

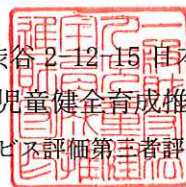
福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 30 年度）

平成 31 年 3 月 29 日

社会福祉法人京都市社会福祉協議会  
京都市洛陽児童館 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	阿南健太郎	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
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市洛陽児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8321 京都府京都市南区吉祥院西定成町 35	
	電話番号	075-672-0555	
施設代表者氏名	館長 池田 利勝		
契約日	平成 30 年 3 月 30 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 6 月 4 日～平成 30 年 7 月 2 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 30 年 6 月 25 日～平成 30 年 7 月 9 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 30 年 9 月 7 日		

## 京都市洛陽児童館評価結果

## 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。各児童館には、利用者への周知のためのひな形を示して、理解の促進を図っています。</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つて、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】

社協信条や職場倫理マニュアルを示し、職員の法・倫理の遵守を進めています

- 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。本年度はチェックシートに加え、事例も含めた詳細な「職場倫理マニュアル」を策定し、その浸透を図っています。「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		○
<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。苦情解決制度に関しては、管内に掲示されています。 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。共通アンケートは法人本部で集約しています。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 利用者からの苦情、ケガ、地域とのトラブルなどを報告する「重要事項報告書」があります。各館から法人本部にあげられる書類です。また、本年度より軽微な要望を書き込むシートを作成し利用しています。		

#### 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 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試験を行い、適材適所の人員配置に努めています。 ② 定期的に各館で館長による面談が行われ、職員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、人員配置や研修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、そのための研修も実施して館長が受講しています。 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

<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> 対象等を考慮した適切な広報活動が行われています  ① 「児童館だより」は、乳幼児親子向け、小学生以上向けと分けて発行しており、利用対象に応じた情報提供を心がけています。イベント情報の他、児童館からのお知らせをコンパクトにまとめています。自治連合会の協力を得て、回覧版での地域への情報周知が行われ、近隣小学校の協力の下、全ての児童へ配布をしています。 ② 京都市児童館学童連盟が設置している児童館のホームページも活用し、多くの情報を提供する努力が見られます。ポスター等を児童館前の掲示板の他、地域や小学校の掲示板にも貼ってもらい、周知を図っています。 ③ 今後は、お知らせを周知するだけでなく、子どもたちの活動や子育て支援の状況について、事業報告等を兼ねて、情報発信することが期待されます。  ※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。		
<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.	遊ぶ際にするべき事項（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> 利用者の状況に応じた環境整備を心がけています  ① 遊戯室等での遊び方のルールについては、子どもたちに起こるトラブル事例などから見直しを適宜行っています。例えば、遊びを曜日ごとに設定するなど、子どもたちの動きに合わせたプログラム構成を意識しています。 ② ルール変更時には、子どもたちにその内容について語り、フィードバックを得た上で、改正し、説明を丁寧に行っています。 ③ おもちゃは自由に使えるもの、職員に申し出て使うものなど整理されていて、子どもたちの発達に応じた対応がされています。		
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><b>【講評】</b> さまざまな活動を用意し、乳幼児親子への支援を行っています</p> <p>① ～2歳児の「ぴよぴよクラブ」、2歳～の「こっこちゃんクラブ」と年齢別での乳幼児クラブを設定し、活動しています。この年齢区分は利用者のアンケート結果を基にして、検討されたものです。</p> <p>② クラブ活動のなかでは、保護者の当番を決めて、簡単な挨拶などの役割をお願いしています。主体的な参加を促すための工夫です。ランチタイムもお弁当持参で利用できるため、保護者同士のつながりづくりも応援しています。</p> <p>③ 母親サークル「やんちゃーず」が年間30回以上活動しています。自主的な活動を展開しているため、児童館は側面的に支援を行っています。メンバーも増えており、勢いのあるサークルです。</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、児童が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><b>【講評】</b> 多数の小学生が利用するなか、個々の状況に合わせた対応を行っています</p> <p>① 学童クラブ利用児童のほか、学童クラブ利用終了児童を含めた自由来館もあり、毎日多くの子どもが来館しています。玩具・遊具は子どもたちが自分で選び、手に取ることができるようにしており、自由な遊びが展開されています。</p> <p>② 「おたのしみ DAY」は毎月複数日設定されている行事です。毎月「大縄とび」や「かまぼこおとし」などテーマを決めて、来館している子どもたちがみんなで取り組めるプログラムを実施しています。</p> <p>③ 遊具「オニム」を日常の遊びの中で取り入れ、行事化したり、大会への参加をしたりと、広がりを持たせる取り組みが見られます。</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><b>【講評】</b> 中高生世代の利用が日常的にあります。更なる利用促進が検討課題となっています。</p> <p>① 20年以上に亘って活動している和太鼓サークル「らくよう」があります。小学生から社会人までが参加しています。その中では、中学生・高校生がリーダーとなり、自主的な活動を展開しています。</p> <p>② 中高生と赤ちゃんの交流事業に取り組んでいます。乳児クラブである「ぴよぴよクラブ」の子どもたちと保護者に協力してもらい、学校で実施しています。この事業を通じて、学校との連携や中学校の家庭科部とのつながりも広がってきました。</p> <p>③ 日常的には部活動の帰りなどに中学生が利用しています。中高生向け行事もありますが、時間帯や曜日を考慮しても、忙しい彼らの活動を定着化するのは難しいようです。利用促進のための方策検討が期待されています。</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>子どもたちの意見を取り入れて企画し、運営する行事が多く設定されています。</p> <p>① 高学年の子どもたちが実行委員となって実施している行事が複数あります。おばけやしき、クリスマス会、冬祭りなどの準備を通して、子どもたちの意見が反映され、集団で活動する経験を提供しています。</p> <p>② 人権週間や年度のはじめなどの機会を通じて、子どもたちに人権について理解してもらうよう、絵本などを利用して伝える努力があります。</p> <p>③ 利用者アンケートは子どもたちにも協力してもらっています。子どもたちからの意見を大切にし、必要に応じて個別に子どもや保護者と話をするきっかけにしています。</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>【講評】</p> <p>「暖かく見守りたい児童」という表現に、児童館が配慮を要する児童・家庭への姿勢を明確にしていることがわかります。</p> <p>① 配慮を要する子どもを「暖かく見守りたい児童」と表現していることから、児童館のスタンスが感じられます。職員間で情報を共有して、個々に応じた関わりを心がけています。</p> <p>② 障害のある子どもには介助ボランティア（介助者派遣制度）による個別的支援を行っています。</p> <p>③ 学校、民生・児童委員協議会、まちづくり NPO「ふれあい吉祥院ネットワーク」などとの連携があり、子どもたちに関する情報共有を心がけています。</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>地域子育て支援ステーション（基幹ステーション）として、地域の各種機関・団体と連携した取組があります。</p> <p>① 地域の民生委員、保育所等が連携する子育てネットワークに参画し、小学校内ふれあいサロンを利用した「吉祥院子育てサロン Good Time」に職員を派遣し、月2回サロン活動をおこなっています。年に1度、ネットワーク主催のイベントも開催しています。</p> <p>② 隣接する身体障害者福祉会館、授産所、老人福祉センター、区社会福祉協議会の高齢者サロンと連携して、地域ふれあい夏まつりを開催しています。異なる法人ではありますが、地域全体の福祉向上のために協働しています。</p> <p>③ 児童館運営協議会の設置はありませんが、地域との連携が密にあり、また学校の運営協議会に参画するなど、情報を共有し、検討する機会は多くあります。今後、児童館のことを話題の中心にできるような機会づくりが期待されます。</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>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> <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</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	○
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>個別的な子ども・家庭の課題に対して支援する体制があります。</p> <p>① 入会前までに、書類配布時、希望者向け登録説明会、入会決定後の入会説明会と、複数回関わる機会があり、その都度丁寧に情報提供を行っています。子ども・家庭の意向も聞き取り、記録に残されています。</p> <p>② 保護者に必要情報を記入してもらう児童台帳の他、個人別の記録シートが用意されており、懇談記録や育成支援の内容が記載されています。</p> <p>③ 学童クラブだよりが発行されています。お知らせと共に、学童クラブの様子を写真入りで紹介し、保護者に関心を持ってもらう努力があります。</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>施設内外での連携を意識的に行い、支援を要する子ども・家庭を支えています。</p> <p>① 障害のある児童については、保育所・学校等と連携し、支援の体制を構築しています。特に、年に2回、専門の講師を招き、育成支援場面の参与観察とケース会議をお願いしており、実践の質の向上と子どもにとってのよりよい環境づくりを心がけています。</p> <p>② 在籍児童に占める「暖かく見守りたい児童」の割合が高いため、職員会議の他でもケースについて議論する機会が多いです。また、館長が講師になり、実践場面を検討するような研修を行っています。</p> <p>③ 外国にルーツのある子どもや家庭の抱える課題に対して、社会資源をつなぐこともあります。言語の壁はありますが、できる限り地域での生活を支援するよう心がけています。</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	○
<b>【講評】</b> 子どもたちの権利を損なうことのないような配慮があります  ① 耐震工事の際に、男女別トイレを用意することができました。これにより、羞恥心への配慮を感じます。また、多目的トイレも設置することができ、多様なニーズに応える努力が見られます。 ② 利用者（子ども）ファーストを意識し、子どもたちを徹底的に大切にすることを確認し合い、職員の支援のあり方について相互に助言し合えるようにしています。	

<b>6 事業所業務の標準化</b>	
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	○
<b>【講評】</b> 職員集団の力量形成と情報共有を基礎として、サービス提供を行う意識をもっています  ① 法人では職場倫理マニュアルを2018年度に発行しました。事例をひもときながら、理解を深める内容となっており、職員集団で読み合わせることで、議論のきっかけ、支援のふり返し機会となっています。 ② 行事等については活動記録誌が残されており、改善に向けての経年での取組が確認されています。これにより、より良い活動ができるように工夫されています。 ③ 館長は、職員の質の向上が児童館活動の基礎にあると考え、職員のもつプライドを大事にしつつ、職員への個別的指導と全体的な確認を意識的におこなうようにしています。	

## 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		○

#### 【講評】

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

- ① 法人本部でグループウェアを導入しています。職員の個別のパスワードによるアクセス権限をかけ、万全に情報管理しています。
- ② 個人情報等の重要な情報が掲載されている書類は書類ごとにファイリングし、鍵のかかる棚で管理し毎日施錠開錠をおこなって管理していますが、いつでも職員が閲覧できるようにしています。
- 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。

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	地域との連携により、多様な活動が継続実施されています
	<p>「ふれあいサロンへの職員派遣」や「協働による地域ふれあい夏まつり開催」などの事例に見られるように地域の各種団体との連携が密にあります。児童館の専門性を地域に還元し、地域福祉コミュニティをつくる法人理念に合致した活動が継続的に実施されています。</p> <p>子どもたちが地域とのつながりを意図的にでも持つことは、現代社会において、大変重要なことですし、地域住民にとっても子どもへの関わりの機会は貴重なものとなっていくことから、ぜひ継続いただきたい事業です。</p>
ポイント2	個別的支援の重要性を意識し、実施できる体制を整えています
	<p>「暖かく見守りたい児童」という表現は、児童館の配慮を要する児童へのスタンスを示し、福祉施設としての豊かさを感じるものです。しかし、実は単に「見守る」ことに終始していません。丁寧な保護者とのコミュニケーションを意識し、支援するための体制を介助ボランティアや学校をはじめとする関係機関との連携で構築しています。</p> <p>子どもを一番に考え、必要となる支援を行えるようケース会議などを積極的に実施し、職員一丸となって対応しています。</p>
ポイント3	子どもの意見を大事にした児童館活動が展開されています
	<p>高学年の子どもたちによる実行委員会形式により、さまざまな行事が企画・運営されています。事業までに複数回の会議が設定されており、子どもたちの意見を引き出し、形にすることを丁寧に対応されています。手間暇のかかることですが、10～15人の子どもたちと共に創り上げる機会は職員にとってみても得がたい経験です。</p> <p>この活動の様子が低学年、乳幼児、保護者にも刺激となり、更に主体的な活動を生み出すことに繋がっています。まさに児童館らしい活動が展開されています。</p>

### ■改善が望まれる点

ポイント1	施設内の育成環境について、配慮を要する部分があります
	<p>施設は老朽化していますが、耐震工事を実施し、まだ利用が可能です。しかし、物理的スペースには限界があり、さまざまな物品が収納しきれずあふれている状況です。これ以上施設内に収納を設けることは難しいことから、育成環境を整えるためには大胆な発想が必要かもしれません。</p> <p>利用児童も多いことから安全管理面からも検討を児童館だけではなく、法人、自治体と共に、継続的に実施していただきたいと思います。</p>



ポイント2	児童館活動の成果を外部へより発信していくことを期待します
	<p>地域の関係団体・機関との連携が充実しており、多彩な活動が展開されています。市内でもモデル的な取組になるような事例も散見されます。おたよりやホームページを利活用して、児童館活動の成果を公表し、更にステークホルダーとの関係を強くしたり、新たな資源の開発につなげることを期待します。</p>