

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 28 年 12 月 20 日

社会福祉法人 京都社会福祉協会  
城南児童館 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	西島 結	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 H1201052	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	城南児童館		
施設連絡先	所在地	〒612-8132 京都市伏見区向島藤ノ木町 85-7	
	電話番号	075-602-7291	
施設代表者氏名	館長 丸岡 敦子		
契約日	平成 28 年 4 月 20 日		
自己評価票回答期間①	平成 28 年 6 月 15 日～8 月 12 日	館長回答項目	
自己評価票回答期間②	平成 28 年 6 月 15 日～7 月 31 日	事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 28 年 6 月 15 日～8 月 10 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 28 年 9 月 13 日		

## 城南児童館評価結果

## 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	○
<p><b>【講評】</b> 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</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③法人独自の経営基本方針に則り、各館では京都市児童館活動指針を活用し、その理念や方向性を確かめる機会があります。</p>		

## 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、福祉サービス第三者評価を重要視し、順次受審してきました。平成28年度で運営している全ての児童館で受審を完了し、その結果を公表しています。		
②法人では、保育所も運営しており、隣接施設では情報共有を行いながら、子育て支援環境づくりを地域と協力しながら実施しています。また、会議や行事、保護者対応の場面等で小学校との連携機会を増やしています。		
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。		

### 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。 ②苦情については、内容、対応、結果をとりまとめ、法人役員会で報告し、館長会でも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。 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

<b>1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>【講評】</b>		
法人が運営する児童館の取組や計画を平準化していく努力があります		
①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。		
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今後、法人としての児童館運営に関する中長期ビジョン策定が期待されます。社会福祉法人改革と合わせ、法人経営における児童館運営の位置づけを検討していく用意があります。		

## V. 職員と組織の能力向上

<b>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</b>		
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		○
<b>2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる</b>		
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。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。また、館長職においては、人材育成スキルの向上にもつながっています。これにより、法人全体の人材育成機運が高まっています。		
③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。また、男性職員を積極的に採用するため、男性職員の仕事の様子をまとめた職場案内資料を作成し、就職希望者に配付しています。		
④人材確保が厳しさを増す中、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		○
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><b>【講評】</b>            関係団体や機関の協力を得ながら児童館の広報活動に取り組んでいます</p> <p>①毎月の児童館だより、学童クラブだよりを近隣小学校の全クラスへ配布、掲示をお願いしています。児童館だよりには、施設の簡単な紹介や利用ルールを毎月掲載し初めて来館する児童にも分かりやすい内容となっています。また、近隣の団地群を統括する自治会長を通じて、各棟掲示板に毎月のおたよりを掲示しています。</p> <p>②乳幼児活動についてまとめたおたよりを毎月発行し、保健センターや子育て支援センターなどに配架しています。掲示場所によってはカラーポスターを作成するなど、対象者に必要な情報を分かりやすく提供できるよう心がけています。また、民生委員が新生児訪問をする際に、児童館だよりを各家庭に配布していただくことが計画されています。</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><b>【講評】</b>            利用者にとって居心地のよい環境づくりに努めています</p> <p>①初めて来館するひとには必ず児童館だよりを手渡し、利用ルールを職員が直接説明するようにしています。また、乳幼児保護者が来館した際には職員から積極的に声をかけて小学生の遊ぶ様子を伝え、理解を求めるようにしています。</p> <p>②乳幼児の活動時間をあえて限定せず、小学生や中学生も同じ空間で生活することにより、きょうだいの少ない異年齢の子どもたちが交流する機会となっています。また乳幼児をもつ保護者にとっては、小中学生と触れ合うことにより、わが子の発達や成長の見通しをたてられることにもつながっています。</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>            さまざまな活動に積極的に取り組み、利用促進につなげています</p> <p>①毎月の乳幼児活動をまとめた「すくすくだより」には近隣の地図や児童館ホームページのQRコードを掲</p>		

	<p>載し、市外からの利用者が児童館情報を収集し来館しやすくなるような工夫をしています。</p> <p>②遊戯室には「リラママコーナー」として育児雑誌や書籍を配架したり、ランチタイムにはお茶やコーヒーのセルフサービスコーナーを設置したりするなど子どもを見ながら保護者同士がゆったり過ごせる雰囲気づくりをしています。</p> <p>③登録制クラブでは、絵本の読み聞かせや日誌の記録（活動内容や感想や要望など）を保護者が交代でおこなっています。記録内容に対して職員から回答を記入することで参加者同士や職員と保護者とのコミュニケーションが深まっています。</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"> <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>○</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>○</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>○</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>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 地域性を考慮し、子ども同士の関係づくりを重視した活動に取り組んでいます</p> <p>①留学生や外国籍家庭が多い地域のため、文化面や学習面などの生活に配慮が必要な情報は小学校から提供してもらい、多国籍の子どもたちに対して、児童館での体験を通して集団で遊ぶことの楽しさを伝える努力をしています。</p> <p>②クラブ活動や行事、特定のスポーツを体験できる日などを設け、子どもたちが児童館に来ることで一人ひとりの興味を広げられるよう多様な活動に取り組んでいます。</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"> <tr> <td>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td>○</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>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 中高生世代の利用促進に向けた事業を企画しています</p> <p>①週1～2回程度、遊びのボランティアとして活動する高校生が来館するようになりました。ドッジボールやけん玉、クラフト、手芸などの小学生の活動のサポートをしてもらっていますが、今後は中高生主体の活動に展開していけるよう職員間で意識して対応しているところです。</p> <p>②中高生の利用者が固定されてきたため、より幅広い利用につながるよう活動を工夫したいと考える職員が多く、今後の取り組みが期待されます。</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"> <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>○</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>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 子どもとの意見交換を通して職員との信頼関係を築くよう努めています</p> <p>①夏祭りやクリスマス会などで子ども実行委員を募り、企画～準備～当日の運営までの体験を通して子どもたちが達成感や責任感を味わえるように職員はサポートするとともに、子どもたちとの話し合いを通して信頼関係を築けるよう努めています。</p> <p>②児童クラブでは、主体的に課題や意見を出し合い、自分たちで問題解決するまでのプロセスを通してリーダーとしての自覚を育てることを目的として、在籍する3年生による「3年生会議」を開いています。また、毎月の誕生会のおやつを決める「当番会議」をおこなうなど、日常生活のなかに子どもたちの意見を取り入れる機会をできるだけ設けるように努めています。</p>	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	○								
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> </table>	1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある	○						
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	○
<p><b>【講評】</b>            学校を中心とした関係機関と連携し、適切な支援をおこなっています</p> <p>①障害のある児童に対しては、児童館以外の利用施設やヘルパーとも連携し、適切な支援がおこなえるよう配慮しています。</p> <p>②課題を抱える家庭が多いなか、職員は個々の家庭環境を考慮しながら子どもや保護者へ対応しています。しかしながらこれらの家庭への対応と日常の児童館運営とのバランスに職員が苦慮する場面も多く、改善策を模索しているところです。</p> <p>③子どもが少ない地域だからこそ特に小学校との連携を重視し、児童館だけでは解決しない課題が生じた場合は、小学校に相談し情報交換しながら子どもの支援方法を検討する関係ができています。また虐待のケースには児童相談所や子育て支援センター、民生児童委員などと情報交換や役割分担をしながら対応にあたるようにしています。</p>	
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><b>【講評】</b>            行政や地域の関係団体と地域課題に関する情報交換を積極的におこなっています</p> <p>①地域の自治会主催行事へ実行委員として参加したり、小学校の運営協議会に参画したりなどして、地域の福祉課題を共有するとともに、参画団体に対して児童館や利用する子どもについての理解を深めてもらえるよう努めています。</p> <p>②子どもたちが日常的に利用したり、生き先になったりしているスーパーや病院、コンビニエンスストアへ館長が挨拶に出向き、児童館や地域の子どもたちへの理解を求めています。</p> <p>③市が主催するまちづくり検討会に館長が子育てワーキンググループのメンバーとして参画しています。地域の子どもの様子や子育てに関する課題などを行政に直接伝える機会となっています。</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>	
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>            利用前に登録児童に関する情報や保護者意向を把握するように努めています</p> <p>①入会前の説明会でしおりを配布し、児童クラブの基本的なルールを保護者に説明しています。また入会決定</p>	

<p>後にも説明会をおこない、必要に応じて個別に聞き取りをおこなうなどして、個人別の台帳を作成します。</p> <p>②新1年生が入会する際、特別な対応が必要な児童がいる場合は、事前に保護者の了解を得たうえで在籍する保育所や幼稚園へ問い合わせや状況の確認をおこない、新しい生活へのストレスが少しでも軽減できるよう対応を検討しています。</p> <p>③児童クラブを卒所する児童や保護者に対しては、引き続き児童館の利用を促し、継続的な支援を心掛けています。また保護者に対して、子どもの成長が伝わるように一人ひとりの児童クラブでの様子をお話するようにしています。</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	未確認
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】**  
 毎日の子どもの様子を記録し、支援に活かしています

①所定の書式を活用し、子どもの様子や保護者のニーズをくみ取りながら個別の支援内容を計画しています。保護者からの要望があればその都度職員と介助スタッフで計画を見直し、対応を検討しています。

②家庭や子どもに課題のある場合は、職員が気づいたことを日誌に記入し、その後個人台帳に転記することで継続的に状況を把握できるように努めています。また保護者からの電話による相談や連絡ノートでのやりとりについても、内容を日誌に添付し、職員間で共有化しています。

#### 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	○

<p><b>【講評】</b> マニュアルに基づき、子どもの意思を尊重した活動をおこなっています</p> <p>①法人の「プライバシー保護マニュアル」に則り、配布物への子どもの写真の掲載などは事前に保護者の了承を得るようにしています。また地域の団体や近隣のスーパーなどへ日頃の見守りなどの協力を仰ぐ際は、子どもの個人が特定されないよう十分配慮したうえで取り組んでいます。</p> <p>②法人でおこなわれる倫理の研修会に参加し、職員の意識向上に取り組んでいます。館内に「子どもの権利条約」を掲示し、日頃から職員同士で互いの言動や行動について指摘しあえる環境づくりに努めています。</p>
--

<h2>6 事業所業務の標準化</h2>		
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> 職員だけでなく利用者の意見を取り入れながら活動を充実させています</p> <p>①毎年1月から当該年度の総括をおこない、次年度計画を策定しています。見直しの際は、子どもの意見はもちろんのこと、保護者との日頃の会話や連絡ノートの内容、日記の記録などを反映するようにしています。</p> <p>②月2回の職員会議、毎日の児童クラブの打ち合わせをおこない、前日からの引継ぎ事項や子どもの様子の把握を確実にし、職員による対応の偏りがないように努めています。</p> <p>③各館に主任職員を配置する制度により、館長や職員が常に助言を求めることができるようになりました。今後は、地域特性を考慮した運営面での館長への支援がますます期待されます。</p>		

## VII. 情報の保護・共有

<h3>1 情報の保護・共有に取り組んでいる</h3>		
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	個人情報とは、「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】**

プライバシー保護マニュアルを策定し、これを遵守して管理・運営をおこなっています

- 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。
- ②子どもへの対応に際して、職員が共有すべき情報（児童台帳等）は、資料別に整理して鍵のかかる書庫に保管しています。
- ③プライバシー保護マニュアルの中に館での具体的な行動について規定し、職員もこれに基づいて行動しています。

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	関係機関や団体とともに地域に根ざした児童館活動を展開しています
	地域の中学校区をベースとした「幼保小中連携協議会」や近隣小学校の運営協議会への参画、地区の社会福祉協議会や民生児童委員との協働企画運営、子どもが立ち寄りやすい場所（スーパー、病院など）や自治会長との関係づくりなど、地域連携を大切にしながら子どもの育成環境づくりに努めています。また行政によるまちづくり検討会に参加することにより、地域の福祉課題について情報収集をおこなうとともに、子どもの育成環境や保護者が抱える課題などの情報を発信しています。
ポイント2	子どもや保護者の課題改善に向けて積極的に支援をおこなっています
	子どもだけでなく、保護者の抱える課題や悩みに寄り添い、児童館としてできる支援に積極的に取り組んでいます。長期休暇中は職員も一緒に食事をとることで子どもの食生活を把握し、栄養や健康について保護者へアドバイスしたり、無料で参加できる行事を企画し食事を提供するなどの工夫をしています。保護者の意見にも耳を傾け、学校とも連携しながら常に適切な支援内容を検討しています。
ポイント3	子どもが少ない地域でも活動を工夫し利用者数拡大に努めています
	児童館が大型の団地内に設置されています。団地住民の高齢化が進み、子どもの数が特に少ない地域にあっても、利用者の増加に向け活動を工夫しています。民生児童委員との協働などにより妊産婦向けの企画を実施したり、市外からの参加者を意識しホームページとちらしを連動した広報活動をおこなうなどして、幅広い利用を呼び掛けています。また中高生世代の利用促進に向けて職員間で前向きな検討を進めており、彼らの居場所としてだけでなく自発的な活動に向けた今後の取り組みが期待されます。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	児童への個別支援と施設の通常運営のバランスが維持されることが望まれます
	周辺地域には外国籍の家庭や課題を抱えた家庭が多いことなどの特性がありますが、児童館を利用する子どもたちも例外ではありません。職員たちは関係機関や保護者との信頼関係を築きながら丁寧な支援をおこなう一方で、その他の来館者への対応も同時におこなっています。配慮を要する児童への支援と通常の児童館活動の充実が図られるように法人の主任職員制度などを活用した職員の配置や運営のサポートが期待されます。
ポイント2	配慮を要する子どもの記録の管理方法の徹底が期待されます
	日々の活動のなかで気になる子どもの言動や行動は、日誌に記録されています。記載内容については、すべての職員が毎日の打ち合わせの際に確認することにしてはいます。なかでも特に継続的な支援や見守りが必要な場合は、すべての職員が内容を把握しやすいように個人別に情報を一本化するなど管理方法を徹底することが望まれます。職員の異動や子どもの進学などによって支援や対処の方法が大きく変わることのないよう、職員間で共有・活用しやすい方法を検討することが期待されます。