

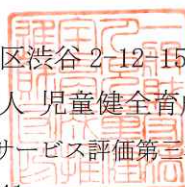
福祉サービス第三者評価結果報告書（2019 年度）

2020 年 3 月 19 日

社会福祉法人京都市社会福祉協議会
京都市久世西児童館 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	中村かおり	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	京都市久世西児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8213 京都市南区久世中久世町五丁目 19-1	
	電話番号	075-935-0575	
施設代表者氏名	館長 吉岡 幸男		
契約日	2019 年 6 月 14 日		
自己評価票回答期間	2019 年 11 月 7 日～2019 年 12 月 5 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	2019 年 11 月 28 日～2019 年 12 月 12 日		職員回答項目
訪問調査日	2020 年 1 月 30 日		

京都市久世西児童館評価結果

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や、イベントでの配布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。		
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、行動指針に基づき児童館の現状の課題や方向性、法人の理念を伝え理解を深める機会としています。児童館では「重点取組」を基本として事業計画を作成して推進を図っています。		
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の導入により、運営主体の意向や必要な事務連絡、各館の情報交換が円滑に行われるようになっていきます。また、グループでまとめられた意見を法人が吸い上げることも役立っています。		

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】 信条や職場倫理マニュアルを示し、職員の法・倫理の遵守を求めています		
① 職員の心得やサービス姿勢を「信条」に明示しています。「職場倫理マニュアル」の策定、「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。「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と仕組みの整備を図っています。例えばハラスメント対応については、職員が直接法人本部に申し出ることが可能な仕組みとしています。		
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。		
④ 各館におけるボランティアの積極的な受け入れも進めています。その際の「ボランティアの手引き」もひな形を示しています。倫理面、個人情報保護等については、準職員やボランティアにも職員同様に適用することを伝えています。		

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、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。職員対応等への苦情に対しては施設と法人で速やかに共有対応を図っています。
- ② 毎年、「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。アンケートは法人本部で集約し、質問内容は定期的に刷新したり、表現の変更を行ったりしています。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。
- ④ 他団体が委託を受けている「中三学習会」や地域の実行委員会が開設している「子ども食堂」に施設提供や職員派遣を行い、地域への公益的役割を果たすことができています。

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、計画的な運営を行っています ① 児童館活動の基本的な方向性として、「社協行動指針 2015」を基準に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も意識した児童館運営を行うよう心がけています。年度末には児童館事業、学童クラブ事業別に年間活動報告を作成して課題を明確にするとともに、次年度の計画策定時に生かしています。 ② 法人独自に「事故防止マニュアル」「緊急時の対応に関するマニュアル」「感染症予防対策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ています。また、定期的な避難・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、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。 ③ 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試験を行い、適材適所の人員配置に努めています。 ② 各館で定期的に館長による職員面談が行われ、一人ひとりから職務への希望、課題、資質向上への意向などを聞き取り、人員配置や人材育成計画等の資料としています。 ③ 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。法人では考課者の資質が重要であるとの考えから、館長も身を引き締めて実施しています。また、この人事考課は主任、副館長、児童館長への昇格に考慮されます。 ④ すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ⑤ 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	
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】

利用者層に合わせた広報紙等を作成し、積極的に地域への情報発信に取り組んでいます

- ① じどうかんだよりは乳幼児版、小中高生版をそれぞれ毎月作成し、それらを誰もが見ることのできる館内入口に掲示しています。また乳幼児版については屋外の掲示板に掲示、小中高生版は全校配布して広く情報が行き渡るようにしています。
- ② 児童館機能のアウトリーチとして近くにある大型商業施設において出張児童館を月 1 回行っています。また大型商業施設内に児童館の「おたよりラック」を常設したり、近隣の商店や診療所等にもじどうかんだよりを配布したりしており、より広域に情報が行き届き、児童館の存在を知ってもらうきっかけとしています。
- ③ ホームページの情報も毎月更新し、児童館の最新情報が広く広報できるよう努めています。
- ④ 屋外の掲示板は老人福祉センターと共同で使用していますが、きちんと使用範囲が分けられておらず、空いているスペースに掲示しているという印象が否めません。また乳幼児向けのじどうかんだよりしか掲示されていないため、今後は初めて来る小学生以上の児童生徒が親しみを持つことができるような掲示板の工夫が期待されます。

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】

児童館の立地や館内の特徴を活かし、豊かな遊びの環境が提供できるよう心がけています

- ① 子どもたちの遊びを豊かにするため、児童館内だけでなく児童館向かいの公園も有効活用し、子どもたちが自由に外で遊ぶことができるようにしています。また外遊びの際は職員が必ず同伴し、無線等も活用しながら、安全に細心の注意を払っています。
- ② 児童館内に「あそびのきまり」「公園でのあそび」のルールが貼りだされています。掲示にはふりがなをうち、子どもたち自身が自発的にルールを理解し、守れるような表記を心がけています。
- ③ 育成室では静的な遊具、遊戯室では卓球台や動的な遊具など、部屋の特徴と利用者層に合わせた環境整備ができるように工夫しています。また遊具などは年齢層に応じて棚に分かりやすく整理されており、利用者や子どもたちが自発的・創造的に遊びが展開できるよう工夫しています。
- ④ 老人福祉センターとの複合施設であり、共有スペースでの掲示等が難しいということから、児童館が館内にあるということは、センター内に入らないと分からない状態となっています。初めて来館しようとする小中高校生にとっては敷居の高さに結び付く可能性もあるため、子どもたちが来館しやすくなる導線の確保や工夫が望まれます。

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	○
	【講評】 保護者のニーズを踏まえた、自由度の高い子育て支援プログラムを定期的実施しています ① 子どもの年齢層に応じた子育て支援プログラム（にこにこひろば、たけのこひろば、ひまわりひろば、ぴよぴよひろば）を定期的実施しています。また各プログラムは自由参加制をとっており、保護者が気負いなく児童館に来館できるよう配慮しています。 ② 児童館内の子育て支援事業にとどまらず、大型商業施設での出前児童館事業や保育所との合同事業等、様々な場所で多彩な子育て支援プログラムを実施し、児童館の認知度向上とともに、新規利用者の開拓にも努めています。 ③ ひろば終了後にはお茶タイムやランチタイムを実施しています。その際、職員は保護者同士をつなぐきっかけづくりに徹し、保護者自身がお互いの交流を深め、悩みを共有・解決できる集団となるよう心がけています。	
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】 子どもたち一人ひとりの状況に応じた援助や事業が展開されています ① 学童クラブでは「お手伝いカード」を活用しています。本やおもちゃの整理など、子どもたちに身に付けてほしい生活習慣などを「ポイントを集める」という遊びの要素を入れ込むことによって、自然な形で身につくよう工夫しています。 ② 職員は子どもたちの日常の遊びの様子に目を配り、必要に応じて一緒に遊びながら子どもたち一人ひとりに合わせた援助を行っています。また喧嘩が起きた場合は、できる限り本人たちが解決できるよう促しています。 ③ 児童館が同法人の老人福祉センターとの複合施設であることから、デイサービスを利用しているお年寄り子どもたちが交流する機会を設け、多世代交流を行うことにより、様々な立場の人に対する理解や思いやりの心が育まれるよう配慮しています。 ④ 「手話ひろば」や「たんぽぽ会」「オカリナクラブ」などのクラブ活動だけでなく、工作や伝承遊びなど、自由来館の子どもも自由に参加できるプログラムも実施し、多角的に子どもの自主性・社会性が育まれるよう配慮しています。	
	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】 日常的な中学生・高校生世代の利用を促進する必要性について認識しています。 ① 中学生・高校生世代が気軽に児童館を利用できるよう卓球台を設置するなど、中学生・高校生世代向けの環境整備を行うことにより、数は多くありませんが、土曜日や長期休業中の利用があります。 ② 中学生・高校生世代が日常的に利用できるよう平日 17:00～18:30 はこの世代の利用時間とし、サポートをする意識はありますが、実際には 17 時以降も学童クラブの子どもたちが多く、その対応で手いっぱいとなっており、中高生世代の対応ができていないことが課題であることを職員も認識しています。	
	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	○

	<p>【講評】 子どもたちが自由に意見を述べ、その意見をくみ取った事業が展開できるよう心がけています</p> <p>① 「こどもマーケット」や「おたのしみ会」など、子どもたち自身が企画し、実行する行事が実施されています。また子どもたちが主体的に意見を述べ、活動できるよう職員が意識して支援を行っています。</p> <p>② 月に1回行われている「こどもマーケット」では、子どもたち自身がどのようなお店さんをやりたいか等、子どもたち自身がメンバーや内容を決定し、主体的に活動しています。また学童クラブだけではなく、自由来館の子どもたちも活動に参加することができ、子どもの社会性を育む活動となっています。</p> <p>③ 日常的に子どもたちとのかかわりを重視し、信頼関係の構築に努めることにより、子どもたちが職員に話や相談しやすい環境となるよう心がけています。</p>						
	<p>6 配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="228 678 1495 837"> <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】 配慮を要する児童・家庭に対して関係機関との情報共有・支援の体制が整えられています</p> <p>① 学童クラブの保護者とのやりとりには連絡帳を活用しています。また学校懇談会の時期に合わせて児童館も保護者懇談を実施し、保護者との情報共有に努めるとともに、子ども同士のトラブルやケガなどについてもこまめに保護者と連絡を取り合うことで、日ごろから保護者との関係性構築に努めています。</p> <p>② 障害のある子どもについては、介助者派遣制度も活用し、利用児童にとって適切な支援が提供できるよう配慮しています。また配慮の必要な児童については、関係機関と連携を図るとともに職員間でも情報を共有し、対応が統一されるよう心がけています。</p> <p>③ 虐待事案については、早急に学校や関係機関と連絡を取り合い、支援に向けた迅速な対応ができるよう体制が整えられています。</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	○						
	<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" data-bbox="228 1321 1495 1440"> <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】 地域の様々な関係機関と連携し、子どもたちが地域の中で安心して過ごすための環境づくりに取り組んでいます。</p> <p>① 小学校が窓口となって、近隣の小・中・保育所、児童館、図書館のふれあいセンターとともに久世地域の小学校の子どもたちのことについて情報交換を行う機会を年に3回ほど設けています。それらによって、子どもの育ちの連続性に重点をおいた支援の必要性について情報共有ができています。</p> <p>② 地域の警察署や消防署と連携した交通安全教室や避難訓練等を実施し、地域の中での子どもの安心・安全の確保について、積極的に取り組んでいます。</p> <p>③ 児童館の運営協議会は未設置ですが、地域にある「子ども支援部会」とともに年に1回、共同で子育てプログラムを実施するほか、様々な地域のイベントに子どもとともに参加するなど、地域主導の子育てプログラムを積極的に支援しています。</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> <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>
---	--

	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】		
保護者への説明責任を果たすとともに、児童館の特性を活かした継続支援を行っています		
① 新入会の児童の保護者を対象とした入会説明会を毎年実施しています。説明会では入会案内のリーフレットに基づいて、学童クラブのルールや重要事項を丁寧に説明し、学童クラブの概要等について保護者が理解できるよう努めています。		
② 緊急時に病院を利用する際の委任状や一斉メール配信のためのメールアドレス取得、写真撮影と公表についてはきちんと理由を説明し、文書で同意を得ています。		
③ 学童クラブ終了時でも「こどもマーケット」など馴染みのあるプログラムに自由来館でも参加できることを伝え、抵抗感なく来館できるよう配慮することにより、配慮が必要な子どもの継続支援へと結びつけています。		

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】		
子どもや家庭の状況に応じた個別支援計画の作成と、職員間での情報共有がされています		
① 学童クラブの子どもたちが来館する前に毎日必ずミーティングを行っています。ミーティングでは、1日の流れの把握、昨日起こったことで気になることや子どものケガなどを報告し、職員間の情報共有と対応の統一化が図られています。		
② 課題のある家庭・子どもに対しては、京都市の就学支援シートや「児童の状況報告書」などの既定の書式に基づいた個別支援計画の検討がされています。また館独自に子どもの特性などもデータ化し、反映させた支		

援シートの作成も試みられています。また各記録については、プリントアウトしてファイル化するのではなく、パソコン上に残すようにしています。

- ③ 保護者からの連絡は日報とは別に日別の一覧表が作成されており、一覧表を見れば誰からどのような連絡があったか、速やかに情報共有ができるようになっています。また一覧表には体調不良者も記載できるようになっており、その日の状況の変化を職員間での確に共有ができるよう工夫されています。

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】

「職場倫理マニュアル」を活用し、子どもや保護者に配慮した対応を行っています

- ① 子どもの写真の撮影や活用については、学童クラブでは入会説明会にて保護者に説明し、文書での同意を得ています。また必要に応じてその都度保護者に連絡を取り、同意を得るようにしています。
- ② 子どもへの個別の対応が必要な場合は、事務室で話をするなど、子どもの羞恥心や自尊心に配慮した対応がされています。
- ③ 社協で作成された「職場倫理マニュアル」を活用し、子どもの権利擁護等に関して職場内での研修が実施されています。また単なる内容の読み合わせではなく、館長の経験も踏まえた事例検討等を行うことにより、子どもの最善の利益を保障する専門職としての役割を確認しあう機会としています。

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 | ○ |

<p>【講評】 人事考課制度や研修制度を活用し、業務の一定水準の確保に努めています</p> <p>① 毎年、利用者別（小学生、中高生、保護者）のアンケート調査を実施し、それらの結果から利用者のニーズや要望を把握しています。また次年度の事業計画を策定する際は、それらの結果と各事業のPDCAの活用、及び「京都市児童館活動指針」に基づき、より質の高いサービスが提供できるよう努めています。</p> <p>② 職員が積極的に法人や学童連盟の研修会に参加できるよう配慮しています。また研修内容を伝達研修等で共有することにより、職員全体の資質向上を図っています。</p> <p>③ 職員間で毎日ミーティングを行い、報告・連絡・相談により状況共有と対応の統一化が図られています。また、人事考課制度における振り返りだけでなく、必要に応じて助言・指導することを習慣化することにより、業務の一定水準の確保に努めています。</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】 アクセス権のあるパソコンの活用で情報の保護・共有化に取り組んでいます</p> <p>① 個人情報や必要な情報についてはあえて印刷やファイル化をせず、アクセス権のあるパソコン上で管理し、個人情報の保護と共有に努めています。</p> <p>② 集約した様々な情報を支援シートや子どもの特性ごとに一本化・データ化し、パソコン上で整理することが今後の課題であると考えています。</p> <p>③ 個人情報の利用目的については、学童クラブにおいては入会説明会で行われていますが、一般来館者にも理解してもらえるよう、館内掲示を行うことも必要であると考えます。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	地域特性を活かし、子どもたちが自由にのびのびと遊ぶことのできる環境づくりに積極的に取り組んでいます
	限られたスペースで子どもたちをのびのびと遊ばせるために、児童館前の公園を有効活用しています。限られた職員の人数であっても無線機の活用等で安全確保を図るなどの工夫をしながら、できる限り子どもたちの「外で遊びたい」という気持ちを尊重した支援を行っています。また、広い廊下を活用して動きのある遊びができるよう、曜日ごとに一輪車と竹馬が交互に使用できるようにし、子どもたちに少しでも充実した遊び環境を提供できるよう、配慮や工夫がされています。
ポイント2	子育て支援活動のアウトリーチを通して、利用者の新規獲得や児童館の社会的意義の向上に寄与しています
	近隣の大型商業施設において月1回の移動児童館を実施し、より広域に児童館の支援が届くようにしています。この活動によって、児童館にこれまで足を運んだことのない新規利用者の確保に結びついたり、商業施設の授乳室横に児童館だよりなどを置くラックを常設させてもらうなど、地域の中で児童館の存在や必要性が広く認知されつつあります。
ポイント3	法人本部は各種マニュアルの整備や事務作業のシステム化を進めています
	<p>法人本部では、マニュアルの整備を積極的に進めることにより、サービス提供の標準化と各児童館で何かあった際に迷うことなく対応が図られる仕組みを構築しています。これにより、法人運営館は原則としてどのような事項についても同じ対応ができるようになり、コンプライアンスや個人情報保護の徹底にも役立てています。</p> <p>各館の設置地域の状況により一律のマニュアルでは対応できない場合には、各館の判断で対応ができる柔軟性もあります。</p> <p>また、各館職員の事務効率化を図るために日誌などの記録の電子化に着手しており、来館児童に十分に対応できる時間をつくとともに、無駄な事務作業を極力削減し、働きやすい環境とすることを目指しています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	中学生・高校生世代の育ちを視野に入れた、年長児童に対する支援活動の推進が望まれます
-------	---

	<p>中学生・高校生世代に対する取り組みについては、学童クラブの子どもへの対応等に手が取られ、居場所を提供するだけの状況となっています。また平成30年度の年間利用状況報告書では、中学生・高校生世代予備軍とも言える、小学4年生～6年生の自由来館者数が0人となっています。学童クラブを終了した児童が高学年や中高校生になっても利用したいと思える仕掛けを検討し、彼ら/彼女らの自主性を尊重する活動を展開することにより、児童館活動をけん引する次世代のリーダーを育み、児童館が世代を超えた子どもたち同士の育ちあい・学びあいの場として機能することを期待します。</p>
ポイント2	<p>地域を巻き込んだボランティア活動等の推進により、地域児童福祉の中核的役割を担うことが期待されます</p>
	<p>近隣の児童館と共催で行う移動児童館事業や、地区社協の「子育て支援部会」との共催事業、「久世教育機関協議会」との連携・情報共有等に積極的に取り組む一方で、地域とのつながりでは定期的なボランティアが少なく、民生児童委員との繋がりも乏しいなど、地域との積極的な関わりが持てておらず、児童館も課題であると認識しています。</p> <p>今後は従来の児童館活動にうまく地域を巻き込み、なるべく無理のない形で地域や保護者自身の子育て力の向上を図ることができるような、中長期的視点に基づいた地域の育成環境づくりに取り組むことが期待されます。</p>