

墨田区外手児童館 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 墨田区外手児童館
- 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18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

職員は、ネームプレート内に法人の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が記載された唱和文を携帯し共通の意識化の醸成に取り組んでいます。

当館の年間利用者総数は、着実に増加傾向にあります。特にここ数年の増加は著しく利用者の増加対策への取り組みが成果として繋がっています。職員全員が、個々の事業活動に至るまで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)を丁寧に行う展開に心掛け、効率的かつ質の高い管理運営に取り組んでいる結果かと思われます。

小・中高生活動は、昨年利用者総数の中で小学1年生が2700名、中学生が6000人増と大幅な伸びになっています。多くの児童館で中高生来館者の獲得に苦勞しているなか増加した要因は、中学生の声に寄り添い、そこにフォーカスしたプログラムの企画・運営・発表までを職員が一緒になって協力したことが中学生の「居場所」づくりに繋がったことがあげられます。

乳幼児活動では、地域における「子育て、子育て支援の拠点」を目標に掲げ、それを具現化するための様々な取り組みを行っています。乳幼児1クラスを5クラスに分け、「子育て講座」のテーマ設定を的確に捉えた新企画を実施するなど保護者からの要望を丁寧に汲み取って事業に反映させています。こうした取組の結果、乳幼児親子の利用者数も増加傾向にあります。

今後は、増加している利用者数をどう維持するか、また施設の老朽化が進み各部屋のスペースが限られる環境の中で、どのように利用者本位の運営を継続していくかが大きな課題として挙げられるかと思われます。館長と職員の皆さんで知恵を出し合い課題を克服することを期待しています。

特に評価の高い点

- I・法人の事業基本理念や4つの事業ブロックの基本理念及び児童館管理・運営の基本理念、児童館運営についての考え方、対象別事業活動の活動目標等がホームページに丁寧に掲載されています。児童館への取り組む姿勢の見える化を展開していることで利用者へ安心感や信頼性の確保に繋がっています。
- ・事業計画策定の流れは、PDCA(マネジメントサイクル)の各ステップを確実に回し機能しています。全職員参画のボトムアップ式マネジメントスタイルで管理運営を行っています。
- II・予実管理(予算執行率の把握等)は月次で勘定科目ごとに行っています。館長がチェックしたあと法人本部の管理部門に引き継がれ、複数の目でチェックしています。
- ・人事考課は法人が設定した職務基準に基づき行っています。目標管理制度(MBO)を導入しています。
 - ・気になる児童が来館した場合や子どもに問題が発生した場合は、担任教諭など学校関係者に連絡し、情報共有を図っています。もし、学童クラブに予定時間になっても到着しない児童がいた場合はただちに学校に照会するなど子どもの安全管理に努めています。
 - ・在宅育児の親子をサポートする「ひととき預かり保育事業」、学童クラブ待機児童対策として「ランドセル預かり事業」を自主事業として行っています。乳幼児の子育て中の母親を対象に月次で開催している「ままりふれ」は参加者から好評です。
- III・「児童ブロック事業目標」「放課後子ども総合プラン事業目標」「事業基本理念」が制定され、全体ミーティング等を通じてサービス提供における職員間の共通理解を促しています。
- ・苦情・トラブル(以下、「苦情等」という)の対応について、苦情受付担当者、苦情対応責任者、対応フロー等を館内掲示しています。苦情等は法人本部が一括して集約したのち、法人ホームページに「苦情・ご意見受けつけ」として掲出しています。苦情等の対応が法人のひとりよがりにならないよう、第三者委員を設置しています。
 - ・法人所定の「企画書」「プログラムシート」を運用しています。これらは実施計画と振り返り(活動記録など)がシートに集約され、活動開始前の計画と結果が対比しやすく工夫されています。課題等の見える化が図られ、次回開催に向けた改善点がわかりやすく示されています。
- A・乳幼児対象プログラム終了時にアンケートを実施しています。保護者から低月齢・高月齢クラス分け要望を取入れ5クラスに細分化したプログラムを実施した結果、保護者からは好評で利用者増へ繋がる成果を挙げています。
- ・全年齢を対象とした家庭イベント「ファミリーデー」を、近隣の若宮公園内をメインに毎月開催し、毎回多くの利用者が参加しています。このイベントは、児童館に入りづらいあるいは知らなかった乳幼児の父親や子ども、地域住民の方々への認知度向上の機会となり着実に地域に根ざした活動となっています。
 - ・中高生の来館者数が飛躍的に増えています。増えた理由は中学生の「居場所」を確保するため環境整備(玩具・ご意見箱)に取組、時々のニーズを拾いながら特化したプログラムを企画・実施したことが起因です。基本理念に沿った活動の成功例と思われます。
 - ・地域の子育て力の向上を支援する事業目標を掲げており、その実践の一つとして職員と子ども達が、地域の方々と連携し地元の記事に積極的にブース出店しています。子ども達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活動を展開しています。
 - ・館内の掲示物貼付について基本的なルールを設け運用しています。「館内掲示板割り振り」表を作成し、各種掲示物の指定位置を決めています。活動内容を見やすく分かりやすくという姿勢で取組、利用促進に繋がる工夫といえます。

改善を求められる点

- II・実習生の受け入れにあたりマニュアルを整備するとともに、実習生に伝える注意点等を文書にまとめておくとういでしょう。
 - ・事故対応手順は職員が目につきやすい場所に掲示することをお勧めします。
- 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。昨今の個人情報保護に対する社会的な関心の高まりを踏まえ、職員に3ヶ月に1度マニュアルや個人情報の取扱いに関する理解度を確認する取組（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個人情報保護方針が掲載されています。これらを出し館内掲示するなど利用者に周知するとよいでしょう。
 - ・利用者や保護者に「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」「事業基本理念」「事業計画書」等を周知する仕組みを検討してはいかがでしょうか。具体的には「ファイルを設置する」「お申し出により閲覧可能であることを周知する」方法等があります。
- A・ホームページへの「おたより」の掲載ですが、月が替わっても前月号のまま案内されています。利用者は早めに情報を入手することにより計画的にスケジュールが立てやすくなります。前月末までに掲載するように留意しましょう。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

まずは、外手児童館の事業運営につきまして、評価をしていただきありがとうございました。児童館ガイドラインに沿った細かな項目ごとに自己評価を行ったことで、当館の事業運営について振り返ることができました。また、専門的・客観的に第三者評価をしていただいたことにより、高く評価をいただいた点においては職員の励みとなり自信を持って事業を継続できればと思います。また、ご指摘をいただいた点においては、課題が明確となりました。実習生の受け入れマニュアル等改善できるものは早急に改善し、より良い事業運営ができるように取り組んでいきます。改善への具体的な提案もいただき、大変参考になりました。

高評価を受けることは我々職員にとって嬉しい限りではありますが、何よりも利用者の方々や地域のニーズに応じていくということを念頭に置き、また外手児童館が地域福祉の拠点となるように職員一同今後も取り組んでまいります。

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"> ・法人の事業基本理念や基本方針「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」は明文化され、その基本方針をもとに当館の年度事業方針を具体的に掲げています。職員には、事業基本理念や事業目標を毎週行われる全体ミーティングの時に唱和し周知の徹底を図っています。 ・次年度事業計画策定の流れは、組織的な取り組みで行われています。前年度事業報告での振り返り(課題や改善など検討)を行なった後、各部門単位で個別の事業内容の企画や年間活動計画までまとめ事業計画案を作成します。全体ミーティングの中で最終協議・調整・共有を行い職員が合意の上で事業計画の策定を行っています。PDCA(マネジメントサイクル)の各ステップを丁寧に行っています。 ・ボトムアップ方式のマネジメントスタイルで、全職員参画の管理運営を取入れ目標管理が上手く機能しています。 ・館長は、着任後間もないことからトップダウンで職員を引っ張っていく形ではなく、主任やリーダーを中心に職員を尊重する姿勢で個々の質向上やモチベーション向上を目標に取り組んでいます。職場環境からファシリテーター型リーダースタイルでリーダーシップを発揮しています。 	

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"> ・児童館ガイドラインや昨今の環境変化を踏まえ、法人の児童館および学童クラブの事業目標を設定しています。これらは当館の事業計画へと展開されています。館長は区の館長会および法人の児童館ブロック連絡会等に参加して情報収集に努めています。 ・予実管理(予算執行率の把握等)は月次で勘定科目ごとに行っています。館長がチェックしたあと法人本部の管理部門に引き継がれ、複数の目でチェックされています。 ・人事考課は法人が設定した職務基準に基づき行っています。「目標管理制度(MBO)」を導入し、館長が全職員に対する年2回の職員面談は目標管理シートを用いて行っています。 ・避難訓練を毎月実施しています。館内で起こりうる様々なケースを設定し、全館をあげて実施しています。ケースによっては利用者が参加して行う場合もあります。職員は東京都や法人が開催するエピペン研修に参加してアレルギーを持つ利用者の対応に備えています。 ・外手地区連合子供会が開催する外手小学校のお祭りでは風船ヨーヨー釣りブースを、本所二丁目町会のお祭りではコインゲームブースを出店しました。本所二丁目町会の会合に参加するほか、町会の掲示板に児童館のお知らせを掲示するなど、地域と相互の協力関係を築いています。 ・気になる児童が来館した場合や子どもに問題が発生した場合は、担任教諭など学校関係者に連絡して情報の共有を図っています。学童クラブに予定時間になっても到着しない児童がいる場合、ただちに学校に照会するなど子どもの安全管理に努めています。 ・在宅育児の親子をサポートする「ひととき預かり保育事業」、学童クラブ待機児童対策として「ランドセル預かり事業」を自主事業として行っています。乳幼児の子育て中の母親を対象に毎月開催する「ままりふれ」は、施設の定番事業となっており参加者からも好評です。 	

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"> ・「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」「事業基本理念」が制定されており、全体ミーティング等を通じて職員の共通理解を促しています。 ・学童クラブが利用者に配布する「お知らせ」にプライバシー保護や写真掲載に関する説明があります。児童館の一般来館者に対しては個別に保護者の同意を得ています。個人情報の利用目的は個人情報を取得する際に明示しています。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。昨今の個人情報保護に対する社会的な関心の高まり等を踏まえ、職員に3ヶ月に1度マニュアルや個人情報の取扱いに関する理解度を確認する取組（小テスト等）を行うこと、個人情報保護マニュアルの運用については、JISQ15001ガイドライン等を参照することもお勧めします。 ・法人ホームページに法人の個人情報保護方針が掲載されています。これらを出力し館内掲示により利用者に周知するとよいでしょう。 ・年1回の利用者アンケート、乳幼児クラスでの個別アンケート、中高生を対象としたご意見箱を活用して利用者の声を訊いています。また、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醸成に努めています。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。 ・苦情・トラブル（以下、「苦情等」という）の対応について苦情受付担当者や苦情対応責任者を明確にするとともに対応フローを館内に掲示しています。苦情等は法人本部が一括して集約したのち、法人ホームページに「苦情・ご意見受けつけ報告」として掲出しています。また、苦情等の対応が法人のひとりよがりにならないよう、第三者委員を設置しています。 ・法人所定の「企画書」「プログラムシート」を運用しています。実施計画と振り返り（活動記録など）をひとつのシートに集約し、活動開始前の計画と結果が対比しやすく工夫されています。 ・日常のサービスで気づいた点やイベントの留意点は、適時、全体ミーティングや昼ミーティングで話し合っています。年次事業計画を策定する際は、全ての職員に「(年度の) 振り返りシート」の作成を求めるなど、組織的に改善策を検討しています。課題や改善点は、次年度の「乳幼児活動計画」「小学生活動計画」「中高生活動計画」「学童クラブ年間活動計画書」に反映され、年次事業計画書に統合されています。 	

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"> ・乳幼児向けクラス活動は、保護者の要望を積極的に吸い上げた結果、低月齢・高月齢を配慮した5クラス編成を導入。クラス別プログラム内容の充実や子育て講座等の年間を通じての実施で保護者からも高く評価され参加組数を増やす効果を上げています。 ・児童の自主性や主体性を育てる取り組みは、まず職員が各種プログラムや行事の実施目的を示し、その後、児童に企画を考えさせる工夫を行っています。例えば、そとでクリスマスやハロウィンパーティー、チルドレンフェスタ、外手地区連合子供会お祭り等多彩な行事・イベントへの参画や出店まで自分たちが直接関わり合いながら作り上げることができる機会を設けています。 ・中高生の中でも特に中学生の来館者数は大幅な増加となっています。職員は、ご意見箱への投稿を積極的に働きかけ、寄せられた声に寄り添いながら特に中学生に特化したプログラムの企画やゲーム遊具の充実等に取り組んでいます。プログラムは、中高生が主体的に企画・運営・発表までかかわっています。また、異年齢層へのボランティア活動を通して社会性を養う機会を設けています。 ・子どもの安全を最優先にした避難訓練を児童と職員が合同で年間13回実施しています。実施内容は、地震や火災、応急救護、不審者対応等で地元消防署や警察署の協力の下で繰り返し行っています。 また、地理的に荒川や墨田川に近いこともあり外手小学校の協力も仰ぎ水害対策訓練を行っています。 	

墨田区外手児童館 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社会福祉法人雲柱社の事業基本理念が明文化されている。 ②事業基本理念の基、児童館ブロック事業目標、放課後総合プラン事業目標が めいぶんかされている。		
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って」 「福祉課題の掘り起こしの取り組み」等は、応募時の事業実施計画書や新入社員 研修時に使用する「勤務をする前に知っておこうー仕事のイロハー」資料、ホーム ページ等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「児童館ブロック事業目標」が応募時 の事業実施計画書に、2019年度外手児童館事業計画(案)に「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年度外手児童館事業計画 (案)には、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。	a	b
指定管理者 記入欄	①入社時に周知され、全体ミーティングの際にも唱和している。 ②館内掲示やホームページで利用者へ周知している。		
評価機関 記入欄	①法人事業基本理念や基本方針は、新入社員研修時に「勤務をする前に知って おこうー仕事のイロハー」資料を新入社員に配付し周知をしています。併せて、法 人本部主催の研修でも理解を深めています。毎週行われる全体ミーティングで は、法人の事業基本理念及び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の徹底を図っています。また、事務室に事業基本理念や各 ブロックの事業目標を掲示しています。 館長は、年度初めに職員へ事業基本理念や基本方針を確認する説明を行ってい ます。 ②法人事業基本理念や基本方針は、入り口フロアーに掲示しています。 ホームページは、法人の事業基本理念や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、対象別の活動目標を掲載し利 用者や地域の方への周知を図っています。		

墨田区外手児童館 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	①社会福祉法人雲柱社として中・長期計画を策定している。 ②中・長期計画を踏まえて事業計画を策定している。		
評価機関 記入欄	①応募時の事業実施計画書が中・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(区民サービス向上や人材育成、施設有効活用と効率的事業運営、安全管理、利用者の増加対策等々)を明示しています。また、対象別事業別計画書が併せて策定されています。 ②法人本部主催の全体施設長会(年3回開催)で本部より中・長期計画の進捗の説明があり、館長は進捗度を確認した上で、事業計画策定の着手準備に取り掛かります。館長は、職員へ全体ミーティングで事業計画策定にあたり事業方針を明示・説明しています。その後、担当部門は事業計画策定案に取り掛かります。		

墨田区外手児童館 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
1-2-(2) 計画が適切に策定されている。			
①	計画の策定が組織的に行われている。	a	s
②	計画が職員に周知されている。	a	a
③	計画が利用者に周知されている。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①年度ごとに各事業の計画を作成している。</p> <p>②計画について職員共有をしている。</p> <p>③各事業の案内を配布し、周知している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長は、職員へ毎年11月頃より事業計画を策定するにあたり中・長期計画の進捗状況や事業方針を説明し、その後職員は前年度の事業報告での振り返り(課題や改善など検討)を行っています。具体的には、部門単位で事業目標と活動計画をきめ細かく作成しています。全体ミーティングで最終協議・調整を行い合意形式で事業計画の策定を行うという組織的取組が確立しています。PDCA(マネジメントサイクル)での各ステップ(計画・実行・評価・改善)を丁寧に行っています。</p> <p>②担当部門は、個別の事業内容や検討経過に関わり事業計画案を作成し、全体ミーティングで担当職員が説明。その後、協議や議事録にて職員への共有や協力依頼を行い周知徹底がなされています。</p> <p>ボトムアップ方式のマネジメントスタイルで、全職員参画の管理運営を取入れ目標管理が上手く機能しています。</p> <p>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。対象別の月別予定表を1階の掲示板に設置して利用者に案内しています。登録制の行事(キャンプなど)では、保護者向けに事前説明会を開催し、事業の目的、内容などを周知し、同意の得られた方が申込み方式を取っています。</p> <p>ホームページは、乳幼児や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計画の立てやすい配慮がされています。</p> <p>事務室コピー機横には、「小学生用おたより」等の配布先一覧(小学校(2校)・学年別枚数)が貼付され、毎月確実に学校へ周知する働きかけを行っています。</p>		

墨田区外手児童館 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。	a	a
指定管理者 記入欄	①ミーティングで管理職の役割を伝え、法人・行政の会議等の報告をしている。 ②新入職員に規定・規則等の説明を行い倫理規定等の確認をしている。		
評価機関 記入欄	①館長及び統括リーダー、学童クラブリーダーそれぞれの役割や責任が「各役職の責任と役割」文書に明記されており、職員に周知徹底を図っています。 ②館長は、都主催の「人権研修」や法人本部が実施している全体施設長会に参加し法令関連の情報収集に努めています。法令改正等の入手情報に関しては、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。入手資料は、年度別研修報告ファイルに保管し職員はいつでも理解促進の振り返りの確認ができるようになっています。 コンプライアンスを中心に当館で遵守すべき法令等は、就業規則ファイルにまとめ、職員がいつでも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。	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事業の計画や内容を共有し、個々の職員とコミュニケーションを取り話し合いをおこなっている。 ②各事業のリーダーと業務の効率について確認をしている。また、経営については法人事務局と連携している。		
評価機関 記入欄	①館内研修の年間計画は、毎月実施できるよう前年度にテーマ設定などの企画を行っています。その際の講師役は、積極的に職員が中心となって担当する仕組みを作っています。館長が職員を引っ張っていく形ではなく、主任やリーダーを尊重する姿勢で個々の職員の質向上やモチベーション向上の一環として取組んでいます。職場環境からファシリテーター型リーダースタイルでリーダーシップを発揮しています。 ②経営については、法人本部経理担当と勘定科目ごとの執行率を毎日確認するとともに事業進捗の把握に努めています。 予算は、各部門単位に割り振りリーダーが中心となって運用管理に励んでいます。 業務の効率化については、現在ミーティングの開催回数が多いという認識から、効率的なミーティングのあり方についての検討に取組始めています。		

墨田区外手児童館 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		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	①法人内での会議等で社会情勢の把握や対応について確認をしている。 ②過去のデータをもとに経営状況を分析し課題発見の取り組みをしている。 ③法人で会計士による監査を行っている。		
評価機関 記入欄	①児童館ガイドラインおよび昨今の環境変化を踏まえ、法人の児童館や学童クラブの事業目標を設定しています。これらは当館の事業計画へと展開されています。館長は、区の館長会および法人ブロック連絡会等に参加して情報収集に努めています。中高生の居場所づくりが求められるなか具体的な施策として「もぐもぐタイム」を設け、同世代の交流を図っています。 ②予実管理(予算執行率の把握等)は月次で勘定科目ごとに行っています。館長がチェックした後、法人本部の管理部門に引き継がれ、複数の目でチェックしています。管理項目を細かく評価することで、無駄の見える化を図り経費縮減に努めています。 ③法人で公認会計士による会計監査を行っています。		

墨田区外手児童館 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
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仕様書をもとに、児童館ブロックの会議にて人員配置の計画を行っている。 ②法人の人事制度に基づいて行っている。		
評価機関 記入欄	①人員配置は仕様書や協定書に従い、法人の児童館ブロック会議で計画しています。今年度は予算計画の範囲内で加配しています。年度末にかけて行う職員からのアンケート調査や面談を踏まえ、職員一人ひとりの人材育成計画やライフステージに配慮して配置計画を検討しています。人員の確保はハローワーク、法人ホームページ、法人が契約する人材紹介会社、求人情報誌など多くのチャネルを活用して行っています。求人誌への掲載費用は、法人が管理運営する他の児童館と按分することで経費の縮減に努めています。 ②人事考課は、法人本部が設定した職務基準に基づき行っています。「目標管理制度(MBO)」を導入しており、館長が全職員に対して行う年2回の職員面談は、「目標管理シート」を用いて行っています。目標管理シートは、職員のモチベーション向上ならびに組織目標と個人目標のすり合わせに役立っています。		

墨田区外手児童館 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
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。	b	a
指定管理者 記入欄	①職員との面談や有給休暇の把握により、必要があれば改善を行っている。 ②健康診断や予防接種の補助、えらべる倶楽部のサービスを取り入れている。		
評価機関 記入欄	①働き方改革法令が施行されたことを受け、職員の有給休暇の取得に留意しています。月次で職員に休暇希望日について書面の提出を求めるなど、有給休暇を取得しやすい職場環境を醸成しています。館長は職員との日常的なコミュニケーションを通じて、職員個々のライフステージに配慮したシフト調整を行うなど、労務管理に細やかな配慮を行っています。 ②健康診断と予防接種には法人から補助があります。法人が会員制福利厚生サービス「えらべる倶楽部」と契約しており、職員はレジャーや余暇活動に利用することができます。法人が区内で経営する「光の園保育学校」に衛生委員会が設置されており、館長は当施設と適時、連携を図り労務管理に必要な情報を収集しています。職員面談や日常的なコミュニケーションを通じて気になる職員がいる場合は、法人本部が契約する産業医や臨床心理士の資格を有する法人職員につないでいます。		

墨田区外手児童館 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
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	①OJTを基本に置き、法人内研修、児童館ブロック内研修、外部研修に参加している。 ②法人内での研修、館内研修、SDSとして自己研鑽に取り組んでいる。 ③個々の研修について振り返りを行っている。		
評価機関 記入欄	①法人の中期計画に人材育成の基本的な考え方が示されており、法人の理念に基づいた人材育成が行われています。法人理念や児童館の目指す姿および職員一人ひとりの目標の融合を図るため「目標管理制度(MBO)」を導入しています。 ②研修は法人が主に入職した職員に対して行う法人研修、法人児童館ブロックが行う研修、施設が独自に行う研修の3体系があり、いずれも年間計画に基づいて行われています。職員の研修記録(研修履歴)は、SDSと称する法人の研修システムに基づき運用されており、職員は自身の研修履歴を管理して配属先の館長と共有しています。初任者研修は、入職5年を目安として計画的に実施されています。 ③当館が独自に実施する研修は、職員が毎年テーマを設定して年間計画に基づき実施しています。今年度は安全をテーマに計画しています。法人の児童館ブロック研修は、各施設の館長が参加する児童館ブロック連絡会で検討しています。12月頃から検証を行い、次年度の事業計画策定とあわせて研修計画にまとめられています。		
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	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。	b	b
指定管理者 記入欄	①実習生の要望があった際には積極的に受け入れている。 ②実習に向けて事前の打ち合わせを行い、当日の実習に臨めるようにしている。		
評価機関 記入欄	①実習生を受け入れる際は個別に説明会を開催し、口頭で注意点等を伝えています。今年度は大江戸高校から10名の実習生を受け入れました。実習生の受け入れにあたりマニュアルを整備するとともに、実習生には注意点等を文書で伝えられるとよいでしょう。 ②近隣の教育機関等から実習生の受け入れ要請があった場合、法人が管理運営する他の施設とも情報共有を図りながら、可能な限り受け入れています。		

墨田区外手児童館 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
---------------------------------	------	------

II-3 安全管理		A	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。	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	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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①緊急時の対応マニュアルに沿って対応を行っている。</p> <p>②万一の有事に備えて毎月避難訓練を行っている。</p> <p>③災害時の避難経路の確保や施設内の危険個所についてミーティングで職員共有している。</p> <p>④チェックシートを使用し、日々の点検を行っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①施設名を冠した危機管理マニュアルがあります。当マニュアルは、「火災対応の手引き」「地震対策の手引き」「不審者対策の手引き」等から構成されています。食や衛生面については区の「児童館及び学童クラブにおける食物提供(衛生管理の手引き)」「安全に食べるための実施指針」をマニュアルとして活用しています。これらマニュアルは、主に訓練や研修時を活用して職員と確認しています。事故発生時は迅速な対応を図るとともに、発生時から対応までを履歴として残しています。対応履歴等は法人の事故速報ならびに報告書、区所定の報告書に転記されてしかるべき部署に報告しています。職員の緊急連絡網および自衛消防組織図の掲示は事務室、火元取扱責任者の表示は各部屋、警察官立寄所の表示は館入口に掲示されています。</p> <p>事故対応手順は、いざというときに職員が落ち着いて対応できるよう、職員が目につきやすい場所に掲示しておくことをお勧めします。</p> <p>②避難訓練は毎月行っています。起こりうる様々なケースを設定し、全館をあげて実施しています。ケースによっては利用者が参加して行う避難訓練もあります。職員は都や法人が開催するエピベン研修に参加してアレルギーを持つ利用者の対応に備えています。</p> <p>③学童クラブでのおやつ提供は、「衛生面」と「アレルギー」を確認するためのチェックシートを運用して安全確保に努めています。児童一人ひとりのアレルギーの有無(種類)は、児童が学童クラブに入会する際に保護者との面談で確認しています。前日のヒヤリハットは、毎日開催する昼ミーティングにおいて職員間で共有しています。</p> <p>④施設点検は、早番職員と遅番職員がチェックシートを用いて確認しています。「遅番チェックシート」は適宜見直しを図っており、現在は100以上の項目が設定されています。</p> <p>館内のハザードマップを策定するなど確認すべき重点箇所を明らかにしておくことでよいでしょう。</p>		

墨田区外手児童館 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
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。	a	b
指定管理者 記入欄	<p>①連合子供会や町会行事等に積極的に参加している。</p> <p>②施設内の空いたスペースを有効活用している。</p> <p>③児童館のお祭りなど毎年地域の方や保護者がボランティアをしてくださっている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①外手地区連合子供会が開催する外手小学校のお祭りでは風船ヨーヨー釣りブース、本所二丁目町会のお祭りではコインゲームブースを出店しました。本所二丁目町会の会合に参加するほか、町会の掲示板に児童館のお知らせを掲示するなど、地域と相互の協力関係を構築しています。館長は年3回開催される外手小学校運営委員会に参加しています。区の保健衛生課の食育グッドネット（食育活動）事業「子ども商店街」を活用して、地域との関わり合いを深めています。ハロウィンイベントは町会長や保護者が経営しているお店を中心に協力を仰ぎ、児童が地域を練り歩くことで地域を知り、地域に児童館の存在を知っていただく機会としています。</p> <p>②保護者サークル（ダンス）に活動の場として学童室を提供しています。児童館前の公園で行う出前保育では、法人が運営する「光の園保育学校」と共催してパラバルーンを行いました。</p> <p>③区のボランティアセンターに登録しています。サークル団体「つくしんぼの会」には定期的にお話し会での協力を仰いでいます。ボランティア活動は、地域との協働を目指して実施しています。ボランティアの受け入れにあたりボランティアに対する基本姿勢や受入指針等を明文化し、おたよりやホームページで周知するとよいでしょう。</p>		

墨田区外手児童館 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
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①	必要な社会資源を明確にしている。	a	a
②	関係機関等（墨田区、児童相談所や子育て総合支援センター、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	b
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子育て応援ブック等を受付に設置している。また、これをもとに一覧掲示している。職員間で関係機関の情報共有をしている。</p> <p>②墨田区や子育て支援センター等との連携を適切に行っている。</p> <p>③学校より年間予定表を頂き、児童館のお便りを全校配布している。</p> <p>④問題等が発生した時点で連絡を取り合っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①区の「子育て応援ブック」を受付に設置しています。子育て応援ガイドブックを参考に、子育て支援総合センター、図書館、区内児童館、小・中学校、幼稚園・保育園、ボランティアセンター等の連絡先等を確認しています。これらは警察署や消防署等の連絡先等とあわせて一覧にして事務室に掲示しています。</p> <p>②子育て支援総合センターが主催する「ひろばねっと」に参加（年2回）しています。ひろばねっとでは幼稚園や保育園の園長や民生委員と情報共有を図っています。気になる子どもが来館した場合は、スクールサポートセンターと連携して見守りを行っています。</p> <p>③館長が近隣の外手小学校の運営委員会に参加しています。校長には当館の運営委員会に参加いただき、相互の情報共有と協力関係を構築しています。学校からは行事予定表が提供され、当館からはおたよりを持参して全校生徒への配布に協力いただいています。</p> <p>④気になる児童が来館した場合や子どもに問題が発生した場合は、担任をはじめ学校関係者に連絡して情報を共有しています。学童クラブに予定時間になっても到着しない児童がいる場合は、ただちに学校に照会するなど子どもの安全管理に努めています。</p>		

墨田区外手児童館 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
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	①共働き家庭のための就労支援、乳幼児家庭のひととき預かり、学区外からの児童館利用。 ②学童クラブの待機児対策、乳幼児ひととき預かり、児童館事業の体験活動を行っている。		
評価機関 記入欄	①法人の児童館ブロック連絡会、区の館長会、ひろばねっと、小学校の運営委員会等に参加して地域の福祉ニーズの把握に努めています。館長は地域特性を「施設の周辺には従来から当地に長く居住している方が多い」「他人に対しても積極的に関わろうとする雰囲気がある」と理解し、町会のお祭り等に積極的に参加するなど交流を図りながら地域ニーズの把握に努めています。 ②主に在宅育児の親子のサポートを目的とした「ひととき預かり保育事業」、学童クラブ待機児対策「ランドセル預かり事業」を自主事業として行っています。乳幼児の子育て中の母親を対象に毎月開催している「ままりふれ」は、当館の定番事業として参加者から好評です。増えつつある外国籍利用者に対して、外国語による案内を行うなど配慮しています。		

墨田区外手児童館 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。	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。	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	①法人の事業基本理念のもとミーティング等で職員共有をしている。 ②法人で特定個人情報保護規定を定めている。 ③小学生低学年・高学年・中高生に合わせて設定をしている。		
評価機関 記入欄	①職員は水曜日の昼ミーティングで法人の理念を唱和しています。「児童ブロック事業目標」「放課後子ども総合プラン事業目標」「事業基本理念」が制定されており、館内に掲示するとともに全体ミーティング等を通じてサービス提供における共通理解を促しています。 ②学童クラブが利用者に配布する「お知らせ」にプライバシー保護や写真掲載に関するアナウンスがあります。児童館の一般来館者は利用にあたり「緊急連絡登録票」の提出を求め、個別に保護者の同意を得ています。個人情報の利用目的は個人情報を取得する際に明示しています。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。 昨今の個人情報保護に対する社会的な関心の高まり等を踏まえ、職員に3ヶ月に1度マニュアルや個人情報の取扱いに関する理解度を確認する取組(小テスト等)を行うこと、個人情報保護マニュアルの運用については、JISQ15001ガイドライン等を参照することをお勧めします。法人ホームページに法人の個人情報保護方針が掲載されています。これらを出し館内掲示により利用者に周知するとよいでしょう。 ③設置条例に示された開館時間は午前9時から午後7時ですが、主に中高生の利便性に配慮して午後8時までの開館としています。なお、小学生低学年に対しては、午後5時までの利用とすることを推奨しています。		

墨田区外手児童館 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	a
③	年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。(開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等)	a	a
指定管理者 記入欄	①児童館活動のアンケートを実施し、次年度の事業に活かしている。 ②各事業の振り返りの中で課題を把握し、改善に取り組んでいる。 ③年2回運営委員会を開催している。		
評価機関 記入欄	①利用者アンケートは年1回の頻度で行っています。アンケートの結果は、職員と共有し、利用者満足を上昇するための資料として活用しています。特にアンケートの自由記述欄に記載された内容は種類ごとに整理して課題の発見などに活かしています。 ②乳幼児クラスでは事業ごとにアンケートを実施して利用者の意見を訊いています。中高生にはご意見箱、小学生には組織活動(期ごとの登録制グループ活動)での「子ども会議」を通じて日常的に意見を訊くとともに、利用者の参画意識醸成に努めています。イベント等の開催後は「振り返りシート」を用いて活動内容を総括するとともに、次回以降の開催に向けて課題や改善点の発見に努めています。レトルトデー開催日程の増加は保護者の意見を踏まえて取り組んだ事例の一つです。利用者からのご意見は回答を添えて適時利用者へ伝えるとともに、定期的に法人ホームページで公開しています。 ③運営委員会は年に2回開催しています。子どもを取りまく環境変化を踏まえ、対象地域の拡大や多様な地域人材から様々な意見を訊くことを目的に参加者の見直しを図っています。現在は小学校長や民生委員など25名の委員で構成されています。		

墨田区外手児童館 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。	b	b
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。	a	a
指定管理者 記入欄	①館内入口の受付に職員が常駐している。 ②法人の苦情解決システムを掲示している。 ③利用者から意見等があった際には職員間の情報共有を速やかに行い、対応できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①年1回の利用者アンケート、乳幼児クラスでの個別アンケート、中高生を対象としたご意見箱を活用して利用者の意見を訊いています（前掲）。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。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。 ②苦情・トラブル（以下、「苦情等」という）の対応について、苦情受付担当者、苦情対応責任者、対応フロー等を館内掲示しています。ご意見等は法人本部が一括して集約したのち、法人ホームページに「各施設への苦情・ご意見受けつけ」として掲出しています。ご意見に対する対応が法人のひとりよがりにならないよう、第三者委員を設置しています。 ③利用者の意見等には迅速な対応を心掛けています。口頭で受けたご意見であっても、原則として文書に残し会議記録や相談ノート等に転記するなど、組織内の情報共有を図っています。		

墨田区外手児童館 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。	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。	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	<p>①各事業について事業後に話し合いにより評価をしている。</p> <p>②事業後の評価について全体ミーティングで共有している。</p> <p>③事業後の振り返りの中で課題に対する改善策を立てている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人所定の「企画書」「プログラムシート」を運用しています。これらは実施計画と振り返り(活動記録など)がひとつのシートに集約され、活動開始前の計画と結果が対比しやすく工夫されています。課題等の”見える化”が図られ、次回の開催に向けた改善点がわかりやすく示されています。新規事業や新たなサービスは利用者アンケートや利用者からの声をヒントに職員間で話し合いながら検討しています。</p> <p>②「企画書」「プログラムシート」(活動記録含)は全体ミーティングや昼ミーティングを通じて職員間で共有しています。担当職員はもとより直接の担当ではない職員からも反省点や振り返りのコメントを求めることで様々な視点から問題点や課題を明らかにするよう努めています。</p> <p>③「企画書」「プログラムシート」の「活動記録」には「今後に向けた改善策」を記載する欄があります。PDCA(マネジメントサイクル)を運用する仕組みとしてシートを活用しています。</p>		

墨田区外手児童館 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-(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サービスについて担当職員が実施方法を作成している。 ②実施方法についてミーティングで共有し、必要があれば見直しをしている。		
評価機関 記入欄	①個別のサービスやイベント等の事業は統一された「企画書」や「プログラムシート」で立案し、その結果を「活動記録」にまとめています。いずれも準備段階から報告までを一連の統一された手順で記入する書式となっており、共通認識の醸成および手順の標準化に役立っています。 ②「企画書」「プログラムシート」に「ねらい」を記載する欄があります。個別のサービスや事業等が完了した後、職員が「ねらい」に基づいて達成度を評価することで、次回開催に向けて課題を明確にしています。実施方法に改善すべき点が認められた場合は、実施内容および「企画書」「プログラムシート」の見直しも行っています。		
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	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。	a	a
指定管理者 記入欄	①事業日誌や事業計画・事業報告書に記録している。 ②各事業ごとに記録をファイリングし管理している。 ③日々のミーティングや全体ミーティングで利用者の状況に関する情報を共有している。		
評価機関 記入欄	①日常の管理運営記録として事業日誌、学童クラブには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記載できるよう工夫されています。 ②事業日誌、育成日誌には記録者のほか館長の確認印があります。「企画書」「プログラムシート」(前掲)は事業ごとにファイルされています。 ③利用者の状況等は全体ミーティングや昼ミーティングで職員間で共有しています。「振り返りシート」を用いることで担当以外の職員の参画意識を啓発するとともに、職員間の情報共有の強化に努めています。		

墨田区外手児童館 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		A	A
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
	① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
	② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	a
指定管理者 記入欄	①初めて来館した方にパンフレットや各種お便りをもとに案内をしている。 ②サービスの内容について説明し、健康上事や館内写真掲示等の話もしている。		
評価機関 記入欄	①毎月おたよりを発行しています。おたよりは「乳幼児」「小学生」「中高生」の3種類あり、「小学生版」は近隣の外手小学校と二葉小学校に全校配布しています。おたよりは全てホームページで閲覧することが可能です。利用者や保護者が事業計画書等を閲覧できる仕組みを検討してはいかがでしょうか。ファイルを設置するかお申し出により閲覧可能であることを周知する方法があります。 ②イベント等は主におたよりで案内しています。おたよりはホームページで閲覧できます。児童館を初めて利用する方には職員が館内を案内しながら、館内設備や利用方法等を説明しています。		

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		A	A
(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	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	a
指定管理者 記入欄	①年間事業計画を基に担当職員が企画書、プログラムシートを作成している。 ②担当間のミーティングや全体ミーティングで評価・見直しを行っている。		
評価機関 記入欄	①事業やイベントの開催時は所定の「企画書」「プログラムシート」を活用しています(前掲)。年次計画書は当館の事業計画書のほか「乳幼児活動計画」「小学生活動計画」「中高生活動計画」「学童クラブ年間活動計画書」があります。これらには「ねらい」「行事」「配慮や留意点」などが詳細に示されています。 ②日常のサービスで気づいた点やイベントでの留意点は、適時、全体ミーティングや昼ミーティングを通じて職員間で話し合っています。年次事業計画を策定する際は、全職員に「(年度の)振り返りシート」の作成を求め、組織的に改善策の検討を行っています。課題や改善点は、次年度の「乳幼児活動計画」「小学生活動計画」「中高生活動計画」「学童クラブ年間活動計画書」に反映し、年次事業計画書へと統合しています。		

墨田区外手児童館 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。	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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①職員の呼びかけやお便り、館内掲示を行っている。</p> <p>②児童館がみんなの居場所となるためにホスピタリティを持って利用者へ接している。</p> <p>③組織活動では利用者がプログラムを考え実行する活動を行っている。</p> <p>④入口すぐの場所を有効に活用している。</p> <p>⑤年齢制限を設けない部屋の設定と体育室プログラムの中でも異年齢が交流できるように設定している。</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、職員の積極的な声かけでルールの徹底化に努めています。4階建ての建物で利用者は日常的に階段を利用しています。階段には、活発な児童同士の事故が起きない配慮として上り下りのラインが引かれ、きまりを視覚化し事故予防に取り組んでいます。ホームページに掲載の対象別おたよりにも館内のマナーやきまりが記載されています。利用者へのきまりの理解度は、浸透しています。</p> <p>②年末年始を除き、午前9時～午後8時(土日祝は午後7時まで)まで年中開館していることから気軽に利用できる環境になっています。乳幼児室では、飲食できるスペースもあり乳幼児が自由に遊んだり保護者同士交流を楽しんでいます。児童は、にこにこルームや体育室で球技やブロック・カプラ遊び、図書室での読書などを楽しみに来館しています。また、午後6時以降は中高生が利用の中心となり、体育室で体を動かしたり、友達や職員との談笑などに来館しています。</p> <p>③利用者が遊具や道具を自発的に使えるように、置き場所をきめ、特に創造性が養われる遊具を用意しています。また、子ども会議を利用して工作やスポーツプログラムの内容を子ども達の自由な発想を大切にしながらみんなで考えさせる工夫を取入れています。</p> <p>④入り口横にテーブルを配置し利用者の談笑や飲食可能なコーナーを設置しています。図書室は、低い長テーブルを用意し子どもたちがくつろいだり読書したりとリラックスできる場所となっています。乳幼児室は、カーテンで仕切ることのできる授乳コーナー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全年齢対象の家庭イベント「ファミリーデー」を毎月1回実施しています。乳幼児運動会や公園遊び、フレンドリーパーク等小中高生が親子と一緒に遊んだり、プログラムのお手伝いをする中でふれあい交流を活発に行っています。体育室では、ドッジボールや卓球、一輪車など日頃から複数の学年が一緒に楽しく遊べる環境の整備に取り組んでいます。</p>		

墨田区外手児童館 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
---------------------------------	------	------

A-2 乳幼児と保護者への対応		A	A
①	乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
②	乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに、基づいたものになっている。	a	a
③	保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①自由に過ごせる部屋の設定と職員が提供するプログラム活動を行っている。</p> <p>②乳幼児活動を年間を通して実施している。年齢別に行っており、0歳、1歳クラスはさらに低月齢・高月齢を設定している。</p> <p>③幼稚園選びの際など先輩ママから話を聞いたり、先輩ママに質問したりするプログラムを設定している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①3階には、乳幼児専用の部屋が確保されています。開館時間内は、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、オムツ替えができるベビーベッドも用意しています。</p> <p>②保護者からの意見を反映したクラス編成は、低月齢・高月齢を配慮しながら5クラスに分けています。クラス別プログラムや子育て講座等を年間を通じて実施しています。各プログラム終了時には、必ずアンケートを取りニーズを探るようにし保護者の要望を吸い上げるよう努めています。</p> <p>③クラス活動では、グループワークに分けて懇談会を設けています。具体的には、乳幼児運動会や乳幼児クリスマス会、乳幼児親子でのファミリーデー参加時や「ままりふれ」の集いの場等で保護者同士の交流可能な機会を積極的に設けています。 専門性にたけた保護者には、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い取り組みを行っています。 例)「ヒップホップダンス」や「ベビーオイルマッサージ」、「英語で読み聞かせ」各教室等</p>		

墨田区外手児童館 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
---------------------------------	------	------

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。	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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①一般来館児童、学童クラブ児童共に職員が表情や声のトーンなどを考慮し支援している。</p> <p>②個と個を繋げて集団へ導くことも考慮しながら働きかけている。</p> <p>③障がいの有無や国籍の違いがあっても子どもたちが自然に関われるように、職員は見守りの姿勢と介入の姿勢を兼ね備えている。</p> <p>④行事によっては参加のみでなく参画できるように企画を設定している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>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。けんかやトラブルの際は、児童の成長に繋がるような対応を取っています。職員によって対応が異なると児童が混乱することから、職員間の引継ぎの時は、必ず口頭で伝えるとともに事業日誌・事業報告に記録し、対応の共有化を図っています。</p> <p>②職員は、個別・集団援助技術の習得を児童館ブロック担当者研修でスキルを磨いたり、OJTの中でケースワーカー的視点の技術力向上を目指し、児童に働きかけを行っています。</p> <p>③障がい児が来館の際は、職員1名が対応する仕組みになっています。障がいの有無や国籍を問わず交流を促しており、時には、職員と一緒に学び、遊びや会話のきっかけを作っています。</p> <p>④子ども会議などで各種プログラムや行事の実施目的を示すことにより、児童に企画を考えさせる工夫を行っています。具体的には、そとでクリスマスやハロウィンパーティー、チルドレンフェスタ、外手小PTAイベント、外手地区連合子供会お祭り等多彩な行事・イベントに参画したり、出店までを自分たちで作り上げるなど、それらを通して自然に自主性・主体性を育む取組を行っています。</p>		

墨田区外手児童館 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
------------------------------------	----------	----------

A-4 中高生への対応		A	S
	①	日常的に中高生の利用がある。	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。	s
指定管理者 記入欄	①友達同士で話をしたり、勉強したり、スポーツをしたりして過ごしている。 ②意見箱を設置して自分のしたいことなどをプログラムに反映されるようにしている。		
評価機関 記入欄	①午後6時から午後8時(土日祝は午後7まで)まで毎日利用できる中高生タイムとして自由に利用可能な時間帯を設けています。日常的な利用ですが、前年比6000人増という驚異的実績を上げています。中でも中学生が大幅に増加したことから、その原因を分析しその持続的維持の対応に取り組んでいます。職員との会話や気軽に相談できる雰囲気を利用者は満足しており、来館増の理由にもなっているようです。 ②中高生には、ご意見箱への投稿を積極的に働きかけを行っています。来館増の大きな要因としては、中高生の声に寄り添いプログラム化(もぐもぐタイム、ヒップホップダンス、スポーツ大会等)やゲーム遊具の充実等に取り組んでいることが起因のようです。プログラム化への企画・運営・発表の機会や異年齢層へのボランティア活動を通して主体性や社会性を養う機会を設けています。		

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
	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
指定管理者 記入欄	①児童館では主に乳幼児活動に参加した保護者から相談を受けることがある。学童クラブでは日々の保護者とのやり取りや、面談を行っている。 ②職員間の情報共有を迅速にすること、また学校や支援センター、児童相談所と連携して支援できるようにしている。		
評価機関 記入欄	①乳幼児保護者から相談があった場合は、日常的に利用者支援専門員資格取得済み職員1名が対応しています。現在、他に職員2名が資格取得予定で相談力の向上と利用者からの相談環境の充実に取り組んでいます。 ②虐待の恐れがある児童や不登校児へは、日常的観察や丁寧な見守りで対応し、子ども達の変化に気をつけています。また、職員の虐待防止のための早期発見力を身につけるため子育てひろばの分科会へ参加したり、スクールサポータの支援を受けるなど支援体制を整えています。気になる児童が来館した場合は、学校側や子育て支援総合センター、児童相談所等と連携を密にし協力の関係性維持に努めています。		

墨田区外手児童館 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
---------------------------------	------	------

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学童クラブでは巡回相談員の方からアドバイスを頂き支援を行っている。		
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年4回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。現在、障がい児や発達障がい児の来館はありませんが、都福祉保健局主催の「子育てひろば職員研修(乳幼児の障がいへの気づきと適切な支援につなげるために)」に毎年職員を参加させ、受講後は昼ミーティングや全体ミーティングで報告と共有化を図り対応への準備は整っています。 また、職員のさらなるスキルアップの一環として近隣の支援学校への「学校公開」の参加を現在検討しています。		

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地域のイベントに参加し、地域の住民と協働し健全育成活動を促進している。 ②館外であっても必要な際には児童館に相談できるように呼び掛けている。学童クラブでは一人帰りの児童を玄関先で見送っている。		
評価機関 記入欄	①地域の人達との交流促進と地域の子育て力の向上の支援を事業目標に掲げており、地域との連携強化に積極的に取り組んでいます。 例) ・隣接する若宮公園を利用しフレンドパークでのブース出店 ・本所二丁目お祭りは、子ども達がゲームブースの出店や職員が実行委員会への参画 ・外手小学校PTAイベントに児童館ブース運営で参画 ・外手地区連合子供会お祭りは、ヨーヨー釣りコーナーを設けて参加 等々、子ども達がさまざまな住民や地域関係団体に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子どもの安全を最優先にした避難訓練を年間13回実施しています。例えば、本所警察署には、毎年2回交通安全教室の指導や防犯協力の一環として不審者対応の講和を依頼し防犯講習会を。本所消防署には、初期消火・応急救護の訓練の協力を依頼しています。地理的に荒川や墨田川が近いこともあり外手小学校の協力も仰ぎ水害対策訓練を行っています。 学童クラブでは、当館から児童が帰宅する際の経路の安全確保の取組の一環として緊急連絡メールを導入し、保護者へ安心と信頼感を与えています。		

墨田区外手児童館 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
---------------------------------	------	------

A-8 広報活動		A	S
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	<p>①近隣の小学校・中学校にお便りの全校配布をお願いしている。また町会の掲示板も都度活用させていただいている。</p> <p>②各事業別にお知らせを作成し、リーダー、館長が確認を行っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①外手小学校・二葉小学校や本所中学校・錦糸中学校へは、毎月「おたより」を職員が手渡して訪問し、全校生徒分の配布をお願いしています。本所二丁目町会へも「おたより」等の配布や掲示板への貼付協力をお願いしています。日頃から対面で行事案内のお願いや日常的な情報交換を行うことでコミュニケーションを密にとっています。</p> <p>②広報案内では制作担当者を配置し、乳幼児、小学生、中高生、学童向けにおたより7種類を毎月発行しています。「おたより」の紙面レイアウトは、対象別にそれぞれが利用促進に繋がるように工夫を凝らす編集で紙面づくりに取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児向けは、クラス別にキャラクターマークを決め保護者が一目で分かるように表示。 ・小学生向けには、利用度の高い体育室の週間スケジュール一覧と前月の児童館活動の様子案内。 ・中高生向けには、来館目的に繋がるような限定した目的別プログラムの案内。また、ホームページでは、日間・週間・月間・年間を通じた事業活動予定が記載されており、利用検討中の方には、予定の立てやすい情報案内が確立されています。「すみだ区子育てアプリ」へは、月1回情報提供を行い保護者の方への周知を図っています。 		