

福祉サービス第三者評価結果報告書（2020年度）

2021年5月14日

社会福祉法人京都社会福祉協会
京都市久我の杜児童館 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	永岡ひとみ	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 H1401017	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市久我の杜児童館		
施設連絡先	所在地	〒612-8494 京都府京都市伏見区久我東町 209	
	電話番号	075-933-3157	
施設代表者氏名	館長 梅田 真実		
契約日	2020年8月20日		
自己評価票回答期間	2020年11月16日～2020年12月11日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2020年12月8日～2020年12月23日	職員回答項目	
訪問調査日	2021年1月28日		

京都市久我の杜児童館評価結果

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表明し、職員に伝えている	○
	2. 経営層は、経営の改善、児童館活動の質の向上などに向けて取り組むべき方向性を提示し、指導力を発揮している	○
【講評】		
法人や児童館の基本方針等をパンフレット、ホームページでわかりやすく利用者に提示しています		
<p>① 法人パンフレットの表紙に「子どもたちが主人公」「地域の子育て家庭を応援します」といった、法人としての施設運営の基本方針がわかりやすく示されています。また、法人ホームページの当館のページには「共に遊び 共に学び 共にいきる 仲間づくり」と館が考える運営方針が示されています。こうした内容は放課後児童クラブ利用者への説明資料や玄関先にも明示され、利用説明会などの際に説明して理解を深めていただいています。</p> <p>② 毎年度の事業計画を策定する際には、必ず基本理念に立ち返る機会を設けています。また、介助者も含めて「どんな児童館にしたいか」についてアンケートを取っています。全職員が参加する合同職員会議を行って理念を意識して次年度の目標を定め、内容を確認しながら立案する体制です。</p> <p>③ 館長は日頃から報連相を大切にすることを伝え、職員はメモや日誌を活用して情報共有を小まめに行って利用者対応に活かしています。館長は、利用者対応で問題があった際には適切な対応ができるように対応策を伝えています。また、常に利用者本位であることを伝え、職員間では日々嬉しかったことも共有して仕事のやりがいを高めるように意識しています。</p>		

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、地域の方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		○
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. 利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っている		○
2. 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）		○
3. 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 地域の関係機関との連携を図っている		
1. 事業所として必要な関係機関との連携が、適切に行われている		○
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		○
【講評】		
コンプライアンスの徹底に努めながら、地域の公共の施設としての役割を果たすべく、運営しています		
① 法人のコンプライアンス規程が策定されており、職員はこれに則って任務を果たしています。法人では年1回弁護士等を講師としたパワーハラスメント、セクシャルハラスメント等のハラスメント対策研修、コンプライアンス研修等を行っています。着任1、2年目の児童館職員には初任者研修を実施したり、児童厚生員研修会を行ったりして、子どもに対する際の倫理などについて理解を深めています。職員会議においてもコンプライアンスについてことあるごとに確認しています。		
② 5年に一度の周期で第三者評価を受審し、その評価結果をホームページで公開して児童館の運営状況を広く情報発信するとともに、運営内容の向上に努めています。また、児童館だよりを法人独自のホームページで公開したり、区役所や図書館での配架、自治会で回覧したりして、児童館活動の情報を地域に積極的に発信して、児童館のことを知っていただく努力をしています。		
③ 校区の小中学校、保育園、近隣児童館と定期的に年4回ほどの会合を行い、地域の子どもの情報について共有と連携の確認をしています。近々の課題は新型コロナウイルス対応です。また、民生児童委員協議会の「子育てサロン」の開催支援、自治会のふれあい市に児童館コーナーとして参加協力をするなど、児童館の資源を地域の関係機関・団体に提供することも行っています。		

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. 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している		○
3. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対して組織的に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>【講評】 要望や意見、利用者ニーズに迅速かつ的確に対応するよう、法人本部も含めて体制を整えています</p> <p>① 苦情解決責任者や受付担当者、第三者委員を定め、放課後児童クラブの入会のしおり等に明示して入会説明会で説明したり、児童館のリーフレットに掲載して利用者に示したりして、気軽に相談ができるように周知を進めています。</p> <p>② いつでも相談したり、要望が述べられたりすることを館内に掲示しています。また、意見箱を設置して気軽に投函ができるように配慮しています。このような方法で得た意見や要望に対しては、適切かつ迅速な対応に努め、対応した内容は掲示して報告することで、多くの利用者にフィードバックするようにしています。</p> <p>③ 苦情や要望については受付簿に記入され、毎日の打ち合わせで共有して対応の共通化を図っています。対応した苦情については「苦情解決報告書」に記入して法人本部に報告、館長会・理事会で共有されます。館としては、苦情等を言えずにいる保護者、子どもが存在することが課題と考え改善策を検討しています。</p> <p>④ 法人共通の利用者アンケートに加え、各館独自のアンケートや行事後アンケートを実施して、利用者ニーズの把握に努めています。得られた情報は事業計画や事業・設備の改善などに活かされます。また、地域ネットワーク会議などに参加して地域の子ども・子育て家庭の情報やニーズの収集にも努め、地域全体の子ども・子育て家庭の支援に取り組む努力をしています。</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. 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている		○
2. 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている		○
3. 単年度の計画は、担当者・スケジュールの設定などを行い、計画的に取り組んでいる		○
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. 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている		○
2. 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しについて職員が理解している		○
3. 事業計画は、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		○
4. 事業計画は、利用者に周知され、理解を促している		○
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. リスクマネジメント体制を構築し、事故、感染症、侵入、火災、自然災害などの事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が行われている		○
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. 子どもに施設・遊具の適切な利用方法を伝え、安全に遊べるようにしている		○
4. 子どものケガや病気の応急処置の方法について、研修や訓練に参加している		○
【講評】		
法人の基本方針に基づいて中・長期計画を明確にし、単年度計画の策定に繋げています		
① 法人運営の各館で中・長期計画を策定しています。久我の杜児童館では「地域とのつながりを基盤に、地域性をふまえ、地域の子どものその家族に児童館の活動を知ってもらい、利用者が共に支えあう、地域ニーズに合った事業を展開する」ことを目的において、児童館事業・学童クラブ事業・組織体制の充実の観点から計画を立てています。		
② 法人の基本方針と児童館が考える目指す姿に向けて中・長期の計画が立てられ、それを基に各年度の事業計画を検討しています。検討に向けては1月に当年度の総括を行います。これに向けて各取り組みの評価を実施し、取り組みの見直しを行っています。取り組みの検討に際しては、行事後アンケート、利用者アンケートも参照して利用者ニーズも踏まえて検討しています。		
③ 事故、感染症、侵入等のリスクについては、法人として「危機管理マニュアル」を策定し、職員が1冊ずつ保持しています。毎月、火災や災害を想定した避難訓練を実施し、その際には職員の動きを都度確認して、万が一の際に迅速かつ的確に動けるようにしています。子ども達の訓練ではビデオやクイズなども取り入れ楽しく、わかりやすい内容も実施しています。		

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（期待する職員像、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】		
児童館の運営の安定と内容の向上に向けて、職員育成やモチベーションを高める制度が施されています		
① 館長は職員それぞれに対して年2回の自己評価と個別ヒアリングを行って、仕事の状況や研修の受講などに関わる希望を聞き取って把握しています。その上で京都市児童館学童連盟が主催する研修体系に基づく研修の受講を支援しています。また、法人で行っている児童厚生員研修会にも計画的に職員を参加させています。職員が受講した内容は会議での報告、資料の回覧などで他の職員の学びの機会として共有しています。		
② 法人では「主任児童厚生員制度」を導入しています。主任児童厚生員は各館に1名ずつ配置され、次期館長候補の人材育成と手当の給付によるモチベーションの向上を図っています。また、人材確保のツールとして、制度を児童館のパンフレットに掲載して周知を図っています。		

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		○
3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		○
4. 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		○
【講評】 より多くの人に情報が行き渡るよう、たよりの配架先や配布方法が工夫されています		
① 児童館だよりは、地域自治会で回覧され、近隣の小学校では家庭数で配布されています。また、公共施設のほか、銀行や郵便局にも配架されています。ホームページによる情報発信もされています。		
② 潜在的な利用者に向け、民生児童委員活動「こんにちは赤ちゃん事業」で出産後の家庭を訪問する際に民生児童委員によって児童館だよりを配布する連携を得ています。		
③ メール登録された利用者には、イベント情報が送信されるなど情報提供が工夫されています。今後は、一般来館児童や中高生の利用拡大に向けた広報が望まれます。		
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子どもすべてが日常的に気軽に利用できる環境がある		○
3. 子どもが自ら遊びを作り出したり、遊びを選択したりできるようにしている		○
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		○
【講評】 利用児童や利用者の視点に立ち、利用方法や注意事項などもわかりやすく掲示され、誰でも気軽に利用できるような環境づくりがされています		
① 児童館の利用方法や注意事項は、子どもたちがわかりやすいように「目で見てわかる」ことを意識して作成され、各部屋に掲示されています。遊具は、利用対象に合わせ午前と午後で棚を入れ替えられています。		
② 遊具は廊下に置かれ、子どもたちが自分で選んで遊べるようになっています。創作室では、子どもが作った作品を写真に撮り、作品展として掲示しました。また「こんなのが作れるか」など職員からの挑戦が掲示され、子どもの創作意欲を掻き立てています。時間の関係で作業途中となったものは、預かり継続して取り組めるようにされています。		
③ 児童館フェスタや高齢者施設とのかかわりなどで、幅広い年代の交流の場が設けられています。今後は日常的に乳幼児、小学生、中高生など世代を超えた交流ができる取り組みも望まれます。		
2 子どもの発達過程に応じた支援を行っている		
1. 職員が、子どもの発達の一般的な特徴や発達過程について、研修などで学んでいる		○
2. 子ども一人ひとりの発達特性を把握し、発達の個人差を踏まえて支援を行っている		○
3. 子どもへの対応について、個々の事例に関する検討が職員間で行われている		○
【講評】 子どもの発達の特徴、発達過程の理解、職員間の情報、認識の共有に努めています		
① 子どもの発達に関わる学習については、法人や京都市児童館学童連盟が主催する研修を全職員が受講することで、基礎知識の習得に努めています。		
② 館内研修は、5回のうち3回は個別課題のある児童の対応について具体的な研修が実施され、発達特性や個人差を把握し、一人ひとりに寄り添った支援につながられています。		

	③ 日常的には、日々実施されるミーティングの場で個別の子どもの困りごとについて対応が検討されています。必要に応じて介助者にも会議に参加してもらい遊びを通した解決に向けて検討していきます。	
3	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、自由に交流できる場を提供している	○
	2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している	○
	3. 子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるように配慮している	○
	4. 乳幼児活動は、参加者のニーズに基づいたものになっている	○
	5. 保護者が主体的に運営できるように活動を支援している	○
	6. 児童虐待の予防に向けて、保護者の子育てへの不安や課題に対して継続的に支援し、必要に応じて相談機関等につないでいる	○
	7. 乳幼児と中・高校生世代等とのふれあい体験を実施している	○
	<p>【講評】 乳幼児の発達に合わせた支援や保護者同士のつながりが持てるような取り組みが積極的に行われています</p> <p>① 乳幼児の年齢別のクラブ活動他、自由に参加できるひろば、トランポリンなど大型遊具を設置した家庭では体験できないような遊びの提供など、様々な角度で支援がされています。</p> <p>② 保護者の不安や課題に対応できるよう、乳幼児クラブでは、月に2回、地区の保育士と連携して子育ての相談ができる場を設定しています。職員は、保護者の困りごと気付くことができるよう積極的に話しかけて話しやすい雰囲気をつくり、相談内容によっては必要に応じた専門機関を紹介しています。</p> <p>③ 中学生・高校生世代と乳幼児のふれあい事業は、近隣児童館と連携して実施しており、今後、一層の活動の発展が期待されます。</p>	
4	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	○
	2. 子どもが自ら作り出したり遊びを選択できるように環境を整えている	○
	3. 子どもが自発的・創造的に活動できるよう、対応や働きかけについて職員間で確認しあっている	○
	4. 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや子どもの自主性・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「やりたい」を大切に、活動の支援がされています</p> <p>① 個別・集団援助を意識して、子どもたちの遊びや活動の様子を職員間で話し合い、子どもの捉え方を共通認識して支援しています。支援の際には、職員の都合で活動が先延ばしにされないよう、子どもたちの気持ちを受け入れることを大切にしています。</p> <p>② 工作や子どもたちが考えた遊びは実現されるよう、子どもたちの声に耳を傾け支援しています。子どもたちのやりたい気持ちに添い、児童館だよりに載らない遊びも取り入れています。</p> <p>③ 新しい遊具は、高学年が先に遊んで遊び方やルールを覚えて、遊びリーダーとして下の学年の子どもとかかわりが持てるような働きかけがされています。</p>	
5	中学生・高校生世代への対応を行っている	
	1. 中・高校生世代も利用できるようになっている	○
	2. 中・高校生世代の文化活動やスポーツ活動に必要なスペースや備品がある	○
	3. 中・高校生世代が自ら企画する活動がある	○
	4. 思春期の発達特性について、職員が理解するための取り組みが行われている	○

	<p>【講評】 特定の中学生・高校生世代の利用だけではなく、様々な子どもの主体的な活動ができるような支援が望まれます</p> <p>① 少数ですが、居場所を求めた中学生・高校生世代の子どもの利用が見られます。利用があった際は、職員との関わりを求めていると認識し、いつでも受け入れてもらえる実感できるよう丁寧なかかわりを心がけています。</p> <p>② 卓球やグラウンドでのスポーツを楽しめるよう、環境整備を心がけています。</p> <p>③ 年長者であるという役割を意識できるよう、行事の手伝いを促しています。また、中学生・高校生世代が企画するおぼけ屋敷行事などの体験活動をとおして自己肯定感を高め、主体的な活動ができるよう支援しています。</p>	
6	<p>子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <p>1. 子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている <input type="radio"/></p> <p>2. 子ども自身が子どもの権利を知る機会が設けられている <input type="radio"/></p> <p>3. 子どもが困ったときや悩んだときに、職員に相談できるようになっている <input type="radio"/></p> <p>4. 子どもの年齢や発達に応じて子どもの意見や気持ちを尊重している <input type="radio"/></p> <p>5. 子どもの意見が運営や活動に反映されている <input type="radio"/></p>	
	<p>【講評】 子どもたちと、子どもの権利や人権について考える機会を設けるよう意識されています</p> <p>① 図書室には、人権コーナーが設けられ「子どもの人権って？」と子ども向けの掲示物があり、関心興味が持てるように意識しています。書籍「こども六法」が置かれ、職員は事あるごとに引用・紹介し、何よりも主役である子どもたちが何かあった時に思い出すことができるように働きかけています。</p> <p>② 法人の主任児童厚生員会で「子どもの権利を尊重するための私たち児童館職員の心構え」が策定され、研修により子どもの権利に対する職員の意識統一が深められるように努めています。</p> <p>③ 子どもの意見表明の場として「かえりの会」で、困ったこと・嬉しかったこと・明日何をして遊びたいかなど発表し、日常的に子どもたちの意見が運営に反映されていると実感できるように取り組んでいます。</p>	
7	<p>配慮を要する子ども・家庭への支援を行っている</p> <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 <input type="radio"/></p> <p>2. 障害の有無に関わらず子ども同士がお互いに協力できるような活動内容や環境に配慮している <input type="radio"/></p> <p>3. 保護者の不適切な養育や、児童虐待の疑いのある子どもの情報を得たときは、組織として関係機関に連絡し、連携して対応を図っている <input type="radio"/></p> <p>4. 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取ることにしている <input type="radio"/></p>	
	<p>【講評】 配慮を要する子どもや家庭がないか、細やかに目を配り、職員間で共有された情報をもとに、状況に合わせた対応がされています</p> <p>① 保護者からの様々な相談は、電話やメール、直接来館された際に受けています。12月には、希望者に個別懇談の機会が設けられています。</p> <p>② 子どもたちには「誰にでも得手不得手がある」ことを伝え、障がいの有無にかかわらず、相手を思いやり、誰もが自由に遊べるよう心掛けられています。</p> <p>③ 支援が必要と思われる子どもや家庭がある場合は、マニュアルのチェック項目を踏まえ児童相談所への通告をする仕組みが構築されています。支援する際も、場面の切り取りによる対応ではなく、保護者の困りごととなっている要因について一緒に解決する姿勢をもって対応しています。</p>	
8	<p>地域の子どもの育成環境づくりを行っている</p> <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 <input type="radio"/></p>	

	2. 地域社会で子ども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	○
	4. 児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けている	○
	5. 児童館の活動と学校の行事等について学校と情報交換を行っている	○
	6. 児童館や学校での子どもの様子等について学校と情報交換を行っている	○
	7. 児童館を出て、地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる他の施設等で事業を実施することがある	○
	8. 地域住民やNPO、関係機関等と連携して活動している	○
	<p>【講評】 子どもと地域の方々が顔見知りになれるような事業に取り組み、関係性の構築に努めています</p> <p>① 自治連合会には、児童館だよりの回覧を依頼し、地域へ情報発信が行なわれています。また、民生児童委員による子育てサロンが児童館で開催され、地域の子どもの育成環境づくりの構築が図られています。児童館が中心となって取り組む「地域子育て支援ステーション事業」には民生児童委員、保育所等が関わり、地域の子どもの課題等について意見交換する場を設けています。</p> <p>② 学校・地域が主催する「こども 110 番の家ウォークラリー」に参加したり、地元警察署による「自分の身の守り方」を子どもたちが学ぶ機会を設けたりするなど、地域で安全に過ごせるような取り組みが実施されています。</p> <p>③ 中学校区の児童館 3 館、小学校 3 校、幼稚園、保育園と年 2 回連絡会議が開催され、情報交換がされています。学校の行事予定についても、児童館と学校のたよりを交換して情報が共有されています。</p>	
	9 子どもを含めたボランティアの育成と活動支援を行っている	
	1. 子どもの活動にお手伝いやボランティア活動を取り入れ、健全育成活動の一環として実施している	
	2. 乳幼児の保護者の主体的な活動を支援しつつ、ボランティアとして育成している	
	3. 地域住民を受け入れ、ボランティアとして育成している	
	<p>【講評】 児童館フェスタの活動を中心に地域ボランティアによる児童館支援と日常行事の関わりによる子どもボランティアの育成が行われています</p> <p>① ボランティアマニュアルがあり、受け入れ体制が整っています。児童館フェスタには多くの地域住民が受付や売り子などの役割で運営に携わっています。子どもたちと顔見知りになる機会でもあり、地域の育成環境づくりにもなっています。</p> <p>② 子どものボランティアは、児童館フェスタ、おばけやしきで子どもたち自身が企画・運営できるよう高学年に募集を行って、その活動を支援しています。他の行事でも達成感が得られるように役割をもって参加できるよう支援されています。</p> <p>③ 乳幼児保護者による児童館フェスタへの出演があり盛り上げ役となっていますが、単発出演となっています。今後は、乳幼児保護者の主体的な活動につながるような継続的な働きかけや活動支援を模索していくことが望まれます。</p>	

3 放課後児童クラブの運営【放課後児童クラブ併設の場合のみ該当】		
	1 放課後児童クラブを児童館の持つ機能を生かして運営している	
	1. 放課後児童クラブは市町村の基準条例（最低基準）に基づいて行われている	○
	2. 放課後児童クラブに在籍する子どもと児童館に来館する子どもとが直接交流できるような活動を工夫している	○
	3. 放課後児童クラブに在籍する子どもと地域の子どもの住民とが直接交流できる機会を設けている	○
	2 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	○
	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	○
3	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】 自由利用児童と放課後児童クラブ利用児童の違いを説明することで、理解を得ながら児童館機能を活かした運営がされています</p> <p>① 放課後児童クラブ専有の育成室以外は、自由利用児童と自由に交流することができます。クラブ活動や行事もどちらも参加できるようになっており、児童館機能を意識した運営がされています。</p> <p>② 放課後児童クラブの利用開始時には、入会説明会や保護者懇談会の場で児童館と放課後児童クラブの違いを説明し、理解を得ています。また、不安なく新しい生活になじめるように利用開始の日には館内を案内して利用方法を説明しています。</p> <p>③ 保護者の意向は保護者内定説明会や保護者会で確認され、質疑応答時間を設けて疑問が残らないようにされています。今後は意向確認の記録作成が望まれます。</p>	

4 特に配慮を要する子ども・家庭の個別状況に応じた対応と記録		
1	特に配慮を要する子ども・家庭の情報収集、分析を行い、課題を理解した上で対応を図っている	
	1. 配慮を要する子どもや保護者の心身状況や生活状況、ニーズ等を把握し記録している	○
	2. 配慮を要する子ども・家庭の支援について、関係機関と情報を共有し連携して対応している	○
	3. 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	○
	4. 配慮を要する子ども・家庭の記録は、担当する職員すべてが共有し、活用している	○
	<p>【講評】 配慮を要する子どもの情報を把握し、細やかな対応ができるよう保護者・関係機関が図られています</p> <p>① 配慮を必要とする児童や保護者から、聞き取りや必要に応じて電話確認や個人面談などにより、心身や生活状況の把握に努め、ニーズに沿った対応や支援が行われています。自由来館の児童保護者には、利用票により連絡先を収集し、連携が図られています。</p> <p>② 小学校や児童相談所等の関係機関とは、必要に応じて情報共有がなされ、支援にあたっては、職員のほか介助者やボランティアを含め関わる者すべてが館内研修や勉強会において理解を深め、課題を理解したうえで対応が図られています。</p> <p>③ 収集された情報は個人記録簿に記録され、毎日の打ち合わせや回覧により職員間の情報共有に活用されています。その情報は慎重に管理されています。</p>	

5 プライバシーの保護等個人の尊厳、権利の尊重

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		○
【講評】		
子どものプライバシーや子どもの意思、権利を尊重すること意識した支援が行われています		
① 業務上必要となる情報の収集を小学校や出身保育園等の外部と行う必要がある場合は、保護者の同意を得て行われています。		
② 子どもが「恥ずかしい、嫌だ」と思うような事項は、別室で対応する等、子どもの権利や羞恥心に配慮された支援が行われています。		
③ 日常の気になる様子や、対応を検討する必要がある事案については、個々がメモを貼りつけた日誌を活用して、1日2回行われる打ち合わせ時に情報の共有や対応の振り返りなどをして全員で考える場が設けられています。		

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児童館活動の標準的な実施方法を明確にして活動を提供している		○
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		○
3. 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している		○
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】

日常的に職員間で話し合う機会や、研修の受講等でサービスの向上を目指しています

- ① 法人が作成したマニュアル等を職員が各自で手元に持ち、法人や京都市児童館学童連盟の研修を受けて、サービスの維持向上に努めています。子どもへの関わり等で職員が困ることが発生したときは、手引き書の確認や他職員と情報を共有・相談して対応するなど、解決に向けての取り組みを行います。
- ② 児童館内の業務については「服装」「挨拶・言葉づかい」等の基本的事項を示した「児童館に勤務する皆さんへ」、1日の流れを示した「業務手順」、子ども・保護者対応の手順が明文化されています。これに当てはまらない場合や判断に迷った場合は、速やかに館長に報告・相談して指示を得ることになります。
- ③ 月2回の職員会議や日々のミーティングを活用し、サービスの基本事項や手順などについて共通認識をもつようにするとともに、必要に応じて改善をしています。職員のサービス提供については、日常的に館長や主任等が目を配り、声をかけ、必要に応じて助言・指導を行っています。わからないことは、職員間ですぐに確認でき、スムーズに助言する体制ができています。

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・保管している | ○ |

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 | ○ |

【講評】

子どもの支援を適切に行うため、情報の共有と保護を徹底しています

- ① 個人情報等の書類は、鍵のかかる棚で保管しています。また共有すべき書類は、職員の誰もが手に取れる職員室に置きますが、特に目に入りやすい書類は名前をイニシャル表示にしたり、重要書類は館長の許可を得る決まりとしたりしています。共有の電子ファイルはパスワードで保護されています。
- ② 個人情報の利用目的は、法人でのホームページ上にも記載があります。またプログラムなどで利用する必要があるときは、その都度、保護者への確認を行います。
- ③ 個人情報の取り扱いについては、マニュアルや研修にて職員に徹底しています。また、アルバイト、ボランティアや実習生についても、必ずオリエンテーションで説明を行い、守るように示されています。

総評

■特に良い点

<p>ポイント1</p>	<p>子どもの権利を尊重した児童館運営を意識し、子どもたちにも子どもの権利を伝える工夫をしています</p>
	<p>法人では主任児童厚生員会が中心となって策定した「子どもの権利を尊重するための私たち児童館職員の心構え」を持っており、本館でも子どもの権利を意識した運営を行っています。図書室に人権コーナーを設けて「子ども六法」を配置しています。職員は子ども達に話をする際に、度々「子ども六法」を引用して子どもたち自身が持つ権利についてや一人ひとり誰もが同じように権利を持っていることなどについて話をしています。また、「子どもの権利条約」をわかりやすいポスターにして掲示することで、子ども達が自ら考え、感じ取ることが出来るように促しています。</p> <p>子どもの主体性や意見表明を意識した具体的な実践としては、毎日その日の「かえりの会」で「困ったことや嬉しかったこと」を発言する場を設ける、子ども実行委員が主体で行うお化け屋敷等の行事の実施などがあります。</p>
<p>ポイント2</p>	<p>遊び場所の整備やルール表示などに配慮し、子どもの自由な遊びが展開されるように努力しています</p>
	<p>玩具は利用対象児童を考慮して、午前と午後で棚を入れ替えるなどの配慮をしています。そして、子どもたちが遊びたい玩具を自分で選んで使用できるように、手に取りやすい場所に配置して自由な遊びの展開を促しています。廊下も子ども達が遊びながら交流する環境として考えて整理しています。各部屋に遊ぶ際の決まりごとの掲示がありますが、子どもたちにわかりやすく伝わるように「目で見てわかる」明示の工夫に努め、特に禁止事項の羅列にならないように気を付けています。創作室は空き箱等の廃材を使うようにして、のり・ハサミなどを貸し出し、すぐに工作ができるようにしています。創作途中の作品を預かって続きをつくれるように保管する場所にもなり、出来上がった作品を写真に撮って作品展を行うという遊びも実施しました。一方で、子どもの人数が多く、「やりたい」に充分応えられていないこともあるとも考えています。今後は子どもたちが考えた何気ない遊びの支援や、子ども達が自ら考え、実施する主体的な活動が一層展開されるよう、子ども対応のさらなる工夫が期待されます。</p>
<p>ポイント3</p>	<p>要望や苦情の積極的な把握とその対応の姿勢は、利用者本位の施設運営のさらなる向上が期待できます</p>
	<p>利用者は、いつでも相談したり要望が述べられたりすることを館内に掲示し、意見箱を設置して気軽に投函をできるようにするなど、利用者のニーズを把握する仕組みをつくっています。また、職員は、子どもや保護者のちょっとした変化を捉えた声かけや、日頃の関わりの中での話しやすい関係づくりに努めています。こうして把握したニーズ等には、職員間で話し合いを行って情報共有と対応策の検討を行い、できることは迅速かつ的確な対応を図っています。対応した内容のうち、利用者全体に知らせた方がよい内容は、館内掲示をして報告することで、多くの利用者にフィードバックするとともに、この仕組みの利用促進に役立てています。法人としても「苦情解決報告書」により各館の苦情や要望に関する情報を把握し、館長会において情報共有や対応の検討を行って持ち帰ることで、各館の運営に活かしています。館としては、苦情を言えずにいる保護者や子どもが存在する可能性があることを課題と考えており、その改善策を検討しています。利用者本位の運営姿勢は、今後の施設運営の質のさらなる向上が期待できます。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	<p>小学生時代からの継続的な利用や積極的なニーズの掘り起こしにより、中学生・高校生世代の子ども達の日常的な居場所となるような展望が望めます。</p>
	<p>小学生時代に児童館を利用していた子どもが職員を慕って訪れたり、一部の中学生・高校生世代の子ども達が遊びボランティアや行事のお手伝いで子ども達と関わりを持ったりするような利用があります。この子どもたちにとっては、児童館は居心地が良くいつでも訪れてよい安心できる居場所、自己肯定感を高めることができる居場所となっていることが伺えます。これは、職員がこうした子どもたちを受け入れる姿勢や子どもたちとの望ましい信頼関係を持たれていることがあるためと思われまます。さらに、こうした子どもたち以外にも、潜在的に居場所を求めている中学生・高校生世代がいることも考えられます。「中・高校生世代は部活が忙しいから利用が少ない」で終わらせず、積極的にこの世代のニーズや課題を掘り起こし、アプローチしていくことも福祉施設として重要な役割です。小学生時代からの利用が、そのまま継続する環境づくりや仕組みの検討、地域での情報把握、積極的な情報発信など、できることから着手する展望を持たれることを期待します。</p>
ポイント2	<p>保護者やボランティア主体の事業の展開が期待されます</p>
	<p>子育て支援プログラムにおいて、乳幼児保護者が自主的に運営できるように声かけをしたり、児童館フェスタで出演したり、などの主体的な活動に発展する配慮がされています。また事業において地域のボランティアを得る等、地域との関係性は構築されています。しかし、いずれの場合も保護者・ボランティアが自ら事業を企画立案運営するという活動までには至っていません。今後は保護者や地域ボランティアのエンパワメント力の向上を見据えた地域への支援も求められます。このことにより、さらに児童館と地域住民が一体となって、子どもの健全育成に関心を持ち、地域で子どもを育てるという気運が高まることが期待できます。</p>