

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
新林児童館 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 所属評価者	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	新林児童館		
施設連絡先	所在地	〒610-1141 京都府京都市西京区大枝西新林町 4 丁目 3	
	電話番号	075-332-0214	
施設代表者氏名	館長 塩見 敏晃		
契約日	2020年8月20日		
自己評価票回答期間	2020年11月6日～2020年12月3日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2020年12月1日～2020年12月14日	職員回答項目	
訪問調査日	2021年1月13日		

新林児童館評価結果

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】		
法人の基本方針をパンフレット、ホームページでわかりやすく利用者に提示しています		
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、放課後児童クラブ利用者への説明資料などにも基本方針を明示しています。説明会の際には保護者に紹介して、児童館が考えている子どもの姿を示して理解を深めていただく機会にしています。		
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り、理念の実現に適う事業計画かを確認しながら立案しています。全職員が理念を意識して立案に取り組むことを心がけています。		
③ 法人の館長会で基本方針を定期的に確認・共有しています。各館長は施設運営、職員の職務管理、外部機関・団体等の対応、トラブル等が起きた際の最終責任者等としての役割を果たすべく行動しています。その体制については職員会議などで各職員に伝達されています。		

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取り組んでいる	○
	2. 透明性を高めるために、地域の人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。また、児童館パンフレットにもコンプライアンスの取組について表記がされています。
- 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、保育園や小学校、民生児童委員会等に配布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 他施設に備品の貸し出しを行ったり、保育園・小学校の「絵本の会」として児童館職員が絵本の読み聞かせに出かけたりしています。また、地域子育て支援ステーション事業の基幹ステーションとして他機関・施設との協働でプチプレイパークなどの事業を企画・実施したり、地域住民向けに子育て講座を開催したりするなど、地域に対して児童館資源の提供や連携を積極的に進めています。

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	○

【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

- 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います。子どもや保護者の意見や要望は、日常の連絡帳や会話で捉えることが多くなっていますが、すぐに対応が必要な事項は、直ちに職員間で話し合うなど、解決に向けた速やかな対応に努めています。
- ② 要望や意見については、日誌に記述したり専用の記録簿に対応経過を残したりすることで、情報共有に漏れや誤りがないようにしています。内容によっては、法人の館長会で共有して再発防止策を立て、理事会でも報告・共有するなど、組織全体で解決を図る体制になっています。
- ③ 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、地域の子育て支援ネットワークなどに参加して協働による事業を実施するほか、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んでいます。

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. 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。新林児童館では「地域とのつながりを基盤に、地域性をふまえ、地域の子どもと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。各職員がそれぞれ振り返りを行うとともに、事業実施案と事業や活動への思いを1枚の紙に記入して回覧することで、目で見ることでも職員のそれぞれの考えが共有できる工夫をしています。そして2月に次年度の年間計画を策定しています。		
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。		

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、それを越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の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としている		○
3. 事業所の情報を、行政や関係機関等に提供している		○
4. 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>【講評】 児童館の情報提供はホームページを活用し、こまめな更新を心がけています</p> <p>① ホームページで児童館情報が提供されています。最初の部分に館長の手書きイラスト入りで児童館の説明があり、親しみやすいPRがなされています。ホームページでの掲載を意識して「児童館便り」はカラーで誌面を作成し、常に新しい情報提供ができるように心がけています。事業の対象年齢を考慮した、チラシや申込書を作成しています。そのため小学生が読む箇所にはルビをふっています。明るい紙面でわかりやすい情報発信がなされ、どの世代の利用者にも見やすく理解しやすい内容です。</p> <p>② 児童館だよりは、校区小学校、保健センター、図書館、近隣保育園等にも配布します。また、どの場所に置かれても目立つようにカラー印刷にこだわるなどの工夫もしています。隣接する小学校へは、全児童家庭への配布の協力を要請しています。</p> <p>③ 児童館の玄関等に、クラブ活動や乳幼児活動の実施報告等掲示しています。その際、子どもの顔に「ハート」を張る等、配慮しています。今後の予定も常に掲示してあります。</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		○
<p>【講評】 子どもが自発的に遊びを展開できるように、遊具の整備等を工夫しています</p> <p>① 遊具の使用の仕方、片付けについては、各種表示があり、子どもにわかりやすく書かれています。また表示等に子どもの関心が向くよう、流行のアニメの色合いを使った縁取りをするといった工夫があります。</p> <p>② ホームページには、乳幼児から中高生まで参加できる活動の時間帯や内容の掲載があります。</p> <p>③ すべての遊具は誰でも、いつでも自由に使えるように整備しています。また、遊び方について、わかりやすい表記で掲示がされています。コロナ禍で、使用した遊具と消毒済みの遊具を置く場所が提示されており、安心して遊ぶことができます。</p>		
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		○

	<p>【講評】 研修への参加と日常活動の記録を留め、支援方法について共通理解をします</p> <p>① 職員は、京都市児童館学童連盟の研修を順次受講し、子どもの発達過程や特性の理解に努めています。また、「統合育成担当主任」の巡回指導を要請して、障がいのある子どもの様子を見てもらい、支援方法を相談します。後日、対応の勉強会を職場内で行っていきます。</p> <p>② 子どもの支援を行う上で、障がいのある子に対しては「統合育成記録」を行い、保管します。記録は、職員間（介助員、学生ボランティア含む）での共有を行っています。</p> <p>③ 子どもへの対応方法について、職員が判断に困る場合は、館長に報告の上、館長または担当職員が対応し、経過を記録します。基本的には日々のミーティングで職員間の情報共有・確認を図ります。時間をかけて話し合う必要があるときは、毎月の職員会議で対応を検討して共通の認識、対応ができるようにします。この内容は、後で介助ボランティアとも共有します。</p>														
	<p>3 乳幼児と保護者への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 678 1489 999"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> </table> <p>【講評】 保護者同士の交流は職員がフリーの立場で関わり、必要に応じて支援します</p> <p>① 年齢別のクラブ・ひろば事業を行い、乳幼児とその保護者が日常的にいつでも利用できる環境づくりをしています。また、自由に遊べる時間帯では遊具を設置し、親子がゆったりと遊べるように職員が見守ります。</p> <p>② 乳幼児と保護者が対象の事業では、職員からの積極的な声かけを心がけ、保護者との関係を深めます。コロナ以前は、ランチやママカフェの時間を設置し、保護者同士の交流が促進されるように、必要に応じて、フリーの立場で職員が関わっていました。</p> <p>③ おむつ替えは、遊び場の一角をカーテンで仕切り、マットを敷きます。利用する親には除菌シートを渡します。授乳は図書室等を開放して、できるだけ安心してできる配慮をしています。</p> <p>④ これまで、乳幼児と中・高校生世代とのふれあい体験は実施されていませんでしたが、今年度から「中高生と赤ちゃんの交流事業」を実施することになっています。児童館としては今後も継続的に実施したい考えです。</p>	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	○
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>4 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="225 1563 1489 1834"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</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</td> <td>○</td> </tr> </table>	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	○						
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	○														

【講評】	<p>小学生個々の成長・発達を願い、情報の共有と丁寧な支援に努めています</p> <p>① 子どもたちの個々の状態を、日誌や職員会議等で共有しながら、その様子や変化に気配りをします。そして個人が個別の活動や集団活動を通して、成長・発達ができるように支援します。</p> <p>② 子どもだけで話し合い、行事の内容を企画・実行する取り組みがあります。この時も、職員は常に子どもの声に耳を傾け、寄り添い支援をします。</p> <p>③ 長期休み等にたくさんの行事を詰め込み過ぎないように、前年度の総括や、アンケートからのニーズを把握して、時に事業の整理もします。こうして、その時の子どもたちの状況や課題に合わせた事業展開を心がけています。</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	○
【講評】	<p>乳幼児、小学生時の利用者が成長し、継続して児童館を利用しています</p> <p>① 乳幼児期や放課後児童クラブに通ったOB OGが、その後、高学年、中学生高校生世代になってもふらっと児童館に寄り、卓球や外でのボール運動等に来ることがあります。両親の共働き等で、自宅でひとりで過ごす子どももいて、そうした寂しさから児童館に通う高学年の子どももいます。職員は研修を通して、思春期世代の発達過程を理解すると共に、子どもの話し相手をしながら、その成長と育成に寄り添う支援に努めています。</p> <p>② 高学年クラブ、中高生クラブと、日時と利用年齢を設定して、児童館への利用を促しています。また、卓球クラブが、学年で利用時間帯を設定し、気兼ねなく遊べる環境づくりをしています。</p> <p>③ 中高生クラブでは、中・高校生世代の利用者が活動内容を企画し、運営することがあります。児童館まつりでの「中高生ブース」、自分たちで行き先を決めるおでかけ事業などです。コロナ禍で中・高校生世代のやりたいことや居場所をどのように実現できるかを中・高校生の意見を聞きながら運用する視点も期待されます。</p> <p>④ 乳幼児の親には元児童館利用者もいて、長く児童館に関わっている地域住民がいることがこの児童館の特徴の1つと言えます。逆に、中学・高校から児童館が離れていること、クラブ活動等忙しいことで、帰宅時への立ち寄りが難しく、来館する子どもが固定され、新規の来館者が少ないです。</p>	
6	子どもの権利を尊重した支援を行っている	
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	○
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	○
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	○
4.	子どもの年齢や発達の程度に応じて子どもの意見や気持ちを尊重している	○
5.	子どもの意見が運営や活動に反映されている	○

	<p>【講評】 子どもが持つ権利を子どもも大人も理解できるよう、実践に努めています</p> <p>① 児童館内に「子どもの権利条約」が掲示されていて、子ども自身が「子どものもつ権利」を知る機会としています。また地域住民や、保護者も共にその意義を知ることができます。</p> <p>② 職員は、法人の主任児童厚生員会が作成した「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」を元に、子どもの最善の利益を最優先した取り組みを心がけています。またその取り組みを確かな実践とするために研修会に参加して理解を深めています。</p> <p>③ 子どもが悩んでいるとき、いつでも、どの職員にでも自由に話ができる信頼関係と、雰囲気作りを心がけています。個別対応が求められるときは事務室を使用します。子どもが自分の気持ちを表現してもよいと感じられるように、年齢や発達にあわせて、じっくりと関わろうと努めています。</p>																
	<p>7 配慮を要する子ども・家庭への支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 667 1495 943"> <tr> <td data-bbox="225 667 1329 707">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="1329 667 1495 707">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 707 1329 786">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</td> <td data-bbox="1329 707 1495 786">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 786 1329 864">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</td> <td data-bbox="1329 786 1495 864">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 864 1329 943">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</td> <td data-bbox="1329 864 1495 943">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 普段から保護者との会話を大切にして信頼関係を持ち子どもの支援をします</p> <p>① 日常にお迎え時のどの保護者にも積極的に話かけ、子どもの様子を伝え、信頼関係の構築に努めています。また、必要があれば個人懇談も適時実施しています。</p> <p>② 障がいのある子どもには介助ボランティアが関わり、個別の支援をしています。また統合育成記録をとり、職員全員で情報の共有をします。支援を必要とする子どもが増えて介助者も多いため、口頭での情報共有の時間が、職員全員でとりにくい現状もあります。</p> <p>③ 同地域の学校・子ども支援センター・保育園等と連携し、定期的に情報共有をしています。そのため、課題となる家庭の問題が発生したときも、すぐに地域機関・組織との連携がとれる状態が組織されています。</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	○	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	○	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	○								
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	○																
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	○																
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	○																
	<p>8 地域の子どもの育成環境づくりを行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 1415 1495 1771"> <tr> <td data-bbox="225 1415 1329 1456">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="1329 1415 1495 1456">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1456 1329 1496">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</td> <td data-bbox="1329 1456 1495 1496">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1496 1329 1536">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="1329 1496 1495 1536">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1536 1329 1576">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</td> <td data-bbox="1329 1536 1495 1576">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1576 1329 1617">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</td> <td data-bbox="1329 1576 1495 1617">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1617 1329 1657">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</td> <td data-bbox="1329 1617 1495 1657">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1657 1329 1736">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</td> <td data-bbox="1329 1657 1495 1736">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1736 1329 1771">8. 地域住民やNPO、関係機関等と連携して活動している</td> <td data-bbox="1329 1736 1495 1771">○</td> </tr> </table>	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	○
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】 地域の各種団体と連携しながら、子どもの健全育成活動を行っています</p> <p>① 地域の主任児童委員の方に、乳幼児クラブの活動のお手伝いや、小学生向けのイベントにスタッフとして参加をしていただき、子どもたちとの交流を図る機会としています。こうしたことを通して児童館と児童館を利用している子どもや保護者と相互の関係が生まれ、健全育成活動の理解を進めています。</p> <p>② 自治連合会等の地縁組織と一緒に子どもの見守り活動等を行い、子どもと地域の方が互いに顔がわかる関係づくりを進めています。また、小学校と連携し、登下校の見守りを行っています。</p> <p>③ 新林区学区子育て支援ネットワークを、児童館が主体となって設立しています。この中で地域の子どもの様子について情報交換を行い、課題を共有したり、事業を実施したりすることに繋げています。</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】 子どもや地域住民にあった形で、無理なく緩やかに協力を求めています</p> <p>① 高学年クラブや中高生クラブに所属する子どもたちが、夏休みに行われる「だがしや」、クリスマス会の司会等、行事の企画や実施を行い、後輩の子どもたちのモデルとなる活動や、活動のサポートを行う体験をしています。</p> <p>② 児童館を利用している子どもの保護者は、共働き家庭が多く、乳幼児の活動での保護者による企画や運営に参加する機会がなかなか持てない状況です。しかしながら、子ども時代に利用者だった保護者もいて、児童館に対する地域住民の愛着もあります。</p> <p>③ 職員からの働きかけで、玄関先の竹のベンチを地域で材料の調達を行い、地域の人と作るなど、個別に児童館の活動に参加してもらおうといった、地域との連携を図っています。</p>		

<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】</p>		
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や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】 子ども・保護者が安心して利用できるように配慮し、互いに情報共有をします</p> <p>① 登録・入会説明会を実施し、児童館での活動内容等を入会のしおりを配布し、説明しています。保護者からの質疑応答の時間を設け、不安なく入会できるように努めています。また質問内容は、学童日誌に記録をします。</p> <p>② 登録児童全員に児童台帳の提出を求め、保管します。初回利用時に館内を案内し、利用方法を説明します。職員だけでなく、上級の児童が優しく教える場面もあり、子ども同士の関係づくりに役立っています。初めの一週間は下館時に職員が付き添い、帰宅指導を行います。子どもの様子については、適時、お迎えの保護者に口頭で伝え、コミュニケーションをとる機会にしています。</p> <p>③ クラブの退所後、児童館の自由来館が利用できることを子どもに伝えます。子どもの事情によっては、小学校から直接来る「ランドセル来館」の取り組みをすすめることもあります。</p>	

<h4>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</h4>	
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】 記録の記載、情報の共有を全職員で行い、子どもの個別支援を目指しています</p> <p>① 配慮を要する子どもに対しては、クラブでの状況報告書や統合育成記録を個別記録し、ファイリングします。また、日々の出来事は日誌に記載し、全職員は必ず目を通すように努めています。こうした記録は、介助者や学生ボランティア共に記入や情報の共有を行い、子どものよりよい支援に役立ちます。</p> <p>② 小学校の育成学級の担任、京都市児童館学童連盟の統合育成主任と連携を図り、支援の困難なケースも情報を共有し、適時アドバイスをもって対応しています。また保護者に対しても日常的な対話を大切にしています。</p> <p>③ 職員は、京都市児童館学童連盟の主催研修への参加、同連盟の統合育成主任を招いてのケース検討を行い、児童理解を深め、支援のあり方を学んでいます。</p>	

<h4>5 プライバシーの保護等個人の尊厳、権利の尊重</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】

職員は常に行動指針を意識して、子どもの尊厳を尊重し、支援をしています

- ① 職員は「プライバシー保護マニュアル」に準じて、子どもへの対応を行います。子どもの失敗は、トイレの奥で他の子どもの目に触れないように配慮して対処します。
- ② 「子どもの権利を守る」という点では、法人が作成した「児童館職員の心構え」を基に、全職員に徹底を図っています。また館内に「子どもの権利条約」を掲示し、利用者と共に、職員も子どもひとりひとりを尊重し、支援することを大切にしています。
- ③ 子どもの尊厳を守ることは「職員行動指針」に掲げ、日常的に職員各自が心がけるように努めています。また、法人独自のコンプライアンス研修や、自己点検・自己評価を行い、常に意識を高めて業務に当たっています。

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変更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、職員は各自が手元に持ち、法人や京都市児童館学童連盟の研修を受けて、サービスの向上を目指しています。子どもへの関わり等、職員が対応に困るときは、手引き書の確認や、他職員との情報を共有し、解決に向けての取り組みを行います。
- ② 事業については、プログラム終了後、職員会議で改善点を確認します。また、年度終わりに年間総括を行い、次年度の年間計画に生かすように毎年度見直します。利用者のニーズを生かすため、法人統一のアンケートや、児童館独自のアンケートを実施し、意見や提案があれば事業に生かしています。
- ③ 業務の一定水準を計るため、「基本方針」や「危機管理」等各種マニュアルを作成しています。また、月1、2回の職員会議や日々のミーティングを活用し、事業の実施案でねらいや手順を示し、実施後は振り返りを行い、その都度改善をしています。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・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	○
<p>【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</p> <p>① 個人情報等の書類は、館長の机に鍵のかかる場所で保管しています。また必要に応じて職員の誰もが手に取れる職員室の場所に置きます。職員不在時は職員室の施錠を行い、情報の流失を防ぎます。</p> <p>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。</p> <p>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がされています。また、アルバイト、ボランティアや実習生についても、職員から必ず説明を行い、守るように示されています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	子どもたちが主体的に遊ぶ環境づくりに工夫があります
	<p>子どもの言動、視点に着目し、子どもが自ら主体的に遊ぶ環境づくりを行っています。例えば、ホームページによる子どもが楽しく、読みやすい「児童館だより」の紙面作成、「子どもの権利条約」の館内掲示、子ども自身が見てわかる「緊急時の避難方法」や「遊具の利用方法」等、説明だけでは伝わらない内容を、子どもが見てみたくなる、使いやすい設定に心がけています。コロナ禍で遊具の消毒等にも気を配り、消毒済みの遊具と使用済みの遊具の置き場所の工夫は、遊具の片付けも含め、子どもが安心して遊びやすい環境の1つと言えます。障がいのあるなしに関わらず、子どもが関心ある表示でわかりやすく示す工夫もあります。</p> <p>また、そういった仕組みだけでなく、基本は、子どもの声を聞き、子どもが意見を述べる権利があることを伝える機会をつくる等、職員の言葉かけや関わりそのものが、子どもの尊厳を守り、尊重する姿勢となって表れています。</p>
ポイント2	40年の実績が、世代を超えて地域住民の利用・支援の広がりとなっています
	<p>この地に児童館が設立して40年となります。この間、子ども時代に利用した保護者が乳幼児の活動に参加する等、地域住民も児童館で育った人たちの存在があります。こうした乳幼児から小学生、そして中学生・高校生世代と、子ども世代の利用がつながり、保護者も児童館を慕っている状況が見受けられます。現在は社会情勢の変化に伴い、保護者世代は共働きが多く、児童館活動への直接的な協力は必ずしも得られるとは言えません。しかし、児童館の活動を理解し、地域の子どもや子育て支援の大切な場として考えている地域住民がいることは、この児童館の財産でもあります。</p>
ポイント3	民設民営の児童館の特性を生かした、児童館運営が特徴です
	<p>ポイント2にある児童館と地域住民のつながりがある理由の1つに、民設民営の児童館であることが挙げられます。児童厚生員として長く児童館に勤めた職員が館長等、役職について、今後の児童館事業を更なるものにすべく、日々努力をしています。職員の声が法人に届きやすく、また法人もその使命を明確に提示し、この地域における子どもや、子育て支援の健全育成活動を推進する意欲が感じられます。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	配慮を要する子どもの、職員と介助者間の情報共有の方法に工夫が求められます
	<p>登録児童の利用増と共に、配慮を要する子どもの利用が増えています。子どもの個性に合わせた支援をするため、介助ボランティア等、関わる職員も増えています。これにより、子どもの状況の把握や支援方法の確認のため、記録をとることや、職員間で情報共有をするために、今まで以上に時間を費やすこととなります。会議の時間が長くなる等、支援をするためには必要であっても、職員には負担になる部分もあります。円滑な情報共有や、記録の記入のための新たな手順を構築する時期でもあります。</p> <p>I C Tを活用した記録の方法、情報共有をするための視点を決めたミーティングの持ち方等、子どもにとっても、職員にとっても支援をしやすい方法づくりに、法人を中心として検討されることが望まれます。</p>
ポイント2	乳幼児保護者の主体的な活動を促進・支援することも、今後の活動を検討する視点として考えられます
	<p>乳幼児家庭の保護者支援については、年齢別のクラブやひろば活動の実施、自由に利用して遊べる場を設けて保護者ニーズに応えています。ランチタイムやCaféの時間を設けて会食をしながら保護者同士の交流が進むプログラムも実施していました。新たなニーズ、要望の把握のためにアンケートを行って事業計画に活かしています。さらに、児童館ガイドラインには「参加者が役割分担をするなどしながら主体的に運営できるように支援すること」との記述があります。保護者の活動の様子やニーズ、要望に配慮をしながら、支援されるばかりでなく、子育て当事者である保護者の主体性を尊重した活動を促進・支援することも今後の活動を検討する視点として考えられます。</p>