

# 江東区平野児童館 第三者評価報告書

令和元年度  
経営創研株式会社



## 第三者評価概要

### 1. 評価実施

- 1) 対象施設 江東区平野児童館
- 2) 指定管理者 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
- 3) 評価実施日 2019年11月17日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 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

当施設は清澄公園の近くに立地する3階建て施設の3階（および屋上）にあり、1階と2階の深川ふれあいセンター（深川老人福祉センター）と一体的に運用されている施設です。指定管理者は各種事業やボランティア活動等を通じて、高齢者と子ども達との有機的な交流を促しています。

平成29年度に改修工事があり、長らく施設を利用できない期間があったものの、この間を区の図書館やスポーツセンターなど地域の社会資源との連携を深める機会と位置づけ、指定管理者が自らが積極的な働きかけを行いました。日常的な近隣町会や民生委員（児童委員）とのコミュニケーションが奏功して、地域の交流拠点としての存在感を高めています。

法人の経営理念「7つの原則」、法人が示した地域とまちづくりにおける考え方「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を当施設の運営理念として掲げています。

運営理念「3つの協同」は「こども会議」など利用者の参画意識に配慮した取組や、地域ボランティアや利用者等の協力を得て展開される各種事業等を通じて具現化されています。これは平成30年改定の児童館ガイドラインに示された「拠点性」「多機能性」「地域性」と軌を一にする取組だといえます。

多くの福祉施設を管理運営する法人の経験と知見が活かされ、総じて業務水準を上回る高い品質で管理運営が行われています。

なお、個人情報保護について社会的な要請が高まりつつあるなか、JISQ15001ガイドライン等に準拠したマニュアルの整備、江東区に限らず外国籍の住民が増加傾向にあるなか、基本的な案内や緊急時の誘導等における外国語対応の準備をしておくことをお勧めします。

### 特に評価の高い点

- ・法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が設定されており、当施設の管理運営における参考指標として運用しています。月次で開催する全体会議では、これら指標を参照しながら1ヶ月の総括を行い、予算執行状況を全職員で共有しています。なお、予算執行状況は勘定科目ごとに進捗状況を評価する仕組みです。
- ・民生委員（児童委員）に施設の事業への参加とティールームでの交流を働きかけています。具体的な事業活動や日常のかつ対話的な情報共有を図ることで、民生委員（児童委員）と地域をコーディネートしており、地域拠点としての役割を果たしています。
- ・平成29年度の改修工事期間中には、活動拠点を積極的に開発しました。結果、図書館や近隣の保育園をはじめ地域の様々な社会資源と有機的な関係が構築できました。
- ・区の「子育てハンドブック」とは別に当施設オリジナルの社会資源ファイルがあります。それぞれの施設や機関との関係がひと目でわかるようマップ図に示され、個々の案内書等は資料としてファイルにまとめられており職員がいつでも閲覧できるよう工夫されています。
- ・地域や利用者の協同や参画による事業を推進しており、法人の活動理念であり当施設の運営理念でもある「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を具現化しています。深川ふれあいセンターとの連携はもとより、利用者を含む地域住民との協同による様々な事業が実施されています。
- ・当施設から幼稚園や保育園など地域の様々な子育て支援機関に呼び掛けて、「地域子育て情報交換会」を開催しました。
- ・深川ふれあいセンターの利用者との交流を通じて、高齢者と子どもに"顔の見える信頼関係"を醸成しています。こうした繋がりが発展し、高齢者が児童館を利用した子ども達の帰宅ルートを見守る活動が行われています。

## 改善を求められる点

- ・江東区に限らず外国籍の住民が増加傾向にあります。基本的な案内や緊急時の誘導等における外国語対応を事前に準備しておくことをお勧めします。
- ・個人情報の保護について社会的な関心が高まりつつあります。JISQ15001 ガイドライン等に準拠したマニュアルを整備し、運用することをお勧めします。

## 第三者評価に対する指定管理者のコメント

丁寧な時間をかけて調査・評価を行っていただき、ありがとうございました。

平野児童館が大切にしてきた「地域との交流と連携」「地域の子育て環境づくり」を高く評価いただき感謝申し上げます。児童館が子どもたち同士の出会いの場となり、さらには、地域の皆様と子どもたちが出会う場となるよう考えております。児童館がその出会いをお手伝いし、児童館の外でも地域の皆様が子どもたちを見守り、地域全体が子どもたちの遊びや体験や育ちの場になるよう今後も努めてまいります。また、地域子育て情報交換会等を通して、地域の子育て支援施設とのネットワークを強め、児童館が地域の子育て支援の拠点となるよう邁進してまいります。

今後の課題として、外国語の案内やアナウンスの整備等に取り組んでまいります。子どもや子育て家庭を取り巻く環境は刻々と変化しており、それに応じた適切な対応ができるように学習会や研修にも計画的に参加します。今回の第三者評価を受け、子育て環境変化や時代のニーズを的確に把握した上で、児童館のサービスを定期的に見直し改善していくことが大切だと改めて学びました。また、水準を満たしている面においても、形骸化しないよう職員会議等の中で丁寧に検討をこころがけ、サービス水準を保ちます。

今後も「地域に開かれた平野児童館」として、利用者や地域の方が主役となる児童館運営に取り組んでまいります。

# 大項目評価の概要

<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>	<b>評価結果：A</b>
<b>評価機関コメント</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の経営理念「7つの原則」、法人が示した地域とまちづくりにおける考え方「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を当施設の運営理念として掲げています。この「3つの協同」は年度の振り返りを行う際、職員一人ひとりが事業を点検する切り口として活用されています。</li> <li>・法人は児童館など子育て支援施設における基本方針「5つの子育ち指針」を明文化しており、法人が作成した「子ども子育てパンフレット」にも示されています。</li> <li>・年度事業計画は、職員によるグループワーク等を通じて組織的な関与のもとで策定されています。館長や副館長など一部の職員だけでなく、職員全員が参画することで様々な視点から検討されるだけでなく、職員の当事者意識の醸成にも役立っています。</li> <li>・事業計画書は「子ども子育て事業パンフレット」「年間事業予定」「法人保育の指針12の合言葉」等と共にひとつのファイルにまとめられ、利用者がいつでも閲覧できる状態です。</li> <li>・館長と副館長は、設置条例や区の各種計画等を日常業務に関連づけて職員に説明するよう努めることで、職員の本質的な理解を促しています。遵守すべき法令は、区の研修会や法人が主催する研修等を通じて適時アップデートし、全体会議等を通じて職員に周知しています。</li> <li>・センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）に、法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されており、当施設の管理運営における参考指標として運用しています。</li> </ul>	

<b>II 組織の運営管理</b>	<b>評価結果：A</b>
<b>評価機関コメント</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度に当施設の呼び掛けにより、小中学校や幼稚園など地域の子育て機関との情報交換の場「地域子育て情報交換会」を開催しました。</li> <li>・月次の全体会議で1ヶ月の総括と予算執行状況の評価を行っています。予算執行においては勘定科目ごとに細かく進捗を評価しています。また、法人の決算期には公認会計士による会計監査が行われています。</li> <li>・保育科のある大学2校、音楽・芸術系の大学から実習生を受け入れています。近隣の大学に対し、実習時期とあわせて副館長が出張講義を提供するなど、積極的な取組が行われています。</li> <li>・法人が作成した「危機管理マニュアル」、区が作成した「放課後支援事業危機管理・対応マニュアル」を運用しています。法人が作成した危機管理マニュアルには「事故等防止対策」「防災対策」「防犯対策」等が網羅的に記載されています。</li> <li>・避難訓練は月1回の頻度で実施しています。災害等発生時に職員が迅速な判断や行動ができるよう、毎月テーマを変えて行っています。また、小学生や乳幼児・中高生も参加できるように工夫しています。</li> <li>・施設でのヒヤリハットや他施設での事故や危機情報などを全体会議等で共有することで、安全管理の点検を行っています。また、法人本部の危機管理会議に出席し、リスクマネジメントにおける対応策等を確認・更新するとともに職員と共有しています。夏の熱中症対策として屋上ネットに日よけバナーを設置しました。</li> <li>・少子高齢化やひとり暮らしの高齢者の増加が社会的な課題として認識されるなか、深川ふれあいセンター（高齢者福祉センター）との一体運営という施設の特徴を活かして、事業等を通じて地域の高齢者と子どもの交流を大切にした運営に努めています。</li> <li>・工事期間中は施設が使えない状況でしたが、出張児童館として活動拠点を積極的に開拓したことで、図書館や近隣の保育園をはじめ地域の様々な社会資源と有機的な関係が構築されました。現在も図書館との協力による事業活動は継続的に行われており、児童館と図書館双方の利用人数の増加となって成果が表れています。</li> </ul>	

Ⅲ適切な福祉サービスの実施	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート調査を行い、結果を館内掲示するとともに運営委員会や利用者会議で開示しています。アンケートでは200以上の有効回答を得るなど利用者の声を積極的に訊いています。</li> <li>・利用者参画型の管理運営を目指し、随時「こども会議」を開催するなど利用者目線による満足度の向上に取り組んでいます。「夏祭り」「お泊り会」「おばけやしき」はこども会議の提案により実現しました。</li> <li>・地域連絡会（運営委員会）は年1回、小中学校、幼稚園、保育園、民生児童委員など20名程度の参加者により開催されています。地域連絡会では児童館の運営方針や活動内容についてスライドショーを投影するなど、児童館の活動をわかりやすく伝えています。</li> <li>・法人が作成した基本マニュアルや諸規程に個人情報保護方針や個人情報保護規定があります。写真掲載に関しては事前に保護者から許諾を得るなど、プライバシーの保護に留意しています。個人情報保護について社会的な関心が高まりつつあること等から、JISQ15001ガイドライン等に準拠したマニュアルを整備することをお勧めします。</li> <li>・開館日と開館時間は区の指導と条例に基づいて設定しています。学校休業日は小学生が昼食を摂れるよう図書室をランチスペースとして開放しています。児童館が休館となる学校の長期休業日は、深川ふれあいセンターの協力により子どもが遊ぶスペースを確保しました。保育園帰りに利用する乳幼児親子が多いことから、いつでも安心して遊べるよう施設を開放しています。</li> <li>・利用者アンケートや日常のご意見等で要望等があった場合は、回答を掲示等で示すと共に、対応記録を資料としてまとめています。ご意見に対する対応の判断が困難な場合であっても、お試し期間を設けるなど利用者の声を大切にする姿勢があります。</li> <li>・苦情等を受けつけた際は、苦情対応マニュアルに基づき苦情受付責任者に連絡しています。法人の総合対策室が苦情窓口として機能しており、利用者にも周知しています。口頭で受け付けた意見についても「連絡用紙」を活用し、記録に残すよう努めています。</li> <li>・区内の子育てサービス施設やサービスについて案内書やチラシを設置するとともに、事務室に「子育て情報一覧ファイル」を整備して、希望者への情報提供に活かしています。</li> </ul>	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園帰りの立ち寄りニーズが増えていることから、保護者がひと休みできるスペースとして廊下に机と椅子を設置しています。</li> <li>・随時開催する「こども会議」を小学生が自らのアイデアや要望を児童館の運営に反映できる仕組として位置づけています。</li> <li>・年齢別に開催している乳幼児親子の「子育てひろば」は、いずれのクラスも毎回30組を超えるほどの人気ぶりです。ひとりでも多くの区民に参加いただけるよう、同じプログラムでも1日に2回開催することがあります。</li> <li>・ティールームは民生委員（児童委員）がコーディネーターとして参加することで、保護者同士が交流する機会としています。「子育てひろば」では保護者同士のつながりを重視しており、ピアカウンセリングの要素を取入れた活動も行っています。</li> <li>・職員は児童の心の変化や状態につねに留意して接しています。気がついたことは「連絡用紙」に記載するとともに昼会議や全体会議で組織的に共有することを心掛けています。</li> <li>・地域や利用者の協同や参画による事業を推進しています。法人の活動理念であり当施設の運営理念でもある「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を具現化しています。</li> <li>・当施設から幼稚園や保育園など地域の様々な子育て支援機関に呼び掛けて、「地域子育て情報交換会」を開催しました。また、深川ふれあいセンターの利用者との交流を通じて、高齢者と子どもに“顔の見える信頼関係”が醸成され、その繋がりから高齢者が児童館を利用した子ども達の帰宅ルートを見守る活動が行われています。工事休館中の活動から繋がりを得た図書館等とは継続的な関係構築を図っています。</li> </ul>	

## 江東区平野児童館 評価結果一覧表

	自己 評価	第三者 評価
<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>	A	A
<b>1 理念・基本方針</b>	A	A
(1) 理念、基本方針が確立されている。		
① 理念が明文化されている。	a	a
② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	a
(2) 理念や基本方針が周知されている。		
① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	a
② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	a
<b>2 事業計画の策定</b>	B	A
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
① 中・長期計画が策定されている。	b	a
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b	b
(2) 計画が適切に策定されている。		
① 計画の策定が組織的に行われている。	b	a
② 計画が職員に周知されている。	b	a
③ 計画が利用者に周知されている。	b	b
<b>3 管理者の責任とリーダーシップ</b>	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。	b	a
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	a
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a	a
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a	a
<b>II 組織の運営管理</b>	B	A
<b>1 経営状況の把握</b>	A	A
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
① 事業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	a
③ 外部監査が実施されている。	b	a
<b>2 人材の確保・養成</b>	B	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。	b	a
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	b
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
① 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。	b	a
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b	b
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	b	a
② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	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	a
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。		
① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している。	a	a
② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a	a

3 安全管理		B	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。		b	a
② 災害時に対する利用者の安全確保のための取り組みや避難訓練を行っている。		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。		b	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。		s	s
② 事業所が有する機能を地域に還元している。		a	a
③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。		a	a
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
① 必要な社会資源を明確にしている。		a	s
② 関係機関等(江東区、児童相談所、子育て総合支援センター、要保護児童対策地域協議会)との連携を適切に行っている。		s	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	b
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。		a	a
② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。		a	a

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 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。		b	a
② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。		b	b
③ 開館日・開館時間は 対象となる子どもの年齢、学校の状況や地域の実情に合わせて設定している。		a	a
(2) 利用者満足の向上に努めている。			
① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。		a	a
② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。		a	a
③ 年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。(開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等)		b	b
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。		b	a
② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。		b	b
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		a	a
2 サービスの質の確保		B	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。		b	a
② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。		b	b
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。		b	a
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。		b	a
② 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している。		b	a
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。		a	a
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。		a	a
③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。		a	a

<b>3 サービスの開始・継続</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	a
<b>4 サービス実施計画の策定</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
① サービス実施計画を適切に策定している。	b	a
② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b	a

<b>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>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>1 遊びの環境整備</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
① 遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	a	a
② 乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	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
<b>2 乳幼児と保護者への対応</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている。	a	a
③ 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	a	a
<b>3 小学生への対応(核となる児童館活動)</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
① 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している。	a	a
② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	a	a
③ 障がいの有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。	b	b
④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。	a	a
<b>4 中高生への対応</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
① 日常的に中高生の利用がある。	b	a
② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	b	b
<b>5 利用者からの相談への対応</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
① 利用者からの相談への対応が自然な形でされている。	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	b
<b>6 障がい児への対応</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
① 障がいのある児童の利用に対応する支援策が整っている。	a	a
<b>7 地域の子育て環境づくり</b>	<b>S</b>	<b>S</b>
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。	s	s
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。	s	s
<b>8 広報活動</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
① 広報活動が適切に行われている。	a	a
② 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。	b	a

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>評価基準</b>			
<b>I 福祉サービスの基本方針と組織</b>		A	A
<b>I-1 理念・基本方針</b>		A	A
<b>I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。</b>			
①	理念が明文化されている。	a	a
②	理念にもとづく基本方針が明文化されている。	a	a
指定管理者 記入欄	①法人の運営理念・基本方針に関しては、法人ホームページやパンフレット、職員必携、職員のしおり(入職時に配布)にも明記しています。 ②協同の労働・経営・運動のための指針としての7原則や、「働く者どうし」「利用者・家族」「地域」の3つの協同を法人の理念として、参加・話し合いの重視・共生・柔軟性・専門性の5つの運営方針を掲げています。		
評価機関 記入欄	①法人の経営理念は「7つの原則」、法人が考える地域とまちづくりの考え方は「3つの協同(働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同)」として明文化されています。これらを当施設の運営理念として掲げています。 ②組織運営の基本方針を「5つの運営方針(参加・話し合い重視・共生・柔軟性・専門性)」、児童館を含む子育て支援施設における基本方針を「5つの子育ち指針」として明文化しています。「5つの子育ち指針」は法人の「子ども子育てパンフレット」に示しています。		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。</b>			
①	理念や基本方針が職員に周知されている。	a	a
②	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①当法人は、職員一人ひとりの主体性と他者との協同を大切にし、責任を持って地域福祉に取り組むことを前提としています。理念や基本方針に関しては、入職時のオリエンテーションを始めとして、内部会議・研修での理念の読み合わせを行っています。また、入職1年～3年の職員を対象として、法人の理念が策定された経緯の説明などの基礎研修を行っています。</p> <p>②法人の理念については事業計画と合わせてファイリングし、いつでも利用者が手に取り閲覧できます。ホームページから法人のホームページにリンクすることにより周知を行っています。学童クラブの保護者会や地域連絡会においては、法人の理念や取り組みを紹介しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人の経営理念や基本方針等を職員必携の「センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）」および応募時事業計画書に明記し、職員に周知しています。経営理念や基本方針等は法人主催の研修会や事例検討会（月1回）等で確認しています。また、施設内研修会や全体会議（団会議と称する月次会議）で読み合わせを行うとともに、館長や副館長が日常業務や各種事業と関連づけながら職員に説明しています。年度の振り返りは予算と実績など定量的な評価に加えて、職員一人ひとりが「3つの協同」を切り口に振り返りをしています。</p> <p>②法人の経営理念や基本方針等は受付近くに掲示されています。「法人の紹介パンフレット」「子ども子育て事業パンフレット」「年間事業予定」「法人保育の指針12の合言葉」等がファイルにまとめられており、利用者はいつでも閲覧できます。スマートフォンに対応した施設ホームページには当施設が深川ふれあいセンター（老人福祉センター）との一体施設であることの意義や目的が示されています。施設ホームページと法人ホームページには相互リンクがあり、いずれにも法人理念や基本方針が掲出されています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>I-2 事業計画の策定</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>1-2-(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている。</b>			
	① 中・長期計画が策定されている。	b	a
	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①企画提案書の「基本的考え方」にて、長期的ビジョンを示した上で、単年度の計画と目標を具体的に掲げている。全体会議にて法人内および職員間で報告し、共有しています。</p> <p>②指定管理期間である5年間で達成すべき事項のうち児童館計画は企画提案書、具体的な事業内容の柱として実践しています。その中で、利用者アンケート、利用者との日々の会話、相談等でニーズを把握、考慮して、毎年計画を修正し、達成すべき目標を設定している。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①応募時事業計画書を当施設の中長期計画と位置づけています。応募時事業計画書は、業務水準書や児童館ガイドライン等を踏まえて作成されています。当施設が平成28年度から「深川ふれあいセンター(老人福祉センター)」との一体運営であることを踏まえ、当施設が目指す姿を「みなも事業」に取りまとめました。</p> <p>②応募時事業計画書を上位計画と位置づけ、年度事業計画を策定しています。年度事業計画書は法人の中期経営計画、区の各種計画および施策を参照しながら前年実績や地域環境の変化等を踏まえて策定しています。</p>		

江東区平野児童館 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-(2) 計画が適切に策定されている。</b>			
①	計画の策定が組織的に行われている。	b	a
②	計画が職員に周知されている。	b	a
③	計画が利用者に周知されている。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①②各企画書の作成の際には、館長・主任・職員のほか法人スタッフが作成とチェックに携わっています。毎年の事業計画についても同様に、現場職員で作成した原案をもとに会議で議論して、その年その年の児童や地域の状況、ニーズに合わせた計画策定を心がけています。職員が必携し、共通理解を図っています。</p> <p>③利用者に対する周知として、毎月「児童館おたより」・「乳幼児おたより」・「イベント招待状」等を近隣の学校・民生委員・町会等に2,500枚程度配布または掲示をしています。また、ホームページにおたよりを掲示して、利用者が自由に閲覧できるようにしています。児童館内に理念・方針と合わせてファイリングして手に取り閲覧できるようにもしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①②年度事業計画は、数回(前年度は3回実施)にわたる職員グループワークを経て、組織的な共有と職員一人ひとりの関与を図りながら策定しています。事業計画の策定を館長や副館長など一部の職員に任せきりにするのではなく、全ての職員が参画することで、様々な視点から計画が練られるとともに、新たな課題の発見や職員の当事者意識の醸成に役立てています。</p> <p>③「事業計画」「子ども子育て事業パンフレット」「年間事業予定」「法人保育の指針12の合言葉」等をファイルにまとめ、利用者がいつでも閲覧できる環境を整備しています。月次の行事予定は「月のおたより」(乳幼児、児童館、学童の3種類)で利用者に周知しています。「乳幼児たより」と「児童館たより」は施設ホームページで閲覧およびダウンロードすることが可能です。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>I-3 管理者の責任とリーダーシップ</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</b>			
	① 管理職自らの役割と責任を職員に対して表明している。	b	a
	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	①役割と責任については、事業計画書、組合員しおり、役割分担表に記載し職員間で共有しています。 ②遵守すべき法令等について、江東区の館長会・研修、法人の子育て勉強会に出席し、必要な情報を入手しています。また、児童館ガイドラインの研修等に参加し、会議で情報共有を行っています。会議や研修の内容については、書面配布や全体会議等で説明したり、自主研修を実施したりすることで職員の理解に努めています。		
評価機関 記入欄	①管理職の役割と責任は職員が携帯する「センター事業ハンドブック(組合員のしおり)」に「リーダーの任務と役割」として示しています。館長と副館長は日常業務、全体会議、昼会議等を通じて責任者としての「想い」とあわせて職員に伝えています。職員とのコミュニケーションは対話を重視することで、職員一人ひとりの主体性を引き出し、個性を尊重するよう努めています。 ②設置条例や区の各種計画等は日常業務と関連づけて職員に説明されています。遵守すべき法令は、区の研修会や法人が主催する研修等を通じて適時アップデートし、全体会議や昼会議を通じて職員に周知しています。今年度は特に「こどもの権利条約」「児童福祉法」「働き方改革関連法案」「ハラスメント防止法」を確認しています。「児童館必携ファイル」には法人理念や関係法令の一部が明記されています。		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</b>			
	① 質の向上に意欲を持ちその取組に指導力を発揮している。	a	a
	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①リーダー会議を通して、勉強すべき事柄や自分たちに足りない部分を分析し、各研修に参加できるよう調整しています。また、自主研修や講師を招き研修を開催しています。職員に対して、年2回をベースに必要なに応じてヒヤリングや面談を随時実施しています。</p> <p>②経営に関しては、施設管理者、経理担当者、法人本部総務経理センターにて会計処理・給与計算・シフト作成等のチェックをおこない、必要であれば、改善の指示や聞き取りを行っています。毎月、予算執行状況について職員と共有を図っています。また、利用者へのアンケートや寄せられた要望に基づいた改善がすぐ反映できるよう、定期的に全体会議で改善点を話し合い、効率よく効果的な運営に努めています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①館長と副館長は職員との日常的な対話を通じて日常業務や各種事業の背景や本質的な価値を伝えています。年2回の職員との定期面談(1回30～60分)では施設が目指すべ方向やあるべき姿を伝えるとともに、職員一人ひとりの考えや課題を把握するよう努めています。職員は事業ごとに振り返りを行い、PDCAによる日常的な業務品質の改善に取り組んでいます。新規入職者には「いつでも訊ける雰囲気づくり」を心掛け、研修日報に丁寧なコメントを記すことでPDCAの重要性を伝えています。</p> <p>②センター事業団ハンドブック(組合員のしおり)に、法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されており、当施設の管理運営における目標指標としています。全体会議では、これらを参照しながら1ヶ月の総括を行い、勘定科目ごとにきめ細かく予算執行の進捗状況进行评估しています。施設の経営状況を職員に開示することで、職員が当施設の管理運営に対する当事者意識と責任感を醸成しています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>評価基準</b>			
<b>II 組織の運営管理</b>		A	A
<b>II-1 経営状況の把握</b>		A	A
<b>II-1-1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</b>			
①	事業運営をとりまく環境(社会、児童福祉、法令)を把握し、対応している。	a	a
②	経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a	a
③	外部監査が実施されている。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①事業をとりまく環境の把握として、江東区児童館館長会、研修等に参加しています。また、地域情報交換会等を通して、小中学校・幼稚園・子育て支援センターとの地域情報の交換を行っています。法人で行う子育てPJ会議やエリア会議、リーダー会議にも参加し、制度の学習や全国の福祉事業の事例共有を行っています。</p> <p>②経営分析に関しては、児童館において施設管理者のチェックの後、エリアマネージャーを通し、法人本部の総務経理センターのチェックを受けてから集約します。3段階構えによる経営分析をおこない、毎月振り返りを行っています。事業運営においても、職員全員で都度検討し、月一度行われる全体会議で振り返りを行い経営改善の課題発見に努めています。</p> <p>③監査について、法人内部の監査を上半期と年度末の年2回実施し、その際には外部の会計事務所に監査業務の指導をいただいています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①区の児童館館長会や研修会への参加を通じて、事業運営を取巻く環境(社会、児童福祉、法令)の把握に努めています。また、区の「ありかたプロジェクトチーム」に参画して、区の各種計画や施策の理解に努めています。法人の子育てプロジェクト会議やエリア会議、リーダー会議では、子どもを取巻く環境変化等について話し合っています。</p> <p>②法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」を目標指標に1ヶ月の総括と予算執行状況の評価を行っています。さらに法人本部の担当責任者と館長、副館長、リーダーから構成する5役会議で総合的な経営分析と点検を行い、課題の発見や改善活動に活かしています。</p> <p>③法人の決算期に公認会計士による会計監査を行っています。本部による年2回の内部監査(業務監査)が実施されており、事業および小口現金管理の取り扱い状況の点検が行われています。施設では現金の取り扱いはイベント申込時の申込金等に限られており、現場の事務負担軽減と事故防止を図っています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-2 人材の確保・養成</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。</b>			
	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	b	a
	② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①職員採用活動は、法人本部、エリア合同、児童館の3つの単位での活動を行っています。必要な資格要件等は、児童福祉法及び江東区との協定に基づいています。また、近隣の大学や保育の専門学校等の関わりも大切にしており、人材の紹介を受けています。 大学生のボランティアやアルバイトも積極的に受け入れ、全国的に人材不足が生じている保育現場だからこそ、長期的視点にたつて人材育成を行っています。</p> <p>②人事考課に関して、当法人は協同労働の協同組合における三位一体の働き方(経営者でもある、労働者でもある、出資者でもある働き方)を重視しています。そのため、人事考課制度ではなく、本人が記入したヒヤリングシートに基づくヒヤリングを年2回行っています。また、毎年自己評価シートを作成し、必要なスキルを本人が把握し、ヒヤリングにて責任者とともに次期の目標設定を行っています。そのなかで主任や常勤、館長職を希望する職員については「働く仲間同士の協同」、「利用者やその家族との協同」、「地域との協同」の3点についてどのような実践してきたか、あるいは実践する姿勢を見せているかについて人事会議にて組織的に判断し、当該職責を担う職員については、事業本部長の面談を経て任命しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①人材配置は区との協定ならびに児童福祉法に基づき適正に行っています。職員の採用活動は法人が求める人材を「3つの協同」で示したうえで、ハローワーク、民間求人情報誌、新聞など様々な媒体を活用して幅広い年齢層から募集しています。学生に向けた採用活動は、近隣大学(保育科)にインターンシップの場と出張講義を提供することで、児童館での仕事のやりがいを伝えるとともに、大学との信頼関係を基盤に実施しています。</p> <p>②一般的に知られる上司が部下に行う人事考課制度とは異なり、配置転換や昇進・昇格は、館長や副館長との面談等による合議により行っています。目標管理制度を導入し、自己評価シートに基づいて職員一人ひとりの課題や目標を話し合う場を設けています。自己評価シートは職員が自己を客観的にみつめ、自己肯定感を高めるツールと位置づけています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がされている。</b>			
①	職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。	b	a
②	福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①職員の就業状況に関しては、シフト担当、勤怠給与担当、館長、法人本部が各職員の就業時間を把握し、年間の就業時間の調整しています。有休休暇の執行については、有給休暇管理簿を使い、定期的に消化率を確認しています。時間外労働に関しては、シフト時間の調整等で、個々の職員の労働時間について負担がかからないよう配慮しています。また、年に2回、個人面談やヒヤリングを行い、健康状態や心理状態を把握できるようにしています。健康面での不安がある場合には、法人本部の健康管理室の産業医につなぎ、早期発見と対応を行う体制を構築しています。さらに、衛生管理室を設置し、労働衛生に関する相談窓口を広げています。</p> <p>②福利厚生については、当法人の全職員が加入する協同労働共済制度により、慶弔、入院の給付金を受けることができます。また、職場での親睦会や慰労会にて補助をしています。利用者が偏らないように、スポーツ大会や農業体験活動等、さまざまな親睦会のかたちについて現場職員同士で企画、提案しています。その他、保菌検査、予防接種受診など職員の健康に留意しています。また、法人主催の参加有料外部向け学習会や研修会へは職員は無料で参加できます。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①日常的なラインケアはもとより、年2回の個人面談で職員一人ひとりの健康状態やライフステージに応じた課題の把握に努めており、不具合が感じられた場合は法人本部健康管理室の産業医に繋いでいます。法人には労働衛生に関する相談窓口として衛生管理室が設置されています。働き方改革法案の施行を待つことなく有給休暇の取得には配慮しており、予め目標指標を示すことで職員が有給休暇を取りやすい環境づくりに配慮しています。</p> <p>②福利厚生制度として法人独自の協同労働共済制度があります。慶弔手当や入院給付金等が提供されるほか、施設ごとの活動に対する補助もあり、当施設ではチームビルディングの一環で農業体験を実施したこともあります。また、法人から親睦会や慰労会の開催、保菌検査、予防接種受診に対する費用補助があります。さらに職員は法人が主催する有料研修会に無料で参加することができます。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</b>			
①	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	b	a
②	個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	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	a
指定管理者 記入欄	<p>①企画提案書および法人の人財育成室の研修計画に基本姿勢、計画等を記載しています。職員それぞれのスキルや業務レベルに応じて、適切な研修を受講できる体制を取っています。</p> <p>②③研修計画、研修参加一覧を作成し、研修を実行、確認を行っています。研修台帳をもとに、必要な研修を計画的に受講できるよう館長や主任が管理するとともに、本人の希望を考慮し研修の受講体制を整えています。受講した研修については報告書を作成し、全体会議の場で共有しています。館長や主任が報告書を確認し、必要な事項を十分学べたかどうか点検する仕組みがあります。ヒアリングの際に研修の受講希望をききとり、目標を設定することで次年度に反映させています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①センター事業団ハンドブック(組合員のしおり)に「法人が求める人材(自己研鑽のあり方など)」が示されています。また、応募時事業計画書や法人の人財育成室が作成した研修計画には教育研修の基本姿勢ならびに研修体系が示されています。年度の振り返りでは職員一人ひとりが施設の運営理念「3つの協同」を切り口に振り返りをしています。</p> <p>②職員一人ひとりの研修参加履歴が記載された研修台帳が整備されており、職員のスキルの把握し、業務水準に応じた研修計画や参加支援体制を構築する際の参考資料としています。年2回の個人面談では職員から自己啓発の希望も訊いています。</p> <p>③法人事業本部(ブロック本部)の研修は年間計画に基づいて行われています。施設では法人研修、施設研修、外部研修の参加記録を一覧表にして、受講者と研修内容がひと目で把握できるよう工夫しています。研修参加者には報告書の作成が義務づけられており、全体会議や昼会議で職員に報告しています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。</b>			
①	実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	a	a
②	実習生の育成について、積極的な取り組みを行っている。	a	a
指定管理者 記入欄	①受け入れの際には、オリエンテーション・注意事項などの準備、活動内容の設定、目的の確認・達成度の確認をし、振り返りを毎回行っています。 ②毎年、複数の中学校・高等学校からの職場体験の受け入れを行っています。ほかにも、保育大学等における資格取得のための実習受け入れや、大学の授業内で児童館ガイドラインの勉強会や遊びの指導に関する研修を出張で行っています。		
評価機関 記入欄	①実習生の受け入れ手引きがありマニュアルとして運用しています。実習生や職場体験を受け入れる際は、誓約書の提出を求めるとともにオリエンテーションを開催して、注意事項を口頭と書面の両方で伝えています。 ②保育科のある大学2校、音楽・芸術系の大学から実習生を受け入れています。職員は実習生一人ひとりに丁寧な振り返りや助言を行っています。近隣大学には副館長が出張講義を提供するなど、学校との関係づくりにも取り組んでいます。その他、地元の高校や中学校から職場体験を受け入れています。		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-3 安全管理</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。</b>			
①	緊急時(事故、感染症の発生時など)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。	b	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。	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。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①②法人の「危機管理マニュアル」及び江東区の作成した「放課後支援事業危機管理・対応マニュアル」をもとに、利用者安全確保の対応を職員に周知しています。地震や火事等の災害に関しては、消防計画の作成とともに月1回訓練を実施し、災害時に迅速に所定の行動ができるよう職員全員で備えています。避難訓練は毎月内容を工夫し、小学生だけでなく乳幼児・中高生も参加できるように工夫しています。</p> <p>③大きなトラブルにならなかったヒヤリハットや他の施設での事故・危機情報を含め事故の情報を全体会議にて共有し、今後の対策を話し合っ利用者の安全に努めています。また、法人本部の危機管理会議に出席し定期的リスクマネジメントに関する情報を入手し、職員全員で共有しています。</p> <p>④普段の館内巡回に加え、開館・閉館時に1日2回の点検を行っている。また昼会議に施設維持について確認、必要に応じて各関係機関に連絡、点検、補修を行っている。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①法人が作成した「危機管理マニュアル」、区が作成した「放課後支援事業危機管理・対応マニュアル」を運用しています。法人が作成した危機管理マニュアルには「事故等防止対策」「防災対策」「防犯対策」等が網羅的に記載されており、避難訓練の都度確認し、必要に応じて改訂しています。緊急連絡網等を事務室は掲示されており、また、不審者侵入時の「合言葉」も職員間で共有するなど緊急事態に備えています。</p> <p>②月に1回の頻度で避難訓練を実施しています。避難訓練は災害等発生時に職員が迅速な判断や行動ができるよう毎月テーマを変えて行っており、小学生や乳幼児・中高生も参加できるように工夫しています。児童館として平野一丁目町会の避難訓練に参加して、区の一次避難所である深川第二中学校(当施設は二次避難所)までの誘導経路を確認しています。</p> <p>③職員は法人本部の危機管理会議に出席し、リスクマネジメントにおける情報を収集しています。施設でのヒヤリハットや他施設での事故や危機情報を全体会議等で共有し、安全管理上の課題発見に努めています。夏季の屋上での熱中症予防対策として防護ネットに日よけバナーを設置しました。また、屋上入口の階段近くには「熱中症指数」「光化学スモッグ発生注意報」を知らせる工夫があります。</p> <p>④職員は施設内を移動する際に異常発見に努めています。日常的な安全管理は始業時と終業時の2回、館内の点検で行っています。とくに終業時は戸締りチェックリスト(遅番チェックリスト)を用いて確認しています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>II-4 地域との交流と連携</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</b>			
	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	s	s
	② 事業者が所有する機能を地域に還元している。	a	a
	③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①②1,2階にある深川ふれあいセンターを利用する地域の高齢者とのかかわりを大切にしています。センターのサークルによる「おはなし会」「折り紙教室」「卓球教室」「ゲートボール講習会」など実施しています。民生・児童委員や保健所等に児童館事業に携わっていただき、地域の方との出会いの場となるよう工夫しています。学童クラブでは、近隣の保育園や高齢者施設、店舗などをハロウィンの際に巡り、地域の方との交流を図っています。また、平成29年度の施設改修のための休館の際には、近隣のきつずクラブや保育園、図書館等のスペースを借りて出張児童館を実施するとともに、児童館利用者に地域資源を紹介する機会となりました。</p> <p>③「体験ボランティア向けの注意事項」のマニュアルをもとにボランティアを受け入れています。ボランティア登録（個人票、個人情報保護の誓約書の記入）をし、館長や主任がオリエンテーションを行っています。読み聞かせ、児童館事業の運営やサポート、子どもたちの帰宅時の見守りのボランティア受け入れ実績があります。</p>		
評価機関 記入欄	<p>① 民生委員（児童委員）に事業（「夏祭り」「秋祭り」「節分」）への参加やチームルーム（民生委員と地域の交流会）の運営協力を求め、職員がファシリテーションしています。事業活動を通じた日常的な情報共有を図ることで、民生委員（児童委員）と地域とのコーディネート役が果たせるよう努めています。ハロウィンイベントは子ども達が近隣商店や高齢者施設に赴くことで、子ども達が地域を知るだけでなく、地域に児童館を知っていただく機会と位置づけています。</p> <p>② 深川ふれあいセンター（老人福祉センター）との一体的な運営形態という特徴を活かし、地域の高齢者との交流や関わり合いを大切にしています。深川ふれあいセンターのサークルに協力をあおぎ、「おはなし会」「折り紙教室」「卓球教室」「ゲートボール講習会」等を開催しています。事業を通じて利用者同士（地域の子どもと高齢者）の交流を促す取組が積極的に展開されています。近隣保育園、幼稚園、助産師会等に呼び掛けて、「地域子育て情報交換会」を開催しました。近隣幼稚園がイベント会場の確保に困っているときは当施設を会場として提供しました。</p> <p>② 深川ふれあいセンター（高齢者福祉センター）担当者と連携し、深川ふれあいセンターのボランティア活動を支援しています。ボランティアの受け入れを行う際は誓約書の提出を求めるとともにオリエンテーションを開催し、口頭と文書の両方で注意事項を伝えています。深川ふれあいセンターのボランティア活動に館長と副館長が積極的に顔を出すことで、利用者との交流を図り、児童館でのボランティア活動や連携のきっかけづくりを図っています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。</b>			
①	必要な社会資源を明確にしている。	a	s
②	関係機関等(江東区、児童相談所や子育て総合支援センター、要保護児童対策地域協議会)との連携を適切に行っている。	s	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	b
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>①②江東区の子育てハンドブック、子育て支援サービス情報を1冊にまとめ職員周知しています。また、入職時には子育てハンドブックや地域資源マップを用いて、オリエンテーションを行っています。子育て支援センターで行われる情報交換会等に参加し、関係機関との連携を図っています。また、平野児童館を拠点とした近隣の施設や子育てサービス従事者が集まる「地域子育て情報交換会」を主催し、施設同士の連携をコーディネートしています。</p> <p>③児童館の活動については、近隣の小中学校にて「児童館おたより」を毎月配布していただいているほか、年1回の地域連絡会に参加していただき、児童館の運営報告を行っています。学校からは、授業や行事の予定を随時情報提供してもらっています。学校公開、運動会、入学式等の行事にも参加しています。</p> <p>④館長と近隣学校の校長は入学式や地域懇親会等で交流をし、速やかに連絡を取り合える関係を築いています。また、子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、児童館・学童クラブの主任と学校の担任教諭と連絡を取り、状況の報告と問題解決に向けた協力体制を築いています。また、子どもの個別育成に関わる問題についても、必要に応じ児童館・学童クラブと学校クラス担任間で連携が取れるようにしています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①平成29年度の改修工事期間中は施設が使えない状況でしたが、児童館として独自に活動拠点を開拓したことで、スポーツセンターや図書館をはじめとする地域の様々な社会資源との関係が強化されました。たとえば図書館とは協力事業(「図書館がやってきた」等)を継続しており、児童館と図書館の利用人数が増加するといった成果もあらわれています。区の子育てハンドブックとは別に当施設オリジナル「社会資源ファイル」が整備されています。社会資源ファイルは主に区内の機関やサービスの案内書やパンフレットがまとめられており、職員がいつでも閲覧できる状態です。区内の施設や機関と当施設の関係がひと目でわかるマップ図も用意しています。</p> <p>②副館長は要保護児童対策地域協議会(子ども家庭支援課)にメンバーとして参加しています。区に対し日常の様々な情報を提供することで協力しています。昨年は近隣の施設や子育てサービス従事者に呼びかけて「地域子育て情報交換会」を開催しました(前掲)。</p> <p>③近隣小中学校とは「児童館おたより」の配布に協力を仰ぐとともに、校長に年1回の地域連絡会に参加いただいています。学校から年間行事計画の提供があるほか、運動会や入学式等の行事に参加するなど”顔の見える関係”を築いています。</p> <p>④子どもに安全管理上の問題が発生した場合は学校の担任と情報共有を行い、必要に応じて問題解決に向けた具体的な協力を行っています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目（[s][a][b][c]のいずれかを入力する）		自己評価	外部評価
<b>II-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。</b>			
	① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	a
	② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	a
指定管理者 記入欄	①②子育て関係機関との連携や江東区青少年対策白河地区委員会や少年団体連絡協議会の懇親会参加や地域子育て情報交換会の実施を通して、子育てや児童健全育成に関して情報収集をしています。また、利用者アンケートを年1回以上行い、利用者ニーズの把握に努めています。これらのニーズ把握をもとに、就園児親子向けのイベントや就学前の保護者向けの説明会を新たに実施しました。		
評価機関 記入欄	①区の青少年対策白河地区委員会や少年団体連絡協議会の懇親会に参加して情報収集に努めています。地域子育て情報交換会を主催し、地域の子育て機関の連携を促すとともに児童健全育成における様々な情報の収集に努めています。民生委員（児童委員）とは各種事業を通じて日常的な連携を図り、地域の福祉ニーズを共有しています。児童館と学童クラブで年1回のアンケート調査を行い、利用者ニーズおよび課題の発見に努めています。平野一丁目町会長とは日常的に挨拶を交わすなど密な協力関係を築いています。  ②独りぐらしの高齢者の増加が社会的課題として認識されるなか、高齢者福祉施設との一体施設という特徴を活かして子どもと高齢者の交流を積極的に促しています。昨今の子どもを取りまく課題のひとつといわれる「小学校1年生のカベの克服」を目的とした「お悩み相談会」（児童館と学童クラブの説明と体験会）を開催しています。地域福祉ニーズを知るには児童館の存在を知ってもらう必要があるとの思いから、施設の近隣公園で児童館活動を行うときは、職員がスタッフジャンパーを着用し児童館の旗を掲げるなど、当施設の認知向上に努めています。		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)	自己評価	外部評価	
<b>評価基準</b>			
<b>Ⅲ 適切な福祉サービスの実施</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	
<b>Ⅲ-1 利用者本位のサービス</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	
<b>Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</b>			
①	利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	b	a
②	利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	b	b
③	開館日・開館時間は 対象となる子どもの年齢、学校の状況や地域の実情に合わせて設定している。	a	a
<b>指定管理者 記入欄</b>	<p>①法人の理念として、利用者や地域の意見を尊重し、一緒に考え合いながら質の向上を進めていくことが基本になっています。ただ意見を聞きサービスを提供するという関係を超えて、利用者を「お客様」にせず、一緒に考え合うパートナーと位置づけています。その姿勢は、法人のパンフレットや、事業所の企画提案書、計画書等に明示されています。全職員会議においても3つの協同のもとに、利用者との協同について個々の振り返りを毎月行っています。</p> <p>②個人情報保護規定に基づく保護規定があります。入職時に個人情報保護を遵守する誓約書を書いております。また、写真掲載にあたっては事前に承諾をとっています。</p> <p>③江東区児童館条例にもとづき、開館日・時間を設定しています。小学生は18時、乳幼児親子・中高生は19時まで利用することができます。学校休業日には、小学生が昼食をとることができるようにランチスペースとして図書室を開放しています。また、保育園帰りに夕方に利用する乳幼児親子も多く、どの時間帯にきても安心して遊べるよう配慮しています。</p>		
<b>評価機関 記入欄</b>	<p>①法人の地域とまちづくりにおける考え方「3つの協同(働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同)」を当施設の運営理念に掲げ、利用者参画型の管理運営に取り組んでいます。全体会議では「3つの協同」のもとに、職員一人ひとりが利用者との協同について振り返りを行っています。当施設の役割を「地域コミュニティの核」と位置づけ、活動方針「社会性を身に着ける場」「自己実現の場」の具現化に努めています。</p> <p>②法人が作成した基本マニュアルや諸規程に個人情報保護方針と個人情報保護規定が示されています。写真掲載に際しては事前に許諾を得るなど、プライバシーの保護に留意しています。個人情報保護について社会的な要請が高まりつつあるなか、JISQ15001ガイドライン等に準拠したマニュアルを整備することをお勧めします。</p> <p>③開館日と開館時間は区の助言と条例に基づいて設定しています。学校休業日は小学生が昼食を摂れるよう図書室をランチスペースとして開放しています。児童館が休館となる学校の長期休業日には、深川ふれあいセンターの協力を仰ぎ子どもの遊ぶスペースを確保しています。保育園帰りに利用する乳幼児親子が多いこと等から、園児がいつでも安心して遊べるよう施設を開放しています。</p>		

## 江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己 評価	外部 評価
<b>Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている</b>			
①	利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。	a	a
②	利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。	a	a
③	年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している。(開催回数、参加者の数・多様性、協議内容等)	b	b
<b>指定管理者 記入欄</b>	<p>①②年1回以上のアンケートにより児童館学童クラブの満足度やニーズをつかむようにしています。意見箱を設置して、随時意見を述べられる機会を設けています。また、利用者から直接ご意見をいただくケースもあり、昼会議にて都度職員共有します。こどもかいぎを実施し、小学生が児童館事業の企画に携われる機会を提供しています。お泊り会、夏まつりなどをこどもかいぎの意見をもとに実施しました。</p> <p>③年1回小中学校、幼稚園、保育園、民生児童委員など20名程度が出席し、地域連絡会を行っています。スライドショーをとりいれながら児童館の運営方針や活動内容をお話しています。地域の課題や児童館運営への要望等について意見交換を行っています。 学童クラブでは年に2回以上保護者会を行い、学童クラブの活動の様子をお知らせしています。</p>		
<b>評価機関 記入欄</b>	<p>①利用者アンケート調査を行っています。アンケート結果は館内掲示や利用者会議等で利用者に周知しています。アンケートや日常のご意見等で具体的な要望等があった場合は回答を掲示等で示すとともに対応記録表にもまとめています。寄せられた意見に対して施設として是非の判断に迷うときは、お試し期間を設けるなど利用者の声を大切にしています。「遊戯室のベビーゲート設置」はその一例です。</p> <p>②アンケートでは200以上の有効回答を得るなど積極的に利用者の声を訊いています。随時「こども会議」を開催するなど利用者参画型の管理運営を意識し、利用者目線から満足度の上昇に取り組んでいます。「夏祭り」「お泊り会」「おばけやしき」はこども会議の提案により実現しました。</p> <p>③地域連絡会(運営委員会)は小中学校、幼稚園、保育園、民生児童委員など20名程度の参加者を得て年1回の頻度で開催しています。児童館の運営方針や活動内容をスライドショーを投影するなどわかりやすく伝えるよう工夫しているほか、地域の課題や児童館運営に対する意見や助言を積極的に訊いています。学童クラブでは年に2回以上の頻度で保護者会を開催し、学童クラブの活動の様子を伝えています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。</b>			
①	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	b	a
②	苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	b	b
③	利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①意見箱を設置し、随時意見を受け付けています。また、こども会議などを実施し、行事や日常の会話から職員に直接意見を話しやすい雰囲気づくりを大切にしています。</p> <p>②苦情対応マニュアルにもとづいて、苦情を受けた場合、すぐに苦情受付責任者に報告を行っています。また、法人の総合対策室を苦情の窓口の一つとしています。</p> <p>③利用者からの意見や苦情に対しては、速やかに状況確認をし昼会議等で対応を検討しています。「要望についての対応記録表」を活用し、意見の記録をとっています。内容に応じて、回答や対応策を掲示して周知しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①ロビーにご意見箱を設置しています。日ごろから職員が利用者積極的に声を掛けすることで話しやすい雰囲気づくりに努めています。こども会議を随時開催し、子どもが意見を述べやすい環境を醸成しています。</p> <p>②ご意見や苦情等を受け付けた際、苦情対応マニュアルに基づいてすみやかに苦情受付責任者に連絡しています。法人の総合対策室は苦情窓口の機能も果たしており、ご意見箱の近くに苦情解決の流れとあわせて連絡先を利用者に周知しています。</p> <p>③口頭で受け付けた意見であっても「連絡用紙」に記録を残すよう努めています。ご意見や苦情等は全体会議や昼会議を通じて職員間で共有し、対応策を講じています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。</b>			
	① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	b	a
	② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	b	b
	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	b	a
指定管理者 記入欄	①②事業実施後に、事業指導日誌を担当職員が作成し、館長・主任に報告しています。また、昼会議や全体会議において、事業の成果や課題を共有し担当以外の職員も事業の様子を把握できるようにしています。年1回以上事業実施評価を行い、次年度の事業計画に反映させています。  ③事業実施評価にて評価の低い事業については、全体会議やリーダー会議などで原因を議論し、対応策をたてています。その他、日常利用における課題については、昼会議や全体会議にて職員が提起できるようにしています。		
評価機関 記入欄	①法人東部ブロックのエリアマネージャーが施設を定期的に巡回しています。また、法人のスーパーバイザー制度が運用されており、現場の課題や可能性、問題解決を図る話し合う機会が月2回の頻度で設けられています。  ②事業終了後は担当者が報告書を作成し、館長と副館長に報告しています。  ③報告内容は昼会議や全体会議を通じて職員に共有され、成果や次回に向けた課題を話し合っています。日常業務については半期に1度、管理運営全般と各事業の振り返りを行っています。昼会議や全体会議を職員が日常的な問題や課題を提起する場として活用しています。		
<b>Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。</b>			
	① 個々の提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	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事業ごとの企画書フォーマットや受付の手引き、申込みの手引き等により、標準的な実施方法を定めています。また、入職時の職員オリエンテーションの際には、トレーニングの手引きを用いています。  ②全体会議やリーダー会議で児童館・学童クラブ業務の見直しを行う中で、随時文書の更新を行っています。また年度ごとに、企画書フォーマットや手引きについては見直しを行い整備しています。		
評価機関 記入欄	①児童館では法人共通の「職員必携(児童館)」、学童クラブでは同じく「指導手引き」に基づいてサービスの標準化を図っています。イベントや事業では企画から当日のスタッフの動きまでが手順として文書化された企画書(指定フォーマット)が運用されています。その他、「受付手引き」と「書籍貸出手引き」があります。  ②半期に1度の頻度で管理運営全般ならびに各事業の振り返りを行っています。昼会議や全体会議を職員が日常的な問題や課題を共有し、解決策やアイデアを提起する場として位置づけるなど、日常的にPDCAマネジメントサイクルを回すことを心掛けています。		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</b>			
①	利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	a
②	利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	a
③	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①連絡用紙、業務日誌、事業指導日誌、学童日誌、児童館ブロック議事録等にサービスの実施状況を記録しています。継続的な支援の必要なケースについては、個別支援記録をとっています。</p> <p>②記録は重要度に合わせて保管しています。個人情報には鍵のかかる棚で保管しています。また、保管期間がすぎた記録については速やかに廃棄し、廃棄記録をとっています。</p> <p>③連絡用紙や各種日誌は毎日記録し、出勤時に全職員が目を通しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①サービス実施記録として、連絡用紙(日常の業務報告書)と業務日誌(区が指定した書式)、事業指導日誌、学童日誌、児童館ブロック議事録があります。連絡用紙には設備の故障情報や施設で生じた懸案事項の経過が継続的に記載されており、職員間の情報共有に活かしています。</p> <p>②文書管理は区の文書管理規程に基づき行っています。個人情報が記載された書類は鍵のかかる棚で保管するとともに、機微な情報が記載された文書は、館長および副館長がデスクに施錠して管理しています。保管期間が経過した記録は速やかに廃棄しています。個人情報が記載された記録を廃棄する際は、廃棄記録簿で管理しています。</p> <p>③連絡用紙や各種日誌は出勤時に全ての職員が目を通すルールとしています。これら書類には閲覧チェック欄が設けられており、職員の周知徹底を図っています。</p>		

## 江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 (〔s〕〔a〕〔b〕〔c〕のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
<b>Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。</b>			
①	利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している。	a	a
②	サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①毎月25日に発行されるおたよりにて、事業内容や参加方法について情報周知を行っています。おたよりはホームページでも公開し、利用者が気軽に情報を入力できるようにしています。児童館の他の子育て支援サービスについて、パンフレットやチラシを置き、利用者が自由に手にとることができるようにしています。事務室にある子育て情報一覧ファイルをもとに、利用者が必要としているサービスを案内できるようにしています。</p> <p>②受付の手引きを用い、初めてきた利用者は職員が館内案内をする中で、利用の注意事項や各種サービスの紹介をしています。費用のかかるものや食べ物の提供があるものは、申込み時に個別に確認を行います。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①月間予定や事業内容等が掲載された「月のおたより」は「乳幼児」「児童館」「学童クラブ」の3種類を毎月25日に発行(約2500枚)しています。これらは町会に掲示板への掲示協力を求めるとともに、スマートフォンに対応した施設HPで公開しており、必要に応じてダウンロードすることもできます。区の子育て情報発信サイト「イキコレ」を活用しています。館内に子育て支援に関する機関やサービスの案内書やチラシを設置しています。</p> <p>②初めて施設を利用する方に対しては、職員が館内を一緒に歩きながら、使い方や注意点を丁寧に伝えています。</p>		

<b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b>		<b>B</b>	<b>A</b>
<b>(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。</b>			
①	サービス実施計画を適切に策定している。	b	a
②	定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	b	a
指定管理者 記入欄	<p>①年度の実績をふまえて、館長・主任を中心として12月頃から新年度の事業計画を策定しています。継続が難しい行事について削減はなるべく行わず、違う形での実施もしくは別の事業への代替を検討しています。上半期に利用者アンケートを実施し、下半期に計画の修正や見直しの参考にしています。</p> <p>②館運営・行事の計画について、月1回の全体会議で実績を報告しあい、評価・見直しを行っています。また、事業計画を策定する12月に事業評価シートを作成し、次年度のサービス実施計画に反映させています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①②年度計画は利用人数や利用者アンケート結果などを参考に職員グループワーク等での振り返りを経て、館長、副館長、主任が中心となって策定しています。イベントや事業は独自の評価シートを活用し、「廃止」「縮小」「現状維持」「内容変更」「拡大」の5段階で評価しています。参加人数の低迷等により継続が困難な事業も、公の施設として必要な事業と判断できる場合は内容変更などにより継続するよう努めています。</p>		

江東区平野児童館 評価基準項目評価シート

評価基準項目 ([s][a][b][c]のいずれかを入力する)		自己評価	外部評価
<b>児童分野 サービス内容基準(付加基準)</b>			
<b>A 活動に関する事項</b>		A	A
<b>A-1 遊びの環境整備</b>		A	A
①	遊ぶ際に守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている。	a	a
②	乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	a	a
③	利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。	a	a
④	くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている。	a	a
⑤	幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①おたよりや利用案内パンフレットに、児童館利用のルールを記載しています。イラストを用いるなどの工夫をし、幼児や外国籍の利用者にも周知を試みています。</p> <p>②乳幼児親子は子育てひろばや遊戯室利用、小学生は集会室での運動遊びやボードゲーム遊びを楽しみに来館しています。18時以降には中高生が運動遊びや職員との談話を楽しんでいます。年齢に応じた環境の設営や遊具の提供をしています。</p> <p>③こども会議を通して、小学生が自分たちのアイデアを児童館運営に反映できるようにしています。また、部屋の遊びの内容については、その日ごとに子どもたちの意見をもとにスケジュールをたてています。</p> <p>④おやつコーナーや図書室にくつろげるスペースがあります。乳幼児親子には、3歳以下の専用スペースでゆっくりと遊ぶこともできます。</p> <p>⑤遊戯室と育成室を除いた部屋をすべての利用者が利用できるようにしています。午前中は乳幼児親子、午後は小学生、夕方は中高生の利用が中心となりますが、どの時間帯でもすべての世代の利用者が利用しやすいように遊びの提供を行っています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①児童館のルールは「おたより」「利用案内」「施設ホームページ」に記載しています。外国籍の利用者が増えていることから、平仮名やイラストを用いるなど工夫しています。各部屋のルールは掲示して利用者に周知しています。</p> <p>②保育園帰りの立ち寄りニーズが増えていることから、保護者がひと休みできるスペースとして廊下に机と椅子を設置しています。このスペースは児童の「おやつコーナー」としても活用されています。</p> <p>③こども会議は小学生が自らのアイデアや要望を児童館の運営に反映させる取組です。部屋での遊びは子ども達の意見を反映し、日替わりで計画しています。集会室ではあえて事前に予定を示さずに子ども同士でやりたいことを話し合うよう促しています。</p> <p>④おやつコーナーを設けている(前掲)ほか、図書室をくつろぎスペースとして提供しています。3歳以下の乳幼児親子の専用スペースを設け、他の世代の利用と時間帯が重なっても安心して遊べる環境を提供しています。</p> <p>⑤遊戯室と育成室を除くすべての部屋を終日開放しています。夕方以降は中高生の利用が中心となりますが、保育園帰りの保育園児との自然な交流がみられます。</p>		

A-2 乳幼児と保護者への対応		A	A
	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	a
	② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに、基づいたものになっている。	a	a
	③ 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①館内に安全面・衛生面に配慮した遊戯室を設けており、乳幼児とその保護者の方々に安心して利用していただいています。また、年齢別の子育てひろばや乳幼児イベント(リトミック、ベビーマッサージ等)を実施しています。</p> <p>②子育てひろばには、各年齢平均30組を超える参加があり、同じプログラムを1日に2度実施しています。子育て相談や子育てのサポート、保護者同士の関係をつなぐ役割をしています。おもちゃづくりプログラムや乳幼児服リサイクル、講師による講座は利用者の声に応える形で実施をしたものです。</p> <p>③ティールームでは、民生児童委員がコーディネーターとなり、保護者同士が交流する機会となっています。また、子育てひろばでは保護者同士のつながりづくりを目的とした活動やピアカウンセリングの要素をとり入れた活動を行っています。近隣幼稚園のママサークルによる人形劇ステージや特技を持つ保護者による講座を実施しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①乳幼児と保護者が日常的に安心して利用できる場となるよう、安全面や衛生面に配慮した遊戯室を設けています。乳幼児の年間利用人数をみると平成28年度は46組92人でしたが、改修工事の平成30年度は72組150人と増加しており、日常的な利用が定着しつつあることがわかります。</p> <p>②「子育てひろば」は各年齢とも平均30組を超えるなど人気で、子育て相談や子育てサポート、保護者同士をつなぐ役割を果たしています。ひとりでも多くの方に参加いただけるよう同じプログラムを1日に2回開催することもあります。「おもちゃづくりプログラム」「乳幼児服リサイクル」「講師による各種講座」は利用者の声に応じて実現した事業です。</p> <p>③ティールームには民生委員(児童委員)がコーディネーターとして参加しており、保護者同士が交流する機会として機能しています。「子育てひろば」は保護者同士のつながりを重視し(前掲)、ピアカウンセリングの要素をとり入れた活動も行っています。子育てひろばでは、近隣幼稚園のママサークルによる人形劇ステージや特技(たとえば「ゴスペル」)や資格(たとえば「柔道整復師」)を持つ保護者の協力による講座も実施しています。</p>		

A-3 小学生への対応(核となる児童館活動)		A	A
	① 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している。	a	a
	② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	a	a
	③ 障がいの有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。	b	b
	④ 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている。	a	a
指定管理者 記入欄	<p>①②職員が児童の状態や心理を日々キャッチできるように心がけ、気が付いたことは昼会議や全体会議で共有しています。職員は遊びの研修や他現場の見学・研修によりスキルを高め、子どもたちにかかわっています。全体会議の際には、職員は1ヵ月をふりかえり気が付いたことを毎月記録し報告しています。また、年に1回以上エピソード記録を作成し、子どもたちの成長を振り返っています。</p> <p>③障がいの有無や国籍の違いに関わらず、児童館のサービスを受けられるよう職員が配慮しています。障がいの有無に関わらず、集会室遊びや工作事業に参加できるように援助しています。必要に応じて保護者と連携をとっています。</p> <p>④運動あそび、工作、視聴覚、伝承あそびなど様々な事業を実施しています。行事を機に来館した子には、日常の遊び方をイメージできるように伝え一般利用者につなげています。「グリーンそだて隊」という事業では、ふれあいセンターの利用者とグリーンカーテンの苗を植えました。その後、日常で自主的に水やりをしたりセンターの利用者との交流がうまれました。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①職員はつねに児童の心の変化や状態に留意して接しています。気が付いたことは「連絡用紙」に記載するとともに昼会議や全体会議で共有しています。連絡用紙には気になる児童の様子が経緯で示されています。</p> <p>②職員は「遊びの研修」への参加や他の施設を見学するなど児童館職員としての研鑽に努めています。児童との接し方では一方的な指導にならないよう配慮し、対話によるコミュニケーションを通じて児童自身が気づきが得られるよう促しています。</p> <p>③職員は障がいの有無や国籍の違いを個性と捉え、子ども達と関わっています。発達障がいを持つお父さまや車いすを利用するお父さまの利用では、適時、保護者と連絡を取り合いながら、ストレスなく児童館活動が楽しめるよう配慮しています。江東区に限らず外国籍の住民が増加傾向にあるなか、事前に基本的な案内や緊急時の誘導等における外国語対応を準備しておくことをお勧めします。</p> <p>④「こども会議」を通じて子どもの自主性と参画意識を醸成するよう努めています。「グリーンそだて隊」事業では、深川ふれあいセンター(高齢者福祉施設)利用者とグリーンカーテンの苗を植えました。高齢者との交流を通じて、自身の役割に気づき主体性を引き出す活動となりました。イベントや行事を目的に施設を訪れた方には、児童館での日常的な活動や遊びを伝えることで再来訪につなげています。</p>		

A-4 中高生への対応		B	A
	① 日常的に中高生の利用がある。	b	a
	② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①中高生の利用は多くありませんが、来館した際には運動あそびやゲームをしてすごしています。中高生だけが利用できるゲームやダーツを目的として来館する子もいます。小学生の頃から児童館を利用していた中高生は職員と話をすることを楽しみに来館しています。会話の中からイベントや遊びの要望を探るようにしています。中高生の児童館利用可能であることを知らない方もいます。中学校へのおたより配布や町会の掲示板での周知、地域のおまつり等でのPRに今後も工夫をしていきます。</p> <p>②中高生の意見をとりいれ、中高生タイムを実施しています。過去にはカラオケやマリオカート大会を実施しました。また、乳幼児事業等の事前準備に携わり役割を果たすことで、社会性を育てています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①区の児童館運営要綱に利用対象に高校生は示されていませんが、平成30年改定の児童館ガイドラインや児童館が地域から期待されている役割や機能を踏まえ、高校生も受け入れています。中高生を対象としてゲームやダーツを用意するなど受け入れ体制の強化に努めています。中高生のなかには小学生時代から施設を利用し、職員と話をすることを楽しみに来館するケースもあり、利用人数は少ないものの当施設は中高生にとって地域における居場所のひとつとなっています。</p> <p>②「中高生タイム」は中高生の意見を採り入れ実施しています。中高生は乳幼児を対象とした事業での準備や施設の備品づくりに協力するなど、「地域に貢献すること」や「誰かの役に立つこと」を学んでいます。</p>		

A-5 利用者からの相談への対応		B	B
	① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。	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	b
指定管理者 記入欄	<p>①日常から職員は利用者に積極的にかかわりを持ち、話しやすい雰囲気大切にしています。児童館では月2回助産師による育児相談、学童クラブでは年2回以上個人面談を設けています。必要や希望に応じて、地域資源につなげるようにしています。</p> <p>子育てひろばでは、保護者が当事者同士の立場で子育ての話をする時間を設けています。職員だけでなく、相談できる人が1人でも増えるように保護者の輪をひろげるよう努めています。</p> <p>②学校や保育園、江東区児童虐待相談窓口等と連携し、子どもとその家庭の状況把握につとめています。卒園、卒業などのタイミングで支援がとぎれることがないよう、必要に応じて記録を保管しています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①職員は利用者に対話的なコミュニケーションを図るよう心掛け、利用者が相談しやすい環境づくりに努めています。乳幼児の保護者を対象とした助産師による育児相談は月2回、学童クラブでの個人面談を年2回以上開催しています。子育てひろばでは保護者同士が子育ての悩みを語りあう時間(ピアカウンセリング)を設けています。</p> <p>②小学校、保育園、江東区児童虐待相談窓口等との連携を図り、子どもと家庭の状況を把握するよう努めています。卒園時や卒業時に地域との繋がりが途切れることがないよう、記録の管理を適切に行っています。</p>		

A-6 障がい児への対応		A	A
① 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。		a	a
指定管理者 記入欄	①障がいのある児童に対して初めは参加しやすい遊びを職員が1対1で対応し、遊びやゲームを通して他児童とのかかわりを作っています。個人の記録を取り、会議などで支援方法の共有をしています。また、研修に行き障がい児への理解や特性を学んでいます。 学童クラブには定期的に江東区より巡回指導があり、障がい児対応についての相談をし育成しています。		
評価機関 記入欄	①職員は一人ひとりの個性と向き合うよう努めています。障がいのある児童には、まずは職員が参加しやすい遊びを中心に1対1で対応し、少しずつ他の児童との関わりを促しています。とくに配慮が必要な利用者の情報は全体会議や昼会議等で共有し、支援の標準化に努めています。学童クラブでは江東区より定期巡回指導の際、課題と対応策について助言を求めています。また、外部研修等に積極的に参加して、障がい児に対する配慮や支援のあり方を学んでいます。		

A-7 地域の子育て環境づくり		S	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。		s	s
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。		s	s
指定管理者 記入欄	①利用者や住民による子育て講座やママサークルによる人形劇などを実施しています。ふれあいセンターの利用者によるよみきかせ、折り紙教室、ゲートボール講習会等の実施や、子育てひろばの見守り活動を通して、子どもたちとの交流や住民が児童館運営にかかわる機会を設けています。また、地域連絡会では「地域で育つ 平野児童館」をテーマに学校長・民生児童委員に児童館のとりにくみを紹介し、住民による開かれた児童館運営への協力を依頼しています。  ②平野児童館を拠点とし地域子育て情報交換会を実施し、近隣幼稚園・保育園等の子育て支援サービスを結びつける役割を担っています。 ふれあいセンターの利用者が子どもたちの帰宅ルートを一緒に歩くとりにくみをしています。多くの大人が子どもに関心を持ち、地域ぐるみで子どもたちの安全を意識できるようとりにくんでいます。また、町会での避難訓練や交通安全指導やおまつりに児童館として参加しています。平成29年度には図書館や公園等を拠点とした出張児童館を実施し、地域に子育て支援の活動拠点をひろげました。		
評価機関 記入欄	①地域や利用者と協同で事業を推進することで、当施設の運営理念「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を具現化しています。深川ふれあいセンターとの連携はもとより、利用者や地域住民との協同による「子育て講座」、ママサークルによる「人形劇」、利用者の母親によるゴスペル講座、地域の柔道整復師によるマッサージ講座など様々な事業が行われています。利用申込書に「得意なこと」を記載いただくことで利用者名簿を”人材バンク”として活用しています。企画は地域住民や利用者から提案されることもあり、地域での協同子育ての姿がみられます。  ②当施設から幼稚園や保育園など地域の様々な子育て支援機関に呼び掛けて、「地域子育て情報交換会」を開催しました。深川ふれあいセンターの利用者とは事業を通じて交流しています。高齢者と子どもに信頼関係が醸成され、高齢者が児童館を利用する子ども達の見守り活動へと発展しました。児童館として近隣町会の避難訓練や交通安全指導、おまつり等に参加して、地域が児童館や子どもの安全や安心に関心を持つきっかけづくりとなるよう努めています。		

A-8 広報活動		B	B
	① 広報活動が適切に行われている。	a	a
	② 活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。	b	b
指定管理者 記入欄	<p>①児童館だより・乳幼児おたよりの配布を中心に広報活動を行っています。児童館だよりは毎月、近隣の小中学校に児童数分配布をお願いしています。各おたよりは地域の町会長や民生児童委員、自治会長にできる限り直接配布し、掲示板やかかわらばん回覧等をお願いしています。ホームページには、おたよりやイベントのお知らせをしています。</p> <p>②利用者に活動の楽しさが伝わるような言葉選び・レイアウトなどの工夫をしています。今後は活動の様子を写真等も適切に使いながらお知らせするよう工夫します。学童クラブの保護者はクラブでの日常の様子をなかなか見ることができないため、おたよりや壁新聞、デジタルフォトなどを用いて活動を知らせています。</p>		
評価機関 記入欄	<p>①「月のおたより(児童館と乳幼児の2種類)」を発行しています。これらはバックナンバーとあわせてスマートフォンにも対応した施設HPでダウンロードすることもできます。近隣の小学校には児童館「月のたよりは」の全校配布に協力いただいているほか、地域の町会長、民生児童委員、自治会長に持参して、町会の掲示板や回覧版での周知に協力を仰いでいます。</p> <p>②「月のおたより」は利用者にわかりやすいこと、活動の楽しさを感じていただけることを意識して言葉遣いやレイアウトを工夫しています。学童クラブでは「おたより」を配布するほか、保護者会で壁新聞やスライド、デジタルフォトなどを用いて活動の様子を伝えています。児童館として参加(出店)している地域のお祭り(年3回以上)では、スタッフがスタッフジャンパーを着用し、おたよりを配布するなど地域に児童館の存在をアピールの場として位置づけ活動しています。また、近隣の清澄公園で活動する際も職員はスタッフジャンパーを着用し、チラシを持参して、公園を来訪した方に児童館の存在を知らせています。</p>		