

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 27 年度）

平成 28 年 2 月 22 日

社会福祉法人京都社会福祉協会
久我の杜児童館 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	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
②	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	
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	075-3933-3157	
施設代表者氏名	館長 松村 都		
契約日	平成 27 年 7 月 2 日		
自己評価票回答期間①	平成 27 年 10 月 1 日～11 月 20 日	館長回答項目	
自己評価票回答期間②	平成 27 年 9 月 1 日～9 月 28 日	事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 27 年 10 月 1 日～11 月 7 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 27 年 12 月 21 日	館長・事務局回答項目	

京都市久我の杜児童館評価結果

. 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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
2. 経営層は、自らの役割と責任に基づいて行動している	確認済
【講評】 経営基本方針に則り、市民に向けた周知広報の努力があります 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。 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。 法人理事会等で議論されている内容は全て館長会議で周知されており、法人運営の状況を多くの職員が理解するようにしています。	

・ 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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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い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）		確認済
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いかした企画・啓発活動（研修会の開催、講師派遣など）を行っている		確認済
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もち、受け入れている		確認済
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）		確認済
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（事業者連絡会など）に参画している		確認済
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		確認済
【講評】		
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		
<p>法人では、福祉サービス第三者評価を重要視し、運営しているほぼ全ての児童館で受審し、その結果を公表しています。</p> <p>法人では、児童館の他に保育所を運営しており、隣接する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。</p> <p>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、自ずと児童館の活動を広く周知する機会となっています。</p>		

・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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
<p>【講評】 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>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）などで周知しています。</p> <p>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。</p> <p>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>	

・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		確認済
2. 年度単位の計画を策定している		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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、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		確認済
2. 事故、感染症、侵入、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		確認済
【講評】		
年間計画の質を高める努力をしています		
<p>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。</p> <p>利用者の増減状況を分析して、数値目標を設定しています。広報戦略や事業内容の配慮などを館長会議で情報共有し、目標設定に生かしています。</p> <p>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。</p>		

・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、採用している		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
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		確認済
【講評】		
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		
<p>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をしています。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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		

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、児童館の情報を提供している	確認済
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なっている	確認済
3. 児童館の情報を、行政や関係機関等に提供している	確認済
4. 児童館の利用促進につながるよう創意ある広報活動が行われている	確認済
5. 放課後児童クラブ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

【講評】

サービス情報の提供を積極的におこなっています

小学校や図書館、子育て支援センターなどの関係機関はもとより、スーパーや銀行、郵便局などにも児童だよりを配布し、地域住民が手に取りやすい工夫をしています。

屋外に設置された掲示板には、登下校途中の小学生を意識し、季節感のある装飾やひらがなを多用した掲示物により親しみやすさが感じられます。

登録制幼児クラブや自由参加型の乳児ひろばなど乳幼児親子向けプログラムを網羅的に掲載したパンフレットを作成し、対象者に分かりやすい情報提供に努めています。

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5は非該当とします。

2 サービスの開始・終了時の対応 【放課後児童クラブ併設】

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	確認済
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	確認済
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	確認済

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	確認済
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支援を行っている	確認済
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	確認済

【講評】

利用に関する説明を保護者に対して丁寧におこなっています

保護者に対しては、利用登録時と入会決定後の2度にわたって説明会を開催し、保護者の不安をできるだけ取り除く努力をしています。また予備日を設け、保護者の都合に合わせて個別対応もおこなっています。

登録児童については児童票を作成し、子ども一人ひとりに必要な支援を職員全員で共有できるように管理しています。

新1年生対象に上級生から児童クラブのルールをゲーム形式で伝えるオリエンテーションを実施し、子ども同士の関わりを通して互いの緊張感がほぐれるように配慮しています。

3 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支援を計画している

1. 配慮を要する子どもの心身状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって記録し把握している	確認済
2. 配慮を要する子どもや保護者のニーズや課題を明示する手続きを定め、記録している	確認済
3. 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	確認済
4. 支援の計画は定期的見直しの時期と手順を定めている	確認済
5. 計画を保護者にわかりやすく説明している	確認済
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	確認済

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	確認済
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	確認済

3 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	確認済
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	確認済

【講評】

配慮が必要な子どもの支援に計画的に取り組んでいます

配慮が必要な子どもの個人記録を作成し、保護者の要望を取り入れながら支援計画をたてています。保護者と介助スタッフ、職員の三者面談を年2回（夏休み前、12月）実施し、情報交換をおこなうとともに、保護者からの要望を具体化できるよう支援内容を検討しています。子どもや家庭の状況変化は毎朝のミーティングで報告し合い、記録の更新と情報の共有化に努めています。

4 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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
5. 子どもたち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	確認済

【講評】

多様な利用者層に対応する工夫がされています

図書室には漫画や育児雑誌、中高生向けライトノベルなど手に取りやすいもの、人気のあるものを配架し、読書の促進と図書室の有効利用につなげています。

創作活動室では工作以外に宿題スペースとしても臨機応変に活用し、集中して作業に取り組みたい子どもの要望に対応しています。

毎月のお誕生会や定例行事の際に子どもスタッフを募り、企画や進行など子どもたちが自分たちの意見を具体化できる機会を度々設けています。

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	確認済
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	確認済
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	確認済

	<p>【講評】 乳幼児保護者のニーズを受け、多彩なプログラムを提供しています</p> <p>登録制クラブ活動、職員から遊びを提供する活動、遊具の自由開放など、平日午前中は多彩な乳幼児親子向けの活動を取り入れ、乳幼児の発達に応じて保護者が選択できるよう配慮しています。 年度末には登録制クラブの参加者へアンケートを実施し、次年度のプログラムの改善に反映しています。 活動のなかで保護者同士が交流する機会を設けるとともに、ランチスペースやウォーターサーバーを設置して居心地のよい雰囲気づくりをおこなっています。</p>								
3	<p>小学生への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 555 1481 824"> <tr> <td data-bbox="209 555 1321 589">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 data-bbox="1321 555 1481 589">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 589 1321 667">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 data-bbox="1321 589 1481 667">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 667 1321 745">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る取り組みが行われている</td> <td data-bbox="1321 667 1481 745">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 745 1321 824">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・主体性を育てることを意識して企画されている</td> <td data-bbox="1321 745 1481 824">確認済</td> </tr> </table> <p>【講評】 自由来館児と児童クラブ登録児童の交流を積極的におこなっています</p> <p>トラブルが起きた際や目立った行動が気になる際は、経過を追って個人記録に記載し、職員間で共有するようにしています。 毎年度「1年生を迎える会」を開催し、保護者の了承を得たうえで、特別支援学級に通う子どもを紹介し子ども同士が理解を深められるよう配慮しています。 児童館のクラブ活動やお誕生会などの行事には児童クラブ登録児童も参加することができ、子ども同士の交流の機会になっています。</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	確認済	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	確認済	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る取り組みが行われている	確認済	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・主体性を育てることを意識して企画されている	確認済
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	確認済								
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	確認済								
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る取り組みが行われている	確認済								
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・主体性を育てることを意識して企画されている	確認済								
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 1234 1481 1346"> <tr> <td data-bbox="209 1234 1321 1267">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1321 1234 1481 1267">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1267 1321 1346">2. 中学生・高校生世代の子どもが主体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 data-bbox="1321 1267 1481 1346">確認済</td> </tr> </table> <p>【講評】 児童クラブの卒業生を中心に中高生の利用促進を進めています</p> <p>行事の際には児童クラブの卒業生とその保護者に声掛けし、ボランティアスタッフとして運営協力を得ており、積極的に活動する中高生の姿が見られます。日頃から居場所として利用してもらえるような仕掛けを検討しているところです。 図書室には中高生世代向けの図書を配架しており、漫画の新刊を読むために定期的に訪れる高学年児童や中学生も増えてきました。継続的な利用につなげたいところです。 月1回土曜日に卓球台を設置し、中高生の優先利用を進めています。</p>	1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある	確認済	2. 中学生・高校生世代の子どもが主体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	確認済				
1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある	確認済								
2. 中学生・高校生世代の子どもが主体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	確認済								
5	<p>配慮を要する児童・家庭への相談等を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1742 1481 1863"> <tr> <td data-bbox="209 1742 1321 1776">1. 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 data-bbox="1321 1742 1481 1776">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1776 1321 1809">2. 保護者からの相談に日常的に対応できる雰囲気がある</td> <td data-bbox="1321 1776 1481 1809">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1809 1321 1863">3. 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている</td> <td data-bbox="1321 1809 1481 1863">確認済</td> </tr> </table>	1. 子どもからの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	確認済	2. 保護者からの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	確認済	3. 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている	確認済		
1. 子どもからの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	確認済								
2. 保護者からの相談に日常的に対応できる雰囲気がある	確認済								
3. 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている	確認済								

	<p>【講評】 子どもや保護者から声をかけてもらいやすい雰囲気づくりに努めています</p> <p>些細なことでも子ども同士では解決が難しい場合には職員に声をかけるよう、子どもたちに伝えるとともに、保護者への伝達を積極的におこない信頼関係を築くよう努めています。</p> <p>乳幼児親子向けのプログラムの際は職員から保護者へ積極的に声をかけ、子どもの様子をみながら、雑談を交えて保護者から相談ごとを持ちかけやすい雰囲気づくりを心がけています。</p> <p>障害のある児童については介助ボランティアが生活の支援をおこなっています。</p>													
6	<p>地域の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 555 1318 674"> <tr> <td data-bbox="209 555 1318 595">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="1318 555 1482 595">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 595 1318 636">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 data-bbox="1318 595 1482 636">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 636 1318 674">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="1318 636 1482 674">確認済</td> </tr> </table> <p>【講評】 関係機関や団体と連携し地域の子育て支援に貢献しています</p> <p>年3回、中学校区ごとに幼・保・児童館の施設長、小・中学校長が集まり研修会が開催され、子どもに関する情報交換をおこなっています。</p> <p>警察署や小学校、PTA、自治会などと協働で「こども 110 番の家」巡りをおこない、子どもが地域を知る機会とするとともに、地域住民に対して児童館への理解を深めてもらう機会ともなっています。</p> <p>民生委員と共催でおこなう年1回の子育てサロンの開催にむけての会議や児童館フェスタへの参画等を通して地域の子育て家庭の様子を把握するとともに今後の支援の在り方を検討する機会としています。</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	確認済	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	確認済	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	確認済							
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	確認済													
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	確認済													
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	確認済													
5	<p>プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</p> <p>1 子どものプライバシー保護を徹底している</p> <table border="1" data-bbox="209 1104 1318 1223"> <tr> <td data-bbox="209 1104 1318 1182">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</td> <td data-bbox="1318 1104 1482 1182">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1182 1318 1223">2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている</td> <td data-bbox="1318 1182 1482 1223">確認済</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 1267 1318 1498"> <tr> <td data-bbox="209 1267 1318 1308">1. 日常活動の中で子ども一人ひとりを尊重している</td> <td data-bbox="1318 1267 1482 1308">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1308 1318 1348">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</td> <td data-bbox="1318 1308 1482 1348">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1348 1318 1426">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</td> <td data-bbox="1318 1348 1482 1426">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1426 1318 1498">4. 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 data-bbox="1318 1426 1482 1498">確認済</td> </tr> </table> <p>【講評】 子どものプライバシーに配慮した支援をおこなっています</p> <p>個人情報の取扱いに関しては「プライバシー保護マニュアル」に則り、報告書などへの写真掲載など必要に応じて必ず保護者の同意を得ています。</p> <p>洋服を汚した際など、事務室の一角に設けたスペースで着替えられるよう子どもの羞恥心に配慮した支援を心がけています。</p> <p>保健センターや児童相談所と連携し、各機関から問合せのあった親子の見守りや経過の報告をおこない、支援体制を整えています。</p>	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	確認済	2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	確認済	1. 日常活動の中で子ども一人ひとりを尊重している	確認済	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	確認済	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	確認済	4. 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	確認済	
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	確認済													
2. 子どもの羞恥心に配慮した支援を行っている	確認済													
1. 日常活動の中で子ども一人ひとりを尊重している	確認済													
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	確認済													
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	確認済													
4. 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	確認済													
6	<p>事業所業務の標準化</p> <p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 1933 1318 2092"> <tr> <td data-bbox="209 1933 1318 2018">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</td> <td data-bbox="1318 1933 1482 2018">確認済</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 2018 1318 2092">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</td> <td data-bbox="1318 2018 1482 2092">確認済</td> </tr> </table>	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	確認済	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	確認済									
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	確認済													
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	確認済													

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	確認済
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、子ども様子を反映するようにしている	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
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	確認済
<p>【講評】 法人の方針に則り館独自のマニュアルを整備することで業務の標準化に努めています</p> <p>法人で作成されたマニュアルをもとに、さらに館独自のルールや職員の対応方法などをまとめたマニュアルを作成し、事務室で閲覧できるようにするとともに、必要に応じて主任職員から各職員に説明しています。</p> <p>月2回の職員会議のうち1回は介助スタッフも参加し、すべての児童の現状を全職員が把握し、特に障害のある児童の支援方針を確認し合うようにしています。</p> <p>全職員の研修参加状況を主任職員が把握し、未履修のものについては参加を促し職員体制を整えるように努めています。</p>	

・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	確認済
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	確認済
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. 個人情報の保護に関する規定を明示している	確認済
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	確認済
<p>【講評】 ボトムアップでマニュアル策定を行っています</p> <p>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>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>	

総評

特に良い点

ポイント1	関係機関と連携し地域の福祉課題を把握しながら運営をおこなっています
	関係機関（小・中学校、保育所、幼稚園、子育て支援センター、警察署、自治会、民生委員など）と合同で研修会を開催したり、互いの行事に参画するなどして有機的な関係を築きながら運営をおこなっています。また情報交換を積極的におこない、気になる親子の居場所として機能し継続的な利用に結び付くよう支援しています。
ポイント2	乳幼児保護者のニーズに対応し、多様なプログラムを展開しています
	登録制の幼児クラブや自由参加型の乳児ひろば、父親参加のリトミックやベビーマッサージなどの講座、保護者同士の交流の場としてのママカフェやほっと広場など、多様なプログラムに取り組んでいます。育児雑誌の配架やカフェコーナーの設置など、意見箱や日頃の保護者との会話からニーズを収集し、乳幼児親子にとって居心地のよい環境づくりを進めています。乳児ひろば参加保護者を中心とした自主グループの活動支援など今後も保護者主体の活動を支援していきたいと考えています。
ポイント3	子ども一人ひとりに合わせた支援の実現に向けて様々な工夫を重ねています
	体調のすぐれない子どもが体を休めることのできるスペースを事務室の一角に設けました。壁にはクッション性のあるマットを貼り、集団のなかで落ち着きをなくした子どもが休憩をするスペースにも活用しています。気になる行動が続く場合には記録を残し、職員全員で対応を検討するとともに保護者とも連携し適切な支援を検討しています。夏休み期間中には7つのプログラムから今日の遊びを自分で選択し取り組む「にじいるタイム」を実施し、子ども自身が主体的に計画を立て、継続して取り組めるよう支援しています。

改善が望まれる点

ポイント1	マニュアルを活用した職員の研修機会が期待されます
	保護者対応や危機管理、ボランティア対応など多岐にわたるマニュアルが法人で整備されています。さらに館の特徴を反映した独自のマニュアルも作られています。全体で内容を確認し合う機会がありません。職員が個別に目を通すだけでなく、マニュアルを活用したOJTなどの機会を設け積極的に運用することが、サービスの平準化にさらに効果的であると考えます。
ポイント2	中高生が来館しやすい雰囲気づくりが求められます
	日々145名もの児童クラブ登録児童が来館する状況で、保護者との情報交換や子どもの支援が丁寧におこなわれています。また限られたスペースやタイムテーブルのなかで自由来館児を主体とした事業にも取り組んでいます。中高生の日常的な利用には結びついていない状況です。児童クラブ卒業者の継続利用を意識しながら、中高生が訪れやすい雰囲気づくりをおこなうことで利用を促進し、居場所として機能することが期待されます。