

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
京都市梅津児童館 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	熊澤 桂子	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	京都市梅津児童館		
施設連絡先	所在地	〒615-0916 京都府京都市右京区梅津中村町 35-5	
	電話番号	075-871-7971	
施設代表者氏名	館長 青木 明美		
契約日	平成 29 年 3 月 31 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 8 月 23 日～平成 29 年 9 月 22 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 29 年 9 月 7 日～平成 29 年 9 月 20 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 29 年 10 月 12 日		

京都市梅津児童館評価結果

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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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）	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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）	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
【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	<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】

地域の小学生や乳幼児親子に「じどうかんニュース」で広報しています

- ① 「うめづじどうかんニュース」は、「乳幼児親子版」と「小学生・中高生版」の2種を作成しています。「小学生・中高生版」は、イラストやルビを使って低学年児童でも読めるようにしています。小学校を通じて全世帯に配布される他、中学校での掲示、町内会回覧板や掲示板の活用、右京区子どもはぐくみ室、保健センターに届ける仕組みもあります。
- ② 初めて児童館を利用する子どもや保護者向けに、児童館の事業概要、学童クラブ事業などを紹介したパンフレットを作成して配布しています。
- ③ 情報発信の媒体が主に「じどうかんニュース」と口コミです。ホームページに「ニュース」を掲載する等の取り組みやすい内容から、電子媒体を有効に活用する検討の着手を行うことが望まれます。

※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】

乳幼児親子から中高生世代までが利用できるように工夫に努めています

- ① 小学生と乳幼児親子に向けた児童館の利用の仕方を玄関に掲示しています。同様の内容をパンフレットにも掲載しています。また、別途、中高生世代用に書き改めた、利用上の注意も玄関に掲示されています。
- ② 乳幼児や小学生の遊具はカゴやケースに整理されて倉庫に入っており、いつでも取り出して遊ぶことができるようになっています。片付けが容易になるように、カゴ、ケースに収納された状態の写真が貼られています。卓球台やトランポリンなどの大型の遊具は、スペースや安全面の関係で同時に使用することができないため、それぞれの遊具の使用できる曜日や遊ぶ際のルールを設けて、子どもたちに周知しています。
- ③ 乳幼児親子のプログラムが、ほぼ毎日用意されています。小学生は学童クラブ登録児童を中心に一般来館児童も参加が可能なクラブ活動が設けられています。中高生世代については、中高生タイムの設定があります。各世代の交流機会はあまり持たれていません。今後は児童館の特長を生かした多世代交流の機会を積極的に作ることも期待されます。

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】 乳幼児親子の気軽な居場所になるように、様々な取り組みを実施しています</p> <p>① 0～2歳までの年齢別の登録制クラブ、いつでも来館が可能な集い形式のひろば、ランチタイムの場の提供などを行い、乳幼児親子の日常的で気軽な来館を促しています。登録制のクラブでは、保護者同士の交流を目的とした、親子クッキングなどのプログラムを企画・実施することもあります。</p> <p>② 保護者のレスパイトや知識・交流を深めること等を目的として、「子育てエール」と銘打った外部講師を招いて様々な体験活動を行うプログラムがあります。読み聞かせ講習、ベビーマッサージ、ヨガ、地域の小児科医による子育て相談などが行われています。この時間は児童館職員が子どもの様子を見守る体制も整え、保護者がゆったりと寛いで活動に参加できる時間になるように配慮しています。</p> <p>③ 乳幼児クラブでは、保護者がグループを作って読み聞かせなどを行うグループ当番活動があります。準備のための活動を通して新しい保護者と友だちになったり、保護者自身が達成感を得たりする等の効果が見られています。</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="225 696 1497 974"> <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】 個々の子どもや集団の成長を意識し、主体性を尊重した援助をしています</p> <p>① 小学生の主な利用は学童クラブ登録児童ですが、行事や卓球教室、将棋クラブ等を実施して一般来館の子ども利用を促し、一緒に遊びながら交流が図られるようにしています。</p> <p>② 子どもがやりたい遊びをそれぞれできるように、職員は安全確保や子ども同士のトラブルに注意しながら遊びを見守り、支援するようにしています。4～6年生を対象にした高学年クラブでは、メンバーが企画や運営をする「お化け屋敷」や「クリスマス会」、「館外活動」等を行い、子どもの自主性が育まれるような支援を心がけています。</p> <p>③ 日常の支援の中で、個々の子どもに声をかけたり、気になる子どもについては特に注意を払って見守るように心がけています。また、みんなで協力して行うクラブ活動やイベントは、準備や練習などの過程での子ども同士の関わりが、個々の子どもや子ども集団の成長に繋がることを意識して支援しています。</p> <p>④ 日々の子どもの様子は職員間で共有しています。主に空き時間での会話や、月2回ペースで行う職員会議が情報共有の機会です。会議などで共有する、子どもに関わる情報や記録の整理に工夫が必要に思われます。誰がいつ取り出しても、情報を一覧して個々の子どもの状況が確認できるような記録の方法やファイリングの仕組みを検討されることが望まれます。</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="225 1601 1497 1682"> <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・高校生世代の継続的な利用に繋げるための一層の取り組みが望まれます</p> <p>① 中学生・高校生世代の利用を促すために、月2回土曜日に「中高生タイム」を設けています。毎月「じどうかんニュース」を中学校の校内に掲示してもらい、周知に努めています。また、児童館の入口には児童館が中高生世代の居場所でもあることや利用する際のルールを明示して、他の利用者への周知と理解を図っています。</p> <p>② 小学生時代に卓球教室を楽しんでいた子どもたちが、自由に卓球ができる中高生タイムの日を選んで来館しているのが主な利用状況です。その際には、子どもたちが寛げるように声かけなどを意識して対応しています。</p> <p>③ 高学年クラブのように子どもが主体的に関わるができる経験がたかさんできることや、高学年にとって魅力ある活動を企画して参加を促すことが、その後の中高生世代の継続的な利用に繋がり、日常的な</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	○								

	居場所となるものと思われます。ニーズの掘り起こしと魅力ある取り組み、環境整備、子どもと職員の一層の信頼関係の確立が期待されることです。	
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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	【講評】 子どもが意見を気軽に表明しやすい環境をつくるように努めています ① 子どもが気軽に館長や職員に話かけ、意見を述べやすい雰囲気づくりを心がけています。また、子どもの意見は利用者共通アンケートの自由記述等も参考にしています。その内容は活動の改善に役立てるようにしています。 ② 学童クラブでは、毎日の帰りの会で子どもが発言する機会を設けています。子ども同士や担当職員が子どもの声を聞き、みんなで考え、共有できるようにしています。また、学年毎に会議を行い、子どもの意見や要望を把握しています。 ③ 一般来館児童も含めて、子ども自身が考え自己決定をする機会や、直接話をしにくい内容の相談や要望を日常的に受け止め、支援する仕組みを具体的に設けることも期待されます。行事の実行委員会、子どもが関わる児童館のルール決め、意見箱の設置、個別の相談の日の設定など、子どもの主体性を一層尊重した子どもが手応えを感じる取り組みが、活性化に繋がるものと考えられます。	
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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	【講評】 障害のある児童も安心して利用できるように意識的な関わりを心がけています ① 障害のある児童の対応については介助者派遣制度を利用していますが、介助者の介助記録を職員も確認したり日誌を見たりして、常に情報共有をしています。子どもの様子から、より特別な関わりが必要と判断される場合は、職員も意識的に関わるようにしています。お迎えの際に児童館での様子を伝えたり、家庭、学校、放課後デイなどでの様子を聞いたりする等、保護者との日常的な伝え合いを大切にしています。 ② 学校から児童館に来館したらやるべきことや、当番の仕事内容、玩具の片付け方法等をどの子どもが見ても理解できるように、文字、イラスト、写真を用いて表示しています。 ③ 虐待が疑われる事案については、児童相談所、学校、福祉事務所等とも連携をとりながら支援を行う体制が整っています。	
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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	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	<input type="radio"/>
	【講評】 地域と連携して子どもの健全育成に関わる環境や機運を高めるように努めています ① 梅津まちづくり委員会との七夕行事の共催や、少年指導委員主催の凧揚げ大会への協力等、地域で実施される健全育成に関わる活動に積極的に協力をしています。 ② 民生児童委員、保育園との協働による子育てサロンや、ブロック内の児童館合同による地域の商業施設での子育てサロン、青空児童館の実施など、児童館活動を外に向けて発信する機会を持っています。 ③ 地域の団体がメンバーとなっている児童館運営協力会が設けられています。児童館の近況報告、児童館まつりの協力依頼などを行っています。この協力会で自治連合会との関係が生まれ、子どもが児童館から帰る際の見守り活動の実施や、危険個所へのカーブミラーの設置等が実現しています。	
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>新入会の児童や保護者が安心して学童クラブを利用できるように働きかけています</p> <p>① 新入会児童の保護者の入会説明会は「学童クラブ入会のご案内」に沿って、学童クラブでの生活や決まりごと、行事等の説明を丁寧に行って、新しい生活での不安が軽減されるように務めています。また、この時に、使用用途を明記した「写真の利用等に関するご了承のおねがい」や「緊急連絡手段としての一斉メール配信の開始について」を配布して個人情報への配慮を表明し、理解と協力を求めています。</p> <p>② 学校の入学に合わせて学童クラブの入会式を行っています。新入会児童の紹介をしたり、在席児童から新入会児童へ向けて、歓迎の挨拶やけん玉ダンス、手話うたを披露したりして、異年齢の集団の良さを活かした温かな雰囲気のもとに行い、安心して新生活に入れるように配慮しています。また、希望する新一年生は保護者が送迎することを条件として、4月1日から受け入れをしています。</p> <p>③ 保護者懇談会を年4回開催しています。スライドや動画の上映を行って学童クラブでの生活の様子を共有したり、クラス別に分かれて情報交換を行ったりする保護者間の交流の機会になっています。また、1年生の保護者と2年生以上の希望する保護者を対象に個人懇談も行っています。</p> <p>④ 学童クラブの保護者組織「保護者会」があります。夏休みの「お弁当いらないデー」や「こどもまつり」の模擬店等での協力関係があります。</p>		
<h4>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</h4>		
<p>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</p>		
	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	○
<p>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</p>		
	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	○
<p>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</p>		
	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】

配慮が必要な児童は、保護者意向や児童の情報を確認して職員間で共有して支援しています

- ① 学童クラブ登録児童は、個人懇談会の際に保護者意向や心配事を確認の上、個人別の記録シートに記入しています。また、個別の相談があった際にも相談受付の様式に記入して保管しています。これらの記録を職員間で共有しています。職員会議で話し合いを行って、個々の子どもについて同じ方向性で支援ができるように努めています。
- ② 児童が卒園した保育園や現在通学している小学校との話し合いを行って、子どもの特性や支援のあり方について情報共有して、連携して支援ができるように努めています。
- ③ 児童福祉センターでの指導や支援計画を中心に支援を受けている子どもがいるため、児童館では個別対応のための手立てはあるものの、館独自の支援計画は立案していないのが現状です。職員間で確認した児童館での支援方針の確認や支援の振り返り、保護者や連携機関・施設との情報共有に資するためにも、何らかの明文化と個別の保管を行うことが必要と思われます。

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 | ○ |

【講評】

個人情報の取り扱いや児童への対応は十分な倫理意識を持って行っています

- ① 学童クラブの入会説明会の際に個人情報の取り扱いについて説明し、写真使用同意書の記入をいただいています。乳幼児クラブの利用保護者には、撮影した写真の取り扱いについて注意をいただけるように「しおり」に記載の上、説明も行って理解と協力を求めています。
- ② 子どもへの対応や言葉掛けについては、日常的に職員同士で話し合い、職員の何気ない言動で子どもの心を傷つけてしまったりすることがないように配慮しています。気になる対応があった際は、出来る限りその都度対応して相互に注意をするようにし、必要に応じて施設長が指導することになっています。また、自治体共通で行われる倫理や人権に関わる研修会を受講して理解を深めるように努めています。
- ③ 児童館職員として働く際に大切にすべき事項を明示した「職場倫理チェックシート」を作成しています。今後、具体的に活用を図って、職員が常にチェックシートの項目を意識して支援に当たることとしています。

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】 職員間の情報交換を密にして、同様の方向性で支援ができるようにしています。 <p>① 法人共通の利用者共通アンケートを実施しています。ここに記載された事項を集計、分析して結果を次年度の事業計画の策定に反映させる仕組みがあります。</p> <p>② クラブ活動やイベントは実施後に「活動記録誌」に記入しています。活動の様子、成果・課題を記録して、職員会議や担当者間の打ち合わせで評価し、次の活動を検討しています。また、日々の動きは日誌に記入して回覧し、職員間の共通理解を深めるようにしています。</p> <p>③ 法人で共通の人事考課表を策定しています。自己評価を記入し、館長ヒアリングを行うことで、各職員の振り返りと指導の機会にしています。</p> <p>④ 経験年数の長短や、子育て経験の有無を考慮して事業担当を決定しています。昼食や空き時間も活用して担当職員間のコミュニケーション図り、事業の進捗状況の確認や意見交換を行っています。複数の事業の担当になって、様々な人と組んで事業を行うように配慮しています。</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	乳幼児親子の日常的な居場所として機能しています
内容	年齢別の登録制乳幼児クラブは、同年齢の親子が遊びを通して交流したり、グループ活動をしたりすることで、仲間づくりに繋がっています。集い形式のひろばやランチタイムの場の提供は、誰でもいつでも利用ができる日常的で気軽な居場所として機能しています。外部講師を招いて実施する「子育てエール」は、児童館職員が子どもの様子を見守る体制も整え、保護者がゆったりと寛ぎながら、様々な体験活動ができる時間になるように配慮しています。保護者がそれぞれのニーズに合わせて児童館を活用しています。
ポイント2	アンケート結果を利用者にフィードバックし、事業の見直しに活用しています
内容	乳幼児クラブ、子育てエール、学童クラブ保護者、行事ごとなど、様々な場面でアンケートを実施して利用者ニーズの把握に努めています。アンケートの回答には自由記述も多く書かれ、利用者の声として事業を検証して次年度の事業に反映するための貴重なデータとなっています。また、アンケート結果は必ず利用者にフィードバックし、次の参加に繋がるようにしています。
ポイント3	地域児童の健全育成を進めるために、地域との連携を意識した児童館運営を心がけています
内容	地区社会福祉協議会と相談して、自治連合会、まちづくり委員会、民生児童委員協議会、小・中学校等が構成団体となって児童館運営協力会が立ち上げられています。児童館の事業計画、活動状況、子どもたちの帰宅時の見守りについて等の話をして、児童館への理解と協力、地域の安全の確保が進められています。また、地域行事に児童館として積極的に協力し、地域の健全育成環境づくりの機運を高めています。

■改善が望まれる点

ポイント1	広報媒体の広がりが期待されます
内容	乳幼児版、小学生・中学生版それぞれの「じどうかんニュース」を発行し、地域の施設・団体と連携して様々な方法で子どもや地域の方の手に届くように努めています。また、乳幼児クラブの案内小冊子は温かな雰囲気、児童館で行っている乳幼児活動をわかりやすく解説しています。広報物のほとんどが紙媒体になっていますが、昨今の情報発信の状況も視座に入れて、ホームページの活用など、より手軽に多くの人が情報を入手できるような広報媒体を検討することが期待されます。
ポイント2	中高生世代の居場所にもなるように検討を進めることも望めます

<p>内容</p>	<p>高学年クラブの充実を図って中学生になってからも来館する繋がりをつくったり、中学校に児童館ニュースの掲示を依頼したり、などの取り組みを行って中学生の利用促進を図っています。中高生タイムでは、小学生時代に楽しんだ卓球をするために来館する中学生もいます。この繋がりも大切にしながら、高学年や中高生世代のニーズを把握し、彼らが居やすい環境を整えたり、やりたい事業に挑戦させたりできるような取り組みの検討も期待されます。</p>
-----------	--