

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  
京都市山ノ本児童館 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	京都市山ノ本児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8176 京都府京都市南区上鳥羽山ノ本町 60	
	電話番号	075-662-1695	
施設代表者氏名	館長 駒田 昌子		
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 21 日		

## 京都市山ノ本児童館評価結果

## 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		○
<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

<b>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</b>		
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
<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> 子どもたち・保護者だけではなく、地域住民に向けた広報にも力を入れています。  ① パンフレットの活動紹介は、京都市児童館活動指針の活動内容分類に沿って、「はぐくむ」「ささえる」「つなげる」と整理して掲載し、児童館の機能がわかりやすくなっています。 ② 館内には、児童館の1年間の活動の様子を見せることができるポスターが掲示されており、子どもたちや保護者にビジュアルで伝えています。 ③ ホームページでは、毎月のおたよりの他に、前月に実施された事業について写真付きで報告されています。ホームページでの広報により、近郊の乳幼児親子の来館が増えています。 ④ おたよりに、地域住民向けの案内も掲載されています。幅広い世代をターゲットとした児童館をアピールしています。また、ホームページ同様に前月の活動の様子が掲載されており、参加者の目を楽しませています。 ⑤ 小学校・保育所を通して、全ての家庭に児童館からのおたよりが手渡されています。地域での回覧も行われており、できる限り多くの家庭をカバーできる工夫ががされています。  ※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> 館内外を利用し、子どもたちの活動を広げる努力があります。  ① 遊戯室を最大限利用できることを目的にして、午後は遊びを曜日毎に設定しています。片付けをしやすく、整理方法を写真で掲示しています。 ② 卓球クラブは、いきいき市民活動センターを借りて実施しています。地域の社会資源を利用して児童館活動が展開されています。 ③ 地域のボランティアグループと協働して「食育」活動を実施しています。年に3回ですが、小学生が親子で参加できる取組（講話・調理実習・試食会）で、好評を得ています。 ④ 近隣の児童館と共催して、ボードゲームやドッジボールの大会を開催しています。他館の子どもたちとの交流機会にもなるのと同時に、職員も他館・他法人の取組を学ぶ機会にもなっています。		
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> 乳幼児親子が集いやすい児童館を目指して、参加・滞在しやすい工夫があります。</p> <p>① 図書室に常設の乳幼児コーナーを設置しています。畳やソファもあり、ゆったり過ごせるようにしています。</p> <p>② 3つの乳幼児対象のクラブ活動が実施されています。どのクラブも年齢別ではないので、誰でも参加できます。3つのうち2つ（ふあふあクラブ、もこもこクラブ）は登録制で行っています。ニーズに合わせたプログラムを実施する「ぱんだっこクラブ」も人気です。</p> <p>③ 「キッズやまのもと」は山ノ本保育所との合同行事です。保育所・児童館いずれかで活動を実施しており、保育所の活動にも参加できるユニークなプログラムです。</p> <p>④ 全国的にも珍しい若年層の保護者向けの企画があります。10代・20代前半での子育てには不安がつきものですが、同世代の保護者をつなぐ機会となっています。</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="209 689 1318 969"> <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> 小学生の興味関心や発達に沿ったプログラムが展開されています。</p> <p>① 学童クラブの保護者を交えた親子行事が多くあります。親子関係をより良くすることは勿論のこと、保護者同士の交流や、職員と保護者との信頼関係構築にもつなげています。</p> <p>② 様々なクラブ活動が実施されています。切り絵や卓球のほかに「かたりべクラブ」があります。これは月に2回職員や児童が紙芝居を読む取組です。また、世界の国々に関心を持つ「世界のいろいろクラブ」があります。国旗を作ったりしながら、他国のことを知る活動です。今後、オリンピック・パラリンピックを念頭にクラブの内容充実を検討しています。</p> <p>③ 長期休みや振替休日には、乳幼児と小学生と一緒に遊ぶ機会も設けています。異年齢の交流であり、兄弟の少ない時代には良い体験となっています。</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	○								
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 1429 1318 1512"> <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・高校生へのアプローチを模索しながら、実施しています。</p> <p>① 同じ中学校区にある児童館と共同して「児童館で卓球ができるよ」と題したポスターを制作して、中学校で掲示してもらっています。児童館で卓球ができる曜日や時間などを周知しています。</p> <p>② 中学校や高校が離れているため、日常的な利用数は決して多くはない現状があります。しかしながら、不登校児童が居場所にしたこともあり、必要とする児童への対応が可能な状況になっています。</p> <p>③ 中学校・高校からの依頼により、職業体験を受け入れています。ボランティアでの継続的な受入につなげられるよう、活動を紹介しています。</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	○								
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 1910 1318 1989"> <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> 子どもたちの意見を生かす仕組みと事業が実施されています。</p> <p>① 事業によっては子どもによる実行委員会を組織しています。例えば、「おばけ屋敷」の実行委員会では、3年生以上の小学生が企画・運営を担当しています。メンバーの多くが自由来館の子どもたちであり、2つの小学校から集まっています。児童館らしい異学年、他校の友達ができるチャンスです。</p> <p>② 高学年クラブの取組があります。職員がワークショップのファシリテーターとなって、ポストイットなどを使ったアイデア出し、意見集約などに取り組み、自分たちが企画・運営、そして反省までする一連の取組となっています。</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 border="1"> <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> 保護者の抱えている課題や悩みに寄り添う姿勢があります。</p> <p>① 乳幼児の保護者には幼児クラブの活動のなかや、その前後の時間帯等を使って、日常的な立ち話相談に対応しています。今後、担当職員だけではなく、全職員が対応し、情報共有できるようにしたいと考えています。</p> <p>② 児童相談所、区役所はぐくみ室との連携により、ケースの経過観察等を行うこともあります。</p> <p>③ 学童クラブの利用児童については、お迎えが多いため、その際に保護者と情報交換をしています。担当職員が対応し、必要に応じて館長が対応する体制にしています。</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 border="1"> <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> 地域に密着して、子どもたち・保護者を地域につなぐ活動が多彩です。</p> <p>① 隣接する上鳥羽南部いきいき市民活動センターとの共催による事業があります。春・秋のフェスティバル、フラワーアレンジメント、クリスマスイベントなど、地域住民を交えた活動が盛んです。</p> <p>② 「上鳥羽安心・安全推進委員会」(30団体程度が加盟)に児童館として参画しています。月1回の定例会では地域住民による地域の安全対策が検討され、児童館を利用する子どもたちを守る機運づくりにつながっています。</p> <p>③ 児童館としてシニア層の活動支援も行っています。シニア 3B 体操、シニアヨガストレッチの活動場所を提供したり、講師としてサポートしています。公園での健康づくり事業「みなみ〜ず」も児童館が協力しています。シニア層の方々が児童館に関心を持ってもらうことにつながり、子どもたちのために様々な活動をしてくれたりもしています。</p> <p>④ 子育てに一段落した保護者と乳幼児親子が交流できる「ほっとすぺーす」という事業があります。誰でも参加することができ、多世代間交流が自然と生まれています。</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	—										
3	<p><b>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></p> <table border="1"> <tr> <td>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</td><td></td></tr> <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> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td></td></tr> </table>	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 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	○
<b>【講評】</b> 個別的な対応を心がけ、対面でのやりとりを重視しながら、開始・終了時の不安軽減に努めています。		
① 利用前には保護者に児童台帳を記入してもらっています。館オリジナルの質問として、近所の友人や嫌いな食べ物など、子どもの目線を大事にした情報を得ています。 ② 入所説明会では、アレルギーなどの個別に対応が必要な児童については確認をしています。対面での調整を大切にしており、保護者との信頼関係構築に力を注いでいます。 ③ 入所時には入所式を行っています。利用児童によって司会進行や遊びの紹介などを行い、一緒に遊びながら慣れてもらうような工夫があります。学校への迎えも丁寧に行っており、できるだけ不安軽減に努めています。 ④ 子どもたちの自立支援を主眼にいれながら支援を行っています。子ども・保護者にも意識してもらえるような働きかけをし、利用終了後も電話での行事参加の促しや参観日に声をかけるなど、息の長い支援に取り組んでいます。		
<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> 配慮を要する児童に対して、職員間の情報共有を基にして、一定の支援を行えるようにしています。		
① 個人別の記録がとられています。出身の幼稚園・保育所との情報交換の結果、小学校との配慮内容の共有に関する打ち合わせ結果などが残されています。 ② 個人記録や学童クラブの日誌、児童館の日誌などに記載された内容については、翌朝には全ての職員が日誌をチェックして、情報共有するようにしています。 ③ 多子世帯、不登校児など多様な環境にある家庭・児童を個別的に支援しています。児童館が地域の中で、居場所として機能していることが見える一端です。		

## 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】</p> <p>利用者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 法人として定めているプライバシーポリシーやマニュアルを遵守し、子ども・保護者・利用者のプライバシーを保護する体制があります。</p> <p>② 子どもの権利を守るために、常に職員間で対応方法を振り返るように心がけています。事実を確認し、適切な対応ができているかを相互に確認しています。朝礼や昼食時の会話でも話題にしています。O J Tに力をいれている状況があります。</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。利用者ニーズにあった活動になるよう見直しの参考にもなっています。</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>		

- |  |
|--|
| ④ 職員室には、法人の信条、基本目標、行動宣言が掲示され、常に意識することができます。また、電話対応や挨拶の注意事項についても掲示されており、業務の標準化に努力しています。 |
|--|

## 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	<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	若年の保護者を支える取組があります。
	10代、20代前半の保護者を対象にしたプログラムを継続的に実施しています。幼児クラブへの参加の様子からニーズをキャッチし、プログラム化したものです。若年層の保護者の抱える悩みや不安に寄り添い、保護者同士のつながりの場になっています。必要に応じて、青少年活動センターのユースワーカーや、保育所保育士と連携しながら、地域での子育てを支えています。
ポイント2	地域全体を児童館と捉え、ダイナミックな活動が展開されています。
	地域住民による活動が児童館で積極的に展開されています。館の利用対象は地域に在住する全ての方と考え、シニア層の方々のプログラムにも協力しています。また、地域の公園や公共施設を活用しての活動、近隣児童館との協力により実施される事業などが展開されています。「地域の子どもたち」を「地域で育む」という児童館の本来的理念を体現しています。
ポイント3	保護者との距離感が近い児童館です。
	乳幼児保護者はもちろんのこと、学童クラブ利用児童の保護者を招く事業が多く展開されています。これにより、児童館での子どもの様子を見てもらうことができ、また、職員との信頼関係を構築することができています。乳幼児保護者との会話を楽しむ「くつろぎカフェ」プログラムなど、構えずに参加できる仕掛けがあります。

## ■改善が望まれる点

ポイント1	更なる周知広報の仕組みが期待されます。
	児童館は診療所との併設施設となっていて、2階にあります。少しわかりにくい立地のため、児童館ではおたよりやチラシには地図をいれたり、バスの案内を掲載するようにしています。掲示物や案内板などのハード面、あるいはメール配信等のソフト面で効果的な広報手段を検討されることが期待されます。
ポイント2	法人の行動指針に沿ったプログラムの開発が期待されます。
	法人の行動指針がパンフレットに「人に優しく、災害に強い、信頼の絆で結ばれた福祉のコミュニティづくりを進めます」と記載されています。「災害に強い」が具体的なものになりますので、更なるアクションが期待されます。避難経路や避難所マップの掲示がありました。このほか、什器や遊具棚などの再点検や地域住民と共に展開する防災プログラムなどの実施が期待されます。

## 京都市山ノ本児童館評価結果

## 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

<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

<b>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</b>		
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> 子どもたち・保護者だけではなく、地域住民に向けた広報にも力を入れています。  ① パンフレットの活動紹介は、京都市児童館活動指針の活動内容分類に沿って、「はぐくむ」「ささえる」「つなげる」と整理して掲載し、児童館の機能がわかりやすくなっています。 ② 館内には、児童館の1年間の活動の様子を見せることができるポスターが掲示されており、子どもたちや保護者にビジュアルで伝えています。 ③ ホームページでは、毎月のおたよりの他に、前月に実施された事業について写真付きで報告されています。ホームページでの広報により、近郊の乳幼児親子の来館が増えています。 ④ おたよりに、地域住民向けの案内も掲載されています。幅広い世代をターゲットとした児童館をアピールしています。また、ホームページ同様に前月の活動の様子が掲載されており、参加者の目を楽しませています。 ⑤ 小学校・保育所を通して、全ての家庭に児童館からのおたよりが手渡されています。地域での回覧も行われており、できる限り多くの家庭をカバーできる工夫ががされています。  ※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> 館内外を利用し、子どもたちの活動を広げる努力があります。  ① 遊戯室を最大限利用できることを目的にして、午後は遊びを曜日毎に設定しています。片付けをしやすく、整理方法を写真で掲示しています。 ② 卓球クラブは、いきいき市民活動センターを借りて実施しています。地域の社会資源を利用して児童館活動が展開されています。 ③ 地域のボランティアグループと協働して「食育」活動を実施しています。年に3回ですが、小学生が親子で参加できる取組（講話・調理実習・試食会）で、好評を得ています。 ④ 近隣の児童館と共催して、ボードゲームやドッジボールの大会を開催しています。他館の子どもたちとの交流機会にもなるのと同時に、職員も他館・他法人の取組を学ぶ機会にもなっています。		
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> 乳幼児親子が集いやすい児童館を目指して、参加・滞在しやすい工夫があります。</p> <p>① 図書室に常設の乳幼児コーナーを設置しています。畳やソファもあり、ゆったり過ごせるようにしています。</p> <p>② 3つの乳幼児対象のクラブ活動が実施されています。どのクラブも年齢別ではないので、誰でも参加できます。3つのうち2つ（ふあふあクラブ、もこもこクラブ）は登録制で行っています。ニーズに合わせたプログラムを実施する「ぱんだっこクラブ」も人気です。</p> <p>③ 「キッズやまのもと」は山ノ本保育所との合同行事です。保育所・児童館いずれかで活動を実施しており、保育所の活動にも参加できるユニークなプログラムです。</p> <p>④ 全国的にも珍しい若年層の保護者向けの企画があります。10代・20代前半での子育てには不安がつきものですが、同世代の保護者をつなぐ機会となっています。</p>	
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	○
	<p><b>【講評】</b> 小学生の興味関心や発達に沿ったプログラムが展開されています。</p> <p>① 学童クラブの保護者を交えた親子行事が多くあります。親子関係をより良くすることは勿論のこと、保護者同士の交流や、職員と保護者との信頼関係構築にもつなげています。</p> <p>② 様々なクラブ活動が実施されています。切り絵や卓球のほかに「かたりべクラブ」があります。これは月に2回職員や児童が紙芝居を読む取組です。また、世界の国々に関心を持つ「世界のいろいろクラブ」があります。国旗を作ったりしながら、他国のことを知る活動です。今後、オリンピック・パラリンピックを念頭にクラブの内容充実を検討しています。</p> <p>③ 長期休みや振替休日には、乳幼児と小学生と一緒に遊ぶ機会も設けています。異年齢の交流であり、兄弟の少ない時代には良い体験となっています。</p>	
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	○
	<p><b>【講評】</b> 中学生・高校生へのアプローチを模索しながら、実施しています。</p> <p>① 同じ中学校区にある児童館と共同して「児童館で卓球ができるよ」と題したポスターを制作して、中学校で掲示してもらっています。児童館で卓球ができる曜日や時間などを周知しています。</p> <p>② 中学校や高校が離れているため、日常的な利用数は決して多くはない現状があります。しかしながら、不登校児童が居場所にしたこともあり、必要とする児童への対応が可能な状況になっています。</p> <p>③ 中学校・高校からの依頼により、職業体験を受け入れています。ボランティアでの継続的な受入につなげられるよう、活動を紹介しています。</p>	
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	○

	<p>【講評】</p> <p>子どもたちの意見を生かす仕組みと事業が実施されています。</p> <p>① 事業によっては子どもによる実行委員会を組織しています。例えば、「おばけ屋敷」の実行委員会では、3年生以上の小学生が企画・運営を担当しています。メンバーの多くが自由来館の子どもたちであり、2つの小学校から集まっています。児童館らしい異学年、他校の友達ができるチャンスです。</p> <p>② 高学年クラブの取組があります。職員がワークショップのファシリテーターとなって、ポストイットなどを使ったアイデア出し、意見集約などに取り組み、自分たちが企画・運営、そして反省までする一連の取組となっています。</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 border="1"> <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>【講評】</p> <p>保護者の抱えている課題や悩みに寄り添う姿勢があります。</p> <p>① 乳幼児の保護者には幼児クラブの活動のなかや、その前後の時間帯等を使って、日常的な立ち話相談に対応しています。今後、担当職員だけではなく、全職員が対応し、情報共有できるようにしたいと考えています。</p> <p>② 児童相談所、区役所はぐくみ室との連携により、ケースの経過観察等を行うこともあります。</p> <p>③ 学童クラブの利用児童については、お迎えが多いため、その際に保護者と情報交換をしています。担当職員が対応し、必要に応じて館長が対応する体制にしています。</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 border="1"> <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>【講評】</p> <p>地域に密着して、子どもたち・保護者を地域につなぐ活動が多彩です。</p> <p>① 隣接する上鳥羽南部いきいき市民活動センターとの共催による事業があります。春・秋のフェスティバル、フラワーアレンジメント、クリスマスイベントなど、地域住民を交えた活動が盛んです。</p> <p>② 「上鳥羽安心・安全推進委員会」(30団体程度が加盟)に児童館として参画しています。月1回の定例会では地域住民による地域の安全対策が検討され、児童館を利用する子どもたちを守る機運づくりにつながっています。</p> <p>③ 児童館としてシニア層の活動支援も行っています。シニア 3B 体操、シニアヨガストレッチの活動場所を提供したり、講師としてサポートしています。公園での健康づくり事業「みなみ〜ず」も児童館が協力しています。シニア層の方々が児童館に関心を持ってもらうことにつながり、子どもたちのために様々な活動をしてくれたりもしています。</p> <p>④ 子育てに一段落した保護者と乳幼児親子が交流できる「ほっとすぺーす」という事業があります。誰でも参加することができ、多世代間交流が自然と生まれています。</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	—										
3	<p>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】</p> <table border="1"> <tr> <td>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</td><td></td></tr> <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> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td></td></tr> </table>	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 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	○
<b>【講評】</b> 個別的な対応を心がけ、対面でのやりとりを重視しながら、開始・終了時の不安軽減に努めています。		
① 利用前には保護者に児童台帳を記入してもらっています。館オリジナルの質問として、近所の友人や嫌いな食べ物など、子どもの目線を大事にした情報を得ています。 ② 入所説明会では、アレルギーなどの個別に対応が必要な児童については確認をしています。対面での調整を大切にしており、保護者との信頼関係構築に力を注いでいます。 ③ 入所時には入所式を行っています。利用児童によって司会進行や遊びの紹介などを行い、一緒に遊びながら慣れてもらうような工夫があります。学校への迎えも丁寧に行っており、できるだけ不安軽減に努めています。 ④ 子どもたちの自立支援を主眼にいれながら支援を行っています。子ども・保護者にも意識してもらえるような働きかけをし、利用終了後も電話での行事参加の促しや参観日に声をかけるなど、息の長い支援に取り組んでいます。		
<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> 配慮を要する児童に対して、職員間の情報共有を基にして、一定の支援を行えるようにしています。		
① 個人別の記録がとられています。出身の幼稚園・保育所との情報交換の結果、小学校との配慮内容の共有に関する打ち合わせ結果などが残されています。 ② 個人記録や学童クラブの日誌、児童館の日誌などに記載された内容については、翌朝には全ての職員が日誌をチェックして、情報共有するようにしています。 ③ 多子世帯、不登校児など多様な環境にある家庭・児童を個別的に支援しています。児童館が地域の中で、居場所として機能していることが見える一端です。		



## 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】</p> <p>利用者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 法人として定めているプライバシーポリシーやマニュアルを遵守し、子ども・保護者・利用者のプライバシーを保護する体制があります。</p> <p>② 子どもの権利を守るために、常に職員間で対応方法を振り返るように心がけています。事実を確認し、適切な対応ができているかを相互に確認しています。朝礼や昼食時の会話でも話題にしています。OJTに力をいれている状況があります。</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。利用者ニーズにあった活動になるよう見直しの参考にもなっています。</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>		

- |  |
|--|
| ④ 職員室には、法人の信条、基本目標、行動宣言が掲示され、常に意識することができます。また、電話対応や挨拶の注意事項についても掲示されており、業務の標準化に努力しています。 |
|--|

## 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	<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	若年の保護者を支える取組があります。
	10代、20代前半の保護者を対象にしたプログラムを継続的に実施しています。幼児クラブへの参加の様子からニーズをキャッチし、プログラム化したものです。若年層の保護者の抱える悩みや不安に寄り添い、保護者同士のつながりの場になっています。必要に応じて、青少年活動センターのユースワーカーや、保育所保育士と連携しながら、地域での子育てを支えています。
ポイント2	地域全体を児童館と捉え、ダイナミックな活動が展開されています。
	地域住民による活動が児童館で積極的に展開されています。館の利用対象は地域に在住する全ての方と考え、シニア層の方々のプログラムにも協力しています。また、地域の公園や公共施設を活用しての活動、近隣児童館との協力により実施される事業などが展開されています。「地域の子どもたち」を「地域で育む」という児童館の本来的理念を体現しています。
ポイント3	保護者との距離感が近い児童館です。
	乳幼児保護者はもちろんのこと、学童クラブ利用児童の保護者を招く事業が多く展開されています。これにより、児童館での子どもの様子を見てもらうことができ、また、職員との信頼関係を構築することができています。乳幼児保護者との会話を楽しむ「くつろぎカフェ」プログラムなど、構えずに参加できる仕掛けがあります。

## ■改善が望まれる点

ポイント1	更なる周知広報の仕組みが期待されます。
	児童館は診療所との併設施設となっていて、2階にあります。少しわかりにくい立地のため、児童館ではおたよりやチラシには地図をいれたり、バスの案内を掲載するようにしています。掲示物や案内板などのハード面、あるいはメール配信等のソフト面で効果的な広報手段を検討されることが期待されます。
ポイント2	法人の行動指針に沿ったプログラムの開発が期待されます。
	法人の行動指針がパンフレットに「人に優しく、災害に強い、信頼の絆で結ばれた福祉のコミュニティづくりを進めます」と記載されています。「災害に強い」が具体的なものになりますので、更なるアクションが期待されます。避難経路や避難所マップの掲示がありました。このほか、什器や遊具棚などの再点検や地域住民と共に展開する防災プログラムなどの実施が期待されます。