

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  
京都市神川児童館 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	京都市神川児童館		
施設連絡先	所在地	〒612-8494 京都府京都市伏見区久我東町1番地の39	
	電話番号	075-922-1727	
施設代表者氏名	館長 土田 輝男		
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		

## 京都市神川児童館評価結果

## 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、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 館長は、それまで連携が少なかった地域の関係諸団体との関係性を構築するために、積極的に会合やイベントに参加しています。これにより、児童館の認知度が向上してきています。		

### 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		○
<p><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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

#### 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。		

## 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>            児童館が学校敷地にあるため、広報活動に力を入れています</p> <p>① 児童館は小学校の敷地内にあります。敷地に入るため、児童館の門にはインターホンがつけられており、職員が確認して解錠しないと入ることができない仕組みです。気軽に入ることが難しいため、扉には児童館の大きな看板が設置され、児童館の存在をアピールしています。</p> <p>② 児童館だよりには毎回、館長からのメッセージが掲載されています。利用者、地域住民に対して児童館の考えや季節の話題を伝える努力があります。</p> <p>③ 門には掲示板を設け、バスを待つ地域住民や前を通る方に向けて、情報を発信しています。また、関係機関へのおたよりの配布、施設や農協などでポスター掲示をお願いしています。</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>            多様な子どもたちの興味関心や状況に応じた遊びの支援が行われています</p> <p>① 遊戯室の乳幼児向け玩具は手に取りやすいように収納されています。安全面を考慮し、戸棚の扉をカーテンに変えるなどの工夫が見られます。</p> <p>② ルールを守ることが難しい子どもに対しては、ルールの掲示等の整備だけでなく、職員も意思統一しながら対応しています。前提として、毎日楽しくみんなが過ごせることを大切にしたいと考え、努力しています。</p> <p>③ 小学生のクラブ活動（現在は、卓球・切り絵・工作）を今年度から登録制に変更しました。これにより、継続的な取組となり、技術を深めることや、集団の中での育ちを応援しています。各クラブは児童厚生員が指導役となり、月に数回ずつ実施しています。</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> 多くの乳幼児親子が参加できる取組が用意されています。</p> <p>① 登録制の0～1歳児「サニークラブ」、1～2歳児「プチキッズクラブ」、2～3歳児「スマイルキッズクラブ」と年齢別のクラブ活動を実施しており、担当者を固定し、子どもたちの発達過程を理解したプログラム構成を意識しています。保護者との関係づくりにも役立っています。</p> <p>② 水曜日には自由参加の「ほっとひろば」を実施しています。職員が手遊びなどを提供しています。また、民生・児童委員と共催する「リトミック」が月に1回程度あります。年齢に合わせてクラスを分けるなどの工夫があります。</p> <p>③ ランチタイムには学童クラブ室を開放しており、少しずつ利用者が増えています。保護者同士の交流の場となっています。</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="209 618 1289 891"> <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 style="text-align: center;">○</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 style="text-align: center;">○</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 style="text-align: center;">○</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 style="text-align: center;">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 小学生の成長・発達を意識して、クラブ活動や行事が展開されています</p> <p>① 個別的に配慮の必要な家庭や子どもに対して、丁寧な対応を心がけています。子どもへの関わりについては、館長が職員の動きをよく観察しています。適宜のアドバイスに加えて、館長が関わりをやってみせることもあります。</p> <p>② クラブ活動を登録制に変更し、出席率も高くなっています。自由来館の子どもたちと学童クラブ利用児童が交流できる機会となっています。上達度合いや学年に合わせた課題設定が見られます。</p> <p>③ 行事では、小学校3年生以上を対象にスタッフを募り、企画から関わって、事業を創り上げる体験をすることができます。子どもたちの自主性・社会性の創造につながる活動です。</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 1323 1289 1402"> <tr> <td>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td style="text-align: center;">—</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 style="text-align: center;">—</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 利用促進活動やアウトリーチプログラムの開発が求められます</p> <p>① 中学生・高校生世代の利用がほとんどない状況です。設置場所が小学校の敷地内ということ、またセキュリティの面で中高生が入りやすい環境には無いため、致し方がないかと思えます。</p> <p>② 中学校のチャレンジ体験の受入をおこなっています。その後の来館につなげることや、乳幼児との交流事業を立ち上げることや、地域や学校にプログラムを出前するなどのアウトリーチプログラムの開発も求められます。</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 1765 1289 1839"> <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 style="text-align: center;">○</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 style="text-align: center;">○</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> 子どもたちの意見を生かす事業の実施があります。</p> <p>① 児童館まつりでは、3年生が企画するお店が立ち上がりました。売る物を考えたり、制作したり、ローテーションで店番を決めたりと、いろいろな子どもたちの声が反映されました。</p> <p>② おばけやしきは人気の行事です。増設部分の部屋を4年生以上に任せて作ってもらっています。任せてもらえる喜びを実感できる取組です。</p> <p>③ これらの活動は広がりを見せており、集団遊びなどの企画に取り組み、子どもの意識も向上しています。またルールを守ることやチームビルディングにもつながっているようです。</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> 支援を要する家庭への対応に力を入れています</p> <p>① 家庭的に不安定な状況にある場合、保護者との信頼関係を構築するため、あるいは保護者対応・支援を重点に置いた家庭訪問を実施しています。児童館によるアウトリーチの取組です。</p> <p>② 地域住民や関係機関から、地域での子どもの状況についての情報が寄せられており、適切に相談機関と連携して対応しています。</p> <p>③ 利用児童の言動を注意深く観察して、変化に気づく努力がありますが、職員全体での力量形成を今後注力したいと考えています。</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"> <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> 地域に積極的に関わり、情報共有する姿勢があります</p> <p>① 館長は積極的に地域に出向き、関係団体や関係者との情報共有に力を入れています。館に留まっても情報が入ってこないで、出歩くことを選択しました。</p> <p>② 近隣の児童館2館とも連携し、地域の情報を共有したり、子どもの安全対策についての取組を共有するようにしています。</p> <p>③ 学校敷地内ということもあり、情報共有の体制があります。不審者情報等については学校から情報提供いただき、協力して対応しています。</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	—						

3	<p><b>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> <table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>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</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <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></td> <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></td> <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> <tr> <td>2</td> <td>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</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <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> <tr> <td></td> <td>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</td> <td>○</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			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	○
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>          利用児童数が多いため、児童館と保護者との連携を密にしようと努力しています</p> <p>① 利用登録にあたっての説明会は2回開催しています。平日の夜と土曜日の午前中におけ、保護者の就労状況に応じた丁寧な対応があります。</p> <p>② 利用開始前には、館オリジナル様式の児童票に記入、提出してもらっています。登録児童の生活も習い事や塾等で忙しくなっており、おおよそ一週間の出欠や帰宅時間を記入できたり、アレルギー対応について記載できる欄も設けられています。</p> <p>③ 説明会や保護者懇談会ではビデオやプレゼンテーションを作成し、ビジュアルで子どもの様子を理解してもらえるような工夫があります。</p> <p>④ クラブには基本理念として「すべての子どもが自己実現を図りながら、よりよく生きるために最善のサポートを実践する」と共に、基本方針、重点目標を設定し、職員・保護者が共有できるようにしています。</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>          保護者や介助者ボランティアと職員間の情報共有に力を入れています</p> <p>① 障害のある子どもに対して派遣されている介助者とのコミュニケーションを大事にしています。毎回の活動ごとに館オリジナルの記録用紙に記入してもらい、全職員が確認しています。また、月に1回以上は全ての介助者と職員が情報共有するようにしています。</p> <p>② 非常勤職員や介助者の存在は、学童クラブや児童館運営上、欠かせないものとなっています。その健康管理などにも心配りをしています。インフルエンザワクチン接種の半額補助などはその一例です。</p> <p>③ 学童クラブ利用児童については、保育園との情報共有を行って、できる限り入所前の情報を得るようにしています。また、年3回神川中学校校区にある小学校・中学校・幼稚園・保育所・児童館が集まる情報交換会があり、児童の状況について情報共有を進めています。</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）を外部和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><b>【講評】</b>          子どものプライバシーを護る取組があります</p> <p>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。</p> <p>② 職員の子どもへ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。毎日の打ち合わせや職員会議で検討することもあります。</p>		

<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	○
<p><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</p> <p>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。</p> <p>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。また、これ以外にも館長は日常的に職員とコミュニケーションを取っています。これは、課題を抱える児童や保護者に対応する職員のケアにもつながっています。</p> <p>③ 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。これは神川児童館がモデル的に実施することによって検証を行っています。</p>		

## 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、「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	
<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 入り口の門は施錠されていることや、防犯カメラの設置など、高いセキュリティがあります。職員室内についても、セキュリティ度合いを高め、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	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	館長による個別援助活動が効果を出しています。
	<p>アウトリーチとしての家庭訪問活動は、困難を抱えた家庭に対して、館長が率先して始めました。これにより、徐々に保護者との関係が構築され、子どもへの対応も好転してきました。現在は、館長から職員に訪問者を変えていくなど、職員の力量形成にも力をいれています。</p> <p>また、電話や対面でのクレーム対応など、職員にとっては苦手と思うところを、館長は率先して実施し、その様子を見て聞いて学んでもらっています。個別的な支援はOJTでの学びを大事にしています。</p>
ポイント3	ICTを活用し、児童館業務を効率化しています。
	<p>乳幼児クラブなどの定例事業の事業案（日案等）は、ファイルサーバでデータを共有できるようにしています。また、学童クラブの毎日の入退館について、ICカードを使った管理システムを試験導入することにより、安全な環境づくりとその収集データを活用した業務効率化を検討しています。</p> <p>配慮を要する子ども・家庭に関する情報もサーバ上にあり、職員が経過や関係資料にアクセスできるようにしています。年に1度は全てをプリントアウトしており、ハードコピーを保管しています。散逸などを防ぐために、紙媒体を毎回印刷することを避けています。</p>

### ■改善が望まれる点

ポイント1	放課後の生活の場としての安定が期待されます。
	<p>児童館が設置されているエリアは宅地造成が進み、子育て世帯が増加しています。学童クラブ登録児童の数は110名を越えています。そのため、館のハード面で限界があり、増築をしたり、本館と増築施設をつなぐテラスも最大限に活用するなど、限りあるスペースを有効活用したりしています。それでも厳しい状況が見られます。</p> <p>今後、自由来館の児童も含めて、地域の小学生の健全育成活動をどう支援していくのか、関係者との更なる連携が期待されます。</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>