

福祉サービス第三者評価結果報告書（2019年度）

2020年3月31日

公益社団法人京都市児童館学童連盟
京都市四ノ宮児童館 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	熊澤 桂子	児童健全育成推進財団 第三者評価室所属評価者	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市四ノ宮児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8035 京都市山科区四ノ宮神田町 26	
	電話番号	075-592-2368	
施設代表者氏名	館長 山本 陽子		
契約日	2019年4月23日		
自己評価票回答期間	2019年8月9日～2019年9月13日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2019年8月28日～2019年9月11日	職員回答項目	
訪問調査日	2019年10月3日		

京都市四ノ宮児童館評価結果

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>【講評】 児童館の目指す方向性を理念・基本方針で示し、「京都市児童館活動指針」に基づき運営を行っています</p> <p>① 「京都市児童館活動指針」を児童館運営の基本とし、さらに法人固有の理念・基本方針を策定し、法人が考える児童館の目指す方向性を示しています。明文化したものは法人運営の児童館で館内掲示やパンフレット等への掲載により周知を図るとともに、いつでも確認ができるようにしています。</p> <p>② 職員は理念・基本方針が印刷されたものを持ち、いつでも確認できるようにしています。利用者にはおたよりに掲載したり、事業実施の際に児童館の思いを伝えたりするなど、様々な方法で周知を図っています。</p> <p>③ 法人運営児童館の館長による定例会議で経営層の意識や職務、館長の役割・責任を確認して共通理解の上、各館で館長から職員に伝えています。事務分掌、専決等の規則も明文化し、職員が判断しやすい状況を整えています。これらにより、法人運営館では同じ方向を目指して事業が行われるようにしています。</p>		

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】		
<p>確実なコンプライアンスの取り組み、地域における健全育成の促進を図るなど、社会的責任を果たすべく努力しています</p> <p>① 「京都市はぐくみ憲章」の行動理念を基本としながら、コンプライアンス基本方針、コンプライアンス規程を策定して全職員に配布しています。さらに、具体的な事例でコンプライアンスについて話し合う機会をもち、専門家による講習会、研修会等に積極的な参加を促したりしてコンプライアンスへの理解を深めています。</p> <p>② ボランティア受け入れマニュアルが策定されており、全職員の共通理解のもと、受け入れ体制が整備されています。ボランティアに対しても、児童館の理念・目的、コンプライアンスについて伝え理解を促しています。</p> <p>③ 地域子育て支援ステーション事業の「基幹ステーション」として、地域の子育て関係機関・団体のネットワーク拠点の役割を果たし、協働事業や情報交換を行っています。また、児童館運営協力会委員会で地域の課題を共通課題として理解し、その解消のために取り組みを検討・実施ができるような実践的な連携体制がとれています。</p>		

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】

利用者意向や地域のニーズを様々な方法で把握して、館運営に生かしています

- ① 苦情解決制度が利用できることや、受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等の必要事項を明示して、館内掲示、事業の説明会などで利用者に示しています。法人では「苦情解決のための実務マニュアル」を策定しています。受け付けた内容は所定の様式に記録し、利用者本位の支援に向けて丁寧な対応に努めています。
- ② 法人共通の利用者アンケートを実施して、児童館の運営や実施事業に対する利用者意向の確認を行っています。アンケートの回答や利用者から直接聞き取った意向や意見は、館内で分析して事業や施設の改善の参考、新規事業の立案などに生かしています。また、利用者には、児童館だよりやホームページ、館内掲示などで結果のフィードバックをしています。
- ③ 各館において地域の実情に応じて地域懇談会や地域行事に参加して意見や情報の交換をすることにより、地域の子どもや子育て家庭の現状やニーズを収集するように努めています。また、学区社協、小中学校、少年補導などの地域の子どもに関わる組織がメンバーとなっている児童館運営協力会は、会議の開催により具体的な意見や要望をもらい、児童館の運営への理解と協力を進める場となっています。

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】		
理念の実現と利用者本位の活動に向け、計画策定、実施、振り返り、改善を職員全員で行っています。		
① 法人は市内全児童館の支援と児童館の運営法人の両機能を念頭に中・長期計画を策定しています。各児童館では、中・長期計画で目指した方向に向けて年度ごとの事業計画を立案しています。		
② 事業計画は、全職員で一年間の活動を総括し、利用者アンケートや地域との関わりで得られたニーズや課題の情報を踏まえて策定しています。担当ごとに年間計画を策定し、その後全職員で話し合っ計画を決定しています。事業実施後は振り返りを行い記録化し、次の計画立案の資料としています。		
③ 利用者の安全を守るため、事故や災害等に対応するマニュアルを策定しています。市などから情報を収集して、緊急時対応の最新の動きに合わせる体制を整備しています。利用者には児童館のしおりに掲載して知らせるとともに利用者を対象とした避難訓練を実施して、館で対応が可能な改善点などは速やかに対応し、安全確保の向上に努めています。		

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	<input type="radio"/>	
2. 採用に対する明確な基準を設けている	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
【講評】		
職員ヒアリングによる現状把握や勤務状態の確認により、職員が働きやすい環境の確保と質の向上に努めています		
① 法人独自のヒアリングシートが作成されており、職員の実績の到達に向けた自己管理と自己評価を支援すると同時に、その内容について館長がヒアリングを実施してアドバイスをしたり、能力向上に関する意向を把握したりして職員の育成などに生かしています。		
② 市内の児童館職員が経験年数や能力に応じて段階的に受講ができるように研修が体系化されています。法人では、ヒアリングにより把握した職員の意識や向上意欲も配慮しながら受講状況を一括管理して、積極的な研修受講を促しています。法人の努力により、市内全児童館を対象に経験手当が創設され、勤務経験や研修と連動した給与体系が実現しています。		
③ 月々の勤務表で職員の就業状況を把握しています。休暇の取得状況や時間外労働のチェック、定期健康診断による健康チェックなどを行い、自治体担当課に提出して指導やアドバイスを受けるなど、労働環境の保全に努めています。		

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なっている	○
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	○

【講評】

ホームページや回覧を活発に利用し、利用者・地域へ情報の発信をしています

- ① 「乳幼児のおたより」「児童館だより」を作成し、ホームページの更新や回覧を行っています。学童クラブ、乳幼児クラブ、ジュニアクラブは、クラブ毎に毎月お便りを発行し、会員へ配布をします。小学生対象のおたよりは、ルビをふり、読みやすくしています。また利用する中学生にも直接、配布しています。
回覧は全学区、全町会の協力を得ています。その他、法人館長会、ブロック館長会、法人事務局、小学校、児童館運営協力会委員に配布しています。
- ② 児童館で独自のホームページを作成し、毎月更新をしています。また、このホームページが京都市公式ホームページにつながり、乳幼児のおたより、児童館だよりが掲載されています。ホームページを見て乳幼児向けプログラムの問い合わせをしてくる保護者も増えてきています。
- ③ 子どもに対して情報を発信するのはもちろんのこと、地域に向けて児童館の情報を発信することを意識して学区全域におたよりを回覧しています。学区回覧用のおたよりは、発行日を変更し、地域全体に回覧できる日数に配慮した紙面作りをするなどの工夫をしています。さらに高齢の方でも見やすい字の大きさにする等の配慮もしています。イベント開催時は、ポスターやチラシを作成し、地域、小学校に掲示をお願いしています。
- ④ 手作りのカラーパンフレット「大切なもの見～つけた」や A4 一枚の児童館のチラシを作成し、児童館を知らない方にもビジュアルで活動内容が伝わるような工夫をしています。

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	○

【講評】

限られたスペースで、子どもたちができるだけ楽しく遊べるように工夫に努めています

- ① 遊ぶ時のルールは年度初めの4月に利用児童に伝えています。特に新入生には不安や戸惑いなく児童館を利用してもらえるように丁寧に伝えることを心がけています。遊びのルールを明示しているものはありませんが、職員や子どもたち同士で伝え合い、自然と身につけていっています。特に、小学校高学年は下の学年の子どもに自然に伝える姿があります。館としては、狭い空間だからこそ、一般来館児童と学童クラブ利用児童が自然と一緒に遊べる環境になっているという利点も感じています。
- ② 館内が狭く、遊具の保管場所に苦慮しています。工夫して整理整頓を心がけ、定期的に入れ替えを行うことで利用者が興味関心を持てるようにしていますが、自由に玩具を使うことができず遊びの制限や読書をしてもらう等の対応をしなければならない時もあります。
- ③ 限りあるスペースで、幅広い年齢層が利用できるように工夫をしています。例えば、小学生が帰ってくる時間前に乳幼児の親子が帰宅する、隣接する地域の公園を利用させてもらい、混みあうと外遊びをするなど、利用者への配慮と環境の活用のバランスを取りながらの運用に努めています。

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】 乳幼児親子同士のつながりを深めるよう、様々なプログラムに取り組んでいます</p> <p>① 乳幼児家庭対象の事業としては、「スマイルひろば」「じどうかん DE ランチ」等の日常的な利用があります。夏休み期間は小学生が多いため、保護者が利用できないことを理解してくださっています。そこで、小学生の少ない日時をお知らせしています。また親同士の情報交換で他児童館を利用している姿があります。また、行事の時は隣接する自治会が管理する「しのみやの家」を借りて、水遊び等を行っています。</p> <p>② 近隣は、新築マンションが増設する場所で、新たな住民の流入もあります。一昨年から行っている子育て相談会は利用者が年々増えており、必要性を強く感じています。保護者同士の会話から様々なプログラムニーズを把握して、事業の立案に生かしています。「子育てパワーアップ講座」は、乳幼児クラブの未登録者も参加でき、そこから乳幼児クラブの登録に繋がることが増えています。</p> <p>③ 母親サークルに活動場所の提供を行っています。「子育てパワーアップ講座」は、地域住民で有資格者に講師をお願いし、児童館と地域・利用者を結ぶ役割を担っています。また「子どものひろば」「各学区児童館」に講師の紹介をしています。同様の取り組みをしている事業所もあり、こうした講師紹介も地域を越えた子育て支援の利用促進を図るものと考えています。</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>【講評】 異年齢交流が促進される活動や環境作り、そのための配慮を大切にしています</p> <p>① 子どもの個々の様子や気になることは、日誌に記録するほか、個人の記録も記載して職員間で共有しています。月1回職員会議を実施しています。この時には本館、分室のクラブ担当も含め、全員が集まり情報を共有します。各自の思いを話すことで「やってよかった」との声が出ています。クラブは高学年も多く、その主体性を生かして運営しています。上級生の宿題等を率先して行う姿勢を見て、低学年も影響を受ける姿があります。</p> <p>② 学童クラブには障害のある子どもも在籍しています。遊びや学習を共有しながら、お互いの理解を深めて自然に交流できるように促しています。職員は個々の児童の様子や家庭環境を含め、さらなる配慮が必要であると感じています。全職員での情報共有をしっかりと行うよう意識して児童に関わり、子どもたちの中に障害の有無にかかわらない交流が浸透するように努めています。</p> <p>③ 一般来館児童も参加できる、「お習字クラブ」「ソーランクラブ」「ジュニアクラブ」があります。特に「ジュニアクラブ」は、クラブ卒所後の子どもの居場所として、小4～中学生・高校生世代が参加できるもので、特別に広報も発信しています。誕生日会の司会や少し難しい工作等、子どもの発達に合わせた活動です。また、「赤ちゃんとの交流事業」の見学もできるようにしています。「やがて自分たちもこうなる…」をイメージ出来るようにという職員の願いもあります。こうした異年齢の交流を念頭に置いて、企画・運営がなされています。</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	○

【講評】

中学生・高校生世代を対象とした活動を行い、彼らの居場所として機能しています

- ① 「中高生の勉強会」を毎週火・水・金曜日に実施しています。この事業は現法人の管轄前より実施しています。学童クラブの卒所児や、「赤ちゃんとの交流事業」に参加した中学生、自由利用の子どもが参加しています。登録時には保護者に申し込みをしてもらい、連絡先を確認しています。現在は5名の登録があり、教員資格を持つ職員が勉強を見えています。19時までやることもあり、部活後に10分だけ顔を見せる子もいます。勉強する姿を小学生も見えています。土曜日には英語の資格をもつ職員がきて、多くの中学生の応募があります。勉強しながら、中学生は悩みや雑談をすることもあり、職員はその受けとめもしています。試験期間中は、1時間位勉強会の時間をとっています。
- ② 「中学生と赤ちゃんとの交流事業」を毎年実施しています。中学校へチラシの配布をお願いし、自由参加の形をとっています。土曜日に近隣の乳幼児親子3組に来館していただき、中学生とのふれあいをを行い、中学生と地域がつながる場ともなっています。この活動に「ジュニアクラブ」の小学生も参加しています。

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	○
-----------------------------	---

【講評】

長年続くクラブ活動が、子どもの主体性、自主性を育てる場となっています

- ① 「ジュニアクラブ」や「ソーラークラブ」は、子どもの意見を取り入れながら実施をしています。「ソーラークラブ」は10年以上続いている活動です。踊りの場面では、高学年が低学年に指導することがあります。この活動は地域のイベント等と呼ばれて、約80名位で披露することがあり、子どもたちと地域の方にとっても楽しみな活動であり、繋がりをつくる機会となっています。
- ② クラブ活動は子どもが主体となって活動しています。職員はサポートにまわり、子どもの気持ちを受けとめ、必要に応じて対応しています。ジュニアクラブでは「ジュニアクラブ会議」があり、企画内容や司会進行等を子どもたちが決めています。最近では下校の時間が遅く、ミーティングや活動時間が減少していることが気になっています。しかし様々な活動を通して、子どもの自主性、主体性が育つ場となっています。

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	○
---	---

【講評】

日常的な保護者との対話を大切にし、課題は全職員で話し合っって検討しています

- ① 学童クラブでは、家庭からの要望に基づいて個人懇談を実施しています。日常的にも保護者からの相談はいつでも受け付けています。そのために職員は相談しやすい雰囲気づくりを心がけています。面談内容は、時系列で記録をしており、その内容を全員で共有しています。また、相談内容によっては、館長や他職員に振り分けて面談をします。その後、口頭ですぐに内容を伝えて対応についての検討を行う体制となっています。
- ② パニックを起こした際のクールダウンの場所を、予め子どもに伝えてあります。館内が狭く、落ち着いて過ごせることが難しいのが現状で、登録人数が増え、子ども個人が落ち着いて活動することが難しく、特に障害のある子どもに対して、その環境を十分に作れない、静かな場所の確保が難しいことは課題です。ただし、パニックを起こしたとき、周りの子どもにはその理由を職員が伝えるようにし、障害について理解のある環境の中で、安心して過ごすことができるように努めています。
- ③ 虐待が疑われる子ども等の要配慮児童の対応については、日常的に他機関と情報を共有して共通認識を持って対応ができるような体制になっています。例えば、児童館では楽しく過ごしているとの様子を他機関に伝えたり、同じ子どもの学校での様子を聞いたりして、子ども個人を様々な館員から把握でき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	○
<p>【講評】 地域の方々の協力を受けて児童館活動の幅を広げています</p> <p>① 地域の取り組みに児童館職員、子どもが関わり、地域の方々と子どもの関係づくりに繋がっています。例えば、「さくらまつり」や「ふれあい音羽川」等の取り組みには、「ソーランクラブ」の子どもたちが演舞を披露する、また職員も話し合いに参加するなどがあります。</p> <p>② 児童の登下館時には、日常的に地域の方々が見守り・安全指導を行い、交通安全教室も毎年実施しています。また隣接する公園には、もともと地域のもではありませんが、園芸活動で花を飾ったり、台風時には一早く折れた木々の撤去を行ったり等の清掃活動をしていただいております。子どもたちがいつでも気持ちよく安全に過ごすことが出来るように配慮して下さっています。</p> <p>③ 児童館運営協力会と地域子育てステーションネットワーク会議を年数回開催し、地域の関係団体や子ども関係施設との情報共有を行っています。児童館運営協力会は、年4回実施しており、年度計画、途中経過報告、年度の活動のまとめなど、児童館の活動の様子を伝え、活動への理解と協力をいただく場となっており、委員の方も「児童館の活動には協力するもの」と意識が高く、良好な関係を築きながら活動の幅も広がっています。</p>	

<h3>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】</h3>	
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】 保護者の理解、協力を得て、安心・安全に子どもたちが過ごせるように取り組んでいます</p> <p>① 利用許可申請書の提出時や、入会時説明会の機会に保護者に対して学童クラブの内容を説明しています。また、利用許可申請書の提出時には保護者意向も確認し、書類に必要事項を記入しています。説明会の際は専用の資料を作成して、これに基づいて基本的な事項を説明しています。併せて個別の相談を受ける場も設けます。できる限り学童クラブの情報提供を行い、同時に個別の意向を聞きとり、保護者の納得を得て、不安がない形で新しい年度を迎えるようにしています。</p> <p>② 新入会の子どもは、4月中は毎日学校へ迎えに行き、児童館に向かう中で登館方法、交通ルール等について指導をして子どもたちの身につくようにしています。児童館での過ごし方は、オリエンテーションを行い説明しますが、日常的には子どもたちが分かりやすいようにその日の活動を図にして掲示しています。また、子どもたち同士で教えあう姿もあります。</p> <p>③ 学童クラブを終了しても、ジュニアクラブ、中高生勉強会等、様々な取り組みを通して、継続的に児童館活動に子どもが関わられるようにしています。</p> <p>④ 以前は児童館が主催していた「もちつき」を、現在は学区社協が主催で行っています。この活動にクラブの保護者会の参加もあります。毎年地域の方が500人～600人が参加しており、新しい住民が繋がりをつくるきっかけともなっています。</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

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】

保護者との丁寧な伝えあいと職員間の情報共有により、支援方針や記録を作成されています

- ① 要配慮児童については、入会時に必要な書類を保護者に提出してもらい「児童の状況報告書」を作成することで、子ども個別の状況を把握して支援に生かしています。保護者とは日頃からコミュニケーションが円滑にできるよう努め、児童館と家庭での状況を伝えあったり、保護者の考えを聞いたりしています。こうして得た情報は、児童館での支援方針の検討や見直しに役立てています。
- ② 子どもや家庭の状況などから必要と判断した場合や、保護者からの要望があった場合には個別懇談を行っています。この時は保護者の話に耳を傾けるとともに、児童館での子どもへの対応について保護者に丁寧に伝えて理解を得るようにしています。このような積み重ねで、保護者と職員との関係は概ね良好です。
- ③ 日常の出来事は、学童日誌に記載し、個別の情報は個人記録に記入しています。記録は、職員、クラス担当全てが閲覧できる状態にして、記入した内容は口頭でも伝え合います。基本的に気づいたことは気づいたときに対応することとし、職員は日常的に子どもの様子について意見交換をして共有しています。また学校、他機関とも子どもの様子について情報交換を行える体制があります。

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】

子どもの尊厳を守るための取り組みは、特に注意を払っています

- ① 個人情報の取扱については学童クラブの入会時に保護者への説明と確認を行っています。特に活動の写真を利用したり、お習字クラブの作品を掲示したりする場合など、顔や名前が外部に出る時には、その都度保護者に確認を行っています。
- ② 学童クラブが6年生まで利用可能となり高学年の利用が多いため、着替え等は別室で行えるように配慮しています。しかし、館内が狭く、利用者増とあわせてスペースの確保が難しい状況にあり課題となっています。
- ③ 子ども個々への理解を深め、一人一人に合わせた対応が出来るように心がけています。また、職員の対応で子どもへの配慮に課題があるときには、基本的には館長からその都度、個別に業務後の時間に話をしています。また、職員全体に注意喚起するときは、職員会議等で話をします。

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変更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】

指針・マニュアルと利用者のニーズを受けとめ、事業の適正化を図っています。

- ① 毎年一年間の活動を総括し上で、京都市児童館活動指針に基づいて次年度計画を作成しています。計画を立案する際には利用者アンケートの結果や、日頃の利用者や地域の声などからニーズを探り、反映するようにしています。また、各事業の振り返りを行い、改善にも努めています。
- ② 月1回の職員会議で、担当者が企画案を提案し、全員で議論して内容の共有を行います。また、各職員の資質向上を計るため、行政研修や各種研修に積極的に参加しています。
- ③ 個別の職員の子どものへの対応や、業務姿勢、仕事への要望などについては、毎年12月に個人別ヒアリングを実施して職員間の調整を図るようにしています。必要な時は適時、個別に助言・指導を行います。職員同士のコミュニケーションを大切にしてお互いを尊重、助言をしながら事業をすすめています。

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】 個人情報保護を徹底するため、守秘義務、情報管理の運用には最大の注意を払っています</p> <p>① コンピュータや個人情報を含む書類の保管は、アクセス権限や施錠を行い、万全に情報管理をしています。また、共有すべき文書は、職員共通の文書として整理保管し、職員がいつでも閲覧できるようにしています。</p> <p>② 保護者に対しては、連絡先、アンケート、写真等それぞれの利用目的を明確にし、その都度、その他では使用しないことを伝えて理解を得ています。個人情報の取り扱いには十分に配慮し、その場で知り得た情報等も他言しないように守秘義務を職員間で徹底しています。これは、ボランティアにも同様に伝達しています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	異年齢集団により子どもの主体性が現れ、日々の活動で展開されています
	<p>クラブへの高学年の登録が多く、異年齢の交流が活動の各所に見られます。また、高学年の姿を見て低学年が自然とその姿に憧れたり、高学年が低学年をリードして活動の充実が図られたりするなど、子どもたちの自主性や、主体性が育まれている様子がうかがえます。また「中高生と赤ちゃんとの交流事業」等を、「ジュニアクラブ」に参加している小学生が見学できるといった意図的な活動をとおして、子どもたちが成長の先に自分の姿を予想できる機会があり、活動の継続促進が図れています。</p>
ポイント2	高学年、中学生の活動があり、児童館が中学生・高校生世代の居場所となっています
	<p>学童クラブを卒所しても継続して児童館に関われるように、高学年も参加できるクラブ活動があります。「ジュニアクラブ」は参加するだけでなく、子どもがやりたいことを発信できる場、主体的に活動できる場として設定されています。館外の遠足、誕生日会の司会等、企画は子どもの主体性、自主性を育む機会ともなっています。また「ソーランクラブ」は、館内に留まらず、地域のお祭り等に参加し、表現する場ともなっています。こうした姿に地域の方々が触れることで、施設への関心を高め、協力をして支えていきたいとする要因ともなっています。</p> <p>そして、中高生を対象とした学習会や、赤ちゃんとの交流事業等、地域のニーズを早くからキャッチし、実施を重ねていることで、中学生・高校生世代の子どもにとっても児童館が安心して過ごすことが出来る場となっています。</p>
ポイント3	地域に根ざした健全育成活動を地域住民と共に実践しています
	<p>運営協力会から始まった児童館ということもあり、地域住民の児童館への関心の高さ、また、地域の子どもの健全育成活動に参加するという意識が高くあります。児童館の施設自体は老朽化と利用者数に対する狭さは否めない事実です。こうした点も、隣接する公園や、自治会の施設を利用できる等、地域住民との良好な関係があり、利用の便宜が図れ、遊び環境の充実となっています。また、日々の活動においても、公園の整備、子どもの登下館の見守りや安全指導に地域の方々が関わり、子どもたちが地域で安心・安全な活動が展開できる一助となっています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	新たな住民の児童館活動への参加、関心を高める活動と広報が求められます
	<p>乳幼児の親子の参加も伸びており、地域に新しいマンション等の建設もあるため、新たな住民の流入も多い地域です。乳幼児活動はニーズがあるものの、育休後に社会復帰する母親も多く、その後の活動への参加が減少することが見受けられます。また、古くからの住民の地域協力、児童館への協力はありますが、若い世代の児童館活動への参加は決して多いとはいえません。地域に必要とされている児童館だからこそ、新たな住民の活動への参加、または住民同士が交流することが出来る事業への、児童館</p>

	<p>協力が求められます。</p> <p>現に、餅つき等で、新旧住民の繋がりが見られるという報告もあり、児童館活動を通じて、保護者の協力が得られる方策を考えていただくことで更なる地域の児童健全育成活動が促進されることを望みます。</p>
ポイント2	<p>職員が情報共有をしやすい、ゆとりの時間を安心して持てる配慮が望まれます</p>
	<p>年々、学童クラブの利用者増があり、配慮を必要とする子ども等、気になる子どもも増えています。その中で職員は、月1回の職員会議を全員で行えるように工夫し、お互いの活動や子どもの様子について、意見交換をする時間を大切にしています。しかし、施設の狭さや老朽化、また、子どもや保護者の価値観の違いから来る生活習慣の違い等、悩みを抱える課題もあります。これに対して、職員の研修への参加、職場内での研修を含め、可能な限りの努力をされています。一方で、一人一人の子どもを見つめる目、確認をする時間の足りなさを職員も感じています。また、入職間近の職員には、職員として育つまでの一定の期間が必要であり、そのためにも、先輩との連携を経て、力をつけていくための職員のゆとりも必要となります。更によりよい健全育成活動を行うためにも、人材の確保、そして丁寧な研修が必要です。その点について、法人や職場での工夫が求められます。特に、情報共有の更なる充実を職員自身も求めており、このことに対し、組織的に解決できる議論が求められます。</p>