

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 29 年 3 月 29 日

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会
京都市じゅらく児童館 館長 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
	③	豊倉 厚	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 H1401038
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市じゅらく児童館		
施設連絡先	所在地	〒604-8401 京都府京都市中京区聚楽廻松下町 9-4	
	電話番号	075-801-5060	
施設代表者氏名	館長 米澤 悦子		
契約日	平成 28 年 6 月 2 日		
自己評価票回答期間	平成 28 年 9 月 12 日～平成 28 年 11 月 7 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 28 年 11 月 1 日～平成 28 年 11 月 14 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 28 年 12 月 9 日		

京都市じゅらく児童館評価結果

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	○
	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	○
	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	○
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	○
	2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○
【講評】		
法人として基本理念と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 法人の基本理念は「京都市における社協行動指針2015」に明記しています。指針には児童館事業の「重点取組」を記載し、ホームページ、リーフレット、児童館の利用案内への記載などの方法で公表しています。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。児童館ではその「重点取組」を基本として事業計画を作成しています。		
② 業務権限や責任所在に関する規程を定めています。また、全職員対象の研修を開催し、法人幹部が講師となり児童館の現状課題や方向性を伝えています。		
③ 同じ行政区の法人所管児童館の館長によるグループ制により、運営主体の意向や必要な事務連絡、各館の情報交換を円滑に図っています。		

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		○
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		○
3. 事業所のコンプライアンスや社会的責任を明確にして、職員保護や法令遵守に対する取り組みをおこなっている		○
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		○
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		○
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生かした 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）		○
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生かした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている		○
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明示している		○
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）		○
3. 利用者や地域住民を対象としてボランティア育成をおこなっている		○
3 地域の関係機関との連携を図っている		
1. 地域の関係機関のネットワーク（連絡会など）に参画している		○
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		○
3. 小学校等利用者が関係する機関との連携を図っている		○
【講評】 利用者や地域の関係者に情報開示をおこない、透明性の高い児童館の運営を心がけています ① 職員心得やサービス姿勢を「社協信条」に明示しています。「倫理」についての研修をおこなうなど「職場倫理」の維持・向上に努めています。また、「事業報告書」「情報公開規程」「第三者評価受審結果」等必要な情報開示をおこなっています。また、法人所管児童館共通で実施する「利用者共通アンケート」の結果を「児童館だより」等に掲載し公表しています。 ② 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」として、子育てに関わる関係機関・団体のネットワークの基点となっています。 ③ 「ボランティアの手引き」を独自に作成し、ボランティア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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
【講評】 利用者の意見・要望を受けとめ、児童館活動としての利用者サービスの向上に努めています ① 「苦情解決のための実務マニュアル」「苦情解決規則」を整備しています。法人に第三者委員会を置くとともに、児童館には苦情申出窓口を設置し、利用者の意向を酌むことに努めています。 ② 「利用者共通アンケート」を実施して、利用者の意向を児童館の事業計画や運営改善に活かしています。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 学童クラブでは、保護者懇談会や個人面談を実施して、個別的な要望や意向を把握しています。児童館と家庭の共通認識が図られるよう配慮しています。		

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		<input type="radio"/>
2. 年度単位の計画を策定している		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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		<input type="radio"/>
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、火災、自然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		<input type="radio"/>
2. 事故、感染症、侵入、火災、自然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		<input type="radio"/>
3. 利用者の負傷等に対応する傷害保険に加入している		<input type="radio"/>
4. 賠償すべき事故に対応する損害賠償保険に加入している		<input type="radio"/>
【講評】 法人の理念に基づいて事業計画を策定し、計画的な運営をおこなっています ① 「社協行動指針 2015」を基準として、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。地域福祉やコミュニティづくりを意識した児童館運営をおこなっています。 ② 職員行動評価の基準を作り、業績目標の設定と達成度について個別の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、避難・消火訓練や「ヒヤリハット」の報告等、具体的な利用者の安全対策を講じています。		

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）を明示している	<input type="radio"/>	
2. 採用に対する明確な基準を設けている	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
【講評】 人事考課制度や職員ヒアリングを導入して、人材育成と組織力向上を図っています。		
① 法人独自の人事考課制度により、望ましい職員像や行動基準に明らかにしています。 ② すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ③ 職員一人ひとりの研修受講状況を管理し資質向上を図っています。研修終了後はレポートの提出が義務付けられており、伝達研修により研修内容の全体化と定着化を図っています。		

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、事業所の情報を提供している	○
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	○
3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している	○
4. 放課後児童クラブの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
5. 事業所の利用促進につながるよう創意ある広報活動がおこなわれている	○

【講評】

対象者の目に留まりやすいように、地域に向けて広報することを意識しています

- ① 毎月発行される「じゅらくじどうかんだより」は対象に応じて乳幼児親子版、児童版に分けて作られています。児童版は2か所の小学校で全校配布しています。また、行事の告知や「じどうかんだより」をポスター化して地域の掲示板に掲示したり、たよりを町内会の回覧にしたりして対象者の目に留まりやすくなるように工夫をしています。たよりはホームページで閲覧することも可能です。また、児童館前の掲示板に月におこなわれるクラブ活動や行事などの情報が細かく掲示されていて、公園に遊びに来た方が見ることができるようになっています。
- ② 近隣保育所、子ども支援センターや保健センターなどの関係機関に「じどうかんだより」を配布し、各所での掲示もお願いしています。
- ③ 子ども支援センターが毎月発行する「支援センターだより」に乳幼児親子向けプログラムの活動日時、内容を掲載してもらっています。
- ④ 「じゅらくこどもまつり」の際は、まつりの1か月前から人通りの多い場所に大きな立て看板を設置したり、学童クラブ利用児童の保護者にも協力を依頼したりして積極的に広報することを心がけています。

2 サービスの実施

1 遊びの環境整備を行っている

1. 遊ぶ際を守るべき事項（きまり）が、利用者に理解できるように決められている	○
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	○
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	○
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	○

【講評】

小さなスペースでも気持ちよく過ごせるように掲示、声かけなどの工夫をしています。

- ① 児童館の玄関口に利用する際の約束事を対象（乳幼児親子、児童、中高生）別に掲示したり、児童館でできることを様々な掲示で利用者に伝えたりしています。併せて職員が積極的に声かけをして、すべての利用者が気持ちよく過ごせるように配慮しています。
- ② 遊具は備え付けの棚に整理整頓され、自由に取り出して遊ぶことができます。使用後は自分で片付けるように掲示をして促しています。
- ③ 職員は、子どもの人数に比して児童館のスペースが小さいため、子どもが十分に遊びこむことができない状況であると感じています。

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	○
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	○
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	○

	<p>【講評】</p> <p>活動に参加した子ども一人ひとりの記録を取るなど丁寧な対応を心がけています。</p> <p>① 0歳児、1歳以上児、2歳以上児の各クラブ、申し込み不要で自由参加の「じゅらく広場」の他、ランチタイムやイベントなどほぼ毎日乳幼児の活動があります。乳幼児版の「じどうかんだより」でも、毎日利用できることを広報しています。</p> <p>② 「おみせやさんごっこ」「うんどうかい」などのイベントで、保護者が班ごとに企画・運営をする機会があり、保護者が交流を深める機会になっています。</p> <p>③ 行事やクラブ活動終了時に保護者アンケートを実施しています。ここで出されたニーズに応じて、ヨガ教室やベビーマッサージなどの実施につながっています。</p> <p>④ 各乳幼児クラブの記録ノートに、活動日に参加した親子ひとり一人の様子や気がついたことを一言メモで記録しています。これを職員間で共有して次の活動の際の対応に生かしています。</p>	
3	小学生への対応を行っている（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	○
	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	○
	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合える取り組みが行われている	○
	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・社会性を育てることを意識して企画されている	○
	<p>【講評】</p> <p>クラブ活動や学年別会議などを通して、子どもたちの自主性を育てることに努めています</p> <p>① 自由来館児童が来館しやすい土曜日を中心に、自由来館児童と学童クラブ登録児童と一緒に活動できる登録制のクラブ活動を実施しています。1年生～3年生までが対象の「なかよしクラブ」、4年生以上対象の「手作りクラブ」など年齢差を考慮したクラブ活動も設定しています。一般来館児童が少ないことが課題だと感じています。</p> <p>② 子ども自身が意見を述べる機会を設けること、述べることに慣れることを目的として各学年会議を実施しています。「1年生会議」「2年生会議」「3年生以上会議」と学年に応じて、話がしやすい内容と期間に考慮して取り組んでいます。</p> <p>③ 学年会議で出された意見を取り入れて、「みんなであそぼう」「おみせやさんごっこ」などの活動に反映させています。これらの活動をとおして、集団で遊ぶことの楽しさや、協力し合う心などを育てるように支援しています。</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・高校生世代が自主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>中高生世代の子どもの利用促進のために努力をしています</p> <p>① 児童館のスペースが小さいため、スポーツなどを好む中高生世代の来館を促すのが難しい状況です。そのような中でも、中高生世代が興味を持つようなプログラムを企画して、少しでも来館を促すような努力をしています。学童クラブ出身のおしゃべりをしにやって来ることがあり、そのような時には温かく迎えてゆったり過ごせるような配慮をしています。</p> <p>② 「中高生と赤ちゃんの交流事業」は長く続いている事業で、年間とおして中学生、乳幼児親子併せて延べ450人程が参加しています。</p> <p>③ 今後は小学校高学年児童向けのプログラムやイベントを充実させて、その後の利用に繋げていきたいと考えています。</p>	
5	子どもの権利を尊重した支援を行っている	
	1. 子ども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	○
	2. 子どもからの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	○

	<p>【講評】 子どもが意見を述べる機会を設けています</p> <p>① 学童クラブの「3年生以上会議」で、クラブ活動や行事のプログラムについて意見を述べたり、内容を決めたりする機会を設けています。自分たちの意見が行事に反映される体験を通して、行事への主体的な関わり、愛着や責任感、達成感が育まれるよう職員が支援しています。</p> <p>② みずからの思いや意見を言葉にしづらい学童クラブの1年生については、発達段階を考慮して生活に慣れた3学期から「1年生会議」をおこなって意見を聞いています。</p>						
6	<p>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <table border="1"> <tr> <td>1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある</td><td>○</td></tr> <tr> <td>2. 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている</td><td>○</td></tr> <tr> <td>3. 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>○</td></tr> </table> <p>【講評】 配慮を要する児童・家庭は関係機関と連携しながら支援をおこなっています</p> <p>① 障害のある児童については個人記録ノートに健康面、おやつ時の様子、1日の遊びの様子や所見などを記録して、職員間で情報の共有をするようにしています。</p> <p>② 日常のクラブ活動に子ども支援センターや学区の保育所保育士に来てもらい、情報交換やアドバイスがもらえる体制ができています。</p> <p>③ 虐待等の事案が発生した場合は、子ども支援センター、保健センター、保育所、小学校などが連携してケースカンファレンスなどがおこなえる体制ができています。</p>	1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある	○	2. 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている	○	3. 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	○
1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある	○						
2. 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている	○						
3. 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	○						
7	<p>地域の児童の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1"> <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>○</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>○</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>○</td></tr> </table> <p>【講評】 地域の健全育成団体との連携を積極的に図るよう努めています</p> <p>① 地区社協や民生児童委員会が主催する子育てサロンでのプログラム提供、子どもに関わる様々な団体やイベントのパンフレットやチラシを児童館に設置するなど、地域の子育て関係の団体との連携に取り組んでいます。地域の子育て支援活動を支援することで、子育て中の保護者がさまざまな居場所やプログラムを選択して参加する機会を促進しています。</p> <p>② 3年前に「児童館運営協力会」を設置しました。年2回の会議では児童館の事業内容に関する情報提供や児童館に対する意見の聴取、地域での子どもの様子や育成環境に関する情報交換をおこなっています。運営協力会での関わりがきっかけで「地域ふれあいまつり」に参加するようになり、乳幼児のコーナーを運営して児童館活動に触れてもらう機会になっています。</p> <p>③ 地域の「安心・安全見守りたい」のメンバーと子どもたちが顔の見える関係をつくるために、児童館に来館してもらって、顔合わせ会を実施しています。これにより、子どもと「見守りたい」とのつながりが強くなり、学童クラブからの帰路についても安全が高まりました。</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	○	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	○	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	○
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	○						
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	○						
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	○						

3 サービスの開始・終了時の対応【放課後児童クラブ併設の場合のみ該当】			
1	<p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○
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	○		

	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	○
	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	○
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	○
	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	○
	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	○
<p>【講評】</p> <p>学童クラブ入会前から退所まで丁寧に子どもと保護者に対応しています</p> <p>① 登録申請前の「登録説明会」、登録内定後の「入会説明会」、必要に応じて別途「個人懇談」も実施するなど、学童クラブについて丁寧に説明して保護者の安心や納得を得た上で入会していただいています。</p> <p>② 新一年生の対応には特に気を付けています。子どもの出身保育所に出向いて子どもの様子について情報を得たり、小学校と相談して学校に迎えにおこなったりなど、温かい雰囲気学童クラブに迎えることに努めています。</p> <p>③ 退所や卒所の際には、引き続き児童館が利用できることを子どもと保護者に伝え、不安やストレスが軽減されるよう配慮しています。さらに継続的な支援につなげるためにも、高学年を対象とした事業の工夫を検討しています。</p>		

4 特に配慮を要する児童・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個別の支援を計画している	
	1. 配慮を要する子どもや保護者の心身状況や生活状況、ニーズ等を、明示する手続きを定め、記録し把握している	○
	2. 支援の計画は定期的見直しの時期と手順を定めている	○
	3. 個別の支援内容は、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	○
	4. 計画を保護者にわかりやすく説明している	○
	5. 配慮を要する子ども・家庭の支援について、関係機関との連携を図っている	○
	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	○
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	○
	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	○
3	配慮を要する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	○
	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	○

【講評】

小学校、子ども支援センター等と連携して意見交換などをおこなう体制ができています

- ① 京都市共通の「児童の状況報告書」を入会面接の際に提出してもらい、子どもの状況や保護者の思いを把握しています。日々の学童クラブでの状況は介助者記録や日誌に記載して保護者と伝えあうほか、毎日おこなう昼礼により職員間で情報を共有し、同様の対応ができるようにしています。
- ② 配慮を要する児童については、小学校や子ども支援センター、保健センターと連携し、担当者が集まって意見交換をおこなっています。各担当者が状況を報告し、課題の確認や支援方法について検討しています。
- ③ 今後は、保護者の要望や子ども自身の特性などを記入する「個人支援計画票」を作成し、計画票に基づいた支援の実施、支援の定期的な見直し、保護者との連携などを強め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 | ○ |
| 2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている | ○ |

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 | ○ |
| 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 | ○ |
| 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 | ○ |
| 4. 子どもの権利擁護のための規定が定められ、公表されている | ○ |

【講評】

個人情報保護や子ども・保護者の権利について高い意識をもって支援をおこなっています

- ① 法人で規定された個人情報保護規程に基づき、メール配信確認書、写真利用承諾書等の書式を用いて保護者の同意を得たのちに使用しています。絵画の提出などで突発的に生じた個人情報のやり取りについても必ず保護者の承諾を得ています。
- ② 法人が実施する職場倫理に関する研修を職員全員が受講し、子どもや保護者の権利、一人ひとりの尊厳について理解したうえで日々の業務にあたっています。また、昼礼の中で子どもへの対応や言動について意見交換をし、確認する機会を持っており、日頃から各自が行動を振り返りながら行動しています。その際には法人共通の「職場倫理チェックシート」も活用しています。

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 | ○ |
| 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 | ○ |

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 | ○ |
| 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 | ○ |
| 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 | ○ |

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	
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	○
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	○
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	○
【講評】 マニュアルを適宜活用し、児童館活動の標準化とサービス水準の確保に努めています。 ① 「京都市児童館活動指針」に基づいて児童館活動をおこなっています。 ② 「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、法人独自のマニュアルにより、現場でのさまざまな状況に対応しやすい状況をつくっています ③ 小学生、中高生世代、保護者に対し利用者アンケートを実施して、地域の特色を活かした児童館運営をおこない、サービス・活動内容の見直しを図っています。	

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	○
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	○
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. 事業所で扱っている個人情報の利用目的を明示している	○
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	○
【講評】 個人情報等の重要な情報は、規程を整備して適切に保持・管理しています ① コンピュータにはアクセス権限をかけ、万全に情報管理しています。 ② 必要な情報は職員が共有する仕組みを整え、個人情報のデータはサーバーで整理・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
	<p>「社協行動指針」により基本理念が児童館に周知徹底され、利用者に「理念」「目標」「重点取組」を伝える姿勢があります。</p> <p>エリアごとに児童館長の協議体制をつくり、運営主体の意向や円滑な事務遂行を進めています。</p>
ポイント2	乳幼児親子支援のための様々な取り組みが見られます
	<p>0歳児から2歳以上児まで各年齢に応じた乳幼児親子のクラブ活動、申し込み不要で自由参加の「じゅらく広場」、ランチタイム、ヨガ、ベビーマッサージなど、ほぼ毎日活動が実施されており、広報でも毎日児童館を利用できることが発信され、地域の乳幼児子育て世帯の様々なニーズに応える努力がされています。</p> <p>また、登録制クラブの活動では、毎回出席した参加親子の様子を記録ノートに簡単なメモとして残しています。職員間の情報共有が図られ、次の支援のために生かされています。</p>
ポイント3	配慮を要する児童への支援を丁寧に進めています
	<p>障害のある児童への支援の記録は、個人記録ノートを作成して記入しています。一日の健康状態、排泄、着替え、おやつ、活動の様子、記入者の所見などの情報を職員間で共有、保護者との意見交換、支援の検討など継続的な支援のために役立てています。また、学童クラブの新入会児童の場合、保育所に出向いて保育所での様子を聞いたり、心理判定などの追加資料をいただいたりして、適切な支援ができるように努めています。今回の受審をきっかけに「個人支援計画票」書式を作成されています。今後はこの書式も活用し、支援内容の検討・計画、支援、振り返り、再計画などの流れが仕組みとして定着されることが期待されます。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	子どもたちの放課後の居場所として、より快適な環境づくりが望まれます
	<p>保育所の2階に設置された、敷地面積が狭い児童館ですが、限りあるスペースの中でも様々な世代が気持ちよく利用できるように、工夫しながら運営されています。</p> <p>さらに、子どもが十分に遊びこむことで、子ども間の交流促進などをいっそう進めていけるような取り組み、安全の確保などの観点からも、子どもの放課後の居場所としてより快適な環境づくりが望まれます。そのための行政、法人本部、児童館での前向きな検討が期待されます。</p>
ポイント2	中高生世代の利用促進の取組みに、引き続き努力されることを期待します

	<p>小さなスペースの中にあっても、中高生世代の利用促進を図るためにプログラムの設定をおこない努力をされていますが、今のところ利用者が少ない状況です。「中高生と赤ちゃんの交流事業」は長年実施され、多くの参加があります。職員を求めておしゃべりをしに来館する雰囲気もあります。</p> <p>学童クラブや一般来館の高学年児童の利用が、後の世代になっての利用に繋がられるよう「手づくりクラブ」などの高学年対象事業の積極的な工夫・充実や、中高生世代に向けた広報、中学校等へのアプローチなどに引き続き取り組まれ、中高生世代の児童に自分たちの居場所として認知されることが期待されます。</p>
--	--