

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  
京都市上賀茂児童館 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	阿南健太郎	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 H1201051
	③	島田 聖子	児童健全育成推進財団 第三者評価室 所属評価者
福祉サービス種別		児童館	
評価対象施設名称		京都市上賀茂児童館	
施設連絡先	所在地	〒603-8073 京都府京都市北区上賀茂烏帽子ケ垣内町 24	
	電話番号	075-706-8524	
施設代表者氏名		館長 糸井 恵子	
契約日		平成 28 年 6 月 2 日	
自己評価票回答期間		平成 28 年 7 月 14 日～平成 28 年 10 月 14 日	館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間		平成 28 年 9 月 20 日～平成 28 年 10 月 7 日	職員回答項目
訪問調査日		平成 28 年 11 月 15 日	

## 京都市上賀茂児童館評価結果

## 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

<b>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</b>		
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		○
<b>2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている</b>		
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		○
<b>【講評】</b> 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		○
<b>【講評】</b> 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

<b>1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>		
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"/>
<b>2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>		
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"/>
<b>【講評】</b> 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」を基準としながら計画的な事業運営をおこなっています。また、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。 ② 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。 ③ 児童館内の諸室に避難経路図が掲示されています。館独自の取組として、緊急時の対応マニュアルが来館者にも手に取れるようになっており、安心感を高めています。		

## V. 職員と組織の能力向上

<b>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</b>		
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"/>	
<b>2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる</b>		
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"/>	
<b>【講評】</b> 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に創意ある広報活動がおこなわれている	○

#### 【講評】

多様なルートを通じて、地域への広報活動に力を入れています。

- ① 「児童館だより」や行事のチラシは小学校を經由して全校児童への配布や、地域の回覧板への挟み込み、関係機関への提供に加えて、近隣のスーパーに常設の箱を用意し、配布されています。新規利用者開拓につながっています。
- ② 地域住民が手にする回覧板用のおたよりは、A3サイズに拡大しています。「字が小さい」との声が児童館に寄せられ、即応した取組です。
- ③ 行事のお知らせだけでなく、上・下半期に1回ずつ特別号のおたよりを設定し、活動の様子や成果を発信して、児童館活動への理解を求めています。

### 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	○
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】

空間を有効に活用して、豊かな遊びと生活の場の維持に努めています。

- ① 子どもの生活環境を考え、水道設備を増設したり、安全面に配慮した設備の設置などを、保護者との協力を得て、実施しています。
- ② 限られた空間ではありますが、時間帯によりランチルームにしたり、静かに遊べるスペースにしたり、と有効に活用して、幅広い年齢層やニーズに合わせる工夫があります。
- ③ 施設が小学校の敷地（校庭）にあるため、学校と連携し、校庭の利用が可能な時間を設定しています。また、建物に隣接して、公園もあり、外遊びを十分に楽しめる環境があります。職員も安全確保や遊びの支援のために子どもたちに同行しています。

#### 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	○
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><b>【講評】</b> 乳幼児とその保護者の滞在時間が長く、居場所としての機能を発揮しています。</p> <p>① 登録制の乳幼児クラブが2つのほか、自由参加のひろば、外部講師によるヨガやベビーマッサージなどがあり、様々な形で児童館に来館する機会を設定しています。</p> <p>② 昼食を持ち込むことができる時間と部屋を準備して、ゆったりと親子が過ごせるようにしています。統計も取っており、乳幼児親子の滞在時間が長くなっていることから、居場所としての雰囲気があることがわかります。</p> <p>③ 幼児クラブ等に参加した保護者のサークル化（母親クラブ等）を検討しています。現在はリトミック・音楽をテーマとした母親クラブが児童館で活動しています。</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><b>【講評】</b> 小学生時代にさまざまな体験ができるような取組をしています。</p> <p>① 日常の遊びだけではなく行事の中でも、低学年から高学年までが一緒にするもの、わかれておこなうものなどを準備して、異年齢の交流が無理なく自然な形で展開されるように配慮しています。</p> <p>② 学校内で実施している放課後まなび教室（放課後子供教室事業）との連携をおこなっており、参加者の確認や、教室事業を利用した児童が家に帰ることなく直接来館できるようにしています。</p> <p>③ NPOや企業、地域の組織、神社などと協働する事業が多くあります。特に、子どもと地域文化や自然をつなげるような取組に対して積極的に参加しています。</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><b>【講評】</b> 中学生・高校生世代への関わりの経験による事業化を検討することが求められています。</p> <p>① 優先利用時間の設定がありますが、中学生・高校生世代の来館はほとんどない状況です。</p> <p>② 平成22年から中高生と赤ちゃんの交流事業に取り組んでいます。学校または児童館で実施しており、年間約300人の中高生が赤ちゃんに触れる経験や学びを得ることができています。事前学習の中で、彼らが作った絵本なども館内に展示されており、活動の成果に触れることができます。</p> <p>③ 中高生と赤ちゃんの交流事業で培った経験を生かして、日常的に彼らが来館できるような事業を生み出していくことが期待されます。</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><b>【講評】</b> 子どもが企画する行事や取組を増やしています。</p> <p>① 学年に応じて、役割を持ってもらうなど、子どもの育成に着目した日常活動や行事が展開されています。</p> <p>② 行事の企画に子どもたちが関わることによる効果を感じています。子どもたちがさらに主体的に活動できるような働きかけを模索しています。</p> <p>③ 地域住民と児童館利用児童の作品（切り絵や陶芸など）を児童館に展示する「上賀茂美術館」という取</p>	



	組があります。地域住民の来館を促すために、地区社会福祉協議会と連携して、招待状を子どもたちが独居高齢者宅にお届けしています。児童館を核にしながら地域をつないでいく取組になっています。	
6	配慮を要する児童・家庭への支援を行っている	
	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	○
	<b>【講評】</b> 学校をはじめとする関係機関との連携に力を入れています。  ① 小学校の敷地内に建っていることもあり、学校との連携が密におこなわれています。学校を通じての児童相談所への相談につなげるなど、他機関が自然と関わり合っていくような仕掛けも意識しておこなっています。 ② 必要に応じて、児童相談所等が呼びかけるケースカンファレンスに参加し、児童館内外の対応を共有するようにしています。	
7	地域の児童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	○
	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	○
	<b>【講評】</b> 児童館運営協力会の存在が地域に密着した児童館運営を可能にしています。  ① 地域の関係組織（自治会連合会、民生委員、地区社会福祉協議会、女性会、おやじの会など）が参画しての児童館運営協力会を設置してもらっています。児童館の事業や現状、課題について情報発信し、地域の理解を深めています。また、地域の情報を収集する重要なつながりとなっています。 ② 一大行事「おたのしみランド」（児童館まつり）は、児童館運営協力会の全面的な参画により運営されています。各団体が役割分担し、子どもたちに向けたイベントをおこない、地域全体で盛り上がる行事となっています。 ③ 地域の子育て基幹ステーションとして指定されており、子育てに関係する施設等のネットワーク会議を形成し、講座等の住民向けの事業を実施しています。	

<b>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】</b>		
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	○
	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>保護者・子どもにとって不安を軽減させるよう丁寧な対応を心がけています。</p> <p>① 就学児検診時に児童館（学童クラブ）に関する説明をする時間を設定してもらい、利用ニーズなどを確認しています。また、その場での相談にも対応しています。</p> <p>② 登録書類を配布する説明会では、児童館、学童クラブ、放課後まなび教室について丁寧に説明し、放課後の生活のあり方について家庭で検討してもらうようにしています。また書類の記入例をオリジナルで作成し、配布するなど、双方にとってプラスとなるような取組をしています。</p> <p>③ 入会后 5 月頃までに個別面談を実施しています。保護者との連携体制を構築するために有効な場となっています。記録も取られており、意向を把握し、支援に役立てています。</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	○
<p>【講評】</p> <p>きめ細やかな対応と積極的な関わりが高く評価されます。</p> <p>① 配慮を要する子ども（家庭）に関しては、個別のノートを作成し、情報を集約しています。日々の記録、検査等の情報をまとめ、ケースカンファレンスに提出する資料の作成にもつなげています。勿論、ノートにはケースカンファレンスの記録も記載されています。</p> <p>② 学童クラブ入会後に支援が必要だと判断されることも多く、保護者の動きに沿いながらも、少し先を見通しながらの対応を心がけています。</p> <p>③ 障害のある子どもに関わる介助者は担当児童の日誌に記録を毎回しています。そして、職員が口頭で記録内容に関しての聞き取りを毎回徹底しています。文字に現れない子どもの様子を共有する取組です。</p>	

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		○
<b>【講評】</b> 子ども・保護者の権利を護る活動がおこなわれています。  ① 学童クラブ利用家庭については、入会時に写真利用に関する同意書をとっています。玄関には前月の活動の様子が写真入りで大きく掲示されており、来館者や保護者がお迎えに来た時などに見ることができます。 ② 障害のある子どもの支援に関しては、京都市児童館学童連盟から派遣される介助者にもプライバシー保護を徹底しています。また、情報の扱いについても保護者の同意を得る等、子どもと保護者のプライバシーを護るようにしています。 ③ 職員倫理に関しては、法人独自に策定している職場倫理チェックシートに館独自の項目を付加し、各自保管と掲示で全体化しています。		

<b>6 事業所業務の標準化</b>		
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		○
<b>【講評】</b> 児童館職員の業務内容を標準化し、さらに高めていく意欲が感じられます。  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。法人独自の「行動指針」もあり、提供するサービスの標準化を目指しています。 ② 法人独自に実施している利用者アンケートの結果を活用して、事業評価や課題の抽出をおこなっています。高い回収率を誇っており、事業内容だけではなく運営管理面についての指摘を真摯に受け止めています。 ③ 人事考課制度を活用し、職員一人ひとりの職務評価をおこなっています。職員との面談を複数回重ねて、1年間かけて、相互に確認しながら、業務の質の向上を目指しています。		

## 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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
<p><b>【講評】</b></p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

## 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。
	「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」「目標」「重点取組」を伝える姿勢があります。 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。
ポイント2	特に配慮を要する児童・家庭への支援に積極的です。
	支援に関する個別記録が集約されており、子どもの発達や課題に関して継続的な支援が展開されていることがわかりました。放課後等デイサービス事業所との並行利用をしている児童の支援計画も共有されており、他機関との情報共有にも力を入れています。 定型であったり、時期を区切ったような援助ではない部分も見受けられましたが、積極的にソーシャルワークを展開されていることは高く評価できます。
ポイント3	会議・面談機会が多く、児童館に関係する方とのコミュニケーションが豊富にあります。
	児童館運営協力会の役員会は年に4回開催されており、地域住民との重要な懇談の場となっています。 また、学童クラブの保護者とは個別面談の他に、年に4回の保育懇談会を設け、子どもの遊びと生活の様子を時期に応じて伝える努力をしています。 障害のある子どもに関わる介助者とは毎回の活動時に聞き取りをおこなっており、これが介助者の心のケアにもつながっています。また、2ヶ月に1回は介助者会議を開催し、支援に関する意見交換もおこなっています。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	中学生・高校生へのアプローチを検討していく必要があります。
	地域に求められて建設された児童館と聞き、地域の子ども(中高生も含めて)を地域で育むという意識が高いエリアだと思われます。しかしながら、小学校の敷地内に位置していること、隣接施設が幼稚園ということもあり、中高生にとってみると自分たちの居場所・遊び場と感じにくいロケーションかもしれません。赤ちゃんとの交流事業の取組の中から、ニーズをキャッチし、新たな活動を生み出していくチャンスがあると思われます。
ポイント2	発生予防的な観点からの事業成果の発信を期待します。

	<p>館として、配慮を要する子どもや家庭への支援に積極的に取り組んでいます。そのため、記録や情報共有をはじめとする相談援助が質・量ともに高いものがあります。しかしながら、児童館が果たしていく全ての地域児童の健全育成というところへつなげていくためにも、課題の発生予防的観点から全体的な事業計画の整理と、活動成果の発信が期待されています。</p>
--	---