

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
京都市嵯峨児童館 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	京都市嵯峨児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8086 京都府京都市右京区嵯峨折戸町 28-9	
	電話番号	075-882-1194	
施設代表者氏名	館長 大道 美智代		
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		

京都市嵯峨児童館評価結果

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、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、開かれた組織となっている		○
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」について研修をおこなうほか、「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 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」研修をおこなう等、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おこなわれています。 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、計画的な運営をおこなっています		
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。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おこない、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】 ホームページの更新や紙媒体での情報提供を中心に定期的に広報を実施しています ① 児童館だよりを近隣の小学校 2 校の全児童に配布、小・中学校、高等学校への定期的な掲示を実施しています。地域回覧と児童配布のサイズを変えたり、活動中の写真を入れて楽しい様子が伝わるようにしたりするなど、目に触れやすい工夫をしています。また、これとは別に乳幼児親子向けの「わくわくキッズニュース」も発行しています。 ② 毎月のお便りを行政や関係機関に配布しています。利用者がそこで入手したチラシを持参して来館する姿も多く見られます。 ③ ホームページに館のQRコードを作成して表示し、チラシや児童館だよりをスマートフォン等でも検索・閲覧できるようにしています。 ※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。		
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】 子ども達が安心・安全に遊べるように遊具の点検や使い方、設置状況に気を配っています ① 遊具は点検表を使用して毎月チェックを行っています。また、遊具の消毒を定期的に行って実施日を明示することで、利用者に安心をもたらしています。法人本部に年 3 回、定期的に点検の状況を報告することになっています。 ② 日ごろの利用者の声や利用者アンケートから把握した、遊び環境や遊具への要望は職員間で共有して出来る限り改善や実現をするように努力しています。 ③ 限られた遊び空間の中で、様々な年齢層の子ども達が同じ空間で活動していることが多いため、遊びを見守り、環境の安全確認についてはヒヤリハットを実施するなどして安全な遊び場の運営を目指しています。1 日を通して安心して一緒に活動することができています。		
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>【講評】 乳幼児親子のための遊びの提供、相談活動、子育て講座などの多様なプログラムが実施されています</p> <p>① 職員が遊びプログラムなどを提供する登録制クラブや自由利用の広場の実施だけでなく、近隣保育所との連携による「あそびの広場&子育て相談 Day」を行い、その中で子育て相談を実施しています。この時の相談内容はノートに記録し、職員の対応にも生かされています。</p> <p>② 「親子教室」では、子育てに不安・悩みのある親（同じ参加者）が定期的集える活動を提供しています。また、利用者アンケートで得た要望も取り入れて子育て講座を実施しています。具体的には、職員が研修で習得したベビーマッサージのプログラムやヨガ等、子育て中の母が求める内容に対応しています。</p> <p>③ ランチタイムやコーヒータ임을設けて、日常的で気軽な居場所や仲間づくりとしての利用を促しています。</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="225 696 1497 972"> <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】 遊びを通して、子どもが主体的に活動したり仲間と協力する体験を作り出しています</p> <p>① 「あそぼう day」では、卓球、将棋、大縄跳び等、誰でも参加しやすい遊びを取り入れて一般来館児童の増加に繋げています。プログラムでは、遊びの中で異世代交流ができるように地域の方にも関わってもらうことを心がけています。また、元学童クラブ登録児童が友だちを連れてくるように、参加者の口コミで活動が広がっています。それは「またきいや」と職員がこまめな声かけを意識して、子どもの居場所となるよう丁寧に対応している成果とも言えます。</p> <p>② 職員は日常の遊び活動の中で、子どもたちの様子を見ながら個別の関わりを持つとともに、子どもたちが仲間と協力したり、楽しんだりする体験をできるように大会を実施しています。プログラムには親子で参加できる大会もあり、様々な人との交流を促進することも意識しています。</p> <p>③ お出かけ行事やクリスマス会、こどもまつり等は、一般来館児童、学童クラブ登録児童に関係なく集まった実行委員会による形式で運営をしています。子どもの自主性を大切に、考える力、行動力、責任感、コミュニケーション力などを育てるように活動を企画・運営しています。</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="225 1525 1497 1608"> <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】 中高生世代の利用者に対して、共に遊びながら話を聞くなど丁寧な対応を心がけています</p> <p>① 月2回中高生対象の卓球タイムを実施しています。常連の中学生などが卓球や、宿題、小学生の遊び相手をするなど、日常的に利用があります。こうした遊びや、活動の手伝いをしながら、スタッフに話をしていく中学生もいます。その都度丁寧に対応することで、館が中高生の居場所にもなっています。</p> <p>② 中学生の希望から、卓球大会を行っています。また、1泊2日のキャンプではジュニアリーダーとしてボランティア活動に関わる場もあります。</p> <p>③ 「生き方探究・チャレンジ体験」の受け入れや、中高生と赤ちゃんとのふれあい事業を行うなど、学校を通じた関わりがあります。ふれあい事業では、同じ家族（赤ちゃん）に継続的に参加してもらえるようにコーディネートし、赤ちゃんの成長を中学生に体験してもらうことで、親子と中学生が共に成長した喜びを分かち合える工夫をしています。学校の昼休みに親子が学校を訪問して、中学生と交流が出来ることで、地元で乳幼児親子と中学生のつながりも期待できる活動となっています。</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 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】 子どもの声に常に耳を傾け、子どもからの要望を職員で共有するよう心がけています ① 子どもからのアンケートを実施し、事業への反映を心がけています。そこから、ドッチボールクラブや、「つくってみよう」などの事業が生まれ、現在も継続的に実施されています。また、実行委員会も子どもの意見が反映される事業に位置付けられています。 ② 子どもからの相談については、常に耳を傾けるように心がけています。落ち着いて話せるよう、職員室で話すなど、個人への配慮も行っています。相談内容は、職員全員で共有すると共に、内容によっては、保護者や学校との情報交換も適時行っています。 ③ 学童クラブの「高学年会議」は、別室でおやつを食べながら会議を行い、特別感をもたせています。そのことで、子どもが他者の様々な見方や意見に触れる機会になっており、高学年がリーダーシップを発揮するきっかけにもなっています。	
	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】 保護者が相談しやすい雰囲気づくりや職員間の情報共有に気をつけています ① 保護者会を年4回、個人懇談を年2回実施して、保護者と話す機会を設けています。また保護者から相談があればいつでも、対応できるようにしています。日常的には連絡帳やお迎えの際の会話で家庭との情報交換に努めています。 ② 障害児対応の職員2名と介助ボランティア2名を配置しています。必要に応じて個人ノートを作成しています。個人ノートを回覧すると共に、細かい事項は職員の連絡ノートを活用しています。また17時の時点でスタッフ間での情報共有をおこない、できるだけ対応に違いが生じないように配慮しています。 ③ 児童館と地域の他機関との関係がよく、協力的であり、児童館から相談しやすい状況があります。特に個人記録から事例をまとめており、児童相談所や民生・児童委員との連携に役立てています。	
	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	○
	【講評】 地域への活動協力や運営協力会の開催により、地域との関係が密になってきています ① 学区子育てサロン、地域の地蔵盆、夏祭り等に職員が出向いて遊びの提供を行う活動を数年間実施しています。それにより、地域の人から児童厚生員に声をかけてくれるような関係ができてきました。「母親だけで卓球利用をしてよいか」等の問い合わせを受けるといった、施設の存在を地域の方に知ってもらえるようになっていきます。 ② 警察署や消防署など地域の関係機関の協力で、交通安全教室や避難訓練を行っています。現在は新1年生の親子向けの交通安全教室を企画しています。 ③ 嵯峨児童館運営協力会を年4回開催し、子育てネットワーク会議を年2回実施しています。特に子育てネットワーク会議は、2学区に渡っているため立ち上げには苦労がありましたが、「つどいの広場」との関わりができるなど、関係づくりに役立っています。	
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	○
	【講評】 入会時から利用終了後まで、親子に寄り添い安心して通える学童クラブ運営に努めています	
	① 3月に新入会説明会、4月に子どもの様子をみてもらうために保護者懇談会を実施し、学童クラブのしおりもあわせて配布しています。保護者の質問には丁寧に応じ、不安感の軽減を行っています。	
	② 児童台帳、緊急連絡時の一斉メール配信、通信等での写真利用の許可、利用日時、保険加入の状況などを一覧できるようにファイルしています。また、必要な児童についてはアレルギーについての調査、個別支援シートを作成・追加して安全な支援をすすめています。	
③ 月の予定のお知らせや、日々の学童クラブの様子や行事の様子を伝える広報物を発行して、子どもと家庭と児童館が情報を共有できるようにしています。		
④ 学童クラブの節目に修了式を開催し、その後の自由来館ができる事も説明しています。またお別れ遠足や、お別れ会（保護者が実施）を保護者と共に行うことで、児童館との関係が密になるようにつとめています。		
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】

職員のレベルアップを図ると共に職員間の情報共有を丁寧に行うなど、よりよい対応を心がけています

- ① 年度初めに、小学校教員と懇談を行うと共に、随時、情報交換を行っています。また、必要に応じ、保護者に連絡し、直接話をするようにしています。
- ② 個別支援シートと、その日の様子を記入するノートを記入します。個別支援シートは担当が記入し、ノートは職員誰もが記入することが出来ます。また、個別支援シートは、介助ボランティアも共有しています。
- ③ 個別支援シート、ノートは、全員が目を通します。また、個別支援シートは、職員で回覧し、口頭で話し合い、それを事例としてまとめ、他機関との情報交換、カンファレンスにいかされています。緊急時は、集団下校終了後の17時に、クラブ担当者会議で情報交換をしています。

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】

法人本部規定のマニュアルやチェックシートに基づいて、個人の尊厳を尊重した丁寧な支援を実践しています。

- ① 利用者の受付窓口（事務所側）に「職場倫理チェックシート」を掲示しています。常に目の触れる所にあるため、利用者への対応に不備がないかを確認し、丁寧な支援を心がけています。
- ② 電話対応など、相手の様子が見えにくい時でも、利用者の個人の尊重や気持ちのよい対応を進めるために、電話対応のマニュアルが掲げられています。
- ③ 職員各自にも、「職場倫理チェックシート」を1部ずつ配布してチェックしています。（年1回）
- ④ 法人本部規定の「プライバシーポリシー」や確認シートを活用して、個人情報の取り扱いにも細心の注意を払っています。

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	○
<p>【講評】</p> <p>「職員みんなが元気に明るく」をモットーに、職員間の業務の連携をはかり、問題や課題に対して、即時話し合いができるように工夫されています。</p> <p>① 職員研修に関するファイルが一式にまとめてあり、参加者名簿一覧等で、誰がどのような研修を受講したかがわかるように整理されています。</p> <p>② 京都市右京区では、児童館交換研修として、1週間他館へ研修に行くことが計画・実施されています。そのことにより、自館の活動をふりかえり、また他館のよい点を取り入れるなどの事業の向上にいかされています。</p> <p>③ 何事も気軽に話せる雰囲気作りを職場全体でつくり、個人の気になることについて、ざくばらんに話すことができる環境設定を努力しています。</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、万全に情報管理をしています。</p> <p>② 書類は、鍵のかかる書棚に保管し、場所についても職員間で共有、必要に応じて閲覧が出来るように整理・保管をしています。</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ます。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	子ども達の声进行いかしたプログラム運営や、子ども・保護者一人一人の個別性を大切した対応を心がけています。
	子どもや、親へ直接語りかける、またはアンケートをとるなど、利用者のニーズを把握し、積極的にその声をいかしたプログラム作りを目指しています。また、実行委員会形式の活動を取り入れ、子どもの主体性をいかし、子どもと共にプログラムのプロセスに関わり、より充実した活動となるよう支援をしています。日々の活動の中でも、遊びながら、子どもの声を受けとめ、話を聴き、個別の関わりを意識して行っています。このことにより、小学生の利用者増もあり、活動の活性化が図られています。
ポイント2	職員間の連携、職員の主体性を大切に、常に情報の共有をこまめに行っています。
	職員の研修会への参加はもとより、職員の活動や、子どもの支援に対する思いを適時話せる職場環境にあります。話しやすい雰囲気から、支援方法に課題があるときも、すぐに職員間で話すことができる体制があります。記録についても、書き方や回覧等、情報の共有がしやすく、よりよい対応へ結びついています。特に、対応の難しい記録は、書きとどめるだけにせず、事例としてまとめ、他機関との連携を図るときの大切な支援の記録と活用されている点もよいと思われます。 職員研修で得た技術を即、活動にいかし、ベビーマッサージや広報活動の充実等が図れ、職員が主体的に児童館活動の運営に関わりやすい状況もあります。
ポイント3	広報活動、特にホームページの独自の工夫があり、利用者にとっても情報収集が得やすい効果があります。
	子育て世代の親が児童館を知るきっかけを広げるために、情報収集がしやすいスマートフォンからの検索が可能となるよう、職員の努力によりQRコードを作成して児童館だよりなどの紙媒体に表示しています。また、チラシも回覧板、世帯配布、ウェブ掲示によって、サイズを工夫し、見やすいお知らせづくりを工夫しています。たくさんの方の活動を、児童館のみで実施するのではなく、地域の関係機関や団体の協力を経て、計画するため、その調整が大変ではありますが、細やかな、そして、わかりやすい広報をめざし、日々努力をされています。

■改善が望まれる点

ポイント1	乳児と保護者への活動について、より利用しやすい取り組みの工夫が期待されます。
	27年度以降、地域での子育て支援活動が増えたことにより、0歳児親子の児童館利用が今後、ますます期待されます。そのためにも活動に参加しやすくなる仕組みの再考が期待されます。育児休暇中に、児童館を利用するには、4月期の募集（1年間登録）による0歳児クラブの参加では、希望する親子の参加に限られてしまいます。乳幼児親子を対象に様々なプログラム活動を行っている児童館だからこそ、0歳児の親にとっても途中から参加したいニーズが高かまるところです。年度により、利用者のニーズや参加数

	も変わるものですが、安全に配慮しつつ途中参加、もしくは半期のクラブ登録など、参加形式の工夫が期待されます。
ポイント2	中高生世代による主体的な活動の充実について、更なる取り組みを求めます。
	<p>日常的に、常連の中学生が利用できる環境があり、遊びを通して職員と話すなど、彼らにとって安心して放課後を過ごせる居場所となっています。小学生の遊び相手をするなど関わりもあり、夏期のキャンプでは、ボランティア活動に参加する場面もあります。また、中学校と連携し、「生き方探求・チャレンジ体験」や、中高生と赤ちゃんとのふれあい事業も積極的にコーディネートし、そのことが契機で児童館に来館した中学生もいます。こうしたことを踏まえ、単発のプログラムにおいても職員の工夫と努力により、中高生が児童館で活躍する場面があることから、中高生が継続的に活動しやすく、また、主体的・自主的に活動できる機会を充実させていける可能性を感じます。</p>