

福祉サービス第三者評価結果報告書（2021 年度）

2022 年 3 月 28 日

社会福祉法人京都市社会福祉協議会  
西賀茂児童館 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	敷村 一元	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	西賀茂児童館		
施設連絡先	所在地	〒603 - 8474 京都府京都市北区大宮薬師山東町 13 - 17	
	電話番号	075-492-0644	
施設代表者氏名	館長 山崎 真由美		
契約日	2021 年 1 月 20 日		
自己評価票回答期間	2021 年 5 月 28 日～2021 年 6 月 30 日		館長・事務局回答項目
職員調査票回答期間	2021 年 9 月 24 日～2021 年 10 月 8 日		職員回答項目
訪問調査日	2021 年 11 月 26 日		

## 京都市西賀茂児童館評価結果

## 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】		
法人は基本構想と児童館担当部の事業計画を明示して、実現に向けた取り組みを行っています		
① 法人は「京都市の社協基本構想」を掲げ、住民主体の地域福祉活動の発展と地域共生社会の実現を唱っています。このことを法人のホームページ、広報誌、パンフレット、などの媒体により広く公表し、利用者への周知を図っています。児童館職員に対しては、その理解を深めるための研修を行い、目指す姿の実現のために自館の業務の中で何をやるのかについて具体例を挙げながら話し合う機会を持ちました。児童館事業部としての事業計画を定めています。ホームページ等で公表するほか、各児童館の事業計画立案の基礎になっています。		
② 経営層は、業務権限や責任所在に関する「専決規程」を定めて自らの役割と責任の所在を明示しています。		
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を導入しています。各グループに部長を配置し、グループの統括、グループ館長会をスムーズに行う運用としています。このことにより、法人の意向や必要な事務連絡、各館の情報交換が円滑に行われるようになっています。		

## 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】		
地域の福祉を担う法人として、児童館も社会的責任を果たす事業に取り組んでいます		
<p>① 職員の心得やサービス姿勢を「信条」に明示しています。「職場倫理マニュアル」の策定、「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。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、職員の職種に関わらず、採用時に法人の「ハラスメント防止に関する要綱」を明示して職員に周知しています。</p> <p>② 「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、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。</p> <p>③ 法人は地域公益活動を最重要事項の一つとしています。各児童館では、他施設との交流、地域の方々にも参画してもらう「児童館まつり」の開催、児童館運営協力会を組織し実施するなど、地域への働きかけを積極的に行う姿勢です。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 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、地域の子育てに関わる関係機関や団体の中核として、子どもに関わる情報交換や会議、研修、子育て家庭に向けた事業を実施しています。</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		○

#### 【講評】

苦情解決制度や利用者アンケートなどの方法でニーズや要望を把握し、サービス向上に繋げています

- ① 「苦情解決規則」を整備しています。これに基づいて第三者委員会を設置するとともに、児童館には苦情申出窓口を設置し、利用者の意見の受け止めに努めています。苦情解決制度の案内は館内に掲示して利用者への周知を図っています。日常的に職員が意見や要望を聞いたときは、施設長に報告して速やかな解決に努め、必要に応じてと法人と共有して対応を図ります。
- ② 毎年「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。アンケートは法人本部で集約し、質問内容は定期的に刷新したり、表現の変更を行ったりしています。また、アンケート結果を児童館に掲示したり、児童館だよりに掲載したりして利用者や地域住民に公表し、透明性の確保とサービス内容の向上に努めています。
- ③ 放課後児童クラブでは、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。また、日常の会話や連絡帳を通して児童館と家庭の共通認識が図られるように努めています。子どもの意見の尊重や子どもの主体的な活動を促す取組みとして、児童館ごとに子ども会議等を実施したり、意見箱を設置したりしています。子どもが意見を出し合って、活動の内容を決めたり、購入する物を決めたりしています。
- ④ 他団体が委託を受けている「中三学習会」や地域の実行委員会が開設している「子ども食堂」に施設提供や職員派遣を行い、地域への公益的役割を果たすことができています。

#### 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.	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】

社協基本構想を基礎にマニュアルや事業計画が策定され、計画的な運営が行われています

- ① 「京都市の社協基本構想」で今後5年間の児童館の中期計画を示しており、自治体の方針や社会状況に照らして時宜に応じた変更などを検討するようになっています。各児童館の単年度の事業計画もこの中期計画を基準にして策定しています。各児童館では、年度末に児童館事業、放課後児童クラブ事業別に年間活動報告を作成して課題を明確にするとともに、次年度の計画策定時に生かしています。
- ② 所管各館で運用している日誌システムは、共有データとして全職員が閲覧できるようになっており、事業計画の実施状況を把握、共有できる仕組みです。また、事業評価や見直しは事業計画の策定とセットで全職員が行って行きます。職員が意見を出し合い、共通の認識の上で、内容の充実や新しい取組みの計画が行われます。
- ③ 法人独自に「事故防止マニュアル」「緊急時の対応に関するマニュアル」「感染症予防対策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ています。また、定期的な避難・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、各館の立地条件にあった「防災マニュアル」を作成するなど、安全な児童館運営のための取組みが計画的に行われています。
- ④ 所管各館で利用児童の特性に応じて、遊具の使用法や遊ぶ際の決まりなどを工夫しながら示して、安全に遊ぶことができる環境づくりに努めています。同時に、職員は子どもの主体性を損なうことがないように、子どものやりたいことを吸い上げ、できるだけ実現できるようにすることを念頭に、子どもの支援を行っています。



## 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（期待する職員像、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> 採用・評価・研修受講の仕組みを整え、人材確保と育成を進めています		
① 職員採用は、透明性確保のために公募による採用試験を行っています。試験は筆記、小論文、実地試験などを行っており、基準が明確な評定表に基づいて可否判断がされる仕組みを確立しています。 ② 各館で定期的に館長による職員面談を行い、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、人員配置や人材育成計画等の参考としています。 ③ 法人独自の人事考課制度とOJTの導入により、各館職員の資質・専門性の評価の明確化と効果性の向上を図っています。法人では考課者の資質が重要であることを館長に伝え、館長はその責任を果たすべく、職員ヒアリングに臨んでいます。また、この人事考課は児童館長への昇格に考慮されます。 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 各館では職員一人ひとりの研修受講状況を管理するとともに、人材育成の課題や目標を立てています。これに加えて、職員自身の意向も加味し各館の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。また、新たな採用職員、1年目の職員や初異動の職員は、実務の中で学びを得てもらうため、OJT制度を導入してサポートしています。		

## 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. 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】

地域とのつながりを活かした広報活動の他、アプリを活用する等の工夫をしています。

- ① 民生児童委員の方が地域の子育て家庭へ児童館便りを配布してくれているほか、自宅にも掲示してくれるなど、児童館の広報活動に協力的です。また児童館の運営協力会の方々にも毎月便りを配布し、周知を図っています。児童館便りは、対象小学校の全校生徒に配布することで主な対象の小学生家庭への周知を図っています。
- ② 近隣中学校への周知は、中学生向けの事業のチラシをクラス掲示として毎月掲示をして頂いています。ほかにも小学校は体育館前に、中学校にも児童館用の掲示スペースの設置があり、イベントなどは拡大して、大きなポスターの掲示をしています。
- ③ ホームページや北区子どもはぐくみ室へ情報提供を行うことで、子育てアプリを通して、乳幼児親子への情報発信へ繋げています。館内の掲示板は、乳幼児・小学生・中高生と分けることで利用対象者が情報を見やすくする工夫を行っています。他にも児童館玄関には、職員全員の顔写真を掲示することで、来館者が安心して利用できるようにする配慮もしています。児童館の立地状況等を鑑み、今後の利用者促進に向けて、近隣スーパーなどでのチラシ掲示等も検討するなど、積極的な広報活動を視野に入れています。

### 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】

児童館内のスペースを有効に利用できるよう、環境の工夫をしています。

- ① 児童館内の遊具は子どもたちが片づけやすいよう写真を貼り、時計には主な数字にマークを入れ、遊具の使い方やルールなどはひらがなを振るなど、様々な子どもの視点に立った配慮をしています。遊びのルールについては、子どもたちの様子に合わせて一緒に話し合い、納得した上で変更するようにしています。
- ② 児童館利用者が居心地よく利用できるよう、様々な配慮をしています。児童館の立地状況から、子どもの飛びだし防止の安全対策のため門を二重にして、児童館周辺の車や自転車への配慮をしたり、近隣住宅が近いので、窓の開閉に配慮をしたりするなど、子どもたちの遊ぶ環境に不便がないよう工夫をしています。
- ③ 児童館アンケートや子どもの意見で「ゆったりした場所が欲しい」との声があったことから、児童館内の整理整頓を行って必要なものを除き、倉庫内などに片づけることで、以前より館内のスペースが広くなり、ゆったりした環境になりました。利用者の声を聴き、より利用しやすい環境づくりに積極的に取り組んでいます。
- ④ 乳幼児親子も日常的な利用の中で、小学生や中高生との交流が図られています。また近隣の高齢施設へは、子どもたちが折った季節の折り紙を送り、高齢者施設のたよりにも掲載頂いています。お礼がしたいと、施設職員と共ににお礼に来る高齢者もいるなど日常的な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	○
	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	○
	<b>【講評】</b> 日常的に子どもの様子を話し合い、職員間で統一した支援につなげています。	
	① 京都市児童館学童連盟の研修に積極的に参加することで、子どもの発達や子ども理解に努めています。研修受講後は、児童館内で伝達研修を行い、職員全体が共通認識のもと子どもの発達にあった支援を心がけています。	
	② 放課後児童クラブ児童は、全員の個人記録を作成しており、一人ひとりに合わせた継続的な支援につなげています。また、保護者との面談で意見や支援の方法などを聞き、より子どもにあった支援になるよう努めています。自由来館児童の記録は、日誌などに記入をすることで、職員間の共通認識を図り、統一した支援につなげています。	
	③ 日々の職員会議の議事録や、子どもの気になる様子などから、必要に応じてケース検討シートを活用して、職員全体で共有を図り、事例検討会議を行っています。子ども一人ひとりにあった細やかな支援ができるよう職員全体で取り組んでいます。	
	3 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、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	○
	<b>【講評】</b> 保護者のニーズに合わせた活動を通じて、積極的に保護者同士の交流を図っています。	
	① 年齢別の定員があるクラスと自由に利用できるクラスがあり、保護者のニーズに合わせた活動を行っています。また自由利用については、大型遊具がメインの曜日と好きな遊具で自由に遊べる曜日に分けて、ニーズに応えることで乳幼児親子の利用促進と、児童館内の限られた施設を有効に利用できる工夫となっています。日常的に図書の貸し出しのほか、子育て講演会やおしゃべりタイムなどを設けることで、保護者同士のつながりの促進を図っています。	
	② 保護者が主体となって立ち上げた「スマイルクラブ」は感染症の影響で終了となってしまいましたが、乳幼児親子と職員の関係や保護者同士の交流は盛んなため、今後新たなサークルの立ち上げのつながりに期待します。また、イベント後にはアンケートを実施してニーズの把握をしたり、ボランティアとして地域の方々の読み聞かせやわらべ歌、人形劇などの活動も積極的に取り入れています。	
	③ 乳幼児クラスの記録を取り、活動内容の振り返りに活用している他、保護者や子どもの様子を記録して職員全体で共有し、保護者支援の参考資料にしています。	
	④ 北区はぐくみ室の子育てアプリに児童館の情報を掲載して頂き、子育て中の保護者が気軽に情報を得られるようにしています。助産師や保健師が児童館に来館し、子育ての相談ができる「乳幼児さんあつまれ」や、子育て講演会を通じて、子育ての不安や心配事の解消を図っています。また、近隣中学校での「命の授業」では実際に乳幼児の親子に参加してもらい、思春期児童と関わることで、改めて子どもへの愛情や喜びを感じられる機会になっています。	
	4 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	○



	<p><b>【講評】</b>          子ども同士の関係性を大事にした関わりを心がけ、子ども自身の成長につなげています。</p> <p>① 行事を行う際には、子どもたちへ活動の目的や意味などを分かりやすく伝えながら、無理強いをしないよう子どもの意見を取り入れるようにしているなど、子どもの気持ちを大事にしています。遊具に限らず、子ども自身が遊びを作り出したり、考えたりできるよう、職員一人ひとりが子どもに寄り添うことを心がけています。</p> <p>② 「みんな遊びデー」では3・4年生、5・6年生と2学年ごとに企画委員を募り、子どもたち自身が企画し、当日の運営をしています。異なる学年の子ども同士の関係性を見守りながら、子ども自身の達成感や成長を感じられるよう働きかけています。</p> <p>③ 児童館の立地状況が近隣小学校からは少し離れており、日常来館児童が少ない事が課題ですが、毎月の遊び週間では、近隣の公園で活動することで、地域の子どもたちへ周知につなげ来館につながるよう活動の工夫をしています。</p>											
5	<p>中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="229 725 1482 887"> <tr> <td>1. 中・高校生世代も利用できるようになっている</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>3. 中・高校生世代が自ら企画する活動がある</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b>          中高生タイムを設定し、中学校へ周知を図っています。</p> <p>① 日常的に17時以降は中高生世代の時間としています。卓球台や中高生世代用のゲームや漫画等も時間に合わせて出すなど、利用しやすいような準備をしています。また月1回のNishi Come on!デーでは、足を運ぶきっかけ作りとして、イベント等を設定しています。校区内の中学校には児童館用の掲示板が設置しており、毎月ポスター掲示を行って周知を図っています。</p> <p>② 月1回のNishi Come on!デーの企画は、参加した中高生が次回の企画を検討、実施することで、子どものやりたいことの実現と達成感につなげています。また、参加した子どもたちが新たな友達を連れてくるなど少しずつ広がりが見られます。</p> <p>③ 児童館の中学校区内にある中学は徒歩30分以上かかり、日常利用が難しい状況です。しかし校区外中学校が近隣のため、今後は校区を超えて繋がりを作り、利用に繋がるよう検討しています。</p>		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	○		
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	○											
6	<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="229 1386 1482 1626"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>5. 子どもの意見が運営や活動に反映されている</td> <td>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b>          児童館の活動内容など、子どもの意見を尊重した活動に努めています。</p> <p>① 子どもの権利擁護や職場倫理について、京都市児童館活動指針や法人独自のマニュアルが整備されており、職員全体で共有しています。また法人マニュアルに沿った職場内の倫理チェックシートに基づき、月1全体で確認をしています。</p> <p>② 日常から子どもの変化に気づけるよう、子どもとの関係づくりを心がけています。子ども自身が「いや」「助けて」を言える子どもになるように、職員全体で支援しています。</p> <p>③ 月1回の「みんな遊びデー」では、3,4年生・5,6年生と2学年合同で担当となり、異年齢交流を図りながら、ともに活動を企画しています。活動前月に企画委員会を開き、遊びの内容を話し合い、当日の運営も子どもたちが行っています。</p>		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	○
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	○											
7	<p>配慮を要する子ども・家庭への支援を行っている</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	○
	<b>【講評】</b> 学校や関係機関と連携し、共通認識のもと統一した支援につなげています。	
	① 近隣小学校の校長先生と連携を取り、配慮を要する家庭の子どもの対応を共通認識の上、統一した支援を行うように努めています。また民生児童委員の方が、「月曜子育てサロン」を通して気になる家庭の相談を受けたり、日常的にも児童館へ顔を見せてくれるなど、地域との関係機関との連携や協力が図られています。	
	② 保護者との日常会話を心がけ、気軽に相談ができる関係作りを通じた支援を行っています。気になること等は、保護者へ直接伝えることで、共に支援する事を心がけています。また個人面談を通じた支援シートを活用しながら常に情報を更新しています。	
	③ 日常活動で気になることは、職員それぞれが日常の打合せ時に報告をすることで、全体共有を図り、子どもにとってより良い支援方法の検討に繋げています。	
	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	○
	<b>【講評】</b> 地域との関係団体と協力・連携し、子どもの健全育成活動に努めています。	
	① 児童館の運営協力会には、学区の社会福祉協議会・民生児童委員・小学校・中学校・PTA・町会など子どもに関する関係機関が協力しています。年に1度の会議では、年間活動報告を行い、関係機関からは意見を頂く機会とし、次年度の児童館活動に活かしています。また基幹ステーションとして、保育園と一緒に児童館を会場とした子育てサロンや、ステーション事業として小学校の校庭や近隣公園での活動も行っています。	
	② 子どもの安全安心のため、定期的に消防署と連携し避難訓練、警察と防犯訓練を行っています。緊急時のフローチャートは事務室にわかりやすく掲示しています。その他、子どもの帰宅時は、職員も見守り用の黄色のベストを着用して子どもの見守りに出ること、地域全体の交通安全に取り組んでいます。	
	③ 児童館内の部屋を月1回の町会会議に貸し出しています。町会の商店街会長の紹介から、商店街の美容院の出張によるチャイルドカットを開催するなど、地域との協力関係も良好です。小学校の校庭で開催される学区の夏祭りには、児童館の発表の場としてミュージック太鼓を披露したり、遊びのブースを設けており、学区文化祭には、子どもの作品を展示して頂くなど、児童館のアピールにつなげています。	
	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	○

【講評】

積極的にボランティアを受け入れ、児童館活動に活かしています。

- ① 地域のボランティアによる年齢別に合わせた「わらべうた」や「絵本のよみきかせ」の他、近隣大学の学生によるサークル活動が、日常的な児童館のボランティア活動につながり、子どもたちの活動を広げています。ボランティア受け入れの際は、事前に京都市児童館学童連盟のボランティアマニュアルに沿って丁寧な説明を行い安心した活動につなげています。
- ② 子どもが児童館活動に積極的に関わることを大事にして日常的に取り組んでいます。今後は近隣の清掃を子どもと一緒に活動したり、子どもの帰宅途中の学校 110 番めぐりをしながら、地域との顔の繋がる関係づくりを積極的に行うなど、身近な地域住民へ児童館活動や子ども理解につなげることを検討しています。
- ③ 乳幼児クラス終了後の保護者が、継続した交流として館内のタペストリーを作成するなど、児童館活動に協力していましたが、現在は休止中です。今後、再び保護者自身の活動が発足することを期待します。

### 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や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	○

#### 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】

放課後児童クラブでの生活を、丁寧に説明し保護者と子どもの安心につなげています。

- ① 放課後児童クラブの運営は、京都市の条例や京都市児童館学童連盟の基準を元としています。希望する児童はすべて受けいれているため、クラブ児童が多く、自由来館児童が利用しにくくならないように、分け隔てなく活動ができるよう、館内の部屋はだれでも利用できるなどの配慮をしています。また、大型行事の「キッズフェスティバル」では地域交流を目的として、放課後児童クラブの子どもたちが企画・運営を行っています。
- ② 入会前には全世帯を対象に説明会を実施しています。内容の確認と共に、個別の台帳を作成し、保護者の不安や個別内容を記載することで、入会後の安心した支援につなげています。また、入会前には保護者と一緒に学校からクラブ、クラブから自宅への道のりを歩いて頂く事をお願いして、入会後の安全安心につなげています。
- ③ 6年生まで利用は可能ですが、それぞれの子どもの状況に応じた自立を大事に考え、3,4年生への継続利用申し込み時に、保護者の意向確認をしています。児童館が併設されているため、18歳まで継続した支援が

可能であることを伝えながら、子ども一人ひとりに応じた退会後の自立支援を心がけています。

#### 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】

法人の巡回訪問や研修受講により、適切な対応に努めています。

- ① 配慮が必要な子どもの保護者と親子面談を行っています。保護者の思いを聞き取りながら京都市児童館学童連連盟の「児童の状況報告書」に記入して職員全体で共有することで、統一した支援につなげています。
- ② 京都市児童館学童連盟主催の研修やその他、積極的な研修受講を心がけ、受講した職員は、館内において伝達研修を行うなど、職員全体が適切な支援ができるようにしています。また、法人内の統合育成の巡回訪問を受けることで直接的に支援の方法を学び、一人ひとりに合わせた支援に努めています。
- ③ 小学校と必要に応じて適宜情報交換を行い、子どもの様子の把握に努めています。小学校長との打ち合わせも適宜行い、学校・放課後児童クラブとの支援方法の統一を図っています。

#### 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

○

##### 【講評】

一人ひとりを大切にすることを念頭に置いた事業運営を行っています。

- ① 個人情報の取り扱いは、慎重に対応しています。児童館便りや HP に掲載する可能性のある写真や名前について、年度当初に保護者の同意書を取り、また必要に応じて、その都度確認を取っています。子どもからの相談事や個別対応が必要な場合は、事務室内で話しをするなど、他児から視覚を遮る等の配慮をしています。
- ② 子ども一人ひとりを大切にすることを意識しながら、子どもへの対応を心がけています。児童館内の各部屋には職員を2名の配置にすることで、子ども同士の会話にも耳を傾け、子どもにもお互いを大事にする意識を伝えていきます。
- ③ 法人独自の倫理マニュアルが作成されており、その中の倫理チェックシートにより、自身の言動を振り返る機会を作っています。また日常的な打ち合わせや職員間でも、相互に確認し合うようにしています。



## 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		○
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		○
<b>【講評】</b> 活動指針やマニュアルが周知されており、定期的に業務を振り返ることで標準化を図っています。		
① 京都市児童館学童連盟の活動指針や京都市の条例に基づいて事業運営をしています。各自が手元に持ち、事業を行う際には指針に照らし合わせることで、意識づけをしています。改訂がされた場合は、勉強会を行い、職員全体で確認をするなど、常に事業内容の統一を心がけています。		
② 事業内容は毎月、振り返りを行っています。また上半期下半期にも全体の振り返りを行い、次年度へつなげるようにしています。利用者の声を把握するため、行事ごとのアンケートや、法人として年に1度の利用者アンケートを行っています。結果は児童便りや法人のホームページに掲載し、館内にも掲示をして公表しています。		
③ 日々の打ち合わせや月2回の職員全体会議で、事業内容の確認をしています。日常的にも、報連相の重要性や必要性を伝えることで、困ったことやわからないことは全体共有につなげています。法人研修の他、京都市児童館学童連盟の研修や行政の研修を積極的に受講することで、基本知識や新しい知識を学んでいます。また伝達研修を館内で行うことで、受講していない職員にも同じ情報を伝える機会を作っています。		

## 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・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】

情報の保管・管理は端末にアクセス権を設定するなど徹底して行っています

- ① 個人情報が表示されている書類は、鍵のかかる場所に保管し、必要なときは適時、職員が確認をすることになっています。また、日誌類の記録はデータ化が行われ、子どもの情報をより系統的に記録し、職員も情報の検索が容易になっています。データは厳重に保管管理が図られています。
- ② 個人情報の取り扱いについては、保護者に説明を行い、理解を深めています。また同意書を求めるなど、書面でも確認した上で保管して、その取り扱いを徹底しています。
- ③ 実習生やボランティアには、活動に入る前に個人情報の取扱いや秘密保持について職員から説明して個人情報保護の徹底と子どもの人権の尊重を図るようにしています。

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	児童館の利用者促進のため、様々な工夫をして取り組んでいます。
	<p>児童館玄関前が坂道であることから、子どもの飛び出しなどの危険防止策として、門を二重にし、交互に設置しています。また、児童館内の吹き抜け階段には、転落防止の柵を設置するなど利用者が安心して過ごせるような安全対策を図っています。</p> <p>施設の立地が高台にあり、気軽に足を運ぶことが難しい環境ですが、町会への施設貸し出しをするなど、地域の方が施設を利用することで更なる児童館の周知につなげています。また地域の民生児童委員の方々から、地域の子育て家庭へ児童館便りを配付して頂くなど、地域の方々も児童館の周知に協力的です。</p> <p>施設内の遊具等を整理することで、限られた館内のスペースを広げることにつながり、子どもたちの活動スペースが広がり、静と動の活動が落ち着いてできる空間が出来ました。ほかにも児童館を利用したことのない方々へ、ホームページの活用その他、関係機関の子育てアプリも活用するなど、様々な工夫をしています。</p>
ポイント2	子ども一人ひとりの把握に努め、個人を大切にすることを大事しています。
	<p>子ども一人ひとりを大事にすることを基本にして、子どもの気持ちに寄り添うことを心がけた事業運営しています。「自分の意見が言える子ども」を育むため、職員全体で子どもの話を聞く姿勢を大切にしています。</p> <p>各部屋に職員2人を配置することで、子どもへの対応や関わりを複数の目で対応するよう配慮しています。日常から子どもとの関係を築くことで、子どもが意見を言ったり相談をしやすい環境を作るとともに、自ら発信できない子どもに気づき、子ども自身の意思を言葉で伝えられるように職員が支援をしています。事業内容には異年齢での活動を取り入れながら、子どもの同士の関係性が育めるようにし、子どもの意見を聞き取り、活動内容に反映させています。</p> <p>放課後児童クラブ児童に関しては、職員全体が全ての子どもの自宅を把握することで、保護者はもちろん、子どもの帰宅時などの安全安心につなげています。</p>
ポイント3	地域の関係機関とつながり、児童館の広報や地域の子育て支援を進めています。
	<p>西賀茂児童館運営協力が設置されており、地域の小学校中学校関係をはじめ、学区社会福祉協議会や町内会、民生児童委員などが構成メンバーとして児童館と共に地域の子育てを支えています。また、児童館便りは町内会の回覧板や民生児童委員の自宅に掲示して頂くなど関係団体も協力的です。近隣小学校と中学校には児童館用の掲示板が設置されており、毎月便りやイベントポスターを掲示して頂いています。乳幼児保護者へは、北区はぐくみ室へ情報を提供し、子育てアプリの配信を行うことで気軽に情報を得られるよう工夫をしています。学区の夏祭りや文化祭、作品展に参加したり、町内の商店街からチャイルドカットの開催や、ボランティアとして読み聞かせや、わらべうたなど、児童館の活動に地域の方々が積極的に関わっており、関係団体だけでなく、多くの方が児童館と一緒に地域の子育て支援に協力しています。</p>

## ■改善が望まれる点

ポイント1	<p>児童館の立地環境を鑑みつつ、近隣の児童館理解と利用者促進の取り組みが望まれます。</p>
	<p>西賀茂児童館は地域の高台にあり、児童館前は坂道になっています。地域環境はとても良いですが、自転車での利用も難しく、子どもたちや乳幼児保護者が気軽に足を運べる環境にはないため、一般来館者の利用促進には工夫が必要です。各学校からの距離も比較的遠いため、定期的に年齢や対象に応じた様々なイベントを行うことで、来館のきっかけになり、日常利用につながるでしょう。</p> <p>また、近隣の住宅が近いため配慮をする点が多い中、よりいっそう近隣地域への児童館理解が望まれます。児童館の行事への招待や、日常的に館外活動をしながら近隣住民と会話をする機会を作るなど、積極的な関係づくりにも必要に思われます。また児童館前の掲示板は、日当たりが良く色あせてしまう為、定期的に張り替えをしたり、内容も近隣住民が目にする児童館の情報として、イベント情報のみならず、児童館の目的や目指すものなどの児童館理解につながる内容などを盛り込む事で、より地域住民への理解の深まりにつながるでしょう。</p>
ポイント2	<p>中高生世代への取り組みに期待します。</p>
	<p>児童館併設の放課後児童クラブを退会した子どもたちが、中学生や高校生になっても来館するなど職員との関係性も良好です。また、学区の中学校では「命の授業」として児童館の職員が出向き、乳幼児とのふれあい体験を行うなど積極的に活動していますが、日常利用にはなかなか結びついていません。また17時以降の中高生timeや月1回の「Nishi Come on! デー」は、ポスターにして中学校に常設の児童館用掲示板に掲示していますが、中学校からは徒歩30分かかる児童館への来館が時間的にも難しいようです。学区外の中学校が近いことから、今後の広報活動の検討が望まれます。</p> <p>日常的に児童館の17時以降は2階が中高生占有のスペースとなり、中高生世代用の遊具や備品の準備もしていることから、中高生世代が自由に利用できる時間であることや、クラブ活動のような来館目的をアピールをすることで、イベントのみならず、やりたいことの後押しができる場所と時間であることを周知するなどの取り組みの工夫が期待されます。</p>