

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
京都市醍醐中央児童館 館長 殿

〒150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-115 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	京都市醍醐中央児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-1375 京都府京都市伏見区醍醐高畑町 30-1	
	電話番号	075-575-2578	
施設代表者氏名	館長 峰 加江子		
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		

京都市醍醐中央児童館評価結果

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		○
【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。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

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 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

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 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

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】 児童館だよりの発行やポスター・チラシの掲出により、館の活動の周知に取り組んでいます		
① 乳幼児保護者向け、小学生・一般向けの児童館だよりをそれぞれ作成して広報をおこなっています。小学生向けはルビを振って低学年でも読めるようにし、最寄りの小学校での全家庭配布、児童館が入っているショッピングストアへの掲示、ホームページの掲載などできるだけ多くの人の目に留まるように努力しています。		
② 児童館だよりを行政担当課、保健センター、子ども支援センターなどの他機関にも届けて連携が必要な関係者への周知を図ると同時に、これらの機関の利用者に対しての情報提供ともしています。		
③ 児童館だよりに前月の活動の様子を写真付きで報告して、読んだ方が児童館に興味を持ち、来館のきっかけとなるように工夫しています。イベントの場合はポスターやチラシも作成し、近隣の掲示板に掲載依頼をしています。乳幼児の活動は口コミの力が大きいと感じています。		
※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】 子どもの遊び内容と安全確保のバランスを考慮しながらの環境整備を努力しています		
① 安全確保のために、曜日によって遊戯室で遊べる内容が決まっており、室内にそのスケジュールが掲示されています。遊具の片づけ方が写真入りで示され、だれでも片づけが可能なようにして、自由に取り出して遊べるようにしています。		
② トイレには乳児用のベビーチェアや幼児用の小さな便器が備わり、乳幼児親子の利用に備えています。中学生・高校生世代には5時以降の時間を「中高生タイム」として利用が可能なように開放しています。		
③ 管内の掲示板を「乳幼児対象事業」「一般対象事業」に区分しています。それぞれの活動のお知らせが整理して貼り出されているため、必要な情報を見つけやすい状況です。		
④ 来館している子どもたちが自由に遊ぶことができるようにできる限りの配慮をしています。安全管理の観点から遊びを限定せざるを得ない状況であることを課題と感じています。		
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>年齢別の乳幼児クラブや自由利用の広場を実施して、乳幼児親子の居場所になっています</p> <p>① 子どもの発達を意識した年齢別登録制の乳幼児クラブや、おもちゃやテラスの乳幼児用滑り台などで自由に遊べる広場、ランチタイムの設定などをおこなって、乳幼児親子が毎日利用できる環境を整えています。</p> <p>② 参加者ニーズは保護者との会話や利用者アンケートから把握して、次の年度の計画を立てる際に生かしています。</p> <p>③ 民生児童委員に協力しておこなう子育てサロンや、保健師、保育士との連携事業・講座などを実施しています。外部との連携による活動をおこなってプログラムの充実を図っています。例えば、保育所の保育士による遊びの活動、保健センターによる食育のお話しなどです。</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>子ども一人ひとりの状態の把握に努め、子どもに寄り添った支援ができるように配慮しています</p> <p>① 本館は学童クラブ登録児童の利用が多い状況です。日々、来館する子どもたちの様子を見守りながら、その様子や必要に応じて、個別の対応を図っています。子どもの状況は毎日の会議において職員間で共有し、どの職員も同じ意識で対応ができるようにしています。</p> <p>② 障害児の利用もあります。特にそのことを意識した取り組みは行っていないですが、介助ボランティアや職員が支援をして、日常の中で自然と一緒に遊んでいます。</p> <p>③ 折り紙クラブ、けん玉クラブなどのクラブ活動は自由来館児童も参加できるようになっています。この活動を通じて自由来館児童と学童クラブ登録児童が交流する機会を作っています。</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】</p> <p>中学生・高校生世代の日常的な居場所となるべく、取り組みを行っています</p> <p>① 毎週金曜日に中高生タイムの強化時間を設けて中学生・高校生世代が利用できる環境を作っており、息抜きで卓球やバスケットボールをしに来る状況です。</p> <p>② 中高生と赤ちゃんとの交流事業に取り組んでいます。乳幼児クラブに参加している親子に協力を募り、保育所の先生の参加も得ながら、高校生が妊婦体験や幼児との水遊びの体験などを行っています。高校生が赤ちゃんの愛らしさに触れ、子育てに対して良いイメージを持つ機会、乳幼児保護者にとっては、自分の子どもの成長した頃をイメージでき、高校生に対する印象が変わるなど、相互に効果のある事業となっています。</p> <p>③ 学童クラブを卒所した子どもがふらりと来館して話をしていたり、不登校の子どもの居場所になっていたりと、個別の受入れや対応が行われています。</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	○

	【講評】 子どもの意見を聞くための取り組みを行っています	
	① 学童クラブに登録している子どもたちは、各学年の会議を行って意見を交わしやすい状況を作っています。さらに、子どもたちから出された意見が児童館の活動や、遊びのルールの見直しなどに生かされるような支援や取り組みが期待されます。	
	② 利用者アンケートと館独自のアンケートを実施して子どもの声を聞くことに努めています。アンケートで得た意見などを事業立案の際の参考にしています。	
	③ 児童館主催の「醍醐西こどもまつり」では、実行委員を募集して遊びの出店や、当日までの準備活動に主体的に関わる機会を設けています。また、誕生日会の際の催し物などについて、子どもたちが話し合っ てプログラムを考え、練習して披露する機会としています。	
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】 配慮を要する児童とその家庭に寄り添って支援する姿勢があります	
	① 気になる子どもについては、学童クラブのお迎えの時間に話をしたり、電話や手紙などで相談を受けたりしています。いただいた質問は日誌やメモで記録し、職員間の共有を図っています。また、必要に応じて職員から声掛けをして相談がしやすい雰囲気をつくるように配慮もおこなっています。児童館と家庭が連携して子どもを見守る姿勢が見て取れます。	
	② 保護者から児童の特性や要望などの情報提供を受けて、子どもにより良い支援ができるように検討をしています。また、障害のある子どもには介助ボランティアの導入も進めています。	
	③ 過去の虐待が疑われた事案では、要保護児童対策協議会に参画し、児相、小学校等と連携を取りながら対応を図りました。	
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】 地域子育て支援ステーションの基幹ステーションとして、地域の子育て支援に取り組んでいます。	
	① 自治連合会などに協力してもらうことが多数あります。また、地域子育て支援ステーション事業の基幹ステーションになっており、学区社協や民生児童委員協議会、保育所等の子育て支援に関わる機関や団体と連携しています。地域における子育て支援のネットワークの一員として、共同事業や情報交換をおこなっています。	
	② 醍醐西子どもまつりは、小学校、PTA、保育所、学童クラブ保護者会などと連携しながら、子ども実行委員会も設定して実施しています。また、地域行事のおまつりに子どもたちの踊りで参加することもあります。	
	③ 児童館運営協議会は設置していませんが、地域子育て支援ステーションの基幹ステーションとして機能しており、地域の子ども関係機関との連携の機会があります。今後は、児童館を中心に話ができ、児童館に地域の方を呼び込めるような関わりも期待されます。	
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】</p> <p>登録児童の誕生日会を保護者の交流の機会としている取り組みがユニークです</p> <p>① 学童クラブの入会が決定した家庭に対して、入会説明会を実施しています。説明に際しては、法人本部で規定している「学童クラブのしおり」を活用して、学童クラブでの生活の流れ、緊急時の保護者との連絡、個人情報保護なども漏れのないようにしています。また、保護者会でも質問に詳しく答え、不安を和らげるように配慮しています。説明会・保護者会に欠席する家庭も多く、欠席家庭に理解しやすく周知する方法が課題だと感じています。</p> <p>② 一人ひとり「児童台帳」を提出してもらい、家庭の状況やアレルギー、個別の持病などについて詳細に把握しています。子どもの気になる行動については、日々の「学童クラブ日誌」の特記事項に個別の様子を書き、職員間で共有しています。</p> <p>③ 学童クラブでは毎月「誕生日会」をおこなっています。これには保護者も関わるようになっており、保護者同士が交流しつながる機会になっています。また、子どもの学校や児童館での様子などから必要に応じて保護者同士を意識的に繋げることもあります。</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】

家庭との連携を深め、共に子どもを支援する体制で支援の方針を決めています

- ① 配慮を要する子どもの状況は自治体指定の「児童の状況報告書」を提出してもらうことで把握しています。必要に応じて保護者から「支援シート」の提出を受けて情報を収集し、支援の方向性を検討する際に生かしています。
- ② 支援の方針の検討にあたっては、保護者と相談しながらその方向性を決めていきます。子どもの様子や家庭の状況に変化が生じた際には都度、報告・相談するなどの連携をし、児童館と家庭が一体となって子どもの支援を行う体制にあります。
- ③ 子どもの様子は基本的には「学童クラブ日誌」に記載していますが、個別の経過を見る必要がある課題を抱える児童や家庭の場合には「個別記録」や「介助者記録」も記載し、毎朝の職員全体の打ち合わせ会議で職員間の情報共有を図っています。

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】

来館者に対しても個人情報保護に関する注意を促すようにしています

- ① 利用の登録等の際に児童館が個人情報を利用することがあることなどについて確認をおこない、保護者から同意をいただいた上で利用しています。児童館だよりに写真を掲載していますが、その都度確認を取るようにしています。また、利用者自身が撮影した写真にも個人情報が含まれていることがあることを踏まえ、ポスターの掲示をしてデータの利用に際しての注意を促しています。
- ② 今年度から発行・利用されている法人本部の「職場倫理マニュアル」に基づいて学習する機会を持っています。
- ③ プールの際の着替えやトイレの失敗などの対応をする際は、子どもの尊厳を第一に考え、配慮して対応する環境と体制があります。

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】 法人本部が規定する各種マニュアル類により、一定の水準が常に保たれています ① 自治体、法人本部で各種マニュアルや書式を整備しており、基本事項はこれに基づいて運営されています。設置地域の状況により手順などの変更が必要な際は、館で十分に検討したうえで実施しています。 ② 子どもの様子を見ながら遊びの決まりを検討したり、法人本部共通のアンケートや保護者の声を反映して事業の見直しを図ったりしています。 ③ 職員の研修は法人本部が実施するハラスメント研修、リスクマネジメント研修や京都市児童館学童連盟が実施する各種の研修に積極的な参加を促しています。また、今年度は法人本部があらたに策定した「職場倫理マニュアル」を参考に、自館のケースに当てはめながら館で勉強会をおこないました。	

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 個人情報等、「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	子どもと家庭に寄り添った個別支援に取り組む姿勢があります
	<p>配慮を要する子どもの対応について、必要に応じて保護者から「支援シート」の提出を受けて支援の方向性を検討したり、子どもの様子や家庭の状況に変化が生じた際には都度、報告・相談しあったりするなど、児童館と家庭が一体となって、個別の子どもの状況に寄り添った支援を行う体制があります。子どもの活動中は、常に職員が寄り添って一緒に遊べる状況を作っており、子どもたちも特別な意識もせず関わりあい、一緒に遊ぶ姿があります。このような状況があることから、保護者は安心して児童館を利用しているものと思われます。日誌やメモ、打ち合わせ会議などによる職員の情報共有も行われ、全ての職員が同じ意識で支援を行うように努めています。さらに個別の記録を体系的、一元的に行うことで、子どもの変化や支援・対応の内容の振り返りや確認が容易になり、支援の評価や支援方針の再検討、専門家のアドバイスを受けるなどの際の重要な資料になることが期待できます。</p>
ポイント2	地域の子育て支援ネットワークの中心となって貢献しています
	<p>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、学区社協や民生児童委員協議会、保育所等の子育て支援に関わる機関や団体と連携して、地域における子育て支援のネットワークの一員として、共同事業や情報交換をおこなっています。このことにより、それぞれの機関や団体、施設がつながり、相互の機能が補完されたり、一人の子ども、一つの家庭に対して様々な角度から支援ができたりする可能性が広がっています。また、児童館活動に協力していただくきっかけにもなっています。</p> <p>また、醍醐西子どもまつりは、小学校、PTA、保育所、学童クラブ保護者会などと連携しながら、手上げ制の子ども実行委員会も設定して実施しています。</p> <p>子どもと子育て家庭が地域と関わりを持てる経験は、日常の生活の中での安心感と地域への信頼感と愛着につながるため、今後も力を入れていきたい取り組みです。</p>
ポイント3	学童クラブの登録児童とその家庭への丁寧に取り組んでいます
	<p>当館の利用者の主力は学童クラブ登録児童ですが、子どもが減少している地域であること、周辺に他の児童館もあることから、登録児童数も他館より比較的穏やかな状況にあります。そのため、子ども一人ひとりや、その家庭に丁寧に向き合える体制にあります。そのことは、学童クラブ日誌に個別の様子が日々特記されていることから見て取れます。また、お誕生日会に保護者が関わる取り組みがあり、これを保護者同士を繋げる機会にしたりしています。保護者からの相談は、電話、手紙、来館などいつでも受けとめる体制にあり、時間も保護者に合わせて対応できることを伝えています。このようなことから保護者との関係も良好で、保護者との共催事業などもおこなっています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	自由来館利用の子どもたちに向けた積極的な取り組みが望まれます
	<p>当館は地下鉄駅に直結のショッピングセンターが入った建物内に設置され、老人福祉センター、市立図書館などの他の公共施設も別フロアで併設しています。そして、目の前には大きな市営住宅群がある環境です。しかしながら、地域住民の高齢化が進んでいるため、子どもが少ない状況になっています。そのため、児童館の利用者は学童クラブ登録児童が主力となっています。一方で、日常の居場所として、友人との交流や児童館が提供するプログラムを求めて来館する利用者の姿もあります。不登校気味の子どもの午前中に来館したり、中学生がふらりとやって来たりすることができる気安さ、職員への親しみも併せ持っています。そのような児童館らしさを生かし、学童クラブ登録児童はもちろんのこと、地域の子どもの誰もが、いつでも来て良い場所であることをさらに広く周知し、地域の方々も巻き込んだ積極的な取り組みの展開を期待いたします。</p>
ポイント2	子どもの意見を生かした取り組みのさらなる充実を期待いたします
	<p>法人共通の利用者アンケートや館独自のアンケートを行い、子どもの意見を事業計画の立案の際に生かしています。また、学童クラブ登録児童の学年別会議の実施、まつりの子ども実行委員の取り組みなど、子どもの意見を生かす取り組みが行われています。改正された児童館ガイドラインでは、子どもが意見を述べる場を提供すること、子どもの発達の程度に応じた意見の尊重がなされ、児童館や地域の活動に生かしていくことなどが謳われています。当館では、日常的に子どもの声を聞く体制・意識があります。アンケートや学年別会議の内容の公表や、具体的な成果として子どもにフィードバックすること、遊びのきまりや活動内容などについて、子どもたちが主体的に関わることなどを自由来館の子どもも含めて行うなど、先行している好事例なども参考にしながら、児童館の状況を踏まえて段階的に充実が図られますことを期待いたします。</p>