

第三者評価結果報告書

【受審事業所情報】

事業所名称	港区立白金台児童館
運営法人名称	区直営
サービスの種別	児童館
事業所所在地	港区白金台4-8-5
電話番号	03-3444-1899

【評価機関情報】

利用者調査票配付日	平成27年12月9日
評価結果報告日	平成28年3月7日
訪問調査日	平成28年3月8日
評価者	有限会社 TCP 田中 康夫、鈴木 純平、加藤 正樹

【評価の実施状況や評価の視点など】

<p>評点は、標準項目の実施状況をルールに基づき、評価項目ごとにつけました。 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●で表しました。</p> <p>評価のポイント</p> <ol style="list-style-type: none">1. 改善に向けた計画的な取組みが行われており、成果として現れている。2. 改善に向けた計画的な取組みが行われているが、成果として現れていない。3. 改善に向けた計画的な取組みが行われていない。

I 組織マネジメント項目(カテゴリー1～5、7、8)

No.	共通評価項目	
1	カテゴリー1	
	リーダーシップと意思決定	
	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	
	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り組みを行っている
	○	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り組みを行っている
	○	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り組みを行っている(会議中に確認できるなど)
	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	
	評価	標準項目
	○	1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている
	○	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している
	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	
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	
	<p>パンフレットに施設の使命や目指す方向性が明示されています</p> <p>施設のビジョンや目標はパンフレットの「児童館ってどんなところ？」に集約されています。地域の子供たちの遊び場・子育てを応援する場であり、何でも気軽に相談できる場所であることを目指しています。職員には年度当初のヒアリング時に施設の目標が記載された文書を配布して確認しています。学童クラブの保護者には保護者会で関係資料を配布するとともに説明をしています。一般利用の保護者には利用開始時に資料を使用して説明しています。</p> <p>館長や職員の役割分担が明示されています</p> <p>職務分担表にリーダー層の館長や副係長、各職員の役割が詳細に記載されています。必要に応じて口頭で職員に伝えています。館長は自らの役割のうち、職員が負担を感じないで力を発揮できるように責任の所在は自分にあること、地域との交渉など対外的な活動することを特に重要な役割と考えて行動しています。</p> <p>重要案件の決定までの手順が明確になっています</p> <p>重要の案件については、リーダー層が起案又は職員に投げかけて全体会議で合意形成して決定する手順です。全体会議は週1回の頻度で開催されており、非常勤職員も含めほぼ全職員が会議に出席しています。利用者への周知については、必要に応じて決定事項をお便りで伝えたり、施設内に掲示しています。</p>	

カテゴリ-2	
2	経営における社会的責任
サブカテゴリ-1(2-1)	
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・倫理などを周知している	
評価	標準項目
○	1. 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)などを明示している
○	2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)などの理解が深まるように取り組んでいる
評価項目2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている	
評価	標準項目
○	1. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる
○	2. 透明性を高めるために、地域の人目にふれやすい方法(事業者便り・会報など)で地域社会に事業所に関する情報を開示している
サブカテゴリ-2(2-2)	
地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	

評価項目1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある	
評価	標準項目
○	1. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している(施設・備品等の開放、個別相談など)
○	2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動(研修会の開催、講師派遣など)を行っている

評価項目2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している	
評価	標準項目
○	1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢を明示している
○	2. ボランティアの受け入れ体制を整備している(担当者の配置、手引き書の作成など)
○	3. ボランティアに利用者のプライバシーの尊重やその他の留意事項などを伝えている

評価項目3 地域の関係機関との連携を図っている	
評価	標準項目
○	1. 地域の関係機関のネットワーク(事業者連絡会など)に参画している
○	2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている

カテゴリ-2の講評

人権尊重の研修を行い、順法に取り組んでいます

職員に配布されている「職員のためのハンドブック」に順法や倫理に関する事柄が明示されています。全体会議で事例を基に学ぶ機会を定期的に設けています。区の人権研修を館長は毎年、他の職員は順次受講して法令遵守等の理解を深めています。来年度には子供の人権について講師を招いて勉強する予定です。

地域に情報発信したり、施設開放しています

施設の情報を支所に掲示したり商店街に張り紙して発信しています。施設の備品を町会に貸し出したり、保護者の私的会合に部屋を提供するなど施設の開放に努めています。近隣の公園に出かけた際には、地域住民の相談に応じて遊び方を教示する等の専門性を還元しています。施設独自の取り組みとして、利用者が茶道や生け花など日本文化を体験する事業も行いました。

ボランティアを積極的に受け入れています

リーダー層が担当者となりボランティアの受け入れ体制を整備しています。近隣の様々な大学からイベント等にボランティアを受け入れています。参加した大学生が児童館の役割を学ぶ機会になつていきますので、学生の育成にもつながっています。ボランティアには利用者のプライバシー尊重をオリエンテーション時に説明し、誓約書の提出も求めて個人情報の保護に努めています。

3	カテゴリー3	
	利用者意向や地域・事業環境の把握と活用	
	サブカテゴリー1(3-1)	
	利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用して	
	評価項目1 利用者一人ひとりの意向(意見・要望・苦情)を多様な方法で把握し、迅速に対応している(苦情解決制度を含む)	
	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. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる
	評価項目2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる	
	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を把握することに取り組んでいる	
○	2. 事業者が把握している利用者の意向を取りまとめ、利用者から見たサービスの現状・問題を把握している	
○	3. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる	
評価項目3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している		
評価	標準項目	
○	1. 地域の福祉ニーズの収集(地域での聞き取り、地域懇談会など)に取り組んでいる	
○	2. 福祉事業全体の動向(行政や業界などの動き)の収集に取り組んでいる	
○	3. 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域の福祉ニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	
カテゴリー3の講評		
<p>利用者に声かけして意向や要望を把握しています</p> <p>区の公聴メールを施設外の相談先として利用者から苦情を受け付けています。施設内には意見箱を設置して苦情や要望を収集していますが、これまで利用者からの投稿は皆無のようです。利用者の意向の把握は声かけによって行っています。生の声を収集することで、その場で解決につなげることも出来ます。利用者から気軽に声がかげられる雰囲気作りや利用者の様子から声かけをするように取り組んでいます。</p> <p>地域懇談会を通じて地域ニーズの把握に努めています</p> <p>年度末に事業に対するアンケート調査を行い、利用者から感想や意見を収集し翌年の事業に活用しています。ただ、去年はアンケート調査を行えませんでした。施設は「地域との連携や力の活用を積極的に行う」運営方針に基づき地域懇談会を活用して地域ニーズの収集に取り組んでいます。地域懇談会は保育、学校、商店・地域、行政など様々な分野の方々が参加しています。</p> <p>外国人利用者のサービス向上に取り組んでいます</p> <p>地域特性として外国籍の利用者も多い。英語が話せる職員が対応することで不安感を取り除いています。英語で説明した張り紙も見受けられます。利用者には外国語が堪能な保護者もいるので、協力をお願いして対応することもあります。様々な国の方が利用しているので、施設が仲立ちになるようにかかわりを持つて対応しています。</p>		

4	カテゴリ-4	
	計画の策定と着実な実行	
	サブカテゴリ-1(4-1)	
	実践的な課題・計画策定に取り組んでいる	
	評価項目1 取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	
	評価	標準項目
	○	1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している
	○	2. 年度単位の計画を策定している
	○	3. 短期の活動についても、計画的(担当者・スケジュールの設定など)に取り組んでいる
	評価項目2 多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	
	評価	標準項目
	○	1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている
	○	2. 課題の明確化、計画の策定にあたり、現場の意向を反映できるようにしている
	○	3. 計画は、サービスの現状(利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など)を踏まえて策定している
○	4. 計画は、想定されるリスク(利用者への影響、職員への業務負担、必要経費の増大など)を踏まえて策定している	
評価項目3 着実な計画の実行に取り組んでいる		
評価	標準項目	
○	1. 計画推進の方法(体制、職員の役割や活動内容など)を明示している	
○	2. 計画推進にあたり、より高い成果が得られるように事業所内外の先進事例・失敗事例を参考にするなどの取り組みを行っている	
○	3. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを図る指標を明示している	
○	4. 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	

サブカテゴリ-2(4-2)

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価項目1

利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる

評価	標準項目
○	1. 利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や事業所内の役割分担を明示している
○	2. 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している
○	3. 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている
○	4. 事故、感染症、侵入などの被害が発生したときは、要因を分析し、再発防止に取り組んでいる

カテゴリ-4の講評

区が中・長期計画を策定しています

区が5年計画を策定していますので、施設独自の中・長期計画は無く、区の基本計画に基づいています。年間計画については、施設が独自に年間予定表を策定しています。予定表には月毎の行事やクラブ活動がわかりやすく記載されて、担当者は仕事量のバランスを考慮して決められるなど計画的に取り組んでいます。

計画策定の手順や時期は定められています

計画策定の手順は予め決められています。概ね2月に年度の反省をして3月の全体会議で検討します。翌月の4月初めに計画内容を決定します。計画は職員の声や地域ニーズを踏まえて策定されています。計画の推進に当たり、担当者が打ち合わせ会議で進捗状況を確認しながら着実に計画を実行しています。

安心安全のための訓練を関係機関と連携して行っています

防災担当者や設備点検担当者など役割分担を明示して危機・安全管理に取り組んでいます。毎月避難訓練を行い、災害に対応しています。年に1～2回は消防署と連携して訓練しています。不審者対応では警察と連携しています。毎夜6時に3コースに分かれて利用者を送ることも行っています。チェック表を用いて館内の安全点検をして事故防止に努めています。利用者が使用するオモチャは消毒して清潔にしています。感染症情報は区のメールから収集して対応しています。

5	カテゴリ-5	
	職員と組織の能力向上	
	サブカテゴリ-1(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・育成に取り組んでいる	
	評価項目1 事業所にとって必要な人材構成にしている	
	評価	標準項目
	○	1. 事業所の人事制度に関する方針(人材像、職員育成・評価の考え方)を明示している
	○	2. 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている
	○	3. 適材適所の人員配置に取り組んでいる
	評価項目2 職員の質の向上に取り組んでいる	
評価	標準項目	
○	1. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している	
○	2. 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	
○	3. 個人別の育成(研修)計画は、職員の技術水準、知識、専門資格の習得(取得)などの視点を入れて策定している	
○	4. 職員一人ひとりの個人別の育成(研修)計画に基づいて、必要な支援をしている	
○	5. 職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認している	

サブカテゴリ-2(5-2)

職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる

評価項目1

職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる

評価	標準項目
○	1. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している
○	2. 職員一人ひとりの日頃の気づきや工夫について、互いに学ぶことに取り組んでいる
○	3. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる

評価項目2

職員のやる気向上に取り組んでいる

評価	標準項目
○	1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬(賃金、昇進・昇格、賞賛など)が連動した人材マネジメントを行っている
○	2. 就業状況(勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど)を把握し、改善に取り組んでいる
○	3. 職員の意識を把握し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいる
○	4. 福利厚生制度の充実に取り組んでいる

カテゴリ-5の講評

人材採用等の人事は区の所管です

施設の人事制度に関しては、区の人事課が担当しています。パート職員は施設が直接雇用しますが、常勤と非常勤職員の採用は区の所管です。施設は要望を伝えて必要な人材確保をしています。パート職員は施設が直接採用しています。ヒヤリングで職員の希望を把握して経験等を加味して適材適所になるように人員配置しています。

多様な視点の研修機会があります

職員の研修希望はヒヤリングとシートへの記載内容で把握しています。研修の視点は様々で、館長会が管理する年8回の職員専門研修はテーマを決めて各児童館から1名以上参加します。区の研修は能力別の視点で策定されています。参加者は研修報告を行うとともに持ち帰り資料を他の職員と共有して業務に活用しています。施設では独自に救急救命講習やAED操作など人命救助に役立つ実践的な研修を行っています。

職員の長所を認めたり、仕事量が偏らないようにして、やる気向上につなげています

職員の人事評価は支所の課長面接で査定しています。昇格には試験制度がありますので、評価とは必ずしも連動していない。職員のストレスチェックで心の状態を把握し就業状況の改善につなげたり、良いところを認めてやる気向上と満足感を高める取り組みをしています。仕事量が偏りがちにならないように負担感の軽減に取り組んでいます。

7	カテゴリ7	
	情報の保護・共有	
	サブカテゴリ1(7-1)	
	情報の保護・共有に取り組んでいる	
	評価項目1 事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	
	評価	標準項目
	○	1. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している
	○	2. 収集した情報は、必要な人が必要なときに活用できるように整理・保管している
	○	3. 保管している情報の状況を把握し、使いやすいように更新している
	評価項目2 個人情報、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	
評価	標準項目	
○	1. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	
○	2. 個人情報の保護に関する規定を明示している	
○	3. 開示請求に対する対応方法を明示している	
○	4. 個人情報の保護について職員(実習生やボランティアを含む)が理解し行動できるための取り組みを行っている	
カテゴリ7の講評		
<p>電子データは外部接続できないように管理し、文書は区の規定に基づき管理しています 全職員にパスワードが設定されていて、各自パソコンを開くことが出来るシステムになっています。しかし、施設内の6台のパソコンは情報漏えい防止の観点からインターネットに接続されていません。情報はサーバー管理しています。情報の持ち出しは厳禁で、パソコン自体持ち出しが禁止されています。文書の管理は区の文書規定に従って行われています。</p> <p>マニュアルやハンドブックに個人情報の保護が明示されています 個人情報の利用目的などは運営マニュアルや職員ハンドブックに明示されています。事業申し込み書類には個人情報の利用目的を記載し、保護者の了解を得るようにしています。テレビ撮影など不特定多数の目に触れる依頼がある場合には、別途了解を得ています。利用者が写真撮影する場合には、他の利用者が映らないように要請しています。</p>		

カテゴリ-8	
8	カテゴリ-1～7に関する活動成果
サブカテゴリ-1 (8-1)	
前年度と比べ、事業所の方向性の明確化や関係者への周知、地域・社会への責任の面で向上している	
評価項目1	
<p>前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリ-1:「リーダーシップと意思決定」 ・カテゴリ-2:「経営における社会的責任」 ・カテゴリ-4:「計画の策定と着実な実行」 	
改善の成果	
<p>地域にとって利用価値の高い施設になっています</p> <p>新たな事業を行ったり、利用者が困った時に相談に来る地域の児童館として利用価値の高い施設になっています。また、当年度において、第三者評価の受審がなされ、定期的に外部評価を導入し、透明性の高い組織としての向上を図っています。</p>	
サブカテゴリ-2 (8-2)	
前年度と比べ、職員と組織の能力の面で向上している	
評価項目1	
<p>前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリ-5:「職員と組織の能力向上」 	
改善の成果	
<p>様々な研修機会があり、人材育成に役立っています</p> <p>館長会で管理する研修、区の研修、館内研修など様々な能力向上の機会を職員に提供し、受講を奨励しています。仕事の分担を明確化して負担感の軽減に取り組んでいます。</p>	

サブカテゴリ-3(8-3)

前年度と比べ、福祉サービス提供プロセスや情報保護・共有の面において向上している

評価項目1

前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、以下のカテゴリで評価される部分について、改善を行い成果が上がっている

- ・カテゴリ-6:「サービス提供のプロセス」
- ・カテゴリ-7:「情報の保護・共有」

改善の成果

専門研修を実施し、専門性の向上に努めています

専門研修において伝承遊びやローラースケートなどの遊びに応じた学びの機会を設け、プログラムの内容の充実や安全性の向上を図って成果を挙げています。

サブカテゴリ-4(8-4)

事業所の財政等において向上している

評価項目1

財政状態や収支バランスの改善へ向けた計画的かつ主体的な取り組みにより成果が上がっている

改善の成果

収支の状態が把握できるように心がけ、財政等の向上に努めています

予算計画の中で割り当てられた予算の範囲内において、職員の財務や経費に関する意識を持ち、経費削減を図りながら、年度内における財政状態の変化に対応した収支バランスを図っています。また、区の環境マネジメントシステムに則りエコ・省エネに取り組んでいます。必要なものを見極めて購入しています。職員においては、省エネ・環境意識を高め、計画的な省エネに取り組み、経費削減を心がけています。

サブカテゴリ-5(8-5)

前年度と比べ、利用者満足や利用者意向の把握等の面で向上している

評価項目1

前年度(比較困難な場合は可能な期間で)と比べて、利用者満足や以下のカテゴリで評価される部分において改善傾向を示している

- ・カテゴリ-3:「利用者意向や地域・事業環境などの把握と活用」

改善の成果

地域の方々との関係が改善しました

地域懇談会に地域の様々な方々が参加しているので、地域の方々の顔が互いにわかるようになり意思疎通が良くなるなど関係が改善しました。

Ⅱ サービス提供のプロセス項目(カテゴリー6-1～3、6-5～6)

No.	共通評価項目	
1	サブカテゴリー1	
	サービス情報の提供	
	評価項目1 子どもや保護者等に対してサービスの情報を提供している	
	評価	標準項目
	○	1. 子どもや保護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. 子どもや保護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. 子どもや保護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		
<p>区のホームページに白金台児童館のページを設け、月毎に情報を更新しています</p> <p>区のホームページ内に、港区立児童館の設置目的や利用案内、具体的な設備や提供しているサービス(イベントやプログラム)の内容について、館毎に紹介するページを設けています。また、館として館だより「ワンパクくん」を月次で発行し、カレンダーや利用案内と共に、当月に実施・受付を開始するプログラムの詳細を紹介しています。一方、学童クラブについても同様に、「入会のご案内」や「入会のしおり」をPDFデータで公開しています。ただし、その説明は全施設を一括したものであり、施設固有の情報は記載していません。</p> <p>館だよりは学校を通じて個別配布し、読み仮名を振って子どもでも読めるようにしています</p> <p>学童クラブの利用案内は、保育園や園児から必要な資料配布が行われ、事前の審査を経て利用が決定されています。児童館の利用案内は、区のホームページや子育て支援のしおり、区報や区の掲示板などを通じて行うほか、小学校入学時にも親子ともに説明を受ける機会があります。特に、小学生が子どもだけで通う施設になるため、館だよりや利用案内には子どもが読める平易な言葉を用い、漢字には読み仮名を振っています。また、イベントやプログラムごとに館だよりの特別号を発行しています。これらの発行物は、館内で掲示・配布するだけでなく、幼稚園や小学校を通じて個別に配布しています。</p> <p>初めての来館者には利用登録を促し、館内の案内を行っています</p> <p>学童クラブの利用を除き、児童館の施設やプログラムは設定された対象者には開放されたものとなっています。そのため、純粋な見学ニーズに対する対応というものではありませんが、初めて来館した方には登録の案内と合わせて館内設備や利用方法の説明を丁寧にしています。また、新小学一年生に対しては、館内案内を行う機会を設けて、初めての利用に対するハードルを下げています。なお、受付が2階にあるため、建物入口に詳細な施設案内を設けて館内の様子を知らせると、より来館しやすい雰囲気になると思われます。</p>		

サブカテゴリー2	
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	
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、記録化している
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	
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
非該当	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	
<p>初めての利用に際して「利用登録カード」を作成し、毎回受付をしています</p> <p>児童館の利用に際しては、「利用登録カード」の作成が必要となります。カードには「子どもの名前・保護者氏名・住所・電話(自宅・緊急連絡先)・通学先」等の情報を記載しています。その上で、来館する度に、乳幼児親子は受付で「入館退館記入表」に名前を記入してもらう仕組みとなっています。小学生以上の子どもたちには「入館カード」を発行し、来館した際に受付にカードを提出しています。なお、事前に手続きを行うことで、学童クラブ利用児童でなくても小学生が学校帰りに直接来館することができるようにしています。</p> <p>学童クラブの利用に際しては、必要書類の提出と面接を経て審査を行っています</p> <p>学童クラブの利用(入会)は、区の仕組みとして申請方法が定められており、「学童クラブ入会のしおり」に沿って手続きが進められます。申請は各学童クラブが窓口となって受付し、必要書類の提出と面接を経て審査を行い、利用開始となります。その際、入会のしおりを配布するとともに、入会説明会や保護者会を通じて重要事項を説明しています。併せて、個別に面談する中で、アレルギー等への対処方法等について保護者とともに確認しています。なお、入会のしおりは外国籍児の利用に配慮し、英語版も作成しています。</p> <p>利用開始時には館内を案内して環境に慣れるための配慮を行っています</p> <p>学童クラブ入会の保護者には、説明会から始まり、年2回の保護者会と個別面談で丁寧な説明を行うとともに、子どもの相互理解を行うことで不安を解消しています。また、一般利用の子どもと保護者には、初めての利用の際にパンフレットを使用しながら丁寧な説明を行っています。4月に「入学・進級をみんなでお祝いしよう」を開催し、館内の利用を案内しています。なお、利用してみないとわからないことも多々あるため、よく観察して職員から積極的に声を掛けるようにしています。</p>	

サブカテゴリー3	
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アセスメント(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	
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や課題を明示する手続きを定め、記録している
○	3. アセスメント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	
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しくみがある
○	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化している	
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化している
サブカテゴリー3の講評	
<p>学童クラブと児童館の一般利用の別に、利用申込書や利用登録カードで個人情報を確認しています</p> <p>学童クラブの利用者については、利用申込書において「児童および保護者の氏名・住所・連絡先、健康状態、兄弟関係、通学路、緊急連絡先」を記載しています。加えて、保護者の就労状況を知らせるより詳細な資料の提出を受けています。これらは名簿として管理し、年度単位で記録の更新を行っています。また、一般の利用者については、「利用登録カード」を作成して「子どもの名前・保護者氏名・住所・電話(自宅・緊急連絡先)・通学先」等の情報を確認しています。ただし、子ども一人ひとりの心身や生活の状況を記録する様式は定めていません。</p> <p>「児童館日誌」や「各室指導日誌」を作成し、運営の状況や利用者に関する特記事項を記録しています</p> <p>日々作成する記録について、館運営の状況や施設管理に関する事項を記入する「児童館日誌」と、日々の活動および指導内容を記載する「各室指導日誌」を作成しています。また、月単位の利用者数を報告する「児童館使用状況報告書」を作成し、主管課に報告しています。さらに、プログラムや行事の実施内容および評価・反省について、「行事实施報告書」をまとめています。その他、ボランティアを受け入れた場合は、活動の日時と内容、および意見交換の内容について記録することとしています。</p> <p>子どもの様子や運営状況に関する情報は、全体会議や引き継ぎノートを通じて共有しています</p> <p>運営に関する計画の内容や個人の記録は、支援を担当する職員すべてが共有するとともに、利用者の状況等に変化があった場合は全体会議の中で個別カンファレンスを行っています。また、特に配慮が必要な子どもに関しては、日々の連絡会や会議の中で、気になる行動などの確認等を行い、職員が統一的な対応により支援できるようにしています。物の紛失や事故・けがなどの情報についてはその都度報告を行うとともに、「引き継ぎノート」を活用して申し送りしています。</p>	

サブカテゴリー5	
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	
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	
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
○	4. 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	
<p>個人情報等は区の条例に沿って管理し、取り扱いについて保護者の同意を得ています</p> <p>個人情報の取り扱い方針は、区の個人情報保護条例に沿うこととし、メディア取材等に関しては、管理課に相談しながら対応しています。職員には情報セキュリティ研修を行うほか、定期的に自主点検を実施して適切な管理に努めています。ただし、利用者に対しては個人情報の具体的な取り扱い方法を説明した資料の提示および同意確認は行っていません。今後、その必要性について検討することが期待されます。</p> <p>子どもの権利に配慮した接遇が行われるよう、職員の指導に努めています</p> <p>職員が子どもの権利を理解し、尊重するための学びについて、区の職員として研修を受けています。また、職員全体会議やOJTにより、互いに気になる点があれば、指摘し合って改善を図っています。なお、次年度には子どもに対して「子どもの権利」をわかりやすく伝えるプログラムの実施を企画しています。ただし、児童館運営において何をどのようにすることが利用者の権利を守ることであるのか明記した資料は設けていません。自己評価においても実践の記録はなく、考え方や実践内容を確認できる記録の整備が望まれます。</p> <p>虐待の発見や対応について、マニュアルや研修機会を整備しています</p> <p>虐待の発見や対応について、職員が区の研修に参加し、報告書やミーティング等での報告により全体で理解を深めています。併せて、虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときは、区の仕組みに沿って、子育て支援センターや学校等の関係機関と連携して対応しています。</p>	

サブカテゴリー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り組みをしている	
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り組みをしている	
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変更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
評価項目3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	
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6の講評	
<p>中核的なマニュアルとして「児童館等運営マニュアル」を整備し、活用しています</p> <p>港区共通マニュアルとして、「児童館等運営マニュアル」を作成・活用しています。同マニュアルでは、児童館事業として「一般利用」「行事・つどい・グループ活動」「学童クラブ」「障害児受け入れ」について、危機管理として「日常の安全確保」「事件・事故等発生時の対応」「災害等発生時の対応」「保健衛生に伴う危機管理」について規定しています。ただし、これらは大型児童館を含めて共通項をまとめた基本的な考え方や業務手順を確認した範囲のものであり、館固有の実践的なものとはなっていません。今後、白金台児童館の独自性を反映したマニュアルの整備が期待されます。</p> <p>児童館職員として求められる具体的な技術の向上に向けて専門研修を実施しています</p> <p>港区の職員として、入職時以降、職層別に設けられている人事課研修を受けて、区の職員としてのキャリアを積んでいます。同時に、専門職として、「児童館職員専門研修」を実施しています。最近の開催では、「子どもが輝くファシリテーション」「港区の子ども・子育て事情と児童館の役割」「ローラースケート活動と安全」「伝承遊び実技講習会」などをテーマとして取り扱っています。ただし、児童館職員に必要なキャリアがあらかじめ具体化されておらず、研修内容が体系的に整備されていません。保育師等の全職から引き継ぐキャリアも尊重されますが、対象と目的が異なる施設であることをいかに捉えるのか、あらためて検討することが期待されます。</p>	

Ⅲ サービスの実施項目(カテゴリー6-4)

		サブカテゴリー4
サービスの実施項目		
1	評価項目1 遊びの環境整備	
	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		
<p>児童館と学童クラブそれぞれに利用の決まりを設け、利用者に説明しています</p> <p>児童館を利用するルールは、初めて利用する際の登録手続き(年度単位で更新が必要)に際して説明するとともに、玄関から受け付けに至る同線などに掲示して知らせています。「利用に際して登録が必要であること」「受付を済ませてから利用すること」「貴重品の管理をしっかりすること」などを確認するとともに、具体的な遊び方や設備の利用については各環境下において説明を掲示しています。なお、児童館の利用対象者は「18歳以下の児童およびその保護者、児童健全育成に係る団体」となっています。児童館としては平日の毎日8時間開館していますが、日曜日と年末2日間もシルバー人材センターの管理により施設を開放しています。</p> <p>施設の各階に、対象者や活動内容毎に目的を明確にした環境を整えています</p> <p>館の施設やプログラムは、2階にある受付を通して利用することになっています。「いきいきプラザ」との複合施設である本館は、1階玄関をはいると乳幼児親子専用の飲食スペース「ワンパクルーム」を設けています。2階には、荷物を置くための棚があり、その先に「図書室」と「学童クラブ室」、受付前のイスとテーブルを配置したロビーがあります。3階には、「遊戯室」「集会室」「工作室」と乳幼児親子専用の「ちびっこルーム」、さらに屋上があります。なお、小学生以上の子どもが飲食する場所について、各階の廊下に設置した長椅子を「小学生おやつコーナー」と設定しています。</p> <p>乳幼児親子から大人までを対象とした多様なプログラムを設けています</p> <p>館内の主な活動場所は、時間帯などにも応じながら、乳幼児や小学生、中高生の対象毎に区分して設けています。児童館祭り「ワンパクまつり」や「スプリングコンサート」等のイベント、およびボランティアによる「おはなし会」などにおいては、だれでも参加できる機会としています。なお、区内の類似した施設として「子ども中高生プラザ」が設けられており、中高生の利用を積極的に引き受けています。そのため、本施設においては、18時から19時まで遊戯室でスポーツを楽しむ中高生専用の「e-Time」を設けていますが、乳幼児親子と小学生を主対象に捉えた運営に重点を置いています。</p>		

2 評価項目2 乳幼児と保護者への対応	
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	
<p>終日乳幼児専用となる居場所を確保し、安心して来館できる環境を整えています</p> <p>乳児親子を受け入れる環境として、3階にある専用ルーム「ちびっこルーム」内には、子どもが這い這いしても安全かつ衛生的に過ごせるように環境を整えるとともに、簡易的ながら授乳のための環境も設けています。また、特に平日2時ころまでは「集会室」や「遊戯室」内に乳児用の静的な遊びと動的な遊び(コンビカー等)を行える各コーナー等を設けています。さらに、1階にある乳幼児親子専用の飲食スペース「ワンパクルーム」は、もともと「いきいきプラザ」の管理するスペースでしたが、ニーズに応じて活用出来るようになってきたものです。</p> <p>乳幼児の発達に応じた登録制のクラブをはじめとし、乳幼児親子を対象としたプログラムを設けています</p> <p>0歳から就学前の乳幼児とその保護者が親子で楽しく遊ぶ登録制のクラブ「のびのびクラブ」を設けています。「のびのびクラブ」では、「こあら(1歳未満の子ども)」「うさぎ(1歳児)」「ぼんだ(2歳以上)」の各グループ毎に、季節飾り等のワークショップや忍者修行などのごっこ遊び、誕生日会等を行っています。また、民生児童委員がお母さんの相談に応じる「たんぼぼクラブ」や1歳児以下の子どもと母親が子どもとのふれあい遊びをしながら交流する「ママのじかん」を設けています。さらに、集会室では日によってブラレールやコンビカーなどの遊びを設定しています。</p> <p>乳幼児親子のニーズに沿ったプログラムを設けていますが、企画に参画する積極的な場面は設けていません</p> <p>本児童館は乳幼児親子の利用がたいへん多く、居場所を拡充しながら受け入れしています。日頃のコミュニケーションや関係機関や地域団体との交流を通じて、子育て世帯のニーズの把握に努めています。その上で、対象者を具体化しながら乳児親子に提供している場所やプログラムを充実させています。ただし、乳幼児の保護者がイベントやプログラムの企画・運営に参画する機会は積極的に設けていません。館運営への参画を通じて子育てサークルやNPOを育成するなど、保護者層の主体的な活動を支援する仕組みの充実が期待されます。</p>	
3 評価項目3 小学生への対応(核となる児童館活動)	
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
●	3. 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
○	4. 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	
<p>小学生のニーズに沿った多様なプログラムを数多く設定しています</p> <p>小学生を対象としたプログラムとして、まず「入学・進級をみんなでお祝いしよう」を開催し、館内の利用を案内しています。以降、「おはなし会」「ローラー講習会」「一輪車講習会」「工作のつどい」「スポーツのつどい」「食マイスター(クッキング)」「バスハイク」「ヒップホップダンス」「うえきばちをつくろう」等を行っています。また、「いきものがかり」を募集し、水槽の管理やプランター栽培を体験しています。さらに、「梅干を作ろう」や「そば打ち」のように親子で参加する企画も実施しています。その他、他館と連携してドッチボールの対抗戦を開いたり、地域の清掃活動を行ったりもしています。</p> <p>子どもが自ら行事やプログラムの運営に参画できる環境を整え、自主性を支援しています</p> <p>楽しい児童館にするために「プラチナこども会」を開催し、子ども自身がプログラムを企画したり、実現してほしいことを伝え合っています。「プラチナこども会」から館を利用する子どもたちに対してアンケート調査も行っています。また、「意見箱」を設けて、子どものニーズに沿った館運営を実現しています。普段の活動においても自主性を尊重し、自らチャレンジしているコマ回しや剣玉のような遊びについて「プラチナ・ギネス・レコード」として記録を自ら認定する仕組みを設けています。さらに、「ワンパクまつり」は小学校3年生以上を対象に実行委員を募って開催しています。集会室をジャングルに変身させる「フォレスト・アドベンチャー」のような企画でも、子どもたちが準備を手伝っています</p> <p>学童クラブの目的に沿って独立して環境や生活リズムを構成しています</p> <p>学童クラブ室は、児童館の中で独立した空間であり、学童クラブを利用する子どもの専有スペースとして、個別の荷物棚・机・椅子のある活動スペースと靴を脱いで上がる量のスペースを設けています。そこに、専用の図書や玩具、工作道具などを設けています。また、おやつ等を提供するため、キッチンも設けています。活動も独立しており、学童クラブを利用している児童を対象に「バスハイク」等の行事や「科学遊び・工作・手芸」等のプログラムを用意しています。学童クラブの利用時間は19時までであるため、児童が安心して体を休めることができる時間や環境を作るよう配慮しています。</p>	

4	評価項目4 利用者からの相談への対応	標準項目
	<p>○</p> <p>○</p>	<p>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</p> <p>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</p>
評価項目4の講評		
<p>多様な専門家の協力により乳幼児保護者への相談援助体制を整えています</p> <p>乳幼児の保護者へ対する相談援助として、民生児童委員がお母さんの相談に応じる「たんぽぽクラブ」を実施しています。併せて、保健師・助産師・管理栄養士が子育ての悩みやお母さんの体調に関する相談を受け付ける「ほっとひといき子育て相談」を実施しています。さらに、保護者のニーズをあらかじめ把握し、乳幼児専用の「ちびっこルーム」には子育て情報紙の配布コーナーや、育児に関する新聞記事の切り抜きを掲示した「子育て情報コーナー」を設けています。</p> <p>職員は利用者がいいつでも気軽に相談できる雰囲気を作るよう努めています</p> <p>日頃から職員は「誰でも気軽に受付に声かけられるような雰囲気を作るとともに、利用者の様子を見て声掛けをしていく」としています。子どもたちに対して、職員がフレンドリーに接している様子が見受けられました。そのような中で、毎年、小学校高学年の児童が受験のストレスで荒れる傾向がみられるため、体を動かすプログラムを積極的に設けるなどの配慮をしています。なお、職員は研修でファシリテーションなどのコミュニケーションスキルを学び、子どもの主体性を支援しています。</p> <p>虐待や不登校があった際は、小学校や子ども家庭支援センターと連携して対応しています</p> <p>虐待を受けた児童や不登校児への支援体制について、職員内での情報共有に努めるとともに、関係機関との相談体制が確立しています。特に配慮が必要な子どもについては、子ども家庭支援センターや学校などの関係機関と綿密な連携を図り、ケース会議などにも参加しています。児童の様子を行動観察した記録を作成して情報共有を行うなどの協力関係を確保し、必要に応じて随時連絡を取り合っています。</p>		
5	評価項目5 障害児への対応	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5の講評		
<p>障害者を受け入れるための施設の整備は積極的に行われていません</p> <p>障がい児及びその保護者の利用を想定した具体的な環境整備は行っていません。そもそもの児童館の設計においては、3階に身体障害者の利用を想定したトイレを設けていますが、児童館の受付が2階にあるうえ、さらに3階まで階段でしか上がれない環境下では実際の利用が見込めず、現在は使用していません。仮に障害者の利用希望があった場合は、併設の高齢者施設「いきいきプラザ」のトイレの利用を案内することとしています。環境が整っていない施設を障害児およびその保護者が利用する可能性も低いいため、せめて障害児の利用を可能にする児童館機能を利用案内に明記することが望まれます。</p> <p>職員のキャリアと区の支援体制をもって、障害児の利用があった場合の受け入れ態勢を整えています</p> <p>普段の障害児およびその保護者の利用について、現状では利用実績はほとんどないとのことですが、館長をはじめ保育園勤務を経験した職員が多い職員構成であるため、「キャリアとしては障害児保育の研修などを繰り返し受け、障害児を支援してきた経験もあり、個別のニーズに対応することが出来る」と説明しています。加えて、養護教諭の有資格者がいること、必要に応じて区の巡回指導を受けられる体制が整っていることも確認しました。また、「普段の利用ではないが、近隣にある障害児のスクールに通う親の会の勉強会への支援(場所の提供・遊び場の提供)を行っている」と説明しています。</p> <p>「障害児とその保護者」を主な対象としたプログラムは実施していません</p> <p>障がい児及びその保護者が参加できるプログラムとして、「児童館祭り・スプリングコンサート・おはなし会」のように「どなたでも」参加できる機会を設けています。ただし、「乳幼児親子」「小学生」「中高生」「地域の大人」を対象に実施するプログラムが豊富に設けられている中、「障がい児及びその保護者」またはそれに準じる言葉が年間の館だよりでも出てくることはありません。今後は、意図的に機会を設けたり、「どなたでも」とする参加設定について「障がい児でも」という印象がより伝わるような表現の工夫を尽くすことが期待されます。</p>		

6 評価項目6 地域の子育て環境づくり	
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6の講評	
<p>館運営に対して地域の理解と支援を受け、館祭りでは2000名以上の集客を実現しています 「地域で育つ子どもたち」をテーマに児童館運営を行っています。地域懇談会を年2回開催し、地域の方や団体、関係機関と連携して同テーマについての話し合いを行っています。連携の実績として、館で提供するプログラムが多様な団体やボランティアと連携して提供されている実績があり、また集大成として児童館祭り「ワンパクまつり」を開催し、1回の開催で2000人以上もの参加を得ています。なお、地域との連携は現館長が特に推進してきたものであり、館運営の特徴にもなっています。</p> <p>児童館(職員)として地域の活動の活性化や安全維持に向けた取り組みを行っています 児童館の運営に協力を得るだけでなく、児童館が地域社会に参画する機会として、地域(町会)で「ふれあい運動会」やお祭りが開催される際には児童館職員が手伝いに出ています。一方、地域の安全に貢献する取り組みとして、毎日こどもの送りをを行い、合わせて地域パトロールを実施しています。また、警察と協働しながら美化活動を実施しています。さらに、館長は地域の自治会や団体、および関係機関の行う会議等にも出席し、地域との繋がりを大切にしています。</p>	
7 評価項目7 広報活動	
評価	標準項目
○	1. 広報活動が適切に行われている
○	2. 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている
評価項目7の講評	
<p>館だよを月次で発行し、当月に実施・受付を開始するプログラムの詳細を紹介しています 区のホームページ内に、港区立児童館の設置目的や利用案内、具体的な設備や提供しているサービス(イベントやプログラム)の内容について、館毎に紹介するページを設けています。また、館として館だより「ワンパクくん」を月次で発行し、カレンダーや利用案内と共に、当月に実施・受付を開始するプログラムの詳細を紹介しています。その他、区の子育てハンドブック「みんなとKIDSあんしん子育て」にも、区内児童館の包括的な利用案内を掲載しています。一方、来館者に対しては、館内放送により、繰り返し内容の告知や利用申し込みの方法をわかりやすく伝えています。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み①		
評価項目	6-4-6	地域の子育て環境づくり
タイトル①	館運営に対して地域の理解と支援を受け、館祭りでは2000名以上の集客を実現しています	
内容①	<p>「地域で育つ子どもたち」をテーマに児童館運営を行っています。地域懇談会を年2回開催し、地域の方や団体、関係機関と連携して同テーマについての話し合いを行っています。連携の実績として、館で提供するプログラムが多様な団体やボランティアと連携して提供されている実績があり、また集大成として児童館祭り「ワンパクまつり」を開催し、1回の開催で2000人以上もの参加を得ています。なお、地域との連携は現館長が特に推進してきたものであり、館運営の特徴にもなっています。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み②		
評価項目	6-4-4	利用者からの相談への対応
タイトル②	職員は利用者がいつでも気軽に相談できる雰囲気を作るよう努めています	
内容②	<p>日頃から職員は「誰でも気軽に受付に声がかけられるような雰囲気を作るとともに、利用者の様子を見て声掛けをしていく」としています。子どもたちに対して、職員がフレンドリーに接している様子が見受けられました。そのような中で、毎年、小学校高学年の児童が受験のストレスで荒れる傾向がみられるため、体を動かすプログラムを積極的に設けるなどの配慮をしています。なお、職員は研修でファシリテーションなどのコミュニケーションスキルを学び、子どもの主体性を支援しています。</p>	

事業者が特に力を入れている取り組み③		
評価項目		
タイトル③		
内容③		

〔全体の評価講評：児童館〕

《事業所名：白金台児童館》

No.	特に良いと思う点	
1	タイトル	児童館が橋渡しとなって子どもたちと地域の双方に利益のあるプログラムを実施しています
	内容	多摩大学の学生が推進する「日本大好きプロジェクト」とコラボレーションして、小学生以上の子どもに向けて「篠笛・水墨画」などのプログラムを提供しています。また、大人向けの「陶芸教室」を開催したり、地域の公園で遊んだり、ダンスの発表など町会や地域団体等が主催するイベントへの参加を目指したプログラムを実施しています。これらを例として、児童館の運営に地域や関係機関の協力を得ている点や、児童館のサービスを地域に開き、関連付けている点がユニークで、評価できる取り組みとなっています。
2	タイトル	館運営も自主活動も子どもの意見を反映しながら実施できる環境を整えています
	内容	楽しい児童館にするために「プラチナこども会」を開催し、子ども自身がプログラムを企画したり、実現してほしいことを伝え合っています。また、館祭りは小学校3年生以上を対象に実行委員を募って開催しています。さらに、普段の活動においても自主性を尊重し、自らチャレンジしているコマ回しや剣玉のような遊びについて「プラチナ・ギネス・レコード」として記録を自ら認定する仕組みを設けています。このように子どもが館運営に参画できる機会を積極的に設けたり、自分の活動目標を設定する支援を行ったりしている点が高く評価されます。
3	タイトル	地域特性に対応した利用しやすい施設運営に取り組んでいます
	内容	経済的に余裕があり一日を通して利用する保護者や外国籍の利用者が多い。施設は食事室を分けて設置したりして一日を通して過ごせる居場所作りをしています。乳幼児室は静かなので居心地が良いとの感想も保護者から聞かれます。日本語が不自由な外国人には外国語で対応したり、英語版のパンフレットや英文の張り紙を作成して不安感を取り除く取り組みをしています。
No.	さらなる改善が望まれる点	
1	タイトル	障がい児とその保護者を支援するニーズに沿って、具体的なプログラムの実施が期待されます
	内容	「乳幼児親子」「小学生」「中高生」を対象に実施するプログラムが豊富に設けられている中、「障がい児及びその保護者」またはそれに準じる言葉が年間の館だよりでも出てくることはありません。そのような環境において、現在まで障害児の利用実績はほとんどないということですが、それは「利用ニーズがない」という状況を捉えているものではありません。障害児の居場所や専任職員を整えている区内他施設では、特別支援学級・学校に通う子どもたちの利用ニーズは高まっている状況もあるため、障害者支援のあり方を再考することが期待されます。
2	タイトル	独自性のある取り組みに対して、理解やノウハウを継承するためのテキストを整備することが望まれます
	内容	同館の運営について、「乳幼児親子の利用が非常に多い」「小学生向けのプログラムを豊富に設けている」「他区の小学校児童の利用が多く受け入れている」「地域の個人や団体等との連携を促進している」等の独自の特徴が確認されました。一つひとつの取り組みについて、背景には運営者の思いや環境的なニーズに応じてきた経緯があります。ただし、これらの取り組みの具体的な内容や背景について、事業計画書やマニュアルなどで示していません。今後は、事業環境の分析結果や独自の運営手法をテキスト化し、後進に引き継ぐことが期待されます。
3	タイトル	地域大学との交流を中・高校生の利用向上に活用する更なる取り組みを期待します
	内容	今年度の組織目標として施設は「地域大学との交流を深め、児童館活動の協力と学生の育成」を新たに加えています。交流の観点では、学生ボランティアのイベント手伝いや大学のコンサートに会場を提供する等の成果が窺えます。施設は中・高校生向けに「イータイム」を設ける等利用促進していますが、利用は少ないのが課題です。当該世代に近い大学生の協力や大学の専門性を活用して中・高校生の利用向上につなげる更なる取り組みを期待します。