

令和4年度

港区立麻布子ども中高生プラザ

－ 第三者評価結果報告書 －

有限会社 TCP

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号:機構06-166)

目 次

1. 第三者評価結果報告書	1
2. 評価基準と報告書の読み方	2
3. 全体の評価講評	3
4. 事業所が特に力を入れている取組	4
5. 組織マネジメント評価結果	5
6. サービス分析評価結果	17

巻末資料：利用者調査集計結果報告書

1. 第三者評価結果報告書

評価実施機関	評価機関名	有限会社 TCP
	所在地	東京都西東京市東伏見3-5-36-101
	評価機関認証番号	機構06-166
	電話番号	042-452-8021
	代表者氏名	鈴木 純平

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名等	評価者氏名		担当分野	評価項目
	①	鈴木 純平	経営	組織マネジメント
	②	水谷 和美	サービス	プロセス・実施
利用者調査実施期間	2022 年 11 月 3 日		～	2022 年 12 月 11 日
自己評価実施期間	2022 年 11 月 3 日		～	2022 年 12 月 11 日
訪問調査実施日	2023 年 2 月 10 日			
目的	港区立子ども中高生プラザの管理運営に関する基本協定の規定に基づき、利用者本位のサービス実現のために第三者評価を実施し、公の施設としてのサービス水準のより一層の維持向上に役立てる。また、併せて利用者調査も同時に実施する。			
対象者	施設管理者			
実施方法	施設管理者の自己評価に基づく聞き取り調査による			
評価対象施設名	港区立麻布子ども中高生プラザ			
指定管理者名	公益財団法人児童育成協会			
事業所の長の氏名	施設長 佐野 真一			
施設所在地・連絡先	〒	106-0047		
	所在地	港区南麻布4-6-7		
	TEL	03-5447-0611	FAX	03-5447-0612
所管課				

2. 評価基準と報告書の読み方

評価ポイント

以下の基準に基づく評価をしています。

A	評価項目全てができています(カテゴリー1～6) 重要課題に対する計画的な取組が行われており、成果として現れている(カテゴリー7)
B	評価項目の内容に課題意識がうかがわれる(カテゴリー1～6) 重要課題に対する計画的な取組が行われているが、成果として現れていない(カテゴリー7)
C	評価項目全てができていない(カテゴリー1～6) 重要課題に対する計画的な取組が行われていない(カテゴリー7)

報告書の読み方

I	「標準項目」の実施状況、経営層および職員自己評価結果、利用者アンケート結果、訪問調査等を参考に、上記の評価基準に従い各評価項目の実施の確認をしています。 標準項目の実施が確認できた場合は○、未実施・確認不可の場合は●で表しています。
II	講評欄に、各評価項目に対する評価機関のコメントを記載しています。

■カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目 1-1

サブカテゴリー1 (1-1)	
事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている	
評価項目1 事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している	A
評価	標準項目
→○	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を明示している
○	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取組を行っている
○	3. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている
○	4. 重要な意思決定や判断に迷ったときに、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)を思い起こすことができる取組を行っている(会議中に確認できるなど)
カテゴリー1の講評	
■タイトル ■講評内容	

3. 全体の評価講評

《事業所名：港区立麻布子ども中高生プラザ》

特に良いと思う点		
1	タイトル	良質なコンテンツを用意することで児童の発想を豊かにし、集団活動を通じて主体性や社会性が育まれるよう援助しています
	内容	地域において、子どもたちに安全で安心な居場所であることを前提に、環境設定には「心地よさ」「面白さ」「主体性」に配慮しています。また、プラザを通常利用するほか、年齢や興味、関心に応じた様々なプログラムを用意することで、子どもへ集団活動を通じた「新しい仲間作り」と「魅力ある体験活動」を援助しています。地域とのつながりを感じられる活動や異国の文化、新しい世界に触れる機会も作っています。さらに、子どもの成長とともに自主的な活動を援助できるよう努めています。
2	タイトル	プラザの高校生ボランティアサークルやプラザを利用していた卒業生が参加するボランティアなど、活動の活性化を促しています
	内容	積極的にボランティアを受入れ、プラザのプログラムや日常の活動に参画してもらうなど、多様な活動の場所を提供しています。ホームページでも「こども達の新しい出会いのためにボランティアの力はとても大切」として、ボランティア募集を掲載しています。特に、プラザとボランティア活動に関心のあった高校生が一緒に作った高校生ボランティアサークル「楽々団」は、自分たちで小・中・高の児童に向けた企画を立案し、運営していくことでボランティア同士の交流につながり、主体性や社会性が育まれています。
3	タイトル	職員の仕事に対する意欲が高く、チームワーク力のある集団を形成してプログラム活動等に取り組んでいます
	内容	職員一人ひとりの質向上は、個人能力評価表や個人面接記録等を活用して、年2回および必要に応じた面接を通じて研修希望など、能力向上ニーズを確認し、組織的に取り組んでいます。また、内部研修、協会全体の合同研修等の機会があり、造形表現活動や運動遊びなどのテーマを設定した学びに取り組み、職員の能力向上を図っています。さらに、各プログラム活動では、チーム毎に目標達成に向けて計画的に取り組む、チームワークと組織力の向上が図られています。
さらなる充実が望まれる点		
1	タイトル	子どもの人権擁護等について、今後はさらに、中高生プラザとしての具体的なガイドラインや、チェックシート等の整備が期待されます
	内容	職員として守るべき法・規範、倫理は、倫理綱領やコンプライアンスミニ冊子等に明示して職員への個別配付を行い、日常的な振り返りや確認を行っています。また、利用者等の気持ちを傷つけない取組として、毎日の職員会議や実践を通じて、職員間で共有、振り返り等を実施し、子どもの人権擁護に取り組んでいます。さらに、中高生プラザとしての具体的なガイドラインや、チェックシート等の整備については、港区として統一的に作成していく方向で検討、話し合いがなされており、今後の取組が期待されます。
2	タイトル	異なる文化を持った利用者が多い状況を活かし、より日常的な多国文化との交流を促す取組に期待します
	内容	地域に大使館があり、異なる言語を使用する利用者も多いため、リーフレットやホームページの英語対応のほか、プラザ内の掲示などでも英語版を用意しています。また、コミュニケーションには翻訳アプリなどを使用して対応しています。そのほか、「インターナショナルクッキング」や「世界のどこでもハンズオン」など、プラザを利用する子どもたちが外国の文化を知り、交流するプログラムを用意しています。今後は、英語以外の外国語対応についての方法が検討されるとともに、異なる文化を持つ子どもたちが日常的に交流できる取組に期待します。
3	タイトル	現場のニーズや特性に応じたマニュアルの記載について、職員主体で検討する機会を作ることを期待します
	内容	法人のマニュアル、児童館運営マニュアルなどを用意し、運営マニュアルは正規職員に配付するほか、事務室のいつでも閲覧できる場所に設置しています。また、年度末には、マニュアルの見直しも実施されています。しかし、今回の第三者評価における職員の自己評価では、「わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している」という項目では、「そう思う」の回答率がやや低くなっています。現状のマニュアルで網羅できていない点や手順などを明確にすべき箇所がないか、今一度点検されることを期待します。

4. 事業所が特に力を入れている取組

事業所が特に力を入れている取組①

評価項目	6-3-3	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している
タイトル	利用者の状況や必要な支援などについての共有が図られるよう、コミュニケーションと記録を徹底しています	
内 容	臨時職員も含め、毎日就業前と就業後、シフトの切り替わり時など、引き継ぎと振り返りを実施しています。遅番の振り返りも実施しており、翌日の遅番に情報が引き継がれるよう配慮しています。ミーティング記録には、共有が必要な利用者の状況や気になる様子、言動なども記載するようにし、伝え漏れがないように努めています。障害のある子どもの支援や要保護児童の見守りなどについても、決められた様式で記録し、経緯などを遡れるようにしています。また、職員が利用者の変化に気づけるよう、研修で学びの機会を作るほか、職員同士の気づきが得られるよう日頃からコミュニケーションをとれるよう配慮しています。	

事業所が特に力を入れている取組②

評価項目	6-3-3	利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している
タイトル	利用者と一緒により良い施設にしていこう環境づくりに取り組んでいます	
内 容	利用者の一人ひとりが楽しく利用できるよう、利用者間のトラブル防止に努めています。トラブルを防ぐためのルール作りには、利用者である児童も意見や要望を発言できる場「みなとく」を実施し、利用者の発言を大切にしています。事例として、学習室の使い方についての課題を共有し、改善策を話し合いました。児童が主体となって、新たなルール作り、改善策の実践にも参加する様子が見られました。	

事業所が特に力を入れている取組③

評価項目	3-3-1	透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる
タイトル	地域に向けたわかりやすい情報発信を行い施設の活動内容を周知しています	
内 容	地域社会に対して、ホームページやSNSを活用した情報の発信や共有に取り組んでいます。ホームページは毎月更新し、活動の記録や各プログラムの案内などリアルタイムの情報がわかりやすく紹介されています。地域に根差した施設に向けて、ボランティア活動、中学生の職場体験、実習生の受け入れなどに取り組んでいます。また、プラザの運営目的として、子どもにとっての安全安心な居場所であることを掲げ、プラザの存在意義、価値を地域の方々、利用者に理解してもらうことを大切にしています。	

5. 組織マネジメント評価結果

■カテゴリー1 リーダーシップと意思決定

評価項目 1-1

事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目1

事業所が目指していること(理念、基本方針)を明確化・周知している

A

評価	標準項目
○	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取組を行っている
○	2. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取組を行っている

評価項目2

経営層(運営管理者含む)は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている

A

評価	標準項目
○	1. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任を職員に伝えている
○	2. 経営層は、事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けて、自らの役割と責任に基づいて職員が取り組むべき方向性を提示し、リーダーシップを発揮している

5. 組織マネジメント評価結果

評価項目 1-1

事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている

評価項目3

重要な案件について、経営層（運営管理者含む）は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周知している

A

評価	標準項目
○	1. 重要な案件を検討し、決定する手順があらかじめ決まっている
○	2. 重要な意思決定に関し、その内容と決定経緯について職員に周知している
○	3. 利用者等に対し、重要な案件に関する決定事項について、必要に応じてその内容と決定経緯を伝えている

カテゴリー1の講評

理念や目標と実践が連動するよう年度計画立案等の機会を活用して理解を深めています

理念や目標等を掲げ、目指すべき方向性を示しています。理念や目標等は、事務所への掲示、マニュアル等への記載により周知しています。年度計画等の立案、作成時には、実践と目標等を連動して考え、確認しています。新人等の研修を通して、方向性を共有し、理解を深めています。利用者等には、各事業実施時の活動を通じて、方向性を具体的に示し、伝えています。学童クラブ保護者会では、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、会場の感染防止対策やオンラインを活用し、開催しています。また、プレゼンテーション資料を用い、視覚的に分かりやすく伝えています。

組織図や役割分担表等でそれぞれの役割や責任を明確化し、行動指針となっています

経営層の役割や責任については、年度当初に組織図や役割分担表などが発表され、明確化しています。年度計画や各プロジェクト計画等が作成され、それぞれの行動指針となっています。また、各種会議や日常の実践を通じて適宜、方向性を伝え、確認を行いながら職員と共有しています。経営層は、目標達成に向けて状況に合わせながら、それぞれの役割やリーダーを把握し、機能的なリーダーシップを発揮できるよう、役割と責任に基づきリーダーシップを発揮しています。

意思決定の流れが明確化され、決定内容は職員全体に周知しています

重要な案件の決定手順については、起案作成、決裁までのルールが定められ、明確化されています。また、重要な案件に関して、館長副館長会議、リーダー会議、チーフ会議等を設定し、検討、意思決定がなされています。決定内容や経緯等は、毎日の朝夕の職員会議で報告を行い、会議不参加者等には会議録の確認やグループメール等で周知しています。利用者や保護者等には、施設内への掲示や毎月のおたよりなどで周知しています。毎月発行のおたよりでは、職員のエッセイを記載し、やわらかい表現で分かりやすく伝えています。

5. 組織マネジメント評価結果

■カテゴリー2 事業所を取り巻く環境の把握・活用及び計画の策定と実行

評価項目 2-1

事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

評価項目1

事業所を取り巻く環境について情報を把握・検討し、課題を抽出している

A

評価	標準項目
○	1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向について情報を収集し、ニーズを把握している
○	2. 事業所運営に対する職員の意向を把握・検討している
○	3. 地域の福祉の現状について情報を収集し、ニーズを把握している
○	4. 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）について情報を収集し、課題やニーズを把握している
○	5. 事業所の経営状況を把握・検討している
○	6. 把握したニーズ等や検討内容を踏まえ、事業所として対応すべき課題を抽出している

評価項目 2-2

実践的な計画策定に取り組んでいる

評価項目1

事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年度計画を策定している

A

評価	標準項目
○	1. 課題をふまえ、事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）の実現に向けた中・長期計画を策定している
○	2. 中・長期計画をふまえた単年度計画を策定している
○	3. 策定している計画に合わせた予算編成を行っている

5. 組織マネジメント評価結果

評価項目2		A
着実な計画の実行に取り組んでいる		
評価	標準項目	
○	1. 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)の実現に向けた、計画の推進方法(体制、職員の役割や活動内容など)、目指す目標、達成度合いを測る指標を明示している	
○	2. 計画推進にあたり、進捗状況を確認し(半期・月単位など)、必要に応じて見直しをしながら取り組んでいる	
カテゴリー2の講評		
利用者や職員の意向、地域ニーズ等を収集し、把握した内容を施設運営に活かしています 利用者の意向把握に向けて、小中高生・保護者のそれぞれを対象にした利用者アンケート、小中高生を対象に意見を聞く「みなとーく」、各プログラムのアンケートなどにより、情報を収集し、ニーズを把握し、対応しています。職員の意向については、年2回および必要に応じた面談、日常の活動や各会議等を通じて把握しています。また、地域のニーズは、地域懇談会への参加、行政からの連絡、学校や町内会との連携、児童館館長会への出席等を通じて情報を収集しています。これら収集した情報を活かし、施設運営や地域支援を行っています。 理念・ビジョンに向けた中長期計画を踏まえ、単年度計画が作成されています 施設の中期計画が策定されており、理念や方針、目標に向けた方向性が示されています。中長期計画を踏まえ、単年度計画が作成されており、年間の予定や活動が示されています。また、それぞれアクションプランが作成され、目標の設定、具体的な行動等の計画が明確化されています。計画作成については、各部門から意向や方向性等を収集し、施設全体としてとりまとめ、職員に周知しています。計画は、予算編成に基づく年度予算計画書等を確認し、適切な執行を心がけています。 年度計画に基づき定期的な評価を行い報告書にとりまとめ、次年度に活かしています 施設が掲げる目標等の実現に向けた中長期・単年度計画や、各プログラム等についてのアクションプランが作成されています。計画の着実な実行に向けて、それぞれの担当や役割分担に基づき、話し合い、検討を行いながら計画的に取り組んでいます。計画の進捗状況は、月例会や上半期反省会、年度反省会が実施され、反省シートに基づき振り返りを行い、各部門等で職員の評価、反省を把握し、施設全体の評価、反省と連動して達成状況の確認を行い、年度報告書にとりまとめ次年度の計画につなげています。		

5. 組織マネジメント評価結果

■カテゴリー3 経営における社会的責任

評価項目 3-1

社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる

評価項目1

社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取り組んでいる

A

評価	標準項目
○	1. 全職員に対して、社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などを周知し、理解が深まるように取り組んでいる
○	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳を含む）などが遵守されるよう取り組み、定期的に確認している

評価項目 3-2

利用者の権利擁護のために、組織的な取組を行っている

評価項目1

利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応する体制を整えている

A

評価	標準項目
○	1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている
○	2. 利用者の意向（意見・要望・苦情）に対し、組織的に速やかに対応する仕組みがある

評価項目2

虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている

B

評価	標準項目
○	1. 利用者の気持ちを傷つけるような職員の言動、虐待が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に防止対策を徹底している
○	2. 虐待を受けている疑いのある利用者の情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関と連携しながら対応する体制を整えている

評価項目 3-3

地域の福祉に役立つ取組を行っている

評価項目1

透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる

A

評価	標準項目
○	1. 透明性を高めるために、事業所の活動内容を開示するなど開かれた組織となるよう取り組んでいる
○	2. ボランティア、実習生及び見学・体験する小・中学生などの受け入れ体制を整備している

5. 組織マネジメント評価結果

評価項目2		B
地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている		
評価	標準項目	
○	1. 地域の福祉ニーズにもとづき、事業所の機能や専門性をいかした地域貢献の取り組みをしている	
○	2. 事業所が地域の一員としての役割を果たすため、地域関係機関のネットワーク（事業者連絡会、施設長会など）に参画している	
○	3. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働できる体制を整えて、取り組んでいる	
カテゴリー3の講評		
守るべき法・規範や倫理は、文書配付や研修等により、職員の理解を深めています 職員として守るべき法・規範、倫理は、倫理綱領やコンプライアンスミニ冊子等に明示して職員への個別配付を行い、日常的な振り返りや確認を行っています。また、倫理やコンプライアンス、個人情報等に関する港区の研修等の機会もあり、理解を深めています。意見・要望・苦情への対応や解決については、ご意見箱の設置、施設内への苦情連絡先を記載した文書の掲示など、周知、対応に努めています。また、苦情対応マニュアルを整備し、意見、要望等を把握した場合は、個別対応記録としてまとめ、報告書を作成し、職員間で共有し、対応しています。 子どもの人権や虐待について、会議での振り返りやマニュアルの整備等が行われています 利用者等の気持ちを傷つけない取組として、毎日の職員会議や実践を通じて、職員間で共有、振り返り等を実施し、子どもの人権擁護に取り組んでいます。また、児童館としての具体的なガイドラインや、チェックシート等の整備については、港区として統一的に作成していく方向で検討、話し合いがなされており、今後の取組が期待されます。虐待防止に向けては、虐待対応マニュアルを整備し、いつでも閲覧できるようにしています。さらに、虐待等の情報を得た場合などには、学校や港区、児童相談所等の関係機関と連携が図れる体制を整えています。 地域に向けた情報発信により施設の活動内容を周知し、透明性を高めています 地域社会に対して、第三者評価の受審、結果公表を行い、透明性の確保に努めています。ホームページやSNSを活用した情報の発信や共有に取り組んでいます。ホームページは毎月更新し、活動の記録や各プログラムの案内などリアルタイムの情報がわかりやすく紹介されています。地域に根差した施設に向けて、ボランティア活動、中学生の職場体験、実習生の受け入れなどに取り組んでいます。町内会行事や学校評議員会、連絡会等に参加し、地域との連携を図っており、今後はさらに、地域防災等の共通課題への協働体制を再開していくことが期待されます。		

5. 組織マネジメント評価結果

■カテゴリー4 リスクマネジメント

評価項目 4-1

リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる

評価項目1

事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

A

評価	標準項目
○	1. 事業所が目指していることの実現を阻害する恐れのあるリスク(事故、感染症、侵入、災害、経営環境の変化など)を洗い出し、どのリスクに対策を講じるかについて優先順位をつけている
○	2. 優先順位の高さに応じて、リスクに対し必要な対策をとっている
○	3. 災害や深刻な事故等に遭遇した場合に備え、事業継続計画(BCP)を策定している
○	4. リスクに対する必要な対策や事業継続計画について、職員、利用者、関係機関などに周知し、理解して対応できるように取り組んでいる
○	5. 事故、感染症、侵入、災害などが発生したときは、要因及び対応を分析し、再発防止と対策の見直しに取り組んでいる

評価項目 4-2

事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

評価項目1

事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている

A

評価	標準項目
○	1. 情報の収集、利用、保管、廃棄について規程・ルールを定め、職員(実習生やボランティアを含む)が理解し遵守するための取り組みを行っている
○	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している
○	3. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定するほか、情報漏えい防止のための対策をとっている
○	4. 事業所で扱っている個人情報については、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえ、利用目的の明示及び開示請求への対応を含む規程・体制を整備している

5. 組織マネジメント評価結果

カテゴリー4の講評

マニュアル整備や訓練の実施、季節や地域特性へのリスク対応等が行われています

施設運営におけるリスクに対して、災害・感染症・不審者などの各種マニュアル整備や定期的な避難訓練を実施しています。避難訓練では、消防署による消火訓練や警察署による不審者対応訓練等の専門的な機会もあり、職員の危機管理意識の向上に取り組んでいます。また、熱中症アラートによる予防、繁華街に近いことからの防犯意識の強化、水害訓練など、季節や地域性のリスクマネジメントにも取り組んでいます。さらに、コロナ感染予防対策として、消毒や手洗いの徹底など、港区のガイドラインに準拠した適切な対応がなされています。

ヒヤリハットのとりまとめを行い改善策の検討等、再発防止・事故予防に努めています

区の業務継続計画(BCP)に則り、施設の事業継続計画が作成されています。昨年度においては、港区の研修会にも参加し、事業継続計画の理解を深めています。事業継続計画では、災害発生前から災害直後、停止した業務を代替する手順、これらを実施するために必要な準備、災害後の復旧に向けた取り組みなどが計画されています。事故・ケガについては、ヒヤリハットで情報収集や周知を行い、朝夕の会議等で共有しています。また、ヒヤリハット等のとりまとめを行い、要因分析、改善策の検討等、再発防止・事故予防に努めています。

情報の保管、管理、運用等の定期的な更新を行い、適切な活用がなされています

情報セキュリティに関しては、区の基本方針が示され、施設として適切に準拠するよう心がけています。施設運営に関する重要な文書等は、事務所内の鍵付書庫で管理・保管されています。また、情報管理に関するマニュアルの整備や研修に参加し、情報漏えい防止の対策に努めています。文書管理は、管理規定に準拠し、年度毎に整理し、必要に応じて最新の状態になるよう更新されています。また、パソコン等のデータ管理は、IDとパスワード設定によるアクセス権限の制限がなされ、システムによるセキュリティ管理・運営がなされています。

5. 組織マネジメント評価結果

■カテゴリー5 職員と組織の能力向上

評価項目 5-1

事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成・定着に取り組んでいる

評価項目1 事業所が目指していることの実現に必要な人材構成にしている		A
評価	標準項目	
○	1. 事業所が求める人材の確保ができるよう工夫している	
○	2. 事業所が求める人材、事業所の状況を踏まえ、育成や将来の人材構成を見据えた異動や配置に取り組んでいる	
評価項目2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している		A
評価	標準項目	
○	1. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)が職員に分かりやすく周知されている	
○	2. 事業所が求める職責または職務内容に応じた長期的な展望(キャリアパス)と連動した事業所の人材育成計画を策定している	
評価項目3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる		A
評価	標準項目	
○	1. 勤務形態に関わらず、職員にさまざまな方法で研修等を実施している	
○	2. 職員一人ひとりの意向や経験等に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	
○	3. 職員一人ひとりの育成の成果を確認し、個人別の育成(研修)計画へ反映している	
○	4. 指導を担当する職員に対して、自らの役割を理解してより良い指導ができるよう組織的に支援を行っている	
評価項目4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる		A
評価	標準項目	
○	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価と処遇(賃金、昇進・昇格等)・称賛などを連動させている	
○	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、職場環境・健康・ストレスなど)を把握し、安心して働き続けられる職場づくりに取り組んでいる	
○	3. 職員の意識を把握し、意欲と働きがいの向上に取り組んでいる	
○	4. 職員間の良好な人間関係構築のための取組を行っている	

5. 組織マネジメント評価結果

評価項目 5-2

組織力の向上に取り組んでいる

評価項目1

組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる

A

評価	標準項目
○	1. 職員一人ひとりが学んだ研修内容を、レポートや発表等を通じて共有している
○	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに話し合い、サービスの質の向上や業務改善に活かす仕組みを設けている
○	3. 目標達成や課題解決に向けて、チームでの活動が効果的に進むよう取り組んでいる

カテゴリー5の講評

職員の意向等を把握し、運営全体のバランスを考え適材適所に配置しています

職員の採用は、法人で募集・採用を行っており、民間の人材募集サイト等を活用し、必要とする人材の確保に努めています。また、必要な人材の構成については、法人内で職員の希望を把握しながら将来を見据えた計画的な人事異動が行われ、スケールメリットを活かした人員配置が行われています。施設では、運営全体のバランス等を考え、適材適所の人員配置を行っています。さらに、人材育成計画に基づき、あるべき姿・目指すべき職員像を示し、職員の個人能力評価表により目標設定と自己評価、振り返りに取り組んでいます。

職員の目標や研修希望など能力向上のニーズを確認し、人材育成に取り組んでいます

職員一人ひとりの質向上は、個人能力評価表や個人面接記録等を活用して年2回および必要に応じた面接を通じて研修希望など、能力向上ニーズを確認し、組織的に取り組んでいます。また、職員および施設の意向に沿って、適宜、必要な研修への受講がなされ、個人別研修記録が作成されています。研修受講後は、報告書の作成・提出を行い、研修履歴として学びの蓄積を行っています。さらに、研修資料の回覧や閲覧、研修報告書の作成を行い、職員の学びの確認、職員間の共有を図り、職員の育成計画に反映させています。

職員の休暇取得や勤務状況を把握し、ワークライフバランスの向上に努めています

就業状況については、勤務時間内のシフト管理や休暇取得の支援、年1回のストレスチェック、複数の相談窓口の設置など、健康で働きやすい職場づくりに努めています。また、新人職員を対象にメンター制度を導入し、日常的に相談しやすく、風通しの良い環境に努めています。内部研修、協会全体の合同研修等の機会があり、造形表現活動や運動遊びなどのテーマを設定した学びに取り組み、職員の能力向上を図っています。さらに、各プログラム活動では、チーム毎に目標達成に向けて計画的に取り組み、チームワークと組織力の向上が図られています。

5. 組織マネジメント評価結果

■カテゴリー7 事業所の重要課題に対する組織的な活動

評価項目 7-1

事業所の重要課題に対して、目標設定・取組・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目1

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取り組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その1)

A

目標設定・取組・結果の検証・次期の事業活動等の取組

中長期の計画を踏まえ、令和4年度の重要課題として、①「施設が子どもにとって自らの意思で自由に過ごしなが、豊かな遊び体験や新しい文化体験、意見表明ができる居場所となることで、地域の拠点としての機能強化に取り組む」および、②「地域の方々やボランティア、子どもに関わる関係機関と連携して、地域における子どもの健全育成の環境づくりを進める」を目標に設定し、計画作成と取組がなされています。

目標の達成に向けて、児童館では、①地域の方々がプラザの行事に参画できる機会を増す、②「来館しなくてもつながる」仕組みづくりを行う、③高学年児童への対応強化をはかり、高学年児童のニーズに応える、④子どもプロジェクトを立ち上げ、子どもの「やりたい」の実現方法を明確化する、などの具体的な取組がなされています。

子育てひろばでは、①利用者との信頼関係を深め、コロナ禍の孤立しやすい状況において、利用者同士の繋がりをより深める、②地域の方々と利用者が相互に知り合えるような働きかけを行う、などの取組がなされています。

学童クラブでは、①日々の子どもの遊びの中から子どものやりたいことをキャッチし、実現に向けて子どもと一緒に取り組む、②3年生以上が上級生の自覚を持てるような異年齢活動と自発的に過ごせるような高学年対応にする、③個人が成長するためにグループ活動を行う、④地域住民や地域で働いている人や文化と出会う機会を設ける、などの取組がなされています。

取組の結果では、児童館では、・今までとは違った盛り上がりを見せていた、・地域の小学生の利用層が広がった、・昨年と比べると賑わいを取り戻してきた、などの成果が得られました。

学童クラブでは、・高学年の自発的な活動と、保護者の参画度の深まりが大きく進んだ、・保護者参画では、コロナ禍で保護者とのコミュニケーションが取りにくい中、電話やお迎え時のコミュニケーション、連絡帳でのやり取りを通して連携を図ることができた、などの成果が得られました。これらのことから、重点目標はおおむね達成できたと評価されています。

取組結果の検証を受けて、拠点性の強化、地域性の強化の目標をほぼ達成でき、次年度への反映がなされており、PDCAサイクルの取組を徹底しています。

5. 組織マネジメント評価結果

評価項目 7-1

事業所の重要課題に対して、目標設定・取組・結果の検証・次期の事業活動等への反映を行っている

評価項目2

事業所の理念・基本方針の実現を図る上での重要課題について、前年度具体的な目標を設定して取組み、結果を検証して、今年度以降の改善につなげている(その2)

A

目標設定・取組・結果の検証・次期の事業活動等の取組

中長期の計画を踏まえ、令和4年度の重要課題として、「子どもや保護者が抱える様々な課題に直接的に関わり、その解決の方法を子どもや保護者と一緒に考え対応し、必要に応じて関係機関との連携を行い、子どもや保護者が直面している福祉的な課題に対応する」を目標に設定し、計画作成と取組がなされています。目標の達成に向けて、児童館では、①「ぽお」との連携や、おもちゃ図書館事業の見直しを行い、障害児の受け入れ体制を強化する、②支援記録様式を見直し、児童の情報を職員間や地域・学校と共有しやすくする、などの具体的な取組がなされています。

子育てひろばでは、共働き世帯や多胎児親子などの多様なニーズにも応えられる支援を行う、などの取組がなされています。

学童クラブでは、①保護者の参画性や主体性を活かす、②保護者の意見を聞く機会を設け、クラブ運営に反映させる、③クラブ活動へのサポートの協力を積極的に依頼する、などの取組がなされています。

取組の結果、こそだてひろばでは、多胎児の保護者や復職した保護者を対象とした事業を行うなど、多様なニーズにこたえる形での試みを行うことができた。とりわけ多胎児の親子を対象とした事業を実施できた、など、より利用者ニーズに合った事業の実施により成果が得られています。

学童クラブでは、保護者の参画の深まりは、当該年度だけの対応ではなく、兄弟関係の子どもを含め、これまでの関わりによる信頼関係の深まりがあった、などの成果が得られています。

これらのことから、設定した重点目標に対して、ほぼ達成できたと評価されています。

取組結果の検証を受けて、多様性の強化の目標をほぼ達成でき、次年度への反映がなされており、PDCAサイクルの取組を徹底しています。

6. サービス分析評価結果

■カテゴリー6 サービス提供のプロセス項目(6-1～3、6-5～6)

評価項目 6-1

サービス情報の提供

評価項目1

利用者等に対してサービスの情報を提供している

A

評価	標準項目
○	1. 利用希望者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している
○	2. 利用希望者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている
○	3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している
○	4. 利用希望者等の問い合わせや見学の要望があった場合には、個別の状況に応じて対応している

サブカテゴリー1の講評

プラザの情報をリーフレットやホームページで提供しています

リーフレットには当プラザの対象が「赤ちゃんから高校生世代」であること、「子どもたちの幸せを願う大人たちが集う施設」「私たちは子どもの『やりたい』を応援します！」と当館のコンセプトを提示しています。児童館と子育て広場、学童クラブとしての機能、施設内の紹介、開館時間や問い合わせ、アクセスなどの利用案内を掲載しています。当プラザのホームページには、利用の仕方や活動の記録、問い合わせフォームと申込みページを設定するほか、利用者の年代ごとのプログラム紹介を掲載しています。ホームページを見るだけでも、利用希望者が当プラザの活動内容を知り、利用をはじめられる仕組みを提供しています。

外国語を常用する利用者が多いことに配慮した情報提供に取り組んでいます

リーフレットは日本語版だけでなく、当プラザの立地から、異なる言語を使用する利用希望者が多いことに配慮した英語版を用意しています。ホームページも言語を英語に切り替えることができます。プラザ内の利用者向けのお知らせポスターや配布用ラックに置くチラシ等も、日本語と英語の表記をするほか、漢字には振り仮名を振ったり、イラストや図を多く用いるなど、わかりやすい表現の情報提供に努めています。また、プラザ内で実施するプログラムは、翌月の予定を当月の20日を目途にホームページに掲載するなど、タイムリーな情報提供に努めています。

利用希望の問い合わせに丁寧に対応するほか、区のホームページにも情報提供しています

児童館と子育て広場の利用希望者には、電話やホームページのメールフォームを通じた問い合わせに対応するほか、利用当日も初回利用の方には登録方法から説明し、施設の利用方法については必要に応じて、その都度説明しています。学童クラブの利用希望者には、学童利用の子どもたちがいる時間の見学にも応じ、利用方法についても申込案内を渡して説明しています。当プラザの情報は、港区のホームページでも施設情報や学童クラブ案内、第三者評価の受審結果などの情報を得ることができます。

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-2

サービスの開始・終了時の対応

評価項目1

サービスの開始にあたり子どもや保護者に説明し、理解を得ている

A

評価	標準項目
○	1. サービスの開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を子どもや保護者の状況に応じて説明している
○	2. サービス内容について、子どもや保護者の理解を得るようにしている
○	3. サービスに関する説明の際に、子どもや保護者の意向を確認し、記録している

評価項目2

サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている

A

評価	標準項目
○	1. サービス開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している
○	2. 利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている
○	3. サービスの終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている

サブカテゴリー2の講評

一般利用者には初回利用の際、登録情報の提出と利用ルールの理解をお願いしています

当プラザの児童館機能や子育て広場を利用される一般利用者の方には、初来館時に所定の登録用紙に必要情報を記入してもらい、登録カードを発行した後、利用を開始してもらいます。登録用紙記入の際、施設内での諸注意や持参した荷物の置き方などを含む利用の仕方を説明しています。児童館のみを利用する小学生は、下校途中の来館を禁止しており、直接来館するためには「直接一般来館登録」の提出が必要になります。未就学児は、必ず保護者同伴での来館をお願いしています。プラザ内のプログラム利用や行事参加は、その都度申込みを受け付けて、小学生以下については保護者に内容を事前に知らせています。

学童クラブの利用開始には申込み時の面接と入会決定後の説明会を実施しています

学童クラブの利用は、当館を窓口利用申請の受付を行っています。新年度利用に向けては、1月中旬から2月初旬ごろ必要書類の提出と面接を経て、港区学童クラブ入会基準に基づいた審査を行います。利用申請の詳細は「学童クラブ入会のご案内」に沿って説明します。その後、利用決定者向けの説明会を3月初旬に実施し、その際「児童票兼児童引き渡し票」などの必要書類を提出してもらいます。保護者からの要望やアレルギー情報等についても「児童票」に記載してもらい、対処方法等は保護者とともに確認しています。

利用開始直後は子どもが楽しく当プラザを利用できるよう配慮しています

一般来館者について、個別事情や配慮が必要な場合は、登録カードの備考欄などを利用するほか、障害のある利用者については、必要な支援等を記入する申込書などを別途用意しています。学童クラブの利用者については、児童票のほか面談記録、日報等で保護者からの要望や子どもの状況を記録しています。また、利用開始後、すぐに集団の輪に入りにくい様子が見られた時は、声をかけながら、活動に参加できるタイミングやきっかけをそれぞれが見つけられるよう見守っています。また、サービスの終了時、学童クラブの子どもたちには、児童館利用について声をかけるほか、高校卒業後も大学生ボランティアとしてかかわる機会なども用意しています。

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-3

個別状況に応じた計画策定・記録

評価項目1

定められた手順に従って子どもの情報収集、分析および課題設定を行い、子どもの課題を個別のサービス場面ごとに明示している

A

評価	標準項目
○	1. 子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している
○	2. 子どもや保護者のニーズ、課題を明示する手続きを定め、記録している
○	3. 子ども情報収集や分析・課題設定等の定期的見直しの時期と手順を定めている

評価項目2

サービス実施の記録が適切に行われている

A

評価	標準項目
○	1. 利用者に関する情報を過不足なく記載する仕組みがある
○	2. 利用者に関する記録の管理体制が確立している

評価項目3

利用者の状況等に関する情報を職員間で共有している

A

評価	標準項目
○	1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している
○	2. 利用者の状況等に変化があった場合の情報を職員間で共有している

サブカテゴリー3の講評

一般利用者の情報を状況や活動別に記録するほか、ニーズの把握と記録にも努めています

当プラザの児童館機能や子育て広場を利用する一般利用者の情報は、利用開始時に提出を受ける個人登録カードで把握するほか、当館実施のプログラムや行事に参加する際の申込み記録でも把握しています。障害のある児童については、支援事業の申込表や生活状況調査票、月間の利用予定などのほか、引継記録にも利用時の様子などを記録しています。また、職員の振り返りミーティング、プログラムや行事実施後のアンケート、プラザとしての満足度調査などで利用者のニーズや課題の発見に努め、記録しています。

学童クラブを利用する子どもの状況を記録し、育成支援に活かしています

学童クラブを利用する子どもと家庭の情報は、児童票で確認できるほか、日々の様子は個人記録に生活・人間関係・遊び・保護者の視点で会話や行動などをエピソードとして記載しています。また、子どもたちの日々の様子や会話から興味や関心に留意し、家庭からの要望は連絡ノートなども活用して、子どもと家庭のニーズを捉え、引き継ぎ記録や打ち合わせ時の議事として記録しています。こうして把握したニーズや要望は、育成支援のための事業計画策定時にも活かしています。

情報を適切に管理し、ミーティングや会議などで必要事項の共有を徹底しています

プラザの記録類のうち個人情報を含む機密書類は、鍵のかかる棚で保管し、データで管理する場合、パソコンにはログインパスワードを設けるほか、データ種別に応じたアクセス権限を設定しています。運営上の必要な情報は、業務開始前と勤務シフト交代時の引き継ぎミーティング、毎日の振り返りミーティングで共有しています。共有事項やミーティング内容は「引き継ぎ記録」に記載しています。また、児童館、子育て広場、学童の職員が合同で月1回部門別会議を行い、各担当者が取り組んでいる事業の企画や実施状況について検討や報告をしています。

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-5

プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重

評価項目1

子どものプライバシー保護を徹底している

A

評価	標準項目
○	1. 子どもに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、子どもや保護者の同意を得るようにしている
○	2. 個人の所有物や郵便物の扱い、居室への職員の出入り等、日常の支援の中で子どものプライバシーに配慮している
○	3. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている

評価項目2

サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している

A

評価	標準項目
○	1. 「子どもの権利ノート」などにより、子供の基本的人権について、日常生活の中でわかりやすく説明している
○	2. 子ども一人ひとりの価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている
○	3. 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に対策を検討し、対応している
○	3. 虐待被害にあった子どもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている

サブカテゴリー5の講評

プラザでの活動時の写真の利用について、説明と利用時の同意確認を実施しています

個人情報の適切な取扱いについて、職員に対しては、運営マニュアルなどで周知しています。利用者には、学童クラブと児童館事業のクラブ活動やキャンプなどに参加する家庭向けに説明会を実施して、「写真掲載承諾書」でプラザ内掲示やホームページなどでの写真利用について説明し、同意確認をしています。同意が得られない場合には、意向に沿った対応を徹底しています。また、プラザを利用する家庭や中高生に対して、個人情報や写真等のSNSにおける取扱いの留意事項を伝えるほか、ポスター等を掲示しています。プラザ利用中のけがや体調の変化による通院などは、必ず緊急連絡先に許可を得たうえでを行っています。

プラザ内で子どもの羞恥心や権利に配慮した接遇が行われるよう努めています

職員は、マニュアルや研修などを通して、子どもの権利を理解し、子どもを尊重した対応の徹底に努めています。館長が区の館長会主催研修に参加し、子どもの意思の尊重について学び、プラザの職員にも共有しています。また、毎日のミーティングで、気になる言動があれば全員で振り返るようにしています。さらに、子どもの羞恥心に配慮した対応を徹底しています。例えば、子どものおむつ替えは見えない場所で行い、更衣室やトイレなどに入室する際には声かけや同性者が行うほか、低年齢児の失敗時などは、周囲からの視線を避けて対応するなどしています。

虐待について学び、職員自身の振り返りとともに早期発見と防止に努めています

日々のミーティングでの振り返りとともに、個人面談などの機会にも職員一人ひとりの接遇について、確認や指導を行う機会としています。虐待防止や虐待の早期発見と発見時の対応について、新入職時の研修やマニュアルの記載で職員一人ひとりが学んでいます。支援や見守りが必要な場合は、関連機関との連携のもと、職員同士の情報共有を図り、対応に努めています。

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-6

事業所業務の標準化

評価項目1

手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取組をしている

A

評価	標準項目
○	1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
○	2. 提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうかを点検している
○	3. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している

評価項目2

サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取組をしている

A

評価	標準項目
○	1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
○	2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や子ども・保護者等からの意見や提案を反映するようにしている
○	3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる

6. サービス分析評価結果

評価項目3 さまざまな取組により、業務の一定水準を確保している		A
評価	標準項目	
○	1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている	
○	2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している	
○	3. 職員全員が、子どもの安全性に配慮した支援ができるようにしている	
○	4. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している	
○	5. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている	
サブカテゴリー5の講評		
各種マニュアルでプラザ内業務を明確にして、その基本に沿った実施に努めています		
当プラザの運営法人のマニュアルと児童館運営マニュアルなどで、プラザの運営と実施業務を定めています。マニュアルには、法人の理念・方針をはじめ、社会人としての心得、接遇、緊急時の対応などが記載されています。マニュアルは正規職員一人ひとりに配付するとともに、事務室のいつでも閲覧できる場所に設置しています。マニュアルに定めた手順や留意点などは適正に実施されていることを、日々のミーティングや定期的な会議でも点検しています。そのほか、1日のプラザ開館・閉館業務などはチェックリストを用意し、手順に漏れがないようにしています。		
マニュアルは社会情勢や職員・利用者の気づきを反映し定期的に見直しを実施しています		
プラザの事業について、半期と期末の振り返りを実施しており、特に年度末の振り返りで業務手順等にかかわる課題などを把握した際には、マニュアルについても見直しを行い改訂を実施しています。館長が中心となって実施し、改定箇所は差し替えや職員への再配付を行い、会議やミーティングで変更点の共有と理解を徹底しています。最近の改定としては、2020年からの新型コロナウイルス感染症への対策について、自治体からの指導や職員からの提案の反映、利用者からの意見に基づく施設使用ルールの変更などがあります。		
様々な場面で、職員が共通したサービスを提供できるよう努めています		
マニュアルや定めた手順に基づいたサービスの提供と安全安心に配慮した対応ができるよう、日々のミーティングと定期的な会議、4か月に1回の全体研修で課題解決の検討やひやりハットの共有に努めています。さらに、ミーティングや会議では職員一人ひとりが疑問や意見を発言できるよう、日頃から職員全体のコミュニケーション力を高め、互いに確認・指導しあえる雰囲気づくりを大切にしています。また、新入職者のOJTではメンター(助言者)と組むことで早期育成に努めており、メンターを担う職員の育成にも力を入れています。		

6. サービス分析評価結果

■カテゴリ6 サービスの実施項目(カテゴリ6-4)

評価項目 6-4

評価項目1 遊びの環境整備		A
評価	標準項目	
○	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	
○	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	
○	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	
○	4. のんびりしたり休憩したりするふれあいスペースを作っている	
○	5. 幅広い年齢の児童の交流が日常的に設定されている	
評価項目1の講評		
乳幼児から中高生までの児童が自分で遊びを選んで楽しめる環境を整えています 当プラザはいきいきプラザと保育園が併設する建物の2階と4階に位置しており、1階の総合フロントでは、利用者の目的に応じた案内や対応があります。当プラザの利用は、2階の受付を通して開始となります。4階はローラースケート場、ボールや乗り物、おもちゃを使用することもできます。2階にはバスケットボールや卓球などの運動やクラブ活動で使用するアリーナ、楽器やP.A機材のある音楽スタジオと壁面の片側を鏡張りにしたダンススタジオ、造形に使用する素材や道具が準備されている創作活動室、積木やブロック、ボードゲームを各種取り揃えた遊戯室など児童が主体的に活動できる場所を用意しています。 安全に楽しく遊ぶために児童自身がルールを守ることができるよう取り組んでいます プラザ内には、それぞれの場所や部屋を利用するにあたっての使い方、安全に活動するための注意事項などが掲示されています。掲示は、日本語だけでなく、英語を併記したり、英語版のポスターを用意したりしています。利用する年齢に応じて、ふりがなやわかりやすい表現、図やイラストなども使用し、伝えるための工夫に努めています。また、利用ルールには、利用者の要望や不満などの声を反映し、誰もが楽しく使えるように配慮しています。また、幅広い年齢の児童が利用するうえでの安全を考慮し、遊び場の区割り、年齢層に配慮した使用時間帯などを設定しています。 幅広い年齢の児童が自然にふれあえる場所や積極的に交流できる活動を用意しています プラザの2階に休憩スペースを用意して、飲食を含め自由に過ごせるようにしています(コロナ禍など状況により飲食不可となっている場合もあります)。棚から絵本を持ってきて読んだり、ボードゲームを借りて小グループで遊ぶほか会話をのんびり楽しむなどふれあいのスペースとなっています。 プラザでのさまざまなプログラムや活動を通して、異年齢の子ども同士が自然に交流しています。また、様々な年齢の交流の場ともなるように、年に一度、歌やダンスを披露する「AZA-FES」を開催するなど、職員主導で幅広い層の交流を促すこともあります。		

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-4

評価項目2 乳幼児と保護者への対応		A
評価	標準項目	
○	1. 乳幼児と保護者が日常的に利用している	
○	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	
○	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	
評価項目2の講評		
乳幼児と保護者がゆったりと遊べるスペースを設け、安心して過ごせるようにしています 子育て広場の部屋は乳幼児と保護者がゆったりと遊べる専用スペースになっており、室内をフローリングスペースと畳を敷いたスペースに分け、利用者の状況に応じて自由に利用してもらっています。畳のスペース側には、パーテーションで区切った0歳児専用のコーナーを用意して、子どもが安全に過ごせるよう配慮しています。また、遊戯室にもマットを敷いて、ベッドやイスを置いた乳幼児スペースをパーテーションで区切って用意するほか、アリーナには15時まで幼児のみが遊べる場所を作り、体を大きく使って遊べる場所として配慮しています。 家庭の状況や対象となる層のニーズに応じた様々な活動を用意しています 乳幼児とその保護者向けの活動が年間を通し企画されており、内容も月齢別や多胎児、パパと子ども、共働き世帯など対象を分けて実施するものもあり、様々なニーズに対応した活動になるよう配慮しています。参加者には、リピーターも多く、ふれあい遊びの紹介やおはなしを楽しむ「ポカポカタイム」「BabyちゃんTime(6か月以下の乳児対象)」などの日常プログラムのほか、七夕やハロウィンなど季節行事を取り入れたもの、親子ヨガなどの特別プログラム、講師に看護師や栄養士、歯科医師、保健師などを迎える専門プログラムなど人気があります。 乳幼児の保護者の交流が図れるさまざまなプログラムを用意しています 乳幼児の保護者同士が子育て広場の利用を通じて交流が図れるプログラムとして、「おしゃべりカフェ」を0歳児の母親と1、2歳児の母親それぞれを対象にして月1回ずつ開催しています。「日曜だよ！親子であそぼう！」プログラムでは、子どもとのふれあい遊びの後、「放課後Timeではお子さんを皆さんで見ながら、アリーナで大人だけで遊んじゃいましょう！」という呼びかけもしています。また、参加保護者がファシリテータ役を務めて、保護者同士の交流を図る「パパと遊ぼう」プログラムなどを実施しています。そのほか、飲食店や子どもの習い事、病院、遊び場などについての口コミを広場を利用する保護者が、自由に掲示できるコーナーを用意して好評です。		

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-4

評価項目3 小学生への対応(核となる児童館活動)		A
評価	標準項目	
○	1. 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に対応している	
○	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	
○	2. 障害のあるなし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	
○	3. 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の参加を意識して企画されている	
評価項目3の講評		
プラザを利用する児童の気持ちの変化をその行動や発言からくみ取るよう努めています 一般利用の小学生にはプラザ内での活動を楽しめるよう、各部屋に常駐する職員が遊びを通して、信頼関係を築けるように配慮しています。また、プラザ内で活動するうえで困ったことがあるときは、相談しやすい雰囲気を作れるよう心がけています。子どもたちに気になる行動や発言が見られる場合には、積極的に関わり、対応できるよう、ミーティングで職員同士が情報共有しています。今回の第三者評価で実施した利用者調査では、「職員は話したり相談しやすいと思いますか」などの質問で、小学生100人中67人が「はい」と回答しています。 集団活動で大事なことを体験的に学び、個々の成長へとつながるよう援助しています プラザ内での活動やプログラムに参加する児童には、集団で遊ぶ、集団で一つのことをやり遂げる楽しさや達成感を感じる機会を提供することで、体験的に学べる社会性や互いに認め合う心などが育つよう援助しています。小学校低学年の場合は、職員がスムーズな集団活動を行えるように関わる場合もあります。例えば、小学1～4年生を対象とした「AZABUあそキッズ」は、年間を通して同じメンバーで活動することで、個々の関係性をじっくり醸成する活動です。高学年の場合は、自分たちのやりたいを話し合い、また話し合いの司会を子どもが努めるなど、自主的な集団活動が活発に行われるよう見守っています。 専門の指導者を招きながら小学生向けのプログラムを充実させています 障害の有無や国籍の違いなどを超えて、誰もが参加可能なプログラムを用意しています。例えば、遊戯室で実施する「おもちゃ図書館」は、誰もがいっしょに遊べるよう、さまざまなおもちゃを用意して気に入ったものを選ぶようにしています。また、インターナショナルスクールの小学生と一緒にグループを作り、様々な国をテーマにした料理を作る「インターナショナルクッキング」や外国の方を招いてその方の国の歴史や文化を直接教えてもらう「世界のどこでもハンズオン」を実施し、言語や文化を超えた交流と外国の文化や人々への興味を持つ機会を作っています。		

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-4

評価項目4 中高生への対応		B
評価	標準項目	
○	1. 日常的に中高生の利用がある	
○	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	
評価項目4の講評		
魅力的なコンテンツの提供により中高生にとっての居場所となるよう工夫に努めています プラザ館内は、18時から20時は中高生専用の時間となっており、それ以外にも週1回、屋上で中高生限定のプログラム「インラインスケート」の時間を設定するほか、音楽やダンスを練習できる「スタジオ」を用意するなど、充実したコンテンツの提供に努めています。また、週2回「はじまりカフェBEGIN」を実施して、駄菓子を食べながら違う学校の児童が交流する時間を作っています。さらに、飲み物を飲みながら語り合う『BAR～はじまり～』も月1回実施するなど、活動の発展や持続のための工夫を心がけています。こうしたプログラムを通して、ボードゲームやダーツをするなど、中高生の自発的な交流が見られるようになっていきます。 中高生の交流範囲を広げることで、より主体性と社会性が育まれるよう援助しています 中高生のニーズに気づけるような関わりに職員が努め、ニーズに基づいた支援やコンテンツ作りに取り組んでいます。中高生の主体性や社会性が養われるよう、プラザ内の活動だけでなく、港区内の中高生プラザとの連携により、スポーツや音楽を通じた交流の機会を作っています。そのほか、高校生のボランティアを組織して、夏まつりや小学生のスポーツ大会運営などで活躍してもらうことで、学校、学年を超えた交流や新しいグループの形成とともに、次世代がボランティア活動に興味関心をいどくきっかけにもなっています。プラザでは、中高生の意向を定期的に把握していますが、様々なニーズへの対応には課題意識も伺われることから、今後もさらに検討を進め、より中高生のニーズに対応していくことが期待されます。		
評価項目5 利用者からの相談への対応		A
評価	標準項目	
○	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	
○	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	
評価項目5の講評		
さまざまな機会を通じて、利用者からの相談に耳を傾けるように努めています 子育て広場でのプログラム実施の際には、保護者からの相談を受ける時間を設定しています。子どもたちの相談には、プラザ利用時の日頃からのコミュニケーションを通して、利用者のニーズを把握したり、職員も相談しやすい雰囲気を作るよう日々のかかわりを大切にしています。学童クラブの保護者の相談は、連絡帳やお迎え時の会話、個人面談などを通じて受けています。また、プラザの利用者誰もが参加できる「みなと一く」を年2回実施しており、利用者の要望や意見を聴く機会を作っています。 支援が必要な子どものために、関係機関と連携・協力体制の強化に努めています 虐待を受けた児童や不登校児については、子ども家庭支援センターや児童相談所、自治体、警察等の関係機関との連携、保護者や学校との連絡を密にするなどの支援に努めています。支援機関との連携は、電話による連絡、ケース会議による情報共有などで状況への対応がスムーズに行われるよう努めています。学童クラブでは、保育園から情報を引き継いで対応する場合もあります。また、要保護児童の見守りは、関係機関との情報共有などで漏れのないよう詳細な記録を残しています。職員が区や法人の研修に参加するほか、館長会で要保護児童をテーマとして取り上げるなど、虐待等への理解を深めています。		

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-4

評価項目6 障害児への対応		A
評価	標準項目	
○	1. 障害のある児童の来館に対応する支援策が整っている	
評価項目6の講評		
一般利用、学童クラブそれぞれで障害のある児童の来館に備えた体制があります 当プラザでは、一般利用と学童クラブそれぞれで障害のある子どもの来館に対応しています。利用にあたっては、保護者と事前の面談を実施して、子どもの状況や必要な支援、家庭の意向などを聞き取り、支援事業申込書、生活状況調査書など決められた様式に記録しています。プラザとしての支援内容に理解してもらいながら、可能な限り受け入れています。必要に応じて職員がマンツーマンで対応するほか、障害のある子もない子と一緒に遊べる遊具を用意しています。 関係機関と連携しながら子どもの状況に応じた適切な支援に努めています 障害のある子どもの受け入れに際して、職員が都や区主催の講習会、研修に参加し、障害に対する理解を深め対応などについて学ぶ機会を作っています。受講者はほかの職員への情報共有に努めています。また、区からの年1回の巡回指導で具体的な指導を受けるなど、それぞれの子どもの状況に配慮した対応について学んでいます。また、近隣の児童発達支援センターとの連携が進み、情報共有を行う環境を整え、職員同士の交流の機会なども予定しています。		

評価項目 6-4

評価項目7 地域の子育て環境づくり		A
評価	標準項目	
○	1. 地域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	
○	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	
評価項目7の講評		
地域の子育て環境づくりのため、プラザの専門性を生かした支援に努めています 近隣の小学校や中学校の行事に、プラザの職員が参加したり、手伝ったりしています。例えば、小学校での餅つき大会や日本古来の伝統的な「昔遊び」を伝える取組などに職員が参加しています。また、区内のプラザ同士での交流や地域イベントを実施しています。そのほかプラザの主催により、地域の子育てに関わる様々な人、団体、学校等の専門機関との関係を深め、ネットワーク作りを行う機会として年2回地域懇談会を実施しています。議題として、地域からのプラザへの期待事項を伝えてもらうほか、プラザからは利用者のアンケート結果報告、プラザの事業予定についてのお知らせ等を行っています。 プラザが安全な場所を提供するとともに、児童が地域で安全に過ごせるよう取り組んでいます プラザの運営目的として子どもにとっての安全安心な居場所であることを掲げ、地域におけるプラザの存在意義、価値を住民に理解してもらうことを大切にしています。また、地域住民と児童が顔見知りになることで、児童を地域社会で見守れるよう、交流の機会を作っています。例えば、ハロウィン行事や警察・町会と連携した火の用心の夜回りプログラムに小学生が参加するなどしています。そのほか学童クラブでは、子どもたちへ交通安全指導を行ったり、子ども110番ステッカーの意味を伝えたりしています。		

6. サービス分析評価結果

評価項目 6-4

評価項目8 複合施設内の連携		B
評価	標準項目	
○	1. 複合施設内の他の事業所と子ども中高生プラザにおいて、連携して地域や利用者世帯のニーズを把握・分析している	
○	2. 他の事業所と子ども中高生プラザにおいて、子育て支援活動や健全育成活動を協働して取り組めるような体制を整えている	
○	3. 子育て支援活動や健全育成活動などの成果について協働して評価・反省を行い、改善策を検討している	
評価項目8の講評		
同一建物内の他施設との情報交換や利用者同士の交流の機会を作っています 1階に保育園とありすカフェ、展示室、3階にありすいきいきプラザがある複合施設の2階と4階が当子ども中高生プラザです。毎月、保育園といきいきプラザ、そして当プラザの3施設会議が実施されており、それぞれの施設の活動についての事前連絡や各種情報共有に努め、それぞれの利用者や地域の動向の把握に努めています。また、1階の保育園の卒園児が、当プラザの学童クラブや児童館を利用することも多く、学童クラブのテラスからは保育園の園庭を見ることができ、園の保育士や子どもたちと声をかけあうなどしています。また、子育て広場を利用する家庭と保育園との交流の機会も設定しています。 他事業所との連携を地域の子育て支援への取り組みに活かしています 複合施設内の保育園だけでなく、いきいきプラザとは書道クラブの作品を借りたり、習字を教えてもらう先生が同じなどのほか、折り紙作品展に作品を借りるなどの連携が図られています。また、同敷地内ではありませんが、隣接する児童発達支援センターとの連携体制や、高齢者福祉施設との連携によるプログラム実施のほか、学童クラブの児童の訪問なども予定されています。そのほか、地域懇談会を開催して、年間事業の振り返り報告や地域の要望の把握の機会としています。今後はさらに、コロナ禍で縮小や控えていた他施設との取組を再開し、より連携を進め地域の子育て支援に取り組んでいくことが期待されます。		