

評価細目の第三者評価結果 (児童館)

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1 理念・基本方針

	第三者評価結果	コメント
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。	a	運営法人の「経営理念」、「経営基本方針」は、ホームページ・事業計画へ掲載されるなど広く発信されている。また玄関には、法人内児童センターの基本方針、本センターの目標が掲示されており、訪れた利用者の理解が深まるよう努めている。

Ⅰ-2 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
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。	a	市が策定した「子ども・青少年のびのび希望プラン」を念頭に法人およびセンターの方針・計画が策定されている。法人内の管理職による会議をはじめ、地域の関係機関から情報を得ており、日頃より連携が図られていることが理解できる。
Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	a	法人として施設取組計画を策定しており、経営基本方針に対する重点課題を抽出し、取り組んでいる。センターとしては、職員の補充、高年齢児の利用拡大、修繕の実施などの課題を認識・検討している。

Ⅰ-3 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
Ⅰ-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
Ⅰ-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	法人として平成28年度から平成37年度に至る中長期計画として「経営基本計画」を策定している。5つの方針にはそれぞれ重点項目が付されており、目指す運営を指し示している。
Ⅰ-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	法人の事業計画書は事業所別に明記されており、目標・課題・活動予定等が記されている。また次年度以降は、配慮の必要な子どもたちへの支援への注力を新たな方針として加えて取り組む計画が策定されている。
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。	a	前年度の事業を振り返り、各種評価により変更・改善事項を反映し、翌年度の事業計画が策定されている。少人数の職員により運営しているメリットを活かし、職員間での検討を密にしながら運営を進めている。
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。	a	事業計画の要旨は誰にでも見られるようホームページにて公表されている。毎月発行しているセンターだよりは関係機関への配布・設置等により広く広報しており、活動内容の紹介等がなされている。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

	第三者評価結果	コメント
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 福祉サービス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。	a	施設サービス自己評価・施設運営自己評価・利用者アンケートを毎年度実施しており、結果を踏まえ、次年度の運営改善に繋げるよう取り組んでいる。
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。	a	毎年度事業報告を策定し、次期事業計画に繋がられている。特に利用者からのアンケート結果や意見箱からの質問等については真摯に受け止め、対応と検討がなされている。

評価対象II 組織の運営管理

II-1 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果	コメント
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。	a	業務分掌および役割分担表が作成されており、管理者および職員の職掌と責任が明示されている。災害時の役割分担については、出勤職員が複数の役割を担えるよう整備されている。
II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	法人内の体系化された研修にて各種法令の周知と遵守への指導が図られている。特に個人情報・プライバシーの保護については職員だけでなく実習生や利用者に対しても喚起し、皆が安心して利用できるよう取り組んでいる。
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 福祉サービス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。	a	限られた職員数により併設された放課後児童クラブとの両立がなされており、安全を第一に考えた対応など利用者本位の支援を進めている。利用者の声に耳を傾け、地域との関係を構築した運営に取り組んでいる。
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。	a	夏季にグリーンカーテンの設営をするなど資源と経費の省力化に努めている。また業務の効率化を進め、時間外労働の削減にも注力している。

II-2 福祉人材の確保・育成

	第三者評価結果	コメント
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。	a	法人として「人材育成の方針」を掲げており、事業計画内の重点的な取り組みの一つとして「人材育成と専門性の向上」を取り上げている。研修委員会による充実した法人内研修により職員の資質向上に取り組んでいる。
II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	a	「目標管理シート」、「自己申告書」を用い、評価と管理がなされており、職員のモチベーションの向上に繋げている。チーム・個人・能力開発別に目標を定め、事業の進捗や運営の状況等に鑑みながら目標の設定を図っている。
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。	a	時間外労働・有給休暇の取得等就業状況が管理・把握されている。また法人全体として職員が働きやすい職場環境の形成に努めている。
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。	a	法人の経営基本方針に「高い専門性と豊かな人間性を備えた人材の育成」が謳われている。目標管理制度を活用し、適切な目標設定と達成のためのフォローにより職員の成長をアシストしている。

Ⅱ-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a	職員の職務階層に応じた能力等基準表が作成されており、階層別・専門分野別に網羅された法人内研修への計画・参加がなされている。充実した法人内研修は、職員の資質向上に重要な役割を果たしている。
Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a	職員の過去の受講歴を中心に希望・経験等を考慮し、年度ごとに職員一人ひとりの研修計画が策定されている。研修参加後は、得た知識を講師として指導し、センター内に浸透させるよう努めている。
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 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b	昨年度の実習生受け入れの実績は1名となっているが、法人内他施設の実習生の見学や地域の中学生の就労体験を受け入れている。児童センターへの理解を深めてもらえる取り組みとして今後も注力していく意向をもっている。

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

	第三者評価結果	コメント
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。	a	運営法人のホームページには、決算報告をはじめ財産目録・監事報告書等が明示されている。その他事業紹介・活動記録等事業の全貌を把握するための資料があますことなく公開されている。
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。	a	経理規定等諸規程が整備されており、適切な取引の実行にあっている。会計外部監査、監事による内部監査など公の施設として透明性を意識した取り組みがなされている。

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

	第三者評価結果	コメント
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。	a	運営目標に「地域の健全育成における機能の充実」として謳っており、併設した放課後児童クラブの運営と共に地域に資する活動がなされている。
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。	a	サービスマニュアルにて留意を規定しており、受け入れ体制を整備している。本の読み聞かせ、幼児リトミック等専門的な技能をもったボランティア団体から協力を得ている。
Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。		
Ⅱ-4-(2)-① 福祉施設・事業所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。	a	社会福祉協議会、法人内の他施設等々と連携し、活動がなされている。本年度より自治会、小学校、中学校、公民館等々の方々に参加してもらい、運営協議会の開催を予定しており、実施により更に地域との交流が深まることが予想される。
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 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。	a	講師派遣・スペースの貸し出し・隣接する公園の清掃等地域への貢献がなされている。土曜日や放課後等に学校等を活用し、子どもたちの自主的な学習や遊び、運動、体験活動等を実施するチャレンジスクールにも工作等の指導にて協力をしている。
Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく公益的な事業・活動が行われている。	a	放課後児童クラブを併設しており、放課後の児童に適切な遊びと生活の場を提供している。また「子育て支援事業」・「相談事業」により地域の児童福祉へのサポートを果たしている。

評価対象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

		第三者評価結果	コメント
Ⅲ-1-1 (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
Ⅲ-1-1 (1) -① 利用者を尊重した福祉サービス提供について共通の理解をもつための取組を行っている。	a	虐待防止シートによるチェックの実施、人権擁護に関する研修の受講など法人職員・福祉従事者としての責務を確認している。また子どもへの暴力防止プログラムについての研修に参加するなど専門的知識の研鑽にもあたっている。	
Ⅲ-1-1 (1) -② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	利用者のプライバシーに関しては危機管理マニュアルに記載するなど職員への周知にあっている。授乳やおむつ替えなどについてもスペースや設備の充足を図り、対応している。	
Ⅲ-1-1 (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-1-1 (2) -① 利用希望者に対して福祉サービス選択に必要な情報を積極的に提供している。	a	幼児用と小学生以上用に分けられた「センターだより」は関係機関への設置、ホームページへの掲載等により広報がなされている。また、センター独自のパンフレット、乳幼児の保護者向けのQ&A、法人としての児童センターパンフレットなど各種揃えて対応している。	
Ⅲ-1-1 (2) -② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。	a	初めての利用者については、館内での飲食、玩具の使用、トイレ、遊戯室の使い方等々について説明し、理解したうえで利用をしてもらっている。館内には留意事項等を掲示し、すべての利用者が安全に利用できるよう取り組んでいる。	
Ⅲ-1-1 (2) -③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。	d	非該当	
Ⅲ-1-1 (3) 利用者満足の上昇に努めている。			
Ⅲ-1-1 (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。	a	利用者へのアンケートは、法人により定期で行われている。調査結果については掲示し、周知を図っている。	
Ⅲ-1-1 (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-1-1 (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。	a	苦情相談窓口、法人窓口、苦情解決第三者委員が設置されており、苦情相談体制が整備されている。また上記は玄関に掲示し、周知を図っている。	
Ⅲ-1-1 (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。	a	意見箱を玄関に設置しており、誰もが意見を言える環境を整えている。	
Ⅲ-1-1 (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。	a	意見箱に入れられた意見については、電話での直接回答、館内への掲示など事案ごとに適切な対応に努めている。保護者ばかりでなく児童の意見に対しても真摯に向き合い、丁寧な対応がなされている。	
Ⅲ-1-1 (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-1-1 (5) -① 安心・安全な福祉サービス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。	a	事故・ヒヤリハット報告書が整備されており、安全に過ごすことが出来るよう要因分析等がなされている。利用者が自由に活動できることを保障しながらも声掛けや掲示の方法を検討し、すべての利用者が楽しめる環境となるよう取り組んでいる。	

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。	a	児童センター危機管理マニュアルに掲載し、感染症等への対応方法を明示している。学級閉鎖等については、小学校と情報共有し、感染が蔓延することのないよう取り組んでいる。
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行っている。	a	毎月想定を変えた避難訓練を実施しており、災害だけでなく、不審者対応等にも注力している。立地、利用者の特性等の考察等がなされており、職員体制も含めた対策が講じられている。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。		
Ⅲ-2-(1)-① 提供するサービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。	a	児童センターサービスマニュアル・危機管理マニュアルを基本として業務の標準化が図られている。また各種規程の整備により安定した運営が図られる仕組みが構築されている。事業所内研修の教材に使用するなど活用が図られている。
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。	a	法人内児童センターの館長が分担し、サービスマニュアルの改訂を図っている。特に危機管理マニュアルについては、内容量増加により上下の冊子に分けるなどの充足が図られている。
Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。		
Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。	d	非該当
Ⅲ-2-(2)-③ 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。	d	非該当
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。		
Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス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。	a	業務日誌、支援日誌への記録を通して情報の共有を図っている。また毎日ミーティングを開催し、利用者が安全・快適に過ごしてもらえる環境提供に努めている。
Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	利用者の利便性を考慮し、利用票の登録制度を取り入れている。各種書類は、施錠できるキャビネットによる保管・ファイリングシステムによる整理がなされている。

評価対象Ⅳ 内容評価基準

A-1 遊びの環境整備

	第三者評価結果	コメント
A-1-① 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。	a	利用時間やルールについては、センターの案内に記しており、利用者に配布・説明されている。また安全・防犯上の留意事項については職員からの声掛けや掲示により周知している。
A-1-② 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。	b	時間帯にて棲み分け、すべての児童が安全に過ごせるよう取り組んでいる。中高生向けの催しや中高生タイムの創設等利用者増に対して取り組んでおり、今後も継続課題として捉えている。

A-1-③ 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	静と動の双方の遊びができるよう玩具や図書を設置しており、利用者が自由に活動できる環境を整えている。季節の行事に沿った工作教室の開催など工夫を凝らしている。
A-1-④ 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	ボランティア室はフリースペースとして臨機応変に使用しており、利用者のニーズに添った対応を図っている。また12時から13時の間は遊戯室をランチスペースとして開放しており、乳幼児と保護者が楽しく食事ができる環境を整えている。
A-1-⑤ 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	ドッジボールをはじめとする運動プログラムは幅広い年齢で楽しまれており、法人内の他センターとの交流試合等も組まれている。お楽しみ会等の行事とあわせ、異年齢による交流は児童センターならではの取り組みといえる。

A-2 乳幼児と保護者への対応

A-2-① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	a	乳幼児の専用スペースを設けており、安全に遊べる環境を整えている。児童の長期期間中は利用時間帯を設けるなど配慮し、また乳幼児の保護者向けの専用パンフレットを作成、利用を呼びかけている。
A-2-② 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	ひよこ・りす・うさぎと年齢別に分けられて活動する「親子ひろば」が設定されており、ふれあい遊びやリズム遊びを楽しめるプログラムが用意されている。15分間催しをするプチタイムなど工夫した取り組みがなされている。
A-2-③ 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	年齢別の「親子ひろば」を恒常的に開催し、保護者同士の交流が広がるよう配慮している。また、土曜日・日曜日には工夫したプログラムを実施し、父子で参加できるよう取り組んでいる。

A-3 小学生への対応（核となる児童館活動）

A-3-① 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	子どもたちの投票で当日の活動内容を決める「セレクトタイム」を設けるなど皆で楽しめる遊び方を提案している。また併設された放課後児童クラブの子どもたちとも交流したり、隣接する公園で遊んだりと自由に遊ぶことが可能となっている。
A-3-② 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	ドッジボールやお楽しみ会をはじめとするプログラムは異年齢での交流がなされている。また学校や家庭ではなかなかできない工作や制作活動を開催し、子どもたちの成長を支援している。
A-3-③ 障がい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	配慮の必要な子どもの利用にあたっては、エレベーターやトイレの使用について説明している。またパンフレットは3種類の言語で作成されており、たくさんの方々にご利用してもらえるよう配慮している。
A⑫ A-3-④ 行事やクラブ活動が、日常活動との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	法人内の老人福祉センターでの交流を目的としたクラブが創設されており、訪問し、歌・ダンス・合奏等を披露している。

A-4 中学生への対応

A-4-① 日常的に中高生の利用がある。	b	中高生夜間開館事業の開催、中高生タイムの創設ボランティア室の学習利用など様々な工夫を凝らし、中高生の利用促進に取り組んでいる。
A-4-② 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。	b	ティーンズカフェ、乳幼児とのふれあい事業などを実施し、多様に交流の場を設けている。これら事業については更に広報をし、多くの参加者を集えるよう取り組む意向をもっている。

A-5 利用者からの相談への対応

A-5-① 利用者からの相談への対応が自然な形でわれている。	a	育児相談、発達相談を開催しており、子育てに悩む保護者への対応に取り組んでいる。
A-5-② 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	近隣の学校や家庭児童相談員との連携が図られており、情報共有等を通して支援に参加している。

A-6 障がい児への対応

A-6-① 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。	a	車椅子使用のトイレとエレベーターが設置されており、利用時には説明している。療育施設を擁する法人職員として幅広い福祉の知識と技術を身につけており、適切な対応に努めている。
---------------------------------	---	--

A-7 地域の子育て環境づくり

A-7-① 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	地域開催親子サロンへの講師派遣や自治会の見学会を開催するなど地域との繋がりが広げられるよう取り組んでいる。今年度より運営協議会の開催を予定しており、更に連携が深まることが予想される。
A-7-② 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	学校からの不審者情報を取得しており、併設の放課後児童クラブと併せて利用者の安全が確保されるよう取り組んでいる。

A-7 地域の子育て環境づくり

A-8-① 広報活動が適切に行われている。	a	乳幼児・小学生用に分けて作成されたセンターだよりは、法人ホームページへの掲載、関係機関への設置等により広報に努めている。家庭児童相談員との連携、区報への掲載等細かな取り組みにより取り組んでいる。
A-8-② 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創意ある広報活動が行われている。	a	法人内センターのもの、センター独自のもの、乳幼児の保護者向けのものをはじめ、数種類の言語による案内を用意するなど注力した取り組みがなされている。センターだよりは小学校をはじめとする関係機関にて配布や設置がなされており、センターの活動を理解してもらえるよう努めている。