

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  
京都市百々児童館 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	西島 結	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 H1201052
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市百々児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8302 京都府京都市山科区西野山欠ノ上町 65-10	
	電話番号	075-593-9267	
施設代表者氏名	館長 金谷 満		
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 5 日～平成 28 年 9 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 1 日～平成 28 年 9 月 14 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 28 年 10 月 14 日		

## 京都市百々児童館評価結果

## 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 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

<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		○
<p>【講評】</p> <p>おたよりを基本の広報媒体として小学校、地域などに情報を提供しています</p> <p>①小学校、保育園、保健センター、地域回覧などで「じどうかんだより」「がくどうだより」を配布し、児童館と学童クラブの活動の周知を図っています。</p> <p>②「じどうかんだより」は子どもたちに読んで欲しいお知らせには、ルビを振り、文字も大きくして見やすくする工夫をしています。</p> <p>③子ども、保護者の間ではインターネットやスマートフォンによる情報収集が日常的におこなわれています。児童館の情報ができるだけ多くの人の目に触れる機会を増やす観点からもホームページを活用した情報発信の検討も期待されます。</p>		
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		○
<p>【講評】</p> <p>児童館を利用する際のルールがはっきり示されています</p> <p>①「京都市百々児童館 Rule's Book」が作成され、遊具の遊び方や場の利用方法が職員に対して明確に示されています。また、学童室やホールなどには子どもたちに向けて掲示がされています。</p> <p>②職員室入口には「みんなで決めたボールの約束」という子どもたちが決めたボール遊びのルールが掲示されています。</p> <p>③「Rule's Book」は日常的に子どもたちが使用する場所、遊具などの決まりを明確に示していますが、禁止事項が目立つ内容になっています。子どもが自由な発想で自発的に遊びを展開できる環境づくりや、子どもの自主性を尊重したルールづくりなども併せて視座に入れて遊びの支援を考えたいところです。</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		○
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> 地域の乳幼児親子がいつでも利用可能な環境やプログラムを整えています</p> <p>①非登録制の乳幼児対象のあそびのひろば「トコトコひろば」、登録制の幼児クラブ「うさねこクラブ」、自由利用ができる「子育てほっとひろば」に取り組み、日常的に乳幼児親子が利用し、交流が図られるような場を設けています。男性職員がいることも考慮し、防災グッズを活用した授乳コーナーも設けられました。</p> <p>②「トコトコひろば」では子育て相談のアドバイスに民生委員が来ることもあり、遊びや交流を図りながら気軽に相談できる雰囲気づくりに努めています。</p> <p>③職員調査でも利用者数が伸びない点が指摘されています。地域に在住している乳幼児親子のニーズ調査や実態調査などを実施したり、他の子育て支援団体・施設などと情報交換をおこなったりして、地域の乳幼児親子が必要としていることを把握し、事業への反映などを検討されることが望まれます。</p>								
3	<p>小学生への対応を行っている（核となる児童館活動）</p> <table border="1" data-bbox="209 656 1476 931"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table> <p><b>【講評】</b> 将棋クラブなど学童クラブ登録児童と自由来館児童が交流できる機会があります</p> <p>①職員会議などで日常的に子どもの課題や問題点について話し合い、職員相互の情報共有をおこなって、子どもへの個別対応や集団づくりをするように心がけています。</p> <p>②こま検定や将棋クラブ、映画会など、自由来館児童と学童クラブ登録児童の両方が参加できるプログラムをおこなって交流ができる機会を設定しています。</p> <p>③学童クラブ登録児童が友だちを連れてきても良いような雰囲気づくりや、学童クラブ登録児童と自由来館児童の双方が楽しめるプログラムづくりを一層進め、分け隔てなく自由に遊び、交流ができるようにする工夫が望まれます。</p>	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	○
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	○								
4	<p>中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1361 1476 1440"> <tr> <td>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td><td>—</td></tr> <tr> <td>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</td><td>—</td></tr> </table> <p><b>【講評】</b> 中高生世代の子どもたちが日常的に気軽に立ち寄ることができる環境設定が望まれます</p> <p>①日常的な利用は多くありませんが、学童クラブを卒所した高校生とその友だちなどが、職員を求めて時々訪ねてくる場合があります。その際には意図的に話しかけ、話を聞き、いつでも来やすくなるような関係づくりを心がけて対応しています。</p> <p>②中高生世代になっても利用して良い場所であることを周知するとともに、小学生高学年児童等との信頼関係のより一層の構築、居場所としての環境条件の整備、プログラムの開発などを少しずつでも進めていき、中高生世代が交流し、活動することができる機能も視座に入れることが望まれます。</p>	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	—				
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	—								
5	<p>子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1841 1476 1910"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○				
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></p> <p>子どもの意見を取れ入れて事業をおこなったり、子どもがルールを決めたりする機会があります</p> <p>①毎年度、利用者アンケートを実施し、意見を反映して事業計画をするようにしています。また、事業をおこなう際や日常の遊びの場面でも、子どもの意見を聞いて取り入れるように努力しています。</p> <p>②今年の夏休みには、学童クラブの登録児童が話し合って「虫取りのルール」が決められました。</p> <p>③子どもが気軽に相談がしやすくなるように、子どもの様子を観察し、気になる子どもがいれば意識的に声かけをおこなうなどの努力をしています。</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> <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><b>【講評】</b></p> <p>日常のやり取りを通じて保護者と信頼関係を築き、情報共有・連携をはかる努力をしています</p> <p>①学童クラブ登録児童の保護者については、連絡帳や子どものお迎え時、電話などで子どもの情報を共有し、連携を取るようにしています。</p> <p>②ひとり親家庭、虐待が疑われる家庭などとは、相談、連携や他機関への情報提供をおこなうようにしています。</p> <p>③配慮を要する子ども・家庭への支援に関して、支援の方法や職員間の情報の共通理解が図られていることとそうでないことがあるようです。打合せや記録などの仕組みの見直し、活用方法の検討などをおこなって、的確に効率よく共通理解が図られるようにすることが期待されます。</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> <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><b>【講評】</b></p> <p>地域団体への協力、地元大学のボランティアサークルの受け入れなど、地域と連携する努力をしています</p> <p>①館長は小学校長、PTA会長、女性会会長、民生委員児童委員協議会長などから構成される百々学区自治連合会の理事になっています。この会の繋がりの中で、児童館の情報の発信をおこなったり、地域の情報を収集したり、児童館活動への協力（下館時の見守りなど）を得たりしています。</p> <p>②地元理系大学のボランティアサークルの協力を得て、科学の実験遊びをする機会があります。子どもたちは遊びながら科学に興味を持つと共に、地元の大学生とふれあう場になっています。大学生にとってはボランティア活動の場の確保と子どもたちと活動する経験を積むことになり、相互に良い関係となっています。</p> <p>③平成 25 年度に児童館運営協力を立ち上げ、児童館行事への参加・協力を得る関係ができています。今後は地域との連携をさらに深め、地域住民と育成環境をつくる機運を高めたいと考えています。</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	○	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	○						

<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	<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> <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> <tr> <td>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</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	○	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	○
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	○
<b>【講評】</b> 説明会、児童台帳、保護者との話し合いなどを通して、保護者の意向を把握しています。  ①学童クラブの入会申請にあたっては説明会を実施し、施設設備の状況、利用者数の現状やスタッフの対応状況などを細かく説明し、納得した上で登録をしてもらっています。 ②京都市全館共通の児童台帳シートを保護者に記入してもらい、子どもの個別の状況や要望を把握して対応しています。また、保護者から個別に相談があった際は、随時話し合いをおこない、支援の内容を変えるようにしています。 ③子どもたちが理解をしやすいように、その日のスケジュールが一目でわかるように大きなスケジュール表を掲示して、子どもが時間の見通しを持って動くこと、で少しでもストレスが感じられないような工夫をしています。		

<b>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</b>		
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	○
<b>【講評】</b> 配慮を要する児童への対応を丁寧におこなっています  ①障害をもつ子どもについては、京都市全館共通の「児童の状況報告書」を作成して、個々の子どもの状況や特性を把握するようになっています。また、発達相談等を受けたことがある子どもの場合、保護者から資料などの提供を受ける協力を得て、館として詳細に把握するようにしています。 ②京都市児童福祉センターから講師を招いてケース研修を実施し、障害や発達について理解を深める努力をしています。 ③配慮を要する子どもについては個別のケース記録を録っています。また、学童日誌にも必要に応じて記載しています。保護者とはお迎え時に口頭や連絡帳でその日の出来事、様子を伝えあって情報を得ています。月2		

回おこなう職員会議で対応の方針を決定し、学童担当者会議や介助者連絡会で伝えて情報を共有するようにしています。

## 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 | <input type="radio"/> |
| 2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている                              | <input type="radio"/> |

### 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   | <input type="radio"/> |
| 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  | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 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  | <input type="radio"/> |

#### 【講評】

倫理面は「京都市児童館活動指針」に 則って、家庭、子どもへの対応をおこなっています

①家庭、子どもの個人情報保護や権利擁護などの職場倫理に関わる事項は、すべて「京都市児童館活動指針」に則っています。

②子どもの個別的な情報（写真など）を使用する必要がある際は、事前に保護者の承諾を得ています。

## 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 | <input type="radio"/> |
| 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          | <input type="radio"/> |

### 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                       | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 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                | <input type="radio"/> |

### 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 | <input type="radio"/> |
| 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                  | <input type="radio"/> |
| 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             | <input type="radio"/> |
| 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          | <input type="radio"/> |

<p>【講評】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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		<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>【講評】</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>② 「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	「こどもまつり」の開催をとおして、地域の健全育成への関心を高めています
	児童館の設置場所が神社の横、目の前が公園という立地を生かして「こどもまつり」を開催しています。学区自治連合会、学区社会福祉協議会などの他、学童クラブ登録児童保護者、町内会なども協力しており、毎年地域の協力を得ながら、2016年で33回を数え、地域に根付いたおまつりになっています。児童館活動への理解と健全育成に関心を向けていただく機会になっています。また、子どもたちは「まつり」での発表に向けてダンスやけん玉の練習をおこなっています。みんなで協力して一つのことに取り組む機会になっています。
ポイント2	地元大学のボランティアサークルを受け入れ、子どもたちと学生が触れ合う機会をつくっています
	地元理系大学のボランティアサークルを受け入れています。毎回、学生たちが考えてきた科学実験を子どもたちが楽しんでいます。 子どもたちには大学生のお兄さんお姉さんとふれあったり、科学に興味を持ったりする機会となり、大学生には子どもたちと活動する経験を積む場になっています。 今後は、さらにこのような外部団体や個人の協力を積極的に得て、子どもたちが一層様々な経験をしたり、様々な人と関わりを持ったりする機会を増やすことが望まれます。
ポイント3	学童クラブ保護者会が主催する行事があり、保護者も共に運営する雰囲気があります
	学童クラブの保護者会では、「親子レク」でカレーづくり、「新春まつり」で豚汁づくりをおこなって子どもたちと楽しんでいます。また、調理をとおして保護者同士の交流を深めたり、学童クラブの自分の子の友だちについて知ったりする機会になっています。また、3月には保護者会が企画、当日の運営までおこなう「修了・進級パーティー」を開催しています。児童館は、学童クラブ活動で記録した写真をスライドショーにして上映して、子ども、保護者から喜ばれています。児童館と保護者が連携して共に児童館、学童クラブの運営を盛り上げようという雰囲気がつくられています。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	地域の福祉課題やニーズを捉え、利用を促すための働きかけを検討することが望まれます
	乳幼児親子対象の登録制クラブや非登録で利用できるひろば事業など、いつでも気軽に児童館を訪れ、交流ができる環境をつくっています。また、学童クラブは説明会や個人懇談の開催、保護者会企画の事業実施、子どもたちへの働きかけなどを丁寧におこなっています。 一方で、乳幼児親子の利用者数、自由来館児童の来館頻度などから、地域の子どもの関わる福祉課題やニーズを把握すること、その結果を踏まえた児童館運営やプログラムの検討に積極的に取り組むことが必要と思われます。

ポイント2	子ども自らが考え、行動できるようになるための遊びの支援が望まれます
	<p>「京都市百々児童館Rule 's Book」を作成して職員に示されています。場所、遊びごとのルールを写真入りで詳細に掲載しており、職員全員が子どもたちに対して同じ対応をおこなうための助けになっています。</p> <p>一方で、子どもたちが遊びを通して、自ら発想して遊びを発展させたり、創造したり、他者との関係を調整したりする力を養っていくためにも、ルールは踏まえつつも、子どもの自主的、自発的な活動をできるだけ柔軟に支援することも視座に入れた運用が望まれます。</p>