

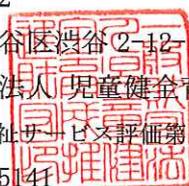
福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 30 年度）

平成 31 年 3 月 29 日

公益社団法人京都市児童館学童連盟
京都市梅津北児童館 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	京都市梅津北児童館		
施設連絡先	所在地	〒612-8212 京都府京都市右京区梅津開キ町 18 番地	
	電話番号	075-865-2225	
施設代表者氏名	館長 岡田 淳子		
契約日	平成 29 年 6 月 23 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 6 月 4 日～平成 30 年 7 月 2 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 30 年 6 月 25 日～平成 30 年 7 月 9 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 30 年 9 月 18 日		

京都市梅津北児童館評価結果

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】		
市内児童館のフラッグシップとしての意識を持って館運営に臨むよう確認しています		
<p>① 京都市の児童館は「京都市児童館活動指針」を児童館運営の礎としています。この指針の共通理解が重要であることから、策定の際には多くの児童館職員が関わって検討作業が行われています。さらに、法人としては法人固有の理念・基本方針を策定し、法人が考える児童と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示して周知を図り、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して周知を図っています。</p> <p>③ 法人運営児童館8館の館長会議や研修の場で、法人が考えている児童館理解や子ども観、そのための児童館活動のあり方などについて、経営層から話をしています。特に当法人は、京都市内の児童館の推進のための研修や各種事業を実施し、市内児童館をリードする立場にある法人であることから、「市内児童館のフラッグシップとしての意識」をもって運営に臨むように話をしています。</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】		
ボランティアの育成や地域との連携を進め、地域における健全育成が図られるよう努めています		
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。コンプライアンス規程には、コンプライアンス体制の概略図も示され、推進のための役割体制も明示されています。今後はさらに、具体例も盛り込んだマニュアルへと更新、その内容を深めるために研修も行いたいと考えています。		
② ボランティアの受け入れを積極的に行っています。ボランティア受け入れマニュアルを策定し、マニュアルに基づいて受け入れ体制の整備を行っています。最近では、大学と連携した学習支援事業を開始し、大学生の学習支援ボランティアを募集し、実施しています。事業趣旨や運営体制、具体的な内容をわかりやすく示した資料も作成しています。		
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支援拠点の役割を果たし、関係施設、機関と情報交換や協働事業を実施したりしています。また、法人運営8館の児童館は小学校に近接して設置されているため、日頃より小学校との連携が取れており、いわゆる「ランドセル来館」も受け入れられる体制があります。また、定期的にクラス担任と情報交換ができる関係を持つ児童館もあります。		

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】 利用者意向や地域のニーズを把握して館運営に活用しています		
① 要望や苦情について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。書類にはどなたでも読めるようにルビを振っています。法人としては「苦情解決のための実務マニュアル」を策定しています。マニュアルでは苦情解決の基本的な考え方を説明したうえで具体的な対応方法を示し、利用者本位の支援が進むように配慮しています。		
② 法人8館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。アンケートは、保護者、子どもごとに分かりやすい内容で作成して協力していただいています。回答は、集計・分析したうえで事業計画の立案の際の資料としたり、事業や施設改善の参考にしたりして活用しています。また、利用者には、各館の児童館だよりや、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 地域の団体長連絡会やネットワーク会議などの地域の施設や団体が集まる会に参画して、児童館の情報を発信したり、情報を聞き取ったりして、地域の子どもの課題やニーズの把握に努めています。また、全国団体が主催する研修会への参加、児童館相互での情報交換などで、業界の動向などをリサーチしています。		

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】		
理念・方針の実現に向けた中・長期計画を立案し、利用者の安全確保のための手立てにも計画的に取り組んでいます		
<p>① 法人の目的から、市内児童館の支援と児童館8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事業計画を年度ごとに立案しています。</p> <p>② 事業計画は、全職員で前年一年間の活動を総括し、利用者アンケートや地域で得られたニーズを踏まえて策定しています。各児童館は年度の方針・目標を立て、月ごとの具体的な行事を立案しています。各行事とも年度当初に担当者を決め、担当者が中心になって具体的な準備の工程を進めていきます。</p> <p>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てるように努めています。とくに、近年は大雨等の災害が多く、開所の判断等について京都市との連携をさらに強める必要が出ているため、マニュアルの改正や訓練を重ねることが必要だと考えています。</p>		

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】		
必要な人材確保と職員の資質に応じた研修受講の仕組みにより、館運営の安定を図っています		
<p>① 法人独自のヒアリングシートが作成されており、職員の目標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、その内容について各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。</p> <p>② 職員の異動については、経営層の職員が一人ひとり面談を行って、意向を聞き取った上で、職員のライフスタイルや各館の運営状況を勘案して決定しています。職員採用については、法人で明確な採用基準を設けており、小論文、面接などを経て採用して、運営に必要な人材の確保に努めています。</p> <p>③ 研修は、各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体系化されており、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、平成 29 年度から市内全児童館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、職員のモチベーションアップに繋がっています。</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. 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】 児童館の情報を周知するために、積極的な広報活動を行っています</p> <p>① 「児童館だより」「学童クラブだより」「乳幼児クラブだより」「中高生事業の広報物」など、利用者の年代に応じた広報物を作成し、情報発信を行っています。「児童館だより」はルビを振って読みやすくしたり、年度当初のたよりでは、児童館がどんなところかを紹介する記事を掲載したりして、初めて利用する人でも安心して遊びに行けるように工夫をしています。小学校は全戸配布、町内地域回覧などを行って、地域の方に児童館のことを知っていただくことを意識して取り組んでいます。</p> <p>② 各種たよりは、京都市のほか、保健福祉センター、つどいの広場、同区内の他の児童館に配布し、情報の発信と連携の手掛かりとしています。</p> <p>③ 上記たより以外にも、中学生・高校生世代事業の中学校全戸配布、行事の広報を子どもたちの目に入りやすい小学校の運動場側フェンスに掲示、直接声掛け、乳幼児保護者向けにホームページの充実の検討など、職員が工夫をしながら利用促進の手立てに取り組んでいます。特に、手づくりの地域の方向けパンフレットは、児童館の理念、方針、大切にしていること、どのような事業を行っているかなどが分かりやすく示されています。</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. 遊ぶ際を守るべき事項（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】 子どもたちが自由に遊び、交流ができる環境づくりに力を入れています</p> <p>① 部屋や遊具の使い方は、館内に掲示があり誰にもわかりやすく示されています。遊具の片付けについても、収納場所にその遊具の写真が貼ってあり、目で見て元に戻せるようになっています。職員室にパズルを保管していますが、パズルごとに写真、ピース数と番号が表示してあり、子どもたちが番号を言って借りる仕組みになっています。誰もが気軽に遊具を取り出して遊べるように工夫しています。</p> <p>② 乳幼児と小学生、小学生と中学生など、異年齢が関わりあいを持てるように機会をとらえて職員が働きかけを行います。そのこともあって、小学生が乳幼児と遊ぶ姿が自然にみられます。また、中学生には得意なことを披露する機会を作って小学生が憧れ、指導・交流と繋げるなどの意図的な関りがあります。</p> <p>③ 乳幼児、小学生、中学生・高校生世代で遊びのスペースや使用時間の区分をして気兼ねなく遊ぶことができる環境の配慮もあります。特に、小学校の夏季休業期間中は朝から小学生の子どもたちが来館しているため、小学校のサロニールームを借りて乳幼児の活動を行っています。これは、小学校との連携が取れているからこそ可能な配慮です。</p> <p>④ 子どもたちの提案により、児童館で作った作品を展示するスペースを作っています。また写真を撮って掲示したりもしています。作る意欲の高揚や達成感を体験することに繋がっていると思われます。</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】 乳幼児子育て家庭の支援のために、様々な活動に取り組まれています</p> <p>① 月曜日から金曜日まで、毎日プログラムが実施されています。0歳から2歳児までの年齢別の登録制クラブ、自由参加の広場活動、昼食の場所提供と仲間づくりを支援する昼食・ティータイム事業などです。保護者のニーズを検討した結果、プログラムがある活動の方が利用が多いため、自由参加の広場活動でも職員主導のプログラムを少しだけ入れるようにしています。このような活動の積み重ねから、職員と保護者の信頼関係による、プログラム外でのちょっとした相談や職員の関りからできる仲間づくりも行われています。</p> <p>② 通常のクラブ活動や広場活動以外に、乳幼児家庭対象運動会やお楽しみ会、いちご狩りや動物園へのお出かけなどの活動を行っています。多世代の家族参加と交流を目的としており、父親も参加可能な土曜日に設定して多くの参加者を得ています。</p> <p>③ 保健センターが、乳幼児家庭に児童館の紹介をしていることから、乳幼児親子の来館が増加しています。現在も、保護者間の交流の支援や外部の専門家を招いた講座の開催を行ったりしています。今後も子育て中の不安や孤立感を解消するため、妊産婦家庭も視座に入れて取り組みの充実を図りたいと考えています。</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】 一人ひとりの状況を把握しながら、主体的な活動、よりよい仲間作りを支援しています</p> <p>① 学童クラブでは、子ども一人ひとりについて個別のノートを作成し、職員が支援の中で気づいたことや対応した内容を書き込んでいます。自由来館児童は共通の伝達ノートがあり、毎日の注意事項を記入しています。職員が共通の認識で子どもに対応できるように、職員朝礼で情報共有をして個々の状況を把握しています。</p> <p>② 毎月、工作や映画鑑賞（うめきたシネマ）などのプログラムを実施して、学童クラブと自由来館児童が一緒に楽しめる機会を提供しています。また、職員の特技を生かした将棋クラブや器楽演奏のクラブ（ドレミファクラブ）などのクラブ活動もあり、誰でも参加が可能としています。クラブ活動は、子どもたちが集団活動の中で仲間をつくり、主体的に考え動くことを経験する場として大切にしています。学校の敷地内に児童館がある利点を生かし、自由来館児童も保護者の同意があれば、クラブに参加する児童に限り学校から直接来館できる仕組みを作っています。</p> <p>③ 支援学校からの学童クラブ利用の子どももいますが、子どもたちは日常の生活の中で自然に接し、共に遊ぶ姿が見られます。</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>【講評】 中学生・高校生世代の気軽な居場所となるように取り組みや関わりを工夫しています</p> <p>① 夕方5時以降は中学生・高校生世代が自由に利用できる時間としています。お茶やコーヒーを飲みながらおしゃべりをしたり、ダンスやバスケットボールができたりすることを謳って、児童館が中学生・高校生世代でも利用できる施設であることを周知しています。小学校との連携により、体育館を利用してスポーツができる日を設けたり、児童館でやりたいことなどの希望を聞いて自主的な活動の場を提供するなど、この世代にとっても魅力がある館を目指しています。</p> <p>② 日常的に勉強場所やダンスの練習場所としての中学生の利用があります。そのような機会をとらえて、信頼関係ができるように、職員は意図的に適度な関りを保ちながら対応しています。そのようなことから、児童館まっりの自主的な手伝い、小学生との交流が増えるなどの効果があらわれています。児童館としては、今後も中学生・高校生世代の良き相談相手になりたいと考えています。</p> <p>③ 中高生と赤ちゃんとの交流事業に取り組み、乳幼児家庭との交流や妊婦体験、離乳食づくり、乳幼児行事への参加などの体験の機会をつくり、赤ちゃんのかわいらしさを感じたり、子育ての大変さを体験したりすることを支援しています。</p>						
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="209 770 1474 853"> <tr> <td data-bbox="209 770 1318 813">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="1318 770 1474 813">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 813 1318 853">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="1318 813 1474 853">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 子どもの意見、自主的な活動を尊重した運営を心がけています</p> <p>① 利用者アンケート調査や、学童クラブでの学年別会議、日常的には帰りの会や班活動で子どもの意見を聞く場を設定しています。また、子ども一人一人の様子を見守り、心配な事、不安なことがあれば、館長、または職員に相談するように声をかけています。</p> <p>② 高学年クラブでは、子ども達がやりたいことを挙げて実施に至るように支援しています。また、児童館秋まつり実行委員会、クリスマス実行委員会も手上げ制で委員を募り、当日に向けて子どもたちが自主的に準備をする経験の機会になっています。</p> <p>③ 中学生・高校生世代は、特に意見を尊重して主体的な活動に繋げることが重要だと考えています。また、中学生も含めて、どの子どもたちも意見や発想を発信しやすいようにするために、意見箱の設置なども考えています。</p>	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	○						
6	<p>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1337 1474 1496"> <tr> <td data-bbox="209 1337 1318 1379">1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある</td> <td data-bbox="1318 1337 1474 1379">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1379 1318 1422">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</td> <td data-bbox="1318 1379 1474 1422">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1422 1318 1496">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</td> <td data-bbox="1318 1422 1474 1496">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 外部との連携をおこない、利用者の状況に応じた適切な対応ができる体制があります</p> <p>① 保護者からの相談には、常時話しやすい雰囲気づくりを心がけ、いつでも相談を受けとめる体制があります。例えば、乳幼児保護者の場合は、自由遊びの際に保護者の輪の中に職員が入ったり、小学生の保護者の場合は、電話、メール、連絡帳などのような方法の相談でも対応する姿勢です。児童館として必要と判断した場合は、児童館から保護者に声をかけて面談を行うこともあります。また、定期的に保育士や保健師などの専門家も入って相談ができる場も作って、子育ての上での不安や悩みに答えています。</p> <p>② 障害のある子どもについては、子どもの個々の状況に応じた支援を行っています。そのために市の介助ボランティア制度を活用して体制を整えています。具体的には支援学校の送迎バスまでの迎え、自由来館児童の移動介助やトイレ介助などです。定期的に総合支援学校の職員の訪問を受け、障害を持つ子どもの対応方法などについて指導してもらうことができています。</p> <p>③ 虐待を受けている疑いがある子どもの情報を得た場合は、小学校、児童相談所、保健福祉センター、公立保育所などの関係機関と常時連携を取ることができる体制です。この連携により、子どもの安全を継続して確保し、家庭を見守ることができています。必要に応じてケース会議を実施して対応方法を申し合わせています。</p>	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	○
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	○						

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】 子どもたちと地域の方々との交流を大切にして、様々な取り組みを行っています</p> <p>① 地域の人々の参加や協力があってこそ生きてくる事業を実施しています。例えばハロウィン街歩きでは、実際に子どもたちが仮装をして地域に出て家を訪問したりしますが、子どもたちを受け入れ、お菓子を渡す役を地域の方をお願いしています。子どもたちは遊びながら地域の大人の方と触れ合う経験になります。また、受け入れる側では自主的にハロウィンらしい飾り付けをして迎えてくださる家もあつたりして、地域の方々も子どもたちとの出会いを楽しみにしてくれています。子どもたちと地域の方が顔見知りになり、日常の子どもたちの安全にも繋がると考えています。児童館職員は、下準備も含め、子どもたちと地域の方々を繋ぐ役割に徹しています。</p> <p>② 地域の各種団体の年間活動計画をいただき、地域の祭りに参加するなど、児童館がもっている資源が役立つことには積極的に関わって地域の活動を応援しています。このことが、地域の子どもの健全育成への理解と児童館が地域に協力を求めた際に快く協力してくださる相互の協力関係に繋がっています。</p> <p>③ 児童館運営協力を年4回開催して、地域の子育て環境について話し合う機会としています。主に児童館行事や、子どもたちの現状について話をして児童館運営に理解と協力をいただく機会としています。地域の方と子どもたちを結ぶスポーツ交流会への協力などをお願いしています。</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】 個々の子どもたちの状況を把握して支援するための努力をしています</p> <p>① 学童クラブへの登録書類を配布する際に、児童館・放課後児童クラブについて丁寧に説明し、理解を得ています。また、3月初旬に入会説明会を開催します。このときに「学童クラブ入会のご案内」に沿って内容説明を行い、スライドショーを使ってわかりやすく様子を伝えています。入会説明後、保護者の同意を得てから子どもの受け入れを開始します。説明の時間は保護者の状況に応じて、個別対応を行うこともあります。</p> <p>② 近年、近隣の小学校では入学直後から登校渋りや欠席しがちな家庭が見られるため、学童クラブでも注意を払い、取り組みを強化する必要性を感じています。現在は、個別の記録用紙を作って全職員が記入可能として、少しの変化にも気付き、共有し、対応できる体制を取っています。特に新年度当初は学校生活、学童クラブでの生活に子どもが慣れるまで、わかりやすい表示、都度の声掛けを意識して取り組んでいます。また、保護者の不安やストレス軽減のために、連絡帳での情報交換、必要に応じて直接会話などをして、児童館と家庭が連携して共に子どもの成長・発達を支援するという信頼関係を築いています。</p> <p>③ 卒所後も、児童館のクラブ活動や自由来館による関わりで留守家庭支援を継続的に実施しています。児童館が18歳まで利用できる施設である利点を生かし、日常の利用や事業への参加等を通じて、長期的・継続的な関わりを持ち、支援につなげています。</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】

配慮が必要な子どもの支援は、保護者、職員間で情報の共有をして関わりを持っています

- ① 学童クラブの入会時に保護者から個別の情報をいただきながら、学童クラブでどのような過ごし方をしたいか、注意を払う点は何かなど話を聞いて、一緒に個別の方針を考えていきます。日々の記録は日誌に記載するほか、個別の「行動の記録」用紙があり、場面と子どものその時の行動、職員の対応を記載しています。学童クラブでの子どもの行動を振り返り、方針を見直す際の資料として生かしています。
- ② 個人懇談、夏季休暇後、冬季休暇、進級時などの節目に記録を振り返りながら方針の見直しをしています。必要に応じて保護者と面談をしています。子どものより良い発達を目指して、家庭、学童クラブが一体となって子どもの支援内容を決めています。
- ③ 個人記録は関わった職員全員が記入しています。これを時系列に記入・保管していくことにより、継続的・長期的に関わりを振り返ることができ、子どもの状況の変化がわかりやすくなっています。また、このような記録を資料としながら、専門家を交えてのケース会議を実施しています。この会議では、職員が見落としていた子どもに関する視点や支援の手立てについてアドバイスを得られるようになっており、気づきと学びの時間になっています。
- ④ 小学校、支援学校、保健福祉センター、放課後デイ、言語聴覚士などの専門家との連携も図っています。

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】

子ども一人ひとりを大切にして取り組みを行っています

- ① 児童館たよりなどの広報媒体に掲載する写真や情報の利用をする場合は、使用の目的・方法を話して保護者の同意を得たうえで利用しています。原則としては、法人の個人情報保護マニュアルに基づいて管理・運用しています。
- ② トイレ介助、着替えの手伝いなどが必要な子どもは同性介助を原則として対応しています。子どもの自尊心に関わるような事案が生じた際には、子どもの羞恥心などに配慮して他者にわからないように援助をしています。
- ③ 児童館では「人の話を聞く」「自分の気持ちを伝える」「人の良いところを見つけてみる」ということを日頃から大切に、ことあるごとに子どもたちに伝えていきます。学童クラブでは、子どもが人前で話をする機会をつくっていますが、その時に「人の良かったところ」を探して話す時間としています。子どもたちなりの視点で、友だちのその日良かったところを探して話をしています。

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】

職員が共通の認識で支援を行えるように、会議や話し合いを小まめに行っています

- ① 月1回行う職員会議、毎日の朝礼などで子どもや家庭の状況、学校や地域の様子について情報交換を行い、職員が共通の認識で支援を行えるようにしています。話し合いの中で活動や対応の方針の見直し、改変が必要と確認されたときには、適宜その対応を図っていきます。その内容は記録に残し、不在職員の閲覧や後の確認が可能ないようにしています。
- ② プログラム活動は、実施計画書を作成し、その中に実施後の振り返りも記入しています。その後、職員全員に回覧し、職員会議等で改善に取り組んでいます。また、改善に当たっては利用者アンケート、事業実施後アンケートも活用しています。
- ③ 本部が定める市の職員研修は特別な行事がない限り積極的に参加をするように促しています。また、職員経験が長い職員と浅い職員がペアで担当することで、実践的に資質の向上を図るとともに、日頃の活動の中で気になる点や、改善したほうが良いことがあった際には、先輩職員が指導したり、職員同士で話し合ったりしています。

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 法人では個人情報保護マニュアルを策定しており、各館の情報保護・共有はそれに基づいて行われています。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了解を得ています。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	職員の努力により、様々な年齢の子どもたちの出会いの場になっています。
	当館は小学校の敷地内に設置され、学校との連携が図られているため、場合によって校庭や体育館などの学校設備を利用することが可能になっています。その環境もあり、様々な年代が児童館に来館し、利用する姿があります。夏季休暇中は学校のサロニールームを利用して乳幼児活動を実施させていただいたことで、小学生の活動場所と分けたり、中学生・高校生世代がバスケットボールやバドミントンをするために体育館を利用させていただいたりなどです。また、児童館のクラブ活動参加者で保護者の承認がある子どもは、自由利用の子どもでもランドセル来館が可能となっています。職員は乳幼児から中学生・高校生世代までが自然に交流がされるように日頃から働きかけています。乳幼児の活動は年齢別の登録制クラブやフリーの広場やティータイムを設けてほぼ毎日プログラムがあり来館者があるため、時には職員が繋いで、小学生と乳幼児が遊ぶ姿があります。また、毎日17時から18時30分は中高生タイムとして、中学生が卓球やダンスの練習にやってきました。その中学生・高校生世代の得意なことを先生役として小学生に教えるような支援をして交流をする機会をつくっています。中高生と赤ちゃんとの交流事業にも取り組み、中学生・高校生世代と乳幼児親子の出会いの機会を作っています。様々な世代が集うコミュニティ施設になっています。
ポイント2	地域との繋がりを大切にして、子どもと地域の方々との出会いを作っています
	当館は、平成22年に地域からの強い要望により開館しました。そのため、子どもたちと地域の方々との交流を重視し、地域住民と共に実施する事業を数多く行っています。そのことが、子どもたちと地域の大人を顔見知りの関係にし、日常の子どもたちの安全へと繋がると考えています。また、様々な方と関わる経験をたくさんすることが子どもたちの社会性を広げることに繋がるとも考えています。防犯教室、児童館まつり、焼き芋パーティー、ハロウィン町歩き、スポーツ交流会などの行事を行っています。ハロウィン町歩きでは、子どもたちが地域の方の家を訪ね歩けるようにするために、職員が依頼をしました。地域の方の中には独自に家を飾り付けて待っていてくれる所もあり、子どもたちも地域の方も楽しむ行事になりました。また、児童館運営協力会も年4回開催し、スポーツ交流会と一緒に実施するなど、地域の方々の力を借りて、子どもたちとの交流機会を増やしています。このように児童館行事に協力を得ていくために、児童館としては持てる資源を地域に生かすこともしています。積極的に地域に出ていき、児童館の力が発揮できるものには惜しまず協力をしています。そのために各種団体の年間事業計画をいただく努力をしています。
ポイント3	中学生・高校生世代の利用促進のための努力をしています

	<p>京都市の児童館では、ほぼ全ての児童館で中高生タイムを設けていますが、当館においても午後5時から6時30分までを中高生タイムとしています。利用数は多くはありませんが、趣味のダンスの練習場所として利用したり、卓球をしに来たり、試験前の勉強をしに来たりと活用されています。この日常の来館の中で職員が中学生・高校生世代との信頼関係を築くことが大切であると認識しています。中学生たちからやりたいことの提案もあります。「お好み焼きパーティー」、「ダンス」、「お化け屋敷」など、可能な限り実施を実現させています。このようなことが、児童館まつりでの中学生たちの手伝いに繋がり、自主的に準備を始めるなどの動きへと進展しています。また、二月に一度くらいのペースで小学校体育館を借りてバスケットボールなどのスポーツもできるようにするなど、利用者のニーズに応え、利用の促進を図るための手立ても取っています。今後も気軽に利用されるために、小学校高学年からの継続的な利用や広報の工夫、信頼関係づくり、中学生・高校生世代の自主的な活動をいっそう側面支援することに力をいれたいと考えています。</p>
--	---

■改善が望まれる点

ポイント1	子どもが意見を述べ、その思いを生かす事業実施の一層の支援を期待します
	<p>本館でも利用者アンケートや、学童クラブでの学年別会議、日常的には帰りの会や班活動で子どもの意見を聞く場を設定しています。また、高学年クラブでは、子ども達がやりたいことを挙げて実施に至るように支援しています。児童館秋まつり実行委員会、クリスマス実行委員会などの手上げ制で委員を募り、当日に向けて子どもたちが自主的に準備をする経験の機会も作っています。中学生・高校生世代は、特に意見を尊重して主体的な活動に繋げることが重要だと考えています。意見箱の設置も検討されているなど、子どもたちの意見を生かすための取り組みを前向きに進める姿勢があります。</p> <p>改正された児童館ガイドラインでは、児童館の活動内容として「子どもが意見を述べる場の提供」があらためて表されています。そこでは、子どもが自由に意見を述べるができるようにすること、子どもの話し合いの場を計画的に設け、自分たちで活動を作り上げるように援助することが謳われています。今の形をさらに一步一步段階を踏みつつ進められ、自由来館児童も含めた、子どもたちの主体的で、その思いが生かされる事業実施の一層の支援を期待します。</p>
ポイント2	緊急時の児童館の対応などのマニュアルなどの見直しが求められます
	<p>法人では、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、日頃から定期的な訓練にも取り組んでいます。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ように努めています。しかし、近年は大雨等の災害が多く、学童クラブの開所の判断等について京都市との連携をさらに強める必要が出ています。他施設でも同様のことが課題になりますが、マニュアルの改正やBCP立案を検討したり、職員間の連絡手段の点検、訓練などを重ねることが必要になっていると思われます。</p>