

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 30 年度）

平成 31 年 3 月 29 日

社会福祉法人京都社会福祉協会
京都市円町児童館 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	伊藤義則	児童健全育成推進財団 第三者評価室所属評価者
	③	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
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市円町児童館		
施設連絡先	所在地	〒604-8446 京都府京都市中京区西ノ京南大炊御門町 33	
	電話番号	075-461-2035	
施設代表者氏名	館長 村田 里美		
契約日	平成 30 年 7 月 19 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 8 月 1 日～平成 30 年 9 月 5 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 30 年 8 月 22 日～平成 30 年 9 月 5 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 30 年 12 月 8 日		

京都市円町児童館評価結果

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】		
職員、利用者、市民に対して様々な方法で法人理念の理解や周知を図っています。		
① パンフレット、児童館だよりには、館独自の児童館活動の理念「つなぐ・やすらぐ・そだちあう ～地域におけるすべての子どもと家庭を見守り、健やかな育ちを支援する～」を記載しています。利用者や地域住民に対して、理念を周知する取り組みの一つです。		
② 原則月1回開催する法人の館長会議は、各児童館の運営状況について意見交換を行って、それぞれの児童館事業に生かしたり、運営理念や方針を確認したりする場となっています。また、法人理事会の内容や事業計画、報告の話もこの会で行っています。		
③ 法人の職員は、年に1度必ず研修会を行い、法人理念、職員心得を確認しています。講師は館長が務めています。新採用者の研修でも法人の歴史、理念、職員心得を確認し、法人のすべての館が同じ方向に向かって運営しています。		
④ 保護者や市民には児童館だよりやホームページで、法人の理念や各児童館長の言葉を伝えています。		

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、規則等の見直しに常に取り組んでいます。平成29年からはコンプライアンス研修を開始し、職員の法令遵守や規範意識を高めています。また、ホームページでは、法人コンプライアンス基本方針やコンプライアンス取組状況等の公表を行っています。		
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、マニュアル等の一層の共有を進め、平準化に取り組んでいます。		
③ 各館において、館や地域の状況に応じながら地域の関係諸団体と連携したり、ボランティアの導入をしたりして、地域のネットワークを築き、それぞれの知恵や特技を生かした児童健全育成活動を行っています。これにより、児童館の認知度も向上しています。		

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】 利用者からの苦情や相談を児童館相互に共有して運営に生かす仕組みがあります。		
① 対応マニュアルを策定し、来館者への対応に必要な基本態度、言葉遣い、服装、具体的な電話のかけ方・取り方などについて示している館もあります。		
② 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。また、アンケート結果は各館で公表するとともに、サービス向上の資料として役立てています。		
③ 法人所定の書式で苦情や相談の内容を詳細に記録しています。それを「苦情解決報告書」に一覧としてまとめ、相談内容と対応、その結果を把握しています。館長会議では、内容を具体的に共有して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。		
④ 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】 計画の具体的な実行に向けて新制度を導入して明示しています。 <ul style="list-style-type: none"> ① 各館で利用者調査（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 法人では、12月の館長会議で法人としての方向性を含めた大枠の事業計画を確認し、2月に各館の事業計画ヒアリングを行っています。そこでは、事業の把握、過重事業の確認、理念・方針との同期がされ、法人の理念実現のための計画づくりへとつなげています。 ③ 中長期的目標の具現化に向けて、職員の中心となる役割をもつ「館主任制度」を行ってきました。今年度はさらに一歩進めた「主任児童厚生員制度」を導入し、その仕組みを明示しています。 ④ 危機管理マニュアルを作成し、定期的に研修や訓練を行って危機に備えています。 		

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・育成するための仕組みを積極的に導入しています。		
① 児童館職員としての適性を確認するための採用試験を行っています。作文、面接を行いますが、試験担当によりぶれが生じないように明確な採点基準も設定されています。		
② 法人独自の館主任制度を改正して、今年度から「主任児童厚生員制度」を導入しました。ねらいは、児童館プロパー職員からの館長登用のための人材育成、館長不在時の責任体制の強化のためです。具体的な手当でも制度化され、職員のモチベーションを高めるとともにプロパー職員からのキャリア形成にもつながる期待があります。また、残業手当の枠の拡大なども行い、職員定着のための手立ても打っています。		
③ 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。		

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】 利用者（潜在層を含む）へ向けた情報提供をさまざまな手段を通して実施しています。</p> <p>① 法人ではホームページをリニューアルしました。館長からのメッセージなどを記載し、親しみやすい児童館をアピールするツールとなっています。乳幼児親子に来館経緯を尋ねたところ、インターネットが情報入手方法のほとんどであったため、掲示板やおたよりにもホームページへ誘導する文字を入れ、適時の情報発信を心がけています。</p> <p>② 児童館だよりやイベントのお知らせは、区子どもはぐくみ室、民生・児童委員等の地域団体・関係者への配布、近隣の複数のスーパー、商店、銀行、小学校にも協力いただき、貼り出してもらっています。</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】 遊びの環境を意識的に整備しています。</p> <p>① おもちゃは整理整頓されており、手に取りやすくなっています。また、写真で片付ける場所などがわかりやすく掲示されています。書籍棚も同様に本を自分で戻しやすい工夫が施されています。</p> <p>② 児童館の利用方法については、パンフレットや児童館だよりにあわせて、館内に掲示がされています。乳幼児親子から小学生までに対してわかりやすく説明されています。</p> <p>③ 2階の遊戯室と図書室は床の環境等により、遊びが棲み分けられる環境構成にしています。館内には切り絵クラブの作品掲示などもあり、遊びの空間構成や雰囲気づくりを意識していることがわかります。</p> <p>④ 2017年にエアコンの入れ替え工事を行い、猛暑にも対応できるような環境を整備することができました。</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】 乳幼児親子の希望に応じた活動が多く実施されています。</p> <p>① 講師を招いてのリトミック、ヨーガ、ベビーマッサージ、フラダンスなど多彩な講座を実施しています。リトミックは希望が多く2部制で実施しています。ヨーガ、フラダンスは「大人のための」を意識したもので、母子分離し、職員が保育しています。母親の育児ストレスの解消を目指しています。</p> <p>② ベビーマッサージは父親の参加を促すためにも土曜日に実施する工夫があります。小学生も来館しており、自然な交流の機会になっています。父親の育児参加や交流への視点をもった児童館です。</p> <p>③ 年齢に応じて登録制のクラブ活動も定員を超える希望があります。赤ちゃんクラブ（0歳）、コアクラブ（2歳）、パンダクラブ（3歳）があります。クラブでは皆勤賞を設定して、表彰機会があります。保護者の努力を認めてあげるチャンスです。しかし、プレッシャーになるおそれもあるため、配慮しながら実施しています。</p> <p>④ 保護者の意向をアンケートなどで把握し、企画の参考にしています。今後は、職員が必要を感じている年齢・月齢の異なる子どもの保護者のつながりを縦でつないでいくことも視野にいれています。</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="209 757 1485 1037"> <tr> <td data-bbox="209 757 1318 797">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 757 1485 797">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 797 1318 875">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 797 1485 875">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 875 1318 954">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 875 1485 954">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 954 1318 1037">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 954 1485 1037">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 自由来館児童、特に高学年児童の利用促進に努力が見られます。</p> <p>① 限られたスペースの中で、学童クラブ利用児童が多いため、自由来館児童の活動を積極的に展開することが厳しい状況にあることを職員は認識しています。その中でも、卓球クラブ、けん玉クラブ、ドッチボールクラブ、切り絵クラブなどを行い、自由来館児童を巻き込みながら活動をすすめています。</p> <p>② 高学年の利用促進のために、ドッチボールクラブを学校の校庭で実施したこともあります。現地集合で練習するなどして、参加を容易にしました。夏休みにはドッチボール大会への出場もしています。</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 1395 1485 1473"> <tr> <td data-bbox="209 1395 1318 1435">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1318 1395 1485 1435">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1435 1318 1473">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 1435 1485 1473">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 中学生・高校生世代の活動を模索しているところです。</p> <p>① 中学生・高校生世代の利用はあまりありません。彼らの活動時間帯と児童館の開館時間にはズレがあり、体制的にも厳しい状況にあることを認識しています。</p> <p>② 学校から依頼されてのチャレンジ体験（中学生）、インターンシップ（高校生）の受入をおこない、職業体験の中で、小学生や乳幼児との交流機会をつくっています。</p> <p>③ 「中学生と赤ちゃんの交流事業」を学校と連携して実施しています。今後、日常の来館や交流につなげられないか模索しているところです。</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 1485 1948"> <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 1485 1912">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1912 1318 1948">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 1485 1948">○</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】 子どもの主体的な参加を促すような工夫があります。</p> <p>① 学童クラブ利用児童による3年生会議があります。月に1回30分程度ですが、自分たちの実現したいことについて話し合いを行い、企画し、実行するまでの過程を大事にしています。希望を実現するなかで、責任も伴うことを学ぶ機会になっています。記録も子どもたちが採っていて、主体的な参加を促進する機会づくりもあります。</p> <p>② このほか、クラブ活動でも3年生以上の学年の子どもたちをリーダーとして育成し、子どもたちの主体性形成に役立っています。低学年児童にとってみると憧れの役割でもあります。</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】 配慮を要する家庭（保護者）に対して細やかな支援も行っています。</p> <p>① 保護者との信頼関係構築が子どもの支援にも重要であると考え、声をかけること、電話での対応など、些細なことでもできる限り早期に連絡をとることを意識しています。特に悪いことだけでなく、良いことも含めて伝えあう関係性を重視しています。</p> <p>② 障害のある子どもに対しては、京都市児童館学童連盟の介助者（ボランティア）派遣制度を活用して支援しています。保護者に対しては心理的配慮から「介助」という言葉を使わないようにし、ボランティアと我が子との関係性を説明するようにしています。</p> <p>③ 子育てに力を注ぐことが困難な家庭に対しては、申請書の下書きやメモを添えるなど、細やかな支援を行い、負担感の軽減に寄与しています。</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 1211 1474 1330"> <tr> <td data-bbox="209 1211 1318 1249">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 1211 1474 1249">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1249 1318 1288">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 1249 1474 1288">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1288 1318 1330">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 1288 1474 1330">—</td> </tr> </table> <p>【講評】 地域との関係性を深めている過程にあります。</p> <p>① 古くからの住宅地と商店街が併存する地域ですが、JR駅も近くにあることからマンションの建設も増えています。そのため、新たな住民も増え、地域住民の意識も変化しています。多様な地域の様相を抱えているため、丁寧にコミュニケーションを取ることを心がけています。</p> <p>② 月に1回実施されている民生・児童委員による子育て支援広場（サロン）活動を支援しています。学校施設を借りて実施している事業に対して、職員を派遣し、手遊びなどを提供しています。児童館事業の紹介の機会にもなり、また地域の方とつながることができています。</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	○	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	—														
3	<p>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> <table border="1" data-bbox="209 1756 1474 2112"> <tr> <td data-bbox="209 1756 204 1794">1</td> <td data-bbox="204 1756 1474 1794">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1794 204 1877">1.</td> <td data-bbox="204 1794 1474 1877">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> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1877 204 1915">2.</td> <td data-bbox="204 1877 1474 1915">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> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1915 204 1953">3.</td> <td data-bbox="204 1915 1474 1953">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> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1953 204 1991">2</td> <td data-bbox="204 1953 1474 1991">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1991 204 2074">1.</td> <td data-bbox="204 1991 1474 2074">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> </tr> <tr> <td data-bbox="209 2074 204 2112">2.</td> <td data-bbox="204 2074 1474 2112">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</td> </tr> </table>	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
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>【講評】 利用人数が増加していますが、個別的な支援ができるよう体制を整えています。</p> <p>① 3月の入会説明会では、「学童クラブのしおり」を活用し、重要事項の説明を丁寧に実施しています。帰宅ルートの確認や方向が同じ家庭をグルーピングし交流してもらうなど、保護者同士をつなぐ工夫もしています。7月には保護者懇談会を行っています。そのほか個別懇談にも応じて、保護者の意向をつかむようにしています。</p> <p>② 入会説明会時には、円町児童館独自様式の「児童台帳」に記入したものを持参してもらっています。帰宅方法、利用曜日、アレルギーなどの情報をまとめた様式になっています。裏にはメモ枠があり、個別の情報を記録できるようにしています。</p> <p>③ 出欠の管理は重要な業務です。漏れの無いよう二重チェックができるような仕組みを整えています。子ども自身にも協力してもらい、職員と一緒に確認できるような体制にしています。</p> <p>④ クラブ日誌への記録が多くなされています。今後内容を精査し、分析し、まとめていきながら、個別記録（児童台帳等）へ集約できない模索しています。</p>	
<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</p>	
<p>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</p>	
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	○
<p>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</p>	
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	○
<p>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</p>	
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】 障害のある児童に関して、介助者と連携しながら支援を継続しています。</p> <p>① 介助者派遣制度に基づき、「児童の状況報告書」を保護者との懇談内容をベースにして作成しています。状況報告書を個別支援の計画に活用し、職員や介助者間で共通理解を図るようにしています。不都合等が発生する場合は、職員会議で見直しを行うようにしています。</p> <p>② 介助者は、地域の大学生や主婦層の方々に、毎日のように児童館で活動していただいています。メンバーも替わりますので、口頭や記録で、子どもの変化について共有するようにしています。介助者会議を年に2回以上設定し、ケース等の打ち合わせを行っています。また、介助者が抱える疑問や悩みも相談し合えるようにしています。</p> <p>③ 今後館長は、保護者、学校、介助者から得た情報、日々の記録などから、総合的な援助方針づくりをしたいと考えています。これを保護者と共有し、持続可能な支援のあり方を探っていきたいと思っています。</p> <p>④ 小学校との連絡は密にあります。子どもの変化や情報を収集し、提供する関係性を構築しています。</p>	

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		○
<p>【講評】 保護者や子どもへの公平な対応をするためにも、尊厳や権利を尊重するように心がけています。</p> <p>① 個人情報の扱いについては、法人で定めているルールに則って運用しています。保護者に対しても情報の扱いについては説明を行っています。特に写真や名前の掲示について不都合がある場合は、個別に申し出てもらっているに留まっています。今後、同意書をとるなどの対応も検討されたいところです。</p> <p>② 外国につながる家庭・児童についても個別的に支援が必要な際には、対応をする用意があります。</p> <p>③ 管理職は、子どもだけではなく、職員間でも人権を尊重しあえるよう言動を意識できる支援者であるよう、心がけて指導されています。</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】 事業運営の標準化のための仕組みが検討され、実行されています。</p> <p>① 児童館事業は、主担当と副担当の2人体制をとり、内容面の向上や担当の偏りを防ぐようにしています。支え合って事業を計画し実行することにより、資質向上やチームワークを強固なものにすることにもつながっています。</p> <p>② 毎日のミーティングをお昼に行っています。乳幼児親子の活動やケースについて振り返ったり、午後からの小学生の動きについて確認しています。日案を確認し、今日の子どもたちの予定表をホワイトボードで確認</p>		

	<p>しながらすすめています。全員が理解するための工夫です。</p> <p>③ 法人として、週案・日案づくりの共通化を目指しています。異動や主任児童厚生員の職務内容の検討に伴っても効果的な取り組みとなります。</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	○
<p>【講評】 規程やマニュアルを整備して万全の体制で情報の保護・共有を行っています。</p> <p>① 経営層のみが持つべき重要な情報が含まれる書類は、館長が施錠できる場所に保管しています。また、館長専用メールアドレスを作成し、必要に応じてパスワード等のアクセス権限を設定する体制としています。</p> <p>② 子どもや家庭の個人情報を含む書類は、個人情報保護方針に基づいて管理しますが、職員が共有すべき情報とそうでないものに整理し、必要な職員がすぐに活用できるよう形で、施錠が可能な書棚で保管しています。</p> <p>③ プライバシー保護マニュアルを策定しています。基本的な考え方、具体的な対応などを規定し、職員に説明し実践を求めています。実習生を受け入れることもあります。その際には、職員同様に留意事項を説明し、学校から誓約書の提出も受けています。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	子どもたちの遊ぶ環境を拡張できるよう努力し続けています。
	2階建ての児童館はフル活用されて、子どもたちが遊べるようにしています。学童クラブ登録児童数が100名を超えており、館内が手狭です。外のテラスにも屋根をつけ、外遊びもできるようにしています。また、少し離れていますが、学校の校庭を借りるなど、地域も視野に入れた遊び環境づくりを実践しています。
ポイント2	乳幼児とその保護者への支援活動が盛んです。
	月齢（年齢）別の登録制クラブ活動、自由に遊べる広場、地域の子育てサロンへのアウトリーチ等、さまざまな事業が展開されています。 大人のためのヨガやフラダンスでは、保護者のストレスケア、自立に向けた母子分離のチャンスとして、職員が保育を実施しています。保護者が集中して、楽しめることは、日常の育児を更によいものにできることに繋がっています。
ポイント3	計画的な事業運営が遂行されています。
	児童館では前年度の事業ごとのふり返りを元にして年間事業計画を立案しています。その際には、保護者へのアンケートを行い、利用者の視点を盛り込むことを積極的に行っています。また、全体的に事業を詰め込みすぎないように、ゆとりある計画になっているかを検討しています。そのことにより突発的な状況への対応が可能になっています。 法人として、この年間計画から週案、日案づくりへの実践を推奨しています。ねらいの明確化をおこなうことで、法人の児童館全体の質の向上を目指しています。 今後は、子どもの声を加味することができるようアンケート等の実施も期待される所です。

■改善が望まれる点

ポイント1	記録の分析視点を検討し、質の向上までを意識した取り組みが期待されます。
	学童クラブ日誌や個別の記録等、日々の記録は膨大にとられています。記録の重要性の認識と、それを職員に伝えていることの成果と感じます。しかしながら、実際の内容面では、書ききれていなかったり、職員によってその内容面では質の差があります。 記録を分析することによって、事業や支援の質の向上に役立てることが重要であることから、分析視点を検討し、共有した上で記録をすると、効率よくできる点があるのではないかと思います。事業計画や個別支援計画策定につなげ、事業や支援の質を向上させていくためにも、記録を活用する取り組みを期待します。

ポイント2	安全対策の再点検が望まれます。
	<p>2階からの避難経路が限られており、現状としては子どもが自らの力で逃げるのが難しい状況にあります。館内からは死角となるルートからの不審者侵入も想定して、管理体制を再確認し、マニュアルと共に安全対策の再点検をされることが必要と思われます。</p> <p>館内に置かれている棚や脚立などの転倒防止など細やかな点で、職員間で検討することも必要です。</p> <p>避難先や備蓄、事業継続計画（BCP）についても検討されているところですので、総合的な安全対策を期待致します。</p>