

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 28 年 12 月 20 日

社会福祉法人 京都社会福祉協会  
京都市久世児童館 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	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	京都市久世児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8202 京都市南区久世大築町 50-1	
	電話番号	075-931-4105	
施設代表者氏名	館長 久保 千鶴		
契約日	平成 28 年 4 月 20 日		
自己評価票回答期間①	平成 28 年 6 月 15 日～8 月 12 日	館長回答項目	
自己評価票回答期間②	平成 28 年 6 月 15 日～7 月 31 日	事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 28 年 6 月 15 日～8 月 10 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 28 年 9 月 28 日		

## 京都市久世児童館評価結果

## 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】		
館長会議を重要視し、法人本部と館長が理念や方針を検討し、確認し合う場となっています		
①原則月1回の館長会議では、事務連絡をできる限り減らし、各館長が課題を持ち寄り議論するなど、参加度を高める工夫があります。特に、新任館長の育成や児童厚生員の人材マネジメントに関する意見交換は、法人が運営する児童館の運営理念や方針を確認しあう場となっています。		
②法人独自の児童館広報資料を作成し、就職希望者、潜在的希望者層等の市民に配付することにより、児童館運営の基本理念を周知しています。		
③法人独自の経営基本方針に則り、各館では京都市児童館活動指針を活用し、その理念や方向性を確かめる機会があります。		

## II. 経営における社会的責任

<b>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</b>		
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		○
<b>2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている</b>		
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		○
<b>【講評】</b>		
透明性の高い法人・施設運営を目指した取り組みがあります		
①法人では、福祉サービス第三者評価を重要視し、順次受審してきました。平成28年度で運営している全ての児童館で受審を完了し、その結果を公表しています。		
②法人では、保育所も運営しており、隣接施設では情報共有を行いながら、子育て支援環境づくりを地域と協力しながら実施しています。また、会議や行事、保護者対応の場面等で小学校との連携機会を増やしています。		
③京都市の地域子育て支援ステーション事業に積極的に関与し、児童館を核としながら、地域の関係機関との連携を進めています。関係機関職員や地域住民等がネットワークに参画していることから、児童館の活動を広く周知する機会となっています。		

### 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> 利用者からの苦情に対し真摯に向き合い、運営に生かす仕組みがあります  ①要望や苦情を利用者から発しやすいよう、アンケートをとることや、苦情解決体制を掲示や利用案内（しおり）やおたよりで周知しています。 ②苦情については、内容、対応、結果をとりまとめ、法人役員会で報告し、館長会でも具体的に共有するようにしています。これにより、再発防止等を心がけています。 ③法人事務局も個別の児童館での苦情やトラブルに対応する体制があり、利用者とのコミュニケーションを大事にしています。		

#### 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>		
法人が運営する児童館の取組や計画を平準化していく努力があります		
①館独自に利用者調査（アンケート）を実施して、次回や次年度の事業計画に生かしています。		
②広報戦略や事業での配慮、課題、実践内容などを館長会議で情報共有しています。このことにより、法人が運営する児童館全てでの対応判断や意識の統一を図り、計画等の合意形成にもつなげています。		
③今後、法人としての児童館運営に関する中長期ビジョン策定が期待されます。社会福祉法人改革と合わせ、法人経営における児童館運営の位置づけを検討していく用意があります。		

## 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		○
2. 採用に対する明確な基準を設けている		○
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		○
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		○
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		○
<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		○
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		○
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		○
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		○
<b>【講評】</b>		
有能な人材を確保・育成することに積極的に取り組んでいます		
①法人独自の館主任制度を導入し、キャリア形成、役割発揮の機会づくりにしています。次期の館長候補者の育成システムの一環となっています。		
②法人内派遣研修（他館に1週間派遣）制度があります。派遣職員はスキルアップにつながり、またレポートや報告会での発表などでの能力向上にもつながっています。また、館長職においては、人材育成スキルの向上にもつながっています。これにより、法人全体の人材育成機運が高まっています。		
③女性の比率の高い職場のため、ライフステージに合わせた制度を設け、育児経験などが生かされるように配慮しています。また、男性職員を積極的に採用するため、男性職員の仕事の様子をまとめた職場案内資料を作成し、就職希望者に配付しています。		
④人材確保が厳しさを増す中、学生向け就職フェアへの出展や館長自ら学校訪問を実施するなど、積極的な取組が行われています。		

## 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><b>【講評】</b>                      ホームページを通じて、最新の行事予定や幼児クラブの案内などを情報発信しています</p> <p>①毎月の行事予定などを利用者や地域にお知らせする、「児童館だより」を発行しています。また、乳幼児親子が利用できるサービスが一目でわかる「幼児利用のしおり」を配布しているほか、乳幼児クラブの「クラスだより」や「通信」も毎月発行しています。</p> <p>②「児童館だより」は、法人のホームページからも見ることができ、行事予定や前月の行事の様子などが写真で見られるほか、年間行事、各クラブの案内、施設の概要などが利用者にわかりやすく掲載されています。</p> <p>③毎月の「児童館だより」は、久世教育機関協働協議会の各小中学校や、ふれあいセンター図書館、保健センター、保育所に配布しています。また行事予定等は子育て支援部会の会合を通じて地域へ情報提供されています。</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><b>【講評】</b>                      限られたスペースの中で子どもが安全に楽しく過ごせるよう環境を整えています</p> <p>①児童館を初めて利用する際には「児童館のしおり」を配布して、丁寧な説明を心がけています。また、館内には「児童館のめあて」や「児童館のルール」が掲示されており、遊具や各施設の使い方についても子どもの目線でわかりやすく表示されています。</p> <p>②学童クラブ在籍児が90名を超える環境の中で、限られた各部屋のスペースを、時間帯やクラブ活動の有無などを職員が日々、適宜判断しながら子どもが安全に楽しく過ごせるように調整しています。</p> <p>③月曜日から金曜日までの午前中は乳幼児クラブやヨガ教室などのプログラムを、遊戯室を中心に施設内の各部屋を有効に活用して、利用者が活動しやすい環境を整えています。</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><b>【講評】</b> 乳幼児親子のニーズに応え、楽しく交流できるよう多彩なプログラム用意しています</p> <p>①乳幼児クラブは、これまでの集い形式を見直し今年度から登録制に変更して運営しています。登録制になったことで、保護者同士のつながりや児童館への所属意識が高まり、職員とのコミュニケーションも深まっています。</p> <p>②乳幼児クラブでは、保護者からのアンケートの結果をプログラムや子育て講座の内容に反映させています。また、保護者の自主性や得意分野を活かした活動としてピアノ伴奏や読み聞かせなどを披露したり、離乳食レシピ集を職員と協力して作成する取り組みをおこなっています。</p> <p>③地域子育て支援事業の一つとして、中学校のランチルームを利用して、乳幼児親子が、地域の保育所の子どもたちや、児童館を利用していない乳幼児親子と遊びなどを通じて交流できる機会を月に1回実施しています。</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="209 689 1318 965"> <tr> <td data-bbox="209 689 1318 730">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 data-bbox="1318 689 1482 730">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 730 1318 808">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 data-bbox="1318 730 1482 808">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 808 1318 887">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 data-bbox="1318 808 1482 887">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 887 1318 965">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 data-bbox="1318 887 1482 965">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 一般利用の小学生を増やすための取り組みを始めています</p> <p>①子どもへの対応は、一般利用の児童、学童クラブの児童の区別なく、子どもの話を親身になって耳をかたむけるよう心がけています。また、遊びの中では子どもの世界観を壊さないように配慮した支援をおこなっています。</p> <p>②一般利用の小学生は決して多くはありませんが、「くぜっ子」、「卓球」、「あそ美ば」の各クラブに登録しているほか、「夏まつり」や「親子ドッジボール大会」にも参加しています。</p> <p>③大人数の学童クラブの運営に比重が偏ってしまう環境にある中で、一般利用の小学生の来館を少しでも増やす取組みとして、クラブ活動や行事を土曜日に重点的に実施するなどの取り組みを始めています。</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 1400 1318 1478"> <tr> <td data-bbox="209 1400 1318 1440">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1318 1400 1482 1440">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1440 1318 1478">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 data-bbox="1318 1440 1482 1478">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 学校の教育活動や地域事業をきっかけとして自主的に利用する中学生がいます</p> <p>①地域子育て支援ステーション事業の一つとして、中学校の生徒と乳幼児親子がダンスや読み聞かせなど通じて交流する「放課後ひよこサロン in 久世中」を月に1回実施しています。</p> <p>②中学校がおこなう「チャレンジ体験」を児童館で経験した生徒や、学童クラブOBの生徒が、大きな行事を支えるボランティアとして活躍しています。</p> <p>③中学生の日常的な利用は少なく、学童クラブ児童のお迎えに来る兄弟に声かけしたり、新たな事業を検討するなどして利用の促進をはかっています。引き続き中学生、高校生のニーズの把握や、継続利用のための工夫、中高生タイムの活用なども含めた検討が期待されます。</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 1915 1318 1984"> <tr> <td data-bbox="209 1915 1318 1955">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 data-bbox="1318 1915 1482 1955">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1955 1318 1984">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 data-bbox="1318 1955 1482 1984">○</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><b>【講評】</b> 子どもが企画から参加して、一緒に作りあげていくプロセスを大切にしています</p> <p>①子ども同士のトラブルについては、職員が仲介役として関わりながらも、できるだけ当事者の子ども同士で解決していけるように支援しています。</p> <p>②夏まつりやクリスマス会などの行事を行う場合は、企画の段階から子どもが参画して意見を述べる機会をつくり、みんなで一緒に作りあげていくプロセスを大切にしています。</p> <p>③学童クラブの子どもからの悩みや相談については、クラス担当だけでなく、職員の誰もが子どもの声を受けとめるように心がけ、必要に応じて職員間で情報共有して対応につとめています。</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>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> <p><b>【講評】</b> 保護者からの相談や配慮を必要とする児童への対応ができる体制を整えています</p> <p>①保護者からの相談については苦情も含めて館主任を窓口として対応できる仕組みがあります。また児童相談所にかかわるケースなどの関係機関との連携については館長が対応しています。</p> <p>②障害のある児童への対応は、保護者との話し合いを重ねて課題を共有して支援できるように心がけています。また、子どもの様子や課題については、職員と介助者の間で日々情報共有がおこなわれています。</p> <p>③配慮を必要とする子どもの対応については、小学校の担任と情報交換する機会を設けており、共通理解の上にしたった連携ができる体制を整えています。</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	○						
6	<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>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> <p><b>【講評】</b> 地域の育成環境にかかわるネットワークの一員として役割を果たしています</p> <p>①児童館が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位置付けられ、関係機関との共催事業の開催やネットワーク構築の役割を担っています。</p> <p>②基幹ステーション事業の一つとして、年に3回近隣の公園へ出向いて、保育所の園児、児童館の乳幼児親子、公園を利用している乳幼児親子と一緒に楽しく過ごせる「公園であそび隊」という事業を保育所と連携しながら実施しています。</p> <p>③地域には、小中学校が核となる「久世教育機関協働協議会」と、社協が核となる「子育て支援部会」の二つのネットワークがあり、いずれも構成メンバーの一員として地域の育成環境づくりのために連携をはかっています。児童館に関する情報発信の機会が多く、運営協議会に代わるような機能を果たしています。</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	○						

<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	<p>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</p> <table border="1"> <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	<p>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</p> <table border="1"> <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</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	○				
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><b>【講評】</b>  新入会児と保護者が安心してクラブの生活を始めることができるよう支援しています</p> <p>①新入会を希望する保護者には、1月の登録申請説明会、3月の入館説明会を開催して、保護者や子どもが安心して利用できるよう丁寧な説明を心がけています。また、保護者の意向をくみ取る保護者総会や保護者懇談会の利用についても理解を得るようにしています。</p> <p>②新入会児童については、年度当初に児童調査書を提出してもらい、身体状況や緊急連絡先などの把握に努めています。また、個別に支援が必要な子どもの保護者には声かけをして情報を共有し、一緒に支援していく意向を伝えています。</p> <p>③新入会児童が、クラブの生活に一日でも早く慣れるよう、遊具の使い方や間食の準備などは2、3年生が率先して見本となるよう行動しています。また、入学式以降の一週間については職員が引率をして下館指導をおこなっています。</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><b>【講評】</b>  保護者に寄り添う支援の姿があります</p> <p>①利用児童の概要がまとまった書類と共に個別的な記録、個別支援計画の写しなどを整理しており、配慮を要する児童・家庭の状況がどの職員が見てもわかりやすくなっています。</p> <p>②子どもの生活面での困り感、保護者の困り感にもつながっていることを認識し、保護者支援を丁寧に行いながら、子ども・家庭を支えていく姿勢があります。</p> <p>③学校との連携は定期的ではありますが、日常面での情報共有の場づくりや積極的な関わりが期待されています。</p>	

## 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】

子どものプライバシーを護る取組があります

- ①法人独自の「プライバシー保護マニュアル」に則って、おたよりやホームページへの掲載に関しては、保護者の確認、同意をとっています。
- ②職員や介助ボランティアが失禁時の対応などについて、子どもの羞恥心に配慮した支援ができるよう指導しています。

## 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          | ○ |

#### 【講評】

利用者満足度、職員満足度を高めていくためのコミュニケーションを大事にしています

- ①放課後児童クラブ利用児童の保護者会があります。事業内容や運営面での変更事項については、保護者会役員会を経て、保護者会総会での説明をおこなうなど、丁寧に情報共有するようにしています。
- ②個別的には保護者懇談会を年に2回設定し、提供するサービス内容や水準について確認する場面があります。
- ③職員と年2回面談を実施しています。人事考課の面もありますが、個別研修計画を確認し、各自の課題解決を目指しています。

## 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	○
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>ボトムアップでマニュアル策定を行っています</p> <p>①プライバシー保護マニュアルの策定にあたっては、児童館勤務経験が長いプロパー職員・館長を中心に案を作り、館長会議で議論して作り上げました。</p> <p>②プライバシー保護マニュアルの中には、館での具体的な行動について規定されており、現場に即したものとなっています。</p> <p>③ルールだけではなく、防犯面でのセキュリティも強化し、さらなる情報の保護に取り組む姿勢があります。</p>	

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	幼児クラブを登録制にしたことで保護者が主体的に活動に参加しています
	これまでの幼児クラブはフリーで参加できる集い形式で運営されていたため、先が見通せない戸惑いや、保護者同士のつながりも深まらないなどの問題が生じていたため、今年度から、3つの幼児クラブすべてを登録制にして運営しています。幼児クラブを登録制にしたことで保護者同士の関係が良好になり、職員と保護者の信頼関係も築かれ、なにより保護者が主体的に運営にかかわる場面が増えてきています。
ポイント2	事業全体のバランスを整える努力をしています
	館長は就任2年目となり、リーダーシップを発揮して、事業全体の見直し作業をおこなっています。勤務する職員はベテラン層から勤務年数が少ない職員もいますが、久世児童館での勤続勤務平均が3年と短いため、新たな取り組みへのチャレンジする姿勢が感じられます。計画的な振り返りや事業見直しを次年度に向けて展開されることと思われま
ポイント3	人材確保・人材育成に努力しています
	保育士不足が社会全体の課題となっていますが、児童館も全国的に人材確保が厳しい状況にあります。本法人でも、法人本部と館長が協力しての人材確保への取組が盛んです。採用した人材が長く、また安定して勤務し続けられるような体制づくりも期待されています。そのため、今年度からは新規採用職員の研修機会を増やしています。追加した研修では、勤務開始から約半年のところで、勤務上の課題や悩みなどを事前アンケートで収集し、それに対応する助言やスキル向上の機会となっています。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	サービス情報が、さらに子どもや保護者の目に届くように工夫が必要です
	基本情報である「児童館だより」は、久世教育機関協働協議会に配布して掲示等を依頼していますが、児童館のサービス情報が利用者である一人ひとりの子どもや、保護者に届いていない現状があり、広報紙の視点からも子どもや保護者の目に直接ふれるような工夫が期待されます。
ポイント2	ホームページの情報提供について利用者の視点で見直しが期待されます。
	「京都市の児童館」のホームページからは、毎月の行事予定を見ることができますが、基本情報である「児童館だより」については、法人のホームページに掲載されているため、提供する情報が分散する形になっています。利用者の視点に立って、利便性のある情報提供のあり方について見直していくことが期待されます。
ポイント3	来館していない地域住民（子ども）の意向を把握することが期待されます
	児童館として、全ての地域児童や潜在的な利用層の子育て家庭を対象としていくためにも、来館していない方々の意向を把握していくことが期待されています。放課後児童健全育成事業の利用児童が増加する中で、児童館としてのあり方にも関わりますが、地域に根ざした施設特性を生かすためにも、ニーズをキャッチし、事業化していく姿勢が期待されています。

