

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 27 年度）

平成 28 年 3 月 22 日

社会福祉法人京都市社会福祉協議会
上京児童館 殿

〒150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-15 日本薬学会ビル 7F
評価機関名 一般財団法人 児童健全育成推進財団
(東京都福祉サービス評価第三者評価機関／機構 12-215)
電話番号 03-3486-5141
代表者氏名 理事長 鈴木 一光



以下のとおり評価を行いましたので報告します。

	評価者氏名		所属
評価者氏名	①	依田秀任	児童健全育成推進財団 事務局長
	②	渡部博昭	児童健全育成推進財団 第三者評価室主たる評価者 東京都評価者番号 H1201036
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	上京児童館		
施設連絡先	所在地	〒602-8383 京都府京都市上京区西今小路町 797	
	電話番号	075-464-4815	
施設代表者氏名	館長 沖 淳子		
契約日	平成 27 年 9 月 10 日		
自己評価票回答期間①	平成 27 年 10 月 1 日～11 月 13 日		館長回答項目
自己評価票回答期間②	平成 27 年 9 月 1 日～9 月 30 日		事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 27 年 10 月 1 日～11 月 6 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 27 年 12 月 3 日		館長・事務局回答項目

京都市上京児童館評価結果

I. リーダーシップと意思決定

1 事業所が目指していることの実現に向けて一丸となっている		
1 事業所が目指していること（理念、基本方針）を明確化・周知している		
1. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）を明示している		確認済
2. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている		確認済
3. 事業所が目指していること（理念・ビジョン、基本方針など）について、利用者本人や家族等の理解が深まるような取り組みを行っている		確認済
2 経営層（運営管理者含む）は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている		
1. 経営層は、自らの役割と責任を職員に伝えている		確認済
2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している		確認済
【講評】 法人の基本理念や児童館の重点目標を掲げ、その実現に向けた取り組みをおこなっています ① 法人の基本理念となる「京都市における社協行動指針 2015」が策定されており、ホームページ、リーフレット、所管する児童館 33 か所の利用案内への記載や玄関掲示などの方法で公表しています。職員はもとより、利用者にも法人が目指す「基本目標」「重点目標」について理解が深まるようにしています。この指針には児童館事業の「重点取組」が示されており、各館はこの「重点取組」をベースにして事業計画を作成しています。 ② 決裁や事務に関する権限や責任の所在などについて規程を定めて明示しています。また、全職員対象の研修を開催し、経営層が講師となって法人ならびに児童館が目指すべき方向性を伝え、それぞれの役割意識を高めるようにしています。 ③ 法人所管児童館を行政区のグループに分けた小規模な館長会により、運営主体の意向や事務確認、各館の状況把握や連絡・指示の徹底が図られています。		

Ⅱ. 経営における社会的責任

1 社会人・福祉サービス事業者として守るべきことを明確にし、その達成に取り組んでいる		
1 社会人・福祉サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理などを周知している		
1. 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などを明示している		確認済
2. 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）などの理解が深まるように取り組んでいる		確認済
2 第三者による評価の結果公表、情報開示などにより、地域社会に対し、透明性の高い組織となっている		
1. 第三者による評価の結果公表、情報開示など外部の導入を図り、開かれた組織となるように取り組んでいる		確認済
2. 透明性を高めるために、地域の人々の目にふれやすい方法（事業者便り・会報など）で地域社会に事業所に関する情報を開示している		確認済
2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		
1 事業所の機能や福祉の専門性をいかした取り組みがある		
1. 事業所の機能や専門性は、利用者に支障のない範囲で地域の人に還元している（施設・備品等の開放、個別相談など）		確認済
2. 地域の人や関係機関を対象に、事業所の機能や専門性をいかした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている		確認済
2 ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明確にし、体制を確立している		
1. ボランティアの受け入れに対する基本姿勢をもち、受け入れている		確認済
2. ボランティアの受け入れ体制を整備している（担当者の配置、手引き書の作成など）		確認済
3 地域との関係機関との連携を図っている		
1. 地域との関係機関のネットワーク（事業者連絡会など）に参画している		確認済
2. 地域ネットワーク内での共通課題について、協働して取り組めるような体制を整えている		確認済
【講評】 利用者、地域に対して積極的に情報開示をおこない、透明性の高い児童館運営を心がけています ① 「社協信条」により職員心得やサービス姿勢を利用者に対して明らかにしています。児童館職員に対して「職場倫理」についての研修を実施して、その理解促進に取り組んでいます。 ② 第三者評価の受審結果や「現況報告書」「事業報告書」「情報公開規程」を公表し、組織運営、事業内容等について必要な情報の開示をおこなっています。また、法人所管児童館共通の内容で実施された「利用者共通アンケート」の結果は各児童館が発行する「児童館だより」等に掲載して地域に公表するようになっています。 ③ 平成27年度から法人所管児童館全館で、「京都市地域子育て支援ステーション事業」の「基幹ステーション」を受託し、小学校区を単位として子育てに関わる関係機関や団体に働き掛けネットワークの構築を図っています。このネットワークは、地域の子どもたちの状況について情報交換、課題について協議する場となっており、構成団体と協働して子育て講座の開催や相談事業などを実施しています。また、「ボランティアの手引き」を独自に作成するとともに、各児童館においてはボランティア受け入れ担当を決めてその受け入れを進めています。		

Ⅲ. 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

1 利用者意向や地域・事業環境に関する情報を収集・活用している		
1 利用者一人ひとりの意向（意見・要望・苦情）を多様な方法で把握し、迅速に対応している（苦情解決制度を含む）		
1. 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている		確認済
2. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる		確認済
2 利用者意向の集約・分析とサービス向上への活用に取り組んでいる		
1. 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる		確認済
2. 利用者の意向をサービス向上につなげることに取り組んでいる		確認済
3 地域・事業環境に関する情報を収集し、状況を把握・分析している		
1. 地域の福祉ニーズの収集（地域での聞き取り、地域懇談会など）に取り組んでいる		確認済
2. 福祉事業全体の動向（行政や業界などの動き）の収集に取り組んでいる		確認済
【講評】 利用者意向を把握し、サービスの向上が図られるように努めています		
① 「苦情解決のための実務マニュアル」「苦情解決規則」を整備し、法人内に第三者委員会、ならびに各館においては苦情申出窓口を設置しています。苦情解決の体制について、各館での掲示やホームページ等でも明示し、市民・利用者への周知を図っています。		
② 法人所管児童館において「利用者共通アンケート」を年 1 回実施して、各館の利用者の意向を把握し法人の運営改善の検討、児童館の事業計画に活かされています。また、アンケート結果を児童館にて掲示・掲載することで利用者や地域住民へ公表し、透明性の確保とサービス内容の向上を図っています。		
③ 学童クラブ登録家庭については、各児童館で保護者懇談会や個人面談を実施して、より個別的な学童クラブへの要望や意向を把握しています。児童館と家庭の双方共通認識のもとで細やかな支援がされるように配慮しています。		

IV. 計画の策定と着実な実行

1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる		
1	取り組み期間に応じた課題・計画を策定している	
	1. 理念・ビジョンの実現に向けた中・長期計画を策定している	確認済
	2. 年度単位の計画を策定している	確認済
	3. 短期の活動についても、計画的（担当者・スケジュールの設定など）に取り組んでいる	確認済
2	多角的な視点から課題を把握し、計画を策定している	
	1. 課題の明確化、計画策定の時期や手順があらかじめ決まっている	確認済
	2. 計画は、サービスの現状（利用者意向、地域の福祉ニーズや事業環境など）を踏まえて策定している	確認済
3	着実な計画の実行に取り組んでいる	
	1. 計画推進の方法（体制、職員の役割や活動内容など）を明示している	確認済
	2. 計画推進にあたり、目指す目標と達成度合いを測る指標を明示している	確認済
2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる		
1	利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる	
	1. 事故、感染症、侵入、災害などの事例や情報を組織として収集し、予防対策を策定している	確認済
	2. 事故、感染症、侵入、災害などの発生時でもサービス提供が継続できるよう、職員、利用者、関係機関などに具体的な活動内容が伝わっている	確認済
【講評】 法人の理念に基づいた事業計画やマニュアルを策定し、計画的に運営しています ① 「社協行動指針 2015」における児童館事業の重点活動として「学童クラブ事業の充実」、「子育て支援活動や地域の子育て支援ネットワークづくり」、「児童館運営協力会を通じた地域の声を生かした運営と地域公益活動の推進」の3点を示して、児童館活動の基本的な方向性として事業計画を策定しています。各児童館の事業によって、法人が目指す地域の絆や福祉のコミュニティづくりの具体的な内容としています。 ② 職員の行動評価の基準を明らかにするとともに、各館においても業績目標の設定と達成度についての検証・評価をおこなっています。 ③ 法人独自に「事故や災害における予防と対応マニュアル」「衛生管理のためのマニュアル」等各種危機管理のマニュアルを整備して、利用者の安全確保やその予防対策を講じています。また、各児童館ではマニュアルに基づき、避難・消火訓練を実施したり、「ヒヤリハット報告書」に記入したり、計画的な安全対策の実取り組みをおこなっています。		

V. 職員と組織の能力向上

1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる		
1 事業所にとって必要な人材構成にしている		
1. 事業所の人事制度に関する方針（人材像、職員育成・評価の考え方）を明示し、採用している		確認済
2 職員の質の向上に取り組んでいる		
1. 職員一人ひとりの能力向上に関する希望を把握している		確認済
2. 事業所の人材育成計画と職員一人ひとりの意向に基づき、個人別の育成（研修）計画を策定している		確認済
3. 職員一人ひとりの個人別の育成（研修）計画に基づいて、必要な支援をしている		確認済
2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる		
1 職員一人ひとりの主体的な判断・行動と組織としての学びに取り組んでいる		
1. 職員の判断で実施可能な範囲と、それを超えた場合の対応方法を明示している		確認済
2. 職員一人ひとりの研修成果を、レポートや発表等で共有化に取り組んでいる		確認済
2 職員のやる気向上に取り組んでいる		
1. 事業所の特性を踏まえ、職員の育成・評価・報酬（賃金、昇進・昇格、賞賛など）が連動した人材マネジメントを行っている		確認済
2. 就業状況（勤務時間や休暇取得、疲労・ストレスなど）を把握し、改善に取り組んでいる		確認済
【講評】 人事考課制度の導入や児童館長による職員への定期面談などにより、人材育成と組織力の向上を図っています。		
① 平成 27 年度から人事考課制度を導入し、法人が目指す人材像を職員に明らかにしています。 ② 法人、児童館長、児童厚生員のすべての職員に「報・連・相」を徹底するための取り組みをおこなっています。 ③ 共通の研修台帳や個別受講記録によって職員一人ひとりの研修受講状況を管理し、必要な研修会がある場合は受講を勧め、その資質向上を図っています。また、研修終了後は研修レポートの提出を義務付け、法人で事務局長まで供覧しています。また、各館において伝達研修を実施し、情報共有を図るとともに、受講した職員の研修内容の定着化につなげています。		

VI. サービス提供のプロセス

1 サービス情報の提供		
1 利用者や地域住民に対してサービスの情報を提供している		
1. 利用者や地域住民が入手できる媒体で、児童館の情報を提供している		確認済
2. 利用者や地域住民の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている		確認済
3. 児童館の情報を、行政や関係機関等に提供している		確認済
4. 児童館の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		確認済
5. 放課後児童クラブ利用が困難な場合には、理由を説明したうえで、他の相談先紹介など支援の必要に応じた対応をしている		非該当
【講評】 対象別のおたより等を活用して事業の情報を広く発信し、利用の促進をはかっています。		
① 自由来館の子どもを対象とした「じどうかんだより」、乳幼児と保護者を対象とした事業ご案内する「ピよポンだより」、学童クラブ登録家庭向けの「がくどうっこ」、地域回覧用の「じどうかんだより」など、読み手に応じて内容を考慮した広報物を発行して情報を広く発信しています。		
② 「じどうかんだより」は小学生向けに発行しており、ルビ打ちをして低学年でも読むことができるようになっています。「ピよポンだより」では、当月の乳幼児クラブの活動プログラムや前月の活動の様子を紹介して、気軽に楽しい雰囲気が伝わるようにしています。「がくどうっこ」では学童クラブの情報だけでなく、併せて児童館プログラムも伝え、学童クラブ利用児童と自由来館児童の交流の促進に繋げるなど、読み手に必要な情報を発信し、利用の活性化を促すための重要な広報になっています。		
③ 児童館単独事業のイベントチラシや、地域の保育所、幼稚園等と協働する地域子育て支援ステーション事業のイベントチラシなど、気軽に参加できる事業の情報を積極的に発信し、地域の様々な方が健全育成活動や子育てについて触れる機会をつくっています。		
④ 京都市役所の方針で放課後児童クラブは希望者全てを受け入れるため、項目5は非該当とします。		
2 サービスの開始・終了時の対応 【放課後児童クラブ併設】		
1 サービスの開始にあたり保護者に説明し、同意を得ている		
1. 放課後児童クラブ利用の開始にあたり、基本的ルール、重要事項等を保護者の状況に応じて説明している		確認済
2. 放課後児童クラブの内容について、保護者の同意を得るようにしている		確認済
3. 放課後児童クラブに関する説明の際に、保護者の意向を確認し、記録化している		確認済
2 サービスの開始及び終了の際に、環境変化に対応できるよう支援を行っている		
1. 放課後児童クラブ利用開始時に、子どもの支援に必要な個別事情や要望を決められた書式に記録し、把握している		確認済
2. 放課後児童クラブ利用開始直後には、子どもの不安やストレスが軽減されるように支援を行っている		確認済
3. 放課後児童クラブ利用の終了時には、子どもや保護者の不安を軽減し、支援の継続性に配慮した支援を行っている		確認済
【講評】 保護者、児童が安心して学童クラブを利用できるように丁寧な説明や対応に努めています。		
① 1月、3月に入会説明会を開催し「学童クラブ入会のご案内」を使用して、学童クラブを利用する上で知っておくべき事項を詳細に説明しています。学童クラブでの生活上必要になる諸注意に関する内容のほか、学童クラブの機能、活動目標と主な取組、事業目標と具体的な事業計画なども伝え、学童クラブ事業のそれぞれのプログラムが目的を持って体系づけられておこなわれていることを利用者に伝える機会になっています。		
② 災害・不審者等の緊急情報をメールで一斉配信するためのメールアドレス取得や下館調査表など、個人情報の利用や保護者の同意が必要となる事項については、資料を用いて説明し、保護者の納得を得た上で確認		

書類をいただくようにしています。		
③ 個別の事情や要望は「学童クラブ児童台帳」に書き込んでもらいます。新入会の1年生の保護者に向けては4月に個別懇談をおこない、秋には全学年の希望者を対象とした個人懇談を実施して、保護者の不安を解消するとともに、その内容を個人記録や継続シートに記入し職員間で回覧することで、情報を共有して個別の状況に配慮した支援をおこなっています。		
3 配慮を要する児童・家庭の個別状況に応じた計画策定・記録		
1 定められた手順に従って情報収集、分析および課題設定を行い、子ども・家庭の課題を理解した支援を計画している		
1. 配慮を要する子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している		確認済
2. 配慮を要する子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している		確認済
3. 支援内容は、子どもの様子や保護者の希望を尊重して計画的に作成されている		確認済
4. 支援の計画は定期的見直しの時期と手順を定めている		確認済
5. 計画を保護者にわかりやすく説明している		確認済
6. 配慮を要する子ども・家庭の支援に向けて、職員の勉強会・研修会を実施し理解を深めている		確認済
2 子どもに関する記録が行われ、管理体制を確立している		
1. 配慮を要する子ども一人ひとりに関する情報を過不足なく記載するしくみがある		確認済
2. 計画に沿った具体的な支援内容と、その結果子どもの状態がどのように推移したのかについて具体的に記録している		確認済
3 子どもの状況等に関する情報を職員間で共有化している		
1. 計画の内容や個人の記録を、支援を担当する職員すべてが共有し、活用している		確認済
2. 子どもや保護者の状況に変化があった場合の情報を職員間で共有化している		確認済
【講評】 記録と情報共有を丁寧におこない、個別の状況に配慮した支援をおこなっています。		
① サービスに必要な基本的な事項や状況などについては「児童台帳」に記入しますが、配慮を要する児童は、さらに市の共通書式の「児童の状況報告書」に詳細に子どもの生活の様子を記入するようになっています。「児童の状況報告書」は毎年度見直しをおこない、子どもの状況に変化があれば加筆・訂正します。職員はこの記録を各自確認し、情報を共有しています。		
② 日ごとの児童の様子は「学童クラブ日誌」や「介助者記録日誌」に記録し、特記事項がある際は児童個別に用意した記録ノートに記載して職員、介助者で情報を共有して対応しています。		
③ 保護者とは個人懇談などで児童館、家庭の双方の生活の様子を共有し、児童の生活の連続性に配慮した支援を心がけています。		
4 サービスの実施		
1 遊びの環境整備を行っている		
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		確認済
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		確認済
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		確認済
4. 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		確認済
5. 子どもたちの意見を述べる場や意見を生かす事業が提供されている		確認済
【講評】 様々な年代の人が気軽に利用できるように遊び環境に配慮をしています。		
① 気軽に利用ができるように遊び環境の設定に配慮しています。乳幼児用遊具と小学生以上用の遊具の置き場を分けて、その時間帯に使えるもの使えないものをカーテンで目隠しして区別したり、収納棚に遊具の写真を貼って収納場所を分かりやすくしたりするなど、初めて遊びに来ても遊び方で戸惑うことがないように工夫しています。また、常連の子どもたちには、初めて遊びに来た友だちには使い方などの決まり		

	<p>を教えてあげるように伝え、遊びの中で子ども同士の交流が進むように声かけをしています。</p> <p>② 毎月1回「みんなあそび」の日を設けています。この「みんなあそび」では、何をして遊ぶかを事前に小学生以上の子どもたちが相談して決め、当日はその日来館している子どもたち全員で遊んで楽しみ、交流を図っています。また、イベントなどでも実行委員会形式を取り入れて、子どもたちが司会や出し物を担当するなど、子どもたちが自主的に準備や当日運営に関わる機会も設けています。</p> <p>③ 小学生が帰ってくる以前の午前中は主に乳幼児親子の活動時間、午後5時以降は主に中高生世代の活動場所になる設定としています。児童館のご案内パンフレットや児童館だよりにこのことを記載して情報発信し、乳幼児親子や中高生世代の児童の利用・受入れの体制を整えています。</p>	
	2 乳幼児と保護者への対応を行っている	
	1. 乳幼児と保護者が日常的に利用している	確認済
	2. 乳幼児活動が年間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	確認済
	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	確認済
	<p>【講評】</p> <p>発達段階に応じた乳幼児クラブの実施などで子育て支援の充実を図っています。</p> <p>① 午前中の時間を活用して「ポンポコリン（妊婦～0歳児親子対象）」、「よちよちクラブ（1歳児対象・登録制）」、「ピヨピヨクラブ（2歳以上児対象・登録制）」を実施しています。また、自由遊びができる「あそびの広場」や「ランチタイム」など、登録がなくても自由に参加して交流ができる場も設けています。発達段階やニーズに応じた様々なプログラムをおこなっています。</p> <p>② 乳幼児クラブを卒業した保護者が1人で来館しても、引き続き児童館を通じて仲間との交流を楽しみ、子どもの健全育成に関わるきっかけをつくる企画として「おとな LUNCH」を実施しています。児童館が用意したプログラムで交流した後、持参した昼食を児童館で食べられるようにしています。この事業をとおして息の長い児童館の利用促進を目指しています。</p> <p>③ 保護者同士が自由におしゃべりをし、悩みなどを相談し合うことができる「ほっこり子育てひろば」をおこなっています。日ごろから気軽に利用し、子育ての悩みも含めて何でも話ができる関係を築くことを心がけ、明るい雰囲気での対応をしています。アンケートや日常利用の中でのちょっとした一言からニーズや要望を把握し、活動に生かすようにしています。</p>	
	3 小学生への対応を行っている	
	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	確認済
	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	確認済
	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	確認済
	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	確認済
	<p>【講評】</p> <p>クラブ活動や実行委員会活動などを取り入れて、小学生が主体的に遊び、交流することを支援しています。</p> <p>① 学童クラブ登録児童の利用が多くなっていますが、自由来館児童が来館しても遊びを楽しみながら交流ができるように、子どもたちが興味を持って取り組みがしやすい活動をおこなうように配慮しています。けん玉や卓球などの遊びをとおして、子どもたちが教え合ったり、競い合ったりなどの体験をして交流を深め、協調性や思いやりが育まれるように支援しています。</p> <p>② 実行委員会形式の行事を取り入れ、子どもたちが主体的に考えて進行する体験ができるように配慮しています。月1回おこなう「みんなであそび隊」の司会・進行や「クリスマス実行委員会」では司会や出し物の出演者などを募って話し合いや練習をおこない、老人福祉センターとの交流事業で披露しました。</p> <p>③ 日常的に配慮を要する児童の利用があり、介助ボランティアを配置しながら遊びをとおして自然に交流が図られるように努力しています。</p> <p>④ 研修の受講や職員ミーティングなどにより、子どものことについて学習したり、意見交換をしたりして</p>	

	日常的に子どもたちへの集团的・個別的支援の充実に努めていますが、ハードに限りがあったり、平日の児童館利用時間が短かったりすることから、子ども一人ひとりに対して丁寧に対応することが困難になっていることを課題だと感じています。	
	4 中学生・高校生世代への対応を行っている	
	1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある	—
	2. 中学生・高校生世代の子ども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	確認済
	【講評】 中高生世代の利用を促進するための取り組みをおこなっています。	
	① 京都市では午後5時以降を中高生世代が優先して利用することができる時間帯として設定して、全市の取り組みとしています。当館でも児童館のご案内パンフレットに午後5時以降は主に中高生世代が利用する時間帯であることを表記し、他の利用者の理解と中高生世代の利用を促しています。	
	② 中高生世代の時間「よってこパーク」を毎月設定して、中高生世代が利用できる環境を確保し「じどうかんだより」やホームページで広報しています。	
	③ 京都市から指定を受けて取り組んでいる「中高生と赤ちゃんとの交流事業」では、地域の私立中学校との協働により、「赤ちゃん講座」の開催や中学生と乳幼児親子が交流する機会を設けることができています。	
	5 配慮を要する児童・家庭への相談等を行っている	
	1. 子どもからの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	確認済
	2. 保護者からの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	確認済
	3. 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている	確認済
	【講評】 子ども、保護者と信頼関係を築き、気軽な雰囲気の中で丁寧に相談対応することを心がけています。	
	① 子ども、保護者と日頃から信頼関係を築き、いつでも相談がしやすい気軽な雰囲気づくりに努めています。	
	② 学童クラブでは、家族参加型の行事を実施して交流をはかったり、希望する保護者との個人懇談を毎年設定して保護者の話を聞く機会を設けたりして、保護者が相談しやすい雰囲気を整えるように努めています。	
	③ 継続的な対応が必要な児童については、「個人記録 継続シート」を使って、時系列で個別の記録を取っています。これにより職員間で情報を共有するとともに、関係機関と連携して対応ができるように情報交換をしています。	
	6 地域の育成環境づくりを行っている	
	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	確認済
	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	確認済
	3. 児童館運営協議会等を設け、地域住民と共に育成環境づくりを検討する機会がある	確認済
	【講評】 地域の組織や団体と協力して、地域の健全育成の機運と福祉の向上を図っています。	
	① 併設の老人福祉センター、デイサービスセンターとの協働で、多世代の交流と、同じ地域に住む住民同士が交流を育むことをねらいとした「わわわ広場」を毎月1回開催しています。「おまつり」や「敬老のつどい」、「もちつき」、「クリスマス会」など様々な年代の方が興味を持って参加できる行事を実施して、子どもと高齢者を含めた地域住民が交流を深めています。	
	② 警察との連携により、学童クラブで交通安全教室や防犯教室を実施し、子どもたちが地域で安全に過ごすための意識高揚の機会をつくっています。また、商店街や地域の自治連合会の総会に出席し、「子どもたちの安全に気を配り、見守ってくれるよう」に話をするなど、地域が子どもたちの安全に関心をもつ機運を盛り上げるための取り組みをしています。	

	③ 地域の関係機関や団体（学区社協、自治連合会）等をメンバーとする児童館協力運営協議会を立ち上げ、年4回実施するようになりました。児童館の運営に関して地域からの意見をいただき、生かす機会になっているほか、地域の子どものことについて意見を交換する場となっています。今後、地域の育成環境づくりのサポート事業を充実させ、地域と共にさらに活動をするべく促進していきたいと考えています。	
5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重		
1 子どものプライバシー保護を徹底している		
1. 子どもに関する情報（事項）を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている		確認済
2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている		確認済
2 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している		
1. 日常活動の中で子ども一人ひとりを尊重している		確認済
2. 子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮した支援を行っている		確認済
3. 子どもの気持ちを傷つけるような職員の言動、放任、虐待、無視等が行われることのないよう、職員が相互に日常の言動を振り返り、組織的に予防・再発防止対策を徹底している		確認済
4. 虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得たときや、虐待の事実を把握した際には、組織として関係機関に連絡し、その後も連携できるような体制を整えている		確認済
【講評】 個人情報保護の徹底、子ども一人ひとりへの配慮など個の尊厳を大切にしています。		
① おたよりでの写真の明示や子どもたちが描いた絵の掲出など、個人情報に関わる内容を使用することがある旨を予め保護者に説明し、納得した上で子ども、保護者ともに同意書をいただくようにしています。また、突発的にその他に使用する必要が生じた場合は、その都度説明して同意を得ています。		
② 臨時職員やボランティア、実習生についても子どもへの対応上必要な情報を共有しますが、併せて個人情報の重要性について説明して「守秘義務」を徹底しています。		
③ 「子ども一人ひとりを尊重する」取り組みとして、「子どもの名前を呼び捨てにしない」ということを徹底しています。日常的に子どもへの対応について職員間で話しており、昼礼を活用して臨時職員とも共有をしています。子どもたちの話はどの子どもでも一人ひとりについて聞くように心がけています。		
6 事業所業務の標準化		
1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている		
1. 手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている		確認済
2. 職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している		確認済
2 サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている		
1. 提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている		確認済
2. 提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や保護者等からの意見や提案、子どもの様子を反映するようにしている		確認済
3. 職員一人ひとりが工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる		確認済
3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している		
1. 打ち合わせや会議等の機会を通じて、サービスの基本事項や手順等が職員全体に行き渡るようにしている		確認済
2. 職員が一定レベルの知識や技術を学べるような機会を提供している		確認済
3. 職員一人ひとりのサービス提供の方法について、指導者が助言・指導している		確認済
4. 職員は、わからないことが起きた際に、指導者や先輩等に相談し、助言を受けている		確認済

【講評】

マニュアル策定や定期的なサービス内容の見直しなどをおこない、業務の一定水準の確保に努めています。

- ① 児童館活動の基本的な内容は「京都市児童館活動指針」をマニュアルとしています。また、事故・災害の予防と対応のマニュアル、衛生管理マニュアル、実習生受け入れマニュアルなど法人独自に作成しているマニュアルも整備されており、職員はすぐに手順などが確認できるようになっています。
- ② サービス内容などの見直しに当たっては、小学生、乳幼児保護者を対象とした利用者アンケートや行事ごとのアンケートを実施して参加者のニーズや事業への要望を把握し、反映するようにしています。
- ③ 法人本部では、平成 27 年度から人事考課制度が導入され、一人ひとりの職員のヒアリングを年 2 回実施することとしています。この際に助言・指導を行い職員の業務の一定水準を確保することに繋がっています。
- ④ 毎日のミーティングと職員会議の実施により、共通認識を持ちながらサービスに臨んでいます。また、月 1 回のペースで学童クラブ分室の職員との合同職員会議もおこない、児童館内学童クラブと分室の間で子どもへの対応の違いや意識の差が生じないように配慮するなど、風通しのよい職員集団の構築に努めています。

VII. 情報の保護・共有

1 情報の保護・共有に取り組んでいる		
1	事業所が蓄積している経営に関する情報の保護・共有に取り組んでいる	
	1. 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	確認済
	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している	確認済
2	個人情報とは、「個人情報保護法」の趣旨を踏まえて保護・共有している	
	1. 個人情報の保護に関する規定を明示している	確認済
	2. 個人情報の保護について職員（実習生やボランティアを含む）が理解し行動できるための取り組みを行っている	確認済
【講評】 個人情報等の重要な情報について、諸規程を元に適切に保持・管理しています ① 使用するコンピュータには職員個別のパスワードによりアクセス権限を設定し、法人の重要な情報管理に取り組んでいます。 ② 情報は職員に共有できる仕組みを整えると同時に、個人情報の含まれる資料データに関してはサーバーで整理・保管しています。 ③ 「個人情報保護規程」「個人情報保護規程に関する事務取扱要領」を整備し、個人情報を適切に管理するとともに、準職員、実習生、ボランティアにも守秘義務を徹底しています。		

総評

■特に良い点

ポイント1	法人の基本理念となる「社協行動指針」が策定・明示されています
	基本理念が所管するすべての児童館に行き渡るよう周知徹底しています。各児童館においては、利用者に「基本目標」「重点目標」「重点取組」を伝えるようにしています。 また、エリアごとの小規模な児童館会議体制をつくり、担当部長を配置するなど、運営主体の意向や円滑な事務遂行を進めています。
ポイント2	人事考課制度を導入し、人材育成と組織力の向上の具体的な手立てを講じています
	人事考課制度の導入により、児童館職員としての目指す人材像を明らかにしています。 職員のキャリア別の職務課題、行動評価を明らかにして、職員の仕事に対するモチベーションの維持・向上に努めています。また、業務内容や職務に対する姿勢など、児童館長と児童厚生員の定期的なコミュニケーション機会にもなっています。
ポイント3	子どもを中心に、地域の様々な世代の方が利用・交流できるように工夫しています
	月1回の「みんなあそび」や「みんなであそび隊」などの取り組みをとおして、子ども達が話しあって遊びを決めたり、司会進行の役目を果たしたりしながら主体的に遊びに関わる機会を創出し、学童クラブ登録児童と自由来館児童の交流、学年の違う児童の交流も促しています。 また、「老人デイサービスセンター」「老人福祉センター」が併設されている特性を活かして、毎月、季節の行事などをテーマにしながら多世代交流事業に取り組み、子どもと高齢者が交流する機会をつくっています。子ども達が地域の高齢者と身近に触れ合う機会になっています。 さらに、乳幼児クラブを卒業した保護者でも、引き続き児童館との繋がりを持ち、息の長い児童館利用の促進を目的として、子ども連れでも、一人でも参加できるおとな対象の「おとなLunch」を実施しています。リースづくり、体操などのプログラムを楽しんだ後、自宅から用意してきたお弁当などを食べるランチタイムを設けて、交流が深まるようにしています。

■改善が望まれる点

ポイント1	中高生世代の日常的な利用が促進される関わりが望まれます。
	広報などで中高生世代になっても利用できる施設であることを明示し、いつでも立ち寄ることができる時間設定をおこなって態勢を整えています。また、「よってこパーク」のような中高生世代対象の時間も設けていますが、設備環境の制限などにより、日常的な利用には至っていない状況です。 地元私立中学校との「赤ちゃん交流事業」、児童館開催の「中学生と交流しよう」などでの繋がりや経験も活かし、日常的な利用が促進されるよう中高生世代のニーズの掘り起こしなどをおこない、プログラムや関わり方を検討するなど、少しずつでも前進する取り組みが期待されます。

ポイント2	自由来館児童の利用のいっそうの促進が望めます。
	<p>「みんなあそび」や「みんなであそび隊」、「クリスマス企画」など、子ども達が主体的に遊びに関わり交流する機会は設けられていますが、日常的な利用は学童クラブ登録児童がメインとなっています。</p> <p>学童クラブを利用しない子ども達にとっても、地域の放課後の居場所として児童館が積極的に利用され、プログラムを始めとする環境整備がなされることが望めます。</p>