

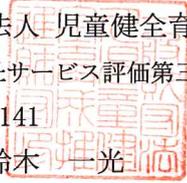
福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 29 年度）

平成 30 年 3 月 31 日

社会福祉法人 京都社会福祉協会
京都市修学院第二児童館 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	中村かおり	児童健全育成推進財団 第三者評価室 認定評価者	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市修学院第二児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-8115 京都府京都市左京区一乗寺里ノ西町 34	
	電話番号	075-708-2740	
施設代表者氏名	館長 小林 久男		
契約日	平成 29 年 7 月 28 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 12 月 4 日～12 月 15 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 29 年 10 月 30 日～11 月 10 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 29 年 12 月 21 日		

修学院第二児童館評価結果

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館長には館運営に関する大きな権限が委ねられています。例えば、必要と思われる改修や備品の購入については、内規の範囲において館で判断して実施することを可能にしています。これにより、利用者目線の館整備が時期に合わせて可能です。		

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、コンプライアンスの強化、規則等の見直しを実施しており、安心して職員が勤務し続けられるような体制づくりを目指しています。		
② 法人では、運営している全17児童館で第三者評価を受審しています。順次受審しながら、結果を公表しています。この取組を通して、館運営の透明性を高めると共に、平準化に取り組んでいます。		
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。苦情については、内容、対応、結果をとりまとめ、法人役員会で報告されています。		
② 館長会議では、利用者意向や苦情を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。また、苦情を受けた館長だけが抱え込むことのないように、法人が運営する児童館としての共通対応方針を検討する場にもなっています。		
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】		
法人は中長期を見据えた児童福祉施設経営を模索しています。		
① 法人では、他の社会福祉法人の経営を学ぶ取組を開始しました。近畿地区にある同じように社会福祉・児童福祉施設を運営する法人を訪ねています。		
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 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活かしています。		

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（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。今後この制度から発展させて、「主任児童厚生員」を配置していく予定です。主任会の開催を検討するなどもしています。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。書き方や話し方についても研修機会となっており、法人全体の人材育成機運が高まっています。		
③ 法人としてのキャッチフレーズを「きょうを笑顔に あすを育む」に決めました。また、ロゴマークの策定を行いました。職員から公募し、職員による投票を得て、選ぶことに挑戦しました。法人全体の結束を高める取組になっています。		
④ 人材確保が厳しさを増す中、地下鉄駅等への広告掲出、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】 小学校や地域の関係機関と連携をはかり、児童館活動の広報の充実に取り組んでいます</p> <p>① 児童館だよりを小学校の在籍児童に全戸配布するとともに、ポスター大に拡大したものを館外の掲示板や館内に掲示することにより、児童館の活動内容をより広く周知することに努めています。</p> <p>② 開館当初からの地域社会福祉協議会（社協）とのつながりを重視することにより、児童館の諸情報を地域社協の広報紙にも掲載してもらう等、地域への広報活動の充実を図っています。</p> <p>③ 児童館の活動内容ごとに写真を多用したポスターを作成し、館内の壁面等多くの人の目に触れる場所に掲示することにより、あらゆる世代の子どもや大人たちが児童館の取り組みを容易に理解できるような工夫がされています。</p> <p>※京都市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】 乳幼児親子や幅広い年齢の子どもたちが過ごしやすい環境整備に努めています</p> <p>① 児童館で遊ぶ際のルールが、子どもにも分かるような表記で掲示してあります。またマンカラ大会の歴代の優勝者を写真入りで掲示する等、子どもたちが楽しく児童館で過ごすための工夫がされています。</p> <p>② 乳幼児親子から中高生世代の来館時間にあわせて遊戯室に設置する遊具を変更するなど、利用者の年代やニーズにあわせた環境設定をこまめに行っています。</p> <p>③ 囲碁クラブや卓球クラブの活動は、児童館だよりでスケジュール等を広報し、学童クラブ利用児童だけでなく、地域の子どもたちも気軽に参加できるよう配慮されています。</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>【講評】 乳幼児親子が安心して利用し、気軽に子育ての相談ができる環境づくりに努めています</p> <p>①「ランチしましょ」では就学前親子が児童館内で昼食を取る機会を提供することにより、乳幼児親子同士の交流の場となるとともに、職員がその場に入って共に昼食を取ることで、保護者と職員間のコミュニケーションをより深め、充実した子育て支援のきっかけの場となることを心がけています。</p> <p>②「0・1歳児のひろば」など年齢に合わせたプログラムのみならず、歯科衛生士による講座や民生児童委員による子育てひろば等の充実した乳幼児プログラムを展開しており、乳幼児親子が気軽に利用できる環境が用意されています。また参加親子の写真を参加当日に記念として配布するなど、利用者が継続して利用したいと思えるような配慮がされています。</p> <p>③保護者同士の交流を重視した活動を継続した結果、引っ越しをする親子に対してのお別れ会が保護者企画で実施されるなど、保護者が積極的に児童館活動に関わる機会を生み出しています。</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" data-bbox="209 685 1318 958"> <tr> <td data-bbox="209 685 1318 725">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="1318 685 1474 725">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 725 1318 804">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="1318 725 1474 804">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 804 1318 882">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 data-bbox="1318 804 1474 882">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 882 1318 958">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 data-bbox="1318 882 1474 958">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 地域との関わりを重視し、子どもたちの自主性・社会性を伸ばすための活動が展開されています</p> <p>①他児童館と合同での卓球大会や、地域の方の指導でお絵かき教室を実施し、子どもたちの絵をギャラリーに展示してもらうなど、児童館の活動を地域に拡充し、子どもたちが地域住民や他地域の子ども達と交流を深める機会の提供に努めています。</p> <p>②「スリッパ揃え隊」や卓球クラブ、フラフープサークルなど、様々な視点で子ども達の自主性を伸ばすための活動が展開されています。また、児童館まつりや学童クラブのキャンプなどでは、子どもたち自身の「やりたい」という気持ちを尊重し、その実現に向けて職員がサポートするなど、子どもの自主性や達成感を重視した関わりに努めています。</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	○	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" data-bbox="209 1431 1318 1509"> <tr> <td data-bbox="209 1431 1318 1471">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1318 1431 1474 1471">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1471 1318 1509">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 data-bbox="1318 1471 1474 1509">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 日常的な中学生の利用や、中学生・高校生のボランティア活動が行われています</p> <p>①小学生時代から児童館を利用していた子どもたちが中学生になっても卓球をするために来館するなど、日常的に中学生の利用があります。また、中学校のチャレンジ体験をきっかけとして児童館にボランティアに来る中学生やお絵かき教室の指導をする高校生などのボランティアを積極的に受け入れています。</p> <p>②今後の中学生・高校生世代の児童館利用については、従来の児童館活動や他世代の利用者のニーズ、児童館の中長期的展望を鑑みながら、積極的に検討していくことが期待されます。</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" data-bbox="209 1872 1318 1946"> <tr> <td data-bbox="209 1872 1318 1912">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 data-bbox="1318 1872 1474 1912">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1912 1318 1946">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 data-bbox="1318 1912 1474 1946">○</td> </tr> </table>	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	○								

	<p>【講評】 子どもたちの意見や気持ちを尊重したプログラムの実施や日々の関わりに努めています</p> <p>①夏の親子キャンプや児童館まつり、クリスマス会等の出し物の企画を子どもたちで話し合う機会を提供する等、子どもたち自身が積極的に活動に参加したいと思えるような働きかけを大切にしています。</p> <p>②子ども同士のトラブルは、その場で対応し、その日のうちに職員間で情報共有できるように心がけています。また気になる児童の情報などは小学校とも積極的に情報交換を行い、情報共有に努めています。</p> <p>③日ごろから職員が児童の様子に気を配り、気になる場合は個別に声をかけるなど、児童の気持ちに寄り添う関わりを心がけています。</p>						
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" data-bbox="209 584 1474 741"> <tr> <td data-bbox="209 584 1318 622">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="1318 584 1474 622">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 622 1318 660">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</td> <td data-bbox="1318 622 1474 660">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 660 1318 741">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</td> <td data-bbox="1318 660 1474 741">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 保護者と積極的に関わりを持ち、児童・家庭への支援について職員間の共通理解がされています。</p> <p>①配慮を要する児童の様子等については日々の業務日誌に詳細に記録をしています。また保護者からの相談や連絡事項があった場合は、その連絡帳をコピーし、職員に回覧をして情報共有に努めています。</p> <p>②保護者とのコミュニケーションを重視し、何かあれば家庭に電話をすることを徹底することにより、保護者が子どもと向きあう機会を持ってもらうことを大切にしています。</p> <p>③障害のある児童には介助員を配置して対応しています。また介助員と職員でミーティングを行い、気になる点があればその日のうちに情報共有ができる体制が整っています。</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	○
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	○						
7	<p>地域の児童の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1182 1474 1301"> <tr> <td data-bbox="209 1182 1318 1220">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 1182 1474 1220">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1220 1318 1258">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 1220 1474 1258">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1258 1318 1301">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 1258 1474 1301">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 地域を巻き込んだ児童の育成環境づくりに積極的に取り組んでいます</p> <p>①地域の民生児童委員が主体となった子育てサロン「そらいろ」の展開や、地域社協の協力での「修二寺子屋」など、地域の方が主体的に児童館活動に関われる機会を提供しています。また、地域の一乗寺保育園や修学院保育所と連携した子育て支援事業等、地域全体の子育て支援活動の活性化にも努めています。</p> <p>②子どもたちが地域の大根炊きやあじさいまつりに参加したり、地域社協や地域住民と共に避難訓練を実施するなど、子どもと地域との関わりを重視した日々の活動を重視しています。</p> <p>③地域社協や民生児童委員協議会、自主防災会等の地域組織と協議する場を設け、情報を共有することにより、よりよい子どもの育成環境づくりに向けて地域ぐるみで取り組んでいます。</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	○	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	○
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>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】</p>									
1	<p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 1845 1474 2002"> <tr> <td data-bbox="209 1845 1318 1921">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</td> <td data-bbox="1318 1845 1474 1921">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1921 1318 1960">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</td> <td data-bbox="1318 1921 1474 1960">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1960 1318 2002">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</td> <td data-bbox="1318 1960 1474 2002">○</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 2047 1474 2114"> <tr> <td data-bbox="209 2047 1318 2114">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</td> <td data-bbox="1318 2047 1474 2114">○</td> </tr> </table>	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	○	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	○
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	○								
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】 新入会児と保護者が安心して放課後児童クラブの生活を始められるよう支援しています</p> <p>①利用開始にあたっては入会のしおりを作成し、基本事項の周知徹底に努めています。また利用内定者を対象に入会説明会を行い、保護者に丁寧に説明を行うことにより、利用前の不安軽減に努めています。</p> <p>②児童一人一人の台帳を作成し、個別の配慮事項等について職員全員が把握できるようにしています。また児童台帳については毎年保護者に記入を依頼して情報を最新のものにするとともに、必要に応じて台帳の様式を見直すなど、子どもたちへの適切な支援を意識した取り組みがされています。</p> <p>③児童館の自由来館のメリットを活かし、学童クラブを退所する児童については、卓球クラブや囲碁教室等の活動に参加できることも周知した上で、継続した支援が行うことができるよう配慮しています。</p>	

<h4>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</h4>	
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	○
<p>【講評】 子どもたちの様子をきめ細かに記録し、支援に活用しています</p> <p>①配慮を要する子どもの状況については児童台帳を活用し、情報を追記していくことで職員間の共通理解を図っています。また気になる子どもの様子等については、児童館日誌や児童クラブ日誌にも詳細に記載を行い、職員全員が供覧することにより情報の把握に努めています。</p> <p>②配慮を要する子どもの支援内容については、保護者の意向を聞いたうえで決定し、また介助者と職員とのミーティングも重視しながら、適切な支援内容の検討が行われています。</p> <p>③配慮を要する子ども・家庭の支援については、市はぐくみ局や小学校との連絡を密にとり、情報共有を行っています。また統合育成の研修会には必ず職員が参加し、その内容を職員全体にフィードバックする等、職員の専門性向上にも努めています。</p>	

<h4>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</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	○
	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>【講評】 子ども達のプライバシーや子どもの権利を尊重した取り組みが行われています</p> <p>①地域の絵画展に児童の絵画を出展する際は、記名するか否かを保護者に書面で確認をするなど、児童の個人情報への配慮がされています。また児童の失禁等については職員がシャワー室で個別に対応したり、トラブルの指導は別室で行う等、子どもの羞恥心に配慮した対応が行われています。</p> <p>②市の「子どもを共に育む市民憲章」に準じ、全ての職員が子どもの権利を尊重した関わりを意識しています。万が一、不適切な関わりがあった際には、職員同士での指摘や館長・館主任の指導を受け入れることのできる環境づくりが重視されています。</p>		

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】 利用者の意見も取り入れながら、サービス向上を意識した取り組みを行っています</p> <p>①事業ごとに職員間での振り返りを行い、事業の改善に努めています。また大きな事業については利用者へのアンケート等も実施し、利用者の意見を組み込みながらサービスの向上に努めています。</p> <p>②事業については年度末に職員間で総括を行い、次年度の事業内容を検討するなど、利用者のニーズや時代の変化に対応した、よりよいサービスの提供を意識した取り組みがされています。</p> <p>③職員会議を月に2回のペースで実施し、子どもや保護者の状況、提供するサービスの基本事項や手順等についての共通理解が図られています。また職員会議の司会やレジュメの作成を当番制にすることにより、職員一人一人が業務に対する意識や責任感を持つことができるよう、配慮されています。</p>		

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・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	○
ボトムアップでマニュアル策定を行っています	
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 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。 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。	

総評

■特に良い点

ポイント1	多様な方々との交流機会が多い児童館です。
	近隣の保育所2園との交流があります。児童館だけで事業を実施するのではなく、協働して実施しています。また、会場も学校を借りるなどして、子どものステイクホルダーを上手に巻き込んでいます。地域住民やボランティア、関係機関の職員の出入りも多く、地域の交流拠点として、多様な方々と子どもとの交流機会、あるいは地域住民同士が創出されています。児童館から地域行事に積極的に参加していることも交流機会の創出につながっています。
ポイント2	乳幼児親子に向けて、居心地よい環境づくりに心がけています。
	毎日、図書室を昼食時間（11:45～12:30）に解放し、持参したランチをとることができるようにしています。午前中の活動に引き続いての交流機会となっています。また、職員によって、コーヒーや紅茶を1杯50円で提供することも行っています。合わせて、職員もできる限り昼食を一緒にとるようにしており、気軽に話ができる関係性を紡いでいます。事業等で写真をプリントアウトして持ち帰ることができるサービスは、仕事で一緒には参加できない父親等にも様子を見せることができると大変好評です。
ポイント3	人材を大切に作る組織風土を作っています。
	法人としては、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。働き方改革を進め、離職率の低下を目指しています。国による職員の処遇改善策を経験手当として、処遇改善につなげています。再就職者の確保も難しい昨今ではありますが、その採用された方のキャリアやスキルを早期に把握し、プロパー館長をはじめとして職員の研修を担当してもらうなど、人的資源を活用した運営が見られます。

■改善が望まれる点

ポイント1	中学生・高校生世代のアプローチが期待されます。
	放課後の時間帯には、卓球をする中学生の来館が定期的にあります。広がりには欠けるようです。開館8年目ということもあり、小学校低学年で利用していた子どもたちが高校生世代になります。小学生同様に子どもたちの「やりたい」を生かし、中学生・高校生世代の自発的活動につながるような仕掛けが期待されています。館主任は開館当初から勤務しており、子どもたちとの関係性が構築しやすいと思われます。
ポイント2	法人として積極的な事業成果の発信が期待されます。
	法人では17の児童館、22の保育園を運営しており、多くの職員が在籍している。そのため、それぞれの有するスキルやネットワークを生かして事業が実施されているところであり、そのスケールメリットが徐々に蓄積されてきています。全市的、全国的に見ても効果的あるいは先駆的な取組が散見されます。実践の成果を職員がまとめ、発信していく機会を多く持つことによって、法人のブランド力を向上させることができると考えます。