

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント		評価①	評価②	具体的な取組	
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針が明文化されている	① 理念が明文化されている	a	A	公募の際に作成した「企画提案書」に、法人理念を明示している。法人は、保育園・児童センター・学童クラブなどの子どもに関わる施設を全国に100箇所以上を設けている。そのため、法人理念は、児童センターに特化したものではなく、すべての子ども施設に対するもので、「1. 子どもの最善の理念を考慮する」「2. 子ども・保護者・地域の家庭に対して福祉の増進を図る～保護者及び地域の子育て家庭の支援～」と明示している。	
			② 理念に基づく基本方針が明文化されている	a			公募の際に作成した「企画提案書」に、児童センターの運営方針・運営目標を明示している。運営方針は「常に相手の立場に立ち、思いやりの心を育む」「さまざまな活動を通して、子どもたちの健やかな成長を援助する」「保護者や地域の人々との関わりを多く持ち、子どもたちだけでなく、子育て家庭や地域がもつさまざまなニーズにも対応していく」と明示している。
		(2) 理念や基本方針が周知されている	① 理念や基本方針が職員に周知されている	a		B	法人理念・各施設運営方針に関する発表会を全社員対象（パートを含む）として開催し、方針等を共通事項として認識、共有している。この発表会で、共通方針として発表したものを「教育経営計画書」としてまとめ、実践の場へと生かせるように職員で読み合わせを行なうなど、理解を深めている。中途採用者・新卒採用者に対しても、新任研修、初任研修等を適宜実施することで、保育理念・方針等の理解の浸透を図っている。
			② 理念や基本方針が利用者等に周知されている	b			理念や基本方針はセンター内に掲示していないが、ミーティングなどで具体的事例を通して伝えている。当センターは中高生支援・芸術に特化したセンターであるが、乳幼児や小学生へ公平に利用できるよう配慮している。
	2 事業計画の策定	(1) 中長期なビジョンと計画が明確にされている	① 中・長期計画が策定されている	b	B	企画提案書にて、「施設利用の促進方策・創意工夫」「自由来館児への対応」「児童への基本的対応」「季節感を取り入れたイベントの実施」など児童センターの運営に関して多角的に今後のビジョンを明示している。しかし、いつまでに何をどこまで達成するのかということが明示されていない。	
			② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	b		中・長期的なビジョンと前年度までの事業報告を基にして、「年間行事計画書」を策定している。しかし、この「年間行事計画書」は「企画提案書」に明示された各事業ビジョンの一部のみであるため、「企画提案書」に基づいた年次計画書の作成が望まれる。	
		(2) 計画が適切に策定されている	① 計画の策定が組織的に行われている	b	B	「年間行事計画書」は、センター長作成の原案をもとに、職員ミーティングにて討議し、計画を策定している。また、計画策定において、利用者の年齢層や、体力増進・情操教育・地域支援等各分野において、中心となる担当者を決めている。しかし、計画策定のスケジュール・手順は明示されていない。	
			② 計画が職員に周知されている	a		計画策定に関わらないパート職員等には、申し送りノートや職員ミーティング議事録にて周知している。一つひとつの行事は、担当職員が企画書と報告書を作成しており、実施の曜日、時間設定を明確化し、報告書を基に次回の改善につなげている。	
			③ 計画が利用者に周知されている	a		「年間事業計画書」は、毎月のお便りを通して、利用者に周知している。お便りは、センター内に掲示したり、高校にも郵送している。小学生・中学生は来所時に一人ひとりに配布している。近隣の保育園・幼稚園・小学校・中学・高校・子育て支援施設や公共施設に配布し、配架・掲示を依頼している。また、ホームページで市外利用者にも周知している。来館した利用者には日常のコミュニケーションの中で伝えている。	
		3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者の責任が明確にされている	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している	a	A	「企画提案書」に児童センターのセンター長としての役割について「館・全職員の統括」「自治体との連絡担当」「地域への渉外活動」「防火管理責任者」などと明示している。
	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている			a	法人内の児童館の館長が参加する館長会議（年2～3回）や市内児童センター・児童館の代表が参加する「代表者会議」などに参加し、児童センターに求められる機能や遵守すべき法令等について情報収集している。		
	(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている		① 質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している	a	A	センター長は、職員とともに工夫・改善を重ね、事業企画・人材育成において、質の向上を進めている。	
② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している			a	会計は、会社本部が担当し、施設職員が運営業務に注力できる体制を作っている。また、併設の学童クラブ職員とのサポート体制を組み、業務の効率化を図っている。			

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント			評価①	評価②	具体的な取組
II 組織 の 運 営 管 理	1 経営状況の把握	(1) 経営環境の変化等に適切に対応している	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	a	A	市所管部署、会社本部、子ども家庭支援センター、併設福祉会館、市外施設等から情報を収集するとともに、会社・市主催の研修に参加し、それを基に勉強会を行うなどして事業環境の把握を行っている。	
			② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている	a			
			③ 外部監査が実施されている	a			
	2 人材の確保・養成	(1) 人事管理の体制が整備されている	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している	a	A	企画提案書に職員の採用・育成・配置計画を明示している。平成28年1月時点で、正規職員4名、非正規職員8名。また、正規職員4名のうち3名が保育士の資格保有者である。大学心理学部卒者を相談員兼体力増進指導員として配置している。保育・児童健全育成のほか、体力増進、芸術分野の指導、子育て支援、相談支援、地域との交流など多様なニーズに対応できる職員を育成している。	
			② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている	a			会社で独自に作成した「評価シート」を基に評価を行っている。
		(2) 職員の就業状況に配慮がなされている	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている	a	A	会社の就業規則を基に、職員の就業状況や意向に応じて柔軟に対応している。また、個人面談を実施し、職員の仕事上の課題などについて把握している。児童センター長が、全職員の勤務表・就業月報（残業時間・有給休暇の取得日数など）を管理し、毎月、会社本部にパソコン上で報告している。	
			② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる	a			産休・育休制度、親の介護・子どもの看護休暇制度を整備している。また、インフルエンザ予防接種・健康診断の費用を法人負担している。会社全体で、職員同士の交流を促進する目的で職員旅行を実施しており、希望者が参加している。職員の健康増進やリフレッシュのために、スポーツクラブとの提携、レジャー施設の優待制度などを利用できる仕組みを導入している。
		(3) 職員の質の向上に取り組んでいる向上に向けた体制が確立されている	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている	a	A	「企画提案書」に児童センターの使命達成を担う職員育成の考え方を明示している。そこには、「己の職務に対する意欲や向上心を基礎にした自己研鑽の意思」「悩みや喜びを分かち合うことができる仲間同士の相互学習（職場研修）」「常に客観的・巨視的な視点から自身を見直す姿勢」「新しい知識・技術・情報を得るための職場外訓練」を通して職員の資質向上を目指すことを明示している。	
			② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている	a			会社全体の研修計画により、階層別に研修計画が策定されている。また、研修参加から研修報告の流れが明確に定められている。また、年間研修計画以外にも、本人の意向や、センター長が必要と感じた研修に職員を派遣している。
			③ 定期的な個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている	a			当法人による研修受講後にアンケートを実施することにより、職員のニーズを把握し、研修内容の改善、次年度の研修計画立案に活かしている。
(4) 実習生の受け入れが適切に行われている		① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし体制を整備している	a	A	「企画提案書」にて、「実習生の受け入れにあたって」「実習生への配慮」「実習期間の配慮」「評価」を明示し、職員全員が共通の意識を持って対応できるようにしている。また、実習生の受け入れに対する職員指導を行い、複数人で実習生の指導に当たれる体制を整えている。		
		② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている	a			毎年、保育・教育・福祉系大学生の資格取得のための実習を受け入れている。日々の実習後の指導記録を記入し、実習後の振り返りを行っている。今年度は保育系大学生の実習生、職場体験の中学生受け入れを行った。	

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント		評価①	評価②	具体的な取組
II 組織 の 運 営 管 理	3 安全管理	(1) 利用者の安全の確保するための取 り組みが行われている	① 緊急時(事故、感染症の発生時な ど)の対応など利用者の安全確保の ための体制が整備されている	a	A	「企画提案書」にて「緊急時の対応」についてフローチャートで明示している。あわせて、事故・怪我・感染症等の各項目ごとのマニュアルを策定している。 隔月で避難訓練を実施し、災害時に備えている。避難訓練を毎回異なる曜日・時間帯、異なる状況を想定して実施することにより、課題点を抽出している。実施後、反省も行っている。また、各部屋には避難経路図を掲示している。 感染症の流行など季節に応じた情報や、緊急度の高い情報については市役所所管部署および会社本部より情報を収集している。また、利用者への指導としては、小学生を対象に交通安全教室、防犯教室を実施している。 毎日、安全管理チェック表を用いて施設内・外の点検を実施している。軽微な修繕等に関しては職員間で情報共有し、すぐに対応・改善するように努めている。通院を伴う事故は、「事故報告書」に記載しており、平成28年1月の訪問調査時点で、今年度分として5件の報告書が作成され、発生原因、改善対策・予防対策について記載している。それ以外の小さなリスクは「申し送りノート」に記載し、職員間で情報共有している。
			② 災害時に対する利用者の安全確保 のための取組や避難訓練を行ってい る	a		
			③ 利用者の安全の確保のためにリスク を把握し対策を実行しているか	a		
			④ 事故やけがの防止を考えた施設の 維持管理：巡回やチェックシートを 用いて、安全対策・安全学習・安 全点検と補修を実施している	a		
	4 地域との交流と連 携	(1) 地域との関係が適切に確保されて いる	① 利用者と地域とのかかわりを大切に している	a	A	音楽イベントや大規模なイベント時には近隣へのあいさつとチラシの配布をしている。また、福祉会館事業への参加として高齢施設などに子どもと出向き、演芸やダンスの発表などをして交流している。他にはボランティア活動の受け入れを行っている。児童館の役割を伝えるためにも小学校区ごとの育成会への参加など、地域の活動にはこまめに積極的に参加し、ネットワーク作りを行っている。地域の行事に子どもが参加可能なものには児童館の利用児童を巻き込み、関係性が深まるように心がけている。 赤ちゃんふらっとへ登録している。また、近隣の小学校へ月1回のペースで出向き、体力増進を図るドッジボールや、昔遊びなどのイベントを行う出前児童館を行っている。大部屋・会議室・調理創作ルームなどを、幼稚園のクリスマス会や地区班子ども会など地域の子育て支援団体に貸し出しをしたり、備品(わたあめ器やポップコーンメーカー等)の貸出をするなど、施設・備品の有効活用を進めている。 西東京市のボランティア受け入れに対する説明書を基に、希望者に対して、当施設の特徴・ルールの説明、ボランティアをするうえでの注意事項を書面と口頭できちんと説明をしたうえで登録をしてもらっている。また、ボランティアを行う方にはボランティア日誌を記入していただき、円滑な受け入れ態勢を確立している。
			② 事業所が有する機能を地域に還元 している	a		
			③ ボランティアを受け入れに対する基本 姿勢を明確にし体制を確立している	a		
		(2) 関係機関との連携が確保されている	① 必要な社会資源を明確にしている	a	A	市所管部署および市内他施設、児童センターの近隣施設の連絡先一覧を掲示し、何かあったときにセンター職員がすぐに連絡できるように事務所内にわかりやすく掲示している。くらしの便利帳・医療機関案内は事務室受付に設置している。また、市の関係各課担当職員や近隣施設窓口職員の連絡先は事務室の施錠できる引き出しにて管理している。 市所管部署とは定期的に電話およびメール等で連絡を取っている。市内他施設とは毎月の代表者会議などで定期的に情報交換をしている。児童相談所および子ども家庭支援センターとは年度より回数異なるが最低年に1度は行い、現状報告を含めたケース会議・「要保護児童対策地域協議会」などと連携している。 日常的に交換便等で学校のおたよりや行事のおしらせをいただいている。また、当センターからは全校生徒に毎月おたよりを学校で配布してもらっている。状況により電話等で情報交換を行うなど連携を取っている。小学校からの連絡メールに登録し、情報を収集している。 合同委員会で話し合っているが、緊急時などの場合はセンター長と副校長を窓口として電話で情報共有を図ることで、適切かつ迅速な対応がとれる体制を整えている。学校との連携を有する場合はなるべく職員間で共有し、職員のうち誰かが迅速に対応できるように、センター事務所内に申し送り書に記入をし、職員が目を通せるようにしている。
② 関係機関等との連携が適切に行わ れている	a					
③ 児童館の活動と学校の行事等につ いて、学校と適切な情報交換を行っ ている	a					
④ 子どもの安全管理上の問題等が発 生した場合には、学校と速やかに連 絡を取り合い、適切な対応が取れる ように連絡体制を整えている	a					

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント			評価①	評価②	具体的な取組	
II	組織の運営管理	4	地域との交流と連携	(3)	地域の福祉向上のための取り組みを行っている	①	a	当センターは中高生特化型施設であるが、利用者は0歳児から受け入れ、利用者が何を求めているのか利用者の声を聞き改善していくように努めている。利用者アンケートの実施やご意見箱の設置、近隣施設(園庭の無い保育所等)との情報共有を行い、ニーズの把握に努めている。その意見により行事の改善や新しい企画を提案するように努めている。
						②	a	子育て中のお母さんたちの交流の場・機会の提供を心がけている。乳幼児の時間では、職員より手遊びなどの提供を行っていたが、乳幼児が飽きてしまうため乳幼児が楽しく体を思い切り動かして遊べる環境設定への変更など工夫している。利用者ニーズの多い活動は重点的に行っている。中高生世代は様々な要望があるため個別具体的な対応を取っている。また、他区・他市と隣接しており市外利用者がとても多いため、幅広い地域を視野に入れて活動している。
III	適切な福祉サービスの実施	1	利用者本位の福祉サービス	(1)	利用者を尊重する姿勢が明示されている	①	a	「教育経営計画書」で基本方針を明示し、職員ミーティングにて「教育経営計画書」の読み合わせ等を行い周知徹底を図っている。異なる年齢層に配慮するため、各部屋ごとに必要なルールを掲示し、利用者にも共通理解ができるよう取り組んでいる。そして日常的に職員が利用者の様子や、利用者からの意見があった場合など、その都度、職員ミーティングで話し合い、計画書の方針と比較し利用者の立場に立ちながら職員として何ができるかなど、意見を出し合い、職員間で共通理解につながるよう心がけている。
						②	a	プライバシー保護や個人情報の取り扱いにおいては重点課題として、個人情報保護規定を策定し、入社時に職員と守秘義務契約を交わしている。また、鍵の管理・記録媒体の管理等にマニュアルを策定し、チェック表を用いて、情報セキュリティ管理を周知している。
						③	a	来館時間が定まりやすい幼稚園児を含め開館時は、誰でも利用できるように月曜日から土曜日は9時15分から18時(中高生は21時まで) 日曜日は隔週で9時30分から17時と開館している。行事においても、利用者の声を聞き入れながら現状の参加者数や利用者数を比較し検討改善を行っている。毎年、当センター独自で作成したアンケートを実施し、利用者の満足度調査・ニーズ調査を行い、利用者の声を把握するようにしている。
						①	a	センター入り口に意見箱を設置しており、誰でもいつでも意見が述べられるようにしている。アンケート調査を集計し、いただいた意見を基に年間行事計画の見直しを行っている。また、乳幼児事業や小中高生の利用者協議会であがってきた意見をまとめ、運営に生かしている。
						②	a	上記記載した意見を含め、センター内で行う行事を1冊ずつファイリングしている。ファイリングしている内容は行事計画書や意見などを保管し、行事を行う計画を立てるたびに、ファイリングされたこれまでの利用者の意見や職員が実際に行事を行ってからの反省点や良かった点、改善すべき点などを参考にしながら行事計画を実施し、利用者の満足向上につながるよう取り組んでいる。
						③	a	運営協議会を開催しているが、市主催でセンター側はオブザーバー的な立場で参加しており、参加者である地域の方々からの質問に答えている。そこであげられた地域の方々を運営改善につなげている。
				(3)	利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている	①	a	ご意見箱を設置し、匿名で意見を述べられるよう環境設定をしている。また、子育て相談(火・木・金)、中高生相談(火～土)などの相談事業を実施しており、おたよりで周知している。当センターでは日常的に利用者との関わりを大切に、日常の中で自然と相談できることが利用者にとって負担がないと考えており、日常から職員と利用者の信頼関係が築けるような環境づくりを心がけ、積極的に利用者へ声をかけるようにしている。
						②	a	苦情解決は最優先項目として職員に周知徹底するとともに、企画提案書にて苦情解決の仕組みを明示している。また、迅速にセンター長および関係機関に連絡できるような体制を整えている。また利用者が直接職員に話せない場合もあると思うので意見箱で匿名で意見を述べられるようにしている。
						③	a	利用者からの意見は迅速に対応できるよう、センター長および市所管部署・本部へ報告している。また、電話受付表や申し送りノートなどに記録を残すことで対応する職員によって違いが出ないようにしている。事例では、プレイルームにネットが張っていないと危ないとの意見をもらい、迅速に対応し、現在ではネットを張り、ドッチボールを楽しむエリア、バトミントンを楽しむエリアなど分けており、利用者の遊びたいものによりネットの張り方を変え安全を確保することができている。
						①	a	センター入り口に意見箱を設置しており、誰でもいつでも意見が述べられるようにしている。アンケート調査を集計し、いただいた意見を基に年間行事計画の見直しを行っている。また、乳幼児事業や小中高生の利用者協議会であがってきた意見をまとめ、運営に生かしている。
						②	a	上記記載した意見を含め、センター内で行う行事を1冊ずつファイリングしている。ファイリングしている内容は行事計画書や意見などを保管し、行事を行う計画を立てるたびに、ファイリングされたこれまでの利用者の意見や職員が実際に行事を行ってからの反省点や良かった点、改善すべき点などを参考にしながら行事計画を実施し、利用者の満足向上につながるよう取り組んでいる。
						③	a	運営協議会を開催しているが、市主催でセンター側はオブザーバー的な立場で参加しており、参加者である地域の方々からの質問に答えている。そこであげられた地域の方々を運営改善につなげている。

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント		評価①	評価②	具体的な取組
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	2 サービスの質の確保	(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている	① サービス内容について定期的に評価を行なう体制を整備している	a	A	市所管部署および会社本部と連携し、代表者会議や館長会議等で定期的に情報交換をしながらサービス改善に努めている。どちらの情報も職員ミーティングで職員に伝えている。行事については、その都度、報告書を作成し、評価を行い、定期的に見直しをしている。 行事企画書を作成する過程において、前回までの報告書をもとに常に改善策を検討している。中・長期的に取り組むべき課題については、職員ミーティングにて詳細をきちんと伝達し情報共有することで、職員全体で課題の共通理解に努めている。それぞれの意見を出し合いながら、良い方法を生み出し、サービス向上につながるよう心がけている。 職員ミーティング時に、さまざまな課題について協議し、改善策を立て実行に移している。行事の企画に関しては、行事報告書を基に、センター長と行事担当職員が話し合い、改善策を立て、次回の企画に活かしている。行事終了後に改善してどうだったのかを検証し、さらなる改善がないかなどを話し合い、改善を重ねている。
			② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている	a		
			③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	a		
		(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している	① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている	a	A	事故・ケガ・障害児対応・衛生管理・危機管理などについてマニュアルを作成し、ファイリングしている。行事企画・報告書の項目を詳細に記入し、職員はいつでも目を通せるようにし、どの職員が対応しても標準的なサービスの質を利用者に提供し、サービスの維持ができるようにしている。 PDCAサイクルを活用し、行事企画は利用者の意見要望を反映し、随時見直しを行っている。また、行事や各部屋の使用の仕方やルールなどを日常から職員が意識的に見ていく中で、課題を感じたり、トラブルを目の当たりにした時は、職員会議にて協議しマニュアルの変更をその都度行っている。変更の際はミーティング議事録にて全職員に周知している。
			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	a		
		(3) サービス実施の記録が適切に行われている	① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている	a	A	午前・午後・夜間と時間帯ごとの利用状況を業務日誌に記入している。記入内容は利用者人数・新規登録者数、各部屋の利用者数、事故報告と共に対応した事を午前と午後に分けて、センターの1日の行事の流れを掲載している。行事実施時においては、参加者名簿を作成している。 業務日誌と行事記録は月ごとに集計し、市所管部署に報告している。個人情報が含まれるものについては施錠できる棚に保管するとともに、記録媒体は使用方法についてマニュアルを整備し、マニュアルに沿って管理している。 利用者に関わる情報は、朝礼・昼礼等でリーダー職員に伝え、職員間で情報共有し、共通理解を図っている。また、職員間の引き継ぎや申し送りノート等で休みだった職員とも情報を共有している。施設長が不在日の時もかならずその日の施設長補佐を作っている。またセンター全体が広いいため各部屋の利用者、安全確保のために職員を各部屋に配置するようにし、センター長が全体の状況を把握できるようにしている。
			② 利用者に関する記録の管理体制が確立している	a		
			③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	a		

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント		評価①	評価②	具体的な取組
Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	3 サービスの開始・継続	(1)	サービスの提供の開始が適切に行われている	① 利用希望者に対してサービス選択に必要な情報を提供している	a	A おたより・市報・ホームページで情報を提供している。初めてセンターを来館した利用者に対しては、パンフレットを渡しながら館内掲示や窓口案内などで、センターの事業紹介を含めて、詳細を説明している。中高生特化型施設であり、バンドのスタジオや音楽機材などの使用方法などは職員から利用者（中高生）に詳しく伝えている。また、センターは利用する人全員が平等に利用することや、利用者全員が気持ちよく利用できるように気をつけることなどを中高生に伝えている。
				② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている	a	
	4 サービス実施計画の策定	(1)	サービス実施計画の策定が適切に行われている	① サービス実施計画を適切に策定している	A	A 企画提案書にて、サービス実施方針を明示し、それを基に職員会議等で話し合い、年間行事計画を策定している。また、前年度やこれまでを振り返りながら改善に改善を繰り返し適切に策定している。 利用者のニーズや地域のニーズを把握し、状況に応じて事業内容の見直しをしている。利用者ニーズの少ない事業に関しては、新しい事業へ変更するなど、行事の量は減らさずに内容を変更している。事例では1歳児のみが身長体重を測れる行事があったが他の年齢の乳幼児も測りたいだろうと職員間で意見が出たため、ほかの年齢の乳幼児の時間にも身長体重を測れるようにした。また、評価や見直すべき点、改善した点は報告書に記入している。
				② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行なっている	a	

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント	評価①	評価②	具体的な取組
IV サービス 内容 基準	1 遊びの環境整備	① 遊ぶ際を守るべき事項（ままり）が、利用者に理解できるように決められている	a	A	センターの決まり事を文書化し、受付横と各スペースの入口近くにわかりやすく掲示している。また、日々の関わりの中でも口頭で伝えるように心がけている。日常的にフロアを含め利用者数が多いボードゲームなどを自由に置いておく事が不可能に近いため、誰もがすぐわかるようにラウンジの目立つ壁にボードゲーム貸出しカードを設置し、借りたい場合はそのカードを取り受け付けの職員に渡し借りる方法を用いるなど工夫をしている。
		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	a		キッズルームや中高生優先席を設けるなど幅広い年齢が利用しやすい環境設定をしている。幼稚園児と小学生の利用時間が重なりやすく、どうしても幼稚園児の居場所が少なくなるため、曜日ごとに幼稚園児が遊べるものを多く出したり、中学生には地下の部屋を勉強部屋として開放するなど、臨機応変に対応している。また、職員が巡回することにより、トラブルの予防・解決に努めている。
		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	a		常設の玩具や貸出玩具は、利用者のニーズに合わせて環境設定している。貸出しできるおもちゃをフロアの壁に掲示しており、借りたいおもちゃのカードを受付に渡せば借りられるようしている。乳幼児対象向けのおもちゃ、小学生以上対象向けのおもちゃを多く準備しており、自分たちの遊びたいもので遊べるようにしている。利用者アンケート・ご意見箱・利用者協議会などであがってきた意見をくみ取っている。
		④ くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている	a		各部屋に座ってくつろげるスペースを設けるほか、入り口外、地下ロビーにもベンチやソファを設置している。中高生においては、ラウンジ奥に中高生優先で利用できるテーブル席を設置している。
		⑤ 幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている	a		幅広い年齢層が参加できる体力増進事業等を設定したり、中高生がリーダーになり実行委員会形式の行事を行うなど、異年齢での交流を増やしている。具体的に行事としてドッジボールやレクゲームを月4回、サッカーを月3回など設けて小学1年生から中学生まで混ぜて遊べる日を設定している。カヤ体力の差から、ゲームがつまらなくなるないように安全確保を含めて職員がきちんと入って行っている。
	2 乳幼児と保護者 への対応	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している	a	A	未就学児専用キッズルームを設けている。また、乳幼児親子が利用しやすい環境設定、行事設定をしている。平日のプレイルームではすぐに遊べる遊具や三輪車を用意している。0歳児は睡眠時間を考慮し、午前の早い時間に行事を行うようにし、乳幼児は10時30分から11時30分頃に開催できるように利用者の状況に合わせて設定し、日常的に利用してもらえるようにしている。
		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	a		年間を通じて、季節に応じた工作や遊びを取り入れた乳幼児事業を実施している。また、活動報告書を基に、その都度、内容の改善を行っている。また、行事を行う目的を明確にしている。年齢に合わせた遊びや歌を提供しているが、テレビなどでは行っていない遊びや歌を提供しているため、保護者のニーズに合っていないかもしれない。しかし、当センターでしかできない遊びや歌などについて、新しい情報を発信していくことを心がけており、ここに来ると楽しいと思ってもらえるよう、職員間で学び合い、利用者へ提供している。
		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	a		年齢ごとに区分された行事と異年齢で関われる行事の2種類の事業を実施することで、同年齢・異年齢どちらも交流できるような機会を設けている。しかし、近隣の児童センターで行なわれる魅力的な行事が当センター内で行う交流日と重なると、なかなか定着した関係性が築けないこともあり、課題となっている。利用者（保護者）間でSNSで繋がり、センター内で会う約束をしてネットワークを広げるなど保護者間で工夫されている。

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント		評価①	評価②	具体的な取組
IV サービス 内容 基準	3 小学生への対応	①	職員が個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している	a	A	日頃より子どもたちとコミュニケーションを密に取るよう努めている。受付時に児童は自分の名前を記入するため、職員は挨拶しながら名前と顔、学校名や学年を覚えるように心がけている。トラブルや援助にはいる際には児童の名前・性格・現在の状況などできるだけ詳細な情報を職員間で共有することで、援助方法について共通理解を持って対応している。
		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	a		事業を企画するうえで子ども達の成長に向けたねらいを明確にした企画を立案している。また、個別相談にも応じている。日常的な対応に関して、1対1の場合と集団での場合の児童への声かけや話し方、言葉の伝え方を変えるよう心がけている。
		③	障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊び、お互いに理解を深める取り組みが行われている	a		障害児の対応についてマニュアルを作成し、職員間で共通理解を持って対応している。日常的には職員が平等に対応しているため、児童も自然と仲間意識で関わることが身についている。個人差で摩擦が生じたときは職員が介入し、利用者個々の性格や特性などを見極めながら対応している。また、職員が互いの言い分を聴き取り、わかりやすく相手に伝え、互いが納得・理解しあえるよう支援している。
		④	行事やクラブ活動が、日常活動とバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている	a		月間行事予定は、体力増進事業を主軸に工作、料理、イベントの企画・運営への参加等をバランスよく配分している。また、事業を企画するうえで成長に向けたねらいを明確にしている。参加申込書を記入の際は保護者にイベントの目的を文書化している。自主性・主体性を育てるため、特にスポーツでは「ルールを自分たちで考えて決められる」「自分の力量を知る」など、スポーツの角度から児童に働きかけるようにしている。
	4 中学生への対応	①	日常的に中学生の利用がある	a	A	中学生特化型施設のため、中学生に配慮した部屋が多くある。中学生のために夜間開館を実施しており、夜間開館時は各スペースのルールも中学生年代のニーズに合わせたルール設定に変更して運営している。また、早い時間帯も中学生優先のスペースを設けるなど、日常的に利用できるよう配慮している。
		②	中学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	a		中学生向けの企画を充実させるとともに、バンドやダンスを主軸にした発表の機会を設定するなど、中学生が主体となって活動を行えるような企画も実施している。バンドを組んでいる中学生との話し合いの会議を設け、意見交換している。その話し合いと、普段の中学生の様子を見ながら中学生向けのルールを設定している。時間を守れるように部屋の延長をする場合は10分前にする事、バンドメンバー一人がルールを守れなかったときは連帯責任にして仲間意識を育てるなど、主体性・社会性が身につくよう支援している。
	5 利用者からの相談への対応	①	利用者からの相談への対応や自然な形で行われている	a	A	日常的にコミュニケーションを図ることで、自然な形で相談を心がけている。常日頃から各部屋に職員が必ず滞在するようにし、いつでも利用者と話せる体制を整えている。また、相談日を設けることにより、心理の専門家含め相談室での個別相談にも対応している。
		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	a		ケース会議への出席、近隣の学校との情報共有など他の関係機関と連携した支援体制を構築している。センター内では、子どもの日常の行動や言動にアンテナを張り、変化に気づけるようにしている。その中で気になる子は職員会議で伝え、職員間で共通認識をし、対象児童に合わせた対応をしている。

児童館評価項目一覧

評価項目		チェックポイント		評価①	評価②	具体的な取組
IV サ ー ビ ス 内 容 基 準	6	障害児への対応	① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている	a		障害児の対応についてマニュアルを作成し、マニュアルに沿って対応できるようにしている。センター全体がバリアフリーになっており、障害があっても自由に利用できるハード的環境を整えている。ヘルパーの方との来館の際には、要望に柔軟に対応している。
	7	地域の子育て環境づくり	① 住民による子育て支援活動や健全育成活動を促進している	a	A	地域で活動している団体に設備や備品を貸し出ししている。職員が地域の子育て支援団体と顔をつなぎ、行事のサポートをするなど地域との連携を進めている。PTA主導で行われていた読み聞かせサークルやコーラスサークルなど学校で活動されていた方々に協力してもらい、センター内で読み聞かせを行ったり、コーラスサークルの方々は音楽イベントに参加してもらっている。
			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	a		施設長が地域の会議に出席し、児童センターの説明をするなど子育て・子育てネットワーク事業を進めている。児童にも常日頃から施設長が自ら自己紹介をし、「何かあったらいつでもセンターにきてね」と声をかけ、実際にセンター近くでけがをした児童が、けがをしたとセンターに来館するなど、日ごろから安全面への取り組みを行っている。
	8	広報活動	① 広報活動が適切に行われている	a	A	乳幼児・小学生・中高生の3つの利用者層に区分し、ニーズに合わせたおたよりを作成している。センター内では入り口の目立つところに3つの利用者ごとにケースに入れている。また、近隣の学校には各家庭・全校生徒に配布、乳幼児事業は市報・ホームページを中心に広報活動を行っている。
			② 活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように相違ある広報活動が行われている	a		当センターは2つのセンターと連携し、近隣の子育て支援施設のおたよりにも児童センターの活動を掲載してもらったり、子育て支援施設のネットワークを有効活用している。