

福祉サービス第三者評価結果報告書（2021年度）

2022年3月24日

社会福祉法人京都福祉サービス協会
塔南の園児童館 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	水野かおり	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 H2101015
②	中村かおり	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	京都市塔南の園児童館		
施設連絡先	所在地	〒610-8445 京都府京都市南区西九条菅田町 4-2	
	電話番号	075-662-2761	
施設代表者氏名	館長 塚本 雅明		
契約日	2021年1月18日		
自己評価票回答期間	2021年9月24日～2021年11月4日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2021年10月27日～2021年11月10日	職員回答項目	
訪問調査日	2021年12月7日		

塔南の園児童館評価結果

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】		
法人の理念や運営方針を職員が理解し、それらの実現に向けて一丸となって取り組んでいます。		
①事業所の理念・ビジョン等はもとより、事業報告書や決算書も法人のホームページに掲載しており、法人の基本的な情報が広く市民に周知されるようにしています。またホームページだけでなくパンフレット等も作成し、地域住民や施設利用者等、より広域に法人の理念や活動内容が伝わるようにしています。		
②児童館の事務室に法人の活動方針を掲示するとともに、業務マニュアルの冒頭にも理念を明記する等、児童館の職員も法人の一員であるという自覚のもとに事業が展開できるような取り組みがされています。		
③常務理事会等経営層の会議は議事録を全施設管理者に周知し、経営組織内部の「見える化」に努めています。また今年度より児童館長も理事として加わることによって、現場の意見や思いが経営層に届きやすい体制となっています。		
④法人本部では定期的に児童館長と館長会議を行い、児童館事業の現状と課題についての情報共有がなされています。また児童館長と職員についても定期的に運営方針や事業における成果と課題等を確認する場が設けられており、組織をあげての児童館事業の質の向上を目指しています。		

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】		
地域や専門機関との協働により、地域福祉に貢献する活動を展開しています。		
<p>①コンプライアンスについてはチェックシートを使用した自己点検を実施し、法令順守を全職員が確認する機会を設けています。また管理者を対象としたコンプライアンス推進会議に参加した館長から職員会議の場等で内容が伝えられ、情報共有を図るとともに児童館業務の点検にも役立てています。</p> <p>②弁護士資格を持つ職員の採用や警察OBとの顧問契約など、職員がトラブルに巻き込まれない環境の整備に努めています。また内部監査機能や内部通報制度も整備し、事業所のコンプライアンスや社会的責任を明確にしています。第三者評価の結果や事業所に関する情報については、法人及び学童連盟のホームページや児童館だよりで積極的に情報発信を図り、組織・事業内容の透明性に努めています。</p> <p>③開館当初より地域との関係性を重視し、夏祭りやだがしデー等、地域を対象とした取組や備品の貸出など、児童館の人的・物的資源を地域に還元しています。また地域子育て支援基幹ステーションとして地域の関係機関ともネットワークを構築し、地域の一員として専門性を生かした取組を積極的に展開しています。</p> <p>④ボランティアについては募集パンフレットを作成することにより、ボランティア受け入れの意義や法人としての考え方を明確にしています。また受け入れ担当者を決定し手引書等を作成するなど、活動を一過性のものとしなない体制も整備されています。</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		○
<p>【講評】 利用者の意向や地域の福祉ニーズ等を把握し、事業のサービス向上に活用しています。</p> <p>①利用者の要望等については、乳幼児クラブや児童クラブの保護者へのアンケートの実施や児童館内の目安箱の設置などにより、子どもから保護者まで幅広い世代の意向の吸い上げを行っています。また利用者が自然な形で相談や要望を職員に伝えることができるよう、日ごろからの関係性構築に努めています。</p> <p>②法人として児童館用の苦情・クレーム対応マニュアルを作成しています。また事業所ごとに苦情受付担当者を定め、苦情やクレームがあった際には所定の記録紙に記入・報告後、法人として迅速に対応できるよう、苦情解決に向けての体制が整えられています。</p> <p>③法人本部として行政の会議や説明会、児童館学童連盟の役員会等に参加し、地域福祉や児童福祉に関する最新の動向の把握に努めています。また児童館としても塔南の園福祉後援会や関係機関との会議に積極的に参画し情報交換を図るなど、地域の福祉ニーズの収集や福祉事業全体の動向の把握を積極的に行っています。</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. 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】		
法人のスケールメリットを活かした計画が策定され、着実な実行に結び付いています。		
①5年ごとに中期経営計画を策定し、中・長期的なビジョンを明確にしています。計画の策定には各児童館長も加わり、児童館事業の特性を法人の計画に反映できるよう配慮されています。また本計画に基づき児童館の単年度の事業計画が策定されており、組織の理念や基本方針が反映された実践的な計画が策定されています。中期経営計画については策定の段階ごとに冊子等が作成され、職員への周知徹底が図られています。		
②児童館の事業計画については、担当者が中心となって計画的な事業実施に取り組んでいます。計画は中期経営計画に基づき年2回見直しを行い、取組の成果と課題や実績等の取りまとめがされています。またそれらと役職員の意見も反映させたうえで次年度の事業計画が策定されており、より実効性の高い計画の策定と着実な実行に向けた取組がされています。		
③児童館の事業計画については、利用者の声やアンケート結果、福祉後援会等、利用者の意向や地域の福祉ニーズを踏まえた策定がされています。また事業計画の基となる児童館のビジョンについては各種リーフレットへの掲載等をおして、利用者に周知されるよう配慮されています。		
④法人としてリスクマネジメントガイドラインを策定し、児童館もそれらに則った対応を迅速に取ることができるよう体制が整えられています。また非常事態発生時の具体的な活動内容等について児童館だよりやホームページ等、様々な媒体を活用し利用者への周知徹底が図られています。		

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】		
職員一人ひとりの能力向上が図られ、組織力が発揮できる体制づくりがされています。		
<p>①年1回、能力発見シートを各職員が作成し、シートをもとに館長による職員ヒアリングが行われています。ヒアリングによる職員の意向は館長を通じて本部に報告され人員配置の参考にするなど、職員一人一人の能力向上に関する希望の把握に努めています。</p> <p>②職員の能力向上については、京都市児童館学童連盟の体系に基づいた研修の受講により、職員の資質向上に努めています。また研修資料やレポートは回覧や職員会議で共有され、一人ひとりの学びが組織としての学びに結び付くよう配慮しています。また受講者にも研修内容を反映した事業の提案を促すなど、職員の学びを児童館事業に活かすための支援が行われています。</p> <p>③タイムカードを導入し、業務の効率化と残業時間の短縮に取り組んでいます。年休の消化や残業時間の把握については月1回の館長会議でも徹底を促しています。またストレスチェックを実施し、必要に応じて産業医の面談を行うなど、就業状況の把握と改善に取り組んでいます。</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. 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】

SNS や動画配信等を活用するなど、より多くの方々に情報が届くような工夫をしています。

- ①社会状況に合わせて、多くの地域住民が気軽に児童館の情報を得ることができるように、新しいツールも積極的に取り入れています。ホームページ作成のほか、自宅でも児童館を感じられるよう、児童館の様子をライブ配信したり、定期的なソーシャルネットワーク（SNS）等での情報発信により、新たな児童館利用者につながるような工夫をしています。また児童館玄関前には、当日の活動内容の周知を図り、来館を促すなど日常的な広報活動にも力を入れています。
- ②児童館の開設当初から地域の回覧板で児童館便りを回覧しています。地域役員の方へは直接職員が訪問し配布をすることで、事業内容を説明することができ、地域住民への周知にもつながるなど、児童館の情報発信にも協力的です。特に大きな情報発信の際は、近隣マンション管理組合に許可を得て、掲示やポスティングなども積極的に行っています。
- ③児童館便りは近隣小学校全児童へ配布をし、中学校にはクラス掲示をしています。乳幼児親子対象の便りは、保健師や助産師、保育所のほか、4 か月検診時には保健センターが訪問配布をし、児童館の情報を伝えるなど地域の関係機関からの情報発信も行っています。

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】

様々な遊びができるよう準備をしつつ、子どもの主体性を尊重した活動を行っています。

- ①児童館便りには、各年齢に分けたメインのプログラムを記載しており、対象に合わせて利用しやすく、主体的に過ごせるよう配慮をしています。小学生が乳幼児と触れ合う赤ちゃんサポーターや中高生タイム、大学生スタッフが学習支援や居場所づくりを行うなど、幅広い年齢層の利用者があり、日常的な交流が見られます。
- ②館内のルールは必要最低限に抑え、子どもたちが自分たちで考え、決めることを大事にしています。遊び方などは、その時々仲間などにより、子どもたち同士で考え変更することも多くあり、意見が対立した際は職員がサポートするなど、子どもの主体性を大切にしています。
- ③館内の遊具の充実を図りながら、児童館前の中庭を一輪車などができる遊びスペースや、隣の高齢施設との交流の場として設定することで、子どもの遊びや居場所の選択肢を増やし、高齢者との交流にもつながっています。

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、子どもの発達の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	○

	<p>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> <p>○</p> <p>【講評】 日々の打合せの中で、子どもの課題等を話し合い、共通認識を図っています。</p> <p>①日々の打合せで、職員一人ひとりが把握している子どもの情報を共有し、課題があればその都度検討し、より良い支援につなげるようにしています。対応に苦慮する事案についても、職員全体で意見を出しあうことで、同じ方向性で支援できるように努めています。</p> <p>②職員全員が京都市児童館学童連盟の研修を積極的に受講することで、子どもの発達理解に努めています。また受講後は情報の共有を行うことで、職員全体が同じ視点に立って支援することを心掛けています。</p> <p>③様々な発達特性を持つ子どもたちが来館するため、子ども同士の関係性も大事しています。高学年児童が子どものサポートを自然と行うなど日常的な関わり合いがあり、職員が寄り添うことで、伝え方などのサポートをしています。</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="229 689 1332 1010"> <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】 保護者同士が気軽に交流できる環境を作ることで、主体的な活動につなげています。</p> <p>①助産師さんが講師となり、産前産後のマタニティヨガやベビーマッサージなど、子育て中の保護者に向けた活動を行っています。保護者自身のリフレッシュとなり、育児不安や悩みを気軽に相談ができる場となっています。日常的に館内で飲食ができるため、食を通して保護者同士の交流が図られています。</p> <p>②年齢別に分けた登録制の乳幼児クラスのほか、自由に利用できる曜日を設けるなど、保護者のニーズに合わせた活動をしています。登録制のクラスではグループ活動を通して保護者同士がつながり、その後の児童館活動への協力にもつながっています。また「移動児童館とれいんぱーく」では近隣の公園へ出かけていくなど、児童館外の活動も積極的に行い地域の子育て家庭への支援に努めています。セルフサービスの100円喫茶では、自由にお茶が飲める場として、保護者同士の気軽な交流の場になっています。</p> <p>③保護者が主体のグループ活動を支援しています。10年以上継続しているダンスサークルの「ママダン」や、アレルギー対応のおやつ作り、ゴスペル、おしゃべりサークルなど保護者自身のやりたいことを実現できるよう支援をしています。また各サークル活動は児童館のイベントにも参加しており、ともに地域の子どもを支援し、児童館活動を支える関係となっています。</p> <p>④近隣中学校の中学3年生対象にした乳幼児とのふれあい活動を行っています。「パパママ体験」では児童館の乳幼児クラス登録親子と一緒に中学校へ出かけ、実際の乳幼児に触れ合う機会としています。また「いのちの授業」では助産師さんが出向き、話をするなど中学校との連携も積極的に図っています。</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="229 1765 1332 2038"> <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>	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	○															

【講評】

子どもの自主性を尊重した活動を心がけるよう、職員全体で意識しています。

- ①子どもの遊びへの支援は、集団に働きかける職員と個別にサポートする職員とで事前に役割を分担して働きかけるなど、全体で確認しながら支援をしています。日頃から子どもとの関わりの中で、子ども一人ひとりの様子や友達関係などの把握に努めつつ、気になることは職員間で共有し支援しています。
- ②様々な遊びが展開できるよう、室内環境や遊具を整えながら、使いやすくわかりやすい表示の工夫をしています。子どもたちの「やりたい」の声が出せるよう、日常の関係性を大事にしながら、ほかにも館内に目安箱を設置することで、子ども自身が気軽に意見が言える環境づくりにも配慮をしています。目的をもって来館する子どもたちも多く、やりたいことができる児童館運営に努めています。
- ③放課後児童クラブ児童が多い中、自由来館児童も含めた登録制のクラブ活動や、日常的な遊びも子どもの意見を取り入れながら、実行委員会を立ち上げるなど、自主性を尊重した活動を支援することを意識しています。子ども同士で企画・運営する上で、職員はサポート役となりながら、実現に向けて取り組むことで、子ども自身の主体性を尊重するよう意識しています。

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	○

【講評】

小学生からの継続利用児童も多く、児童館での様々な活動に積極的に関わっています。

- ①小学生から継続して利用する中高生世代が多く来館しています。日常的に小学生の遊び相手になってくれたり、5時以降の中高生タイムには、新たな友達を連れて来館し、バレーやバスケットなどの体を動かす遊びのほか、マンガを読んだりボードゲームを楽しむなど、それぞれの過ごし方をしています。
- ②遊びを通じた利用だけではなく、職員との継続した関係性から、相談事や悩み事を話すなど、学校とは違った大人との関わりや居場所としても活用されています。また中高生世代が企画運営する地域イベントでは児童館内だけではなく、子どもたちと地域とのつながりも意識しています。
- ③大学生・社会人スタッフがメインに活動する、月1回土曜日8時迄のヨルのジドウカン事業では、学校になじめない中高生世代や悩みを抱えている中高生世代が多く利用しています。スタッフは世代が近く話しやすい身近なモデルとなっており、学習支援や会話を通して、様々な子どもたちの安心した居場所になっています。まだ児童館を知らない子どもたちへ向けても、SNSを活用しながら積極的に発信しています。
- ④思春期の発達特性や課題を抱えた子どもへの対応については、研修を積極的に受講し、職員間においても伝達研修を行うなど、18歳までの児童が安心して継続的に利用できるよう、職員全体で支援しています。

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	○

【講評】

「子どもの意見をもとに児童の最善の利益を考慮する」の方針のもと活動しています。

- ①法人としての倫理綱領を定めており、各項目には行動指針を示しています。また児童館玄関には子どもの権利条約を掲示したり、「児童館の想い」として遊びを通じた子どもが育つ権利についても掲示するなど、外部に向けた子どもの権利に関する発信も積極的に行っています。
- ②日常から子どもが自ら考え、意見が言える環境を意識しています。遊びの中のルールなども、職員主導で

	<p>はなく子ども同士のやり取りを大事にしています。また子どもが遊びを企画する「アソビンピック委員」やりたいことを企画する高学年の「サタラボ」「ぼうけん隊」など、子どもの意見を大事にする活動を心がけています。</p> <p>③職員は日頃から子どもとの関係性を大切にしており、日常会話から家庭の様子や友達関係など、気軽に話しをする子どもが多くいます。子どもからの相談や個別対応が必要な場合は、内容によっては事務所内で他児の視線を避けるなど、時間や場所にも配慮をしています。</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している	○

【講評】

保護者との信頼関係構築を心がけ、気軽に相談できる環境に努めています。

- ①挨拶を基本にしなが、子どもの話題を中心にした保護者との日常的な会話を心がけています。気軽に話ができる関係づくりをすることで、子どものみならず家庭の困りごとや保護者自身のことなどの相談に来館する方もいます。
- ②配慮が必要な児童も日常的に区別なく活動ができるよう職員及び介助者やボランティアがサポートをしています。登録制のクラブ活動や行事の企画委員会にも積極的に参加を促しながら、互いを認めあう関係づくりができるよう支援をしています。
- ③学校等、関係機関との個別検討会議を通して、統一した支援ができるように努めています。必要に応じて家庭と連絡を取れるよう利用者への「はじめましてシート」（連絡先記載シート）の記載依頼をしています。関わりが難しい保護者には、子どもと一緒に活動することを通じて保護者とのつながりをつくるよう働きかけています。

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】

様々な地域団体・地域住民が積極的に児童館活動に関わり、開かれた児童館運営を行っています。

- ①地域住民が積極的に児童館活動へ関わっています。乳幼児活動のサポートや介助ボランティアの他、日常的にも足を運んでくれるなど児童館活動に協力的です。また放課後児童クラブの保護者による子どもの帰宅時の「見守り隊」は、子どもを見守る地域の大人として、地域の子どもの安全安心につながっています。
- ②塔南の園福祉後援会が組織されており、年数回の情報交換や、地域行事を共に運営しており、地域の子どもたちへの活動を共に考える機会となっています。ほかにも小学校や中学校、保育所、幼稚園、青少年活動センターなど各世代団体との情報交換や共催事業により、児童館の幅広い対象年齢の子どもへの支援に活かしています。併設された高齢施設とは館内の扉でつながっており、日常的に子どもたちが高齢施設ロビーで勉強をするなど自然な交流が図られています。
- ③児童館内だけではなく、近隣公園へ出向く移動児童館「とれいんぱーく」や高学年の声から始まった「ぼ

	うけん隊」など館外活動も取り入れています。児童館前のテラスを活用して、自由にくつろげる居場所を作ったことで、隣の施設の高齢者と児童の交流が自然とみられるなど、地域住民にも、子どもたちの様子を知って頂く機会となっています。地域住民が気軽に足を運び、顔の見える開かれた児童館運営を図っています。	
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	○
	<p>【講評】 積極的にボランティアを受け入れると共に、子どもたちの主体的な活動につながっています。</p> <p>①児童館の様々な事業で子どもスタッフを募り、子どもたちの主体性を尊重しています。乳幼児クラブでは「赤ちゃんサポーター」として小学校が乳幼児に触れ合いながら乳幼児活動に参加しています。また高学年の自発的な声を形にする「ぼうけん隊」は、日常の児童館活動につながっており、長期的に継続できるボランティア活動につなげるよう職員がサポートしています。</p> <p>②乳幼児保護者は、各自の得意分野や趣味を活かした活動がサークルとして継続しています。保護者のやりたい思いを汲み取りながら、職員がサポートしつつ保護者自身の活躍の場として主体的に活動しています。児童館のイベントにも、各サークルが積極的に参加しながら、地域の子どもの子育て支援を児童館と共に進めています。</p> <p>③日常的にボランティアを受け入れています。事前説明会を行い、ボランティアマニュアルに沿って確認した上での受け入れに努めています。毎月実施の「だがしデー」では塔南の園福祉後援会主催の活動になっており、担当スタッフの方々も児童館の子どもたちとの触れ合いを楽しみながら、地域住民と地域の子どもの顔がつながるきっかけになっています。</p>	

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の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	全入の為 該当なし
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】

放課後児童クラブの内容を丁寧に保護者に伝えることで、ともに子どもを育む関係につながっています。

- ①放課後児童クラブの運営は、京都市の条例に基づいて実施しています。児童館利用児童とはおやつを提供など以外はともに活動できるよう、館内の部屋も分け隔てなく利用できるように配慮をしています。児童館のイベントには、放課後児童クラブの子どもたちも一緒に参加することで地域住民との交流も盛んです。
- ②放課後児童クラブ入会時の説明会では、利用にあたってのルールや児童館の理念等を説明しています。事前の見学会や館内見学ツアーなどを行い、必要に応じて個人面談等で不安の解消に努めています。子どもの意見尊重や自立を見据えた放課後児童クラブであることを丁寧に伝え、保護者と共に子どもを育む関係にあることを理解していただくように努めています。また入会にあたっては、保護者のみならず子どもの意思も確認していただくよう伝えることで、入会後のスムーズな利用につなげています。
- ③定期的に発行するお便りや、保護者懇談会を通じて、保護者同士の意見交換や交流を図っています。保護者懇談会後は報告書を作成し、全家庭に配布することで参加できなかった保護者にも同じ情報が届くよう配慮しています。また必要に応じて親子参加の行事を取り入れながら、自分の子ども以外の子どもの目にも目が向く環境設定を心がけることで、地域の大人全体で子どもを見守る視点を育んでいます。

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】

個別支援記録の作成及び日誌記入等で情報共有を行い、統一した支援につなげています。

- ①配慮が必要な子どもや家庭については、日々の打合せの中で、職員それぞれの気づきなどを伝え記録することで、全体共有をしています。また京都市児童館学童連盟の「児童の状況報告書」に基づいた個別記録を作成しています。保護者との面談を通して保護者の意向だけではなく、保護者支援についても職員間で共有しながら子どもの様子を記載することで関係機関との連携に活かしています。
- ②配慮が必要な子どもに関係する学校や保育所等とは、定期的な面談を通じて、情報共有を図りながら、必要に応じて担任との連絡を取り合うことで、継続して統一した支援につなげています。
- ③配慮が必要な子どもについては、介助ボランティアが寄り添いながらも、職員全体で見守り支援するよう、状況の把握に努めています。また、京都市児童館学童連盟の研修や同連盟の統合育成巡回指導を受けることで、支援方法や関わり方を学び、職員全体で支援の確認をしています。

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	○
<p>【講評】 個人情報の保護や、プライバシーに配慮した取り組みを行っています。</p> <p>①SNSを含む、広報活動に掲載の写真等の個人情報については、放課児童クラブ登録家庭には事前の同意書を取り、児童館利用者に関してはその都度確認を取っています。子どもからの相談や子どものトラブル等に対応する場合、内容によって事務所内や個別対応ができるよう、子どもの羞恥心に配慮した対応を心がけています。</p> <p>②「子どもの意見をもとに児童の最善の利益を考慮する」を基本にして、日常的に子ども一人ひとりを尊重する運営を児童館全体で心がけています。集団活動のみならず個人のやりたいにも寄り添いながら、一人ひとりを受けとめるような関わり方を心がけています。</p> <p>③毎日のミーティングでは、子ども同士の様子から子ども同士の人権の尊重についても話し合いをしています。また法人独自の倫理綱領をもとに、日常的な子どもへの対応も職員全体で意識を持ちながら取り組んでいます。</p>	

<h2>6 事業所業務の標準化</h2>	
<p>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</p>	
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	○
<p>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</p>	
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	○
<p>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</p>	
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】 法人のマニュアルを基本に、児童館の方針を職員全体が意識した活動を行っています。</p> <p>①京都市児童館活動指針を基本として児童館運営を行っています。また法人独自の方針やマニュアルが作成されており、各自が確認しながら事業運営を行っています。また、気になることや改善点などは、毎日のミーティングで伝えることで、職員全体で見直す機会としています。</p> <p>②年に1回の利用者アンケートでニーズを把握し、年度末の事業反省を踏まえて次年度の活動につなげています。またアンケートの結果はホームページや児童館内に掲示し公表しています。</p> <p>③毎日のミーティングは臨時職員やボランティアも含めて行うことで、全体の共通認識のもと事業運営を行うよう心掛けています。また研修計画をもとにした、経験年数に合わせた研修を受講することで、基本的な知識のレベルアップにつなげています。児童館内での日常的なOJTや館長ヒアリングを通して各自の課題や成果</p>	

を振り返ることで、職員の意識向上にも努めています。

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、必要な人が必要な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 | ○ |

【講評】

事業所が保有する経営情報や個人情報の保護・共有に努めています。

- ①パソコンにはパスワードを設定し、アクセス権限を設定しており、事業所が蓄積している情報の保護に努めています。また個人情報に関する書類等は施錠のできるロッカー等に保管し、管理を徹底しています。
- ②文書の保管については保存年月日を表示し、文書の種類や機密性に応じた管理の徹底を図っています。また個別ケース記録や日誌をデータ化し、必要に応じた情報を迅速に抽出して事業に活用できるよう、情報の安全性と効率性に配慮した取り組みが実施されています。
- ③個人情報の利用目的については児童館内に文書を掲示し、利用者への周知を図っています。また個人情報保護の取扱いに関する児童館部門のマニュアルを作成し、職員間で把握するとともに、ボランティアや実習生の受け入れ手引書にも反映し、それらに基づいた行動を求めています。

総評

■特に良い点

ポイント1	<p>子どもの自主性・主体性を大事にした運営を行っています。</p>
	<p>児童館利用者の主である、子どもの自主性・主体性を大事にした関わりを心がけた運営を行っています。日常的な子どもとの関わりから、子ども自身が考え、選択し、実行することを大切にしており、遊びのルールなどは、その時その場の状況に応じて子ども同士で話し合い決めるよう、子ども同士の意見交換や合意形成までの経過を大事にし、職員が寄り添いながら支援しています。子どもたちが決めたルールを掲示することで、児童館が子ども中心の施設であることや子ども自身の自信にもつながっています。児童館の行事の企画運営も子どもたちが「子どもスタッフ」として積極的に関わり、子どもの意見が尊重される運営を行っています。</p> <p>また0歳から18歳までの施設として、様々な年齢が主体的に関われるように、時間の設定や場所の工夫をしています。子どもたちにもお互いを尊重し合うよう職員が働きかけていることで、活動を行う上で他児への配慮や交流が自然とされるなど、子ども同士の関係性も児童館全体の思いが伝わっています。</p>
ポイント2	<p>開かれた児童館運営から、様々な人々との交流が図られています。</p>
	<p>高齢者施設との複合である特徴を生かして、日常的に自然な交流が図られるような仕組みを取り入れています。児童館内から高齢者施設のフリースペースへ行くことができ、高齢者と同じ空間で子どもたちが宿題やおやつ場所として利用しています。また施設前のテラスにも、座って休める居場所を作ることで、子ども、地域の人々や高齢者施設の利用者などが集うなど、子どもだけではなく、様々な人との交流があります。</p> <p>塔南の園福祉後援会や関係機関、地域の人々が児童館に積極的に関わり、「社会で子どもを育てる 子どもが社会を創る」という児童館のビジョンを地域とともにすすめています。子どもの安全を見守る放課後児童クラブ保護者の自主活動の「見守り隊」や少年補導員、民生児童委員の児童館事業への協力の他、乳幼児保護者や地域の方々の得意分野を活かした活動を児童館を通して行うことで、子どもだけではなく地域の人との顔がみえる関係性につながり、地域全体で子どもを見守る意識が育まれています。</p>
ポイント3	<p>地域に根ざした児童館運営から、利用者の継続した関わりにつながっています。</p>
	<p>児童館利用者は乳幼児親子から小学生はもちろん、社会人に至るまで幅広い年齢層の継続した関わりがあります。児童館が開設して25年周年を迎え、開かれた運営や地域に根ざした活動に取り組んできたことから、継続した利用者も多く児童館活動を共に支える関係性につながっています。乳幼児保護者は、自主活動のサークル活動や居場所づくりで、児童館に継続的に関わりながら児童館活動にも積極的に関わっています。</p> <p>月1回の中高生世代の時間「ヨルのジドウカン」では地域の大学生や社会人ボランティアスタッフが中心となって運営しています。思春期の子どもへの関わりを職員だけではなく、年齢の近い身近な大学生や大人が関わることで、気軽に悩みや相談ができる関係性となっており、良いモデルとなっています。子どもの主体性を尊重した関わりを大事にしていることから、子どもたちにとって児童館が安心して過ごせる居場所として機能しています。また日常的に様々なボランティア活動や地域の人々との関わりを身近に感じている子どもが多いことから、子どものボランティアへの積極的参加が見られます。児童館がやりたい事の実現の場として、子どもの声が反映されることを実感することで、継続した児童館への関わりにつながっています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	新たな児童館利用者への周知に向けた取り組みが期待されます。
	<p>地域とのつながりや継続した利用者が多い中、新規来館者やまだ児童館を知らない地域住民への周知が望まれます。乳幼児親子の来館者は、比較的児童館の地域以外に住民が多いため、より一層児童館の周知が求められます。そのため、児童館だよりを周知している回覧板の行き渡らない新しい集合住宅などへのアプローチの方法を検討し、実行することで更なる来館者へつながることが期待されます。</p> <p>また児童館前の掲示版や掲示物なども高齢施設との複合施設であるため、目立ちにくく、よりわかりやすい児童館ならではの周知の方法の工夫が求められます。</p>
ポイント2	職員全体の情報共有の工夫が望まれます。
	<p>児童館と地域とのつながりが継続しているものの、職員の異動や退職等があるため、職員一人ひとりの地域とのつながりは、継続した児童館活動にとって、とても大事になっています。そのため常勤職員以外の非常勤職員やボランティア、アルバイトなど子どもに関わる大人の情報共有は欠かせません。必要に応じた様々な情報共有や児童館のビジョンの共通認識の為の工夫が求められます。</p>