

墨田区墨田児童会館 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 墨田区墨田児童会館
- 2) 指定管理者 (福) 雲柱社
- 3) 評価実施日 令和元年10月4日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 服部恭典・折笠勉

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

墨田区墨田児童会館は、本体の児童館の他、8つの学童クラブを運営し、職員も常勤・非常勤合わせて60名を超える大所帯で、子ども・家庭・地域の支援を行っています。これだけの人数にもかかわらず、職員のマナーは行き届いており、すれ違う時は必ず挨拶が返ってきます。また築48年の老朽化した施設にもかかわらず、利用者数は施設長が着任した6年前から18,000人増え、2018年度は9万3千人に達しています。

これだけの大きな組織で教育が隅々までいきわたり、利用者数を着実に増やせるのは、現場への権限委譲が徹底していることと、現場主義を抜き、施設長やブロックリーダーの現場へのフォローが十分に行われているためだと考えられます。

そのほか利用者数が大きく増えている要因として、学校や町会・自治会、商店街など地域の会議やイベントに積極的に出向き、コミュニケーションを図っている点が挙げられます。地域と積極的に交流することで子ども達が地域に支えられるとともに、児童館の認知度も高まり、利用者増に繋がっています。

利用者数を増やすだけでなく、質の面においても多くの関係機関と密接に連携を図り、子どもや保護者にかかわるさまざまな問題に真正面から取り組んでいる点が評価できます。

サービス面では、地域や関係機関等との連携を生かした多彩なプログラムをタイムリーに実施し、多くの参加者に喜ばれています。これらのプログラムの情報を利用希望者に対し、ホームページ、チラシ、ポスター等の紙媒体、子育てアプリ、Twitterなど、様々な経路で提供しています。

活動面では、子ども達の自主性、主体性を尊重している点が評価できます。中高生のしゃべり場、キャンプでのボランティアや職業体験、フレンドリークラブの活動内容を子ども達自身で企画するなど、子どもの自主性・主体性に配慮し、社会性が身に付けられるよう工夫しています。

権限委譲は徹底されて、5Sと各種ミーティング・個人面談で、管理運営の隅々まで法人の理念・施設長の考え方がいきわたっており、児童館のあるべき姿のモデルともいえる施設です。

特に評価の高い点

- 毎朝の唱和を徹底することにより、法人の基本理念や施設運営の事業目標を中長期計画や事業計画のみならず、施設運営の隅々にまで浸透させている点。
- 事業の計画から実行まで現場への権限委譲を進め、職員のモチベーションを高める一方で施設長やブロックリーダーも積極的に現場に入り込み、問題が発生すれば直ちにフォローを行うなど、現場の状況やニーズを常に把握するよう努力している点。
- 人事考課の評価基準が明確になっており、目標管理シート・行動評価シートを基に個人面談で対話しながら客観的に評価できるようになっている点。さらに人事考課と研修制度を階層別研修やSDSの選択で密接に連携させている点。
- 積極的に地域に出向くという方針のもと、学校関係の地域行事、小学校と中学校の朝の挨拶運動、商店街と連携して実施されるハロウィン、町会・自治会のお祭り、保育園・幼稚園と学童の交流など積極的に地域に出向き、交流を行っている点。
- 積極的に地域に出向くという方針のもと、学校や地域の行事、会合等に積極的に地域に出向き、交流を行っている点。地域と一体となって児童館を運営することで、子ども達が地域に見守られているという効果が生まれている。また地域の福祉ニーズの掘り起しにもつながっている点。
- 学校や育成委員会、民生委員、主任児童委員、墨田区、児童相談所、子育て総合支援センター、地域団体等多くの関係機関と日頃からコミュニケーションをとることで、子どもや保護者にかかわる様々な問題に対応できる体制を築いている点。
- 開館日、開館時間は利用者本位で設定され、利用者の要望を生かした様々なプログラムの工夫もあいまって、年間9万3千人の利用者がある、地域になくはない児童館である点。
- 職員は心理学など利用者支援に必要な知識や技術を様々な研修を受講するとともに自己啓発（SDS）にも取り組んでいること。学童クラブの常勤職員が全員、放課後児童支援員の資格をもっている点。
- 理念に基づいて、利用者本位のサービス提供に努め、中高生のしゃべり場、キャンプでのボランティアや職業体験、フレンドリークラブの活動内容を子ども達自身で企画するなど、子ども達の自主性、主体性に配慮し社会性が身につくよう配慮している点。

改善を求められる点

- 巡回点検が行われるのが開館前と閉館時で、昼間の閑散時に巡回点検が行われていない点
昼間の閑散時は利用者も少なく、不審者が入ってもわからないため、防犯カメラの設置も
しくは巡回点検を行った方が望ましい。
- 児童館として、児童館ガイドラインの主な項目について網羅した自己評価の仕組みの確立
が望ましい。
- 障がいのある子ども、外国籍の子ども、アレルギーのある子どもなど、配慮が必要な子ど
もの記録は特記事項があった場合、別途記録していますが、日々の活動の中で特記事項が
ない場合も「特になし」と記録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

これまでの児童館事業の取り組みを評価して頂きありがとうございました。
評価いただいたことで職員一人ひとりも自信が付き、より一層の地域に根差した仕事の展開を
目指したいと思います。

ご指摘いただいた、防犯カメラの設置につきましては主管課と今後の設置に向けて協議して
いきたいと思えます。昼間の館内巡視や自己評価の仕組み、記録の特記事項に関しまして、真
摯に受け止め、早急に改善に努めます。今後も今までの積み重ねである、5S（整理、整頓、
清掃、清潔、躰）の徹底を継続し、利用者にとって安心安全で利用しやすい施設を維持してい
きます。

また、職員にとって働きやすく魅力ある職場としての環境を整備し、職員がいきいきと仕事
ができ、その力を地域に還元できることで、自然と地域に根付き、開かれた施設というのを目
指していきたいと思えます。

最後に、法人の基本事業理念をベースに置き、複雑かつ多様な福祉課題に積極的に取り組む
ため、一人ひとりの人格を尊重し、地域の福祉課題を積極的に掘り起し、地域に根差した児童
館運営をしていきたいと思えます。

今後ご支援、ご協力を宜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"> ・毎朝の唱和を徹底することにより、法人の基本理念や施設運営の事業目標が職員に浸透しています。そのため、全ての職員が共通の考え方で管理運営に携わることが出来ています。 ・事業計画や各部門の予算は立案から執行まで、各部門のリーダーに権限委譲されており、各職員は高いモチベーションを持って業務に取り組んでいます。施設長や各ブロックリーダーは現場で抱える課題を現場に寄り添って考え、適切なフォローを行うこと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"> ・法人の人事制度に基づく研修を行うとともに、年2回の個人面談の機会を活用し、施設として個々の職員のSDSの計画を相談しています。 ・個人面接を実施し、個々の従業員の就業条件を考慮して配置や勤務シフトを決めています。また公休希望や有休の希望もできるだけ希望を満足させるよう配慮して勤務シフトを調整します。 ・積極的に地域に出向くという事業方針のもと、地域の学校や商店街、町会・自治会等の会議やイベントに積極的に出向き、児童館の存在をアピールしています。児童館を地域に浸透させることで、子ども達が地域に見守られているという効果が生まれています。 ・学校や育成委員会、民生委員、主任児童委員、墨田区、児童相談所、子育て総合支援センター、地域団体等多くの関係機関と日頃からコミュニケーションをとることで、子どもや保護者にかかわる様々な問題に対応できる体制を築いています。 	

III 適切な福祉サービスの実施	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者尊重の姿勢に立ち、利用者の要望を反映した多彩なプログラムの実施と開館日などは利用者の利便性に考慮した時間設定をしており、結果として年間9万3千人が利用する、地域になくはない児童館となっています。 ・サービスの質向上に向け、月3回の定例ミーティングで、都度サービス内容について評価・検討していますが、網羅的な自己評価の仕組みとはなっておらず、児童館としての網羅的な自己評価の仕組み確立が求められています。 ・利用希望者に対し、ホームページ、チラシ・ポスター等の紙媒体、子育てアプリ、Twitterなどの様々な経路でサービス選択に必要な情報を提供しています。 ・サービスの実施計画は、利用者の意見も取り入れ、年間、月別、対象別の事業計画書を策定し、対象別の週間計画、毎日の計画に落とし込む際に利用者の意見や状況に応じ、柔軟に見直しをしています。 	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・中高生のしゃべり場をはじめ、乳児、幼児から中高生までの児童が日常的に利用できるスペースがあります。図工室や音楽室など利用者が自発的に様々な活動が行える環境が整備されています。 ・乳児室、乳幼児室は親子が日常的に利用できるようおむつ替えスペースや授乳スペースを確保しています。また保護者がプログラムを通じ交流できるよう工夫しています。 ・職員は研修や自己啓発（SDS）など発達心理学を学び、利用者を支援しています。障がいの有無や国籍の違いを超えて児童と一緒に遊べる取り組みを進めています。行事では職員の介入はなる 	

べく少なくしたり、日常活動でも子ども一人ひとりがしっかり遊び込めるよう配慮するなど児童の自主性・主体性を育てています。

- ・しゃべり場やキャンプ、福祉施設での職場体験、小学生キャンプでのボランティア活動参加などを通じ、中高生の主体性や社会性を養っています。
- ・利用者との関係性を大切にし、日常的な声掛けや乳幼児室の巡回なども行って、育児相談、悩み相談を自然にできるよう配慮しています。虐待・不登校児は関係機関と連携し対応できる体制を整えています。
- ・心理相談員の助言を受け、要保護児童対策地域協議会への参加と関係団体との連携をしながら、相談や声掛け、環境整備など障がいのある児童の利用に関する支援策を整えています。
- ・運営協議会のメンバーには民生委員など地域の方がおり、児童館への意見を運営に生かしています。また地域団体との協働イベントも行い、地域の方々による読み聞かせなどのボランティアも受け入れています。
- ・児童館玄関、地域の医療機関、スーパーに児童館の様々なプログラムのチラシなどを置かせてもらっています。区の子育てアプリ、児童館のホームページやTwitterでも情報を発信しています。地域の取り組みに出かける際には職員が「フレンドリープラザ墨田児童会館」ネーム入りのベストやのぼり旗を持って児童館をアピールしています。

墨田区墨田児童館 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		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	法人の基本事業理念・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元に当館の基本方針を立て、事業に反映し行っている。		
評価機関 記入欄	①応募時の事業計画書及びホームページに法人の基本理念や児童館運営の基本理念が明文化されています。 ②応募時の事業計画書及び年度事業計画書及びホームページに、理念に基づく児童館運営の基本方針や基本的考え方が明文化されています。		
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	毎朝・昼での打ち合わせ時に職員で唱和し理念を確認する共に、利用者には掲示して周知している。		
評価機関 記入欄	①毎朝・昼の打合せ時に、「法人の基本理念」、「児童館部門・学童部門の事業目標」を唱和し、理念や基本方針を職員に周知徹底しています。 ②法人の基本理念や児童館運営の基本方針が館内に掲示されている他、ホームページにも掲載され、利用者や来館者に周知されています。 掲示されている場所が事務所の窓口の上部で目につきにくいと思われます。もう少し見やすい位置に掲示されることをお勧めします。		

墨田区墨田児童館 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		B	A
1-2-(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている。			
①	中・長期計画が策定されている。	b	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	応募時に5年間の計画を提出し、それを元に利用者ニーズ(アンケートなど)を組み込み、毎年の事業計画に反映している。		
評価機関 記入欄	①応募時の事業提案書が中長期計画となっています。 ②応募時のプロポーザルを基に、アンケートやご意見箱、利用者と接する中で集めた利用者ニーズを踏まえ、各年度の事業計画が策定されます。		

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	s
②	計画が職員に周知されている。	b	a
③	計画が利用者に周知されている。	b	b
指定管理者 記入欄	毎年約3カ月かけ次年度の計画を職員全員で話し合い作成している。それを年間のカレンダー等に落とし込み、企画書やプログラムシートを作成、事業を遂行している。利用者には毎月のおたよりやHP、掲示などで周知している。		
評価機関 記入欄	①中長期計画は5年ごとに策定されますが、4年目ぐらいから現場の担当者から次期計画に盛り込みたい事業の希望を集め、施設としての事業計画の枠組みを作成します。それを法人執行部・施設長・主任からなるプロジェクトチームで中長期計画にまとめます。 年間の事業計画は10月頃、事業方針を作り、それをもとに全体ミーティングで調整しながら、現場のリーダーが担当部門別の事業目標、活動内容を決定、1月には年間計画にまとめ上げます。なお年間の活動計画は、学校や地域の行事を反映させながら年度途中で随時修正します。 ②現場担当者が中心となって全体計画と調整しながら、事業計画を作成するため、事業計画は職員に周知されています。 ③利用者には、毎月のスケジュールやイベントを記載したお便りを発行し、チラシ、ホームページ、掲示等で周知しています。		

墨田区墨田児童館 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		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	組織図や役割と責任などを会議の場で話し業務に取り組んでいる。また、法令など遵守すべき事柄について外部の研修に参加して、館内研修などで周知している。		
評価機関 記入欄	①管理職の役割と責任は人事制度ガイドブックの他、組織図に各役職の説明を加えた「各役職の責任と役割」と言う文書に明記されおり、それを会議の場で説明しています。 ②労働基準法など遵守すべき法令等については、代表者を外部の研修に参加させ、内容を理解させたうえで、館内研修で発表させて全職員に周知しています。		
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	s
指定管理者 記入欄	会議の場や清掃はもちろんの事、現場にも積極的に足を運ぶことで現場のニーズを肌で感じ、一緒に考えるよう努力している。5Sの徹底や予算などについても現場と一体となって取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①「最終責任は施設長が取るので、失敗してもいいから何でもやってほしい」と言う考え方で、事業の計画から実行まで現場への権限委譲を進め、職員のモチベーションを高めています。その一方で朝、昼の打合せや館内研修などで現場と接する機会を増やすほか、年に2~3回個々の職員と個別面談を行うことで、現場のニーズを常に把握するよう努力しています。 ②部門ごとに予算を決め、各事業への予算の割り振りや、執行状況の管理を現場のリーダーに任せています。現場が工夫をして予算をやりくりしながら事業を行うとともに、施設長やブロックリーダーが適切なアドバイスを行うことで、経営や業務の効率化が図られています。		

墨田区墨田児童館 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	貧困・虐待・ガイドラインなどを把握すると共に、回覧や館内研修などで当館で取り組むべきことを確認している。また、経営状況に関しては法人事務局と連携し、課題の早期発見と対応に迅速に取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①厚労省から出ている「貧困・虐待ガイドライン」や墨田区による「子ども子育てニーズ調査」などの資料や、ひろばネット、要保護児童対策地域協議会などの会合から事業を取り巻く環境を把握し、それを館内研修等で職員に伝えて当館でやるべきことを確認しています。 ②現場のリーダーは与えられた予算の執行状況を管理することで担当部門の経営状況を分析しています。館全体の経営状況は毎月送付されてくる試算表で経営状況を把握するとともに、本部事務局と課題について協議します。 ③法人で会計士による外部監査を受けています。また墨田区による外部監査を3～5年に一度受けるほか、本部の経理担当者が随時内部監査を実施しています。そのほか毎年一回、区の主管課による監査を受けています。		

墨田区墨田児童館 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。	a	a
②	人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	a
指定管理者 記入欄	法人の人事制度に基づき、人材育成に努めると共に研修を通して自己研鑽に努めるよう指導している。		
評価機関 記入欄	①人事制度ガイドブックで、管理職・指導職・一般職の等級を定め、階層ごとに必要な研修を行う階層別研修制度を確立しています。 ②本人と施設長が目標管理シートで目標を記載するとともに、達成度を評価(自己評価・施設長評価)します。さらに行動評価シートで評価結果を点数化します。施設長は、個人面談で職員と協議しながら人事考課を行います。		
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	b
指定管理者 記入欄	公休希望や積極的な有給休暇にも取り組むと共に、健康診断やJTBベネフィットえらべる倶楽部に参加する等、福利厚生にも力を入れ働きやすく魅力ある職場作りに力を入れている。		
評価機関 記入欄	①すべての職員から希望休調査票を2か月ぐらい前に提出してもらい、それをシフト表に落とし込み、過不足を調整しながらシフトを決定しています。年2回実施する個人面談で、職員の健康状況や家庭の事情、職員の意向などを調査し、これらに配慮してシフトや配置を決定します。有給取得率は7～8割程度で、積立有給制度など法人の新しい制度も積極的に取り入れるなど職員の就業状況に十分に気を配っています。 ②法人で、福利厚生業者であるJTBベネフィットのえらべる倶楽部会員に加入している他、インフルエンザ予防接種の半額補助も行っています。		

墨田区墨田児童館 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	人事制度に基づく目標管理シートや行動評価を元に法人研修・児童館ブロックの研修・OJT・SDS・館内研修などを行い人材育成を行うと共に、年に数回の個人面談を通し見直しや評価を行っている。		
評価機関 記入欄	①研修制度は法人で実施する理念を中心とした研修、ブロック別研修、館内研修、SDS(自己啓発)、OJTで構成されています。ブロック別で実施する階層別・キャリア別の研修計画に研修の基本姿勢が明示されています。 ②人事制度ガイドブックに階層に応じた能力が定義されており、個々の職員に対して、その能力の獲得に必要な研修が実施されています。 ③目標管理シートにスキルアップの項目があり、個々の職員が年度内に受講を希望するSDSを記入できるようになっています。年2回の個人面談では、一人ひとりが受けるSDSの評価・見直しを行います。		
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	行政・学校等からの実習生の受け入れの申し出があった場合には積極的に受け入れ、児童館の統括リーダーを中心に育成支援を行っている。		
評価機関 記入欄	①「実習生の受け入れは職員のスキルアップに繋がる」と言う理事長の考え方を反映して、実習生を積極的に受け入れています。 ②実習生の受け入れは最初、児童館の統括リーダーが中心になって行います。その後各部門に配置されたときは、各部門リーダーが対応します。実習の効果を上げるため、2週間目には実際に子ども達の前に立ってレクリエーションを指導してもらう責任実習を行うなど、実効性を上げるための積極的な取り組みを行っています。		

墨田区墨田児童館 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		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	a
③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	b	a
④	事故やけがの防止を考えた施設の維持管理：巡回やチェックシートを用いて、安全対策・安全学習・安全点検と補修を実施している。	b	b
指定管理者 記入欄	緊急時の対応マニュアルに基づき、体制を整えると共に、避難訓練を毎月行い非常時に備えている。またヒヤリハットのハード面とソフト面を毎年職員間で洗い出し安全管理に努めると共に日々の点検表にて施設の維持管理にも取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①震災、火災、不審者対応など、危機の内容に応じたマニュアルが整備されています。また食の提供の手引きの中に、感染症や嘔吐処理に関するマニュアルが整備されています。そのほか救命救急やAEDの訓練を年に一度実施しています。 ②防災訓練は、月に一度災害や事故を想定し、利用者も参加して行われます。実施後は避難・防火訓練報告書に反省点をまとめ、次回に活かすことでPDCAを回します。 ③利用者の安全確保のため、全職員で毎年度ヒヤリ・ハット事例を洗い出し報告書にまとめています。ヒヤリ・ハットは物の改良や変更で改善できるハード面のヒヤリ・ハットと、子どもの行動特性にかかわるソフト面のヒヤリ・ハットに分け、それぞれ対策を実施しています。 ④早番の人が開館前に巡回点検を行うチェックポイントをまとめた早番チェック表と遅番の人が閉館時に巡回点検を行うチェックポイントをまとめた遅番チェック表に基づき日々の点検を行っています。 早番チェック表・遅番チェック表は清掃のチェックポイントをまとめた掃除チェック表とともに、職員ローテーション表の中にまとめられており、その日の配置状況と点検結果が一覧でわかるようになっています。 巡回点検は1日2回ですが、屋間の閑散時は2、3階に利用者も職員もいない時間帯が生じる可能性があります。不審者の侵入のリスクもあるので昼間の巡回頻度を増やしてはどうでしょうか。		

墨田区墨田児童館 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	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。	b	a
指定管理者 記入欄	館内の事業展開にとどまらず、積極的に地域の関係団体と協力し、事業に活かして運営している。更に各活動・イベントにもボランティアを呼び込み地域と共に運営するよう努めている。		
評価機関 記入欄	①積極的に地域に向くという方針のもと、学校関係の地域行事、小学校・中学校の朝の挨拶運動、商店街と連携して実施するハロウィン、町会・自治会のお祭り、保育園・幼稚園と学童の交流など積極的に地域に出向き、交流を行っています。地域で活動する時は揃いのグリーンのベストとグリーンののぼりを掲げ当児童館が参加していることを地域にアピールしています。児童館を地域に浸透させることで、子ども達が地域に見守られるという効果が生まれています。 ②子どもや乳幼児の利用の少ない昼間の時間帯にコーラスや母親卓球、保育園・幼稚園の父母会などに施設を貸し出しています。また施設の機能を活かし、高齢者と乳幼児の交流も行っています。 ③子どもの社会性・関係性を豊かにするため、技能を持つ人を積極的に登録し、ボランティアとして活用しています。お話し会、読み聞かせ、ビーズワーク等のボランティアの他、民生委員や退職した教師を学習ボランティアとして活用しています。また野外活動では、中高生にボランティアとして協力を仰いでいます。またイベント時には地域の人をボランティアとして受け入れ、協力を仰いでいます。		

墨田区墨田児童館 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。	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	a
④	子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、学校と速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるように連絡体制を整えている。	a	s
指定管理者 記入欄	多くの関係機関(学校・育成員会・民生委員・主任児童委員・地域団体等)と日頃からつながることで子どもたちの情報を共有し、日々の安全安心に努めている。更にケースに関わるお子さんに関しては、学校・支援センター・児相などとも情報共有し適切な対応で子どもたちの命を守る取り組みをしている。		
評価機関 記入欄	①学校、幼稚園・保育園、子ども家庭支援センター、育成委員会、民生委員、主任児童委員、区役所内関係各部署など当施設に関係のある機関を明確にし、日頃から会合に出席する、挨拶をするなどこまめにコミュニケーションを図るように努めています。 ②子育てや児童に関する様々な問題に関する相談を受け、ケースにかかわる問題では関係機関に橋渡しをする利用者支援専門事業に真剣に取り組んでいます。またケースに対して適切な対応ができるよう、児童相談所や子育て支援総合センターと常に連携を図るとともに、子育て支援総合センターが主催するひろばネットに定期的に参加し情報交換しています。 ③児童館のお便りを学校に持参するとともに学校だよりや年間行事計画の情報提供を学校から受けています。 ④年3回、周辺3小学校1中学校の運営連絡協議会に出席し、情報共有しています。また個別のケースでは、常に学校と連絡を取り合い情報共有しています。		
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
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	利用者アンケートはもちろんの事多くの地域団体との協働で行う事業から、生の利用者ニーズを聞き取り、事業・活動に活かすよう日々のアンテナを高くするよう努めている。		
評価機関 記入欄	①地域の福祉課題を掘り起こすという法人の理念を踏まえ、積極的に地域に溶け込んでいます。学校関係の地域行事、小学校・中学校の朝の挨拶運動、商店街と連携して実施するハロウィン、町会・自治会のお祭り、保育園・幼稚園と学童の交流など積極的に地域に出向き、交流を行う中で、地域の福祉ニーズを把握しています。 ②利用者アンケートやご意見箱のほか地域に出向くことで、地域のニーズを踏まえた次のような新しい取り組みを実施しています。 ・イベントの申し込み方法ははがきからインターネットに変更した。 ・食育活動として施設の入り口付近の空きスペースにすみだ農園を開設した。 ・学習支援のニーズが高いことを踏まえ、学習会を始めた。 ・スポーツ活動のプログラムにダンスクラブを加えた。		

墨田区墨田児童館 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		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	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。	b	s
指定管理者 記入欄	利用者主体を念頭に、個人情報の保護や守秘義務など仕様書・協定書はもちろんの事、法人の就業規則を用いて館内研修で徹底している。また、9時から20時まで開館することで乳幼児親子から中高生・地域の方が利用できるよう努めている。		
評価機関 記入欄	<p>①利用者尊重の姿勢については、「法人の事業基本理念」に「一人ひとりの人格を尊重し、その成長を支援する」としている外、職員倫理規程にも「人権擁護」が明示されています。また部門別の方針の中でも例えば学童クラブでは「子ども達一人ひとりにとって安心して過ごせる居場所となれるよう努める」と部門にも考え方が浸透しています。理念について毎朝のミーティングで参加職員による唱和を行い、研修でも「配慮が必要な児童への支援」「子どもの発達の理解」など具体的な子どもの成長の状況に沿った対応ができるよう配慮されています。</p> <p>②利用者のプライバシー保護については、職員倫理規程に利用者の人格を尊重する点や守秘義務、虐待防止の5類型などが掲載されるとともに、就業規則にも守秘義務について明記されています。個人情報については個人情報保護規程、特定個人情報保護規程、情報システムの運用管理に関する規程が整備され、運用されています。</p> <p>③開館日、開館時間は利用者の利便性を考慮しています。児童館が平日は9時から20時、土日は9時から19時の開館、学童保育は学童クラブにより平日8時から19時と8時30分から18時の時間で運営してします。子育て支援事業では午前中を基本にランチスペースの開放や、コーナー遊びなど様々な遊びが親と子のひろばで行われており、年間9万3千人が利用する利用者にとってなくてはならない施設となっています。</p>		

墨田区墨田児童館 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。	b	a
②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	b	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)	b	a
指定管理者 記入欄	毎年同じ事業を行うのではなく、アンケートや意見箱から出た意見を事業に反映できるよう取り組むと共に利用者の声を形にする活動を心掛けている。(脱マンネリ化)また、運営連絡協議会を年2回開催し、学校関係者・育成委員会・民生委員・主任児童委員・近隣保育園など15名の方からなる委員に事業の計画や報告を行うのと同時に、ご意見を頂き、事業に反映できるよう努めている。		
評価機関 記入欄	<p>①児童館の利用者アンケートは年1回実施する小学生用、中学生用、学童クラブ用、一般用などがあり、5段階の満足度調査や記入式の欄による意見・要望を記入する欄があり、これらの内容から利用者満足度向上に取り組んでいます。</p> <p>②アンケートやご意見箱、日ごろの口頭での意見を踏まえ、保護者のリフレッシュのため「ママタイム」から「きらきらママタイム」としてヨガを行うなど充実させることで利用者の大きな反響を呼んでいます。小学生は様々なプログラムに取り組むことで登録者数が増加しています。中学生も中学生同士が相談したり話しができる「しゃべり場」や音楽室でのコンサートは100名以上の参加があるなど人気を呼んでいます。</p> <p>③運営連絡協議会を年2回開催し、学校関係者、育成委員会、民生委員、主任児童委員、小学校副校長、近隣保育園などからなる15名の委員に事業計画や事業報告を行うと共に意見を頂き事業に反映できるよう努めています。家庭、保育園、学校、地域の連携のため必要と評価されています。</p>		

墨田区墨田児童館 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	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	b
指定管理者 記入欄	意見箱の設置と具現化、相談業務を通して利用者の声を傾けることに大切にしている。また苦情解決システムの掲示など利用者満足度の向上に取り組むと共に迅速に対応する。		
評価機関 記入欄	<p>①各アンケート用紙は満足度調査とともに意見や要望を記入する欄があります。また児童館玄関に設置されたご意見箱の横に意見を書ける小さな紙が置いてあり、寄せられた意見に対し、赤い文字で職員がコメントを記入し、個人情報に配慮した上で玄関前のボードに張り出しています。ご意見箱は大変人気で意見だけでなく相談事なども記入されるなど利用者には好評を得ています。また日常的に職員が利用者へ声をかけるなど利用者の意見、相談を寄せやすい環境を整備しています。</p> <p>②苦情対応責任者(苦情解決責任者)は館長とし、各部門ごとに苦情受付担当者を設置し、当児童館を含む全ての事業所に対応する第三者委員会が法人に設置され、年2回第三者委員の会議を開催し苦情の状況を把握するなど、厚労省の「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」に沿った体制を構築しています。</p> <p>③施設への意見はアンケート、ご意見箱等で把握し、苦情は速やかに現場職員が対応し、管理職に報告し、情報共有を図るとともに、苦情解決の仕組みに沿って対応し、要望受付簿(苦情受付簿)に記録しています。</p>		

Ⅲ-2 サービスの質の確保		B	B
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
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	b
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。	b	b
指定管理者 記入欄	活動やイベントの終了時にアンケートや子どもたちからも定期的に意見を聞き入れ、改善できるところはすぐに反映し、難しい場合は次年度計画の際に再度検討し、改善に取り組めるように努めている。		
評価機関 記入欄	<p>①月3回の定例ミーティングで都度、サービス内容の点検は行っていますが、「児童館ガイドライン」に沿った運営ができていないか、「児童館ガイドライン」が目指す考え方を自らの児童館の運営や活動内容に取り込めているかを項目に沿って、事業者自らが全体のサービス内容を点検し振り返りを行うための自己評価のしくみの確立がのぞましい。</p> <p>②月3回の定例ミーティングで都度行っているサービス内容の点検に基づき、改善し次年度の計画に反映しています。</p> <p>③改善事項をまとめ、事業報告の中で改善課題についてまとめ、次年度計画に反映しています。2018年度の事業報告では保護者プログラムの充実、中高生対策について課題を明確にし、2019年度事業計画に反映し成果をあげています。</p>		

墨田区墨田児童館 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。	b	b
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	b
指定管理者 記入欄	企画書・予算書・プログラムシート・報告書を作成し、PDCAサイクルにより見直しのシステムを構築している。また、事業が終わった後にはファイリングし、タグをつけ、だれが見ても引き継げる体制を確立している。		
評価機関 記入欄	①サービスの標準的な実施方法は、5年に1回のプロポーザル実施の際、区から求められる業務要求水準書と平成30年10月に改定された、「児童館ガイドライン」に定められています。個々のサービスについては更に、プログラムシートや各サービス部門ごとの「年度目標」の活動内容に記載しています。 ②各サービス部門ごとの「年度目標」は毎年10月の年間計画見直しの中で、年度目標、活動内容を見直しています、		
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。	b	b
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	a
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a	a
指定管理者 記入欄	利用者に関わる情報は事業日誌に毎日記録をするのと同時に、鍵のかかる棚に保管し、個人情報の管理徹底に務めている。日々の朝会・昼会などのミーティングで職員間の共有をしている。		
評価機関 記入欄	①利用者に関するサービスの実施状況は「事業日誌」に記載しています。「事業日誌」には一時預かり、高学年の自立支援、待機児利用数、学童お迎え数、乳幼児、小学1年から6年の学年ごとの利用者数、中学生、高校生の利用者数と各サービス部門の特記事項が記載されています。その他サマーキャンプなどのイベントやボランティア、プログラムなどの記録もファイリングされ、表紙をつけてすぐに参照できるようになっています。障がい者や外国籍の子どもなど配慮が必要な子どもの記録は特記事項があった場合別途記録していますが、日々の活動の中で特記事項がない場合も「特になし」と記録するとよいでしょう。 ②事業日誌、各イベントやプログラムの記録類は、表紙をつけファイリングして、鍵付のロッカーに保管され、サービス利用時間中ではいつでも使えるようになっています。PCもID、パスワードでアクセスコントロールをし保管しています。 ③児童館では5S(整理、整頓、清潔、清掃、躰)の取り組みに学び、短時間で必要な書類を探し利用し、職員間で共有できるよう書類の整備を進めました。また、9時、10時、11時出勤者がいる状況を考慮し、利用者に関する情報は朝10時の朝会と13時からの昼会で職員もれなく情報共有できるよう工夫しています。		

墨田区墨田児童館 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	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	HP・子育てアプリ・Twitter・緊急連絡一斉メール等を用い、利用者にサービスの情報を提供している。また、申し込みの際に同意書等を元に確認しながら運営をしている。		
評価機関 記入欄	<p>①児童館のサービスがわかるよう、小学校、保育園などに児童館の取り組みのポスターやチラシを置いて、利用者、希望者が手に取れるようにしています。また児童館のホームページ、Twitter、子育てアプリなどを活用して情報提供しています。児童館の掲示板などの貼付物、玄関に設置している様々なプログラムのチラシなどでもサービス選択に必要な情報を提供しています。</p> <p>②サービス開始時には活動登録用紙に記入してもらい、個人情報の使用についてのルールの説明や同意書の提出、アレルギー、緊急連絡先など個別利用者ごとの注意事項を把握しています。また各サービス部門ごとの利用方法やルール、プログラムなどを説明しています。</p>		

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		B	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。	b	a
②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b	a
指定管理者 記入欄	事業計画作成に当たり、利用者・地域ニーズを盛り込み職員間で協議し、策定に努めている。また、事業が行われた後には振り返りやアンケートを実施し、評価と課題次年度への見直しを行っている。		
評価機関 記入欄	<p>①事業計画にもとづき、サービスの実施計画として年間の月別・対象別事業計画書（乳幼児、小学生、中高生、学童クラブ、図書館、館全体）を策定しています。この計画には事業名、事業内容、対象者、活動回数、月別実施予定などが掲載されています。これに基づき、対象別の週間計画、毎日の計画に落とし込んでいます。</p> <p>②毎年、事業計画策定の際に、事業報告での反省と抽出した課題に基づき、きらきらママタイム、の設定など定期的に評価・見直しを行っています。また、月別・対象別実施計画は週間や毎日の計画に落とし込みますが、その際、アンケートやご意見箱などの意見を検討し、計画は利用者本位に柔軟に見直しています。</p>		

墨田区墨田児童館 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		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。	a	s
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	児童館でのルールの掲示・声掛けにて周知すると共に子どもたちからの意見をすぐに反映できるように迅速に対応している。また全年齢が気軽に利用できホッとできるように、環境の整備にも力を入れ、部屋のレイアウトなどを変えている。更に異年齢交流ができる児童館のメリットを最大限に生かし、日々の活動・事業にも活かしている。		
評価機関 記入欄	<p>①初めての来館者には館内を見学しながら、設備などの使い方やルールを説明します。例えば、小学生には「大切なものは(児童館に)持ってこない」と伝え、小学生のドッジボールクラブでは「メリハリを持つ、全力でやる、基本のことは守る、言葉づかいに気をつける」を貼りだして伝え、中高生のしゃべり場では「大声でしゃべらない、携帯電話は使わない、帰る時に片づける」などを貼付物や声かけをして伝えるなど、サービスごとにも守るべき決まりを周知しています。</p> <p>②乳児室、乳幼児コーナー、中高生しゃべり場、本館とサテライトの学童クラブ、図書コーナー、学習室など日常的に気軽に使えます。また2階の体育館は午前は乳幼児と親子のつどい、保護者のヨガなどに利用され、午後は小学生、夜は中高生に開放されています。</p> <p>③図工室では小学生が児童館が用意してある画用紙や廃材、ハサミ、のりなどを使い、思い思いに製作を行っています。体育館では予め決められた時間帯と対象となる利用者ごと、ダーツ、ビリヤード、バスケットボール、バドミントン、卓球、一輪車、フリーダンスなどを楽しんでいます。音楽室ではエレキ、ドラム、ピアノ、木琴などが設置してあり、中高生などが音楽を楽しむ他、自主的にコンサートなども実施しています。</p> <p>④2階の飲食コーナーにはソファも置かれ保護者が気軽に使える場所となっています。図書館は誰でも利用でき、小学生などが、ゆったりくつろいだ雰囲気の中で読書することができます。</p> <p>⑤中高生には、しゃべり場が同世代と楽しく交流できる場となっています。小学生はゲームや各プログラムの中で1年生から6年生が縦割りで交流する場が日常的に設置されています。きらきらママタイムでは様々なプログラムを通じて知り合い保護者同士が楽しく交流する場にもなっています。</p>		

墨田区墨田児童館 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	乳児室・幼児室の利用の促進(子育て情報の配信)、親子のひろば・子育て講座などのイベントの充実を通し、保護者同士が交流できるプログラムの実施等利用者ニーズの把握と具現化に向けて取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	<p>①乳児スペースは0歳、1歳児の親子が交流できます。おむつ替えスペースや授乳スペースもあり親子がゆったりすごすことができます。乳幼児室はソフトマットが敷かれ、コーナーやジャングルジムが設置され自由にくつろいで遊べる他、授乳スペースや飲食スペースもあり、訪れた親子が周りの目を気にせずくつろぐことができます。</p> <p>②赤ちゃんパンダ(月齢の低い0歳)、パンダ(0歳)、うさぎ(1歳)、こあら(2歳)、げんキッズ(3歳から5歳)など月齢別のクラス活動を年間を通じて実施しています。参加者の特性や保護者にニーズに沿って、乳児ではリズム遊び、わらべうた、感触遊び、楽器遊び、幼児では探検ごっこ、リトミックやミニゲームなど多彩なプログラムを実施しています。</p> <p>③テーマを決めたおしゃべりタイムやゲームにグループワークを取り入れ保護者同士が交流できるようにしています。きらきらママタイムでは託児付きでヨガを行い、プログラム実施後も飲食スペースなどで活発に交流しています。</p>		

墨田区墨田児童館 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)		B	A
①	職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している。	b	s
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	b
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	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。	b	a
指定管理者 記入欄	法人の基本事業理念に立ち一人ひとりの人格を尊重し成長を支援すると共に、配慮の必要なお子さんには個別の援助を行う。また、子どもたちのやりたい、やってみたい企画をすることで自己実現の成功体験を積み重ねられるように努力している。		
評価機関 記入欄	<p>①職員は研修や自己啓発などで発達心理学を学んだり、職員会議などで子ども一人ひとりの状況を情報共有し、個別留意事項を考慮してサービスを提供しています。学童クラブの常勤職員は全員、放課後児童支援員の資格を持っており、こどもの発達過程や少年期、青年期など発達心理学の知識と子どもへの支援技術を身につけています。</p> <p>②職員は発達過程の理解や他施設での支援技術の研修を受講し発達についての知識や技術を身につけています。1～3年のフレンドリークラブや4～6年のすみだ遊び塾と一緒にスポーツや学習、ボランティア活動に取り組んだり、学年別キャンプや異年齢の合同キャンプなどで集団の成長に向け働きかけています。また、職員会議や各プログラムの取り組みの中で、個々の子どもにも目を向け、その成長を図るため、情報共有し、子どもに声掛けをするなど丁寧な支援を行っています。</p> <p>③児童館はインクルージョンの考え方に立って、障がいのある子どもとない子ども、国籍の異なる子どもと一緒に遊んでいます。学童クラブには近隣小学校や特別支援学校からの利用者がいますが、保護者や小学校と連携しながら個別事項に配慮しています。子どもの理解を深めるため、一度もプレゼントを貰ったことのない海外の貧しい地域の子どもたちにクリスマスプレゼントを贈るという活動を行うNPO団体GGNIに協力して子ども達がクリスマスプレゼントを贈る取り組みを行っています。</p> <p>④フレンドリークラブの活動内容を子ども達自身で企画し実行することで、子ども達の主体性、自主性を育てています。やりたい、やってみたい企画をすることで自己実現の成功体験を積み重ねられるように努力しています。子ども達が図工室、図書室、体育館での日常の遊びを楽しむことを基本としています。同時にワクワク感のあるハロウィン仮想イベント、すみだ農園「収穫祭」、クリーン作戦(清掃活動)などフレンドリークラブのイベントは日常活動とバランスを考えて企画しています。</p>		

墨田区墨田児童館 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		B	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。	b	a
指定管理者 記入欄	日常的な利用の促進のため、しゃべり場の設置や気軽に話せる環境の整備を行うと共に、中高生イベントでのニーズの具現化やボランティア活動への声掛けを通して社会性を養えるように努めている。		
評価機関 記入欄	①目的がなくても立ち寄れるため日常的に中高生の利用があります。同世代の仲間とおしゃべりをしながら交流できる常設のしゃべり場は中高生に人気の場所です。また、月に3～5回開かれる中学1～3年対象のスタディールームは「家では一人で集中できない」「宿題でわからないところを教えて欲しい」と日常的に利用者があります。 ②中高生はスタジオ(音楽室)利用者ミーティングで学年や学校が異なる中高生と交流し、自分たちだけでコンサートを企画・実施するなど主体性を培っています。小学校から中高生が参加するキャンプでは山梨県の福祉施設での仕事を体験するなど、毎年社会性を養う活動を行っています。また、児童館で行う小学生のキャンプにボランティアとして参加するなど、主体性や社会性を培っています。		

A-5 利用者からの相談への対応		B	B
①	利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。	b	a
②	虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている。	b	b
指定管理者 記入欄	日々の関係性を大切にすることで強固なものにし、気軽に相談できるような雰囲気を作り出すと共に、虐待・不登校児への対応はすぐに関係機関に連絡し、対応する。(早期発見とつなげる役割の徹底)利用者支援拠点事業の実施から1階乳児室の巡回を行い、育児への相談や悩みを聞く機会を設けている。		
評価機関 記入欄	①利用者との日々の関係性を大切にし、声掛けをするなど気軽に相談できる雰囲気を作り出すよう努めています。乳幼児室には巡回を行い、育児相談や悩みを聞く機会を設けるようにしています。このような取り組みを通じ、保護者から日常的に相談を受けています。相談は意見を押し付けるのではなく聞き、受け止めることを大切にしています。 ②虐待、不登校児については区のファミリーサポートセンター、子育て支援総合センター、児童相談所と日頃から連携できる体制を整え支援しています。相談内容は相談記録、ケース記録に記録し職員間で情報共有しています。		

墨田区墨田児童館 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		B	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。	b	a
指定管理者 記入欄	ご家庭と相談しながら積極的に利用して頂いている。また、健常児との関係も自然と行えるような配慮を職員間でも共有し対応している。		
評価機関 記入欄	①保護者、学校、出身保育園・幼稚園などと連絡を取り合い、利用者本位の受け入れや、保護者の育児相談、発達に関する相談も行っています。そのため、心理相談員からの助言も受けています。さらに要保護児童対策地域協議会に参加し、児童相談所や警察などから区内の動向を把握するとともに、事例検討にも参加しています。		

A-7 地域の子育て環境づくり		B	B
	① 住民による子育て支援活動や健全育成活動を促進している。	b	a
	② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている。	b	b
指定管理者 記入欄	育成委員会やPTA・地域団体との協働イベントを行うことで住民にも児童館の活動を促進する。また、地域清掃や子どもたちと地域に出向くイベント・活動をすることで、子どもたちを地域で見守れるよう強化している。		
評価機関 記入欄	①年2回開催する運営連絡協議会には民生委員、育成委員会など住民の代表が参加し児童館の取り組みに意見をいただき、運営に生かしています。また、PTAや育成委員会などが参加する地域団体と協働イベントを行うことで、住民との信頼関係を築いています。絵本の読み聞かせ、ビーズワーク、パネルシアター、レッツスタディなどに地域のボランティアの方々が参加し育成活動を促進しています。 ②学童クラブの集団下校の際には保護者の協力を得ています。子ども達のクリーン作戦(地域の清掃活動)などを通じ、地域の方々に児童館を認知してもらうなどの取り組みを通じ、地域の方々による不審者に対する見守り活動に参加してもらっています。このような中で地域の子どもの様子が児童館に寄せられる事例も生まれています。		

墨田区墨田児童館 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		B	B
①	広報活動が適切に行われている。	b	b
②	活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。	b	a
指定管理者 記入欄	近隣のスーパーや病院・駅前などにチラシの掲示やHP・子育てアプリ・Twitterなどで児童館の取り組みを配信している。また、活動の様子が分かるように館内に写真などを掲示し利用者の促進に努めている。		
評価機関 記入欄	①児童館のホームページ、児童館の玄関付近にも乳児、乳幼児、小学生から中高生、保護者向けの取り組みのチラシを誰でも手に取れるよう設置しています。近隣のスーパーや小児科、産婦人科の医療機関、駅前などにポスターの掲示やチラシを置いています。 ②区の子育てアプリ、児童館のTwitterなどでも児童館の情報を発信しています。館内にも利用者が興味を持てるように、活動内容の写真を掲示しています。職員が地域との連携活動に出かける際には、「フレンドリープラザ墨田児童会館」のネーム入りのベストやのぼりを持って出かけ、児童館をアピールしています。		