

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
京都市桂川児童館 館長 殿

〒150-0002

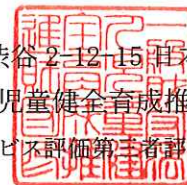
所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-15 日本薬学会ビル 7F

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	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
	②	熊澤桂子	児童健全育成推進財団 第三者評価室所属評価者
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市桂川児童館		
施設連絡先	所在地	〒615-8006 京都府京都市西京区桂上野西町 273 番地	
	電話番号	075-392-3121	
施設代表者氏名	館長 井上 靖朗		
契約日	平成 30 年 3 月 30 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 9 月 3 日～平成 30 年 10 月 1 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 30 年 9 月 21 日～平成 30 年 10 月 5 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 30 年 11 月 14 日		

京都市桂川児童館評価結果

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		○
【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	<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】 児童館活動をわかりやすく、適切に情報提供するように努めています。		
① 「児童館だより」は、小学校全児童に配布しています。また、小学生の紙面にはルビをつけて読みやすい工夫をしています。小学校内に設置された児童館の利点をいかし、行事ポスターは、校庭に面したベランダに子どもたちが遊びながらも見られるように掲示しています。近隣の中学校へは、対象となるイベントのポスターやチラシの校内掲示をお願いしています。		
② 毎月発行される情報誌は、担当課と運営法人に提出をしています。児童館まつり等、大きなイベントは、地域の掲示板にチラシを掲示してもらえ関係があります。自治会の加入率は40%で、新しい移住者の加入は少ないですが、町内会長（要保護児童対策地域協議会の委員）を通しての回覧版の活用も検討しています。		
③ 地域の各種団体18団体と運営協力会、協会の会長等との連携があり、定期的にたよりの配布を実施しています。今後は、ホームページの活用も考えていますが、たよりに使用する写真使用の同意方法等、課題があります。		
※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。		
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】 子どもの声を活かしたルールづくりで、安心した遊び環境となっています。		
① 限られたスペースの中で、様々な遊びを展開しています。遊戯室では曜日ごとに遊びを決めているので、利用者にもわかりやすくなっています。また遊具は収納する場所が表示等で明確になっています。事務所に申し出て使用できる遊びと主体的に遊びやすい環境設定をしています。		
② 混在する遊びの中でおこる子ども同士のトラブルも子どもの育ちに必要と考え、問題があったとき、子どもと話し合いをして使用方法をきめています。そのため、遊びのスペースや部屋を分けているので、幅広い年齢が遊びを通して交流しやすい場作りとなっています。		
③ 学童クラブの利用数が多いため、乳幼児の親子は、自然と利用しやすい時間帯を選んで来館されており、館活動への理解もあります。		
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】</p> <p>地域にある乳幼児の活動の場として、開かれた利用が展開されています。</p> <p>① 新入世帯の増加があり、乳幼児の利用が多い地域です。館主催のクラブやひろばへの参加はもとより、行事のない日も午前中に集中して利用者同士が誘い合わせての来館が毎日あります。昼食時の館内は飲食ができないため、お昼をめどに誘い合って帰られます。</p> <p>② 参加者のニーズに合わせ、0～3歳児までの乳幼児が参加できるよう、年齢区分した活動を実施しています。また地区社会福祉協議会（社協）や民生・児童委員協議会（民協）の活動、自主サークルがあり、館内の場の提供もしているため、密な連携があります。自館のプログラムも社協や民協と調整して、来館する親子が多様な活動の参加できるようにしています。</p> <p>③ 場の提供を促進しているため、保護者主催のお楽しみ会やお別れ会、懇親会などが行われています。こうしたことを通じて、地域の保護者が主体的に交流できる機会となっています。児童館の利用については、社協等の使用頻度があまり伸びていないため、今後更に利用の呼びかけを行いたいと考えています。</p>								
	<p>3 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="207 694 1316 974"> <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】</p> <p>職員が子ども一人一人を大切にすることを通じて、子どもの人権意識も育てます。</p> <p>① 多くの来館があり、その子どもにあわせた関わりを大切にしています。</p> <p>② 障害のある子どもの利用があり、日常活動の中で子ども同士の関わりや成長が見られます。一部児童に障害の理解や受け入れることが難しい場合もあります。子どもに対しては丁寧に働きかけが来ていますが、保護者の考えに影響を受けており、保護者に話す機会が得られていません。共生社会への理解について人権意識を育てる活動の必要性を感じていますが、十分にはできない現状もあります。</p> <p>③ 子どもの受入れ人数に合わせて、子ども自身が主体的に遊びや、活動に取り組むことができるように、職員が働きかけをしています。</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	○								
	<p>4 中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="207 1400 1316 1489"> <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】</p> <p>行事を通して、中学生の参加を受け入れています。</p> <p>① 自由来館では少数ではありますが、話をしに立ち寄る中学生がいます。昨年まで小学生として利用していた子どもたちにその姿が見られます。児童館が中学校区の端にあること、中学校の部活動等が充実して居場所のない生徒が少ないこともあり、地理的にふらっと立ち寄るには限度があります。</p> <p>② 「中高生と赤ちゃんのふれあい事業」は継続的な取り組みを行っています。また、学校からの要請がある「チャレンジ体験」も毎年、多くの中学生を受け入れています。</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	○								
	<p>5 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="207 1825 1316 1904"> <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> <tr> <td>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</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	○	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	○				
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】 子どもの声を受けとめ、いかした活動の展開に日々努力しています。</p> <p>① 利用者アンケートの実施を実施し、分析するにとどまらず、そこから見える課題について、職員間で共有し、より良い活動につなげる努力をしています。</p> <p>② 学童クラブでは、「3年生会議」を月1回実施し、行事や、日常活動についての意見を発言する機会があります。また、その会議の記録を子どもたち自身が記し、やったことに対する評価が見えるようにしています。</p> <p>③ 多数の子どもたちが遊ぶ場だからこそ、安全・安心の場作りを目指しています。特に高学年児の言動には注意を払い、人権に対する配慮をおこたりません。例えば、仲間同士の話し言葉で気になるときは、すぐに注意をするように心掛けています。</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 data-bbox="207 645 1316 683">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 data-bbox="1316 645 1479 683">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 683 1316 721">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 data-bbox="1316 683 1479 721">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 721 1316 801">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 data-bbox="1316 721 1479 801">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 配慮を要する親子に向けて、丁寧な関わりと支援体制づくりをしています。</p> <p>① 保護者からの相談は電話・口頭にかかわらず、いつでも丁寧に行っています。特に電話対応の丁寧さが保護者からの信頼を得やすくしていると感じています。</p> <p>② 障害のある子どもについては、障害児担当の準職員、介助ボランティアやヘルパー等、様々な社会資源を活用して、その子どもにあった支援をしています。</p> <p>③ 日常的に子どもの様子を細かく観察し、怪我やつぶやきを見逃さないように心掛けています。虐待のおそれがある児童については「子どもはぐくみ室」と連携し、定期的に情報交換を行っています。</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 data-bbox="207 1738 1316 1776">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 data-bbox="1316 1738 1479 1776">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 1776 1316 1814">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 data-bbox="1316 1776 1479 1814">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 1814 1316 1852">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 data-bbox="1316 1814 1479 1852">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 地域と顔が見える活動を積極的に行い、よい子育て環境作りを目指しています。</p> <p>① 当館は、京都市の子育て支援活動の基幹ステーションであり、地域の関係機関・団体と連携をして共同事業や情報交換を行っています。</p> <p>② 全小学校では通学路の再点検を行っていて協力をしています。また年2回地域の清掃に、児童館の子どもも参加しています。</p> <p>③ 桂川児童館運営協力を設け、年2回児童館の取り組みや運営等について意見を伺っています。またこうした関係から、元会長が地域での子どもの見守りをしてくれています。児童館職員も、地域の取り組みに積極的に参加し、地域とのつながりを深めています。</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>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 colspan="2" data-bbox="207 2119 1316 2157">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> </tr> <tr> <td data-bbox="207 2157 1316 2195">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 data-bbox="1316 2157 1479 2195">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 2195 1316 2233">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 data-bbox="1316 2195 1479 2233">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 2233 1316 2240">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 data-bbox="1316 2233 1479 2240">○</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="207 2271 1316 2240">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> </tr> <tr> <td data-bbox="207 2309 1316 2240">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 data-bbox="1316 2309 1479 2240">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="207 2347 1316 2240">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</td> <td data-bbox="1316 2347 1479 2240">○</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	○
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	○
【講評】 学童クラブの開始時に親子共に不安がないよう、丁寧な説明と見守りをします。		
① 小学校での就学前検診で「児童館だより」「クラブの入会手続き」を2種配布しています。学童クラブの入会を希望者に登録説明会を開催します。欠席者には個別に対応します。入会が決定した家庭に入会説明会を実施します。保護者との関係づくりを大切に、意見を聞いて改善する、保護者会との共催事業も行っています。入会説明会での質疑応答は記録にのこし、次年度の活動に活かしています。帰館後、宿題や学習をさせてほしいという保護者からの要望が2割あり、高まっています。ほとんどは自発的に行っており、17時以降は、自習の時間も設けています。		
② 特別な支援を要する児童については支援シートの提出を求め、全保護者との面談を行い、その情報を全職員で共通理解をしています。入会直後、子どもへの利用のストレスには注意を払い、丁寧な見守りをして、子どもへの負担軽減をします。学童クラブ開始後しばらくは、育成学級に通級する子どもは、その日の担当が子どもを迎えに行き、先生との情報共有をあわせて行います。		
③ 学童クラブの終了時、親子共に放課後の生活に不安がないよう、児童館への自由利用ができることを伝え、児童館の継続利用を勧めます。しかし、継続利用の人数があまり増えず、その理由を分析し、改善したいと思っています。		
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】 毎日の職員会議にて子どもの状況を情報共有し、よりよい支援を目指しています。		
① 学童クラブの入会時に「児童の状況報告書」を記入し、その後は日誌や記録簿に記しています。個別支援計画は、定期的な作成等ありませんが、子どもの状況や発達を鑑み、保護者と相談しながら対応を進めています。		
② 配慮を要する児童の支援を円滑に進めるために、保育園や学校、公益社団法人京都市児童館学童連盟の統合担当、子どもはぐくみ室、児童相談所等、関係機関との連携があります。また、職員間の伝達研修や館内での事例研修を行い、支援についての職員の資質向上を図っています。		
③ 子どもの状況については、毎日の職員打合会を実施して必要な情報を共有しています。こうすることで、前日不在の職員にも情報が伝わるようにしています。記録については、子どもの個別の記録はなく、日誌等記載しています。今後、子どもの支援のあり方をわかりやすく記録するために、内容の整理や様式等を模索しています。		

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	○
<p>【講評】</p> <p>子どもの権利やプライバシーの配慮をめざし、職員間での研修を重ねています。</p> <p>① 年度当初に利用者の個人情報を確認し、変更等は個別に対応をします。子どもの写真等はネットに載せないことを保護者に伝え、年度末に消去しています。トイレの失敗等は、シャワー室や職員の更衣室を使用し、プライバシーに配慮できる環境が準備できています。</p> <p>② 日々の活動では、子どもの様子に常に気を配り子どもの声や意見に耳を傾けて、子ども自身が納得できる対応を心がけています。多様な価値観を持つ子どもや親がいる中で、可能な限り配慮した支援を行うようにしています。しかし、価値観があまりにも多様化し、職員がその対応に追いつけない感があります。今後もソフト・ハード面ともに利用者のニーズに応えられるように目指しています。</p> <p>③ 子どもへの言葉かけや対応は、事例研修等行うことや、職員間でなれあうことなく、相互評価ができる環境づくりを目指しています。</p>		

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	○

<p>【講評】</p> <p>風通しの良い職場環境で、より良い業務に向けての改善が図られています。</p> <p>① 実施している事業については年度末に総括を行い、職員会議等で話し合う場を持ち、次年度に向けて改定をしています。また、新たなサービスに向けて、職員各自が改善しようとする意識があります。例えば、日頃より職員が顔見知りである郵便局と連携し、新たな事業を展開した例もあります。</p> <p>② 業務の一定水準を確保するために、職員会議での情報共有、市社協や児童館学童連盟等の研修に参加し、</p>		
---	--	--

	<p>研鑽を積んでいます。また、職場内での伝達研修も適時行っています。職員のサービス提供に課題が見受けられるときは、個別に上位職員が指導しています。</p> <p>③ 職場内での職員相互の意思疎通がよく、何でもいいあえる職場の雰囲気があります。また、業務で困ったときには同僚に相談する、状況によっては館長への報告が徹底されています。こうした情報共有は、正規職員間ではスムーズです。しかし、準職員は勤務時間・契約条件の兼ね合いにより、情報がうまく伝達されない、研修の機会が少ないという課題もあります。情報の伝達については、職員室内の全員が確認できるボードに、必要事項のみを記載する等、工夫することで改善がされています。</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		○
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、「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		○
<p>【講評】</p> <p>情報共有は、職員の意識の向上と保護者への理解を求めて丁寧に行っています。</p> <p>① 職員が取り扱う情報については、館長が責任を持って管理し、書類の保管は施錠できる書棚で保存されています。また、必要な書類がすぐに閲覧できるように場所を決めて整理されています。</p> <p>② 学童クラブでは、保護者に「個人情報(写真等)の利用に関する確認について」を配布し、お便り等での写真の使用目的を明確にした上で確認書の提出を求めています。また保護者が写真掲載を了承しない選択もできます。写真については、年度を終えると消去して外部に出ないようにしています。</p> <p>③ 個人情報の取扱については、職員が定期的な研修の受講、職場内での確認を行うことで相互に注意して、丁寧な取扱いを心がけています。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	<p>子どもの人権を大切に、安心・安全な場づくりを目指しています。</p>
	<p>利用者の増加に伴い、年々、子どもの活動スペースは手狭になっています。しかし、こうした課題に対して、環境の見直しと子どもの行動を考え、過ごしやすい場づくりを目指しています。例えば、階段の踊り場等の少しの空間にも段差や本を設置して、子どもが友達と話したり、一人ゆったり過ごせる場になるような配慮をしたりが職員のアイデアで展開されています。安全にも配慮して設置された空間で、子どもたちがゆったりと放課後を過ごせる場所があることは大切です。</p> <p>配慮を要する子どものために、掲示物を少なくし、活動に集中しやすい空間作りも考えています。また、子ども同士のやりとりにも気を配り、特に高学年に対しては人権感覚に差が見受けられるので、仲間同士の関係や話している言葉等に聞き、気になる点があった場合はそのままにせず、丁寧に指導することを日々の生活の中で取り組んでいます。こうしたことから、子どもたちへの人を思いやる大切さが伝わっていると感じます。</p> <p>一人一人を大切に、子どもの声に耳を傾けて環境作りを行っている点は、子どものみならず、保護者も安心して子どもを通わせることが出来る状態と伺えます。</p>
ポイント2	<p>子どもの興味やニーズに合わせて、遊びができる活動を目指しています。</p>
	<p>子ども一人一人の声を活かす取り組みが、遊び活動に取り入れられています。利用者アンケートや、学童クラブの「三年生以上会議」など、適時子どもの声をきく機会があり、職員と子どもが話しやすい関係を築いています。例えば、曜日毎の遊びや、遊びのルール等も子どもたちとの話し合いによって決まりました。また雨の日、予定していた卓球の日で、遊び場が半分卓球台で占められた時も、子ども同士で譲り合って遊ぶ姿があります。遊びでのトラブルも、なるべく子ども同士で解決できるように職員は見守る姿勢があります。その見守りがあるからこそ、子どもたちも大人の介入を待つのではなく、まずは自分達で解決しようとする姿になります。子どもたちで決めたルールを子ども自身が守り、解決する、時としてトラブルが子どもの生きる力を育てると職員は考え、子どもたちの支援にあたっています。こうした一見当たり前の関わりも、子どもと職員の日常的な関わり、子ども一人一人を受けとめようとする姿があってこそ、よりよい活動に結びついています。</p>
ポイント3	<p>乳幼児とその親が、児童館を通じてつながり、地域交流を深めています。</p>
	<p>子育て支援の基幹ステーションとして、地域の様々な機関や団体とつながりを持ち、乳幼児の活動を行っています。若い世代の家庭が増えたことで、追加募集を行い、希望者を受け入れています。また、児童館主催の活動以外に、社協や民生委員による活動、自主保育サークル等に場所を提供する活動も行っているため、児童館を拠点に様々な地域組織活動とのつながりがあります。乳幼児クラブやひろば事業を通じて知り合った母親達が、声をかけあい、プログラム活動以外の時に児童館に集まり、親子で遊んだり、誘い合ってお昼を食べに行く姿も見受けられます。昼食時、児童館内で飲食が出来ないことがかえって、午前中の遊びを終えて、親子が外に出向きやすい状況をつくっています。児童館を通じて、出会いの機会となり、自由に利用できる雰囲気</p>

	<p>気が、親同士の自主的な利用や関係づくりに繋がっている、まさに子育て家庭の輪が広がる感があります。</p>
--	---

■改善が望まれる点

ポイント1	<p>子どもが、ゆったりと過ごせる空間づくりに更なる工夫が求められます。</p>
	<p>年々利用者が増えており、今後もその傾向が予想されていますが、活動に対する場所の確保に課題があります。</p> <p>上記ポイント1にあるように、現在も限られた環境の中で、細部にわたり子どもが過ごしやすい放課後づくりに苦心されています。しかし、宿題をするなど落ち着いて勉強が出来る場には課題があります。「宿題をさせてほしい」「勉強をみてほしい」という利用者からのニーズもあることや、高学年児童の利用しやすさを考えると、放課後にゆったりと机を使用して過ごせる場の確保が求められます。また、勉強だけでなく、子どもからの個人的な相談にゆっくりと話せる場所がないことも職員からの声として課題があります。また、雨天時は遊び場が更に限られることも有り、館内での居心地や活動内容が制限されてしまう点もあり、利用者数にあった場所の確保が求められます。</p>
ポイント2	<p>中高生世代が児童館を居場所とできる支援の充実を求めます。</p>
	<p>桂川児童館の立地は、中学校区の中心から大きく外れた場所にあり、学校帰りにふらっと寄るには時間的に難しい点があります。利用人数は多くありませんが、学童クラブの卒所生が立ち寄って職員との会話を楽しんだり、中高生と赤ちゃんのふれあい事業を展開しています。また、中学校からの依頼による「チャレンジ体験」は、毎年多くの中学生の受け入れを行っています。地域社会の中で子どもを育む健全育成活動として、また、乳幼児から中高生世代までの切れ目のない支援が可能である児童館として、少なくとも中高生が第三の居場所として利用できる可能性が桂川児童館には残されています。利用者の増加があるということは、乳幼児から子どもが慣れ親しんだ施設として、地域の中高生世代も自由に、主体的に活動できる場としての期待も高まります。</p>