

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
高野児童館 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	評価者氏名		所属
	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	高野児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-8103 京都府京都市左京区高野西開町 5	
	電話番号	075-722-4640	
施設代表者氏名	館長 渡辺 直子		
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 2 日		館長・事務局回答項目

京都市高野児童館評価結果

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		
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

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ています。		
① 自由来館の子どもや地域の方を対象とした「たかのじどうかんだより」、乳幼児と保護者を対象とした事業をご案内する「高野児童館通信」、学童クラブ登録家庭向けの「学童クラブだより」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 「たかのじどうかんだより」はルビ打ちをして低学年でも読むことができるように配慮したり、乳幼児と保護者対象事業の広報である「高野児童館通信」では、乳幼児クラブの活動プログラムや手遊び・歌遊びの紹介をしたりして必要と思われる情報を適切に届け、気軽な利用を促すように配慮しています。		
③ 「たかのじどうかんだより」は、該当小学校の全児童に配布するほか、学区内保育所、保健センター、子ども支援センターにも配布し、様々な人の目に触れるように工夫して情報の提供をおこなっています。ホームページ「京都市の児童館」にも毎月情報を更新し、様々な手段で情報を得られるようにしています。		
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】 安心して学童クラブに通えるように丁寧な対応をしています。		
① 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。新入会の児童の保護者には、学童クラブ入会までの今後の予定を説明し、不安なく準備が進められるようにしています。また、児童館・学童クラブの活動内容をスライドで紹介したり、これからの予定を説明したりして、学童クラブでの生活を具体的にイメージしてもらえるように配慮しています。		
② 緊急時に医療機関の治療を受診するための委任や、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。特に新入会の1年生の保護者に向けては、生活が少し落ち着いてきた6月に個別懇談をおこない、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、個別状況に応じた対応をしています。		
① 配慮を要する児童に関する記録は、「児童の状況報告書」や「児童台帳」の書式でサービスに必要な基本的な事項や状況などについて記載します。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「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、介助者で共有して、情報を揃えた上で対応しています。		
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】 様々な年代の人が利用可能なように、遊び環境の設定に配慮しています。		
① 誰もが気軽に足を運んで利用できるように遊びの環境や行事の設定に配慮しています。遊具の使用の仕方や片付け場所、遊ぶ際に守るべきルール等を掲示して誰もが見て確認できるようにしたり、その都度口頭で伝えたりして、皆が融通し合って気持ちよく利用できるように工夫しています。		
② 小学生がいない午前中の時間帯は、乳幼児クラブ以外にも自由なあそびの広場やランチタイムの設定をして乳幼児親子の利用を促すようにしています。		
③ 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、児童館のご案内パンフレットや児童館だよりに記載して情報発信し、中高生世代の児童の利用・受入れの体制を整えています。		
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>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、年間登録制の「チューリップクラブ（1歳6か月以上児対象）」や随時登録ができる「にこにこクラブ（0歳児限定）」と「わいわいクラブ」、自由参加の「もこもこ広場」、外で遊んで季節を感じることを促すために近隣の公園を会場で実施する「おひさま広場」など、年齢とニーズに応じた様々な乳幼児クラブを実施しています。</p> <p>② 「チューリップクラブ」では、「運動会」「おみせやさんごっこ」「修了式」の際に、保護者グループによる準備・当日の進行などの機会を取り入れ、出し物の内容決めや、準備の作業をとおして保護者間の親睦が深まるように取り組んでいます。保護者がプログラムに受動的に参加するだけでなく、主体的に関わることができるような配慮をしています。</p> <p>③ 定期の乳幼児クラブのほか、保護者同士が子育てに関する学びや交流をしたり、親子のふれあいを深めたりする機会として、食や絵本、ベビーマッサージなどをテーマにした子育て講座を開催しています。</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、小学生の主体的な関わりと発達を支援しています。</p> <p>① けん玉やコマの検定、それに向けた練習の取り組みなどを遊びとして展開し、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促しています。</p> <p>② 学童クラブメインの活動になりがちですが、将棋教室や卓球クラブなどの活動をとおして、自由来館の子どもも交流できるようにしています。</p> <p>③ 高学年児童が仲間と協力してやりたいこと、実現したいことを児童館で主体的におこなうことを目的として「実行委員会活動」を取り入れました。企画段階から児童が参画し、準備・当日の実施までおこなう「京都わくわく観光ツアー」を開催しました。</p>	
	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	—
	<p>【講評】</p> <p>中高生世代の利用を促進するための取り組みを積極的におこなっています。</p> <p>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。</p> <p>② 「中高生よっといDAY」を毎月設定して、中高生が利用できる環境を確保しています。</p> <p>③ 現在日常的な中高生世代の利用はありませんが、常に居場所となれるよう環境を整えつつあります。小学校高学年を対象にした実行委員会活動をおこなっているので、その経験をした高学年児童が、中学生になっても利用したいと思わせる環境設定や活動をおこなうよう心がけています。</p>	

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。子どもから相談があった場合は、子どもが話をしやすいように部屋を変えて話を聞くなど、相談の環境にも配慮しています。	
	② 学童クラブについては、1年生の保護者全員と希望する他学年の保護者との個別懇談も設定し、不安を取り除いたり、要望を伺ったりする機会としています。	
	③ 配慮を要する児童の対応については個別の記録を取って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
5	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、地域における子どもの育成支援の機運と内容の向上を図っています。	
	① 地域の民生児童委員協議会、地区社会福祉協議会が開催する子育てサロンへの協力や地域団体への備品貸出などをおこない、各活動の充実を図るほか、連携・協力の関係を深めながら地域における子どもの育成環境づくりをしています。	
	② 警察との連携により、乳幼児クラブで親子の交通安全指導、学童クラブで交通安全教室を実施し、地域で安全に過ごすために交通安全の意識を高める機会としています。	
	③ 従来から京都市で実施されている「地域子育てステーション事業」の「基幹ステーション」として、学区内の保育所や社会福祉協議会、民生児童委員協議会等の子育て支援に関わる組織とネットワークを構築しています。今後はこの関係による連携を深めて運営協議会の設置に繋がりたいと考えています。	
	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

<p>【講評】</p> <p>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。</p> <p>① おたよりでの名前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。</p> <p>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。</p> <p>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。また、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。</p>		
<h2>6 事業所業務の標準化</h2>		
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
<p>【講評】</p> <p>マニュアルを整備し、所管児童館の業務の標準化、一定水準の確保に努めています。</p> <p>① 「京都市児童館活動指針」に準拠した児童館活動をおこなっています。また、「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」、「実習生受け入れマニュアル」など、法人独自にマニュアルも整備し、さまざまな状況に対して職員が対応しやすい状況をつくっています。</p> <p>② サービス内容などの見直しに当たっては、小学生、中高生世代、保護者を対象とした利用者アンケートを実施して、そのニーズや課題を反映しています。また、児童館の一定水準を担保するとともに、児童館が設置された地域の特色を活かすよう勘案しています。</p> <p>③ 平成 27 年度から人事考課制度が導入され、職員一人ひとりのヒアリングを行い職員の業務の一定水準を確保することに繋げています。</p>		

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、必要な人が必要な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、「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ともに、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	高学年対象の実行委員会や乳幼児クラブの保護者のグループ活動など、利用者主体の活動機会をつくっています
	子ども達が主体的に考え活動する経験を進めることを目的として、高学年対象の実行委員会活動を取り入れています。今年度はツアーの内容、持ち物、ルートなどを実行委員会で話し合っ決めて「京都観光わくわくツアー」を実施しました。児童館では、このような高学年時の体験が小学校卒業後の児童館利用に繋がるように期待しています。 また、年間登録制の「チューリップクラブ」に保護者グループによるグループ活動を取り入れ、準備活動や当日の運営をグループに任せる行事を年3回おこなっています。このグループ活動を通じて、保護者間のより強い繋がりが生まれています。 今後も保護者がサービスを受けるばかりでなく、保護者同士による自主グループや自主的な活動が生まれるようなプログラム実施やコーディネートをおこなうことが期待されます。

■改善が望まれる点

ポイント1	地域の関係者、関係団体の協力を得て児童館運営協議会を設置することが望まれます
	子育てサロンへの協力、地域子育て支援ステーション事業における基幹ステーションの受託などにより、地域関係団体とのネットワークができ、情報交換・共有ができるようになりました。 さらに、地域の育成環境や子どもの課題、ニーズなどについて把握し、児童館事業に反映していくためにも、地域関係者等の外部の視点で直接児童館運営について意見をもらうことができる児童館運営協議会等を設置し、いっそうの協力関係の構築、サービス向上を図ることが期待されます。

	<p>中高生世代の日常的な居場所になることが望めます</p>
<p>ポイント2</p>	<p>中高生世代の利用のための広報や、「中高生よっといDAY」の毎月設定など、中高生世代の利用を促すための取り組みをおこなっています。現在、小学校高学年の子どもたちの実行委員会活動に力を入れていますので、このような経験をした子どもたちが小学校卒業後も利用できるような環境設定や職員との信頼関係を築き、年長児童も長く気軽に来館できる児童館運営をされることが望めます。</p>