

福祉サービス第三者評価結果報告書（2022年度）

2022年12月20日

社会福祉法人台東区社会福祉事業団  
玉姫児童館 館長 殿

〒150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-15 日本薬学会ビル 7F

評価機関名 一般財団法人 児童健全育成推進財団

(東京都福祉サービス評価第三者評価機関/機構 12-215)

電話番号 03-3486-5141

代表者氏名 理事長 鈴木 一光



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名	評価者氏名		所属
	①	渡部 博昭	児童健全育成推進財団 第三者評価室主たる評価者 東京都評価者番号 H1201036
②	熊澤 桂子	児童健全育成推進財団 第三者評価室 所属評価者	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	玉姫児童館		
施設連絡先	所在地	〒111-0022 東京都台東区清川 2-22-13	
	電話番号	03-3874-6571	
施設代表者氏名	館長 藤田 麻美		
契約日	2021年10月15日		
自己評価票回答期間	2022年5月17日～2022年6月17日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2022年7月13日～2022年8月3日	職員回答項目	
訪問調査日	2022年9月2日		

# 玉姫児童館 評価結果報告

## ≪ I 福祉サービスの基本方針と組織 ≫

### I-1 理念・基本方針

【評価項目】 I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。

	標準項目	判定
1	法人(児童館)に、児童の権利に関する条約(平成6年条約第2号)に掲げられた精神及び児童福祉法(昭和22年法律第164号)の理念に基づいた明確な理念、基本方針がある。	○
2	理念、基本方針が法人(児童館)内の文書や広報媒体(パンフレット、ホームページ等)に記載されている。	○
3	理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。	○
4	理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や運営協議会、利用者の組織等への周知が図られている。	○

【評価項目】 I-1-(1)について

#### 講評

法人、児童館の理念や運営方針が明示され、職員への浸透、利用者等への周知が図られています。

- ① 法人理念、法人児童福祉施設部門の目標、区内全館共通の児童館・こどもクラブの運営方針を掲げています。子どもの権利、子どもの自由を保障し、子どもの福祉を増進することなどを表明しています。
- ② 職員は、年度当初の研修会の機会に法人理念や運営方針を振り返る機会を設けられています。また、これらは事務室内にも掲げられており、いつでも確認ができるようになっています。常に浸透のための機会を持ち、基本に立ち返ることを心がけています。また、台東区の児童館では、児童館ごとに「児童館テーマ」を掲げています。各テーマの実現に向けた具体的な活動として事業計画に反映されています。
- ③ 理念等は、児童館のパンフレットへの記載やおたよりなどを通じて、利用者や地域の方々に紹介しています。ホームページでもすぐに確認ができるようになっており、周知のための重要な媒体になっています。

## I-2 経営状況の把握

【評価項目】 I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

I-2-(1)-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。

標準項目		判定
1	社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。	○
2	地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。	○
3	利用者数・利用者像等、児童館活動へのニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、法人(児童館)が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。	○
4	定期的に児童館のコスト分析や児童館利用者の推移、利用率等の分析を行っている。	○

I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。

標準項目		判定
1	経営環境や実施する児童館活動の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。	○
2	経営状況や改善すべき課題について、役員(理事・監事等)間での共有がなされている。	○
3	経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。	○
4	経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。	○

【評価項目】 I-2-(1) について

講評
<p>法人の経営状況、地域・利用者ニーズを踏まえた事業計画・研修計画の立案に努めています。</p> <p>① 法人では、児童、高齢者両部門の館所長が集まる運営会議を月 1 回行っています。ここでは、法人の経営リスクの分析などを行っています。また、法人の「あり方検討会」では台東区議会の動向も見据え事業団の見直しを含めた議論などが行われています。</p> <p>② 区の児童館所管課との関わりも踏まえて、区の子どもに関わる各種プランや議会報告を分析・検討し、児童館の計画に反映する体制です。利用者数は各館で増減理由を分析した後、法人本部で集計・分析され、議会に報告されます。潜在的利用者のニーズは、区の次世代育成支援計画のニーズ調査で全体的な傾向を捉えています。各館設置地域の状況・課題を館長会等で具体的に捉え、分析の視点に反映して対応を検討しています。</p> <p>③ 各館設備は修繕の規模により、各館の指摘に応じてすぐに行う案件、区担当課と協議を行う大規模な修繕など計画的に行う仕組みです。人材育成は研修担当館長が本部と協力して研修計画を立案します。その際、各館長が職員の意見や意向を吸い上げ、子どもの援助に必要な研修が実施されるよう努めています。</p>

### I-3 事業計画の策定

【評価項目】 I-3-(1) 中・長期(3~5年)的なビジョンと計画が明確にされている。

I-3-(1)-① 中・長期(3~5年)的なビジョンを明確にした計画が策定されている。

	標準項目	判定
1	中・長期(3~5年)計画において、理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。	○
2	中・長期(3~5年)計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	○
3	中・長期(3~5年)計画は必要に応じて見直しを行っている。	○
4	中・長期(3~5年)計画は、児童館ガイドラインに示された、児童館の施設としての6つの基本特性並びに3つの特性を発揮させるような内容になっている。	○
5	中・長期(3~5年)計画は、子どもの福祉や地域の実情を十分に理解し、安定した財政基盤と運営体制を有し、継続的・安定的に運営することを目指す内容となっている。	○

I-3-(1)-② 中・長期(3~5年)計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。

	標準項目	判定
1	単年度の計画には、中・長期(3~5年)計画の内容を反映した単年度における事業内容が具体的に示されている。	○
2	単年度の事業計画は、実行可能な具体的な内容となっている。	○
3	単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。	○

【評価項目】 I-3-(1) について

講評	
<p>区の次世代行動計画に基づいた、中・長期計画の立案、単年度事業計画の策定の流れがあります。</p> <p>① 中・長期計画は区の次世代育成支援計画に基づいて児童館が関わる項目に焦点を当て検討され、中期的には3年ごとに評価・見直しを図る仕組みです。また、長期的には5年に一度「これからの台東区児童館プロジェクトチーム」を設け、子ども、家庭、地域の各部会において、それぞれのテーマによる検討を行う仕組みがあります。その際に、法人の理念・目標に向けた児童館が目指す目標設定、具体的な成果設定、それらに基づいた評価を行うこととなっています。</p> <p>② 単年度計画は、法人本部が中・長期計画に基づいた全館共通の目的や方向性を示し、各館はそれに基づいて具体的な館の事業計画を策定します。</p> <p>③ 毎年度、開館日数、事業実施回数、利用者数等の数値目標の設定がされ、自治体に報告されています。事業内容は「月のまとめ」の報告を作成することにより毎月、確認・検証され、法人本部でも把握しています。</p>	

【評価項目】 I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

I-3-(2)-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。

	標準項目	判定
1	事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。	○
2	事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。	○
3	評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。	○
4	事業計画が、職員に周知(会議や研修会における説明等が)されており、理解を促すための取組を行っている。	○

I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。

標準項目		判定
1	事業計画の主な内容が、利用者等に周知（配布、掲示、説明等）されている。	○
2	事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者等がより理解しやすいような工夫を行っている。	○
3	事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。	○

【評価項目】I-3-(2) について

講評

3年ごとに見直す法人本部の「行動計画」は職員意見を反映した具体的な内容を心がけています。

- ① 法人本部の事業計画は3年の中期計画として3年ごとに「行動計画」を見直し、作成しています。見直しの際は、プロジェクトを立ち上げ、全職員参加の元、各児童館で作成される年間反省シートなどを資料として職員意見を反映して行われます。
- ② 各児童館では、法人本部の行動計画に基づいた年間計画を作成しています。年間計画は、玄関口等の館内掲示や月ごとの各種おたより、事業ごとにポスターやチラシなどで利用者等に周知されています。

## I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

【評価項目】I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

I-4-(1)-① 児童館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。

標準項目		判定
1	組織的にPDCA サイクルにもとづく児童館活動の質の向上に関する取組を実施している。	○
2	児童館活動の内容について組織的に評価(C:Check)を行う体制が整備されている。	○
3	定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行い、その結果を公表している。	○
4	評価を行う際には、利用者等の意見を取り入れるよう努めている。	○
5	第三者評価を定期的に受審している。	-
6	評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。	○

I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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。

標準項目		判定
1	評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。	○
2	職員間で課題の共有化が図られている。	○
3	評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。	○
4	評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。	○

【評価項目】I-4-(1) について

講評
<p>利用者の日頃の声や満足度調査、地域懇談会の意見を利用者意見とし、区の評価も加えて事業の改善を図っています。</p> <p>① 区が実施する自己評価ならびに区所管課の指定管理者評価を契機として、各児童館の活動の見直しが行われています。また、「管理業務の実施状況及び利用状況報告書」により各館の毎年の課題と取組みを改善点として書き出し、詳細の状況を把握しています。</p> <p>② 上記①の自己評価等で明らかになった課題は、次年度以降の年間計画立案の際に考慮されたり、利用者支援の観点から速やかな対応が必要な事項については、すぐに改善が検討されたりするようになっています。</p> <p>③ 日頃の利用者の声、児童館利用者の満足度調査や行事アンケート、各館で行われている地域懇談会での意見が利用者意見の指標になっています。</p>

## ＜Ⅱ 組織の運営管理＞

### Ⅱ-Ⅰ 管理者（館長等）の責任とリーダーシップ

【評価項目】 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ) 管理者の責任が明確にされている。

Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ)-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。

標準項目		判定
1	管理者は、自らの経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。	○
2	管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。	○
3	管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。	○
4	平常時のみならず、有事（災害、事故等）における管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。	○

Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ)-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。

標準項目		判定
1	管理者は、遵守すべき法令及び児童館ガイドラインに示されている児童館の社会的責任、職場倫理等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している。	○
2	管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。	○
3	管理者は、福祉分野に限らず幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。	○
4	管理者は、職員に対して遵守すべき法令や児童館の社会的責任、職場倫理等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。	○
5	管理者は、事業の目的及び運営の方針、利用する子どもの把握、保護者との連絡、事故防止、非常災害対策、子どもや保護者の人権への配慮、子どもの権利擁護、守秘義務、個人情報の管理等の重要事項に関する運営管理規程 を定め、その内容を職員に周知、遵守するための取組を行っている。	○

【評価項目】 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅰ) について

講評	
<p>法人は各館に対してコンプライアンスや職場倫理などを周知、浸透するための研修などを行い、確かな児童館運営に努めています。</p> <p>① 法人本部は、毎年度の事業計画で理事会、評議員会、事務局各部課の所掌範囲を示すとともに、各部門の目標と計画を明示して、職員や利用者に周知しています。</p> <p>② 法人本部では、コンプライアンス研修に取組んでいます。自治体からコンプライアンス担当職員を招き、実際に起きてしまったケースを事例として検討するなど、具体的な学びに繋がっています。</p> <p>③ 職員マニュアルに倫理綱領が示されています。アルバイトや派遣職員にも配布して年度当初に読み合わせを行うなど、法令遵守や人権擁護については徹底して対応しています。</p>	

【評価項目】 Ⅱ-Ⅰ-(Ⅱ) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

Ⅱ-Ⅰ-(Ⅱ)-① 児童館活動の質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。

標準項目		判定
1	管理者は、実施する児童館活動の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。	○
2	管理者は、児童館活動の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。	○

3	管理者は、児童館活動の質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○
4	管理者は、児童館活動の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。	○
5	管理者は、児童館活動の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。	○

II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。

標準項目		判定
1	管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。	○
2	管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。	○
3	管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。	○
4	管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。	○

【評価項目】II-1-(2) について

講評
<p>毎月の会議や年2回の法人の職員ヒアリングを通じて、積極的に児童館の質の向上に向けて働きかけています。</p> <p>① 各館では毎月「月のまとめ」を作成し、当月に行われた活動について振り返りと分析を行っています。毎月の館長会では、各館の課題を共有して共通に対応を図る仕組みとなっていますが、地域・利用者の実情等、必要に応じて館個別の対応をすることになっています。</p> <p>② 日々の活動の記入様式を法人で統一し、それに基づいて記入、報告、月の会議で評価・分析、改善を図っていくことで、区内全館の児童館の資質向上に資する仕組みとしています。月の会議には法人本部職員も必ず出席し、各館の状況を把握するようにしています。一方で、平準化することで埋もれがちになる、各館固有の状況や職員の意見・課題意識も聴取し、館別に細やかな対応を図る姿勢も重要です。</p> <p>③ 館長は、職員と日々のミーティングや職員会議の場を通じて理念や運営方針に基づいた児童館運営を目指し話し合っています。法人本部の年2回のヒアリングでは、目標管理シートを基に個人の目標と課題、児童館運営への反映について話し合いを行っています。また、次年度の意向調査もヒアリング時に実施します。こうした内容は児童館長にフィードバックされ、各館の運営や研修内容の検討に活かされます。</p>



## Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

【評価項目】 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。

Ⅱ-2-(1)-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。

標準項目		判定
1	必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。	○
2	児童館活動の提供に関わる専門職（「児童の遊びを指導する者」（以下、「児童厚生員」という。）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。	○
3	計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。	○
4	法人（児童館）は、様々な機会を活用して研修を実施し、職員の資質向上に努めている。	○
5	研修が日常活動に生かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議する機会を設けている。	○
6	法人（児童館）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。	○

Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。

標準項目		判定
1	法人（児童館）の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にしている。	○
2	人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）が明確に定められ、職員等に周知されている。	○
3	一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。	○
4	職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。	○
5	把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。	○
6	職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりができている。	○

【評価項目】 Ⅱ-2-(1) について

講評
<p>児童館運営に必要な人材確保と育成のための仕組みがあります。</p> <p>① 人員定数が設置自治体から示されており、これにより人材の確保、育成、定着が計画されます。職員採用については、採用募集要項に法人の方針を明示し、法人・児童館が目指す方向性を理解した上で応募してもらえるようにし、ホームページには職員のインタビューを掲載して、仕事の内容ややりがいイメージできるように案内しています。</p> <p>② 採用の試験は、児童館での説明会、見学、児童館体験、面接を実施し、具体的に児童館職員としての適性を確認する内容としています。</p> <p>③ 各職層の目標管理シートと人事評価シートを組み合わせ、ヒアリングによる職員評価が行われます。館長による一次評価と法人本部課長による二次評価の構成となっており、本部課長は館長意見も考慮して児童館での職務上の成果や貢献度について参考としています。客観性を保ち、児童館、職員の資質向上に資する評価に努めています。</p>

【評価項目】Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

Ⅱ-2-(2)-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り組んでいる。

標準項目		判定
1	職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。	○
2	職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータを定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。	○
3	職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。	○
4	定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。	○
5	職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。	○
6	ワーク・ライフ・バランス(仕事と生活の調和)に配慮した取組を行っている。	○
7	改善策については、福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。	○
8	福祉人材の確保、定着の観点から、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。	○

【評価項目】Ⅱ-2-(2) について

講評
<p>法人は職員の就業状況や健康管理に配慮した仕組みを設定し、人材を大切にしたい運営に努めています。</p> <p>① 就業規程に基づき、館長が就業状況や有給休暇の取得、超過勤務の把握を行い、法人本部に報告する仕組みとなっています。法人本部は館長会議で資料を提示し、各館の就業に関わる指導を行うようになっています。</p> <p>② 健康管理は、法人の健康管理に関わる規程に基づきます。館長、法人本部担当課長とのヒアリングを定期的に行い、各職員の就業状況、心身の状況や意向などの声を聴いています。法人に産業医が配置され、ストレスチェック制度も導入しています。今後はさらに、職員一人ひとりの声を反映する具体的な就業管理や児童館運営の確認が期待されます。</p> <p>③ 労働基準上必要な休暇と職員のライフステージで必要とされる有給休暇、部分育児休業、介護休業などの休暇制度を設けて、実質的にその利用がしやすくなるように、各館の確認・指導に努め、適正な運用を図るなど、ワークライフバランスに配慮しています。</p>

【評価項目】Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。

標準項目		判定
1	職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。	○
2	個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標が設定されている。	○
3	職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。	○
4	職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末(期末)面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。	○

Ⅱ-2-(3)-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。

標準項目		判定
1	組織が目指す児童館活動を実施するために、研修に関する基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。	○

2	現在実施している児童館活動の内容や目標を踏まえて、研修に関する基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。	○
3	研修が日常活動に生かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議する機会を設けている。	○
4	策定された研修計画にもとづき、研修が実施されている。	○
5	定期的に計画の評価と見直しを行っている。	○
6	定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。	○

Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。

標準項目		判定
1	個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。	○
2	新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的な OJT が適切に行われている。	○
3	階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた研修を実施している。	○
4	外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。	○
5	職員一人ひとりが、研修の場に参加できるよう配慮している。	○

【評価項目】Ⅱ-2-(3)について

講評
<p>理念の実現と職員の資質向上に向け、職員の研修機会を多数設けています。</p> <p>① 職員ヒアリングを実施するにあたって、職員は「目標管理シート」や「ヒアリングシート」に記入し、当年度の目標を明らかにするとともに、当年度のヒアリング時までの振り返りなどを行って臨んでいます。ヒアリングは課長が行うこととなり、児童館の事業計画を踏まえた自己の目標設定とその進捗、職務上の悩みなどを確認しています。内容は館長にフィードバックされ、改善に活用されます。</p> <p>② 全職員対象、階層別、専門テーマなどをOJT、OFFJTに区別して1年間の研修計画を一覧化し、その説明として、研修全体の目指す方向性や目標を明示しています。近年は対面とオンラインの両面開催や、録画視聴による研修を実施しているため、同様の内容の共有が進んでいます。また、オンラインによる方法ではない場合でも、研修報告会を実施し、全職員が受講研修の内容を共有するなど、常に職員の資質向上と児童館運営への反映が図られるように努めています。</p> <p>③ 職員の研修受講状況は年度始めに研修参加者名簿で管理し、各種研修への参加を勧奨しています。年度途中で情報が入った外部研修も、研修担当者が内容を精査し、児童館運営に必要と思われる研修会には積極的な参加を促しています。</p>

【評価項目】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。

Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の児童館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。

標準項目		判定
1	実習生等の児童館活動に関わる専門職の教育・育成についてのマニュアルが整備されている。	○
2	実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。	○

【評価項目】Ⅱ-2-(4)について

講評

児童福祉に携わる人材育成と自法人の採用に繋がるため、実習の受入れを丁寧に実施しています。

- ① 福祉人材の育成は法人の役割と考えており、事業計画において「福祉人材育成事業」を明示しています。児童部門でも実習生の受入れを積極的に行うこととなっており、感染症拡大の中にあっても工夫して受入れを行っています。受入れにあたっては実習生マニュアル、実習生受入れマニュアルが整備されています。受入れ児童館の職員にとっては、再度の専門性の学び、コミュニケーション力の向上、マニュアルの見直し機会となり、実習学生、受入れ児童館両者の学びの機会になっています。
- ② 実習受入れにあたって、事前説明会を開催して学校、学生、受入れ児童館の3者で実習に関わる体制、姿勢を共有し、学生が安心な環境で、緊張感をもって臨めるように。実習中は学校側の実習担当教員と連携を取り、学生にとってより良い学びとなるように丁寧な対応を心がけています。

## Ⅱ-3 運営の透明性の確保

【評価項目】 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。

Ⅱ-3-(1)-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。

標準項目		判定
1	ホームページ等の活用により、法人（児童館）の理念や基本方針、提供する活動の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。	○
2	事業内容について自己評価を行い、その結果を公開するよう努めている。	○
3	児童館における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公表している。	○
4	第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公表している。	○
5	法人（児童館）の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人（児童館）の存在意義や役割を明確にするように努めている。	○
6	地域へ向けて、理念や基本方針、児童館で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。	○

Ⅱ-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。

標準項目		判定
1	法人（児童館）における事務、経理、取引等に関するルール、職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。	○
2	法人（児童館）における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。	○
3	法人（児童館）の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。	○
4	外部の専門家による監査支援等の結果や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。	○

【評価項目】 Ⅱ-3-(1) について

講評
<p>事業報告、収支報告をホームページに掲載したり、各館の活動報告を冊子として配布したりすることなどにより、運営の透明性を図るよう努めています。</p> <p>① 事業計画書の冒頭で、法人理念、部門目標・方針を明示し、目指す方向性を公表しています。併せて、それを踏まえた事業計画の詳細な内容、事業報告、収支予算・決算など明示しています。事業計画・報告、収支予算・決算は法人ホームページに掲載され、誰もが閲覧・確認できるようになっています。</p> <p>② 第三者評価の受審は、本評価の受審が初めてとなります。これまでは、自治体の指定管理者施設管理評価がありました。評価結果は、自治体のホームページで確認することができますが、法人ホームページでもリンクを貼るなどの工夫も必要と思われます。</p> <p>③ 各児童館の情報はじどうかたよりを発行して、小学校全家庭、地域の自治会、民生・児童委員、青少年委員などの関係組織に配布し、地域に公表しています。活動報告は、毎年度詳細な報告冊子を作成し、関係各所に配布することで、児童館の存在、活動内容をPRしています。</p>

## Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

【評価項目】 Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

Ⅱ-4-(1)-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。

標準項目		判定
1	地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。	○
2	活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。	○
3	利用者の個別的状況に配慮しつつ地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。	○
4	児童館や利用者への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。	○
5	個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。	○
6	地域住民等が児童館を活用できるように働きかけることなどにより、児童館の周知を図るとともに、地域の人材・組織等との連携・協力関係を築いている。	○

Ⅱ-4-(1)-② ボランティア等の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。

標準項目		判定
1	ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。	○
2	地域の学校教育等への協力（職場体験、触れ合い授業等）について基本姿勢を明文化している。	○
3	ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している。	○
4	ボランティアに対して利用者との交流を図る視点等で必要な研修、支援を行っている。	○

【評価項目】 Ⅱ-4-(1) について

講評
<p>利用者と児童館をつなぐための活動の周知や地域資源の参画などの実践があります。</p> <p>① 法人の事業計画書冒頭に「児童館・こどもクラブの機能と活動」として、子ども・家庭・地域を中心とした児童館の関わりを概念図として示して、明確化しています。また、この概念図は、毎年度児童館ごとの活動報告書にも全館掲載され、児童館と地域との関わりや活動の意義を伝えています。</p> <p>② 各館地域の子育てに関わる情報類（パンフレット、おたより、チラシ、ポスターなど）をラックで配架したり、わかりやすく掲示したりするなど、利用者への積極的な情報提供に努めています。</p> <p>③ 地域の方に児童館を知っていただき、利用者や地域の方々との交流を図る事業として、下町子ども工房や児童館まつりなどを行っていましたが、感染症拡大のため実施ができていない状況です。じどうかんたよりを関係者に直接手渡しの方法で配布するほか、ウェブで児童館作品展を配信したり、年度の活動報告を作成・配付したりするなど、様々な媒体で情報発信に努めています。また、各館で感染に配慮しながら、できることに少しずつ取り組んでいる状況です。</p> <p>④ 学校の職場体験や区社会福祉協議会の夏体験ボランティアなどを積極的に受入れています。また、地域の方による、子どもの栽培活動の支援や読み聞かせ、安全マップづくりへの協力など、地域の協力を得て児童館活動の幅を広げる努力もしています。</p>

【評価項目】 II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

II-4-(2)-① 児童館として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。

標準項目		判定
1	当該地域の関係機関・団体について、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示したリストや資料を作成している。	○
2	職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。	○
3	関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。	○
4	地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。	○

【評価項目】 II-4-(2) について

講評

利用者の援助に必要な関係機関・団体と連携し、情報を整理し明確にしています。

- ① 各館で「児童館を取り巻く地域の子育てネットワーク」と題した、地域の社会資源例を示した図を館内に掲示して利用者に示しています。また、各館において運営上必要な連携・関係機関をリスト化し、毎年更新をしています。常に必要な機関は、事務室内に掲出してすぐに連絡ができるようにしています。
- ② 年1回、各館で大規模な地域懇談会を開催して、1年間の児童館の活動報告を行うとともに、子どもや家庭の子育てに関する情報交換を行っています。現在は感染症拡大のため実施ができていませんが、詳細な活動報告冊子を配布することで、児童館の活動内容の周知に努めています。
- ③ 地域の関係組織からの要請で、各会議に出席したり、学校運営連絡協議会、放課後子供教室運営協議会の委員として出席・協力したりするなど、各児童館の地域の状況に応じた対応をしています。要配慮児童・家庭等の支援の際には、子ども家庭支援センター、学校等の必要な機関と連携し、子どもの最善の利益を前提として取組む体制となっています。

【評価項目】 II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

II-4-(3)-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。

標準項目		判定
1	法人（児童館）が実施する事業や運営協議会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動などを通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。	-

II-4-(3)-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。

標準項目		判定
1	把握した地域の福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。	○
2	多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくりなどにも貢献している。	○
3	法人（児童館）が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。	○
4	地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援の取組を行っている。	-

【評価項目】Ⅱ-4-(3) について

講評

児童館が社会資源として活用されたりよう、積極的な関わりに努めています。

- ① 台東区の児童館には現在「児童館運営協議会」はありませんが、年に1度、各館で地域懇談会を実施しています。児童館の日ごろの実践を地域の各種団体・組織に向けて報告し、活動への理解を深めてもらうとともに、各団体の近況報告や地域の子どもについての情報交換を行い、地域のニーズの把握に努めています。
- ② 上記①で把握したニーズや意見は開催報告とともに法人本部に報告され、児童館運営の検討の際に反映されます。
- ③ 一方で、学校、PTA、放課後子供教室、青少年委員、民生・児童委員、主任児童委員などの団体からの要請により会議出席や講師として出講、イベントでの遊び提供など、地域の社会資源として持っている力を活かしてもらえるように積極的に関わりを持つように努めています。



## Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

### Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

【評価項目】 Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。

Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した児童館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。

標準項目		判定
1	理念や基本方針に、利用者を尊重した児童館活動の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
2	利用者を尊重した児童館活動の提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。	○
3	利用者を尊重した児童館活動の提供に関する基本姿勢が、個々の活動の標準的な実施方法等に反映されている。	○
4	利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。	○
5	利用者の尊重や基本的人権への配慮について、状況を把握する仕組みがあり、必要に応じて対応を図っている。	○

Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館活動が行われている。

標準項目		判定
1	利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。	○
2	規程・マニュアル等にもとづいて、子どもの利益に反しない限りにおいて、プライバシーに配慮した児童館活動が実施されている。	○
3	利用者にプライバシー保護に関する取組を周知している。	○

【評価項目】 Ⅲ-1-(1) について

講評
<p>利用者の尊重について、児童館の目標・運営方針などで明示し、職員は常に意識し、理解を深めながら児童館活動を行っています。</p> <p>① 児童館の目標・運営方針の中で「子供たちの権利と自由を大切にします」や「自らの生命や人権の尊重」を謳い、子どもの権利を保障するとともに、子どもが自らの生命や権利を大切にする援助を目指して活動しています。職員は日頃より研修の機会や館内の掲示で確認をし、常に意識して利用者対応を行うよう努めています。</p> <p>② 倫理綱領を定め、個人の尊厳や人権の尊重、自己選択・自己決定権の尊重などを明示しています。職員は、人権研修などに参加して確認と理解を深めています。さらに、法人・児童館として定期的に倫理綱領を確認するなど、組織としての取組にも努めています。職員は、日常的に職員同士で子どもに対する態度や言葉遣いに気を付けて合っています。</p> <p>③ 利用者のプライバシー保護については、規程が定められ、職員マニュアルで具体的な取組が明示されています。また、安心して利用してもらえるようにホームページでも法人のプライバシーポリシーを宣言しています。職員は個人情報保護研修で理解を深めています。</p>

【評価項目】 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。

Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。

標準項目	判定

1	理念や基本方針、実施する児童館活動の内容や児童館の特性等を紹介した資料を、公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いている。	○
2	組織を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。	○
3	児童館の利用希望者については、個別にいていねいな説明を実施している。	○
4	児童館で行われている事業等への見学、体験利用等の希望に対応している。	○
5	利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。	○

### Ⅲ-1-(2)-② 児童館活動の開始・変更にあたり利用者にわかりやすく説明している。

標準項目		判定
1	児童館活動の開始・変更時の活動の内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重している。	○
2	児童館活動の開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。	○
3	説明にあたっては、利用者等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。	○
4	児童館活動の開始・変更時には、利用者等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。	—
5	配慮が必要な利用者への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。	○

#### 【評価項目】 Ⅲ-1-(2) について

講評
<p>児童館紹介パンフレットを渡す、新年度に児童館ツアーを行うなど、来館者が安心して利用するための手立てを講じています。</p> <p>① 児童館が行っている乳幼児親子向け、園児向け、小学生向けなどの年代別の活動や、地域に出向く活動などを掲載した全児童館共通のパンフレットが用意されています。パンフレットは、台東区児童館の運営方針を表紙に表示しており、初めて来館された方にお渡ししたり、気軽に手に取れるように玄関口に配架したりしています。</p> <p>② ①のパンフレットは、活動の様子や館内の写真が多く掲載され、児童館に行ったことがない方でも、目で見てどのような所なのか、どんな活動ができるのかがイメージしやすいように作られています。中・高校生世代向け、小学生向け、外国籍の利用者や地域の方も多いため、外国語のパンフレットも作成するなど、多様な利用者に合わせて情報の発信に努めています。</p> <p>③ 毎年、新しく利用を開始する新入生などを対象に児童館の見学ツアーを実施して、児童館の利用方法や守ってほしいことなどを説明しています。また、工作室については、道具を正しく安全に使えるようになることを目的に講座を実施するなど、自由で安全な遊びを展開するための手立てを講じています。</p>

#### 【評価項目】 Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。

##### Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

標準項目		判定
1	利用者満足に関する調査が定期的に行われている。	○
2	利用者満足を把握し、児童館活動の充実を図る目的で、運営協議会等を設置し、職員等が出席している。	—
3	利用者満足に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。	—
4	分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。	○

【評価項目】Ⅲ-1-(3) について

講評

利用者満足度調査や日頃の利用者の言動から要望を把握し、活動等の改善に役立てています。

- ① 毎年度、利用児童、保護者に対して満足度調査を実施して、活動に対する感想や要望などを把握しています。
- ② 上記①の調査結果は、利用者の日々の声などとともに活動・行事の振り返りと改善に活用されます。満足度調査は、その結果の公表について検討を要します。
- ③ 児童館運営協議会の設置はされていませんが、年1回の地域懇談会での発言、職員が日ごろの活動の中で見聞きした利用者の様子や声、地域の方々の意見が重要な資料となって運営の改善や活動成果の分析・検討に活かされています。満足度調査などの意見を受けて改善されたことがホームページや玄関掲示、お便りなどで公表されることで、利用者の協力度がより高まると思われれます。

【評価項目】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。

Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

標準項目		判定
1	苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置や解決に向けた手順の整理）が整備されている。	○
2	苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。	○
3	苦情記入カードの配布やアンケート(匿名)を実施するなど、利用者等が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。	○
4	苦情内容については、受付と解決を図った記録が適切に保管されている。	○
5	苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者等に必ずフィードバックしている。	○
6	苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者等に配慮したうえで、公表している。	○
7	苦情相談内容にもとづき、児童館活動の質の向上に関わる取組が行われている	○

Ⅲ-1-(4)-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。

標準項目		判定
1	利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。	○
2	利用者等に、その文書の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。	○
3	相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。	○

Ⅲ-1-(4)-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。

標準項目		判定
1	職員は、日々の児童館活動において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。	○
2	意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。	○
3	相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。	○
4	職員は、把握した相談や意見について、状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。	○
5	意見等にもとづき、児童館活動の改善に向けた取組を行っている。	○
6	対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。	○

【評価項目】Ⅲ-1-(4) について

講評

相談・苦情や要望を受付ける窓口が設けられ、真摯に対応する体制を整えています。

- ① 相談・苦情の受付から解決・改善に向けての流れがフローチャートで示され、各館玄関に掲示されています。図では、1次窓口(受付)には館長と法人本部課長補佐、2次窓口に法人本部課長を設定・案内して、重層的に解決と改善に当たることが分かるようになっています。併せて児童館、法人本部の電話番号を明示しています。今後は、第三者委員の明示についても検討を要します。
- ② 子どもについては、満足度調査の実施、意見箱、子ども会議、掲示板の設定や日ごろの子どもの言動から意見、要望を汲み取って、その実現に向けた援助を行っています。保護者や地域の方々は、満足度調査の実施や意見箱の設置を行って、気軽に意見や要望を伝えることができるよう対応していますが、館長、職員との日ごろ培われた信頼関係から児童館に口頭で直接話があるほか、最近では法人本部、自治体に直接こうした連絡が入ることも増えている状況です。
- ③ 苦情や要望は、速やかに、真摯に対応を行う体制です。法人本部で事実確認と指導を行うとともに、館長会では報告と分析を行い、再発防止に取り組めます。こうした情報は主任会、リーダー会でも共有し、全区で再発防止が徹底されます。

【評価項目】Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な児童館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。

標準項目		判定
1	リスクマネジメントに関する責任者の明確化(リスクマネジャーの選任・配置)、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。	○
2	事故発生時の対応と安全確保について責任、手順(マニュアル)等を明確にし、職員に周知している。	○
3	利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。	○
4	収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。	○
5	職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。	○
6	事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。	○
7	来館時、帰宅時の安全対策について、保護者への協力を呼びかけ、地域の関係機関・団体等と連携した不審者情報の共有や見守り活動など地域ぐるみの安全確保策を講じている。	○

Ⅲ-1-(5)-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。

標準項目		判定
1	感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。	○
2	感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。	○
3	担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。	○
4	感染症の予防策が適切に講じられている。	○
5	感染症の発生した場合には対応が適切に行われている。	○
6	感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している。	○

Ⅲ-1-(5)-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。

標準項目		判定
1	災害時の対応体制が決められている。	○
2	立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、福祉サービス提供を継続するために必要な対策を講じている。	○
3	利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。	○
4	食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。	○
5	防災計画や事業継続計画（BCP）等を整備し、地元の行政をはじめ、学校、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。	○

【評価項目】Ⅲ-1-(5) について

講評
<p>利用者の安全に関わるマニュアルや手立てが整備され、定期的な訓練も実施しています。</p> <p>① 各館のリスクマネジメントに関する責任者は館長となっています。事故発生時は、速やかに事故対応を図り、併せて事故報告書、一報書の提出を行います。法人本部では、児童館の安全に関わるリスクを検討する会議体として運営会議を設置しており、各館からあげられた事故やヒヤリハット事例について、毎月分析・検討・情報共有が行われ、各館での対応に活用されています。</p> <p>② 感染症対応に関する責任者についても館長となっています。新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、自治体が発出した「台東区立児童館版 感染症予防ガイドライン」が自治体のホームページに掲載されるとともに、法人本部としてはマニュアルの作成、対応フローの作成を進めています。職員会議での対応確認、利用者への検温、消毒、マスク、換気への協力をお願いを進め、対策の確実性を高めるように努めています。</p> <p>③ 法人本部全体で事業継続計画（BCP）の策定がされており、災害時等の初動行動について明確化されています。定められた防災訓練を行うとともに、消防署や警察署の協力による訓練・啓発活動や併設保育園と連携しての訓練など、各館の状況に応じた実践的な活動に努めています。</p>

## Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

【評価項目】 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。

Ⅲ-2-(1)-① 児童館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。

標準項目		判定
1	標準的な実施方法が適切に文書化されている。	○
2	標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。	○
3	標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。	○
4	標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。	○

Ⅲ-2-(1)-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。

標準項目		判定
1	児童館活動の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。	○
2	児童館活動の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に行われている。	○
3	検証・見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。	○

【評価項目】 Ⅲ-2-(1) について

講評	
<p>児童館として行うべき基本事項が明示され、常にこれを基に児童館運営が行われています。</p> <p>① 法人本部において児童館運営に関わるマニュアルを整備しており、各館職員は日頃からその内容を確認しながら、利用者の対応を行っています。また、日常的な清掃や点検、部屋対応、活動や書類の分担等の業務確認は、チェック表や一覧できる分担表などにより、各館で対応しています。日々のミーティングを通じて職員同士でそれぞれの動きを確認して漏れがないように運営をしています。</p> <p>② 児童館の目標として「子供たちの自由や権利を大切にすること」を掲げています。また、利用者尊重やプライバシー保護、権利擁護については職員マニュアル、倫理綱領に明記されています。プライバシーポリシーを明示し、ホームページにも掲載しています。</p> <p>③ 3年ごとの行動計画の見直しを契機として、標準的な福祉サービスが実施されているかを確認し、日常業務は定期的に提出する各種業務報告を通して標準的な実施方法の実行が検証されています。</p>	

【評価項目】 Ⅲ-2-(2) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

Ⅲ-2-(2)-① 児童館活動の実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。

標準項目		判定
1	日常の利用状況や活動の内容等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。	○
2	計画等にもとづく児童館活動が実施されていることを記録により確認することができる。	○
3	記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。	○
4	組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。	○
5	情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。	○
6	パソコンのネットワークシステムを利用や記録ファイルの閲覧等を実施して、事業所内で情報を共有する	○

仕組みが整備されている。	
--------------	--

Ⅲ-2-(2)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。

標準項目		判定
1	個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。	○
2	個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。	○
3	記録管理の責任者が設置されている。	○
4	記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。	○
5	職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。	○
6	個人情報の取扱いについて、利用者説明している。	○

【評価項目】 Ⅲ-2-(2) について

講評
<p>情報は細心の注意を払って、共有・保管・管理が行われています。</p> <p>① 法人本部により各種の記録の書式が統一されており、記入の方法もマニュアル化されています。日々の子どもの利用状況や活動の内容等は、引継ぎノートに記録されます。また、行事結果や月のまとめ等は、各月所定の様式に入力し、記録内容は各館で共有・確認され、その上で法人本部に提出されます。</p> <p>② 児童館のオンライン上の共有フォルダーが設定されており、児童館内、他児童館、法人本部で必要な情報共有が行われています。また、毎月の館長会、主任会、リーダー会でも情報の共有を行っています。</p> <p>③ 児童館で取り扱う個人情報の管理責任者は館長となり、個人情報保護規程に基づいた厳重な管理を行っています。児童館の利用には、毎年度の初回利用時に入館票、2回目以降は来館票に記入提出することになっているため、事前に情報を必要とする理由や個人情報の取扱いなどについて説明し、納得いただいたうえで利用をいただいています。</p>

## 《児童館の活動内容に関する事項》

### 1、児童館の施設特性

【評価項目】 1-(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。

標準項目		判定
1	子どもが自らの意思でひとりでも利用することができる。	○
2	子どもが遊ぶことができる。	○
3	子どもが安心してくつろぐことができる。	○
4	子ども同士にとって出会いの場になることができる。	○
5	年齢等の異なる子どもと一緒に過ごし、活動を共にすることができる。	○
6	子どもが困ったときや悩んだときに、職員に相談できるようになっている。	○

【評価項目】 1-(1)について

講評
<p>子どもが気軽に来館し、安心して遊んだりくつろいだりできる場になっています。</p> <p>① 外の通りに面したフェンスを活用して、児童館の中でできることを写真入りで紹介しています。Q&amp;A方式で児童館が多様な年齢の子どもが自由に利用できることを明示したり、幼児タイム・園児タイムの紹介や各室の紹介をしたりして、児童館活動の様子が地域の方にも伝わるようにしています。また、入口にカフェボードを設置して歓迎の気持ちを表すなど、気軽に来館してもらえるように工夫をしています。</p> <p>② 各部屋に職員を配置して子どもが遊ぶ様子を見守り、子どもの状況により支援します。来館する子どもたちは、一人で来ることも多く、児童館に行けば誰かいることが来館の動機になっています。こうした子どもに、必要に応じて職員が寄り添い、一緒に遊んだり、他の子どもと繋げたり、集団遊びのプログラムなどを通して出会いの機会を作ったりしています。</p> <p>③ 職員は日常の子どもへの声掛け、一緒に遊ぶなどの対応を通して、子どもとの信頼関係を築いており、子どもが困りごとや悩みごとがある時に、気軽に職員に相談できることに繋がっています。また、職員は日ごろの子どもの様子から変化に気づいて対応ができるよう、日々のミーティングで子どもの様子について情報交換をしています。日常的な子どもの様子、相談や意見は「引継ぎノート」、「相談要望苦情対応記録」に記載して職員内で情報共有することで、職員が同じ対応をできるように心がけています。</p>

【評価項目】 1-(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。

標準項目		判定
1	地域における子どもの居場所になっている。	○
2	職員が日常的に子どもと関わり、子どものあらゆる課題に直接対応し、必要に応じて関係機関に橋渡ししている。	○
3	児童館が地域の人々に見守られた安心・安全な環境となっており、そこで子どもが自ら成長していくことができる。	○
4	子どもの発達に応じて地域全体へ活動を広げている。	○
5	住民や関係機関等と連携して、地域における子どもの健全育成の環境づくりを進めている。	○



【評価項目】 1-(2)について

講評

子どもを温かい雰囲気ですぐに受け入れ、信頼関係を作り、児童館の特性を発揮するよう運営しています。

- ① 子どもたちは、自由に来館して自由に過ごしています。人との関わりを欲していることが多く、何らかの課題のある子どもが来館することもあり、職員は温かい雰囲気の中でくつろいで過ごすことができる居場所になるよう、最初の受け入れを大切に、信頼関係をつくるよう努めています。
- ② 職員は、子どもの遊びの様子、言動などから子どもの困りごとや福祉的課題に気づき、対応することができます。子どもに寄り添い、一緒に活動する中で見せた子どもの様子を、日々職員間で情報共有して対応を検討します。対応上必要な際は、学校や子ども家庭支援センター等の関連機関と連携ができる体制もあります。
- ③ 児童館たよりの配布、地域行事への参加などの機会を積極的に持ち、地域の子どもの福祉を担う関係者と繋がりを作るように努めています。また、地域住民にも「子どものことは児童館」という認識がされており、子どもに関わる相談を受けることも多くあるなど、地域と子どもに関わる情報共有や見守り支援することを、連携・協働する関係ができています。

【評価項目】 1-(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。

標準項目		判定
1	子どもの思想・信教の自由について、最大限に配慮し保障している。	○
2	子どもに影響のある事柄に関して、子どもが意見を述べ参加できるような機会を設けている。	○
3	子ども自身が子どもの権利を知る機会が設けられている。	○
4	子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。	○
5	権利侵害の防止と早期発見のための具体的な取組を行っている。	○

【評価項目】 1-(3)について

講評

こども会議の開催や意見箱、掲示板の設置など、子どもの意見表明や主体的な活動への関わりを大切にしています。

- ① 台東区の児童館では児童館・こどもクラブの目標の一つに「子供たちの権利や自由を大切にします。」を掲げており、その具現化のための取組みがあります。当館においても意見箱の設置や、こども会議の開催といった取組みを行っています。
- ② 意見箱に入った意見用紙には、館長が回答を記入して「ご意見・ご要望掲示板」に貼り出します。その際、写真も一緒に示して要望が実現したことを可視化して伝えています。今後も意見箱がさらに活用され、意見を直接口に出すことが苦手な子どもでも、気軽に意見を表明できるようになることを期待します。
- ③ 子どもの権利条約の関連図書コーナーを設けて、いつでも手に取れるようにしています。図書の設置とともに、子どもの権利を子どもにも理解しやすいように説明した掲示物を作成して貼りだしています。今後は、子どもたちに分かりやすい具体的な取組みを導入して、子どもの権利についてより知ることができる機会を設けることが期待されます。
- ④ 区内児童館全館共通の職員マニュアルがあり、その中に倫理綱領が盛り込まれています。この倫理綱領の読み合わせを行い、常に意識化を図ることで、子どもの権利保障についての職員間の共通理解と職務姿勢の徹底に努めています。

## 2、遊びによる子どもの育成

【評価項目】 2-(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。

標準項目		判定
1	職員が、子どもの発達の一般的な特徴や発達過程について、研修等を通じて学んでいる。	○
2	子ども一人ひとりの発達特性を把握し、発達の個人差を踏まえて適切な支援を行っている。	○
3	遊び及び生活の場で、その時々一人ひとりの心身の状態に気を配りながら、子どもと信頼関係を築くよう努めている。	○
4	子どもへの対応について、個々の事例に関する検討が職員間で行われている。	○

【評価項目】 2-(1)について

講評
<p>子ども一人ひとりの状態を把握して、それぞれに寄り添った適切な支援が行えるように努めています。</p> <p>① 職員が子どもの発達に関わる知識を深める方策は、法人本部が主催する研修参加や関連書籍を読むなどの自己学習を主な手段としています。研修を受講した際は、館内研修として内容や資料を館の知識として共有する時間を持つこととしています。</p> <p>② 職員は、来館した子ども一人ひとりの状態に気を配り、必要な際は声を掛け、一緒に遊んだり、他の子どもとの橋渡しをしたりするなど、個別の状況に合わせた支援を行っています。前日、当日の子どもの様子は職員ミーティングで情報共有することとなり、朝に前日の様子、昼に午前中の様子、夕に午後の様子を話し合います。また、こうした情報を記録化することにより、一人ひとりの子どもに対して同じ対応ができるように努めています。</p> <p>③ さらに詳細に個別の記録が必要な場合は、法人指定のケース記録用紙に記入を行います。学期に1回、ケース会議を開催し、継続対応している子どもの現在の状況の確認や、これまでの対応の振り返り、これから先の支援の方向性について検討・共有します。記録はケース会議での重要な資料です。</p>

【評価項目】 2-(2) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択できるようにしている。

標準項目		判定
1	子どもが自ら遊びを作り出せるよう、環境を整えている。	○
2	子どもが自由に遊びを選択できるようになっている。	○
3	空間や図書、玩具、遊具等が、子どもの発想で自由に安全に遊べるように工夫されている。	○
4	子どもが自発的・創造的に活動できるよう、対応や働きかけについて職員間で確認しあっている。	○

【評価項目】 2-(2)について

講評

子どもの自由な発想で遊びが展開できるよう、遊び環境を整えています。

- ① 様々な年代の子どもが、自由な発想で遊びが展開できるように、各年代が興味や関心を持つような玩具、図書、道具、空間などが自由に使えるように分類・可視化されて設置されています。何をできる部屋か、どこに何があるか、どのように使って遊ぶかなどが部屋ごとにわかりやすく掲示してあります。
- ② 職員は子どもの遊びを見守り、必要に応じて援助します。子どもの遊びを広げるために、定期的に開催するプログラムもあります。運動遊び、工作、地域清掃・打ち水などですが、強制参加ではなく、日時を館内掲示や児童館たよりで知らせて、参加したい子どもが参加する選択制です。プログラムごとにアイコンが決められており、手作りの月間予定掲示板にアイコンを貼って示すなど、楽しくわかりやすい伝達の工夫もされています。
- ③ 各部屋はみんなが安全に楽しく遊べるように、最低限の使い方が設けられています。20分交代や遊びが重なった際はみんなで相談して決めるなどです。職員はこのような交代や相談などの場面で援助します。
- ④ 子どもの遊びの様子は、日々のミーティングで共有して記録し、子どもの対応に活かします。また、こども会議や意見箱などからも子どもの意見や考えを汲み取り、日常の遊びや行事、活動内容に活かすように努めています。

【評価項目】 2-(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組めるように援助している。

標準項目		判定
1	乳幼児から小学生、中・高校生世代までの幅広い年齢の子どもが日常的に来館している。	○
2	幅広い年齢の子どもと一緒に過ごす場があり、日常的に交流したり一緒に遊んだりする様子が見られる。	○
3	職員は、子どもが様々な活動に自発的に取組めるように意識して関わっている。	○
4	職員は、一人ひとりの子どもの仲間集団との関わりについて具体的に把握しており、それぞれの集団の成長とその中での個人の成長の過程を意識して関わっている。	○
5	子どもに対する個別・集団の援助について記録し、職員間で事例検討をしている。	○

【評価項目】 2-(3) について

講評

様々な年代の利用者が遊び等を通じて交流し、一人ひとりが成長できるよう援助をしています。

- ① 乳幼児親子と小学生が主な利用者ですが、中・高校生世代も利用できることを児童館の外の掲示や児童館たよりを通じて発信しています。中・高校生世代は見知っている職員との関わりを求めて来館しています。
- ② 児童館内がワンフロアで構成され、様々な年齢の子どもが利用して行き来しているため、自然と顔を合わせるようになっています。そのことで小学生と中学生と一緒に遊ぶ姿も見られます。乳幼児と関わりを持ちたい小中学生もおり、職員の働きかけで読み聞かせや遊び相手になるなどの交流が生じることもあります。
- ③ 職員は各部屋での子どもの遊びの様子を見守り、子どもの仲間関係を把握しています。子どもの関係性に変化がありそうな際は、様子を注視して必要に応じて職員が援助しています。日頃の子ども同士の交流が進むように子どもが興味や関心を持ちそうなプログラムを取り入れて、遊びを通して様々な仲間との関わりを持つ経験ができるようにしています。

### 3、子どもの居場所の提供

【評価項目】 3-（1） 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。

標準項目		判定
1	乳幼児から中・高校生世代までのすべての子どもが、日常的に気軽に来館できる。	○
2	来館する子どもの住所、氏名、年齢、緊急時の連絡先等を、登録するなどの方法で把握に努めている。	○
3	乳幼児や障害のある子どもも安心して利用できる環境が整えられている。	○
4	利用者がくつろいだり、待ち合わせしたり、自由に交流したりできる空間があり、使いやすい雰囲気である。	○

【評価項目】 3-（1）について

講評
<p>すべての利用者が安心して来館し、くつろぐことができる環境づくりを意識して整えています。</p> <p>① 乳幼児から中・高校生世代まで利用できることを児童館たよりや館外の掲示で知らせています。特に中・高校生世代の利用に向けては、集会室を学習やのんびりできるスペースとして設定したり、中・高校生世代の活動の様子を館内に掲示したりして、この世代の居場所であることも伝わるようにしています。また、外国籍の方が多い地域であることから、その方々に向けて利用を歓迎する意思が伝わるように、表示を工夫したカフェボードを館の前に設置しています。</p> <p>② 台東区全体の仕組みとして、毎年度の初回利用時に入館表に住所や保護者の連絡先などの情報を記入してもらい、緊急時などの連絡手段として把握しています。2回目以降は、簡易記入ができる来館表に記入してもらうことで、利用者の来館の把握をしています。</p> <p>③ 乳幼児親子の利用は、優先スペースや授乳場所を設けることで、ゆったりとくつろいで遊ぶことができる環境づくりを行っています。また、館内は段差がないフラットな構造になっており、だれでもトイレも設置され、車いすの利用者も利用ができるようになっていきます。児童館入口には各部屋の紹介がわかりやすく掲示してあり、始めてきた子どもでも安心して思い思いにくつろいだり、遊んだりできる温かな雰囲気の空間づくりに努めています。</p>

【評価項目】 3-（2） 中・高生世代の利用に対する援助がある。

標準項目		判定
1	中・高校生世代も利用できるようになっている。	○
2	中・高校生世代の文化活動やスポーツ活動等に必要なスペースや備品がある。	○
3	中・高校生世代が自ら企画する活動がある。	○
4	思春期の発達特性について、職員が理解するための取組が行われている。	○

【評価項目】 3-（2）について

講評
<p>中・高校生世代の利用の促進に向けた空間設定等の工夫があります。</p> <p>① 児童館が中・高校生世代も利用できることを、パンフレットやおたよりに明記し、児童館外に掲示してある児童館案内でも利用を呼び掛けるなど周知・広報の努力をしています。</p> <p>② 主に中・高校生世代が優先して利用できる集会室の設定があります。人気のあるバスケットボールやカードゲー</p>

ム、中・高校生世代向けの書籍などの備品、学習用の机椅子、Wi-Fi利用（学習活動に限る）なども用意して、使いやすい空間を提供する工夫をしています。

- ③ 中・高校生世代は職員等、人との関わりを求めて来館することが多いため、来館した際にはその気持ちを受け止めて対応することを大切にしています。そのような中で、職員の声掛けで行事のボランティアスタッフとして関わる機会をつくり、自己肯定感を高められるように働きかけています。館長は館が改装されてきれいになったことにより、乳幼児利用が増え、中・高校生世代が来づらくなったと感じています。この世代が楽しめ、呼びこめるプログラムを来館している中・高校生世代とともに企画することも考えられます。



## 4、子どもの意見の尊重

【評価項目】 4-(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。

標準項目		判定
1	子どもの年齢や発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。	○
2	意見だけでなく子どもの気持ちも汲み取っている。	○
3	日常的に子どもの声を拾い、職員間で話し合っ、児童館の活動や運営に柔軟に取り入れている。	○
4	遊びや行事・イベント等のアイデアが、子どもたちの間から活発に出されている。	○

【評価項目】 4-(1) について

講評
<p>様々な子どもの意見が汲み取れるように配慮をしています。</p> <p>① 意見箱の設置やこども会議、アンケートの実施など、子どもの声を聴き取る取組を行っています。把握した内容は日頃の児童館の運営や行事などに活かされます。</p> <p>② 意見箱に入った子どもの意見用紙は、館長が回答を記入してから掲示板に掲出して、投函した子どもの想いに応えています。また、職員は日頃の子どもの活動に寄り添い、その言動から声なき声をキャッチすることができるように、丁寧な関わりを心がけています。</p> <p>③ 区内児童館全館でコミュニケーションボードを設置して、障害のある子どもの声、気持ちを汲み取ることができるよう取組んでいます。また、地域性として日本語を母国語としない子ども・家庭の利用もあることから、翻訳機も利用するなど、話し言葉でのコミュニケーションのバリアが取り除かれるように配慮し、安心して意見が言えるよう努めています。</p>

【評価項目】 4-(2) 子どもの意見が運営や活動に反映されている。

標準項目		判定
1	意見箱や掲示板、アンケートなど、子どもの意見を汲み取る仕組みがあり、活用されている。	○
2	子ども会議、子ども企画、子ども実行委員会など、子どもが児童館の運営や活動に対して意見やアイデアを述べる機会があり、機能している。	○
3	職員会議や研修の場等で、子どもの意見を反映させる仕組みがある。	○
4	運営や活動に子どもの意見を反映した、具体的な事例がある。	○

【評価項目】 4-(2) について

講評
----

子どもが発信した意見を受け止め、子ども主体の活動が実現するように援助しています。

- ① 意見箱の設置や、子どもが意見箱に投函した意見への回答を掲示する掲示板、子どもが考えたクイズや作品を掲示する場を設けるなど、子どもの意見を汲み取ったり、子どもが自由に考えを発信したりすることができる取組みがあります。
- ② こども会議では、子どもがつくりあげる児童館活動となるよう、やりたい遊びや希望の玩具、図書などの意見を聴取しています。訪問調査時は、こども会議で児童館まつりの中で「やってみたいこと」を話合ったことを受け、そのために必要な子どものスタッフ募集が行われていました。
- ③ 職員は、子どもとの関わりの中で子どもが表出した言動などからの気づきに努め、ミーティングなどで情報共有や意見交換を行って、子どもの声の実現できるように援助しています。こうした取組みは、子どもが新たなドッジボールを開発したり、卓球大会、カードゲーム大会を実施したり、などの成果に繋がっています。また、こうしたことを契機に、感染症対策をする中でも「どうしたらできるか」を子どもたち自らが考えるようになりました。

## 5、配慮を必要とする子どもへの対応

【評価項目】 5-（1） 配慮を必要とする子どもへの対応を行っている。

標準項目		判定
1	障害の有無に関わらず子ども同士がお互いに協力できるような活動内容や環境に配慮している。	○
2	児童館を利用する子どもの間で、いじめ等の関係が生じないように配慮している。万が一発生した場合には早期対応に努め、適切に対応している。	○
3	保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市区町村や関係機関と連携し対応している。	○
4	児童虐待が疑われる場合には、市町村又は児童相談所に速やかに通告し、適切に対応している。	○
5	福祉的な課題があると判断した場合に、地域や学校等の社会資源と連携し支援している。	○
6	障害のある子どもの利用に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）に基づき、合理的配慮に努めている。	○

【評価項目】 5-（1）について

講評
<p>配慮を要する子どもや家庭が安心して利用するための取組みや、他所との連携があります。</p> <p>① 設置地域の特性上、外国語を母国語とする子ども、家庭の利用があります。地域の方からの相談により利用に繋がるケースもあり対応しています。そのような状況を受け、館の外にウェルカムボードを設置して、どなたでも来館できることを表示したり、翻訳機を用意して言葉によるバリアを取り除く努力もするなど、受け入れ態勢を整えています。また、台東区では外国語のパンフレットを作成して、利用の促進を図っています。</p> <p>② 職員は、子どもの遊びの様子や子ども間の関係について把握し、楽しく遊べるよう援助をしています。職員の対応が必要となる状況が生じた際は、職員間で情報を共有し、その子どもにとって最善の対応手段を検討して援助します。必要に応じて家庭や学校と連携して早期対応を図ります。</p> <p>③ 子どもへの不適切な養育や虐待に気づいた場合、区内児童館共通のマニュアルに基づいて対応が進められます。ケースの内容が一定の状態を超える場合は、その情報を法人本部に連携し、本部と協議をしながら対応することになっています。ケースに応じて、学校、こども家庭支援センター、児童相談所等の関係機関と連携を図る体制があります。</p>

【評価項目】 5-（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。

標準項目		判定
1	子どもへの支援のために、必要に応じて家庭や学校等と連絡を取って支援をしている。	○
2	子どもの発達や家庭環境等の面で特に配慮が必要な子どもには、発達支援に関わる関係機関等と協力して援助を行っている。	○
3	必ず記録をとり職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげている。	○

【評価項目】 5-（2）について

講評



子どもへの適切な援助を行うために、家庭や学校、関係各所と連携を図っています。

- ① 子どもの援助を行う中で、子どもの生活の連続性の観点から家庭も含めた継続的な対応が必要な場合は、児童館での様子を家庭に伝え、連携を図ります。様子を伝える際には、気になる点だけを伝えるばかりでなく、良いことも伝えることを心がけ、子どもの全体的な姿を捉えて、その気持ちに寄り添った援助を進めています。
- ② 特に配慮が必要なケースは、学校、子ども家庭支援センター等の専門機関と連携して、情報の取得と共有を行い、児童館としての援助方針を検討して対応しています。
- ③ 配慮を要する児童や家庭への対応はミーティングで情報を共有し、引継ぎノートに記録することにより、翌日以降の対応の連続性、継続性を担保しています。個別対応が必要なケースは記録と定例の職員会議でケース検討を行い、全職員が共通の認識を持って継続的な対応を行います。

## 6、子育て支援の実施

【評価項目】 6-(1) 保護者の子育て支援を行っている。

標準項目		判定
1	子どもとその保護者が、自由に交流できる場を提供し、交流の促進に配慮している。	○
2	子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるような子育て支援活動を実施している。	○
3	保護者が広く地域の人々との関わりをもてるような支援を実施している。	○
4	児童虐待の予防に向けて、保護者の子育てへの不安や課題に対して継続的に支援し、必要に応じて相談機関等につないでいる。	○

【評価項目】 6-(1)について

講評
<p>子育て家庭の様々なニーズに応え、安心して子育てができるよう援助しています。</p> <p>① 乳幼児と保護者の交流の場として、0～3歳児の親子を対象とした「幼児タイム」、幼児タイムより上の年齢の未就学児を対象とした「園児タイム」を行っています。家庭ではできない、ダイナミックな遊びや他の親子との交流ができ好評です。また、幼児タイム等がない日でも、乳幼児が優先して使用できる部屋や台東区の児童館で唯一の館庭があり、安心して訪れ、くつろいだ雰囲気の中でのびのびと遊ぶことができます。</p> <p>② 子育て支援としては、幼児タイム、園児タイム以外にも、子育て講座、父親対象プログラム、母親対象のレスパイトプログラム（感染症拡大防止のため中止）を実施したり、毎月職員手づくりの背景が変わるフォトスポット「たまひめ写真館」を設けるなど、様々な角度からニーズに応じて親子の来館を促しています。職員はこうした活動や、日常の声掛けを通して、いつでも気軽に相談できる信頼関係を築いています。また、親子同士が知り合う機会となるよう、さり気ない働きかけを行っています。</p> <p>③ 保護者が地域の方々との関わりを持つことができる機会は児童館の行事が主でしたが、感染症の拡大により、今は休止の状況です。地域情報の掲示板やラックを設置し、子ども家庭支援センター、子育て広場などの社会資源の情報を提供したり、職員が相談に乗ったりしています。今後の子育て家庭と地域の方々との関わりが持てる活動の再開が待たれます。</p>

【評価項目】 6-(2) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。

標準項目		判定
1	乳幼児支援を保護者と協力して実施している。	○
2	参加者が主体的に運営できるように支援している。	○
3	乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験を実施している。	—

【評価項目】 6-(2)について

判定

乳幼児保護者の主体的な参加を促すプログラムを意識しています。

- ① 参加者が受動的にサービス提供を受けるばかりでなく、プログラム内に参加要素を加えたり、準備の手伝いなどを求めたりなど、主体的、能動的な参加が可能となるように援助していますが、参加者の主体的な運営にまでは至っていません。
- ② 中学生の職業体験の受入れの際には幼児タイムに加わり交流ができるように配慮しています。事業として乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験は実施されていません。

## 7、地域の健全育成の環境づくり

【評価項目】 7-(1) 地域の健全育成環境づくりに取り組んでいる。

標準項目		判定
1	児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けている。	○
2	児童館を出て、地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる他の施設等で事業を実施することがある。	○
3	地域のイベントに児童館の子どもを連れて参加することがある。	○
4	地域の子どもの育成活動に協力している。	○
5	地域住民や NPO、関係機関等と連携して活動している。	○

【評価項目】 7-(1) について

講評
<p>児童館が社会資源として機能することで、地域を巻き込んだ健全育成環境づくりを目指しています。</p> <p>① 下町こども工房等のプログラムを通じた子どもと地域との交流がありましたが、感染症の拡大から休止となっています。現在は、地域清掃「大江戸清掃隊」の活動で地域に出ることで、子どもたちが地域に触れ、知る機会としています。</p> <p>② 近隣の公園で園児タイムや行事を実施して、児童館を知ってもらい利用に繋げるようにしています。</p> <p>③ 地区のコミュニティ委員会と繋がり、コミュニティまつりに遊びや工作のブースで参画したり、物品貸し出しをしたりするなど、活動に参加・協力することによって地域情報を得られる関係ができています。公園活動（公園の見守りや声掛け）や地域の巡回を共に行い、地域の子どもの安全確保に貢献しています。また、こうした活動に参加することによって、地域の親子に児童館を周知する機会にもなっています。</p>

## 8、ボランティア等の育成と活動支援

【評価項目】 8-(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。

標準項目		判定
1	子どもの遊びの延長に、お手伝いやボランティア活動を取り入れ、児童館ボランティアとして育成している。	○
2	子どもボランティアの活動支援を健全育成活動の一環と捉えて実施している。	○
3	乳幼児の保護者の主体的な活動を支援しつつ、ボランティアとして育成している。	—
4	地域住民を受け入れ、ボランティアとして育成している。	○

【評価項目】 8-(1) について

講評
<p>子どもがボランティアとなって主体的に関わることや、地域ボランティアとの関係を進めています。</p> <p>① 公園や地域の清掃を行う「大江戸清掃隊」や、小学生がボランティアを行う「子どもスタッフ活動」があります。子どもスタッフは黄色の名札をつけ、花の水やり、カブトムシのお世話、閉館のアナウンス、幼児とのふれあいタイムに参加など多様な活動に取り組めます。やる、やらないは自由。活動後は子どもたち同士で次は何をするか話をします。子どもの自己肯定感の高まりや異年齢交流に繋がっています。</p> <p>② 感染症拡大防止のために地域と関わる行事が中止となっている中、児童館主催の制作行事（どろだんごづくり）では主任児童委員にボランティア参加をしていただいています。</p>

③ 乳幼児タイムでは乳幼児とその保護者の主体的な参加と交流の促進が図られていますが、保護者主体のボランティアの育成については今後の課題です。

## 9、子どもの安全対策・衛生管理

【評価項目】 9-(1) 子どもの安全対策・衛生管理を行っている。

標準項目		判定
1	子どもに施設・遊具の適切な利用方法を伝え、安全に遊べるようにしている。	○
2	子どものケガや病気の応急処置の方法について、研修や訓練に参加している。	○
3	事故やケガの発生時には直ちに保護者への報告を行うとともに、事故報告書を作成し、市町村に報告している。	○
4	飲食を伴う活動を実施するときは、提供する内容について事前に保護者に具体的に周知し、誤飲事故や食物アレルギーの発生予防に努めている。	○
5	来館時の手洗いの励行、採光・換気等保健衛生に十分に配慮し、子どもの健康に配慮している。	○

【評価項目】 9-(1) について

### 講評

安心・安全に過ごすことができる児童館運営のための取組がしっかりと行われています。

- ① 貼り紙は、禁止事項などの内容にせず、安全に気持ちよく遊ぶための最低限の利用案内やお願いに留めています。また、新一年生や初めて児童館を利用する子どもに向けて「ミッションチャレンジ～たまじからの挑戦状」と名付けた行事を設けて、ミッション（遊び）をクリアしながら部屋の使い方や遊具の利用方法などを知る機会とし、大勢の参加者を得ることができました。
- ② ケガへの応急処置を職員全員が対応できるよう、救命講習を受講し、最新の情報を得たり、AED の使い方を確認したりしています。事故の発生時は、速やかな保護者への連絡、報告書の作成等をマニュアルに従って行っています。ヒヤリハット事例は区内全館共通の書式に記録を行い、館内での共有・検討を行うとともに、区内児童館のリーダー会で共有し、予防と再発に努めています。
- ③ 館内は清掃、消毒等の衛生管理や備品の整理整頓、掲示物の管理が行き届いており、安心して遊ぶことができる環境が作られています。

## 10、学校・地域との連携

【評価項目】 10-(1) 学校・地域との連携を行っている。

標準項目		判定
1	児童館の活動と学校の行事等について情報交換を行っている。	○
2	児童館や学校での子どもの様子等について情報交換を行っている。	○
3	災害や事故・事件等が発生した場合には学校と速やかに連絡を取り合える体制を整えている。	○
4	児童館の運営や活動の状況等について地域住民等に積極的に情報提供を行い、信頼関係を築くよう努めている。	○
5	地域住民等が児童館を活用できるように働きかけるなど、地域の人材・組織等との連携・協力関係を築くよう努めている。	○

【評価項目】 10-(1) について

講評
<p>学校・地域と連携して地域の子どもの健全育成に取り組んでいます。</p> <p>① 毎月の児童館たよりを学校に配布するとともに、学校からもおたよりをいただき、情報交換を行っています。また、年度初めには学校に挨拶に伺って相互の年間予定も確認しています。その他、学校とは、子どもの様子、災害や事故が発生した際の情報連絡の交換なども適宜行える良好な関係があります。</p> <p>② 児童館の活動内容は、児童館たよりや年間活動報告の配布・掲示をすることなどにより、地域に発信しています。児童館たよりを地域の関係者に配布する時は、直接手渡しをして、その際の会話も大切に、継続的な繋がりを意識しています。また、児童館たよりはホームページにも掲載し、いつでも最新の情報を得られるようにしています。</p> <p>③ 小学校の学校運営連絡連絡協議会やコミュニティ委員会に参画して、地域の子どもの育成について共に考える関係があります。また、児童館内では他機関、施設の情報をポスター、チラシ、パンフレットなどを必要な利用者が適宜入手できるように配架・発信するとともに、相互の連携が継続できるように努めています。</p>

【評価項目】 10-(2) 運営協議会等が設置され機能している。

標準項目		判定
1	児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者の他、学識経験者、学校教職員、子ども、保護者等を構成員とする運営協議会等が設置されている。	—
2	子どもを運営協議会等の構成員にする場合には、会議時間の設定や意見発表の機会等があることを事前に知らせるなどに配慮し、子どもが参加しやすく発言しやすい環境づくりに努めている。	—
3	運営協議会等は、年間を通して定期的に開催し、臨時的に対応すべき事項が生じた場合は、適宜開催している。	—

【評価項目】 10-(2) について

講評
<p>児童館運営協議会の設置は現在着手しているところです。</p> <p>① 区内全児童館について児童館運営協議会は設置されておらず、各館設置に向けて地域の関係機関・施設と調整をしています。</p> <p>② 区内全児童館で、毎年度末に地域の様々な団体・施設の参加の元で「地域懇談会」を実施しています。1年間の活動報告、児童館への意見、地域の子どもの現状等について情報交換を行っています。</p>

■特に良い点

<p>ポイント1</p>	<p><b>法人が掲げる理念、目標・運営方針の実現のために、児童館運営・活動について、仕組みを確立し、各館に行き渡らせています。</b></p>
	<p>法人本部では、所管各館の職員一人ひとりが法人の理念や目標・運営方針を認識し、一定の水準が保たれた児童館運営、子どもや子育て家庭等への援助の実施を目指して、仕組みを確立し、標準的な実施方法を各館に行き渡らせるよう努めています。</p> <p>社会や児童福祉の動向に合わせて必要なマニュアルの整備と改訂を進めることにより、子ども・子育て家庭への援助の方法を標準化して明示し、各児童館で迷うことなく同一の対応ができる仕組みを構築しています。これにより、法人運営館は原則として同じ活動ができるようになり、運営の透明性の確保、コンプライアンスや個人情報保護等の徹底にも役立っています。</p> <p>併せて各館の運営状況を把握して共有・検討を行うことで、改善と質の向上に繋げるために、全館共通の各種記入シートを策定して報告を受けています。</p> <p>会議は所管全館を対象とした館長会、主任会、リーダー会等を階層別を実施しています。階層に応じた研修、勉強会、事例検討、情報共有と検討を行うことで、全館共通の仕組み、取組、マニュアルの内容等を必要なレベルで漏れなく行き渡らせることを仕組化しています。</p> <p>これらは区内の児童館利用者が、どこでも同質のサービスを受けることに繋がり、区内全館を同一法人が運営しているメリットでもあります。</p>
<p>ポイント2</p>	<p><b>地域の子どもを温かい雰囲気積極的に迎え入れ、地域ニーズに応える体制を整えています。</b></p>
	<p>児童館外のフェンスには写真付きの館内説明と、児童館が0から18歳未満の子どもとその保護者の誰もが利用できることが説明されています。特に乳幼児親子に向けては、乳幼児親子が優先して使える遊びスペースや授乳コーナー、おむつ替えシートが完備され、様々な玩具で遊んだり、くつろいだりできることをアピールし、まだ児童館に来たことのない方に利用してもらうための手立てを講じています。</p> <p>児童館入り口前にはウェルカムボードを立て、児童館の英語表記も交え、歓迎の気持ちを表しています。これは、児童館設置地域が外国人居住者も多く、困りを持つ方が多いことを地域の方から相談されたことから始めています。台東区の児童館では外国語を母国語とする方のためのパンフレット、筆談ボードなどが用意されていますが、当児童館では翻訳機も用意して対応を図っています。</p> <p>また、集会室が中・高校生世代が学習をしたり、くつろいだりできる優先スペースとして確保されています。優先スペースはあるものの、部屋の外にある小テーブルを利用して職員や利用者との関わりを持つことも多く、人との関わりを求めて来館するニーズを充たしています。</p> <p>館内の掲示物は、利用者が利用しやすくなるための案内や、館の行事・地域の関連情報、利用者が発信したい情報などが整理され、わかりやすく貼られています。児童館内で多様な世代の出会いと交流が生まれます。改装後に乳幼児親子の利用が増え、中・高校生世代の足が遠のいたとのこと。今後もいつでも誰でも利用できる児童館をアピールし、さらに地域の子どもに利用されることを期待します。</p>
<p>ポイント3</p>	<p><b>子どもが考えた意見を尊重し、子どもが主体となって活動に関わるための取組みがあります。</b></p>
	<p>子どもに関わることについては子ども達の意見を聞いて取り入れたり、子どもが自由に活動を選択したりする取組みがあります。</p> <p>日常の遊びは、子どもがやりたいことを自由にできるように、行事参加は子どもの選択制にしています。また、感染症拡大の防止で遊び方が制限される中でも「どうやったらできるか」を子どもが考え、ボール遊びの新ルールを考案したり、カードゲームや卓球の自主企画大会が開催されたりしています。また、子どもがボランティア活動を行う「子どもスタッフ」活動もあります。スタッフは黄色い名札をつけて特別感を出しますが、メンバーになるか、活動に参加するか、しないかは自由に選択します。花の水や</p>



	<p>り、カブトムシの世話、掃除の手伝い、閉館アナウンス、幼児との遊び活動等の活動を楽しみながら行っています。活動の後は子どもたちが「次は何をするか」について話し合いをします。職員は、子どもの話合いや活動を必要に応じてサポートしたり、賞賛の言葉を送ったりしています。このような取組は、子どもの権利を保障し、自主的な行動を促進し、自己肯定感を高めることに繋がっています。</p>
--	--

## ■改善が望まれる点

ポイント1	<p>各館設置地域の特性やニーズ、利用者の状況に応じて各館単位で判断することが可能な幅を持たせることで、より利用者本位の活動が向上するものと思われます。</p>
	<p>「特に良い点」のポイント1で挙げたように、児童館で行う活動の実施方法の標準化やマニュアルの整備・改訂が常に図られ、組織としての会議体系も確立されているため、一定水準の児童館運営と子ども・子育て家庭の援助が、所管全館で行われる仕組みが確立しています。</p> <p>一方、各児童館の訪問調査に伺う中で、8館の設置地域に各地域ならではの特徴があるものの、その特性が活かされたり、地域児童の課題、住民・団体のニーズ等を取り入れたりした各館独自の活動はあまり見られませんでした。今後、いっそう地域に根付き、開かれた児童館運営を目指すためには、地域や利用者の変化やニーズ・課題に気づいた際に、各館単位で判断し実施することが可能な幅を一定程度持たせることも検討が期待されます。そのことにより、さらに各児童館の特性が活かされ、利用者や地域のニーズに細やかに応える児童館運営が可能になると思われます。</p>
ポイント2	<p>乳幼児保護者主体の活動を援助し、保護者の子育て力を引き出す取組みが望まれます。</p>
	<p>子どもの発達過程を考慮した幼児タイム、園児タイムが設けられ、それぞれの年齢に応じたプログラムが行われ、親子の交流と体験活動が進んでいます。また、幼児・園児タイムがない日においても、自由交流の場を設けたり、講座を開催したりするなど、様々なニーズに応じたプログラムも開催しています。プログラム実施の際は、保護者が単にサービスを受けるばかりでなく、保護者との協力関係が築けるような運営に努めています。</p> <p>今後は、保護者が児童館を拠点として主体的に活動することも視座に入れて、当事者の子育て力をエンパワメントして、子育てサークルを育成したり、持っている力をボランティアとして地域に還元したりするような援助の方向も期待されるところです。地域の保護者が子育て支援に力を発揮することで、地域の中に子育てを通じた緩い繋がりができ、地域ぐるみで子育てを行うという環境が醸成されることも期待できます。</p>