

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
京都市高野児童館 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	熊澤 桂子	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	京都市高野児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-8103 京都市左京区高野西開町 5	
	電話番号	075-722-4640	
施設代表者氏名	館長 渡辺 直子		
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 28 日		

京都市高野児童館評価結果

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		○
<p>【講評】</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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に役立っています。</p>		

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】

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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |

【講評】

対象別におたよりを発行して、事業の情報を必要な人に適確に発信しています。

- ① 自由来館の子どもや地域の方を対象とした「たかのじどうかんだより」、乳幼児と保護者を対象とした事業をご案内する「高野児童館通信」、学童クラブ登録家庭向けの「学童クラブだより」など、読み手に応じて内容を考慮した広報物を発行して情報を広く発信しています。
- ② 「たかのじどうかんだより」はルビ打ちをして低学年でも読むことができるように配慮したり、児童館で作った工作や作品の写真を掲載したりするなど、取り組みの様子がわかり、親しみやすい雰囲気を作るようにしています。該当小学校の全児童に配布するほか、学区内保育所、保健センター、子ども支援センターにも配布し、様々な人の目に触れるように工夫して情報の提供をおこなっています。ホームページ「京都市の児童館」にも毎月情報を更新し、様々な手段で情報を得られるようにしています。
- ③ おたよりに工作などの申込書を掲載して、児童館に脚を運んで申し込まないと参加ができない事業も織り交ぜるなど、来館してもらうための工夫をしています。また、隣接する図書館への来館者がふらっと立ち寄ることがきっかけになることもあります。

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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |

【講評】

様々な年代の人が利用可能なように、遊び環境の設定に配慮しています。

- ① どの年齢の人でも気軽に足を運んで利用ができるように、遊びの環境設定に配慮しています。児童館を利用するルールや約束は管内掲示をして誰もが確認できるようにし、初めて来館した人には職員が説明をしています。また、その都度口頭で伝えたりもしています。玩具は収納場所に片づけた状態の写真を貼り、片づけやすいように工夫しています。
- ② 小学生がいない午前中の時間帯は、乳幼児クラブ以外にも自由なあそびの広場やランチタイムの設定をして乳幼児親子の自発的・積極的な来館、利用を促すようにしています。
- ③ 午後5時以降は主に中学生・高校生世代の活動場所になる設定とし、児童館のご案内パンフレットや児童館だよりに記載して情報発信し、利用・受入れの体制を整えています。

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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |
| 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 | <input type="radio"/> |

	<p>【講評】 様々な形態の乳幼児活動をおこなって乳幼児子育て家庭のニーズに応えています</p> <p>① 午前中の時間を活用して、年間登録制の「チューリップクラブ」や随時登録ができる「にこにこクラブ」と「わいわいクラブ」、自由参加の「もこもこ広場」、乳幼児版の移動児童館「おひさま広場」など、ニーズと年齢を考慮した様々な乳幼児活動を実施しています。</p> <p>② 「チューリップクラブ」では、「運動会」「おみせやさんごっこ」の際に、保護者に種目や出店するお店を考えてもらったり、準備・当日の進行などをしてもらったりする機会を取り入れています。こうしたことを通して保護者間の親睦が深まり、活動に主体的に関わるきっかけにしたいと考えています。</p> <p>③ 利用者アンケートによりニーズの把握に努めています。利用者の低年齢化に合わせて、プログラムを工夫したり、ランチタイムの増加の検討も視座に入れたりするなど、利用者本位の運営を心がけています。</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	○
	<p>【講評】 クラブ活動や実行委員会活動などを取り入れて、小学生の主体的な関わりと発達を支援しています。</p> <p>① 日常的に児童館に来館した際の様子や遊び中の様子を観察して、一人ひとりの子どもの状態を把握し、必要に応じて声をかけたり、遊びの支援に入ったりするように努めています。</p> <p>② けん玉やコマの検定などの遊びの中で、子どもたちが教え合ったり、競い合ったりする体験をして交流を深め、協調性や思いやりが育まれるように促しています。</p> <p>③ 高学年児童が主体的に仲間と協力してやりたいこと、実現したいことを児童館でおこなうことを目的として「実行委員会活動」に取り組んでいます。子どもたちが話し合い、工夫をしながら進めることを大切に支援しています。</p> <p>④ 子どもが抱えている困りごとや学童クラブが課題としている内容などについて学校と情報交換ができる関係を持っています。子どもの状況によっては、担任の教師が児童館を訪ねてきて児童館での子どもの様子をみた上で、子どもの生活の連続性に配慮して話し合ったりする関係になっています。</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	—
	<p>【講評】 中学生・高校生世代の子どもたちに居場所として認識され、利用されるような環境づくりが望まれます</p> <p>① パンフレットやおたよりでは午後5時以降は中学生・高校生世代の利用時間であることを案内し、児童館が利用できる場所であることを示していますが、日常的な中学生・高校生世代の利用は少ないのが現状です。</p> <p>② 大勢の利用がなくても、学童OBや小学校を卒業した自由利用の子どもたちの拠り所としての役目を果たすことは可能かと思われます。それには、中学生・高校生世代が居てもいい場所なのだという点を積極的に発信することが望まれます。職員との信頼関係の構築、ちょっとした居場所スペースの確保、小学生とは違ったルールの運用など可能性を色々探ってみてはいかがでしょうか。</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	○

	<p>【講評】</p> <p>子どもの意見を生かす実行委員会の取り組みがあります</p> <p>① 高学年児童を対象に実行委員会形式で進める行事が年間で何度か実施されています。</p> <p>② 日頃より子どもが発信する言葉に耳を傾け、また気になることがある場合は職員が声をかけて、発信を促すように努めています。また、利用者アンケートを実施し、子どもたちが記載した内容を生かせるように努めています。子どもたちが声を上げなくても自分の考えを日常的に発信できる意見箱を設置するなどの取り組みも考えられます。</p>						
6	<p>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <table border="1"> <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】</p> <p>要配慮児童の支援に当たっては、必要な各所との連携、情報交換等を行っています</p> <p>① 保護者からの相談は入会当初に行う個人面談や、連絡帳、お迎えの際の会話などで受けています。</p> <p>② 障害のある児童の受け入れに当たっては、当該児童が通っていた保育園と連絡を取って保育園での様子や支援の方法などについて情報交換することを心がけています。また、小学校の先生とも連絡を取り合う関係があり、子どもの生活の連続性に配慮した対応に心がけていきます。学童クラブでは介助者支援事業の導入を行っています。</p> <p>③ 虐待等が疑われる子どもや、その他課題を抱えた子どもの対応をする場合は、小学校、子ども家庭支援センター等の関係機関と必要に応じて連携を持ち、子どもの情報を共有しながら対応することになっています。</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	○						
7	<p>地域の児童の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1"> <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】</p> <p>地域の子ども関係団体や施設への支援や連携に取り組み、地域の育成環境の醸成に努めています</p> <p>① 児童館が設置されている学区の子育てサロンに対して、児童館の備品の貸し出しや職員が運営支援で携わることで、地域の子ども支援の促進に一役買っています。また、児童館がない学区の子育てサロンの支援も行っています。</p> <p>② 地元警察との連携により、乳幼児クラブで親子の交通安全指導、学童クラブで交通安全教室を実施し、地域で安全に過ごすための交通安全の意識を高める機会としています。</p> <p>③ 児童館運営協議会はありませんが、養徳学区の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ネットワーク会議を開催し、地域の子どもと子育て支援に関わる情報や課題を共有し、それぞれの運営に生かすことができています。</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	○						

<p>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】</p>							
1	<p>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> <table border="1"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○
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	<p>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</p> <table border="1"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○				
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】 学童クラブは、きめ細かな対応を行って、利用に際しての不安などがないようにしています	
① 学童クラブに関わる重要事項や基本的ルールは、入会説明会で「学童クラブ入会のご案内」を用いて説明を行っています。法人で定型のしおりを用意して説明に漏れがないようにすると同時に、各館独自の部分をしおりに追加してご案内資料としています。	
② 学童クラブに入会する子どもの個別事情については、定型の「児童台帳」を保護者に記入をしてもらい、保管しています。また、保護者と個別に面談して聞き取った情報は記録を残し、職員間で情報の共有ができるように整理しています。	
③ 学童クラブに入会したばかりの1年生は、学校と児童館の行き来に慣れるまで、職員が迎えに行き児童館に受け入れるようにしています。その際、子どもが自ら進んで児童館に来られるようになるよう、温かい雰囲気児童館に迎え入れることを心がけています。	
④ 学童クラブの保護者会活動が活発で、児童館まつりやキャンプなどの行事で力を発揮しています。子どもたちの活動に広がりを持つことができ、好影響を与えています。	

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】

要配慮児童への対応は「児童の状況報告書」、日々の日誌等の記録で情報を共有しています。

- ① 要配慮児童の個別の状況は、保護者と密に連携を図り情報を得ることで把握に努めています。特に必要と思われる場合には個別の面談をおこなって詳細にお話を伺っています。「児童の状況報告書」といった定型書類を作成し、保管、職員の情報共有に生かしています
- ② 個別の子どもの支援方針の記述は、この「児童の状況報告書」に依ります。個人懇談などで保護者と情報共有を行い、子どもの支援に生かすことに努めています。日誌など以外に個別の支援方針とその実践、振り返り、支援の見直しなどを記録することが必要と思われます。
- ③ 日々の支援の記録は学童クラブ日誌に記載されています。介助者が記録する介助者記録も併せて子どもの理解を進めるための資料にしています。昼礼なども活用し必要な情報は全職員で共有しています。今後は、要配慮児童については、関係機関や当該児童の家庭への対応・連携、子ども自身の経過の確認のためにも子ども別に管理する方向性も検討を要します。

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		○
<p>【講評】</p> <p>プライバシー保護や子どもの権利の尊重を重視して活動しています</p> <p>① 学童クラブでは、個人情報に関わる内容を使用することがある旨を予め保護者に説明し、納得した上で同意書をいただくようにしています。また、子どもたちが描いた絵を外部に掲出したりする場合には、その都度保護者に説明して同意を得ています。</p> <p>② 「子ども一人ひとりを尊重する」取り組みとして、「子どもの名前を呼び捨てにしない」ということを徹底しています。また、子どもたちの話はどの子どもでも一人ひとりについて聞くように心がけています。</p> <p>③ 法人が作成した倫理マニュアルに基づいて内部研修を行い、子ども一人ひとりの尊厳や子どもの権利の保護を徹底することを職員間で確認しています。また、子どもへの対応で気づいた点は、日々の昼礼などでも注意や話し合いを行い、即時対応しています。</p>		

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】	<p>利用者アンケートの実施、職員の研修会参加などサービスの質の向上に向けた取り組みがあります</p> <p>① 毎年、利用者共通アンケート（小学生、保護者）を実施し、それらの結果から利用者のニーズや意向を把握しています。また次年度の事業計画を策定する際は、それらの結果と合わせて各事業の総括を行い、「京都市児童館活動指針」に基づきながら、検討を進めています。</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 年に2回職員のヒアリングを実施して、職員の仕事に対する考えを聞いたり、助言・指導を行ったりなどの個別の話し合いを持つことにより、職員一人ひとりの仕事への姿勢や現状の把握、資質の向上などにつなげています。また、職員は自身を客観的に振り返る機会となっています。</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、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】		
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		
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。		
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。		
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。		

総評

■特に良い点

ポイント1	ニーズ等に応じた様々な取組みを実施するなど、乳幼児活動が活発です
	登録制の乳幼児クラブや自由参加の広場、ランチタイムを設けることなどにより、日常的に多くの乳幼児親子の利用があります。職員はアンケートや日頃の保護者との会話をなどからニーズの把握に努め、それを活動に反映しています。登録年齢を3か月早めて参加枠を広げたり、双子以上の乳幼児親子の対応を図ったり、幼児クラブの運動会を土曜日に設定することで母親以外の参加者を得る機会とするなど、その時々々のニーズや課題に対応し、細やかで工夫した子育て支援を展開して利用保護者に喜ばれています。今後も柔軟な対応を期待します。
ポイント2	学童クラブは保護者との繋がりが強く、子どもに好影響を与えています。
	学童クラブの保護者会との結びつきが強く、特にキャンプ、児童館まつりなどの大きな事業とおして、児童館との協力関係を強めています。保護者が関わることで子どもたちへの支援の手が増え、高学年が参加するキャンプの際は実行委員会形式を取って、子どもたちが班で話し合い役割分担を決める等、子どもの自主性を尊重した活動に繋げ、好影響を与えることができています。児童館としては今後も保護者会との連携を求めていると考えています。この高学年利用の経験が、そのまま中学生になってからの利用に繋がることも考えられます。
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	地域子育て支援ステーション事業を活用し、児童館運営協議会の設置などに繋がることが望まれます
	前回第三者評価においても「改善が望まれる点」として児童館運営協議会の設置が挙げられています。地域子育て支援ステーションの基幹ステーションを受託し、ネットワーク会議は定着しています。このネットワークを生かしながら、児童の健全育成に関わりのある団体同士が児童館を通じて繋がり、児童館運営協議会として機能させることも考えられます。一朝一夕では不可能かもしれませんが、法人の支援も受けながら同じ方向性を持つ団

	<p>体が関わって地域の子どもの健全育成について情報交換し、児童館運営への意見を聴取する場として機能することで運営の質の向上につながる可能性があります。</p>
ポイント2	<p>児童館運営に必要な人材配置のさらなる検討が期待されます</p>
	<p>事前調査や訪問調査を通して、乳幼児子育て支援、学童クラブ運営などを利用者ニーズやその時々課題に対応しながら丁寧な対応を心がけていることが見て取れました。その中であって、学童クラブは登録児童数も多く、保護者会との連携も密であり、職員は日常の子ども対応や事業運営について、さらに丁寧に対応したいとの思いがありながらできない時もあるとのアンケートコメントがいくつか見られました。</p> <p>今後のさらなる質の向上に当たり、必要な人材の配置とするための人材マネジメントに関して検討が期待されます。</p>