

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
桂坂児童館 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 | 豊倉 厚 | 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 H1401038 | |
| 福祉サービス種別 | 児童館 | | |
| 評価対象施設名称 | 桂坂児童館 | | |
| 施設連絡先 | 所在地 | 〒610-1102 京都市西京区御陵大枝山町 4-30 | |
| | 電話番号 | 075-333-6760 | |
| 施設代表者氏名 | 館長 海原 洋 | | |
| 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 28 日 | | |

桂坂児童館評価結果

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】 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 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。 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。 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。 | | |

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 | | ○ |
| 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】 | | |
| 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 | | ○ |
| 【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 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

| | | |
|--|--|---|
| 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】 | | |
| 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

| | | |
|---|--|---|
| 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>【講評】 広報紙は子どもや保護者の目線に立って作成され、情報提供されています</p> <p>①児童館の広報紙「かざらっこ」は、小学生の子どもを持つ全家庭に必ず届くように、学校の協力を得て家庭数分配布されています。また、自治会連合会や主任児童委員の協力を得て、自治会毎に回覧板で地域への周知がはかられています。</p> <p>②「かざらっこ」の紙面は、行事や各クラブ活動の情報を当月分と翌月分の2ヵ月分掲載しています。2ヵ月分掲載することにより、早めに翌月の情報を得ることで乳幼児の保護者からは「予定がたてやすい」と好評を得ているほか、回覧板などの遅れによる情報もれを防ぐ効果を想定しています。</p> <p>③「かざらっこ」は、回覧板を通じて地域に広報されることから、タイトル部分のみカラー印刷の帯にして多くの地域の方々を目にとまるように工夫されています。また、子ども向けの情報はルビをふって低学年でも読めるように工夫しています。</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】 限られたスペースを有効に活用して楽しく安心して過ごせる環境を整えています</p> <p>①児童館のきまりや遊具の使い方、非常口の案内などの館内掲示は、子どもが理解できるように大きな文字で記され、子どもの目線で見やすい位置に貼りだされています。</p> <p>②初めて児童館を利用する児童や保護者には、利用案内を作成して、それぞれ持ち帰れるように用意しています。また中学生・高校生の利用については、利用者カードを作成して来館や退館時の受け渡しを通じて挨拶や会話などのコミュニケーションがとれるように工夫しています。</p> <p>③限られた遊戯室のスペースを、状況に応じて時間やパーティーで分けることで、幅広い年齢層の児童が安心して遊べる環境を整えています。とくに帰館時間に差がある学童クラブ児童のおやつを2回に分けることにより、遊ぶスペースに余裕が生まれる効果をつくりだしています。</p> <p>④うさぎ、かめ、金魚、昆虫など生き物を飼っており、身近に命を感じることができる環境があります。</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】 保護者の子育て支援につながる乳幼児向けの多彩なプログラムを実施しています</p> <p>①自由に集う形態のひろば事業を年齢別に週2回実施しているほか、登録制のクラブを週1回実施しており、乳児から2歳半までの子どもを持つ保護者のニーズに応じています。さらに、ベビーマッサージやリトミックなどの多彩なプログラムを子育て講座として毎月1回実施しています。</p> <p>②初めて利用される保護者については、無理なく他の保護者との交流が持てるように橋渡しをするなど丁寧な働きかけを心がけています。また、子育て講座などに参加した保護者に必ず感想や要望をアンケートに書いていただき、利用者の声をプログラムの内容に反映させています。</p> <p>③登録制のクラブでは、毎回プログラムの初めに参加している保護者自身が、「手あそび」「唄」「絵本の読み聞かせ」をおこなっています。また、年に1回グループ単位で「運動会」や「買い物ごっこ」の企画と運営に参加しています。</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】 一人ひとりを大切にする考え方をベースにして育成支援をおこなっています</p> <p>①遊びや行事への取り組みなどの活動を通じて、個人の成長が、集団としての成長へとつながり、一人ひとりが自己肯定感を育めるように、日頃から「褒める」ことを心がけて育成支援にあたっています。</p> <p>②5年生、6年生を中心とした高学年クラブの活動を月2回実施しています。子どもたちの自発的な企画や活動を尊重して、「おまつり」「お化けやしき」「クリスマス会」「駄菓子屋さん」など年6回の行事の企画や運営に参画を促して成長の機会となるよう支援しています。</p> <p>③障害のある児童が、集団の中で他の児童と一緒に遊び活動できるように、人的な対応もしっかりおこなわれています。とくに障害のある児童が集団の中で、「何ができるのか」ではなく、「どうすればできるのか」という視点を優先して、児童の相互理解が深まるように支援しています。</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 | ○ |
| <p>【講評】 ジュニアリーダークラブの活動を軸に中学生、高校生が活躍しています</p> <p>①中学生、高校生を対象として、「中高生と赤ちゃんとの交流事業」と「ボランティア体験」の活動を軸としたジュニアリーダークラブを年間通して実施しています。とくに児童館行事の核となる「おまつり」や「お化けやしき」ではスタッフの一員として関わり小学生との交流がはかられています</p> <p>②中学生、高校生の利用にあたっては、一人ひとりの利用者カードを作成しています。カードは、利用確認の目的に加え、入館時と退館時の受け渡しの際に、職員と中学生、高校生とのコミュニケーションを図る役割も果たしています。</p> <p>③行事などに中学生や高校生がかかわる仕組みが定着し、中学生の利用も増えている傾向にあります。一方で、ジュニアリーダークラブ登録者や、利用者の多くが学童クラブ卒会生であることから、より魅力のある事業や居場所の提供を通じて、幅広い中学生の利用が促進されるよう期待します。</p> | |
| 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 | ○ |
| <p>【講評】 「一人ひとりを大切に」を合言葉に子どもの声や意見に耳をかたむけています</p> <p>①「一人ひとりを大切に」のもつ意味や、児童館活動や育成支援のなかで、どう具現化していくのかについて、機会があるごとに職員間で意見交換をおこなって確認をしています。</p> <p>②「おまつり（キッズフェスタ）」や「お化け屋敷」などの大きな行事については、運営の中心となる高学年クラブの子どもたちの要望や意見を尊重して企画内容を決めています。キッズフェスタでは、子どもたちの活動を披露する場面が多数あり、子どもたちの達成感や自己肯定感の醸成につながっています。</p> <p>③日々の館運営では、安全に配慮する職員と、直接子どもに対応する職員とに役割を分担して支援をおこなう体制を整えて、子どもの声や意見に耳を傾けることや、気軽に職員と話せる雰囲気づくりを大切にしています。</p> | |
| 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 | ○ |
| <p>【講評】 学校・家庭との連携を重視し、丁寧な対応がおこなわれています</p> <p>①配慮を要する児童への支援に当たっては、学校・家庭との連携が不可欠であるという認識から、特に学校との連携に色々と力を尽くしています。定期的に担任や特別支援学級の担任などとの情報交換の場を設け、障害特性や日常での配慮に関してのすり合わせなどを実施しています。</p> <p>②全ての職員が学校の状況や仕組みについて理解することが必要と考え、どの職員も小学校とやりとりができるよう、機会づくりや助言を館長が積極的にこなしています。</p> <p>③保護者に児童館への安心感や信頼感を持ってもらえるよう、子どもを中心とした視点で、学校との連携内容を説明するなど、児童館のスタンスを生かした支援につなげています。</p> | |
| 6 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】 地域住民の声で建てられた児童館を地域と共に守っています</p> <p>①施設は地域住民のワークショップにより設計が進められた経緯があります。地域住民は様々な場面で児童館と連携し、活動を支えてくれています。また、館側も地域の思いを大事にする姿勢があります。児童館と保育所が併設しており、館内がつながっています。相互に様子を見ることができ、職員室も共有するなど、日常的連携があります。</p> <p>②地域は文教エリアであり、不審者等への危機感が高くあります。職員が地域で下館指導などを行うことで、放課後児童クラブ利用児童はもちろんのこと、結果的に地域児童を守る防犯活動にもつながっています。</p> <p>③地域のボランティアグループや、個人ボランティア、民生・児童委員などが長期間にわたって活動を継続しています。地域に根ざした児童館の姿勢が、居心地の良さにつながり、さらに子どもたちを支える活動が盛んになっていくことと思われま。</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 | ○ |

【講評】

新入会児童や保護者が安心してサービスを利用出来るよう丁寧な対応に努めています

- ①放課後児童クラブ利用の開始にあたり、1月には入会申請書類の作成にあたっての説明会や、入会内定後の3月には重要事項にかかわる入会説明会をおこなっています。それぞれの説明会は、勤務状況などに配慮して保護者が参加しやすいように夜間と昼間の2回に分けて開催しています。
- ②入会説明会では、学童クラブの「基本目標」や「目指す子ども像」を周知し、保護者が把握すべき必要事項を「学童クラブのしおり」に沿って丁寧に説明しています。しおりや各書類の重要な項目については赤字で表記したり下線を付けるなどして保護者の理解を得られるよう工夫しています。
- ③新入会の児童が不安なく学童クラブの生活をスタートできるように、入会式とは別に、新入会児童の紹介、館内ルールの説明、ゲームなどをおこなう「スタート会」を子ども中心に実施しています。

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】

配慮を要する子どもの支援について保護者や関係機関との連携が図られています

- ①配慮を要する子どもの支援については、京都市児童館学童連盟の「児童の状況報告書」に基づき保護者と面談して心身の状況や家庭での様子について把握するようつとめています。
- ②配慮を要する子どもについては、年度初めと夏休み前に当該の小学校との連絡会の場で、子どもの様子や支

援のあり方について情報を共有しています。また、必要に応じ保育園や、子ども支援センターとの情報交換もおこなっています。

- ③職員は日々、配慮を要する子どもの様子について、日誌や児童状況報告書を確認し、職員会議や介助者会議を通じて課題や支援のあり方について情報を共有しています。また、京都市児童館学童連盟の研修会や、自館で実施する統合育成に関する研修会に参加してスキルの向上をはかっています。

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】

「一人ひとりを大切にする」という活動方針の基礎になるところを大事に考えています

- ①法人独自の「プライバシー保護マニュアル」に則って、保護者から提出された個人情報の扱いはもちろんのこと、児童館が収集した情報（作品に記載された個人名や写真など）の扱いについて、保護者の確認、同意をとっています。
- ②多様な子どもや保護者の価値観に配慮し、個別的対応を心がけて実施しています。必要に応じて、関係機関との連携をおこなって対応しています。
- ③館長は、活動方針に向けての実践のあり方について、まとめていく試みを始めています。マニュアルではなく、一人ひとりの子どもたちのために、何を大切にしていけるかを共有していくことで、職員の成長をも意識しつつ、サービス向上につなげようとしています。

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 | ○ |

| |
|---|
| <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>①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、必要に応じて館長や館主任から各職員に説明しています。</p> <p>②職員自らがマニュアルを有効活用し、実践に生かしていくような風土づくりが期待されています。</p> <p>③全職員の研修参加状況を把握し、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> |
|---|

VII. 情報の保護・共有

| | | |
|--|---|---|
| <p>1 情報の保護・共有に取り組んでいる</p> | | |
| 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】 ボトムアップでマニュアル策定を行っています</p> <p>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。</p> <p>②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> <p>③ルールだけではなく、防犯面でのセキュリティも強化し、さらなる情報の保護に取り組む姿勢があります。</p> | | |

総評

■特に良い点

| | |
|-------|--|
| ポイント1 | 児童館の情報が学校や地域の協力で子どもや地域に届く仕組みがあります |
| | 児童館の広報紙や行事のチラシは、小学校の協力を得て全家庭数分が子どもに配布され子どもや保護者に届くほか、自治会連合会や主任児童委員の協力で、自治会毎に回覧されることにより乳幼児を持つ子育て家庭も含めて地域全体にも周知される仕組みができています。また、レイアウトやデザインにも一工夫があり、手にとってもらい、見てもらい、そして、参加してもらうまでの児童館側の思いが伝わってきます。 |
| ポイント2 | 「一人ひとりを大切にする」という活動方針が、さまざまな場面で生かされています |
| | 館長は人材育成に高い関心と努力をしています。その前提となる考え方が「(子ども)一人ひとりを大切にする」というものです。配慮を要する児童や家庭の支援場面では、個別的な対応を心がけ、学校や保育所、不登校児支援施設等の関係機関連携により、その子にとっての最善策を検討し、実践しています。また、職員一人ひとりの成長を促すよう、日々の対話を大事にしつつ、PDCAサイクルを意識した事業評価、館主任との役割分担、職員間の合意形成への注力が見られました。 |
| ポイント3 | 人材確保・人材育成に努力しています |
| | 保育士不足が社会全体の課題となっていますが、児童館も全国的に人材確保が厳しい状況にあります。本法人でも、法人本部と館長が協力しての人材確保への取組が盛んです。採用した人材が長く、また安定して勤務し続けられるような体制づくりも期待されています。そのため、今年度からは新規採用職員の研修機会を増やしています。追加した研修では、勤務開始から約半年のところで、勤務上の課題や悩みなどを事前アンケートで収集し、それに対応する助言やスキル向上の機会となっています。 |

■改善が望まれる点

| | |
|-------|--|
| ポイント1 | 中高生世代の自己実現の場として利用が促進されることが期待されます |
| | ジュニアリーダークラブやボランティア体験活動をきっかけに利用する中学生の利用が少しずつ増える傾向にありますが、継続的な利用にはつながっていないため、職員は中高生世代対象の取組みを充実させる必要性を感じています。中高生タイムの活用やバスケットゴールの周知をはかりながら中高生世代の自己実現の場として利用が促進されることが期待されます。 |
| ポイント2 | 来館していない地域住民(子ども)の意向を把握することが期待されます |
| | 児童館として、全ての地域児童や潜在的な利用層の子育て家庭を対象としていくためにも、来館していない方々の意向を把握していくことが期待されています。放課後児童健全育成事業の利用児童が増加する中で、児童館としてのあり方にも関わりますが、地域に根ざした施設特性を生かすためにも、ニーズをキャッチし、事業化していく姿勢が期待されています。 |