

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
京都市山階児童館 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	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
	③	西島 結	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 H1201052
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市山階児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8086 京都府京都市山科区竹鼻四丁野町 42-3	
	電話番号	075-594-4880	
施設代表者氏名	館長 花田 祥子		
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 5 日～平成 28 年 9 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 1 日～平成 28 年 9 月 14 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 28 年 10 月 14 日		

京都市山階児童館評価結果

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

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		○
【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」についての研修を行うなど「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		○
【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

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

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

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】 対象者を意識した広報活動をおこなっています ① 毎月のおたよりを行事内容に応じて、小学生版、乳幼児親子版、地区の回覧板用に分けて作り、対象者の目に留まりやすくなるように工夫をしています。また最寄り駅の掲示スペースを借りて行事予定や活動中の写真などを掲示し多くの市民に向けて児童館活動をアピールしています。 ② 近隣の小学校や保育所、子育て支援センターや保健センターなどの関係機関に児童館だよりを配布し、各所での掲示をお願いしています。また関係団体の代表者宅には毎月の児童館だよりと学童だよりを職員が直接持参し、活動への理解を求めています。		

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】 日頃から利用者同士が交流できるよう配慮しています ① 毎月の児童館だよりには利用方法を明記することで、初めて来館する子どもだけでなく保護者に対しても予め注意事項をお知らせし、すべての利用者が気持ちよく過ごせるように配慮しています。 ② ゆうぎ室は、午前中は乳幼児プログラムを中心とした活動スペースに、午後は乳幼児親子がいても小学生たちもそれぞれ遊べるように職員が配慮しています。遊び場を適度に住み分けすることで、お互いを意識しながらも一つの空間で遊べる雰囲気大切にしています。		
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		○
【講評】 保護者の意見を取り入れながら乳幼児活動を積極的におこなっています ① 開館日の12時から13時半までは「ランチタイム」として、持参したお弁当を食べるスペースを設けています。長時間滞在する親子も増え、保護者同士の交流もうまれています。また職員から保護者へ積極的に声をかけることにより、育児相談を受けるケースも増えてきました。 ② 行事やクラブ活動終了時に保護者アンケートを実施しています。ニーズに応じてヨガ教室や親子リトミック、ベビーマッサージなど多彩なプログラムを実施しています。		

	③ 登録制の幼児クラブでは、保護者が毎月のお誕生日カードを作成したり、プログラムの企画や当日の受付などの運営にかかわったりしながら活動しています。	
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	○
	【講評】 行事やクラブ活動などを通して多様な体験ができるよう工夫しています ① 各行事やクラブ活動のねらいを明確にし、全職員がそのねらいを理解したうえで子どもたちに接することを意識しています。 ② 自由来館児童と学童クラブ登録児童がともに活動できる登録制のクラブ活動を実施しています。1年生から参加できるクラブ活動もあり、活動を通して互いに協力し、達成感を味わう体験を大切にしています。年度末には成果を披露する発表会をおこなっています。 ③ クラブ活動へ参加することにより、子どもだけでなく保護者の環境問題や食に関する関心が高まり家庭での実践へつながることを意識した活動や声かけをおこなっています。	
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	○
	【講評】 中高生の利用促進に向けた取り組みをおこなっています ① 少人数ではありますが、学童クラブ OB を中心とした中学生の利用が定着してきました。さらに中高生の利用促進を目的として映画会を月1回実施していますが、新規の利用にはつながっていない状況です。隣接する青少年活動センターを利用する中高生も多いため、ニーズの把握やプログラムの実施場所などとして連携を検討していきたいと考えています。 ② 中高生に対して児童館の存在や利用方法などをアピールするため、近隣の中学校でおたよりを配布することを検討しています。	
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	○
	【講評】 子どもが意見を述べる機会を積極的に設けています ① 学童クラブの「3年生会議」や「高学年会議」など子どもたちが行事を企画する機会を設けています。自分の意見がプログラムに反映される体験を通して責任感や達成感が育まれるよう、職員がサポートしています。児童館事業でも「じどうかんまつりスタッフ会議」などを設け、子どもたちの自主性を促す取り組みになるよう心がけています。 ② 区の地域交流スペースでカフェを運営する「カフェ隊」や夏季休暇中に幼児クラブのスタッフとして活動する「小学生先生」など、多様な利用者との交流に向けた子どもたちの自主的な取り組みを支援しています。	
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】 必要に応じて関係機関と連携しながら支援をおこなっています ① 保護者が来館した際は職員から積極的に声をかけ、短い時間のやり取りのなかから児童館に対する意見や子育てに関する悩みなどを聞き取るよう職員全員が努めています。 ② 職員が気になる事案が発生した場合は、自由来館児童の場合は学校の担任の先生と直接現状について話し合い、支援方法を検討するようにしています。また学校から問い合わせが入る場合もあり、日頃から連携して対応しています。	
	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	○
	【講評】 地域の健全育成団体との連携事業を活発におこなっています ① 地区社協や民生児童委員会主催の子育てサロン活動へのプログラム提供、参加者募集など積極的に連携事業に取り組み、地域の子育て支援活動を支援しています。また地区の少年補導委員会や文化会館などと連携し小学生以上を対象とした健全育成活動にも取り組んでいます。 ② 市の子育て支援事業の基幹ステーションとしての役割をいかし、小学校区をベースとした各ネットワーク団体との情報交換をおこない、その場で作された課題が各団体の取り組みに反映される仕組みになっています。	

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	○

<p>【講評】 学童クラブ登録時の保護者との対話を特に大切にしています</p> <p>① 本館は館内だけでなく、近隣小学校内に学童クラブの分室を設けており、入会に先がけ説明会を実施しています。生活全般については職員が、個別相談には館長が対応し、登録に向けての保護者の不安をできるだけ取り除くよう努めています。</p> <p>② 「入会のご案内」には、学童クラブの概要や1日のスケジュール、年間行事予定に加え、本学童クラブの活動方針や保護者への注意事項などを掲載して法人や本館の考え方を明確にしています。</p> <p>③ 退所や卒所の際には、引き続き児童館が利用できることを保護者にも伝え、不安やストレスが軽減されるよう配慮しています。さらに継続的な支援につなげるためにも、高学年を対象とした事業の工夫を検討しています。</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	○
<p>【講評】 必要に応じてケース会議をおこない常に適切な支援を心がけています</p> <p>① 支援計画については、担当する職員や介助スタッフだけでなくすべての職員で共有化しています。計画を立てる際には、個人面談などで保護者が抱える課題も把握したうえで子どもにとって最善の支援方法を検討するようにしています。</p> <p>② 配慮を要する児童については、小学校や子育て支援センター、関係する療育施設やサービスの担当者が集まり、おもに小学校でケース会議をおこなっています。各担当者から状況報告を受け、課題の確認や今後の支援方法について検討しています。</p> <p>③ 特に配慮が必要な児童に関しては、個人記録を作成しています。気になる事案が発生した際はその都度記録し、経過が分かるようにしています。更新された内容は職員間で共有し、継続した支援がおこなえるよう努めています。</p>	
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
【講評】 子どものプライバシーや個人の尊厳について高い意識をもって子どもに接しています ① 法人で規定されたプライバシー保護マニュアルに基づき、学童クラブのおたよりやアルバム作成にあたっては、子どもの写真の掲載について入会の際に保護から承諾書を提出してもらう仕組みになっています。 ② 法人が実施する職場倫理に関する研修を職員全員が受講し、子どもや保護者の権利、一人ひとりの尊厳について理解したうえで日々の業務にあたっています。また日頃から各自が適切な行動を心がけるとともに、気になる態度や言動があった際には互いに注意しあうよう努めています。	

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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
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	<input type="radio"/>
【講評】 マニュアルを適宜活用し、児童館活動の標準化とサービス水準の確保に努めています。 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。 ② 「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」「実習生受け入れマニュアル」など、法人独自のマニュアルにより、現場でのさまざまな状況に対応しやすい状況をつくっています。 ③ 小学生、中高生世代、保護者に対し利用者アンケートを実施して、地域の特色を活かした児童館運営をおこない、サービス・活動内容の見直しを図っています。	

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>		

総評

■特に良い点

ポイント1	地域の関係団体との連携を深め、健全育成環境づくりに貢献しています
	市の子育て支援事業の拠点施設として、構成する諸団体との連携事業を積極的に進めています。定期的な会議を通して子育て環境や子どもの状況などの福祉課題を把握し、民生児童委員協議会や少年補導委員会など複数の社会福祉・教育団体との連携事業に取り組んでいます。児童館の来館者に対してだけでなく、幅広く地域の子ども・子育て世代への支援を実現しています。
ポイント2	館外活動を積極的に取り入れ、子どもたちに多様な体験の機会を提供しています
	館内だけでなく、近隣の関係施設を活用した事業を取り入れ、地域のなかに子どもたちの活動の場を広げています。特に福祉会館でおこなわれる「カフェ隊」事業は、高齢者や障害のあるひとと接客を通してふれあう機会となっています。また他団体と連携したハイキングやコンサートなどの館外活動を取り入れることにより、日頃出会うことの少ない地域住民との交流の機会が生まれ、子どもたちのコミュニケーションを豊かなものにしています。
ポイント3	主たる利用者である小学生への対応に創意工夫が見られます
	本館の学童クラブ以外に、近隣小学校の空き教室に分室が設置されています。そのため小学校の長期休暇を利用して合同育成をおこない交流の機会を設けることで、職員もすべての子どもを把握することができます。またクラブ活動は自由来館児童、登録児童の区別なく参加でき、子どもの交友関係を広げています。さらに近隣団体で試験的に実施されている「子ども食堂」にも協力をしています。地域での生活困難家庭の支援にも目を向け、理解と活動を進めています。

■改善が望まれる点

ポイント1	中高生世代を対象としたプログラムの充実が期待されます
	現在、限定的ではありますが、中高生の利用が定着してきました。中高生世代対象の取り組みとして映画会がおこなわれていますが、利用者数の拡大まではつながっていない状況です。中高生が利用しやすい館内の雰囲気や空間づくりだけでなく、隣接した青少年活動センターを利用する中高生へのニーズ調査や同施設を活用したアウトリーチ活動など、近隣施設や団体との関係性をいかした取り組みも期待されます。
ポイント2	学生ボランティアなどの活用の検討も期待されます

	<p>平日は学童クラブや子育て支援を中心とした活動、週末は多様な行事を企画・運営し、充実した児童館活動が展開されています。地域の子育て支援拠点としてボランティア団体との連携事業も多数企画されていますが、イベントの開催が中心になるため職員の業務量が気になるところです。今後さらに地域子育て支援事業を推進していくうえで、準備段階からの学生ボランティアの起用や法人本部などからのスーパーバイズなど、継続的な事業運営を視座に入れた仕組みの構築を検討することが期待されます。</p>
--	--