

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  
京都市紫野児童館 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	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	京都市紫野児童館		
施設連絡先	所在地	〒603-8214 京都府京都市北区紫野雲林院町 4 4 番地の 1	
	電話番号	075-492-8812	
施設代表者氏名	館長 毛原 なおみ		
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 8 日		

## 京都市紫野児童館評価結果

## 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行っています

- 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、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。
- 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。
- 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。

## 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		○
<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> 児童館だよりで館の情報を発信するほか、子育て情報誌を発行して地域の子育て家庭の支援を図っています  ① 児童館だよりはルビをふり、子どもも読めるように配慮しています。当館には数校の小学校から学童クラブの利用がありますが、各小学校児童の担任を通じて小学校に学童クラブだよりを届けています。また、町内回覧を通じて地域に児童館の周知を図るように努めています。 ② 乳幼児の活動については、児童館前の掲示板に活動内容を掲示して地域の方にお知らせするように努めています。また、年に1回「なかよしこよし」という、近隣幼稚園、保育園の情報などを掲載した情報誌を発行して、乳幼児保護者に配布するサービスを行っています。 ③ 上記のような紙媒体による情報提供の他にも、ホームページの閲覧、近隣図書館からの立ち寄り、乳幼児健診での紹介、口コミなどによる利用があります。  ※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> 少しでも子どもたちが安全かつ自由に遊べるように工夫をこらしています  ① 学童クラブ登録児童については、4月の初めに館内の利用方法や遊びの決まりを子どもみんなで確認して、理解を促すようにしています。また、職員によって子どもへの遊びのルールの説明が異なるようなことがないように、事務室内に詳細な記述をされたシートが貼ってあり確認ができるようになっています。 ② 安全確保のために、ボール遊びは外ですることになっています。曜日ごとに外遊びで使える遊具や遊べる内容、学年を決めています。その内容を児童館の玄関入り口に掲示して子どもたちに知らせています。乳幼児親子が午後に利用することもあります。マットなどを置いてコーナーをつくり遊び場所を区分する工夫をしています。 ③ 遊具の収納場所に遊具を片づけた状態を写真で示して、子どもたちが自由に遊具を使っても元に戻すことができるように配慮しています。 ④ 初めて自由来館で利用する場合は、保護者にパンフレットを示しながら児童館の利用方法を説明しています。同意の確認と緊急連絡先の保管用として登録用紙などに記入してもらうこともあります。		
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】 登録制クラブやランチタイムの実施、自主サークルの支援など子育て家庭支援に力を入れています</p> <p>① 子どもの年齢制限や登録の必要がない「あそびの広場」や乳幼児クラブ、体操や手遊びなどのプログラム提供を行う登録制の乳幼児クラブ、ランチタイムの実施など、子どもの年齢やニーズに応じて保護者が選択できるように様々な活動を提供しています。</p> <p>② 民生児童委員、学区社会福祉協議会が年に4回行う「子育てサロン」に会場と遊びの提供で協力するなど、地域と連携した活動も児童館で行い、乳幼児親子の居場所になっています。</p> <p>③ 母親自身のリフレッシュや学習を目的とした母親の自主サークル「サロン・ド・ママ」の支援や児童館独自の子育て講座の開催、地域のフリースペースでの出張活動など、様々な形態のプログラムに取り組み、地域の子育て家庭支援を進めています。</p> <p>④ 様々なプログラムを行っていますが、集団が苦手な保護者もいらっしゃいます。そのような方でも職員が見守りながら、状況に応じて声掛けしたりして、孤立した子育てにならないように対応しています。こうした情報は子育て支援センターなどの連携先から入ってきます。</p>								
3	<p>小学生への対応を行っている（核となる児童館活動）</p> <table border="1" data-bbox="209 768 1477 1048"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table> <p>【講評】 集団の生活の中でも、子どもの個別の状況を意識した対応を心がけています</p> <p>① 乳幼児親子での利用から学童クラブ利用の登録児童になる流れがあり、子どもたちは馴染みが深い児童館の環境で放課後を過ごすことができます。複数の学校からの利用がありますが、遊びを通して出会い、仲間をつくっています。</p> <p>② 配慮を必要とする子どもの利用があります。状況によって、個別の支援が必要になることがありますが、そのような場合でも子ども自身が落ち着いて過ごすことができるように、職員は情報の共有と臨機応変な対応を心がけています。一方で施設が手狭なため、一人になりたい子どもがいる場合の場所の確保に困難さを感じています。</p> <p>③ 高学年女子児童がメンバーになっている「手作りクラブ」は、5年生が中心となり、自分たちで年間計画を話し合って活動するなど子どもたちの自主的な取り組みにつながっています。「夏まつり」や「お店屋さんごっこ」の際の出店についても子どもたちが自主的に話し合い、計画・実施する工程を支援しています。</p>	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	○
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	○								
4	<p>中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1574 1477 1664"> <tr> <td>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>—</td></tr> </table> <p>【講評】 中学生・高校生世代の利用促進のための取り組みを行っています</p> <p>① 児童館だよりで中学生・高校生世代の児童が利用できることを広報したり、毎月第一土曜日を卓球の日として設定したりして、利用の促進に努めています。</p> <p>② 学童クラブの卒所児童や、小学生の兄弟の利用があり、一定の中学生・高校生世代の子どもたちの居場所として機能しています。また、中学校が行っているチャレンジ体験の活動場所としての利用や高校の吹奏楽部に演奏依頼をするなどの関りがあります。</p> <p>③ 日常的に中学生・高校生世代の児童の居場所として機能するために、小学生児童からの利用の流れを作ったり、中学校に積極的に働きかけたりするなどのアプローチも期待されます。</p>	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	—				
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	—								
5	<p>子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 2067 1477 2103"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○						
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	○
	<b>【講評】</b> 子どもたちが意見を言う場面をつくったり、その意見が活動につながったりする体験も必要です  ① 毎年行う利用者アンケートや行事ごとのアンケートで子どもの声を汲み取り、事業計画の際に生かしています。 ② 手づくりクラブは子どもたちが自主的にプログラムの検討、年間の活動を計画し、実行するプログラムとなっており、職員はその活動を支援しています。 ③ 職員は子どもたちが話しかけやすい雰囲気を出すように努め、子どもたちの何気ない声にも耳を傾け、遠慮なく相談ができることを心がけています。 ④ 積極的に子どもたちの意見を聞く場面を創造したり、意見を生かした事業に取り組むこと、子どもたちの意見へのフィードバックなどの取り組みが求められます。	
	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	○
	<b>【講評】</b> 配慮を要する児童・家庭への丁寧な対応があります  ① 子どもの病気やアレルギー対策などについても相談があり、内容や状況によっては別に時間を作って受けることもあります。電話による相談を受けた時も丁寧に話を聞くようにしています。職員で対応が困難な場合は館長が対応しています。 ② 学童クラブ事業では、障害が重度の児童について介助ボランティアや個別対応のために雇用した職員が、学校への迎えを実施するなどのマンツーマンの体制で対応を図っています。 ③ 虐待の疑いがある子どもについては、小学校、出身保育園、子ども支援センター、児童相談所などと連携して、ケース会議を行ったり、情報交換をしたりしながら児童館での様子を見守るなどの対応がされています。子どもからの発信を受け止め対応につながることもあります。機能記録は子ども別に保管され、対応の際の資料としています。	
	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	○
	<b>【講評】</b> 児童館活動を地域に広げる努力をしています  ① 京都市子育てステーション事業の基幹ステーションとして、地域の関係機関、団体と連携する体制がとれています。民生児童委員協議会主催の「子育てサロン」に場所貸しをしたり、職員の派遣をしたりすることもあります。 ② 当館は子どもたちのダンスに力を入れて取り組んでいるため、毎年7月の土曜日は地域のお祭りへの子どもたちの出演や出店の依頼が多くなっています。 ③ 自治連合会、民生児童委員との連携、近所のスーパーからの依頼による子どもたちの絵の提供、多目的スペースでの活動など地域資源とつながって活動を行い、児童館活動を地域に広げていく努力をしています。 ④ 紫野児童館運営協力を設けており、児童館の活動を発信するとともに、地域の情報を収集したり、ご意見をいただいたりとの協力を受けながら活動に生かすようにしています。	
<b>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】</b>		
	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	○
<b>【講評】</b> 入所前から卒会後まで丁寧な対応を心がけています  ① 入会説明会では「学童クラブ入会のご案内」を配布して児童館・学童クラブが目指していることや、生活の流れ、決まりごと、緊急時の対応方法などの重要事項について説明し、子どもも保護者も安心して学童クラブの利用ができるように努めています。 ② アレルギーや障害児への対応についても説明し、児童別に提出してもらう「児童台帳」にできるだけ記入してもらうように努めています。また、個別に知っておくべき情報は聞き取りも行って記録し、職員間で情報共有するようになっています。 ③ 学童クラブを終了する際は、終了後の放課後の過ごし方を聞き、自由来館利用でいつでも児童館に来ていいこと、困ったときには児童館に駆け込むように保護者も含めて案内しています。		
<b>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</b>		
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】

詳細な介助記録や小まめな会議で情報を共有し、保護者や各所と連携して支援に臨んでいます

- ① 当館では、介助ボランティア記入用の介助記録の書式を独自に作成しています。平日用と学校休業日用で分けて、記録者が記入しやすくなる工夫をしています。これにより、一人ひとりの子どもの日々の状況が詳細に記録されており、職員が子どもの状況を把握する際の貴重な資料になっています。
- ② 毎日定時に行う会議では、子どもの様子や職員全員が知っておくべき事項についての情報を共有、月2回行う職員会議では、行事の打ち合わせや振り返りをするなど、会議を使い分けて職員が現状を共通理解した上で支援ができるようにしています。また、必要に応じて昼食時を利用して子どもへの対応について話し合うこともあります。
- ③ 障害が重い児童が利用する際は、保護者の同意を得たうえで子どもの出身保育園に行ったり、教育委員会や学校とケース会議を行ったりするなど、保護者や各所と連携して支援の方針を検討する体制があります。また、できるだけマンツーマン体制をとったり、迎えの実施をしたりもしています。

## 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】

法人の「職場倫理マニュアル」に基づき、一人ひとりの人権に配慮した対応を心がけています

- ① 学童クラブ事業では、利用説明会時に「写真の撮影・利用等に関するご了承のお願い」や「一斉メール配信」について資料を配布して説明し、保護者の同意を得られた家庭につき利用するようにしています。
- ② 法人では今年度より「職場倫理マニュアル」を策定しています。さらに各館では独自にチェックリストをつくったり、マニュアルを読み込んだりして職員の行動規範の理解に活用しています。
- ③ 学童クラブ登録児童数が多いため、子どものプライバシー保護という点では、設備的な面で対応に困難さを感じていますが、職員全員の工夫により対応しています。

## 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		○
<b>【講評】</b> O J Tによる職員の育成など、工夫して職員の資質向上を図る努力をしています  ① 「個人情報保護マニュアル」「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」「職場倫理マニュアル」など、法人独自のマニュアルが作成されており、各児童館が同様の運用が図られるようになっていきます。 ② 毎年利用者アンケートを実施しており、アンケートの意見や要望の内容も含めて活動の総括を行い、可能な限り見直しを行っています。 ③ ベテランの準職員と若手の正職員を組み合わせに担当を決めるなど、仕事をしながら知識や技術が身につくようにしています。また、行事ではできるだけ色々な人とチームを組むようにして、その中から学びを得られるように努めています。		

## 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、必要な人が必要ときに活用できるように整理・管理している		○
2 個人情報は、「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		○
<b>【講評】</b> 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 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。 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	妊婦から幼児までの年齢別クラブ活動の実施や情報誌の発行など、地域の乳幼児子育て家庭の支援に力を入れています
内容	妊婦の時期から児童館を利用してもらい、出産後も安心して子育てができる環境づくりを進めるべく努力をしています。保健所で行っているマタニティヨガ活動からの口コミや公立保育所からの紹介などで妊婦の利用者があります。また、年齢別クラブの実施、自由利用のあそびの広場、ランチタイムの実施、民生児童委員協議会主催の広場事業への協力など、利用者ニーズと地域の課題に応じた取り組みが行われています。仲間づくりが苦手な保護者については、子育て支援センターからの情報により、職員間で情報共有しながら、見守りの体制で支援するなど、丁寧な関りもあります。また、年1回ではありますが、近隣幼稚園、保育園の情報などを掲載した情報誌を発行するなど、地域の乳幼児子育て支援ネットワークの核として機能しています。
ポイント2	配慮を要する児童への支援を丁寧に行うように心がけています
内容	当館が設置されている地域は、障害者支援が充実している地域です。そのため、地域住民の意識も高いようです。当館では介助ボランティアが記入する介助記録用紙を独自に用意しています。平日用と長期休み用で様式を分けて記入しやすくすることにより、詳細な記録がとられ、支援の方針の検討、実施、評価、見直しに役立っています。保護者、保育園、小学校等との連携もできており、障害が重度の子どもが入会する際は、小学校や教育委員会とのケース会議、保護者からの承諾の元、元通っていた保育園との打ち合わせなどを行ったり、できるだけマンツーマン支援としたりする体制があります。職員間の情報共有は、毎日定時に行うミーティングや介助記録などで行っています。このような職員の丁寧な姿勢は、複数の小学校から多数の登録がある子どもたちにも伝わっており、障害がある子どもがいることを当たり前のこととして受け止め、自然に接する姿があります。
ポイント3	法人共通のマニュアルにより児童館運営の標準化が図られています
内容	当館の運営法人は市内での児童館運営館数が最も多く、その適切な管理のために様々な仕組みを整えています。各種マニュアルによる児童館運営の標準化もその一つです。各館では、その標準的なマニュアルを踏まえたうえで、地域の実情に応じて、子どもや家庭との関り、地域との関りを館の方針として決めています。マニュアルの存在により、職員の拠り所ができ、様々な場面での対応がスムーズに行われています。本年度は「職場倫理マニュアル」が作成され、利用者の人権などに関する配慮すべき事項が、事例も交えながら明確に表されました。今後は各児童館の中でマニュアルを用いた研修会を行い、その浸透を図ることとしています。



## ■改善が望まれる点

ポイント1	今一度、育成環境について見直しや検討に取り組まれることを期待します
内容	<p>京都市の方針により、希望のある家庭の児童はすべて受け入れています。現在、6小学校からの利用があり、3クラスに分けての運営となっています。安全に子どもたちが遊べるように、曜日別に使える遊具の指定や学年の指定をしたりして対応しています。また、日頃はクラス別の運営となっていますが、夏休みはクラスを越えた班編成をおこなって、日頃一緒に活動ができない子ども同士の交流の機会を作るなどの工夫もしています。障害児の対応もできる限りの丁寧な支援を心がけています。これらの実現は、職員の力によるところが大きいものと思われます。一方で、クールダウンが必要な場面での子どもの居場所の確保や、遊びを限定せざるを得ない状況であることに困難さも感じていらっしゃいます。今以上に子ども一人ひとりの状況に寄り添った支援を進めていくためにも、行政、法人、児童館の三者で育成環境について見直しや検討に取り組まれることを期待いたします。</p>
ポイント2	中学生・高校生世代への対応の促進が望まれます
内容	<p>上記のような状況のため、中学生・高校生世代への対応が困難な状況にあると思われます。しかし、乳幼児クラブでの利用から、学童クラブ登録児童としての利用の流れもあるなど、0歳から18歳までの切れ目のない支援ができる「児童館」ならではの機能も果しえる可能性があります。学童クラブの卒所後も気軽に来館できる雰囲気づくりや声掛け、やりたいことが実現できる場所、何もしなくても居ていい場所として、17時以降の中高生タイムの取り組みの工夫から段階的に進められますことを期待いたします。</p>