

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 29 年度）

平成 30 年 3 月 30 日

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会
京都市小野児童館 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	島田 聖子	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	京都市小野児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8251 京都府京都市山科区蚊ヶ瀬町 15 番地	
	電話番号	075-575-1665	
施設代表者氏名	館長 三上 幸子		
契約日	平成 29 年 3 月 31 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 10 月 27 日～平成 29 年 12 月 8 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 29 年 11 月 20 日～平成 29 年 12 月 4 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 30 年 1 月 17 日		

京都市小野児童館評価結果

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。</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、法人幹部が講師となり児童館の現状課題や方向性、法人の理念を伝え理解を深める機会としています。</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。</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】 利用者や地域の関係者に情報開示を行い、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」について研修を行うほか、「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。そして、「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を図っています。 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 「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。		

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 「社協行動指針 2015」を基準に、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行っています。 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行っています。 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。併せて、市からの指示により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。 ④ 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を行い、適材適所の人員配置に努めています。 ② 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。 ③ すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ④ 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】 多様なルートで地域への広報活動をしています ① 「おのじどうかんだより」は小学校を經由して全校児童への配布しているほか、はぐくみセンターや病院にも置き、乳幼児の健診時にも配布しています。また、運営協力会のメンバーや中学校の先生にも配布しています。 ② ホームページにおたよりを掲載しています。また、ロコミを意識的に大切にしています。 ③ 「じとうかんだより」は大きくシンプルに見やすい表示を心がけています。今後は乳幼児親子の活動に特化した「たより」を作成したいと考えています。 ※京都市役所の方針で放課後児童クラブは希望者全てを受け入れるため、項目4は非該当とします。		
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】 豊かな遊びと生活の場の維持に努めています ① 限られた空間で危険が無く小学生と乳幼児が関われるように気を配っています。 ② 発達障害児の混乱を防ぐため、極力ルールの張り紙などはしていません。そのため、1年生などへのルール説明は丁寧に行い、職員が一致した対応が出来るように職員用にルールの明文化をしています。 ③ ハード面の制約や学童クラブの登録が多いこともあり、中学生・高校生世代の利用促進が難しいと感じています。		
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】</p> <p>乳幼児親子に向けて、月齢別に様々な活動を行っています</p> <p>① 年齢により子どもが活動できる内容に差があるので、年齢別に区切って登録制の乳幼児クラブ（2歳～就園）自由来館の「ちっちゃいこクラブ」（0～1歳）などが行われています。また年齢に関係なく参加ができる「あそびの広場」やランチタイムを設けて自由な交流を促すように努めています。</p> <p>② 長期休みにも、2回の親子遊びの日を設けています。また、土曜日には祖父母の来館も促しています。</p> <p>③ 連続講座や子育て講座などが保健所や保育所との連携の中で様々に行われています。</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】</p> <p>小学生時代に様々な体験ができるような取組をしています</p> <p>① 日常の遊びだけではなく行事の内容や工作の内容などにも、子どもの意見を取り入れるようにしています。</p> <p>② 学校内で実施している放課後まなび教室（放課後子供教室事業）との連携を行っており、教室事業を利用した児童が家に帰ることなく直接来館できるようにしています。</p> <p>③ 個別対応を必要とする児童が多い中、毎日行われるミーティングで、その日の流れ、注意すべきこと、前日起こったトラブルとその対処などの情報交換を行って対応に齟齬がないように努めています。週に一度クラス別会議を実施、臨時職員も含めて意見交換を行い対応を進めています。</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】</p> <p>中学校との連携を強めようとしています</p> <p>① 全市で行われている「生き方探求・チャレンジ体験」を受け入れています。また、中学校の先生におたよりを配布しています。</p> <p>② 0～18歳未満の誰もが利用できることをたよりなどで謳っていますが、日常的には学童クラブ登録児童の兄弟姉妹がお迎え時に時々職員と話すに留まっており、中高生世代を対象とした事業に取り組む必要があることを認識しています。</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	○
	<p>【講評】</p> <p>子どもの意見を取り入れた行事や取組を行っています</p> <p>① 工作で何をするかは子どもと相談して決めています。</p> <p>② 子どもが実行委員として関わる機会を作っています。おやつマーケット、クリスマスお楽しみ会等の行事の準備の中で、子どもの意見を聞いて決める場面を作っています。</p>	
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】 関係機関との連携を行って児童の支援に生かすように努めています ① 乳幼児親子については保育所と連携した「子育て相談」を月2回実施しています。学童クラブ登録児童の保護者は、保護者懇談会を年3回実施、日頃のお迎え時の会話、必要に応じて個別懇談などで対応しています。 ② 障害のある児童の利用に際し、障害児対応の準職員や介助ボランティアの配置を行っています。また、児童の出身保育所や小学校、保護者と連携して子どもの生活を連続したものとして捉え、支援に生かすようにしています。 ③ 小学校、児童相談所と連携が取れる体制にあるほか、要保護児童対策地域協議会とも関わる可以做到るようになっていきます。	
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】 地域に密着した児童館運営を目指した取り組みがあります ① 「地域の井戸端」を目指し、地域の人々に児童館と子どものことを知り、親しんでもらうことを意識した地域見学会を年2回行う取り組みがあります。 ② 児童館運営協力を年1回開催しています。安全状況などの地域情報の交換や、児童館の様子のスライド上映などを行って、日常の子どもたちの様子を紹介し理解してもらう機会としています。 ③ 山科警察署の協力を得て、乳幼児親子向け、小学生向けの交通安全教室や防犯教室を実施するなど、子どもの安全を守る活動を取り入れています。	
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	○

<p>【講評】 児童も保護者も安心して学童クラブを利用できるように配慮した取り組みがあります</p> <p>① 入会説明会時には「学童クラブ入会のご案内」に沿って重要事項等の説明を行っています。クラブの生活や遊びについてスライドを活用して、保護者が具体的なイメージを持って理解が進むようにしています。</p> <p>② 児童の支援に必要な基本情報は、市共通書式の児童台帳や児童の状況報告書を活用して把握しています。情報は個人別にファイルし、おやつの際のアレルギー情報、保護者から聞き取った子どもの情報などの個別情報も書き加えて支援に役立てています。</p> <p>③ 新入会児童については、小学校入学式の日の午後に入会式をおこないます。親子で出席してもらい、館内の案内、下館班メンバーの顔合わせ、民生児童委員の紹介をおこなっています。4月当初は子どもたちの関係づくりのために下館班で生活をするようにしています。また、下館補助として民生児童委員についてもらうなど、子どもたちの安全と保護者の安心に配慮しています。</p>

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	<table> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>4. 計画を保護者にわかりやすく説明している</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○
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	<table> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○								
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	<table> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○								
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	○												
<p>【講評】 配慮を要する児童の支援に向けて、保護者との面談や関係機関との連携を図っています</p> <p>① 児童館での生活上、配慮や支援が必要な児童については、親子面談を行って相互で確認した上で支援の方針を検討しています。その際、保育所や小学校からそれぞれでの生活状況も聞き取るなど、生活の連続性や子どもの特性に配慮しています。記録は「児童の状況報告書」を作成しています。</p> <p>② 職員間の児童に関する情報の共有は、毎日実施する昼のミーティングと職員会議で行います。ミーティング内容はノートに記録し、後から確認ができるようになっています。子どもの日々の動きや職員の対応は介助者記録、日誌、児童の状況報告書に記載しています。</p> <p>③ 子どもや家庭の状況に変化があった場合は、都度話し合いを持って見直しを進めています。基本は年度ごとに児童の状況報告書の更新の際に行われています。</p>													
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	<table> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている</td><td>○</td></tr> </table>	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	○								
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】 子どもや保護者の思いを尊重した活動を目指して研修や日々の振り返りをおこなっています		
① 写真の使用については法人共通の書式で同意を取っていますが、具体的に個別の情報提供が必要な場面が生じた際には、あらためて保護者への確認と同意を取って使用するようになっていきます。 ② 職員は市や法人が実施する「職場倫理」の研修を受講しています。研修の内容は職員間で回覧するとともにファイリングして、いつでも確認ができるようにしています。子どもへの対応については毎日のミーティングの中で振り返り確認はありますが、子どもや保護者に対応する中で直ちに修正が必要な場合は館長がその場でアドバイスするようにしています。 ③ 法人のプライバシーポリシーを玄関に掲示して、館全体で個人情報の保護に努めていることを利用者に明示しています。		
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】 法人共通のマニュアルを活用し、運営の標準化とサービス水準の確保に努めています。		
① 「個人情報保護マニュアル」「ボランティアの手引き」「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」など、法人独自のマニュアルが作成されており、原則として各児童館が同様の運用が図られるようになっていますが、館が設置されている地域の特性もあることから、その状況に応じて柔軟に対応することも認められています。 ② 毎年小学生、中高生世代、保護者に対し利用者アンケートを実施して、利用者のニーズを取り入れた事業が展開できるように、サービス・活動内容の見直しを図っています。 ③ 職員の研修参加を促し、出席できなかった職員に対して伝達研修をおこなうことで、情報の共有と研修内容の深化に役立てています。また、年度ごとに自己評価と館長の面談をおこなって一年間の総括と今後に向けたアドバイスをを行う機会としています。		

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、アクセス権限を設定している		○
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		○
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】</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 介助職員やボランティアについても子どもへの対応上必要な情報を共有しますが、併せて個人情報の重要性について説明して「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	法人の各館共通のマニュアルをベースにしながら、地域特性や利用者ニーズに配慮した運用がなされています。
内容	法人が各館共通の各種マニュアルを作成しているため、原則として各児童館が同様の運用が図られるようになっており、小野児童館においても職員の対応が統一されていると自己評価で記述されています。さらに、館が設置されている地域の特性もあることから、マニュアルをベースとしながらも、その状況に応じて柔軟に対応することも認められています。日常の子どもや保護者の対応や聞こえてくる声から利用者ニーズをキャッチし、職員の気づきも加えながら「利用者にとってどうか」を視座に入れて運用されています。
ポイント2	民生児童委員にも協力してもらい、新入の学童クラブ登録児童の安全と安心を確保しています
	4月当初の1週間ほど、集団下館の補助として民生児童委員が協力してくれています。そのために、入会式で親子と民生児童委員の顔合わせを行い、子どもと保護者に地域の民生児童委員について知ってもらう機会にしています。民生児童委員には子どものことや子どもたちが帰る道を知ってもらい、日常の中でも関りが持てるようになる等、子どもたちと民生児童委員とのスムーズな関係作りに役立っています。民生児童委員との連携は、子どもの安全や保護者の安心に繋がるばかりでなく、他の地域住民や福祉関係機関・団体等の地域の社会資源と連携を図ることができる機会にもなり得ます。今後も関係を深め、良好な協力関係を築いていきたいところです。
ポイント3	子どもへの日々の支援について、小まめな情報共有で対応を図っています。
	学童クラブ登録児童が多数在籍し要配慮児童の利用も多く、情報共有を的確に行うことが不可欠です。「時間を決めた毎日の打ち合わせ」で、日々の子どもの変化や職員の対応、配置、生活の流れなどを確認し、さらに「クラス別会議」でクラスの課題について「職員会議」などで事業の振り返りなどを行っています。会議内容はノートに記録・回覧し、後から確認ができるようになっていきます。子どもの日々の動きや職員の対応は介助者記録、日誌、児童の状況報告書に記載しています。

■改善が望まれる点

ポイント1	様々な年代の居場所となるために、取り組みの工夫を期待します
内容	<p>学童クラブ登録児童が多く要配慮児童も多数在籍する中、職員間の情報共有をしっかり行い対応をされています。</p> <p>一方でいつでも誰でも利用ができ、切れ目のない支援を行うことができることが特長の児童館として、さらなる工夫が期待されます。乳幼児親子の対応では館内での飲食などは要望が出るのを待つのではなく、積極的に取り組まれることがより充実した場の提供となると考えられます。また、ハード面などの制約はありますが、小学校高学年の事業の充実から中学生・高校生世代の利用に繋ぐなど、できることがないか検討していくことも必要と思われます。</p>

ポイント2	継続的な支援が行えるよう、個別の記録を残す仕組みの確立が望まれます。
	<p>配慮を必要とする児童や家庭への支援に関わる記録は、市で義務化されている「児童の状況報告書」や日々の「介助者記録」「日誌」「会議ノート」、職員間での打ち合わせによって情報共有しながらおこなわれています。職員の体制に余裕がない中で、即応性の意味では効果的と思われます。さらに、客観的で正確な情報交換がおこなわれ、他所との連携も視座に入れた継続的な支援に繋げていくためにも、継続して個別の記録を残す仕組みの確立が望まれます。</p>