

江東区平野児童館 第三者評価報告書

令和元年度
経営創研株式会社

第三者評価概要

1. 評価実施

- 1) 対象施設 江東区平野児童館
- 2) 指定管理者 特定非営利活動法人ワーカーズコープ
- 3) 評価実施日 2019年11月17日
- 4) 評価実施機関 経営創研株式会社
- 5) 評価員 石井 公一

2. 評価項目と判断基準

この第三者評価は、厚生労働省より公表されている児童館版の「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」で定めている評価項目と評価基準に沿って、評価シートを作成しています。
(なお、平成23年3月の「児童館ガイドライン」を参照し、上記の評価項目より数か所の追加質問、追加表現を行っております。)

評価の手順は、指定管理者による自己評価の後に、評価者による評価を行います。

初めに次表の評価基準による「段階の評価」を行い、続いて「評価機関の記入欄」では、評価を判断した根拠、気付いた点などを説明しています。

本評価シートの評価項目は大・中・小項目に分類し、小項目を「s a b c」の4段階で評価し、その結果を基に中項目と大項目を評価しています。(下記参照)

小項目は、タイトルが丸数字で始まる部分で、具体的な設問を提示しています。

中項目は、複数の小項目からなるグループで、タイトルが数字(括弧無し)で始まる部分です。

各章最後にある「全般」は評価対象外で、自由記入欄です。

大項目は、「Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織」「Ⅱ組織の運営管理」「Ⅲ適切な福祉サービスの実施」「A児童館等の活動に関する事項」の4項目とします。

小項目の判断基準

判断は業務仕様書・協定書を基準とし、事業計画書を参考に行います。

「s」評価は、「a」評価以上に良い状態で、他施設の模範となる水準

「a」評価は、業務仕様書・協定書を満たした上で、質が良い、量が多い、工夫があるなどの水準

「b」評価は、業務水準書・協定書を満たしている水準

「c」評価は、業務水準書・協定書を満たしていないか、大幅または早急な改善を必要とする水準

中項目の判断基準

「S」評価は、小項目の評価結果が「s」と「a」のみで、半数以上が「s」かつ「c」が無い

「A」評価は、小項目の評価結果の過半数が「s」または「a」で「c」が無い

「B」評価は、「S」「A」「C」以外

「C」評価は、小項目の評価結果に複数または25%以上の「c」がある

大項目の判断基準

「S」評価は、中項目の評価結果が「S」と「A」のみで、半数以上が「S」で「C」が無い

「A」評価は、中項目の評価結果の過半数が「S」または「A」で「C」が無い

「B」評価は、「S」「A」「C」以外

「C」評価は、中項目の評価結果に複数の「C」がある

第三者評価結果の概要

評価機関総合コメント

当施設は清澄公園の近くに立地する3階建て施設の3階（および屋上）にあり、1階と2階の深川ふれあいセンター（深川老人福祉センター）と一体的に運用されている施設です。指定管理者は各種事業やボランティア活動等を通じて、高齢者と子ども達との有機的な交流を促しています。

平成29年度に改修工事があり、長らく施設を利用できない期間があったものの、この間を区の図書館やスポーツセンターなど地域の社会資源との連携を深める機会と位置づけ、指定管理者が自らが積極的な働きかけを行いました。日常的な近隣町会や民生委員（児童委員）とのコミュニケーションが奏功して、地域の交流拠点としての存在感を高めています。

法人の経営理念「7つの原則」、法人が示した地域とまちづくりにおける考え方「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を当施設の運営理念として掲げています。

運営理念「3つの協同」は「こども会議」など利用者の参画意識に配慮した取組や、地域ボランティアや利用者等の協力を得て展開される各種事業等を通じて具現化されています。これは平成30年改定の児童館ガイドラインに示された「拠点性」「多機能性」「地域性」と軌を一にする取組だといえます。

多くの福祉施設を管理運営する法人の経験と知見が活かされ、総じて業務水準を上回る高い品質で管理運営が行われています。

なお、個人情報保護について社会的な要請が高まりつつあるなか、JISQ15001ガイドライン等に準拠したマニュアルの整備、江東区に限らず外国籍の住民が増加傾向にあるなか、基本的な案内や緊急時の誘導等における外国語対応の準備をしておくことをお勧めします。

特に評価の高い点

- ・法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が設定されており、当施設の管理運営における参考指標として運用しています。月次で開催する全体会議では、これら指標を参照しながら1ヶ月の総括を行い、予算執行状況を全職員で共有しています。なお、予算執行状況は勘定科目ごとに進捗状況を評価する仕組みです。
- ・民生委員（児童委員）に施設の事業への参加とティールームでの交流を働きかけています。具体的な事業活動や日常のかつ対話的な情報共有を図ることで、民生委員（児童委員）と地域をコーディネートしており、地域拠点としての役割を果たしています。
- ・平成29年度の改修工事期間中には、活動拠点を積極的に開発しました。結果、図書館や近隣の保育園をはじめ地域の様々な社会資源と有機的な関係が構築できました。
- ・区の「子育てハンドブック」とは別に当施設オリジナルの社会資源ファイルがあります。それぞれの施設や機関との関係がひと目でわかるようマップ図に示され、個々の案内書等は資料としてファイルにまとめられており職員がいつでも閲覧できるよう工夫されています。
- ・地域や利用者の協同や参画による事業を推進しており、法人の活動理念であり当施設の運営理念でもある「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を具現化しています。深川ふれあいセンターとの連携はもとより、利用者を含む地域住民との協同による様々な事業が実施されています。
- ・当施設から幼稚園や保育園など地域の様々な子育て支援機関に呼び掛けて、「地域子育て情報交換会」を開催しました。
- ・深川ふれあいセンターの利用者との交流を通じて、高齢者と子どもに"顔の見える信頼関係"を醸成しています。こうした繋がりが発展し、高齢者が児童館を利用した子ども達の帰宅ルートを見守る活動が行われています。

改善を求められる点

- ・江東区に限らず外国籍の住民が増加傾向にあります。基本的な案内や緊急時の誘導等における外国語対応を事前に準備しておくことをお勧めします。
- ・個人情報の保護について社会的な関心が高まりつつあります。JISQ15001 ガイドライン等に準拠したマニュアルを整備し、運用することをお勧めします。

第三者評価に対する指定管理者のコメント

丁寧な時間をかけて調査・評価を行っていただき、ありがとうございました。

平野児童館が大切にしてきた「地域との交流と連携」「地域の子育て環境づくり」を高く評価いただき感謝申し上げます。児童館が子どもたち同士の出会いの場となり、さらには、地域の皆様と子どもたちが出会う場となるよう考えております。児童館がその出会いをお手伝いし、児童館の外でも地域の皆様が子どもたちを見守り、地域全体が子どもたちの遊びや体験や育ちの場になるよう今後も努めてまいります。また、地域子育て情報交換会等を通して、地域の子育て支援施設とのネットワークを強め、児童館が地域の子育て支援の拠点となるよう邁進してまいります。

今後の課題として、外国語の案内やアナウンスの整備等に取り組んでまいります。子どもや子育て家庭を取り巻く環境は刻々と変化しており、それに応じた適切な対応ができるように学習会や研修にも計画的に参加します。今回の第三者評価を受け、子育て環境変化や時代のニーズを的確に把握した上で、児童館のサービスを定期的に見直し改善していくことが大切だと改めて学びました。また、水準を満たしている面においても、形骸化しないよう職員会議等の中で丁寧に検討をこころがけ、サービス水準を保ちます。

今後も「地域に開かれた平野児童館」として、利用者や地域の方が主役となる児童館運営に取り組んでまいります。

大項目評価の概要

I 福祉サービスの基本方針と組織	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人の経営理念「7つの原則」、法人が示した地域とまちづくりにおける考え方「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を当施設の運営理念として掲げています。この「3つの協同」は年度の振り返りを行う際、職員一人ひとりが事業を点検する切り口として活用されています。 ・法人は児童館など子育て支援施設における基本方針「5つの子育ち指針」を明文化しており、法人が作成した「子ども子育てパンフレット」にも示されています。 ・年度事業計画は、職員によるグループワーク等を通じて組織的な関与のもとで策定されています。館長や副館長など一部の職員だけでなく、職員全員が参画することで様々な視点から検討されるだけでなく、職員の当事者意識の醸成にも役立っています。 ・事業計画書は「子ども子育て事業パンフレット」「年間事業予定」「法人保育の指針12の合言葉」等と共にひとつのファイルにまとめられ、利用者がいつでも閲覧できる状態です。 ・館長と副館長は、設置条例や区の各種計画等を日常業務に関連づけて職員に説明するよう努めることで、職員の本質的な理解を促しています。遵守すべき法令は、区の研修会や法人が主催する研修等を通じて適時アップデートし、全体会議等を通じて職員に周知しています。 ・センター事業団ハンドブック（組合員のしおり）に、法人の「子育て支援施設における基本的な健全経営と健全指標」が示されており、当施設の管理運営における参考指標として運用しています。 	

II 組織の運営管理	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度に当施設の呼び掛けにより、小中学校や幼稚園など地域の子育て機関との情報交換の場「地域子育て情報交換会」を開催しました。 ・月次の全体会議で1ヶ月の総括と予算執行状況の評価を行っています。予算執行においては勘定科目ごとに細かく進捗を評価しています。また、法人の決算期には公認会計士による会計監査が行われています。 ・保育科のある大学2校、音楽・芸術系の大学から実習生を受け入れています。近隣の大学に対し、実習時期とあわせて副館長が出張講義を提供するなど、積極的な取組が行われています。 ・法人が作成した「危機管理マニュアル」、区が作成した「放課後支援事業危機管理・対応マニュアル」を運用しています。法人が作成した危機管理マニュアルには「事故等防止対策」「防災対策」「防犯対策」等が網羅的に記載されています。 ・避難訓練は月1回の頻度で実施しています。災害等発生時に職員が迅速な判断や行動ができるよう、毎月テーマを変えて行っています。また、小学生や乳幼児・中高生も参加できるように工夫しています。 ・施設でのヒヤリハットや他施設での事故や危機情報などを全体会議等で共有することで、安全管理の点検を行っています。また、法人本部の危機管理会議に出席し、リスクマネジメントにおける対応策等を確認・更新するとともに職員と共有しています。夏の熱中症対策として屋上ネットに日よけバナーを設置しました。 ・少子高齢化やひとり暮らしの高齢者の増加が社会的な課題として認識されるなか、深川ふれあいセンター（高齢者福祉センター）との一体運営という施設の特徴を活かして、事業等を通じて地域の高齢者と子どもの交流を大切にした運営に努めています。 ・工事期間中は施設が使えない状況でしたが、出張児童館として活動拠点を積極的に開拓したことで、図書館や近隣の保育園をはじめ地域の様々な社会資源と有機的な関係が構築されました。現在も図書館との協力による事業活動は継続的に行われており、児童館と図書館双方の利用人数の増加となって成果が表れています。 	

Ⅲ適切な福祉サービスの実施	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート調査を行い、結果を館内掲示するとともに運営委員会や利用者会議で開示しています。アンケートでは200以上の有効回答を得るなど利用者の声を積極的に訊いています。 ・利用者参画型の管理運営を目指し、随時「こども会議」を開催するなど利用者目線による満足度の向上に取り組んでいます。「夏祭り」「お泊り会」「おばけやしき」はこども会議の提案により実現しました。 ・地域連絡会（運営委員会）は年1回、小中学校、幼稚園、保育園、民生児童委員など20名程度の参加者により開催されています。地域連絡会では児童館の運営方針や活動内容についてスライドショーを投影するなど、児童館の活動をわかりやすく伝えています。 ・法人が作成した基本マニュアルや諸規程に個人情報保護方針や個人情報保護規定があります。写真掲載に関しては事前に保護者から許諾を得るなど、プライバシーの保護に留意しています。個人情報保護について社会的な関心が高まりつつあること等から、JISQ15001ガイドライン等に準拠したマニュアルを整備することをお勧めします。 ・開館日と開館時間は区の指導と条例に基づいて設定しています。学校休業日は小学生が昼食を摂れるよう図書室をランチスペースとして開放しています。児童館が休館となる学校の長期休業日は、深川ふれあいセンターの協力により子どもが遊ぶスペースを確保しました。保育園帰りに利用する乳幼児親子が多いことから、いつでも安心して遊べるよう施設を開放しています。 ・利用者アンケートや日常のご意見等で要望等があった場合は、回答を掲示等で示すと共に、対応記録を資料としてまとめています。ご意見に対する対応の判断が困難な場合であっても、お試し期間を設けるなど利用者の声を大切にす姿勢があります。 ・苦情等を受けつけた際は、苦情対応マニュアルに基づき苦情受付責任者に連絡しています。法人の総合対策室が苦情窓口として機能しており、利用者にも周知しています。口頭で受け付けた意見についても「連絡用紙」を活用し、記録に残すよう努めています。 ・区内の子育てサービス施設やサービスについて案内書やチラシを設置するとともに、事務室に「子育て情報一覧ファイル」を整備して、希望者への情報提供に活かしています。 	

A 児童館等の活動に関する事項	評価結果：A
評価機関コメント	
<ul style="list-style-type: none"> ・保育園帰りの立ち寄りニーズが増えていることから、保護者がひと休みできるスペースとして廊下に机と椅子を設置しています。 ・随時開催する「こども会議」を小学生が自らのアイデアや要望を児童館の運営に反映できる仕組として位置づけています。 ・年齢別に開催している乳幼児親子の「子育てひろば」は、いずれのクラスも毎回30組を超えるほどの人気ぶりです。ひとりでも多くの区民に参加いただけるよう、同じプログラムでも1日に2回開催することがあります。 ・ティールームは民生委員（児童委員）がコーディネーターとして参加することで、保護者同士が交流する機会としています。「子育てひろば」では保護者同士のつながりを重視しており、ピアカウンセリングの要素を取入れた活動も行っています。 ・職員は児童の心の変化や状態につねに留意して接しています。気がついたことは「連絡用紙」に記載するとともに昼会議や全体会議で組織的に共有することを心掛けています。 ・地域や利用者の協同や参画による事業を推進しています。法人の活動理念であり当施設の運営理念でもある「3つの協同（働く者どうしの協同、利用者との協同、地域との協同）」を具現化しています。 ・当施設から幼稚園や保育園など地域の様々な子育て支援機関に呼び掛けて、「地域子育て情報交換会」を開催しました。また、深川ふれあいセンターの利用者との交流を通じて、高齢者と子どもに“顔の見える信頼関係”が醸成され、その繋がりから高齢者が児童館を利用した子ども達の帰宅ルートを見守る活動が行われています。工事休館中の活動から繋がりを得た図書館等とは継続的な関係構築を図っています。 	