

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 29 年 3 月 29 日

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会  
京都市西賀茂児童館 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	依田 秀任	児童健全育成推進財団 事務局長
	②	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
	③	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	京都市西賀茂児童館		
施設連絡先	所在地	〒603-8474 京都府京都市北区大宮薬師山東町 13-17	
	電話番号	075-492-0644	
施設代表者氏名	館長 山崎 真由美		
契約日	平成 28 年 6 月 2 日		
自己評価票回答期間	平成 28 年 7 月 14 日～平成 28 年 10 月 14 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 28 年 9 月 20 日～平成 28 年 10 月 7 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 28 年 11 月 15 日		

## 京都市西賀茂児童館評価結果

## 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、ホームページ、リーフレット、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を伝えています。		
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」についての研修をおこなうなど「職場倫理」の維持・向上に努めています。また、「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 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。 ③ 「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		○
<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。 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て掲示・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		<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"/>
<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		<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"/>
<b>【講評】</b> 法人の理念に基づいて事業計画を策定し、計画的な運営をおこなっています  ① 「社協行動指針 2015」を基準として、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。		

## 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、人材育成と組織力向上を図っています。		
① 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に明らかにしています。 ② すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ③ 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図っています。		



## 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> 児童館の情報を多くの方に届けようとする努力や工夫があります。	
① 「児童館だより」では、対象年齢によって面を分け、情報を整理して提供しています。近隣の小学校全校児童をはじめとして、利用者への配布、町内会での回覧・掲示もおこなわれています。	
② 行事によっては、小学校の校門前にてパネルを持ち、直接子どもたちに呼びかける広報をおこなったり、中学校にチラシを貼るスペースを確保してもらうなどの工夫があります。	
③ ホームページの更新をされていないようです。新たな利用者を確保していくことや、児童館を必要としている方へ届けるためにも、児童館だよりや行事等のチラシだけではなく、館でおこなった行事の報告などを掲載することが期待されます。	

<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	○
<b>【講評】</b> 利用ルールなどを検討する体制があります。	
① 児童館内の使用方法や遊びのルールを設定していますが、子どもたちからは職員の対応差やルール設定について意見が出ていることから、職員間で半期ごとに協議を進め、試行しています。	
② ルールや遊びの内容については、掲示をおこなっています。掲示物が多いため、変更点や配慮事項が子どもたちに伝わるような仕掛けを検討する必要があります。	
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	○
<b>【講評】</b> ゆったりと過ごせる環境づくりに心がけています。	
① 月曜日から金曜日まで、対象年齢別のクラブ活動やサロンなどがほぼ毎日準備されています。児童館の立地条件としては、乳幼児親子には便利とはいえない場所ではありますが、プログラムへのニーズは高く、参加者も安定的に確保しています。	
② クラブ登録時には申込書で保護者の意向を把握しています。また、年度終わりにもアンケートを実施し、	

	年間計画への反映をおこなっています。 ③ ランチを館内で取ることができるため、14 時ぐらいまで乳幼児親子が滞在する姿があります。ゆったりと過ごせる環境と雰囲気があることがわかります。	
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	○
	<b>【講評】</b> 個別的な対応をおこなうために情報共有をしています。  ① 日々の子どもの様子に着目し、支援していくために、各部屋に職員を配置しています。2 階建ての建物のため、安全に配慮しているためでもあります。 ② 職員の関わりは子どもに大きな影響を与えることから、昼礼でも日々確認しています。記録の共有も大事にしています。 ③ 学童クラブの利用人数が多いことから、全ての子どもたちの様子に寄り添うことが叶わない場面があることが想定されます。集団的な活動と個別的な支援をどうバランスを保っていくのが今後の課題です。	
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	○
	<b>【講評】</b> 中学生・高校生世代を呼び込む企画を試行しています。  ① 学校帰りに立ち寄る中学生がいますが、利用人数はそれほど多くありません。日常的な居場所となるような取組が期待されています。 ② 利用促進のために、中高生企画「Nishi Come on!デー」を平成 28 年度から始めています。毎月 24 日に中高生向け行事を設定して、プログラム提供と同時に、ニーズ把握をおこなっています。	
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	○
	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> 子どもが主体的に参加する企画があります。  ① 小学生を対象とした「おたのしみクラブ」という取組があります。これは、子どもたち自身で活動を検討し、それを実現するものです。これまでお化け屋敷づくりやクリスマス会を企画してきました。職員はファシリテーターとして、ワークシートなどを作り、議論を支えています。 ② 児童館まつり「キッズフェスティバル」は平成 27 年度から学童クラブの子どもたちが主体的に運営に参加しています。日常からの準備や、子ども目線でのルール設定、コーナー運営を心がけています。	
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	○



<p><b>【講評】</b> 関係者との顔の見える関係づくりに力を入れています。</p> <p>① 保護者との関わりを大切にしています。学童クラブを退会した児童の保護者のフォローアップなどしており、長く支援できる体制にあることを伝えています。</p> <p>② 子育て支援センターとはイベントなどでの連携があります。また、区内の大学を会場にした乳幼児親子向けイベントなどで他機関・関係者と一緒に活動する機会もあります。</p> <p>③ 保健センターがおこなっている乳幼児検診に、区内の児童館と交代に関わることで、来館したことがない保護者にも情報提供しています。また、この機会に関係機関の顔をつないでいます。これにより、緊急時や相談への対応を円滑化しようと考えています。</p>						
<p>7 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> 児童館運営協力会があり、地域との接点づくりをおこなっています。</p> <p>① 他の児童館や子育て支援センター、保育所などの乳幼児親子向け活動についてもとりまとめて、情報提供しています。</p> <p>② 平成25年度に児童館運営協力会が立ち上がりました。地区社会福祉協議会、民生委員、自治体、PTA、母親クラブなどがメンバーとなっており、児童館の活動や安全確保への支援を呼びかける場となっています。</p> <p>③ 地域のボランティアが継続的に活動しています。地域住民が児童館に関わる素地があります。今後は、児童館が積極的に外に出て行く取組も期待されています。</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	○					

<p><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></p>												
<p>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</p> <table border="1"> <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> </table> <p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> </table>	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	○	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	○
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	○											
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><b>【講評】</b> 安心して、学童クラブを利用できるような配慮をおこなっています。</p> <p>① 就学児検診時は児童館・学童クラブについて説明する時間を設定してもらっています。またその際に、在籍保育所に情報を求めることがあることを説明しています。切れ目の無い支援のために必要な取組です。</p> <p>② 登録説明会を夜間、午前中にする等、保護者の就労等に配慮しています。入会説明会では写真を使用し、具体的なイメージを持ってもらうような工夫をしています。</p> <p>③ 懇談機会を多く持っています。希望者には随時対応しており、意向や不安を理解する努力を重ねています。新一年生家庭には親子交流会を持つなど、特に配慮しています。</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		○
<b>【講評】</b> 状況把握を意図したとおもわれる記録がありますが、計画的な支援体制につながるような仕組みになることを期待します。  ① 近隣の保育所とは情報共有の機会を設けています。支援方法を引き継いでいます。また、小学校とは随時館長が連絡と取り合い、配慮が必要な児童の情報を共有しています。 ② 学童クラブ児童に関しては全員、個別記録が採られています。また、日誌でも日々の特記事項が書かれています。内容については、昼礼や職員会議で共有されています。 ③ 記録を重要視していますが、支援の方向性や方法についての計画的遂行に生かしていく仕組みが必要になっています。		

#### 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		○

<p>【講評】</p> <p>職員の倫理観を高める努力があります。</p> <p>① 子どものプライバシー保護には、十分注意しています。写真等の掲載については同意書を得たり、外部とのやりとりについては保護者の同意を前提としています。</p> <p>② 法人独自の職場倫理研修を全職員が受講しています。</p> <p>③ 法人独自の職場倫理チェックシートに館オリジナルの項目を付加し、相互確認をおこなっています。項目内容は、職員の意識を高めることにより、児童館内外からの評価が高まるように努力することにつながっています。</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>児童館職員の業務内容を標準化するためにコミュニケーションを大事にしています。</p> <p>① 「京都市児童館活動指針」に基づいて児童館活動をおこなっています。法人独自の「行動指針」もあり、提供するサービスの標準化を目指しています。</p> <p>② 人事考課制度を活用し、職員一人ひとりの職務評価をおこなっています。職員との面談を複数回重ねて、1年間かけて、相互に確認しながら、業務の質の向上を目指しています。</p> <p>③ 市内のブロック内で職員の派遣（交換）研修を実施しています。他館の様子を聞き、活動プログラムなどではアイデアを自館のものに生かしたりしています。</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		○

	2. 収集した情報は、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している	○
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	○
	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	○
<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	法人の基本理念となる「社協行動指針」が策定・明示されています。
	「社協行動指針」により基本理念が児童館に周知徹底され、利用者に「理念」「目標」「目標」「重点取組」を伝える姿勢があります。 エリアごとに児童館長の協議体制をつくり、運営主体の意向や円滑な事務遂行を進めています。
ポイント2	独自の人事考課制度により人材育成と組織力の向上の具体的な手立てを持っています。
	キャリア別の職務課題、行動に対する評価が明らかになる独自の人事考課制度は、児童館職員に求められる像を明らかにして、職員のモチベーションの維持・向上につながっていると思われます。 また、児童館長と児童厚生員の定期的なコミュニケーション機会にもなっています。
ポイント3	子ども主体である活動を目指すべく、活動の修正をおこなっています。
	館として、大きな行事や日常活動の中で、子どもが主体的に活動できるように運営方法や地域住民、利用者の関わりの見直しを図ってきました。方向性を提示し、具現化する姿勢は高く評価されます。この成果が今後の児童館運営に効果的に現れることが期待されます。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	記録スキルの向上が期待されます。
	日々の業務の中で、職員間での情報伝達や支援のあり方、方法に関しての客観的材料となる記録が、多く採られるように準備をしていますが、総合的な整理が必要に感じます。情報の取捨選択をはじめとして、記録スキルを職員全体で高めていくことが期待されます。
ポイント2	利用児童の幅を広げていくための館内外の環境を検討することが必要です。
	学童クラブ登録児童の人数が多いためか、小学生の自由来館はほぼ無い状況です。日常的なつながりづくりが、児童館の本来の機能である全ての地域児童支援につながります。安定的な環境をつくるためのルールが必ずしも多くの児童を巻き込んでいくことにつながるかどうかは未知数のところがあります。館内外の環境に対して視野を広げて、利用児童の幅が広がるような努力を期待したいところです。そのことは、学童クラブ利用児童の世界を広げることにつながります。