

芝浦アイランド児童高齢者 交流プラザ

第三者評価報告書

平成27年3月

【良いところ】

- 理念・方針に則り、ぶれることのないリーダーの思いが施設づくりに繋がっている

運営理念でもある、～共に生きる居場所として～「育ちあいから育てあいの場へ」「一人ひとりの成長の場へ」「安心と安全の場（ホットスペース）へ」の下、全ての世代（利用者）と職員が共感・共鳴しあえる関係づくりが行われている。また、「職員の心得＝十訓＝」を常に念頭に置き、利用者の思いを実現するために、職員が黒子に徹し、業務に臨んでいる。これらの内容を踏まえ、毎月発行している広報誌「あいらんばん」で利用者等に館長の所感を掲載するなど、利用者や職員に館長の思いを伝えている。館長や副館長の思いは職員の利用者への対応や関係づくりに反映され、利用者の満足に繋がっている。これらは8年をかけて作り上げてきたものであり、利用者の兄弟姉妹に世代を超えて引き継がれ、高齢者も加齢の中で受け止め、利用者による利用者のための施設づくりが行われている。今後は、10年をひとつの節目とし、何らかの情報発信をしていきたいと考えている。

- 利用者が利用者のことを思いやり、「利用者から担い手へ」が実践されている

利用者同士が世代を超えて、思いやり、支えあう関係づくりが行われている。高齢者は施設を使うことに、ありがたいという感謝の気持ちから恩返しがしたいと、折り紙教室等のボランティアに申し出てくれたり、子ども達が工作で使う材料（牛乳パック集め）に協力してくれたりしている。また、世代間交流の一環で高齢者が小学生にピンポンを教えて一緒に楽しんでいる中で、子どもとの活動が苦手な人は、自分はピンポンを教えるのではなく雑巾を縫って子どもに貢献したいと、あくまでも利用者の視点を大切にした自然発生的なボランティア等が生まれている。利用者自らがほどよい距離感を見定め、利用者同士、無理の無い良い形で「利用者から担い手へ」が実践されている

- 子ども達が自ら考える力を養う活動が行われている

館内のルールとして、人に迷惑をかけないという約束を基に、束縛感を感じさせない対応を行っている。子どもの携帯用ゲーム機の使い方について保護者からの意見もあり、職員も同様の問題意識を持っていたため全体職員会議で検討した結果、携帯ゲーム機の利用を禁じることは簡単ではあるが、子どもが自分の問題として考え、自ら対策を導き出すことにより、より良い結果に繋がると考えた。現在、子ども達が考えた遊ぶ際の「お約束」を掲示し、ルールに沿って使用できるよう職員が見守っている。

- 乳幼児から高齢者まで多彩なプログラムを実践し、楽しんでいる

乳幼児から児童、高齢者まで多彩なプログラムを用意し、館内の掲示や広報誌「あいらんばん」で利用者等に伝えている。乳児向けの「ぴよぴよタイム」では、保護者と赤ちゃんとのスキンシップやコミュニケーションの他、保護者の友達づくりや育児の情報交換の場となっている。その他、「ベビーママヨガ」「たんぽぽクラブ」を実施している。「子育て安心プロジェクト」では、保健師や助産師、栄養士等が子育ての悩みに答えたり、子どもの身長や体重等を計測したりしている。児童プログラムでは陶芸教室やクッキング、フラダンスやピンポンなど様々なプログラムを用意している。高齢者向けプログラムは一番多く、スポーツ吹き矢や毎日コツコツ体操、絵手紙や健康トレーニングなどを用意し、毎日の参加を楽しみにしている高齢者も多い。多彩なプログラムを数多く実施している中、プログラムを成長させ、新しい取り組みも行っている。環境も充実しており、体育館や工作室、本格的な陶芸用の釜まで揃っている。

【改善点】

- 統一感や見やすさに配慮した、掲示物のさらなる工夫に期待したい

館内にはプログラム紹介や利用方法、約束事項、注意事項、報告事項、募集事項やお知らせ等、様々な情報が掲示されている。内容はとても分かりやすく、挿絵を用いカラフルに彩られ、工夫したものになっている。一枚一枚の掲示物をみると、分かりやすいが、館内を通してみると統一感が今後求められる。表現方法や色使い、言葉の選び方、掲示物の色分け等、掲示ガイドライン（ルール）づくりを行うことが期待される。多くの掲示物があるために、誰に宛てての情報なのか、重要性や優先順位はどうか等が分かることにより、より有効な掲示物になると思われる。

- 当施設の存在意義をより高めるため、次のステップの活動を期待したい

施設の利用については、子どもは兄弟姉妹に世代を超えて引き継がれている。また、高齢者は個々の加齢のペースに合わせた利用を行い、利用者と施設とが無理のない良い関係性の中でまわっている。これも 8 年をかけて作り上げてきたものであり、実際、利用者の姿からは安定感すら感じられる。

一般の利用者については、利用者の固定化が懸念される場所である。特に高齢者は、今後さらに増加し、自立した高齢者がその 8 割近くを占める中、長期的な視野で、新規の高齢者利用の拡大を図ることを期待したい。近隣在住の高齢者には認知を上げるためのより戦略的な告知活動に取り組むなど、当施設の存在意義をより高めるための活動に期待したい。

経営層自己評価項目 《港区立芝浦アイランド児童高齢者交流プラザ》

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
I-1-(1) 理念・基本 方針が確 立されて いる。	①理念が明文化 されている。	1	a ① 事業計画書	a	年度事業計画には、交流プラザとこども園の運営理念、として共に生きる居場所としての理念が掲げられている。3つの理念では、「うるおいとぬくもりの居場所」「変化を促す」「共に生きる」を基本として、利用者の最善の利益を提供していくことが使命であると明記されている。また、理念に基づく、基本方針、運営方針が明記されている。運営方針では、児童から高齢者まで、それぞれの世代にふさわしい環境とプログラムを提供するとともに世代間の交流を促進させていくための分野別の活動方針まで、細かく掘り下げられている。
	②理念に基づく 基本方針が明文 化されている。	2	a 事業計画書	a	
I-1-(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。	3	a 事業計画書	a	理念・方針が明記された事業計画書は、職員に配付されている。また、職員に対しては「天声鶴語」として、理念・方針に基づいた館長の思いを記載したものを配付し、理念・方針に対する職員意識の向上に努めている。 また、学童クラブの利用者や保護者に対しては、毎月発行する広報誌(WE-LAND)に掲載するなどして、理念・方針の周知を図っている。その他、施設利用者を対象に配付する広報誌(あいらんばん)にも、館長所感として、理念・方針に基づく記事を掲載するなど、周知を図っている。
	②理念や基本方 針が施設を利用 する子どもや保 護者などに周知 されている。	4	a 広報紙②「あいらんばん」、 以下同じ)及び学童クラブのお 知らせ③「WE-LAND」)に“館 長所感”として、毎号記載し、 運営についての考え方を周知・ 啓発している	a	

I-2 計画の策定

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
I-2-(1) 中・長期的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。	5	a 公募の際に、5年間の運営について、④ 企画書を策定している	a	港区から1期5年間の指定管理を受け施設運営を行っており、今年度で8年目の運営となっている。指定管理を受ける際、長期展望を見据えた5年計画が作成されている。また、5年計画からおろされている毎年の事業計画においても、各種活動の目的、職員育成、年間計画、年間予算、などが詳細に整理されている。
	②中・長期計画踏まえた事業計画が策定されている。	6	a 企画書、事業計画書	a	
I-2-(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。	7	a 企画作成作業をチームで行ったが、職員の意見を聴取して作成した	a	5年計画の作成にあたっては、過去の実績と成果や職員意見を踏まえ作成されている。また、各種プログラムの検討にあたっては、職員が中心となり、企画実施されている。 各月のプログラムや行事などは、館だよりや学童クラブ利用者へのおたよりなどで利用者や保護者に伝え周知を図っている。また、各教室の前には、月のプログラム予定が掲載され、配慮されている。
	②計画が職員や施設を利用する子どもや保護者に周知されている。	8	b 企画書を利用者に開示することはしていないが、あいらんばんにて随時情報を提供している。	a	

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
I-3-(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。	9	a 職員会、職員体制表、組織図等で明示	a	芝浦アイランドこども園も含めた、全体の組織図があり、組織体制が明確になっている。また、職員体制表では、職員一人ひとりの担当部門、役割が明確にされている。その他、職務分担表では、個人の業務範囲が明確にされている。職員それぞれの役割が明確になっており、自覚をもち職務にあたっている。
	②遵守すべき法令などを正しく理解するための取り組みを行っている。	10	a ⑤ 「個人情報保護規定」等を職員に周知	a	職員に配付する事業計画にはマナーや利用者対応の注意点の他、「職員の心得＝十訓＝」として、利用者の最善の利益を目指すために配慮すべき点が明記されている。 その他、法人が作成する「個人情報保護規定」などがあり、情報の取り扱いなどにも配慮されている。
I-3-(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り組みに指導力を発揮している。	11	a 昼礼、全体職員会及び面接等にて必要な助言と指導を行っている (⑥ 昼礼記録)	a	毎日、15分程度の昼礼を実施し、職員間で必要な情報の共有を行っている。また、毎月、全体職員会議が行われ、担当分野ごとの状況や今後の予定が共有される仕組みとなっている。 館長、副館長の共通した思いにより、意思の疎通が図られ、リーダー層のリーダーシップのもと円滑に施設が運営されている様子がうかがえた。
	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。	12	a 事故が発生した場合は再発防止や改善策を講じ、要望等があった場合は柔軟に対処するように心がけている。 (⑦ 事故報告書)	a	

II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
II-1-(1) 経営環境 の変化等に 適切に 対応して いる。	①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	13	b 館長以下、各職員が利用者や地域住民と対面することを通じて、地域住民の意識の変化や動向を掴めるように努力している (⑧ 事業報告書)	b	施設の利用状況を運営当初の平成19年度から毎年、月ごとかつ利用者層ごとに統計データとして整理し、利用状況を確認している。利用状況の変化に関して、周辺の学校人数の増加など社会的要因も含め分析している。 特に周辺環境の変化については、館長が出席する近隣学校の行事や町会や商店会のイベントなどへの参加時に情報交換を行っている。また、日常的に近隣の利用者の声を聞くよう、館長をはじめ職員が配慮している。 事故などが発生した場合には、事故報告書により、発生状況、事故の原因等が整理され、再発防止に対して職員会議で話し合いが行われている。
	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。	14	b 利用者統計を毎月集計しているが、過去との比較を行うことで、利用状況の変動傾向を分析している。(⑨ 運営懇談会) 事故が発生した場合、状況の分析を行うことで、事故が発生の原因を把握し、再発防止策を講じている。(⑦ 事故報告書)	b	
	③外部監査が実施されている。	15	a 毎年、定期監査を実施	a	

II-2 人材の確保・養成

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
II-2-(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。	16	b 各分野に応じた人材を登用し、適材適所を行うとともに、ローテーションを行うことで、幅広い経験をすることができる機会を提供している	a	職員体制表により、職員一人ひとりの役割と担当が明確になっている。職員体制表には、判断・決済の基準なども明記されており、日々の業務が円滑に進むよう配慮されている。また、各担当をローテーションさせることで、いろいろな分野を担当し、施設全体がみられる職員となるよう配慮されている。 人事については、年2回、6月と1月に館長が職員と面談する機会が設けられている。6月の面談では、年間の目標を明確にし、2回目の1月の面談では、年間の振り返りを行っている。自己評価に対し、面接者所見として館長からの助言が記載される仕組みとなっている。
	②人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	17	b 館長との目標面接を実施している (⑩ 館長面談)	b	
II-2-(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しくみが構築されている。	18	a 館長面接で、各人の要望等を聞きとっている 中堅職員の会議(毎月)で意見を反映させる (⑪ 主担当者会ノート) 法人全体として、処遇改善に努めている	a	年間2回の面接により、職員の要望や意見を聞いている。 面接以外にも、日々、相談等にも応じ、職員のやる気向上を図っている。 法人が運営するウェルネス施設などの利用優待を受けられるようになっており、福利厚生が充実している。
	②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	19	b 法人のウェルネス施設等の優遇利用を可能にしている	b	
II-2-(3) 職員の質の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。	20	a 年間、最低1回は外部研修を受講するように努めている。 法人全体の研修及び全体職員会(毎月)と各分野別職員会での事例検討などを行っている	a	職員の育成にあたっては、事業計画の中に、職員教育研修計画の項目があり、内部研修、法人研修、外部研修における年間の予定やテーマが明記されている。内部研修については、OJTを中心とし、日常の業務の中で、資質向上をめざしていくことが明記されている。また、法人研修では、技術の向上、知識の習得を目指したものとし、外部研修は、行政等が主催する研修や講習会を位置づけ、年1回以上の参加を促している。 研修参加後には、統一様式となっている研修報告書を作成している。 全体の研修計画が作成されているが、職員一人ひとりの個別計画とすることで、個人目標の達成に向けた支援等がより明確にできるような取り組みに期待したい。
	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。	21	b 個々人の個別の研修計画を書面としては作成していない。	b	
	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。	22	b 館長面接で助言・指導をしている。	b	

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
II-2-(4) 実習生の 受入れが 適切に行 われている。	①実習生の受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。	23	b 担当者を指名し、要望に応じて可能な限り受け入れている	a	事業計画では、ボランティア活動に対する方針も明確にされている。 特に、ボランティアを受け入れることは、丁寧な施設運営と地域に奉仕する働きかけになることが明記され、積極的にボランティアを受け入れている。 また、施設を利用する高齢者が子どもたち向けにボランティアの担い手となるなど「利用者」から「担い手」となる働きかけを目指している。
	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。	24	b 事前にオリエンテーションを行い、個々人の指導内容を把握している(今年の実績は無い)	b	子どもたちの工作のために空き箱や牛乳パックなどをもってきてくれる高齢者も多く、あまり表に見えない支援の輪も広がってきている。

II-3 安全管理

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	①緊急時（事故、災害、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。	25	a 自営消防隊の編成を行い、火事に対する対応組織をおこなっている 定期的に避難訓練を実施している 地震・津波に関しても同組織を準用させていく (① 事業計画)	a	事業計画には、防災計画として、自衛消防隊組織図が掲載され自衛消防隊の役割が書かれている。その他、災害時の行動マニュアルを独自に作成し、マニュアルの周知のために児童施設災害時行動マニュアル活用研修を実施している。 その他、行政からの不審者情報や特定の季節に流行する感染症の予防対策など、その時々状況に応じて、必要な情報を掲示板などに掲示し、注意を促している。
	②利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	26	a 非常用階段に障がい者の緊急避難用意のリフトを設置している	a	

II-4 地域との交流と連携

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
II-4-(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。	27	a 利用者の声(意見箱の設置)、利用者懇談会及び運営懇談会の開催 地域の町会の会議への参加	a	日々、利用者と接する中で、利用者の声を聞き、事業の改善に役立てようとしている。定期的開催される利用者懇談会や運営懇談会では、事業状況の報告をしたり、参加者から意見を出してもらい、改善につなげている。 近隣の学校や自治会、商店会等とも行事などを通じて交流をもち、お互いに協力しあいながら地域の発展に取り組んでいる。地域の方が利用するプログラムも毎年少しずつ増えている傾向にあり、職員の疲弊が懸念される場所である。今後は、地域の要望を可能な限り取り入れながら事業を整理していく取り組みも必要ではないかと思われる。
	②事業所が有する 機能を地域に還元 している。	28	a 年間の延利用者数が約10万人あり、機能を発揮している (⑧ 事業報告書 利用者数の報告)	a	
	③ボランティア 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。	29	a 担当者を指名し、要望に応じて可能な限り受け入れをしている	a	

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
II-4-(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。	30	a 地域関係機関の会議・行事等に出席・参加し、活動の様子をアピールしている	a	近隣の関係機関として、子ども家庭支援センターや学校などと交流を図っている。区が主催する「子育て安心プロジェクト」にも参加し、子育てに関する相談事業や計測などを支援している。 近隣の学校で行われる行事には、積極的に館長が参加し、情報の交換を行い連携を図っている。
	②関係機関などと連携が適切に行われている。	31	a 学校(幼稚園・小学校・中学校・特別支援学校)の校長・副校長・担任との情報共有を図っている。 児童館、いきいきプラザ(高齢者施設)、子ども家庭支援センター、民生・児童委員等との連携を担当者レベルも含めて緊密に行っている。	a	
II-4-(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。	32	a ニーズに応える事業・プログラムの開発に努めている	a	日常の利用者との交流や施設に設置している意見箱などから、意見要望、ニーズの把握に努めている。 意見や要望などがあった場合には、可能な限り反映できるよう、職員会議で話し合い実現に向けて検討している。
	②地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	33	b あいらんばんに記載 (② あいらんばん)	b	

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

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
III-1-(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。	34	a 全体職員会・昼礼等で共通理解に努めている 運営懇談会、利用者懇談会を実施	a	職員に配付される事業計画には、理念・方針が明記されており、児童高齢者交流プラザがどのような目的を持ち、地域に貢献していくかが明記されている。 利用者に対する対応の心得も明記されており、利用者のニーズの把握の重要性、言葉遣いや態度、尊重し合える関係作りなどが明記されている。これらの資料を活用し、日々の会議などでも職員に周知を図り理解を深めている。
	②利用者のプライバシーの保護に関する規程・マニュアルなどを整備している。	35	a 個人情報保護規程を周知している	a	
III-1-(2) 利用者満足度の向上に努めている。	①利用者満足度の向上を意図したしくみを整備している。	36	a あいらんばん、日常の利用者への声掛け 意見箱の設置(3か所)	a	利用者の声には、常に耳を傾け、聞き取る姿勢が見られる。保護者からは、携帯ゲーム機の使用を制限すべきとの意見が寄せられる中、子どもたちの利用を一方向的に制限してしまうことが必要なのかと検討した結果、子どもたちの代表で使用するルールを検討してもらい、子どもたちに守ってもらうように取り組むなど、子どもたちの自主性を尊重する柔軟な取り組みがある。
	②利用者満足度の向上に向けた取り組みを行っている。	37	a あいらんばん、日常の利用者への声掛け	a	
III-1-(3) 保護者が相談や意見を述べやすい体制が確保されている。	①保護者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	38	a あいらんばん、日常の利用者への声掛け、意見箱 学童クラブは連絡ノート、保護者会、電話連絡等を緊密に実施	a	苦情解決に対する仕組みは、苦情解決システムとして事業計画に明記されている。 日常の意見や要望は、会話や連絡ノート、意見箱などを中心に行い、意見などが寄せられた場合には、会議の場で共有する仕組みとなっている。 学童クラブでは、連絡ノートを通じて、保護者の意見を把握している。 施設から情報を発信する場合には、館だよりを活用し、情報提供を行っている。
	②苦情解決のしくみが確保され十分に周知・機能している。	39	b あいらんばん、日常の利用者への声掛け、意見箱	b	
	③保護者からの意見などに対して迅速に対応している。	40	a 学童クラブは連絡ノートで対応 一般児童は、個別に対応	a	

Ⅲ-2 サービスの質の確保

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
Ⅲ-2-(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 に評価を行う体 制を整備してい る。	41	運営懇談会、利用者懇談会を開 催 *但し、私たちは事業を“サー ビス”とはとらえていない。む しろ、“教育”、“福祉”と考 えている。利用者及び保護者は サービスを受けている面を否定 するものではないが、関係性の なかで、成長を促す働きかけで あると考えている(以下、同 様)	b	定期的な第三者評価の受審や利用者 懇談会、運営懇談会などを活用し、事業 の振り返りを行っている。また、職員会議 の場でもプログラムの振り返りにより効果 を検証している。事業内容や環境面にお いても、随時適切な見直しや改善が行わ れ、課題を明確にするとともに、改善に取り 組んでいる。予算の都合もあり、迅速な 対応が困難なものもあるが、今後の改善 に向けた課題として把握している。
	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。	42	昼礼でアップデートな課題を確 認し、原因究明と解決策を協議 している	b	
	③課題に対する 改善策・改善計 画を立て実施し ている。	43	直ぐに取り組むべき課題は、昼 礼や各担当者会で改善を図り、 中期的な課題は事業計画に反映 させている	b	

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
Ⅲ-2-(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。	44	b 個々の事業の計画書を作成している、区への報告書、マニュアル、事故報告書を活用	a	各事業の事業計画は、各担当が検討し、作成している。標準的な実施方法として、一般児童、キッズ、学童クラブなど各事業ごとにマニュアルが作成されており、年間スケジュール、1日の流れ、部屋や備品の管理、利用者や保護者への対応方法などが詳細に整理されている。標準的なマニュアルのほか、各部屋ごとの決まり事などは、目立つように壁に掲示され、利用者への周知に配慮している。 計画作成する際は、担当者が過去の課題等を振り返り、見直しをしながら実施につなげている。
	②標準的な実施方法について見直しをするしくみが確立している。	45	b 事業計画を作成する際、前年度の評価を踏まえている	a	
Ⅲ-2-(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の実施状況の記録が適切に行われている。	46	a 日誌を活動別に記載している	a	各活動の記録は、「実施記録」に記録される仕組みとなっている。実施記録には、朝から夜までの時間ごとに、活動内容、利用者の状況などが書き込めるようになっている。職員は、実施記録をみることで、活動の様子を確認し、情報を共有することができている。この他、特記事項欄により、注意点を確認できるようになっている。 担当職員が記録したのち、館長が内容をチェックし確認印をしている。 個人情報にかかわる記録については、法人の個人情報保護規定に則り、個人情報が保護されている。書類は、鍵のある書棚に管理されており、個人情報保護に関しては、日常的に館長から職員に対して注意を促している。
	②利用者に関する記録の管理について規程があり、体制が確立している。	47	a 鍵のあるキャビネットで管理	a	
	③利用者の状況などに関する情報を職員間で共有している。	48	b 必要に応じて記録を作成している、日誌を活動別に記載している (⑫ 活動日誌)	a	

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
Ⅲ-3-(1) サービス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活動選択に必要な情報を提供している。	49	a あいらんばんの発行	a	利用希望者に対しては、主に、館だよりを活用し、活動の様子を知らせている。 館だよりは、利用対象者ごとに色分けして作成され、表面を共通の記事とし、裏面に各事業ごとの月間スケジュールやプログラムの詳細をお知らせしている。 学童クラブについては、区が作成する共通の入会のしおりを配布するとともに、説明会を実施し、学童クラブ利用に関する説明を行っている。
	②サービスの開始に当たり、保護者などに説明し同意を得ている。	50	b 学童クラブは入会説明会及び保護者会の実施	a	

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
Ⅲ-4-(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	①サービス実施計画を適切に策定している。	51	b 必要に応じて個別のケースに対応、	a	各事業ごとに、事業計画が作成されている。計画は、各担当が、過去の振り返りを行い、見直しを図りながら作成されている。 通常のプログラム以外の行事については、その都度、「行事(活動)企画書」が作成され、目的などを明確にしたうえで、実施されている。実施後には、行事实施記録が作成され、反省点なども記入されており、次回の企画作成に生かされている。 個別の行事については、これらを総括した年間スケジュール表があり、それぞれの事業に対する担当者が一覧できるように工夫されている。
	②定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	52	b 各部のミーティング等で、個別のケースの振り返りと見直しを行う、個別の事業の報告書を作成している	a	

IV 適切な処遇の確保

IV-A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加項目)

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
IV-A-(1) 遊びの環境整備	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。	53	a 掲示をしている 内容については、職員会議等で見直すこともある	a	利用のルールは、エレベータの中や壁に掲示され、周知が図られている。 ルールなどについては、職員が話し合い決めることもあるが、決まり事をつくるだけではなく、子どもの主体性も必要であるとの判断から、子どもたちの代表者からなるこども会議を開催し、自分たちでルールを決めさせるなどの取り組みがある。
	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。	54	a 土日祝日も開館している(361日開館)	a	子ども会議で話し合われた内容は、室内に掲示され、その周知が図られている。 施設は、年末年始の4日間以外は、開館されており、利用者はいつでも来館できるようにになっている。
	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。	55	a 利用者(児童を含む)と職員との関係性を重視し、関わりの中から意欲を引き出すことができるように配慮している	a	キッズルームでは、乳幼児と保護者が活動できるようになっており、いこいの部屋では、高齢者がマッサージ機やお茶が楽しめるふれあいの空間となっている。また、ふれあいラウンジでは、だれでも利用できるようになっており、多世代の利用者がそれぞれ、活動を楽しめるようになってきている。
	④くつろいだり、休息したりするふれあいスペースを作っている。	56	a ふれあいラウンジ等を活用	a	昼間は高齢者がお弁当を持ち寄り食事をしたり、夕方は子どもたちが楽しく遊ぶ姿が見られた。
	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。	57	a ふれあいラウンジ等を活用	a	
IV-A-(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。	58	a 利用している	a	乳幼児と保護者が活動できるプログラムが用意されている。びよびよタイムでは、乳児と保護者が体をふれながら、マッサージや体操をしている。年齢月齢に応じた活動が行われている。びよびよタイムは、年齢別に月1回開催されて、年間通じた活動となっている。保護者の人気も高く、開催回数を増やしてほしいという要望も寄せられており、今後の検討課題となっている。
	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。	59	a 保護との会話の中からニーズを受け留めている	a	手芸カフェでは、乳幼児の保護者と高齢者が手芸をしながらお茶を飲み、交流を深める機会として実施されている。現在は、高齢者の方の参加が多く、今後若いお母さんの参加を促していくことが課題となっている。
	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。	60	a 行事等の運営に関わることを促している	a	また、乳幼児の保護者同士の交流の機会として、水上バスを利用したイベントの実施など今後の展開が期待される。

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
IV-A-(3) 小学生への 対応 (核となる 児童館 活動)	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。	61	a 全ての児童の心理を把握してい るとは言い難いが、配慮を必要 とする児童への見守りと指導は 個別に対応している	a	個々の児童に関する個別の記録化の 実施について、職員会議で検討したこ とはあったが、100人程度の児童がクラブ 室外で活動することも多く、3人のスタッフ ですべてを把握することは難しいと、現在 実施には至っていない。しかし学校とは 違う視点で、子どもの特徴を細かく把握 し、対応する様子は保護者に好評であ り、信頼関係が構築されている。
	②職員が個別・ 集団援助技術を 念頭に置いて、 個人や集団の成 長に向けて働き かけている。	62	b 配慮を必要とする児童への援助 や指導は丁寧に行うようにして いる	a	保護者懇談会は年3回、個人面談が年 1回開催され、ニーズの把握に努めてい る。 配慮を必要とする児童への援助に関し ては、担当の職員がマンツーマンで対応 し、子どもに寄り添う姿が見られた。
	③障がいの有無 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	63	a 障がいは個性であると捉え、 個々の個性を尊重している	a	個人・集団を意識した職員の対応があ り、会議の場などで情報の共有が行われ ている。
	④行事やクラブ 活動が、日常活 動とのバランス や児童の自主 性・主体性を育 てることを意識 して企画されて いる。	64	a している	a	
IV-A-(4) 中高生へ の対応	①日常的に中高 生の利用があ る。	65	a ある	a	中高生の利用が日常的に行われてお り、男性の利用が多くなっている。バス ケットや卓球などスポーツ系の利用が多 い。 施設利用をPRするため、近隣の学校 に館だよりを配布している。近隣施設など には、職員が直接配布をするなどして、 近隣施設との交流の一環としている。 中高生は、グループで利用することが 多く、無理にプログラムへの参加を促す のではなく、彼らの自主性を尊重しつつ 見守る取り組みを行っている。
	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。	66	b 高校生の演劇グループの上演の 場を提供、行事でのダンスの披 露等、中高生の活動の場を提供 している	a	また、この施設を利用していた中学生 や高校生の職業体験やボランティアの申 し込みもあり、活動の輪が広がってき ている。
IV-A-(5) 利用者(子ど もおよびその保 護者)からの相談 への対応	①利用者(子ど もおよびその保 護者)からの相談 への対応が行 われている。	67	a 個別のケースに対応している	a	育児相談などがある場合には、子育て 経験のある職員が対応したり、専門講師 や月に1度区の保健師が来て身体測定 を実施するときに合わせて、対応するよ うにしている。 個々の相談は、「相談記録」の様式に、 相談内容、対応内容等を記載するよう になっている。最終的に館長が内容を確認 し確認印を押すしくみとなっている。
	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。	68	a 個別のケースに対応している	a	虐待等があった場合には、子ども家庭 支援センターとともに対応できるよう、密 接な連携を図っている。

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
IV-A-(6) 障がい児 への対応	①障がいのある 児童の利用に対 応する支援策が 整っている。	69	a 整っている	a	配慮が必要な児童には、信頼関係が構築されている職員がマンツーマンで支援し、主な行動とその理由を把握し、次の支援につながるような仕組みをつくっている。「障害児支援事業 年間の流れ」を作成し、月ごとの配慮点や職員の作業内容などが整理されている。家庭とは、連絡ノートを活用し、当日の様子を知らせている。あいぷらでの生活は、学校ではなく家庭的な立場を主体とし安全と生活・成長を見守ることに重点を置いている。区の臨床心理士による巡回が年3回程度あり、必要に応じて適切なアドバイスを受けられるようになっている。
IV-A-(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。	70	b 民生・児童委員の活動の場を提供している	a	「たんぼぼくらぶ」として、民生・児童委員が月に1度子育て中の保護者と交流する機会を提供している。季節を取り入れた行事などを楽しく行いながら、日頃の子育ての悩みなど聞き取り、相談対応する機会として活用されている。地域のお祭りなども、地域と一緒に子育てをしていく一環ととらえ、積極的に職員が参加している。運河祭りでは、飲食店や子どもたちが楽しめるゲームを企画し、職員が参加している。
	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。	71	b 交通安全指導、帰宅時の送りを 学童で実施 運営懇談会で情報交換	a	その他、区が実施する子育てあんしんプロジェクトでは、毎月50組程度の親子が参加し、助産婦、管理栄養士、保健師がチームとなり、子どもの成長を見守っている。あいぷら発祥の事業が芝浦港南地区全体の事業として発展している。
IV-A-(8) 広報活動	①広報活動が適 切に行われている。	72	a あいらんばんの配布、毎月約 3,000部	a	各種事業の紹介や施設の状況は、館だよりを用いて情報提供している。館だよりは、中高生、児童、高齢者、キッズの4事業種ごとに色違いで作成されており、見やすさ、わかりやすさに配慮されている。
	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。	73	a 同上、館内での掲示	a	近隣学校への配布、関係機関などへの配布を行っている。特に関係機関などは、職員が直接配布にまわることで、職員が地域の情報を収集する機会としても活用している。

IV-B 児童高齢者交流プラザに関する事項 (付加項目)

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
IV-B-(1) 複合施設としての利点が有効活用されている	①こども園と連携して、地域や利用者世帯のニーズを把握・分析している。	74	a こども園の保護者会との情報交換を行っている。こども園の卒園児が学童クラブに入会する際に、必要な連携を行っている	a	併設施設である、こども園が主催する「子育て応援講座」の支援を行っている。子育て応援講座は、こども園の園医が、子育てに関する講座を行うもので、あいふら利用者に講座の紹介をするなど、実施の支援を行った。 また、あいふらを利用する高齢者が、2か月に1度、こども園を訪問し、給食と一緒に食べたり、昔の遊びを一緒にするなど、定期的な交流が行われている。
	②こども園と、子育て支援活動や健全育成活動を協働して取り組めるような体制を整えている。	75	a こども園主催の「子育て応援講座」の周知、高齢者のこども園への定期的な訪問(給食・昔遊び等)を実施。	a	

		評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント(評価機関用)
IV-B-(2) 高齢者へのサービスの提供	①高齢者のニーズを把握するための取り組みを実施している。	76	a あいらんぼんの配布 地域訪問、利用者懇談会の実施 町会の連絡協議会等へ出席(毎月)	a	高齢者は、年間300人程度の登録があり、半数程度の利用者が定期的に継続して利用している。女性の利用者が多い傾向となっている。 日常の会話などから、ニーズを把握したり、町会の連絡協議会などに参加して、地域のニーズ把握に生かしている。
	②高齢者のニーズに合わせたサービスを提供している。	77	a あいらんぼん 利用者は毎年増加傾向	a	日常の会話の中から、ウォーキングやバスハイクの行き先が決まることもある。今年度のウォーキングは、東京デイズニーシーへ行った。健康維持だけではなく、心身の健康にもつながる取り組みとなっており、利用者に好評である。
IV-B-(3) 利用者の健康を維持するための支援を行っている	①必要に応じて利用者の状態に応じた健康管理や支援をしている。	78	a 「毎日コツコツ健康体操」を実施し、健康に関する指導と助言を行っている。	a	プログラムの中では、毎日コツコツ健康体操があり、健康状態の維持、向上に活用されている。実際毎日本体操に参加し、心身の状態が改善された事例もある。 毎日コツコツ健康体操は、毎日実施され、毎回10名程度の参加があり、利用者が講師として参加する場面もあり、「利用者から担い手へ」の方針が実現されている。その他、健康体操、介護予防体操、卓球、スポーツ吹き矢などの活動がある。
	②健康に関する利用者からの相談に応じている。	79	a 健康体操、介護予防体操、卓球、スポーツ吹き矢等のプログラムの際、利用者の相談に対応している。	a	また、栄養相談なども行われ口腔ケアに対する助言が行われている。 利用の際に、職員は積極的にコミュニケーションをとり、利用者の状況を把握するよう努めている。
	③利用者の体調変化(発作等の急変を含む)に速やかに対応できる体制を整えている。	80	a プログラム開始前から、利用者との会話や表情などを観察し、コンディションに応じた助言を子なっている。	a	
IV-B-(4) 利用者の生活機能向上や健康増進を目的としたプログラムを工夫し実施している	①プログラムに日常生活の場で行うことができる視点を入れている。	81	a 「毎日コツコツ健康体操」を実施し、継続して参加することを促すことで、生活のリズムの中に健康増進を奨励している。	a	毎日コツコツ体操を実施することで、心身状態が改善し日常生活の場で生かされた事例がある。 「スポーツ吹き矢」は、吹き矢を吹くために腹式呼吸が必要であり、身体の機能の向上にも役立っている。
	②レクリエーションや趣味活動に機能訓練の要素を取り入れるなど、楽しんで訓練を行えるような工夫をしている。	82	a 「スポーツ吹き矢」を実施しているが、このプログラムは腹式呼吸を導入しており、同時に競技性も兼ね備えているので、機能訓練と趣味的な要素を含んでいる。	a	また、当施設は介護施設ではないものの、高齢者や障害者も多く利用することから、廊下やトイレには手すりが配置され、安全性に配慮されている。今まで、使用頻度は低いですが、車いすも用意され廊下に備わっている。トイレも車いす対応・オストメイト対応のトイレがあり、利用者の安全性や使いやすさに配慮されている。
	③福祉用具は定期的の使用状況の確認をし、必要に応じて対処をしている。	83	- 当施設は、介護施設ではないので、非該当。	a	

	評点	自己評価 (取り組みの事例や記録)	評点	コメント (評価機関用)
IV-B-(5) 施設で過ごす時間は楽しく快適で、利用者が自立的な生活を送ることができるような工夫(アクティビティ等)を行っている	84	a ①さまざまな内容のバランスに配慮したプログラムを用意している。	a	高齢者向けのプログラムは、運動系、文化芸術系、世代間交流など、多様な内容となっている。 担当職員は、プログラムの実施にあわせ、利用者の状況を確認するよう努めており、万一の際には、簡易ベッドがスタッフルームに備えてあり、休息できるようになっている。
	85	a ②活動中の利用者の状態に変化がないか確認し、適宜休息ができる配慮をしている。	a	その他、AEDが1階と3階に設置され、万一に備えている。 いこいの部屋には、マッサージチェア、お茶のセットが置かれ、落ち着いた雰囲気を利用できるよう配慮されている。
	86	a ③利用者が落ち着ける雰囲気づくりをしている。	a	清掃専門のスタッフが毎日清掃を実施している。 地域包括支援センターとの連携がとられており、配慮が必要な高齢者の情報の共有が行われている。
	87	a ④トイレなどの共用スペースは汚れたら随時清掃を行う体制があり、安全性や快適性に留意している。	a	
	88	- ⑤利用者の日常の様子や施設の現況を家族や介護支援専門員に知らせている。	a	
IV-B-(6) 地域との連携のもとに利用者の生活を広げるための取り組みを行っている	89	a ①地域の情報を収集し、利用者の状況に応じて提供している。	a	あいづら祭り、区民センターふれあい祭りを連携を図りながら開催し、利用者が様々な情報を入手できるよう取り組んだ。 同じ日にお祭りを開催し、お互いの施設の様子やお祭りに準備の様子取材し、ビデオ上映することで、互いの施設で、どんな催しを行っているか、情報提供することで、利用者の増加につながった。
	90	a ②利用者が地域のさまざまな資源を利用する機会を設けている。	a	
IV-B-(7) 世代間交流への対応	91	a ①世代間交流が自然な形でスムーズに行われるような工夫がある。	a	世代間交流に関しては、高齢者と子ども園の交流などを2か月に1度、定期的で開催し、子ども園保護者や高齢者から好評を得ている。 毎年、振り返りと改善が行われ、内容が年々充実してきているものの、こども園の保護者からは、さらに世代間の交流を望む意見も聞かれることから、運営10年を目前とした節目の時期として今後のさらなる展開に期待したい。
	92	a ②世代間交流が促されるような多彩なプログラムを提供している。	a	
	93	a ③世代間交流の取り組みに関する見直しを行い、改善に向けて取り組む仕組みがある。	a	