の注意事項は対象者別に用意された利用案内および当館ホームページに記載されています。各部屋には「きまり」を掲示して利用者にわかりやすく周知されています。初めての利用者には職員が館内を案内しながら注意事項やきまりを伝えています。</p> <p>②職員が利用者に日常的かつ積極的に働きかけることで、当館が気軽に訪れてよい場所であることを伝えています。館長と統括リーダーは職員との日常的な関係づくりを通じて、当館の目的と本質的な価値を伝えています。</p> <p>③乳幼児室を終日開放しています。また、改修工事により体育室が使えないことから学童クラブ室を活動スペースとしても活用しています。中高生タイムにはビリヤードを設置するなどの工夫もみられます。児童館のグループ活動(ホップ・ステップ・ジャンプ)では、随時「こども会議」を開催して、子どもの参画意識醸成に努めています。日常の自由時間でも子どもに「何がやりたいか」を聞き、職員のファシリテーションにより自発的な意見を引き出しています。図書室に利用者から購入希望図書を訊く用紙を設置し、選書の参考としているほか、利用者の興味を引きつけるよう入荷した図書のディスプレイを工夫しています。</p> <p>④館内改修工事を踏まえ、図書室はカーペットを交換してくつろぎスペースとしても活用しています。今後はロビーにも畳を敷設して、くつろぎスペースの拡張を行う予定です。</p> <p>⑤土日の午後5時以降を中高生の「優先時間」として、中高生の利便性に配慮するとともに小学生との交流時間としています。イベント(えんにち、クリスマス会、乳幼児運動会、コミパーク等)には中高生がボランティア参加して乳幼児と交流しています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①開館時間内は自由な時間帯に利用出来る乳幼児室や毎週水曜日午前には体育館でのプレイルーム毎日をランチルーム設定している。</p> <p>②子育て講座やひろば活動の内容は日の保護者との関わりの中からニーズを把握して提供している。</p> <p>③乳幼児親子の交流の場とするひろば事業に参加している保護者が子育て講座の講師役をしてきている。初めて利用される親子を職員が館内を説明した後、乳幼児室で過ごしている先輩ママに繋げ、交流してもらっている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①乳幼児親子がいつでも館内を気軽に利用できるよう、乳幼児室を終日開放しています。また、教室やイベント参加者が終了後に昼食をとれるよう体育室をランチスペースとして提供しています(現在は改修工事のため中止しています)。</p> <p>②乳幼児は月齢や年齢により発達・発育の差異が大きいことから、対象クラスは5クラスを設定しています。今年度から新たに妊婦と生後間もない乳児を対象とする「ゆりかごたいむ」を設け、公園デビュー前の社会との接点づくりとなる場を提供しています。ロコミと近隣の産婦人科病院に案内を設置したこと等により、一年目から多くの参加者を集めることができました。</p> <p>③乳幼児を対象とした各種事業や日常的な「ひろば事業」での利用者との対話を通じて、利用者ニーズの把握に努めています。イベント等では個別にアンケートを実施しています。アンケートに記載された自由意見から新たな事業のヒントやご要望を読み解くよう努めています。また、日常的な対話やご意見から相談に発展することが多くあります。ご要望が様々な制約によりできない場合は、その理由を丁寧に伝えて理解を求めています。</p> <p>③乳幼児クラス活動申込書には保護者の資格や特技等を記載する欄が設けられています。記載された内容をヒントに保護者に講師役(指定事業および自主事業)をお願いすることで、保護者同士の交流を支援しています。現在は子育て支援事業として「英語教室」と「ヨガ教室」が行われています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①気になる児童を職員間で共有してそれぞれの考えを話し合い、関わり方や支援の仕方を定めている。学校や家庭の様子も把握するように心がけている。</p> <p>②部門別の担当職員が児童の一人一人の人格を尊重しながらも個々に必要な援助法を会議や昼礼で学び合う。</p> <p>③一人一人の個性を認め合える環境づくりとして、職員が手本になるように行動をするように努めている。</p> <p>④児童に今、何が必要であるかを意識して活動に取り入れ児童たちが企画、計画を体験できるように取り組んでいる。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①職員は日常的に個々の児童の様子を把握するよう努めています。事業日誌には「コンディション」(主にメンタルの状況)という言葉が多く記載されており、日頃から職員は児童の身体的な状況だけでなく精神面の状態に努めている様子が伺えます。</p> <p>②③主に登録制の年齢別グループ活動(原則として週1回の開催)を通じて、集団活動による学びを支援しています。障がいの有無にかかわらず児童の個性を尊重しています。職員間の情報共有はもとより、学校との情報連携も強化しています。地域とのつながりを活かした集団活動を通じて自主性を育てています。今年度は近隣小学校(2校)と父親ボランティアが実施する防災宿泊会に参加しました。</p> <p>④共感性と想像力に基づいたコミュニケーションを大切にしています。館長と統括リーダーは職員との日常的な接し方からその型を示し、マニュアルだけでは伝えづらいファシリテーションの効果やコミュニケーションの要諦を職員に伝えています。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
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	<p>①小学生時代から来館していた生徒が、中学になり新しく友人と来館しており、小学生の後輩とも仲睦まじく、玄関ホールスペースで戯れたり、中高生タイムでは職員とのスポーツタイムで互いに汗を流し合ったり、相談をしたりと心地良いひと時をすごしている。</p> <p>②音楽室で日々バンド、吹奏楽の練習を通して、コンサートを企画、運営をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①小学生時代から利用していた生徒が中学の友人を連れてくる等の好循環がみられます。土日の午後5時以降は中高生の優先時間とし、中高生が小学生と交流する時間となっています。人気の音楽室利用のほか、中高生の専用時間「中高生タイム」では職員とスポーツで汗を流したり、相談したりと思いおもいの過ごし方で館内利用を楽しんでいます。</p> <p>②中高生専用の「ご意見箱」を受付横に設置するなど、意見を訊く姿勢を示しています。音楽室を利用する中高生の提案により、高校吹奏楽部による児童館での演奏会を実現しました。</p>		

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	<p>①日々の挨拶、一言メッセージをを交わし信頼関係築けるように心がけ、利用者の表情や声のトーンなどの変化に気づけるように努めている。乳幼児クラスで、担当に相談があったり、重いケースになると子育て支援員や館長が対応して地域の関係諸機関に繋げている。</p> <p>②虐待、不登校児の対応は直ぐに、関係機関に連絡、対応している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長は核家族化が進んだ今日における課題のひとつに、乳幼児保護者の孤立防止をあげています。乳幼児の保護者には日常の対話やふとしたしぐさ、表情から相談に乗ることが多く、相談件数は増加しています。こうした利用者に対する働きかけは他の職員が児童や保護者と接する際のヒントにもなっています。</p> <p>②職員は利用者一人ひとりに対する見守る姿勢を貫いています。児童館を利用する中学生が不登校であることに気づくことができた際は、中学校と連携して児童館を居場所に見守りました。気になる児童が来館したときや、児童の変化に気づいたときは小学校の担任と連携して適切な対応を図ったことで、児童が学校に登校できるようになりました。児童相談所や法人が管理運営する子ども家庭総合センターとは常に情報共有を図っており、小学校で当館の主管によるケース会議も開催しました。</p>		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
A-6 障がい児への対応		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	①個々に応じた支援を保護者と相談しながら対応をしながら学校、発達センターとも連携をとる。また、保護者支援も同時に行う。		
評価機関 記入欄	①主に発達障害(疑いを含む)を持つ児童を受け入れを行うため、職員は「みつばち園」(区の児童健全育成推進センター)の講習等に参加しています。メンタルヘルスが社会的な課題となるなか、「誰が何に困っているか」「何が要因か」を考え、保護者の心情や変化にも目を向けた配慮を行っています。職員は障がいを個性と捉えて対応しています。		

A-7 地域の子育て環境づくり		B	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。	b	a
指定管理者 記入欄	①小中学校PTAや育成者の会、高齢者支援施設、町会などとの協働イベントを通して子育て活動を支援している。 ②地域の商店とのコラボ企画で交流し日々の児童の様子を見守って戴いている。小中学校、当館の運営委員会で児童の安心・安全な地域づくりの場で連携をとっている。		
評価機関 記入欄	①父親のボランティアサークル「おやじの会」と共同イベントを開催しています。墨田中学校では盆踊りを手伝いました。町会や自治会が主催する地域の防災訓練に参加するほか、おまつり(小梅まつり)ではブースを出店して、地域との有機的な連携を推進しています。 ②町会長や民生委員(児童委員)が当館の近くに住んでいることを活かして、日常的に情報共有と連携を図っています。地域の商店やボランティア団体といった地域で活動する団体等と事業や企画等で具体的な交流を図り、地域の交流拠点として地域全体で児童を見守る仕組みを促しています。小中学校の運営協議会や当館の運営協議会を児童の安心安全な地域づくりを考える場と位置づけ、情報共有と連携の強化を図っています。ハロウィンイベントは子どもが地域を知るだけでなく、地域が児童を知る機会としています。		

墨田区さくら橋コミュニティセンター 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
A-8 広報活動		B	A
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	<p>①地域の諸機関や町会、民生委員や子育て世代の方が利用している商店、小児科、保育園などにチラシを掲示、ツイッター・HP/すみだ子育てアプリで本館の行事などの取り組みを手軽に確認できるように配信している。</p> <p>②館内に活動報告を視覚から入りやすく写真入りで掲示している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①②毎月3種類(乳幼児、小学生、中高生)の「おたより」を発行しています。これらはスマートフォンにも対応した当館ホームページでも閲覧できます。「おたより」は向島二丁目町会と向島三丁目町会の協力で掲示板に掲示しているほか、「小学生向けのおたより」は近隣の小学校(2校)の協力で全校配布を行っています。内容と対象者に応じて「地域の福祉保健センター」や近隣の産婦人科・小児科医院、高齢者福祉施設に持参して掲示等の協力を求めています。区の「子育てアプリ」や一斉メールを活用して情報発信の同時性と即時性に配慮しています。特に「子育てアプリ」は細めな情報のアップデートに留意しています。中高生に向けた広報活動ではSNSも活用しています。</p> <p>②広報活動は単に施設や事業を周知するだけでなく、運営理念と紐づけて目的を明確にして伝えています。高校生の提案により実施している児童館での音楽会等は、小学生に中高生として利用する楽しみを伝える場ともなっています。イーゼルを活用して来館者に当日スケジュールをアナウンスしています。季節に応じて建物ファサードや樹木に装飾を施しています。区から表彰(緑のカーテンコンテスト2019)されるほどの水準で実施するグリーンカーテンとあわせて、これらの活動は通行者が児童館に気づく広報活動のひとつだといえます。</p>		