

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  
京都市室町児童館 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	熊澤 桂子	児童健全育成推進財団 第三者評価室 認定評価者	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市室町児童館		
施設連絡先	所在地	〒602-0021 京都市上京区柳園子町 301	
	電話番号	075-414-0784	
施設代表者氏名	館長 楠 薫		
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 12 日		

## 京都市室町児童館評価結果

## 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

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		○
<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して		○
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>                      ホームページの更新を小まめにおこない、最新情報を提供するように努めています</p> <p>①毎月「むろまちじどうかんだより」を小学校、中学校、保健センターなどで配布して、児童館の情報を広く提供しています。また、地域にも供覧していただき、地域の方々に向けた児童館活動の周知にも努めています。おたよりの作成には職員みんなが関わって時間をかけて作成し、見やすい紙面づくりを心がけています。</p> <p>②法人本部のホームページで児童館の詳細な紹介をおこなっています。更新を1週間ごとにおこなうようにして、最新情報の提供に努めています。館の特徴、乳幼児クラブの案内が1画面で見られるようになっており、手軽に情報が入手できます。このホームページからも児童館だよりを閲覧することができます。</p> <p>③児童館では、広報などの成果により4年間で乳幼児親子の年間利用が3,500人強の増加がありましたが、まだ来館した経験がない親子もいるため、来館を促すための親子へのアプローチが課題だと考えています。</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>                      気軽に利用しやすい環境づくりをするように努めています</p> <p>①乳幼児親子向けには、毎日自由にランチができたり、授乳スペースやおむつ替えスペースもあることや、小学生に向けては土曜日や長期休みなどの学校が休みの日は、安価な金額でいっしょにおやつを食べることができることを、毎月のたよりに必ず掲載し、乳幼児親子や自由来館の小学生に向けて気軽に来館するように促しています。その際、利用にあたって守ってほしい事項も予め掲載しています。</p> <p>②子どもたちが遊ぶ場所に最低限守ってほしいことを貼り出して理解を求めています。また、子どもたちが自由に玩具を取り出して遊び、また片づけることができるように、玩具の片づけ場所に整理後の写真を貼り、目で見て確認ができるようにしています。</p> <p>③放課後児童クラブは日常的に異年齢集団が交流して遊んでいます。乳幼児と小学生の交流は活動スペースの関係で日常的にはありませんが、毎月1回おこなわれる「おはなしピッコリーの会」のおはなし会と一緒に参加したり、午後利用の乳幼児親子と小学生が共に遊ぶ機会があります。</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> 乳幼児親子の居場所をつくり、子育ての支援をしています</p> <p>①年齢別の3つの乳幼児クラブを設け、週1回ペースで実施しています。クラブがない日でも親子で気軽に来館できるように自由遊びやランチタイム、リトミック（年15回）などのさまざまな活動を設定して、ほぼ毎日乳幼児親子の利用があります。</p> <p>②乳幼児クラブでは、毎年「乳幼児クラブアンケート」を実施しています。アンケートで出された意見や、日頃の職員と保護者の会話の中で聞き取った内容などを考慮してプログラムに反映しています。</p> <p>③「上京区「人づくり」ネットワーク実行委員会」と共に年2回おこなう「ほっこりニコニコトーキング」では、子育ての悩みや疑問などを語り合い交流をします。このトーキングの内容や進め方などの企画をおこなう話し合いには保護者も参加して、どのように進めたら興味をもって参加してもらえるかなどについて意見交換をしています。</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 725">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 1481 725">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 725 1318 804">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 725 1481 804">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 804 1318 882">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 804 1481 882">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 882 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 882 1481 965">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 日常生活やクラブ活動をとおして自主性を養うなど、子どもの発達を支援しています</p> <p>①放課後児童クラブ登録児童が133名と大変多く、自由来館児童は日常的な利用が難しい状況です。登録児童については、子どもの様子を観察しながら適切に対応することを心がけています。子どもたちの自主性を養うことなどを目的として、日常生活や活動の中にリーダー活動、係活動を取り入れています。</p> <p>②小学生向けの取り組みとして「卓球クラブ」、「まりつきクラブ」を設けています。現在は「ドッジボール」も子どもたちに人気があります。それぞれ、交流試合や発表会を目標にして、自主的に練習する姿が見られます。</p> <p>③ネパールとの国際交流活動に取り組んでいます。NPO法人などと連携しておこなっており、相互の国の様々な違いについて理解を深め、あらためて自分の国の良さや、国籍が違っても仲良くできるということに気がつく機会になっています。</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 1464 1318 1543"> <tr> <td data-bbox="209 1464 1318 1500">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1318 1464 1481 1500">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1500 1318 1543">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 1500 1481 1543">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 地域の中学生、高校生が乳幼児とふれあう機会をつくっています</p> <p>①「中学生と赤ちゃんとの交流事業」として、地元中学校、高校の家庭科の授業に協力しています。児童館に中学生が来館し、乳幼児と遊具で遊んだり、抱っこしたりして交流しています。中学生は赤ちゃんのかわいらしさに触れ、子育てに対するイメージを持つことができたり、保護者は自分の子どもが将来成長した時の姿をダブらせたりなど、相互に良い効果が見られる事業となっています。</p> <p>②定期的に来館して子どもたちと一緒に遊んだりする中学生はいますが、日常的な利用には繋がっていません。今後、小学校高学年児童の自由来館利用の増加や、放課後児童クラブの利用をやめてからも引き続き来館する子どもを増やし、中学生世代の日常利用に繋げるためにも、子どもたちのニーズの把握、子どもが主体的に取り組むことができるプログラムの充実、中学生世代もゆったりと過ごすことができる環境設定などが望まれます。</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 2047 1318 2123"> <tr> <td data-bbox="209 2047 1318 2083">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 2047 1481 2083">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 2083 1318 2123">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 2083 1481 2123">○</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> 子どもの自主性を尊重して活動が進められるように配慮しています</p> <p>①放課後児童クラブの誕生会では、全員で遊ぶゲームの内容を子どもたちが考えたり、司会進行を子どもがおこなったりなど、子どもたちの自主性を尊重して、意見を出し合って企画をしています。</p> <p>②子どもがいつでも気軽に相談ができるような雰囲気と信頼関係づくりに努めています。また、子どもから相談などがなくても、職員が子どもの変化に気づくように一人ひとりに声をかけることを心がけています。</p> <p>③放課後児童クラブではリーダー活動を取り入れています。3年生リーダーを上級の4～6年生の児童が支えるような流れにして、3年生の自主性を養ったり、さらに上級生になった子どもが、年下の子どもの面倒をみたりするような、子ども同士の関わりが持続できる子ども自治による形を生み出したいと考えています。</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" data-bbox="209 689 1318 846"> <tr> <td data-bbox="209 689 1318 730">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="1318 689 1474 730">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 730 1318 770">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="1318 730 1474 770">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 770 1318 846">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="1318 770 1474 846">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 配慮を要する児童・家庭には保護者と連携して丁寧に対応しています</p> <p>①配慮を要する児童の保護者とは、特に日常的な会話を大切にしながら、家庭、学校、放課後児童クラブでの生活の連続性に配慮し、連携して支援をしています。そのため、保護者との信頼関係を築き、いつでも気軽に相談したり、情報交換したりする関係を保てるように努めています。</p> <p>②配慮を要する児童については「個別支援ノート」を作成しています。このノートに担当職員が毎日の気づいた点を記入して、全職員が情報を共有しています。また、毎週木曜日におこなう打合せ会議で、それぞれの職員が気になった点を共有して理解を深めています。日々の連絡は朝礼などで口頭によりおこなっています。</p> <p>③現在、虐待が疑われる情報はありませんが、情報を得た際は子どもの様子を観察しながら、児童相談所と連携を取って対応することになっています。</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" data-bbox="209 1350 1318 1473"> <tr> <td data-bbox="209 1350 1318 1391">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="1318 1350 1474 1391">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1391 1318 1431">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="1318 1391 1474 1431">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1431 1318 1473">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="1318 1431 1474 1473">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 地域の団体と連携した活動をとおして、地域の育成環境を整える努力をしています</p> <p>①上京区社会福祉協議会が主催する「子育て支援連絡会」に参加して他団体と情報交換をおこなったり、イベント実施の協力をおこなったりしています。また、「上京区「人づくり」ネットワーク実行委員会」との共催事業の実施など、地域の子育て支援資源として協力・育成環境の促進を図っています。</p> <p>②小学校、地区社会福祉協議会、少年補導委員、PTA、自主防災会などで構成される児童館運営協力が館創設当時からあります。現在メンバーが一堂に会する定期会合は持っていませんが、館長が各団体に出向き、「じどうかんだより」を渡しながらか情報の提供、館の運営に対しての意見などをうかがっています。</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	○						

<p><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></p>					
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" data-bbox="209 1977 1318 2096"> <tr> <td data-bbox="209 1977 1318 2056">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="1318 1977 1474 2056">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 2056 1318 2096">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="1318 2056 1474 2096">○</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	○
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><b>【講評】</b>  放課後児童クラブの利用開始前に、児童も保護者も安心して利用ができるように丁寧に説明しています</p> <p>① 3月に放課後児童クラブの入会説明会をおこなっています。放課後児童クラブのしおりとスライドで、児童館の説明や放課後児童クラブでの生活を写真で見せたり、ルールについて説明をおこなったりして、子ども自身も保護者も不安なく利用してもらえるようにしています。</p> <p>② 保護者に京都市共通書式の児童台帳に記入してもらい、子ども一人ひとりの個別の事情を把握するようにしています。職員はこれを閲覧して共通の情報をもって子どもの対応をしています。障害のある児童については別途個別様式に記入してもらっています。</p> <p>③ 放課後児童クラブを終了する際は、その後児童館に来られなくなってしまうわけではなく、いつでも気軽に遊びに来たり、相談にきたりしても良い場所であることを子どもと保護者に話し、自由来館利用を勧めるようにしています。館長は終了時に個別懇談をおこなって、子どもの放課後の生活について話し合い、子どもの生活が安定するように支援する必要があると考えています。</p>		

<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	○
<p><b>【講評】</b>  個別支援ノートの記録を活用して、職員の共通理解のもと計画・支援をしています</p> <p>① 「個別支援ノート」を作成し、支援するなかで職員が気がついたこと、実際に起こった出来事とその対応内容などについて細かく記入しています。これを職員間で共有することにより、どの職員でも同様の情報をもって対応ができるようにしています。</p> <p>② 「個別支援ノート」は担当職員が記入しています。毎日の子どもの様子を記録し、新しい変化や事項があればノートや児童台帳に加筆していきます。記録は日常の閲覧、打合せの資料になり、全職員の共通理解を助</p>		

けています。

- ③保護者と連携し、家庭と放課後児童クラブでの子どもの様子を伝えあっています。保護者と情報を共有する中で、子どもへの支援の方法を変更する必要がある場合は、子どもと保護者の意向に配慮しながら検討しています。

## 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】

子ども一人ひとりの立場に立った支援ができるように配慮しています

- ①子どもの個人情報やプライバシーに関わる事項の取り扱いについては、「個人情報保護方針」「プライバシー保護マニュアル」に則って取り組んでいます。個別記録等の書類は鍵がかかる保管庫に入れて保管しています。広報などで子どもの写真の使用などの必要がある場合には、保護者に同意を得てから使用しています。
- ②毎週おこなう職員打合せで、職員相互で子どもへの対応について常に話し合う機会をもっています。常に子どもの立場に立った支援ができるように、気がついた点は職員みんなで見直しをして、次の対応に生かすように努めています。
- ③児童館活動の際に子どもの権利を守る行動規範は、「子どもを共に育む京都市民憲章」に依っています。この憲章やマニュアルを職員が理解する機会を職員打合せで持っています。

## 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          | ○ |

<p><b>【講評】</b> 職員がマニュアルを共有、理解して、一定水準の業務を維持できるよう心がけています</p> <p>①児童館独自の「接遇マニュアル」「応対マニュアル」「児童館職員の心構え」などがあります。この中で一日の流れと業務内容や利用者に対応する際のきまりや注意事項が示されています。職員はこれらのマニュアル類に基づき行動しています。</p> <p>②乳幼児クラブのアンケートや、年2回おこなわれる放課後児童クラブの保護者会などで保護者の要望や意向を聞き取り、次年度の計画に反映するようにしています。併せて、必要な場合は活動の基本的な事項や手順などの見直しを図ることもあります。</p> <p>③活動に際し職員に分からないことがあった際は、館長、主任と打合せや相談をおこない助言を受けるようにしています。</p>
--

## VII. 情報の保護・共有

<p><b>1 情報の保護・共有に取り組んでいる</b></p>	
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><b>【講評】</b> プライバシー保護マニュアルに基づいて個人情報の保護・共有に取り組んでいます</p> <p>①子どもへの対応に際して、職員が共有すべき情報（児童台帳等）は、資料別に整理して鍵のかかる書庫に保管しています。</p> <p>②プライバシー保護マニュアルの中に館での具体的な行動について規定し、職員もこれに基づいて行動しています。実習生向けには「教育実習マニュアル」があり、ボランティアにはオリエンテーションの中で留意事項を説明しています。</p>	

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	乳幼児親子に対するプログラムや環境づくりを丁寧におこなっています
	年齢別の3つの乳幼児クラブを設けたり、クラブがない日でも親子で気軽に来館できるように自由遊びやランチタイム、リトミック（年15回）などの活動を設定したりして、ほぼ毎日乳幼児親子の利用があります。ウォーターサーバーを設置し、安価で飲み物を提供しています。特に授乳中の母親に配慮してノンカフェインコーヒーを用意して飲めるようにするなど、気軽に楽しく交流が図れる環境づくりを丁寧に行っています。
ポイント2	放課後児童クラブ利用児童の生活が安定するように、対応の努力をしています
	放課後児童クラブの登録児童数が130名を超え、館での安定した生活を過ごすのが難しい場面があります。その対応策として小学校と連携して、当該小学校の1、2年生は学校の和室で過ごすことができるようにして生活の場を確保しました。また、毎週木曜日の放課後と長期休みの定期に体育館や運動場が使用できるようにして活動の場を確保し、子どもの分散と子どもの希望に応じた取り組みを行っています。体育館の使用時には多くの自由来館児童も参加して交流が図られています。放課後児童クラブでは、グループ活動（ドッジボール大会への参加）や班活動を意図的に行い、子ども相互の関係づくりを大切に、安全・安心に活動ができるように努力しています。
ポイント3	職員の業務役割を明確化して、対応に漏れがないようにしています
	日々、放課後児童クラブ利用児童が大勢来館するため、対応に漏れが生じないように職員の業務役割を明確にし、その役割に徹することでスムーズに子どもを受け入れ、支援ができるような対応の工夫があります。日々の打合せは子どもたちを迎える準備をしながらおこなっています。それを超える状況が起きた場合は、速やかに口頭で連絡をしようようになっています。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	子どもへの対応が画一的にならないように、いっそうの工夫が期待されます
	放課後児童クラブ利用児童が安全に過ごせるように、職員の役割を明確にしてスムーズに子どもを受け入れ、支援ができる仕組みを整えています。クラブ活動やドッジボールなどのプログラムに取り組み、子ども相互の交流促進にも努めています。一方で、安全や効率を優先すると、子どもへの対応が画一的になってしまう可能性もはらんでいます。自由来館利用の促進や子ども一人ひとりの対応などをいっそう進める観点からも、子どもの放課後の居場所としてより快適な環境づくりやプログラムの工夫が期待されます。そのための行政、法人本部、児童館での前向きな検討が望まれます。

ポイント2	自由来館利用の促進のための取組みが期待されます。
	児童館の機能の中でも特長的な「地域のすべての児童が利用できる」という点に着目し、放課後児童クラブ利用児童以外の子どもの日常的な利用を促進するためにも、地域や子どものニーズ・課題を把握し、それらを考慮したプログラムづくりや地域連携を進めることが期待されます。