

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
京都市養正児童館 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	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	京都市養正児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-8201 京都府京都市左京区田中玄京町 30	
	電話番号	075-722-6424	
施設代表者氏名	館長 江木 朋子		
契約日	平成 28 年 6 月 2 日		
自己評価票回答期間	平成 28 年 10 月 6 日～平成 28 年 12 月 9 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 21 日～平成 28 年 12 月 5 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 29 年 1 月 17 日		

京都市養正児童館評価結果

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】

利用者の特性に合わせた情報内容と提供に努める姿勢があります

- ① 乳幼児クラブ、学童クラブ、一般来館者向けにそれぞれのおたよりを発行して、児童館の情報を提供しています。主に次の月の活動予定と前月の活動の様子を掲載しています。児童館で子どもたちや保護者が楽しんでいる様子を写真入りで伝えて来館を促す努力をしています。また、乳幼児に向けたおたよりは、手に取ってバッグに容易に入れられる大きさにつくられるなど、細かな配慮が見られました。
- ② おたよりは、小学校の担任の先生を通じた掲示、保育所、保健センター、つどいの広場などへの配布、市政協力委員を通じた町内掲示板への掲示や回覧、児童館活動に協力してもらっている施設やPTAなどの会長に配布などの手段で提供しています。今後は「赤ちゃん訪問」での情報提供などをおこなって、まだ来館したことがない在宅子育ての親子の利用を促したいと考えています。
- ③ 京都市共通のホームページに当月の活動案内等の情報を載せています。児童館を利用する世代はインターネットも情報収集の主要な手段の一つです。カラー版のおたよりや、初めて利用される人向けの児童館の紹介、イベントのチラシや要綱などのホームページ掲載なども検討したいところです。また、一般来館児童の来館を促す観点からも小学校の全家庭配布の検討も期待されます。
- ④ 道路に面した掲示板に今月の児童館活動やイベントの案内を掲示しています。入口は児童館の顔でもあるため、さらに効果的な掲示の方法の検討が求められます。

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】

使用時間、使用場面によって環境設定を変更することで部屋の活用を図っています

- ① 学童クラブの育成室を午前中の乳幼児活動の場として活用しています。遊具類を可動式の棚に収納して、その棚を移動させることで年齢・内容に合わせた玩具の提供や活動に適した空間を作りだすようにしています。
- ② 乳幼児活動の際にはパーティションを使用して、授乳や子どもを寝かせるためのコーナーを設置する配慮をしています。
- ③ 館の使い方やきまりごとは「学童クラブ入会のご案内」への表記や館内掲示をおこなって示しています。学童クラブの新入会や初めて来館された際に説明したり、その都度声かけをしたりしています。
- ④ 遊戯室でできる遊びを曜日によって区切ったり、一部禁止したりすることで、安全面の確保を図られています。子どもの自発性を高めたり、意見を述べたりする機会を持つ観点から、子どもたち自身が友だちとの日常的な関わりの中で、やりたい遊びに取り組み、かつ自分たちの安全も確保できるように遊びを工夫するような体験をする支援と、場の運営も考慮したいところです。

	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	○
	【講評】 保護者のリフレッシュと交流を目的としたプログラムも実施しています ① 登録制の幼児クラブ「ぱんだこぱんだ」、乳児親子対象の遊びの広場「めばえ広場」、乳幼児親子の自由遊びの広場「ぞうさんプレイデー」などの取組みがあります。また、学区社協、民生児童委員協議会が主催する「養正なかよしサロン」に場の提供と活動のサポートをしています。月曜日から金曜日は児童館で昼食をとることもでき、乳幼児親子への居場所の提供と交流の促進を図っています。 ② 母親による自主サークル「ママ広場」と「アルバムカフェ」があります。手芸やクッキング、スクラップブックの活動を通して母親同士が知り合い、交流が広がるきっかけになっています。児童館はこの活動を支援しています。 ③ 母親たち自身が、ひと時子どもから離れたゆったりした時間を過ごすための取組み「ひなたぼっこ」や「ほっこりヨガ」が月1回実施されています。「ひなたぼっこ」では、陶芸、ハンドエステ、英語であそぼうなどのプログラムで母親同士の交流が進んでいます。	
	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	○
	【講評】 日常の遊び・生活を通して、子どもの発達を支援しています ① 個々の児童の健康状態や心の動きに注意しながら日々子どもたちを受け入れています。そのために児童との信頼関係を築くことに努めています。 ② 学童クラブでの遊び、生活をとおして、自然に異年齢や障害の有無を超えた関わりがおこなわれています。 ③ 卓球クラブ、リズムゴムとびクラブのような動きのあるクラブ活動、きりがみクラブ、てづくりクラブのような文化的な活動があり、子どもたちは興味に応じて参加しています。一般来館児童も参加できる内容ですが、これからさらに一般来館児童の利用が増えるように検討されることが期待されています。	
	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	○
	【講評】 総合支援学校との連携で中高生と赤ちゃんとの交流事業などを進めています ① 総合支援学校との連携を進めて中高生と赤ちゃんとの交流事業をおこなっています。生徒に向けた赤ちゃん講座の開催や、乳幼児クラブの保護者から育児体験の話を聞く育児体験講座などが設定されています。また、総合支援学校の生徒は「子育てサロン」に参加して、遊びの提供をする体験もしており、生徒と乳幼児親子との交流が図られています。 ② 中学校とはイベント形式で生徒と乳幼児親子がふれあう場をつくりました。中学生は乳幼児のかわいらしさに触れ、乳幼児保護者は中学生の優しさやまじめさに触れる機会になり、相互に子育ての大変さや、持っていたイメージが変わるきっかけになり、良い効果がみられます。 ③ 日常的な中高生世代の利用を促すための、取組みがあまり見られませんでした。児童館の特長である、	

	地域の全ての児童が利用でき、継続的な支援が可能な施設であることを生かすためにも、小学校高学年時から来館を促すプログラムや環境の設定をおこない、中高生世代になっても自分たちの居場所という認知の元で利用されるような職員の働きかけが期待されます。	
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	○
	【講評】 子どもが意見を述べ、行事に生かす取組みがあります ① 「おたのしみ会」や「わいわいまつり」等の行事の際には、3年生がリーダーとなる「子ども会議」が設けられて子どもたちが意見を述べ、話し合いをしながら出し物を決める取組みがあります。また、意見箱を設けて意見を聴取することもあります。寄せられた意見は職員がプログラムを検討する際に生かしています。 ② 子どもが気持ちを落ち着かせたいときや、何となく職員と接したいとき等のために、事務室の傍らに小さなすが置かれ、いつでも入室して座ることができるようにしています。訪問調査時も子どもが時々事務室にやって来て座っていく姿が見られました。子どもたちが事務室に入りやすいような雰囲気をつくるために職員と子どもたちの間の信頼関係の構築に配慮しています。	
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	○
	【講評】 保護者が気軽に相談できるように、保護者と信頼関係を結ぶことを重視しています ① 学童クラブのお迎えの際に、担当職員が学童クラブでの子どもの様子を伝えたり、保護者からの話を聞いたり、相談に応じたりしています。館長との話を求めて個別に保護者がやって来ることもあります。館長は保護者との信頼関係を築くために、良いことから話をするようにしたり、態度で示したりすることから始めるのが重要と考えており、職員もこれを実践するように努めています。 ② 配慮を要する児童については、小学校、児童相談所と連携が取れる体制があります。児童相談所から問い合わせの電話が入ったり、打合せのために児童相談所に出かけたりするというような関係があります。	
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	○
	【講評】 地域の各種団体と協力しながら地域児童の育成環境づくりに努めています ① 学区社協、民生児童委員協議会が「養正なかよしサロン」を立ち上げるにあたって、立ち上げ支援をおこないました。現在は活動場所やプログラムの提供などの運営支援をおこなっています。 ② 民生児童委員、市政協力委員、PTA会長、小学校・中学校などがメンバーの児童館運営協力が組織されています。会議では児童館の運営、館での子どもの様子、アンケート結果などの報告をスライドを使用しながらおこなったり、館運営についてのアドバイスや子どもの育成環境づくりについて意見交換をしたりしています。 ③ 児童館運営協力で子どもの安全について話をしたところ、メンバーの市政協力委員からアドバイスがあり、市の補助金を受けて児童館のフェンスに防犯カメラを設置することができました。	

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 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	○

【講評】

児童、保護者が安心して利用できるように支援を丁寧におこなっています

- ① 3月におこなう入会説明会では、1年間の活動内容をダイジェストにしたスライドを上映しています。また「学童クラブ入会のご案内」を活用して、必要事項を詳細に説明しています。特に新入会児童の保護者には今後の予定を詳しく説明したり、個別面談をおこなったりして、不安なく準備を進めて新学期が迎えられように支援しています。
- ② 児童の個別事情等は個別の「緊急連絡票」に記入して管理しています。新入会の家庭には個別面談をおこなったり、児童が在籍していた保育園、保育所に出向いて引き継ぎをおこなったりして必要な情報を得るようにしています。
- ③ 学童クラブの利用を終了する際は、引き続き自由来館としていつでも児童館を利用できることを説明します。支援の継続性を維持できるよう、学校との連携を密にしています。

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】

個別の記録、情報の共有をさらに生かす取り組みが求められます。

- ① 配慮を要する児童・家庭については個別の記録を残しています。職員が保護者から聞き取った情報のメモや館長による記録、学童日誌への特記などがあり、職員会議、日々の打合せで共有して支援の方向性を検討しています。その際、館長は守秘義務のことも話をしながら慎重に扱うようにしています。
- ② ケースの内容によっては児童相談所に出向き、児童館、児童相談所、学校の3者で打合せをして支援の連携を図る体制があります。
- ③ 個別の記録類が書類別に綴られているため、個人の支援の経過を概観する際に検索しにくい状況がみられました。館での情報共有や他所との連携の際に記録を生かす観点から、ファイリングの方法を検討されることが必要になっています。

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】

全職員で職場倫理や職務の姿勢について確認、話し合いをしています

- ① 事務室内に法人共通の倫理チェックシート貼りだしていつでも確認ができるようにしたり、職員会議で唱和したりする取り組みがあります。職員に気になる行動があった場合は、相互に注意しあったり、館長が個別に指導したりすることもあります。
- ② 館長は「職員は、利用者にとって人的な環境として機能している」との考えがあり、「児童館職員の基本的姿勢について」を作成しました。これを年度当初に議題として、職員と意見交換をしています。館長として考える職員のあり方を示し、現場で利用者に対応する職員とのギャップを埋めたりする作業もしています。また、利用者対応について振り返る機会にもしています。

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
	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	独自の人事考課制度により人材育成と組織力の向上の具体的な手立てを持っています
	キャリア別の職務課題、行動に対する評価が明らかになる独自の人事考課制度は、児童館職員に求められる像を明らかにして、職員のモチベーションの維持・向上につながっていると思われます。 また、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	乳幼児保護者のためのレスパイト的プログラムがあります
	幼児クラブの活動がきっかけとなった、保護者による自主サークル「ママ広場」と「アルバムカフェ」が活動しています。手芸やクッキング、スクラップブックの活動を通して保護者同士が知り合い、さらに交流が広がるきっかけになっています。また、保護者たち自身が楽しむための児童館の取組み「ひなたぼっこ」や「ほっこりヨガ」が月1回実施されています。「ひなたぼっこ」では、陶芸、ハンドエステ、英語であそぼうなどのプログラムで母親同士の交流が深まっています。これらの活動では児童館職員や民生児童委員が子どもを見守り、保護者自身がひと時子どもから離れたゆったりした時間を過ごせるような設定にしています。

■改善が望まれる点

ポイント1	地域の全ての児童の利用を視座に入れた取組みが期待されます
	遊具類を収納した可動式の棚を移動させることで、その時利用する子どもの年齢、遊びの内容などの発達を意識した玩具の提供や、活動に適したコーナーを作り出す工夫をしています。また、活動の中に地域の団体や学生によるボランティアを導入する等、乳幼児親子の取組み、学童クラブ事業の育成環境づくりに力を入れて取り組まれています。 一方で、小学生の自由来館や中高生世代の日常的な利用は少ない状況です。 学童クラブ卒会後の子どもたちの継続利用に繋げられる関係づくりや、自由来館児童も含めた地域の子どもたちに、児童館が自分たちの居場所であるという認識や愛着をいっそう持ってもらうことが期待されます。 自由来館児童が気兼ねなく学童クラブ登録児童と一緒に参加できるプログラムや子どもの「やってみたい」という気持ちを生かした、子どもたち主体のプログラムやルールづくりの実現、高学年利用から中高生世代の利用に繋げるアプローチ、2階部分設備を居場所や活動スペースとしての活用など、少しずつでも検討されることが望まれます。

ポイント2	記録類の整理の見直しが望めます
	<p>配慮を要する児童については、日誌や個人記録、介助者記録として個別の特記事項が記されています。これに全職員が目をとおしたり、毎日の連絡会議や月に1回おこなわれる職員会議で報告・意見交換をしたりして情報の共有をおこない、同じ対応ができるように活用されています。記録類は記録の種別ごとにファイリングされていました。</p> <p>個別的な支援の中で支援の経過を辿ったり、ケース検討をしたりする際には、記録類が重要になりますが、書類種別によるファイリングのみの場合、情報の検索に困難をともなう場合があります。個人別の記録保管を検討するなど、ファイリングの方法を見直されることが望めます。</p>