

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
葛野児童館 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	葛野児童館		
施設連絡先	所在地	〒615-0882 京都府京都市右京区西京極葛野町 3	
	電話番号	075-322-1313	
施設代表者氏名	館長 長谷川 光子		
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

京都市葛野児童館評価結果

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		
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している		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】 児童館だよりなどを活用し、幅広く児童館活動を広報しています ① 「乳幼児版」、「小学生版」の2種の児童館だよりと「学童クラブ用のたより」を作成しています。特に「小学生版」にはルビ打ちをして低学年児童でも読むことができるようにしています。 ② 「たより」を児童館入口に常設するほか、地域への全戸配布、小学校での全校配布、福祉事務所や子育て支援センターなどに配布するなど、様々な方に児童館の情報に触れる機会ができるようにしています。 ③ ホームページ「京都市の児童館」でたよりを更新し、インターネットでも閲覧できるようにしています。 ④ 保健センターや大型商業施設などで児童館の紹介や簡単な遊びのプログラムを実施し、児童館に触れたことがない方に向けてのPRをおこなっています。 ⑤ 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】 学童クラブの入会説明会等を丁寧におこない、安心して入会ができるようにしています ① 学童クラブの入会申し込みが始まる前の1月に、新入会希望の保護者を対象とした説明会をおこない、申し込み前に入会にあたっての不安を取り除くようにしています。 ② 入会申し込み後は3月に説明会を行います。「学童クラブ入会のご案内」を活用して、実施日・実施時間、休会・退会等の際の手続きについて、利用料、学童クラブのきまり等、利用に際しての留意事項について詳細に説明します。質問や疑問にもその場で回答し、安心してスタートできるようにしています。 ③ 夏休み、春休みなどの長期休みには、それぞれの休みに特化した内容のしおりを配布しています。一日の過ごし方や休み中の主な行事を知らせ、子どもたちが期待を持って長期休みを迎えられるようにしています。		
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】 配慮を要する児童への個別的な対応を丁寧におこなっています ① 「児童台帳」「児童状況報告書」などの組織が定めた様式に、児童の対応に必要な基本的な状況を記載して全ての職員が把握して対応しています。児童の日々の様子や変化は、「日誌」や「子どもの様子シート」に記入して職員間で情報を共有するようにしています。 ② 親からの要望事項等に関しては家庭との「連絡ノート」のコピーを貼ったり、「対応事項ノート」に記載したりして、職員間で速やかに情報交換ができるようにしており、対応に齟齬がないように配慮しています。 ③ 保育園、小学校とも連携を深めて、子どもの生活の連続性に配慮をしながら対応を図っています。特に新入児童については、保護者の了解を受けた上で出身保育所を訪問し、個別対応での注意点や保育の様子などのアドバイスを受けるなどの配慮をしています。		
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】 様々な人が利用でき、子どもの発達が促されるように遊びの環境整備に配慮しています ① 子どもたち自身が企画立案・準備・実施・振り返りなどのプロセスを体験して、仲間づくりや他者理解をすすめることを目的として、「まつりのおみこし」「クリスマス会」「お別れ遠足」などの子どもの企画による行事を取り入れています。 ② さまざまな年代の人が自由に気軽に使えるように、乳幼児親子が自由に利用できる「ママカフェ」の実施や午後5時以降に中高生世代が優先になる時間設定をおこなうなど、限られた空間を活用して受け入れるための態勢を整えています。 ③ 遊具の置き場所に該当遊具の写真を提示して誰もが片付けやすくするなど、気兼ねなく自由に玩具を利用できるように工夫しています。		
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		確認済

	になっている	
	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	確認済
	【講評】 様々な乳幼児向けプログラムを提供して、子育ての支援をおこなっています ① 乳幼児と保護者が子どもの発達段階に応じたプログラムを楽しむことができるように、0歳～2歳までの年齢別クラブをつくっています。 ② クラブ活動の後にお昼ご飯を食べたり、お茶を飲んだりして、児童館でそのままゆっくり過ごすことができる「にこにこランチ&ママカフェ」の時間を設けて好評を得ています。 ③ 地域資源と連携して、ちびママサロン（民生委員・児童委員との連携）、ふたご・みつごの会（当事者グループ）、中高生と赤ちゃんの交流事業（地域の私立高校との連携）などに取り組んでいます。	
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
	【講評】 小学校との連携を密にして小学生への対応をしています ① 学校との懇談を年2回実施して情報交換を行うほか、日頃から児童館だよりや学校の通信をやりとりして連携を深め、小学生への対応に役立てています。 ② 発達段階に応じた自主性を育むことを目的として、まつりでのおみこしの取り組み、誕生日会での遊びの企画、学童クラブでは帰りの会の司会などに取り組んで、自ら考え行動することを経験するとともに、異年齢や集団での交流も深めています。 ③ 誕生日会などで子どもたちが遊びを企画し、障害の有無や国籍の違いに関係なく一緒に遊んでいます。	
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】 中高生世代の利用の受入れ態勢を整えています ① 「かどのじどうかん」のしおりや「児童館だより」に、午後5時以降は中高生世代の活動場所にもなる旨を明示して、児童館は中高生世代も利用できることを案内しています。 ② 中高生世代の児童の日常的な利用はまだありませんが、友だちと一緒にフラッと遊びに来て、バスケットボールや卓球をやったり、職員と話をしたりしていくことがあります。その子どもなりのニーズを受け止められる居場所があることが大切であるとの考えの元、受け入れています。 ③ 近隣の私立中学校、高校との赤ちゃん交流事業や市立中学校の社会体験授業の場として協力をしています。	
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

	<p>【講評】</p> <p>身近で気軽に相談できる場となるよう環境設定などに配慮しています</p> <p>① 「かどのじどうかん」のしおりで随時相談事業を行っていることを広報しています。</p> <p>② 安心して気軽に相談できる雰囲気をつくるために、子ども、保護者との信頼関係を深めるよう丁寧に対応しています。保護者から子どものことについて相談があれば一緒に考える姿勢を貫いています。</p> <p>③ 相談を受けた際の対応については、必ず記録を取って職員間で共有し、対応に齟齬が生じないようにしています。</p> <p>④ 子どもから相談があった際は、子どものプライバシーを守り、じっくりと話を聞くことができるように事務室を活用するなどの配慮をしています。</p> <p>⑤ 特に経過が重要なケースに関しては、2カ月に1回程のペースでおこなうケース会議で話し合いをおこない対応方法を協議しています。</p>									
6	<p>地域の育成環境づくりを行っている</p> <table><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr></table> <p>【講評】</p> <p>地域の団体等と連携して子育てがしやすい環境づくりにつとめています</p> <p>① 「地域子育て支援ステーション事業」の「基幹ステーション」として保育所、子育て支援センター等の子育て関係機関とのネットワーク会議を開催するなど、連携を深めています。</p> <p>② 児童館の乳幼児クラブの他に、地域の民生児童委員協議会、保育園（子育て支援センター）の共催による「ちびママサロン」に会場、器材の提供などの協力をしています。</p> <p>③ 「葛野じどうかんまつり」は、学童クラブの保護者のお手伝いや民生児童委員、女性会、デイサービス、包括支援センター、大学等の連携協力により実施され、児童や子育て家庭が地域と繋がるきっかけや児童の健全育成について地域の方に関心を持っていただく機会になっています。</p>		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		
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									
5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重										
1	<p>子どものプライバシー保護を徹底している</p> <table><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr><tr><td>2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている</td><td>確認済</td></tr></table>		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				
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	<p>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</p> <table><tr><td>1. 日常活動の中で子ども一人ひとりを尊重している</td><td>確認済</td></tr><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr><tr><td>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</td><td>確認済</td></tr></table>		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
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>個人情報保護や、子どもの権利擁護のための具体的な取り組みがあります</p> <p>① 子どもの写真や絵画の貼り出しなどの個人情報の使用が必要になる事項については、予め「個人情報保護規程」に基づいて説明をおこない、保護者が納得した上で同意書をいただくようになっています。</p> <p>② 学童クラブでは、保護者との個人懇談を年2回実施しています。個人懇談で話しやすい雰囲気をつくることにより子どもや保護者の要望や価値観を具体的に把握し、できる限り思いに寄り添って支援しています。</p> <p>③ 虐待が疑われる子どもと家庭のケースについては、関係機関との連携の元、ケースカンファレンスを開催し、情報の共有や動向の見守りをしています。</p>										

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】 業務の一定水準の確保とサービスの向上のために各種取り組みをおこなっています ① 法人が事故、災害、衛生、苦情、防災等のマニュアルを整備しており、これらに基づいて危機管理をおこなっています。ヒヤリハット報告、苦情の報告などもシートが用意されており、法人に報告するとともに、職員内で共有するために活用しています。 ② サービス内容の向上に向けて利用者アンケートを実施しており、アンケート結果を分析して、事業計画に反映させています。 ③ 職員の資質向上のために、市が行う研修等には積極的に参加するよう促し、職場内研修で返すようにしています。また、業務中に気づいたことは都度助言をおこない、必要な事項は職員間で共有しています。		

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	子どもの自主性や、保護者・子どもの要望に基づいたサービスを大切にしています
	子どもの発達に即した子どもの自主性の尊重の観点から、子ども自身が企画立案・準備・実施・振り返りなどのプロセスを体験しながら、仲間づくりや他者理解をすすめることを目的とした「まつりのおみこし」「クリスマス会」「お別れ遠足」などの子どもの企画による行事を取り入れています。 また、保護者や子ども一人ひとりの意見や要望に耳を傾け、できる限りサービスに活かしていくことを大切にしています。 例えば学童クラブでは、保護者の意見を捉えて「おやつ」について懇談する機会を設け、おやつの意義について話をしたり、保護者が他者の意見を聞いたりして、どのような内容が子どもたちにとって最善かを共に考える機会になりました。併せて子どもたちには、おやつに含まれる着色料に関する実験をおこなって考える機会とし、自らの体験に基づいて判断する力を身につけることへと繋げました。

■改善が望まれる点

ポイント1	中高生世代の居場所となり、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て、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が、日常的な利用には至っていない状況です。 小学校高学年の活動内容をいっそう充実し、高学年児童がやってみたいことを実現できる場、ゆっくりと過ごすことができる、居やすい場となって利用の定着を図り、0歳から18歳まで切れ目のない対応ができるようニーズの把握、プログラム計画を工夫することが望まれます。

ポイント2	子どもが主体的に関わることができるプログラムのいっそうの展開が望まれます
	<p>小学生の利用は学童クラブ登録児童が主体になっていますが、自由来館児童の利用を促すために、きりえ教室、映画会、卓球デーなどの毎月行事が設定され、行事をとおして学童クラブ登録児童と自由来館児童の交流が図られるようにしています。</p> <p>また、高学年クラブでは「じどうかんまつり」のおぼけやしきの企画、準備、運営やお出かけ行事の際の企画などに関わる機会があります。</p> <p>今後は「子どもの参画」の観点から、このような行事に加え、子ども達がさらに主体的に関わり、自由に考え、工夫できるような創作活動や、プログラムの実施が望まれます。</p>