

## 京都市川岡東児童館評価結果

## 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	○
<p><b>【講評】</b>            法人の理念や児童館の目指していることを児童館のおたよりや館内掲示等で利用者に明示することが求められます。</p> <p>① 法人の理念が利用者に明示されておらず、児童館の理念や基本方針等も作成されていませんでした。利用者に向けて児童館の目指していることを明確に示すために、子どもにも分かる優しい言葉で児童館の基本方針等を作成し、児童館だよりに掲載したり、館内掲示したりすることが求められます。</p> <p>② 法人3館研修（法人が運営する3つの児童館合同の研修）や職員会議等で折に触れて法人の理念に立ち返り、職員同士で共通認識を図り、理解を深められるように取り組んでいます。</p> <p>③ 館長は、職員会議・法人児童館研修・リーダー会議などで自らの役割と責任を職員に伝えるようにしています。また、児童館だよりや学童クラブだよりに一言コメントを掲載することでも、責任者の明確化をしています。</p>		

## II. 経営における社会的責任

<b>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</b>		
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		○
<b>2 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている</b>		
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		○
<b>【講評】</b>		
地域の一員として社会的責任を果たすとともに、地域の福祉増進に寄与しています。		
① 児童館としてのコンプライアンスや社会的責任をマニュアルに明記し、全職員が理解を深められるよう研修会を実施しています。		
② 災害時に緊急の居場所として施設を開放するなど施設機能を地域に還元するとともに、子育てについての講演を行うなどの専門性を生かした企画・啓発活動を行っています。		
③ 地域の一員として関係機関とのネットワーク化に貢献しています。特に、川岡東学区の基幹ステーションとして、小中学校や保育園・幼稚園等との連携が取れており、必要に応じて個別にケース会議を行うなどの連携もできています。		

### 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		○
<p><b>【講評】</b>            意見箱や利用者アンケート等で利用者の意向や地域のニーズを意識的に把握し、活動の改善に常に努めています。</p> <p>① 苦情解決制度について館内掲示やおたよりで案内するとともに、意見箱、アンケート、日々の聞き取り等で、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ます。</p> <p>② 利用者の意向を把握するために、行事の後や年度の節目等のタイミングで利用者アンケートを実施しています。結果は利用者に公表し、ホール上のロフト部分への荷物落下防止ネットの設置や、児童クラブへの入退室管理システムの導入、工作をテーマにしたクラブ活動を開始するなど、迅速に対応して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ます。</p> <p>③ 京都市の施設長会や行政説明会に出席するとともに、厚生労働省や育成財団からの情報を収集して、福祉事業全体の動向の収集に取り組んでいます。</p>		

#### 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】		
法人理念実現のため実践的な課題・計画策定に取り組んでいます。また、利用者の安全の確保・向上にも計画的に取り組んでいます。		
① 法人・児童館の理念の実現に向けた中・長期計画を策定しています。それを踏まえて年度単位の計画を策定し、事業目標を定め、計画的に取り組めるように職務分担を定め、日々、職務分担表に落とし込んでいます。		
② 法人・児童館の理念実現のため、毎年11月に利用者アンケートを集計し、各事業の総括を踏まえて次年度の計画を策定する等、計画策定の時期や手順が定められています。		
③ 利用者の安全確保のために安全・衛生面に関する各種マニュアルが整備され、訓練も実施されています。		

## V. 職員と組織の能力向上

<b>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</b>		
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		—
<b>2 職員一人ひとりと組織力の発揮に取り組んでいる</b>		
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		○
<p>【講評】毎年、施設長による職員個別面接を実施し、一人ひとりの意欲の向上と、組織力の発揮に取り組んでいます。</p> <p>① 毎年、児童館職員として求められるいくつかの観点から、職員自己評価と施設長評価を照合させつつ個別のヒアリングを実施しており、職員の意欲向上・資質向上に取り組んでいます。</p> <p>② 職員の力量を更に向上させ、質の高いサービスを今後も継続的に提供していくために、職員一人ひとりについて研修計画を作成することが求められます。</p> <p>③ 施設長は職員一人ひとりがそれぞれのライフステージに応じて働きやすい職場になるよう心掛けてきました。引き続き、職員が疲労やストレスをため込むことのないよう先を見越して配慮するとともに、職員同士がお互いに尊重しあえるような職場の雰囲気作りが期待されます。</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. 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		
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><b>【講評】</b>            利用者の特性を考慮してより分かりやすい情報提供を心掛けるとともに、中・高校生世代や若い保護者の感性に響く創意ある広報活動が望まれます。</p> <p>① 児童館だよりを作成し、地域に回覧したり、近隣の小学校で配布してもらったりしています。また、インターネットを活用した情報発信も積極的に行っています。</p> <p>② 低学年や海外の方向けに、児童館だよりの漢字にルビを振るとか平仮名表記にするとか、情報提供に際して利用者の特性を考慮した配慮が必要です。</p> <p>③ 中・高校生世代や若い保護者の感性に響くようにチラシやおたよりのレイアウトを工夫するなど、創意ある広報活動が望まれます。</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><b>【講評】</b>            様々な世代の子どもたちがお互いに利用しやすいように、利用時間や活動エリアの設定を工夫する等、遊びの環境整備が行われています。</p> <p>① 遊ぶ際のルールは簡潔に定められており、館内掲示や児童館だよりで分かりやすく提示されています。また、外遊びの際は、毎回ルールを読み上げるようにしています。</p> <p>② 乳幼児向けには様々な子育て支援プログラムを実施しています。5時以降は、「中学生・高校生」の時間として設定されており、日常的に利用があります。</p> <p>③ 遊べるおもちゃのカードが受付前にあり、子どもたちはそこから好きに選べるようになっていました。館内の部屋数は少ないものの、シートやマット、防球ネットなどを活用してコーナー遊びができるように工夫し、どの年齢層でも利用できる環境になっています。</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><b>【講評】</b> 乳幼児の発達段階を考慮して細やかにクラス分けするとともに、保護者同士の関係づくりにも配慮しています。</p> <p>① 京都市指定の子育て支援拠点「地域子育てステーション」に指定されており、乳幼児親子の交流、様々な活動プログラム、情報交換、講座、相談等を実施しています。乳幼児親子は10時から18時30分まで利用できることになっており、日常的に活発に利用されています。</p> <p>② 利用者アンケートや直接聞く母親たちの声から常に利用者のニーズを拾い、サービス内容の改善や新たな活動に結びつけるようにしています。</p> <p>③ 乳幼児クラブ等を通じて保護者同士が交流する機会が設けられています。</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><b>【講評】</b> 子どもたちの声に耳を傾け、安心して遊べるよう活動を支援しています。</p> <p>① 職員は子どもたちが安心して過ごせるように、子どもの声に耳を傾け、個々の状況の把握に努め、その状況を職員間で共有し、適切に援助しています。</p> <p>② 個別援助、集団援助の技術を念頭において、一人ひとりの発達の状況に合わせて声掛けや遊びの提供を行っています。また、集団援助においては、昔遊びやボール遊びの日などを設け、様々な活動体験を通じて成長できるよう支援しています。</p> <p>③ 夏まつりやデイキャンプなど非日常的な遊びと一緒に体験することで、価値観の違いを理解しあえるような活動を行っています。外国にルーツを持つ児童の利用が少ないため、折にふれ文化の違いを考え、理解できる機会が設けられるような更なる工夫も望まれます。</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><b>【講評】</b> 17時から18時30分までは中高生タイムを設け、児童館の利用促進を図っています。</p> <p>① 17時以降は「中高生タイム」が設けられ、一定数の中・高校生が、卓球やおしゃべり、自由遊びなどを楽しんでいます。不登校児童等、中・高校生世代を幅広く受け入れている実態に即して、名称については配慮することが必要です。</p> <p>② 近隣中学校と連携し、中高生と赤ちゃんのふれあい事業を実施しています。</p> <p>③ 中高生の自主性や社会性を育む活動について、他団体の取り組み例などを参考にして、少しずつ活動の幅を広げていくことが望まれます。</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	○
<b>【講評】</b> 子どもたちの思いや考えを実現するイベントや活動が実施されています ① 子どもたちの話し合いで内容が決められる「だがしやさん」などの活動が行われています。 ② 「なつまつり」では、地域の方々100名ほどが参画し、協力を得て実施しています。子どもたちからその地域の方々に「お礼がしたい」と提案があり、地域の方々に招待状を送り、子どもたちの「おもてなし」を楽しんでいただく「きのっこアクアブルー」が実施されています。 ③ 子どもたちが相談しやすいように常にコミュニケーションを図っています。職員は相談内容によって事務室の扉を閉めたりブラインドを下ろしたりと配慮しながら相談に乗っています。職員は子どもたちに慕われており、時には子どもから思いをつづった手紙を個別にもらうこともあります。	
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	○
<b>【講評】</b> 個々の状況に合わせて対応できるような仕組みが構築されています。 ① 保護者からの様々な相談に対応できるよう、保護者懇談会や連絡帳の活用や電話で相談の対応ができることが周知されています。個別に電話で相談されることもあり、時には面談に切り替え対応しています。 ② 障害のある児童の受け入れは介助者の配置や、個別ケース会議を開くなど、様々な支援策を講じています。 ③ 虐待を受けている疑いのある子どもの情報を得た際は、京都市西京子ども育み室や児童相談所、小中学校との連絡協議会など関係機関と連携し対応できるような仕組みが構築されています。また、個別ケース会議の実施により、適切な支援にあたるようにしています。	
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	○
<b>【講評】</b> 地域ボランティアによる児童館支援など、児童の育成環境づくりに努めています。 ① 卓球や工作など、地域の方が得意分野を發揮して児童館活動をサポートしています。毎月定期的を実施しているだがし屋さん到店番として参加して下さる方もおり、定期的に来館してサポートして下さる関係性が築かれています。 ② 自治連合会や小学校 PTA、地域住人個人等のメンバーによる児童館運営協力を年4回開催し、児童館の運営協力に向けた話し合いが行われています。 ③ 児童館ができてから10年の間に、館長は自治連合会や学校運営協議会、校庭開放委員会等に出席し児童の育成環境づくりの理解を求めてきました。地域の方にも理解が得られるようになり、協力して下さる方も増えています。	



### 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】

丁寧な説明により、放課後児童クラブ利用の不安やストレスが軽減するように努めています。

- ① 放課後児童クラブの利用開始時には、入会説明会や入会のしおり等でサービスの内容や生活の様子を保護者に伝えるとともに、保護者の意向を確認し、同意を得るようにしています。
- ② 放課後児童クラブの新1年生には、利用開始直後にオリエンテーションを実施し、クラブでの生活や決まりについて職員や上級生から説明があり、不安なく新しい生活になじめるようにしています。
- ③ 入退室管理システムの導入や、クラブでの子どもたちの遊びや生活の様子を登録制の写真配信サイトで毎週配信しています。またクラブたよりや連絡帳などでも様子が伝えられ、保護者が安心して預けられるように努めています。

#### 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】

特に配慮を必要とする子どもや家庭に寄り添い支援できるよう、個々の状況把握に努め、記録を活用しながら職員間で情報共有しています。

- ① 配慮を要する子ども・家庭の支援に向けて介助者会議を年2回実施して、担当職員が理解を深めています。
- ② 配慮を要する子どもや保護者の心身の状況や生活状況、ニーズ等について、児童の状況報告書や個人記録を通じて情報を把握しています。また、日々の生活や遊びの中で気付いたことは、日誌に記録し職員間で情報共有に努めています。
- ③ 放課後児童クラブの児童全員の個人記録を活用し、子どもの状況変化の共有や育ちの振り返りをしながら支援できるようにしています。

## 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】

個人のプライバシーを守りながら、子どもの権利を守り、意思を尊重するように日常の中で意識した取り組みがなされています。

- ① 活動の様子などの写真掲載は、写真掲載に関する同意書をもって意思確認を行っています。また、トラブル発生の際には必ず保護者の同意を得てから相手に連絡を取るなど個人情報保護を徹底しています。
- ② サービスの実施において、誕生表に名前が記されていることや、班編成の中で子どもの所属意識を高めることができるようにしています。その中で意見を述べながら活動に参加できるよう支援しています。
- ③ 日常生活の中でも子どもの人権を尊重し、子どもの言葉に向き合い真摯な対応を心がけています。主張しない子どもへの気付きが持てるよう、職員間でも意識しています。

## 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	○

### 【講評】

児童館が提供する各種サービスについて、マニュアルが作成され、活用されていました。

- ① 児童館で提供している各種サービスの基本事項や手順等は、職員会議や日々の打合せで見直しています。見直しに際しては、子どもの状況に加えて、保護者からの意見や利用者アンケートを反映するようにしています。
- ② 児童館で提供している各種サービスの基本事項や手順等はマニュアルに明文化され、活用されていました。
- ② シフト勤務による職員同士の日々の申し送りは、業務日誌にメモを残す形で行われていました。職員全体が一体となって一定のサービス水準を確保するためには、シフトにもう少しゆとりを持たせて日々の細やかなコミュニケーションも行えるようにする等の取組が必要だと思われます。

## 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><b>【講評】</b>            利用者の個人情報等、児童館が蓄積している様々な情報は保護・共有されています。</p> <p>① 使用目的に応じてパソコンを使い分けるとともに、基本会計ソフトの入ったパソコンは館長のみが扱えるようになっています。収集した情報は整理・保管し、個人情報等の含まれる書類は施錠できる書棚に保管しています。</p> <p>② 個人情報の利用目的を入会のしおり（幼児クラブ・学童クラブ）に明記するなど、個人情報に関する方針の周知が図られています。活動場面の写真を使用する際も、必ず本人や家族に確認するようにしています。</p> <p>③ 個人情報の保護について、職員・実習生・ボランティア等が理解し行動できるように学習会等をするともに、それぞれに個人情報保護に関する誓約書を書かせるようにしています。</p>	

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	入退室管理システムの導入など、安全安心を最優先に考え、業務を合理的に進められるよう工夫されています。
	社会状況を把握したうえで、子どもの安全、安心を最優先に考え、入退室管理システムを導入しています。このシステムの導入は 140 名の放課後児童クラブの子どもたちの来室確認をする職員の業務軽減にもつながっており、子どもたちに向き合う時間が増えています。事務作業等、直接子どもに関わることのない業務を見直しながら、子どもと向き合う時間を作る努力、工夫がされています。
ポイント2	地域に愛され必要とされる児童館の運営を目指し様々な取り組みを行っています。
	職員は児童館が地域に必要とされているという自覚を持ち、乳幼児から小学生、中高生それぞれの活動支援に取り組んでいます。特に乳幼児親子に向けた取り組みには定評があり人気があります。また、地域の方々の支えを子どもたちがしっかり感じており、「お礼の気持ちを伝えたい」と招待しておもてなしをする行事を実施など、地域で育て、育つ環境作りが実践されています。
ポイント3	意見箱や利用者アンケート等で利用者の意向や地域のニーズを意識的に把握し、活動の改善に常に努めています。
	利用者本位の運営を目指し、意見箱やアンケートなどほか、日常的にコミュニケーションを図り、利用者の意見を意識的に把握しています。職員は、それらの意見を利用者目線で話し合い、様々な視点から施設改善や事業運営に反映するように努めています。



## ■改善が望まれる点

<p>ポイント1</p>	<p>児童館の基本方針を明文化し、職員同士で確認するとともに、利用者にも明示することが求められます。</p>
	<p>川岡東児童館を運営する（社福）積慶園は戦災孤児の救済からはじまった法人で、信念・礼節・善行・感謝をその理念としています。職員会議や研修を通じて職員はその理解に努めていますが、利用者に明示はされていませんでした。また、職員間には児童館活動に対する共通の思いがありますが、明文化された運営理念や基本方針はありませんでした。利用者や地域に対して施設の運営理念や基本方針を明示することは、安心を与え信頼を獲得することに繋がります。また、理念や基本方針の作成作業に取り組むことは、地域における自分たちの役割や目指すべき方向を相互に再確認することにも繋がります。この機会に児童館の理念や基本方針を作成し、明示することが望まれます。</p>
<p>ポイント2</p>	<p>職員の疲労やストレス、不公平感等に配慮するとともに、職員同士のコミュニケーション機会を増やすよう努力し、年間を通じて職員同士のチームワークがうまく機能するよう心掛けていくことが求められます。</p>
	<p>職員自己評価や館内の様子、そして、活動場面の観察を通じて、常勤・非常勤を問わず職員のみなさんが、子どもたちのために最善を尽くそうとそれぞれ努力されている様子が見て取れました。しかしながら、長期休暇などの繁忙期や、突然の人員欠如等の場合には、業務の負担感や不公平感が増え、職員同士のチームワークが十分に機能しなくなってしまうこともあったようです。現在は良い状態で職場が回っているとのことですので、その状態を保つべく、職員の疲労やストレス、不公平感等に常に配慮するとともに、職員同士が相互にコミュニケーションを取る機会を増やすよう努力していくことが求められます。</p>