

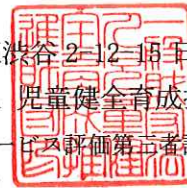
福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 30 年度）

平成 31 年 3 月 29 日

社会福祉法人京都市社会福祉協議会  
京都市清水児童館 館長 殿

〒150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷 2-12-14 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	豊倉厚	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 H1401038
	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	京都市清水児童館		
施設連絡先	所在地	〒605-0862 京都府京都市東山区清水 5 丁目 130-8 東山区総合庁舎南館 3 階	
		電話番号	075-541-0433
	施設代表者氏名	館長 吉野 雅代	
契約日	平成 30 年 3 月 30 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 9 月 3 日～平成 30 年 10 月 1 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	平成 30 年 9 月 21 日～平成 30 年 10 月 5 日		職員回答項目
訪問調査日	平成 30 年 12 月 5 日		

## 京都市清水児童館評価結果

## 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】		
法人として基本理念と児童館の重点目標を掲げ、その実現に向けた取り組みを行っています		
① 法人の基本理念は「京都市における社協行動指針 2015」に明記しています。指針には児童館事業の「重点取組」を記載し、法人のホームページ、リーフレット、チラシ、児童館の利用案内への記載や、イベントでの配布などの方法で公表しています。利用者にも法人が目指す「基本目標」「重点目標」について理解が深まるようにしています。各児童館には、利用者への周知のためのひな形を示して、理解の促進を図っています。		
② 業務権限や責任所在に関する規程を定めています。また、全職員対象の研修を開催し、法人幹部が講師となつて、行動指針に基づき児童館の現状の課題や方向性、法人の理念を伝え理解を深める機会としています。児童館では「重点取組」を基本として事業計画を作成しています。		
③ 同じ行政区の法人所管児童館の館長によるグループ制の導入により、運営主体の意向や必要な事務連絡、各館の情報交換を円滑に図っています。		

## 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、地域の人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> 社協信条や職場倫理マニュアルを示し、職員の法・倫理の遵守を進めています		
① 職員心得やサービス姿勢を「社協信条」に明示しています。「倫理」について研修を行うほか、「職場倫理チェックシート」を作成し、各館が活用することで倫理意識の維持・向上に努めています。本年度はチェックシートに加え、事例も含めた詳細な「職場倫理マニュアル」を策定し、その浸透を図っています。「事業報告書」「情報公開規程」「第三者評価受審結果」等必要な情報開示を行っています。また、法人所管児童館共通で実施する「利用者共通アンケート」の結果を「児童館だより」等に掲載し公表しています。		
② 会計監査人の設置、管理職対象のハラスメント研修、職員全体に「障害者差別解消法」研修を行う等、職員保護や法令遵守の推進と仕組みの整備を図っています。例えばハラスメント対応については、職員が直接法人本部に申し出ることが可能な仕組みとしています。		
③ 京都市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、子育てに関わる関係機関・団体のネットワークの基点となっています。各児童館では、「ステーションネットワーク」の広報物の発行や独自の取り組みが行われています。		
④ 各館におけるボランティアの積極的な受け入れも進めています。その際の「ボランティアの手引き」もひな形を示しています。倫理面、個人情報保護等については、準職員やボランティアにも職員同様に適用することを伝えています。		

### 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		○

#### 【講評】

利用者の意見・要望を受けとめ、児童館活動としての利用者サービスの向上に努めています

- ① 「苦情解決のための実務マニュアル」「苦情解決規則」を整備しています。法人に第三者委員会を置くとともに、児童館には苦情申出窓口を設置し、利用者の意向を酌むことに努めています。苦情解決制度に関しては、管内に掲示されています。
- ② 「利用者共通アンケート」を実施して、利用者の意向を児童館の事業計画や運営改善に活かしています。共通アンケートは法人本部で集約しています。また、アンケート結果を児童館に掲示・掲載することで利用者や地域住民へ公表し、透明性の確保とサービス内容の向上を図っています。
- ③ 学童クラブでは、保護者懇談会や個人面談を実施して、個別的な要望や意向を把握しています。児童館と家庭の共通認識が図られるように配慮しています。
- ④ 利用者からの苦情、ケガ、地域とのトラブルなどを報告する「重要事項報告書」があります。各館から法人本部にあげられる書類です。また、本年度より軽微な要望を書き込むシートを作成し利用しています。

#### 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> 法人の理念に基づいて事業計画を策定し、計画的な運営を行っています  ① 児童館活動の基本的な方向性として、「社協行動指針 2015」を基準に事業計画を策定しています。地域福祉やコミュニティづくりを意識した児童館運営を行っています。 ② 職員行動評価の基準を作り、業績目標の設定と達成度について個別の評価を行っています。 ③ 法人独自に「事故や災害における予防と対応マニュアル」「衛生管理のためのマニュアル」等、各種危機管理のマニュアルを整備し、避難・消火訓練や「ヒヤリハット」の報告等、具体的な利用者の安全対策を講じています。併せて、市からの指示により各館の立地条件にあった「防災マニュアル」を作成しています。 ④ 活動中の利用者の負傷や、児童館が賠償すべき事案が起きた際等の不測の事態への備えとして、各児童館とも傷害保険・損害賠償保険に加入しています。		



## 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	<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"/>	
<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	<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"/>	
<b>【講評】</b> 人事考課制度や職員ヒアリングを導入して、人材育成と組織力の向上を図っています		
① 採用に関する明確な基準を持っており、透明性確保のために公募による採用試験を行い、適材適所の人員配置に努めています。 ② 定期的に各館で館長による面談が行われ、職員一人ひとりから職務への希望、課題、資質向上への意向などを聞き取り、人員配置や研修計画等の資料としています。 ③ 法人独自の人事考課制度により、望ましい職員像や行動基準を明らかにしています。法人では考課者の資質が重要であるとの考えから、そのための研修も実施して館長が受講しています。 ④ すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。 ⑤ 職員一人ひとりの研修受講状況を管理し資質向上を図っています。研修終了後はレポートの提出が義務付けられており、伝達研修により研修内容の全体化と定着化を進めています。		

## 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		○
<b>【講評】</b> サービス情報を届けるため地域資源を活用して利用促進を図っています  ① 「じどうかんだより」は、児童向け紙面と乳幼児親子向け紙面の両面で構成されており、小学校へのクラス分の配布と自治連合会地域回覧により子どもや保護者の目に届くようにしています。また京都市児童館ホームページも活用して最新のイベント情報や事業内容の周知を図っています。 ② 児童館の子育て支援に関わるサービス情報は、「東山はぐくみだより」に毎月掲載しています。また利用促進につなげるための工夫として、近隣公園内にお知らせの掲示をしているほか、郵便局やスーパーにお知らせの配架について協力をお願いしています。 ③ 8年前に小学校が統合されたことに伴ない学区域が広がり、学校を通じて区域内の児童に児童館情報を直接届けることが十分とは言えず、情報を広く周知するための方策について検討しています。  ※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。		
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		○
<b>【講評】</b> 乳幼児親子、小学生、中学生が自然に交流できる一体感が醸成されています  ① 館内には「誰もが気持ちよく過ごせるようにルールやマナーを守りましょう」と大きく掲示されています。児童館の利用の仕方や館内の決まりごとについては低学年児童でも理解できるようルビをふって守るべき事項を周知しています。 ② 乳幼児専用遊具は他の遊具と分けていますが、学童クラブ登録児が17時以降に保護者のお迎えを待つ時間帯に限っては、どちらも使えるよう柔軟に対応しています。また、雨の日に使える玩具には「雨の日シール」を貼って利用を区別しています。 ③ 地域の学校が1年生から9年生までの小中一貫校です。そのため、児童館を利用している小学生、中学生もお互いに名前を知っているため、自然に異年齢の交流が図られています。また乳幼児親子の中には、わが子と小学生との関わりを求めて来館しているケースも見受けられます。		
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><b>【講評】</b> 乳幼児親子事業を通して保護者同士の交流や子育て情報の交換が図られています</p> <p>① 1歳6ヶ月以上の乳幼児親子を対象とした登録制の「うさこちゃんクラブ」、0歳児親子対象で自由参加制の「ほっぺちゃんクラブ」、さらに親子あそびと保護者の交流を目的とした集い型式の「子育て母ちゃん大集合」を実施して様々なニーズに応えています。</p> <p>② 乳幼児の発達段階や保護者のニーズに合わせて、クラブへの入会や事業の紹介について柔軟に対応できるよう努めています。また、自由来館を基本とした「子育てほっと広場」や「親子deランチ」等の事業を通して保護者同士の交流や相談へとつなげています。</p> <p>③ 図書館、保育園等の関係機関と連携した事業を進めています。図書館とは0歳から2歳児を対象とした読み聞かせや手遊び等、保育園とは園庭開放を利用した親子遊び等の事業を実施して、参加した親子から喜ばれています。</p>								
	<p>3 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="228 678 1332 958"> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</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</td><td>○</td></tr> </table> <p><b>【講評】</b> 選択制の6つのクラブ活動と定例化した異年齢の集団あそびの充実を図っています</p> <p>① 限られたスペースで遊ぶ場と時間を確保するために、月1～2回のペースで「むかしあそびクラブ」、「工作クラブ」、「京都ふしぎクラブ」、「ぴよんぴよんクラブ」、「バトンクラブ」、「高学年クラブ」を実施して、学童クラブ児童と一般来館児童が分け隔てなく活動する機会をつくっています。</p> <p>② 子ども主体の集団遊び「この指と〜まれ!」を毎月開催しています。毎回、事前に「子ども会議」を開いて、子どもの意見やアイデアを取り入れて内容を決めています。参加者も多く高学年児童がリーダーシップを発揮する場となっています。</p> <p>③ 利用人数が少ない傾向にある中で、一人ひとりの児童に丁寧な支援ができるよう心がけています。また、取り組み中で障害の有無や国籍の違いを意識することなく、子ども同士が思いやりを持って遊べるよう働きかけています。</p>	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	○
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>4 中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="228 1451 1332 1532"> <tr> <td>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td><td>○</td></tr> <tr> <td>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</td><td>○</td></tr> </table> <p><b>【講評】</b> 小中一貫校であることから中学生の利用が年間を通して定着しています</p> <p>① 校区の学校が小中一貫校であることから児童館を利用することに対して敷居が低いことや、バスケットゴールが設置された屋外スペースがあることから、特に中学生の利用が年間を通して定着し、居場所としての役割を果たしています。</p> <p>② 中学生・高校生世代自らが「やりたいこと」を企画して活動できるように、月1回「中高生タイム」を設定しています。一方で、企画内容が画一化する傾向や、「自由に過ごしたい」との意見もあって、「中高生タイム」のあり方について課題としても捉えています。</p> <p>③ 中学校の職業体験活動「生き方探究チャレンジ体験」の受け入れ先になっているため、中学校と連携する良い機会となっています。</p>	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	○				
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>5 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="228 1982 1332 2056"> <tr> <td>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>○</td></tr> <tr> <td>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>○</td></tr> </table>	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	○								



	<p><b>【講評】</b> 職員は子どもの意見や要望に耳を傾けて信頼関係が築けるよう心がけています</p> <p>① 実行委員会で実施する行事や、学童クラブの取り組みでも、子どもの意見や要望に耳を傾け、信頼関係が築けるよう心がけています。また、利用者アンケートの自由記述欄に書かれた小学生、中高生の意見についても事業に生かしています。</p> <p>② 子どもの困りごとや悩みごとに、日々の様子から気づくことができるように、職員間で情報共有しています。また、「～したくない」、「～には行きたくない」のような、子どもが率直に感じている意見についても表出できるように対応しています。</p> <p>③ 子どもからの相談に対応する際は、落ち着いて話ができるように場所も含めて配慮して行なっています。必要に応じて関係者や保護者に内容を伝えて、子どもの気持ちが少しでも安心できるように努めています。</p>												
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"> <tr> <td>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>○</td> </tr> <tr> <td>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>○</td> </tr> <tr> <td>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>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 日常的な相談・支援に加え、適切な支援にむけた体制が整えられています。</p> <p>① 要保護児童の事例はありませんが、配慮を要する児童については職員間で情報を共有し、関係機関と連携をはかることで適切な支援に結びつける体制が整えられています。</p> <p>② 小学校の先生が児童館の様子を見学に来られるなど、関係機関との日常的な連携が図られています。</p> <p>③ 保護者（母親）の育児不安について、パートナーである父親に伝えるなど、保護者の子育てを多角的に支えるための配慮がされています。</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	<p>地域の児童の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 地域交流に積極的に取り組み、地域に根ざした活動の推進につとめています</p> <p>① 運営協議会の設置はありませんが、清水交通安全対策協議会や六波羅主任児童委員・民生児童委員の会長・副会長の協力を得ての活動など、児童館の子どもたちと地域との交流活動が積極的に行われています。</p> <p>② 近隣の警察や消防署と連携を図り、児童館独自の避難訓練を実施するなど、子どもたちが安全に生活するための取り組みがされています。</p> <p>③ 各地域単体での協力を得ることはできていますが、学区を越えた活動が難しく、地域全体を巻き込んだ取り組みが今後の課題であると考えています。</p>	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	○						
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><b>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】</b></p> <table border="1"> <tr> <td>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</td> <td></td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td></td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> </table>		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	○
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	○		
	<b>【講評】</b> 保護者の理解を得るための適切な説明や対応、支援が行われています			
	① 児童クラブの連絡事項についてはメール配信を行っていますが、メール配信を希望していない家庭については個別に電話連絡を行い、各家庭に確実に連絡事項がいきわたるよう配慮しています。 ② 入学式にあわせて職員司会の入会式を行った後、子ども司会で1年生にプレゼントを渡すなど、利用開始直後の子どもたちの不安やストレスを軽減させる取り組みがされています。 ③ 集団下校が成り立ちにくいという地域性もあり、1年生については年間を通じて保護者にお迎えを依頼していますが、その機会を保護者との信頼関係の構築や情報共有の場として有効に活用しています。			
<b>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</b>				
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	○		
<b>【講評】</b> 日誌や個別記録を活用し、職員間の情報共有と適切な支援が実施されています				
① 支援が必要な児童に対しての個人記録が作成され、共有すべき情報は日誌に記録するなど、職員間で情報共有をはかるための体制が取られています。 ② 配慮を要する子どもや家庭の支援について、必要に応じて保育園や学校等、関係機関との連携が取られています。 ③ 支援が必要な児童に対しての個別支援計画の作成など、より適切な児童の支援方法や職員間での情報共有の方法の検討が必要であると考えています。				
<b>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</b>				
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】 倫理マニュアルに基づき、子どもの権利を尊重する環境づくりが整えられています	
① 法人で配布された倫理マニュアルを職員に配布するのみでなく、職員間で事例を検討することによって、児童館職員としての資質向上と価値観の共有に努めています。		
② 個人情報については年度当初に保護者からの同意書を得ると共に、絵画を出展する際など、必要に応じて保護者の同意を得るなど、個人情報の保護について適切な対応が取られています。		
③ 保護者同士の価値観の違い等を考慮しながら、一人一人の意見に耳を傾け、できる限り希望に添った支援を心がけています。		

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】 マニュアルや人事考課制度を活用した質の良いサービスの提供につとめています		
① 利用者アンケートを活用し、利用者からの声を意識した事業展開を心がけるとともに、活動記録用紙に成果と課題を書き込む欄を設け、PDCA サイクルに基づいたサービスが提供できるよう努めています。		
② 月 1 回の職員会議に加え、毎日の昼礼の実施により、職員間の情報共有と一定水準の業務の確保が維持される体制が整えられています。		
③ 一定水準のサービスの提供はできていますが、職員間での個人差もあるため、人事考課制度を有効活用した職員の質の向上が今後の課題であると考えています。		

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	児童館ならではの乳幼児親子、小学生、中学生の交流が実現しています
	地域の学校が小中一貫校のため、小学生、中学生が学校での交流も含めて、顔見知りや身近な存在であることから、児童館においても双方が無理なく共存している様子がうかがえます。時間帯によっては、児童館ならではの乳幼児親子、小学生、中学生が自然に交流する場面が実現しています。
ポイント2	職員間で情報共有を図り、子どもの思いに寄り添った支援が行われています
	日々の子どもたちの様子を日誌に記録するとともに、ミーティングなどで情報共有を図り、職員全体で子どもの気持ちを受け止めようという共通理解がされています。 また児童館の活動を「したくない」と言えることも子どもたちの大切な権利であるという理解のもと、子どもの気持ちに寄り添った支援が心がけられています。
ポイント3	法人共通のマニュアルにより児童館運営の標準化が図られています。
	当館の運営法人は市内での児童館運営館数が最も多く、その適切な管理のために様々な仕組みを整えています。各種マニュアルによる児童館運営の標準化もその一つです。各館では、その標準的なマニュアルを踏まえたうえで、地域の実情に応じて、子どもや家庭との関り、地域との関りを館の方針として決めています。マニュアルの存在により、職員の拠り所ができ、様々な場面での対応がスムーズに行われています。本年度は「職場倫理マニュアル」が作成され、利用者の人権などに関する配慮すべき事項が、事例も交えながら明確に表されました。今後は各児童館の中でマニュアルを用いた研修会を行い、その浸透を図ることとしています。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	乳幼児親子活動の利用を促進するため広報活動の充実が期待されます
	区内の子どもの数の減少に加えて、早期から保育園、幼稚園へ入園されるケースが増えており、乳幼児親子活動への参加者が少ない状況に留まっています。利用を促進するために複合施設であることのメリットを活かした広報活動の充実が期待されます。
ポイント2	地域全体を巻き込んだ活動の牽引役となることが期待されます。
	小学校が統合され、学区が広がったと同時に関わる地域も増えましたが、関わりの深い地域とそうでない地域との差が生じています。各地域の特色をつかみながら、児童館が牽引役となり、地域ぐるみの子育て支援・健全育成活動を活性化していく役割を担うことが期待されます。