

# 墨田区立八広児童館 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 墨田区立八広児童館
- 2) 指定管理者 株式会社小学館集英社プロダクション
- 3) 評価実施日 令和2年12月15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

総じて業務仕様書ならびに児童館ガイドライン等に基づく、適切な管理運営が行われています。

対話を重視した利用者とのコミュニケーションや職員一人ひとりが特技を持ち寄って様々なイベントや施設での新たな楽しみ方を創出する姿勢は高く評価できます。

当施設の運営理念は、「こども理念」と「環境理念」から構成されています。これらは、当団体が中期計画として位置づける応募時事業計画書と施設ホームページ(以下、「施設 HP」という)に掲出し、利用者や区民に示しています。こども理念はさらに、「生きる力と生きぬく力」「おとな力」「2 つのそうぞう力」に展開し、館としての考え方を詳しく説明しています。

基本方針は、これら運営理念を踏まえ「7 つの大切なこと」に明文化しています。

館長は、運営理念や基本方針を全体会議や昼会の場で職員に伝えています。ただ、内容を伝えるのではなく、日々の運営業務、各種事業やイベントと関連づけることで本質的な理解を促しています。

年度事業計画の策定や各種事業を企画する際は、すべての職員が直接的もしくは間接的に関与する流れとしており、組織的な取組としています。

地域特性や地域の当施設に対する期待・役割を意識した管理運営を心掛けています。たとえば、職員の採用や配置はこれまで本部が主導してきましたが、令和 2 年度から館長が関与する仕組みに変更しました。

令和 2 年度は、新型コロナウイルス対策として様々な取組や工夫が行われています。各種ガイドラインに基づいて館内の換気や消毒を徹底することはもちろん、利用者にスタンプカードを配布して、施設利用時の濃厚接触を回避する仕組みを導入するなど独自の工夫がみられます。また、孤立しがちな乳幼児を持つ(主に)母親一人ひとりに、職員から電話を掛けて様子を聞き、相談に応じるなどの支援を行いました。さらに館内で小学生が主体的に楽しめるプログラムとして新たに「やひろ検定」を考案するなど、コロナ禍を踏まえた制約の中での、児童館の新たな楽しみ方を提案しています。

安全管理においては、利用者や子どもたちの日々の安全意識が醸成されるよう、わかりやすいキャッチコピーやキャラクターをつくるなどの工夫をしています。また、当施設内で注意が必要な箇所を職員がひと目で把握できるよう、「施設ハザードマップ」を作成し、適宜、更新しています。

個人情報保護については、基本的な仕組みが構築され適切に運用されています。昨今の個人情報保護に対する世の中の意識の高まりを踏まえ、さらなる対応が求められます。たとえば、個人情報取得の際は利用者に個人情報の利用目的をわかりやすく明示する、職員に定期的な理解度テストを実施するなどの取組があげられます。詳細は JISQ15001(個人情報保護)に関する書籍等を参考にするとよいでしょう。

平成 30 年に改定された児童館ガイドラインでは、中高生の居場所づくり等を求めています。具体的な取組はやや少ない印象です。たとえば、当施設でのボランティア活動に対する呼びかけを個人だけでなく、部活動など団体単位(部活動など)で行ってはいかがでしょうか。

これからも当施設の機能や価値をさらに引き出し、地域や子どもたちの支援起点ならびに交流拠点として、ますます地域に愛される管理運営が行われることを期待します。

## 特に評価の高い点

- I・運営理念ならびに基本方針は全体会議と昼会で確認しています。単に文章を読みあげのではなく、館長から日常業務や出来事、イベントや事業と関連づけて説明し、職員の本質的理解を促しています。
- ・目標管理制度を導入しています。館長による年 2 回の定期面談と日常業務を通じたコミュニケーションにより、当施設で目指すべき価値や目標が職員間で共有されています。同制度の運用に際しては、法人独自の「個人目標・面談シート」を運用し、法人目標から当施設の目標さらに職員個々のキャリアパスを踏まえた個人目標が紐づけられるよう工夫しています。
  - ・こまめな消灯を日常的に行うこと等のほか、業務の標準化を図ることで無駄の縮減に努めています。気づいた点があれば適時改善を行い、さらなる効率化を推進しています。
- II・多くの児童館を運営している法人の経験と知見を活かした法人独自の管理指標が設定されています。当施設では、これに施設特性や地域特性を加味した目標値を定め、日々の管理運営を定量的に評価し、改善活動(PDCA マネジメントサイクルの運用)に活かしています。
- ・職員の採用ならびに配置は、これまで本部が主導して行ってきたが、より地域の特性や利用者のニーズを踏まえた管理運営を目指して、令和 2 年度から館長が関与する仕組みに変更しました。
  - ・避難訓練を行う際は、利用者に趣旨や目的を丁寧に伝えています。また、日々の安全意識が醸成されるよう、わかりやすい「スローガン」を掲げ、「キャラクター」をつくるなど工夫しています。
  - ・保護者を対象とした一斉メールシステムを独自に導入しました。これを危機発生時の情報伝達手段としても活用しています。
- III・「一人の人間として子どもを尊重すること」を明記した、法人の研修テキスト「ベーシック研修テキスト」を全職員に配布するとともに、テキストを使った研修を行なうことで全員に周知徹底しています。
- ・職員に伝えづらい内容を匿名で伝えられるよう設置した「やひじポスト」に入っていた意見の中で、公開しても差し支えないような意見については、スタッフがコメントをつけて回答・掲示しています。コメントにはかわいい装飾が施されており、子どもたちが興味を持つよう工夫されています。
  - ・行事(イベントや事業)終了後には担当職員が自分の担当した事業の振り返り報告書(八広児童館事業報告書)を記入し、昼会で報告しています。振り返り報告書には、事業の反省点や課題が詳細に書かれており、次年度の計画を策定する際は、報告書をもとに、より発展できるよう工夫されています。
  - ・児童館の利用者、職員、館長がそれぞれ守るべきルールは、「八広ブック」、「職員マニュアル」、「館長マニュアル」にまとめられており、毎年度更新されています。
  - ・利用者の様子や利用状況など申し送り事項は昼会で報告したのち、昼会ノートに記録しています。この昼会ノートには、職員のチェック欄が設けてあり、既読状況を確認できるようにしています。
- A・応募時の事業計画書をもとに担当者が年間の月別対象別事業計画書を策定し、それをもとに 12 月の全体ミーティングで年間の事業計画の流れを調整し、日付別の年間プログラムを策定しています。それらの計画をもとに事業実施前には個別の事業の企画書を立案するなど、事業計画が体系的・組織的に策定されています。
- ・一輪車、縄跳び、お手玉、コマ、けん玉、ヨーヨーに 15 段階の独自の検定基準を設けた「やひろ検定」を実施しています。子どもたちに挑戦する楽しさを伝え、利用者に自発的・創造的に活動させるユニークな取り組みとなっています。
  - ・新型コロナ対策として、部屋の中が密にならないよう、4 つの部屋を順番に回って遊ぶスタンプカードを作成するなど遊び感覚を取り入れた面白いルール作りをしています。
  - ・利用者のニーズに基づいた乳幼児活動を行っていますが、その中でおはなし玉手箱など当社独自のノウハウを生かした取り組みを行っています。
  - ・大きな行事では自主性・主体性を養い、異年齢の子どもと付き合う社会性を養うことを念頭に、子ども実行委員会を結成し、行事の手伝い(「夏祭りのポスターを書いてもらう」、「職員と一緒に年末の大掃除をする」など)をしてもらうなど、より主体的に動く機会を提供しています。
  - ・町会ごとに子ども 110 番の家と世帯主の顔写真を掲載した地図を作成し小冊子にまとめた「こども 110 番スペシャルブック」を作成し、毎年更新しながら配布しています。
  - ・毎月のおたよりを第三吾孺小学校、第四吾孺小学校、南町会内の家庭、幼稚園・保育園、他の児童館などで配布するほか、町内 5 か所の掲示板にも掲示する、ホームページに掲載するなど多様なルートで広報に努めています。

## 改善を求められる点

- II・法人単位で会計監査を行っており、当施設では安全監査（業務を中心とした監査）が実施されています。施設単位でも公認会計士や税理士等の関与による会計監査の実施が求められます。
- III・個人情報保護は、一般的に必要な対策は施されています。なお、保有する個人情報の一覧表には廃棄日を記載する欄がありません。いつ廃棄する(した)のかを明確にしておく必要があります。また令和2年6月の個人情報保護法の改定や個人情報に対する人々の意識の高まりを踏まえ、職員に対する研修制度等を通じた管理体制の強化と内部統制の強化が望まれます。
  - ・個人情報を取得する目的を明示する必要があります。たとえば、児童館に初めて利用する児童から取得する緊急連絡登録票には個人情報を目的以外に使用しないことを明記しておくことが望ましいといえます。
- A・中高生が主体性・社会性を養える継続的な活動は実施できていません。厚生労働省がまとめた事例集には、中高生が乳幼児と触れ合うことを目的に、乳幼児を持つ母親の協力を得ながら、中高生が乳幼児の世話をできる機会とする「プレママ・プレパパ体験」が事例として示されています。こうした事例等を参考にしながら、当施設でも具体的な取組を検討することが望ましいといえます。

## 第三者評価に対する指定管理者のコメント

この度は、八広児童館の運営に対し丁寧な調査並びに評価を賜り、誠にありがとうございます。法人の基本理念と運営理念を常に心に留めながら、利用者のみなさまとの対話を大切にしたコミュニケーションを心掛けている点を評価して頂いた事に感謝申し上げます。特に子どもたちの自発性・創造性を育むため、職員一人ひとりが知恵を絞りながら作り上げている日々の活動や取り組みについて高く評価して頂いたことは、職員一同なよりの励みとなります。

改善点につきましても大変わかりやすく明示して頂きましたので、個人情報に関わる点については早急に着手して参ります。中高生が主体性・社会性を養える継続的な活動の実施については、参考に頂いたご意見を基に、新しい生活様式の中で出来る事を検討、実施していきたいと思っております。

今後も地域のニーズをしっかりと把握し、利用者のみなさまと地域との関わりを大切にしながら、お一人おひとりにより満足して頂ける質の高いサービスを提供できるよう、職員一同尽力して参ります。

# 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>・ 法人統一の基本理念と運営理念があります。基本理念は当施設の受付に掲示し、運営理念は応募時事業計画書に示され、施設受付および施設HPというに掲出しています。運営理念は「こども理念」と「環境理念」で構成されています。</li> <li>・ 運営理念は基本方針「7つの大切なこと」に展開され、運営理念とあわせて応募時事業計画書および施設HPに掲出しています。</li> <li>・ 運営理念および基本方針は全体会議と昼会を活用して職員に共有しています。単に文章を読みあげるだけでなく、館長から日常業務や日常の出来ごと、イベントや事業と関連づけて説明することで職員の本質的な理解を促しています。</li> <li>・ 目標管理制度を導入し、法人の目標、当施設の目標、職員一人ひとりの目標を紐づけています。館長は、職員との年2回の定期面談（個別面談）や日常の業務を通じたコミュニケーションにより、当施設が果たすべき役割や価値を職員に伝えています。</li> <li>・ 対話による双方向のコミュニケーションを重視したマネジメントが行われています。館長は職員に一方的に指示を出すのではなく、自ら清掃等の先頭に立って業務の目的や価値を伝えています。</li> <li>・ 業務の標準化を図ることで無駄の縮減に努めています。職員には気づいたことがあれば、すぐに報告することを求めており、適時、組織的な改善を行いながら更なる効率化を推進しています。</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>・ 多くの児童館を運営している法人の経験と知見を活かした法人独自の管理指標があります。当施設では、これに施設特性や地域特性を加味した目標値を設定し、日々の管理運営を定量的に評価することで改善活動に活かしています。</li> <li>・ これまで本部が行っていた人員採用ならびに人員配置は、地域特性や利用者のニーズをより反映した管理運営ができるよう、令和元年度から館長が関与する仕組みに変更しました。</li> <li>・ 避難訓練を行う際は、利用者に趣旨や目的を丁寧に伝えています。また、日々の安全意識が醸成されるよう、子どもたちにもわかりやすい「スローガン」を掲げ、「キャラクター」をつくるなど工夫しています。</li> <li>・ 保護者に向けた一斉メール配信システムを独自に導入しました。これを危機発生時の情報伝達手段としても活用しています。</li> <li>・ 当施設と地域とのつながりを大切にしています。たとえば、当施設の恒例行事「ハロウィンイベント」では、「子ども110番」に登録した施設等を訪問しています。地域における子どもの安全管理における意識啓発を図るとともに、地域と利用者との「顔の見える」関係の構築を図っています。</li> <li>・ 館長と主任は、各小学校の副校長とホットラインを構築しています。利用者の様子で気になることがある場合など、適時、連絡を取ることで情報の共有を図っています。</li> <li>・ 令和2年度は、新型コロナウイルス対策として当施設ならではの様々な取組を行いました。外出できない乳幼児と保護者（主に他との関りに苦手意識を持つ母親）のストレス解消を地域の重要福祉課題と位置づけ、過去に利用したことがある利用者を中心に一人ひとりに電話を掛けて様子を聞き、相談に乗るなどの取組を行いました。</li> <li>・ 学童クラブの待機児童を対象にランドセル預かり「やひろクラブ」（待機対策）を実施しています。</li> </ul>	

<b>Ⅲ適切な福祉サービスの実施</b>	<b>評価結果： A</b>
<b>評価機関コメント</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事終了後には担当職員が自分の担当した事業の振り返り報告書を記入し、昼会で報告します。振り返り報告書には事業の反省点や課題を詳細にまとめ、次年度の計画に反映させています。</li> <li>・標準的なサービスの実施方法は、館内ルール表にまとめています。利用者向けの館内ルール表としてやひろブック、職員向けは八広児童館職員マニュアル、館長向けは八広児童館館長マニュアルがあります。やひろブックは毎年、八広児童館職員マニュアル、八広館長マニュアルは適時更新しています。</li> <li>・サービス実施の記録は児童館日誌及び学童クラブ日誌に、申し送り事項は昼会ノートに記録しています。昼会ノートは、全職員のチェック記入欄を設け、既読を確認できるようにしています。</li> <li>・行事予定や行事の内容などサービス選択に必要な情報は、毎月のおたよりやホームページに掲載するほか館内にも掲示しています。</li> <li>・応募時の事業計画書をもとに担当者が年間の月別対象別事業計画書を策定し、それをもとに12月の全体ミーティングで年間の事業計画の流れを調整し、日付別の年間プログラムを策定します。それらの計画をもとに事業実施前には個別の事業の企画書を立案します。また事業終了後は、翌月の8日までに報告書をまとめ昼会で全職員に報告するとともに利用者ニーズも踏まえて評価と見直しを行います。</li> </ul>	

<b>A児童館等の活動に関する事項</b>	<b>評価結果： A</b>
<b>評価機関コメント</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「新型コロナ対策として、部屋の中が密にならないよう、4つの部屋を順番に回って遊ぶスタンプカードを作成する」、「一輪車、縄跳び、お手玉、コマ、けん玉、ヨーヨーに15段階の独自の検定基準を設けた『やひろ検定』を実施する」など独自の工夫でユニークな遊びの環境を整備しています。</li> <li>・母親同士の交流のニーズが高く、子どもを職員に預けて遊んでもらっている間に親同士が交流を深める「ママカフェ」を年に2～3回実施するほか、普段の活動でも活動後は児童館を自由に使ってもらえる時間帯に設定しています。</li> <li>・小学生への対応については、自主性・主体性を養い、異年齢の子どもと付き合う社会性を養うことを念頭に、行事やクラブ活動を設定します。特に大きな行事では子ども実行委員会を結成し、行事の手伝いをしてもらうなど、より主体的に動く機会を提供しています。</li> <li>・中高生の利用人数は少ないものの、学童クラブで当館を利用していた子どもが友人を連れてくるなど、少しずつ増加しています。中高生の来館者を増やすため、6年生の時から中高生と遊ぶ機会をつくる「プレ中高生タイム」という企画を実施したところ好評でした。</li> <li>・地域の子育て環境づくりでは、ハロウィンイベントで「子ども110番」の家を回ってお菓子を配ってもらい、町会ごとに「子ども110番の家」と世帯主の顔写真を掲載した地図を作成し小冊子にまとめた「こども110番スペシャルブック」を作成・配布するなど安全面に重点を置いた環境づくりをしました。</li> <li>・広報活動では、毎月のおたよりを第三吾嬬小学校、第四吾嬬小学校、南町会内の家庭、幼稚園・保育園、他の児童館などで配布するほか、町内5か所の掲示板にも掲示する、施設HPに掲載するなど多様なルートで広報に努めています。</li> </ul>	

## 墨田区立八広児童館 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>	B	A
<b>1 理念・基本方針</b>	B	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。	b	a
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	b
<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	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
(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。	b	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。	b	b
(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。	b	a
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	b	a



II 組織の運営管理		B	A
<b>1 経営状況の把握</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(1) 経営環境の変化等に対応している。			
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。	b	b	
<b>2 人材の確保・養成</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	b	a	
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	a	
(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。	b	a	
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b	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。	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	
(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	b	
<b>3 安全管理</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(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。	b	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。	b	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。	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	a	
<b>4 地域との交流と連携</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	a	
② 事業所が有する機能を地域に還元している。	b	b	
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。	b	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。	b	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。	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	
(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。	b	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	

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施		B	A
<b>1 利用者本位の福祉サービス</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	b	a	
② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	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	b	
(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。	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	
(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	s	
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	b	a	
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b	a	
<b>2 サービスの質の確保</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	b	a	
② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b	a	
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b	a	
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
① 個々の提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	b	a	
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b	a	
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	b	a	
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	b	
③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	b	a	
<b>3 サービスの開始・継続</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(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	
<b>4 サービス実施計画の策定</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
(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	

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)		B	A
<b>1 遊びの環境整備</b>		B	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。		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。		b	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	b
<b>2 乳幼児と保護者への対応</b>		B	A
① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。		b	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。		b	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
<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。		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
<b>4 中高生への対応</b>		C	B
① 日常的に中高生の利用がある。		b	a
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。		c	b
<b>5 利用者からの相談への対応</b>		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	b
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。		b	b
<b>6 障がい児への対応</b>		B	B
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。		b	b
<b>7 地域の子育て環境づくり</b>		B	S
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	s
<b>8 広報活動</b>		B	S
① 広報活動が適切に行われている。		a	s
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。		b	a

墨田区立八広児童館 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>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>I-1 理念・基本方針</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<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	①応募時の事業計画書、ホームページに法人の基本理念や児童館運営理念が明文化されています。 ②応募時の事業計画書、ホームページに法人の基本理念に基づく基本方針が明文化されています。		
評価機関 記入欄	①法人統一の基本理念と運営理念があります。運営理念は「子どもの権利条約」等を踏まえて策定されたもので、「こども理念」と「環境理念」で構成されています。 ②基本方針は、運営理念を踏まえ「7つの大切なこと」を明文化しています。これらは、応募時事業計画書と施設ホームページ(以下「施設ホームページ」という)に掲出されています。		
<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。	b	a
	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	b
指定管理者 記入欄	①入社時の配属前研修、児童館の全体会議、平日の昼会や事務所内の掲示により周知しています。 ②児童館受付場所に掲示して周知しています。		
評価機関 記入欄	①基本理念と運営理念(こども理念、環境理念)ならびに基本方針(以下、「運営理念等」という)は、全体会議(月1回の頻度で開催する全職員が参加する会議)と昼会(当日勤務する職員が集まって行うミーティング)で、適時、確認しています。館長は、これらを単に読みあげるだけではなく、イベントや日々の出来事などと関連づけて説明することで職員の本質的な理解を促しています。新規職員の採用面接時には運営理念等を説明し、法人の考え方や当施設が大切にしている価値を伝えています。運営理念は、法人「パブリックサービス事業部目標」「施設目標」へと展開し目標管理シート等を通じて職員が自己目標に紐づけられています。 ②当施設の受付に基本理念と運営理念を掲示しています。運営理念と基本方針は、応募時事業計画書ならびに「施設HP」に掲出して利用者や区民に周知しているほか、学童クラブの保護者会や施設運営協議会でも伝えています。		

墨田区立八広児童館 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	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	①応募時の事業計画書が中・長期計画となります。本部担当者と館長が主となり作成しています。 ②応募時の中・長期計画をふまえ、利用者ニーズ等加味し事業計画を策定しています。		
評価機関 記入欄	①応募時事業計画書を中期計画（指定管理期間の5ヶ年計画）と位置づけ運用しています。中期計画は、法人本部の担当部署と館長が協力し、当施設の課題や地域特性ならびに施設特性等を踏まえて策定しています。 ②年度事業計画は中期計画を踏まえ、前年度の評価（振り返り）を行ったうえで策定しています。「次年度事業検討」（当施設で作成した統一書式）を用いることで、PDCAマネジメントサイクルを意識した前年度の振り返りを行い、利用者ニーズや環境変化等を加味しながら次年度の計画を作成しています。令和元年度は前年に改定された「児童館ガイドライン」を参照して、事業内容の精査を行いました。		
<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。	b	a
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	a
指定管理者 記入欄	①年度末に翌年度の事業計画を現場担当者を主とし全職員で討議し作成しています。 ②当年度の事業計画は年度初めの全体会議で組織的に共有し、日常の昼会で進捗報告し周知しています。 ③利用者には月のおたよりやホームページ、掲示により周知しています。		
評価機関 記入欄	①②年度事業計画は、前年度の振り返りと中期計画（応募時事業計画書）を踏まえて策定しています。主任が「次年度事業検討」（当施設が作成した統一書式）を用いて前年度の実績を評価し、利用者アンケートや日常的な対話から得た利用者ニーズや環境変化を勘案して基本計画を作成します。これを館長と主任（2名）で協議しながら全体計画を取りまとめ、館長の承認を得たのち、法人本部が確認・承認することで最終的に確定するといった組織的な取組としています。行事（イベントや事業）に関する個別計画については、適時、担当者による振り返りが行われたのち、全体会議や昼会を活用して報告会が行われます。すべての職員が関与することで職員としての自覚と当事者意識の醸成を図っています。館長は職員一人ひとりの考えと個性を大切にしており、個別事業やイベントにおいても職員の特長を活かせるよう配慮しています。 ③対象者を広くカバーした当施設の広報誌「児童館からのお知らせ」と乳幼児向け広報誌「親子のひろば」を発行しています。いずれも施設HPに掲出し、ダウンロードすることが可能です。「児童館からのお知らせ」は、近隣小学校（第三吾嬬小学校、第四吾嬬小学校）に全校配布を依頼しています。また、当施設が立地する「南町会」の掲示板に掲示しています。		

墨田区立八広児童館 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。	b	b
指定管理者 記入欄	①法人としての組織分担表、組織図に明記されています。掲示および全体会議の中で職務（役割と責任）について明示しています。 ②代表者は外部の研修会に積極的に参加し、順守すべき法令について知見を深めるよう取り組んでいます。		
評価機関 記入欄	①法人の「組織分担表」と当施設の「組織図」は事務所に掲示されています。組織図には、指揮命令系統（組織運営における指揮命令系統と事業活動ごとの連絡経路）が明確に示されています。法人は目標管理制度を導入しており、館長は年2回の定期面談（法人の統一書式「個人目標・面談シート」を活用）と日常業務でのコミュニケーションを通じて、当施設の目指すべき価値や役割を職員に伝えています。「個人目標・面談シート」は、法人の目標、当施設の目標、職員一人ひとりのキャリアパスが個人目標として紐づけられるよう工夫されています。 ②館長を中心に様々な研修に参加することで、最新情報の入手に努めています。令和2年度は「東京都児童館等職員研修リーダー研修」等に参加しました。研修に参加したあとは、昼会等のミーティングで報告会を行い、組織内での共有を図っています。また、研修参加報告書をファイルにまとめ、職員がいつでも自由に閲覧できる環境としています。		
<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。	b	a
	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	b	a
指定管理者 記入欄	①全体会議、平日の昼会等、各種会議はもとより、日常の清掃、運営にも積極的に関わり現場職員とコミュニケーションをとりながら、活動の質を高める努力をしています。 ②部門ごとに決めた予算の各事業への割り振りや、管理および業務については各担当者と一緒に確認しながら適宜必要な助言を行っています。		
評価機関 記入欄	①館長は対話による双方向のコミュニケーションを重視したマネジメントを行っています。職員に一方的な指示を出すのではなく、自ら率先して清掃や片づけなどに参加することで、業務一つひとつの目的や品質価値を伝えています。また、目標管理制度を活用して、館が目指すべき価値や役割を職員に伝えています。 ②照明をこまめに操作する等の取組を徹底しています。さらに業務の標準化を図ることで無駄の削減に努めています。職員には一人ひとりが気づいた点をあげ、適時改善提案をすることで更なる効率化を推進するよう促しています。こうした取組は職員の当事者意識を醸成することにも役立っています。令和元年度は、情報の一元化による情報伝達の効率化を目指して、企画書・報告書に新たに「ヒヤリハット」の項目を追加しました。今年度は、コロナ禍対策の一環として記録簿の改訂と、利用者同士の濃厚接触を避けるための「スタンプカード」（子どもたちが楽しみながら各部屋を回るツール）を導入しました。		

墨田区立八広児童館 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>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>II-1 経営状況の把握</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<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。	b	a
③	外部監査が実施されている。	b	b
指定管理者 記入欄	①墨田区や東京都の行う研修への出席や厚生労働省の発表する情報等を積極的に収集し、全体会議や昼会、資料回覧により情報共有しています。 ②前年度の支出をふまえ、当年度の予算作成を行い、月々の支出は本部に報告しています。年間でバランスをみながら、必要に応じてやり繰りしています。 ③外部による会計監査は行っていません。(墨田区によるモニタリングは実施しています。)		
評価機関 記入欄	①区や都が行う各種研修会や「館長研究会」(児童館の館長による主に情報交換を行う会議)に参加して、厚生労働省や関係機関が発信する様々な情報(たとえば新しい児童館ガイドライン)の入手と理解に努めています。多くの類似施設を運営する法人が独自に行う研修や会議(「施設運営会議」「施設専門社員回議」(いずれも年3回)など)があり、社会環境の変化や各種施策の理解を促進しています。入手した情報は全体会議や昼会で報告するとともに、資料等を回覧することで組織内の情報共有を図っています。今年度の施設運営会議では、施設目標、新型コロナウイルス対策、他の施設の成功事例等を共有しました。施設専門社員会議では、法人の方針、新型コロナウイルス対策、職員個々の役割を再確認しました。 ②多くの児童館を運営する法人の経験や知見を活かした、法人独自の管理指標があります。当施設では、これに施設特性を加味して目標値を設定し、日々の管理運営における定量的な評価と改善活動に活かしています。 ③法人の本社は公認会計士による会計監査を受けています。当施設は年1回の頻度で安全監査(業務を中心とした監査)が行われていますが、会計に特化したものではありません。児童館ガイドラインにもある通り、会計士等が関与した監査を行うことが求められます。なお、各種帳票と帳簿は、区の報告会やモニタリングで一致していることが確認されています。		

墨田区立八広児童館 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>B</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。	b	a
	② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	a
指定管理者 記入欄	①人員配置は法人本部主導で、仕様書を満たす人員・有資格者を配置しています。採用については令和2年度より館長が採用・研修に関わる体制になり、より現場のニーズを反映しやすくなりました。②常勤職員については、法人が定める人事考課表に基づき年2回館長と本部担当者が考課しています。		
評価機関 記入欄	①職員の採用や配置は、これまで本部が一括で行ってきましたが、平成30年に改定された児童館ガイドラインが、より一層、地域特性や利用者のニーズを踏まえた管理運営を求めていること等を踏まえ、令和2年度から館長が関与する仕組みに変更しました。雇用のミスマッチを防止するため、採用面接では応募者に法人や当施設が目指す価値や役割、目標を丁寧に伝えています。 ②人事考課における指標は「館長」「主任」「一般」ごとに用意された考課表に示されています。職員は考課表をもとに自己評価を行い、館長と本社担当者が一次評価と二次評価を行う流れです。当施設では非常勤職員を含めた全職員に独自のチェックシート「児童館職員への道(スタートダッシュ・クエスト)」を用意し、自己研鑽と自己評価を促しています。このチェックシートは、施設特性(老朽化を加味した安全性の確保)を色濃く反映したもので、職員が担当する部屋ごとに具体的な留意点が示されています。		
<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。	b	a
	② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b	a
指定管理者 記入欄	①年2回の個別面談をはじめ、館長が必要に応じて面談を行い就業状況や意向を把握し、必要に応じて改善しています。 ②法人の取り組みとして、業界の健康保険に加入し、福利厚生サービスを受けることができます。また、健康診断やインフルエンザ予防接種の補助など行っています。		
評価機関 記入欄	①館長は、目標管理制度や人事評価での個別面談および日常的なコミュニケーションを通じて、職員の就労ニーズや要望の把握に努めています。日常から必要に応じて個人面談を行うことで、職員一人ひとりの悩みや要望に寄り添っています。 ②法人として健康保険(出版けんぽ)に加入しています。すべての職員に健康診断やインフルエンザ予防接種を補助する制度があります。常勤職員には、法人が加入するカフェテリア方式の福利厚生サービスがあります。館長は、働き方改革関連法令による時季指定による5日間の有給休暇は当然のこと、職員のワーク・ライフ・バランスや休暇を申請しやすい体制と雰囲気づくりに留意しています。		



墨田区立八広児童館 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。	b	a
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	b	a
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b	a
指定管理者 記入欄	①事業計画書、施設運営業務マニュアルに教育・研修に関する説明があります。全体会議や昼会で折に触れ伝えていきます。 ②本部研修、外部研修(墨田区、東京都、都児連)を計画的に活用し、職員のレベルに応じた教育を行っています。 ③研修受講後は各自報告書を作成提出してもらい、館長・本部担当者が習熟度を確認し、その後の教育・研修計画の見直しに役立っています。		
評価機関 記入欄	①応募時事業計画書と施設運営業務マニュアルに、法人の教育指針や研修方針等が示されています。館長は、全体会議や昼会で職員の理解を促しています。職員を採用する際は、法人統一の「面接シート」を用いるなど採用活動の品質管理を図っています。採用面接では、法人の基本理念、運営理念、基本方針等を伝えるなど、当施設が大切にしている価値や目指す姿を丁寧に伝えることで、採用のミスマッチを防いでいます。 ②職員の研修は、法人本部が計画した研修、当施設が計画した研修、(都や区が主催する)外部研修の3体系で構成し、年間計画のもとで実施しています。 ③研修企画書、研修資料、研修参加報告書を一体的にファイルし、職員がいつでも閲覧できる環境としています。向島消防署の協力による救命救急講習は、現場が調整を図り毎年実施しています。地域特性や利用者ニーズを踏まえた管理運営を目指し、館長(現場から)の発案による研修を開始しました。令和2年度に開催した「アサーティブコミュニケーション研修」は、当施設の館長が発案した研修です。今後も本部と現場が連携し、社会課題を踏まえた研修やコミュニケーション研修を強化していくこととしています。		
<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。	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	b
指定管理者 記入欄	①実習生が児童館と学童クラブで偏りなく実習できるように、期間中の実習計画を細かく作成の上職員に周知し、出来るだけ多くの職員が実習生と関われるような体制作りを心掛けています。 ②実習生の受け入れは、職員のスキルアップにもつながると考え、積極的に受け入れています。		
評価機関 記入欄	①②実習生を受け入れる際は、館長が「保育実習生の受け入れについて」「保育実習計画」「オリエンテーションおよび資料」を作成し、実習生受け入れマニュアルとして運用しています。また、法人の統一書式「誓約書(秘密保持契約)」「契約書」を用意するなど、適正な受け入れ体制の構築に努めています。保育実習計画をきめ細かく策定することで、実習生の受け入れに対して職員に共通認識を持たせることで、職員と実習生が様々な関りを持てるよう留意しています。なお、令和2年度は「児童館・学童クラブにおける基本的なコロナウイルス感染症対策について」(ガイドライン)に基づき、受け入れマニュアルを改訂しました。		

墨田区立八広児童館 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>B</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。	b	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。	b	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。	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	a
指定管理者 記入欄	①緊急時に迅速かつ確実な対応がとれるよう体制を整えています。(事務所および各部屋にテーマ別対応フローの掲示、館内に避難経路図や子どもにわかりやすくピクトグラムで作成した図などを掲示)②年度初めに作成した安全計画に基づき毎月テーマを変えて避難訓練を実施しています。 ③法人本部による安全監査を年1回実施しています。 ④開館・閉館時のチェック表で各所点検、ヒヤリハットの記録と共有、ヒヤリハットマップの作製などで対応しています。		
評価機関 記入欄	①平成30年度に改訂された児童館ガイドラインを踏まえた管理運営を行っています。令和2年度は、「新型コロナウイルスに対する各種ガイドライン」に基づいて、施設の運営ルールを改正しました。利用者が来館した際にスタンプカードを渡すことで利用者の濃厚接触を回避する仕組みは当施設独自の取組です。 ②年間の安全計画(月ごとにテーマを設定)に従い、避難訓練を実施しています。利用者が避難訓練の趣旨や目的を理解し、安全意識の醸成が図れるよう、子どもたちが興味を持ちやすい「スローガン」を掲げ、「キャラクター」を設けるなど工夫がみられます。当施設独自の取組として、保護者に向けた一斉メール配信システムを導入し、危機発生時の情報手段としても活用しています。 ③事務所と各部屋に緊急時の対応フロー、各部屋には避難経路図やピクトグラムを用いた案内図を掲示しています。危機に応じた内部の連絡伝達手法が確立され、文書で明示されています。施設の危険箇所を示す「施設ハザードマップ」があり、館内点検時に活用しています。 ④開館チェックシート、閉館チェックシート、開室・閉室チェックシート、部屋ごとのチェックシート(月次施設点検報告書を兼ねたもの)を作成し、運用しています。開館時はすべての部屋に職員を配置するなど死角をつくらない施設運営としています。法人本部による「安全管理監査」は、年1回の頻度で実施されています。		

墨田区立八広児童館 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>B</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。	a	a
	② 事業者が所有する機能を地域に還元している。	b	b
	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	①地域の関係者と協力し、世代間交流、地域交流を図っています。 ②児童館スペースの活用や、相談・集いなどの機能を提供しています。 ③法人本部で作成したマニュアルを元に着実な対応をとっています。		
評価機関 記入欄	①本施設と地域とのつながりを大切にしています。当施設の恒例行事「ハロウィンイベント」では、「子ども110番」に登録された施設を訪問し、地域での子どもの安全意識の醸成を図るとともに、地域と利用者による顔の見える関係を構築しています。 ②子育て中の方(とくに乳幼児連れの方)が、日常的に気軽に立ち寄れる施設となれるよう、日ごろから職員が積極的な対話に努めています。 ③ボランティアの受け入れマニュアルに、「ボランティア受け入れ体制について」があります。ボランティアを受け入れる際は、「ボランティア保険」に加入しています。ボランティアの支援品質を高く維持するため「ボランティア記録」を運用しています。現在のボランティア活動は主に高校生で、「夏祭りの受付」としてボランティアとして参加しています。今後は、個人ベースではなく、団体ベースでボランティアを募集する仕組みも検討してはいかがでしょうか。たとえば、イベント開催時に、近隣の中学校や高校の美術部に協力いただくこと等が考えられます。		

墨田区立八広児童館 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。	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	a
指定管理者 記入欄	<p>①関係機関について職員に周知すると共に、利用者には冊子を設置するなどして明示しています。</p> <p>②ひろばねっとに参加し、区の所管課をはじめ関係機関と子どもに関する情報交換を適切に行っています。</p> <p>③近隣小学校の運営協議会に出席、行事にも積極的に参加しています。児童館の毎月のおたよりは全員に配布しています。</p> <p>④児童館・学童クラブで子どもの様子が気になった場合は、館長、主任からリアルタイムで副校長や担任へ連絡、情報交換し配慮した対応を心掛けています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①区の関係施設や機関を特定し、職員会議や昼の会を通じて、それぞれの施設の役割や目的を確認しています。児童館(当施設)を“子育てに関する地域の情報拠点”と位置づけ、様々な冊子やパンフレットをラックに揃えています。利用者との対話によるコミュニケーションを重視し、内容に応じて子育て支援総合センターやファミリーサポートセンター等を紹介しています。</p> <p>②「ひろばねっと」に参加しています。所管課をはじめ各種関係機関とは研修やケース会議等を通じて情報交換を行っています。</p> <p>③学校行事は、各小学校(第三吾妻小学校、第四吾妻小学校など)から提供される年間スケジュールで確認しています。各小学校に月のおたよりを配布するほか、館長が小学校(主に第三吾妻小学校)の運営協議会に参加しています。第三吾妻小学校の運動会や145周年記念式典に館長が来賓として出席するほか、年2回の運営協議会に各小学校の副校長が参加するなど、顔の見える関係の構築が図られています。</p> <p>④館長および主任が各小学校の副校長とホットラインを構築しており、利用者の様子が気になったときは、適時、連絡を取り、情報共有を図っています。</p>		

墨田区立八広児童館 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。		b	a
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		b	a
指定管理者 記入欄	①乳幼児クラス、学童クラブの保護者の声や、ひろばねっと、小学校の運営協議会に参加する中でニーズの把握をしています。 ②把握したニーズや利用者アンケート、意見箱の声を事業・活動に反映するよう心掛けています。		
評価機関 記入欄	①利用者や保護者との対話を重視したコミュニケーションを心掛けています。乳幼児クラス、学童クラブの保護者の声、ひろばねっと、小学校の運営協議会に参加するなかで地域の福祉ニーズの把握に努めています。令和2年度はコロナ禍により外出できず孤立しがちな乳幼児と保護者(主に他との関りに苦手意識を持ちやすい母親)のストレス解消を当施設が取り組むべき地域の重要な福祉課題と位置づけ、過去に利用したことがある利用者お一人ひとりに電話を掛けて様子を聞いたり、相談に応じるなどの取組を行いました。 ②学童クラブの待機児童を対象としたランドセル預かり「やひろクラブ」(待機児童対策)を実施しています。		

墨田区立八広児童館 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>		B	A
<b>Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス</b>		B	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。	b	a
②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	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	b
指定管理者 記入欄	①法人研修の中で、子どもとの関わり方として「ひとりの人間として子どもを尊重する」と明示してあると共に全職員へ周知しています。 ②法人で個人情報保護マニュアルを策定(令和2年6月)し、全職員に個人情報の取り扱い研修を行っています。 ③仕様書と同じく9時～20時の開館となっています。		
評価機関 記入欄	①「一人の人間として子どもを尊重すること」を明記した、法人の研修テキスト「ベーシック研修テキスト」を全職員に配布するとともに、テキストを使って研修を行ない全員に周知徹底しています。 ②個人情報保護基本方針は本部HPに掲載されています。また個人情報保護マニュアルを策定(令和2年6月)するとともに、全職員に配布して、事前に本部で研修を受けたAKT担当者が6月の勉強会で説明しています。なお情報管理責任者は館長、情報管理担当者は各部門リーダーになっています。個人情報保護研修の後に簡単なテストを行うとより効果的です。 ③開館・閉館時間は、利用者の利便性を考慮したうえで、仕様書通りの9時開館、20時閉館になっています。		

墨田区立八広児童館 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>Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている</b>			
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	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
<b>指定管理者 記入欄</b>	<p>①年に1回利用者満足度調査を行っている他、事業ごとにアンケート調査を行っています。</p> <p>②アンケートや意見箱の声、日常的な利用者ニーズは昼会等で職員間共有し、改善や反映させるための話し合いをしています。</p> <p>③運営協議会は年2回、小学校関係者、町会長、民生委員、五地区子ども会委員会代表、区の担当者等が参加されています。児童館の活動報告、子どもたちの様子の報告のほか、意見をいただき事業に反映するよう努めています。</p>		
<b>評価機関 記入欄</b>	<p>①年一回実施する利用者アンケートは、小学生用、中学生用、学童クラブ用、一般用があり、5段階の評価と記述式の欄から意見・要望を把握しています。また大型のイベントの時は、事業ごとにアンケートを取り利用者ニーズを収集しています。そのほか地域のニーズは運営協議会から、小中学校のニーズは、小中学校の運営協議会に参加してニーズを収集しています。学童の保護者からは親子と一緒に楽しめるイベント「親子の集い」を開催し、ニーズを収集しています。</p> <p>②収集したニーズは、月一回館内整理日に開催する全体会議や、毎日30分～40分全職員が集まって開催する昼会で情報共有するとともに、ニーズを反映させる取り組みについて話し合います。</p> <p>③運営協議会は年2回開催し、小学校関係者、町会長、民生委員、五地区子ども会委員会代表、区の担当者等30名弱からなる委員に子どもたちの様子を報告するとともに意見を聞き、事業に反映できるよう努めています。たとえば「子どもの飛び出しが危険だ」という意見が出れば、交通安全研修を実施するなどして対応しています。</p>		

墨田区立八広児童館 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>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。</b>			
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	s
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	b	a
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b	a
指定管理者 記入欄	①直接職員に伝えづらい内容を、匿名で伝えられるよう投書箱(やひじポスト)を設置し意見を述べやすい環境を整備しています。 ②館内の苦情解決は、館長が責任者となり行っています。館内掲示や職員への日々の周知で十分機能しています ③ご意見や苦情があった場合には職員、主任、館長がリアルタイムで対応しています。		
評価機関 記入欄	①職員に伝えづらい内容を匿名で伝えられるよう設置した「やひじポスト」に入っていた意見の中で、公開しても差し支えないような意見については、スタッフがコメントをつけて回答・掲示しています。コメントにはかわいい飾りがついており、子どもが興味を持つよう工夫されています。やひじポストには利用者同士のトラブルの可能性をうかがい知る内容が投稿されていることもあり、重要な役割を果たしています。 ②苦情に対しては一時対応は担当者が受け、解決できなければ館長に引き継ぎます。利用者に対しては「ご意見があれば館長まで申し出る」よう掲示しています。 ③意見や苦情があった場合は、職員・主任・館長がリアルタイムで対応します。また昼会で館長から申し送り事項として報告するとともに、必要に応じて対策を検討します。重要な苦情については、ご意見簿に「申出人」、「苦情内容」、「経過・結果」を記録し、区に報告しています。		

<b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b>		B	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。	b	a
②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b	a
③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b	a
指定管理者 記入欄	①行事終了後には担当職員の振り返り報告を実施しています。 ②担当者が振り返りや他職員からの意見をもとに、反省・課題点をまとめ次年度へとつなげています。 ③報告書の作成を事業計画のPDCAの一環として運用しています。		
評価機関 記入欄	①行事終了後には担当職員が自分の担当した事業の振り返り報告書(八広児童館事業報告書)を記入し、昼会で報告します。振り返り報告書には、「タイムスケジュール」、「職員の動き」、「ヒヤリハット」、「反省点・課題」、「対応策」「フリー項目」などを詳細に記載します。 ②振り返り報告書には事業の反省点や課題が詳細に書かれているため、次年度の計画は、報告書を基により発展できる内容で立案します。また好評な事業の場合、振り返り報告書を見れば、担当者が代わっても同じ内容で引き継ぐことができます。 ③事業全体では、振り返り報告書をPDCAマネジメントサイクルの、C(Check)の位置づけで運用しており、課題を見つけて次年度の改善策・改善計画に結び付けます。		



墨田区立八広児童館 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>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。	b	a
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	b	a
指定管理者 記入欄	①児童館活動の留意点は館内ルール表で一元的に文書化し職員に共有しています。 ②標準的なマニュアルについては、状況に応じ定期的に見直し、都度修正しています。		
評価機関 記入欄	①標準的な実施方法は館内ルール表に記載しています。利用者向けの館内ルール表としてやひろブックがあります。やひろブックを踏まえて職員向けには八広児童館職員マニュアル、館長向けには八広児童館館長マニュアルを作成しています。やひろブックは毎年新一年生が入学した際、館内を案内して回る八広探検ツアーに使用するほか初めて利用する児童や保護者に配布しています。 ②12月の会議で、ルールの改定を話し合い、翌年度の館内ルールの改定期間に間に合わせます。やひろブックは年に一度、八広児童館職員マニュアル、八広児童館館長マニュアルは随時改定しています。		

墨田区立八広児童館 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>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>			
①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	b	a
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	b
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①児童館日誌、学童クラブ日誌に毎日記録しています。主任と館長が確認の後、押印します。</p> <p>②個人情報等が記載された記録は鍵付きの書庫で管理しています。過去の記録については5年保管の後、委託業者によって機密情報廃棄しています。</p> <p>③昼会ノートに申し送り事項を記録・共有しています。また、全体会議や日々の打ち合わせも議事録で共有しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用者に関するサービスの実施状況は、児童館日誌、学童クラブ日誌に毎日記録しています。日誌には事実だけでなく、職員が見ていて気付いたことも記録します。児童館日誌には、「職員体制」、「時間帯別の各部屋の様子」、「連絡事項」、「ヒヤリ・ハット記録」、「出勤者」、「利用者数」、「行事名・行事内容」などが記載されており、主任と館長が確認ののち押印します。</p> <p>②児童館日誌、学童クラブ日誌、企画書・報告書、日々のミーティングの記録クラブ活動の申込書、昼会の議事録など個人情報が記載された記録は、鍵付きの書庫で管理されます。過去の記録については、5年間保管したのち委託業者によって溶解処分します。</p> <p>個人情報については、どこにどんな個人情報があつて、いつまで保管していたかわかる一覧表がありますが、廃棄日の記載欄がありません。また職員に対しては、年に一度、個人情報保護の理解度を確かめるため、個人情報保護テストを行うのが望ましいでしょう。</p> <p>③利用者の状況については昼会で報告し、昼会ノートに申し送り事項を記録、全員のチェックで既読を確認できるようにしています。また配慮が必要な子どもについても巡回相談ノートの記録を全員で閲覧し、押印で既読を確認しています。</p>		

墨田区立八広児童館 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>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。</b>			
	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	①行事予定などは毎月のおたよりやホームページ掲載の上、随時更新しています。館内にも行事予定がわかりやすいよう掲示し、案内を持ち帰る事ができるようにしています。 ②利用方法はリーフレットを作成し、周知しています。必要に応じ、個別に保護者承諾が必要なものは説明の上、同意を得ています。		
評価機関 記入欄	①行事予定や行事の内容などサービス選択に必要な情報は、毎月のおたより(小学生向けは「フレンドリープラザ八広児童館のおたより」、乳幼児向けは「おやこのひろば」、学童クラブ向けは「学童だより」)に掲載するほか、施設HPにも掲載しています。また館内にも行事予定がわかりやすいよう掲示してあるほか、受付に各種案内を設置し、持ち帰ることができるようにしています。 ②利用方法はやひろブックというパンフレットを作成し、初めて利用する児童に配布することで周知しています。4月には、新一年生向けに館内探検ツアーを企画し、利用方法を説明するとともに、やひろブックを配布しています。やひろブックは毎年度更新しています。また保護者には、小学校を通して緊急連絡登録票を配布し、緊急時の連絡先を確認するとともに、アレルギーの有無や写真撮影に同意が得られるか等についても確認します。 緊急連絡登録票には個人情報に記載してもらいます。目的以外には使用しないことを明記しておくとい良いでしょう。		

<b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b>		B	A
<b>(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。</b>			
	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	①事業計画に基づき、担当者が年間の月別、対象別事業計画を策定しています。 ②事業報告書から抽出した反省・課題に基づくとともに利用者の声を反映させ定期的に評価と見直しを行っています。		
評価機関 記入欄	①応募時の事業計画書をもとに担当者が年間の月別対象別事業計画書を策定し、それをもとに12月の全体ミーティングで年間の事業計画の流れを調整し、日付別の年間プログラムを策定します。それらの計画をもとに事業実施前には個別の事業の企画書を立案します。 ②事業終了後、反省と課題をまとめた事業報告書を翌月8日までに提出し、昼会で全職員に報告するとともに利用者ニーズも踏まえて評価と見直しを行います。		

墨田区立八広児童館 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>B</b>	<b>A</b>
<b>A-1 遊びの環境整備</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
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。	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。	b	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	b
指定管理者 記入欄	①全体ルールとして「やひろじどうかんの4つのおやくそく」があります。 ②③乳幼児スペースのおもちゃの充実、児童に人気の遊びを敏感に取り入れる、中高生向けの図書の充実など環境整備を心掛けています。 ④部屋のレイアウトを定期的に見直したり、プレイルーム前のベンチで休憩できるスペースを確保しています。 ⑤各種クラブ活動では複数の学年の子どもが一緒に活動しています。		
評価機関 記入欄	①乳幼児スペース、プレイルーム、工作室、図書室、学童室、ホールなどそれぞれに簡単な利用のルールがあり、ルールを守れば特に使用上の制限はなく、日常的に気軽に利用できるようになっています。また受付前の掲示板にも「児童館のルール」として6項目がわかりやすく掲示されています。 ②乳幼児から中高生まで、スポーツや友達との遊び、読書(本の貸出もあり)、勉強など気軽にいろんな楽しみ方ができる環境づくりに励んでいます。新型コロナ対策として、部屋の中が密にならないよう、4つの部屋を順番に回って遊ぶスタンプカードを作成するなど面白い工夫をしています。 ③「鬼滅の刃を全巻揃える」、「漫画コーナーのジャンルを増やす」、「パソコンを使って新しい取り組みを行う」など、今の子どもたちが興味を持ちそうなことに積極的に取り組んでいます。また一輪車、縄跳び、お手玉、コマ、けん玉、ヨーヨーに15段階の独自の検定基準を設けたやひろ検定を実施、子どもたちを挑戦させるなど利用者を自発的創造的に活動させるユニークな取り組みを行っています。 ④コロナ禍で安全を確保するため、部屋のレイアウトはソーシャルディスタンスをとりながら過ごしやすい空間づくりができるよう試行錯誤しながら工夫しています。またプレイルーム前にはベンチを設けて休憩できるスペースを確保しています。 ⑤小学生クラブ活動や各種のイベントでは、複数の学校の複数の学年の子どもが一緒になって活動しており、幅広い年齢の児童が日常的に交流できる環境が整備されています。		

A-2 乳幼児と保護者への対応		B	A
	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	b	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。	b	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	①乳幼児スペースやプレイルームで日常的な遊び場利用、乳幼児クラスや行事への参加等、日常的に利用があります。 ②直接聞き取りをしたり、前年度の振り返りを反映させるなど参加者のニーズをもとに、事業を計画・実施しています。 ③活動中や活動語に保護者同士が交流できる機会設定をしています。		
評価機関 記入欄	①2階のプレイルームは乳幼児専用スペースがパーテーションで区切られており乳幼児が日常的に安全に遊べるように配慮されています。乳幼児専用スペースには、おむつ変え台と授乳スペースがカーテンで区切って確保できるようになっています。 ②普段の利用者とのコミュニケーションの中から直接聞き取りをしたり、前年度の振り返りを反映させるなどして参加者のニーズを反映させています。当館では特に0歳児の子育て相談のニーズが高くなっています。またプロの声優による読み聞かせ「おはなし玉手箱」など当社独自のノウハウを生かしたプログラムも実施しています。 ③子どもを職員に預けて遊んでもらっている間に親同士が交流を深めるママカフェを年に2,3回実施するほか、普段の活動でも活動後は児童館を自由に使ってもらえる時間帯に設定しており、保護者同士が交流を深めています。		

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。	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	<p>①各部屋に職員を必ず配置して、子どもたちの自主性を尊重しながら、個々の状態や心理を考慮した支援を行っています。</p> <p>②専門性を高めるために積極的に研修に参加し、児童対応のスキルアップを図りながら、日常的に人や集団の支援を行っています。</p> <p>③障がいの有無や国籍に関係なく児童と一緒に活動できるよう職員は見守りや、必要に応じて支援を行っています。</p> <p>④学校行事や子どもたちの興味に配慮しながら、行事やクラブ活動を設定しています。また、児童の自主性・主体性を醸成するために、大きなイベントでは子ども実行委員会を結成しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①各部屋に職員を必ず配置して支援を行います。昼会で気になった子どもの様子について意見交換しながら、子どもの行動の背景を情報共有し、適切な指導につなげています。</p> <p>②個別・集団援助技術を念頭に置いた研修を受講するとともに、研修内容を昼会で共有することで、全職員が発達についての技術や知識を身に付けています。</p> <p>③各部屋に一名ずつ配置された職員が、障がい児が健常児と一緒に集団で遊べるよう援助します。また外国人が来館した時も同じような対応で、子ども同士が言葉の壁を自分たちで教えあって解決できるような環境づくりをします。</p> <p>④児童館の行事やクラブ活動は、学校の行事や子どもたちの関心に配慮しながら計画します。また大きな行事では自主性・主体性を養ったり、異年齢の子どもと付き合う社会性を養うことを念頭に、子ども実行委員会を結成し、行事の手伝い(夏祭りのポスターを書いてもらう、職員と一緒に年末の大掃除をするなど)をしてもらうなど、より主体的に動く機会を提供します。</p>		

A-4 中高生への対応		C	B
①	日常的に中高生の利用がある。	b	a
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。	c	b
指定管理者 記入欄	<p>①来館者は多くありませんが、小学生の時から利用していた中高生が定期的に利用しています。</p> <p>②来館者が少ないこともあり、中高生が主体性・社会性を養えるような継続的な活動には至っていません。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①中高生は利用者数は小学生の1割以下と少ないものの、学童クラブで当館を利用していた子どもが友人を連れてくるなど、少しずつ増加しています。居場所を求めてやってくる中高生が多く、職員と話をしたり漫画を読んだりして過ごします。中高生の来館者を増やすため、6年生の時から中高生と遊ぶ機会を作る「プレ中高生タイム」という企画を実施したところ好評でした。</p> <p>②来館時に様々な利用者との接点があります。ただし現状において、主体性・社会性を養う継続的な活動とまではいえません。中高生が乳幼児と触れ合う機会の取組としては、「プレママ・プレパパ体験」と称し、乳幼児を持つ母親の協力を得ながら、中高生が乳幼児の世話をできる機会を設定してはどうでしょうか。</p>		

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	b
	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。	b	b
指定管理者 記入欄	①児童や保護者からの相談には個々の状態に応じて、出来るだけ即時回答しています。内容によっては、職員で協議の上回答するようにしています。学童保護者とは連絡帳やお迎え時の対話を通じて対応し、乳幼児の保護者には専門家が育児相談できる機会を設けるようにしています。 ②児童の様子で少しでも気になることがあれば、館長や主任を通じて学校の先生とすぐ情報共有しています。また、ひろばネット、関連する研修への参加により支援体制を整えています。		
評価機関 記入欄	①学童保護者からの相談は、連絡帳に書かれていたり、お迎え時に相談を受けたりすることが中心で、いずれの場合も対応した職員が、相談に対応します。乳幼児の相談は、おやこのひろばに配置された子育て支援相談員が対応します。いずれもできるだけ即時回答を心がけています。 ②児童の虐待や不適切な養育が疑われるような場合は、館長や主任を通じて子育て支援総合センターに連絡し、ケース会議等で情報共有します。また学校にも連絡し先生と情報共有します。そのほか毎月利用者支援専門員が参加して情報共有するひろばネット(子育てひろばネットワーク会議)やその他の研修に参加し、児童館として対応ノウハウを蓄積します。		

A-6 障がい児への対応		B	B
	① 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。	b	b
指定管理者 記入欄	①配慮が必要な児童については、保護者や学校とコミュニケーションを密にとるようにしています。また、関連する研修には館長をはじめ職員が積極的に参加し、知識や支援方法の理解を深めるよう努めています。		
評価機関 記入欄	①障がいがある児童など配慮が必要な児童については、保護者やクラス担任、副校長と密接に連絡を取るようになっています。また関連する研修として、区が主催する「発達障害児の対応研修」、法人で実施する要配慮児支援研修、民間が主催する「発達特性の理解と対応」などの研修に、職員を派遣し、知識や支援方法についての理解を深めています。		

A-7 地域の子育て環境づくり		B	S
	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	s
指定管理者 記入欄	①運営協議会で児童館と学童クラブの活動状況を報告し、活動への理解を促すように努めています。また、地域と関わるような行事(ハロウィンイベント)などを設け、世代間交流や地域とのつながりを深める機会を積極的にもっています。 ②こども110番ブックの配布で、地域で緊急時に助けてくれるおうちがあることを子どもたちに周知しています。また年末夜警では、町会に部屋を一部貸し出し、子どもたちも一緒に巡回に参加する取り組みを行っています。		
評価機関 記入欄	①町会長、民生・児童委員、五地区子ども会委員会代表など地域住民が多数出席する運営協議会で児童館と学童クラブの活動状況を報告し、住民による子育て支援活動を促進しています。またハロウィンイベントでは、子ども110番の家を回ってお菓子を配ってもらうなど、地域と密接にかかわる機会を設けています。 ②町会ごとに子ども110番の家と世帯主の顔写真を掲載した地図を作成し小冊子にまとめたこども110番スペシャルブックを作成し、交通安全教室で配布しました。こども110番スペシャルブックは毎年更新しています。また年末夜警では年末の3日間、八広南町会に部屋の一部を貸し出しており、夜警の拠点になっています。夜警には子どもたちも参加します。		

A-8 広報活動		B	S
	① 広報活動が適切に行われている。	a	s
	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。	b	a
指定管理者 記入欄	①毎月のおたより、ホームページ、町会の掲示板など多様な手段で情報発信しています。 ②毎月のおたよりでは、読みやすい文字やイラスト、写真を交えて楽しさを伝える工夫をしています。ホームページも、リアルタイムで幅広い情報を届けるように努めています。		
評価機関 記入欄	①毎月のおたよりは第三吾嬬小学校、第四吾嬬小学校で全児童に配布してもらう(フレンドリープラザ八広児童館のおたより)ほか、南町会、民生・児童委員の方に地域の家一軒一軒に配布してもらいます(おやこのひろば)。また幼稚園、保育園にも配布し、情報共有しています(おやこのひろば)。また館内や児童館前の掲示板にも行事予定がわかりやすいよう掲示しています。そのほかコロナ禍になる前は町内5か所の掲示板にもおやこのひろばの予定表を掲示していました。また施設HPには館の概要のほかイベントや行事のお知らせをリアルタイムで掲載しています。 ②毎月のおたよりはわかりやすくメリハリの利いたレイアウトで編集されています。イラストも工夫されており楽しいデザインになっています。ホームページはシンプルなデザインですが、目的の情報を探しやすいようわかりやすいナビゲーションになっています。		