

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 29 年度）

平成 30 年 3 月 30 日

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会
京都市藤森竹田児童館 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	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
	②	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	京都市藤森竹田児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8251 京都府京都市京都市伏見区竹田醍醐田町 17-5	
	電話番号	075-642-4774	
施設代表者氏名	館長 吉田 房枝		
契約日	平成 29 年 3 月 31 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 10 月 27 日～平成 29 年 12 月 8 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 29 年 11 月 20 日～平成 29 年 12 月 4 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 30 年 1 月 18 日		

京都市藤森竹田児童館評価結果

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行っています		
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、法人のホームページ、リーフレット、チラシ、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、法人の理念を伝え理解を深める機会としています。		
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行い、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」について研修を行うほか、「職場倫理チェックシート」を作成し、各館が活用することで倫理意識の維持・向上に努めています。そして、「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行っています。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 会計監査人の設置、管理職対象のハラスメント研修、職員全体に「障害者差別解消法」研修を行う等、職員保護や法令遵守の推進を図っています。		
③ 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。各児童館では、「ステーションネットワーク」の広報物の発行や独自の取り組みが行われています。		
④ 「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		○
2. 年度単位の計画を策定している		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
3. 利用者の負傷等に対応する傷害保険に加入している		○
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		○
【講評】 法人の理念に基づいて事業計画を策定し、計画的な運営を行っています		
① 「社協行動指針 2015」を基準に、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行っています。 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行っています。 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。併せて、市からの指示により各館の立地条件にあった「防災マニュアル」を作成しています。 ④ 活動中の利用者の負傷や、児童館が賠償すべき事案が起きた際等の不測の事態への備えとして、各児童館とも傷害保険・損害賠償保険に加入しています。		

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、人材育成と組織力の向上を図っています		
① 採用に関する明確な基準を持っており、透明性確保のために公募による採用を行い、適材適所の人員配置に努めています。 ② 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を明らかにしています。 ③ すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ④ 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進めています。		

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】

児童館の情報は「じどうかんニュース」などで発信しています

- ① 児童館の情報発信は「じどうかんニュース」「すくすくひろばだより（自由利用）」「きらきらクラブ（登録制クラブ）だより」の発行によりおこなっています。「じどうかんニュース」は全利用者対象、「すくすくひろばだより」「きらきらクラブだより」は乳幼児親子活動に特化した内容としています。
- ② 「じどうかんニュース」は主に小・中学校長、保育所長、民生児童委員協議会などの関係諸機関、施設や学童登録家庭に配布しています。「すくすくだより」は地域の子育て家庭に届くように保健センターに多めに配布したり、乳幼児家庭が通うことが多い歯医者に設置してもらったりしています。また、「じどうかんニュース」も保健センターに置いてもらえるようにしました。
- ③ おたよりやイベント情報などをホームページで閲覧できるようにしたり、館外の掲示板を活用して乳幼児活動の宣伝をしたりするなど、まだ来館経験がない利用者への接点として広報を検討することが期待されます。

※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4は非該当とします。

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】

プログラムを通じて地域との関わりや異年齢交流を進めています

- ① 利用者が玩具を自由に取り出して遊べるように、片づけた状態の写真を付けたかごに整理しています。
- ② 異年齢交流を目的として「ふじたけまつり」や「ハロウィンパーティー」「新年お楽しみ会」などのプログラムを実施しています。特に「ふじたけまつり」は隣接する「伏見いきいき市民活動センター」と共催でおこない、地域の方との交流の機会にもなっています。
- ③ 遊びや生活上の決まりごとなど、児童館からのメッセージが多数掲示されています。限られたスペースではありますが、児童館は子どもたちが放課後にリラックスして過ごす場所でもあるので、子どもたちが自主的にルールを守ることができるように、子どもたちと話し合いながら整理することが望まれます。

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】 保護者ニーズを生かして乳幼児親子のプログラムを企画・実施しています</p> <p>① 日常的には登録制の「きらきらクラブ」、自由に参加ができる「すくすくひろば」、大型遊具で遊べる「あそぼう day」などを実施しています。活動後にランチタイムを設けて交流が図れるようにしています。</p> <p>② アンケートで要望が多かった身体を動かせるプログラムとして「ヨガ」を企画として取り入れるなど、参加者のニーズ把握とプログラムの企画に配慮しています。その他、おもい掘り、水あそび、親子交流、企画など様々な活動を通じて、親子同士が交流できるようにしています。</p> <p>③ いつでも気軽に乳幼児親子を受け入れる場として、乳幼児親子の参考になる情報の提供やほっと一息つける場の雰囲気（ちょっとしたコーナー作りや壁面飾り）などのさらなる検討も望まれます。</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> <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>【講評】 子どもが主体的に様々な体験ができるように、クラブ活動や行事を企画しています</p> <p>① 子どもたちに様々な経験をさせたいとの考えから、4つあるクラブ活動をそれぞれ前期、後期に分けて実施して、色々なクラブに参加できるように配慮しています。</p> <p>② お楽しみ新年会、プチ縁日、なかよしマーケットなどの行事では、子どもスタッフとして役割を持って自主的に関わる経験ができるように促しています。</p> <p>③ 学校との情報交換により、子どもたちの生活面、遊び面への対応をしています。</p> <p>④ 高学年になっても児童館で楽しむことができ、中高生世代の利用へと繋げられるような対応を検討することも期待されます。</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> <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>【講評】 中学生・高校生世代の利用を視座に入れた取り組みも期待されます</p> <p>① 児童館の利用案内パンフレットなどでは「午後5時以降は主に中高生の居場所になる」ことを明示していますが日常的な利用には至っていません。学童クラブ登録児童が中高生世代になってもボランティアや利用者として気軽に立ち寄って職員や子どもたちと関わったりできるような、プログラムや居場所としての雰囲気の設定を検討することも望まれます。</p> <p>② 京都市が推進している「生き方探求・チャレンジ体験」の受け入れをおこなっています。</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> <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> <p>【講評】 子どもが話をしやすくなるような、意識的な関わりを心がけています</p> <p>① 子どもに積極的に関わり、話しやすい環境になるよう心掛けています。また、子どもと日常的に会話をする中で気になる子どもがいる場合は、職員全員が意識して声かけができるように職員間で情報共有をするようになっていきます。</p> <p>② 子ども意見を利用者アンケートで把握しています。また、子どもから意見や相談があった際は、できる限り場や時間を設けるようにして話を聞くようにしています。</p>	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	○								

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		○
<p>【講評】</p> <p>対応が必要な子どもは「活動記録シート」による保護者との情報交換を行っています</p> <p>① 当館は保護者の迎えが必須になっているため、日常的に保護者と接する機会があります。その際に相談があれば話を聞き、職員間で共有して対応するようにしています。また、児童館側から活動記録シートに記入し保護者からコメントをもらうことで、児童館での様子と自宅での様子を情報交換できるようになっています。</p> <p>② 障害のある児童の対応は「京都市児童館活動指針」に基づき、統合育成を掲げて運営しています。障害児対応職員、介助ボランティアを配置し、情報共有を図りながら支援しています。</p> <p>③ 虐待が疑われる事案等について、小学校や児童相談所と連携を取る体制があります。児童相談所に求められてケース会議に参加したり、児童相談所側から電話をいただいたりする関係ができています。</p>		
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		○
<p>【講評】</p> <p>小学校との協力関係のほか、保育所、幼稚等の子育て関係機関との連携を深めているところです</p> <p>① 児童館、保育所、民生児童委員が連携して月1回実施する「ほっとサロン」を通じて、地域の子育て環境の醸成を図り関係機関同士の連携を深めています。</p> <p>② 竹田学区の児童館、保育所、幼稚園等が参画する「竹田学区ぐんぐんひろば」が立ち上がっています。竹田学区地域の子育て関係機関が集まって会議やイベントを行う予定で、児童館としてもネットワークが機能するように働きかけたいと考えています。</p> <p>③ 小学校、中学校、伏見いきいき市民活動センター、保育所などがメンバーになっている児童館連絡協議会を年3回開催しています。学区の子どもの現状や課題についての情報交換と話し合いをする場になっています。</p>		
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		○

<p>【講評】</p> <p>説明会や入会式をおこない、子どもと保護者の不安を取り除くように配慮しています</p> <p>① 1月におこなう登録説明会では、保護者が具体的に学童クラブの生活イメージできるように、児童館の様子をDVD上映しています。</p> <p>② 入会説明会時に渡す「学童クラブのしおり」や長期休暇の前に配布するしおりで、学童クラブでの生活や注意点について説明し、不明な点や心配な点はいつでも質問に答える体制をとっています。また、写真使用や一斉メール配信について同意を得ています。</p> <p>③ 新一年生には子どもと保護者、学校の先生も参加する入会式をおこなっています。学童クラブからは2年生が出席して、迎える言葉やプレゼント渡しをおこなっています。皆で楽しみにしていたことを伝え、子ども間の距離が少しでも近くなるように配慮しています。</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】

個人別の活動記録や個別懇談の記録をもとに、子どもや家庭の状況を把握し支援しています

- ① 「児童の状況報告書」「児童台帳」といった自治体共通のシートのほか、個人別の活動記録や個別懇談資料で子どもや保護者の情報を記録しています。
- ② 日々のミーティングや月に2回おこなう職員会議などで情報共有をしています。その他資料の回覧、即時に必要な場合は口頭でおこなうなどの方法に依っています。
- ③ 活動記録はあるものの、配慮を要する子ども個人別の支援計画やそれに対する記録が確認できませんでした。今後、個々の状況に合わせて継続的な支援をおこなうためにも、個人別の記録、その保管を検討し、情報交換や話し合いに活用する仕組みを確立することが望まれます。

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	○
<p>【講評】 子どものプライバシーや羞恥心に配慮した対応があります</p> <p>① 当初に同意を得た意外に写真使用などが生じた場合は、保護者に個別に同意を得た後に使用するようになっています。</p> <p>② 着替えなどが必要になった場合はシャワールームを使用しています。また、子どもの状況に応じて集団から離し、職員室の小スペースで落ち着くまで見守る配慮もおこなっています。</p> <p>③ 職員倫理については、法人が共通で用意した倫理チェックシートに、職員の意見も取り入れた館独自のチェック項目を加えたチェックシートを作成し、職員ごとに確認するとともに、館長によるアドバイスも行っています。</p>		
<p>6 事業所業務の標準化</p>		
<p>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</p>		
	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	○
<p>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</p>		
	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	○
<p>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</p>		
	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	○
<p>【講評】 法人共通のマニュアルを活用し、運営の標準化とサービス水準の確保に努めています</p> <p>① 原則として「京都市児童館活動指針」に基づいた児童館活動をおこなっています。</p> <p>② 「個人情報保護マニュアル」「ボランティアの手引き」「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」など、法人独自のマニュアルが作成されており、原則として各児童館が同様の運用が図られるようになっていますが、館が設置されている地域の特性もあることから、その状況に応じて柔軟に対応することも認められています。</p> <p>③ 毎年小学生、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 個人情報とは、「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>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	乳幼児親子の居場所となるようクラブ活動やイベントを実施して利用を促しています
	登録制や自由参加の幼児クラブやランチタイムなど、定期的開催されるプログラムがあり、乳幼児親子の居場所として定着するように努めています。さらに地域のボランティアによる「読み聞かせタイム」を導入したり、保護者のニーズからヨガを取り入れたりするなど新たなことにも挑戦しています。
ポイント2	小学校と詳細な情報交換を行う関係があります
	小学校と児童館の間で学校連絡会を定期的に持ち、児童館を利用する子どもたちについて、特に要配慮児童については詳細な情報交換を行っています。そのことにより、学校と児童館での生活を一人の子どもの連続したものとして捉えて支援することができるようになっていきます。地域性によるものも大きいとは思いますが、児童館としては子どもや家庭の側に立った視点で捉え、情報・意見の交換を行い、日頃の活動や支援に生かすことが期待されます。
ポイント3	地域資源と繋がって行事を実施し、子どもたちは異年齢交流や地域との関わりを経験しています
	<p>「ふじたけまつり」や「ハロウィンパーティー」「新年お楽しみ会」などのプログラムを実施して、楽しみながら異年齢交流が図られるようにしています。特に隣接する「伏見いきいき市民活動センター」とは、共催で「ふじたけまつり」の開催、「ハロウィンパーティー」では協力を依頼するなどの様々な連携事業があり、地域の方との交流の機会にもなっています。</p> <p>限られたマンパワーで運営する児童館において、子どもたちが様々な人と関わったり、地域と繋がる経験をしたりするためにも、引き続き多くの団体や機関と有機的な繋がりを持つことが期待されると思います。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	地域の子どもや乳幼児親子の居場所としてふさわしい環境づくりへの配慮が期待されます
	地域の乳幼児親子や小学生の居場所としての定着を図るため、各所と連携を取ったり、様々な活動を試みたりする姿勢がありました。明るく楽しい魅力のあるプログラムは、利用者の定着化と「まだ来ぬ人」を呼びこむきっかけになり得ます。今後も職員間でアイディアを出し合い、検討・実施されることが期待されます。あわせて、居場所としての館内の雰囲気づくりも大切にしたいところです。利用者の居場所としてふさわしい、各部屋の用途に合わせたホッと過ごめるような掲示物、子育てに役立つ情報やイベント情報の提供、備品の配置・整理などを検討され、利用者が長くそこに居たくなるような環境づくりへの配慮も期待されると思います。

ポイント2	<p>いっそうの利用者本位の施設運営を目指されることを期待します</p>
	<p>子どもへのアンケートを実施したり、利用者アンケートの結果から乳幼児親子のプログラムにヨガを取り入れるなど、利用者の声を聴き、プログラムに生かす仕組みがあります。</p> <p>ただ、福祉施設は「利用者本位」であることが第一に必要ですので、その取り組みをよりいっそう活用することで、さらに多くのニーズや課題をキャッチして事業内容に繋げる努力も行いながら施設運営をされることが望まれます。</p>