

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  
京都市境谷児童館 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 H1201051
	②	豊倉 厚	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 H1401038
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市境谷児童館		
施設連絡先	所在地	〒610-1146 京都府京都市西京区大原野西境谷町 3 丁目 5	
	電話番号	075-332-5861	
施設代表者氏名	館長 清都 ひさ子		
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 11 月 24 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 10 日～平成 29 年 11 月 24 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 29 年 12 月 14 日		

## 京都市境谷児童館評価結果

## 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		○
<b>【講評】</b> 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

<b>1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>【講評】</b> 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

<b>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</b>		
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"/>	
<b>2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる</b>		
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"/>	
<b>【講評】</b> 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

<b>1 サービス情報の提供</b>		
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		○
<b>【講評】</b> ホームページを活用して児童館の様々な情報を発信する努力をしています  ① 乳幼児親子向けの「みんな大きくなあれ！」と小学生向けの「さかいだにじどうかんだより」を発行しています。「じどうかんだより」はルビを振って低学年も読めるように配慮しています。また、小学校全家庭配布、町内会回覧、スーパーへのチラシ設置などを行って、広範囲に情報が行き届くように努めています。 ② 市が実施するホームページ活用のための研修会を受講して館内で技術を共有しています。そのノウハウでホームページを更新したり、乳幼児クラブや卓球クラブの詳細情報などの様々な活動を発信したりしています。また、じどうかんだよりにQRコードを付け、スマートフォンからの閲覧も可能にしています。 ③ 児童館に接する機会が少ない新生児の保護者に目を向けてもらうために、保健師や主任児童委員が新生児家庭を訪問する際に、必要に応じて児童館を紹介してもらい来館のきっかけを作っています。 ④ 広報の効果もあり、隣接市からの来館者もいる状況です。  ※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。		
<b>2 サービスの実施</b>		
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		○
<b>【講評】</b> 子どもたちがのびのびと遊ぶことができるように学校の協力を得ています  ① はぐくみ支援センターのアドバイスを受けて、児童館の決まりごとに関する貼紙の内容や数を整理し、表示方法も改めました。これにより、みんながわかりやすい表示でルールのお知らせができるようになってきています。 ② 4月の児童館だよりでは、子どもたちに向けて「じどうかんでのおやくそく」や「緊急時の行動の取り方」などについて絵と字を交えて紹介し、できるだけ容易に理解が進むように努めています。 ③ 子どもたちの外遊びを進めるため、近隣小学校の協力を得て月、水、金曜日に学校の運動場が使えることになっています。運動場は児童館利用児童のみが使用できるため、これを目当てに一般来館児童も来て一緒に遊ぶという効果が出ています。また、徒歩10分程の境谷公園に行くこともあります。 ④ 遊戯室のスペースが限られているため、曜日によってできる遊びを決めて掲示しています。土曜日は子どもたちで遊びを決めることができるようにしています。		
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		○

	<p>【講評】</p> <p>運営方法やプログラムの工夫に努め、乳幼児親子の利用促進を図っています</p> <p>① 0～1歳半くらいまでの乳児を対象とした「いちごクラブ」と1歳6か月以上児を対象とした「ほっぷクラブ」を開設しています。途中入会ができるように前期と後期に分けて募集、活動を行っています。</p> <p>② 「いちごクラブ」「ほっぷクラブ」がない日は、自由参加の「モーモーひろば」を開催しています。好きな玩具で自由に遊んだり、読み聞かせや工作などのプログラムを行う日もあります。月に1回、市営保育所の地域担当保育士が来館して子育て相談を行うプログラムも開始しました。</p> <p>③ 境谷子育て支援会主催の子育てサロンや自主育児サークルなどの子育て支援団体に対して、場の提供や広報の協力も行っています。</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	○
	<p>【講評】</p> <p>日常の遊びやクラブ活動を通じて、子どもの個別的・集団的な支援を行っています</p> <p>① 職員は、子どもたちが来館した際の表情や態度から気になることがあれば、個々に声かけなどの働きかけをするように努めています。</p> <p>② 子どものことで気になることや気付いたことがあった場合、「連絡事項ノート」に記入して情報を共有しています。また、個人面談の詳細な内容を「個別児童ケース記録」に記入して個人別に保管しています。これらの記録を個別の援助に生かされています。</p> <p>③ クラブ活動ではドッジボールと卓球のクラブに一般来館児童も大勢加入しており、活発に活動しています。ドッジボールクラブは父親のボランティア参加があったり、運動場遊びの日にも練習したりしています。</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	○
	<p>【講評】</p> <p>中学生・高校生世代の声を聞いて、その実現を支援するなど、居場所としての利用促進に努めています</p> <p>① 少数ではありますが卓球目当てで遊びに来る中学生がいます。来館時には居心地が良い居場所となるように心がけ、世間話などをしながら関係をつくるようにしています。</p> <p>② 児童館での関係の中から「たこ焼きパーティーがしたい」との声が子どもたちからあがり、実現しています。今後もこのような子どもたちの声を形にする支援を続けられることが期待されます。</p> <p>③ 近隣中学校の「赤ちゃんとの交流事業」に乳幼児親子の参加を促して協力しています。さらに、中学生にその後の赤ちゃんの成長に触れてもらう目的で、交流事業に参加した中学生と乳幼児親子を対象とした交流会を企画しました。参加者数は少ない結果でしたが、様々な機会を通じて中高生世代の子どもたちへのアプローチを続けることが期待されます。</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><b>【講評】</b> 子ども実行委員会を設けて子どもが主体的に関わる経験を作っています</p> <p>① 「おばけやしき」「クリスマス会」「子ども新年会」では、子ども実行委員会を設けて準備から当日の進行まで子どもが関わるようにしており、自分の意見を述べたり、自主的に取り組んだりする経験ができるようにしています。</p> <p>② 職員は日頃から子どもに積極的に声をかけ、相談したり、話をしたりしやすい環境になるように心掛けていますが、子どもの人数やスペースの関係から子どもが話し難く、躊躇しているのではないかと考えています。</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><b>【講評】</b> 配慮を要する児童の利用にあたり、関係機関、施設との連携体制を持っています</p> <p>① 学童クラブ登録児童の保護者とは、個別懇談会で家庭での子どもの様子や保護者の意向を聞き取り、家庭との連携が取れるように心がけています。相談内容等の個別の記録は「個人記録シート」に記入し、共有が必要な事項は「連絡事項ノート」に記入して全職員で共有しています。</p> <p>② 「障害児多数加算」の制度により、障害児担当の職員が配置されています。また、育みセンターに相談したり、保育所、育成学級、通級指導教室と情報交換したりできる関係があります。</p> <p>③ 虐待や虐待が疑われるケースは現在ありませんが、主任児童委員、児童相談所、必要に応じて要保護児童対策地域協議会のケース会議に参加するなどの連携体制があります。</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><b>【講評】</b> 子どもたちが地域の様々な人とふれあう機会をつくっています</p> <p>① 学区社協主催の夏祭りへのコーナー参加や、地域ボランティア（読み聞かせ）の導入、洛西老人福祉センターとの交流（年6回）などを通して子どもたちと地域の方が触れ合う機会をつくっています。また、館長は地域の方に今以上に子どもに目を向けてほしいとの思いで、地域での会合や学区社協の会合の際には、子どもたちの現状や課題について積極的に発言するように心がけています。</p> <p>② 学区自治連合会、少年補導委員会、主任児童委員、女性会、PTAなどをメンバーとした児童館運営協力会を設置して年1回開催しています。児童館の活動を報告し理解してもらうと同時に、相互の活動の協力関係、地域の見守りなどの連携を得る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	○														
3	<p><b>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】</b></p> <table border="1"> <tr> <td>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</td><td></td></tr> <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> <tr> <td>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</td><td></td></tr> <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> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○
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】</p> <p>子どもと保護者が安心して利用できるように、入会当初に様々な手立てを講じています</p> <p>① 入会前に「学童クラブ入会のご案内」を元に詳細な説明を行って、不安なく利用してもらえるようにしています。その際、子どもが楽しく来る場であることを意識して伝えています。</p> <p>② 小学校の入学式後に学童クラブの入会式をおこなっています。在籍児童からプレゼントを渡したり、歌を披露したりして、歓迎の気持ちを表します。また、児童館でのルールや使い方を高学年が説明して、新1年生と2年生以上の子どもがスムーズに関係をつくることができるように支援しています。</p> <p>③ 入会後の6月に個人懇談を行って、入会後に生じた疑問や不安、個別の相談などに応じています。保護者からアンケートを取って土曜日を中心に設定するなど、できるだけ多くの保護者と懇談ができるように配慮して保護者との信頼関係が作られるように努めています。</p>	
<h4>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</h4>	
<p>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</p>	
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	○
<p>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</p>	
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	○
<p>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</p>	
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】</p> <p>配慮を要する児童の対応方針を明示する仕組みの検討が望まれます</p> <p>① 家庭との情報共有は、日々のお迎えの際の会話や個人懇談等で行われます。保護者からの申し出や必要と思われる際には館から声掛けをして話し合う時間を設けることもあり、状況に応じて機会を作ることで信頼関係を築いています。保護者とのやり取りは、日々の日誌や「個人記録シート」「留意事項ノート」に記録され、職員間で共有されます。</p> <p>② 必要に応じて保護者から療育機関からの診断やコメントなどの書類をもらったり、保護者から了解を得たうえで療育機関に問い合わせをしたりして、子どもに関わる情報を得るように努めています。また、専門的な対応が必要な際には、総合支援学校からアドバイスを受けるなどの連携体制もあります。</p> <p>③ 日々の対応記録、個人の留意事項や配慮事項などの情報を共有する体制はありますが、個別の支援方法や方針を確認・記録し、計画として形にする仕組みはありません。連携している総合支援学校のアドバイスを得ながら、児童館としての配慮を要する児童と対応する方針を明示化する仕組みを検討することも必要と思われます。</p>	
<h4>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</h4>	
<p>1 子どものプライバシー保護を徹底している</p>	
1. 子どもに関する情報（事項）を外部和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><b>【講評】</b>          児童館だよりで子ども一人ひとりを尊重した館運営をすることを宣言しています</p> <p>① 学童クラブでは、入会に際して法人共通の「写真使用同意書」を保護者から記入していただいています。併せて緊急時の連絡用メールアドレスも保護者の任意により取得しています。それ以外に写真や絵画の掲出などが必要になった場合は、その都度保護者に確認をした上で取り扱うようになっています。</p> <p>② 新年度の4月の児童館だよりで「子ども達の目線に立って、一緒に遊び、子どもたちの意見を聞き、一緒に考えながら日々の遊びを展開したり、問題を解決することを大切にしています」と明示し、子どもの権利に配慮した児童館運営を行うことを保護者、地域の方等に対して宣言しています。</p> <p>③ 「子どもの権利条約」を子どもたちにわかりやすく書き直したものを児童館だよりに掲載し、子どもと保護者が人権について話し合う機会をつくっています。また、館内にも掲出して、職員も含め、友だち・子どもの気持ちに立った行動ができるように確認しています。</p>		
<h2>6 事業所業務の標準化</h2>		
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><b>【講評】</b>          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。</p> <p>① 原則として「京都市児童館活動指針」に基づいた児童館活動を行っています。</p> <p>② 「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。</p> <p>③ 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、地域の特色を活かした児童館運営を行い、サービス・活動内容の見直しを図っています。</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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
<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 「個人情報保護規程」「個人情報保護規程に関する事務取扱要領」を整備し、個人情報を適切に管理するとともに、準職員、実習生、ボランティアにも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	<p>他機関にアドバイスを求めて館内掲示を改めるなど、前向きな姿勢で児童館活動に取り組んでいます。</p>
	<p>館では子どもたちの気軽な利用と乳幼児親子の参加促進を目指しています。そのために紙媒体のおたよりのほかに、ホームページを活用したり、QRコードを児童館のパンフレットや児童館だよりにつけてスマートフォンからも利用できるようにしたりして、広報の幅を広げ、気軽に児童館行事のチラシや児童館だよりなどの情報にアクセスして来館を促すように努力する姿勢があります。</p> <p>また、要配慮児童が館内で落ち着いて過ごすことができるように、市内の「はぐくみ支援センター」にアドバイスを求めて館内の表示を整理して減らすとともに、分かりやすいものに一新することに取り組んでいます。</p> <p>このような利用者本位を目指した前向きな取り組みは、館を利用している子どもたち保護者にとって大変嬉しく信頼感が増すとともに、次の利用に繋がるものと思われます。今後も「利用者にとってどうなのか」を常に視座に入れ、検討や取り組みをされることを期待します。</p>
ポイント2	<p>中学生・高校生世代のニーズに応え、来館を促す取り組みに積極的にチャレンジしています</p>
	<p>少数ではありますが、ほぼ毎日卓球利用の中学生が来館しています。この中学生にとって居心地がよい場所となるように、時には見守り、時には世間話をするなど対応を工夫して信頼関係を築いています。このような積み重ねから、彼らから「たこ焼きパーティー」がしたいとの要望が出て実現をさせています。この時には中学校でチラシ配布を行うこともしています。</p> <p>また、近隣中学校の授業「赤ちゃんとの交流事業」に、乳幼児親子の参加を募って協力しました。児童館ではその後の赤ちゃんの成長に触れてもらおうと、乳幼児親子と参加中学生の交流会を企画、実施しています。</p> <p>引き続き中高生世代に寄り添った身近な居場所として、彼らとの信頼関係を築きあげながら、積極的に中高生世代の子どもたちにアプローチする取り組みが展開されることを望みます。</p>
ポイント3	<p>子どもの権利を基本とし、子どもの主体性を育むことを意識して運営しています</p>
	<p>本年度4月の児童館だよりでは、「子ども達目線に立って、一緒に遊び、子どもたちの意見を聞き、一緒に考えながら日々の遊びを展開したり、問題を解決することを大切にしています」と明示し、子どもの権利を基本とした児童館運営を行うことを保護者、地域の方等に対して宣言しています。子どもたちに対しても「子どもの権利条約」をわかりやすく伝える試みをしたり、館の玄関に掲示したりして、自分たち自身が権利の主体であることを伝えようとしています。</p> <p>その具現化として、おばけやしきやクリスマスなどの大きな行事では「子ども実行委員会」を組織し、企画から当日の運営までのプロセスも子どもたちが関わって実施するようにしています。</p> <p>「子どもが意見を言う場として環境が整っていない」「職員の意識にバラつきがある」などの所見も挙げられていますが、児童の権利や主体性は、児童福祉の根幹をなすところであるので、今後も様々な方法で積極的に取り組みをされることを期待します。</p>



## ■改善が望まれる点

ポイント1	継続的な支援がさらに深められるよう、支援の流れの仕組化も期待されます
	個人記録が詳細にとられ、子どもの状態や対応の方針を記すシートがあることを確認しています。また、これらのシートや連絡事項ノートなどの記録類を活用して職員間や保護者との情報共有もなされています。子どもの支援についてアセスメント、支援計画の作成、実行、モニタリング、計画の見直し、というような一連の流れは現状では確認できませんでしたが、他機関・団体と連携しながら継続的に支援を行い、子どもたちの放課後を豊かに深めていくためにも、流れを整理して仕組化を検討することも視座に入れて活動しても良いと思います。
ポイント2	多様な世代の子どもや地域の方の交流の場となるためにも、より快適な環境づくりが期待されます
	<p>限りあるスペースの中でも様々な世代が気持ちよく利用できるように、学校の協力を得て運動場で遊べるようにしたり、公園に出かけたり、午後5時以降は中高生世代が主に利用する時間として設定したりなど工夫しながら運営されています。</p> <p>さらに、子どもが十分に遊びこんだり、多様な世代の子どもや親子の会合う場となることで、子どもや地域の方の交流をいっそう進めていく観点からも、地域の子ども、親子の居場所としてより快適な環境づくりが望まれます。そのための行政、法人本部も含め、前向きな検討が期待されます。</p>