

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	西東京市との委託契約書仕様書・水準書（仕様書補足説明書）に、児童センターの運営理念を明示している。法人が作成した「事業運営企画提案書」に、法人理念「すべての子どもが持つ権利を保障し、安全・安心に暮らせる社会の実現」を明示している。また、「2015年事業計画」およびパンフレットに、法人の5つの活動理念を明示している。 施設の運営方針は、西東京市立児童館活動方針に基づき、市のホームページに明示され、公開されている。また、「2015年度事業計画書」には、法人が設立当時から大切にしている「つながる」「ささえあう」「ともにいきる」という3つのキーワードを大切にしながら活動していくことを明記している		
			② 理念に基づく基本方針が明文化されている	a				
		(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			A	入職時研修で、代表理事から「アミーゴの設立と理念について」、センター長から児童館をめぐる国・都・市の施策・当法人が求められていることなどについて話し、理念や基本方針などについての理解の浸透を図っている。常勤職員は、運営法人の会員であるため、年1回の会員総会に出席しており、会員総会で次年度の事業計画・運営方針について周知している。臨時職員は参加していないため、年度初めのミーティングで、センター長が運営方針などについて説明している。また、事業部ミーティング（月1～2回）でも説明している。 利用者に対して「市のホームページをみてください」と伝えている。市立施設であるため、館内に運営法人の理念や基本方針を掲示していない。新たな活動については、適宜、市の広報に掲載し、広く市民に周知している。「利用者の主体的な参画」を事業計画に掲げており、子ども実行委員会を設け、子どもたちで当センターをつくっていくことへ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	a				
	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	a	A	第2期中期ビジョン（2013年4月～2016年3月31日）を策定しており、平成28年1月の訪問調査時、第3期中期ビジョンを策定中であった。 第2期中期ビジョンに基づいて「2015年度事業計画」を策定している。「2015年度事業計画」には、第2期中期ビジョンの最終年度であるため、「子どもを中心とした支え合いの地域作り、まちづくりの活動をさらに推し進める」「組織基盤強化に改めて積極的に取り組み」を2つの柱とし、具体的な活動目標を示している。		
			② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている	a				
		(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	a	A	計画策定期間・手順を明確化している。計画策定では、現場職員で話し合い、課題を抽出し、計画素案を策定しており、職員が計画策定のプロセスに参画している。意見箱に投函された利用者の意見、乳幼児の保護者の意見などを計画に反映している。また、東京都児童館等連絡協議会や中高生特化型の児童館職員の自主的勉強会、「財団法人児童健全育成推進財団」の研修参加などから児童館・児童センター運営に関わる情報を収集し、収集した情報を吟味し、計画策定づくりの参考としている。 中期ビジョンおよび事業計画は、年1回の会員総会や各種会議・ミーティングなどでお職員に周知し、その進捗状況を伝達し、確認し合っている。 事業計画書を利用者に周知、配付していないが、月ごとのイベント案内は、ホームページなどを通して利用者に周知している。		
			② 計画が職員に周知されている	a				
			③ 計画が利用者に周知されている	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
I 福祉サービスの基本方針と組織	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	b	B	センター長は法人の理事であり、現場の問題課題に対してリーダーシップを発揮している。しかし、組織体系図を作成しているが、機能図となっており、センター内の指示命令系統がわかる組織図とはなっていない。また、経費に関わる決裁権限表を作成しているが、業務分掌は作成されておらず、センター長・副センター長などの仕事内容・役割・責任が明文化されていない。	
			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			
		(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、組織運営の専門研修や弁護士・社会保険労務士などの専門家の勉強会に参加し、組織基盤の強化に向けての知識取得に努めている。また、臨時職員が会員総会に参加していないため、月2回、センター長と臨時職員のみで、共有ミーティングを実施している。その際、事業方針やそのねらいなど法人・センター方針を伝えるときに、臨時職員からの意見を聴取し、現場の問題課題について協議している。	
			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		センター長は、毎月の理事会で当センターの予算執行率などの運営状況について報告している。また、市内11か所の児童館館長が集まる「代表者会議」に参加し、センター運営に関わる情報を収集している。また、法人では、「事業部制」を設けており、サービス種別ごとに区分された一つ一つの事業部に一定の機能と権限を持たせることで、迅速な意思決定を期待した組織体制を整えている。	
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	B	法人事務局を中心に、経営環境の分析を行い、適正な運営ができていのかどうか検討している。「児童健全育成推進財団」主催の研修会に職員を派遣し、子どもに関する施策・行政の動向などを把握している。	
			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		外部研修に派遣したり、他自治体の児童青少年施設に見学に行き、先駆的取り組みについて情報収集したり、自センターに参考にできる取り組みについて学び、共通課題について意見交換している。	
			③ 外部監査が実施されている	c		外部監査は実施していない。法人の監事2名のうち1名は公認会計士、もう1人は自治体職員で子ども育成の仕事に長年関わってきたスペシャリストである。また、年2回の評議員会において、理事会から事業報告を行い、それに対して質疑応答を行っている。	
	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	B	西東京市の定める資格要件に沿って、要員配置している。平成28年1月の訪問調査時、正規職員6名、臨時職員10名。正規職員の平均在職年数2.7年である。正規職員は、高校教員免許所持者1名、中学校教員免許所持者1名、保育士資格所持者2名、任用資格である児童厚生員資格は、1級所持者が1名、2級所持者が4名である。また臨時職員の所持資格は保育士1名、高校教員免許3名、中学校教員免許3名、保育士1名である。欠員が生じた際、ハローワークや育成財団の求人ページなど人材募集している。	
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている			b	人事考課制度は設けていない。しかし、「評価シート」を作成し、職員育成に活用している。職員個々が「評価シート」を用いて、自己評価を行い、上長による評価も行い、その後、年1回、センター長など職員個々と面談を行ない、業務の達成度を確認し合っている。また、年1回、代表理事が面談を行ない、現状把握を行っている。しかし、この評価を昇給昇格・賞与に反映していない。勤続年数や出勤率を昇給に反映しており、業績評価と給与の連動は行われていない。			

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	2 人材の確保・養成	(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	b	B	「評価シート」に基づき、上司・センター長・代表理事が現状を把握し、改善に向けた話し合いをしている。しかし、残業時間・有給休暇の取得率に関して、月ベースによるデータ管理を行っていない。
			② 福利厚生事業に積極的に取り組ん でいる	a		福利厚生制度として、月額給与に住宅手当、扶養手当、役職手当を付与している。また、年1回の健康診断やインフルエンザ予防接種を法人負担とし、職員の健康管理を行なっている。また、「子どもの看護休暇」「介護休暇」の制度を設けている。年1回の会員総会の後、懇親会を行ない、法人内横のコミュニケーションを図る機会を設けている。
		(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	B	職員研修資料に「児童館職員に求められるスキル」を明示し、活動計画書に職員育成に関する基本姿勢を明示している。
			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		「資質向上のための計画書」を作成し、職員個々に対して「資質向上のための目標」「本人に必要な研修内容」を記載している。研修参加後は研修報告書の提出を義務付け、研修報告書をファイルに綴じ、いつでも誰でもが閲覧できるようにしている。職員会議で、研修報告をし、意見交換も行なっている。正規職員は年2回以上、研修参加している。また、職員が他区児童センターと交換研修を行なうなどして、職員の質の向上に取り組んでいる。
			③ 定期的に個別の教育・研修計画の 評価・見直しを行っている	c		個別の研修計画に対する評価・見直しは実施していない。
		(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	「実習生受け入れファイル」を用意し、西東京市の方針に応じて、受け入れ要請があった場合は、全て実習受け入れを行なっている。年4～5回、2か所の大学からの保育実習を受け入れている。
	② 実習生の育成について積極的な取 組みを行っている		a	受け入れ時は、個々の実習生それぞれに実習プログラムを作成している。実習プログラムは当センター独自で作成している。担当者を配置し、毎日の計画を立てセンター業務について理解できるようにしており、丁寧な実習受け入れが行なわれている。職員が大学に出向き、児童館について説明している。		
	3 安全管理	(1) 利用者の安全の確保するための取 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	B	「危機管理マニュアル」「安全管理マニュアル」を作成し、事務室に保管し、これに沿った対応ができるようにしている。また、その中の事故防止マニュアルの中に「遊具、道具、薬品、溶剤の取り扱いと管理」に関して、職員会議で読み合わせを行なっている。
			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		年2回、避難訓練を実施し、災害時に備えている。訓練では、1階の保育園と合同で実施している。
			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		キッズルーム、ダンススタジオに対して、定期的に「チェックシート」を用いて、安全確認をしている。正規職員は、食品衛生管理の講習に参加していない。インフルエンザなどで学校閉鎖の子どもに対しては、調理室を使わないように声かけしている。年2回、「応急手当マニュアル」に基づいて、嘔吐物処理の方法についての勉強会を行い、嘔吐物処理方法について事務室に掲示したり、3か所に嘔吐物処理キットを置き、感染の蔓延防止につなげている。救急救命の講習にも派遣している。

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	
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	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	b		「事故対応連絡メモ」に怪我などを記載している。小さな危険（ひやりはっと）はポストイットに記載し、事業部ノートに貼り付けている。事故やひやりはっとは、職員会議で情報共有し、対応策を決定している。また、法人内事業部会議でも、現場リスクの把握と共有、対策の検討を行なっている。しかし、その後の集計分析は未実施で、対応策についての検証は行なわれていない。
	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 利用者地域とのかかわりを大切にしている	a	A	親父の会によるフットサルを行なうなど、地域の各種団体・サークルと連携した事業を実施している。近隣に特別養護老人ホーム、老人保健施設などの高齢者施設や保育園、障害者施設などがあり、合同でイベントを行っている。障害者施設の利用者が集団でセンターに来て、子どもたちと遊んだり、市内グループホームの高齢者が来所し、一緒に手打ちうどんを行ったりもしている。
				② 事業所が有する機能を地域に還元している	a		保育園とは、場所の貸し借りを行っており、グリーンフィールドを保育園が普段利用している。当センターのポップコーンマシーン・遊具・綿あめ機などを地域のお祭りに貸し出ししている。2014年度11月、西東京市との共同事業として開催された「第4回こそだてフェスタ@西東京」に法人が実行委員として参画し、当センターを会場として提供している。
				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		「ボランティア登録記録」「ボランティアの心得」を用意し、円滑な受け入れを行なっている。
	(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	要支援利用者の情報については、適宜、関係機関との連携を取っている。「要保護児童対策協議会」にも参加している。		
		② 関係機関等との連携が適切に行われている	a		「西東京市要保護児童対策地域協議会ケース検討会議」に参加し、子ども家庭支援センターなどの各機関からの現状報告、今後の方向性と各機関の役割について確認し合っている。		
		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		「中原小学校学校運営連絡協議会」には青年会議所、まちかど保健室、保育園園長、民生委員、主任児童委員、育成会会長、小学校が参加し、情報交換している。また、地域の見守り隊に参加し、学校連絡会も実施している。毎月発行お便りを近隣小学校の全児童に配付したり、近隣小学校からは学校行事予定表・学校お便りを送付してもらっている。		
		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		本人からセンター長に電話相談し、関係機関へつなげた事例がある。虐待研修の報告では、「虐待か否かは親の立場ではなく、子どもの立場で見るべき」と考え、保護者が虐待を受けてきたケースも多いため、保護者もあわせて通える機関が必要との認識を持って丁寧な対応を行なっている。		
	(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている	① 地域の福祉ニーズを把握している	a	A	団体として西東京市社会福祉協議会事業へ参加し、地域の福祉ニーズを把握している。また、障害児支援団体、高齢者支援施設と連携を取り、地域の福祉ニーズに基づいた活動を行なっている。		
		② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている	a		地元NPOの利点を活かし、地域の幅広いセクターとの交流、連携が実現している 施設運営が内部で完結せずに、外部と広く関わることで、施設の活動意義を地域に広く認知してもらう機会となっている。		

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
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 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている	a	A	利用者からの意見や提案を職員間で話し合い、年間計画には入っていなかった活動も企画実施している。また、当センターの活動について、乳幼児・小学生・中高生ごとにわかりやすく工夫したおたよりを作成し、利用者に配布し、行事・イベントを伝えている。また、児童・中・高校生を中心に行事・イベントを行う際は、行う目的を児童・中・高校生に伝えている。当センターの目的を父母会・親父の会などの地域団体に伝え、共に行事・イベントを作っている。	
			② 利用者のプライバシー保護に関する規定・マニュアル等を整備している	a		プライバシー保護については、市の「セキュリティーポリシー」に基づいて年1回、正規職員のみ参加での研修会を行っている。また、臨時職員へは、研修に参加した正規職員よりプライバシー保護の徹底を傳達されている。また、当センター事務所に、個人情報保護・情報セキュリティーハンドブックを保管している。利用者は登録制のため、氏名・住所・電話番号・緊急連絡先を記入してもらい、児童センター内に保管しているが、市が定める「情報セキュリティーポリシー」に基づいて適切に管理している。	
			③ 開館日・開館時間は対象となる子どもの年齢、学校の状況や地域の実情に合わせて設定している	a		土曜日は毎週開館し、日曜日においても第1・3・5日曜日に開館し、休館日は第2・4日曜日と、国民の祝日、年末年始（12/29～1/3）のみとし、利用者の居場所確保の提供を行うようになっている。	
		(2) 利用者満足の向上に努めている	① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している	a	B	市の行っている利用者アンケートを市主催で行い、児童センターが回答をもらう形をとっている。ひばりが丘児童センターで年に1度行われる行事センター祭りの際に、利用者に直接アンケートを実施し、生の声を拾うようになっている。また、随時、意見箱をセンター入り口付近に設置し、利用者がいつでも意見を投函できるようにしている。	
			② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	a		乳幼児の保護者の育児相談の中で、「他の保護者はどうしているのか？」「他の保護者の悩みや、子育て方法を聞きたい」という声があがり、乳幼児の質問・質問回答箱を児童センター内に設置した。保護者の質問を職員が目を通し、ポストイットに簡潔に記入しセンター内に子育て質問コーナーパネルを設置し、回答が出たら同様に回答コーナーパネルに設置し誰でも閲覧できるように公表している。また、児童センターのルールについて、変更してもらいたい等と利用者から声があがった場合は職員会議で相談し、改善している。たとえば、体育館内の飲食禁止について、水分補給はしたいという声が上がると、蓋つきであれば水分補給可能にしている。	
			③ 年1回以上運営協議会等を開催し、館の運営方針や活動内容について協議している（開催回数、参加者の数、多様性、協議内容等）	b		月1回の頻度で民生委員を含めた地域中心の交流会を行い、センターの行事記録に基づいて行事の内容や目的を伝えている。しかし、交流会で行事の目的の報告はしているが、当センター職員で話し合っ決めてセンターの運営方針の報告を近隣の学校や、父母会等の関係機関に伝える場は設けられていない。	
		(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 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している	a	A	職員はアンテナを張り、利用者の声を拾うよう心がけている。また、各部屋に必ず職員が居る体制を作り、話しかけやすい雰囲気づくりをしている。椅子のあるラウンジ&イトコーナーには必ず職員が待機し、利用者に声をかけている。当センターは中高生とスポーツ特化型の児童センターのため、中高生が来館するが、一人で来館する生徒には、声をかけ、時に支援が必要な生徒の状況を関係機関につなげるようになっている。	
			② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知機能している	a		全職員が利用者の苦情を拾える能力を養うよう教育指導している。特に椅子のあるラウンジ&イトコーナーで利用者の声を聴き取ることが多く、アンテナを張るようになっている。また、寄せられた苦情については職員間で情報共有している。職員会議で話し合い、解決に向け意見を出し合い、ルールの改善を行っている。市の規定や、安全性を考えて解決に至らない場合は、きちんと説明するようにしている。	
			③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している	a		利用者の意見のすべてに迅速に対応できるように心がけている。事例でいうと、ハロウィンを行事で行う際に、「スタンプラリーをしたい」という利用者の声を聞き、スタンプラリーを取り入れた。行事においても「これしたい」という提案があれば職員会議で話し合い、実行可能であれば取り入れるようになっている。たとえば、乳幼児の保護者で「マタニティヨガしたい」等、声があがり、近隣で講師が見つかり行事を行ったことがある。	

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	法人には評議員会があり、定期的に活動について報告し、さまざまな意見をもらい、改善につなげている。また、市作成のアンケートを行い、その結果をセンターにフィードバックしてもらい、運営に反映している。
			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		全職員が参加する運営会議において、年度末に1年間の活動の取り組みを振り返り、改善点の洗い出しを行なっている。また、行事・イベント実施後にアンケートを行ったり、職員が直接聴き取りした利用者の声や、職員が実際に行ってみてどうだったのかの意見を出しながら、最終的に職員皆で行事が成功したのか否かを振り返り、確認し合っている。
			③	課題に対する改善策・改善計画を立て実施している	a		職員会議等で明確に改善策・解決策をあげて話し合っている。また、話し合うだけでなく、改善策や解決策を職員の共通の文書にまとめて、当センター独自で作成した業務マニュアルに記入し、職員で振り返れるようにしている。
		(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	業務マニュアルを作成し、業務の標準化を図っている。業務マニュアルは〔開館・閉館の準備や作業〕〔備品貸し出し〕〔利用者対応〕〔緊急時対応〕〔勤怠〕等で、センター独自のマニュアルである。職員個々にこれらのマニュアルを配布し、いつでも確認できるようにしている。
			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		日ごろから利用者の声を拾い、また、職員が日常的にセンター内を点検したり、利用者の様子を観察する中で改善すべき点が見つかった場合は、職員間の共有ノートに書き留め、職員会議で話し合い、業務マニュアルに追加記入を行い、迅速に改善するようにしている。（事例：以前は部屋の角に何も設置していなかったが、乳幼児の安全性を考慮してクッションを設置してはどうかと職員の視点で声が上がって、部屋の角にクッションを設置した。）
		(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	「指導事務日誌」「子育て支援日誌」に児童の様子を記録している。「指導事務日誌」は利用者数・午前と午後に行った行事を簡潔に記入している。「子育て支援日誌」は午前と午後職員が行ったこと、利用者対応・利用者や行事イベント参加者の様子などを、当日の記録担当者が記載している。それぞれファイル化し、後日振り返れるようにしている。
			②	利用者に関する記録の管理体制が確立している	a		「指導事務日誌」「子育て支援日誌」は、事務室に置き、いつでも確認できるようにしている。
			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		早番職員、遅番職員の入れ替えがある午後1時頃に職員でミーティングを行い、申し送りを行なっている。また、ミーティングとは別に利用者に関わる中で感じたことなどを、職員間共有ノートに簡潔に書き留め、利用者の状況・気になることなどを確認している。さらに、虐待の疑いや気になる子どもに対しては、職員会議で話し合い、職員間の共有を大切にしている。また、必要に応じて、関係機関と連携している。

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
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 乳幼児・小学生・中学生向けの3つのおたよりの配布と、法人団体のSNS、当センターのブログや館内掲示にて、行事・イベントの情報発信を行い、終了した行事・イベントの様子も掲載している。掲示の際は、対象年齢層に合わせて字の色を変え、見やすいように工夫している。
				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 年間継続活動計画・行事計画に明記している。年間継続活動計画においては、子育て事業と健全育成事業の2つの事業に別けて掲載を行い、どちらも実施活動名、活動の目的、内容、日程、時間、場所、対象年齢、定員数、担当職員名を掲載し、見ればすぐにわかるようにしている。
				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（きまり）が、利用者に理解できるように決められている	a	A	年度初めの4月に新一年生を対象にした「びびかの1年生」というイベントを開催し、ひばりが丘児童センターのルール説明を各広場を案内しながら行っている。また、各広場の見やすい位置に部屋の使用にあたっての説明書きや、ルールを常に掲示し、いつでも確認できるようにしている。学校の大型連休になると他学区の利用者も増えるため、その都度、個別対応で、センターの利用説明を行っている。
		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		学童クラブ利用児童も入れて年間利用者数は10万人を超えている。6割が小学生、2割中高生、2割乳幼児と保護者で、1日平均200～400人の利用者がセンターを利用している。センター開館時は常に自由に利用できるラウンジ&イトコーナーでは学校の宿題はもちろん、いつでも飲食ができるようになっている。また、ボードゲームをしたり、本を読んだりして自由に利用している。年齢関係なく常に利用されているスペースである。
		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	a		当センターでは、乳幼児から高校生の年代までそれぞれの発達や成長を尊重しあい生活できる空間場所作りを提供していきたいと考えているため、なるべく場所や時間を別けないようにしている。また、もしトラブルが発生した場合は当人同士で何故トラブルになったのかを話し合い、トラブルにならない方法を考えさせるように支援を行っている。
		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		乳幼児と保護者は日常的にラウンジ&イトコーナーのスペースを利用している。そこには、自動販売機や冷水器を設置し、開館時間内はいつでも使用可能である。また、電子レンジやお湯の使用が可能のため、温かい食事が可能である。利用者の必要とする備品などについて職員会議等で話し合い、必要とする備品について所管部署に依頼している。
		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		キッズルーム・乳幼児開放ダンスルーム以外の全エリアで乳幼児から高校生の年代までの触れ合いが可能となっている。「赤ちゃんとおぼろ」という乳幼児事業では、小学生、中高生参加型で、赤ちゃんを抱っこしたり、触れ合う企画を開催した。以外にも、男児や男子生徒の参加が多く、「かわいい」と言いながら赤ちゃんを抱っこし保護者との会話も楽しんでいた。
	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	乳幼児と保護者は、日常的に午前から利用している。午前中は体育館に乳幼児用の車の乗り物などを提供し、幼児は笑顔で体育館内を車で走っている。幼稚園児のいる家庭は午後からの利用が多いが、キッズルームがあるため、小学生が帰ってきて安心して遊べる空間を提供している。また、幼稚園の行事や振り替えで休園の場合は、近隣から多数来館している。
		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		1歳児プチとまとちゃん（月1回）、2歳児ミニぼてとちゃん（月1回）、3歳児以上幼児の集い（月2回）などの月齢で分けた親子遊びや体操や工作づくりを実施している。また、「幼稚園に通う幼児は午後からになるため、幼稚園児にあわせた行事の開催を行ってほしい」という保護者の声から午後2時から幼児向けのサッカーを行うようになった。乳幼児向けの行事では意見箱や、保護者の直接の要望を聞き、活動内容に盛り込むようにしている。
		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		子育て事業の目的の一つに保護者のネットワークづくりがある。そのため、当センターでは、月1回「はっぴーママ」を開催している。保護者間のネットワークを使って、さまざまな資格やキャリア等を持っている知人（保護者）に依頼し、過去にゴスペルやリトミック教室を開催している。そして、その講座に参加して、さらなる保護者の輪が広がっている。

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
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	児童がいつ来ても放課後の自分たちの居場所と思えるように心がけている。学童に所属していた児童は5年生6年生になると居場所の変化が起きるが、変わらずセンターで居場所を提供している。また、児童は日常会話の中でSOSを出していたり、いつもと違う行動をとっていたり等、普段の中で必ず変化が現れるため、様子の変化を逃さず、職員間で共有しながら適切な援助に努めている。
		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		児童センターの健全育成は集団支援と個別支援の2通りがある。当センターにおいては、極力集団の中で児童が育つように職員は児童に働きかけている。しかし、個別でないといわれなかったり、特定の職員とでないとい会話ができない児童もいるため、個別支援を行う場合もある。その際は、一人ひとりの状況をよく観察し、個々に合わせた支援をす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、児童が一緒に遊び、お互いに理解を深める取り組みが行われている	a		さまざまな障害や国籍を持つ児童が利用しているが、当センターでは皆が平等なのだという思いで関わり合い、互いを尊重し、成長してもらいたいと考えている。しかし、中には馴染めずに一人での児童もいるが、職員が集団に入れるように仲介し、働きかけ、障害や国籍を超えて集団遊びを楽しめるよう支援している。周りの児童も「仲間に入れて」という児童は全員受け入れており、障害や国籍への違いを超えた仲間意識が育まれている。
		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		センター祭りでの子ども実行委員会は、15人～20人の児童が参加している。自分たちで企画をつくり、手製の遊具で遊びブースを出店、運営するなど、センター祭りを通して児童の自主性・主体性を育てている。また、クラブの目的を職員間で明確にし、クッキングクラブとチアダンスクラブは小学生のみ月2回や週1回の頻度で、メンバーの状況に応じて企画実施している。またチアダンスはお祭りで発表し、クッキングクラブもお祭りでお菓子を提供し、クラブ活動の成果を披露することで、児童の自発性・主体性につなげようとしている。
	4 中学生への対応	①	日常的に中学生の利用がある	a	A	当センターは中学生・スポーツ特化型施設であり、開館が午後9時までということもあり、漫画を読んだり、ゲームをしたり、宿題・勉強したりサッカーをしたり、ダンスの練習をしたりと中学生は日常的に自由に利用している。
		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		実行委員会形式で各スポーツ部門別の（サッカー・バドミントン・バスケットボール）チームを作り、中学生の意見を主体的に取り入れ、年2回、「ひばりピック」というスポーツの大会を行っている。またバンド活動ができるようにし、音楽ライブのイベント開催を行った。毎年行われるデイキャンプでは中学生が企画運営にかかわり参加できる行事もある。また、中学生担当の職員は自主的に都内で中学生特化型施設のある児童センター職員と交流を持ち、中学生のために職員間で新たなアイデアを話し合ったり新しい取り組みの結果を報告する会合を定期的に行い、視野を広げる努力を行っている。
	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	体育館では常に職員が1～2名、ラウンジでは常に職員が1名いるようにしている。また、黙って利用者を見つめるようなことはしないよう指導しており、職員自ら、利用者の輪に入るよう心がけている。利用者に対し常にアンテナを張り、日常の会話の中に必ず利用者の訴えや悩みが出てくることが多いため、利用者の中に入り日常的な会話を大切にしながら信頼感を得ていくようにしている。また週1回臨床心理士が相談の対応を行っている。
		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		日常的に行動などの観察を中心に、小さいと思っても気になることは記録を取り、残すようにしている。また、他の職員とも共有しあい、全体で見守っていく体制をとっている。また週1回臨床心理士が来館し、育児相談や進路相談、人間関係などの相談に対応している。他にもセンター職員が気になる児童を臨床心理士に報告し、臨床心理士が児童の行動観察を行い、必要な場合、子ども家庭支援センター・児童相談所・小学校と連携をとりながら支援している。

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	A	当センターの建物はバリアフリーのため、障害を持った子どもも自由に移動できるハード的環境である。また、事前に連絡をもらえれば、車で来館利用の際は駐車場を貸すこともできる。月2度、近隣の障害児施設の児童たちの利用がある。他にも、車いすで保護者やヘルパーさんと来館する児童もあり、それぞれの児童の気に入った遊びをして過ごしている。
	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	当センターでは2つの小学校を管轄としている。センターと少し離れた小学校の地域の方々や保護者より、児童センターがなくては困るという声をもらい、児童館としては月2回、出前児童館を行い、ドッジボールや工作を学童クラブを中心に子どもたちと遊んでいる。また、出前児童館の行事の中にもちつきがあり、その中でコマ・皿回しなどの遊びを教えている。流しそうめん行事は、おやじの会の方々中心に企画運営をしている。育成会やPTAも参加のため、地域住民のネットワーク人脈で様々な方々を呼んで行事を行っている。
			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		年2回、小学校主催の協議会に参加している。子どもたちの見守り隊、UR企業隊やPTAの一覧表と共に、雨が降り、浸水した場合の地域の予測、人通りが少なく、暗い道、更地で危険な場所等、緊急時に備えた場所マップを学校が作成しており、そのマップを参考にしている。また、地域の方々の自主的な組織があり、避難所運営会議が行われており、各地域のマニュアルを作成し、子どもたちの安全確保に備えている。
	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・中高生むけの3つのおたよりの配布を行っている。小学校には全校生徒に配布している。また、当センターのブログにて、行事・イベントの情報を発信している。終了した行事・イベントの様子も掲載している。センター内においても予告行事は開催日時と内容の掲載をし、終了した行事においては写真付きで様子を掲載し、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		乳幼児・小学生・中高生の利用頻度の高い部屋に、対象年齢の行事のおしらせポスターを内容、開催日時、場所や、行事によっては過去の写真を付けて行事の雰囲気わかるように掲載している。また、全利用者が利用する入り口やラウンジにも大きな行事・イベントのポスターの掲載を行っている。