

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
京都市西野児童館 館長 殿

〒150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-115 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第三者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	京都市西野児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8357 京都府京都市山科区西野櫃川町 27 番地の 3	
	電話番号	075-644-9585	
施設代表者氏名	館長 角谷 啓子		
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		

京都市西野児童館評価結果

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 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。		
② 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。		
③ 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。		
④ 施設目標を「まなびあい・ささえあう仲間」としています。これは、児童館だよりにも毎月掲載されており、いつでも目にするものです。この目標は小学校と足並みを揃えて設定したもので、子どもたちや地域住民と共に共有するメッセージとなっています。		

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。		
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いく		○
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創意ある広報活動がおこなわれている		○
<p>【講評】 地域への館の情報提供と新たな利用者獲得のための工夫があります。</p> <p>① 児童館よりは、2色印刷されており、目を引きま。事業予定カレンダー、児童館の利用方法、活動の様子を写真で紹介するなど、児童館の様子が分かります。小学校を通じての全戸配布、自治会連合会を通じての全戸回覧、保育所等の関係機関への配布をして、多くの方に見てもらおう工夫をしています。</p> <p>② 乳幼児の活動に特化したパンフレットを制作しています。ホームページへつながるQRコードを入れたり、保護者に活動のルールや行事について理解してもらえるような記載がありました。不安を取り除くような表現を今後工夫する余地があります。</p> <p>③ 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を掲載したり、活動の様子を写真で紹介するなど、親しみやすい児童館をアピールしています。</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】 多くの子どもたちが使いやすいような環境を準備しています。</p> <p>① 児童館での約束事や遊具の遊び方を掲示しています。また本や玩具の収納は色分けするなどの構造化がされており、片付けがしやすいような工夫があります。</p> <p>② 小学校敷地内にあり、入口にはインターホンとオートロック式の扉があるため、自由来館の児童が少し利用しづらい環境にあります。その中でも来館しやすい土曜日に行事やクラブ活動を設定し、参加を促しています。</p> <p>③ 乳幼児や小学生の発達に応じた玩具・遊具が用意されており、子どもたちが使いやすい配置を心がけています。建物、遊具、図書など清潔感が感じられ、丁寧に整理整頓していることが分かります。</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】 乳幼児親子の支援活動を積極的に展開しています。</p> <p>① 平日はほぼ毎日、乳幼児とその保護者を対象とした事業が準備されており、来館が多くあります。年齢や発達に応じたクラブ編成にして、内容等を適したものにしています。各クラブの登録にあたっては、子どものアレルギー、活動意向、母親の趣味・特技、きょうだいについて記入する用紙を設け、子どもと保護者の理解、プログラム選定に役立てています。</p> <p>② 登録制クラブがない曜日には、大型遊具を出して自由に遊べるサロン「ペンギンひろば」を開催しています。誕生日月には手形を取れるようにして、成長の記録を残せるようなサービスもおこなっています。勿論、行事がない日でも児童館で遊ぶことができます。</p> <p>③ 保護者同士の交流機会となるようランチデーの設定があります。お弁当を持ち寄って、ゆっくりと滞在されています。飲み物を有料（20円）で提供するなど、保護者が安心して過ごせる環境づくりを心がけています。</p> <p>④ 児童館への来館促進のため、情報提供にも力をいれています。フリーペーパーや区子どもはぐくみ室がとりまとめる区内の子育て支援情報紙などにも積極的に情報提供しています。また、1歳半検診には区内の児童館が交代で出向き、児童館案内の配布などを行っています。</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" data-bbox="209 824 1289 1099"> <tr> <td data-bbox="209 824 1289 864">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="1289 824 1449 864">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 864 1289 943">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="1289 864 1449 943">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 943 1289 1021">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="1289 943 1449 1021">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1021 1289 1099">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="1289 1021 1449 1099">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 学校施設を活用できるメリットがあります。</p> <p>① 「おりがみ」「なわとび」「将棋」等のクラブ活動があります。自由来館と学童クラブの子どもたちも一緒に活動できる取り組みです。将棋クラブは、地域にある「山科と金クラブ」が全面的に支援してくれており、マナーから学べる機会になっています。全市の将棋大会への参加もしています。</p> <p>② 小学校の校庭に面した児童館ですので、グラウンドの使用状況によりますが、広くお借りすることもでき、ダイナミックな遊びもすることができます。</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 1462 1289 1541"> <tr> <td data-bbox="209 1462 1289 1503">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1289 1462 1449 1503">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1503 1289 1541">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="1289 1503 1449 1541">—</td> </tr> </table> <p>【講評】 中学生・高校生世代の来館促進策を検討する必要があります。</p> <p>① 中学生・高校生世代の日常的な利用がほぼ無い状況です。館内の物理的スペースに余裕が無いこともあり、積極的な事業計画も見当たりません。学校敷地内施設ということもあり、アクセスのしづらさも影響しています。児童館ガイドラインでも提示されているような「中高生と赤ちゃんの交流事業」などへの挑戦が期待されます。</p> <p>② 中学校長等との情報交換機会が年に1度あります。今後、連携が深まるような交流が期待されます。</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 1904 1289 1977"> <tr> <td data-bbox="209 1904 1289 1944">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="1289 1904 1449 1944">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1944 1289 1977">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="1289 1944 1449 1977">○</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】 子どもの声に耳を傾け、権利を守る体制をとっています。</p> <p>① 高学年クラブによる企画や運営する事業があります。例えば、子どもからの発案で自身が通う絵画教室で学んだ絵画手法をみんなで実施するなどの企画が実現しました。高学年クラブの活動記録も残されており、子どもたちの運営参加を組織的に取り組んでいます。</p> <p>② 各部屋には職員を配置するようにし、ささいなトラブル（けんか等）にも対応するような配慮をしています。子どもが職員に話しやすい環境づくりにも繋がっています。</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】 保護者や関係機関と連携し、配慮を要する児童・家庭への支援を行っています。</p> <p>① 乳幼児、小学生の保護者とは対面を中心としてコミュニケーションを密にするようにしています。信頼関係を基にしなが、相談をしやすいような雰囲気づくりを心がけています。</p> <p>② 障害のある児童については、介助者（ボランティア）派遣制度を利用して支援しています。介助者とは職員とミーティングを行って情報共有しています。職員は職員会議でその情報を共有し、会議録に残しています。</p> <p>③ 区子どもはぐくみ室、保育所、小学校、放課後デイサービス事業所等と連携し、必要な支援ができる体制を整えています。これまでも障害の疑いや保護者の育児不安などに関して、適切に関係機関につなぎ、支援を行ってきました。</p> <p>④ 多目的トイレが整備されています。おむつ換えのシートも設置されています。</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>【講評】 地域の関係機関とのネットワークを生かした事業が展開されています。</p> <p>① 地域子育てステーション事業（本児童館は基幹ステーション）として、民生委員や社会福祉協議会、鏡山保育所などと共催しての事業展開を行っています。絵本の紹介やチャイルドカットなどのテーマで春秋2回開催し、好評です。</p> <p>② 児童館運営協議会はありませんが、基幹ステーションとしてのネットワークや学校との連携もあり、地域住民や関係機関と連携しての児童館運営を心がけています。</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	○
<p>【講評】 多くの学童クラブ利用児童を抱える中、丁寧かつ個別的な支援を心がけています。</p> <p>① 保護者に記入してもらった児童台帳の裏から個人記録表をつけて、個別の支援内容や特記事項を記載できるようにしています。保護者からの情報と共に、職員がつかんだ情報が連動して見られるようにしています。メモ貼り付けでも可能というように職員が記録することを負担に思わないような工夫もあります。</p> <p>② 同じ法人が運営している保育所や公立保育所とも連携し、情報共有の機会を設けています。利用予定児童の特性を理解することにより、スムーズに学童クラブ利用ができるようにしています。また、小学校とは日常的な関わりがあります。各担任教諭とも連携することができており、相互に訪問することや打ち合わせが設定されています。</p> <p>③ 保護者と入会前には、就学児検診時の案内配布に始まり、申請書配布、申請書の書き方説明会(1月)、入会説明会(3月)、夏休み説明会(7月)、個別面談などコミュニケーションを取る機会を多く設けています。保護者の意向を把握しながら、個別的な支援がより良くできるようにしています。</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>	
<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】 必要とされる支援が計画的に実施できるような体制を整えています。</p> <p>① 障害のある学童クラブ利用児童に関して、館独自の支援計画シートを活用して情報をとりまとめています。フェイスシート、課題の現状把握、個別支援目標、具体的な支援内容に関する記載があり、職員と介助者(ボランティア)が統一した対応ができるようにしています。</p> <p>② 介助者は利用児童ごとに用意されている記録書式「配慮の必要な児童記録」に日々の様子を記録しています。職員は回覧し、必ず確認しています。必要に応じて、職員会議で支援内容について検討するための重要な資料です。介助者とは年に数回会議を持ち、経過を追いながら、支援を振り返る機会もあります。</p> <p>③ 保護者にはお迎え時や個別面談を通じて、日々の様子と共に支援計画について説明する機会を設け、意向を把握するようにしています。学校の担任、区子どもはぐくみ室、保育園、京都市児童館学童連盟統合成育担当とは不定期に情報交換の機会があります。</p>	
<h4>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</h4>	
<p>1 子どものプライバシー保護を徹底している</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	
	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、保護者、職員の権利を尊重しあう児童館を目指しています。</p> <p>① 子どもの羞恥心やプライドに配慮した支援を心がけています。着替えは男女別室、排泄の失敗への個別対応はもちろんのこと、保護者に子どもの様子を伝えるときは、本人の前ではしないなど細やかな配慮があります。</p> <p>② 職員の言動は子どもに大きな影響をあたえることを認識しており、職員同士が指摘し合える関係性を構築する努力を続けています。館長は気になったことをその場その場では指摘しないようにし、職員会議などで全体化しながら、職員の意識向上につなげています。子どもの前で指摘しないようにすることで、職員的心情への配慮があります。</p> <p>③ 館長は、日常の活動の中で、子どもを尊重することは勿論のこと、職員間、子ども同士でも尊重しあえるような児童館にできるよう、コミュニケーションを重要視しています。</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なっている	○
	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】 サービスの向上につながるよう職員の力量形成と同時に、利用者の声を大事にする姿があります。</p> <p>① 学童クラブを利用している家庭を対象に、年2回保護者アンケートを実施しています。サービス向上に向けた意見聴取の機会です。また、平成30年度からは学童クラブ利用児童を対象とした「子どもアンケート」を開始しました。こちらも年2回実施し、子どもの声を活動にいかしていく取り組みです。</p> <p>② そのほか乳幼児の活動でも保護者にアンケートを依頼することがあります。保護者の年代や子どもの年齢、利用頻度、事業の感想などを問うものです。今後の活動への期待も寄せられ、職員のモチベーション向上や事業アイデアにつながっています。</p>		
---	--	--

	③ 職員は担当する事業の日案を作成し、職員会議等で他の職員からの意見をもらうチャンスがあります。また、ベテラン層職員と経験の浅い職員がペアとなり、事業を遂行するようにするなど、日常的なOJTが実施されています。さらに、このペアを年度内に入れ替えることで、職員間の関係性構築、指導能力向上も目指しています。
--	--

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、必要な人が必要な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】 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 学童クラブ利用児童に関する個別的な記録は、クラブ日誌には書かないようにしています。業務上どうしても職員室から持ち出すこともあり、子どもたちや保護者の目にふれてしまう可能性があるためです。支援の情報は児童台帳とともに保存されている児童記録票に記録されています。</p> <p>② 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>③ 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>④ 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	乳幼児家庭の子育て支援に積極的です。
	<p>乳幼児期の子ども・子育て支援に関しては多彩なメニューを設けて実施しており、本児童館がとても力を注いでいるターゲット層です。講師を独自に開拓し、ベビーマッサージ、産後ケア（フィットネス）、リトミックの講座を実施しています。産後ケアでは、地域の民生委員と社会福祉協議会のメンバーが隔月で保育ボランティアとして関わってもらうなど、社会資源を最大限活用して乳幼児家庭を支えています。</p> <p>小学校敷地内にあることから、一見すると入りにくいように感じますが、地域での認知度が高く、乳幼児親子や地域住民にとっての居場所となっていることがわかります。</p>
ポイント2	職員の提供するサービスの向上を第一に考え、さまざまな仕組みを整えています。
	<p>職員の資質向上がサービス向上につながることから、職員が外部研修に参加しやすいような体制づくりに心を砕いています。法人独自の研修や京都市児童館学童連盟が提供する基礎研修、中堅研修、ブロック内の研修など多様な機会を活用しています。研修の受講内容は会議等で共有されています。</p> <p>事業実施にあたっては、ベテラン層職員と経験の浅い職員のペア制でおこなっています。OJTにつながると同時に、職員の興味関心だけに傾けないようにしたり、子どもを多角的に見ることができるようにする工夫です。</p>
ポイント3	地域や学校との関係性が良好であり、子どもたちの支援や児童館活動に好影響をあたえています。
	<p>2010年に地域の要望から開館した児童館です。保護者や地域住民、関係団体を重要なパートナーとして捉え、それぞれが持っている豊かな資源、専門性を最大限児童館での活動につなげられるよう心がけています。特に充実している乳幼児の活動ではその点が見受けられます。</p> <p>学校敷地内にある施設として、小学校との良好な関係性は子どもを支援する際には必要不可欠であり、またそのことは子どもと保護者の信頼を得ることにもつながっています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	自由来館をどのように拡充していけるか検討の余地があります。
	<p>2010年の開館当初は学童クラブの登録人数は19名でした。2018年度には99名となり、急激な伸びをみせています。館内のスペースには限りがあり、学校の敷地も活用しながら、子どもたちの遊び場確保に努めています。児童館の基本的機能である自由来館が少ない実態について、設備面や人員配置面では限界があることも認識しましたが、行事やアウトリーチ、中高生世代支援などで拡充できる余地はないのか今後継続した検討が期待されます。</p>

ポイント2	記録の蓄積を活動に活用する方策について、職員間での検討が期待されます。
	<p>計画的な事業展開の様子が見られます。これは日々の記録や情報共有の賜物と捉えることができると感じました。学童クラブ利用児童が増えており、かつ障害、あるいはグレーゾーンにある子どもたちも増えています。職員は個別の記録や情報共有に関して努力を続けていますが、いかに効果的に効率よく活用していくかを検討する必要性もあります。ICT化などの検討も必要に感じます。</p> <p>また、情報だけではなく基盤となる人権意識や福祉マインドの醸成も継続して心がけていくことが期待されています。</p>