

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
京都市辰巳児童館 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	京都市辰巳児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-1346 京都府京都市伏見区醍醐東合場町 27-8	
	電話番号	075-572-5493	
施設代表者氏名	館長 川又 篤		
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		

京都市辰巳児童館評価結果

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		
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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】		
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

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】 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

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】 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	○
【講評】 ホームページを活用した積極的な広報活動を行い、広域に情報が届く努力がされています ① 児童館だよりは小学校には1部のみの配布にとどまっていますが、「学童だより」は家庭数へ配布し、情報が各家庭に届くよう配慮しています。また地域への回覧や地域の掲示板や市の広報板への積極的な掲示などを行い、地域全体に向けての情報発信に努めています。 ② 広報担当の職員を置き、ポスター作成やホームページによる情報発信に努め、児童館の取り組みが広域に広報されるよう積極的に取り組んでいます。 ③ 児童館の子どもたちの様子を児童館だよりやホームページ等で積極的に発信することにより、児童館のことをより身近に感じてもらうための工夫がされています。 ※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	○
【講評】 館庭も活用し、子どもたちが自由に遊ぶことのできる環境が整備されています ① 学童クラブでは、毎日日直当番を決め、おやつの際にきまりを確認しあう場を設けることで、児童館内の約束事を子どもたちが理解できるようにしています。 ② 館内だけでなく屋外運動場も子どもたちが遊びやすいように整備し、子どもたちが自発的かつ創造的に活動できるよう配慮がされています。 ③ 地域運営委員会より運営を引き継いで3年目であり、これまで学童クラブとしての取り組みが強かったため、一般利用の児童を増やすことが課題であると考えています。		
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】 乳幼児に向けた様々な子育て支援事業が実施されています</p> <p>① 保育所と連携を取りながら年間計画をたて、「あひるちゃんひろば」や「ぴよっちひろば」など、様々な子育て支援の取り組みが行われています。</p> <p>② 乳幼児が利用しやすい環境が整えられています。</p> <p>③ 乳幼児親子の日常的な利用が少ないため、「京都市地域子育て支援ステーション事業」参加された保護者へのアプローチなど、利用者数を増やすための対策が必要であると考えています。</p>								
3	<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> <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>【講評】 子どもの興味・関心をうながす様々な活動が展開されています</p> <p>① ソーランクラブや将棋クラブ、畑クラブ、図書クラブなど子どもたちの興味・関心を促す多角的な活動がおこなわれています。またクラブには定員を設けず、学童クラブだけでなく、一般利用の児童も気軽に参加し、子ども同士が交流を深めるきっかけの場となるように配慮しています。</p> <p>② 気になる児童については、主に業務日誌を活用して職員間の情報共有をはかり、適切な個別支援に結びつけています。</p> <p>③ 苦情の多い保護者の子どもに対して、職員が先入観を持ったまま対応してしまうことのないよう、職員の共通理解を図ることが重要であると考えています。</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	○								
4	<p>中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table> <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>【講評】 学習支援事業の取り組み等により、児童館が中学生の「第三の居場所」となっています</p> <p>① 週1回実施している地域の中学生を対象とした勉強会が定着しています。また教員志望の大学生がボランティアとして参加することにより、より充実した活動内容の展開が図られています。</p> <p>② 定期的な学習支援事業の積み重ねで中学生と職員・ボランティアの信頼関係が構築されることにより、児童館が学習の場としてだけでなく、中学生がその日の出来事や悩み事を打ち明けることのできる「居場所」となっています。</p> <p>③ 中学生のチャレンジ体験学習事業の受け入れ等、より多くの中学生に児童館の存在を知ってもらうための取り組みが実施されています。</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	○								
5	<p>子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <table> <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> <p>【講評】 利用者アンケートを活用し、子どもの声を事業内容に反映させようと努めています</p> <p>① 利用者アンケートを子どもたちに実施する際は、内容が分かるように丁寧に説明を行ったうえで実施し、子どもの率直な意見が事業内容に反映されるよう努めています。</p> <p>② 子どもたちと積極的に関わることにより、遊びや日常の関わりの中から子どもたちの本音や思いを引き出し、適切な支援につながるようにしています。</p> <p>③ 学童クラブでは終わりの会で自分の意見を言う場を設けるなど、日常的に子どもたちが意見を述べることのできる場を設けています。</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 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】 関係機関としっかり連携を取り、適切な支援へと結び付けています ① 保育所や学校との緊密な連携が図られ、子どもや家庭を支援するために必要な情報共有や迅速な対応に向けての体制が整えられています。 ② 要望や苦情の受付窓口となる職員を配置し、その旨を広く広報することにより、来館者（保護者）に「児童館はいつでも相談に乗ってもらえる場所である」という安心感を与えています。 ③ 虐待が疑われる事案については児童相談所と連携を図り、当該児童の様子を細かく観察しながら報告をあげるなど、関係機関と協力して子どもや家庭を支援する取り組みがされています。		
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		○
【講評】 辰巳児童館運営協力会との連携を核とした育成環境づくりの取り組みが行われています ① 児童館の母親クラブが中学生と共に三つ編みの座布団づくりを行うなど、様々な世代の子どもたちと地域住民が交流できる場を提供しています。 ② 地域の自主防災会に児童館も参加し、地域社会の一員として子どもたちが安心して過ごせる環境づくりに寄与できるように心掛けています。 ③ 辰巳児童館運営協力会の一員として関わって下さっている各団体の特色を活かしながら、協力体制を整え、児童館の存在意義が地域住民に浸透するよう努めています。		
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		○

<p>【講評】</p> <p>保護者の理解や協力を得るために、丁寧な説明や対応を心掛けています</p> <p>① 4月入所の保護者に対しては事前の見学や説明会の実施など、入所までに児童館の理解が深まるよう体制が整えられています。途中入所の保護者については個別に対応し、丁寧な説明を心掛けることにより、入所する子どもの不安を払拭し、保護者の児童館への理解が深まるよう努めています。</p> <p>② 入所時の利用許可申請書の「特に注意すべき身体状況」には、アレルギー等特筆事項は必ず記載していただき、職員間での情報共有を徹底しています。また入所後も職員が児童台帳を確認することにより、子どもの個別の事情について内容を共有するようにしています。</p> <p>③ 事情があって学童クラブを退所する子どもに対しては、一般利用者としての児童館への来館を促し、保護者に対しては必要になればいつでも学童クラブを再利用してほしいことを伝えるなど、子どもや保護者が安心して次のステップに進めるよう配慮しています。</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	○

<p>【講評】</p> <p>個別の記録ファイルと支援計画の作成等、より具体的な支援体制の構築が期待されます</p> <p>① 配慮を要する子どもや保護者の対応については主に業務日誌にて記録を残し、職員全員が目を通すことにより情報の共有を図っています。今後は個別のファイルや支援計画の作成によって、より効果的に情報を集約し支援につなげていく体制づくりが課題となります。</p> <p>② 学童クラブ内での配慮を要する子どもについては、クラスの担当職員が日誌に記録し、全職員が目を通すと共に、打ち合わせでも報告することで対応の共通化を図っています。</p> <p>③ 日ごろから保育所・小学校との連携を大切にしています。特に多くの児童の母園である近隣保育所についてはソーラン隊の活動として1・2年生を中心に連れて行き、子どもたちの成長を先生方に見ていただくと共に継続的な連携に結びつくよう心掛けています。</p>	
---	--

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】 市社協の「職場倫理マニュアル」を活用し、子どもや保護者の対応に配慮しています		
① 児童館だよりやホームページには積極的に子どもの写真を掲載し、情報の発信を行っていますが、それらについては年度初めに保護者からの同意を得たうえで掲載をしています。		
② 保護者の要望により、おやつ時間を早めるなど、家庭の生活習慣に配慮した業務の改善を行う一方、宿題については保護者の「宿題をさせてほしい」という要望に配慮しながらも、あえて「宿題なし週間」を設け、宿題をする場所は提供するが、宿題をするかどうかは子どもたち自身が決定できるようにするなど、子どもたちが自己決定する権利を尊重する取り組みも大切にしています。		
③ 「職場倫理マニュアル」を配布するのみでなく、職員間で読み合わせ、館長の補足も加えた上で共通理解を図っています。また事例ごとに各自の考えをレポートとして集約するなど、職員の資質向上の手段としても活用されています。		
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】 職員間での業務の総括や情報共有を通して、標準的な業務水準の確保に努めています		
① 苦情相談窓口となる職員を配置し、集約した利用者の声を職員間で情報共有、対応を検討することによって、児童館全体のサービス向上に努めています。		
② 活動記録や企画書の作成が定着し、それらをもとに職員間での検討を行うことにより、業務の一定水準の確保が図られています。		
③ これまでの地域主体の児童館運営から組織のある児童館として、業務が整理されつつあります。今後は市社協児童館としての果たすべき役割を検討することが課題であると考えています。		

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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
<p>【講評】</p> <p>個人情報等の重要な情報は、規程を整備して適切に保持・管理しています</p> <p>① 法人本部でグループウェアを導入しています。職員の個別のパスワードによるアクセス権限をかけ、万全に情報管理しています。</p> <p>② 個人情報等の重要な情報が掲載されている書類は書類ごとにファイリングし、鍵のかかる棚で管理し毎日施錠開錠をおこなって管理していますが、いつでも職員が閲覧できるようにしています。</p> <p>③ 「個人情報保護規程」「個人情報保護規程に関する事務取扱要領」を整備し、個人情報を適切に管理するとともに、準職員、実習生、ボランティアにも守秘義務を徹底しています。</p>		

総評

■特に良い点

ポイント1	学校や関係機関・地域と連携をはかった取り組みが行われています
	積極的に保育所や小学校と情報交換を行い、児童館を利用する子どもたちに対して、関係機関相互の共通理解が図られるように努めています。また昨年度より発足した児童館運営協力会とも良好な関係を築くことができ、地域からの多彩な支援を児童館活動に活かしていく姿勢があります。
ポイント2	学習支援事業をきっかけとした中学生の居場所づくりが定着してきています
	中学生の学力定着を目的として開始された学習支援事業ですが、回を重ね、職員との信頼関係が構築される中で、中学生が徐々に本音を吐き出し、素の姿を見せることができる、かけがえのない「第三の居場所」となりつつあります。今後はこの中学生が児童館の事業でも力を発揮する存在となり、小学生のロールモデルとなってくれることを期待します。
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	就学前親子や一般利用の小学生の利用が増加する取り組みの検討が望まれます
	3年前まで地域の運営委員会が実施していた名残りもあり、学童クラブとしての要素が強く、一般利用の小学生や就学前親子の利用が少ない状況が続いています。地域児童館本来の機能を果たすために、今一度地域や利用者のニーズを捉えなおし、児童館ガイドラインを踏まえた事業内容の検討や広報活動の展開など、「新・辰巳児童館」としての一步を踏み出すための検討が望まれます。
ポイント2	特に配慮を要する児童・家庭に対しての具体的な支援体制の構築が望まれます

	<p>配慮を要する児童や家庭に対して、関係機関との連携や情報共有はしっかりとされていますが、記録が業務日誌中心になっており、情報共有も打ち合わせ時が主となっています。個別の記録や支援計画を専用ファイルで一元管理するなど、より具体的な個別支援に向けた体制づくりが求められます。また、必要に応じて専門家を招集してケース会議を実施するなど、より専門的な支援体制の構築が求められます。</p>
--	--