

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

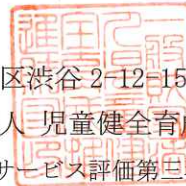
社会福祉法人京都市社会福祉協議会
京都市葛野児童館 館長 殿

〒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	京都市葛野児童館		
施設連絡先	所在地	〒615-0882 京都市右京区西京極葛野町 3 番地	
	電話番号	075-322-1313	
施設代表者氏名	館長 長谷川 光子		
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 29 日		

京都市葛野児童館評価結果

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、開かれた組織となっている	○
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		
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】 様々な手段で情報を発信し、利用者や地域住民に取り組みが理解されるよう努めています ① 児童館は施設の2階にありますが、じどうかんだよりやイベントのポスター、ボランティア募集のチラシなどを1階の道路に面した掲示板に貼ったり、ホームページで広報したりするなど、地域の人に広く目につく形での情報開示に努めています。 ② じどうかんだより等の毎月の広報誌を小学生版、乳幼児版、学童クラブ版の3種類作成し、利用者のニーズに合わせた情報が提供できるように工夫しています。またそれらを小学校への全クラスや関係機関への配布、地域への回覧等、広く配布・周知を行い、児童館の利用促進につながるよう取り組んでいます。 ③ 近隣に大学があることから、大学への情報発信・連携も積極的に行い、大学の学科ぐるみで児童館まつりの遊びコーナーを担当してもらうなど、充実した事業内容に結びつけることができてきます。	
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】 館内のあらゆるスペースを活用し、年齢層に合わせた遊びの環境が提供できるよう、創意工夫がされています ① 多目的室には乳幼児向けの遊具から、小学生向けの遊具、中高生向けの卓球台など様々な利用者層に合わせた遊具類が整備され、利用者層に合わせて出し入れできるようにするなど、あらゆる年齢の子どもたちが気軽に利用できるよう配慮がされています。 ② 広い廊下を活用して遊べるように、事務室のカウンター下を活用して自由に利用できる遊具を配置したり、事務室前にベンチを配置したりするなど、子どもたちがリラックスして遊ぶことのできる環境づくりへの配慮がされています。 ③ 遊ぶ際のルールや、利用にあたってのルールなどがイラストとふりがな付きで掲示されており、子どもたちや保護者が窮屈さを感じることなくルールを理解できるよう工夫されています。また注意書き等は必要最小限の掲示とし、必要なことはお互いに教えあうなど子どもたちの自主性を促す配慮もされています。	
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	○

	<p>【講評】 乳幼児と保護者の居心地の良さを重視した、きめの細かい支援が行われています</p> <p>① 子どもの発達段階に応じて0歳児、1歳児、2歳児に分けた幼児クラブを実施し、保護者のニーズに合わせた子育てプログラムの提供を行っています。またクラブに参加した保護者同士を意識してつなげることで、保護者同士の関係性が広がるよう配慮がされています。</p> <p>② 「ぴよっちひろば」やベビーマッサージなど、自由参加を原則とするプログラムも実施することにより、児童館の敷居を低くし、新たな利用者が獲得できるよう配慮がされています。またこれらの工夫によりプログラムによっては父親の参加も増えています。</p> <p>③ 定期的に「ママカフェ」を開催し、保護者がホッとできる時間を提供したり、ベビーカーで来館した保護者については職員がベビーカーを2階まで運んだりするなど、保護者の立場に立ったきめ細かい配慮を行うことにより、乳幼児と保護者が気軽に利用できる場を提供しています。</p>								
	<p>3 小学生への対応を行っている（核となる児童館活動）</p> <table border="1" data-bbox="225 678 1332 958"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table> <p>【講評】 子どもの自主性・社会性を育てることを重視した個別・集団援助がされています</p> <p>① 学童クラブについては、内定通知を出す前に必ず保護者・子どもとの面談を行い、子どもと家庭の現状理解に努めています。また保護者了承のうえで子どもの出身保育園の記録も閲覧することにより、よりよい個別支援に結びつくよう心がけています。</p> <p>② 気になる子どもについては「子どもの様子シート」を作成し、時系列で対応に困った面等を記録することにより、職員間での情報共有が図られています。またシートには困った面だけでなく、よくできている事や得意なことを記入する欄も設けられており、多面的に子どもの姿を捉える工夫がされています。</p> <p>③ 学童クラブについては、室内に長期休みの1日の流れが掲示しており、子どもが見通しをもって生活できるよう工夫がされています。また月の当番についても希望する子どもたち自身がカレンダーに名前を記入するシステムとなっており、子どもの自主性を育てることを意識した配慮がされています。</p>	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	○
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>4 中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 1451 1332 1532"> <tr> <td>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table> <p>【講評】 近隣の中・高校と連携した次世代育成に向けた取り組みが継続して行われています</p> <p>① 近くにある私立女子中・高校の先生と連携し、児童館を利用する乳幼児親子と生徒が交流する取り組みが継続して行われており、保護者と生徒双方の気づきを促す貴重な機会となっています。</p> <p>② 中学生・高校生世代の子どもたちが日常的に利用できるよう、17時以降遊戯室を開放しています。まだ限られた数ではありますが、中高生たちが卓球やバスケットボールなどをやりに来ることがあり、中学生・高校生世代の居場所としての役割も今後期待されます。</p>	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	○				
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>5 子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 1886 1332 1960"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○				
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】 子どもたち自身が話し合い、自分たちで決める過程を大切にした取り組みが行われています</p> <p>① 葛野児童館のキャッチフレーズを決める際には、子どもたちからフレーズを募集し、掲示方式で人気投票をして決定するなど、子どもの意見を積極的に児童館活動に取り入れています。また決定したフレーズを児童館の封筒等、公的な場所でも多用することにより、子どもの達成感や充実感へと結びつけています。</p> <p>② 学童クラブについては、図書係やカレー作り、「お弁当いらないデー」、夏まつりのお神輿づくり、お別れ遠足の行先検討など、子どもたち自身で意見を出し合い検討する場面を数多く設け、子どもたちの主体性・自主性を育てています。</p> <p>③ 児童館職員は積極的に子どもたちと関わり信頼関係を構築することにより、子どもたちが日常的に相談しやすい雰囲気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】 子どもの個別の状況に対応し、関係機関と連携した支援の仕組みが整えられています</p> <p>① 日常的に保護者との信頼関係の構築に努め、保護者からの相談を真摯に受け止める姿勢があります。また電話での相談や個人懇談時の相談、飛び込みの相談等にも対応し、保護者のわずかなサインも見逃さないよう心がけています。</p> <p>② 障害や虐待など、子どもたちの状況に応じて必要な専門機関と連携を図り、状況に応じてケース会議を児童館主導で開催するなど、より具体的で適切な支援へと結びつける体制が整えられています。</p> <p>③ 保護者からの相談や個別支援の内容については日誌等に記録され、毎日の職員会議にて情報共有がされています。また公休日の職員は次の出勤日に必ず会議ノートに目を通すようにしており、職員間で対応や情報共有の齟齬がないように配慮されています。</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 1301 1495 1422"> <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】 積極的に地域の関連機関と連携し、地域児童福祉推進に向けての中核的役割を担っています</p> <p>① 地域子育て支援基幹ステーションや地域の関連機関との共催事業等を通して、積極的に地域と連携を図り、情報の収集に努めています。また児童館内においても民生児童委員主催の「ちび・ママサロン」を保育所と共に共催者として実施しており、地域主体の子育て支援活動のサポートにも努めています。</p> <p>② 民生児童委員や自治会、学校等地域の関連機関と連携した「地域子育て支援基幹ステーション」の中核的役割を担い、積極的に地域ぐるみの子育て支援事業に取り組んでいます。またそれらの活動を写真入りで館内に掲示し、広く活動が周知されるよう配慮しています。</p> <p>③ 児童館運営協力会については昨年度に立ち上がったばかりですが、小学校長や健やかクラブの会長、自治会連合会の副会長、近隣大学や福祉施設の職員など、地域のあらゆる関連機関を委員・顧問としており、地域ぐるみでの児童福祉推進に向けての活動を始めています。</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 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】 サービスを利用する保護者・子どもに対して、適切な情報公開と支援が行われています		
① サービス開始時には新入会の保護者を対象に入会説明会を実施しています。またその際には、当日の配布資料や提出物が記載された式次第や、入会にあたってのしおり等も配布し、学童クラブの役割やルールなどについて理解されやすいよう配慮がされています。		
② 保護者へのメール配信や写真利用等については、説明会で保護者に丁寧に説明し、文書で同意を得ています。また支援に必要な特記事項等は児童台帳や所定の書面で記録を残し、職員間で情報共有を図っています。		
③ 利用開始前に行う保護者との面談により子どもの個別の状況把握に努め、子どもの不安やストレスが軽減されるよう配慮されています。また利用終了時には児童館内の学童クラブである利点を活かし、退所後も児童館を利用できることや自由に参加できるプログラムがあることを伝え、子どもたちが安心して児童館に通い続け、継続支援ができるよう配慮しています。		

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】

関係機関と連携し、子どもの様子や保護者のニーズを踏まえた支援計画の作成と具体的な支援が行われています

- ① 館独自の「子どもの様子シート」を活用し、課題のある子どもについては職員間で情報を共有し、統一した対応がとれるようにしています。
- ② 学童クラブについては保護者との連絡ノートを廃止し、保護者懇談と記録を取ることを重視しています。また些細なことでもこまめに保護者に報告・連絡を取り、ニーズをくみ取ったきめ細かな支援を心がけることにより、利用者アンケートでも高い満足度を得ています。
- ③ 小学校との連携については、月 2 回程度、小学校の校長のみでなく各児童の担任とも面談し、情報共有を図りながら子どもたちのよりよい支援へと結びつけています。また学童連盟のカンファレンスを積極的に活用しスーパーバイズを受けることで、より専門性の高い支援へと結びつくと同時に、職員の研修の機会ともなっています。

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 | ○ |

【講評】

利用者のプライバシーに配慮し、子どもの意思を尊重した支援が行われています

- ① 学童クラブの活動については、入会説明会時に保護者から写真利用についての同意書を得ています。また受付の目につく場所に法人としてのプライバシーポリシーに関するお知らせを掲示し、個人情報の取り扱いについて配慮がされていることを広く周知しています。
- ② トイレをきれいに使うことをトイレ内の掲示で子どもたちに呼びかけていますが、万が一汚してしまった職員に伝えれば大丈夫である、と子どもの羞恥心に配慮した一言が添えられたうえで掲示されています。
- ③ 子どもの権利擁護については、法人で策定された倫理マニュアルをもとに、職場内で研修が行われ、子どもの気持ちや保護者の思いに寄り添った支援を重視することが職員間で共有されています。

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】 「京都市児童館活動指針」に基づいた業務の標準化と改善を行い、標準的な業務水準を確保しています。		
① 保護者や小学生、中学生・高校生世代など、利用する世代ごとのアンケート調査を実施し、それらの結果を分析することにより、事業の課題抽出と改善に活かしています。またアンケートの結果はじどうかんだよりに掲載するとともに、館内にも掲示し、利用者へのフィードバックを行っています。		
② 前回の第三者評価の指摘事項や利用者アンケートの結果をふまえ、今年度より自由来館の子どもたちの居場所として「ちょこっと工作クラブ」を実施するなど、利用者や専門機関の意見を反映した事業改善が行われています。		
③ 職員ごとに「研修参加及び実施記録」が作成されており、各職員が年間でどのような研修に参加したのかが一目で分かるようになっています。また研修報告書も既定のフォームに「研修内容」「感想」などを簡潔に記入できるものとなっており、報告書作成の効率化を図りながら、より効果の高い仕組みとなるよう工夫されています。また先輩の取り組みを若手職員が参考にするなど、職員間で学びあおうとする空気もあります。		

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		○
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		○
【講評】 個人情報の取扱いについて細心の注意を払い、適切な情報の保護と共有が行われています		
① 児童の個人台帳等は鍵のかかるキャビネットで管理しています。またPCで作成された個人情報等についてはパスワード制限のついているLANディスクで管理するなど、個人情報の取扱いについて細心の注意がされています。		
② 事業所で取り扱っている個人情報（おもに学童クラブに関すること）の利用目的については、利用説明会にて保護者に目的を伝え、写真利用等についての同意書を得ています。		
③ 個人情報保護の重要性について、職員に理解を促し、適切な取扱いがされるよう努めています		

総評

■特に良い点

ポイント1	地域のあらゆる関係機関と連携をはかり、積極的に地域児童健全育成事業を展開しています。
	葛野児童館は葛野デイサービス、葛野包括支援センターと同一施設内にありますが、これら関連機関や小学校との連携はもちろんのこと、地域住民や民生児童委員、大学等、地域のあらゆる機関と積極的にネットワークを組み、地域の子どもや子育て家庭のためとなる活動を積極的に展開しています。また、デイサービスのマジックショーに子どもとともに出向くなど、児童館内の枠にとどまらず地域に出向き、子どもたちが様々な大人と関わる機会を提供することで、子どもの心身の健全育成と地域全体で子どもたちを見守る環境づくりの一翼を担っています。
ポイント2	子どもの育ちに見通しをもち、確固たる信念に基づいた質の高い支援が行われています。
	児童館内のプログラムについては、子どもたちの発達や学年の特徴を踏まえた関わりを重視し、事業をやることだけが目的とならないよう配慮しています。また「良い子ども集団のなかで良い子が育つ」「子どもが子どもを育てる」という信念のもと、ルールの掲示を極力減らし、子どもたち同士が教えあう機会を増やしたり、様々な場面で子どもたち自身が会議を開き、決定する機会を設けるなど、子どもの自主性や社会性の育みにポイントを置いた支援が行われています。また館独自の「子どもの様子シート」の活用や、学童クラブを退所した場合でも児童館の自由来館につなげて継続支援を行うなど、質の高い支援を行っています。
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
	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。 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。 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るとともに、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。

■改善が望まれる点

ポイント1	中高生世代の居場所としてのさらなる役割の向上が期待されます。
-------	--------------------------------

	<p>中高生世代への取り組みとしては、近隣の私立中・高校と連携して定期的に事業を行うことができていますが、地域の中高校生世代の日常的な利用には至っておらず、児童館自身も課題であると認識しています。今後は学校との連携事業のみでなく、地域の中高校生世代が気軽に立ち寄れる居場所となるための仕掛けづくりと、それらの継続により、中高生世代が小学生のロールモデルとなるような育ちあいの活動へと発展していくための仕組み作りが期待されます。</p>
ポイント2	<p>児童館運営協力会と基幹ステーション双方の特色を活かした支援の展開が期待されます。</p>
	<p>葛野児童館には従来より基幹ステーションとしてのネットワークがあり、様々な機関と連携しながら積極的な子育て支援事業を展開しています。一方、児童館運営協力会は立ち上げから2年と日も浅く、また構成メンバーが基幹ステーションと複数重複しています。葛野地区に関わらず、昨今の地域活動では、特定の地域住民が複数の地域活動の役員を担っており、どの会議に行っても参加している人が同じであるということも課題となっています。運営協力会が立ち上がったばかりであるこの機会に、今後の運営協力会の方向性と地域のあるべき姿を考え、運営協力会、子育てネットワークそれぞれの特色を活かした活動や地域の担い手の人材育成などについても検討していく必要があると考えます。</p>