

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 30 年度）

平成 31 年 3 月 29 日

社会福祉法人京都社会福祉協会
京都市嵐山東児童館 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	伊藤義則	児童健全育成推進財団 第三者評価室所属評価者
	③	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
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市嵐山東児童館		
施設連絡先	所在地	〒616-0012 京都府京都市西京区嵐山東海道町 47 番地の 1	
	電話番号	075-873-5478	
施設代表者氏名	館長 後藤 進		
契約日	平成 30 年 7 月 19 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 8 月 1 日～平成 30 年 9 月 5 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 30 年 8 月 22 日～平成 30 年 9 月 5 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 30 年 12 月 7 日		

京都市嵐山東児童館評価結果

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】		
職員、利用者、市民に対して様々な方法で法人理念の理解や周知を図っています。		
① パンフレット、児童館だよりには、館独自の児童館活動の理念「つなぐ・やすらぐ・そだちあう ～地域におけるすべての子どもと家庭を見守り、健やかな育ちを支援する～」を記載しています。利用者や地域住民に対して、理念を周知する取り組みの一つです。		
② 原則月1回開催する法人の館長会議は、各児童館の運営状況について意見交換を行って、それぞれの児童館事業に生かしたり、運営理念や方針を確認したりする場となっています。また、法人理事会の内容や事業計画、報告の話もこの会で行っています。		
③ 法人の職員は、年に1度必ず研修会を行い、法人理念、職員心得を確認しています。講師は館長が務めています。新採用者の研修でも法人の歴史、理念、職員心得を確認し、法人のすべての館が同じ方向に向かって運営しています。		
④ 保護者や市民には児童館だよりやホームページで、法人の理念や各児童館長の言葉を伝えています。		

II. 経営における社会的責任

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		
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に取り組んでいる		○
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		○
2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている		
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		○
【講評】		
「この児童館は地域の財産」という位置づけで、地域の中での連携を図っています。		
① 主任児童委員との赤ちゃん訪問を通して地域の中でのアウトリーチ活動を積極的に行っています。児童館から提案して始まったこの取り組みは年間 40 人ぐらいの赤ちゃんに出会っています。乳幼児事業の案内やおむつのお祝いの品を持参しています。		
② 学校運営協議会のメンバーとして参加し、地域の中での関係機関との連携を図っています。		
③ 地区社会福祉協議会と連携し、地域の高齢者向けシニアサロン（月 1 回）、筋トレ（月 2 回）の場所を提供したり、運営のサポートをしています。高齢者には利用を通して、児童館への理解と協力を仰いでいます。		

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		○
【講評】		
利用者からの苦情や相談を児童館相互に共有して運営に生かす仕組みがあります。		
① 対応マニュアルを策定し、来館者への対応に必要な基本態度、言葉遣い、服装、具体的な電話のかけ方・取り方などについて示している館もあります。		
② 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。また、アンケート結果は各館で公表するとともに、サービス向上の資料として役立てています。		
③ 法人所定の書式で苦情や相談の内容を詳細に記録しています。それを「苦情解決報告書」に一覧としてまとめ、相談内容と対応、その結果を把握しています。館長会議では、内容を具体的に共有して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。		
④ 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】		
計画の具体的な実行に向けて新制度を導入して明示しています。		
① 各館で利用者調査（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 法人では、12月の館長会議で法人としての方向性を含めた大枠の事業計画を確認し、2月に各館の事業計画ヒアリングを行っています。そこでは、事業の把握、過重事業の確認、理念・方針との同期がされ、法人の理念実現のための計画づくりへとつなげています。		
③ 中長期的目標の具現化に向けて、職員の中心となる役割をもつ「館主任制度」を行ってきました。今年度はさらに一歩進めた「主任児童厚生員制度」を導入し、その仕組みを明示しています。		
④ 法人下の児童館において「リスクマネジメント委員会」を設置し、共通マニュアルである「児童館危機管理マニュアル」を作成し、異常現象・自然災害・不審者等に備えています。嵐山東児童館は平成30年4月に独自の改訂を実施しています。		

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		○
【講評】		
有能な人材を確保・育成するための仕組みを積極的に導入しています。		
① 児童館職員としての適性を確認するための採用試験を行っています。作文、面接を行いますが、試験担当によりぶれが生じないように明確な採点基準も設定されています。		
② 法人独自の館主任制度を改正して、今年度から「主任児童厚生員制度」を導入しました。ねらいは、児童館プロパー職員からの館長登用のための人材育成、館長不在時の責任体制の強化のためです。具体的な手当ても制度化され、職員のモチベーションを高めるとともにプロパー職員からのキャリア形成にもつながる期待があります。また、残業手当の枠の拡大なども行い、職員定着のための手立ても打っています。		
③ 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。		

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>【講評】 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 「児童館だより」の配布は近隣の小学校、保育所、幼稚園、地域、保健センターと広い範囲に及んでいます。家庭配布や回覧板、掲示板への掲示など配布方法も多様です。</p> <p>② 児童館だより等を館前の掲示板に掲示する際には、行事のお知らせや参加者の募集にとどめず、利用者の声やアンケート等も工夫して掲示しています。保護者や地域の声を反映する運営の姿勢が表れています。</p> <p>③ イベント等のポスター掲示は近隣の学校、保育園、幼稚園にも掲示をお願いし、広報活動を充実させています。</p> <p>④ 法人はホームページをリニューアルしました。館長からのメッセージを掲載するなど、より親しみやすい児童館の姿をアピールしています。</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>【講評】 『あらひがデー』等の事業を設けて幅広い年齢層が利用できるように努めています。</p> <p>① 興味、関心を多方面から引き出す活動（遊び）を計画的に取り入れています。合わせて、学童クラブ利用児童が卒会した後は、高学年クラブの中核に、そして中学生・高校生世代への来館へつながっていきけるようなルートを意識した関わりを持つようになっています。</p> <p>② 『あらひがデー』（嵐山東デー）は、17時以降に行っているスポーツを中心とした館長自ら仕掛けている取り組みです。職員に対して館長が様々なスポーツや運動をレクチャーし、それを実践するという研修機会としても位置付けています。子どもたちが「また明日もやりたい」と思えるような楽しく身体を動かす機会づくりを意識しています。</p> <p>③ 学童クラブ登録児童が増加していますが、17時以降は中学生が来館したら占有スペースを設けるなど、子どもたちと協力し合いながら、幅広い年齢の児童が利用できるような配慮があります。</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>【講評】 乳幼児親子の滞在時間は長めです。居場所としても機能し、地域の乳幼児の子育て家庭を支援しています。</p> <p>① 登録制の乳幼児と保護者のクラブ活動だけでなく自由参加の『わくわく広場』を設け、幅広く利用者の拡大を図っています。ランチタイムを設定し利用者同士の交流ができるような環境整備をしています。ランチタイムではポイントカードを作り、継続的な来館促進を行っています。初めて来館された方には職員が配慮しながら、他の保護者をつないでいくなど自然な形で関わるようにしています。</p> <p>② 民生・児童委員協議会による「ホット広場」も児童館で実施したり、リトミックやベビーマッサージなどの行事もあります。土曜日以外は乳幼児親子が参加できる企画が何らかある状況です。子育て支援を幾重にも行うことで子育て家庭を支援しています。</p> <p>③ 安易に事業を継続するのではなく、アンケートや利用者の感想を通して、参加者・利用者のニーズを反映させる仕組みも取り入れています。</p>		
3 小学生への対応を行っている（核となる児童館活動）		
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		○
<p>【講評】 「子どもたちの社会性・創造性・自主性の育成」を指導目標に掲げ、事業の中に織り込んでいます。</p> <p>① 登録制クラブ活動の中で図画工作による創造性、集団活動による社会性、時間管理を工夫する自主性の育成を目指しています。クラブは、切り絵、コマ、けん玉、エコ学習、クッキングなど多彩なメニューが用意されています。異年齢集団の中で、年長者が年少者をフォローしながら、みんなで遊びを楽しむ場面を創り出しています。</p> <p>② 自由来館児童にも人気の事業は「駄菓子屋さん」です。毎月 25 日前後に開催しています。小学生以外の子どもたちも参加しています。学校のお友達と一緒に買い物をしたり、食べたりできる交流の場になっています。</p> <p>③ 館の庭にはそれほど余裕がないながら、職員が力を合わせて砂場やバーベキューコーナーを作りました。多様な体験ができるようにしています。今後、子どもたちの遊び空間を求めて、学校施設を活用していけるような働きかけを模索しています。</p>		
4 中学生・高校生世代への対応を行っている		
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		○

【講評】

中学生・高校生世代の居場所となるよう努力を続けています。

- ① 「中学生と赤ちゃんとのふれあい交流事業」は高校での実施をしています。本来の主旨である「ふれあい」と更に交流体験を通して、児童館事業に関心を持ち、「年長者の来館」につなげる努力もしています。
- ② 中学生・高校生も忙しく、定期的来館には至っていませんが、試験休みや部活動のない日に遊びにきています。継続しての関わりになるよう、「京都やんちゃフェスタ」等「ブロックこどもまつり」でも中高生企画に積極的に取り組んでいます。

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

○

【講評】

子どもたちが「自主的に」取り組み、子どもたちの意見が「具体的に反映する」内容となり、そのことを実際に「経験する」ことを大切にしています。

- ① 「おぼけやしき」などの行事などでは3年生以上の高学年クラブの子どもたちが実行委員となり、企画、計画、運営を担っているものがあります。高学年クラブは行事以外にも自分たちで実現したい企画を実施できる機会があり、最後の遠足まで1年間楽しみが豊富にあります。
- ② 1、2年生の子どもたちの声を拾うのは「3年生会議」の役割の1つです。職員も丁寧に聞きながら、子どもたちが他者を大切にできるよう、あるいは意見表明できるような支援を行っています。
- ③ 日常の遊びの中で、会話、表情、言動等に気を配りながら、職員が早めに察知し、働きかけることで、子どもたち自身で問題を解決できるようにしています。
- ④ 児童館における人権意識の醸成を重要視しています。研修による職員の意識や講堂の質の向上と共に、子ども自身の力を育む努力をしています。

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

○

【講評】

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います。

- ① 子どものケンカについては、子ども同士では解決していても、保護者の心情等への配慮も要します。これは保護者との信頼関係がないと解決に至らないこともあります。日頃から保護者との信頼関係を持てるように努めています。
- ② 障害のある児童に関しては、小学校と連携し、定期的に「育成会議」を開催しています。個別の指導計画に基づき、状況・変化を細かく把握しています。また、介助者（ボランティア）派遣による個別対応・指導を行っています。
- ③ 要保護児童対策地域協議会に出席し、関係機関との連携が取れる体制作りを行っています。
- ④ そのほか、配慮を要する児童の保護者からの要望については、学校とも連携し学校の意向、保護者の考え方、両者の意見を聞いたうえで、利用者にとって最善の策となるよう努めています。

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>【講評】</p> <p>地域の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 児童館運営協力会を中心に嵐山東学区子育て支援ネットワークを立ち上げ、情報交換や勉強会を行い、子育て支援活動への理解・協力を求め、活動を共に実践する体制を構築しています。</p> <p>② 小学校や地域諸団体、地元交番と連携し「子ども 110 番」の開設・設置・見守り隊等、安全・安心のまちづくりの取り組みを進めています。不審者情報が入った時も、学校・地域等と連携し校区内のパトロールも一緒に行い、安全確保に努めています。</p> <p>③ 夏まつりなどの地域行事には計画段階から、積極的に参加・協力しています。地域の要望で児童館が出来た経緯もあり、地域とはウィン＝ウィンの関係が出来ています。</p> <p>④ 今後、子ども食堂との連携など、地域全体の子育てや健全育成の活動を深めていけるよう支援していくことを検討しています。</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>【講評】</p> <p>子どもも保護者も安心して利用できるように、学童クラブの日常の様子を伝える工夫をこらした説明会を行っています。</p> <p>① 学童クラブの保護者へは登録説明会を開催。また入会説明会で学童クラブの生活・内容・ルール等を伝えている。その際、学童クラブの生活等をおたより・作品・写真等で分かりやすく説明しています。また、定期懇談会を年に3回（7、12、3月）開催し、意向を把握するように心がけています。</p> <p>② 児童台帳を作成し、個別の支援情報を整理しています。職員の共通理解を図りながら支援に取り組むようにしています。また、緊急時の対応を迅速に、正確に行えるようにしています。</p> <p>③ 学童クラブ利用児童に関しては、配慮を必要とする特記事項（アレルギー等）を一覧にまとめ、直ぐに職員が理解し、支援に当たれるようにしています。</p> <p>④ 学童クラブを終了してもジュニアリーダーとして高学年クラブで行事の計画・運営に関わってもらい、継続的な育成支援を進めています。また自由来館で利用できる旨を説明し、必要に応じて保護者に子育てに関する様々な情報の提供に努めています。</p>	

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

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 | ○ |

【講評】

個別記録を重視し、丁寧なケースへの関わりを実現しています。

- ① 職員が要配慮児童や焦点化児童（気になる児童）を個別に記録し、成長や変化を職員間で共通理解する努力があります。記録が蓄積されていることにより、目標設定もしやすくなっています。
- ② 学校の教育活動や、保護者の子育ての状況を総合的に分析しながら、児童館として大事にしている遊びを通しての育成機能、生活を支援する機能を意識的に展開できるよう職員間で丁寧に関わる姿勢が見られます。
- ③ 保護者とは課題や目標、成長の様子を共有し、意向を把握しながら、共に育てていく体制づくりを行っています。

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】

子ども一人ひとりを尊重した対応ができるように心掛けています。

- ① 個人情報については、個人情報保護方針に則りホームページ・おたよりだけでなく、常に配慮を心掛け取り組んでいます。情報の取り扱いについて職場研修を積み重ね、個人情報保護マニュアルの徹底を図っています。
- ② 子どもの変化を多面的に捉えるように、特質・長所・可能性という観点をもち「一人ひとりを尊重する」こと基盤にするよう職員間で共通認識しています。

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】

職員研修での学び、職員会議での振り返りや子どもの実態の変化に応じた修正を加えて事業水準の見直しを行っています。

- ① 安易に前年度の踏襲をせず、保護者アンケート、子どもの声を反映させ子どもの実態に合わせた修正、改変を行っています。
- ② PDCAサイクルを通して反省、改変、総括をすすめ次年度の計画・運営に反映させています。毎年2月頃から年度のふり返りを開始し、計画的な運営を実施しています。
- ③ 朝礼で引継ぎをし、昼礼で当日の確認を行い、情報の漏れのないようにしています。月末には、職員会議を設け、研修報告やケースに関する協議、行事の検討を行っています。
- ④ 館長、主任が会議の場面以外でも、適宜指導・助言を行い、機を逃さず全体化することによって、職員の資質向上を図っています。

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>【講評】 規程やマニュアルを整備して万全の体制で情報の保護・共有を行っています。</p> <p>① 経営層のみが持つべき重要な情報が含まれる書類は、館長が施錠できる場所に保管しています。また、館長専用メールアドレスを作成し、必要に応じてパスワード等のアクセス権限を設定する体制としています。</p> <p>② 子どもや家庭の個人情報を含む書類は、個人情報保護方針に基づいて管理しますが、職員が共有すべき情報とそうでないものに整理し、必要な職員がすぐに活用できる形で、施錠が可能な書棚で保管しています。</p> <p>③ プライバシー保護マニュアルを策定しています。基本的な考え方、具体的な対応などを規定し、職員に説明し実践を求めています。実習生を受け入れることもあります。その際には、職員同様に留意事項を説明し、学校から誓約書の提出も受けています。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	<p>関係機関や地域との連携による子ども・子育て支援のまちづくりを行っています。</p>
	<p>児童館の近隣の学校、保育園、幼稚園などの一つの道路に面した近隣の施設一帯は「文京ロード」となっています。名実共に一体感を持って地域の子ども・子育て施策を行っています。情報交換も密に行われており、特に隣接する小学校とは充分に行われ、子どもの支援・育成に反映させています。</p> <p>地域の要望を得て児童館が建てられた経緯のもと、地域との信頼・協力関係も形成されていて、地元に基づいた「地域の財産」という位置づけになるよう館長以下職員が努めています。</p>
ポイント2	<p>遊びの本質を追究する姿勢は、子どもを支援すると共に、職員の人材育成にも繋がっています。</p>
	<p>館長は、「遊びの重要性とそこから生まれる有用性」が児童館の支援の基盤にあると考えています。子どもたちが抱える様々な生活課題に対して、社会性・創造性・自主性育成の観点から、支援を展開できるような目標を設定しています。</p> <p>その中で、「遊びの本質」に近づけることを求めています。その為の研修制度の保障や日常での助言・アドバイス・指摘、さらには研究事業の時間を設けるなど人材育成に力を注いでいることは、特筆すべき点です。</p>
ポイント3	<p>「共育（共に育つ）の場としての学童クラブ」の具現化</p>
	<p>学童クラブを保護的な生活場面から、子どもたちが「共に育ち成長していく空間」へと昇華させる取り組みを実践しています。学童クラブでの生活を通して子どもが成長していくことは現在進行形ではありますが、きちんと育成の指導計画や指導案に明文化すること職員の意識の変化や子どもたちへの対応の変化、保護者の理解・協力も得る上でも大切にしたい意識醸成の取り組みです。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	<p>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</p>
	<p>学童クラブの利用状況と施設の大きさを考慮した場合、物理的な困難さは十分に理解できますが、児童館という施設特性から自由来館の利用促進は必要と考えます。</p> <p>小学生についてはクラブ活動を設けるなど手立てが施されていますが、中高生については具体的な手立てや成果が少ないと感じているようです。児童館の中で、中高生の存在は小学生に大きな影響を与えます。小学生にとっては憧れの存在であり、何年か先の自分の姿でもあります。憧れの存在からいつかは憧れられる存在に自分が成長していく。それが児童館の現場でのダイナミズムであり好循環となっていきます。中</p>

	<p>高生支援は一朝一夕では叶わず、長いスパンが必要ですので、中長期計画と共に検討されることを期待します。</p>
ポイント2	<p>学童クラブ利用前から情報を共有できる仕組みの検討が期待されます。</p>
	<p>児童館は地域と連携して多様な事業を実施しており、地域の子育て支援、健全育成の核として機能しています。関係機関との連携も多くあり、学区子育て支援ネットワークも有機的に活動しています。</p> <p>今後は、学童クラブ利用前から子どもの発達状況や家庭の状況について、情報共有できる仕組みの構築を通して、地域で安定的に子育てを継続できるような風土づくりが期待されます。嵐山東児童館にはその実現可能性があると感じます。</p>