

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 29 年度）

平成 30 年 3 月 31 日

社会福祉法人 京都社会福祉協会  
京都市羽東師児童館 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	中村かおり	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	京都市羽東師児童館		
施設連絡先	所在地	〒612-8485 京都府京都市伏見区羽東師志水町 138 番地の 6	
	電話番号	075-921-2926	
施設代表者氏名	館長 藤田 彰		
契約日	平成 29 年 7 月 28 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 12 月 4 日～12 月 15 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 29 年 10 月 30 日～11 月 10 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 29 年 12 月 20 日		

## 京都市羽束師児童館評価結果

## 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館長には館運営に関する大きな権限が委ねられています。例えば、必要と思われる改修や備品の購入については、内規の範囲において館で判断して実施することを可能にしています。これにより、利用者目線の館整備が時期に合わせて可能です。		

## 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、コンプライアンスの強化、規則等の見直しを実施しており、安心して職員が勤務し続けられるような体制づくりを目指しています。		
② 法人では、運営している全17児童館で第三者評価を受審しています。順次受審しながら、結果を公表しています。この取組を通して、館運営の透明性を高めると共に、平準化に取り組んでいます。		
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。		
④ 館長は小学校長と毎月情報交換の機会を設けています。児童館（児童、職員、保護者や地域住民）の様子や、行事や中学校等との取組、学校での様子等が議題に挙げられており、有機的な連携を図ることができています。		
⑤ 長期間活動してくれているボランティアを表彰するなど、その成果と感謝を伝える工夫があります。		

### 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。苦情については、内容、対応、結果をとりまとめ、法人役員会で報告されています。		
② 館長会議では、利用者意向や苦情を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。また、苦情を受けた館長だけが抱え込むことのないように、法人が運営する児童館としての共通対応方針を検討する場にもなっています。		
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		○
【講評】		
法人は中長期を見据えた児童福祉施設経営を模索しています。		
① 法人では、他の社会福祉法人の経営を学ぶ取組を開始しました。近畿地区にある同じように社会福祉・児童福祉施設を運営する法人を訪ねています。		
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 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。アンケート結果は集計され、利用者に公開されています。行事内容の良し悪しだけでなく、「児童館の役割が理解できたか」等の設問もあり、運営面に役立つ情報があります。		

## 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		○
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		○
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		○
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。今後この制度から発展させて、「主任児童厚生員」を配置していく予定です。主任会の開催を検討するなどもしています。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。書き方や話し方についても研修機会となっており、法人全体の人材育成機運が高まっています。		
③ 法人としてのキャッチフレーズを「きょうを笑顔に あすを育む」に決めました。また、ロゴマークの策定を行いました。職員から公募し、職員による投票を得て、選ぶことに挑戦しました。法人全体の結束を高める取組になっています。		
④ 人材確保が厳しさを増す中、地下鉄駅等への広告掲出、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いく		○
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創意ある広報活動がおこなわれている		○
<p><b>【講評】</b> 館の情報や館長の児童館運営に関するビジョンを積極的に発信しています。</p> <p>① 児童館だよりには毎号、巻頭に館長からのメッセージを掲載しています。これは、児童館の状況を伝え、社会的役割について解説し、館運営のビジョンを語る重要なものと位置づけています。掲載前に職員に読んでもらうことで、確認と共に職員へのメッセージとしても活用されています。</p> <p>② 開館から33年が経過し、近隣では宅地造成も進み、若い世代の流入が多くあります。地域の人口構成、住民意識、児童館への期待も変化中、継続した情報発信が重要だと考えています。</p> <p>③ 掲示板、回覧、京都市児童館学童連盟のホームページ、法人のホームページなどの媒体を活用し、適宜情報を発信することに努力しています。</p> <p>④ 館の門の横には「児童館の今日の行事」が書かれているボードが置かれています。加えて、「初めて児童館を利用される方はお声をかけてください」と、地域住民や初めて児童館にアクセスする方への入館促しがされています。</p> <p>※京都市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. 遊ぶ際を守るべき事項（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> 子どもの遊び環境をより良くする取組があります</p> <p>① 今年度、館庭に145平米の「芝生ひろば」を設けました。これは現館長が赴任後に水はけの悪い庭や、学童クラブでごった返した館内を見て、子どもたちの遊び環境を改善しようと、排水工事と共に設置したものです。現在では子どもだけではなく地域住民にも親しまれる館のシンボルとなっています。</p> <p>② 自由来館児童と放課後児童クラブ児童の食を通じた交流として、季節行事の由来や季節の味に親しむ「こよ味ちゃん」、駄菓子を買える「だがしやさん」の取組があります。幅広い利用者への配慮があります。</p> <p>③ 図書室にはソファを置いたり、遊戯室には床暖房やベビーベッドを設置するなど、温かみのある家庭的な雰囲気を感じます。</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や活動づくりを積極的に実施しています。</p> <p>① 平日は毎日午前中に乳幼児向けの取組が実施されています。毎週開催されている0～1歳の「コロリンクラブ」、1～2歳の「プチガオクラブ」、2歳～の「ガオガオクラブ」に加えて、月2回の生後2ヶ月からの「プチコロクラブ」を今年度から開始しました。クラブが開催されていない日は、ひろばとして自由に利用可能です。</p> <p>② 毎日、ランチタイムには部屋を開放し、親子・保護者同士の交流の場となっています。</p> <p>③ 母親クラブ「ラビットクラブ」があります。お母さんたちの企画により、現在はヨガ教室を開催しています。児童館は活動をサポートしています。</p> <p>④ 民生・児童委員による「子育てサロン」の開催支援や、地域子育て支援ステーション事業により、区役所出張所を利用してのサロンなど、地域の関係機関と連携して、乳幼児親子向けのプログラムを展開しています。</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="209 719 1479 999"> <tr> <td data-bbox="209 719 1289 763">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="1289 719 1479 763">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 763 1289 842">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="1289 763 1479 842">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 842 1289 920">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="1289 842 1479 920">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 920 1289 999">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="1289 920 1479 999">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 学童クラブ児童が多いですが、可能な限り自由来館児童を招き入れる努力があります。</p> <p>① 学童クラブの登録人数が140名以上となっており、小学生の利用の大半が登録児童となっています。国・市の制度に則り、クラス単位を設定しており、現在は生活地域を考慮した3クラスで運営しています。安定的な運営がなされています。</p> <p>② クラブ活動を通して、自由来館児童と学童クラブ登録児童が継続して交流できる機会を設けています。今年度は、将棋・卓球などがあります。</p> <p>③ 館行事を徐々に増やし、生活への刺激を与えるように努力しています。</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	○								
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 1391 1479 1469"> <tr> <td data-bbox="209 1391 1289 1435">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1289 1391 1479 1435">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1435 1289 1469">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="1289 1435 1479 1469">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 中学生・高校生世代の活動を支え、居場所となるような企画があります。</p> <p>① 中学生が放課後に来館し、卓球や雑談を楽しんでいる様子があります。数が多いわけではありませんが、継続的な利用があります。</p> <p>② 中学生・高校生世代が児童館を利用するきっかけを作るため、彼らの意見を取り入れ、一緒に実施する「中高生企画」があります。</p> <p>③ 「中高生と赤ちゃんの交流事業」を年5回開催しています。将来親となる彼らと赤ちゃんや保護者との交流は感動を与えています。参加メンバーの顔ぶれや数を安定させていくことが課題だと児童館では考えています。</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	○								
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 1901 1479 1975"> <tr> <td data-bbox="209 1901 1289 1946">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="1289 1901 1479 1946">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1946 1289 1975">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="1289 1946 1479 1975">○</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> 子どもたちの権利や主体性を大事にして、育成する体制をとっています。</p> <p>① 「友遊クラブ」という取組があります。これは小学校3年生以上を対象とした高学年リーダーを育成することを目的としています。おばけ屋敷やクリスマス会、じどうかんまつりゲームコーナーなどを企画し、運営しています。高学年まで継続して来館する子どもたちを中高生の利用につなげようと考えています。</p> <p>② 子ども「声を聞く」、あるいは時間がかかっても「待つ」という姿勢が重要であることを職員間で確認しています。職員からの一方的な押しつけにならないように気をつけています。</p> <p>③ 館長と職員の役割分担を明確にして、館長が余裕を持って、相談や課題のある子どもたちに対応できるようにしています。</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="209 656 1289 815"> <tr> <td data-bbox="209 656 1289 696">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="1289 656 1473 696">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 696 1289 736">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="1289 696 1473 736">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 736 1289 815">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="1289 736 1473 815">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 児童館の機能を生かした支援活動を実施しています</p> <p>① 不登校や居場所を探している中学生の利用があります。彼らと一緒に活動することにより、関係性を築き、相談等にも対応しています。学校とも連携しながら対応しています。</p> <p>② 保護者とは日々の関わりやお迎えの際にコミュニケーションを取っています。その中で、相談等に対応することもあります。</p> <p>③ 経済的理由により、学童クラブを退会・休会する家庭もあります。今後、子どもの貧困対策としての活動も必要ではないかと考えています。</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	○						
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 1216 1289 1335"> <tr> <td data-bbox="209 1216 1289 1256">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="1289 1216 1473 1256">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1256 1289 1296">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="1289 1256 1473 1296">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1296 1289 1335">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="1289 1296 1473 1335">-</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 地域住民との交流拠点としての児童館を目指しています。</p> <p>① 整備した館庭の芝生スペースは、子どもたち、保護者が利用するだけでなく、地域住民との交流事業で活用されています。道路に沿った場所にあり、道行く人に目につくことと思います。</p> <p>② 地域の関係団体を行事に招くなどして、児童館の認知度を高める努力をしています。児童館運営協議会等の組織化も意識しています。</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	-						

<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 1809 1316 1968"> <tr> <td data-bbox="209 1809 1316 1888">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 1809 1473 1888">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1888 1316 1928">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 1888 1473 1928">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1928 1316 1968">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 1928 1473 1968">○</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 2009 1316 2080"> <tr> <td data-bbox="209 2009 1316 2080">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 2009 1473 2080">○</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	○
<b>【講評】</b> 子どもに関する情報を的確に収集・記録して、支援に生かしています。	
① 保護者には館オリジナルの「児童票」に子どもや家庭の情報を記載してもらっています。かかりつけ医、発達の状況、緊急時対応のために市内在住の祖父母の情報などを把握しています。 ② 児童票の裏面は、重要事項（緊急時対応、肖像権）に関する同意書があり、相互に確認をしています。 ③ 学童クラブ利用児童の個人記録は、個別の用紙に記録されており、クラス毎にまとめられて記入・保管されています。	

<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	○
<b>【講評】</b> 学童クラブ利用児童のうち、配慮を要する児童の記録や情報共有が丁寧に行われています。	
① 障害のある児童に関しては、介助者派遣制度にかかる「児童の状況報告書」を保護者との面談を元にして作成されています。面談で聞き取られた保護者の意向が記録されており、職員で共有しています。 ② 定期・不定期に保護者とは面談を行っており、生活の様子、活動での成果・課題を共有しています。特に、記録も開示し、できる限り本人の良いところ、発達しているところを伝える努力をしています。 ③ 介助ボランティアには担当児の「統合育成個人記録」を記入してもらっています。館長が研究し、独自に検討した発達過程における評価項目を設定し、介助者が評価しています。生活に沿った項目であり、ボランティアと職員が共有しやすいものです。必ず、全職員が目を通すようになっています。	
<b>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</b>	
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	○
<b>【講評】</b> 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。今後はSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）についても気をつけたいと考えています。 ② 職員や介助ボランティアが、着替えの際や、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。	

<b>6 事業所業務の標準化</b>	
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	○
<b>【講評】</b> 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 職員室には、施設の理念、目標、めざす子ども像が掲示されており、館のミッションやビジョンをいつでも振り返る機会につながっています。施設の目標は「つなぐ・つながる・笑顔 ～子育てに関わるすべての人の手と手がつながりふれあえる場所～」としています。 ② 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。毎日の打ち合わせや雑談も大事にしており、職員個々人の理解に努めています。 ③ PDCAサイクルを意識した事業運営を行っており、事業のふり振り返り時には計画やビジョンを基にして、反省が実施されています。 ④ ICT機器、特に入退館に関するシステム構築を法人全体で検討しています。	

## 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		○
ボトムアップでマニュアル策定を行っています		
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。マニュアルには、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。		
② 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。		

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	人材を大切に作る組織風土を作っています。
	<p>法人としては、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。働き方改革を進め、離職率の低下を目指しています。</p> <p>再就職者の確保も難しい昨今ではありますが、その採用された方のキャリアやスキルを早期に把握し、プロパー館長をはじめとして職員の研修を担当してもらうなど、人的資源を活用した運営が見られます。</p> <p>国による職員の処遇改善策を経験手当として、処遇改善につなげています。</p>
ポイント2	館の活動を可視化するために、広報活動や広報素材の作成に力をいれています。
	<p>活動の様子をビジュアルで紹介することが大事だと考え、玄関には活動の様子を写真で紹介しています。地域住民や保護者が来所した際の話題の一つになっています。写真も大きく引き伸ばし、館の事業説明や案内時に効果的に使用されています。</p> <p>大きな事業の際には、新聞社にも情報を提供し、地元紙等での掲載実績もあります。児童館の認知度を上げることがステイクホルダー（児童、地域住民、保護者、職員等）にとって重要なことを考え、広報活動に力をいれています。</p>
ポイント3	遊びや生活環境改善のための努力が見られます
	<p>学童クラブの登録者数は約140名となっています。館のスペースには限界があるため、館庭の整備に着手しました。これにより、荒天時以外は、外でしっかりと遊べるようになりました。遊びの中でのタテ・ヨコの関係性も生まれており、上級生が意識的に責任をもって活動できるような仕掛けが見られます。</p> <p>集団が大きくなる中、個別的な対応にも心を配っておりますが、物理的に対応してあげることが難しいため、ソフト面で努力していることが理解できます。</p>

### ■改善が望まれる点

ポイント1	クラス単位での取組が、全体に生かされることが期待されます。
	<p>学童クラブ児童が多くなり、クラス数も多くなりました。職員は責任をもって、クラスを担当しています。子どもたちも安定してきており、若手職員の自信に繋がっているようです。館主任も若く積極的です。この勢いを館全体の取組につなぎ、更に地域に波及できる事業が生まれることを期待します。</p>
ポイント2	法人として積極的な事業成果の発信が期待されます。
	<p>法人では17の児童館、22の保育園を運営しており、多くの職員が在籍している。そのため、それぞれの有するスキルやネットワークを生かして事業が実施されているところであり、そのスケールメリットが徐々に蓄積されてきています。</p> <p>全市的、全国的に見ても効果的あるいは先駆的な取組が散見されます。実践の成果を職員がまとめ、発信していく機会を多く持つことによって、法人のブランド力を向上させることができると考えます。</p>