

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  
京都市山王児童館 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	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
	②	坂元 悦子	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	京都市山王児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8011 京都府京都市南区東九条南山王町 5-5	
	電話番号	075-671-7376	
施設代表者氏名	館長 岡本 康裕		
契約日	平成 29 年 3 月 31 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 9 月 7 日～平成 29 年 10 月 13 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 22 日～平成 29 年 10 月 11 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 29 年 11 月 20 日		

## 京都市山王児童館評価結果

## 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		○
<p>【講評】</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

## 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。		

### 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。苦情解決制度に関しては、管内に掲示されています。 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

<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		○
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		○
<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		○
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		○
<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。 ⑤ 防犯カメラを今年度設置しました。しかし、玄関へのアプローチにはまだ死角となる部分があるため、安全対策には気を付けています。		

## 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

<b>1 サービス情報の提供</b>		
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		○
<b>【講評】</b> ターゲットに向けた情報を周知するお便りを発行して、広報をしています。  ① 児童館だよりは対象エリアと近接の小中学校区の全小学生、地域の関係機関に配布されて、周知広報を行っています。児童館がない学区の子どもたちも含まれており、情報提供を意識的に行っています。 ② 乳幼児とその保護者向けには別途お便りを作成しています。乳幼児の居場所にしてもらいたいという思いを伝えるツールです。 ③ 児童館が2階にあり、活動の様子を日常的に見てもらうことが難しい立地です。そのため地域に向けては、階下にある掲示板などを利用して発信していますが、充実する必要性を感じています。今後は、自治会回覧版での広報なども模索したいと考えています。  ※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。		
<b>2 サービスの実施</b>		
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		○
<b>【講評】</b> 限られた環境を工夫して利用し、子どもたちの遊び環境を豊かにしています。  ① 建設から約35年が経過し、老朽化していたり、機能的ではないところもありますが、空間を工夫して利用しています。特に広いテラス部分を外遊びができるスペースとして開放されており、子どもたちの人気の場所となっています。 ② おもちゃは自由に手にとることができ、気軽に遊べる環境を設定しています。幼児が口に入れてしまうものは、遊戯室には持ち込まないようにしています。子どもたちにも伝えています。 ③ 保護者に児童館での利用方法について、案内を掲示するなど、幅広い世代が利用する児童館の特性を理解してもらう努力があります。 ④ ハード面での限界として、収納が少なく、職員室も狭い状況です。大型の遊具がどうしても出したままになってしまうため、安全面への配慮、活動の限定などが必要になっています。		
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> 乳幼児親子の遊び場・居場所としての児童館として活動が多彩です。</p> <p>① 火曜日・金曜日を中心にして、乳幼児親子向けの取組を行っています。登録制の幼児クラブ（月2回）、自由参加の遊びの広場（月6回）の設定があります。</p> <p>② 区の子ども支援センターから育児支援活動員を招いての「キラキラポッポちゃん」という事業があります。子育てに関する相談等ができるようにしています。</p> <p>③ 「おでかけポッポちゃん」では、近隣の保育園で遊びの広場を開設しています。児童館とは違った場所での取組は新鮮ですし、身長・体重測定があるなど違うプログラムがあり、好評です。</p> <p>④ 保護者には、ハロウィンやクリスマスの季節行事の際に、中身を検討したり、実施したりという保護者が企画・参画する機会があります。</p> <p>⑤ 幼児クラブの過去の参加者を中心にした母親クラブが活動しています。パネルシアター、エプロンシアターなどを練習し、児童館まつりなどでも上演してくれています。</p>								
	<p>3 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="207 728 1476 1003"> <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> 日常的な小学生の活動が安定的に実施されており、地域特性に対応しています。</p> <p>① 近隣の2つの児童館、1つの学童保育所と定期的な交流を行っています。法人を越えた取組は全ての地域児童を支える児童館らしい活動です。</p> <p>② 近隣にあった小学校が児童数減少に伴って統合され、学区が拡大したこともあり、自由来館の子どもの人数は日頃多くはありませんが、夏休みなど時間的余裕があるときには数多く来館しています。</p> <p>③ 日本以外にルーツをもつ子ども・家庭・地域住民も多く住んでいます。児童館は多文化共生の視点から支援を行っています。館長・職員も理解を深める努力を続けています。</p> <p>④ 昨年度から、クラブ活動を開始しました。自由来館児童も、学童クラブ登録児童も参加できます。時には、クラブ員以外の参加も可能にして柔軟に対応しています。現在は、ちぎり絵、切り絵、折り紙、工作という4つの創作系クラブが設定されています。</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	○								
	<p>4 中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="207 1503 1476 1585"> <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> 中学生・高校生世代の利用促進に取り組み、効果が出始めています。</p> <p>① 17時～18時30分を中高生利用タイムとしています。昨年度から中学生・高校生世代の利用が増加傾向にあります。学童クラブの卒業生が友達を誘って来館する姿があります。</p> <p>② 中高生への広報としては、学校を経由した取組があります。義務教育学校の7～9年生に向けてチラシの配布を依頼したり、口コミが重要と考え、来館している中学生に友達を誘えるようにチラシを手渡しするなどしています。</p> <p>③ 中高生向け企画「ティーンズスポット」を職員が実施しています。子どもたちの意見を取り入れながら、実施しています。今後も企画や広報に力をいれたいと考えています。</p> <p>④ 保護者にも児童館利用について認識してもらうため、登録制で実施しています。</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	○								
	<p>5 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="207 2058 1476 2094"> <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> </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	○						
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 <b>【講評】</b> 子どもの意見を取り入れたり、自発的な活動を支えています。 ① 中学生の中には、市内全ての児童館が出展するイベント「やんちゃフェスタ」や児童館まつりにボランティアスタッフとして参加してくれる子も出てきました。 ② 小学校3年生以上で組織されている「子どもスタッフ会議」では、児童館行事への企画や運営を積極的に行っているメンバーです。自由来館児童も学童クラブ登録児童も卒業生もいるため、幅広い交流の機会であり、子どもたちの成長を感じられる取組です。 ③ 学童クラブでは日常的に班活動や終わりの会での意見発表などの機会を設けています。	○
	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> 相談に対して丁寧に耳を傾け、専門機関等に適切につないでいます。 ① 学童クラブ登録児童に関しては、お迎え時の対面や連絡帳を用いて、日常的なコミュニケーションを維持しています。 ② 駅からの利便性が高いため、介助ボランティアが比較的多く活動しています。丁寧に面接を行い、児童館の趣旨に合う方をお願いをしています。継続率も高く、個別的に該当児童の育ちを観察できています。 ③ 自由来館でも障害のある児童の受入を行っており、他の児童館の利用もあるので、情報共有を行っています。 ④ 区子どもはぐくみ室（支援センター）の相談員とは、事業で来所する機会には乳幼児の保護者をつないだり、健診で児童館を紹介されるなど、相互の関係性ができています。また、地域での発達支援に関する事業へのつながりもあり、専門機関等との連携を大事にしています。	○ ○ ○
	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> 学区拡大に伴い、今後活動の拡大が期待されています。 ① 地域の子育てサロンに職員を派遣し、児童館の専門性を届ける活動を行っています。学区の社会福祉協議会とも連携しています。 ② 旧山王小学校区域での児童館の認知度は高いのですが、3つの小学校が統合されているため、児童館の活動をどれくらい上げられるかは未知数な状況です。 ③ 上記とも連動し、地域の関係団体が3つの旧小学校区域にそれぞれ存在することもあり、個別的な協議の場はありますが、児童館運営協議会等の設置は難しい実状があります。	○ — —
<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	○ ○ ○

<div>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</div> <div>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</div> <div>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</div>	<div>○</div> <div>○</div> <div>○</div>
<p><b>【講評】</b>          個別的な配慮に力を注いでおり、保護者や子どもの不安軽減に努めています。</p> <p>① 利用開始にあたっては、就学児検診での情報提供に始まり、入会説明会、入会式、保護者懇談会（夜間）と全体的に、あるいは個別的に情報提供する機会があります。保護者との個別説明や面談も実施しています。</p> <p>② 児童台帳、アレルギーに関する記録、メール配信や写真利用に関する同意書など、書面での確認を丁寧に行っています。書類フォーマットの整理等を検討しています。</p> <p>③ 7月にも保護者懇談会を実施して、保護者と連携して、利用児童の経過を確認する取組があります。</p> <p>④ 利用終了時には、自由来館での利用や行事への参加を促し、人間関係の維持・継続ができるように心がけています。</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>	
<div>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</div> <div>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</div> <div>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</div> <div>4. 計画を保護者にわかりやすく説明している</div> <div>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</div> <div>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</div>	<div>○</div> <div>○</div> <div>○</div> <div>○</div> <div>○</div> <div>○</div>
<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>	
<div>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</div> <div>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</div>	<div>○</div> <div>○</div>
<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>	
<div>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</div> <div>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</div>	<div>○</div> <div>○</div>
<p><b>【講評】</b>          関係機関との連携を行いながら、必要な支援を行う体制があります。</p> <p>① 配慮を要する児童の利用に際しては、出身保育所と連携し、直接出向いての情報収集や電話でのヒアリングを実施しています。配慮事項や援助内容を引き継ぐことで、発達上の支援の切れ目がないように努力しています。</p> <p>② 小学校とは年に1回の情報交換会に加えて、必要に応じて訪問・来所する関係性が構築されています。</p> <p>③ 配慮を要する児童に関しては、館オリジナルの様式で個別記録が残されています。</p> <p>④ 介助ボランティアとのコミュニケーションも重視しており、活動前後に打ち合わせをしたり、活動後にはボランティア同士がお茶をのみながら、職員と情報交換する場面もあります。</p> <p>⑤ 介助者の記録は、館オリジナルの様式になっており、生活や活動場面ごとの記録がとれるようになっています。記録は職員会議での共有や回覧をおこない、情報共有を行っています。</p>	
<h4>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</h4>	

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】</p> <p>子どものプライバシー保護について、適切な配慮をしています。</p> <p>① 法人が制作した「個人情報保護・情報セキュリティハンドブック」を活用し、職員の意識と行動に働きかけ、プライバシー保護の徹底に努めています。</p> <p>② 法人が定めるプライバシーポリシーは館内に掲示され、利用者が見ることができます。</p> <p>③ 学校との情報共有についても、保護者の同意の上で行っており、家庭の状況や子どもの変化について確認しあう関係性ができています。</p>		
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		○
<p>【講評】</p> <p>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> <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 このアンケートの依頼（小学生、中学生・高校生世代も含めて）、結果公表は児童館だよりを活用して行っています。</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 ベテラン層の職員が多く、その力量に頼る場面が多いようです。組織的なスキルアップやキャリア形成の仕組みが必要となっています。</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>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>		

## ■特に良い点

ポイント1	地域の関係機関や学校等との連携を効果的に実施しています
	学校、保育所等との連携により、配慮を要する児童や家庭への支援ができています。学校と連携して児童相談所が関係するケースに対応することもありました。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、地域の放課後等デイサービス事業所とのネットワークを活用するなどの取組があります。
ポイント2	事業を見直し、新しい取組に積極的です。
	昨年度から徐々に事業を見直し、クラブ活動や中高生企画など新たなプログラムの実施にチャレンジしています。大事にしているのは、利用者の主体性です。子どもたちの意思を尊重し、クラブを作ったり、子どもたちに選んでもらったりしています。事業の見直しは職員会議で実施されていますが、日常的な職員間のコミュニケーションも重視しています。
ポイント3	法人はマニュアルや規程を整備し、コンプライアンスを重要視しています。
	個人情報保護や財務規律などの面で、法人はマニュアルや規程を整備しつつ、児童館長や職員に対して倫理面からも研修しています。法人としては、将来を見据えた形で人材育成も意識しながら、基盤強化に力を注いでいます。

## ■改善が望まれる点

ポイント1	児童館の更なる周知と館の専門性を届ける活動が期待されています。
	学区拡大により、これまでよりも広範な地域が対象となっています。活動の周知が期待されています。ただし、子どもの生活圏から考えると全てのエリアをターゲットとするのは困難があります。 大型商業施設が近隣にできたこともあり、移動児童館の実施が模索されています。また、高齢者サロンなどとの連携により、地域住民を包括的に支える児童館の先駆的な取組が期待されています。
ポイント2	記録を効果的に活用できるような仕組みが期待されます。
	学童クラブ利用児童、特に配慮を要する家庭・児童に関しての個別的な記録が適切にとられています。介助ボランティアや職員間での情報共有に活用されています。個別的な支援の経過や支援計画の策定、見直し、保護者への説明等で活用できるよう、効果的に活用できるような仕組みが期待されます。 自由来館の児童も多様な環境で育っていることから、記録等を考慮されることを期待します。