

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  
京都市嵯峨広沢児童館 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	京都市嵯峨広沢児童館		
施設連絡先	所在地	〒616-8305 京都市右京区嵯峨広沢御所の内町 21-3	
	電話番号	075-873-2125	
施設代表者氏名	館長 榛葉 正好		
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 31 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 28 年 9 月 12 日		

## 京都市嵯峨広沢児童館評価結果

## 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>            児童館だより、ホームページなどを活用して幅広く児童館の広報をしています</p> <p>①児童館の詳しい情報提供は、主に「児童館だより」を小学校在籍児童の全ての家庭に配布しています。地域に対しては、回覧用の「児童館だより」を作成して回覧板で供覧していただくことで、子どもがいない地域の方々への活動の周知にも努めています。</p> <p>②法人本部が作成するホームページでも児童館の紹介をおこなっています。館の特徴、乳幼児クラブの案内がすぐに見ることができます。児童館だよりも毎月更新され、最新の月の行事内容が手軽に手に入れられるようになっています。</p> <p>③日常の児童館活動を把握していただき、スムーズな連携を取ることができるように、小・中学校、高校、民生・児童委員、保健センター等の地域資源にも「児童館だより」を配布して理解が得られるように努めています。</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>            小冊子やフロア見取り図などで、利用者にわかりやすく伝える工夫をしています</p> <p>①児童館オリジナルの小冊子を作成して利用者に渡しています。小冊子には、放課後児童クラブ、自由来館、乳幼児クラブ利用者に向けて、それぞれの対象者や活動内容の説明、お願い事項などが記載されています。</p> <p>②施設は2階建てですが、職員手づくりの部屋の見取り図が各フロアに掲示してあります。見取り図にはどこにどんな玩具がかたづけてあるか、どこで何の遊びができるかなどをルビも振って表示しています。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配慮されています。</p> <p>③館長は子どもが本に親しむことに力を入れています。図書コーナーを整備し、職員手づくりの「お勧めの本の紹介」を掲示したり、大型紙芝居をつかった読みがたりなどをおこなったりして、子どもや保護者が本に興味を持つきっかけづくりをしています。</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>  様々な乳幼児活動を実施して、地域の乳幼児子育て家庭を支援しています</p> <p>①乳幼児期は月齢によって子どもの発達に差があるため、4つの乳幼児クラブを設け、ほぼ週1回ペースで運営しています。クラブがない日もランチタイムや自由遊び、妊婦から生後5カ月ぐらいまでの親子を対象とした「プレママひろば」など多様なニーズにあわせた取組みがおこなわれ、ほぼ毎日乳幼児親子の利用があります。</p> <p>②前述のクラブ活動のほかに民生・児童委員主催の子育てサロンの開催、ベビーマッサージやリトミックなどのテーマを設けた活動、遠足、運動会などのイベントなど、年間を通じて乳幼児親子が利用できる取組みをおこなっています。</p> <p>③ランチタイム、カフェタイムなど月齢、年齢の垣根を超えて自由にゆったりと参加ができる場が設けられ保護者同士の交流の場になっています。児童館では、このような交流の場やアンケートで寄せられた意見やアイデアも年間の活動計画に反映するようにしています。今後は、無理のない範囲で保護者が企画や運営に関わる機会も少しずつ取り入れ、主体的に取組む機運を高める活動も期待されます。</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="209 757 1318 1037"> <tr> <td data-bbox="209 757 1318 801">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 757 1482 801">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 801 1318 880">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 801 1482 880">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 880 1318 958">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組みが行われている</td> <td data-bbox="1318 880 1482 958">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 958 1318 1037">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 958 1482 1037">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b>  子ども同士が自然に交流できるように配慮して支援しています</p> <p>①常に子どもたちの様子を観察しながら、子どもたちの遊びや生活上で必要な支援をしています。高学年の放課後児童クラブ登録児童にはクラブの中での役割を決めて、リーダーとして動きやすいようにしています。</p> <p>②小学生向けの取り組みとして「百人一首クラブ」や「卓球クラブ」などの6つのクラブ活動を設けて、子どもたちはそれぞれ興味のある活動に所属しています。その中で個人の技術を磨いたり、友だち同士で助け合ったり競い合ったりなどの体験をしています。自由来館の子どもの参加も促すために、児童館だよりに掲載して呼びかけをおこなっています。</p> <p>③放課後児童クラブ登録で障害のある児童の利用がありますが、個別記録ノートを詳細に記録して介助ボランティアも含め情報共有をしながら対応しています。対象の子ども以外の利用児童との関わりも記録され、日々の生活と遊びの中で自然に過ごせていることがわかります。配慮を要する子どもに関しては個別に記録がファイリングされ、職員間で共有がされています。</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 1601 1318 1680"> <tr> <td data-bbox="209 1601 1318 1646">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1318 1601 1482 1646">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1646 1318 1680">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 1646 1482 1680">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b>  中学校、高校などと連携した事業に取り組んでいます</p> <p>①中学校の職業体験の授業である「生き方探求・チャレンジ体験」を受け入れています。放課後児童クラブを卒業した子どもたちは、この「チャレンジ体験」による来館が「広沢っこフェスタ」などの児童館のイベントにボランティアなどで参加し、再び来館するきっかけになっています。</p> <p>②高校の授業の一環として「赤ちゃんふれあい事業」に協力しています。高校側では毎年、30～40人の生徒が希望する人気の授業です。児童館側では乳幼児親子を募集して高校に行きますが、25組55人の親子が希望するなど保護者も楽しみにしており、相互に良い効果が見られます。</p> <p>③今後、小学校高学年児童の自由来館利用を増やし、さらに中高生世代の日常利用に繋げるためにも、子どもたちがやってみたいことを自発的、主体的に活動でき、それを支援する場として館が機能する取組みや、中高生世代もゆったりできる、居やすい環境づくりが期待されます。</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 子どもの権利を尊重した支援を行っている	
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	○
<p><b>【講評】</b> 子ども一人ひとりへの声かけを心がけ、子どもの変化に気づくように努めています</p> <p>①「広沢っこフェスタ」などの行事の際に、高学年を中心に意見を述べる機会を設け、プログラムに反映しています。主体的に子どもたちが関わって行事運営ができるように「子ども実行委員会」の取組みなどを進めています。館ではそのために高学年対応に関する研修もすすめています。</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小学校高学年の児童については、日頃の遊び内容にも違いがあるため、今後遊びへの支援を進めていくにあたり、高学年児童の意見や要望にどのように対応していくかが課題だと考えています。</p>	
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	○
<p><b>【講評】</b> 保護者との信頼関係づくりに努め、必要に応じて他機関と連携して対応しています</p> <p>①乳幼児の「和ひろば」（子育ての悩みなどを話す会）や、放課後児童クラブの懇談会などで職員と保護者が話し合う機会を設け、職員と保護者の信頼関係を築くことができるように努力しています。</p> <p>②障害のある児童の利用に対して、現在8人の介助ボランティアが2クラスを担当して関わっています。介助者と職員の情報交換は口頭や介助者連絡ノートでおこなっています。</p> <p>③虐待が疑われる事案があった時は、児童相談所や学校、民生・児童委員などと連携し、情報を共有しながら対応することになっています。</p>	
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	○
<p><b>【講評】</b> 関係団体と連携を図りながら地域の子育て支援の推進に努めています</p> <p>①地域の乳幼児親子向けの取組みとして、民生・児童委員協議会と連携した「ひろっこサロン」を年4回開催しています。「なつまつり」や「クリスマス会」などをおこなって、地域の子育て家庭の交流の場になっています。</p> <p>②地域子育て支援ステーション事業の「地域子育て支援ステーション」として、保育所と連携し、保育士を講師として招いた「子育て講座」や、「ちびっこフェスタ」などの開催をおこなっています。</p> <p>③児童館運営協議会は設置していませんが、上記ステーション事業において地域の子育て関係の施設や団体と話し合いの場を持ち、情報交換をおこなったり、児童館への理解を深めていただいたりしています。</p>	

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】	
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	○
<p><b>【講評】</b>  子どもも保護者も安心して利用できるように説明会、記録などに丁寧に取り組んでいます</p> <p>①放課後児童クラブ登録説明会（希望者向け）、入会説明会（内定者向け）をおこなって、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放課後児童クラブを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。新たな情報が加わった場合は台帳に書き込み、常に最新の状態が保てるようにしています。</p> <p>③入会説明会の際には会の内容を記録する職員を設けて、保護者から出された意見などを記録して活動の参考にしています。また、出された意見の内容によって必要な場合は、個人記録ノートに記録して対応に生かすようにしています。</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>  個別記録を重視して、職員間の情報共有と子どもへの対応に生かしています</p> <p>①今年度から配慮を要する児童に関する個別記録をルーズリーフ方式に変更しました。実際に起こった出来事とその対応内容について細かく記入し、随時ページを増やすようにしています。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配慮を要する児童の記録作成と情報の共有は詳細におこなっています。子ども一人ひとりについて日誌や個別記録シートの記入をおこない、介助者には気になった点があった場合に、介助記録ノートに記入してもらっています。また、職員会議や職員朝礼などでも報告、情報共有をするように心がけています。</p> <p>③配慮を要する児童に対応するための心構えや技術を高めるために、京都市の児童館共通の研修会に参加するほか、館独自でも研修の機会をもち、常に理解を深める努力をしています。</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】

子ども一人ひとりを尊重した対応ができるように配慮をしています

- ①個人情報については、法人独自の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児童館のパンフレットなどに児童館の運営方針が表示されており、その一項目として「子どもの日常に起こるさまざまなトラブルには、まず、子どもの声をよく聞き、自分たちで考え、解決する方法を考えるよう指導しています」と示されています。職員はこの方針のもとに子どもへの対応をおこなっています。
- ③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。また、対応で気づいたことがあった際には、館長がその場で指導をするようにしています。

## 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】

館独自のマニュアルやアンケート実施等で業務の標準化やその見直しに取り組んでいます

- ①児童館独自の「嵯峨広沢児童館 行事・職務マニュアル」があります。この中で一日の流れと業務内容を、特に乳幼児クラブの活動と児童館行事、クラブ活動について詳細に記しています。マニュアルには、各乳幼児クラブの活動計画記入シートも示されており、職員はこれをアレンジしながら計画を立案して活動に臨んでいます。

<p>②乳幼児クラブの年度末アンケートや、放課後児童クラブの個人懇談などで個人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

<b>1 情報の保護・共有に取り組んでいる</b>		
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、必要な人が必要なときに活用できるように整理・管理している	○
2	個人情報とは、「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	○
<p><b>【講評】</b>          プライバシー保護マニュアルを遵守し、個人情報などを慎重に取り扱っています</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。実習生や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。実習生の学校から誓約書も受領しています。</p>		

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	乳幼児親子のプログラムや関係団体との連携を大切にして子育て家庭を支援しています
	4つの乳幼児クラブを設けてほぼ週1回ペースで開催しています。乳幼児クラブがない日は、妊婦から生後5カ月ぐらいまでの親子を対象とした「プレママひろば」やベビーマッサージ、リトミックなど多様なニーズに対応したプログラムを実施しています。民生・児童委員協議会と連携した事業や地域子育て支援ステーションとしての事業にも取り組み、地域に根差した子育て支援を進めています。今後は、まだ来館されたことがない親子に対する来館促進の取り組みなども課題と考えています。
ポイント2	個別記録を基に情報を共有して、配慮を要する児童の対応をおこなっています
	本年度から配慮を要する児童の個別記録をルーズリーフ方式に変更し、随時情報を追加、更新することができるようにしました。実際に起こったできごとと、その対応方法を細かく記入するように心がけています。職員はこの記録を閲覧したり、打合せで話し合ったりすることで、日々の情報共有をおこない、丁寧に同じ対応ができるようにしています。今後はその他の記録類も充実し、子どもへの対応に関するケースの蓄積や、それらを生かした職場内研修などが期待されます。
ポイント3	児童館だよりなどに運営方針を示し、保護者や地域の理解を深める努力をしています
	法人所管児童館の基本理念は共通して「京都市児童館活動指針」に依っていますが、館独自でも運営方針を示しています。この運営方針を児童館のパンフレットや小冊子、毎月の児童館だよりに明示して、保護者や地域の方に児童館が目指していることについて理解を深めてもらう努力をしています。また、年度当初には館長が経営方針を職員に対して話をする機会を持っており、職員も常に同じ方針を意識して支援に取り組んでいます。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	自由来館児童の利用促進のための取り組みの充実が望まれます
	自由来館児童は児童館まつりや館外活動などのイベントには参加しています。日常的には「卓球」、「将棋」、「百人一首」などの6つのクラブ活動を設けて放課後児童クラブ登録児童と隔てなく一緒に遊ぶことができる環境を整える努力をされていますが、自由来館利用は少ない状況です。自由来館利用児童が疎外感を感じず、居やすい場所として機能するための環境とプログラムの設定や登録児童が学校の友だちを館に招いても良い雰囲気をつくることなどが期待されます。

ポイント2	利用者の意見を聞く仕組みと機会の設定が期待されます
	乳幼児活動に関してはアンケート実施や日頃の保護者との会話から要望を聞き取る努力をしています。苦情解決制度については、玄関に表示がありますが利用者に分かりにくく、気軽に相談ができない状況になっています。意見箱の設置や定期的なニーズ調査を実施するなど、利用者の意見や要望も十分に取り入れた評価、見直し、計画の立案をおこなうことで、一層のプログラムの充実が期待できます。