

墨田区八広児童館 第三者評価報告書

平成28年3月
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 平成28年3月3日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価担当者 杉浦 祐子 ・ 石井 公一

2. 評価項目と判断基準

この第三者評価は、厚生労働省より公表されている児童館版の「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」で定めている評価項目と評価基準に沿って、評価シートを作成しています。
(なお、平成23年3月の「児童館ガイドライン」を参照し、上記の評価項目より数か所の追加質問、追加表現を行っております。)

評価の手順は、指定管理者による自己評価の後に、評価者による評価を行います。

初めに次表の評価基準による「段階の評価」を行い、続いて「評価機関の記入欄」では、評価を判断した根拠、気付いた点などを説明しています。

本評価シートの評価項目は大・中・小項目に分類し、小項目を「s a b c」の4段階で評価し、その結果を基に中項目と大項目を評価しています。(下記参照)

小項目は、タイトルが**丸数字**で始まる部分で、具体的な設問を提示しています。

中項目は、複数の小項目からなるグループで、タイトルが**数字(括弧無し)**で始まる部分です。

各章最後にある「全般」は評価対象外で、自由記入欄です。

大項目は、「Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織」「Ⅱ組織の運営管理」「Ⅲ適切な福祉サービスの実施」「A児童館等の活動に関する事項」の4項目とします。

小項目の判断基準

判断は事業計画書や協定書の仕様を基準とします。

「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、満たした上で、質が良い、量が多い、工夫があるなどの水準向上がある。

「b」評価は、上記ガイドラインで述べられた事項をほぼ満たし、概ね協定書の水準。

「c」評価は、できていないか、大幅または早急な改善を必要とする。

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

法人の児童施設の基本理念として、「生きる力」だけでなく「生き抜く力」等を明文化しています。基本方針等は平成 27 年度に改訂しており、職員、利用者への周知の徹底が求められます。児童館会議では、翌年度の事業計画について担当業務を超えて討議をして練り直し、全体会議では、館長から子どもとの接し方を話して職員の成長を促す等、各種の会議を活用しています。

児童館運営に関係する法令、行政の施策について、墨田区、東京都等の行う研修会から把握して、職員間で情報共有しています。人材面は、年数回の面談で、仕事の取組状況、就業時間の要望を聞いて、館長が能力開発のアドバイスや次年度シフトへの配慮を行っています。

安全面は、緊急時対応のテーマ別対応のフローを掲示し、毎月、子どもたちと行っている防災訓練は職員の役割分担も明確で、安全確保のための取組みを積極的に行っています。

利用者ニーズは、年 1 回のモニタリング、大きな行事等での個別アンケートの実施、こどもスタッフ会議の開催を通じて把握して、企画運営に反映させています。さらに、苦情や意見を述べる機会として直接対話のほかにも、投書箱の設置や、ご意見レター等の運用も求められます。

遊びの環境として、物作りをする創造的な講座が多く、文化系・スポーツ系のクラブ活動では異年齢が協力し合っています。乳幼児、小学生、中学生の各活動では、個々の児童の状態・心理に配慮し、利用者ニーズを把握して、職員間で協議しながら計画的に進めています。

地域との関係では、町会での祭行事、児童館で行う大きな行事では、双方の協力があって、世代間交流が積極的に行われています。地域の安全・防災についても各種の連携があります。今後とも「子どもたちの健全育成、地域の交流拠点」としての活動の拡がりに期待しています。

特に評価の高い点

- I ・ 全職員が参加する児童館会議では、自分の担当業務を超えて来年度の事業等に向けた活発な討議が行われています。例えば、乳幼児親子教室の「ひよこ組」(0才児対象)はこの討議を経て新設され、地域の利用者に喜ばれています。
 - ・ 書類作成に関しては、各種書式(事業の企画書、報告書等)を定番化して、テーマ別にパソコン内のフォルダにまとめて共有化して、効率アップを図っています。
- II ・ 事業をとりまく環境(児童福祉、法令、社会)について、墨田区、東京都等の行う研修会を積極的に受講し、館長より全体会議での伝達、資料回覧によって情報共有しています。
 - ・ 毎月テーマ別(火災、地震、不審者対応)の防災訓練を実施し、職員の役割分担が明確です。
 - ・ 法人の安全推進室が行う「施設安全確認監査」があり、安全管理の強化に活かしています。
- III ・ 日常に行う昼会では、事業実施や運営を利用者の視点に立って振り返り、改善点がないかを話し合っています。議事は「児童館伝達ノート」に記載し、確実な情報共有を図っています。
 - ・ 利用者ニーズの把握に、個別アンケートを乳幼児クラスや大きな行事で実施しています。
 - ・ 担当職員の企画書について他の職員も交えた会議を行って、計画の補強や見直しを行っています。大きな行事では数か月間の「工程進行表」を掲示して、着実な準備を図っています。
- A ・ 日常からのボール遊びや、各種クラブ活動を通じて複数の学年が一緒に活動しています。地域の交流戦、発表会(やひろりサイタル)があって、協力し合う姿勢が身につけていきます。
 - ・ 町会で行う、「合同防災訓練、防災運動会」への参加や、「年末夜警」に協力しており、地域と防災に関する共通認識を持って、コミュニケーションを図ろうとしています。
 - ・ 児童館ホームページはタイムリーに更新され、最近の活動や今月の予定を紹介しています。

改善を求められる点

- I・基本理念、基本方針は、事業の企画や運営を行なう拠り所となるものです。本部の平成 27 年度の改訂内容と児童館での認識、ホームページ掲示を統一させる必要があります。
また、来館者が誰でも確認できるように、基本理念、基本方針の館内掲示も求められます。
 - ・提案時の「中・長期計画」について、児童館職員が詳細を把握していません。組織体制を整え、地域や利用者ニーズに応えるためにも、この計画をふまえて分野別の年度計画、個別の事業計画を立案することが大切です。また、年度毎に進捗度を確認することが重要です。
- II・人材養成に関して、前提となる「中・長期的な人材育成プラン」を本部が職員に示すこと、年度の初めには、研修計画（本部、児童館での研修）の概要表を示して、個別の教育計画と結びつけやすくすることが重要です。
 - ・法人の担当部門、児童館として外部による会計監査を実施していません。第三者の目を通して運営管理上の課題点を見い出して、必要に応じて改善を図ることが重要です。
- III・平成 27 年度の事業計画書に明記のある「投書箱」の設置や「ご意見レター」の運用がされていません。利用者が職員に直接伝えづらい内容を、匿名で伝える環境が求められます。
 - ・運営協議会に関して、現在は保護者会の開催がないこともあり、学童や児童館に通う保護者の有志、クラブ活動の講師等、子どもたちに近い方が参加に加わることが望まれます。
- A. 乳幼児の活動では保護者が運営に参加するほか、企画段階に加わる等の進展も望まれます。毎月の広報では乳幼児クラスの連絡が中心であり、相談機能、行事等の案内強化も必要です。
 - ・中高生の事業への参加者は現状として少ないですが、例えば、小学生との合同イベントの企画、広報紙でPRを強化する等、少し踏み込んだ施策での活性化が求められます。

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する詳細な調査と評価を行って頂きまして誠に有難うございました。第 3 者による客観的な評価は、私達職員に対しての課題を明確にさせ、今後の運営にとっての大きな励みとなりました。運営については、各種会議の充実、アンケートによる地域利用者に向けた取り組み、防災・安全については地域との一体化の充実、安全管理の充実、異学年による協力し合う活動の充実、町会との共通認識による地域とのコミュニケーション作りの充実、世代間交流の充実等、八広児童館の活動を高く評価して頂き、大変感謝申し上げます。

改善点としては、弊社の中長期計画の詳細を全職員が理解した上での教育計画や事業計画の立案、外部による会計監査の実施、利用者の「ご意見レター」、投書箱の設置、中高生事業の活性化、乳幼児クラスのさらなる充実等、これからの八広児童館運営に対して重要な視点を明確に示して頂くことができました。

今後はご指導頂きました改善点を全職員が共有すると共に、利用者の一人ひとりが満足できる運営となるように職員一同、全力を尽くして行きます。

大項目評価の概要

I 福祉サービスの基本方針と組織	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none">・法人の掲げる基本理念や基本方針があり、全体会議や昼会等を活用して、館長から口頭により確認しています。本部による最近の改訂内容と児童館の認識、ホームページの統一が必要です。利用者に対しては、館内掲示や書面で周知すれば、活動への理解を深めることが期待できます。・翌年度の事業計画は、児童館会議で、担当業務を超えた協議により作成しています。個別計画は前年度の比較から作成しています。「中・長期計画」からみる視点も重要です。・館長は年度初めの全体会議で、組織体制の説明とともに、自らの職責を明確に示しています。・事務作業に関しては、各種書式(企画書、報告書等)をパソコン内のフォルダに共有化し、書類作成や検討過程の「標準化」による効率アップを図っています。	

II 組織の運営管理	評価結果：B
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none">・地域を取りまく社会環境については、ひろばネット、近隣小学校の運営協議会等にて把握し、子育て支援総合センターや関連機関と積極的に情報交換をしています。・就業管理では、年休取得が少ない人には声掛けして、館長が配慮を図っています。・区や東京都の外部研修は予定が分かった時点で回覧し、知識を深めるように参加を促しています。・安全管理面では、毎月訓練のテーマ(火災、地震、不審者対応)を変えて行い、終了後にクイズで確認する等の工夫も行っています。館内のヒヤリハットマップを巡回時に活用しています。・子どもたちが季節の祭り、地域の防災行事へ参加して、一方、町会の人々が児童館行事の手伝いをするなど、地域交流の多様な機会があります。・地域の福祉ニーズを児童館の事業に対応した例として、乳幼児クラスのひよこ組(0才児クラス)の新設、さんぽぽ(小学生向けの日帰り遠足)の実施があり、利用者に好評です。	

III 適切な福祉サービスの実施	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none">・児童館では年に1回利用者に対してモニタリング(利用者満足度調査)を実施するほか、個別事業(乳幼児クラス等)ではアンケート調査を行い、利用者ニーズを把握しています。さらに苦情や意見を述べやすい環境として、投書箱、ご意見レターの設定と仕組みの周知が必要です。・児童館活動における留意点は「八広児童館館内ルール表」に文書化し、職員に周知しています。・日常的な利用、運営については昼会で職員全員が共有して、気づきや改善点を話合っています。毎日、児童館日誌、保育日誌、児童館伝達ノートに記載し、見守りの情報共有を図っています。・サービス実施計画では、担当者の企画書の作成後、各種会議で協議を行って計画の補強や見直しを行っています。大きな行事を行う際は、数か月間の「工程進行表」を作成しています。・行事の実施後は、担当者の振り返りを昼会等で報告して幅広く意見を求めた後、定型報告書にまとめて、次年度の企画・運営に反映させています。	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用案内には「やひろじどうかんの4つのおやくそく」を掲載し、利用前に周知しています。 ・乳幼児と保護者の活動では、講座やクラブ活動が多様に行われています。参加者のニーズを聞いて入園前のプレスクールの開催、ベビーマッサージ等を取り入れており、好評を得ています。 ・小学生の活動では、自主性を尊重しながら、年令・体力・心理状況に応じて支援しています。学校の授業とのバランスや興味あることを考えて、クラブ活動を活発に行っています。 ・中高生の活動では、ボール遊び、読書や宿題をするなど個人ベースのものが中心です。中高生対象の行事開催が難しいならば、小学生と合同イベントを企画する等の工夫が求められます。 ・地域での子育て支援活動として、町会で行う夏祭りでの御神輿への参加、児童館行事として、ハロウィン、八広ウォークラリー等によって、世代間交流や地域について学ぶ機会を設けています。 ・毎月のおたより(小中学校向け、乳幼児、各学童用)では、イラスト、写真を入れて、楽しさが伝わるようにしています。児童館ホームページは毎月更新し、行事の月予定、クラブ活動等の情報がわかります。 	

墨田区八広児童館 評価結果一覧表

	自己 評価	外部 評価
I 福祉サービスの基本方針と組織	A	A
1 理念・基本方針	S	B
(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。	s	a
② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	s	b
(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。	s	b
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	s	b
2 事業計画の策定	A	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。	a	b
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	b
(2) 計画が適切に策定されている。		
① 計画の策定が組織的に行われている。	a	a
② 計画が職員に周知されている。	a	a
③ 計画が利用者に周知されている。	a	a
3 管理者の責任とリーダーシップ	A	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。	a	a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	b	a
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a	a
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a	a
II 組織の運営管理	A	B
1 経営状況の把握	A	C
(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(社会、児童福祉、法令等)を把握し、対応している。	a	a
② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a	b
③ 外部監査が実施されている。	a	c
2 人材の確保・養成	A	A
(1) 人事管理の体制が整備されている。		
① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	b
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	a
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	a
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	a
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	a
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a	b
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b	b
(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。	a	a
② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a	b

3 安全管理		A	A
(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。			
①	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	a
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取り組みや避難訓練を行っている。	a	a
③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	a
④	事故やけがの防止を考えた施設の維持管理：巡回やチェックシートを用いて、安全対策・安全学習・安全点検と補修を実施している。	a	b
4 地域との交流と連携		A	A
(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
①	利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	s
②	事業所が有する機能を地域に還元している。	a	a
③	ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a	a
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
①	必要な社会資源を明確にしている。	a	a
②	関係機関等(墨田区、児童相談所、子育て支援総合センターや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		A	A
1 利用者本位の福祉サービス		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。	a	a
②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	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。	s	a
(2) 利用者満足の向上に努めている。			
①	利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a	s
②	利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a	a
③	年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。 (開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等)	s	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	c
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	c
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b	b
2 サービスの質の確保		A	A
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	a
②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a	a
③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	a
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
①	個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a	a
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	b
(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。	s	a
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	s	a
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	s	a

	A	A
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	a
4 サービス実施計画の策定	S	S
(2) 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。	s	s
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。	s	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)	A	A
1 遊びの環境整備	A	A
① 遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	s	s
② 乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	a	a
③ 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。	a	a
④ くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている。	a	a
⑤ 幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	a	a
2 乳幼児と保護者への対応	A	A
① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている。	s	a
③ 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	b	b
3 小学生への対応(核となる児童館活動)	S	S
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。	s	s
② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	s	a
③ 障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。	a	a
④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。	a	s
4 中高生への対応	B	B
① 日常的に中高生の利用がある。	a	b
② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	b	b
5 利用者からの相談への対応	B	A
① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。	a	a
② 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている。	b	a
6 障害児への対応	B	A
① 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている。	b	a
7 地域の子育て環境づくり	A	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。	a	a
② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている。	a	s
8 広報活動	S	S
① 広報活動が適切に行われている。	s	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。	a	a

墨田区八広児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
評価基準			
I 福祉サービスの基本方針と組織		A	A
I-1 理念・基本方針		S	B
I-1-1) 理念、基本方針が確立されている。			
① 理念が明文化されている。		s	a
② 理念にもとづく基本方針が明文化されている。		s	b
指定管理者 記入欄	<p>①<<小プロ児童施設の基本理念>> あたたかい心を持つ子どもに育てる <こども理念> *「生きる力」だけでなく「生きぬく力」をもつこどもに * 将来に向けて今から「おとな力」をもつこどもに * 2つの「そうぞう力」(想像・創造)をもつこどもに <環境理念> * あたたかくて、いごちのよい「安全・安心」な空間づくり * こどもが自発的に充実した「あそび」「まなび」ができる空間づくり * こども・保護者・職員・地域の「絆」を生み出す空間づくり</p> <p>②<<基本方針>> * すべての人に気持ちよく、「思いやり・感謝」の気持ちを大切にします。 * 将来に向かうこどもたちの「想いや人間性」を大切にします。 * こどもたちの「興味や好奇心」が伸びる環境を大切にします。 * おとなへの準備期間であるこどもたちの「経験や体験」を大切にします。 * こどもたちの「あそび」に夢中・「まなび」に夢中な姿勢を大切にします。 * こどもを一人の人格を持った存在として、こどもの「自主性・主体性」を大切にします。 * 共にこどもたちを育てていく「地域・学校との連携」を大切にします。 上記理念および基本方針は、児童館ホームページや事業計画書の冒頭にも明記されている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①平成26年度の事業計画書では、基本理念は、法人の「運営理念」から「こども理念」「環境理念」へと展開され、体系的に示されています。特に次の2つを重視しています。 * 「生きる力」だけでなく「生きぬく力」 * 2つの「そうぞう力」(想像・創造)を持つ子どもに 上記以下の表現方法については、平成27年度に法人本部の組織変更に伴い改訂されておりますが、自己評価での記載方法、および、ホームページの記載は、平成26年度の内容のままです。理念・基本方針については考え方の統一性が求められます。</p> <p>②自己評価にある基本方針の内容は、平成26年度事業計画書に書かれているもので、平成27年度の事業計画書にはその記載はありません。 また、平成26年度に「環境理念」と定めていたものが、平成27年度の基本方針に置き換えられています。 基本方針等は、事業の企画、運営を行なう上での拠り所となるものです。 法人本部で改訂した基本方針の内容と、児童館での認識、ホームページ掲載で一致していない点があります。考え方、および、書面記載のしっかりとした統一が必要です。</p>		

I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。

①	理念や基本方針が職員に周知されている。	s	b
②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	s	b
指定管理者 記入欄	<p>①入社時の配属前研修にて、全職員に法人の理念・基本方針についての研修を実施し、共通理解を図っている。また、年度初めの会議や全体会議など、折に触れ理念・基本方針に立ち返る機会を設けることで、全職員への定着を図っている。</p> <p>②利用者に対しては、八広児童館のホームページ内に運営事業者の紹介として、法人の理念・基本方針について明記したページを設けており、広く周知している。また、年度初めのおたよりや運営協議会の資料等にも、定期的に理念を記載して周知を図っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①理念や基本方針は、年度初めに行われる児童館の全体会議(原則として、当児童館に勤務する全職員が参加する会議)をはじめ、月曜から金曜に開催している昼会等で、折に触れ館長から口頭により確認しています。</p> <p>理念や基本方針は職員の行動規範となるものですから、理解を促す基本的な取組として、職員に最新版の事業計画書等の文書配布、会議で各項目に対する確認が求められます。</p> <p>②理念および基本方針は、ホームページに掲載があります(但し、平成27年の改訂前のもの)。毎月の「フレンドリープラザ八広児童館のおたより」に館長からの言葉はありますが、基本理念、および、基本方針そのものの掲載はありません。また、利用者会議にて説明があっても、出席者は、民生委員・学校関係者等に限定されています。</p> <p>今後は来館者が誰でも確認できるように、まずは館内の掲示が必要です。また、改訂時には、あわせて、書面でもお知らせすることが望まれます。</p> <p>このように理念や基本方針をしっかりと利用者、地域住民、運営協議会メンバーに周知していけば、地域における児童館に対する理解、協力関係を深めていくことが期待できます。</p>		

I-2 事業計画の策定		A	A
1-2-(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている。			
①	中・長期計画が策定されている。	a	b
②	中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	b
指定管理者 記入欄	<p>①児童館事業を前事業者から引き継ぐにあたり、まずは利用者の混乱を防ぐためにも、それまでに実施されていた事業内容を引き継ぎつつ、子どもたちや地域の状況・ニーズを把握しながら、法人独自のノウハウを活かした新しい事業を提案していくことを5年間のビジョンとして策定している。</p> <p>②年度始めに児童館、学童クラブとも目標を定め、運営にあたっている。年度の中・終期にそれぞれの評価を実施し、よりよい運営を目指している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①提案時の「中・長期計画」は本部主体で作成されており、児童館の職員には詳細が把握されていません。中・長期計画は、理念や基本計画を年度毎の事業計画に具体化する前提となる計画です。また、職員の育成、組織体制、利用者ニーズへの対応、地域連携等に関する年度計画をステップアップできるように立案し、適正に運用、評価を図るためにも、児童館において中・長期計画をしっかりと確認しておくことが重要です。</p> <p>②児童館では、前事業者の取組をまずは継続し、その後、毎年、前年度の取組を継続するか、追加、修正するかの視点を重視して、単年度の事業計画を策定しています。</p> <p>この際、館長・主任、各担当職員が一緒になって児童館会議(テーマ目的型の非定例会議)等で、個々の事業を振り返り、企画書・報告書の統一書式をもとに課題の共有と改善策の協議が図られています。</p> <p>さらに指定管理期間をより有効な歩みとするためには、提案時の「中・長期計画」をふまえて分野別(乳幼児、小学生、中高生、地域連携等)の年度計画、個別の事業計画を立案することが大切です。また、年度毎に分野別の進捗度を把握していくことも重要です。</p>		

1-2-(2) 計画が適切に策定されている。

①	計画の策定が組織的に行われている。	a	a
②	計画が職員に周知されている。	a	a
③	計画が利用者に周知されている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①児童館、学童クラブとも、各担当職員からの自発的な提案、話し合いによって事業計画が策定されている。一年ごとに、利用者のニーズや地域の状況などにあわせて計画を改訂することを心がけている。最終的にまとまった事業計画は、児童館全体の年間目標とともに、年度始めに全職員で情報共有している。</p> <p>②年間6回実施されている全体会議や、毎月曜から金曜日実施の昼会議にて、計画の進捗状況の確認・報告を行い、子どもの状況、行事、その他の情報交換を行っている。</p> <p>②学童クラブでは、新年度入所説明会、個別面談、親子の集い、毎月の学童だより等を通じて周知を図っている。</p> <p>③利用者に対しては、児童館の行事予定をホームページに掲載すると共に、おたよりを地域、学校、区内の児童館等に配布している。また、館内にも、各種案内をわかりやすく掲示し、児童館の活動を理解しやすくしている。また、年2回の運営協議会で、各計画についての周知・実施報告がされている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①翌年度の事業計画は、テーマに応じて月単位で開催される児童館会議において検討しています。児童館会議では、各職員が、自分の担当業務を超えて活発な討議が行われ、企画や運営に反映されています。</p> <p>全職員が課題や問題点、新たなアイデアについて意見を伝える環境を用意して、一人ひとりの参画意識を促しています。今年度に新設した、乳幼児クラスの「ひよこ組」は、これら取組により職員からの提案にて企画提案された代表例で、地域の利用者に喜ばれています。</p> <p>②当年度の事業計画は、年度初めの全体会議で組織的な共有が図られるとともに、日常の昼会(月～金に開催される会議)にて個別事業の進捗報告と併せて確認されています。</p> <p>当日の欠席者に対しては、「児童館伝達ノート」の回覧や職員個々に用意されたレターケースへの文書配布等で情報共有を図っています。</p> <p>③児童館の利用者・地域に対して、毎月「フレンドリープラザ八広児童館のおたより」を第三吾嬬小学校と第四吾嬬小学校で全員配布、その他、第四地区町会の掲示板への掲示、近隣中学校に対して郵送を行っています。行事予定、各クラブ活動の紹介を中心にホームページにも掲載しています。</p> <p>学童クラブの保護者に対しては、「新年度入所説明会(4月)」にて活動の概要を伝えて、毎月の「学童だより」等でも適時、周知しています。</p>		

I-3 管理者の責任とリーダーシップ		A	A
I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。			
	① 管理職自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	a
	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①年度始めの全体会議で、館長をはじめ各自の業務分担を文書にて明確化し、確認している。</p> <p>②館長は、本社の経営会議内容を職員に報告するとともに、倫理や雇用、労働等については全職員が理解できるように説明している。</p> <p>②都児連や墨田区等が主催する研修に参加し、理解に努めている。また、墨田区主催の館長会・研究会で、事例についての情報共有等を行っている。研修の内容は、全体会議等の際に館長から職員に対して書面配布や口頭で説明している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人としての職務分担表に加え、児童館の組織図には館長はじめ各職員の役割が明記されています。</p> <p>館長は年度初めの全体会議で、組織体制の説明とともに自らの職務(役割と責任)について、他の職員に対して明確に示しています。</p> <p>②館長は都児連をはじめとする各種研修会に積極的に参加して、遵守すべき法令に対する知見を深めています。研修会で学んだ内容は、日常の昼会、児童館会議等において職員に共有されています。</p> <p>シフトの関係で昼会に不参加の職員は、児童館伝達ノートで議事内容を出勤日に確認するルールになっており、励行されています。さらに、研修資料は一箇所にまとめられ、職員がいつでも閲覧できるよう配慮されています。</p>		
I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
	① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	a	a
	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a	a
指定管理者 記入欄	①②定期的な会議により、職員の共通理解を図ると共に、行事運営が的確に実施されるようにしている。また、経営においてもリスクやより良い効率をめざし、法人本部と連携し、遂行している。		
評価機関 記入欄	<p>①館長は、すべての職員が参加する全体会議(年6回の定例会議)、児童館会議、昼会等、各種会議はもとより、職員と日常的にコミュニケーションを図りながら、児童館の活動の質を検証し、高めています。</p> <p>また、各種研修会の情報について、館長自らが一元的に取りまとめ、職員が自発的に成長機会を見出すための環境づくりに配慮しています。</p> <p>②館長は、年に3~4回の頻度で職員との個別面談を行い、職員一人ひとりから児童館活動における課題や問題点を聞いています。</p> <p>また、事務作業に関しては「早く、短く、正確に」を合言葉に、各種書式(事業の企画書、報告書等)を定番化して、テーマ別にパソコン内のフォルダにまとめて共有化し、各自がすぐに使えるようにして、書類作成や検討過程の「標準化」による効率アップを図っています。</p>		

墨田区八広児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
評価基準			
II 組織の運営管理		A	B
II-1 経営状況の把握		A	C
II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
①	事業運営をとりまく環境(社会、児童福祉、法令)を把握し、対応している。	a	a
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a	b
③	外部監査が実施されている。	a	c
指定管理者 記入欄	<p>①社会福祉全体の動向、福祉関係情報の提供を実施し、全職員が周知できるようにしている。</p> <p>①墨田区内の状況に関しては、主管課との連携をはじめ、館長会や児童館同士のつながりを通じて、墨田区内で起きていることや関係事項の情報収集をしている。町会・子ども会・小中学校・保育園、子育て支援総合センター、保健センター、児童相談所等とも定期的に意見交換し、現状の把握や交流を行っている。</p> <p>②経営状況の分析については、各事業運営の面から職員全員でその都度検討し、経営改善の課題発見に努めている。</p> <p>③墨田区の指定管理者モニタリング・労務環境モニタリングを実施している。会計監査は実施していない。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①関連する法令や児童福祉、行政の施策について、墨田区や東京都の行う研修会への出席、厚生労働省の発表する情報を積極的に収集して、館長より全体会議での伝達や資料回覧によって情報共有しています。</p> <p>地域の社会環境については、墨田区の所管課との会合、館長会、ひろばねっと、近隣小学校の運営協議会に参加して把握し、子育て支援総合センター、児童相談所、小学校等の各機関の取組、子どもたちの様子について情報交換をしています。</p> <p>②前年度支出をふまえて今年度の支出を予算化し、月々の支出を本部に報告しています。予算との関係では、経理担当者が中心になって、月々でこだわるといより、年間でバランスをみて合うようにしています。</p> <p>③毎月、年度単位に墨田区に必要な報告はしていますが、法人の担当部門、児童館として外部による会計監査は実施していません。第三者の目を通して、運営管理上の課題点の見出し、必要に応じて改善を図ることが重要です。</p> <p>外部監査ではないが、法人本部による「施設安全確認監査」を実施しています。</p>		

II-2 人材の確保・養成		A	A
II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	b
	② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	a
指定管理者 記入欄	①採用については、法人で一括して行っている。児童館の運営が円滑に実施できるよう、仕様書に基づいた人員を採用・配置している。保育士、教員免許等の有資格者、類似施設での経験者を優先し、また面接で児童館・学童業務への適性や、法人の運営理念への理解などを判断し採用している。 ②人事考課は、法人が定める客観的な評価基準に基づいて、館長、主任、常勤の評価を定期的に行っている。		
評価機関 記入欄	①必要な人材については、職員、非常勤職員ともに法人本部が主導で、仕様書を満たす人員や有資格者を採用しています。選考では、面接で児童館業務の適性等を見極めていきます。今後、館長等が採用に関わっていけば、児童館の人材ニーズをより反映しやすくなることが期待できます。 中・長期的な人材育成のプランについて、積極的に職員に示していくことも大切です。 ②常勤職員に対しては、児童館勤務に求められる能力・態度を評価する人事評価表があり、年2回、館長が評価し、面談を行っています。併せて目標管理制度を導入し、年度初めに自ら立てた目標設定について館長と話し合い、年度末の面談で達成度を確認しています。 非常勤職員に対しては、年2回、面談を実施しています。事前に面談シートに記入してもらい、その回答をもとに仕事の状況を把握し、次年度の指導、職務担当等に反映させています。非常勤職員においても、知識・スキル、取組姿勢等を「チェック表」を用いて確認すれば、能力開発にも役立つのでお勧めします。		
II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がされている。			
	① 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	a
	② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	a
指定管理者 記入欄	①年3回の個別面談で仕事の取り組み状況や意見・希望を聞き、課題・改善策については全体会議で意見交換、決議をしたり、法人本部と相談しながら事業運営をしている。 ①時間外労働に関しては事前申告制とし、さらにシフト時間の調整等で負担がかからないよう努めている。 シフト決定後でも、自己申告と調整等により、休暇の取得がしやすくなっている。 館長が定期的に職員の有給休暇取得状況を確認し、取得を促すようにしている。 ①毎月の検便検査、毎年の健康診断・インフルエンザ予防接種を実施し、健康管理に気を付けている。 ②本社発行の「すこやか」により、福利厚生の情報は毎月得ることができる。 ②職員の懇親会を年1回開催している。		
評価機関 記入欄	①年度末の面談のなかで、労働時間・シフトに関する要望を聞いて、なるべく意向に沿うようにしています。大きなイベントの準備に際して、時間外労働が必要な時は事前の申告制、シフトにも配慮するなど、計画的な対応を図っています。 年休取得ではシフト決定後も、申出があれば可能な範囲で対応しています。 個々の年休取得状況を館長が把握し、取得率の低い職員には、取得を促すこともあります。 ②業界の健康保険組合に加入し、福利厚生サービス(契約保養所、施設等の優待利用等)を受けることができます。 法人としては、インフルエンザ予防接種の全額負担、職員の懇親会費用の補助を行っています。		

II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	a
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a	b
③	定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	b	b
指定管理者 記入欄	①職員の教育・研修に対する基本姿勢は、事業計画の中に明示されている。②職員の専門性を向上させるため、子育て支援、利用者支援、社会資源の活用、遊び方や保護者に対する支援、学童に対する支援方法などの研修には、積極的に参加している。 ②本社の主催する全職員対象の研修(救急法・防災体験)を実施している。 ③職員の資質向上のため、研修は年間で一人1講座以上を受講するように奨励している。また、受講後には報告を義務づけている。		
評価機関 記入欄	①職員の教育・研修に対する基本姿勢は、事業計画書と施設運営業務マニュアルのなかに、簡単な説明があります。職員の認識、周知が徹底されていない面があり、年度初めは、全体研修等で、定期的に伝えていくことが求められます。 ②研修の種類として、(i)本部研修(階層別研修、テーマ別研修)があります。(ii)児童館で行う研修(年6回の全体ミーティングの中で、館長、各主任よりのテーマ別の講話等)があります。(iii)外部研修として、墨田区、東京都、都児連等の研修がわかった所で回覧し、知識を深めるために参加を促しています。 なお、年度初めには、研修対象者とスケジュールについて、本部主催、児童館での開催、主な外部研修に区分して、可能なものの一覧表化して周知が求められます。これにより、個別の教育計画、OJTとの結び付けがしやすくなります。 ③受講した研修については研修報告書を記載し、職員間で情報共有しています。外部研修の受講実績については、今後、本部と連携して、「研修参加履歴」を双方で記録管理をして、中・長期の人材育成に役立てることも望まれます。 本部研修の見直し例として、本所防災館で行う、「体験型の防災研修」を企画し、職員より実践的であると好評でした。		

II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。

①	実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	a	a
②	実習生の育成について、積極的な取り組みを行っている。	a	b
指定管理者 記入欄	①実習生受け入れの際にはオリエンテーションを実施し、注意事項や実習生としての心得などについて事前に伝えた上で、活動内容を設定し、目的を持って実習にあたってもらえるようにしている。 ②実習生については担当者の指導の下、子どもの遊びのプログラムを企画・実施したり、子どもの指導力を高めるために基礎資料を活用している。		
評価機関 記入欄	①実習生とを受け入れる際には、「児童施設実習の心得」を配布して、利用者との接し方、衛生管理の留意点を事前説明しています。受入体制としては、担当者を決めて、プログラムの企画を行っています。 ②最近の事例としては、大学生のインターンシップ数名の受け入れ、および、実習生ではありませんが、第三吾嬬小学校の社会科授業のなかでの「見学」がありました。 日常から児童・保育に関係する学校や関連機関に対して、体験型の研修ができることを折をみてPRするなど、より積極的な取組が望まれます。		

II-3 安全管理		A	A
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。			
①	緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	a
②	災害時に対する利用者の安全確保のための取組や避難訓練を行っている。	a	a
③	利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行しているか。	a	a
④	事故やけがの防止を考えた施設の維持管理：巡回やチェックシートを用いて、安全対策・安全学習・安全点検と補修を実施している。	a	b
指定管理者 記入欄	<p>①緊急時対応フローが事務室内に掲示してあり、全職員が周知している。</p> <p>①「安全管理基本マニュアル」を作成し、設置している。</p> <p>②児童館・学童のそれぞれが毎月避難訓練を実施し、避難行動が習慣化できるようにしている。本社主催の全職員対象の防災体験研修を受講している。</p> <p>③指定の管理業者による点検は定期的を実施している。</p> <p>③社内の安全推進室による安全監査を年1回実施している。</p> <p>④日常の安全点検は毎朝・夜に実施しており、異常箇所については早急に対処している。ヒヤリハット、危険箇所について職員間で日々情報共有し、施設のヒヤリハットマップを定期的に更新している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①緊急時に迅速・確実な対応が取れるように、次のような対応を取っています。</p> <p>例)・事務所にテーマ別対応フロー(火災、地震、不審者対応、事故対応、感染症発生等)を掲示、館内各所に、避難経路図を掲示しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安全管理基本マニュアル」を配置し、それに沿った対応を取っています。 ・AEDを配備し、神田消防署で行う操作訓練を、全職員が受けています。 <p>感染症対策として、職員は、細菌検査月1回と手指消毒を行っています。</p> <p>児童にも手洗い励行を呼び掛けています。</p> <p>②災害時の安全確保のため、毎月避難訓練のテーマを変えて実施しています。職員の役割分担は、「災害時部屋別の対応一覧表」に基づいて行います。訓練日にどこの部屋担当であるかで、日によって異なる部屋対応の経験できます。実施方法では、時に予告なしの避難訓練、クイズ形式で確認する工夫をしています。</p> <p>年数回は、消防署・警察署と連携した訓練を行っています。</p> <p>保護者との関係では、法人の「一斉配信メール」を活用しています。なお、災害時の体制、避難場所や経路は、年度初めに保護者に書面でも周知する改善が求められます。</p> <p>③法人本部の安全推進室による「施設安全確認監査」(防災対策、各種リスク対策の各種項目への取組をチェックする)を実施し、不十分なものは、本部から改善指導が行われています。各職員の経験を話合って、「ヒヤリハットマップ」を作成し、部屋担当や見回り時に役立てています。「ヒヤリハット簿」を作成し、事例は各種会議で共有して対応策を立てています。</p> <p>④ヒヤリハットマップは、巡回での気づきから改訂も行っています。</p> <p>開館と閉館のチェック表を用いて、部屋別の点検をしています。これと別に日中の巡回チェック表・チェック項目を作成し、事故防止と清掃維持管理の両面に役立てることが望めます。</p>		

II-4 地域との交流と連携		A	A
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	s
	② 事業者が所有する機能を地域に還元している。	a	a
	③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①夏祭りなど児童館のイベントに地域の方も参加・協力いただいたり、文化祭で児童館の活動内容を地域の方に知っていただく機会を提供するなど、利用者と地域とのつながりを大切にしている。ハロウィンでは、地域の「こども110番」のお宅にご協力いただき、子どもたちが「こども110番」の場所を確認しながらパレードをするイベントを実施している。子ども自身が地域の中にある安全な居場所を確認できるとともに、地域との顔の見える絆づくりにつなげている。</p> <p>②親子のひろばで実施されている保健師相談、子育て相談、ベビーマッサージ、ベビーサイン等は保護者ニーズに合った内容となるように配慮している。</p> <p>③ボランティアについては、担当者指導の下、活動の決まりを作成してボランティアの記録を取っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①利用者と地域の関わりとして次のような機会があり、世代間交流、地域交流を図っています。</p> <p>例)・児童館の夏祭りには町会の参加があり、縁日等の準備協力があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回ハロウィンでは、子どもたちが「こども110番」のお宅を訪ねています。 ・小村井香取神社で行う祭りでは、子ども神輿には子供たち、大人神輿に職員が担ぎ手になっています。 ・近隣町会で行う「防災運動会」「合同防災体験」「年末夜警」に一部参加しています。 ・将棋やラテンダンス等の講座では地域の方に講師を依頼しています。 <p>②児童館スペースの活用、相談・集いとして、次のような機能を提供しています。</p> <p>例)・1階階段脇の掲示コーナーに子どものサークル紹介、イベント情報等を掲示しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学童室の空き時間を利用し、八広二丁目南町会の「きらく会」に活動の場を提供しています。 ・部屋の空き時間を利用し、地域の会合や年末夜警の拠点に貸しています。 ・児童館で、定期的に「うたごえ喫茶」を開催して、交流拠点としています。 ・保育士や薬局の方に依頼しての育児相談、健康相談を実施しています。 <p>③ボランティアの受け入れ体制として、本社作成、児童館作成の各マニュアルがあります。受入の内容、準備、活動内容、ボランティア保険加入などが明記され、着実な対応を取るようになっていきます。</p>		

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

①	必要な社会資源を明確にしている。	a	a
②	関係機関等(墨田区、児童相談所や子育て支援総合センター、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学校、子育て支援総合センター、民生委員、地域の子ども会、町会等と連携し、諸会議、行事等に積極的に参加することにより、児童館活動を理解して頂くと共に、児童館運営の改善等にも生かされている。</p> <p>②保健センター、生活福祉課、区子ども課、区民活動推進課、各児童館、コミュニティ館、ファミリー・サポート・センター、すみだ子育て支援ネット「はぐ(Hug)」事務局、すみだ子どもサロン等参加による「ひろばねっと会議」において、情報交換をしている。</p> <p>③小学校と児童館双方で実施される運営協議会においては、お互いの情報交換の場となっている。</p> <p>④小学校とは日常的に情報交換を行ったり、職員と学校教員が直接話し合う場を作ることにより、連携強化を図っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①職員は墨田区で行う「社会資源研修」の受講機会があります。その内容を職員で情報共有しています。</p> <p>区の関連機関(子育て支援総合センター等)について掲載した小冊子があり、受付に設置し、質問にも対応しています。</p> <p>②ひろばねっとに参加して、区の所管課、子育て支援総合センター、ファミリー・サポート・センター、児童相談所等と、各機関の取組や子どもに関する事で情報交換をしています。</p> <p>③近隣小学校の運営協議会に出席し、学校行事、児童館行事、子どもたちの活動状況に関する情報交換をしています。毎月の児童館のおたより(小中高生用)は、近隣小学校には全員配布をしています。近隣の小学校の運動会、入学式、卒業式には、職員の出席があります。</p> <p>④児童館・学童にいる子どもの様子で気になることがあれば、館長を通じて、小学校の担任等と情報交換を行い、これに配慮した対応を図るようになっています。</p> <p>不審者対応・墨田区の安全・安心に関する情報は、墨田区防災課からの「すみだ安全・安心メール防犯情報」、墨田区学務課からの「第三吾嬬小学校・防犯情報メール」を通じて入手しています。</p>		

II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

	① 地域の福祉ニーズを把握している。	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	<p>①親子のひろば事業の中で、保護者との直接の聞き取りや、町会の方とのコミュニケーションの中でニーズを聞き、活動内容を企画している。</p> <p>①地域行事「もちつき会、防災運動会、お祭り等」に職員が参加したり、児童館行事のボランティアや「うたごえ喫茶」の活動に参加する地域の方々の意見を聞くことにより、情報を入手している。</p> <p>②児童館に来館している児童のニーズを聞き、館外活動「さんぽぽ」や「あそびタイム」など児童館外での活動を多くし、多くの児童が参加している。また、保護者にも好評で保護者のニーズにも答えられている。</p> <p>②親子のひろば利用者からのニーズを受け、0歳児でも成長段階に応じて活動時間を分けられるよう、「ひよこ組」を新設した。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①地域の福祉ニーズの把握は、児童館の外では、ひろばねっと、学校との連絡協議会等に参加するなかで、児童館においては、乳幼児クラス、学童等の保護者、「うたごえ喫茶」の参加者との交流等から把握しています。</p> <p>例えば、地域ではマンション等に居住する新住民の方が増えている、家庭と児童館以外の遊び場を求めている等のニーズを把握しています。</p> <p>②近隣にできたマンション等では、乳幼児のなかでも乳児を持つ家庭が増えており、参加ニーズが高まったため、乳幼児クラスに、ひよこ組(0歳児クラス)を新設しました。</p> <p>子どもや保護者から館外活動への希望が多く、「さんぽぽ」(行ってみたい施設に遠足に行く、集団で交通機関を体験する等)を、平成26年度より企画したところ、すぐに定員満員となり好評です。</p> <p>訪問先の例) 上野動物園、しながわ水族館、足立区内ギャラクシティ等</p> <p>学童待機対策事業として有料自主事業「ランドセル預かり」を、平成26年度まで実施しました。学童待機となった児童に対して登録制で行い、おやつ提供、連絡カードでの保護者対応(登館・帰宅の管理等)を行いました。</p> <p>平成27年度は登録児童がなく実施されていません。また、学童待機児童以外の小学生を対象にした児童の居場所作りとして、無料児童館事業「直下校・ランチ利用」も登録制で実施しました。</p>		

墨田区八広児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([a][b][c]のいずれかを入力する)	自己評価	外部評価	
評価基準			
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	A	A	
Ⅲ-1 利用者本位のサービス	A	B	
Ⅲ-1-1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a	a
②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	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。	s	a
指定管理者 記入欄	<p>①児童館の利用については、ルール、マナーを学年、性差に応じて全職員が全体会議で共通理解を図りながら支援をしている。また、遊び方や児童支援の基本的な指導についての研修会に参加し、資質を向上させている。</p> <p>②利用者のプライバシー保護については、マニュアルに従って守秘義務を守っている。利用者の個人情報については、鍵のかかる書庫に保管されている。また個人写真、情報等については個人が特定されないように配慮している。</p> <p>③利用時間は0才～18才までが9時～21時までの間、小、中、高生に応じて設定している。特に正午～13時は昼休みとして児童館は閉館するが、特に夏休みなどは子どもが一人で昼ごはんを食べるケースも多く、そのため当児童館では見守りと子どもたちの楽しい食事の場の提供のため、ランチスペースとして限定的に開館する対応をしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①月～金曜日に開催している昼会(引継ぎを兼ねた会議)で、利用者尊重の視点に立って、利用者の日常利用や各種事業の実施を振り返り、気づきや改善点について話し合いが行われています。</p> <p>話し合いの内容を「伝達ノート」に記載することで、昼会に参加しなかった職員にも情報共有を図っています。最近も遊具として利用しているボール(トリムボール)の改善について、話し合いが行われていました。</p> <p>人権研修については、法人本部が主催する研修会や区の研修会に館長が参加し、その内容を昼会等で職員と共有しています。</p> <p>②職員は入社時と年に1回の頻度で個人情報保護研修に参加しています。すべての職員に対して、入社時と退職時に個人情報保護に関する誓約書の提出を義務づけています。</p> <p>個人情報保護に関するマニュアルは、法人の「安全管理基本マニュアル」のなかに、「個人情報保護に関する基本方針」等に示されています。</p> <p>③児童館の開館は、仕様書と同じく9時～21時となっています。利用可能な時間は、帰宅時を考えて、小学生までと、中学生、高校生で異なります。</p> <p>前指定管理者と引き継いだ運用で、昼休憩12～13時がありますが、夏休み等の長期休暇にランチスペースとして利用する場合は、その部屋は開放しています。</p>		

Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている

①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a	s
②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a	a
③	年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。 (開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等)	s	a
指定管理者 記入欄	<p>①児童館ではイベント毎にアンケートを実施し、利用者のニーズを聞きだすことでより良い企画内容につなげている。また、子ども達が「こどもスタッフ」としてイベントの企画、準備、運営を実施し、子どもたちがやりたいことを実現できるように努めている。</p> <p>②館外行事「さんぽっぼ」では、子どもたちにアンケートを実施して行き先を決めるなど、利用者により満足していただける内容となるよう工夫している。</p> <p>③利用者に満足して頂ける児童館運営となるために、児童館全体会議、児童館会議、学童会議、昼会等の会議の場で問題を確認し、共通理解を図っている。</p> <p>④年2回の運営協議会では、各町会、子ども会、民生・児童委員、地域代表、小中学校教員などの方々にご参加いただき、年度の活動計画や活動報告を行っている。地域の方々からも様々なご意見を頂き、児童館の運営に生かしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①児童館では、年に1回のモニタリング(利用者満足度調査)の実施のほか、個別事業にアンケート調査を行っています。例えば、乳幼児クラス(おやこのひろば)では、年度末に一年を振り返るアンケートを実施し、次年度に反映させています。</p> <p>また、イベント開催にあたり、利用者から小まめに要望を聞きとっています。</p> <p>例)さんぽっぼ(日帰り遠足)では、行き先についてアンケートを取った。 ・映画上映会「ビデオシアター」では、子どもたちに直接リクエストを聞いた。 子どもたちが直接、企画に関わる機会として「こどもスタッフ会議」を大きな行事前に開催して、要望を聞いています。こどもスタッフは運営にも関わります。 学童クラブでは、日々連絡帳のやりとりや、保護者が送迎時に職員に意見や要望を伝えています。</p> <p>②日常的な利用者の声やニーズは、昼会で職員全員が共有し、改善や反映させるための話し合いを行っています。大きな行事については、児童館会議等で、すべての職員が意見を述べ合う機会が設けられています。</p> <p>利用者の意向が直接行事に反映できる仕組みとして、子どもが行事企画に参画する実行委員制度(こどもスタッフ会議)があり、「親子レクリエーション」「夏まつり、お化け屋敷」「クリスマス会」等の大きなイベントで設置されます。ポスターや地域の方への案内状作りも行っています。</p> <p>③児童館の運営協議会を、年2回開催しています。</p> <p>運営協議会は、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(学童保護者)、区の担当者等のメンバーで構成されています。児童館の活動について各担当が報告するほか、最近の子どもたちの様子、地域の安全対策、施設の維持管理の問題等について、話し合っています。</p> <p>保護者会が開催されていないこともあり、さらに学童や児童館に通う保護者の有志、クラブ活動の講師等、子どもたちに近い方々の参加が望まれます。</p>		

Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	b	c
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	c
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①乳幼児事業では相談の日を設け、子育てに関する相談などを受け付けている。</p> <p>②利用者からは、職員が直接相談を受け、解決に向けた努力をしている。内容によっては、職員会議での情報共有・協議や関係機関への連携を行っている。苦情対応マニュアルをもとに、利用者の納得する対応を心掛けている。しかし、日常的に相談できる仕組みやご意見の受付方法について利用者への周知が不十分であると感じている。</p> <p>②日常的に職員からの積極的な声かけを行っており、苦情に至らないよう未然の対応を心がけている。</p> <p>③利用者からの意見等については、誠意を尽くした対応をとり、全体会議で共通理解を図る等、今後の児童館運営に生かしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①児童館では利用者や保護者との日常的な会話、学童クラブでは日々の連絡帳を通じて相談や意見等を把握するよう努めています。 しかし、年度の事業計画書に実施が明記されていた「投書箱」の設置や「ご意見レター」は運用されていません。職員に直接伝えづらい内容を、匿名で伝える環境作りが必要です。</p> <p>②平成27年度事業計画書にある「苦情対応マニュアル」という名称のマニュアルはありませんが、配属前研修で用いられている研修資料に「苦情対応の心得」と記された箇所があり、それを準用しています。 館内の苦情解決は館長が責任者となり、法人には、苦情処理委員会、第三者委員が設置されていることが「苦情対応の心得」の中に記載がありますが、その体制について、利用者周知はされていません。</p> <p>③実務上では、利用者から出された意見等について可能なものは、主任、館長がその場で回答し、協議が必要なものについては昼会で職員に共有され、対応策が協議されています。また、その内容は、児童館伝達ノートに一元的に集約されて、全職員の共有化を図っています。</p>		

Ⅲ-2 サービスの質の確保		A	A
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。			
①	サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	a
②	評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a	a
③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①行事などを行った後に、参加者にアンケートを実施し、行事の評価や日頃の評価を受けられる体制を整備している。</p> <p>①児童館での行事、クラブ活動、親子のひろば、学童クラブについては、企画ごとに企画書と報告書を作成し、主任、館長が確認している。大型行事では、職員アンケートを実施し、振り返りを行うことで内容をブラッシュアップし、次回の行事企画に活かしている。</p> <p>①墨田区モニタリングによる指導を受け、指摘事項の改善に向けた努力をしている。</p> <p>②評価結果に基づき、全体会議で共通理解を図り、運営改善に生かしている。</p> <p>③児童館の全体会議等の場で課題改善に向けた共通理解を図り、図書室の利用方法の改善、授乳スペース設置、学童休憩スペース設置、荷物置き場設置等、取り組める所から実施している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①児童館が行う行事については、都度、担当職員が振り返りを行い、昼会ならびに全体会議において報告した後、全ての職員から評価を受ける仕組み(口頭もしくは「職員アンケート」による)があります。</p> <p>年末に行われる児童館会議は、すべての事業に対して、担当であるか否かに関わらず、感想や意見を伝え、新規提案や改善提案を行う場となっています。</p> <p>②③行事等の終了後は、担当者が児童館が定めた定形の報告書に取りまとめ、企画書や資料等と一緒にファイリングしています。</p> <p>担当者は、行事等について自己の振り返りを行い、昼会等で報告するとともに、他の職員から幅広く意見を求めて、児童館が独自に作成した定型報告書の「次年度への反省・実施案」欄にまとめています。</p> <p>報告書の作成そのものが、PDCAを意識した取組みの一貫として運用されており、次年度または次回の計画立案に活かされています。</p>		

Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。

①	個々の提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a	a
②	標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。	a	b
指定管理者 記入欄	①児童館の利用方法について、各部屋の使い方、注意点をマニュアル化している。館内やホームページにも利用のルールを掲載し、周知を図っている。 ①職員が各部屋に付いて指導を徹底する事により、子ども達は安心・安全に楽しく遊んでいる。 ②遊び方については問題が発生する度に昼会や児童館会議を開き、共通理解を図っている。また、年度の終わりには、全体会議で検討し、見直しをしている。		
評価機関 記入欄	①児童館の活動における留意点は、「八広児童館館内ルール表」で一元的に文書化され、職員に共有されています。 児童館の各スペース(館内入口、工作室、図書室、プレイルーム、ホール、学童クラブ室等)には、見やすい高さ并表示で利用に際しての注意等が掲示されています。 ②実務上、昼会や全体会議において、運営方法などについて、協議して改善を図っています。 なお、「八広児童館館内ルール表」等の標準的なマニュアルについて、定期的に見直しをかける所までは至っていません。		

Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	s	a
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	s	a
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	s	a
指定管理者 記入欄	①②サービスの記録については、児童館、学童クラブに分けて毎日記録し、主任・館長が確認、押印をしている。また、必要に応じてコメントを入れ、指導の充実に努めている。翌日の昼会で内容を報告し、記録ノートにも記載することで、全職員間で情報を共有している。 ③児童館での行事、クラブ活動、親子のひろば、学童クラブについては、企画ごとに企画書と報告書を作成し、主任、館長が確認している。大型行事では、職員アンケートを実施し、振り返りを行うことで内容をブラッシュアップし、次回の行事企画に活かしている。 ③児童館会議、昼会、日誌、引き継ぎノート等により情報を共有し、サービスの充実に努めている。		
評価機関 記入欄	①日常活動について、児童館は「児童館日誌」、学童クラブは「保育日報」に記載されています。いずれも、その日の活動や状況に加え、担当職員が気づいたことを具体的かつ詳しく記載されており、主任と館長が確認したのち、押印しています。 さらに、これらを補足する目的で、「児童館伝達ノート」が用意されています。 ②「児童館日誌」「保育日報」および「児童館伝達ノート」等は、児童館、学童クラブの職員、職員が記載し、主任、館長の確認後、一元的に管理を行っています。 また、個人情報等が記載された機微な情報は、事務所内の鍵のかかる書庫に管理されています。記録管理に関する規定(ファイル、廃棄など)等はありませんが、次年度の開始もしくは次年度の行事記録等を更新する際に、保存期間のルールに則って古いものからシュレッダーで破棄するルールを設け、運用しています。 ③児童館伝達ノート、昼会の打合せノートは、職員の出勤簿近くにファイルされ、職員は出勤時に記載内容を確認の上で捺印する仕組みとなっています。 なお、児童館会議の議事録がありません。児童館伝達ノート等に記載しておくだけでなく、しかるべき書式等にて、討議や決定した記録を文書に残すことが求められます。		

Ⅲ-3 サービスの開始・継続		A	A
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①児童館の活動内容については、毎月ホームページで掲載するとともに、おたよりを地域、学校、墨田区内の児童館等に配布している。</p> <p>①館内に大型の行事予定表、情報を自由にお持ち帰りできるコーナー、各種案内掲示等を実施している。</p> <p>①児童館に初めて来館された児童や保護者には、職員から声かけをし館内の案内をしている。その際、児童館を使うにあたってのルールや注意点もお伝えしている。</p> <p>②費用が発生する行事や定員のある行事については、案内と申込書を事前にお渡しし、参加にあたっての同意を保護者より得ている。また、調理に関する行事については、アレルギーの確認と使用する食品の提示を申込用紙に記載している。</p> <p>②学童クラブの利用については事前に説明会を実施し、内容をよく理解していただいている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①ホームページには、イベントや事業が体系的にわかりやすく表示されているだけでなく、適時、更新が行われています。</p> <p>行事予定表はホームページからダウンロードができるうえ、館内には大型の予定表を掲示し、各種案内等とともに自由にお持ち帰りできるよう設置しています。</p> <p>初めて来館した方に対しては、職員から積極的にお声掛けし、館内を案内するとともに、実際に児童館を体験してもらう等の対応を図り、児童館利用のきっかけづくりとしています。</p> <p>②児童館の案内および利用方法については、「フレンドリープラザ 八広児童館」というリーフレットを作成し、周知しています。料理講座では、使用する材料、費用について個別チラシで周知した上で、参加の合意を得ています。</p> <p>学童クラブでは、入学時の説明会、活動方法について口頭、書面で丁寧に説明しています。学童クラブの「おたより」に、児童の写真を掲載していますが、事前に承諾を得た児童に限定しています。法人のホームページに掲載する際は、さらに別途書面にて承諾を得ています。</p>		

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定		S	S
(2) 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。	s	s
	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。	s	a
指定管理者 記入欄	①②児童館の利用者が、安心・安全で、楽しく満足していただける活動となるように、【企画・計画】→【主任・館長の修正、見直し】→本社【修正、見直し】→実施→報告【主任・館長・本社】等の一連の流れを大切にしながら適切な運営をしている。また、活動の中では、利用者の意見を考慮しながら、次のよりよい活動に向けた努力を図っている。		
評価機関 記入欄	①年度初めに、担当する事業、行事などの詳細が決定されます。各担当者は自ら企画書を作成した後、各種会議で他の職員も交えた検討を行って、計画の補強や見直しを行っています。 大きな行事を行う際は、担当となった職員が開催1ヶ月～3ヶ月前から「工程進行表」を作成し、すべての職員が見える場所に貼りだすなど、直接的な担当ではない職員にも知らせることで、組織が一体となって取組めるよう、工夫しています。 ②行事やサービスに対しては、担当職員が振り返りを行い、それを昼会等の会議で共有し、他の職員が意見を求めたうえで、日常の運営のなかで得られる利用者からの意見等を適切に反映させています。 例えば、大型のイベント(夏祭り、ハロウィン、やひろりサイタル等)については個別に利用者からアンケートを取る等、幅広く意見を収集しています。それらを客観的な評価として捉え、実施方法や頻度等の改善に活かしています。 例)・児童館のサークル活動「忍者道場」では、子どもたちの意見を取り入れ、実施回数を増やした。 ・親子教室利用者の意見を取り入れて、プレイルームの一角に授乳室を設けた。		

墨田区八広児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
児童分野 サービス内容基準(付加基準)			
A 活動に関する事項		A	A
A-1 遊びの環境整備		A	A
①	遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	s	s
②	乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	a	a
③	利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。	a	a
④	くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている。	a	a
⑤	幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	a	s
指定管理者 記入欄	<p>①利用者が安心し、安全で楽しく、喜んで活動できるように、遊び方のルールが決められ、掲示されている。</p> <p>②乳幼児から中高生までのすべての利用者が気軽に利用できるように、利用案内を始め、利用時間、活動場所等も決められている。</p> <p>③職員の支援の下に好きな遊具を利用し、参加することも達が遊具の正しい使い方を守り、遊び方を決めて楽しく活動できるようにしている。</p> <p>④児童館は、限られた利用空間しかないため、くつろいだ触れ合いのスペースは取れないが、利用者間での交流は十分図られている。</p> <p>⑤小学生と中学生と一緒にホールで遊んだり、小学生が幼児とプレイルームと一緒に遊んだり、異年齢の子ども達が日常的に活動、交流している場が見受けられる。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①八広児童館の利用案内に、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」を、皆が気持ちよく過ごせるように表面の冒頭に記載して、広く周知しています。案内の裏面では部屋の間取り・機能を紹介しながら、部屋別のルールを載せる工夫をしています。低学年でも読めるように、利用案内では、ひらがな、ルビを多用しています。</p> <p>各部屋の壁面には、そこで使う道具の貸出、遊び方のルールを、わかりやすく掲示しています。</p> <p>②乳幼児と保護者は、乳幼児クラス、プレイルームで交流や遊びを楽しんでいます。</p> <p>児童は、ホールでのボール遊び、プレイルームでのゲーム、工作室での工作、図書室での読書、宿題をしたり、いろいろな過ごし方をしています。</p> <p>③ホールでのボール遊びでは、基本ルールを守った上で子どもたちの自由な遊び方を尊重しています。</p> <p>創造的な環境として、工作、お絵かき、料理などの講座を開催しています。また、クラブ活動が盛んで、小学校高学年以上を対象に、「映像クラブ」があり、作品作りをしています。エコクラブでは、植物栽培や自然環境について学んでいます。</p> <p>④くつろげるスペースとしては、プレイルームがあり、部屋奥に、授乳スペースを取っています。小学生が利用する午後時間では、奥が乳幼児中心の遊び場、手前が小学生が中心に過ごすようゾーニングしており、異年齢が楽しめるようにしています。</p> <p>また、図書室では静かに読書ができます。プレイルーム前のベンチは飲物スペースを兼ねており、運動の合間に落ちつけます。</p> <p>⑤ボール遊びでは異年齢で行うことが多く、自然と上級生が下級生への思いやる姿勢が生まれています。指導員は、多くの仲間と一緒に遊べるように適宜、声掛けをしています。</p> <p>各種のクラブ活動(ラテンダンス、将棋、ドッジボール、囲碁、音楽クラブ等)では、複数の学年と一緒に活動しています。地域の交流戦、発表会(やひろりサイタル)があって、練習や準備を通じて、協力し合う姿勢が身につけていきます。</p>		

A-2 乳幼児と保護者への対応		A	A
	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
	② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに、基づいたものになっている。	s	a
	③ 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	b	b
指定管理者 記入欄	①乳幼児と保護者は、常時利用可能な時間と空間が準備されており、毎日利用している。 ②乳幼児の活動は、火、木、金の午前中に利用者のニーズに合わせた活動を工夫し、企画、計画、実施されている。活動については、子育て情報として、ホームページ、地域の掲示板、生涯学習ガイドブック、親子のおたより等に紹介されている。③保護者同士は、活動中や活動後に昼食を一緒にとったりしながら、自由に交流をしている。		
評価機関 記入欄	①乳幼児と保護者には、(i) プレイルームでの日常的な遊び場利用、(ii) 乳幼児クラスへの参加、(iii) 乳幼児向けの季節行事への参加等、多様な利用法があります。 ②参加者のニーズは、乳幼児クラスの中で、直接に聞き取りをしたり、年1回は乳幼児クラスのアンケートを行って把握しています。保護者からの声を受けたものとして、次の取組みがあります。 例)・ばんだ組では保育園・幼稚園の入園準備として、プレスクール(保護者と少し離れて遊ぶ、先輩ママの話を聞く等)を実施している。 ・こあら組では、ベビーマッサージ、ベビーサインが好評で続けている。 なお、事業報告書には、乳幼児クラス(おやこのひろば)の報告しか記載がありません。それ以外の取組があることがわかるように季節行事、講座、相談会の開催日、参加人数、取組状況に関する報告が必要です。 ③乳幼児クラスやイベントの終了後しばらくは、スペースを利用者同士の歓談の場とし開放しています。運営への参加例として次のようなものがあります。 例)・季節のお祭りでは受付のお手伝い、幼児お話し会での読み聞かせ ・秋祭りにあわせて行った「不用品交換会」では、乳幼児服の寄付や会場準備さらに保護者が企画にも加わったり、特技を活かし講師役を務めるなど積極的な関わりへの発展が望まれます。		

A-3 小学生への対応(核となる児童館活動)		S	S
	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。	s	s
	② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	s	a
	③ 障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。	a	a
	④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。	a	s
指定管理者 記入欄	<p>①遊びや各活動については、個々の年齢・体力に応じた楽しみ方ができるように、各部屋には職員が必ず着き、トラブル発生時には、お互いの状況を確認して適切な指導をしている。</p> <p>②児童指導については、研修等に参加して指導力を高めると共に、全体会、児童館会議、昼会等で共通理解を図りながら運営している。また、事例によっては担任との話し合いの場を持ち、指導の充実が図られるようにしている。</p> <p>③障害の有無に関係なく、来館している子どもたちは職員の指導の下、仲良く楽しく遊び、問題は起きていない。</p> <p>④行事では、子どもからスタッフを募集し、子どもたちが作り上げる行事として、自主性や主体性を大切にしながら活動を実施している。</p> <p>④行事やクラブ活動では、目標を定め、それに向かって子どもたちと職員が、一緒に活動内容を話し合いながら実施している。</p>		
評価機関 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、学び、遊びのサポートを個々の年齢・体力、心理を考慮して行っています。子どもたちの様子で気づいた点は、昼会等のミーティング、育成日誌等に記述して情報共有し、適時に対応を協議しています。また、学童の保護者とは連絡帳のやりとりで体調や家での様子を情報共有し、必要な配慮を図っています。</p> <p>②個人や集団に対する接し方・指導法については、全体会議、児童館会議等では、基本的な接し方、ケース別の対応法を確認しています。専門性を高めるために、東京都や都児連が開催する研修会に、積極的に参加してスキルアップを図っています。</p> <p>③配慮の必要な子どもに対しては、それぞれの個性・ペースを大切にしながら見守りをし、保護者とコミュニケーションを取っています。職員や子どもたちも、障害の有無、国籍等には関わりなく接しており、必要があれば職員が、遊びや学びの仲介役となってサポートをしています。</p> <p>④児童館では、学校の授業とのバランスや子どもたちの興味があることを考えて、クラブ活動(囲碁、将棋、映像クラブ、ラテンダンス、音楽クラブ、英語等)を活発に行っています。毎年3月には各クラブの発表会「やひろりサイタル」を開催し、子どもたちの日ごろの成果を発表する場となっています。</p> <p>大きなイベントの時(クリスマス会、夏まつり等)では、子ども実行委員会を結成しています。子どもたちが、出し物の企画、開催準備、運営に積極的にに関わり、自主性・主体性の醸成を図っています。</p>		

A-4 中高生への対応		B	B
	① 日常的に中高生の利用がある。	a	b
	② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	b	b
指定管理者 記入欄	①施設の関係で中・高生の好む球技関係の活動が難しいことや、来館する学生が部活動等の関係で少ない。 ②中・高生の活動については、今後、行事運営に対する意見を聞き取りながら、主体的に活動できる行事や運営の工夫をしていきたい。		
評価機関 記入欄	①日常的には、ボール遊び等のスポーツ活動、図書室で読書や宿題をしたり、職員や仲間と気軽なおしゃべりをして過ごしています。学校での部活動の予定もあり、来館者はあまり多くはありませんが、小学生の時からよく来ていた中高生には、定期的に利用している方もいます。 ②事業計画書には、中高生が企画に参加するイベントを四半期ごとに開催する予定を組んでいますが、参加希望者が少なく開催が難しい状況です。ここ数年では、ダーツ大会を開催しました。また、小学生向けの事業である、館外遠足の「さんぽっぼ」、映像クラブ、子ども実行委員会等へ、自主的に参加する例がありました。今後、中高生が興味があること等のニーズを把握しつつ、まだ、中高生の単独開催が難しいのであれば、例えば、小学校高学年と中高生で合同イベントを企画する、中高生向けのPRを強化する等、少し踏み込んだ施策での活性化が求められます。		

A-5 利用者からの相談への対応		B	A
	① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。	a	a
	② 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている。	b	a
指定管理者 記入欄	①児童からの悩み、生活上の相談については、適宜対応し、内容によっては保護者にも連絡し、早期に解決する努力をしている。 ①乳幼児の保護者については、保健師相談を実施したり、個別に相談に応じるなど、職員が支援できるようにしている。 ②虐待を受けたと思われる児童や不登校児については、今の所発見に至っていないが、職員が常に意識して児童対応できるよう、研修会に出席したり、会議等で確認し、共通理解を図っている。		
評価機関 記入欄	①児童や保護者からの相談については、個々の心理状態、状況を考えて、その場でできるものは回答しています。、学童保護者とは連絡帳でのやりとり、電話やお迎え時の対話を通じて相談対応しています。内容によっては、職員で協議した上で回答しています。 乳幼児の保護者に対する育児や健康に関する相談機会として、乳幼児クラスのなかで保健師、薬剤師による相談会が、年に6回程度、開かれています。なお、乳幼児の毎月のおたより「おやこのひろば予定表」に掲載がないため、積極的なPRが望まれます。 ②子どもたちの表情、しぐさ、会話などを見守りながら、何か気になることがあれば、小学校の先生とすぐに情報共有をするようにしています。今の所、所見には至っていませんが、ひろばネット、関連する研修会に出席して、支援方法を学ぶ等、体制の準備はされています。		

A-6 障害児への対応		B	A
	① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。	b	a
指定管理者 記入欄	①発達障害のある児童に対する理解とスキルを向上させるための研修会に参加し、支援についての理解を深めるとともに、昼会、全体会議等で報告し、意思統一を図っている。 ①保護者、学校と相談しながら連携を図り、支援をするようにつとめている。		
評価機関 記入欄	①配慮の必要のあるお子さんについて、東京都や都児連等の行う研修に、館長、職員が年数回は参加しており、知識や支援方法の理解を深めています。 区からの要請により、年4回程度、巡回指導員の訪問があり、アドバイスについては職員に伝えて組織的な対応を取っています。保護者や学校ともコミュニケーションを良く取るようにしています。		

A-7 地域の子育て環境づくり		A	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。	a	a
	② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている。	a	s
指定管理者 記入欄	①八広児童館は年2回の運営協議会を開き、町会長、小・中学校代表、青少年育成委員、子ども会代表、主任児童委員、民生委員等を含めた方々が集まり、児童館のよりよい運営について協議している。 ②大型イベントであるハロウィンイベント等地域をめぐる行事で、地域の方々に子どもの顔を知ってもらう事で児童が安全に過ごせる取り組みをしている。 ②児童館周辺の安全については、地域の方々からの情報を頂いたり、職員が朝夕の見回りをしており、危険箇所については、掲示したり昼会等で共通理解を図っている。 ②「ひろばねっと」により、最新の子育て情報を得ると共に、関連機関との連携を図りながら、適切な児童支援、保護者支援ができるよう運営している。 ②年末に行われる地域の年末夜警の集合場所として、児童館施設の一部の貸し出しを行っている。		
評価機関 記入欄	①地域との関わりとして、町会で行う夏祭りでの御神輿への参加、児童館行事として、ハロウィン、八広ウォークラリー等によって、世代間交流や地域について学ぶ機会を設けています。小学生のクラブ活動では、将棋、囲碁、おはなし会等、地域の方に講師を依頼しているものもあります。 運営協議会では児童館、学童クラブの各担当者が活動状況を発表して、活動への理解を促しています。 ②町会で行う、「合同防災訓練、防災運動会」に参加して、地域の方々と防災に関する共通認識を持ち、コミュニケーションを図ろうとしています。年末3日間で行う「年末夜警」のために一部の部屋を貸し出し、うち2日は子どもたちも巡回に参加しています。また、児童館は21時まで閉館しており、不測の事態の時に「子どもたちが駆け込める場所」として子どもたちにも話をしています。 児童館では、毎月の避難訓練のなかで、不審者対応を取り上げる時があり、不審者に対峙した時の対応、「いかのおすし」等の標語で指導しています。また、児童館回りの安全対策として、近隣の見回りや情報収集をしております工事箇所があるときは、職員に周知し、子どもたちにも注意を呼び掛けています。		

A-8 広報活動		S	S
①	広報活動が適切に行われている。	s	s
②	活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①おたよりは、乳幼児向けと小中高生向けのおたよりを毎月発行し、地域の小・中学校、民生委員等に配布すると共に地域の掲示板に貼り出し、できるだけ児童館の情報がより多くの方々に周知できるようにしている。学童クラブでは、毎月おたよりを発行し、子どもたちの活動の様子や次月の行事予定などを保護者に向けて情報発信している。</p> <p>②児童館行事などの広報活動については、ホームページにておたよりのデータをアップしたり、各行事の活動報告を載せている。写真入りのブログ形式で子どもたちの様子を伝えるなど、活動内容のイメージがわかりやすいように工夫している。</p> <p>②館内にもイベントやクラブごとにポスターを掲示し、次回の日程や活動内容を紹介している。また、イベントやクラブ活動後のアンケートを今後の活動に生かしている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①広報活動は多様な手段により、多くの方々に情報が届くよう配慮しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「フレンドリープラザ八広児童館のおたより」(小中学校向け)では毎月の行事予定を掲示し、近隣の小学校では全員配布、校内掲示、中学校には校内掲示のみを行っています。 ・民生委員等の協力を得て、地域への回覧と掲示を行っています。 ・「おやこのひろば予定表」を、乳幼児クラスでの配布、館内掲示を行っています。 ・学童クラブだより(本館、三吾分室)を毎月発行し、保護者向けに配布しています。 ・児童館ホームページは、職員が毎月更新しており、行事の月予定、クラブ活動等の情報がわかります。 <p>②毎月の各おたより(小中学校向け、乳幼児、各学童用)では、大きめの活字、イラスト、写真を入れて、楽しさが伝わるようにしています。館長や職員からのミニメッセージで近況や健康管理等も伝えていきます。</p> <p>ホームページでは、各クラブや教室の今月の予定、最近の活動状況、行事案内を掲載し、幅広い情報を届けています。</p> <p>なお、毎月のおたよりである、(i)「フレンドリープラザ八広児童館のおたより」では、中高生向けの活動紹介がない、(ii)「おやこのひろば予定表」では、相談機能の紹介、クラス活動以外の行事予定の情報がない等の課題があり、書面を工夫してこれらの面を伝えていくことが求められます。</p>		