

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
台東児童館 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	敷村 一元	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	台東児童館		
施設連絡先	所在地	〒110-0016 東京都台東区台東 1-11-5	
	電話番号	03-3832-8493	
施設代表者氏名	館長 堀添 雄二		
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5月25日～2022年6月8日	職員回答項目	
訪問調査日	2022年7月15日		

台東児童館 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-1 管理者（館長等）の責任とリーダーシップ

【評価項目】Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。

Ⅱ-1-(1)-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-1-(1)-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-1-(1) 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-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

Ⅱ-1-(2)-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んたよりを発行して、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、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している。

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

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。

- 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。
- 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。
- 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。

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>子どもが一人で来館した場合でも安心して遊べる環境づくりに努めています。</p> <p>① 通りに面した外の掲示板に手作りの児童館の館内図が掲示されており、暖かい雰囲気伝えるとともに、児童館を知らない方でも何ができる場所なのかがわかるようにされています。また、児童健全育成推進財団の「じどうかんもあるよ」も掲示して、いつでもひとりでも来て良い場所であることを示しています。</p> <p>② 各部屋は乳幼児から中・高校生世代がそれぞれやりたいことができるよう、環境づくりを行い、遊具を整えています。一人で遊んでいる子どもには、必要に応じて職員と一緒に遊んだり、他の子どもと繋げたり、「あそぼうタイム」などの集団遊びのプログラムを活用して子ども同士の交流の機会を作ったりしています。また、動きのある遊びと動きの少ない遊びの部屋、乳幼児親子専用の部屋等が区分され、それぞれが安心してやりたいことに取組み、ゆっくり過ごすことができる環境が整えられています。</p> <p>③ 職員は日頃の子どもへの声掛けや、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います。その信頼関係は、子どもに困りごとや悩み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。</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

地域の子どもの居場所となり、学校や地域と連携して地域の子ども対応も行っています。

- ① 子どもが自由に利用してくつろいだり、やりたい遊びを展開することができ、一緒に遊んだり、困りごとがあれば相談できる職員がいることで、地域の子どもの拠り所となっています。
- ② 子どもと一緒に関わり寄り添うことにより、信頼関係を築くことを大切にしています。そのため、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。このような場合、職員間で情報を共有して対応を図ります。必要な際は、学校や子ども家庭支援センターとの連携ができる体制もあります。
- ③ 地区青少年委員会の取組みや町会行事、実行委員会形式の地区イベントに参加・協力したり、関係機関・団体の会議に出席したりするなど、地域の子どもの福祉を担う関係者と積極的に繋がりを作るように努めています。こうしたことを通して、地域の子どもについての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

子どもの権利を大切にすることを運営目標として、しっかりと取り組んでいます。

- ① 意見箱や意見掲示板を設置したり、月1回のペースでこども会議を開催したりしています。このことにより、誰でも気軽に意見を述べるができる環境を作り、子どもの意見を吸い上げています。また、行事の実施後にアンケートを取って行事に対する意見を取得しています。このようなことから把握した意見は職員で検討し、活動や行事の企画に活かされます。
- ② 子どもの権利条約とSDGs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。また、SDGsは子どもたちが興味を持っているため、「エコ アイディア」を募るなど、積極的な子どもの関わりを作っています。
- ③ 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」の読み合わせを行うなど、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>日常での関わりの中で一人ひとりの発達特性を捉えた支援を心がけています。</p> <p>① 子どもの発達や発達過程についての理解は、研修会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進められています。研修会参加後は、参加職員が職員ミーティングその報告を行い、知識の共有と理解の深化に役立っています。</p> <p>② 職員は、日常から来館した子ども一人ひとりの状態に気を配り、適宜声を掛け、一緒に遊んだり、話を聴いたりすることで信頼関係を築くように努めています。これは当児童館の年間目標にもなっており、個別に寄り添った対応を行うことに繋がっています。子どもの様子は朝、昼、夕のミーティングで職員間の情報共有を行って記録しています。</p> <p>③ 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うことにより、全職員が対応過程を時系列で閲覧できるようになっています。また、日々の職員ミーティング、月例ミーティング等にてケースの共有を行っています。</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

子どもが自由に主体的に遊ぶための環境設定や援助が行われています。

- ① 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、環境の設定に配慮しています。限られた時間・空間を子どもたちが納得して使うことができるように、遊戯室は子ども同士で何をするか相談をして区切って遊ぶ仕組みです。今遊戯室で、誰が何の遊びをしているかは、ホワイトボードを見ればわかるようになっています。工作室はいつでも好きなものが作れるように、様々な材料・工具などが豊富に揃えられ、自由に使えるようになっています。塗った塗り絵を自由に貼って良い場所、意見を自由に貼れる場所など、成果や意見を自由に発信できることにも配慮しています。
- ② 各部屋の遊具や玩具、道具類は、子どもが自由に選んで遊びやすいように、どこに何があるかがわかりやすく可視化されて整理整頓されています。ボードゲーム・カードゲームは発達年齢で子どもの理解度やゲームの内容の適正性が違うことから、子どもが目で見えてわかる年齢区分表示が箱に貼られ案内されています。遊具・玩具類も直ぐに取り出して使えるように整理整頓されています。図書は子どもが興味に応じて選択できるように、マンガをはじめ、乳幼児の絵本や子どもに人気の本、図鑑、中・高生世代向け書籍など、様々なジャンルが揃えられています。
- ③ 子どもの遊びの様子は、その日の夕会で共有して記録され、翌日の子どもの対応に活かされます。日々のミーティングでは、「子どもからの声・相談」という項目で、子どもから出た意見を共有し、遊び方や遊具のリクエストについて確認し実践に繋げています。また、月のまとめでは、企画・目標と実施結果、次への課題を話し合っています。

【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り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り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

子どもたちが主体的に交流して遊べるように援助しています。

- ① 乳幼児親子と小学生が主な利用者ですが、中・高校生世代も卓球や職員との関わりを求めて来館しています。その際はグループで遊びに来ることが多いため、できるだけこの世代が利用できるように時間と空間の確保を工夫し、子ども達の関係性にも配慮しつつ、一人ひとりとの関わりに配慮しています。
- ② ワンフロアの児童館である特性から、日常から様々な年代の交流が自然に生まれやすい環境です。運動遊び等の集団活動の際には、異年齢や違う学校の子どもの交流できるよう意図したグループ分けを行って一緒に遊ぶ機会を作ったりしています。
- ③ 各部屋に配置された職員が、子どもが遊ぶ様子を見守り必要に応じて援助することで、子ども一人ひとりと集団の関係性を把握し、仲間関係を築いて集団で遊ぶ体験をするように努めています。子どもの関係性で、職員間で特に共有が必要な状況が生じた場合は、ミーティングで報告をするとともに引継ぎノートに記載しています。個別

支援が必要な子どもはケースノートに記載しています。こうした記録は対応の検討に活かされます。

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>利用者が安心して過ごせるように、明るく清潔感が保たれた使いやすい環境づくりに努めています。</p> <p>① 乳幼児から中・高校生世代までの利用はありますが、中・高校生世代の利用に向けて、この世代が利用できる場所であることの広報や、興味を持つような内容のもう一工夫が期待されます。児童館の各部屋は、各世代が興味・関心を持つような本や玩具類、スポーツ等の道具類が用意されています。</p> <p>② 毎年度の初回利用時に入館票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票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 館内はワンフロアで、フラットなフローリング仕様となっており、段差も少なくなっています。“だれでもトイレ”の設置もあり、ある程度行動に支障のない環境になっていますが、児童館に入るまでの手段は階段のみとなっています。窓口に筆談用ボードやコミュニケーションボードを用意して、言葉によるバリアを取り除けるような工夫もしています。</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・高校生世代が利用しやすい環境にむけて取組んでいます。</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て周知・広報しています。また、近隣中学校には、児童館たよりの配布やポスター掲示の依頼を行って利用の促進に努めています。</p> <p>② 中・高校生世代に人気のあるバスケットボールやバドミントンなどのスポーツ、楽器類、中・高校生世代向きの書籍などの備品を整えています。空間の限りはありますが、来館時には気持ちよく受入れ、できるだけ使いやすい時間・空間を確保するよう工夫に努めています。</p>

③ 職員との関わりを求めて来館する中・高校生世代を受け止めるために、中高生活動、思春期児童についての研修に参加して職員間で共有しています。

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>子どもの意見を汲み取り、尊重するための取組みがあります。</p> <p>① 職員は、子どもの目線に合わせて子どもの状態を観察したり、話を聴いたりすることで、その気持ちを把握するように努めることを念頭において対応することになっています。また、外国語が母国語の利用者の支援として翻訳機や筆談ボードを準備するなど、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。こうして、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 毎日のミーティングで「子どもからでた意見・相談」という項目について、報告を行い、その都度対応を検討しています。こども会議を実施しており、そこでの子どもの意見をしっかり聞き対応しています。また、図書室に意見やアイデアを付箋に自由に書いて貼ることができる掲示板や企画シートが設置されています。掲示板の隣には、掲示板の意見から実現したことを写真付きで紹介して、子ども達が意見を発信することへの動機付けの一つとなっています。</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り組んでいます。</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
<p>こども会議や意見箱、掲示板、アンケートなどで子どもの意見を汲み取、事業に活用されています。</p> <p>① 月1回のペースで子ども会議を開催しています。やりたい遊びや、希望の玩具や図書など日常活動に活かされる意見を聴取しています。また、児童館まつりでは、子ども実行委員を募り、コーナーの内容、準備、当日の運営まで責任をもってやり遂げる経験をしていました(コロナ禍で中止)。こうした子どもの主体的な関わりは、子どもが満足感を得て、自己肯定感を育むことに繋がっています。</p> <p>② 意見箱や掲示板の設置、子どもが塗った塗り絵などを掲出する場を設けるなど、子どもの意見を汲み取ったり、</p>

意見を自由に発信したりすることができる取組みがあります。

- ③ 玩具や図書の購入時は、上記の子ども会議での意見やアンケートを参考にしています。行事実施後のアンケートや日常会話から得た意見を基に活動を設定し、リクエストのあった遊具や書籍の購入等も行っています。行事の中で行う出し物なども得意な事を発表したりしています。

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たちが安心して利用できるよう、環境の設定と対応を行っています。</p> <p>① 来館時には必ず職員が迎え、その日の子どもの状態を把握します。各部屋に職員を配置して、子どもの遊びの様子とともに、子ども間の関係について把握して活動が円滑に進むように見守っています。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個別的に援助します。</p> <p>② 日常的な子どもとの関わりから、子どもへの不適切な養育や虐待に気づいた場合には、区内児童館共通のチェックリストや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。また、子ども家庭支援センターに連絡を取るとともに、ケースによっては学校等の関係する社会資源と連携が図られます。</p> <p>③ 活動や施設環境として、障害の有無で特別な制限を行う事は基本せず、障害のある子どもも安心して利用できるように、コミュニケーションボードを用意したり、職員が個別の状況に合わせた配慮をしたりするなど、みんなが注視し助け合いながら、利用したい子どもの自然な受入れに努めています。</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
<p>子どもにとって最適な援助ができるよう、関係機関との連携、職員間の情報共有を行っています。</p> <p>① 学校とは、年度初めに情報交換を行い、気になること等があればその都度連絡を取り合っ対応ができる関係ができています。また、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、家庭での継続的な対応も必</p>

要な場合は、家庭と連携して援助を進めることになっています。必要と思われる場合は、面談の機会も設けて子どもにとって最善の援助が行えるように努めています。

- ② 台東区の仕組みとして、特に配慮が必要な子どもが認められた場合には、療育機関と連携して、巡回指導によるアドバイスを受けることができるようになっています。これにより、児童館としての援助方針を検討し、より良い支援に繋げています。
- ③ その日に起こった出来事を夕方のミーティングで情報共有して引継ぎノートに記録することにより、翌日の対応の連続性、継続性を担保しています。継続的な個別対応が必要なケースは、ケース検討、記録を行い、全職員が共通の認識を持って支援を行います。

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>安心して子育てができるよう、個人や他者との繋がりも大切にしながら様々な活動を行っています。</p> <p>① 乳幼児と保護者の交流の場として、年齢別の3つの幼児タイムを行っています。幼児タイムがない日でも、乳幼児と園児が占有して利用できる部屋を設けてあるので、いつでも安心して訪れることができ、寛ぎながら遊ぶことが可能です。</p> <p>② 幼児タイムでの活動や、日頃の職員の関わりを通して、職員は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、各学期に1度のペースで幼児タイムの中では、保育園園長による育児相談を実施しています。</p> <p>③ 幼児タイムの保護者アンケートでは「職員は親しみやすく、話しかけやすいか」96.4%「児童館に満足しているか」92.7%の回答を得ています。</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

講評
<p>保護者参加型のプログラムを取り入れることを意識し、保護者の主体的な関わりを生み出しています。</p> <p>① 幼児タイムのプログラムは、手遊び、歌遊び、体操などの触れ合い遊びプログラムをメインとして参加者の参加型で進み、保護者の交流が促進される内容を意識して組み立てています。</p> <p>② 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、レクの内容を保護者が相談して決めるなどの場面を設けることを意識して、主体的、能動的な参加が可能となるように支援しています。</p> <p>③ 職場体験の受入れの際には乳幼児活動に加わり、体操・絵本の読み聞かせ、プール遊びの手伝いなど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。</p>

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

地域と協力体制ができていて、様々な事業において関係性ができています。

- ① 児童館まつり、下町こども工房、幼児タイム運動会、地域安全マップづくりなどの行事に協力していただくなど、プログラムを通じた地域との交流がありましたが、感染症の拡大により多くの行事が中止となっています。現在は、日常の児童館活動を通じた地域ボランティアとの交流が主になっています。社会の状況を見ながら、できることから、できる形で再開の検討を行うことも期待されます。
- ② 児童館を出て公園で遊ぶ、出前児童館「わくわくパーク」や、児童館の空白地帯で実施する幼児タイムのアウトリーチ、公園清掃、夏の打ち水など地域に出向いて実施する活動があります。
- ③ 地域の関係団体が行うイベントに遊びブース出展をしたり、地域のお祭りに子どもを引率して参加・協力したりするなど、地域の社会資源としての役割も果たしています。

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

子どもが主体的に児童館や地域でのボランティア活動に参加しています。

- ① 子どものボランティアの取組みとしては、公園の清掃を行う「大江戸清掃隊」や、夏の乳幼児活動での手伝いや読み聞かせなど、子どもが自ら自然にボランティアに取組めるような環境・機会を設けています。また、日常の中でも行事のポスター制作やファームランドと名付けた栽培活動など、気軽に手伝いなどからも参加できるようにしています。こうした活動は、子どもたちの主体性を育むことに繋がっています。
- ② 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活動が定着しています。さらに保護者をエンパワメント（保護者自身の力を引き出す）し、保護者自身が児童館や地域の中において相互に支え合う関係や活動を育成助長することも期待されます。
- ③ 台東区の児童館事業では、ボランティア受入れマニュアルを整備し、その受け入れを積極的に行っています。児童館だけではできない活動の提供や、地域住民と子どもとの交流が行われています。当館では、子ども達の陶芸の実施時にボランティアに入っていたいただいた実績がありますが、館長は子ども達の安全面や感染症の影響などの観点で受入れが難しい社会状況であり、今後の受入れ方法の検討が必要だと感じています。

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

子どもが安心して遊べる手立てを講じ、環境整備の実施、事故等発生時の対応研修も受講しています

- ① 禁止事項の貼り紙はせず、安全に楽しく遊ぶための最低限の利用案内やお願いの掲示になっています。初めて児童館を利用する子どもには、施設案内を実施し、部屋の使い方や遊具、道具の利用方法などのルールを伝えています。ヒヤリハット、事故・ケガが生じた際は、情報を職員間で共有し、遊具や施設面に起因するものに対しては迅速に対応し予防と再発に努めています。
- ② 毎日の作業として、朝の各箇所の消毒と施設点検を行っています。施設点検は点検表に基づいて実施して漏れないようにしています。日々の点検表とは別に施設管理表があり、換気扇、エアコン、排水溝等の定期的な設備点検も行っていきます。
- ③ 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。また、感染症、アレルギー、災害対応等についても法人本部が研修計画を立てており、必要に応じて受講して予防・発生時の処置などを身に付けています。
- ④ 調理活動については現在は行われていませんが、活動時には申込書にアレルギー食材の使用に関して掲載し、衛生管理マニュアルに基づいて、衛生管理に細心の注意を払って実施していました。また、アレルギー対応の研修等で事故防止や緊急時対応を学び、マニュアルに沿って対応しています。

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、地域の諸団体等と連携・連絡をとりながら児童館の運営を行っています。</p> <p>① 毎月の児童館たよりを小学校、中学校に配布するとともに、学校からおたよりをいただき、行事等の情報交換を行っています。また、年度初めには各、小・中学校に挨拶に伺って相互の年間計画も交換しています。その他、学校とは、気になる子どもの様子を担任と情報交換したり、災害や事故が発生した際の情報連絡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、毎月の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。また、ホームページでも児童館たよりを掲載し、いつでも最新の情報を得られるようにしています。最近ではSNSによる情報発信にも取り組んでいます。</p> <p>③ 毎年年度末に「地域懇談会」があり、保育園長・学校長・町内会長・主任児童委員・民生児童委員・青少年委員・子ども家庭支援センター所長・地域の民間学童クラブ施設長を招き、児童館の活動報告を行うとともに、健全育成等のテーマについて懇談する機会をつくっています。</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>

総評

■特に良い点

<p>ポイント1</p>	<p>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、仕組を確立し、各館に行き渡らせています。</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>積極的な地域に向けた活動により、地域と子どもを繋ぎ、社会資源としての児童館の役割も果たしています。</p>
	<p>児童館では、子どもと地域を繋ぐ様々な活動に取り組んでいます。区が支援する地域住民の清掃活動「大江戸清掃隊」や打ち水などに参加するほか、地域の方々を巻き込んで屋外で木工を楽しむ「下町子ども工房」、じどうかんまつりなどの児童館行事が行われていました。こうした行事の中には、コロナ禍で未だ実施ができていないものもありますが、子ども達と地域の方々が、遊びや活動を通して交流をすることができるイベントであり、今後、感染症の状況を検討しながら再開が期待されます。また、地域の公園に遊びや工作の出前活動を行う「わくわくパーク」や児童館の空白地域に出かけて行う出前幼児タイムなどのアウトリーチ活動を行って、社会資源としての役割も果たしています。</p>
<p>ポイント3</p>	<p>子どもが相互に交流し、子ども同士で自発的に様々な活動に取り組めるよう支援しています。</p>
	<p>当館の地域的な特性としてインターナショナルスクールの生徒の利用も多く、多文化に触れる機会が日常的にあります。また、学校や年齢が異なっても、一緒の空間で自由に過ごし、職員がその時々に必要な遊び等の援助をすることにより、排他的な雰囲気がなく、自然に遊びあう姿があります。</p> <p>子どもの権利についてもしっかりと尊重され、日常活動や行事などでも、子ども会議や実行委員会などの開催により、子どもが主体的に意見を出し合って決めるという経験を積極的に進め、子ども達の日ごろの自発的な行動に繋げています。また、職員と一緒に企画から当日の運営まで関わり、前に出て活動する機会もあり、これらを子どもが経験することで得られる達成感や次への期待となるような支援ができています。</p>

■改善が望まれる点

<p>ポイント1</p>	<p>中高生の居場所としての更なる周知を図られることを期待します。</p>
	<p>小学生時代に当館を利用していた子どもたちが職員を慕って遊びに来たり、卓球を目当てに来館したりするなど、少数ながらも中・高校生世代の利用が見られます。図書、スポーツの道具類、楽器類などの、この世代が好む備品も整えるなど、受入れ体制も整えられています。区内2館では「中高生タイム」を設けていますが、中・高校生世代にとっても、小学生時代に遊び慣れた児童館に集えることは、より身近な居場所として安心感や親近感があると思われます。すでに中学校への一定の働きかけは広報などで行っているところではありますが、この世代が利用できることをもう一工夫により広報したり、ボランティアとしての関わりを募っていったりなど、来館のきっかけとなる情報発信と環境づくりに積極的に取り組んでいただくことも期待されます。</p>
<p>ポイント2</p>	<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性があるものの、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。今後も、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と思われます。</p>