

# 墨田区立江東橋児童館 第三者評価報告書

令和2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 墨田区立江東橋児童館
- 2) 指定管理者 社会福祉法人 雲柱社
- 3) 評価実施日 令和2年12月22日（火）※現地訪問日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 石井公一・服部恭典

### 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30年10月1日の「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

管理運営は総じて適切に行われています。

当法人は児童福祉に関して、高い理念を持っており、法人の理念のもと施設の理念や基本方針が立案されています。理念や基本方針を徹底するため、日々のミーティングで唱和していますが、ただ読み上げるだけでなく、理念や基本方針を事業にどのように結びつけるのかについて、折に触れ説明しています。そのため理念や基本方針は、組織の隅々にまで浸透しています。

事業計画に関しては、応募時の計画をもとに、毎年度分担ごとに振り返りや反省を行い、個々の計画を立てる一方で全体との調整を行う、ボトムアップ型の手法で立案しています。全体との調整を行う過程で、職員に計画全体が周知されています。計画の実行は、誰がどの事業や行事などに責任をもって行うかを定めた事業担当者一覧・行事割り振り表を作成し、事業や行事についての責任と権限を明らかにしており、適切なマネジメントが行われていると言えるでしょう。また職員の管理についても、年に2.3回実施する個人面談で、目標管理シートを使い、館長が個々の職員と組織の目標を共有する、目標管理制度が実施されており、レベルの高い管理が行われています。

安全管理については、防災訓練を月に一度行う他、地域の防災訓練にも参加しています。また安全確保のための連絡体制を整備するため、各学童クラブに携帯電話1台と固定電話1台を設置しています。

地域との関係において、当施設は子育て支援の拠点として、当児童館の立地する江東橋一丁目町会の各種行事に参加し、同町会のボランティアを受け入れるなど、地域に深く根差した管理運営を行っています。また子育て支援総合センター、学校、幼稚園・保育園、児童相談所など、関係機関と常に連絡を取り合っています。地域の福祉ニーズへの対応については、当地区には外国人が多数居住しており、多文化共生のニーズが高い地域です。そこで当館でボランティアを募集して「子育て家庭のための日本語教室」を開催し、地域の課題に対応しています。

利用者ニーズの把握については、区の実施する調査の他、乳幼児の保護者を対象に年1回の頻度で独自調査を実施しています。その他日常対話等からもニーズを収集し、「運動遊び」等の事業に反映させています。またサービス品質を向上させるため、事業やイベントでは「行事企画書・報告書」を用いて組織的な振り返りを行っています。特に大きなイベントの後は、職員による「振り返りアンケート」を実施しています。

乳幼児と保護者への対応については、「ママカフェ」、「0歳児おもちゃ作り」など利用者同士が交流する様々なイベントを用意するほか、職員が対話を通じて利用者同士が主体的な交流を図れるよう努めています。小学生への対応については、主体性が育つよう「夏まつり」、「クリスマス会」など当施設で定期的開催するイベントは、利用者の有志による実行委員会により企画されています。中高生に関しては、利用者が減少傾向にありますが、当施設との新たな接点づくりとして、個人ではなく、イベント開催時に美術部の協力を求めるなど、団体での参加を呼び掛けてみてはどうでしょうか。

これからも地域との関係や利用者ニーズを重視した管理運営を進めることで、当施設の効用をさらに高め、地域の子育て拠点として益々重用される施設運営が行われることを期待します。

## 特に評価の高い点

- I・理念や基本方針の周知を徹底するため、日々のミーティングの中で唱和するだけでなく、理念や基本方針を事業にどのように結びつけるかを説明しています。
- ・担当ごとに今年度の反省やアンケートをもとに振り返りを行い、来年度どのような事業を展開するかを考え個々の計画にまとめた上で、それらを積み上げ全体の計画を調整するボトムアップ型で全体の計画を立案しています。
  - ・年に 2.3 回実施する個人面談で、目標管理シートを使い、職員と目標を共有することで職場のモチベーションを向上させています。また職員への声掛け 3S(さすがだね、すごいね、素晴らしいね)を意識しながら声をかけるようにしています。
- II・希望する日に休暇がとれるようできるだけ配慮しています。また厚生休暇も管理職以外は 5 日とれるように配慮しています。
- ・月 1 回の防災訓練以外に地域の防災訓練にも参加しています。
  - ・利用者の安全確保のための連絡体制を整備するため、各学童クラブに携帯電話 1 台と固定電話 1 台を設置しています。
  - ・利用者に地域行事への参加を促し、地域と利用者を繋げていくことが大切であると考え、祭りや防災訓練やクリーンキャンペーンなど、数多くの地域行事にかかわっています。
  - ・地域住民の意思を尊重して、日本語教室の講師や縁日の手伝いなどのボランティア活動を積極的に受け入れています。
  - ・菊川小学校、錦糸小学校、緑小学校で館報を配布するほか両国小学校で館報を掲示したり、菊川小学校、錦糸小学校、緑小学校、両国小学校の行事予定表やおたよりを入手したりするなど近隣小学校と情報交流を積極的に行っています。
  - ・菊川小学校、錦糸小学校では学校の運営協議会に参加したり、豎川中学校では高校受験時の面接練習会に参加したりするなど地域の小中学校と密接に連携を図っています。
  - ・外国人が多いという地域特性を踏まえ、異なる文化を持つ住民のため、当館でボランティアを募集し、「子育て家庭のための日本語教室」を開催し、言語の問題をはじめ、困りごとについて、可能な範囲で対応しています。
- III・法人の基本理念や児童館ブロック目標を職員ミーティングで確認しています。すべての職員が参加する定例ミーティング(毎週水曜日に開催)では、法人の基本理念を唱和するとともに、館長が当施設の管理運営を踏まえて説明しています。
- ・目標管理制度を導入しています。当施設が目指すサービス品質と職員一人ひとりが目指す目標を紐づけています。
  - ・各種事業やイベントを開催する際は、独自の「行事企画書・報告書」(法人が基本書式を設定し、当施設がアレンジを加えたもの)を用いています。書式(企画書と報告書が一体になったもの)を統一することで、職員間の共通認識の醸成と、次の開催に向けた課題抽出と改善活動に役立てています。特に、大きなイベントのあとは、職員による「振り返りアンケート」を実施しています。
  - ・初めて施設を訪れた利用者には、職員が館内を案内しながら利用方法等を丁寧に説明しています。
- A・遊具等の配置は利用者が自主的かつ気軽に使えるよう、分かりやすく工夫されています。
- ・事業活動は年齢ごとに様々な企画を用意しています。身体活動から工作活動まで、利用者の創造性を喚起する取組がみられます。
  - ・職員は対話を通じて、当施設を起点に利用者同士が日常的かつ主体的に交流し、繋がるよう働きかけています。また、「ママカフェ」(年 3 回)、「0 歳児おもちゃづくり(託児サービスあり)」(年 3 回)など、利用者同士が交流する様々な事業やイベントがあります。
  - ・国籍、障がいの有無など個々の違いを「個性」と位置づけ、子ども同士がお互いの違いを認め合い、交流するよう促しています。また、外国籍につながる子どもが多い地域であることから、利用者一人ひとりの日本語リテラシーの把握に努めています。
  - ・館長を中心に地域(町会、学校)のイベントや行事に積極的に参加しています。地域と顔の見える関係を構築することで、地域における見守りと子育て意識の醸成を図るとともに、地域における児童館の役割と価値を伝えています。

## 改善を求められる点

Ⅲ・個人情報保護法は令和2年6月に改正されました。現状において個人情報は適切に管理されていますが、今後、さらに事業者の取組姿勢が問われることでしょう。まずは、当施設の個人情報保護責任者や個人情報の使用目的の掲示等を行うとよいでしょう。JISQ15001が参考になります。

A・中高生の利用者が減少傾向にあります。新たな接点づくりとして、団体へ呼び掛けも試みてはいかがでしょうか。たとえばイベント開催時に中学校の美術部に協力を求めることなどが考えられます。

・施設HPはセキュリティの高いhttpsで運用しており、児童館のお知らせがダウンロードできる仕様です。なお、各種調査によると、ウェブの閲覧はパソコンよりもスマートフォンの利用者が多くなっているとのことです。今後は、スマートフォンブラウザに対応した仕様とすることを検討してはいかがでしょうか。

## 第三者評価に対する指定管理者のコメント

長期間にわたり、細かく調査・評価を行って頂き、ありがとうございました。

地域の関係機関との関わりと対応や、乳幼児事業等を含めた評価に関しまして、より良い取り組みを模索し、更に満足度の高い児童館運営をしていきます。

また、求められる改善点を意識し、児童館の持つ機能を十分活用できるよう、社会の流れとニーズにあった事業展開をしていけるように取り組みます。

# 大項目評価の概要

<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 理念や基本方針の周知を徹底するため、日々のミーティングの中で唱和するとともに、理念や基本方針を事業にどのように結びつけるかを説明しています。そのため、全ての職員が共通の考え方で施設の運営業務に取り組むことが出来ています。</li> <li>▪ 担当ごとに今年度の反省やアンケートをもとに振り返りを行い、来年度どのような事業を展開するかを考え個々の計画にまとめます。個々の計画を何回かのミーティングで調整し、全体の計画を立案します。</li> <li>▪ 各職員の役割と責任をまとめた事業担当者一覧・行事割り振り表を全職員に配布し、誰がどの仕事を分担するかを周知徹底しています。</li> <li>▪ 年に2,3回実施する個人面談で、目標管理シートを使い、館長が各職員と目標を共有することで、職場のモチベーションを向上させています。</li> </ul>	

<b>II 組織の運営管理</b>	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 当施設の予算は担当別に分けて管理しています。予算の執行率を年度途中で出してもらうことで、各担当は自ら課題を見つけ、軌道修正を図ります。</li> <li>▪ 目標管理シートで自らの業績目標の達成状況を5段階の点数をつけて評価するとともに、行動評価シートで、組織人として求められる行動を評価します。いずれも自己評価と管理職評価の差異点について分析するとともに、不足する点を客観的な基準に基づいてアドバイスします。</li> <li>▪ 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、その能力獲得に必要な研修を実施します。</li> <li>▪ 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(自己啓発)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。</li> <li>▪ 地震対策、火災対策、不審者対応で構成される「危機管理マニュアル」を作成するほか、「アレルギー対応」、「感染症対策」、「嘔吐処理対策」の各マニュアルも整備しています。防災訓練は月に一度、災害や事故、不審者対応などを想定して実施するほか地域の防災訓練にも参加しています。</li> <li>▪ 早番の人が事業開始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安全チェックを行います。そのほか乳幼児室については、新型コロナウイルス対策として、1時間に一度消毒し、現場に設置した消毒チェックシートに記録します。</li> <li>▪ 児童館が地域の子育て支援の拠点であることを意識するとともに、利用者に地域行事への参加を促し、地域と利用者を繋げていくことが大切であると考え、地域と数多くの行事に関わっています。</li> <li>▪ 関係機関との連携では地域の3小学校で館報を配布してもらっているほか、2小学校とは双方の運営協議会に相互に出席しています。</li> <li>▪ 当地区には外国人が多数居住しており、多文化共生のニーズが高い地域です。そこで異なる文化を持つ住民のため、当館でボランティアを募集し、「子育て家庭のための日本語教室」を開催し、言語の問題をはじめ、困りごとについて、可能な範囲で対応しています。</li> </ul>	

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"> <li>▪ 利用者アンケートは区が実施する調査のほか、年1回の頻度で独自に実施しています。幅広く意見を聞くため、乳幼児の保護者、運営協議会の委員にもアンケートを行っています。利用者が来館した際は、職員から積極的に挨拶しています。傾聴姿勢で接することを大切に、日常の対話や各種アンケート調査結果から利用者ニーズを引き出すよう努めています。運営協議会は年2回の頻度で開催しています。</li> <li>▪ 日常業務は、週1回の全体ミーティングと日々の昼のミーティングで、事業やイベントは、独自の「行事企画書・報告書」（法人の基本書式）を用いて組織的に振り返りを行っています。</li> <li>▪ 初めて施設を使う利用者には、職員が館内を案内しながら利用方法等を説明しています。</li> <li>▪ 当施設が保育園に働きかけて始まった学童クラブ説明会は、今では保育園が施設に訪れて行う見学会（説明会）へと発展しています。</li> </ul>	

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"> <li>▪ 各部屋の入口に館内の基本ルール「携帯電話の利用」等が掲示され、各部屋には部屋の目的と特性に応じた利用ルールが掲示されています。乳幼児向け利用ガイド「初めての方へ」は、「当施設で何ができるか」「どのような楽しみ方ができるのか」を利用者がイメージしやすく工夫しています。乳幼児を持つ保護者が、当施設で繋がるよう職員が利用者同士の対話を促しています。</li> <li>▪ 遊具等の配置は利用者が自ら気軽に使えるよう、分かりやすく工夫されています。事業活動は年齢ごとに様々な企画を用意して、身体活動から工作活動まで、利用者の創造性を喚起する取組があります。</li> <li>▪ 多くの異年齢の利用者が集うことから、子どもたちが自ら楽しく安全に遊ぶ方法を考えるよう促しています。体育室で行う「ジャンジャンタイム」のルールづくりは、その取組のひとつです。</li> <li>▪ 利用者の来館時の様子（表情や言動）を注意深く観察するとともに、各部屋の職員は利用者同士の関わり方や集団での個々の様子を見守っています。「いつもと違う」と感じたときは、職員同士が情報共有を図るとともに、適切なタイミングを見計らい働きかけるよう心掛けています。</li> <li>▪ 職員は「初任者研修」「スキルアップ研修」「リーダー研修」等に体系化された法人研修を計画的に受講しており、そこで学んだ個別援助技術や集団援助技術を活かしています。また、各種ミーティングや連絡ノート等を通じて留意すべき個別事項の共有に努めています。</li> <li>▪ 館長を中心に地域（町会、学校）のイベントや行事に積極的に参加して、地域と顔の見える関係を構築しています。地域における見守りと子育て意識の醸成を図るとともに、地域における児童館の役割と価値を伝えています。</li> </ul>	

## 墨田区立江東橋児童館 評価結果一覧表

	自己 評価	第三者 評価
<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>	A	A
<b>1 理念・基本方針</b>	A	A
(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 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	a
(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	a
<b>2 事業計画の策定</b>	B	A
(1) 中・長期的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	b
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
(2) 計画が適切に策定されている。		
① 計画の策定が組織的に行われている。	a	a
② 計画が職員に周知されている。	a	a
③ 計画が利用者に周知されている。	b	a
<b>3 管理者の責任とリーダーシップ</b>	B	A
(1) 管理者の責任が明確にされている。		
① 管理者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。	a	a
(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り組み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	b



<b>II 組織の運営管理</b>		A	A
<b>1 経営状況の把握</b>		A	A
(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、児童館ガイドライン、児童館施設特性等)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。		a	a
<b>2 人材の確保・養成</b>		A	A
(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
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
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	a
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。		a	a
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。		a	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
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。			
① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、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
<b>3 安全管理</b>		A	A
(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、感染症の発生等)の対応について、各種ガイドライン等を踏まえ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り組み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(臨時休館の判断基準や所管課との連絡体制)を講じている。		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
<b>4 地域との交流と連携</b>		S	A
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。		s	s
② 事業所が有する機能を地域に還元している。		a	a
③ ボランティア受け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
(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、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。		s	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。		s	s
(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。		s	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。		s	s

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施		A	A
<b>1 利用者本位の福祉サービス</b>		A	A
(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	
(2) 利用者満足の向上に努めている。			
① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	b	a	
② 利用者満足の向上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	
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	a	
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	a	
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b	a	
<b>2 サービスの質の確保</b>		A	A
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	a	
② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b	s	
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	
(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	
(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	
<b>3 サービスの開始・継続</b>		A	A
(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	
<b>4 サービス実施計画の策定</b>		B	S
(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
① サービス実施計画を適切に策定している。	b	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	s	

A 児童館等の活動に関する事項(小型児童館・児童センター用付加項目)		A	A
<b>1 遊びの環境整備</b>		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。		b	a
<b>2 乳幼児と保護者への対応</b>		A	A
① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。		s	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。		s	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。		s	s
<b>3 小学生への対応(核となる児童館活動)</b>		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	a
② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。		b	a
③ 障がいの有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。		a	a
④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。		a	a
<b>4 中高生への対応</b>		B	B
① 日常的に中高生の利用がある。		a	b
② 中高生が乳幼児と触れ合う機会の取り組みや主体性・社会性を養えるような活動を継続して実施している。		b	b
<b>5 利用者からの相談への対応</b>		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、また保護者の子育てへの不安あるいは不適切な養育が疑われること等への支援体制が整っている。		a	a
<b>6 障がい児への対応</b>		A	A
① 障がいのある児童の利用に対応する支援策が整っている。		a	a
<b>7 地域の子育て環境づくり</b>		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
<b>8 広報活動</b>		A	A
① 広報活動が適切に行われている。		a	a
② 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。		a	a

墨田区立江東橋児童館 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
<b>評価基準</b>			
<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>		A	A
<b>I-1 理念・基本方針</b>		A	A
<b>I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。</b>			
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	事業を取組む上で、共通認識を確認しながら常に立ち回り、事業展開をしている。		
評価機関 記入欄	①応募時の事業計画書には、法人の基本理念及び施設運営の基本理念が明文化されています。また年度事業計画書には法人の基本理念が、ホームページには児童館運営の基本理念が明文化されています。応募時の事業計画書では、特に墨田区の児童福祉施策を踏まえた施設運営の理念が明示されています。理念では、特に児童の遊び、集団活動、生活の支援を通して、児童の健全育成を図ることを目指しています。特に地域における子育て支援の拠点として、地域に信頼される施設を目指しています。 ②応募時の事業計画書には法人及び施設運営について理念を具体化した基本方針が明文化されています。また年度事業計画書には当該年度の事業方針が明文化されています。基本方針は理事長から適時送付される法人ニュースや研修資料の中でも明文化されています。		
<b>I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。</b>			
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	a
指定管理者 記入欄	日々のミーティングの中で、基本方針に立ち返ることを意識している。さらにミーティングの中で唱和し、立ち回りを行っている。利用者には、館内掲示で周知している。		
評価機関 記入欄	①理念や基本方針の周知を徹底するため、日々のミーティングの中で唱和しています。ただ単に読み上げるのではなく、理念や基本方針を事業にどのように結びつけるかを折に触れ、説明しています。 ②利用者には児童館管理・運営の基本的考え方として事業目標を受付の上部に掲示するほか、施設HPIに当団体の児童館管理・運営の基本理念を分かりやすい言葉で掲載し、周知しています。そのほか学童クラブの保護者会等では、法人の理念を踏まえて話をしています。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>I-2 事業計画の策定</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>1-2-(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている。</b>			
①	中・長期計画が策定されている。	b	b
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	受託運営の際に、中長期計画を策定し提出している。次年度に向け、中長期計画に踏まえた事業計画書を策定し、併せて現場において利用者のニーズに踏まえた事業展開をしている。		
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毎年度の事業計画書は中長期計画を土台に前年度の評価(振り返り)を反映して策定しています。PDCAマネジメントサイクルのもと、前年度の振り返りを行い、アンケートや現場で収集した利用者のニーズの変化を加味して次年度の計画案を策定します。		

<b>1-2-(2) 計画が適切に策定されている。</b>			
①	計画の策定が組織的に行われている。	a	a
②	計画が職員に周知されている。	a	a
③	計画が利用者に周知されている。	b	a
指定管理者 記入欄	各担当を中心に計画を検討しながら、ミーティングにて検討を重ね、職員に周知をしている。利用者には、ホームページ・毎月のおたより等を配布掲示して、広く周知を行う事を念頭におき運営している。		
評価機関 記入欄	①各分担ごとに今年度の反省やアンケートをもとに振り返りを行い、来年度どのような事業を展開するかを考え個々の計画にまとめます。個々の計画を積み上げ、ミーティングで全体の計画を調整するボトムアップ型のスタイルで、組織的に全体の計画を立案します。 ②個々の計画と全体の計画を調整する際にミーティングを何回も重ね全職員に計画が周知されます。 ③行事や事業の計画は毎月のおたよりで利用者に周知しています。おたよりは小学生には館内、錦糸小学校、緑小学校や菊川小学校で配布するほか、両国小学校で掲示しています。また町会の回覧板で回覧したり、施設HPからもダウンロードできるようにしています。そのほか乳幼児向け子育てアプリにも催し物を掲載しています。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</b>			
	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。	a	a
指定管理者 記入欄	組織図を作成し、ミーティングにて説明している。常に法人の職務規定に則り、話し合い確認をしながら取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①当施設における指揮命令系統は、江東橋児童館職員組織図で明らかになっています。また管理職自らの役割と責任は人事制度ガイドブックで明らかになっており、組織図をもとに全体ミーティングで全職員に説明しています。また各職員の役割と責任をまとめた事業担当者一覧・行事割り振り表を全職員に配布し、誰がどの事業や行事に責任をもって行うかを周知徹底しています。 ②コンプライアンスを中心に当施設で守るべき事項をまとめた職務規定を作成し、全職員に配布し徹底しています。また遵守すべき法令は一つのファイルにまとめ、調べたい時にすぐに調べられるよう、書庫に常時設置しています。		
<b>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</b>			
	① 質の向上に意欲を持ちその取り組み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	b
指定管理者 記入欄	管理職としての意識を向上させるべく日々切磋琢磨を心がけている。職員ミーティング・個人面談・日々の業務報告等、常に運営業務を改善の方向へと向かうよう努めている。		
評価機関 記入欄	①年に2,3回実施する個人面談で、目標管理シートを使い、館長が職員と目標を共有することで、職場のモチベーションを向上させています。目標管理シートはSDS(自己啓発)にもつながるよう設計されています。また職員への声掛け3S(さすがだね、すごいね、素晴らしいね)を意識しながら声をかけるようにしています。 ②毎日昼のミーティングでは、当日あるいは前日の申し送り事項を報告します。毎週水曜日、全体ミーティングをした後、4学童と児童館の5グループに分かれて打ち合わせを行い、業務の効率化と改善に向けて話し合います。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>評価基準</b>			
<b>II 組織の運営管理</b>		A	A
<b>II-1 経営状況の把握</b>		A	A
<b>II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>			
①	事業運営をとりまく環境(社会、児童福祉法、児童館ガイドライン、児童館施設特性等)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。	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	管理職としての法人・外部の研修に参加し、社会の現況に即した事業運営を模索すると同時に、法令等の確認を意識して対応している。ミーティングを定期的に行い、課題に向かい取り組んでいる。会計においては、事務局と連携し、明朗な会計処理を行っている。		
評価機関 記入欄	①事業運営を取り巻く環境変化を察知するため、児童健全育成推進財団や東京都が実施する「発達障がい等の子どもに対する対応」、「子どもの発達に対する対応」、「児童館ガイドライン改正関連」などをテーマとした研修に管理職を積極的に参加させています。入手した情報はミーティングで報告し、職員全員で情報共有しています。 ②当施設の予算は担当別に分割し、リーダーを中心に各担当で執行状況を管理しています。事務局に予算の執行率を年度途中で出してもらい、各担当で予算の執行状況から、課題を見つけながら事業を推進しています。 ③法人全体および施設単位で会計士による外部監査が行われています。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>II-2 人材の確保・養成</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。</b>			
	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	人事制度の導入に則り、等級を定め、基準を示した評価制度を行っている。		
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、それぞれに必要な能力を定義して、等級ごとのランクがどの役職に当てはまるかを設定した職務等級制度が導入されています。職務等級制度に基づきキャリアプランまで設定されており、夏頃から法人で、職務等級制度に基づき、次年度の人員配置を計画します。 ②人事考課には、目標管理シートと行動評価シートを用います。目標管理シートで自らの業績の目標の達成状況を5段階の点数をつけて評価するとともに、行動評価シートで、組織人として求められる行動を評価します。 いずれも自己評価と管理職評価の差異点について分析するとともに、不足する点を客観的な基準に基づいてアドバイスします。		
<b>II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。</b>			
	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	a
指定管理者 記入欄	希望公休や有休、個人の事情に寄り添ったシフト作成に努め実施している。		
評価機関 記入欄	①36協定に基づき、一カ月単位の変形労働時間制で、勤務体制を整備しています。お休み希望届を常勤・非常勤を問わず、毎月書いていただき、各自の希望休を反映させています。管理職以外は 厚生休暇5日間も完全消化できるようにしています。 ②すべての職員に無料の健康診断とインフルエンザ予防接種の半額補助を行っているほか、常勤職員は法人で加入しているカフェテリア方式の福利厚生サービスを享受できます。		



墨田区立江東橋児童館 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
<b>II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>			
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	a
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a	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	法人主催の理念を中心とした研修、現場中心の内容を踏まえた児童館ブロック研修、現場による理念を考慮した研修、人事制度中心による現場での個別の研修を行っている。		
評価機関 記入欄	①応募時事業計画書に法人の教育方針や研修方針等が明示されています。館長は全体ミーティングや昼のミーティングでそれらを職員に伝え、理解を促します。 ②研修制度は大きく、1.法人主催の理念を中心とした研修、2.現場中心の内容を踏まえた児童館ブロック研修、3.現場による理念を考慮した研修、4.人事制度中心による現場での個別の研修の4つに分けられます。2については、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、それぞれの階層に必要な能力を定義して、個々の職員に対し、その能力獲得に必要な研修を行う階層別研修制度が構築されています。4については目標管理制度に基づき、個々の職員がテーマを選んで自己啓発を行います。 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(自己啓発)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。		
<b>II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。</b>			
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	実習生受け入れの依頼を、現場リーダーにて検討した上で受け入れている。各リーダーを中心に寄り添い取り組んでいる。実習前のオリエンテーションで、目指す進路の確認をする。進路によっては専門的なアドバイスをし、専門性の向上を図れるよう、職員間でも共通認識を持って指導に当たっている。		
評価機関 記入欄	①実習生の受け入れは要望があれば積極的に行います。受け入れは、(一財)児童健全育成推進財団の作成した「児童館のための実習生受け入れマニュアル」に基づき実施します。実習生の進路によっては専門性の向上を図れるようなアドバイスをを行うため、職員間でも共通認識を持って指導を行っています。 ②館長・統括リーダーが引き受け後、各担当のリーダーが引き継ぎます。今年度は施設による特色が分かるよう、3人の実習生が4つの学童クラブを順番に回って実習を行いました。なお実習生の評価等については、館長とリーダーが記入します。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>II-3 安全管理</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。</b>			
①	緊急時(事故、感染症の発生等)の対応について、各種ガイドライン等を踏まえ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り組み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(臨時休館の判断基準や所管課との連絡体制)を講じている。	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	危機管理マニュアルを作成し、利用者・職員の安全確保に努めている。毎月各現場にて防災訓練を実施している。地域の防災訓練にも児童館の事業の一貫として、利用者(子ども)と共に、参加している。日々の事業開始前の安全チェック、遅番の確認チェックシートを中心に、安全対策、確認、学習を行っている。館長・リーダーが施設外周辺も含め、点検を行っている。		
評価機関 記入欄	①「地震対策の手引き」、「火災対策の手引き」、「不審者対応の手引き」で構成される危機管理マニュアルを作成するほか、「アレルギー対応」、「感染症対策」、「嘔吐処理対策」の各マニュアルも整備しています。また緊急連絡先一覧表も事務所に掲示されています。 ②防災訓練は月に一度、災害や事故、不審者対応などを想定し実施します。また毎回終了後、本所消防署に報告します。そのほか地域の防災訓練にも参加しており、一時避難所である両国中高一貫校の生徒が児童館に避難の迎えに来てくれます。 ③災害等緊急時の最大のリスクは、本部と連絡が取れなくなることです。利用者の安全確保のための連絡体制を整備するため、各学童クラブに携帯電話1台と固定電話1台を設置しています。 ④早番の人が事業開始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安全対策・確認・学習を行っています。また施設外ですが裏の駐車場の点検も行います。そのほか乳幼児室については、新型コロナウイルス対策として、1時間に一度消毒し、現場に設置した消毒チェックシートに記録しています。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>II-4 地域との交流と連携</b>		<b>S</b>	<b>A</b>
<b>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</b>			
①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	s	s
②	事業者が所有する機能を地域に還元している。	a	a
③	ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a	a
指定管理者 記入欄	児童館が、地域の子育て支援の拠点であることを意識すると共に、地域行事への参加を促し、繋げていくことを重要と考えている。さらに、児童館職員が地域行事に協力・共催することで、地域の意向を掌握し、実行できるように努めている。地域住民の意志を尊重すると共に、意向に寄り添い確認しながら、ニーズにあったボランティア活動を受け入れている。		
評価機関 記入欄	<p>①児童館が地域の子育て支援の拠点であることを意識するとともに、利用者に地域行事への参加を促し、地域と利用者を繋げていくことが大切であると考えています。そのため江東橋一丁目町会や育成委員会等地域関係諸団体の行事に参加し、子どもたちが地域に広く関われるよう努めています。当児童館では地域と次のような行事で関わっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・江東橋一丁目町会の山車に参加</li> <li>・両国中高一貫校の防災訓練に参加</li> <li>・江東橋一丁目町会の防災訓練に参加</li> <li>・児童館の夏の縁日に地域住民が参加</li> <li>・町会のクリーンキャンペーンに参加</li> <li>・100人単位の規模で実施される地域の防犯パトロールに参加</li> </ul> <p>②児童館で子どもを募り、地域の山車の引手を担ったり、親子卓球と称し地域住民と子どもたちが一緒に卓球を楽しむ機会を作ったりしています。また地域住民で構成する母親コーラスグループには、部屋を貸し出すなど活動の場を提供しています。</p> <p>③地域住民の意思を尊重するという基本姿勢のもと、次のような事業でボランティア活動を受け入れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「子育て家庭のための日本語教室」の講師の受け入れ</li> <li>・クリーンキャンペーンの参加者の受け入れ</li> <li>・縁日の手伝い</li> <li>・クリスマス会の母親コーラス発表</li> </ul>		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</b>			
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。	s	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。	s	s
指定管理者 記入欄	関係機関等とは、必要に応じて連絡をとっている。児童館の館報を近隣の学校に配布したり、学校や地域の通信を頂いたり、情報を共有している。子どもの緊急事態等については、迅速に学校はじめ各機関と連携し解決している。各機関等とは、非常時に備える意味からも、日常からのよりよいコミュニケーションを図れるよう努めている。1階受付には、関係機関のチラシ等を設置し、自由に閲覧できるようにしている。また、区主催の支援員研修で得た情報（関係機関の役割など）を職員ミーティングの場で周知している。		
評価機関 記入欄	<p>①子育て支援総合センター、学校、幼稚園・保育園、児童相談所、警察等の関係機関が必要な社会資源の主なところ。区主催の支援員研修に職員を参加させ、関係機関の役割や目的について学ばせました。その内容をミーティングで他のメンバーに伝えることで職員全員に周知しています。また関係機関の発行するチラシを1階受付にパンフレットスタンドを設置し、利用者に周知しています。</p> <p>②墨田区、児童相談所や子育て支援総合センター、要保護児童対策地域協議会等関係機関とは、色々なトラブル等が発生した時にケース会議に参加したり、個別に相談を投げかけたりなどの連携を行っています。またケース会議があったときには小学校とも密接に連携をとっています。</p> <p>③錦糸小学校、菊川小学校、緑小学校、両国小学校の年間予定表やおたよりを手に入れる一方で錦糸小学校、菊川小学校、緑小学校については館報を配布してもらっています。また両国小学校では館報を掲示してもらっています。</p> <p>④菊川小学校、錦糸小学校の運営協議会に当館館長が参加する一方で、当施設の運営協議会にも両小学校から副校長等代表者が参加し日常から連絡を密にとっています。そのため小学校とは十分な信頼関係を築いており、何かあれば小学校にお伺いを立てるほか、小学校から相談を受けることもしばしばあります。例えば今年度はコロナ禍で1年生の児童が保育園で十分な訓練を受けずに小学校に進級したため、自力で学童クラブに来れませんでした。そこで当館では要請を受け小学校まで児童を迎えに行くことにしました。また、堅川中学校、錦糸中学校で開催される育成委員会に館長が参加したり、堅川中学校では、高校受験時の面接練習会を手伝うなど地域の中学校とも連絡を密にしています。</p>		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。</b>			
①	地域の福祉ニーズを把握している。	s	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。	s	s
指定管理者 記入欄	学校をはじめ、児童相談所・子育て支援総合センターと連携し情報の把握に努めている。運営協議会により、地域の声を確認したり、活動をはじめとし、日常の子どもたちとのコミュニケーションから一人ひとりの状況を観察し対応している。町会との連携、地域の育成委員会にも参加し、連携を図っている。地域性を考慮し、多文化の住民の為に、ボランティアによる「子育て家庭の為に日本語教室」を実施し、言語の問題をはじめ、お困りごとについて、可能な範囲で対応している。		
評価機関 記入欄	①学校や地域のイベントや町会及び青少年育成委員会(錦糸中地区・豊川中地区)など地域の会議に出席する過程で情報交換を行い、地域の福祉ニーズを把握しています。また児童相談所、子育て支援総合センターとは常に連絡を取っています。 ②当地区には大勢の外国人が居住しており、多文化共生のニーズが高い地域です。そこで異なる文化を持つ住民のため、当館でボランティアを募集し「子育て家庭のための日本語教室」を開催し、言語の問題をはじめ、お困りごとについて、可能な範囲で対応しています。またおたよりにフリガナを振るなどの配慮も行っています。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>評価基準</b>			
<b>Ⅲ 適切な福祉サービスの実施</b>		A	A
<b>Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス</b>		A	A
<b>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</b>			
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	0歳(乳幼児親子)から18歳未満の子どもたちに幅広く利用して頂けるよう対応している。法人による研修・児童館ブロック研修及び館内研修により、利用者主体の運営であるよう努めている。就業規則のプライバシー保護に関わる規則を基に、現場にて共通認識を常に行い実行している。開館日、開館時間においては、平日9時から20時、土日・祝祭日は9時から19時であり、開館日は月一日の館内整理日と年末年始以外となる。		
評価機関 記入欄	<p>①職員ミーティングでは、法人の基本理念や児童館ブロック目標を確認しています。週1回の定例ミーティングでは、法人の基本理念を唱和するとともに、館長が当施設の管理運営を踏まえて説明しています。目標管理制度の導入により、当施設が目指すサービス品質と職員一人ひとりが目指す目標を紐づけています。利用者アンケートの結果は、職員ミーティングで職員と共有し、当施設の課題や対策の検討に役立てています。</p> <p>②法人の個人情報保護規程を運用しています。個人情報が記載されている書類を特定し(「承諾書兼緊急登録票」など)、鍵付きのキャビネットで保管しており、パソコンにはパスワードが設定されています。個人情報保護法は令和2年6月に改正され、今後、事業者の取組姿勢がより一層問われます。当施設の個人情報保護責任者や個人情報の使用目的の掲示等を行うとよいでしょう。JISQ15001が参考になります。</p> <p>③開館日数や開館時間は仕様書どおりです。イベント開催時等は利用者の安全に配慮し、予約状況等を踏まえて臨機応変に延長しています。利用者が多い時間帯を特定し、職員を多く配置するなど柔軟な対応を行っています。</p>		

### 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。	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	利用者に、アンケートを行い、ニーズを拾い上げ取り組みをしている。受付対応にて、より良いコミュニケーションに努めている。年2回の運営協議会では、地域住民に地域の情勢をきき、ニーズに合わせた運営になるよう努めている。		
評価機関 記入欄	①利用者アンケートは区が実施する調査のほか、年1回の頻度で独自の調査を実施しています(例年12月～1月にかけて実施)。アンケート調査は、対象を乳幼児の保護者、さらに運営協議会の委員にも広げています。 ②利用者や来館者に対し職員からひと声を添えた挨拶を心掛け、傾聴姿勢で接することを大切にしています。日常対話や各種アンケート調査の結果から利用者ニーズを引き出し、利用者満足の上昇に取組んでいます。特に乳幼児事業「運動遊び」では、利用者の要望を適時反映するよう努めています。 ③運営協議会を年2回の頻度で開催しています。参加メンバーは20名で、江東橋一丁目町会長、近隣小中学校長、子育てアドバイザー、子ども会後援会長、民生委員、児童委員など地域の多彩な人材で構成されています。なお、令和2年の第1回運営協議会は新型コロナウイルスの影響により集合しての開催を見送り、文書による報告としました。		

### Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	a
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	a
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b	a
指定管理者 記入欄	利用者が職員に気軽に相談できるよう、受付初期対応・日常の関わりに重きをおいている。更に、意見箱の設置・アンケートの実施にて利用者の思いをくみ取ることにも努め、ミーティングにて共有している。苦情においては、法人の苦情解決システムを掲示し、法人本部も関わり、迅速に対応できるよう努めている。		
評価機関 記入欄	①利用者や保護者等との応対時は、傾聴姿勢を大切にしています。利用者や保護者等の要望や気づいたことをノートに書き留め、職員ミーティング等で共有しています。なお、急を要する場合は、ただちに館長や主任に報告のうえ、適時、対応しています。 ②利用者との対話を重視し、利用者が意見を言いやすい環境づくりに努めています。利用者からの要望や意見は、入口近くのご意見箱の設置、保護者会(学童クラブ)のほか、施設HP「お問い合わせ」を経由した法人HPのご意見フォームなど様々な方法で受け付けています。法人の「苦情解決システム」を運用しており、その仕組みは館内に掲示することで利用者や保護者に示しています。 ③対話を通じて利用者のご意見や要望を引き出すよう努めています。これらは内容に応じて館長や主任に指示を仰ぐ仕組みとしています。年間を通じてあまり苦情がありません。そこで、より深く利用者の声や意見を引き出すため、保護者会(学童クラブ)ではグループセッションを行っています。この取組は参加者同士の繋がりの醸成にも役立っています。		

Ⅲ-2 サービスの質の確保		A	A
<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。</b>			
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	a
②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b	s
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	日々のミーティングにおいて振り返り、報告を行うことに加えて、週一回のミーティングにおいて、更に課題を話し合いより良い事業運営に繋がるよう取り組んでいる。		
評価機関 記入欄	①②週1回の全体ミーティングと日々の昼のミーティングで、日常業務の振り返りを行っています。情報共有の徹底を図るため、当日に休んだ職員は議事録と業務日誌等で確認することをルールとしています。 事業やイベントは、独自の「行事企画書・報告書」(法人が基本書式を用意し、それを当施設がアレンジしたもの)を用いて、組織的に振り返りを行っています。とくに大きなイベントのあとは、職員による「振り返りアンケート」を実施しています。書式(行事企画書・報告書)を統一することで、職員間の共通認識を醸成し、次の開催に向けた課題抽出と改善活動に役立てています。 ③下半期の10月から「次年度計画策定に向けて」と称する取組を開始し、約3ヶ月にわたる長期の振り返りと検証を経て、次年度の計画を立案しています。		
<b>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。</b>			
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	事業計画書・プログラムシートを基に、ミーティングにて検討し、サービスの実施を行っている。事業一つ一つについて振り返りシート・報告書を掲げて、更なるサービスの向上を目指し協議している。		
評価機関 記入欄	①業務ごとにマニュアル(手順書)を用意し、職員研修(主にOJT研修)で活用しています。業務マニュアルとして運用される代表的なものには、「企画書」「報告書発行物」「早番遅番確認表」があります。 ②業務マニュアルは、主任を中心に年度末から翌年にかけて見直しを行っています。改定が必要だと思われる箇所をマーカーで明確にして、職員ミーティングで是非を諮っています。		



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	事業日誌、ミーティングの記録を合わせてファイリングされている。ミーティングにおいて、報告・振り返りをする事で、利用者対応が更に改善されるよう課題を共有している。		
評価機関 記入欄	①児童館活動には「児童館日誌」、学童クラブ活動には「育成日誌」と「相談記録」があります。児童館日誌には、「来館者数」「館運営」「事業参加者数」「ひろば報告」「担当者のコメント」欄などがあり、日々の活動が一元的かつ網羅的に示されています。その他、施設の機能(部屋)ごとに用意された「連絡ノート」を用いて組織内の情報共有を図っています。 ②法人が定めた個人情報保護規程を運用しています。個人情報が記載されている書類は鍵付きのキャビネットで保管されており、個人情報を管理しているパソコンにはパスワードが設定されています。なお、個人情報を保有するパソコンは、インターネットから分離した状態とすることが望ましいでしょう。 ③施設の機能(部屋)ごとに「連絡ノート」があります。これらは各日誌とあわせて組織内の情報共有に役立てられています。		

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	施設HPをはじめ、地域の回覧板による配布や町内の掲示板の協力、その他学校等各機関への配布協力により事業の取り組みを周知している。更に場合に応じて、説明会・相談の実施等、日々の対応の中で、利用者がより分かり易くサービスを選択できるよう努めている。		
評価機関 記入欄	①当施設の広報誌(「児童館のお知らせ」(小学生向け、乳幼児向け))を月次で発行し、近隣小学校への全校配布や町会の掲示板に掲出を依頼しています。施設HPは、これらをダウンロードできる仕様です。主に乳幼児を持つ保護者を対象に区の子育てアプリを活用して情報提供しています。利用者増を目的に積極的な情報発信に努めています。 ②初めて施設を訪れた利用者に対し、職員が館内を案内しながら利用方法等を丁寧に説明しています。当施設が保育園に働きかけて始まった学童クラブ説明会は、今では保育園が施設を訪れて行う見学会(説明会)へと発展しています。		

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		B	S
(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。			
①	サービス実施計画を適切に策定している。	b	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	s
指定管理者 記入欄	事業計画を基に、事業を展開している。社会や利用者のニーズに合わせて、よりベストな方向に柔軟に対応していけるようミーティングにおいて、協議検討しながら、事業を進めている。		
評価機関 記入欄	①日常のサービス品質は、館長と主任が適時点検し、週1回の全体ミーティングと日々の昼のミーティングで職員に伝え、必要に応じて改善策を確認しています。情報共有の徹底を図るため、当日に出席できなかった職員には、議事録と業務日誌等で確認することを求めています。 ②事業やイベントにおけるサービス品質は、法人独自の「行事企画書・報告書」(法人が基本書式を用意し、当施設がアレンジしたもの)を用いて、担当者を中心に振り返りを行っています。夏の縁日やクリスマス会など大きなイベントのあとは、すべての職員に「振り返りアンケート」を実施しています。書式(行事企画書・報告書)を統一することで職員間の共通認識を醸成し、次回の開催に向けた課題の抽出や改善策の立案に活かしています。「年間計画」に「振り返り時期」を明記し、組織的かつ計画的に次年度に向けた改善活動を行っています。		

墨田区立江東橋児童館 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
<b>児童分野 サービス内容基準(付加基準)</b>			
<b>A 児童館等の活動に関する事項</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>A-1 遊びの環境整備</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
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。	b	a
④	くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている。	a	a
⑤	幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	b	a
指定管理者 記入欄	館内でのきまりは掲示を行いつつ、来館者のご案内の際にパンフレットやお便り、掲示にそって説明をし、きまりの定着を図っている。各階の、乳幼児室、図書室、体育室で時間によって各年齢のプログラムを実施し、各世代が過ごせる時間を設けている。また、1階フロアでは乳幼児の来退館の際に小学生が関わりを持つ機会となるのと同時に、中高生が友達や職員とゆっくり話せる居場所ともなっている。		
評価機関 記入欄	①各部屋の入口に館内基本ルールとして「携帯電話の利用」等が掲示されています。各部屋には部屋の目的と特性に応じた利用ルール(その一部はこれまで利用者が関与して改正を重ねたもの)を掲示しています。 ②乳幼児向け利用ガイド「初めての方へ」は、「当施設で何ができるか」「どのような楽しみ方ができるのか」が利用者にイメージしやすいよう工夫されています。地域で孤立しがちな乳幼児を持つ保護者が、当施設で繋がりが築けるよう、職員がさりげなく利用者同士の対話を促しています。 ③遊具等の配置は利用者の主体的な利用を促すよう、分かりやすく工夫されています。事業活動は年齢ごとに身体活動から工作活動まで様々な企画を用意し、子どもたちの創造性を引き出すよう努めています。「すみだ家庭の日」(毎月25日)を中心に「親子サークル」を開催し、親子で手づくり体験等が楽しめる機会としています。年に2回開催する「ママカフェ」は、参加者がおもちゃの手づくりを楽しみながら交流する機会として好評です。 ④1階の入口付近に「交流スペース」を設置しています。事務所から目が届く位置に設けることで、職員から利用者に日常にお声掛けができる環境に配慮しています。なお、2階の図書室の一角に畳敷の「交流スペース」を設けていましたが、新型コロナウイルス対策の一環(学童クラブの諸活動での三密を回避するための施策)で一時的に撤去しています。 ⑤多くの異年齢の利用者が集うことから、子どもたちが自ら楽しく安全に遊ぶ方法を考えるよう促しています。体育室で行う「ジャンジャンタイム」(月2回の開催)のルールづくりは、その取組の一つです。		

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。	s	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。	s	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。	s	s
指定管理者 記入欄	乳幼児室での利用は継続的に来館する方が多い。また、来館された方が友達に声をかけ新規の方の利用に繋がっている。部屋の清潔感、おもちゃの充実を図り継続に向けた環境整備にも意識を向けている。また、職員との関わりを持ちながら他の家庭と関われる機会を作り、交流を持つ事で来る楽しみや、親子の居場所となっている。乳幼児活動では年間を通して実施し、保護者との関わりやアンケート等でニーズを探りながら展開している。		
評価機関 記入欄	①乳幼児と保護者の利用者数は増加傾向にあります。これは近隣のマンション等の住宅開発を踏まえ、新規来館者に対する積極的な声掛けや情報発信、地域で孤立しがちな乳幼児の保護者同士が対話で繋がるよう、館長を先頭に職員が根気よく働きかけを行ってきた成果だと考えられます。当施設を起点に保護者同士の交流が行われています。 ②利用者ニーズは、定期的実施する利用者アンケートに加え、職員が利用者と交わす日常的な対話から把握しています。令和2年に生じた新型コロナウイルス問題により、地域で乳幼児を持つ保護者が抱える問題や悩みが顕在化しました。これを受けて、職員一人ひとりが利用者への配慮や事業やイベント企画を再検討しました。 ③職員が対話を通じて、当施設が利用者同士が日常のかつ主体的な交流を図り、繋がるよう努めています。「ママカフェ」(年3回)、「0歳児おもちゃづくり」(託児サービスあり)(年3回)など、利用者同士が交流する様々な事業やイベントがあります。令和2年度は新たな交流事業として、「双子のお子さま交流会」と「イクメンへの道(父親と男性職員による協働企画)」を企画しました。なお、「双子のお子さま交流会」は、残念ながら新型コロナウイルス問題により中止となりました。		

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	a
	② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	b	a
	③ 障がいの有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。	a	a
	④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。	a	a
指定管理者 記入欄	来館した際の子どもの状態によって学校での様子を本児に聞くなどし、背景も意識した援助を行っている。個々に対して、どういった事まで伝えるか、どういった伝え方や対応をするか、一人ひとりに合わせた対応を行っている。 上記の個々の対応にプラスし、子ども達の自主性や主体性が育つよう、子ども達から発信し、発信が実現できるようなプログラム展開を意識している。また、子ども同士で、意見交換や話し合いがもてるようにし、個々の役割や居場所を感じられるようプログラムを実施している。		
評価機関 記入欄	①職員一人ひとりが利用者の様子を観察するよう努めています。来館時の様子(表情や言動)を観察するほか、各部屋の職員は利用者同士の関わり方や集団での個々の様子を見守っています。「何かいつもと違う」と感じた時は、職員同士が情報共有を図るとともに、適切なタイミングを見計らいさりげなく対話するなど働きかけに努めています。 ②職員は「初任者研修」「スキルアップ研修」「リーダー研修」等に体系化された法人研修を計画的に受講しています。そこで学んだ個別援助技術や集団援助技術を日常の応対に活かすとともに、各種ミーティングや連絡ノート等で留意すべき個別事項の把握に努めています。職員は利用者一人ひとりの様子を見守り、状況に応じて子ども同士を引き合わせるなどの働きかけを行っています。 ③国籍、障がいの有無など個々の違いを「個性」と位置づけ、子ども同士がお互いの違いを認め合い、交流するよう促しています。外国籍につながる子どもが多い地域であることから、利用者一人ひとりの日本語リテラシーの把握に努めています。初めての利用者や来館者に、子どもたちから当施設の利用方法等を説明してもらおうなど、学校でのつながりを下地とした利用者同士の交流を促しています。 ④当施設で定期的開催するイベントは、利用者の有志による実行委員会により企画しています。令和2年度は「夏まつり」「クリスマス会」をはじめ、5つのイベントで委員を募りました。なお、塾や習い事など個々の事情が異なることに配慮して、原則として各委員会の開催は週1回としています。		

A-4 中高生への対応		A	B
	① 日常的に中高生の利用がある。	a	b
	② 中高生が乳幼児と触れ合う機会の取り組みや主体性・社会性を養えるような活動を継続して実施している。	b	b
指定管理者 記入欄	利用目的としては、職員とのコミュニケーションや、体育室での運動である。会話や遊び等、同じ時間を共有する事で、中学生と高校生が学年を超えての関わりが見られる。 行事などでは、中高生ボランティアとして活躍の場を設け、色々な世代と関わる事で、社会性を養える機会となっている。また、役割を担う事で自己肯定感を養う機会にもなっている。		
評価機関 記入欄	①主に小学生時代に利用した生徒が継続的に利用しています。この中には、学校帰りに顔を出すことを一日のルーティンとする生徒もいます。職員は来館時の関わり方に注意して、ときには「身近な大人」として話し相手になっています。定期的なボランティア活動に「夏まつり」があります。令和2年度は「ハロウィンイベント（新型コロナウイルス対策として「ハロウィンウィーク」として開催）でも、自発的な参画が見られました。中高生の利用者が減少傾向にあります。当施設との新たな接点づくりとして、個人だけではなく団体への参加を呼び掛けを試みてはいかがでしょうか。イベント開催時に中学校の美術部に協力を求めるなどが考えられます。 ②職業体験（竖川中学校、錦系中学校）の場を活用し、来館している乳幼児や保護者との関りを促しています。		

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	a
	② 虐待を受けた児童や不登校児、また保護者の子育てへの不安あるいは不適切な養育が疑われること等への支援体制が整っている。	a	a
指定管理者 記入欄	利用者専門員を配置し、普段の関わりをより積極的にもち、乳幼児利用者からあがる話を吸い上げ、共有し対応している。また、地域の子育てアドバイザーの方や、看護師の方にも週1回来て頂き、色んな角度からの相談にもスムーズに対応できるようにしている。 普段の関係性を作る事で、話しやすい雰囲気を作るようにしている。また、気になる子どもの様子等、定期的に共有し必要に応じて支援を行っている。 課題を抱えている家庭がある場合、または疑われる事がある場合には関係機関と密に連絡をとり情報共有をすることで、早期発見、対応を行えるようにしている。		
評価機関 記入欄	①利用者や保護者とは対話を重視した対応を図り、気軽に相談できる環境と雰囲気の醸成に努めています。相談内容によっては、他の利用者の目に触れない場所に移動して、主に館長が応じています。仕様書に基づき「利用者支援専門員」を配置しています。利用者から相談を受ける際は、独自に作成した「相談フォーム」を用いて記録を残すよう努めています。相談内容に応じて、関係機関等を紹介しています。 ②職員は利用者一人ひとりの様子を観察し、気になることがあった場合は、館長もしくは主任に伝える仕組みとしています。特に注意が必要だと思われる場合は、学校に連絡するなど情報の把握に努めています。子育て支援総合センターと児童相談所との連携を図っており、ケース会議を行うこともあります。		

A-6 障がい児への対応		A	A
① 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。		a	a
指定管理者 記入欄	利用が必要な際は、保護者の方と面談をし、配慮事項等を聞き取りこちらができる最大限の支援を行う。また、保護者と密に連携をとれるようにし、学校、子育て支援総合センター等との連携もしながら対応をしている。 ケース会議等への参加、巡回相談員のアドバイスを受ける等し、支援を検討している。		
評価機関 記入欄	①法人研修に「配慮が必要な児童への支援」があります。法人として職員が障がいを持つ児童の対応における知見を深める機会を提供しています。日頃から子育て支援総合センターや学校との連携を図っており、ケース会議に参加するなど、具体的な事例に基づいた対応を講じています。障がいのある児童の「1年生の壁」「4年生の壁」等に配慮し、保護者との連携を密に図ることで一人ひとりの留意点を踏まえた対応を心掛けています。学童クラブでは保護者との面談を行っています。		

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	地域のイベント等(町会、学校)に積極的に参加し、地域の方の力を借りながら運営を行っている。地域のイベントに参加するだけでなく、こちらのイベントや活動にも参加をお願いし、日常的なコミュニケーションを図り関係性を作っている。また、運営協議会で地域の方々から運営についての意見も頂き、反映できるよう努めている。		
評価機関 記入欄	①②館長を中心に地域(町会、学校)のイベントや行事に積極的に参加することで地域と顔の見える関係を構築しています。地域における見守りと子育て意識の醸成を図るとともに、地域における児童館の役割と価値を伝えています。菊川小学校と錦糸小学校の入学式や卒業式 育成委員会に参加して学校との連携を強化しており、錦糸小学校では館長が送別会に招かれています。館長は、高校入試に向けたトレーニングの一環で面接官役を務める(豎川中学校)など、地域の子育て拠点としての様々な取組に積極的です。年末は約100人体制で行われる地域パトロールにも参加しました。		

A-8 広報活動		A	A
	① 広報活動が適切に行われている。	a	a
	② 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。	a	a
指定管理者 記入欄	乳幼児向けお便りを、館内掲示し利用者に配布している。墨田区の子育てアプリにも掲載している。 小学生向けは、近隣小学校や地域に配布し、館内掲示を行っている。乳幼児、小学生ともに法人のホームページに掲載している。また、外国籍に繋がる家庭が多い地域の為、小学生向けはフリガナをしての発行をしている。		
評価機関 記入欄	①広報活動は多様な方法で実施しています。毎月の行事が掲載された「児童館のお知らせ」は、近隣小学校での全校配布、中学校での掲示を行っています。施設HPはセキュリティの高い「https」で運用しており、児童館のお知らせがダウンロードできます。なお、各種調査によるとウェブブラウザは、パソコンからスマートフォン利用の割合が多くなっているようです。今後は施設HPを、スマートフォンブラウザにも対応した仕様とすることを検討してはいかがでしょうか。墨田区が運営する「子育てアプリ」を活用した情報発信にも務めています。当施設の周知を目的に、年度はじめに新一年生を対象とした「おめでとう会」を開催しています。また、近隣の幼稚園や保育園の協力を得て、「児童館のお知らせ」を配布しています。 (要、時期や方法の確認) ②広報誌等は誰にも見やすい「ゴシック体」を基本に作成しています。外国籍の方や小さな利用者のため、漢字にふりがなを振るなどの対応をしています。		