

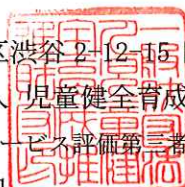
福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 30 年度）

平成 31 年 3 月 29 日

社会福祉法人京都市社会福祉協議会
南大内児童館 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	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
	②	中村かおり	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	南大内児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8476 京都府京都市南区八条寺内町 5	
	電話番号	075-671-1703	
施設代表者氏名	館長 宮井 真澄		
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 12 月 4 日		

南大内児童館評価結果

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		○
<p>【講評】</p> <p>児童館のサービス情報が校区内の子どもや保護者に届くように工夫しています</p> <p>① 毎月の「児童館だより」は、南大内小学校の協力を得て全校児童配布されているほか、校区内の自治会連合会の地域回覧を通して各家庭への情報提供を行なっています。また京都市の児童館ホームページにも、乳幼児親子向けのサービス情報や年間の主な行事を掲載しています。</p> <p>② 乳幼児家庭対象のサービス情報等は、「子どもはぐくみ室」の広報紙にも掲載しています。また、区役所と企業との連携で3ヶ所の大型商業施設内に「児童館だより」専用の配架を設置して広く情報提供しています。</p> <p>③ 子どもの数が減っている中で、「児童館だより」の地域回覧の必要性を問う意見が寄せられていることを課題として捉えています。地域をあげて子どもの育成を応援する風土を促進することや、児童館をアピールしていくための紙面づくりを心がけています。</p> <p>※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。</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>乳幼児親子、小学生、中学生が遊びを通して日常的に交流できる環境があります</p> <p>① 日常的に世代間で交流できる環境を大切にした館運営を心がけており、開館時間内であれば、午後や夏休み等の期間も含めて乳幼児親子、小学生、中高生が、時間の制限を気にすることなく利用できるよう配慮しています。</p> <p>② 午前に引き続いて上の子の幼稚園お迎え後に2度目の来館をする乳幼児親子と学童クラブ登録児童との間で、プラレールを使った電車遊びやスベリ台で一緒になって遊ぶ児童館ならではの世代間の交流が続いています。</p> <p>③ 遊戯室にはロッカー形式の棚が設置され、遊具等が整理されて収納されていますが、様々な対象年齢の子どもが利用する時間帯には、遊具の使い方が雑になり、遊びが散漫になることから、遊具の利用について改善する必要性を感じています。</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】 子育て中の保護者のニーズに応じて多彩なプログラムを提供しています</p> <p>① 乳幼児親子対象の広報紙「にこにこ」を発行して利用者への周知を図っています。乳幼児クラブ「ぷりぷり」を登録制で実施しているほか、遊具を使って遊ぶ「あそびの広場」や、ふたごやみつごを持つ保護者支援を目的とした「さくらんぼ」を定期的実施しています。</p> <p>② 乳幼児親子が気軽に利用できるように、毎日10時から17時まで「子育てほっと広場」として遊戯室等を開放しています。また保護者同士の関わりを促進するために、セルフでお茶が飲める「ほっこりタイム」や、持ち込みで昼食を食べることができる「もぐもぐタイム」を併せて実施しています。</p> <p>③ 保護者同士が企画を相談して「英会話」、「お出かけ」、「お菓子づくり」等の活動に取り組む「子育てサークル・マーマーズランド」の運営を支えています。一方で保護者が自主的に企画運営していく上で困難さを抱えていることから、安定的な運営が図れるために支援のあり方を模索しています。</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="209 678 1469 958"> <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】 友だちとの遊びを通してお互いを認め合う関係がつかれるように援助しています</p> <p>① 小学生にとって児童館が居場所と思えるように、子ども一人ひとりに目を配り、気持ちを汲むよう心がけています。また、友だちとの遊びや活動を通してお互いを認め合う関係がつかれるよう援助しています。</p> <p>② 低中学年児童を対象に「切り絵クラブ」「オニムクラブ」「こまクラブ」を実施しています。特に伝統的な事業として定着している「切り絵クラブ」の作品については地域作品展等にも出展し、小学校の先生方からも高い評価を得ています。</p> <p>③ 「じどうかん祭り」は、高学年児童の「カツ愛クラブ」や、学童クラブの子どもたちが班毎に相談をして決めた「子どもコーナー」を中心に開催しています。運営については校区子育てネットワーク、学童クラブ父母の会、運営協力会等の地域団体によって支えられています。</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="209 1413 1469 1496"> <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】 中学生と高校生の交流を目的とした「中高生いらっしやい」を実施しています</p> <p>① 中高生タイムに、中学生と高校生の交流を目的とした「中高生いらっしやい」を月1回実施しています。季節行事やクッキング等を取り入れて参加しやすいプログラムに工夫されており、現在では、中学校、高校の生徒が毎回平均で10人程度参加して交流が図られています。</p> <p>② 「中高生と赤ちゃんとの交流事業」については、エリア内の中学校が他の児童館と連携していることから、学校と連携する取り組みについては課題となっています。また、館独自の交流事業「赤ちゃんとおそぼう」は、発育測定や離乳食づくり等を通して交流しています。</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="209 1886 1469 1960"> <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	○								

	【講評】 利用者アンケートで把握した子どもの意見を取り組みに反映しています ① 子どもの意見を事業に反映する取り組みとして、月に1回活動している高学年対象の「カツ愛クラブ」は、子どもが主体的に決めた企画を実現できるように職員が支援しています。 ② 小学生、中学生・高校生世代ごとにおこなう利用者共通アンケートにより、子どもの意見を把握して次年度の取り組みに反映させています。また、日々の子どものつぶやきや高学年児童の意見については日誌に記録化して職員間で情報共有しています。 ③ 子どもが職員との距離を感じないよう、日頃から子どもの話を聞く姿勢を示しています。保護者に対しても子どもから職員への相談ができることを伝えています。															
6	配慮を要する児童・家庭への支援を行っている <table><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> 【講評】 地域の関係機関と連携して配慮を必要とする児童・家庭への支援を行なっています ① 保護者から直接相談が寄せられることや、お迎え時の立ち話から相談につながることもあり、ケースによっては館長が改めて時間をとって対応に努めています。 ② 特別な配慮や支援を必要とするケースへの対応を行っており、小学校校長、民生児童委員、ケースワーカー等、地域の関係機関と連携し情報共有を図りながら支えていく体制を整えています。 ③ 介助を必要とする児童が登録していないため、職員の障害のある児童への支援にかかわるスキルが育ちにくい状況にあることを課題として捉えています。		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	地域の児童の育成環境づくりを行っている <table><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> 【講評】 児童館運営協力会と連携しながら育成環境づくりをすすめています ① 旧来から地域で子どもを育てようという風土が根づいていることから、学校運営協議会も児童館運営協力会も活発に活動しています。特に児童館運営協力会は年4回の情報交換会議を開催しているほか、主要な児童館行事を全面的にサポートしてくれています。 ② 児童館主催の「じどうかん祭り」や「ハロウィンパレード」等の大型行事の実施については、児童館運営協力会が核となって小学校も含めた地域組織の協力によって運営が支えられています。特に「ハロウィンパレード」は、交通安全対策が必要なため、多くの関係者に支えられ実施しています。 ③ 京都市地域子育て支援ステーションとして地域住民を含めた子育てネットワーク会議を開催しています。また子育てネットワーク主催で、季節行事を取り入れた乳幼児親子向け事業「子育てサロンはぴはぴ」を毎月実施して利用者から喜ばれています。		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	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】 <table><tr><td>1</td><td colspan="2">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 <table><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></table></td></tr><tr><td>2</td><td colspan="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 <table><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た書式に記録し、把握している</td><td>○</td></tr></table></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 <table><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></table>		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 <table><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た書式に記録し、把握している</td><td>○</td></tr></table>		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	○
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 <table><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></table>		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	○								
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 <table><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た書式に記録し、把握している</td><td>○</td></tr></table>		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	○												
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】 学童クラブの利用にあたっては、保護者の意向を確認して支援につなげています</p> <p>① 毎年3月に入会説明会を開催して、「学童クラブ入会のご案内」に沿って、事業内容や重要事項を説明しています。併せて日々の生活の様子や行事等についてはパワーポイントを活用して、わかりやすい説明を心がけています。</p> <p>② 学童クラブの利用にあたっては、保護者の意向を確認するとともに、児童台帳や曜日毎の帰り時間等を把握する在館調査書の提出をお願いして、子どもや家庭の個別事情等に配慮した支援を行なっています。</p> <p>③ 年度当初は、新入会児童に限らず子どもが不安定になりやすいため、一人ひとりに気配りするとともに、保護者への連絡を欠かさないようにしています。また、学童クラブが修了した児童には引き続き児童館の利用や高学年クラブへの入会を奨めています。</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>		
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	○
<p>【講評】 配慮を必要とする児童にかかわる支援について職員間で情報共有を図っています</p> <p>① 養育に関わる配慮を必要とする一般来館児童の利用があるため、児童相談所への報告や小学校との情報共有の際に必要とされるケース記録を残しています。また、館内で他の児童とのトラブルにならないよう留意して、どの職員でも対応できるようにしています。</p> <p>② 配慮を必要とする児童のケース記録は、パソコンの共有フォルダーで管理し、支援に必要な場合は活用できるようにしています。また児童の状況の変化については日々のミーティングや日誌で確認しています。</p> <p>③ 障害のある児童の登録はありませんが、「学童クラブ事業における障害のある児童の統合育成Q&A」等を活用して支援あり方について職員への周知を図っています。また、職員が統合育成に関わる研修会に参加した場合は、必ず内容を職員間で共有するようにしています。</p>		
<h4>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</h4>		
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	○
<p>【講評】 子どもが話しやすい雰囲気を心がけ、丁寧に気持ちを汲み取れるよう心がけています</p> <p>① 学童クラブ入会時には、メール配信と児童の写真の取り扱いについて保護者に同意を得ています。また児童館行事で写真やコメントが新聞記事等に掲載される場合についても必ず保護者の同意と確認をしています。</p> <p>② 日頃から子どもが職員に話しやすい環境をつくり、子どもの思いを丁寧に汲み取れるよう心がけています。また、子どもが心を落ち着ける場所の確保、アレルギー等への対応、子どもへの対応事例の検証等について行なっています。</p> <p>③ 法人として「市社協児童館 職場倫理マニュアル」を作成して、子どもの人権尊重、体罰等の禁止、個人情報保護、利用者との信頼関係の構築等について具体的な事例を明示して職員への周知と啓発を図っています。</p>		
<h2>6 事業所業務の標準化</h2>		
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】	年間事業活動の振り返りには館長含めた職員全員が関わっています
①	毎年11月に、法人共通の利用者アンケートを実施して利用者ニーズの把握に努めています。アンケートは、小学生、中学生・高校生世代、保護者の対象別に行ない、結果は職員間で課題等を把握しやすいよう質問項目毎にグラフで表記して次年度の事業計画作成の参考としています。
②	月2回の職員会議や毎日のミーティングを通して、一人ひとりの思いや考え方を、お互いに理解し合うことを大切にしています。また館長は職員とのヒアリングに時間をかけて信頼関係を築き、助言、指導にあたっています。
③	年間事業活動の振り返りは「子ども育成」、「子育て家庭支援」、「地域福祉促進」、「学童クラブ」の 카테고리毎に傾向と課題が読み取れる「ふりかえり」の書式を活用しています。作成にあたっては館長含めた職員全員が関わることで課題を共有する機会となっています。

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、 「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	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	いつでも利用できる環境を整えて世代間の交流が定着しています
	学童クラブ登録児童数が少ないことにより、開館時間内であれば乳幼児親子、小学生、中高生が時間制限を設けずに、いつでも利用できる環境を整えています。時間を気にせず落ち着いた環境の下で、遊びを通した世代間の交流が日常的に定着しています。
ポイント2	事業活動の評価は職員全員で取り組む仕組みが確立されています
	次年度の事業計画を策定するために、利用者アンケートの結果の分析と前年度の各事業活動の評価が必要であると考えています。特に各事業活動の評価にあたっては、独自の「ふりかえり」の書式を活用して、全職員が参加して課題や成果を一人ひとりが考える仕組みとして確立されています。
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
	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	遊具の使い方については子どもの意見を含めた改善策が望めます
	遊具についてはロッカー形式の棚に整頓されて収納されていますが、時間帯によっては対象年齢の違う遊具が子どもの思いのままに一時に利用されている状況が生まれています。このため、子どもが遊びに集中できないことや、危険を伴う状況もあるため、遊具の量や配置も含めて利用のあり方について、子どもの意見も参考にした改善策が望めます。
ポイント2	子どもが意見を発信し、活動に生かされる環境の一層の充実を期待します
	当館は学童クラブ登録児童の数が少数であり、しっかりと子どもに寄り添い支援できる体制にあります。現在も「カツ愛クラブ」などの子どもの意見を生かした事業の展開が行われています。子どもが主体的に考え、活動する体験が「自分たちの児童館」という意識となり、中学生・高校生世代になってからの児童館との関りや利用にもつながるものと思われます。引き続き、子どもが主体的に意見や考えを発信し、活動に生かされる環境を充実されますことを期待いたします。