

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 29 年 3 月 29 日

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会
京都市市原野児童館 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	依田 秀任	児童健全育成推進財団 事務局長
	②	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
	③	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	京都市市原野児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-1123 京都府京都市左京区静海市市原町 254-2	
	電話番号	075-705-6115	
施設代表者氏名	館長 堀田 幸子		
契約日	平成 28 年 6 月 2 日		
自己評価票回答期間	平成 28 年 9 月 12 日～平成 28 年 11 月 7 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 28 年 11 月 1 日～平成 28 年 11 月 14 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 28 年 12 月 9 日		

京都市市原野児童館評価結果

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おこなっています		
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、ホームページ、リーフレット、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。		
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を伝えています。		
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。		

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おこない、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」についての研修をおこなうなど「職場倫理」の維持・向上に努めています。また、「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おこなっています。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 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。 ③ 「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て掲示・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		<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、計画的な運営をおこなっています ① 「社協行動指針 2015」を基準として、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おこなっています。 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おこなっています。 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。		

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、人材育成と組織力向上を図っています。		
① 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に明らかにしています。 ② すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ③ 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図っています。		

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		○
<p>【講評】</p> <p>利用者のニーズに対応したサービス情報が地域の隅々に届くよう工夫されています。</p> <p>① 「児童館だより」は学区の小学生全員へ配布されるほか、町内回覧で地域住民にも周知されています。毎月の紙面は事業の周知に留まらず、前月の活動の様子を写真入りでわかりやすく報告しています。</p> <p>② 乳幼児親子事業の周知は利用対象別にホームページに掲載しているほか、出前児童館を実施している地域へは戸別の配布をおこなって利用促進につなげています。</p> <p>③ サービスの基本情報を掲載した「利用案内」や「パンフレット」を作成して、児童館や学童クラブを初めて利用する方への説明の際に活用しています。</p>		
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		○
<p>【講評】</p> <p>施設条件を活かして子どもから乳幼児親子が共に過ごせる環境を整えています。</p> <p>① 利用する際に守るべきルールや遊具の使い方については、子どもが理解しやすい表現で見やすい場所に掲示しています。また、何故ルールが必要なのかについて子ども同士で話し合う機会を設けています。</p> <p>② 乳幼児が利用する遊具については消毒済みのチェック表を定期的に掲示して、乳幼児と保護者が安心して利用出来る環境を整えています。</p> <p>③ 限られた施設内で、一般来館児童や学童クラブ児童、加えて乳幼児親子が居場所として共存できるよう必要に応じて園庭や自治会館内のスペースを有効に活用しています。</p>		
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>乳幼児親子の居場所と子育て支援につながる多彩なプログラムを実施しています。</p> <p>① 保護者の様々なニーズに応じて登録制の乳幼児親子クラブと自由参加制のひろば事業を目的別、月齢別に実施しており利用者数も安定しています。</p> <p>② 子育てに不安やしんどさを感じている保護者を対象として、参加者同士が語り合い支え合うワークショップを4回シリーズで開催しています。修了後には自主的な仲間づくりへつながったケースもあります。</p>		

	<p>③ 学区外の公園で月に1回「出前児童館」として乳幼児親子事業を公立保育所と連携しながら展開しています。児童館で遊ぶ機会が少ない乳幼児親子から喜ばれています。</p> <p>④ 登録制の乳幼児クラブは、班活動を取り入れて年に1回班ごとに出し物に取り組むなど、保護者がプログラムの企画や運営に参加しています。</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>自由来館児童、学童クラブ児童の分け隔てのない育成支援に努めています。</p> <p>① 来館時の子どもの表情や体調などを把握して支援できるよう配慮しています。また今年度から小学校と月1回懇談の場を持ち、子どもの課題などについて共通理解しあえる関係を築き始めています。</p> <p>② 核となる日常の遊び、クラブ活動、行事などの取り組みは、当該小学校の規模も小さいため自由来館児童、学童クラブ児童の分け隔てなく参加できるよう配慮しています。</p> <p>③ こどもまつり実行委員会やクラブ活動への参加については、これまでの「お手伝い」的な関わりから、今年度からは子どもが自主的に参加して主体的に取り組めるよう働きかけています。</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>中学生の日常的な利用が定着し小学生との異年齢交流が図られています。</p> <p>① 中高生タイムは、卓球、バスケットボール、ボードゲームなどを目的にした中学生の日常的な利用が多くあり居場所や交流の場として定着しています。</p> <p>② 中高生対象の「よっといDAY」には中学生が、小学2年生以上対象の「おいしんぼ」には小学生に交えて中学生女子も登録して毎月1回活動しています。</p> <p>③ 「おいしんぼ」では小学生の活動を中学生が支えたり、活動の合間に一緒に遊んだりするなど異年齢交流が図られて、小学生にとって中学生が憧れの存在となっています。</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>事業を実施する際は、子どもの意見やアイデアを尊重しておこなっています。</p> <p>① 子どもまつりの開催については、中高生実行委員会、高学年実行委員会の2つの組織を立ち上げて企画運営にあたり、今年度は招待状作成や実行委員長挨拶など、子どもからの新たな提案を実現しています。</p> <p>② 子どもからの相談があった場合は、事務室でゆっくりと話を聴くように心がけていますが、人の出入りもあって落ち着いた環境にならない場合もあることから、相談できるスペースの工夫について検討していくことが望まれます。</p> <p>③ 学童クラブでは「3年生会議」や「班会議」を開いて子どもまつりの企画や日常の遊びや生活にかかわることについて話し合いをおこない子どもが内容の決定に参加する機会を設けています。</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】 配慮を必要とする子どもや保護者を受け入れる体制を整えています。		
	① 学童クラブの保護者には、家庭とクラブとの情報交換や連携の大切さを説明して、気軽に相談していただけるように日頃から信頼関係の構築につとめています。		
	② 現在、障害のある児童は在籍していませんが京都市の統合育成介助者派遣制度に沿って、いつでも対応して受け入れができるように体制を整えています。		
	③ これまで虐待が疑われる事案はありませんが、当館が事務局となっている子育て支援ネットワーク会議を中心に問題が発生した場合に地域で連携して対応できるよう学習会やワークショップを開催しています。		
	6 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】 地域の子育てにかかわる団体や個人に支えられて育成環境が守られています。		
	① 子どもまつりや子育て支援ネットワーク関係の行事にかかわるお知らせは自治会が全世帯へ配布してくれるほか、将棋や囲碁クラブの講師、子育てサロンなどの運営に多くのボランティアや主任児童委員が協力しています。		
	② 子育て支援ネットワーク会議は、子どもたちが地域の自然や歴史に目を向けて「ふるさと」を大事にする心を育む活動として「ホタルの飛数調査」や「川の生き物調査」を実施しています。		
	③ 「児童館運営協力委員会」が設置されていますが、「子育て支援ネットワーク会議」の構成団体と重なり合うことによる委員の負担感が指摘されています。効率的な会議のあり方を追求して負担を軽減していくことが期待されます。		

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】 子どもや保護者が安心して学童クラブを利用できるよう丁寧な働きかけをしています。</p> <p>① 学童クラブへの入会にあたっては「入会の案内」をもとに、重要事項を中心に丁寧な説明を心がけています。また、子どもの持病やアレルギー、身体状況についてあらかじめ把握して児童台帳に記録しています。</p> <p>② 4月には子ども中心の歓迎会を実施するほか、保護者同士がつながりを深め、併せて子ども、保護者、職員が交流を図ることを目的とした「親子お楽しみ会」を5月の日曜日に開催しています。</p> <p>③ 修了する子どもへのフォローとして、修了式後に登館しにくいことがないよう修了式は3月31日に実施しているほか、4月以降も児童館利用や高学年クラブへの入会をはたらきかけています。</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		
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】 配慮を要する子どもの登録はないが必要が生じた場合には運用できる体制が整っています。		
① 配慮を要する子どもの登録はありませんが、必要が生じた場合は、保護者との面談をおこない、個別の状況を把握したうえで、京都市が定めた「児童の状況報告書」に記録して手続きがおこなえるよう体制を整えています。		
② 職員は「障害のある児童の統合育成」や「配慮を要する児童の対応」の研修に順次参加して、研修後は内容をフィードバックして職員全体で共有し理解を深めています。		
③ 子どもの状況の変化については、日々の昼礼や職員会議で情報共有していますが、記録については日誌や個人ノートにとどまる傾向にあります。今後は、他館の情報などを参考にしながら誰もが確認しやすい記録化について検討されることが望まれます。		
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】 子ども一人ひとりを尊重して個人情報の保護につとめています。		
① 子どもの個人情報の取り扱いについては慎重に対応しています。「じどうかんだより」に掲載する写真は個人が特定されないよう加工し、子どもの作品を外部へ応募する際も必ず保護者の承諾を得ています。 ② 子ども一人ひとりを尊重し、丁寧に話を聴き、寄り添い受けとめる姿勢を大切にしています。また、子ども同士のなかで差別的な言動があった場合は指導を徹底しています。 ③ 子どもの羞恥心に配慮して着替えの際は、男女別のスペースを確保し、排泄の失敗についても他の児童の目に触れない場所を確保して対応しています。 ④ 法人としても「職場倫理研修」を実施しており職員全員が受講しています。また法人として「個人情報保護に関する方針」を策定して利用者にも周知を図っています。		
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】 利用者の要望を把握して事業の見直しや次年度の計画に反映させています。		
① 小学生、中学生、保護者を対象に法人として「利用者共通アンケート」を実施して、利用者の要望を把握して事業の見直しや次年度の計画に反映させています。 ② サービスの向上をめざして、事業の振りかえりや評価は「活動記録誌」を活用しておこなわれています。また、館長はOJTや人事考課制度を通じて職員に助言や指導をおこない業務の水準を確保しています。 ③ 快適で安全な施設をめざして、床面の小破修理やカーペットの交換などを適時おこなうとともに、今年度は不特定多数の出入りがある施設であることを考慮して防犯カメラの設置をしています。		

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	<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>② 「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	サービス情報がわかりやすく利用者に届くよう工夫されています。
	児童館の利用対象別にわかりやすく見やすい「お知らせ」を毎月発行しています。とくに基本情報となる「じどうかんだより」は、全文ルビをふるなどして子どもにも理解できるよう配慮されています。また、初めて児童館を利用する方へ配布するパンフレットは、「はぐくむ」「ささえる」「つなげる」の3つのキーワードを使って児童館の役割や事業をわかりやすく表記しています。
ポイント2	待ちの姿勢ではなくアウトリーチしていく事業展開が定着しています。
	児童福祉施設や乳幼児親子が安心して遊べる場所が少ない地域の公園に出かけて行き、月に1回出前児童館を実施する事業を定着させています。待ちの姿勢でなくアウトリーチしていく積極的な事業展開が、日頃児童館で遊ぶ機会が少ない乳幼児親子から喜ばれています。
ポイント3	児童館の子育ち子育て支援が地域の連携によって支えられています。
	地域の子どもや子育てにかかわる子育て支援ネットワーク会議を核として、小学校、子育て支援拠点保育所、地域のボランティアグループ、主任児童委員さんなど多くの個人や団体との連携で児童館の運営が支えられています。

■改善が望まれる点

ポイント1	子どもに関する記録を保存して継続的な支援につなげることが望めます。
	子どもの状況の変化や課題について情報交換した内容を、より詳細な書式に記録保存し、必要な時にいつでも、確認や共有ができるようにしておくことが、継続的な支援をおこなう上で望めます。
ポイント2	2つの重なり合う会議の効率的な運営が図られることを期待します。
	「児童館運営協力委員会」と「子育て支援ネットワーク会議」の構成団体や各委員が重なっています。2つの会議を同日に開催するなどの工夫をし、それぞれの会議の機能を積極的に生かすとともに、委員の負担を軽減して効率的な運営が図られることで、より地域の子育て力が高まることを期待します。