令和４年度
墨田区立児童館第三者評価報告書

施設名　フレンドリープラザ八広児童館

令和 5 年 2 月 28 日

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5年1月16日（月）※現地訪問日

４）評 価 機 関　　経営創研株式会社

５）評　価　員　　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、対象となる児童館は放課後児童クラブを併設しているため、放課後児童クラブガイドラインの重要項目を大項目として追加してあります。）

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「ｓａｂｃ」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」「Ｂ放課後児童クラブの活動に関する事項」の５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

当施設は、館長の強力なリーダーシップのもと、総じて児童館ガイドラインや放課後児童クラブガイドラインに基づく適正な管理が行われています。特に館長が赴任時に表明した「地域における児童館の役割と利用者ファーストの考え方」は組織に深く浸透しています。地域について、児童館は地域の持ち物であるという館長の考え方のもと、積極的に交流を図っています。館長が交流する自治会をこれまでの 2 町会から 5 町会に増やし、児童館の活動を紹介してきました。また地域のお祭りや餅つきなどのイベントには必ず参加するとともに、おたよりなどの回覧配布を依頼しています。

ところで当施設は移転を 1 年先に控えており、建物や備品も古い施設です。一方で近隣には中川児童館、東向島児童館などの競合が控えています。館長はそうした逆風下で選ばれる児童館になるためにはどうすべきかを常に考えています。それは第一に「選ばれる職員になろう」と言うことです。職員に魅力があれば、その職員を慕って、利用者は自然と集まってくると考えています。職員の質が大切で、職員の質が上がらなければ仕事の質も上がらない、利用者も満足しないため「人」が最も大切であると言うことです。第二はプログラムやイベントで、「当施設だからこそできることをやろう」ということです。プログラムやイベントで、ほかに真似できないことをやれば利用者の来館の強い動機付けになります。第三は当施設の存在を広く知ってもらうこと、またいつも開いていることを強くアピールすることです。施設の印象を強くするため、おたよりをカラー化しました。また認知度を高めるため、おたよりの回覧先をこれまでの 2 町会から 5 町会に拡張しました。

そのほか館長は 5W1H の中で、Why が最も大切なことをいつも職員に言い聞かせています。つまり「なぜその仕事をやるのか」がわからなければ、利用者には何も伝わらないと言うことです。人を育てるため、職員からの提案に対し、必ず「なぜやるのか」を問いかけ、指導しています。

以上のように館長のリーダーシップの強い当施設ですが、その下で部下もしっかり育成されています。今回の第三者評価も、「児童館の活動に関する事項」では児童館担当の主任が、「放課後児童クラブ活動に関する事項」では、放課後児童クラブ担当の主任がそれぞれ担当し、施設運営のポイントについて、しっかり説明していました。今後も館長と職員が抜群のチームワークで、持てる能力を最大限に発揮し、地域や子どもたちの支援拠点、及び地域の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

・基本理念がホームページでわかりやすく詳しく説明されている点

・事業計画の内容を職員一人一人の業務にブレイクダウンし、個人の目標シートを作成することで個人の目標を施設の目標と一致させている点。また目標シートをもとに 6,7 月に面談をし、目標のすり合わせをして、1,2 月にフィードバックのための面談をすることで PDCA を回している点。

Ⅱ

・館長が赴任時に「私は当児童館を選ばれる児童館にしたい」と言う児童館の目標とそのための施策「地域における児童館の役割、利用者ファーストの考え方等」を表明している点。また年度初めの全体会議でもその年度の目標について表明し、職員の理解を図っている点。

・「なぜその仕事をやるのかがわからなければ、利用者に何も伝わらないこと」を日頃から職員に言い聞かせている点。人を育てるため、職員からの提案に対し必ず、「なぜやるのか」を問いかけ、指導している点。

・目標評価シートにより、館全体の計画に自分自身がどれだけ貢献できたかを目に見える形で評価することで職員の育成を図っている点。

・児童館は地域の持ち物であると言う館長の考え方のもと積極的に地域と交流を図っている点。

・「ボランティアの受け入れマニュアル」をもとにボランティアの受け入れ態勢を確立し、積極的にボランティアを活用している点。

・アンケートや来館者数のデータについて、ただ結果を見て満足するのではなく、分析して課題を見つけるために利用している点。

Ⅲ

・「一人ひとり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」を配布するとともにテキストを使って研修を行ない、利用者の尊重を全職員に周知徹底している点。

・年に一度、本部の専門部署による安全監査が実施され、80 以上にも及ぶ点検項目が精査される点。

・専任の安全担当者を設定し年 2,3 回本部が開催する会議に参加する他、年一回の全国会議にも参加し、安全に関する取り組みを進めている点。

A

・新型コロナウイルス感染症対策では、消毒液の配置、手洗い方法の掲示に加え、マグネット掲示板を利用して、貸出備品の消毒状況がひと目でわかるよう工夫している点。

・地震発生時には、年齢に関わらず来館者がひと目で内容を理解し、適切な行動ができるようピクトグラムを用いた案内を掲示している点

・児童館主任、学童クラブ主任が中心となり、地域行事に参加するほか、地域イベントが開催される際は施設を貸し出すなど地域への協力を通じて、当施設の理解と地域での子どもの健全育成への協力を呼び掛けている点。

・運営協議会の配布資料には、職員の顔写真入りの紹介欄を設けるなど、施設を知っていただくとともに、職員と委員による活発な意見交換の場となるよう工夫している点。

B

・ホワイトボードに学童クラブでの行動計画を時間軸で示している点。また主に時計が読めない子どものために「手づくり時計」を作成し、子どもたちが率先して計画的な過ごし方が出来るよう支援している点。

・夏祭りイベントでは全員に何かしらの役割を任せることで、異世代が協力しあいながらイベントを成しどける環境を構築している点。

・「あそぶ場所マップ」を作成し、活動場所（危険回避を重視）を明示することで、新型コロナウイルス感染症対策と事故防止を図っている点。

・アレルギー対策として、おやつの成分表が記載された菓子袋を、子どもたちに提供したのち 3 週間保管するルールとしている点。またアレルギーのあるお子さまの情報を一元的に管理し、おやつを提供する際は専用トレーや皿を用いることで誤って口に入れないよう努めている点。

・学童クラブの「おたより」に、学童クラブでの活動の様子が写真入りでわかりやすくまとめてある点。

改善を求められる点

・事業計画、事業報告など経営に関する情報が公開されていない点。事業計画、事業報告書についても公開できることを掲示板等で知らせることが期待されます。
・苦情解決の仕組みが十分周知されているとは言えない点。苦情解決の仕組みを周知するため、苦情解決手順をフローチャートにして掲示しておくとよいでしょう。
・やひじポストを利用する児童が少なくなっている点。最近は職員と児童のコミュニケーションがよくとれておりポストを利用する児童が少なくなっています。しかし児童の中には職員に直接話しかけられない子どももいるかもしれません。ご意見箱をもっと目立つ色にするなど存在感を高める工夫をしてみてはどうでしょうか。

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する詳細な調査と評価を行っていただきまして誠に有難うございました。第三者による客観的な視点からこのような非常に高い評価をいただけたこと、児童館・学童の説明を両主任に任せた事が評価されたことは、今後の運営にとって大きな励みになりました。そしてその中でも、館全体として力を入れて取り組んできた事業計画、仕事への向き合い方、地域財産としての意識に対して良い評価をいただけて、大変感謝しております。

改善点につきましても、事業計画・事業報告の情報公開、苦情解決の仕組みの周知への改善案も具体的な掲示方法をご教授頂けました。ただご指摘頂いただけでなく、今後に活かすことの出来るご指摘でしたので、大変助かりました。

今後もご指導頂きました改善点を全職員と共有すると共に、地域財産としての意識と利用者ファーストの精神を忘れずに、皆様に選ばれる児童館運営を職員一同、全力を尽くして参ります。

大項目評価の概要

Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織	評価結果： A

評価機関コメント

- 基本理念は当社が児童館を運営していく中で基本となる考え方で、運営基本理念と子ども理念、環境理念で構成されています。また基本理念は事務所に掲示されているほか、入社時の説明会や全体会議の時に折に触れ周知されます。また利用者へはホームページで詳しく説明しているほか、おたより等でも触れています。
- 選ばれる児童館になるために1.選ばれる職員になること、2.当施設だからこそできるプログラムやイベントを企画すること、3.施設の認知度を高めることの3つを目標として掲げています。
- 年度計画書は「乳幼児ではクラブ活動以外のフリーの利用者を増やすこと」、「小学生ではコロナによる様々な制限を緩和し使いやすくすること」などを念頭に計画しています。
- 事業計画の内容は職員一人ひとりの業務にブレイクダウンし、個人の目標シートを作成します。目標シートは館全体の経営課題に対し、個々の職員がどのように貢献できるかをそれぞれが考えて作成するもので、作成したものは個人に渡し、会社はコピーを保管します。目標シートをもとに6,7月に面談をし、目標のすり合わせをして、1,2月にフィードバックのための面談をします。

Ⅱ組織の運営管理	評価結果： A

評価機関コメント

- 館長は赴任時に「私は当児童館を選ばれる児童館にしたい」と言う児童館の目標とそのための施策「地域における児童館の役割、利用者ファーストの考え方等」を表明しています。
- 館長は児童館は職員の質が上がらなければ、仕事の質も上がらない、利用者も満足しないため「人」が最も大切であると考えています。
- 館長は5W1HのWhyが最も大切なこと、つまり「なぜその仕事をやるのかがわからなければ、利用者に何も伝わらないこと」を日頃から職員に言い聞かせています。
- 人事管理について、採用は2019年度から現場が一次面接を行う方式に改められました。また人事考課は考課表に基づき一次考課が主任、二次考課が館長、三次考課が本部によって行われます。
- 職員の育成は、目標評価シートにより、館全体の計画に自分自身がどれだけ貢献できたかを目に見える形で評価することで行います。また正規職員全員と当日シフトに入っている非常勤職員が参加する年8回の全体会議の実施時に館内研修を実施することで、職員一人ひとりの研修の機会を確保しています。
- 地域との交流については、児童館は地域の持ち物であると言う館長の考え方のもと積極的に交流を図っています。館長が交流する町会をこれまでの2町会から5町会に増やし、児童館の活動を紹介しました。また地域のお祭りや餅つきなどのイベントには必ず参加するとともにおたよりなどの回覧・配布を依頼しています。
- ボランティアの受け入れについては、「ボランティアの受け入れマニュアル」をもとにボランティアの受け入れ態勢を確立し、積極的にボランティアを活用しています。また児童館のお祭りや季節のイベントなどでは小学生のボランティアを募集し、一体となって運営しています。
- 地域の福祉ニーズ等の把握については、アンケートや学童クラブ保護者、乳幼児クラスの利用者、小学生、中・高生の声など幅広い範囲からニーズの収集に努めています。アンケートもただ結果を見て満足するのではなく、分析して課題を見つけるのに用いています、

Ⅲ適切な福祉サービスの実施	評価結果： A

評価機関コメント

- 利用者の尊重については「一人ひとり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」を配布するとともに、テキストを使って研修を行ない、全職員に周知徹底しています。
- 利用情報は館報やホームページに掲載する他、年度ごとの利用登録の様式をホームページからダウンロードできるようにしています。また受付にルールブックを設置しており、利用希望者に当館を利用するために必要な情報を積極的に提供しています。
- 利用者ニーズについては、年一回の利用者アンケートで収集する他、地域のニーズは運営協議会から、小中学校のニーズは直接交流したりしてニーズを収集しています。そのほか受付前のテーブルには「やひじポスト」と言うご意見箱が設置されています。これらのニーズや利用者から直接収集したニーズは全体会議や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。
- 児童館活動の標準的な実施方法は館内ルール表に記載・掲示し、利用者と職員で共有しています。また利用者向けの館内ルール表としてやひろブック(利用案内)があり、受付に設置されています。
- 個別の援助計画の評価・見直しについては、墨田区の巡回指導員の指導を受けながら、個々に支援が必要な利用者を発見するとともに個別の援助計画を策定しています。
- 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。

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

- 職員は、「子どもが主役」を目標に掲げて日々の業務に取り組んでいます。イベントを開催する際は、「児童館たより」等を通じて「こどもスタッフ」を募り、子どもたちの主体性や参画意欲を引き出しています。
- 施設には、興味や関心、発達発育の違いがある異世代の子どもたちが訪れることから、年代別の利用時間の目安を定めるなど、基本的な利用ルールを設けています。しかし、あえて「専用」とはせず、思いやりとお互いの配慮により、異世代が交流するよう促しています。
- 職員は、子どもたち一人ひとりの年齢や発達に応じたコミュニケ―ションのあり方に留意しており、小学生には日常的な対話のほか、「やひじポスト」を用いた意見や提案を促しています。
- 来館者に「緊急連絡登録票」の提出を求め、家庭との連絡に活かしています。緊急連絡登録票は、近隣小学校（第三吾嬬小学校）とも共有し、必要に応じて児童館でのできごとを伝えるほか、緊急時に児童館と保護者をつなぐ機能を果たしています。
- 幼児事業「ひろば」には、4名の利用者支援専門員がいます。通常来館においても相談を受けつけており、相談事項はとりまとめて区役所にも報告しています。利用者支援専門員に相談できることを知らない方のために、職員からお声がけするほか、館内掲示、広報誌「親子のひろば」で紹介しています。
- 館長は、近隣小学校の運営協議会や近隣の町会に顔を出すなど、日ごろから地域との「顔の見える」関係づくりに取り組んでいます。地域の「こども110番」をまとめた「こども110番ブック」は、職員が手づくりで作成しています。
- イベント開催時は、施設広報誌「たより」や「スケジュール」で告知して、子どもたちから運営スタッフを募っています。クラブ活動「ボードゲームラボ」では、子どもたちが自らオリジナルボードゲームを製作し楽しむなど、自主性を育む環境を提供しています。
- 新型コロナウイルス対策として、館内消毒を徹底しています。乳幼児のおもちゃは毎朝の消毒、小学生が使う道具やおもちゃ・本は、返却時に随時消毒を行っています。ハサミやカッター等の危険な道具は、子どもの手に届かない場所で管理するほか、棚やロッカーは壁に固定するなどの地震対策を施しています。
- 近隣小学校の行事（音楽会、学芸会）や子ども会への参加、南町会への貸出等のほか、「こども110番」に登録する地元商店と「顔の見える」関係を構築しています。また運営協議会では活発な意見が交わされています。今年度から新たに近隣の3つの町会長が参加し、5つの町会からの参加となりました。

B放課後児童クラブの活動に関する事項	評価結果： A

評価機関コメント

- 学童クラブ事業では、「企画書」と「報告書」の書式を工夫することで、PDCAマネジメントサイクルを回しています。日常的な対話、連絡帳、アンケート結果から子どもの想いや保護者のニーズを抽出し、管理運営に活かしています。また「あそぶ場所マップ」を作成し、活動場所（危険回避を重視）を明示することで、新型コロナウイルス感染症対策と事故防止を図っています。
- 「困ったときは学童クラブ」を合言葉に、いざというときに学童クラブが頼りになることを子どもたちに伝えています。毎日の「帰りの会」では、簡単な標語を繰り返し唱和することで、困ったときはいつでも学童に戻ることを伝えています。またホワイトボードに学童クラブでの行動計画を時間軸で示しています。
- アレルギー対策として、おやつの購入時に成分表を確認しています。また、万一に備えて成分表が記載された菓子袋は、子どもたちに提供したのち3週間、保管するルールとしています。アレルギーのあるお子さまの情報を一元的に管理し、おやつを提供する際は専用トレーや皿を用いることで誤って口に入れないよう努めています。
- おやつを提供する職員は、食品衛生法に照らして毎月検便をしています。新型コロナウイルス対策として、おやつや食事の時間にブックスタンドを活用したパーテーションを用意し、黙食を徹底するほか、ソーシャルディスタンスを図るために提供時間を2回にわけています。
- 開館時と閉館時に行う日常点検のほか、月次点検を行い「施設点検報告書」にまとめています。また、年1回の頻度で法人の専門部署による安全監査があります。おもちゃなど備品の消毒状況はマグネット板で示し、子どもたちに伝えています。除菌用タオルは使用場所（ロッカー、テーブル）ごとに使いわけています。
- 学童クラブの「おたより」には、学童クラブでの活動の様子が写真入りでわかりやすくまとめてあります。また保護者と連絡帳を通じて情報共有を図っています。連絡帳にはカレンダーが掲出されており、学童クラブの活動や情報が一意で把握できるよう工夫しています。
- 館長が近隣小学校の運営員会や行事（音楽会、学芸会）に出席して、関係づくりに取り組んでいます。学校とは、適時、情報共有を図っており、地域で問題が発生した際は、学校と連絡を密にして対応策を共有しています。

墨田区立児童館　評価結果一覧表

	自己評価	第三者評価
Ⅰ　福祉サービスの基本方針と組織	B	A
1　理念・基本方針	B	S
(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	s
2　経営状況の把握	B	A
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b	a
② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	a
3　事業計画の策定	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・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b	a
② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b	a
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b	s
② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b	a
4　福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	B	A
(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
① 児童館（放課後児童クラブ）活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	b	a
② 評価の結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	b	a

墨田区立児童館　評価結果一覧表

Ⅱ　組織の運営管理	B	A
1　管理者の責任とリーダーシップ	B	A
(1) 管理者の責任が明確にされている。		
① 管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	b	a
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 児童館（放課後児童クラブ）活動の質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	b	a
② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	b	s
2　福祉人材の確保・育成	B	A
(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b	a
② 総合的な人事管理が行われている。	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、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	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 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	s
② 職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。	b	a
③ 職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。	b	a
(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。		
① 実習生等の児童館（放課後児童クラブ）活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b	a
3　運営の透明性の確保	B	B
(1)　運営の透明性を確保するための取組が行われている。		
① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	b	b
② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組(モニタリング等)が行われている。	b	a
4　地域との交流、地域貢献	B	S
(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	s
② ボランティア等の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	s
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
① 児童館（放課後児童クラブ）として必要な社会資源を明確にし、関係機関（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）等との連携が適切に行われている。	b	a
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b	s
② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	s

墨田区立児童館　評価結果一覧表

Ⅲ　適切な福祉サービスの実施	B	A
1　利用者本位の福祉サービス	B	A
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
① 利用者を尊重した児童館（放課後児童クラブ）活動について共通の理解をもつための取組を行っている。	b	a
② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館（放課後児童クラブ）活動が行われている。	b	a
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。		
① 利用希望者に対して児童館（放課後児童クラブ）を利用するために必要な情報を積極的に提供している。	b	a
② 児童館（放課後児童クラブ）活動の開始・変更にあたり利用者にわかりやすく説明している。	b	a
(3) 利用者満足の向上に努めている。		
① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	a
(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b	b
② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b	a
③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b	a
(5) 安心・安全な福祉サービス提供のための組織的な取組が行われている。		
① 安心・安全な児童館（放課後児童クラブ）活動の提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	s
② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b	s
③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b	a
2 福祉サービスの質の確保	B	A
(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
① 児童館（放課後児童クラブ）活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。	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
(2)適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
① 個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画を適切に策定している。	b	a
② 定期的に個別の援助計画の評価・見直しを行っている。	b	a
(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
① 児童館（放課後児童クラブ）活動の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有されている。	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	a

墨田区立児童館　評価結果一覧表

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
1 児童館の施設特性	B	A
① 施設の基本特性が児童館の理念と目的に基づいて設定されている。	b	a
② 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。	b	a
③ 子どもの権利を保障するための取組が徹底されている。	b	a
2 遊びによる子どもの育成	B	A
① 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。	b	a
② 子ども自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。	b	a
③ 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるようにしている。	b	a
3 子どもの居場所の提供	B	S
① 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるよう環境づくりや援助を行っている。	b	s
② 中・高校生世代の利用に対する援助がある。	b	s
4 子どもの意見の尊重	B	A
① 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。	b	a
② 子どもの意見が運営や活動に反映されている。	b	a
5 配慮を必要とする子どもへの対応	B	A
① 配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。	b	a
② 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取って支援を行っている。	b	a
6 子育て支援の実施	B	A
① 保護者の子育て支援を行っている。	b	a
② 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。	b	a
7 地域の健全育成の環境づくり	B	S
① 地域の健全育成の環境づくりに取組んでいる。	b	s
8 ボランティア等の育成と活動支援	B	A
① 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。	b	a
9 子どもの安全対策・衛生管理	B	A
① 子どもの安全対策・衛生管理を行っている。	b	a
10 学校・地域との連携	B	S
① 学校・地域との連携を行っている。	b	s
② 運営協議会が設置され、機能している。	b	s

墨田区立児童館　評価結果一覧表

B　放課後児童クラブの活動に関する事項	B	A
1　育成支援の内容	B	A
(1) 放課後児童クラブにおける育成支援の基本		
① 子どもが放課後児童クラブに自ら進んで通い続けられるように援助している。	b	a
② 子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	b	a
③ 子どもの安全や生活の連続性を保障している。	b	a
(2) 子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援		
① 子どもが安心して過ごせる生活の場となるよう工夫している。	b	a
② 子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるように援助している。	b	a
③ 日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	b	b
④ 子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように援助している。	b	b
⑤ 子ども同士の関係を豊かにつくりだせるように援助している。	b	a
⑥ 子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	b	a
(3) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援		
① 障がいのある子どもの受入れの考え方を理解し、可能な限り受入れに努めている。	b	b
② 障がいのある子どもの育成支援に当たっての留意点を理解し、育成を支援している。	b	b
③ 特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。	b	b
(4) 適切なおやつや食事の提供		
① 放課後の時間帯に栄養面や活力面から必要とされるおやつを適切に提供している。	b	b
② おやつや食事提供時の食物アレルギー事故、窒息事故等を防止するための対応を行っている。	b	a
③ おやつや食事に関する衛生管理を適切に行っている。	b	a
(5) 安全と衛生の確保		
① 子どもの安全に関する環境を整備している。	b	a
② 衛生に関する環境を整備している。	b	a
2　保護者・学校との連携	B	A
(1) 保護者との連携		
① 保護者との協力関係を構築している。	b	a
(2) 学校との連携		
① 学校との連携を図り、子どもの生活の連続性を保障している。	b	a
3　子どもの権利擁護	B	B
(1) 子どもの権利擁護		
① 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	b	b
② 子どもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	b	b

墨田区立児童館　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

児童館第三者評価　共通評価基準

Ⅰ　福祉サービスの基本方針と組織	B	A

Ⅰ－1 理念・基本方針	B	S

Ⅰ－1－(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

①	理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	s
指定管理者記入欄	①入社時での会社説明、全体会議の共有、事務所内の掲示により、法人の基本理念を明文化・周知しています。利用者へはホームページやおたより等で同様に周知しています。		
評価機関記入欄	①基本理念は当社が児童館を運営していく中で基本となる考え方で、運営基本理念と子ども理念、環境理念で構成されています。また基本理念は事務所に掲示されているほか、入社時の説明会や全体会議の時に折に触れ周知されます。また利用者へはホームページで詳しく説明しているほか、おたより等でも触れています。		

Ⅰ－2 経営状況の把握	B	A

Ⅰ－2－(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

①	事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	b	a
②	経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	a
指定管理者記入欄	①墨田区・都の行う研修への参加や、墨田区からの情報提供をもとに情報を収集しています。さらにその情報を昼会や全体会議を通して職員へ周知しています。 ②例年の支出を踏まえ予算作成を行い、月々の支出は本部担当者へ報告しています。年間や事業部ごとのバランスを見ながらやり繰りしています。		
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」(墨田区の児童館館長による情報交換会)に参加して経営環境や経営状況に関する情報を収集し、その情報を昼会や全体会議で職員に周知しています。 ②例年の支出を踏まえ、予算の作成を行っています。しかし施設移転の日程が延期となり、古い施設を継続して使用せざるを得なくなったため修理費がかさむことや、退職者が出て属人的な技能に頼っていた業務が効率よくこなせなくなったことなどから、予算の見直しが課題です。また施設が古いため「選ばれる児童館になること」に高いハードルがあります。選ばれる児童館になるために1.選ばれる職員になること、2.当施設だからこそできるプログラムやイベントを企画すること、3.施設の認知度を高めることの3つを目標として掲げています。		

墨田区立児童館　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 事業計画の策定	B	A

1-3-(1) 中・長期なビジョンと計画が明確にされている。

①	中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	b	a
②	中・長期計画を踏まえた単年度の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・長期的な計画となります。本部担当者・館長が主だって作成しています。 ②中・長期計画と年間の来館データ、例年のアンケートや利用者の声を基に単年度の事業計画を策定しています。		
評価機関記入欄	①応募時の計画が中期計画で、今回は移転までの計画なので期間は2年です。本部担当者と館長が主体となって策定しています。 ②単年度の計画は中・長期計画と来館データ、アンケート、利用者の声等をもとに前年度の振り返りを行ったうえで策定しています。「乳幼児ではクラブ活動以外のフリーの利用者を増やすこと」、「小学生ではコロナによる様々な制限を緩和し使いやすくすること」などを念頭に計画しています。		

1-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

①	事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	b	s
②	事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。	b	a
指定管理者記入欄	①事業計画の策定は各主任を主とし、館長と共に策定しています。年間で目標シートを作成し、職員一人ひとりが事業計画の理解を深めながら、日々の業務にどうアプローチしていくかを考えていくシステムとなっており、夏季・期末と必要に応じて中間でも全職員と面談を行っています。 ②事業計画は、運営協議会にて資料を配布し、周知、理解を促しています。ホームページなどを利用して、利用者には周知しています。		
評価機関記入欄	①年度事業計画は各主任が中心となり、館長とともに策定します。毎年4月に計画を立て、9月・10月に中間見直しをし、2月・3月に見直しの結果を報告します。また事業計画の内容を職員一人ひとりの業務にブレイクダウンし、個人の目標シートを作成します。目標シートは館全体の経営課題に対し、個々の職員がどのように貢献できるかをそれぞれが考えて作成するもので、作成したものは個人に渡し、会社はコピーを保管します。目標シートをもとに6,7月に面談をし、目標のすり合わせをして、1,2月にフィードバックのための面談をします。個人の目標を施設の目標と一致させる仕組みが出来上がっている点、またPDCAを回す仕組みが出来上がっている点は高く評価できます。 ②事業計画は地域の利用者の代表である町会長や小学校校長、民生委員、PTA役員などが参加する運営協議会で資料を配布し周知するとともに理解を促しています。		

墨田区立児童館　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－４ 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組		B	A
Ⅰ－4－(1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。			
①	**児童館(放課後児童クラブ)活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。**	**b**	**a**
②	**評価の結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。**	**b**	**a**
指定管理者記入欄	①アンケートや利用者の声を元に職員間で振り返りと検討を行い、より良い運営になるよう取り組んでいます。常勤職員のみならず、パート職員からも意見をもらって、反映しています。 ②例年利用者アンケートの意見や、墨田区からの巡回等から意見を得て、運営に反映していけるよう取り組んでいます。		
評価機関記入欄	①利用者アンケートや日々収集する利用者の意見をもとに全体会議等で課題と改善策を協議し、実行しています。全体会議には常勤職員は全員参加、非常勤職員も当番の職員は参加します。全体会議の内容は議事録に記録し、不参加の非常勤職員で回覧します。このようにしてあとから出てきた意見でも昼会で検討し、運営に反映させます。 ②年に一度の墨田区によるモニタリングでの指摘事項や、巡回アドバイザーによる運営面のアドバイス、利用者アンケートの意見を踏まえ、課題を明確にし、計画的に運営に反映させています。		

墨田区立児童館　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
児童館第三者評価　共通評価基準		
Ⅱ　組織の運営管理	B	A
Ⅱ－1 管理者の責任とリーダーシップ	B	A
Ⅱ－1－(1) 管理者の責任が明確にされている。		
①　管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	s
②　遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	b	a
指定管理者記入欄	①館長は赴任時と年度初めの全体会議にて、自身の役割と責任について明示しています。 ②館長は外部の研修会に積極的に参加し、遵守すべき法令について理解を深めるよう取り組んでいます。	
評価機関記入欄	①館長は赴任時に「私は当児童館をこのような児童館にしたい」と言う児童館の目標とそのための施策「地域における児童館の役割、利用者ファーストの考え方等」を表明しました。また年度初めの全体会議でもその年度の目標について表明し、理解を図っています。 ②館長は館長会や児童厚生員の研修会等外部の研修会に積極的に参加し、その内容を全体会議で報告して、遵守すべき法令を職員に周知するよう取り組んでいます。	

墨田区立児童館　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－1－(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
①	児童館(放課後児童クラブ)活動の質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	b	a
②	経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	b	s
指定管理者記入欄	①各事業担当者と日頃より相談を行い、年度計画を基に利用者がより気持ちよく利用できるよう指導しています。全体会議や昼会でも、職員からの提案に対し基本的な指針を示し、指導をしています。 ②各事業担当との予算相談を適宜行いながら助言をしています。実効性を高めるために、「なぜ」行うかを重視しながら計画や運営を行うよう指導をしています。		
評価機関記入欄	①館長は児童館は職員の質が上がらなければ、仕事の質も上がらない、利用者も満足しないため「人」が最も大切であると考えています。 ②職員から新しい企画に関するアイデアがいつもたくさん上がってきます。その時、館長は5W1HのWhyが最も大切なこと、つまり「なぜその仕事をやるのかがわからなければ、利用者に何も伝わらないこと」を日頃から職員に言い聞かせています。人を育てるため、職員からの提案に対し必ず、「なぜやるのか」を問いかけ、指導しています。		

墨田区立児童館　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　福祉人材の確保・養成		B	A
Ⅱ-2-(1)　福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。			
①	必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。	b	a
②	総合的な人事管理が行われている。	b	a
指定管理者記入欄	①人員配置は本部主導で仕様書を満たす人員を配置していますが、確保・定着に関しては館長が採用面接・現場研修を行うことで、より現場近い人材確保をしています。 ②採用・配置・職務・考課に至るまで館長と本部にて管理をしています。		
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、採用については2019年度より現場責任者が一次面接を行い、本部が二次面接・三次面接を行う方式に改められました。また配置についても事前に館長が関与する仕組みに改められました。事前に館長が面談することにより、現場と相性のいい人材を採用でき、人材の定着につながっています。 ②常勤職員の人事考課は考課表に基づき、一次考課が主任、二次考課が館長、三次考課が本部によって行われます。館全体の課題に対し、個人が会社の理念にどれだけ貢献できるかを示す目標シートとは別に評価されますが評価結果は少なからず反映されます。		
Ⅱ-2-(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、働きやすい職場づくりに取組んでいる。	b	a
指定管理者記入欄	①面接・契約の段階での意向を擦り合わせてシフト作成を行い、残業が発生しないように等基本的な労働環境を守っています。夏季の長期休暇時等必要に応じて面談を行い、就業状況や意向を把握するよう努めています。		
評価機関記入欄	①館長による一次面接の段階で勤務時間帯の話をするため、勤務シフトについての齟齬はありません。非常勤職員採用の場合、契約の段階で、週何日・一日何時間働けるかだけ話をしますが、学生アルバイト採用の場合だけ夏季にフルタイムで働けるかどうかを確認します。また基本的には残業が発生しないようにしています。そのほか職員の就業状況や意向を把握するため、必要に応じて面談を実施しています。		

墨田区立児童館　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	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	s
②	職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。	b	a
③	職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。	b	a
指定管理者記入欄	①単年度の計画を基に初期・期末に面談を行い、その中で職員の目標等について握りなおしを行っています。 ②年間で館内研修を計画しています。また、本部研修や外部研修を活用し、職員のレベルアップへとつなげています。 ③全体会議に館内研修を盛り込むことで、一人ひとりが参加できる機会として確保しています。また、本部研修・外部研修に関しても幅広く職員へアナウンスをし、レベルアップの機会を与えています。		
評価機関記入欄	①職員一人ひとりの育成は目標評価シートにより、館全体の計画に自分自身がどれだけ貢献できたかを目に見える形で評価することで行います。具体的には、単年度の計画を基に期初に今年度の目標についての面談を行い、期末に目標が達成できたかどうか、次年度はどうするかについての面談を行います。 ②年間8回の全体会議の時に必ず研修を実施しています。4月の「個人情報保護」、夏前の「熱中症」、3月の「AED」以外は随時時流に沿ったテーマで研修を行っています。また館長は法人本部の研修も企画しています。 ③正規職員全員と当日シフトに入っている非常勤職員が参加する全体会議の実施時に館内研修を実施することで、職員一人ひとりの研修の機会を確保しています。また法人本部が計画した研修や(都や区が主催する)外部研修にも積極的に参加するよう勧めています。		

墨田区立児童館　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) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。			
①	**実習生等の児童館(放課後児童クラブ)活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。**	b	a
指定管理者記入欄	①職員のスキルアップのために実習生・職業体験等の受入を実施してます。実習生が児童館・学童と共に関われるよう期間中の指導計画を作成し、出来るだけ多くの人たちと関われるように実習を計画、体制作りをしています。		
評価機関記入欄	①他人を指導することは職員のスキルアップにもつながるため、積極的に実習生・職業体験の受入れを実施しています。実習生が児童館部門、学童クラブ部門の両方を体験でき、できるだけ多くの児童や職員とかかわれるよう指導計画を作成しています。		

Ⅱ-3 運営の透明性の確保		B	B
Ⅱ-3-(1)　運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
①	**運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。**	b	b
②	**公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組(モニタリング等)が行われている。**	b	a
指定管理者記入欄	①施設のホームページにて理念など施設や運営法人についての情報を公開しています。また、墨田区に対して、事業計画や振り返り、予算など提出しており、令和2年度に実施した第三者評価は墨田区のホームページにて公開しています。 ②墨田区によるモニタリングを実施しています。		
評価機関記入欄	①施設のホームページで施設や運営法人の理念や基本方針などの情報が公開されています。しかし事業計画、事業報告など経営に関する情報が公開されておらず、運営の透明性の確保は十分とは言えません。事業計画、事業報告書についても公開できることを掲示板等で知らせることが望ましいと言えます。 ②墨田区のモニタリングを受けており、指摘された点はすぐに改善しています。		

墨田区立児童館　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、地域貢献		B	S
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
①	**利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。**	**a**	**s**
②	**ボランティア等の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**	**s**
指定管理者記入欄	①学校・地域関係者と協力し、世代間交流・地域交流を図っています。児童館で行っていることをより地域に知っていただくために各運営協議会や地域集会等に館長が出席し、情報交換を行っています。今年より館長が変わったため、挨拶などの顔を合わせる時間や機会を増やし、より深い関係性を構築しました。 ②法人本部で作成したマニュアルをもとに着実な対応を取っています。		
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。児童館は地域の持ち物であると言う館長の考え方のもと積極的に交流を図っています。館長が交流する町会をこれまでの2町会から5町会(八広二丁目南、八広二丁目親和、八広三丁目、八広三和里、八広北)に増やし、児童館の活動を紹介しました。また地域のお祭りや餅つきなどのイベントには必ず参加するとともにおたよりなどの回覧・配布を依頼しています。また当施設の運営協議会への出席も依頼しており、今年度は過去最高の参加者を集めることができました。 ②「ボランティアの受け入れマニュアル」をもとにボランティアの受け入れ態勢を確立し、積極的にボランティアを活用しています。児童館のお祭りや季節のイベントなどでは小学生のボランティアを募集し、一体となって運営しています。夏休みには、当児童館の学童クラブの卒業生がボランティアとして参加してくれます。		
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①	**児童館(放課後児童クラブ)として必要な社会資源を明確にし、関係機関(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)等との連携が適切に行われている。**	**b**	**a**
指定管理者記入欄	①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。また、利用者支援員による関係機関との連携会議を行い、いつでも連携が取れるよう顔繋ぎを行っています。		
評価機関記入欄	①区の関係施設や機関(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等)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するとともに関係機関と情報交換を積極的に行っています。特に利用者支援員は相談事業でいつでも連携が取れるよう関係機関と連絡を強化しています。また子育て総合支援センターからは毎年1回の来館があり、その時に日頃の懸案を相談します。		

墨田区立児童館　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組を行っている。			
①	地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b	s
②	地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	b	s
指定管理者記入欄	①例年取っているアンケートや、学童クラブの保護者・乳幼児クラス利用者の声等幅広い範囲から児童館のニーズ把握に努めています。また、例年の来館者数のデータから当館のウィークポイントについて協議しています。 ②実際に取り寄せた意見から現場にどのように反映できるかを協議し、実施しています。		
評価機関記入欄	①例年とっているアンケートや学童クラブ保護者、乳幼児クラスの利用者、小学生、中・高生の声など幅広い範囲からニーズの収集に努めています。アンケートもただ結果を見て満足するのではなく、分析して課題を見つけるのに用いました。また来館者数のデータから、「他館と比べ乳幼児と中高生の利用が少ない」と言う当館のウィークポイントを見つけました。 ②「小学生は予約制のクラブ活動のある日しか来ない」、「乳幼児は年齢別のクラス活動のある日・時間帯しか来ない」という傾向がみられました。しかし活動がない日でも来館ニーズはあると考え、「クラブ活動ではない自由に参加できるイベントを増やす」、乳幼児についても「年齢別のクラス活動のない日でも来てもいい」ことをアピールするなどの対応をとったところ来館者数は大幅に増加しました。		

墨田区立児童館　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

児童館第三者評価　共通評価基準

Ⅲ　適切な福祉サービスの実施	B	A
Ⅲ−1 利用者本位のサービス	B	A

Ⅲ−1−(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

①	利用者を尊重した児童館(放課後児童クラブ)活動について共通の理解をもつための取組を行っている。	b	a
②	利用者のプライバシー保護に配慮した児童館(放課後児童クラブ)活動が行われている。	b	a

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「一人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法人で個人情報マニュアルを策定し、研修を実施しています。
評価機関記入欄	①「一人ひとり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」を配布するとともに、テキストを使って研修を行ない、利用者の尊重を全職員に周知徹底しています。 ②法人で個人情報保護マニュアルを策定しています。今年度は個人情報保護法が改正されたため、マニュアルを改訂し全体会議の時に実施する個人情報保護研修で周知しました。なお個人情報保護責任者は館長になっています。個人情報保護研修の時、実際の事例を踏まえた簡単なテストを実施するとより理解が深まります。

Ⅲ−1−(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている。

①	利用希望者に対して児童館(放課後児童クラブ)を利用するために必要な情報を積極的に提供している。	b	a
②	児童館(放課後児童クラブ)活動の開始・変更にあたり利用者にわかりやすく説明している。	b	a

指定管理者記入欄	①館報やホームページに情報を掲載し、児童館内にルールブックを設置しています。 ②今期より運営時間が9:00～19:00に変更になったことに際し、中高生に対し外掲示板で告知を行いました。年度初めにホームページにて開館時間の変更を公開しました。
評価機関記入欄	①館内整理日を毎月発行する館報やホームページに掲載する他、年度ごとの利用登録の様式をホームページからダウンロードできるようにしています。また受付にルールブックを設置しており、利用希望者に当館を利用するために必要な情報を積極的に提供しています。 ②今期より閉館時間が19:00になったことを外の掲示板に掲示するとともに、年度初めにホームページでも公開しました。

墨田区立児童館　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) 利用者満足の向上に努めている

①	利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	a
指定管理者記入欄	①年に1回利用者に対して利用者満足度調査を行っています。アンケートや意見箱の声、日常的な利用者ニーズに対しては日々の昼会や、全体会にて議題にし、対応検討を行っています。		
評価機関記入欄	①年一回実施する利用者アンケートは、小学生用、乳幼児の親子用、学童クラブ用、学童クラブの保護者用があり、3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。そのほか受付前のテーブルには意見箱が設置されています。これらのニーズや利用者から直接収集したニーズは全体会議や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。 最近では児童から直接意見を収集することが増え、ご意見箱があまり利用されなくなりました。		

Ⅲ−1−(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

①	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b	b
②	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。	b	a
③	利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	b	a
指定管理者記入欄	①館内の苦情解決は館長が責任者となって行っています。対応した内容等は日々の昼会で周知し、全職員の共通認識としています。 ②ポストを設置し、職員へ直接言いづらい内容を収集し、反映するよう努めています。親子のひろばでは利用者支援専門員が中心となり、日常の相談事や、子育ての悩み等を積極的に収集しています。 ③日頃から利用者の意見や相談等を日誌等に記載し、対応について協議するために昼会等で共有を図っています。		
評価機関記入欄	①館長を責任者とする苦情解決の仕組みが確立しています。しかし十分周知されているとは言えません。苦情解決の仕組みを周知するため、苦情解決手順をフローチャートにして掲示しておくとよいでしょう。 ②職員に伝えづらい内容を匿名で伝えられるようやひじポストというご意見箱を設置しています。最近では職員と児童のコミュニケーションがよくとれておりポストを利用する児童が少なくなっています。しかし児童の中には職員に直接話しかけられない子どももいるかもしれません。ご意見箱をもっと目立つ色にするなど存在感を高める工夫をしてみてはどうでしょうか。「おやこのひろば」では、利用者支援専門員が利用者支援事業として子育ての悩みの相談に乗っています。 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。また昼会や全体会議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。なお必要に応じて区へも報告します。		

墨田区立児童館　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−(5) 安心・安全な福祉サービス提供のための組織的な取組が行われている。			
①	安心・安全な児童館(放課後児童クラブ)活動の提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	s
②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b	s
③	災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。	b	a
指定管理者記入欄	①安全管理危機対応マニュアルを基に、リスクマネジメントについて体制を整えています。年に1度本部の専門部署により施設の安全監査を実施し、安全性を高めるよう努めています。 また安全担当者を設定し、本部が開催する会議に参加し、法人全体で安心・安全を高めるよう体制を構築しております。 ②児童館入館前に消毒・手洗いを実施する取り組みを行うとともに、各室前に消毒液を設置して対応しています。また利用者が使ったものに対しては職員が管理をし、片付けと消毒を両立できるよう取り組みを行っています。館内で発生した場合は図書室を隔離場所とし、随時対応できるよう環境を整えています。 ③災害時に利用者も職員も慌てないよう、年間で計画を定めて月に一度利用者参加型の避難訓練を行っています。		
評価機関記入欄	①安全管理危機対応マニュアルに基づくリスクマネジメント体制が整備されています。年に一度本部の安全管理の専門部署による安全監査が実施され、80以上にも及ぶ点検項目が精査されます。また専任の安全担当者を設定し年2,3回本部が開催する会議に参加する他、年一回の全国会議にも参加し、安全に関する取り組みを進めます。 ②児童館入館時に消毒と手洗いをするようルールを決め、受付窓口に掲示しています。また各室前に消毒液を設置しています。また本やおもちゃなど、利用者が使ったものは使用済みのものを入れるBOXに入れ、職員が消毒後片づけをします。館内でコロナが発生した場合は図書室を隔離場所とします。また感染経路追跡のため各部屋に名簿を設置し、入退室時刻を記入させています。 ③災害時における利用者の安全確保のため、避難訓練の年間計画「年間安全計画スケジュール」を定め、月に一度利用者参加のもと避難訓練を実施しています。		

墨田区立児童館　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　福祉サービスの質の確保		B	A
Ⅲ−2−(1)　提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。			
①	児童館(放課後児童クラブ)活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。	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児童館活動については館内にルールを掲示するとともに、職員に共有しています。 ②館内の使用方法については環境や社会情勢に合わせて都度職員内で打合せをし、利用者が気持ちよく来館できるように見直しをしています。		
評価機関記入欄	①児童館活動の標準的な実施方法は館内ルール表に記載・掲示し、利用者と職員で共有しています。また利用者向けの館内ルール表としてやひろブック(利用案内)があり、受付に設置されています。やひろブックは毎年新一年生が入学した際配布するほか初めて利用する児童や保護者にも配布しています。 ②館内の使用方法については、昼会や全体会議で打ち合わせをし、環境や社会情勢に合わせて見直しをしています。見直しは必ず利用者の立場に立って行います。最近ではコロナ対策として実施していた「パスポート」の廃止を決定しました。		

墨田区立児童館　評価基準項目評価シート

評価基準項目　([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価

Ⅲ−2−(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

①	個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画を適切に策定している。	b	a
②	定期的に個別の援助計画の評価・見直しを行っている。	b	a
指定管理者記入欄	①墨田区巡回指導員のご指導のもと、個別の援助計画を策定しています。 ②定期巡回にて随時経過報告・相談をし、館内で共有することで見直しを行っています。		
評価機関記入欄	①墨田区の巡回指導員の指導を受けながら、個々に支援が必要な利用者を発見するとともに個別の援助計画を策定しています。 ②年に2,3回実施される定期巡回の際に、前回指導を受けた子どもの経過報告を行うとともに巡回指導員に相談し、個別の援助計画の見直しを行います。またその内容を館内で共有することで児童に対する支援の強化を図ります。		

Ⅲ−2−(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

①	児童館(放課後児童クラブ)活動の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有されている。	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	a
指定管理者記入欄	①児童館活動は全て企画書・報告書にて記録しており、必要に応じて職員間で共有をおこなっています。 ②年度ごとに緊急連絡登録票の提出をお願いし、データベース化することで管理徹底しています。		
評価機関記入欄	①利用者に関するサービスの実施状況は、児童館日誌、学童クラブ日誌に毎日記録しています。児童館日誌には、「職員体制」、「利用者数」、「行事名・行事内容」、「時間帯別の各部屋の様子」、「連絡事項」、「ヒヤリ・ハット記録」、などが記載されています。また学童クラブ日誌には、「職員体制」、「利用者数」、「行事名」、「活動の様子」、「ヒヤリハット記録」、「ケガ・病気対応」などが記載されています。いずれも主任と館長が確認ののち押印します。そのほか児童館活動は実施前に企画書として「日時・参加者」等に加え「タイムスケジュール」、「職員の動き」、「予想される危険行動対応等」を記録するとともに実施後は報告書として「参加人数」、「ヒヤリハット対応策」、「反省点・課題」などを記録します。 ②利用者に関する記録としては年度ごとに「保護者名」、「住所」、「電話番号」、「写真掲載の可否」、「アレルギーの有無」を記録した緊急連絡登録票の提出をお願いするとともにデータベース化して、セキュリティを強化した専用のPCで管理しています。		

墨田区立児童館　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
児童館第三者評価　内容評価基準				
A 児童館の活動に関する事項			**B**	**A**
A－1　児童館の施設特性			B	A
	①	**施設の基本特性が児童館の理念と目的に基づいて設定されている。**	**b**	**a**
	②	**児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。**	**b**	**a**
	③	**子どもの権利を保障するための取組が徹底されている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①0～18歳までの子どもたちの意見を取り入れながら遊びと場所の提供、生活の援助、子育て支援を行っています。 ②子どもたちが遊ぶための拠点になれるよう様々な遊びを提供・イベントの開催を行っています。また、子どもたちが児童館での生活の中で様々に考えながら遊びを行い、クラブ活動に参加できるような支援を行っています。 ③本部の配属前ベーシック研修にて子どもとの関わり方、虐待のサインの感じ方等を全職員研修しています。		
	評価機関記入欄	①職員は、「子どもが主役」を目標に掲げて日々の業務に取り組んでいます。一部のイベントでは、「児童館たより」等を通じて「こどもスタッフ」を募り、子どもたちの主体性や参画意欲を引き出しています。イベントを楽しみに来訪する子ども増えつつあり、当施設が異年齢の子どもが交流し、協力しあう場となっています。 ②地域資源としての当施設の本質的な役割と機能について、館長から職員へ、職員から利用者に伝えています。こうした地道な取組が奏功し、「おやこひろば」の参加者と日常的に施設を訪れる親子が増加傾向にあります。地域に児童館の存在と価値を知ってもらおうと、施設の貸出事業にも積極的です。毎年、八広南町会が主催する「夜警イベント」に集合場所として施設を提供しました。 ③法人が編纂した「ベーシック研修テキスト」に「子どもの権利」が謳われており、職員は研修や日常的なミーティング等を通じて理解に努めています。館長は、必要に応じて近隣小学校のケース会議にも出席しています。		

墨田区立児童館　評価基準項目評価シート

評価基準項目　([s][a][b][c]のいずれかを入力する)			自己評価	外部評価
A-2　遊びによる子どもの育成			B	A
	①	**子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。**	**b**	**a**
	②	**子ども自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。**	**b**	**a**
	③	**子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるようにしている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①乳幼児クラスでは発達段階に分けてプログラムの企画を行っています。小学生以上の利用者へは特性を理解するようにつとめ、保護者との連携を取りながら育成を行っています。 ②各室内で利用者が自由に遊びを選択できるように環境設定を行っています。また、ボードゲームのクラブでは利用者が自ら考えて児童館オリジナルのボードゲームを作る活動を行っています。 ③ホールでのボール遊びでは異年齢が一緒に遊べるように学年ごとに優先時間を作り、高学年が手加減しながら遊べる時間や、逆に高学年が本気で遊んでいるところに低学年がチャレンジできるような遊びの設定を行っています。各クラブ活動でも異年齢が交流し、積極的に参加ができるように環境設定を行っています。		
	評価機関記入欄	①発達の特徴を踏まえた声がけやプログラム提供等に留意しています。「おやこひろば」は、2022年9月より0～1歳児を対象としたクラスを増設し、4クラス（グループ）体制としました。 ②子どもたちの主体的かつ能動的な活動を促すため、様々な配慮や工夫をしています。「やひろ検定」と称する独自検定でのオリジナル缶バッチの進呈、利用状況に応じて参加資格が得られる「ドシラタイム」を設ける等、子どもたちの自己肯定感や自己信頼性の高揚を図っています。サークル活動「ボードゲームラボ」では、子どもたち自らオリジナルのボードゲームを開発し、楽しんでいます。 ③当施設には、興味や関心、発達発育の違いがある異世代の子どもたちが訪れることから、年代別の利用時間の目安を定めるなど、基本的な利用ルールを設けています。しかし、あえて「専用」とはせず、思いやりとお互いの配慮により、異世代が交流するよう促しています。職員から子どもたちに強制するのではなく、子どもたちが自ら考え、相手への共感の気持ちが芽生えるよう見守る姿勢は評価できます。		

墨田区立児童館　評価基準項目評価シート

評価基準項目　（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）			自己評価	外部評価
A-3　子どもの居場所の提供			B	S
	①	**子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるよう環境づくりや援助を行っている。**	**b**	**s**
	②	**中・高校生世代の利用に対する援助がある。**	**b**	**s**
	指定管理者記入欄	①年1回の安全監査をベースに、利用者が安心・安全に過ごせる環境づくりを徹底しています。何かあってもすぐに対応が出来るよう各部屋に職員を一人配置し、利用者の様子を見守っています。 ②中高生の利用を促進するために、ホールを自由に使える時間を確保し、利用数が増えています。また、中高生が来館して嬉しいと思える来館ボーナスとして1日1本缶ジュースを用意し、中高生がゆっくりと利用できる環境設定を行っています。		
	評価機関記入欄	①開館時と閉館時に日常点検を行うほか、月次点検の結果は「施設点検報告書」にまとめています。法人の専門部署による安全監査があります（年1回）。安全監査は、子どもを対象とした様々な施設を管理運営する法人の知見と経験を活かした、きめ細かなチェック項目が設定された「安全監査シート」を運用しています。新型コロナウイルス感染症対策では、消毒液の配置、手洗い方法の掲示に加え、マグネット掲示板を利用して、貸出備品の消毒状況がひと目がわかるよう工夫しています。開館中は原則として部屋ごとに職員を1名配置し、子どもたちを見守っています。地震発生時には、年齢に関わらず来館者がひと目で理解し、適切な行動ができるようピクトグラムを用いた案内を掲示しています。 ②職員のアイディアで、児童館で「ファミリーレストラン」のように楽しくおしゃべりできるよう、ドリンクサービスをはじめたところ、来館者から好評です。目的と大胆な仮説をもとに、様々なことに挑戦する姿勢は評価できます。		

A-4　子どもの意見の尊重			B	A
	①	**子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。**	**b**	**a**
	②	**子どもの意見が運営や活動に反映されている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①子どもたちの要望を回収するために、ポストを掲示し意見を反映する運営を心掛けています。また、中高生においては自分たちのやりたいことを企画し、職員が手助けしながら中高生イベントを行っています。 ②ポストのおたよりや日頃の子どもたちの声から児童館のルールや遊びに反映しています。		
	評価機関記入欄	①職員は、子どもたち一人ひとりの年齢や発達に応じたコミュニケーションのあり方に留意しています。小学生には日常的な対話のほか、「やひじポスト」を用いた意見や提案を促しています。やひじポストに寄せられた意見には、親しい間柄で交わされる文通のような温かい言葉や表現を用いて回答することを意識しています。 ②折り紙の使い方や糊の貸し出しルール等は、子どもたちの意見や要望を踏まえて適時改定するなど、子どもたちに自分の意見を伝えることの大切さと喜びを感じ取ってもらえるよう意識しています。中高生のクリスマス会のような大きなイベントでは、企画書づくりから子どもが参画しています。		

墨田区立児童館　評価基準項目評価シート

評価基準項目　([s][a][b][c]のいずれかを入力する)			自己評価	外部評価
A-5　配慮を必要とする子どもへの対応			B	A
	①	**配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。**	**b**	**a**
	②	**子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取って支援を行っている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①学校や保護者と連携を行い、利用者の特性に合わせた対応を行っています。 ②保護者の方と密に連絡を取り合い、普段から必要の際には家庭と連携が取れるように支援を行っています。		
	評価機関記入欄	①館内で生じた課題は、「昼の会議（毎日実施）」や「全体会議（原則として隔月開催）」で共有しています、とくに配慮が必要と思われる子どもについて、区が行う巡回相談を活用して組織的な対応を図るよう努めています。巡回相談員と指定管理者との長期にわたり醸成された信頼関係は、一人ひとりの個性を踏まえた関わり方の理解を可能にしています。 ②来館者に「緊急連絡登録票」の提出を求め、家庭との連絡に活かしています。緊急連絡登録票は、近隣小学校（第三吾嬬小学校）とも共有し、必要に応じて児童館でのできごとを伝えるほか、緊急時に児童館から保護者をつなぐ機能を果たしています。たとえば、帰宅したものの自宅の鍵が開いておらず児童館に戻った子どもがいましたが、保護者に連絡する等の対応に活かしました。		

A-6　子育て支援の実施			B	A
	①	**保護者の子育て支援を行っている。**	**b**	**a**
	②	**保護者と協力して乳幼児支援を行っている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①利用者支援専門員を中心に保護者が子育ての悩み、家庭の悩み等をいつでも相談できるよう体制を整えています。 ②乳幼児プログラムの中で保護者と協力しながらふれあい遊びを行ったり、工作イベントを企画しています。		
	評価機関記入欄	①幼児事業「ひろば」には、3名（うち1名は常勤職員）の利用者支援専門員がいます。通常来館においても相談を受けつけており、業務日報の裏面に「相談事項記入欄」があります。相談事項は、とりまとめて区役所にも報告しています。利用者支援専門員に相談できることを知らない方のために、職員からお声がけするほか、館内掲示、広報誌「親子のひろば」で紹介しています。また、これまで「ひろば」のみ来館した方に、児童館の機能や利用方法を丁寧に伝えることで通常来館者が増加傾向にあることは評価できます。 ②事業企画（「お店やさんごっこ」など）への運営協力はもとより、日常的なコミュニケーションを通じて保護者の特技を把握し、講師として活躍いただく場を提供しています。保護者の主体的な参画を促す取組は評価できます。		

A-7　地域の健全育成の環境づくり			B	S
	①	**地域の健全育成の環境づくりに取組んでいる。**	**b**	**s**
	指定管理者記入欄	①学校行事や運営協議会や、子ども会の集会へ館長が参加して、地域の健全育成を行っています。		
	評価機関記入欄	①館長は、近隣小学校の運営協議会や近隣の町会に顔を出すなど、日ごろから地域との「顔の見える」関係づくりに取り組んでいます。施設が主催する運営協議会では、あらたに近隣の2つの町会長に働きかけ、今年度から5つの町会（二丁目南町会、三丁目町会、三和里町会、北町町会、二丁目親和町町会）の参加がありました。地域の「こども110番」をまとめた「こども110番ブック」は、職員が手づくりで作成しています。こども110番ブックを制作する際は、職員が掲載施設に赴き、挨拶を通じて当施設を知っていただく機会としています。10月のハロウィンイベントでは、子どもたちが110番ブック」に掲載された商店をパレードで巡り、地域と子どもたちが相互に知る機会としています。児童館主任、学童クラブ主任が中心となり、地域行事に参加するほか、地域イベントが開催される際は施設を貸し出すなど地域への協力を通じて、当施設の理解と地域での子どもの健全育成への協力を呼び掛けています。		

墨田区立児童館　評価基準項目評価シート

評価基準項目　([s][a][b][c]のいずれかを入力する)			自己評価	外部評価
A-8　ボランティア等の育成と活動支援			B	A
	①	**子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①中型・大型イベント（児童館のお祭りや季節イベントなど）では子どもスタッフを募集し、利用者と一体となりイベントを運営しています。 小学生のイベントでも中高生ボランティアを募集し、一緒に運営しています。 夏季には学童卒業の高校生がボランティアに訪れ、実際に運営に関わってもらう環境を作っています。		
	評価機関記入欄	①イベント開催時は、施設広報誌「たより」や「スケジュール」で告知して、子どもたちから運営スタッフを募っています。サークル活動「ボードゲームラボ」では、子どもたちが自らオリジナルボードゲームを製作し楽しむなど、自主性を育む環境を提供しています。近隣の本所高校が行うボランティア活動に協力しています。昨年は当施設の元利用者1名を受け入れ、「アルコール消毒」「おばけやしき企画」を任せました。文花中学校の職場体験は、毎年、受け入れています。なお、ボランティアを受け入れる際は、「ボランティア参加確認表」をはじめ、「ボランティア誓約書」「ボランティア登録票」の提出を求めるなど、組織的な対応を行っています。		

A-9　子どもの安全対策・衛生管理			B	A
	①	**子どもの安全対策・衛生管理を行っている。**	**b**	**a**
	指定管理者記入欄	①乳幼児のおもちゃは毎朝消毒を行っています。また小学生が日頃使う道具やおもちゃ、本なども返却時に随時消毒を行うことで衛生管理を徹底しています。ハサミ・カッター等の刃物は子どもの手に届かない場所への管理、棚・ロッカーは壁へ固定するなどして安全対策を行っています。		
	評価機関記入欄	①新型コロナウイルス対策として、館内消毒を徹底しています。乳幼児のおもちゃは毎朝の消毒、小学生が使う道具やおもちゃや本は、返却時に随時消毒を行っています。ハサミやカッター等の危険な道具は、子どもの手に届かない場所で管理するほか、棚やロッカーは壁に固定するなどの地震対策を施しています。とくに地震に対しては、子どもが落ち着いて対応できるよう、とるべき行動をピクトグラムに表し、すべての部屋に掲出しています。業務日誌に「ヒヤリハット記録」欄があり、それをまとめることで組織的なで共有（ヒヤリハット簿）として活用しています。毎月の避難訓練はテーマを設定し、館内イベントと連動させるなど実践力と実効性を意識して行っています。		

A-10　学校・地域との連携			B	S
	①	**学校・地域との連携を行っている。**	**b**	**s**
	②	**運営協議会が設置され、機能している。**	**b**	**s**
	指定管理者記入欄	①学校行事や子ども会の会合への参加や、南町会への児童館貸し出し等で地域との連携を密に行っています。 ②年に2回運営協議会を設置し、各町会や学校関係者、民生児童委員をお呼びし、ご意見をいただいています。		
	評価機関記入欄	①近隣小学校の行事（音楽会、学芸会）や子ども会への参加、南町会への貸出等のほか、「こども110番」に登録する地元商店と「顔の見える」関係を構築しています。児童館主任、学童クラブ主任が中心となり、地域行事に参加するなど、地域イベントへの参加や協力を通じて、当施設の理解と地域での子どもの健全育成への協力を呼び掛けています。 ②運営協議会では活発な意見が交わされています。日ごろのコミュニケーションによる相互の信頼関係が奏功していると推察されます。今年度から新たに近隣の3つの町会長が参加し、5つの町会（二丁目南町会、三丁目町会、三和里町会、北町町会、二丁目親和町町会）からの参加となりました。これは運営協議会での提言がきっかけでした。運営協議会の式次第には、職員の顔写真入りの紹介欄を設けるなど、施設を知っていただくとともに、職員と委員による活発な意見交換の場となるよう工夫がみられます。		

墨田区立児童館　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
放課後児童クラブ第三者評価　内容評価基準		
B 放課後児童クラブの活動に関する事項	**B**	**A**
B−1　育成支援の内容	B	A
B−1ー(1)　放課後児童クラブにおける育成支援の基本		
① 子どもが放課後児童クラブに自ら進んで通い続けられるように援助している。	b	a
② 子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	b	a
③ 子どもの安全や生活の連続性を保障している。	b	a
指定管理者記入欄	①子どもたちが学童クラブで楽しく過ごせるよう、日々の遊びや工作を充実させています。また、コロナ禍でも行える学童のイベントを考え、季節の工作や、夏休みえんにち等を行って学童クラブが楽しいと思えるように運営しています。 ②出欠簿や児童名のマグネット等を利用し、出欠席を把握しています。 ③子どもたちがほっとできる空間になるように安全な環境設定を行っています。		
評価機関記入欄	①子どもたちが学童クラブで楽しく過ごせるよう、日常的な遊びや活動を充実させています。学童クラブ事業では、「企画書」と「報告書」の書式を工夫することで、PDCAマネジメントサイクルを回しています。日常的な対話、連絡帳、アンケート結果から子どもの想いや保護者のニーズを抽出し、管理運営に活かしています。たとえば「どのような活動をしているか、もっと知りたい」との保護者の声に対して、「学童クラブだより」の内容を充実させることで応えました。 ②出席状況や帰宅時間の管理において、マグネット板を活用する等の工夫がみられます。 ③「あそぶ場所マップ」を作成し、活動場所（危険回避を重視）を明示することで、新型コロナウイルス感染症対策と事故防止を図っています。冷蔵庫やロッカー等は地震に備えて固定、テーブルの角にはクッションで養生するなど災害時の安全確保と事故防止を図っています。生活の連続性については、ご家庭の要望を踏まえ「学童での過ごし方」を工夫しています。とくに、ご家庭からの要望が多い「勉強・宿題」については、学童クラブのスケジュールに組み入れています。		

墨田区立児童館　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-1－(2)　子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援			
①	子どもが安心して過ごせる生活の場となるよう工夫している。	b	a
②	子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるように援助している。	b	a
③	日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	b	b
④	子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように援助している。	b	b
⑤	子ども同士の関係を豊かにつくりだせるように援助している。	b	a
⑥	子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	b	a
指定管理者記入欄	①ハサミ等の刃物は貸し出しとし、工作と遊びの空間を分ける等安全に過ごせる工夫をしています。帰りの会の中ではもし困ったことがあったら学童クラブへ戻ってくるという話を常にして、困ったときには頼れる学童の環境設定を行っています。 ②ホワイトボードにて時間ごとの行動を掲示することで、子どもたち自身なりの過ごし方が出来るよう援助しています。 ③手洗い・挨拶・片付け等、朝の会・帰りの会等を利用し、生活習慣が身につくよう援助しています。 ④子どもたちが自分で遊びを選べるように遊ぶ空間を分けて、自ら選べるように環境設定しています。 ⑤子どもたち同士が協力して作り出す縁日や、上級生が下級生のお世話をする手伝い等を駆使し、関係性を豊かにできるよう援助しています。 ⑥子どもたちが自分の気持ちをしっかり伝えられるように、職員との関係作りを行っています。		
評価機関記入欄	①「困ったときは学童クラブ」を合言葉に、いざというときに学童クラブが頼りになることを子どもたちに伝えています。毎日の「帰りの会」では、簡単な標語を繰り返し唱和することで、困ったときはいつでも学童に戻ることを伝えています。ハサミ等の刃物は貸し出しとしています。 ②ホワイトボードに学童クラブでの行動計画を時間軸で示しています。主に時計が読めない子どものために「手づくり時計」を作成し、子どもたちが率先して計画的な過ごし方が出来るよう支援しています。 ③「朝の会」「帰りの会」を利用し、挨拶、手洗い、片づけ等の大切さを伝えながら、生活習慣が身につくよう援助しています。 ④工作場所と遊びの場所を物理的にわけることで予期せぬ事故を防ぐとともに、子どもたちが、それぞれの場所で学童クラブでの過ごし方や楽しみを見つけられるよう支援しています。 ⑤夏祭りイベントでは全員が何かしらの役割を任せることで、異世代が協力しあいながらイベントを成しどける環境を構築しています。イベント活動を契機に、子ども同士のコミュニケーションを醸成している点は評価できます。 ⑥職員は、来館者との関係づくりを大切にしたコミュニケーションを行っています。新入生が加入する4月には、職員から一人ひとりに働きかけることで、子どもの個性の把握に努めています。 「帰りの会」では、子どもたちからクイズを受けつけることで、双方向のコミュニケーションを図っています。		

墨田区立児童館　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-1ー(3)　固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援			
①	**障がいのある子どもの受入れの考え方を理解し、可能な限り受入れに努めている。**	b	b
②	**障がいのある子どもの育成支援に当たっての留意点を理解し、育成を支援している。**	b	b
③	**特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。**	b	b
指定管理者記入欄	①現在利用者はいませんが、障がいに関する知識を深め、可能な限りの受け入れを行う体制を作っています。 ②墨田区の相談巡回員と連携し、対応方針や留意点について話し合いをするとともに、育成に活かしています。 ③相談巡回員と連携し、配慮児童に対して適切な対応が出来るよう連携しています。		
評価機関記入欄	①職員は、研修を通じて障がいのある子どもの対応や考え方を理解しています。また、施設としての受け入れ体制を構築しています。 ②③墨田区相談巡回員による年4回の巡回では、配慮の必要な子どもに対する関わり方を相談しています。最近は、発達障害が疑われるケースを相談する機会がありますが、相談巡回員が子ども(乳幼児)時代からみているケースが多く、より具体的かつ実効性が期待できる助言を得ています。学校との連携においては、必要に応じて特定の子どもの状況を訊いています。総合支援につながるケースはありません。		
B-1ー(4)　適切なおやつや食事の提供			
①	**放課後の時間帯に栄養面や活力面から必要とされるおやつを適切に提供している。**	b	b
②	**おやつや食事提供時の食物アレルギー事故、窒息事故等を防止するための対応を行っている。**	b	a
③	**おやつや食事に関する衛生管理を適切に行っている。**	b	a
指定管理者記入欄	①生協クラブを利用して、季節を感じられるものや栄養価の高い・体に良いものなども考慮し、子どもたちに提供している。 ②アレルギー情報を基に表を作成、提供の際は専用のおぼんを使用するなど対策を徹底しています。窒息事故を防止するためによく噛んで食べる指導・援助を徹底して行っています。 ③手洗いを徹底し、おやつを取る前に消毒をしてからおやつを取るように援助しています。		
評価機関記入欄	①季節を感じられる食材や栄養バランスの優れた安全なおやつを継続的に提供するため、取引先を選んで購入しています。子どもたちには「今日のおやつ」を掲示して、おやつの内容を伝えています。 ②アレルギー対策として、おやつの購入時に成分表を確認しています。また、万一に備えて成分表が記載された菓子袋は、子どもたちに提供したのち3週間を保管するルールとしています。アレルギーのあるお子さまの情報を一元的に管理し、おやつを提供する際は専用トレーや皿を用いることで誤って口に入れないよう努めています。消費期限や賞味期限は「納品書」を活用して管理しています。 ③おやつを提供する職員は、食品衛生法に照らして毎月検便をしています。新型コロナウイルス対策として、おやつや食事の時間にブックスタンドを活用したパーテーションを用意し、黙食を徹底するほか、ソーシャルディスタンスを図るために提供時間を2回にわけています。		

墨田区立児童館　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-1－(5)　安全と衛生の確保			
①	子どもの安全に関する環境を整備している。	b	a
②	衛生に関する環境を整備している。	b	a
指定管理者記入欄	①机や棚の角は養生で保護し、ロッカーは壁へ固定、戸棚はストッパーをかけるなど安全に過ごせるよう配慮しています。 ②館内に消毒液を設置し、来館時やおやつ・昼食前など手洗い消毒を徹底する他、保育前には机・ロッカー、保育中にもおもちゃの消毒など随時実施し、衛生環境を整備しています。		
評価機関記入欄	①開館時と閉館時に行う日常点検のほか、月次点検を行い「施設点検報告書」にまとめています。また、年1回の頻度で法人の専門部署による安全監査があります。安全監査は、子どもが利用する様々な施設を管理運営する法人の知見と経験を活かした、きめ細かなチェック項目が示された「安全監査シート」を運用しています。 ②おもちゃなど備品の消毒状況はマグネット板で示し、子どもたちに伝えています。除菌用タオルは使用場所（ロッカー、テーブル）ごとに使いわけています。子どもの安心・衛生に関して、法人が管理運営する他施設の成功事例を積極的に取り入れ、改善する姿勢は評価できます。		

墨田区立児童館　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-2　保護者・学校との連携		B	A
B-2－(1)　保護者との連携			
①	**保護者との協力関係を構築している。**	b	a
指定管理者記入欄	①毎日の連絡帳を通じて保護者へ学童クラブの様子を伝えると共に、おたよりには活動の写真載せて様子がわかりやすいように配慮しています。また、お迎え時には必ず様子を伝える等、保護者と良好な関係が築けるよう配慮しています。		
評価機関記入欄	①学童クラブの「おたより」には、学童クラブでの活動の様子が写真入りでわかりやすくまとめてあります。写真を掲出するにあたっては、事前に保護者から許可を得ています。保護者と連絡帳を通じて情報共有を図っています。手帳にはカレンダーが掲出されており、学童クラブの活動や情報が一意で把握できるよう工夫しています。個人面談は6月（原則として全員）と11月（希望者のみ）、保護者会も年2回（コロナ禍より中止としていましたが、今年度は1月に開催）の頻度で実施しています。		
B-2－(2)　学校との連携			
①	**学校との連携を図り、子どもの生活の連続性を保障している。**	b	a
指定管理者記入欄	①学校と密に連絡を取り合い、何かあった場合には学校の先生から連絡がいただけるような信頼関係を確保しています。学校の運営協議会や、行事に館長が積極的に参加し、校長・副校長とも連携をとれるように努めています。		
評価機関記入欄	①館長が近隣小学校の運営委員会や行事（音楽会、学芸会）に出席して、関係づくりに取り組んでいます。学校とは、適時、情報共有を図っており、地域で問題が発生した際は、学校と連絡を密にして対応策を共有しています。担任教諭との連携も円滑で、子どもが怪我をしたときは担任教諭から電話や手紙をもらうことがあります。4月の集団下校では、学童クラブがお迎えにいきます。		
B-3　子どもの権利擁護		B	B
B-3－(1)　子どもの権利擁護			
①	**子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。**	b	b
②	**子どもに対する不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。**	b	b
指定管理者記入欄	①子どもの権利が守られるよう、配属前の研修で関わり方を周知しています。 ②不適切なかかわり方をしないように館長が主となって職員に指導し、発見した際には注意しています。		
評価機関記入欄	①②館長は、「こどもの権利条約」を理解し、職員に日常的な活動を通じて留意点を伝えています。とくに子どもに対する不適切な関わり方（たとえば職員が子どもを膝に乗せない、おんぶをしない等）を例示して説明しています。		

墨田区立フレンドリープラザ八広児童館・学童クラブ
利用者調査報告書

アンケート配布期間　2023 年 12 月 1 日(木)～12 月 14 日(水)

令和 5 年 2 月

経営創研株式会社

目 次

1 調査結果(概要) …… 1

2 集計結果 …… 4

(1)児童館(小学生) …… 4

(2)児童館(中高生) …… 8

(3)児童館(一般) …… 13

(4)学童クラブ(小学生) …… 17

(5)学童クラブ(保護者) …… 21

1. 調査結果(概要)

調査対象先の配布数と回答数

対象	児童館			学童クラブ	
	小学生	中高生	一般	小学生	保護者
配布数	37	6	23	50	48
回答数	36	5	23	50	31
回答率	97.3%	83.3%	100.0%	100.0%	64.6%

※学童クラブ「保護者」を除き、アンケートへの協力を許諾した来館者に対し、アンケート用紙の配布と回収を同時に行ったため回収率は高い水準となった。

（1）児童館（小学生）

①利用者は、「1 年生」が 36.1%で最も多く、「3 年生」27.8%、「2 年生」22.2%が続きます。

②「楽しみにしていること」は、「ドッジボール」が約 3 割と最も多く、「読書」20.9%、「友達と遊ぶ」14.0%、「ダンスクラブ」9.3%が続きます。少数ですが「折り紙」「映像」「ピアノ」「カードゲーム」等と答える利用者がおり、一人ひとりが様々な楽しみ方を見い出していることがわかります。なかには「職員さんに会える」と答えた利用者もいます。

③満足度等を聴く設問では、「児童館は楽しい」と答えた利用者が 9 割超という結果でした。また、「落ち着く、ゆっくりできる場所がある」「職員から避難方法を聞いている」でも 8 割以上の利用者が答えています。なお、「職員は知りたいことやできない理由を説明してくれる」「職員は秘密を守ってくれますか」は、相対的に低い結果となりました。

④自由意見には、「レゴを多くして欲しい」「ぬり絵の種類を増やして欲しい」等といった要望のほか、「楽しい」「児童館をもっと知って欲しい」といった意見が寄せられています。

（2）児童館（中高生）

①「事業、施設利用」は、「スポーツ活動」が 4 割弱と最も多く、「図書室利用」30.8%、「行事・イベント」「グループ室利用」（いずれも 15.4%）が続きます。

②「利用回数」は、「月 6～9 回」と「月 5 回以下」がいずれも 40.0%を占め、「月 10 回以上」が 20.0%という結果でした。

③「利用時間」は、「2 時間」が 60%と最も多く、「4 時間」とあわせて 100%という結果でした。

④今回の調査による「利用者」は、全員が「中学 1 年生」という結果でした。

⑤満足度等を聴く設問では、「リラックスできる場所がある」「利用しやすい環境、雰囲気である」「利用者が自由に使える体制である」「職員と気軽に話や相談ができる」「職員から詳しい説明がある」「感染症対策がなされている」に対して、全員が「はい」と答えています。

⑥自由回答への回答（記述）は、ありませんでした。

（３）児童館（一般）

①「事業、施設利用」は、「乳幼児クラス」と答えた方が 46.9%で最も多く、「プレイルーム」26.5%、「乳幼向け季節行事」24.5%が続きます。

②「利用回数」は、「月５回以下」が８割弱を占め、「月６回～9 回」17.4%、「月 10 回以上」4.3%という結果でした。

③「利用時間」は、「2 時間」が 52.2%で過半数を占め、ついで「1 時間」34.8%、「5 時間」8.7%が続きます。

④満足度等を聴く設問では、「スペースは利用者が使える体制か」「ニーズを踏まえた行事・活動がある」「職員の配慮は十分である」「個々の状態等を考慮した接し方をしている」ですべての利用者が「はい」と答えています。総合的な満足度は、「大変満足」56.5%、「満足」43.5%と回答者すべてが「満足」と答えています。

⑥自由回答には、感謝の言葉が多く寄せられています。その他、「同年齢の子どもとの関わりができてよい」等の意見があります。

（４）学童クラブ（小学生）

①「利用者」は、「1 年生」が 52.0%で最も多く、「2 年生」38.0%が続きます。「3 年生」は 8.0%という結果でした。

②「楽しみにしていること」は、「読書」が 33.3%で最も多く、「ドッジボール」25.0%、「友達と遊ぶ」16.7%が続きます。少数ですが、「イベント」「映像タイム」等と答えた生徒もおり、利用者一人ひとりが様々な楽しみ方を見つけていることが推察されます

③満足度等を聴く設問では、「職員から避難方法を聞いている」で９割が「はい」と答えています。「学童クラブは楽しい」「約束・決まりを知っている」「友だちと仲良くできるよう職員が工夫している」では８割以上の利用者が「はい」と答えています。「職員は知りたいことやできない理由を説明してくれる」「職員は秘密を守ってくれますか」は、ともに 44.0%と相対的に低い結果でした。

④自由回答には、「おもちゃを増やして欲しい」「遊びを増やして欲しい」などの意見が寄せられています。

（５）学童クラブ（保護者）

①「利用回数」について、すべての回答者が「月 10 回以上」と答えています。

②「利用者」は、「1 年生」「2 年生」が 48.4%、「3 年生」3.2%とあわせて 100%という結果でした。

③満足度等を聴く設問では、「時間は適切である」が 100%、「説明がわかりやすい」「利用開始前に不安をなくす配慮があった」「嫌がらずに通っている」「日々の会話で学童クラブの話題がでる」「新しいお友達がだきた・友達との関係が深まった」「感染症対策がなされている」で９割を超える方が「はい」と答えています。一方、「日常の様子について、家庭との情報交換がなされている」で「はい」と答えた方は 51.6%と相対的に低い結果でした。

④自由回答には、多くの感謝の言葉が寄せられています。

注）集計結果について、合計数値が 100%とならないグラフ等があります。これは計算式において小数点第 1 位を四捨五入したことによるものです。あらかじめご了承ください。
また、自由回答は原則として「ご記入いただいたまま」の表現としています。

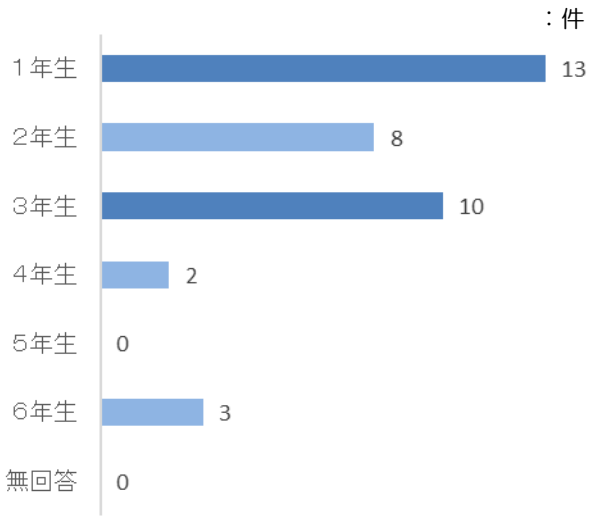
2. 集計結果

(1)児童館(小学生)

配布数	37	回答数	36	回答率	97.3%

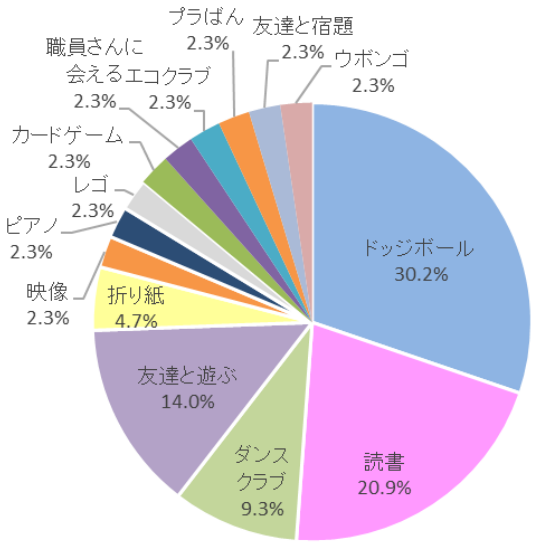
■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
1 年生	13	36.1%
2 年生	8	22.2%
3 年生	10	27.8%
4 年生	2	5.6%
5 年生	0	0.0%
6 年生	3	8.3%
無回答	0	0.0%
合　計	36	100.0%



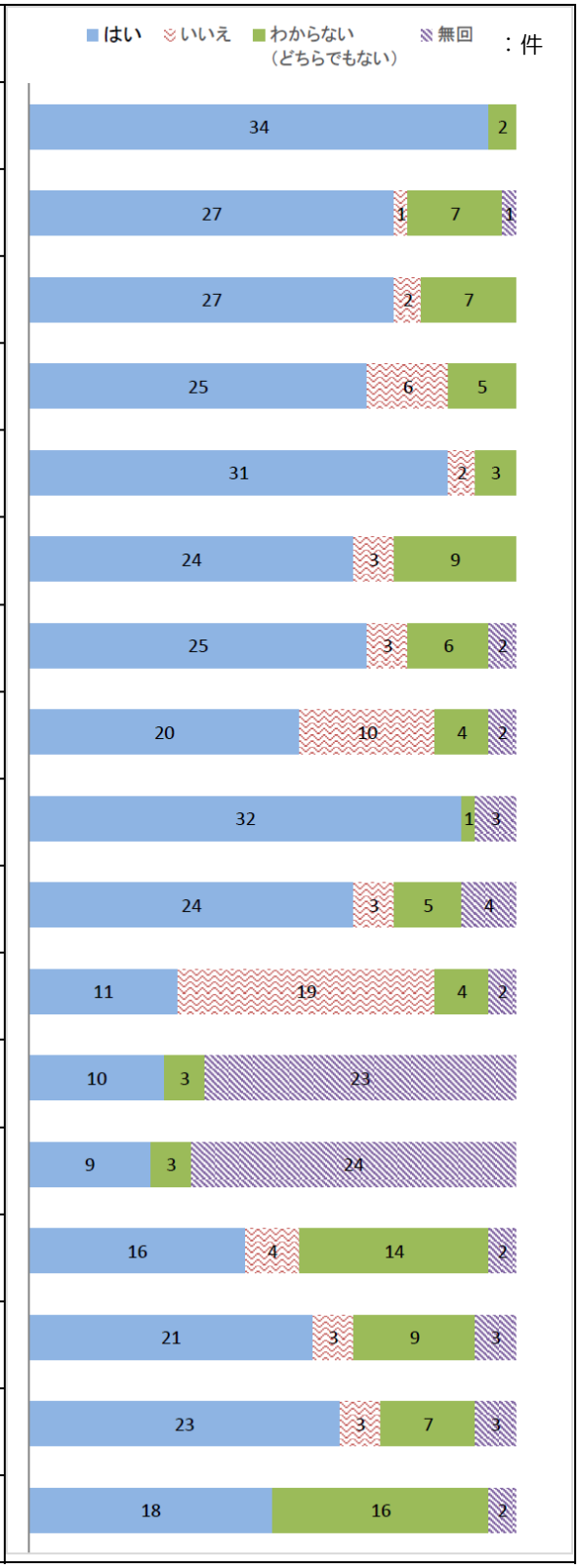
■児童センターでの遊びで楽しみにしていることは何ですか

回答	件数	割合
ドッジボール	13	30.2%
読書	9	20.9%
ダンスクラブ	4	9.3%
友達と遊ぶ	6	14.0%
折り紙	2	4.7%
映像	1	2.3%
ピアノ	1	2.3%
レゴ	1	2.3%
カードゲーム	1	2.3%
職員さんに会える	1	2.3%
エコクラブ	1	2.3%
プラばん	1	2.3%
友達と宿題	1	2.3%
ウボンゴ	1	2.3%
合　計	43	100.0%



■児童館に関する満足度(回答数)

	設問
1	児童館は楽しいですか。
2	児童館の行事は楽しいですか。
4	遊ぶときに守る「約束・きまり」を知っていますか。
5	児童館の中では、自由に過ごせますか。
6	児童館の中で「落ち着く」「ゆっくりできる」場所はありますか。
7	児童館で遊ぶ時に、遊びやクラブ活動などの内容について職員の人からわかりやすく説明してもらいましたか。
8	友達と仲良くできるように、職員の人は工夫してくれていますか。
9	児童館で危ないと感じる場所はないですか。
10	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難するかなど、職員の人から聞いていますか。
11	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、職員の人が声をかけてくれますか。
12	児童館で熱が出たり、ケガをしたことはありますか。
13	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時に手当をしてもらえますか。
14	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時には職員の人が家に連絡をとって対応してくれますか。
15	願いごとや知りたいことに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の人は説明してくれますか。
16	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちんと説明がありますか
17	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。
18	職員の人は他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。



■児童館に関する満足度(割合)

No.	設　　問	評　点				
		はい	いいえ	わからない(どちらでもない)	無回答	合計
1	児童館は楽しいですか。	34	0	2	0	36
		94.4%	0.0%	5.6%	0.0%	100.0%
2	児童館の行事は楽しいですか。	27	1	7	1	36
		75.0%	2.8%	19.4%	2.8%	100.0%
4	遊ぶときに守る「約束・きまり」を知っていますか。	27	2	7	0	36
		75.0%	5.6%	19.4%	0.0%	100.0%
5	児童館の中では、自由に過ごせますか。	25	6	5	0	36
		69.4%	16.7%	13.9%	0.0%	100.0%
6	児童館の中で「落ち着く」「ゆっくりできる」場所はありますか。	31	2	3	0	36
		86.1%	5.6%	8.3%	0.0%	100.0%
7	児童館で遊ぶ時に、遊びやクラブ活動などの内容について職員の人からわかりやすく説明してもらいましたか。	24	3	9	0	36
		66.7%	8.3%	25.0%	0.0%	100.0%
8	友達と仲良くできるように、職員の人は工夫してくれていますか。	25	3	6	2	36
		69.4%	8.3%	16.7%	5.6%	100.0%
9	児童館で危ないと感じる場所はないですか。	20	10	4	2	36
		55.6%	27.8%	11.1%	5.6%	100.0%
10	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難するかなど、職員の人から聞いていますか。	32	0	1	3	36
		88.9%	0.0%	2.8%	8.3%	100.0%
11	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、職員の人が声をかけてくれますか。	24	3	5	4	36
		66.7%	8.3%	13.9%	11.1%	100.0%
12	児童館で熱が出たり、ケガをしたことはありますか。	11	19	4	2	36
		30.6%	52.8%	11.1%	5.6%	100.0%
13	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時に手当をしてもらえますか。	10	0	3	23	36
		27.8%	0.0%	8.3%	63.9%	100.0%
14	12で「はい」と答えた人のみ 児童館で熱が出たり、ケガをした時には職員の人が家に連絡をとって対応してくれますか。	9	0	3	24	36
		25.0%	0.0%	8.3%	66.7%	100.0%
15	願いごとや知りたいことに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の人は説明してくれますか。	16	4	14	2	36
		44.4%	11.1%	38.9%	5.6%	100.0%
16	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちんと説明がありますか。	21	3	9	3	36
		58.3%	8.3%	25.0%	8.3%	100.0%
17	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。	23	3	7	3	36
		63.9%	8.3%	19.4%	8.3%	100.0%
18	職員の人は他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。	18	0	16	2	36
		50.0%	0.0%	44.4%	5.6%	100.0%

■自由回答（意見・要望、その他）

1	レゴが少ないから多くしてほしい。
2	楽しいです。正直に言うと児童館を広くしてほしいです。
3	今の状態で楽しい。
4	プレイルームのおもちゃを増やしてほしい。
5	お菓子を決まった場所などで食べられるようにしてほしい。
6	ペーパークラフトを増やしてほしい。
7	キーボードをもう少し増やしてほしい。
8	ぬり絵の種類を増やしてほしい。
9	ホワイトボードの色を増やしてほしい。
10	児童館をもっと色々な人に知ってもらいたい。
11	もっと今話題のマンガやアニメ、プレイルームのおもちゃを活かしてほしい。
12	柄の折紙を使って折紙を折りたいです。

（データ）児童館での遊びで楽しみにしていることは何ですか

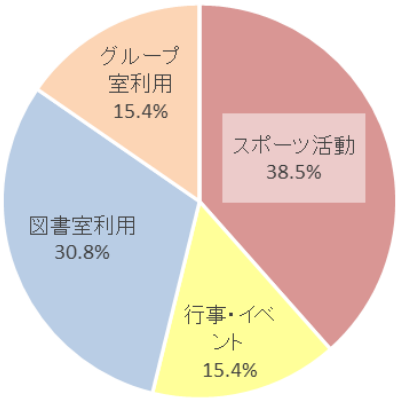
すべて 4 ページに記載

(2)児童館(中高生)

配布数	6	回答数	5	回答率	83.3%

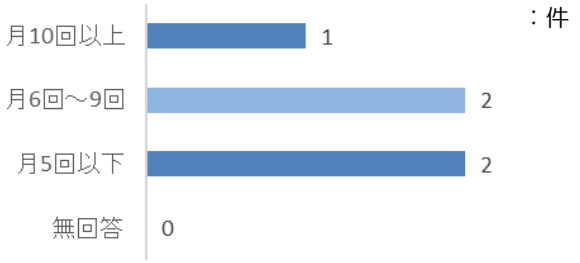
■どのような事業、館内施設を利用していますか(複数回答可)

回答	件数	割合
スポーツ活動	5	38.5%
行事・イベント	2	15.4%
図書室利用	4	30.8%
グループ室利用	2	15.4%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合　計	13	100.0%



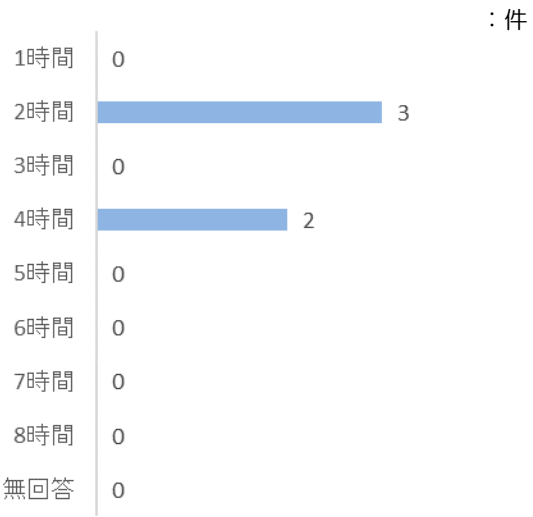
■利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月 10 回以上	1	20.0%
月 6 回～9 回	2	40.0%
月 5 回以下	2	40.0%
無回答	0	0.0%
合　計	5	100.0%



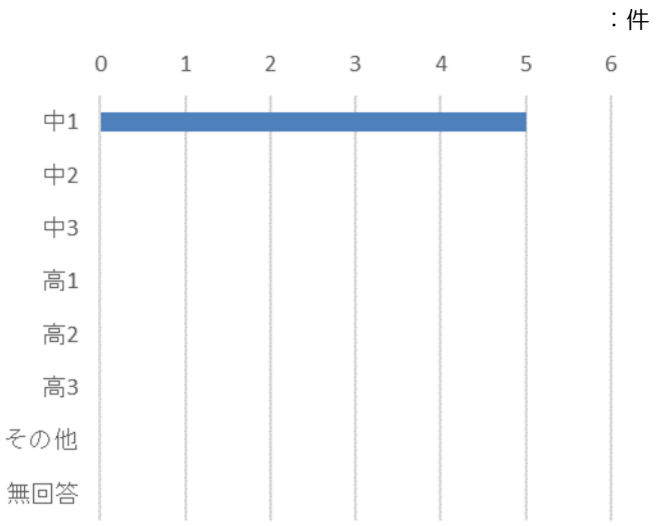
■主な利用時間を教えてください

回答	件数	割合
1 時間	0	0.0%
2 時間	3	60.0%
3 時間	0	0.0%
4 時間	2	40.0%
5 時間	0	0.0%
6 時間	0	0.0%
7 時間	0	0.0%
8 時間	0	0.0%
合　計	5	100.0%



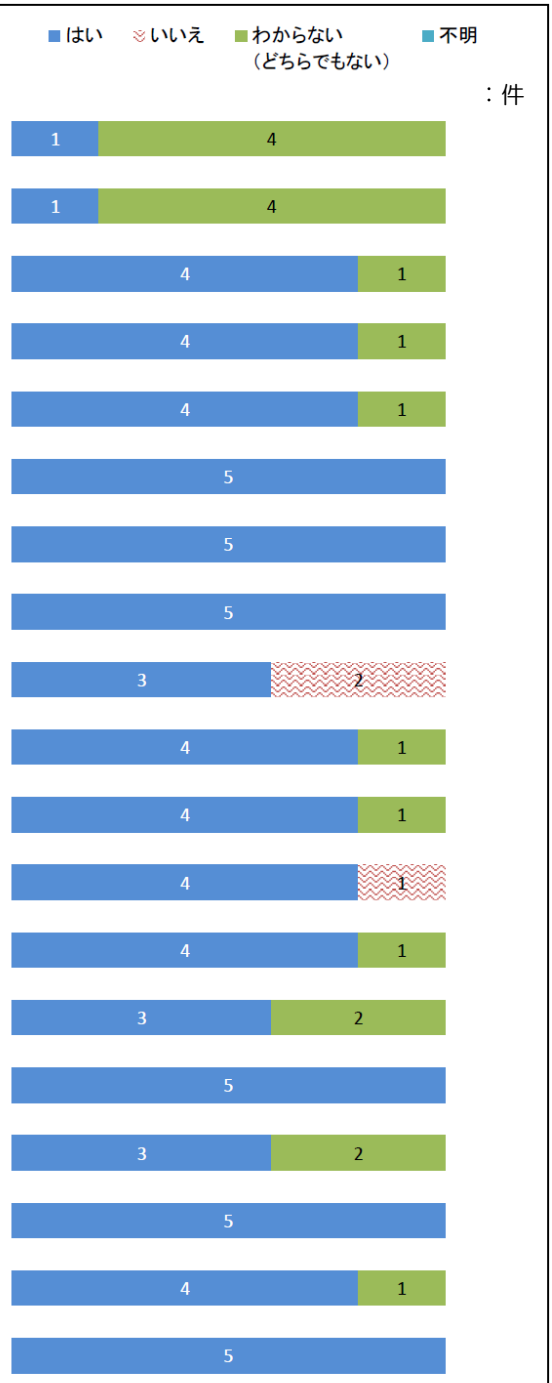
■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
中 1	5	100.0%
中 2	0	0%
中 3	0	0%
高 1	0	0%
高 2	0	0%
高 3	0	0%
その他	0	0%
無回答	0	0%
合　計	5	100.0%

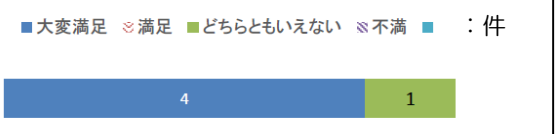


■児童館に関する満足度(回答数)

No.	設　　問
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。
3	児童館は楽しいですか。
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。
6	児童館の中に、リラックスできる場所はありますか。
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。
8	児童館は、利用者が自由に使えるような体制がとられていると思いますか。
9	異年齢の子との交流はありますか
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。
11	興味のある事業や活動が行われていると思いますか。
12	児童館に対する意見等を気軽に言えますか。
13	利用者からの意見や提案に対してすぐに対応してくれますか。
14	地域の人たちと連携しながら行動が行われていると思いますか。
15	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。
16	職員の人は他の人に知られたくないことや内緒の話しなどの秘密を守ってくれますか。
17	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちん説明がありましたか。
18	児童館への願いごとに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の人は説明してくれますか。
19	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・換気など）



＜総合的な感想＞
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。



■児童館に関する満足度(割合)

No.	設　　問	評　点				
		はい	いいえ	わからない(どちらでもない)	無回答	合計
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	1	0	4	0	5
		20.0%	0.0%	80.0%	0.0%	100.0%
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	1	0	4	0	5
		20.0%	0.0%	80.0%	0.0%	100.0%
3	児童館は楽しいですか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
6	児童館の中に、リラックスできる場所はありますかますか。	5	0	0	0	5
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	5	0	0	0	5
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
8	児童館は、利用者が自由に使えるような体制がとられていると思いますか。	5	0	0	0	5
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
9	異年齢の子との交流はありますか	3	2	0	0	5
		60.0%	40.0%	0.0%	0.0%	100.0%
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
11	興味のある事業や活動が行われていると思いますか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
12	児童館に対する意見等を気軽に言えますか。	4	1	0	0	5
		80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%
13	利用者からの意見や提案に対してすぐに対応してくれますか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
14	地域の人たちと連携しながら行動が行われていると思いますか。	3	0	2	0	5
		60.0%	0.0%	40.0%	0.0%	100.0%
15	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。	5	0	0	0	5
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
16	職員の人は他の人に知られたくないことや内緒の話しなどの秘密を守ってくれますか。	3	0	2	0	5
		60.0%	0.0%	40.0%	0.0%	100.0%
17	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われた時、きちん説明がありましたか。	5	0	0	0	5
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
18	児童館への願いごとに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の人は説明してくれますか。	4	0	1	0	5
		80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	100.0%
19	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・換気など）	5	0	0	0	5
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

＜総合的な感想＞	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	合計
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	4	0	1	0	0	0	5
	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

■自由回答（意見・要望、その他）

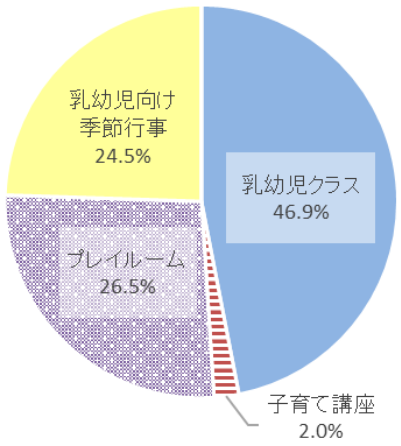
回答はありませんでした

(3)児童センター(一般)

配布数	23	回答数	23	回答率	100.0%

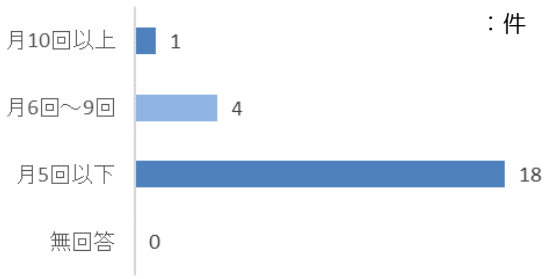
■どのような事業、館内施設を利用していますか(複数回答可)

回答	件数	割合
乳幼児クラス	23	46.9%
子育て講座	1	2.0%
図書室	0	0.0%
プレイルーム	13	26.5%
乳幼児向け季節行事	12	24.5%
その他	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合　計	49	100.0%



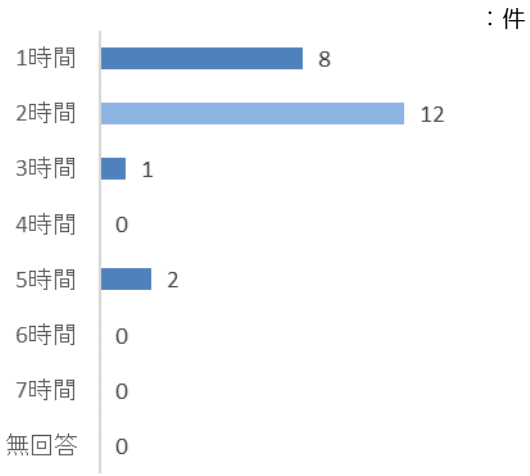
■利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月 10 回以上	1	4.3%
月 6 回～9 回	4	17.4%
月 5 回以下	18	78.3%
無回答	0	0.0%
合　計	23	100.0%



■主な利用時間を教えてください

回答	件数	割合
1 時間	8	34.8%
2 時間	12	52.2%
3 時間	1	4.3%
4 時間	0	0.0%
5 時間	2	8.7%
6 時間	0	0.0%
7 時間	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合　計	23	100.0%



■児童センターに関する満足度（回答数）

No.	設　　問	はい	いいえ	わからない（どちらでもない）	無回答
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	22	1		
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	20		3	
3	見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	21		2	
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	22		1	
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	20		3	
6	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・喚起など）	21		2	
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	22		1	
8	スペースは、利用者が使えるような体制がとられていると思いますか。	23			
9	同年齢、異年齢の子との交流の工夫はありますか。	19	1	3	
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	22		1	
11	利用者のニーズを踏まえた事業・活動が行われていると思いますか。	23			
12	子育て等の相談をしたり、児童館に対する意見等を述べるなど、気軽にできるような環境となっていますか。	22		1	
13	利用者からの意見や提案に対して迅速に対応してくれますか。	19		4	
14	利用者からの苦情に対して適切に対応してくれましたか。	9		13	1
15	その説明はわかりやすいものでしたか。	11		10	2
16	児童館利用や講習会・研修会等の参加について、地域へ積極的な働きかけが行われていると思いますか。	14		9	
17	地域との協働のもとに事業・活動が行われていると思いますか。	18		5	
18	児童館で相談等をした内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。	5		16	2
19	職員の配置は十分であると思いますか。	23			
20	職員は個々の児童・保護者等の状態等を考慮した接し方をしていると思いますか。	23			
21	障がいのある児童への配慮は、十分なされていると思いますか。	4		19	

：件

＜総合的な感想＞	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	13					10

：件

■児童センターに関する満足度(割合)

No.	設　　問	評　点				
		はい	いいえ	わからない（どちらでもない）	無回答	合計
1	この児童館の情報（ホームページ、パンフレット等）は、事前に簡単に入手できましたか。	22	1	0	0	23
		95.7%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%
2	その情報は、わかりやすい内容になっていましたか。	20	0	3	0	23
		87.0%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
3	見学や、体験利用等を快く受け入れてくれましたか。	21	0	2	0	23
		91.3%	0.0%	8.7%	0.0%	100.0%
4	利用の際に守るべきルール（きまり）は、わかりやすいものになっていますか。	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
5	児童館の施設やトイレ等は、清潔に保たれていると思いますか。	20	0	3	0	23
		87.0%	0.0%	13.0%	0.0%	100.0%
6	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・換気など）	21	0	2	0	23
		91.3%	0.0%	8.7%	0.0%	100.0%
7	利用しやすい環境、雰囲気はありますか。	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
8	スペースは、利用者が使えるような体制がとられていると思いますか。	23	0	0	0	23
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
9	同年齢、異年齢の子との交流の工夫はありますか。	19	1	3	0	23
		82.6%	4.3%	13.0%	0.0%	100.0%
10	児童館で提供している事業（行事・相談・講座・プログラム等）は、充実していますか。	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
11	利用者のニーズを踏まえた事業・活動が行われていると思いますか。	23	0	0	0	23
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
12	子育て等の相談をしたり、児童館に対する意見等を述べるなど、気軽にできるような環境となっていますか。	22	0	1	0	23
		95.7%	0.0%	4.3%	0.0%	100.0%
13	利用者からの意見や提案に対して迅速に対応してくれますか。	19	0	4	0	23
		82.6%	0.0%	17.4%	0.0%	100.0%
14	利用者からの苦情に対して適切に対応してくれましたか。	9	0	13	1	23
		39.1%	0.0%	56.5%	4.3%	100.0%
15	その説明はわかりやすいものでしたか。	11	0	10	2	23
		47.8%	0.0%	43.5%	8.7%	100.0%
16	児童館利用や講習会・研修会等の参加について、地域へ積極的な働きかけが行われていると思いますか。	14	0	9	0	23
		60.9%	0.0%	39.1%	0.0%	100.0%
17	地域との協働のもとに事業・活動が行われていると思いますか。	18	0	5	0	23
		78.3%	0.0%	21.7%	0.0%	100.0%
18	児童館で相談等をした内容が、他人に漏れていたというような経験はありますか。	5	16	2	0	23
		21.7%	69.6%	8.7%	0.0%	100.0%
19	職員の配置は十分であると思いますか。	23	0	0	0	23
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
20	職員は個々の児童・保護者等の状態等を考慮した接し方をしていると思いますか。	23	0	0	0	23
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
21	障がいのある児童への配慮は、十分なされていると思いますか。	4	0	19	0	23
		17.4%	0.0%	82.6%	0.0%	100.0%

＜総合的な感想＞	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	合計
児童館のサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	13	10	0	0	0	0	23
	56.5%	43.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

■自由回答（意見・要望、その他）

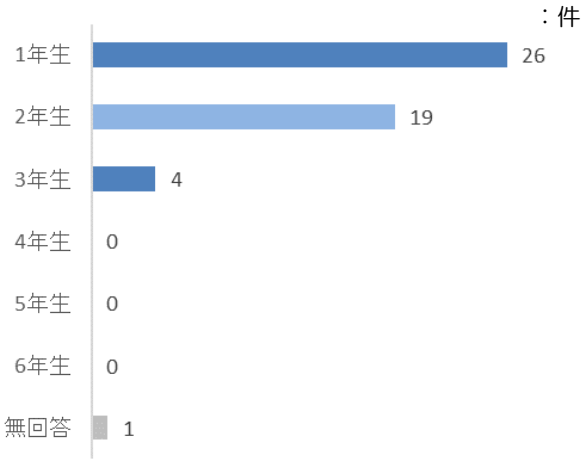
1	いつも楽しく利用させて頂いています。有難うございます。
2	行事のイベント、足型、おもちゃ作りなどがたくさんあって、とても楽しいです。
3	いつも工夫したプログラムを実施して頂き、親子で楽しく参加しています。
4	職員さん達がいつも一杯構ってくれるので、子どもも毎回楽しそうで大変助かっています。今後もたくさん利用させて頂ければと思います。
5	イベントの内容が充実していて、とても楽しい思い出ができました。
6	いつも楽しい活動を有難うございます。親子共々火曜日を楽しみにしています。
7	施設は古さを感じますが（トイレ等）、アットホームな雰囲気が良い。予約なしで参加できるのが良いです。いつも有難うございます。
8	いつも楽しいプログラムやイベントを企画して頂き有難うございます。これからも宜しくお願い致します。
9	イベントが多く、とても楽しく過ごせています。こらからも宜しくお願いします。
10	クラス以外のフリーでもたくさん遊んで頂いて有難うございます。クラスも毎回楽しんでいます。
11	乳幼児クラスを毎週行っているので嬉しいです。内容も親子共楽しい。
12	クラス活動以外でも遊べるといいなと思います。
13	いつもクラスに参加すると、とても丁寧に親切に話し掛けて気にかけて下さり、本当に嬉しいです。今回クリスマスの合同クラスに参加させて頂いて内容がとても素敵でした。また遊びに来ます。有難うございます。
14	夏休みなどの長期休みの間にもフリータイムを使ってみたいなと思ったりしますが、小学生の子たちがたくさんいると、小さい子どもを連れて行くのは難しいかなと躊躇します。乳幼児クラスの活動は色々と工夫して下さってとても楽しいです。いつも有難うございます。
15	職員の方も皆さん話しやすい雰囲気で子どもも私も居心地がい良いです。プレイルームのおもちゃもたくさんあり子どもが楽しそうに遊んでいます。
16	乳幼児クラスで同年齢の子どもやそのママと交流できる機会があって有り難い。季節の遊びがあると嬉しい。
17	他の同年齢の子との関わりができるのでとても良い。職員の方達も子どもの名前を覚えてくれて、笑顔で接してくれて良い環境です。
18	いつも楽しく利用させて頂き有難うございます。他の保護者の方や先生方と話をしてリフレッシュになります。
19	近くに子ども安心して遊ばせることのできる施設があって有り難いです。プログラムも考えられていて、自宅ではなかなかやらないようなことも体験させてもらえて、親子で楽しませてもらっています。
20	平日も休日もよく利用させて頂いていますが、いつも優しく温かい対応をしてもらっています。どんな時でも笑顔で挨拶をしてくれたり、話を聞いてもらっているだけでとても救われています。いつも有難うございます。新しいおもちゃが増えるのを楽しみにしています。これからもどうぞよろしくお願い致します。

(4)学童クラブ(小学生)

配布数	50	回答数	50	回答率	100.0%

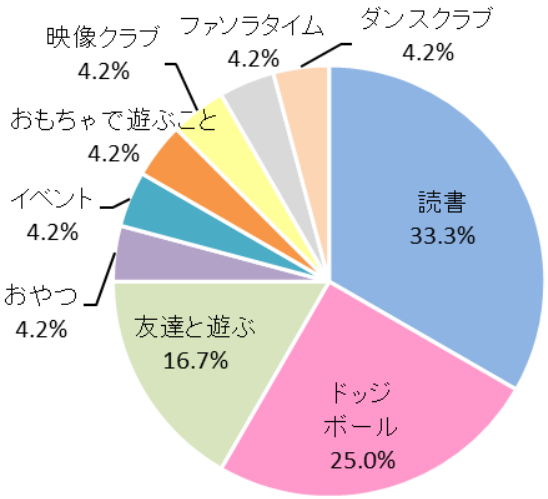
■あなたは何年生ですか

回答	件数	割合
1 年生	26	52.0%
2 年生	19	38.0%
3 年生	4	8.0%
4 年生	0	0.0%
5 年生	0	0.0%
6 年生	0	0.0%
無回答	1	2.0%
合　計	50	100.0%



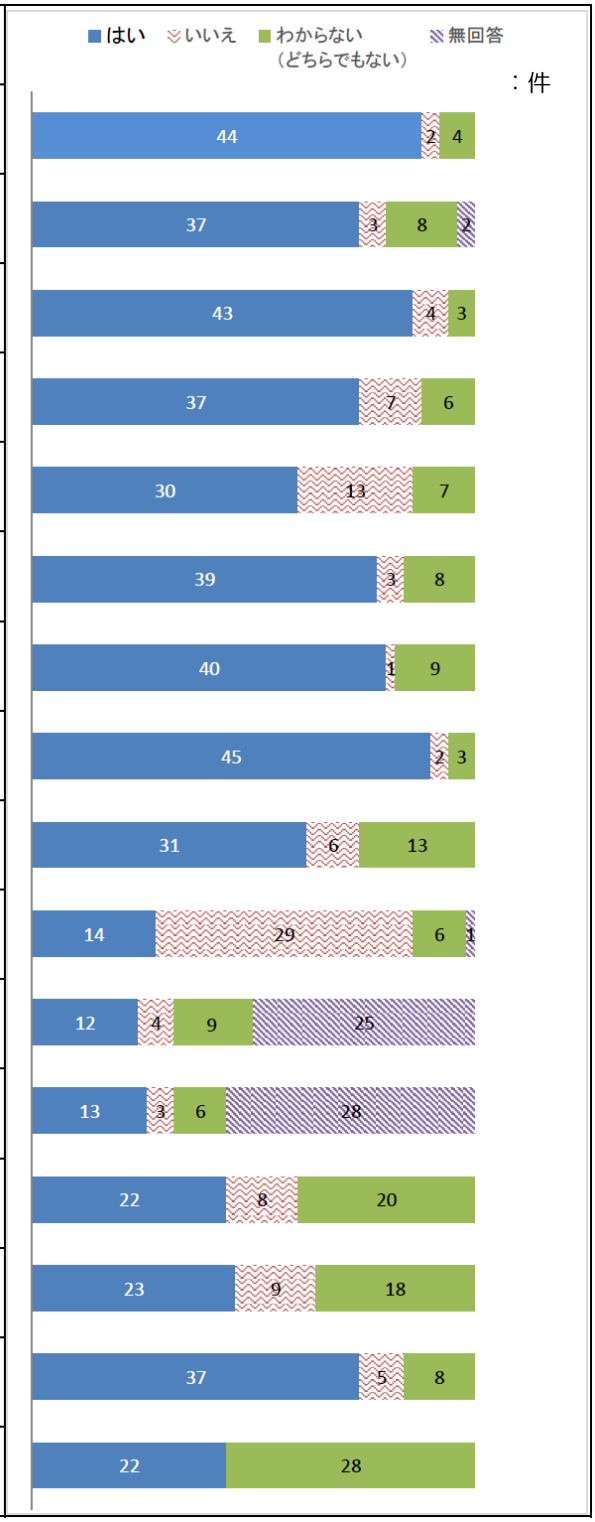
■学童クラブの遊びで楽しみにしていることは何ですか

回答	件数	割合
読書	8	33.3%
ドッジボール	6	25.0%
友達と遊ぶ	4	16.7%
おやつ	1	4.2%
イベント	1	4.2%
おもちゃで遊ぶこと	1	4.2%
映像クラブ	1	4.2%
ファソラタイム	1	4.2%
ダンスクラブ	1	4.2%
合　計	24	100.0%



■学童クラブ(小学生)に関する満足度(回答数)

	設問
1	学童クラブは楽しいですか。
2	学童クラブの行事は楽しいですか。
4	遊ぶときにまもる「約束・きまり」を知っていますか。
5	学童クラブの中では、自由に過ごせますか。
6	学童クラブの中で「落ち着く」ゆっくりできる」場所はありますか。
7	学童クラブで遊ぶ時に、遊びやクラブ活動などの内容について職員の人からわかりやすく説明してもらいましたか。
8	友達と仲良くできるように、職員の人は工夫してくれていますか。
9	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難するかなど、職員の人から聞いていますか。
10	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、職員の人が声をかけてくれますか。
11	学童クラブで熱が出たり、ケガをしたことはありますか。
12	11で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、ケガをした時には手当てをしてもらえますか。
13	11で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、ケガをした時には職員の人が家に連絡をとって対応してくれますか。
14	願いごとや知りたいことに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の人は説明してくれますか。
15	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われたとき、きちんと説明がありますか。
16	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。
17	職員の人は他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。



■学童クラブ(小学生)に関する満足度(割合)

No.	設問	評点				
		はい	いいえ	わからない(どちらでもない)	無回答	合計
1	学童クラブは楽しいですか。	44	2	4	0	50
		88.0%	4.0%	8.0%	0.0%	100.0%
2	学童クラブの行事は楽しいですか。	37	3	8	2	50
		74.0%	6.0%	16.0%	4.0%	100.0%
4	遊ぶときにまもる「約束・きまり」を知っていますか。	43	4	3	0	50
		86.0%	8.0%	6.0%	0.0%	100.0%
5	学童クラブの中では、自由に過ごせますか。	37	7	6	0	50
		74.0%	14.0%	12.0%	0.0%	100.0%
6	学童クラブの中で「落ち着く」「ゆっくりできる」場所はありますか。	30	13	7	0	50
		60.0%	26.0%	14.0%	0.0%	100.0%
7	学童クラブで遊ぶ時に、遊びやクラブ活動などの内容について職員の人からわかりやすく説明してもらいましたか。	39	3	8	0	50
		78.0%	6.0%	16.0%	0.0%	100.0%
8	友達と仲良くできるように、職員の人は工夫してくれていますか。	40	1	9	0	50
		80.0%	2.0%	18.0%	0.0%	100.0%
9	台風、地震、火災が起きた時は、どのように避難するかなど、職員の人から聞いていますか。	45	2	3	0	50
		90.0%	4.0%	6.0%	0.0%	100.0%
10	あまり元気がないときや、気分がすぐれないとき、職員の人が声をかけてくれますか。	31	6	13	0	50
		62.0%	12.0%	26.0%	0.0%	100.0%
11	学童クラブで熱が出たり、ケガをしたことはありますか。	14	29	6	1	50
		28.0%	58.0%	12.0%	2.0%	100.0%
12	11で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、ケガをした時に手当をしてもらえますか。	12	4	9	25	50
		24.0%	8.0%	18.0%	50.0%	100.0%
13	11で「はい」と答えた人 学童クラブで熱が出たり、ケガをした時には職員の人が家に連絡をとって対応してくれますか。	13	3	6	28	50
		26.0%	6.0%	12.0%	56.0%	100.0%
14	願いごとや知りたいことに対して、できないことは、どうしてできないのか職員の人は説明してくれますか。	22	8	20	0	50
		44.0%	16.0%	40.0%	0.0%	100.0%
15	自分たちがしたいことを、職員から「してはいけない」と言われたとき、きちんと説明がありますか。	23	9	18	0	50
		46.0%	18.0%	36.0%	0.0%	100.0%
16	職員の人には気軽に話をしたり、相談をしたりすることができますか。	37	5	8	0	50
		74.0%	10.0%	16.0%	0.0%	100.0%
17	職員の人は他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を守ってくれますか。	22	0	28	0	50
		44.0%	0.0%	56.0%	0.0%	100.0%

■自由回答（意見・要望、その他）

1	遊ぶおもちゃを増やしてほしい。他に2名
2	遊びを増やしてほしい。
3	おやつを増やしてほしい。
4	もっと自由にしてほしい。他に2名
5	一冊本を増やしてほしい。

（データ）学童クラブでの遊びで楽しみにしていることは何ですか

すべて 17 ページに記載

(5)学童クラブ(保護者)

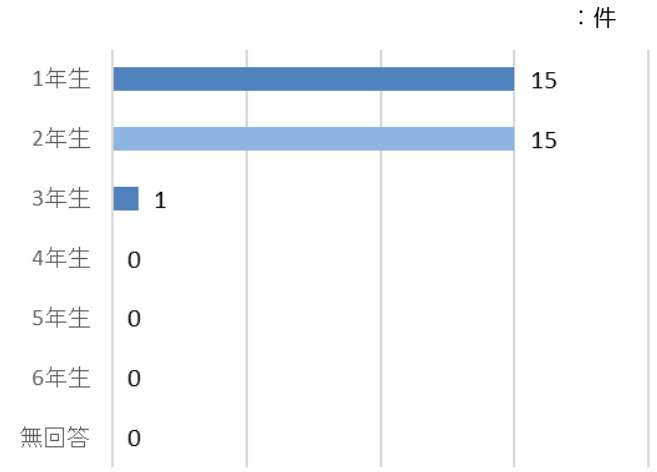
配布数	48	回答数	31	回答率	64.6%

■お子さまの利用回数はどのくらいですか

回答	件数	割合
月 10 回以上	31	100.0%
月 6 回～9 回	0	0.0%
月 5 回以下	0	0.0%
無回答	0	0.0%
月 10 回以上	31	100.0%
合　計	31	100.0%

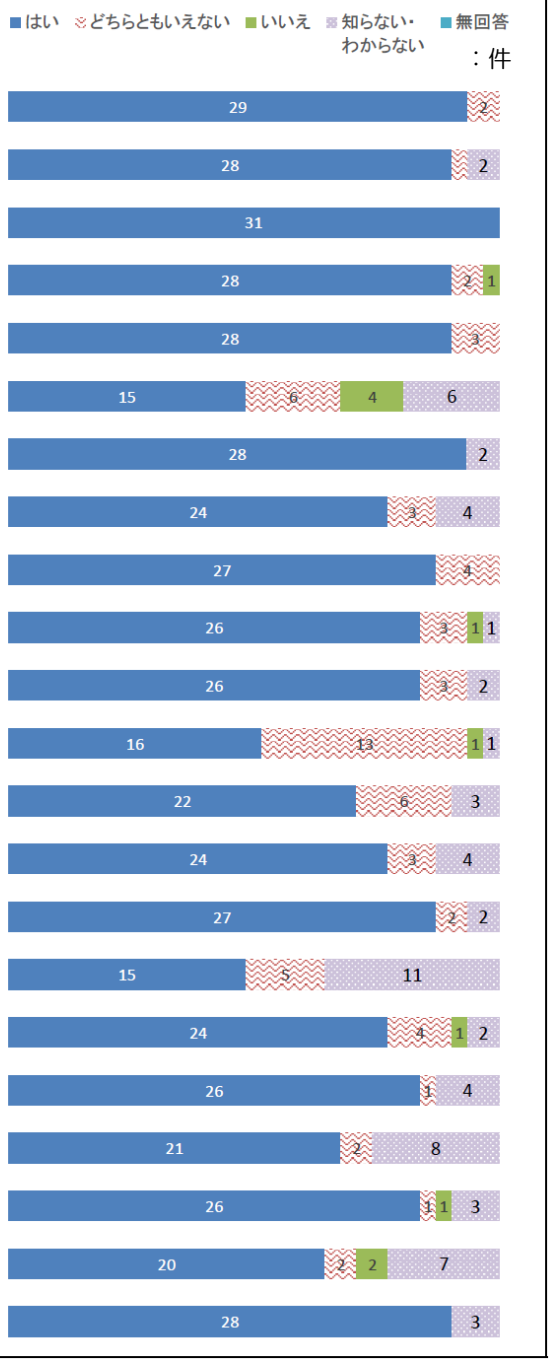
■お子さまは何年生ですか

回答	件数	割合
1 年生	15	48.4%
2 年生	15	48.4%
3 年生	1	3.2%
4 年生	0	0.0%
5 年生	0	0.0%
6 年生	0	0.0%
無回答	0	0.0%
合　計	31	100.0%

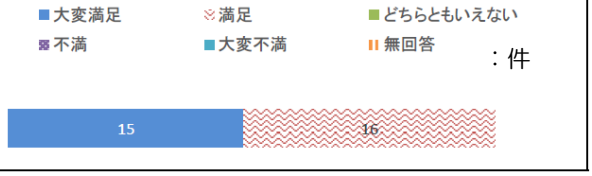


■学童クラブ(保護者)に関する満足度(回答数)

No.	設　　問
1	学童クラブへの入会前に指導員から保育内容などの説明があり、内容は分かり易かったでしょうか。
2	利用開始の際、お子さんや保護者の不安を軽減するための何らかの配慮がありましたか。
3	利用時間は適切ですか。
4	お子さんは学童クラブに嫌がらずに通っていますか。
5	日々の会話の中で、お子さんから学童クラブや他のこどもの話題が出ることがありますか。
6	お子さんは、学童クラブにいる時間、適切な外遊び（校庭遊びを含む）をしていると思いますか。
7	学童クラブに入って新しいお友達が増えたり、友達との関係が深まったと思いますか。
8	異年齢との交流が充実していますか。
9	遊ぶ際に、守るべきルールや決まりをお子さんは納得していますか。
10	学童クラブの行事やプログラムの企画を自主的に楽しんでいますか。
11	お子さんの個性を理解しつつ、幅広い体験がおこなわれるよう適切な支援が行われていますか。
12	お子さんの日常の様子について、家庭との情報交換がなされていますか。
13	おやつの内容は適切だと思いますか。
14	お子さんや家庭の個人情報やプライバシーに関する対応がなされていますか。
15	台風、地震、火災、不審者等の対策や緊急時の連絡体制は、整っていますか。
16	企画や運営に保護者の意向が反映される機会がありますか。
17	要望・相談を言いやすい雰囲気がありますか。
18	要望・相談に対して適切に対応してくれますか。
19	子ども同士のトラブルがあったとき、職員は適切に対応してくれますか。
20	お子さんがけがや体調不良などの場合、家庭と連携をとりながら適切な対応がなされていますか。
21	学校と学童クラブとの連携は、うまくいっていると思いますか。
22	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・換気など）



＜総合的な感想＞
学童クラブのサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。



■学童クラブ(保護者)に関する満足度(割合)

No.	設問	評点					
		はい	どちらともいえない	いいえ	知らない・わからない	無回答	合計
1	学童クラブへの入会前に、指導員から保育内容などの説明があり、内容は分かり易かったでしょうか。	29	2	0	0	0	31
		93.5%	6.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
2	利用開始の際、お子さんや保護者の不安を軽減するための何らかの配慮がありましたか。	28	1	0	2	0	31
		90.3%	3.2%	0.0%	6.5%	0.0%	100.0%
3	利用時間は適切ですか。	31	0	0	0	0	31
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
4	お子さんは学童クラブに嫌がらずに通っていますか。	28	2	1	0	0	31
		90.3%	6.5%	3.2%	0.0%	0.0%	100.0%
5	日々の会話の中で、お子さんから学童クラブや他のこどもの話題が出ることがありますか。	28	3	0	0	0	31
		90.3%	9.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
6	お子さんは、学童クラブにいる時間、適切な外遊び（校庭遊びを含む）をしていると思いますか。	15	6	4	6	0	31
		48.4%	19.4%	12.9%	19.4%	0.0%	100.0%
7	学童クラブに入って新しいお友達が増えたり、友達との関係が深まったと思いますか。	28	0	0	2	0	30
		93.3%	0.0%	0.0%	6.7%	0.0%	100.0%
8	異年齢との交流が充実していますか。	24	3	0	4	0	31
		77.4%	9.7%	0.0%	12.9%	0.0%	100.0%
9	遊ぶ際に、守るべきルールや決まりをお子さんは納得していますか。	27	4	0	0	0	31
		87.1%	12.9%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
10	学童クラブの行事やプログラムの企画を自主的に楽しんでいますか。	26	3	1	1	0	31
		83.9%	9.7%	3.2%	3.2%	0.0%	100.0%
11	お子さんの個性を理解しつつ、幅広い体験がおこなわれるよう適切な支援が行われていますか。	26	3	0	2	0	31
		83.9%	9.7%	0.0%	6.5%	0.0%	100.0%
12	お子さんの日常の様子について、家庭との情報交換がなされていますか。	16	13	1	1	0	31
		51.6%	41.9%	3.2%	3.2%	0.0%	100.0%
13	おやつの内容は適切だと思いますか。	22	6	0	3	0	31
		71.0%	19.4%	0.0%	9.7%	0.0%	100.0%
14	お子さんや家庭の個人情報やプライバシーに関する対応がなされていますか。	24	3	0	4	0	31
		77.4%	9.7%	0.0%	12.9%	0.0%	100.0%
15	台風、地震、火災、不審者等の対策や緊急時の連絡体制は、整っていますか。	27	2	0	2	0	31
		87.1%	6.5%	0.0%	6.5%	0.0%	100.0%
16	企画や運営に保護者の意向が反映される機会がありますか。	15	5	0	11	0	31
		48.4%	16.1%	0.0%	35.5%	0.0%	100.0%
17	要望・相談を言いやすい雰囲気がありますか。	24	4	1	2	0	31
		77.4%	12.9%	3.2%	6.5%	0.0%	100.0%
18	要望・相談に対して適切に対応してくれますか。	26	1	0	4	0	31
		83.9%	3.2%	0.0%	12.9%	0.0%	100.0%
19	子ども同士のトラブルがあったとき、職員は適切に対応してくれますか。	21	2	0	8	0	31
		67.7%	6.5%	0.0%	25.8%	0.0%	100.0%
20	お子さんがけがや体調不良などの場合、家庭と連携をとりながら適切な対応がなされていますか。	26	1	1	3	0	31
		83.9%	3.2%	3.2%	9.7%	0.0%	100.0%
21	学校と学童クラブとの連携は、うまくいっていると思いますか。	20	2	2	7	0	31
		64.5%	6.5%	6.5%	22.6%	0.0%	100.0%
22	感染症対策はなされていると思いますか。（マスク・手洗い・消毒・換気など）	28	0	0	3	0	31
		90.3%	0.0%	0.0%	9.7%	0.0%	100.0%

＜総合的な感想＞	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	合計
学童クラブのサービスを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。	15	16	0	0	0	0	31
	48.4%	51.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

■自由回答（意見・要望、その他）

1	若い職員の方が多いので、もう少し年配の方がいると相談もしやすかったり、安心できると思います。
2	安心して子どもを預けられる場所があり大変感謝しています。土曜日や長期のお休みにも対応して下さり有難うございます。
3	きちんと連絡などは丁寧にして下さいます。子どもからは職員さんはほとんど関わらないと聞いています。
4	職員の皆様や他のお友達と楽しく過ごせているようなので良かったです。他の学童（児童館）よりもイベントなどが少ないように感じます。
5	子どもも楽しそうに通っており大変助かっております。引き続き宜しくお願いいたします。
6	子どもと一緒になって活動して下さり、本人もとても楽しそうに通わせて頂いております。行事もどれも楽しいようです。アイディア凄いです。いつも有難うございます。
7	いつも有難うございます。子どもも楽しく利用させて頂いております。
8	いつも色々な経験をさせて下さり有難うございます。職員の皆さんはとても明るく話しやすいので安心して子どもを預かって頂いています。これからも宜しくお願いいたします。
9	いつもお世話になっております。有難うございます。子どもはいつも満足しているようで楽しいから利用時間を延長してくれと言っています。家庭ではゲーム中心でしたが、学童で将棋やUNO を覚えてきて、購入して今では家族で一緒にやるようになりました。来年も利用できたらいいなと思います。
10	いつも有難うございます。子どもも楽しく通っており、安心できる場所になっています。現在は2 年生でも学童クラブに入れないお子様が多数いらっしゃると聞いております。やはり低学年の内は学童に入れると有難いので、区の方にも（必要性を）伝えて頂けますと幸いです。
11	いつも大変お世話になっております。学童に入った当初からとても楽しそうに学童での出来事を教えてくれています。異学年との交流や色々な工夫が凝らされたイベント・遊び・工作などがおこなわれていて、素敵だなと思っています。
12	様々な行事や企画をおこなってくれていて、子どもがいつも楽しみにしています。遊びが広がり、友達と遊んだことなど、いつも楽しく話しています。有難うございます。
13	スタッッフさん達の雰囲気がよいので、安心して子どもを預けることができています。いつも有難うございます。
14	お世話になっております。毎日楽しく通わせて頂き有難うございます。家でも学童の話をたくさんしてくれます。コロナ禍で、まだ大変かと思いますが、職員の皆様にはとても感謝しています。有難うございます。
15	いつも有難うございます。
16	いつも楽しい企画などを工夫されていて、学童生活満足して通っております。有難うございます。

17	いつも有難うございます。子どものペースに合わせて頂いていると感じます。どんどん楽しくなってきているようなので、今後ともよろしくお願いいたします。
18	いつも有難うございます。毎日楽しく学童クラブへ行っていて、何をしたか話してくれます（おやつの内容も）。3 年生になっても学童クラブに行きたいと本人は言っています。受け入れがもっと柔軟になるといいなと思います。今後ともよろしくお願いたします。
19	楽しんで学童へ通っています。