

## 平成29年度 京都市花山児童館評価結果

## 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】		
法人全体、事業所全体で理念やビジョンを共有できる取組があります。		
① 法人は、医療、介護、保育、教育等と多岐に亘る事業を展開するグループ内の社会福祉法人です。グループのビジョンとして、「医療・介護・健康づくり・子育て支援の各分野で信頼されるリーダーを目指す」とされています。新入社員説明会や4泊する新入研修ではビジョンを説明しています。また、階層別や入社年次別研修等でも理念、方針の理解を促しています。		
② 館長も研修を通じて、その役割と責任について改めて確認し、職員に伝える努力をしています。児童厚生員として勤務した後に、館長となり、運営主体変更への対応など、館の歴史と実践に精通しています。マネジメント業務については、法人本部や法人内他館から助言を受けながら実施しています。		
③ 児童館のパンフレットの表紙には、児童館の目標が掲げられています。児童館の有する機能特性を平易な言葉で表現し、利用者や地域住民に対する理解促進を図っています。		

## 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、地域の方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>		
施設として、地域福祉への推進や人権の尊重等、法令遵守の姿勢を明らかにしています。		
① 職員に対し研修を通じて、人権擁護や、専門職として守るべき法令等について理解が深まるように努めています。法人では法令遵守規程の作成を行っています。また各職員に、守秘義務等について誓約書を記入してもらい、保管しています。		
② 鏡山学区地域子育て支援ステーション基幹ステーションとして、関係機関に呼びかけ、地域子育て支援ステーションネットワーク会議を実施しています。ネットワークとしては講座などを協働して実施しています。また、地域を巡る「おさんぽマップ」を作成し、実際に親子でカードを持参し地域を歩く企画を行い、好評を得ています。		
③ 「卓球クラブ」「将棋教室」には、地域のNPO法人やボランティアからの申し出を受けて、子ども達に日常的・計画的に指導にあたってもらっています。この取組から法人主催の将棋大会が実施されるようになり、館の枠を越えています。子どもたちの間では、更なる向上をめざす機運が高まり、教室において、初心者から経験者までが仲良く将棋を通じて、地域の方との交流を深めています。		

### 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		○
<b>【講評】</b> 利用者のニーズを受けとめ、対応する環境をつくり、活動の向上を目指しています。		
① 苦情対応の仕組みが整っています。独自の「苦情対策要望シート」が用いられ、連絡された内容の分類、緊急度の判定、対応内容が記録されています。パソコンで情報が蓄積されており、職員間での意見交換を経て、反省点の抽出や改善のポイントまで記録されています。但し、苦情解決の仕組みについて、利用者に喚起する表示がされていません。受付周り等、利用者の気づきやすい場所への掲示が求められます。		
② 「みんなのポスト」を設置しています。これは、直接話しにくい子どもが悩みや要望等を紙に書いて投函できるものです。定期的に職員が読み、手書きで答えや意見を掲示します。無記名で投函できますが、記入する子どももいるため、内容によって個別に相談対応します。子どもの利用が多いですが、大人の利用者からの投稿もあります。		
③ 利用者アンケートは、学童クラブは年1回、乳幼児プログラムでは年2回、行事等ではその都度実施しています。アンケート内容はまとめられた後、法人で集約しています。保護者の声をいかし、次年度のプログラムに取り入れるなど、事業内容に積極的に反映をさせています。		
④ 運営協力会を年4～5回実施し、各種団体役員や主任児童委員などに協力を頂きながら、事業運営をしています。意見聴取や交流の機会に留まらず、行事の手伝い等で積極的に児童館運営に参画して頂いています。		

#### IV. 計画の策定と着実な実行

<b>1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>【講評】</b>		
事業や館運営が組織的、計画的に実施されるようシステムが整っています。		
① 行事や大きな事業の柱ごとに主担当が決まっていますが、実施時は、職員全員がどの活動にもフォローに入ります。こうした体制をとることで、全てのことを職員がよくわかる状況を作っています。ゆえに、課題についても見えやすくなります。記録が丁寧に採られており、次につなげるようにしています。		
② 法人ではセグメント評価を取り入れています。これは、各館で目標を立て、それを評点化します。館では、顧客満足度をあげるような内容を考えて、アンケート結果を基に評価をします。評価は賞与へのインセンティブにつながっており、職員自身が立てた目標に向かって働くことで、研修効果にもなり、質が高まるような活動につながるなど、計画的な活動が展開できます。		
③ 利用者の安全の確保、向上については、感染症等は、法人の専門職からの指導や、BCPマニュアル等を活用しています。また、館内に感染症予防キットを常備しています。災害、不審者侵入等は、地域の消防署、警察署の協力を得て、定期的に避難訓練等を実施しています。防犯訓練として、館内に不審者侵入を想定した状況を想定し、子どもと共に実施し、真剣に取り組む姿から、対応策などを話し合うなど丁寧に行っています。		

## 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		○
<b>【講評】</b>		
職員が働きやすい環境を目指し、研修や人事考課が適切に実施されています。		
① 法人共通の人事考課表を明示し、館長による年2回の面接を含む職員評価を実施しています。館長は、職員との面接を、時間を掛けて行い、その結果は法人のイントラネット上のシステムに入力され、組織全体で把握されています。また職員は、自己評価を行い、法人や館長に伝える機会を得ており、異動希望もすることもできます。		
② 他職種がいる法人であること、全体として女性の職員が多いことから、福利厚生が充実しています。女性が働きやすい環境があり、研修の機会が多いことや、各種休暇制度もあり、新入職員の応募も多くなっています。福祉厚生をまとめた冊子も職員に配られ、利用しやすくなっています。		
③ 法人内の他児童館や保育園への訪問研修（数日間）があります。実際に他の現場で業務を行う事により、企画や運営について、相互に学ぶ機会があります。そのことを通して、更に自館の運営の効率化と改善の必要性を感じています。そこで、即時実施できるものは行い、改善等は職員間の相談・準備を経て、継続的な取り組みへの実施が必要であると感じており、今後の更なる活動の活性化を期待します。		
④ 法人全体で企画されている研修は、児童館の枠を越えたユニークな内容を展開出来ます。例えば、館長が参加する管理職研修は、職種・世代をこえてのグループワークが実施できます。例えば、管理職に求められる「段取り力」の研修では、研修後2週間にわたり、学んだことが実践できているかどうかの確認がメールで送信されてくるなど、受け身にならないような工夫が見られます。		

## 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><b>【講評】</b>            情報発信と提供に力を入れて、利用者の参加を促進しています。</p> <p>① 児童館・学童クラブ・幼児クラブのお便りを定期的に発行しています。行事案内ちらしなどは小学校を通じての配布や、学区自治連合会の協力を経て、住民への配布・回覧・掲示を行っています。学童クラブだよりは該当学年を担当する教員に配布し、クラブ運営に対する理解促進を目指しています。</p> <p>② 初めて来館する方に対して、利用方法をまとめたパンフレットを用意し、丁寧に対応を行っています。また、区で発行している情報紙「はぐくみだより」に児童館事業等の掲載依頼をしているので、来館促進につながったり、館外の掲示板を見て、立ち寄ったりする保護者の姿も見られます。</p> <p>③ 情報発信について、紙媒体とホームページを活用していますが、今後は、若い世代の利用者（母親等）が、スマホ等でも簡単に情報を入手しやすくなる取り組みを考えていく事を求められます。また、近くに中学校があり、学童クラブの卒所生の利用があることから、定期的な情報の発信（学校内での便りの掲示等）を期待します。</p> <p>※京都市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>            誰もが遊びや活動に参加しやすい、遊び環境の設定に工夫をしています。</p> <p>① 館内に利用時の注意事項が掲示されており、利用者が主体的に遊具等の片付けができるように、場所や方法を写真で理解できるよう工夫が見られます。利用者が多いため、状況に応じて遊具の量や種類を出し入れしていますが、利用者のニーズに応じた遊びの環境設定を更に工夫したいとの課題も明確に持っています。今後、状況に応じた環境整備が求められます。</p> <p>② 社会福祉法人の地域公益活動の一環として、いわゆる子ども食堂や食を通じた多世代交流の取組を法人内の全館で実施しています。館では今年度から、「ほっこりカフェ」と題し、地域の独居高齢者等に声をかけるなどし、乳幼児・小学生との異世代交流の機会づくりをおこなっています。</p> <p>③ 長期休暇時には、学童クラブ登録児に対して午睡時間を設定します。しかし、学年により午睡の必要がない子どもについては「自由時間」とし、この間は、図書室を静的な活動が可能な場所として設定しています。自由来館児による利用も多くあり、施設全体を活用した居場所づくりを心がけています。</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> 保護者のニーズをいかし、様々な乳幼児の親子活動が職員と共に運営されています。</p> <p>① 登録制乳幼児クラブが火曜日に実施されています。また、自由に参加できる複数の企画が木曜日に適時、実施されています。職員が企画した遊びを組みこみ、自由来館児を対象とした誕生日会も実施しています。月1回の子育て支援のボランティアグループによる活動「子うま文庫」では、絵本の読み聞かせやパネルシアターが実施されています。そのほかの曜日でも自由に遊べる環境があります。今後、ランチタイムなど、ゆったりと過ごせる環境作りを検討しています。</p> <p>② 利用者の声から始まった活動として「ちびっこバザール」(年2回)があります。子ども・子育てグッズを交換する場を利用者主体で実施しています。また、「ママチャレンジ」(月1回)は、母親による企画です。すめられ、自宅ではできない、一人では準備もかかるものを集まって製作します。この間、子どもは隣室で児童厚生員と遊んでいます。親は子どもから離れて取り組むこともでき、子どもは行き来も出来るため、親子共にいい状況でニーズを満たす取組になっています。</p> <p>③ 「子うま文庫」終了後、「ほっこり子育て広場」を実施しています。これは、職員を交えながらお母さん同士が子育て等について話し合う場です。こうした活動から利用者の声を直接聞き、ニーズの確認を行っています。</p> <p>④ 法人内の専門職を講師として招く講習会では、感染病予防や、歯科衛生士による歯磨き講習を行い、保健センターよりもわかりやすい内容であると利用者からのアンケートから高評価があります。</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> 小学生の声をいかし、個別・グループ活動と様々な遊びが展開出来ています。</p> <p>① 週1回実施している「わくわく教室」は、職員が特技をいかしたプログラムを準備し、学童クラブのグループ単位や自由来館の子どもも巻き込みながら実施しています。子ども達は異年齢集団での活動を体験し、各自が自分の役割や責任に気づき、意識して行動が出来るような関わりも大切にしています。</p> <p>② 子どものニーズに合わせて、遊具の環境設定を毎日に行い、個別に遊べる機会と、月1回実施する「エコ教室」や「将棋教室」があり、様々な遊びや体験の場があります。特に、将棋教室は、地域の高齢者クラブの方に協力をいただき、定期的に指導をしてもらえます。初心者は将棋カルタからなじみ、また上級者は大会に出るなど、各自のレベルにあわせ、無理なく行っています。</p> <p>③ 学童クラブの卒所生のつながりづくりをきっかけに、小学4年生以上が参加できる「ジュニアリーダー」の活動(登録制)があります。月1回集まり、やりたい事を考えて行事の企画をしたり、児童館行事のお手伝いをする活動があります。数年間の取り組みがありますが、小学生も忙しいこともあり、継続性に欠ける事が課題としてあがっています。子どものやりたいを受けとめられる参画活動を無理なく続けられるような仕組みの検討が期待されるところです。</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> 中学生・高校生世代の活動が継続的に展開されることが期待されています。</p> <p>① 中学生、高校生の利用の中心は、学童クラブの卒所生となっています。乳幼児から、あるいは学童期に利用者経験を考えると、地域の子も達が長く児童館に親しみ、職員との信頼関係が感じられます。長期休暇時や試験前に来館する生徒がいたり、街中で会った際に気軽に相談するような関係性を維持しているエピソードがあります。</p> <p>② 社会福祉協議会主催のユースアクション（体験ボランティア）に参加する中高生も受け入れています。また、中学校からの依頼で「チャレンジ体験」（職場体験）として、学童クラブの卒所生が自ら児童館を希望し、学校からの問い合わせで受け入れを行いました。こうした子どもの声が児童館に届くという事は、地域の中で児童館がしっかりと根付いている事も感じられる事例です。</p> <p>③ 中学生・高校生世代の利用者の幅はまだ広いとは言えない状況にあります。また、継続的な活動には至っていない点が課題だと認識しています。近くに中学校、大学もある立地から、更なる連携と協力体制により、彼らの活動支援や居場所づくりが期待されています。</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	○
<p><b>【講評】</b> 子ども主体の活動や「みんなのポスト」で、常に子どもの声に耳を傾けています。</p> <p>① 館内に「みんなのポスト」を設置して、子ども自身が相談したい事、意見などを記入し、それに職員が答えや感想を掲示する活動を行っています。直接は話しにくい内容など、無記名で書く事が出来、子ども自身も遊び感覚で気軽に、かつ、自分の言いたいこと、やりたいことを主張できる機会になっています。</p> <p>② 小学4年生以上を対象に、ジュニアリーダーの活動が月1回あり、自分たちがやりたい活動を考え、年1回自主的に企画・運営をする行事もあります。こうした高学年の子ども達の企画・運営は、低学年の子ども達にとっては期待や楽しみとなっています。</p> <p>③ 子どもが自信をもって自分たちの活動を継続して取り組めるように、職員とのコミュニケーション、子ども同士のコミュニケーションの活性化が今以上に必要であると職員は感じています。また、子どもが主体的に参画できる機会自体を増やす試みも検討しています。</p>	
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	○
<p><b>【講評】</b> 子育ての悩み等、保護者との信頼関係を築きながら丁寧に対応します。</p> <p>① 乳幼児活動、学童クラブ等の保護者に対し、普段から声をかけることを積極的に行い、保護者との信頼関係を築くようにしています。特に母親同士で子育てについて語り合う「ほっこり子育て広場」では、職員も交わりながら、輪になって意見交換をし、距離感が縮まっています。</p> <p>② 障害のある子どもや、課題が見受けられる子どもの支援等、心配な事案については、小学校とも情報の共有を行い、専門機関の対応が必要かどうかを検討しています。また、民生委員の協力を求められる関</p>	

係があります。子どもの状況により、法人内にある「てくてく教室」(療育教室)への連携や、臨床心理士に相談もできる体制があります。虐待等についての事案があった場合は、日常的に山科子ども支援センターや、小学校、児童相談所との連携が有り、即時対応が可能です。

- ③ 個別援助シートの策定を行い、記録を開始しました。今後、情報の蓄積や共有システムの検討、記録に基づく個別支援計画の作成が期待されます。

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	○

**【講評】**

地域住民や他機関との連携・協力が有り、子どもを見守る環境に配慮しています。

- ① 地域住民が、児童館の各種行事に参加しており、児童館活動の理解・健全育成活動の啓発につながっています。また、各種学区内での地域見守り隊、事件等の情報の共有、地域交番によるパトロール等の連携が取れています。
- ② 児童館利用時の防災・防犯活動として、警察署や消防署の協力によって、子ども達と共に訓練も実施されています。実際に不審者侵入の訓練活動を行い、子どもたちが具体的な行動を実践して怖さを感じる等、緊迫感のある体験活動にも取り組んでいます。

### 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】

放課後児童クラブの利用方法がわかりやすく、丁寧に説明されています。

- ① 保護者の不安軽減のために、申請前に説明会を実施しています。申請後は親子で面談を行い、利用決定後に3月に新入生説明会を実施しています。説明会では映像で一年間の活動を見てもらう工夫があります。自動台帳や館オリジナルの緊急連絡簿の提出をお願いし、児童理解や緊急時への備えを行っています。
- ② 新入生歓迎会を実施し、子ども同士の交流を深め、館内利用のルール説明を行っています。また、新学期開始後3週間は、学校からの送迎支援を小学校と連携して行います。また児童館からの帰宅時は、グループ毎にある一定の場所まで職員が連れて行き、解散場所を明確にして保護者へ引き継ぐ、又は各自で帰宅します。
- ③ 学童クラブの利用終了時、子どもたちが不安にならないよう、児童館の自由利用ができることを伝え、特に長期休暇中、高学年を対象とした学習タイムを実施して、宿題が出来るなど継続利用の促進を図っています。また、相談支援や必要に応じて学校・関係機関と連携できる体制もあります。今後更に、学年を問わず一般来館で利用しやすい児童館内の環境づくりについて、具体的に検討することを望みます。

### 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】**

個別的な支援体制を構築する努力が見られます。

- ① 配慮が必要な子どもについて、定期的に保護者と面談を行い、状況報告を行っています。面談の記録を個人援助記録に反映しています。これらの記録は、担当者が記入し、職員誰もが見ることが出来るように回覧をしています。また、こうした支援に向けて、法人内研修、京都市、市児童館学童連盟や館内にて、事例検討会を実施し、理解を深めるための研修を行っています。
- ② 子どもの状況については、月1回の職員会議や、不定期ではありますが、朝または昼、学童の帰宅後等、日常的に職員でよく話し、口頭での共有を主に行っています。今年度から学童クラブ日誌の様式を変更し、登録児童全てに対して記録が容易にできるようにしました。
- ③ 記録に関しては様式やシステムを試行しているところです。緊急的な問題は現在ありませんが、今後に向けて、子どもの成長にあわせた個別支援計画の策定や共有するシステムを検討することが児童館としての課題だと感じています。

**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】**

利用者のプライバシー保護に配慮し、個人を尊重した支援を目指しています。

- ① 事前に個人情報についての取り扱いに関する同意書を提示し、保護者から承諾を得ています。また、その書類は決められた場所に保管しています。内容は、緊急連絡先(順位づけ)、災害時の連絡先と子どもの帰宅方法、アレルギーの有無などがあります。
- ② 子どもの羞恥心に配慮し、問題が起こった場合には、個別に職員室の場で、落ち着いて注意・指導するように心がけています。必要に応じて、全体にも注意喚起をします。また、排泄の失敗については、所定の場所で着替えを行えるようにルール決めがされています。
- ③ 多様な価値観や生活習慣がある子ども・保護者の利用もあるため、職員の価値観のみで利用者を捉えるのではなく、個人の尊厳を大切に、配慮を持って支援できるように、人権や権利擁護の更なる研修が必要にあると自覚し、その研鑽をめざしていきたいと考えています。

## 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】

法人の運営マニュアルを活用し、更に適切で効率的な業務を目指しています

- ① 年1回、4月に業務や事業の見直しを行っています。行事・クラブの活動については、職員間で検討した上で、見直しを行っています。その際パソコン上で共有されている書式にそって、反省点や、利用者アンケートが見やすく整理されているため、次年度の見直しについて取り組みやすくなっています。
- ② 法人本部が各種マニュアルを作成し、職員に配布しているので、利用者へのサービスの基本事項や、手順が統一されています。職員の利用者対応について気になることがあるときは、館長が適時面談し、指導・助言をすることができます。今後は、子どもの支援活動のみならず館運営ができる人材育成も視野にいれています。
- ③ 新人に対しては「プリセプター制度」を導入しています。新人に1人、年齢・経験の近い先輩が1年間指導・相談役として担当する制度です。先輩にとっては、新人指導の責任をもち、研修効果もあります。これにより、新人の離職を防ぐ意味合いもあります。児童館での就職を希望してきた職員が、更に質の向上を図るためにも、研修への参加を促進していきたいと考えています。

## 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・管理している		○
2 個人情報とは、「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】**

パソコンの管理を徹底し、個人情報等の文書はルールを決めて保管されています

- ① データの管理が厳重です。パソコンはパスワードを設定し、USBの使用は、館長が保管しているもののみを使い、使用时には館長の許可が必要です。児童台帳等、個人情報の書類は、管理場所を決めて共有しています。
- ② 個人情報の保護規定を明示し、職員・ボランティアに対して、個人情報の取扱いや守秘義務について、個人に対し書面で誓約書を記入してもらい、保管をしています。
- ③ 「洛和福祉会における保育業務に掛かる法令遵守規則」を設定しており、個人情報保護のみならず、包括的にコンプライアンスを守る取組があります。

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	子どもや保護者の声を受けとめて、活動に反映し、主体的な活動が生まれます。
	<p>学童クラブの運営を中心に、卒所後の子どもたちが自由来館で遊べる機会、地域の居場所となれるように、プログラムを考えています。ジュニアリーダー活動も、子どもからの「(児童館の学童クラブに) 来られなくなる寂しい気持ち」を受けとめ、始まったものです。また、子ども一人一人を大切に作る姿勢が運営にも反映され、わかりやすい利用方法の提示、みんなのポストの設置などが、子どもと職員の間をつなぐ一助にもなっています。</p> <p>また、乳幼児活動は、職員主導の活動だけではなく、母親の声から始まった「ちびっこバザール」の場所の提供や、運営方法の助言といった、保護者と共に活動を進めていく姿勢も、信頼関係を育む機会となっています。また、年齢差、興味の違いによりグループになじめないという母親の声を受けとめ、その母親の強みをいかしたプログラムを取り入れるなど、即時対応も心がけています。こうしたニーズをいかした対応が、目に見えて実施されることも利用者として嬉しく、安心して児童館活動に参加できる要素と感じられます。</p>
ポイント2	地域住民や団体の協力と、良好な関係が児童館活動に反映されています。
	<p>現社会福祉法人に指定管理者が移管され、2年目の運営となります。以前の運営委員会の頃から児童館は地域の協力があり、伝統と歴史をつないでいます。また、館長は以前から本児童館で職員をしており、利用者や子どもたちとの信頼関係、地域の方々や関連団体との連携もあり、スムーズに事業をつなぐことができたことも良い点と思われます。</p> <p>乳幼児活動からの子どもたちの関係、様々なクラブ活動での地域団体の支援や、中学校からの職場体験としての協力要請、地域の社会資源を使った館外活動等が展開できているのは、児童館が「地域の中で、安心して頼れる場所」として地域住民に受け入れられているためと思います。</p> <p>今後、法人からの新たな取り組み、連携をいかし、地域と共にある児童館活動の向上をめざし、更なる活動が期待できます。</p>
ポイント3	法人の機能を活かし、児童館活動の更なる向上を目指しやすい環境があります。
	<p>医療や介護に関する施設等を運営する法人の強みをいかし、研修、企画、記録の方法など、職員がスムーズに業務を遂行する環境があります。</p> <p>法人の努力により、経験や役職により、研修機会の充実が図れました。このことで法人内他館での実地研修、新人のプリセプター制度の導入、また職員個人に焦点を当てた計画的な研修受講の実施と報告など、システムとして明確にできています。また、福祉厚生を含む職員の働きやすい環境も整備できました。</p> <p>また、記録については、パソコンでの書式が法人全体で統一されて、入力しやすくなり、また管理・整理されることで、行事や学童クラブのアンケートなどを集計して見られることで、次年度のプログラム計画に反映できるようになっています。</p> <p>目標管理やセグメント評価による利用者満足度や効果の検証が行われ、職員のやる気向上や、業務に対する研修効果もあがっています。</p>

## ■改善が望まれる点

ポイント1	<p>小学校高学年以上の子どもが利用しやすい環境と継続性のある活動を求めます。</p>
	<p>ジュニアリーダー、職場体験やボランティア体験の受け入れなど、子どもの声やニーズに対応して、小学校高学年あるいは中学生・高校生世代の活動が児童館の中で実施されています。しかしながら、日常的な利用に結びついたり、中学生・高校生世代をターゲットとした企画が定期的で開催されてきたりという点では、努力が必要に感じます。</p> <p>幼少期に利用していた子どもや、学童クラブ卒所生がふらっと来館し、職員を訪ねてくることが見受けられ、少なからず、地域の子どもたちにとっては、この児童館が安心できる場の1つとなっているのでしょうか。18歳までの子どもが利用できる地域福祉施設としての児童館の役割を果たすためにも、地域に愛されている児童館だからこそ、取り組める地域の全ての児童にとっての居場所づくりへの取り組みを期待します。</p>
ポイント2	<p>個人記録用紙のフォーマットの作成と、個別支援計画への取り組みを求めます。</p>
	<p>記録の様式や、保管方法については、法人全体で整理がされていますが、館としての取組の蓄積はこれからです。障害のある子どもたちに関する記録は所定のものがありますが、それ以外にも配慮を要する家庭・子どもに関しての個別的な支援記録や計画策定が今後検討されたい点です。</p> <p>今後、子どもの個性を尊重した支援が求められる状況があり、また他機関と連携が必須となる事例があった場合、個別の記録があることで、より専門的な連携が可能となります。法人と相談し、また職員間で話し合うことで、現場が活用しやすい記録方法と計画策定、共有、進行管理システムが期待されています。</p>