

京都市上京児童館評価結果

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		○
2. 年度単位の計画を策定している		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
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		○
3. 利用者の負傷等に対応する傷害保険に加入している		○
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		○
【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	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】

利用者に届きやすく、活動に関心がもてる情報提供の仕方に工夫をしています

- ① 「児童館だより」は、2小学校の全家庭に配布し、地域回覧、各関係機関への配布と依頼をお願いしています。また、広域の住民や関係機関への周知は、ホームページ等を活用し、活動内容の広報を行っています。
- ② 幼児クラブ、小学生、地域等、対象別に便りの発行を行っています。併せて、文字の大きさ、ルビ、ネーミング、写真を多く取り入れるなど、紙面の工夫をします。常に、利用者がわかりやすく、関心を持って児童館活動に参加できるような紙面作りに取り組んでいます。
- ③ たより等、児童館活動の情報提供は、HPの利用をすると共に、民生委員による手渡しなどで、身近な地域の利用者に寄り添う等、きめ細やか対応をしています。

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】

子どもの声を聞き、日常的に子どもと共に遊び環境のあり方を話し合います

- ① 館内外の遊具の使い方、曜日・約束を表記し、職員からの声かけを丁寧に行います。利用者同士の伝え合いも大切に、初めての利用者にもわかりやすい情報の提供をしています。
- ② 遊びの基本ルールを越えて「子どもがもっとやりたい」と思ったとき、その声を受け止め、相互に話し合いをしながら変更することもあります。こうした機会、子どもが遊びに対して主体的に取り組み、仲間の様子に気づいて配慮するなど、子どもが社会性を身につける「大切な交渉」と考え、職員はその過程の中で丁寧に伝える努力をしています。
- ③ 施設の老朽化、バリアフルな構造上、安全面への配慮のための環境整備に工夫があります。乳幼児から自由来館児までの幅広い利用者が安心して利用できる環境づくりや広報等を努力しています。

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】 子育て中の親にとって安心できる居場所となっています	
	<p>① 妊婦と0歳児、1歳児、2歳児以上の各種の乳幼児クラブ、あそびの広場、土曜開放や子育てほっと広場等、対象に応じたプログラムを、年間を通じて実施しています。利用しやすい情報提供により、午前中、広域からの参加や、利用の定着があります。クラブ終了後のアンケートや、日常的な保護者との会話からプログラムのリニューアルを適時行っています。</p> <p>② ランチタイムがあり、午後2時頃まで、乳幼児親子の利用があります。また自由利用の親子には、学童の子どもとのふれあいを望む方もいて、子ども同士のふれあいの場ともなります。その間、スマートフォンを利用してしまいう親もありますが、声かけにより中止してもらい、学童への配慮もできています。乳幼児の保護者との信頼関係ができているからこそその声掛けかと思えます。</p> <p>③ 遊びの広場では、登録クラブと自由利用の親が交流する橋渡しを職員が行うようにしています。ランチタイムを含め、日頃からの職員の何気ない言葉かけから、保護者と職員の信頼関係が築け、「子育てが楽になった」等のつぶやきを聞くことができています。こうした親の中から、クラブの終了後「児童館でお役に立てれば…」と「ハンドメイドカフェ」を自分たちでやりたいと約2年前から始めました。また、ヨガ教室の講師になってくれる方もいます。職員と地域の親との信頼関係が、子育て家庭への緩やかなサポートにもつながっています。</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	○
	【講評】 日々、子どもたちの気づきを大切に、子ども主体の活動に取り組んでいます	
	<p>① 「みんなで遊び隊」は、誰もが参加でき、やりたいことを自分たちで決める会で、自由利用の子どもや、卒所や途中退会の児童、小3以上がリーダーとなって活動します。こうした会では、小1等の低学年も意見をいう機会があります。そこで、子どもたちは主体的に意見をいい、自分たちがやりたい遊びを提案して皆で過ごします。こうして、高学年の遠足等、館外活動を取り入れています。</p> <p>② 子どもが主体となる活動では、職員間で連携をとり、記録をとりながら子どもの情報を共有します。また、こうした集団活動では、その子ども集団の援助をするために、職員の資質向上が求められます。そこで研修への参加を通して、異年齢の集団遊びの大切さを、理論と実践を通して子どもたちの支援を行っています。</p> <p>③ 年間計画を立案する際には、こうした日々の活動や、個人記録、日誌等を生かし、個々の活動のみでなく、年間を通じて「子ども主体」を理念に、子どもの自主性・社会性を育てる配慮をするよう、職員間でもお互いの言動を確認しています。</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	○
	【講評】 小・中学校への働きかけにより、イベントへの参加が見られます	
	<p>① 赤ちゃんのふれあい事業やチャレンジ体験(職場体験)等の活動では参加者も多く、その後の利用に結びつくように声をかけます。また、学童クラブの卒所児童は、イベント等の参加やお手伝いをする事で、小学校からの継続利用があるため、ほっとする場所として機能しています。館が中学校から遠いことや部活の参加が高いため、日常的な参加は少ない状況です。</p> <p>② 小学校の卒業式に参加し、中学校以降も児童館が利用できることをお知らせしています。また中学生がゆったり過ごせる「よってこパーク」の実施など、中学生・高校生世代の利用時間や活動内容を提起して、利用の促進や集いやすい情報の提供を行っています。</p>	

	③ 施設の老朽化で、未だトイレが男女共用です。そこで、男子の姿が丸見えな状況をカーテン等で仕切る工夫をしています。職員の努力もありますが、こどもの人権尊重からも、高学年が利用しやすい施設の整備が望まれます。	
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】 日常的な関わりや活動から、子どもの人権を尊重し、育成に努めています ① 「子ども実行委員会」を通して、夏休みや卒所式等、子どもの意見が意見を言える場や、仕掛け作りを大切にしています。この活動は小4以上の一般来館児も参加でき、プログラムに反映させています。アンケート等でも子どものニーズを把握し、集団活動の支援に役立てています。 ② 小学生は、日常生活を映す「ごっこ遊び」等で、家族や友人関係等、自分の思いをつぶやきます。こうした遊びに職員が関わる中で、子ども一人一人の言動を通して悩み等を大切に受けとめています。そして、個人記録に留め、職員間でも情報を共有する機会としています。	
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】 個人記録を生かし、子どもの意見を他機関と共に行う仕組みがあります ① 保護者に、「相談窓口」があることを知らせています。“相談”というと保護者が身構えてしまうので、日常的な関わりやコミュニケーションを通して、保護者にとってその敷居が低くなるように努めています。 ② 子ども全員の個人記録を作成しています。特に障害や配慮が必要な子どもの記録は、別に1つのファイルにして、長期にわたる支援ができるように工夫しています。 ③ 他機関との連携では、日常的に運営協力会を通じて行っています。これに加え、特に配慮が必要な子ども等は、学校、はぐくみ支援センター、児童相談所とつながり、ケース会議を持ちながら連絡調整を行います。	
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】 地域と協働して、子どもの育成環境の組織作りを行っています ① 本児童館の本館と分館がせっちされている小学校区における、子育て支援の基幹ステーションを受託し、「子育てサロン」の協力を行っています。 ② 近隣に警察署があり、子どもたちにも親しみががあります。こうした環境を生かし、地域交通安全活動推進委員会と連携して、交通安全教室の実施、地域で行う「110番の家」散策教室等を積極的に行っています。 ③ 本館2学区に「児童館運営協議会」を設置しています。このような場で、地域住民や地域団体と連携し、地域の子育て支援等に関する情報交換や問題解決に取り組んでいます。こうした活動を通して、「子どものことだったら“児童館”」という声をあり、地域からの信頼を得ています。	

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】 保護者対応を丁寧に行い、保護者にも子どもにも安心した支援を提供することを意識しています ① 「入会説明会」では、「児童館パンフレット」「入会のご案内」を基に利用説明を行い、保護者の不安を解消します。また、様々な書類提出と共に、これらに記載されている個人情報について、情報共有の許可も確認します。この同意書等を、今後パソコン上のファイル化するための試行を行っています。 ② 「児童台帳」等は書式化し、職員が共有、把握するように徹底します。入会当初は、特に子どもへの声かけを丁寧に、そして保護者へは「連絡帳」や月2回のお知らせ「わっはっは！」を活用して子どもの様子を伝え、活動報告を行い、連携の強化を図ります。また、個人面談は年2回設定し、新入生は4月に必須で、秋に希望者のみを行います。この秋の面談では、必要と思われる子どもの保護者には職員から面談を持ちかけ、学童クラブの様子、家庭の様子をそれぞれ情報共有するようにして、その後の支援に生かすようにしています。 ③ 退会については、クラブの対象児童が小学校全学年対象となっているため、個人の成長を見極めて、子ども、保護者と相談の上、「終了」することが多くなっています。退会后、特に分館の子どもには、本館の児童館で活動ができることを伝え、その後の放課後活動の不安の軽減に努めています。	

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】

記録を大切に記し共有することで、子どもの成長と家庭支援をさらに深めています

- ① 入会前に事前面談を行い、「児童の状況報告書」を記録しています。また、子どもによっては保護者の了解を得て、就学前生育の把握、関係機関の調書を行い、継続した支援ができるように定めています。日々のことは、保護者に直接、または随時子どもの成長について報告します。
- ② 配慮を要する子どもで必要がある場合は、他機関と連絡してケース会議を設定します。支援は、低学年では集団生活を円滑に過ごせること、高学年では集団生活を主体的に、また自立に向けての目標設定をし、成長を支援します。そのため、子どもや家庭の支援に向けて、職員も研修に参加し、自己研鑽を行っています。
- ③ 子どもの記録は、「個人記録」と合わせ、「児童の状況報告書」を記録すると共に、職員間で共有できるように、ミーティングや記録の閲覧、回覧を徹底しています。これまでは個人記録に、他者との関わりは日誌に記録をしていたが、来年度以降、日誌をデータ化する取り組みを、現在試行しています。こうしたことで、より一層、子どもたちの記録が総合的に記され、職員間でも見やすく、共有しやすくなることが予想されます。

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】

独自のプライバシー保護の取り組みや、人権を守るための確認ができています

- ① 個人情報の扱いについては、登録時に保護者からの「同意書」を提出してもらいます。報道機関への協力は、適時、法人に連絡し相談しています。
- ② トイレが男女共有のため、男児トイレ区分にカーテンを引く等、できるだけ見えない配慮をしています。また、トイレ前の一角をカーテンで仕切りを作成し、粗相をした際の着替えも可能です。他に職員室内にカーテンで仕切れる休憩室や着替えの場所を作っています。授乳は、活動室内にカーテンレールを設置し、安心して行える場があります。このように、狭い活動場所を有効利用する工夫に苦慮しています。
- ③ 子どもを呼び捨てにしない、子どもの話を丁寧に聞く等、人権を尊重した関わりを心がけています。また「倫理マニュアル」を基に職員会議で話しあう、準職員の採用時に説明する「倫理モラル」や、2時ミーティングを利用し、職場内でもその大切さを確認しています。

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】 よりよい事業を目指し、業務の省察と職員の資質向上に努めています ① 事業計画は、2月に書く事業の総括、反省の記録を基に次年度の計画を行います。また12月までにイベントを終え、1月から子どもとの向き合う時間を増やします。またイベントやクラブの利用者アンケートを行い、子どもとの関わりと利用者ニーズから行事の見直しについて、職員で検証を行います。 ③ 各事業の振り返りを行い、担当者の責務やサポート職員のあり方について検証することで、事業の改善の糸口を探します。これらとアンケートを事業に反映させています。 ④ 月1回の職員会議、以外に担当者会議、そして毎日の2時ミーティングを行い、職員間の情報共有と、意見を述べる機会を設けます。この会議は日誌に記録し、誰もが内容を確認できるようにしています。 ⑤ 年2回のヒアリングは、館長が職員と1対1で行います。ストレスチェックと共に、職員の話や仕事に対する意見を聞くようにしています。それ以外にも個別に話す場面をつくり、仕事内容や子どもの関わりに不安についても受けとめています。また指導が必要な場合も、個別に話す等、業務の質の向上を図ることを目指しています。	

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	○
	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	○
	【講評】 情報の管理やアクセス権の設定など、個人情報保護を徹底しています ① 個人情報が表示されている書類は、鍵のかかる場所に保管し、必要なときは適時、職員が情報の確認をすることになっています。また、業務日誌等書類の一部は、データ化の試みを現在行っています。これにより、子どもの情報をより総合的に記録し、職員も把握しやすくなることを目指しています。 ② 個人情報の取り扱いについては、保護者に説明を行い、理解を深めています。また同意書を求めるなど、書面でも確認し、保管してその取り扱いを徹底しています。 ③ 実習生や、大学生のボランティアについては、活動に入る前に、個人情報のついてその取り扱いを職員から説明し、子どもの人権の尊重を図るようにしています。	

総評

■特に良い点

ポイント1	子どもの声を生かし、子ども主体の活動を行っています
	日常的に子どもの言動に気を配り、子どもの声を受けとめ、遊びや生活の中でよりよい活動を目指しています。例えば、遊びのきまりでも、「子どもがやりたい」と意見を述べたとき、「きまりだから」とさせないのではなく、どうしたらよいか考えさせ、自分たちの意見を主張させ、交渉するといった過程を通して、物事の進め方、コミュニケーションの取り方を学べるような取り組みを大切にしています。こうした関わりを通して信頼関係を築き、子どもが安心して意見を述べて、主体的に活動をすることができるよう環境設定に尽力し、育成を行っています。
ポイント2	子育て支援の活動では、親の声を受けとめ、主体的な活動へとつないでいます。
	様々な子育て支援のプログラムを提供しつつ、その中での保護者への声かけ、コミュニケーションを大切にしています。例えば「ランチタイム」を設けて、登録クラブと自由利用の保護者の橋渡しをする等、こうした時間での保護者との会話から、新たなプログラムが生まれています。保護者の声から始まり、企画のアイデアを出してもらい、保護者同士の交流を計る「ハンドメイドカフェ」が実施されています。また、クラブ後終えた親が持つ技能を生かし、ヨガ活動の先生をするなど、自身の楽しみだけでなく、社会貢献に広がる活動となっています。「ランチタイム」や「ハンドメイドカフェ」は、乳幼児親子の午後への活動利用へつながり、学童クラブの子どもたちに物作りの指導をしてくださる等、活動が広がっています。
ポイント3	地域から“子どものための施設”と認識され、支えられています
	地域柄、様々な活動に児童館職員も参加し、関係機関との連携を図っています。具体的には、2小学校学区の「児童館運営協議会」を設置、子育て支援の基幹ステーションとしての活動等を通じ、学校、社協、民生・児童委員、児相、その他地域団体と連携し、情報交換をしながら、子どもの健全育成活動を行っています。長年の関係作りから、地域の方々からは「子どものことなら“児童館”」といわれるように、施設として認知され、信頼されています。きき

■改善が望まれる点

ポイント1	子どもの人権尊重の観点から、施設内のトイレの改修を求めます
	1階が高齢者施設と併設し、古くからある建物を使用して児童館活動が行われています。そのため、施設内のトイレが未だに男女共有となっています。放課後児童クラブの対象が全小学生となったこと、卒所後の高学年の居場所、学習支援の活動に参加する小学生や、その支援をする大学生ボランティアと、児童館を利用する対象の幅は、利用者ニーズの拡大で広がっています。また、子育て支援の活動では父親の参加もあり、時代と共に様々な方が利用する施設となっている点も併せて、人権尊重の点からも早期のトイレ改修が望まれます。

ポイント2	日常的な自由利用のための工夫を期待します
	<p>本児童館は、少し離れた小学校内にある分館を含め、放課後児童クラブの運営を行っています。このため、よりよい対応を目指すために、情報共有を大切に考えていますが、職員が一同に介し、会議をもつことが難しい現状があります。また、人員不足、活動の場の限界から、小学生の平日の自由利用を受け入れることを難しいことがあります。子どもの主体性をいかし、子ども実行委員会や遠足を行っている現状を考え、日常的にも子どもがふらっと訪れることができ、必要に応じて職員と話す、悩みを聞いてもらえるような居場所となる活動を職員も望んでいますが、その限界も感じています。児童館活動の一部として、多くの卒所児童の含め、小学生が自由に居心地よく遊ぶことができる機会の保障を望みます。</p>