

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
京都市紫竹児童館 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	永岡ひとみ	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 H1401017
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市紫竹児童館		
施設連絡先	所在地	〒603-8422 京都府京都市北区紫竹下園生町 26	
	電話番号	075-495-1193	
施設代表者氏名	館長 宮川 眞弓		
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 14 日		

京都市紫竹児童館評価結果

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		○
【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】

児童館運営協力会、地域の自治連合会議を通じた、地域に根付いた広報活動がされています。

- ① 児童館便りは紫竹小学校の協力により全校生徒への配布がおこなわれ、児童館の活動を広報しています。また、その他の小学校の教員にも配布されています。
- ② 自治連合会の協力を得て、地域の町会長宅に児童館便りを届けてもらい、そこからの全戸回覧による情報提供をしています。
- ③ 通りに面した壁面を使用してカレンダー形式の行事等を紹介する掲示板を設けています。また、初めて児童館を利用される方にパンフレットを配布し、利用促進に努めています。

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	—

【講評】

利用者の立場にたった環境整備がされ、明るく遊びやすい雰囲気があります。

- ① 遊戯室の遊具は壁面収納に整理されており、自由に利用できるようになっています。また、遊具の片付けが自発的に出来るよう写真で示され、幼児にも片付けやすいよう工夫されています。
- ② 日々の活動や行事の様子が写真等で掲示されていたり、子どもたちの共同作品等が掲示されていたりと、次の活動意欲の向上に向けた工夫がされています。
- ③ 学童クラブ児童の登録・利用が多いことは理解できましたが、自由来館の児童や、中学生・高校生世代の利用を視野に入れた活動環境の整備が求められます。

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】 地域の子育ての第1歩を支援し、地域への架け橋として児童館が機能しています。</p> <p>① 年齢別のクラブ活動や第1子を対象の中心とした事業等の他、「母親自身の時間が持ちたい」という意見から「ヨガ」を取り入れるなど、内容も利用者のニーズに沿ったものを取り入れています。</p> <p>② 気軽に児童館を利用できるように、水曜日はあえて行事を設けず、のんびり過ごしたいという保護者への配慮もされています。</p> <p>③ 児童館を利用していた保護者によるソーイングサークル「ちくちく」や元幼児クラブを利用していた保護者がボランティアとしてベビーマッサージの講師となるなど、保護者が企画運営に参加し、保護者の継続利用が地域の子育て支援の一助を担っていることは評価できます。</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>【講評】 日常の活動の中から、大きな行事に向け自主性・社会性を育めるよう意識した支援がされています。</p> <p>① 日常にある小さな取組の中でも主体的にやりたい子を募りながら活動を進め、それに徐々に刺激されていく仲間を増やし、意欲的に取り組めるよう支援しています。</p> <p>② 低学年の児童が「いずれは自分たちでおこないたい」という気持ちを持てるように、子どもの企画・運営が見える取り組みを意識し支援しています。高学年児童の放課後の時間が忙しくなってきたのでモデルとなる子どもが減っていることを課題と感じています。</p> <p>③ 日頃の活動、力を入れている活動（けん玉ダンス）などを、地区の行事や地域行事など発表することで、さらなる意欲を見せている様子などから取り組みの成果が見られます。</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>【講評】 連携した事業がありますが、児童館として日常的な利用促進が望まれます。</p> <p>① 中学校と連携して、職場体験を受け入れています。体験を通じて児童館活動に興味を持った生徒がまつりにボランティアとして活動することもあります。</p> <p>② 土曜日や長期休暇中などに、児童館が中学生・高校生世代の居場所となるような取り組みの検討が望まれます。</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	○

	<div>【講評】</div> <div>地域向け大型行事では「こども実行委員会」が活躍し、低学年児童の憧れとして存在し、意欲向上につながっています。</div> <div>① 地域向け大型行事では、子どもの意見で実施内容が決められています。特に「児童館まつり」では、こども実行委員会も主催者として名前を連ねることでその存在価値を高めています。</div> <div>② 3年生会議では行事への意見が述べられ、反映されています。</div> <div>③ 子どもの声を生かした事業展開が見られることから、その前提となる関係性構築があり、職員が一人ひとりの子どもの声に耳を傾け、相談しやすい雰囲気があります。</div>						
6	<div>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</div> <table><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> <div>【講評】</div> <div>保護者懇談会や個別懇談会など相談できる体制を整えています。</div> <div>① 学童クラブ登録児童に関しては、日常的には、連絡帳を通じて相談できる環境を整えています。保護者懇談の機会も複数設定されています。</div> <div>② 障害のある児童の利用について、日々の活動の見守りは、介助者、職員間で毎日のミーティングで情報を共有し支援に努めています。また、学童クラブ利用児童の保護者全員に対し、統合育成について説明し、理解を求めています。</div> <div>③ 子育てに不安のある家庭には、子ども支援センター等を紹介し、関係機関と連携した対応をおこなっています。</div>	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	<div>地域の児童の育成環境づくりを行っている</div> <table><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> <div>【講評】</div> <div>児童館を地域にアピールし続けたことで、地域全体での児童館事業への協力が得られ、地域社会で児童への関心が高まっていることは高く評価できます。</div> <div>① 毎月1回、多世代交流事業としてカフェ「ふらっと紫竹」が児童館を利用して実施されており、幅広い年齢層の交流が図れています。</div> <div>② 地域でのお祭りなどに児童館が積極的に参画し、地域コミュニティの場に子どもの存在を知らせていき、地域の子育て力を高めています。</div> <div>③ 地域の会議等でも、子どもの安全について共に考える機会も増え、地域の方々による登下校の見守り活動につながっています。</div>	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 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】 保護者の状況、児童一人ひとりに沿った丁寧な対応がされています。	
① 入会前には保育園と連携し子どもについて必要な情報を得たうえで、継続した支援ができる体制を整えています。 ② 入会時には保護者と個別懇談をおこない、「利用案内」や「児童館だより」を配布と共に事業内容について説明し、協力いただく体制がとれています。 ③ 日常的には、個別連絡は電話で直接伝え、保護者の意向を確認したうえで対応策を一緒に考えています。	

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】 子ども・保護者の意向の把握し、計画の策定やサービスに反映されています。	
① 子どもの様子や保護者の意向などは、日誌や児童の状況報告書、介助記録など、その児童の状態の推移が記録され、支援に反映されています。 ② 配慮を要する児童を十分支援するために介助者が派遣され、介助者が記載する介助記録を基に、職員間で情報が共有され、日々の支援に反映しています。 ③ 記録された書類は鍵のかかる場所で管理されているが、職員がいつでも手に取り確認でき、また日々のミーティングで情報の共有がされ、支援に反映されています。	

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】 子どもの権利が守られ、子どもの意思を尊重した活動がおこなわれています。 ① 子どもの意見の尊重は、職員間で常に話し合わせ、日常の活動にも反映されています。 ② 法人の定める「個人情報保護規定」に基づき、活動を実施しています。また、権利擁護に関しては、組織的な対応をはかるため、研修も実施しています。	

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	○
【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。法人独自の「行動指針」もあり、提供するサービスレベルの標準化を目指しています。 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	地域への積極的なアプローチが功を奏し、良好な関係が構築されています。
	開館当初は、児童館に関する運営協議をおこなう地域組織はありませんでしたが、法人の児童館における運営協力会の設置の方針に基づき、平成25年から地域における児童館の位置づけを明確にしようと関係者・機関へのピーアールを積極的に実施しました。これにより、児童館への理解を深めた住民、組織・機関と共に、数ヶ月で児童館運営協力会の立ち上げをおこなうことができました。現在では、協力会の存在により、地域における児童館の存在価値を広めることができ、地域行事や地区の自治会活動等に浸透していくことができています。
ポイント2	コミュニティの拠点として多世代交流事業が実施されています。
	紫竹地区は地域住民のつながりが強い地域です。児童館もその中で子どもと地域住民をつなぎ、異世代・多世代の交流を意識した事業展開をおこなっています。児童館運営協力会の取組から、地域からの期待が高まっています。その一つの形が、地区社会福祉協議会が主催する多世代交流カフェ「ふらっと紫竹」です。月に1回、児童館を利用して、地域の高齢者から幼児までが自由に集い、自然と交流できるようになっています。また、包括支援センター等の関係機関も関わり、介護相談、児童館職員による子育て相談などもできるようになっており、地域福祉活動の場として児童館が有効に活用されています。
ポイント3	乳幼児親子を支える取組がきめ細やかに準備されています。
	登録制の幼児クラブ事業、随時登録が可能なひろばタイプの事業がおこなわれています。また、第一子を中心とした0歳児向けの事業があります。初めての子育てへの不安を解消し、保護者同士をつないでいくためにも、少人数で車座でテーマトークをするなどのゆるやかな取組です。出迎え、送り出しに力をいれており、児童館を居場所と感じてもらえるような職員の積極的な関わりがあります。参加した保護者がグループに分かれ、交代で子どもを預かり、その間にヨガを楽しむという事業もあります。保護者のニーズを的確に捉え、事業化したものです。

■改善が望まれる点

ポイント1	継続的な記録を残せる仕組みの確立が必要に感じます。
	配慮を要する子どもや家庭への支援については、小学校の担任や関係機関との連携が見られます。保護者との面談も随時設定しており、学童クラブでの様子や支援内容を子どもの立場を大切にしながら伝えています。児童館の特徴でもある継続的な支援を展開していくためには、記録の蓄積が重要となります。折々の記録や情報、メモの散逸を防ぐための仕組みを検討したいところです。

ポイント2	中学生・高校生世代の来館につながるアプローチが期待されています。
	<p>現状としては、中学生・高校生世代の利用がほぼ無い状況です。時折、学童クラブを卒会した生徒が顔を出し、遊んだりしていることから、居場所としての認知はあるようです。現在、学童クラブを利用していない自由来館小学生を増やすことが、未来の中学生・高校生世代の利用につながる可能性があります。児童館の本来機能である0～18歳未満の全ての児童の居場所となっていけるように、今後数年かけるようなアプローチが期待されています。</p>