

墨田区立花児童館 第三者評価報告書

令和元年度
経営創研株式会社

第三者評価概要

1. 評価実施

- 1) 対象施設 墨田区立花児童館
- 2) 指定管理者 独立非営利活動法人 ワーカーズコープ
- 3) 評価実施日 令和元年11月1日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 石井公一 ・ 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

総じて法令ならびに水準書および協定書を遵守して、適正な管理運営が行われています。法人がグループ法人を含め、多様で多くの福祉施設を運営している実績と知見を活かした工夫が管理運営の随所に見られ、職員の接遇も良好な水準が保たれています。

施設の老朽化は進んでいるものの清掃が行き届いており、清潔な環境が提供されています。

法人が掲げる理念や施設の運営方針が単なる掛け声とならないよう、館長は職員に対して日常業務やイベント等の事業との関連性を伝えながらリーダーシップを発揮しています。

「地域の拠点」としての機能や地域からの期待を強く意識して、学校等教育機関、地元の町会や自治会（団地当）と事業や会議等を通じた有機的な繋がりを大切にしています。

安全管理においては、法人危機管理部から提供された危機管理マニュアルを基本に施設特性を踏まえてアレンジするなど、より実効性の高い安全管理に努めています。

日常的な利用者からの声や乳幼児保護者・小学生・中高生・学童クラブ保護者など対象別アンケートを参考に利用者本位の運営を大切にしています。また、こども会議、中高生会議、地域懇談会、保護者会などを通じて地域の共同子育てを促すよう、児童の自主性や主体性、利用者の参画意識の醸成にも努めています。乳幼児では遊びスペースの拡大、利用者のニーズを取り入れたプログラム（誕生会、クリスマスパーティー会等）や相談業務を実施することで満足度の向上と地域での認知度の浸透に努めた結果利用者は大きく増えています。

特に評価の高い点

- I・法人理念や基本方針等は職員に配布される「センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）」に記載されており、研修等で確認しています。館長は基本方針のひとつを採り上げ、日常業務や事業等と紐づけて解説することで職員の本質的な理解を促しています。
 - ・年度事業計画等を作成する際は「振り返りシート」を活用し、PDCA マネジメントサイクルに基づき、職員の当事者意識の醸成を図りながら行っています。個別事業においても担当者のもとより全ての職員が関与する仕組があり、周知徹底が図られています
- II・館長は地域の福祉ニーズの把握に努めています。近隣2つの小学校とは担任の先生と顔の見える関係が構築されており、地元自治会（都営住宅等）、民生委員（児童委員）、地元商店街（サントウン）とも日常的な交流やイベントを通じた情報収集を図っています。
 - ・センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）に「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されています。施設の経営状況は法人独自の報告書式を運用して、月次単位で定量的かつ定性的に進捗状況を評価しています。経営分析結果は全体会議の場で職員に共有されています。
 - ・法人本部危機管理部が作成した「危機管理マニュアル」を当施設の特性等を踏まえて再編し、運用しています。
- III・利用者からの声を吸い上げる手段を多方面に用意しています。利用者アンケートや乳幼児保護者・小学生・中高生・学童クラブ保護者など対象別アンケートを実施しています。また、こども会議、中高生会議、地域懇談会、保護者会の開催、ご意見箱を設置するなど、利用者からの要望を幅広く把握するよう努めています。
 - ・事業計画を策定・運用する仕組が確立されPDCAマネジメントサイクルが推進されています。
 - ・日々の事業活動を記録する「業務日誌」は、行事・自主事業・地域利用・施設維持管理・研修・ヒヤリハット・怪我・事故報告・連絡事項・入館者数などの項目が記入欄として紙面の両面にコンパクトに設けられるなど工夫されており、情報共有と業務遂行の効率化に寄与しています。
- A・乳幼児クラスは大幅に利用者が増えています。遊びスペース拡大をはじめ利用者のニーズを取り入れたプログラムや相談業務の実施が奏功し、利用者から高い満足度を得ています。異年齢や保護者同士の交流の場を設けることで保護者との信頼関係構築に努めています。
 - ・法人理念の一つである地域との協同の推進を積極的に展開しています。子どもたちの自主性や主体性、創造性を養うことを考えた取組を行っています。

改善を求められる点

- I・当施設の管理運営に関する各種法令について一覧表を作成するかファイルにまとめておく
とよいでしょう。
- II・応募時企画提案書にある「団地への掲示」や「町会での回覧」を想定した「かわらばん」
は発行していません。「たより」を代用するなど地域への情報発信の取組が期待されます。
- III・「緊急連絡登録票」で写真撮影と掲載許可の確認を得ていますが、個人情報を数多く記入す
る書式であることから、紙面等に個人情報の利用目的を明記しておく、利用者・保護者
の安心感や信頼がさらに増すものと思われます。
- A・施設ホームページにおいて乳幼児を対象とした情報は充実しているものの、小学生や中高
生向けの情報量は乳幼児と比較すると少ないようです。小学生や中高生においても乳幼児
と同程度の情報を提供するよう検討されることをお勧めします。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

この度は、立花児童館の運営に対する詳細な調査と評価を行なって頂きまして誠に有難うござ
いました。

「地域との交流と連携」の項目に関して、私たちが特に重要視し、力を入れてきた地域との
関わり、地域ニーズに対しての行なってきた事業・活動を高く評価いただき感謝申し上げます。

今後も立花地域の方々と連携を大切に、子育て支援を柱に地域の拠点づくりを一緒に取り
組んでまいります。

改善点も今回の評価により明確になりました。施設管理運営、地域への情報発信、個人情報
等については、今回の結果を真摯に受け止め、一つひとつクリアにしていき、利用者・地域の
皆様から信頼される運営を目指していきます。今後とも、皆様のご理解とご協力を宜しくお願
い申し上げます。

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"> ・ 法人の経営理念「7つの原則」、法人が地域とまちづくりにおける考え方を示した「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を当施設の運営理念として掲げています。 ・ 運営理念に基づき「5つの運営方針（参加・話し合い重視・共生・柔軟性・専門性）」を掲げています。さらに児童館等の子育て支援施設における法人の基本方針「5つの子育ち指針」が明文化されています。 ・ 法人理念や基本方針等は職員に配布される「センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）」に記載されており研修等で確認しています。当施設の運営理念等は応募時企画提案書、単年度計画書、単年度報告書の冒頭に明記されており、全体会議（「団会議」と称する施設内の月次会議）等を通じて職員に周知されています。全体会議では館長は基本方針のひとつを取り上げ、日常業務や各種事業等と関連づけて解説することで職員の本質的な理解を促しています。 ・ 法人理念や基本方針は館内に掲示し利用者に周知しています。運営理念が記載されている事業計画書は受付の横に設置されており利用者が閲覧可能です。施設ホームページと法人ホームページには相互リンクがあり、いずれにも法人理念や基本方針が掲出されています。法人の「子ども子育て事業ハンドブック」には、子育て支援施設における法人の基本方針「5つの子育ち指針」があります。 ・ 年度事業計画は職員に振り返りシートの提出を求めたうえ、法人が運営している他施設の事例を参考にしながら、館長だけでなく職員が関与しながら組織的に策定しています。 ・ センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）に法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されています。当施設はこれら指標を参考に目標を設定しています。法人が独自に作成した報告書フォームを運用し、予算執行において年度事業計画の進捗状況を月次でモニタリングするなど業務の効率化と費用対価値の向上を図っています。 	

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"> ・ 法人本部の危機管理部が作成した「危機管理マニュアル」を立花児童館の施設環境（リスク）を踏まえて改訂し運用しています。危機管理マニュアルには「事故等防止対策」「防災対策」「防犯対策」「保健衛生対策」をはじめ「虐待防止対策」「苦情対策」「個人情報保護対策」「アレルギー対策」などが網羅的に記されています。 ・ 日常のヒヤリハットや他の施設での事故・危機情報は昼会議や全体会議で職員間に共有され、今後の対策を話し合うなど利用者の安全に努めています。職員は法人本部の危機管理会議に出席し、リスクマネジメントに関する情報を定期的に更新するとともに職員間で共有しています。 ・ 「チャイルドサポート」「乳幼児の一時預かり/ベビーサポート」を地域の福祉ニーズに応える自主事業として行っています。その他、職員と保護者および学童父母の会の協力により、延長がない学童クラブの支援策として「こはなちゃんクラブ」、児童の一時預かり保育事業「チャイルドサポート」も自主事業として運営しています。 ・ 今年6月の地域懇談会（施設運営協議会）において、一人で食事をする子どもへの支援事業「子ども食堂の実施」が提案されたことを受け、10月にパイロット事業「児童館お食事会」を開催しました。 	

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、独自の業務マニュアルを作成し、業務を通じた職員間の共通理解を図っています。応募時業務計画書の運営方針に「子どもをとらえる視点・働きかける視点」が示されており、子どもとの向き合い方において大切にすることとして職員間の共通理解を図っています。 ・ 利用者ニーズの把握および利用者満足の向上を目的に年1回利用者アンケートを実施しています。その他、乳幼児保護者、小学生、中高生、学童クラブ保護者向けにアンケート調査を行い、対象者ごとの要望やニーズを幅広く吸い上げ、事業企画や運営に反映させています。ご意見箱の設置ならびに利用者の意見を直接聞く機会として「こども会議」「中高生会議」「地域懇談会」「保護者会」を開催しています。利用者の要望やニーズを幅広く把握する様々な取組があります。 ・ 個別事業の実施後は担当者が「事業企画・日誌:報告書」に反省や振り返りをまとめ昼会で報告したのち、全体会議で評価しています。明確化された課題の改善策や改善計画は、次年度の事業計画に反映させています。 ・ 次年度事業計画は前年12月頃から作成に着手しています。事業評価報告書や利用者アンケートを参考に課題の抽出や対応策を講じるとともに、当館独自の利用者アンケート等を参考にサービス実施計画を立案しています。 	

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"> ・ 平屋建ての施設に体育室・プレイルーム・乳幼児コーナー・図書室・談話室等が職員の目配りが行き届くようバランスよく配置され、子ども達が安心して利用できる環境を作り上げています。 ・ 乳幼児の利用者は大幅に増加しています。外国籍の親子も増えつつあること等から、職員は一人ひとりとのコミュニケーションをより密に図ることを心掛け、いつでも気軽に相談ができる雰囲気づくりに努めています。乳幼児スペースを拡大したほか、乳幼児プログラムでは自由に遊べる時間や保護者同士の交流機会を積極的に設け、利用者から高い満足度を得ています。 ・ 職員は常に児童の様子を観察し、目配りや声かけをして見守っています。気づいたことは業務日誌に記録するなど全ての職員が情報を共有する仕組みがあります。スキル習熟度の高い職員がOJT担当者となり、日常業務を通じて館全体の援助技術力が向上すよう取り組んでいます。 ・ 中高生利用者に児童館を「居場所」と感じてもらえるよう、気軽に訪れることができる雰囲気づくりに努めています。利用者の職員に対する満足度は高く、なかには職員との会話を目的に来館する利用者もみられます。仲間だけで談笑したいとの申し出があった時は談話室を中高生ルームとして開放するなど配慮しています。中高生同士が自主的に楽しめる活動話し合う場として、随時、中高生会議を開催しています。 ・ 地域との協同を重視し、地域と積極的に関わっています。30名の委員で構成された地域懇談会を年3回開催し、地域からの声や児童館における課題の共有化に努めています。町会や管理組合主催の消防訓練に職員や子ども達も参画しています。自治会との連携および相互協力により「たちばなこどもえんにち」を開催しました。「こども商店街」では近隣のパン屋とのコラボレーションによる児童の店頭販売体験を行いました。 ・ 「児童館おたより」は「乳幼児」「小学生」「学童」と対象別に毎月発行しています。児童館おたよりはスマートフォンにも対応したホームページにも掲出しています。特に近隣立花吾嬬の森小学校や町会、自治会、民生委員等へ児童館おたよりやイベントチラシを持参し、回覧や掲示板等への協力要請を行い地域と当施設とのつながりを深める機会としています。「たちばなこどもえんにち」の開催にあたっては、近隣の東あずま駅にポスターの掲示をお願いするなど多方面へ広報活動を展開しています。小学校や地元の町会や自治会などには、毎月職員がおたよりや行事案内等を手渡しで持参することで緊密な関係性の構築に努めています。 	

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	<p>①法人の運営理念・基本方針に関しては、法人ホームページやパンフレット、職員必携、職員のしおり(入職時に配布)にも明記しています。</p> <p>②協同の労働・経営・運動のための指針としての7原則や、「働く者どうし」「利用者・家族」「地域」の3つの協同を法人の理念として、参加・話し合いの重視・共生・柔軟性・専門性の5つの運営方針を掲げています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人の経営理念「7つの原則」、法人が地域とまちづくりにおける考え方を示した「3つの協同(働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同)」を当施設の運営理念として掲げています。</p> <p>②運営理念に基づき「5つの運営方針(参加・話し合い重視・共生・柔軟性・専門性)」を掲げています。さらに児童館等の子育て支援施設における法人の基本方針「5つの子育ち指針」が明文化されています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	<p>①当法人は、職員一人ひとりの主体性と他者との協同を大切にし、責任を持って地域福祉に取り組むことを前提としています。理念や基本方針に関しては、入職時のオリエンテーションを始めとして、内部会議・研修での理念の読み合わせを行っています。また、入職1年～3年の職員を対象として、法人の理念が策定された経緯の説明などの基礎研修を行っています。</p> <p>②児童館内に掲示しています。また、事業計画と合わせてファイリングし、いつでも利用者が手に取り閲覧できます。さらにネット上では児童館ホームページから法人ホームページのリンクを載せ、利用する方が閲覧できるようにしています。学童クラブの利用説明会においては、学童クラブおよび法人理念の説明をおこなっています。また、地域懇談会において、法人の方針や取組みの紹介をしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人理念や基本方針等は職員に配布される「センター事業団ハンドブック(組合員のおしり)」に記載されており、研修等で確認しています。当施設の運営理念等は応募時企画提案書、単年度計画書、単年度報告書の冒頭に明記されており、全体会議(「団会議」と称する施設内の月次会議)等を通じて職員に周知されています。全体会議では館長は基本方針のひとつを採り上げ、日常業務や事業(イベント)等と関連づけながら解説することで職員の本質的な理解を促しています。</p> <p>②法人理念や基本方針を館内に掲示し、利用者に周知しています。運営理念が記載されている事業計画書は受付の横に設置されており、利用者は閲覧可能です。施設ホームページと法人ホームページには相互リンクがあり、いずれにも法人理念や基本方針が掲出されています。学童クラブの説明会や地域懇談会(運営委員会)で法人理念および基本方針(学童クラブの運営理念を含む)を伝えています。法人の「子ども子育て事業ハンドブック」には、子育て支援施設における法人の基本方針「5つの子育て指針」が記載されています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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。	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。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①企画提案書の「児童館事業に対する意欲」にて、長期的ビジョンの達成を目的として単年度および2～3年後の計画を明確にし、会議にて法人内および職員間で報告し、共有しています。</p> <p>②指定管理期間である5年間で達成すべき事項のうち児童館計画は企画提案書、具体的な事業内容の柱として実践しています。その中で、利用者アンケート、利用者との日々の会話、相談等でニーズを把握、考慮して、毎年計画を修正している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①応募時企画提案書の中・長期計画と位置づけ運用しています。応募時企画提案書は業務水準書はもとより、児童館ガイドライン、墨田区の各種施策・計画、さらに地域特性や地域課題等を踏まえて作成されています。作成にあたっては職員からアンケートを取るなど職員の主体性や参画意識の醸成も図っています。職員からのアンケートでは事業ごとに振り返りがなされており、PDCAマネジメントサイクルを意識した取組だといえます。</p> <p>②年度事業計画は応募時企画提案書を踏まえ、前年度実績ならびに地域の環境変化等を意識しながら策定しています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	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。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①②各企画書の作成の際には、館長・主任・職員のほか法人内の区内児童館館長と法人スタッフが作成とチェックに携わっています。 毎年の事業計画についても同様に、現場職員で作成した原案をもとに会議で議論して、その年その年の児童や地域の状況、ニーズに合わせた計画策定を心がけています。</p> <p>③利用者に対する周知として、毎月「児童館おたより」・「乳幼児クラスおたより(たちばなのもり)・乳幼児クラス予定表」・「イベント招待状」等を近隣の小学校、町会、団地に配布または掲示をしています。また、ホームページのトップページにおたよりを掲示して、利用者が自由に閲覧できるようにしています。児童館内に理念・方針と合わせてファイリングして手に取り閲覧できるようにもしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①年度事業計画は職員に振り返りシートの提出を求めたうえ、法人が運営している他の施設の事例も参考にしながら館長だけでなく職員の関与により組織的に策定しています。年度目標は前年度の実績と当該年度の進捗状況の評価を踏まえて、定量目標と定性目標の両面から設定されています。</p> <p>②全ての職員は年度事業計画の策定への関与を通じて事業計画の理解を深めています。個別事業においては担当者はもとより全ての職員が「振り返りシート」にコメントを記入することで組織内の周知徹底が図られています。</p> <p>③事業計画書は受付横に設置され、利用者はいいつでも閲覧できます。個別事業や各種行事計画は「児童館おたより」・「乳幼児クラスおたより(たちばなのもり)・乳幼児クラス予定表」に掲載されています。これらは施設ホームページに掲出されているほか、「児童館おたより」は近隣小学校で全校配布されています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	<p>①役割と責任については、事業計画書、組合員しおり、立花児童館役割分担、に記載し職員間で共有しています。 児童館・学童行事や職員の健康管理の総括をするとともに、対外的な活動や「おたより」を含む対外文書の事前確認・修正のほか、日頃から館長を中心とした報告・連絡・相談の徹底するよう職員には繰り返し周知をしています。</p> <p>②遵守すべき法令等について、墨田区の館長会・研究会、法人の館長会に出席し、必要な情報を入手しています。また、児童館ガイドラインの研修等に参加し、会議で情報共有を行っています。 ほかにも衛生管理やアレルギー、防災に関する研修、会議に積極的に参加し、随時、研修の内容を職員と共有しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長、副館長、主任の役割と責任はセンター事業団ハンドブック(組合員のしおり)に「リーダーの任務と役割」として明記されているほか、同様のことが応募時企画提案書および年度事業計画書に示されています。館長は職員研修、昼会議(施設における日次連絡会)、全体会議、日常的な対話を通じて自身の役割を伝えることに努めています。</p> <p>②当施設の管理運営で遵守すべき法令等は、墨田区が主催する館長会や各種研究会、法人独自の館長会で確認しています。法人が作成した「基本マニュアル」に法令等の一部が記載されています。平成30年改正の児童館ガイドライン、衛生管理、労務管理、防災をテーマとした研修等に積極的に参加して法令の理解と維持に努めています。 当施設前の路上でパン販売を行う障がい者支援団体のため、道路使用の可否を所轄警察署に確認するなど高い法令遵守の精神がみられます。なお、当施設の管理運営に関する各種法令は一覧表を作成するかファイルにまとめておくとよいでしょう。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	<p>①質の向上について、「職員の資質向上、効率化」をテーマに、業務にかかわるマニュアル等の整備や研修計画を進めています。 研修に関しては、リーダーを中心に職員間で話し合い、自分たちに足りない部分を分析し、各研修に参加できるよう調整しています。また、同法人内においても、職員のスキルアップのため、自主研修や講師を招き研修を開催しています。立花児童館職員間でも勉強会、自主研修を行っています。</p> <p>職員に対して、年2回をベースに必要なに応じてヒヤリングや面談を随時実施しています。</p> <p>②経営に関しては、施設管理者、経理担当者、法人本部総務経理センターにて会計処理・給与計算・シフト作成等のチェックをおこない、必要であれば、改善の指示や聞き取りを行っています。 毎月、予算執行状況について職員と共有を図っています。 また、利用者へのアンケートや寄せられた要望に基づいた改善がすぐ反映できるよう、定期的に児童館、学童クラブそれぞれのブロック会議やリーダー会議で改善点を話し合い、効率よく効果的な運営に努めています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長は、年2回の職員面談や各種会議で法人理念や基本方針等を伝えていきます。館長は法人理念や基本方針等を日常業務に関連づけて説明することで管理運営の質的向上を図ろうと努めており、その指導力を発揮しています。指示を伝える際は一方的な伝達にならないよう配慮するとともに、「職員が自ら考え行動できる」よう対話によるコミュニケーションを重視したマネジメントを心掛けています。職員の質的な向上を図るため、法人が提供する研修のほか、施設独自の課題を踏まえた研修を企画し、実施しています。</p> <p>②センター事業団ハンドブック(組合員のしおり)に法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されています。当施設ではこれら指標も参考にしながら目標を設定しています。法人独自の報告書フォームを運用し、予算執行において年度事業計画の進捗状況を月次でモニタリングするなど日常的に業務の効率化と費用対価値の向上を図っています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	a
指定管理者 記入欄	<p>①墨田区内の情勢に関しては、主管課との連携をはじめとして、墨田区館長会や、児童館どうしのつながりを大切にし、墨田区内で起きていることや関わるべき事項の情報収集をしています。また、要保護児童対策協議会等の子育て関係機関との会合や、町会・子ども会・小中学校・保育園、幼稚園、子育て支援総合センター、保健センター、児童相談所等とも定期的に意見交換し、現状の把握や交流を行っています。</p> <p>法人本部においても隔月で全国の事業所長(リーダー)会議や研修会を行い、制度改正や社会環境に即した全国の福祉事業の事例共有を行っています。</p> <p>②経営分析に関しては、児童館において施設管理者のチェックの後、エリアマネージャーを通し、法人本部の総務経理センターのチェックを受けてから集約します。3段階構えによる経営分析をおこない、毎月振り返りを行っています。事業運営においても、職員全員で都度検討し、月一度行われる全体会議で振り返りを行い経営改善の課題発見に努めています。</p> <p>③監査について、法人内部の監査を上半期と年度末の年2回実施し、その際には外部の会計事務所に監査業務の指導をいただいています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①日常業務および地域で複数の福祉施設を管理運営する法人が有する情報を活用しています。また、所管課との情報共有を図り、平成30年改定児童館ガイドライン、「墨田区児童館の在り方」(墨田区)等を参照するなど事業運営をとりまく環境変化や子どもや子育て世帯の今日的な課題の把握に努めています。地元小学校の校長、自治会長、民生委員(児童委員)などが参加する地域懇談会(運営協議会)では地域の福祉ニーズを把握しています。近隣2つの小学校では担任の先生と顔の見える関係を構築しています。さらに地元の町会や自治会(都営住宅等)、民生委員(児童委員)、地元商店街(サンタウン)とは日常的な挨拶やイベントを通じて情報収集を図っています。</p> <p>②センター事業団ハンドブック(組合員のしおり)に「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されています。当施設の経営目標は「応募時企画提案書」等に基づき設定されています。経営状況や予算執行状況は法人独自の書式を運用して、月次単位で定量的かつ定性的に把握しています。経営状況は館長、エリアマネージャーのチェックを経て、法人本部の総務経理センターに引き継がれるなど複数の目でチェックされています。これらは全体会議の場で職員にも共有されています。</p> <p>③法人の決算期に公認会計士による会計監査を行っています。業務事業および小口現金管理の取り扱いについて、年に2回の内部監査(業務監査)があります。原則として施設で取り扱う会計処理は小口現金管理とイベント申込時の申込金等に限定されており、現場の事務負担の軽減と事故防止を図っています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	b
指定管理者 記入欄	<p>①職員採用活動は、法人本部、墨田区内同法人運営の三児童館合同での活動を行っています。必要な資格要件等は、児童福祉法に準拠しています。また、近隣の大学や保育の専門学校等の関わりも大切にしており、人材の紹介を受けています。 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、全国的に人材不足が生じている保育現場だからこそ、長期的視点にたって人材育成を行っています。</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(経営者でもある、労働者でもある、出資者でもある働き方)を重視しています。そのため、人事考課制度ではなく、本人が記入したヒヤリングシートに基づくヒヤリングを年2回行っています。そのなかで主任や常勤、館長職を希望する職員については「働く仲間同士の協同」、「利用者やその家族との協同」、「地域との協同」の3点についてどのような実践してきたか、あるいは実践する姿勢を見せているかについて人事会議にて組織的に判断し、当該職責を担う職員については、事業本部長の面談を経て任命しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①多くの福祉施設を管理運営する法人(グループ含む)の経験や知見を活かして、児童館に求められる人員要件等を明確にしています。採用活動や職員配置は業務水準書や協定書・仕様書等に基づき、法人の組織力および法人が管理運営する近隣施設と情報共有を図りながら取り組んでいます。採用活動は近隣大学や専門学校、求人誌・サイトの活用等多様なチャネルを活用して行っています。年2回の職員面談等を通じて、本人の希望を訊いています。日常業務および面談を通じて適正や能力を把握して適材適所の配置に努めています。</p> <p>②いわゆる一般的な人事考課制度は採用されていません。配置転換や昇進・昇格は、館長との面談等を踏まえ、リーダー会等による合議に基づいて行っています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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。	a	b
指定管理者 記入欄	<p>①職員の就業状況に関しては、シフト担当、館長が各職員の就業時間を把握し、年間の就業時間の調整しています。有休休暇の執行については、有給休暇管理簿を使い、定期的に消化率を確認しています。時間外労働に関しては、シフト時間の調整等で、個々の職員の労働時間について負担がかからないよう配慮しています。</p> <p>また、年に2回、個人面談やヒヤリングを行い、健康状態や心理状態を把握できるようにしています。健康面での不安がある場合には、法人本部の健康管理室の産業医につなぎ、早期発見と対応を行う体制を構築しています。さらに、衛生管理室を設置し、労働衛生に関する相談窓口を広げています。</p> <p>②福利厚生については、当法人の全職員が加入する協同労働共済制度により、慶弔、入院の給付金を受けることができます。また、職場での親睦会や慰労会にて補助をしています。利用者が偏らないように、スポーツ大会や農業体験活動等、さまざまな親睦会のかたちについて現場職員同士で企画、提案しています。その他、保菌検査、予防接種受診など職員の健康に留意しています。また、法人主催の参加有料外部向け学習会や研修会へは職員は無料で参加できます。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長は働き方改革法案の施行を待つことなく、職員の予定や希望を適時ヒアリングし、職員間の協力を図りながら連続休暇の取得を促しています。夏休み等の長期休業時や職員がイベント・研修等に参加する際は柔軟なシフト調整を心掛けています。館長は日常的なコミュニケーションや年2回の職員面談を通じて、職員の健康状態やメンタルヘルスの把握に努めており、少しでも不安が感じられる場合は法人本部の健康管理室の産業医に繋ぐ仕組みがあります。なお、法人本部には衛生管理室が設置されています。</p> <p>②全ての職員が加入できる協同労働共済制度があります。共済制度では慶弔手当や入院給付金を受けることができます。施設で開催する親睦会および慰労会に対して法人から補助があります。その他、保菌検査や予防接種受診への費用補助、法人が主催する有料研修会に無料で参加できる制度があります。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	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ます。企画提案書の「職員研修の考え方」に研修に関しての基本姿勢、計画等を記載しています。職員それぞれのスキルや業務レベルに応じて、適切な研修を受講できる体制を取っています。</p> <p>②研修計画、研修参加一覧(外部、内部別)を作成し、研修を実行、確認を行っています。また、館長や主任からその職員に必要な研修を推進しています。</p> <p>③個別の教育・研修計画の見直しについては、研修参加者ごとの報告書を共有し、毎月の職員会議で報告するとともに、評価・見直しを行っています。当該報告資料、年間の教育・研修計画を策定する際に参考にしています。また、ヒアリングの際に研修についても希望や改善点を聞き取り次年度に反映させている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①センター事業団ハンドブック(組合員のしおり)に「法人が求める人材」が示されています。職員研修は長期の視点から法人本部(所管ブロック)が計画しているほか、施設では職員の声を聞きながら独自のテーマを設定して行っています。職員が希望すれば外部研修等にも積極的に参加させています。職員研修は拘束時間内に行うことを原則としており、パートタイム職員には研修時にも時給(給与)を支払っています。</p> <p>②主に入職した新規職員を対象に法人本部(所管ブロック)の研修プログラムが用意されています。なお、法人研修および施設で行われる研修は年間計画として一覧にしておくといでしょう。</p> <p>③研修に参加した職員に報告書の提出を義務づけており、日次の屋会議や毎月の全体会議で他の職員にも共有されています。研修内容によっては職員全員でロールプレイングを行い、具体的な検証をすることもあります。研修の評価や見直しは適宜行っています。最近では「コミュニケーション」「衛生管理」「子どもの権利条約」等を新たに開催しました。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①受け入れの際には、オリエンテーション・注意事項などの準備、活動内容の設定、目的の確認・達成度の確認をし、振り返りを毎回行っています。受け入れに際して、実習生向けのマニュアル等の改善を進め、よりよい実習生の育成の環境づくりに取り組んでいます。</p> <p>②毎年、複数の中学校・高等学校からの職場体験の受け入れを行っています。また、認定NPO法人が主催するワークスタートに協力し、年に2回、計8日間の就労支援プログラムの職場体験の受け入れをしています。ほかにも、保育大学・短大における資格取得のための実習受け入れも行っています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①実習生を受け入れる際は「実習生向けマニュアル」に基づきオリエンテーションを行い、注意事項等を説明しています。実習生一人ひとりに担当職員を配置して、「実習ノート」を用いた振り返りを行うことで活動内容や達成度を確認しています。実習生マニュアルは職員や法人が管理運営する他の施設の館長の意見を踏まえ、適時、改訂しています。</p> <p>②保育系の大学や短大に対して資格取得を目的とした実習生を幅広く受け入れています。募集に際しては法人内で情報共有を図り、実習生の利便性に配慮して実習受入先の調整を行っています。また、複数の中学校・高等学校から職場体験を受け入れており、地域のキャリア教育にも貢献しています。さらに認定NPO法人が主催するワークスタートにも協力しており、年2回（計8日間）の就労支援プログラム（職場体験）を受け入れています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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。	b	b
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	b
指定管理者 記入欄	<p>①法人本部の危機管理部主導で「危機管理マニュアル」を作成、それを立花児童館の施設環境(リスク)を考慮して内容を再編しています。ほかにも、防犯、急病など様々な危機管理、事故、ヒヤリハットのリスクマネジメント、アレルギー、食品の衛生管理など、すべてマニュアル化されており、職員全体で周知徹底を図っています。</p> <p>②地震や火事等の災害に関しては、消防計画の作成とともに定期的な訓練(避難訓練等)を実施し、災害時に迅速に所定の行動ができるよう職員全員で備えています。避難訓練は毎月テーマを変え、地震対応のほか避難時の交通ルール、日ごろの整理整頓の大切さ等、子どもたちの日常のリスク全般に触れながら内容に工夫をしています。</p> <p>③大きなトラブルにならなかつたヒヤリハットや他の施設での事故・危機情報を含め事故の情報を全体会議にて共有し、今後の対策を話し合っって利用者の安全に努めています。また、法人本部の危機管理会議に出席し定期的にリスクマネジメントに関する情報を入手し、職員全員で共有しています。</p> <p>④普段の館内巡回に加え、開館時、閉館時に1日2回のチェックシートを用いた巡回を行っている。また昼会議に施設維持について確認、必要に応じて各関係機関に連絡、点検、補修を行っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人本部の危機管理対策室が作成した「危機管理マニュアル」を施設特性等を踏まてアレンジし、運用しています。危機管理マニュアルは「事故等防止対策」「防災対策」「防犯対策」「保健衛生対策」をはじめ「虐待防止対策」「苦情対策」「個人情報保護対策」「アレルギー対策」などが網羅的に記されています。</p> <p>②消防計画を作成し、全館での年2回の避難訓練が行われています。学童クラブでは毎月避難訓練を行っており、慣れによる緊張感の低下を防ぐため月ごとにテーマを変えています。最近では「水害発生時の避難」をテーマに行いました。</p> <p>③昼会議で前日のヒヤリハットを共有しています。法人本部危機管理対策室が主催する月例危機管理会議に職員が参加し、他施設で生じたヒヤリハット事例を共有することで施設の危機管理における知識強化(今年度は台風対策と区の対応に対する理解促進)に活かしています。子どもを取りまく環境が変化するなか、施設独度に施設および施設周辺のハザードマップを作成してはいかがでしょうか。</p> <p>④施設内の巡回点検は開館時と閉館時の1日2回、独自のチェックシートに基づいて行っています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①児童館縁日イベントでは、子どもたちが実行委員を担い、縁日でやってみたいことを地域の大人たちと一緒に実現するなど、利用者と地域とのかかわりを大切にしています。他に地域の子育て施設の遊び場として開放、交流することや子どもたちが歌や楽器を練習して近隣の高齢者施設へ披露しに訪問するなど、子どもたちが地域と交流できる場を積極的に設けています。また、地元小学校と幼稚園の運営委員会に館長が加わって、運営評議会に参加するなど連携しています。小学校の放課後事業「げんきひろば」へ人員を派遣、地域での子育て力の向上のため協力関係を築いています。</p> <p>②子育て家庭の支援のための自主事業「ベビーサポート」「チャイルドサポート」「こはなちゃんクラブ」を行っています。また、館内掲示では地域の子育て活動情報やサークル・クラブ活動の情報コーナーを設けて地域の情報発信も行っています。体育室等を地元町会と職員の交流の場として貸し出すこともしています。また、近隣の小学校の放課後こども教室に職員が行き、遊びの指導をしています。</p> <p>③ボランティア受け入れに関して、大きな行事、講座のサポートとしてボランティアをお願いする際には、子どもたちへの接遇、運営上の注意事項などのオリエンテーションを館長・主任等が行い、丁寧に伝えています。児童館にボランティアとして参加しやすいよう、情報発信もしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①平成30年改定児童館ガイドラインに示された「拠点性」「多様性」「地域性」に合致する取組が施設運営および事業運営にて展開されています。「近隣商店街での100円おやつ」「ハロウィンイベントの開催」「近隣高齢者福祉施設での演奏会」は「拠点性」と「地域性」を意識した取組といえ、地域での子どもの見守り力が強化されるだけでなく、児童が地域を知る機会となっています。事実、児童が地域でお困りの高齢者に気づき、関係機関に保護されるという事例があります。館長は近隣小学校や幼稚園の運営委員会（運営評議会）に参加しており、地域の教育機関との相互の情報共有を図っています。小学校の放課後事業「げんきひろば」へのアウトリーチ事業は、当施設の認知向上および利用拡大策としても行っています。</p> <p>②自主事業「ベビーサポート」「チャイルドサポート」「こはなちゃんクラブ」は地域の子育て支援ニーズに応える事業として利用者から好評です。館内掲示板を地域の子育て活動情報やサークルやクラブ活動に開放するなど、当施設を地域情報拠点として活かしています。地域の卓球サークル「スカイクラブ」に活動場所を提供するとともに「たつじんクラブ事業」への運営協力を仰ぐことで、児童館での卓球活動の充実を図るとともに世代間交流が促されています。</p> <p>③ボランティアを募る際、館長・副館長・主任が「子どもたちへの対応」「安全管理」「運営上の注意事項」等をボランティアの方々に伝えています。中高生利用者と乳幼児利用者および児童との接点を図り、ボランティア意識の醸成に努めています。こうした取組が奏功して、最近では中高生が障子の張替えや児童の用具だしを手伝う姿が見られます。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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	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。	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	a
指定管理者 記入欄	<p>①墨田地域の子育て関係機関、団体等について、連絡先一覧が記載された冊子を活用しているほか、墨田区の各担当先、児童相談所、近隣の学校、警察、消防、病院などを一覧表にまとめて事務所内に掲示し、迅速に連絡が取れるようにしています。</p> <p>②墨田区の館長会・研究会に参加し、区内児童館の館長と情報交換を行っています。また、子育て総合支援センター等のケース会議で個別の家庭についての対応を話し合ったり、「ひろばねっと」として、墨田区内の複数の児童館長、保健センター、警察などが集まり、地域の課題を話し合っています。</p> <p>③児童館の活動については、近隣の小学校にて「児童館おたより」を毎月配布していただいているほか、年3回の立花児童館地域懇談会に参加していただき、児童館の育成報告を行っています。「学校だより」や運営協議会への参加、学校公開等の行事へ参加するため、年間行事計画などの情報は随時交換しています。また、学校情報連絡メールなどでも情報共有を行っています。</p> <p>④館長と近隣学校の校長は学校運営評議会や児童館地域懇談会、入学式やPTA総会で交流をし、速やかに連絡を取り合える関係を築いています。また、子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、児童館・学童クラブの主任と学校の担任教諭と連絡を取り、状況の報告と問題解決に向けた協力体制を築いています。また、子どもの個別育成に関わる問題についても、必要に応じ学童主任と学校クラス担任間で連携が取れるようにしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①墨田区「すみだ子育ていきいきガイド」を活用しています。子育て支援センター、墨田区の各担当先、児童相談所（江東区内）、近隣の小学校、向島警察署、消防署、近隣病院等を一覧にして事務所内に掲示するとともに、職員にはこれら機関や施設の機能や役割について全体会議等で伝え確認しています。子育てアプリの活用は十分とはいえ、現在、施設内で運用方法を検討中です。</p> <p>②墨田区が主催する館長会や研究会に参加するとともに、区内児童館の館長と積極的な情報交換を行っています。また、子育て総合支援センター等のケース会議に参加しています。「ひろばねっと」では区内児童館長、保健センター、支援センター、ファミリーサポートなどが集まり、地域の子どもを取りまく環境変化や課題について話し合っています。</p> <p>③館長は立花吾妻の森小学校の学校運営協議会に参加しています。年3回開催している地域懇談会（施設運営協議会）には近隣2つの小学校から校長が参加しています。小学校から「学校だより」が提供される一方、当施設から「児童館おたより（月1回）」の全校配布に協力を仰ぐなど密な情報共有が図られています。その他、小学校の入学式やPTA総会に参加するなど学校関係者と関係強化に努めています。</p> <p>④子ども同士のケンカやトラブル、安全管理上の問題が発生した際は学校の担任教諭と情報共有を図るなど問題解決に向けた協力体制が築かれています。担任とは顔の見える関係が構築されており、小学校の担任から学級運営上の問題が共有されることもあります。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	s
指定管理者 記入欄	<p>①子育て関係機関・団体(墨田区役所子ども課、墨田区児童館館長会や近隣の小中学校、近隣の各町会、ひろばねっと、近隣保育園等)との連携に基づいて、子育てや児童健全育成に関する様々なニーズの把握に努めています。</p> <p>②自主事業として以前より「チャイルドサポート」「乳幼児の一時預かり/ベビーサポート」を実施しています。新しく地域課題について、児童館職員と保護者・学童父母の会が協力して、学童クラブ卒室後の居場所として「NEXT STEP」低学年児の早朝、夜間、土曜日の居場所「こはなちゃんクラブ」を自主事業として立ち上げ、地域課題の解決に取り組みました。「子育てステーションこだち」では育児をしながら就労できる場として、地域のお母さんたちを職員として迎え入れるとともに、幼児教室や一時預かりに協力しながら子育てのノウハウを伝え、立花地域全体での子育てがしやすい環境づくりに貢献しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長は日ごろから所管課、区内児童館等子育て支援施設、子ども支援総合センター、児童相談所、小学校等の教育機関と情報交換を図っています。また、自治会の会合等への参加、民生委員(児童委員)との日常的な対話を通じて地域の福祉ニーズを収集しています。児童館と学童クラブでは年1回のアンケート調査を行っており利用者の要望やニーズおよび課題の発見に努めています。なお、応募時企画提案書にある「団地への掲示」や「町会での回覧」を想定した「かわらばん」は発行していません。「たより」を代用するなど地域への情報発信の取組が期待されます。</p> <p>②地域の福祉ニーズに応え「チャイルドサポート」「乳幼児の一時預かり/ベビーサポート」を自主事業として行っています。さらに職員と保護者および学童父母の会の協力により学童クラブ卒室後の対策として「こはなちゃんクラブ」を立ち上げ、自主事業として運営しています。こはなちゃんクラブは、延長のない学童クラブ(分室、第二分室)の補完事業、低学年児の早朝、夜間、土曜日の居場所として開始しました。現在は学童児だけではなく、一般利用の児童も受け入れています。今年6月の地域懇談会(施設運営協議会)で地域で一人で食事をする子どもが多いことを理由に提案された「子ども食堂」は、10月にパイロット事業「児童館お食事会」を開催しました。最近是中国籍の子育て世代の利用が増加していることから、職員間で具体的な対応方法を常に話し合っています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	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	<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質の向上を進めていくことが基本になっています。ただ意見を聞きサービスを提供するという関係を超えて、利用者を「お客様」にせず、一緒に考え合うパートナーと位置づけています。その姿勢は、法人のパンフレットや、事業所の企画提案書、計画書等に明示されています。全職員会議においても3つの協同をもとに、利用者との協同について個々の振り返りを毎月行なっています。</p> <p>②個人情報保護規定に基づく保護規定があります。入職時に個人情報保護を遵守する誓約書を書いてもらっています。また、写真掲載にあたっては事前に確認を取っています。</p> <p>③開館日、開館時間は地域事情に合わせて開館しています。小学校が休みの日(長期休暇、土日祝日等)は自宅で1人で昼食を取る子どもたちのために登録制のランチスペースを行なっています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①応募時の業務計画書に運営方針が明示され、保育心得の指針として「3つの協同(子どもたち、保護者・地域の人々、職員同士)」を掲げています。職員は毎月の振り返りシートに、今月の状況(特に子どもの利用者について)、来月以降の取組等を一元的に記載し、全体会議で報告しています。また、議事録を作成し、職員間の共有に努めています。</p> <p>②法人本部作成の基本マニュアルや諸規程に個人情報保護方針・個人情報保護規定が整備されており、職員はいつでも閲覧できます。管理責任者は館長です。個人情報保護研修は新入社員研修および法人の3館合同研修のなかで行われています。利用者の活動中の写真撮影や掲示および配布については、プライバシー保護の観点から事前に保護者から可否の確認を得ています。</p> <p>③開館時間は月・火・木は午前9時～午後9時、水・金・土日祝は午前9時～午後8時に設定し、利用者の居場所づくりに応えています。また、休日のお昼の時間帯は保護者が不在となる子どものために昼食の場所を提供しています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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。	a	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)	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①年1回以上利用者アンケート調査を実施し、利用者のニーズを聞き取り運営に反映させています。また、「意見箱」を設置し日常的に意見を届けやすい仕組みを作っています。</p> <p>②利用者アンケートの結果をもとに業務の改善や事業内容の見直しを行っています。「意見箱」の意見には返信をして貼り出しをし、意見を取り入れられる場合(こんなおもちゃがほしい、こんな行事をやってほしい等)は取り入れています。また、日常の会話から新たな行事を行う事もあります。(例：高学年お泊り会、女子お泊り会等)</p> <p>③年3回小中学校、幼稚園、保育園、町会長、民生委員、学童クラブ保護者など30名程度が出席し、運営協議会を行なっています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用者満足や要望およびニーズを把握するため様々な仕組を設けています。具体的には年1回の利用者アンケート調査のほか、乳幼児保護者・小学生・中高生・学童クラブ保護者向けのアンケートがあります。その他、ご意見箱の設置や直接聞く機会として「こども会議」「中高生会議」「地域懇談会」「保護者会(学童クラブ)」を開催しています。</p> <p>②各種アンケート結果をもとに、利用者のニーズや要望ならびに改善案を整理し、ブロック会議や全体会議で話し合う機会を設けています。協議の後、事業内容の見直し、新規行事の企画・実施等へと繋げる取り組みを行っています。 例)乳幼児保護者の要望から「リフレッシュ講座(ヨガ)」、小学生の要望から「クリスマスケーキづくり」</p> <p>③地域懇談会(運営協議会)を年3回の頻度で開催しています。委員は当初20名を予定していましたが、地域との関わりを深めるなかで積極的に外部委員の発掘を試みた結果、各町会・自治会、保育園、幼稚園、小中学校、民生委員など30名に増員しました。発言しやすい雰囲気づくりが奏功し、質疑応答が活発に行われている様子が議事録からわかります。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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。	a	b
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	<p>①「意見箱」を設置し日常的に意見を届けやすい仕組みを作っています。職員は積極的に利用者に話しかけ意見を言いやすい雰囲気を作っています。</p> <p>②苦情対応マニュアルに添って行なっています。</p> <p>③「意見箱」の意見には返信をして貼り出しをし、意見を取り入れられる場合（こんなおもちゃがほしい、こんな行事をやってほしい等）は取り入れています。また、日常の会話から新たな行事を行う事もあります。（例：高学年お泊り会、女子お泊り会等）</p>		
評価機関 記入欄	<p>①日常的に気軽に声かけや話しかけをする中で子ども達の相談等に応えています。受付横にご意見箱を設置し、相談などがあった場合には、ご意見箱へ投稿するように勧めています。子ども会議や中高生会議を設けており適宜開催しています。利用者が自由に意見などを述べることができる環境を用意しています。</p> <p>②法人本部作成の基本マニュアルに苦情対応マニュアル(対応体制、対応の手順)が明記され、職員はいつでも見られるようになっています。苦情解決対応の責任者や担当者の名前を受付そばに掲示しています。なお、利用者に苦情解決の仕組み(フロー)を、分かりやすく案内しておくことも必要です。</p> <p>③ご意見箱に投稿された意見・苦情・要望などは、わかりやすい言葉で必ず回答することに努めています。ご意見箱そばに掲示しており、子ども達から信頼を得ています。要望等に対応した事例はハロウィンイベントや女子お泊り会、高学年お泊り会等など数多くあります。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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。	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	<p>①事業実施後は振り返りを行い報告書を記入しています。報告書を元に評価を定期的に行っています。</p> <p>②振り返りに基づきリーダー会議や全体会議で共有し、課題を明確にしています。</p> <p>③次年度事業計画の作成の際には、年間の事業実施評価を行い企画に盛り込んでいます。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①事業を実施した後は担当者が「事業企画・日誌・報告書」に反省と振り返りなどをまとめ、昼会で報告しています。一つひとつの事業を職員全員が評価する仕組みとしており、組織的な共有が図られています。昼会議に参加できなかった職員には個人別のレターボックスに報告書を入れ、後日意見を訊いています。</p> <p>②事業実施報告や評価結果は、リーダー会議や全体会議で事業内容を共有し、課題や対応策を明確にしています。</p> <p>③明確化された課題の改善策や改善計画は、全体会議で協議し、職員合意のもと次年度の事業計画に反映する仕組みとしています。年度報告書には各事業や活動の年間総括と次年度の展望や振り返りが記載されるなど、次年度計画書の改善につながるようPDCAマネジメントサイクルを意識した工夫がみられます。振り返りを通じて次年度の改善を図った例として、「乳幼児の利用者増対策として乳幼児コーナーのスペース拡大」、「ほっこりひろば」の利用者の声から会場を「体育室からプレイルームへの変更」があります。ほっこりひろばの会場変更は乳幼児利用者の増加に大きく寄与しました。</p>		
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。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①業務ごとのマニュアルを作成し、サービスの標準化を進めています。</p> <p>②月1回の全体会議で実施状況やニーズの捉え直しをしています。また、年度末には1年間の見直しを行い、新年度の事業計画に反映させています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①当館独自の業務マニュアルを整備しています。その中には、個々のサービス（週間・月間マニュアル、企画書、役割分担、各部屋でのルール、おもちゃの片付けルール等々）の実施方法を定めています。また、子どもとの向き合い方について、応募時業務計画書の運営方針に子どもを「とらえる視点・働きかける視点」で大切にしたいことが記載されており、利用者との向き合い方の共通の理解を図っています。</p> <p>②見直しについては、昼会議や全体会議で業務の振り返りや運営方法の見直しを行いつつ、さらに年度末に1年間の見直しを行うしくみを整備しています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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	<p>①業務日誌、事業報告書、部屋日報、学童日誌、児童館ブロック議事録等にサービス状況を記録しています。</p> <p>②記録は重要度に合わせて保管しています。個人情報には鍵のかかる棚で保管しています。</p> <p>③前日の出来事で特に伝えておく必要があることについては、毎日の昼会議で共有しています。また、月1回の全体会議やブロック会議で話し合いをしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①実施記録には、業務日誌、部屋日報、中高生タイムノート、個人ノート(特別に見守る必要のある児童用)、学童日誌、児童館ブロック会議議事録、全体会議議事録などがあります。実施記録を目的および対象者ごとに作成することで、サービス実施状況の記録が詳細に記録されるよう取り組んでいます。事業の実施においては、振り返りシート・指導日誌/企画書・事業企画日誌/報告書・事業評価報告書を作成し、総括を含めて丁寧に記録しています。</p> <p>②利用者に関する記録は、館長が個人情報保護に係るかどうかの判断基準に照らし、基準に合致するものは施錠できる棚に保管・管理しています。危機管理マニュアル内の事務処理管理「書類の管理」に文書取扱のルールが明記されています。</p> <p>③日々の利用者に関する状況等は昼会議を通じて職員全体で共有しています。昼会議に参加できなかった職員は、後日、業務日誌で確認するルールとしており、確認欄に印をつけることを義務づけて周知徹底を図っています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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	<p>①毎月1日に「児童館おたより」を近隣の小学校にて配布いただいています。近隣町会など関係機関には直接お渡ししています。お祭りイベント等では町会掲示版に掲載もお願いしています。また、館内にも掲示し配布ボックスを設置するほか、ホームページ上でも公開し、利用者が気軽に情報を入手できるようにしています。学童クラブでは毎月「学童おたより」を保護者向けと児童向けに配布しています。</p> <p>②館に初めて来館された児童や保護者には、職員から声かけをし館内の案内をしています。その際、児童館を使うにあたってのルールや注意点もお伝えしています。その他、費用が必要な行事については案内と申込書を事前にお渡しして、参加にあたっての同意を得ています。小学生以上の利用者には「緊急連絡登録票」の記入をお願いしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①毎月、近隣の2つの小学校に「児童館おたより」を持参し、全校配布の協力をお願いしています。また、近隣町会にも「おたより」やイベント案内チラシを持参し、町会掲示板に掲載を依頼するなど、日頃からのコミュニケーションを活かした情報発信に努めています。</p> <p>「おたより」は施設ホームページでも閲覧可能で利用者は乳幼児や小学生向けの対象別活動案内をいつでも確認することができます。館内入口周辺に各種イベントや行事チラシ、月別おたより等が目的別に整然と配架されており、希望者はスムーズに手に取ることができます。</p> <p>②初回利用者には職員が直接声かけを行い、館内を案内するとともに児童館利用案内パンフレット等で利用方法や注意事項を説明しています。保護者に緊急連絡登録書の提出を求め、利用に関する同意を得ています。小中高生の利用希望者に対しては、「緊急連絡登録票」の提出を任意としており、写真掲示等について事前に口頭で説明し、同意を得ています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
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	<p>①年度の実績をふまえて、館長・主任を中心として12月頃から新年度の事業計画を策定しています。継続が難しい行事について削減はなるべく行わず、違う形での実施もしくは別の事業への代替を検討しています。上半期に利用者アンケートを実施し、下半期に計画の修正や見直しの参考にしています。</p> <p>②館運営・行事の計画について、月1回の全体会議で実績を報告しあい、評価・見直しを行っています。また、事業計画を策定する12月には事業評価シートを用い、自己評価・他者評価の二面で見直しを行っています。大きな行事の際は担当者から参加した職員に振り返りシートを配り書いてもらっています。その後担当者が振り返りシートをまとめ、全体会議で報告しています。また、法人では「業務監査シート協同労働版」を使って法人内相互監査を行う準備をしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①次年度事業計画は前年12月頃から作成に着手しています。事業評価報告書や利用者アンケートを参考に課題の抽出や対応策を講じるとともに、当館独自の利用者アンケート等を参考にサービス実施計画を立案しています。サービス実施計画は担当職員が具体的に計画立案を行い、管理職等と擦り合わせたうえで確定する仕組みとしています。</p> <p>②月1回の全体会議で事業活動の進捗や実績、評価・課題の確認等を議論・検討しています。事業や運営の評価や見直しが適宜行われており、PDCAマネジメントサイクルの各ステップが丁寧に行われています。</p>		

墨田区立 立花児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
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	遊ぶ際を守るべき事項(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週間行事や月毎のイベント情報等のおたよりを学校や町会に配布しているほか、受付には利用案内パンフレットを準備しています。各部屋に遊び方や使い方のルールを掲示し、外国籍の利用者にも分かる様に禁止事項のイラストも掲示して、それぞれの利用者が気持ちよく利用できるようにしています。</p> <p>②乳幼児と保護者は乳幼児クラスやほっこりひろばやもぐもぐスペース、乳幼児スペースでの交流を楽しんでいます。また乳幼児スペースで使用したおもちゃを入れてもらうカゴを置き、衛生面でも気持ち良く利用できるようにしています。中高生は談話室を中高生ルームとして使用しています。普段も小学生と上手に遊んでいる中高生ですが、自分たちだけでゆっくりとしたい時などにグループで利用しています。</p> <p>③利用者が自発的に創作や表現をできるよう、道具や遊具の配置を工夫しています。また館内に意見箱を設置して子どもたちの質問や要望への返答やおもちゃやゲーム、図書の購入に活かしています。それ以外では不定期ですが、子どもたちとの会話の中でイベントの要望などがあれば、他の子どもたちを集めて一緒に話し合い、イベントを企画する活動もおこなっています。こうした子ども発信のイベントを実現することで、次にやってみたいという思いにつなげるようにしています。(例:女子お泊り会、高学年お泊り会、高学年女子向けビデオシアターなど)</p> <p>④館内におやつコーナーを設け、自由にお菓子を食べたりしてすごしたり、プレイルーム・図書室、プレイグラウンドや児童館の入口前にベンチを設置して、読書やゲーム等、過ごし方の選択肢があり、くつろげるスペースとなっています。また、談話室を中高生ルームとして開放して占有スペースとしてくつろげるようにしています。</p> <p>⑤異年齢交流ができるイベントや、日常の中で交流できるように職員がコーディネートをしています。乳幼児スペースに小学生以上の児童が交流のために入ったり、乳幼児が乳幼児スペース以外も利用しやすいよう、安全への配慮をしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用部屋ごとに約束や遊び方をわかりやすい言葉で掲示しています。外国籍の児童の利用も増えてきたことから禁止事項はイラストで表現するなど配慮しています。利用案内パンフレットやホームページにもきまりや館内のマナーが記載されています。</p> <p>②平屋という施設特性を活かして、幼児から中高生まで施設を回遊して運動や工作づくり、読書、宿題、おもちゃ遊びなど気楽に楽しめる環境づくりを進めています。</p> <p>③遊具や道具は置き場所をきめて自由に使えるようにしています。利用者が自発的に道具を利用することで、創造性が喚起される環境整備に努めています。</p> <p>④乳幼児コーナー・プレイルーム・体育室にはソファ、プレイグラウンドや入口前にはベンチ、受付前におやつコーナー(テーブルとイス)を設置して利用者同士が対話し、触れ合えるスペースとしています。</p> <p>⑤各部屋がワンフロアに配置されている施設特性を活かして、職員は目配りや声かけを徹底して異世代と一緒に交流できる機会を促しています。</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	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	b
指定管理者 記入欄	<p>①館内に安全面・衛生面に配慮した幼児スペースを設けており、乳幼児とその保護者の方々に安心して利用していただいています。保護者と気軽に日頃の子育ての様子や保護者自身の話をしています。その中で、子育てについて不安な事などは傾聴したり話を聞いたりしています。また、授乳やおむつ替えの際には、談話室のスペースの貸し出しをおこなっています。</p> <p>②乳幼児事業では、乳幼児の年齢ごとにクラス分けをし、毎週の各曜日でその月齢にあった内容の活動を行なっていると共に、保護者の相談や子育てのサポート、保護者同士の関係をつなぐ役割をしています。家庭ではできないようなダイナミックな遊びを行ったり、家庭でも行うことができるような遊びやふれあい遊びをはじめとした、遊びのノウハウを伝えたりする場となっています。リトミック・よみきかせ・体操・ダンスの繰り返しのプログラムに、季節ごとの制作や運動遊び、ごっこあそびなどをとりいれることで、親子が楽しんで参加しています。</p> <p>③日常や行事等での関わりの中で、保護者のニーズを探り、ニーズに合わせた行事内容の企画や、子育て講座等を行っています。保護者のニーズである「ベビービデオシアター」「乳幼児服リサイクル」は、はじめは単発行事でしたが、数年前から定期的な行事となっています。乳幼児服リサイクルでは、保護者からの衣料品の回収だけでなく、回収した服を保護者が整頓をおこないリサイクル時の運営にもかかわってもらっています。乳幼児各クラスでは、保護者同士の情報交換をする姿や世間話が盛り上がっている姿が多く見られていたので、「幼稚園講座」や「ママカフェ」を取り入れました。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①日常的に気軽にゆっくり過ごすことができるよう乳幼児専用スペースが設けられています。利用者の増加に伴い利用スペースを広げることで利用者が安全に活動できる場所を確保しています。乳幼児の授乳やおむつ替えの際は、談話室を臨機応変に貸し出しています。外国籍の乳幼児親子が増加傾向にあるなか、一人ひとりに丁寧なコミュニケーションを図り、保護者が安心して利用できる環境づくりに努めています。</p> <p>②乳幼児は年齢別に3クラスに分け、それぞれ週1回「ふれあい広場」を実施しています。月1回の子育て講座や誕生会等は年間を通して実施しており、乳幼児や保護者同士が交流できる場を提供しています。行事や講座を通じて保護者に積極的な声かけや講座ごとのアンケートにより保護者の要望を聞き、課題の発見や講座の改善に活かしています。</p> <p>③クラス別講座や「ママカフェ」「もぐもぐスペース」「幼稚園講座」の機会など、職員や保護者同士が交流できる機会を設けています。保護者の中には専門性にたけ講師役をお願いできる方も含まれている可能性もあることから、今後、地域での人材発掘するという視点からも保護者との交流を検討されてはいかがでしょうか。</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。	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職員が児童の状態や心理を日々キャッチできるように来館者への声かけを心がけています。気がついたことはプライベートに配慮をしながら、全体ミーティング後の児童館・学童各ブロック会議と会議内容を記録した用紙を確認することで職員間で共有しています。けんかやトラブルなどは、その日にしっかりと解決できるように配慮しながらも、子どもが友達に気持ちを伝えること・相手の気持ちを受け止めることを大切に、丁寧に対応をしています。</p> <p>②個別に利用している子どもには職員が声かけをして信頼関係を築きながら他の子どもたちと遊べるようにコーディネートするように心掛けています。また、その中で気付いた事や気になった事などは児童館・学童ともに昼の全体会議とブロック会議で情報を共有しています。集団援助に関しては昨年度よりナイキと児童健全育成財団が主催するJUMPJAMの研修に参加して技術の向上を計っています。</p> <p>③障がいのある利用者や外国籍の利用者の場合には、丁寧に説明をおこない、職員と一緒に遊びに加わり安全面の配慮やコミュニケーションの手助けなど見守りをしています。障がいの有無や言語の壁を越えて同じ遊びを共有し、子どもたちが互いの個性や特性を知る機会としています。</p> <p>④児童館でやってみたいと子どもたちが感じたことが日常から実現できるように職員も配慮し、遊びや活動を子どもたちの自主性を大切にしています。児童館内に子どもたちが自由に意見を言うための意見箱を設置して子どもたちからの意見や質問に1枚ずつ丁寧に返答しています。他にも「ちばなこどもえんにち」や「ちばなクリスマス」「こどもの日SPイベント」などの企画運営に子どもたちが主体的にかかわるイベントも行っています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①職員は常に児童の様子を観察し、目配りや声かけをして見守っています。気づいたことは業務日誌に記録するなど全ての職員が情報を共有する仕組みがあります。施設内研修など職員が集団援助技術を磨く環境が整備されています。気づいたことは、業務日誌に記録し、職員によって対応が異ならないように全体会議やブロック会議で共有化を図っています。また、けんかやトラブルの対応の際には、子ども達の気持ちに配慮しながら適切・丁寧に対応することを心掛けています。</p> <p>②職員の個別・集団援助技術力の向上については、昨年から外部機関が主催する「JUMPJAM」に参加しスキル向上に励んでいます。研修で学んだものを現場で活かす工夫に取り組んでいます。また、スキル習熟度の高い職員がOJT担当者となり、日常業務を通じて館全体の援助技術力が向上すよう取り組んでいます。</p> <p>③当館では毎日10名程度の外国籍児童の利用があります。外国人や障がい児が来館しても、職員は丁寧に分け隔てなく対応し、他の児童と一緒に学び、遊べるように働きかけています。外国籍の来訪者向けに、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職員は、日々子ども達との会話や遊び、ご意見箱、こども会議などから要望を聞きだし、児童の自主性や主体性を育みながら行事などの企画づくりに活かしています。また、ご意見箱の質問などには必ず丁寧に回答し、信頼性を築くとともに子どもの理解力を確かめながら尊重する働きかけを行っています。 例)ドッジボールクラブ活動(今年度は墨田区児童館交流ドッジボール大会で優勝※4年連続)／高齢者施設清風園訪問による異世代交流等</p>		

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	<p>①毎日、高校生が夕方ごろに来館して行事の準備作業を手伝いながら職員との雑談を楽しんでいます。中学生も毎日来館して小学生と一緒に体育室で遊んだり、おやつスペースでおしゃべりを楽しんでいます。</p> <p>②中高生のためのイベントはおこなっていませんが、中学生の意見から小学生を交えたお泊り会を行いました。また、たちばな子どもえんにちでは中高生がスタッフとして地域の方々と交流しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①中高生利用者に児童館を「居場所」と感じてもらえるよう、気軽に訪れることができる雰囲気づくりに努めています。利用者の職員に対する満足度は高く、なかには職員との会話を目的に来館する利用者もみられます。仲間だけで談笑したいと申し出があった時には、談話室を中高生ルームとして開放するなど配慮しています。</p> <p>②中高生会議を随時開催しています。自主的な活動や居場所としての環境づくり、小学生以下の子ども達への支援などをテーマに対話する中で主体性や社会性が養われるよう支援しています。職員から中高生に具体的な役割をお願いすることで参画意識とボランティア精神の醸成に努めています。例えば、館内の天袋掃除や障子張り、三輪車受け渡し、バーベキューかまど用の角材割などがあります。</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 日常から利用者と積極的に関わりを持ち、話しやすい環境を作っています。乳幼児クラス前後の日常会話の中で保護者の表情・雰囲気から悩みを掘り当て傾聴・アドバイスをし、職員間で保護者の様子を共有しています。利用者支援専門員を配置しています。学童では連絡帳で日頃の様子を伝えたり、お迎え時に対話することで相談しやすい環境を作っています。場合によっては個別に相談の時間を設けるなどの対応を取っています。</p> <p>② 日頃からの見守りと、保護者・学校・場合により支援センターと連携をとり、その子に寄り添った対応をしています。相談に来た保護者の精神的疲労から子どもの不利益が起こる可能性が感じられるときには早めに支援センターとの連携をとっています。記録に残し職員間で共有しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>① 児童や乳幼児保護者への声かけや積極的な傾聴を進めるなかで信頼関係を深め、自然体で相談に応じています。一般的な子育てに関する相談は利用者支援専門員資格を取得した職員が対応し「相談シート」に記録しています。児童館では対応が困難と思われる相談があった場合は、適時、子育て支援総合センターに繋いでいます。</p> <p>② 職員は日頃から児童の表情を観察したり、声かけを行うことで心身の状態や小さな変化に気づくよう努めています。気になる児童が来館したときは、適時、子育て支援総合センターへ連絡し相談しています。早期発見の見分け方や対処スキルの習得を目的として職員を外部研修に積極的に参加させるなど児童に対する支援体制強化に努めています。</p>		

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	<p>① 障がいのある児童に対して初めは職員が1対1で対応し、遊びやゲームを通して他児童との関わりを作っています。個人の記録を取り、会議などで支援方法の共有をしています。また、研修に行き障がい児への理解や特性をを学んでいます。学童クラブは定期的に墨田区心理巡回指導があり、障がい児対応についての相談をし育成しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>① 障がい児が利用する際は、職員がマンツーマンで対応し、他児童との交流が促されるよう配慮しながらサポートしています。対応した職員は業務日誌に記録したうえで、全体会議で組織的な共有を図っています。発達障害児の利用が増えつつある状況を踏まえ、外部セミナーへの参加や専門書の購入など、職員が知識を深められるよう積極的な支援を行っています。</p>		

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	<p>①年に3回地域懇談会を開催し、地域・児童館がそれぞれ抱えている課題の情報共有を行っています。その中で挙げた貧困家庭や夜遅くまで一人で過ごしている児童への対策としての食支援について、地域の方達にも場所提供やお手伝いなどで協力を呼びかけています。</p> <p>②ハロウィンイベントの際に地域のお店にも会場のご協力をいただくことで、子ども達と地域の方が顔見知りになり、何かあった際に頼れる存在として認識してもらえるように働きかけています。また、町会や学校、自治会の集まりにも参加し、情報収集や交流の機会を作っています。町会や自治会の消防訓練にも参加しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①児童の健全育成の推進を最大の責務としています。法人理念3つの協同には「地域との協同」が掲げられています。地域懇談会は30名の委員により構成され、年3回開催することで地域や児童館で抱えている課題の共有を図り、子育て支援を地域ぐるみで取り組むよう努めています。その一方で、子ども達が地域や様々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。たとえば自治会との連携および相互協力により「たちばなこどもえんにち」を開催しました。「こども商店街」では近隣のパン屋とのコラボレーションによる児童の店頭販売体験を行いました。地域で一人で食事をする子どもが多いことを踏まえて開催した「児童館お食事会」は、地域の商店の協力で開催しました。</p> <p>②地元自治会や町会、学校、商店街等に対し、児童館行事への協力を呼びかけています。その一方で、地域が実施するイベント等に職員や児童が積極的に参加することでウインウインの関係を構築しています。また、地元自治会等の消防訓練に参加しており、地域と連携した安全管理に努めています。立花1丁目町会の消防訓練には職員と児童、サントウン立花管理組合の消防訓練には職員が参加しました。</p>		

A-8 広報活動		B	B
	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。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①児童館だより・乳幼児おたより(たちばなのもり)・学童おたより(2種類)の配布を中心に広報活動をおこなっています。児童館だよりは毎月、近隣の小学校に児童数分配布をお願いしています。各おたよりは地域の町会長や民生委員、自治会長に直接お渡ししています。大型イベントの際はポスターを掲示板に掲示していただいています。また、イベントのお知らせや災害情報をお知らせできる様にツイッター等も利用しています。</p> <p>②子どもたちに活動の楽しさが伝わるような言葉選び・レイアウトなどの工夫をしています。学童のおたよりは、次月の予定などのおしらせを掲載しているものと、学童の様子をみることがなかなかできない保護者のための遊びや活動の様子をお知らせするおたよりの2種類を作成しています。乳幼児に関するおたよりは児童館入口の壁に掲示し乳幼児クラス参加する保護者にも情報提供できるようにしています。また、小学生以上のお知らせは体育室とプレイルームの間の廊下に掲示して、児童館内を行き来する子どもたちの目に留まるようにしています。その他に閲覧できるようホームページにもアップロードしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①「児童館おたより」は「乳幼児」「小学生」「学童」の対象ごとに毎月発行しています。児童館おたよりはスマートフォンに対応した施設ホームページにも掲出しています。近隣立花吾孺の森小学校や町会、自治会、民生委員等に児童館おたよりやイベントチラシを持参し、回覧や掲示板等での協力を求め、地域と当施設とのつながりを深める機会としています。「たちばなこどもえんにち」の開催では近隣の東あずま駅にポスターの掲示をお願いするなど、内容に応じて様々な広報活動を展開しています。</p> <p>②「おたより」は従来の活字中心の紙面から、「ふりがな」や「記号」を用いる仕様に変更するなど、多くの利用者に対する「わかりやすさ」を工夫しています。その他、主に施設の未利用者の方に向けた施設の情報発信としてTwitterなどSNSを活用しています。</p>		