

福祉サービス第三者評価結果報告書（2021年度）

2022年3月31日

社会福祉法人京都社会福祉協会
京都市嵯峨広沢児童館 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	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
②	長谷川万記	児童健全育成推進財団 第三者評価室担当職員	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市嵯峨広沢児童館		
施設連絡先	所在地	〒616-8305 京都府京都市右京区嵯峨広沢御所ノ内町 21-3	
	電話番号	075-873-2125	
施設代表者氏名	館長 平井 麻由美		
契約日	2021年3月25日		
自己評価票回答期間	2021年5月28日～2021年9月6日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	2021年8月28日～2021年9月11日		職員回答項目
訪問調査日	2021年10月19日		

京都市嵯峨広沢児童館評価結果

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表明し、職員に伝えている	○
	2. 経営層は、経営の改善、児童館活動の質の向上などに向けて取り組むべき方向性を提示し、指導力を発揮している	○
【講評】		
児童館の目標を明示して児童館運営の意識を高め、利用者、地域には広報により周知しています。		
① 児童館が目指している理念は「嵯峨広沢児童館の目標」として、児童館のパンフレットや毎月の児童館便り、放課後児童クラブの案内資料などに掲載されています。		
② 月1～2回実施する職員会議で日々の取り組みや実施事業について確認しますが、その際に当館の理念に基づいているかを確認しながら打合せを進めることによって、職員へのあらためての浸透と、事業の質の向上を図っています。		
③ 児童館パンフレットや児童館便りなどで児童館の目標を広報するほか、放課後児童クラブの入会説明会でも利用保護者に対して説明しています。		
④ 館長は月1回の法人の施設長会で各館の状況を情報交換し、館長としての対応について話し合っています。また、職員会議では各月の実施事業や日々の取り組みの確認の際に、館の目標などと照らして館長の考えを話すなど、管理者として職員をリードしています。		

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に取り組んでいる		○
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. 利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っている		○
2. 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）		○
3. 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 地域の関係機関との連携を図っている		
1. 事業所として必要な関係機関との連携が、適切に行われている		○
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		○
【講評】		
地域との連携を心がけ、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 法人共通の各種規程・規則が整備されており、これに基づいて運営がされています。また、法人の主任児童厚生員会が作成した「子どもの権利を尊重するための私たち児童館職員の心構え」があり、ホームページで宣言するとともに、職員は常にこれを念頭に職務にあたっています。		
② 法人では福祉サービス第三者評価を重要視し、順次受審してその結果をホームページで公表しています。		
③ 児童館との協力・協働関係と利用児童・保護者と地域との繋がりをつくるために、自治連合会・民生児童委員協議会・学校・高齢者施設・企業といった様々な地域資源と連携して運営することを心がけています。		
④ 京都市の地域子育て支援ステーション事業のステーションとして、児童館を核としながら、地域の関係機関、施設との連携を進める役割を果たしています。子育てに関わる事業の企画や研修会を実施するなど、関係機関と連携した子育て支援の取り組みも行っています。		

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. 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している	○
3. 利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対して組織的に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】

法人と館が連携して、利用者からの苦情に真摯に向き合い、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、法人共通の利用者アンケート、館独自のアンケートを実施しています。子どもの意見発信としては「子ども目安箱」を館内に設置しています。また、苦情受付窓口となる職員と責任者を配置し、その苦情解決体制を掲示や利用案内（しおり）やお便りで周知しています。
- ② 利用者からの要望や苦情については、法人統一の報告様式により内容、対応、結果をとりまとめ、本部事務局に報告しています。書式の統一化が図られていることにより各施設間での情報共有がスムーズに行われています。法人事務局には、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、館と協力して速やかな解決と改善に努めています。
- ③ 地域のニーズ把握と関係づくりや対応に力を入れています。お便りの町内回覧の依頼時にお話を聞いたり、直接児童館へ電話をいただいたりできるような関係づくりを大切にし、職員も積極的に地域に足を運ぶことを館全体で進めることを意識しています。

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. 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている		○
2. 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている		○
3. 単年度の計画は、担当者・スケジュールの設定などを行い、計画的に取り組んでいる		○
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. 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている		○
2. 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しについて職員が理解している		○
3. 事業計画は、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		○
4. 事業計画は、利用者に周知され、理解を促している		○
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. リスクマネジメント体制を構築し、事故、感染症、侵入、火災、自然災害などの事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が行われている		○
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. 子どもに施設・遊具の適切な利用方法を伝え、安全に遊べるようにしている		○
4. 子どものケガや病気の応急処置の方法について、研修や訓練に参加している		○
【講評】		
児童館事業の実施、安全確保と向上などを、計画を立案して確実に実行しています。		
① 事業計画を立てる際は、法人共通の利用者アンケートのほか、館独自のアンケートで把握した利用者ニーズを考慮しています。また、年度末には一年間の総括を行い、目標・目的の達成度などを評価した上で次年度計画を立案しています。		
② 計画の実行にあたっては各事業の担当者を決めていますが、進捗管理を行い、職員会議などで全職員が情報の共有、共通認識を確認し、協力して行う体制です。		
③ 法人の館長会のもとに、リスクマネジメント委員会を設置し、児童館での日々のリスクに対して検討し、各館にフィードバックする仕組みがあります。各館では法人共通のマニュアルと組み合わせ、安全な運営に努めています。また、定期的な避難訓練の実施、職員の救急法の更新などを計画的に行っています。		

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（期待する職員像、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、それを越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。		
<p>① 法人独自の主任制度を導入し、キャリア形成、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。また、法人内に職員一人ひとりの更なる資質向上を目的とした「児童館職員ボトムアップ構想」を立ち上げ、4つの部会からなる「児童厚生員研究会」を設置し、法人児童館の全職員がいずれかに所属して、それぞれの研究テーマに沿った課題検討を行うことで、各自の資質向上と他館職員との交流が進められています。</p> <p>② 京都市が進めている体系的な研修計画に基づき、必要な研修には積極的に職員の受講を進めています。受講後は職員会議時に伝達研修を実施し、受講者本人のアウトプットと情報共有の機会としています。研修資料もファイリングして共有しています。</p> <p>③ パンフレット「児童館の役割ってすごい！！んです」を作成して、学生等に向けて児童館の魅力と児童館職員の仕事のやりがいとともに、法人としてどのような人材を求めているかを提示しています。試験日、実習日などの情報もホームページで発信し、広く優秀な人材の採用に向けて活動しています。</p>		

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. 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	○

【講評】

児童館便り、ホームページなどを活用して幅広い児童館の広報に努めています。

- ① 「児童館便り」を作成し、小学校在籍児童の全ての家庭に配布しています。地域に対しては、町内回覧用のお便りを作成し供覧していただくことで、地域の方々への活動の周知にも努めています。
- ② 法人本部が作成するホームページでも児童館の紹介を行っています。館の全景写真、館の特徴、乳幼児クラブの案内などがすぐに見ることができます。児童館便りも毎月更新され、最新の月の行事内容が手軽に手に入れられるようになっていきます。
- ③ 日常の児童館活動を把握していただき、スムーズな連携を取ることができるように、小・中学校、高校、民生・児童委員、保健センター等の地域資源にも「児童館便り」を配布して情報を提供し、活動に対して理解が進むように努めています。
- ④ 道行く人の目に留まるように館外掲示板の装飾を毎月変更して活動を知らせ、館に立ち寄りやすい雰囲気を作るよう努力しています。

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子どもすべてが日常的に気軽に利用できる環境がある	○
3. 子どもが自ら遊びを作り出したり、遊びを選択したりできるようにしている	○
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	○

【講評】

限られたスペースを、決まりをつくることで共有しあい、安全に過ごせるように工夫しています。

- ① 児童館の面積に対して放課後児童クラブの登録児童が多いため、スペースの共有と効率の良い活用が必要な状況です。法人では今年度から放課後児童クラブ用の分室を設けて、高学年は分室で過ごすような対応を取っています。館での部屋の住み分けやその日の過ごし方は、子どもたちの意見を聞いて決めています。
- ② 利用者が安全に快適に過ごせるように、部屋の利用の仕方やどこで何の遊びができるかなどのルールを決めて掲示しています。遊具の使用方法などもルビを振って子どもにもわかりやすく表示することにより子どもたち自身が使用しやすく片づけやすいように配慮されています。
- ③ クラブ活動や小学校の校庭での外遊び、行事などの集団活動を通じて幅広い年齢の子どもが交流しています。一方で子どもたちに自由な遊び時間を提供すると、何をして遊んでいいかわからない子どもがいることもあり、遊びの支援の必要性もあることを認識しています。

2 子どもの発達過程に応じた支援を行っている

1. 職員が、子どもの発達一般的な特徴や発達過程について、研修などで学んでいる	○
2. 子ども一人ひとりの発達特性を把握し、発達の個人差を踏まえて支援を行っている	○
3. 子どもへの対応について、個々の事例に関する検討が職員間で行われている	○

	<p>【講評】 子どもの発達に関わる研修などで知識の習得に努め、子ども一人ひとりに着目した支援を行っています。</p> <p>① 子どもの発達の特徴や発達過程については、京都市の該当テーマの研修を受講し、最新情報の入手に努めています。また、法人内の研究会にも参加するなど、各職員が理解を深めるように努めています。</p> <p>② 日ごろの遊び、生活の中で特に気になる子どもや課題のある子どもについては児童館内でケース検討会を実施して、職員間で情報・意見交換を行い、共通の認識を持って支援するようになっていました。また、小学校とも連携を図り、学校と児童館での生活の連続性に配慮しています。</p> <p>③ 職員は子ども一人ひとりに着目できるように努め、必要な子どもについては個別記録ノートを作成して記録・情報の共有をして支援をしています。</p>														
3	<p>乳幼児と保護者への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="231 660 1495 974"> <tr> <td>1. 乳幼児と保護者が、自由に交流できる場を提供している</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>3. 子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるように配慮している</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>4. 乳幼児活動は、参加者のニーズに基づいたものになっている</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>5. 保護者が主体的に運営できるように活動を支援している</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>6. 児童虐待の予防に向けて、保護者の子育てへの不安や課題に対して継続的に支援し、必要に応じて相談機関等につないでいる</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>7. 乳幼児と中・高校生世代等とのふれあい体験を実施している</td> <td>○</td> </tr> </table> <p>【講評】 様々な乳幼児活動を実施して、地域の子育て家庭を支援しています。</p> <p>① 乳幼児期の月齢による発達の差を考慮した3つの乳幼児クラブを設けています。小学生の長期休業期間にはスペースの関係で開催が難しいですが、その他の期間ではほぼ週1回ペースで運営しています。乳幼児クラブがない日もカフェタイムや自由遊び、ベビーマッサージやリトミックなど多様なニーズにあわせた取り組みが行われています。</p> <p>② 前述のクラブ活動のほかに民生・児童委員主催の子育てサロンの開催に協力して、民生委員と保護者が繋がる機会を作っています。</p> <p>③ 乳幼児クラブでは、保護者相互の関係づくりをさり気なく支援したり、職員との信頼関係からちょっとした育児相談を受けたり、必要に応じて他機関と繋いだりなどの保護者支援を行います。また、日ごろから街中でも乳幼児親子を見かけたら声を掛けるなど、利用者との距離を縮め、来館しやすい気軽な環境づくりに努めています。</p>	1. 乳幼児と保護者が、自由に交流できる場を提供している	○	2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している	○	3. 子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるように配慮している	○	4. 乳幼児活動は、参加者のニーズに基づいたものになっている	○	5. 保護者が主体的に運営できるように活動を支援している	○	6. 児童虐待の予防に向けて、保護者の子育てへの不安や課題に対して継続的に支援し、必要に応じて相談機関等につないでいる	○	7. 乳幼児と中・高校生世代等とのふれあい体験を実施している	○
1. 乳幼児と保護者が、自由に交流できる場を提供している	○														
2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している	○														
3. 子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるように配慮している	○														
4. 乳幼児活動は、参加者のニーズに基づいたものになっている	○														
5. 保護者が主体的に運営できるように活動を支援している	○														
6. 児童虐待の予防に向けて、保護者の子育てへの不安や課題に対して継続的に支援し、必要に応じて相談機関等につないでいる	○														
7. 乳幼児と中・高校生世代等とのふれあい体験を実施している	○														
4	<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="231 1489 1495 1758"> <tr> <td>1. 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>○</td> </tr> <tr> <td>2. 子どもが自ら作り出したり遊びを選択できるように環境を整えている</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>3. 子どもが自発的・創造的に活動できるよう、対応や働きかけについて職員間で確認しあっている</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>4. 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや子どもの自主性・社会性を育てることを意識して企画されている</td> <td>○</td> </tr> </table> <p>【講評】 子ども同士が主体的に遊び、自然に交流できるように配慮して支援しています。</p> <p>① 小学生の利用は、放課後児童クラブ登録児童が多い状況ですが、様々なクラブ活動やイベントなどを実施して一般来館小学生の利用の促進と子ども同士の交流を進めるように努めています。</p> <p>② 「将棋」「折り紙」「卓球」などの5つのクラブ活動を設けて、子どもたちはそれぞれ興味のある活動に所属しています。その中で個人の技術を磨いたり、友だち同士で助け合ったり競い合ったりなどの年齢を超えた体験をしています。</p> <p>③ 4年生から6年生が対象の高学年クラブは、子どもたちが主体的にやりたいことを話し合い、実現までの過程も含めて活動することで達成感を感じたり、自己肯定感を高めたりなどが図られる取り組みです。</p>	1. 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	○	2. 子どもが自ら作り出したり遊びを選択できるように環境を整えている	○	3. 子どもが自発的・創造的に活動できるよう、対応や働きかけについて職員間で確認しあっている	○	4. 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや子どもの自主性・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	○														
2. 子どもが自ら作り出したり遊びを選択できるように環境を整えている	○														
3. 子どもが自発的・創造的に活動できるよう、対応や働きかけについて職員間で確認しあっている	○														
4. 行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや子どもの自主性・社会性を育てることを意識して企画されている	○														

	また、日常的にもおもちゃや創作活動のための材料が準備してあり、子どもたちの自発的な遊びが進むような環境をつくっています。	
5	中学生・高校生世代への対応を行っている	
	1. 中・高校生世代も利用できるようになっている	○
	2. 中・高校生世代の文化活動やスポーツ活動に必要なスペースや備品がある	—
	3. 中・高校生世代が自ら企画する活動がある	○
	4. 思春期の発達特性について、職員が理解するための取り組みが行われている	○
	<p>【講評】 中・高校生世代の日常的な居場所となることを目指した取り組みが期待されます。</p> <p>① 中学校の職場体験の授業である「生き方探求・チャレンジ体験」を児童館で行った子や、放課後児童クラブのOB、OGの子どもたち、高校の「ボランティアクラブ」のメンバーがボランティアで来館しています。中・高校生世代の来館は小学生にとって、自分たちが将来同じ世代になった時の姿をイメージさせ、憧れともなる効果が生まれています。</p> <p>② 当館の「百人一首クラブ」は特に力を入れている活動です。このクラブに所属していた子どもたちが、中学生になっても審判をしに来てくれるなど継続した利用につながり、また幅広い年齢の交流にも繋がっています。</p> <p>③ 小学校高学年児童の自由来館から中・高校生世代の日常利用に繋げることが期待されます。上記のクラブ活動のように子どもたちの自発的、主体的活動が実現する場として、また、何もなくとも中・高生世代が来館してゆったりできる、環境づくりが期待されます。</p>	
6	子どもの権利を尊重した支援を行っている	
	1. 子どもの権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている	○
	2. 子ども自身が子どもの権利を知る機会が設けられている	○
	3. 子どもが困ったときや悩んだときに、職員に相談できるようになっている	○
	4. 子どもの年齢や発達の程度に応じて子どもの意見や気持ちを尊重している	○
	5. 子どもの意見が運営や活動に反映されている	○
	<p>【講評】 子ども自身が子どもの権利を知るための講座「みんな大事」が実施されています。</p> <p>① 法人統一の「子どもの権利を尊重するための私たち児童館職員の心構え」があり、子どもの権利条約に則り、法人管轄児童館の職員が利用者に対する際に取りべき姿勢を明示しています。また、定期的に研修や研究会を実施して自身の行動を振り返ったり、理解を深めたりしています。</p> <p>② 子ども一人ひとりに「傷つけられないよう守られる」権利があることを子どもたち自身に伝える目的で「みんな大事」という講座を実施しています。子どもの理解力を勘案して、低学年向けと高学年向けに分けて実施します。内容は職員全員で検討することにしており、職員自身の確認と資質向上の機会にもなっています。</p> <p>③ 子どもがいつでも気軽に職員に相談ができるような信頼関係づくりに努めています。子どもの方から相談などがなくても、職員が子どもの変化に気づき、一人ひとりに声をかけることを心がけて支援していますが、放課後児童クラブの登録児童が増加しているため困難な場合もあり、注意を払うようにしています。また、利用者アンケートや館内に設置している目安箱に入った意見・要望は適宜答え、実現が難しい場合も理由を添えて回答しています。</p>	
7	配慮を要する子ども・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. 障害の有無に関わらず子ども同士がお互いに協力できるような活動内容や環境に配慮している	○
	3. 保護者の不適切な養育や、児童虐待の疑いのある子どもの情報を得たときは、組織として関係機関に連絡し、連携して対応を図っている	○
	4. 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取ることになっている	○

【講評】

保護者との信頼関係づくりに努め、必要に応じて他機関と連携して対応しています。

- ① 保護者のお迎え時には必ず職員が出迎えをしています。その際にその日の子どもの様子を伝え、保護者の話に耳を傾けています。支援が必要な子どもには、児童館が仲立ちになって家庭、学校、児童館で情報のやり取りをする体制があります。
- ② 要支援の子どもには、介助ボランティアが身近で支援をしながら児童館活動を共にしています。介助者と職員は日々の情報交換の他、介助者ノートで行っています。また、定例的に介助者ミーティングを実施して職員と介助者の意見交換を行い支援に活かすようにしています。
- ③ 虐待が疑われる事案があった時は、主に小学校と連携して対応を協議することとなっています。地域の情報は、民生・児童委員などと連携し、共有しながら早期対応を図っています。

8 地域の子ども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. 地域社会で子ども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	○
4. 児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けている	○
5. 児童館の活動と学校の行事等について学校と情報交換を行っている	○
6. 児童館や学校での子どもの様子等について学校と情報交換を行っている	○
7. 児童館を出て、地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる他の施設等で事業を実施することがある	○
8. 地域住民やNPO、関係機関等と連携して活動している	○

【講評】

関係団体と連携を図りながら地域の子育て支援の推進に努めています。

- ① 自治連合会が中心に行う地域安全マップ作成への協力や、子どもたちの通学路の点検、市の土木関係の課が所管している「みっけ隊」への参加など、地域が子どもたちにとって安全になるように積極的に活動を行っています。
- ② 地域の高齢者施設（デイサービス）や郵便局と繋がり、子どもたちと顔見知りになってもらうことで、地域での子どもたちの見守りとなるとともに、子どもたちにとっても身近な地域の方々との関係ができる機会となるように進めています。
- ③ 小学校とは、すべての学年の担任との定期的な情報交換、お便りによる行事情報の交換、校庭の利用など密接な連携・協力関係があります。

9 子どもを含めたボランティアの育成と活動支援を行っている

1. 子どもの活動にお手伝いやボランティア活動を取り入れ、健全育成活動の一環として実施している	○
2. 乳幼児の保護者の主体的な活動を支援しつつ、ボランティアとして育成している	○
3. 地域住民を受け入れ、ボランティアとして育成している	○

【講評】

児童館活動を通じて地域の健全育成に関わるボランティアの育成に努めています。

- ① 小学校4年生から6年生が対象の高学年クラブは「誰かに喜んでもらえる取組」をコンセプトに、子どもたちが主体的に「何をするか」を話し合いながら活動を行っています。
- ② 保護者がお互いの特技を生かして活動しようという「どれみクラブ」があり母親同士の交流を深める活動をしています。
- ③ 「将棋クラブ」や「卓球クラブ」の講師を自治連合会に紹介いただいた地域の方が努めています。また、地域の大学生が遊びのボランティアとして関わっており、身近なお兄さん、お姉さんとして憧れの対象になっています。

3 放課後児童クラブの運営【放課後児童クラブ併設の場合のみ該当】

1 放課後児童クラブを児童館の持つ機能を生かして運営している	
1. 放課後児童クラブは市町村の基準条例（最低基準）に基づいて行われている	○
2. 放課後児童クラブに在籍する子どもと児童館に来館する子どもとが直接交流できるよう活動を工夫している	○
3. 放課後児童クラブに在籍する子どもと地域の子どもや住民とが直接交流できる機会を設けている	○
2 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	○
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	○
3 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】

子どもも保護者も安心して利用できるよう保護者説明会、子ども対応などを丁寧に取り組んでいます。

- ① 放課後児童クラブでは、毎年度の始めに説明会を実施しています。利用の手引きをお渡しするとともに、日常生活の様子を写真で見せたり、ルールについて詳細に説明を行うなど、子どもも保護者も不安なく利用してもらえるように心がけています。また、年に2回保護者会を開催しています。子どもたちの日ごろの様子をお伝えし、保護者と意見交換をするなど、入会後の家庭支援と保護者から情報を得る機会になっています。
- ② 新入生には館内の案内や、遊びの紹介、上級生の子どもとの紹介などを行うなど、放課後児童クラブに安心して来ることができる場の設定と、子どもの気持ちに寄り添った支援をしています。
- ③ 保護者に京都市共通書式の児童台帳に記入してもらい、子ども一人ひとりの事情を把握しています。職員はこれを閲覧して共通の情報をもって子どもの対応をしています。新たな情報が加わった場合は台帳に書き込み、常に最新の状態が保てるようにしています。
- ④ 放課後児童クラブ利用の子どもと自由来館の子どもは、クラブ活動を通じて一緒に遊ぶ機会があります。また、大学生ボランティアによる学習支援活動にも一緒に参加しています。クラブ活動の指導で訪れたボランティアなどとの交流の機会や児童館の活動に参加することで地域の方々との関わり合いもあります。

4 特に配慮を要する子ども・家庭の個別状況に応じた対応と記録

1 特に配慮を要する子ども・家庭の情報収集、分析を行い、課題を理解した上で対応を図っている	
1. 配慮を要する子どもや保護者の心身状況や生活状況、ニーズ等を把握し記録している	○
2. 配慮を要する子ども・家庭の支援について、関係機関と情報を共有し連携して対応している	○
3. 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	○
4. 配慮を要する子ども・家庭の記録は、担当する職員すべてが共有し、活用している	○

【講評】

個別記録を重視して、職員間の情報共有と子どもへの対応に生かしています。

- ① 個別記録や介助者記録を取り、実際に起こった出来事とその対応内容について細かく記入しています。これを職員間で共有することにより、どの職員でも同様の情報をもって対応ができるようにしています。
- ② 児童館での支援と学校での生徒指導との間で一人の子どもの生活として連続性が保てるようにするため、情報交換を行うなどの連携を図ることで、子どもの混乱が起こらないよう配慮しています。
- ③ 配慮を要する児童に対応するための心構えや技術を高めるために、京都市の児童館共通の研修会に参加するほか、京都市児童館学童連盟の統合育成担当主任の訪問を受けて支援に対しての助言をもらえる仕組みがあり、職員の学びの機会としています。

5 プライバシーの保護等個人の尊厳、権利の尊重

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 | ○ |

【講評】

子ども一人ひとりを尊重した対応ができるように配慮をしています。

- ① 個人情報の取扱いについては、法人独自のプライバシー保護マニュアルに則って取り組んでいます。個別記録等の書類は鍵がかかる保管庫に入れて保管しています。広報などで子どもの写真などの使用のある場合には、保護者に同意を得てから使用しています。
- ② 法人主任児童厚生委員会が策定した「子どもの人権を尊重するための私たち児童館職員の心構え」に基づいて、常に子どもの権利の尊重と主体性を念頭において日常活動の支援をしています。
- ③ 職員会議で職員相互の子どもへの対応について常に話し合う機会をもち、共通認識のもとで支援をしています。また、対応で気づいたことがあった際には、職員同士が声を掛け合うことや館長が対応するなどの対応をしています。

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児童館活動の標準的な実施方法を明確にして活動を提供している | ○ |
| 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 | ○ |
| 3. 標準的な実施方法について見直しをする仕組みが確立している | ○ |

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】 館独自のマニュアルやアンケート実施等で業務の標準化やその見直しに取り組んでいます。</p> <p>① 法人の統一マニュアルのほかに、児童館独自の業務マニュアルがあります。この中で一日の流れと乳幼児クラブ活動、児童館クラブ活動、行事等について詳細に記しています。運営上必須の業務を手順化することで、新任者や異動者がスムーズに業務に携われるようになっています。</p> <p>② 利用者アンケートや、放課後児童クラブの懇談などで個人の要望や意向を聞き取り、次年度の計画に反映しています。併せて、必要な場合は活動の基本的な事項や手順などの見直しを図ることもあります。</p> <p>③ 活動に際し職員に分からないことがあった際は、館長、主任と打合せや相談を行い助言を受けることになっています。</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・保管している		○
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】 プライバシー保護マニュアルを遵守し、個人情報などを慎重に取り扱っています。</p> <p>① 電子データは館のサーバーに保存し、特に重要なデータはパスワードのついたフォルダに収納しています。USBによる情報の持ち出しは禁止です。紙の情報は鍵のかかる書庫・部屋に保管するなど厳重に取り扱っています。</p> <p>② 書庫にある情報等は、業務中は必要に応じて職員が閲覧・利用できることになっていますが、内容により館長の許可を必要とするものもあるなど、情報のレベル分けをして管理しています。</p> <p>③ プライバシー保護マニュアルの中に館での具体的な行動について規定し、職員もこれに基づいて行動しています。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	法人所管児童館の全児童厚生員が参加する「児童厚生員研究会」が立ち上げられ、職員一人ひとりのスキルアップを目指した取り組みが行われています。
	法人設立 40 周年を節目として、所管児童館のさらなる飛躍を目指した「児童厚生員研究会」を立ち上げました。「子ども理解部会」「児童館事業部会」「学童クラブ事業部会」「共生のまちづくり部会」があり、法人所管児童館の職員全員がいずれかの部会に所属し、研究討議を進めています。この部会が職員の資質向上と他児童館職員との交流機会となるなど、法人のスケールメリットを生かした取り組みとなっています。
ポイント2	子ども自身が子どもの権利を知るための講座「みんな大事」に取り組み、子どもの気づきを促す試みを行っています。
	当法人所管の児童館の職員一人ひとりが、法人の主任児童厚生員会が策定した「子どもの権利を尊重するための私たち児童館職員の心構え」を基本として、子どもと子育て家庭の権利と尊厳に配慮した支援を実践しています。この「心構え」について定期的な研修やセルフチェックの仕組みも児童館に定着しました。当館ではさらに一歩進め、子どもみんながそれぞれ大切にされるべき存在であるということ子ども自身が知るきっかけとなる「みんな大事」の取り組みを始めました。子どもの発達上の理解度の差を考慮して「低学年向け」「高学年向け」に分けて行っています。講座の内容を職員全員で考え、講師も職員が務めるこの取り組みは、職員それぞれの子ども観や価値観の確認、理解の深化と資質の向上にも繋がるとともに、子どもが友達との関係をあらためて考え、深めるきっかけになり得ます。今は不定期実施ですが、定期的な実施も期待されます。
ポイント3	子ども主体の取り組み「高学年クラブ」が、中・高校生世代の利用に繋げることが期待できます。
	当館の高学年クラブは「誰かに喜んでもらえる取組」「みんなが喜ぶことをしよう」をコンセプトに集まって、自分たちでやりたいことを考えて実現する活動プログラムです。自由来館児童も登録でき、年度途中の参加も可能な取り組みとすることで間口を広げて活動しています。感染症拡大下のクラブは活動の展開がしにくい状況でしたが、館内での活動に特化して、児童館を「謎解き空間」にする遊びを企画し、みんなで遊びました。企画を考えそれをみんなが楽しんで活動する体験は、達成感や自己肯定感を生み次の活動への意欲に繋がったり、支援をとおして職員との信頼関係も深められる取り組みとなっています。この体験は、中・高校生世代になっても自分たちで企画を立てて楽しめる場所、ふらっと立ち寄ってよい居場所として認識してもらうことで、継続した利用に繋げることが期待できます。さらなる活動の充実が期待されます。

■改善が望まれる点

ポイント1	地域と自由来館の子どもを呼び込む一層の積極的なアピールが求められます。
	<p>児童館便りを小学校在籍児童の全ての家庭に配布するなど、配布先の拡大に努められています。また、文面にはルビを振り、小学校低学年も読むことができるように配慮されています。しかしながら、自由来館の小学生を呼び込むための内容や体裁のもう一工夫が必要と思われます。</p> <p>法人独自の児童館のホームページがあり、各館ごとに展開されて見やすく整理されていますが、定型的な情報の更新（児童館便りの月ごとの更新）などに留まっているようです。頻繁に見てもらおうようにするためにも、新しい情報や利用者が求める情報の発信を探る必要があると思われます。児童館の活動内容をアピールし、地域の方に知っていただいたり、放課後児童クラブ登録児童以外の子どもの利用に供したりするための広報と活動の一工夫が求められます。</p>
ポイント2	地域資源や外部団体との連携を取り入れたプログラム展開も考えられます。
	<p>将棋クラブ等の講師を地域の方が担ってくださったり、「地域子育て支援ステーション事業」などを通じた保育所や民生・児童委員等の地域との連携があり、地域の子どもは地域で見守るという風土が育っている地域です。感染症が心配な時期ではありますが、さらに外部の力を頼っていくことによって、これまでできなかったプログラムの実施が可能となり、子どもの体験の幅がさらに広がったり、あらたな児童館の支援者との出会いもできたりする可能性があります。児童館活動の趣旨、意義を伝え、広く資源を求めていく展開が期待されます。</p>