

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  
百々児童館 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	百々児童館		
施設連絡先	所在地	〒607-8302 京都府京都市山科区西野山欠ノ上町 65-10	
	電話番号	075-593-9267	
施設代表者氏名	館長 佐治 眞弓		
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 8 月 23 日～2021 年 9 月 6 日		職員回答項目
訪問調査日	2021 年 10 月 20 日		

## 京都市度百々児童館評価結果

## 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す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きます。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関わって行います。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、遊具の使用方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】

「児童館だより」を作成して、定期的に利用者に届けるためのシステムがあります。

- ① 「児童館だより」「乳幼児だより」を月 1 回発行し、町内回覧をしています。小学校での全児童配布をお願いし、自由利用の促進を行っています。「学童だより」を利用家庭と自治連合会理事に配布しています。区のはぐくみ室と連携し、「たより」の配架と関係する保育園等に情報提供しています。
- ② 京都市共通のホームページを作成する際に、各「たより」をアップデートする、「たより」に QR コードをつけてスマートフォンでもすぐに確認出来るようにするなど、利用者の利便を図る工夫をしています。ホームページの更新は月数回行っています。
- ③ 学区自治会連合会理事会に館長が出席し、地域住民への児童館行事の広報、利用者の状況の報告、行事への協力や、当該行事のチラシ等の配布協力をお願いを定期的に行っています。このようなことにより、地域の子どもや子育て家庭に関することを地域に知っていただくこと、地域に対する児童館活動のアピールの機会としています。

### 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】

密にならない遊び環境づくりのために、職員が適切に声をかけています。

- ① 児童館利用の際のルール等を文書化して職員間の共通認識を図ることで、子どもへの指導が適切に行われています。子どもたちに対しては、みんなが気持ちよく、安全に遊ぶための必要最低限な決まりや遊びのルールを掲示して、自主的な工夫や譲り合いを促しています。初めての来館者には利用者票を作成してもらいますが、その際に児童館利用のきまりを詳しく説明して次の来館に繋げています。
- ② 高学年からは集団遊びの希望があるものの、コロナ禍のために出来る遊びに制限があります。また隣接する公園での外遊びは地域の乳幼児等も利用するため、職員がついて行く等、今は自由に出来ないことがあります。しかし公園で鬼ごっこをすると、そこに居合わせた乳幼児・小学生も一緒に参加することもあり、交流の機会になっています。
- ③ コロナ禍での環境設定を考えて、2クラスある放課後児童クラブが密にならないような部屋の設定になっています。そのため、自由来館児童の遊ぶスペースが取りづらいことが課題となっています。

#### 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	○

	<p><b>【講評】</b> 子ども一人ひとりの状況に応じた支援を行うために、学校等との連携があります。</p> <p>① 職員は外部研修に参加して、子どもの発達などに関する知識の向上を常に図っています。また、日々のミーティングでは、子どもの遊ぶ様子や気になる言動などの情報を共有し、当日の支援に役立てています。</p> <p>② 1年に1回の小学校との連絡会では、放課後児童クラブ職員と小学校の担任が放課後児童クラブに登録する一人ひとりの児童について、それぞれの場での状況の情報を交換・共有します。このことにより、小学校と放課後児童クラブ双方で、子どもの生活の連続性に配慮した支援が行われます。また、必要に応じて小学校と連絡を取り合える関係があります。</p> <p>③ 日々の職員ミーティングでは、子どもの様子や気になる子ども等の支援について共通認識とするとともに、支援の方法で迷うケースについては、京都市児童館学童連盟の統合育成の巡回相談を活用してアドバイスをいただき支援の向上を図ります。</p>														
	<p>3 乳幼児と保護者への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 696 1495 999"> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</td><td>—</td></tr> </table> <p><b>【講評】</b> 利用者のニーズに合った活動を展開し、保護者同士の交流が生まれています。</p> <p>① 乳幼児親子の様々なニーズに応じる乳幼児クラブや活動があります。手遊び、体操、季節行事などの様々なプログラムを行う「うさねこクラブ」、身体を動かすプログラムを主とした「げんきーず」、いつでも自由に遊べる「子育てほっと広場」などです。乳幼児親子の取り組みを増やしたことで、保護者同士の交流が持ちやすくなりました。また、職員は保護者が気軽に相談しやすい雰囲気と関係づくに努め、育児不安などの相談を受けとめています。必要に応じて関係機関と情報を共有するなどの専門性を発揮しています。</p> <p>② 「子育てほっと広場」では定期的に拠点保育所の保育士に参加していただいて保護者が保育士に気軽に相談ができる場の提供を行っています。また、母親講座では歯科衛生士の歯磨き講習や、保健師による子どもの発達についてのお話を聞く機会をつくる等、他機関と連携して利用者ニーズを受け止めたプログラムの展開に努めています。保護者ニーズの把握は、アンケートの実施や日頃の会話などから行っています。</p> <p>③ こうした取り組みにより、小学生の長期休暇で乳幼児クラブや講座がない期間も乳幼児親子が来館し、小学生と乳幼児が遊ぶ姿が見られたりしています。</p>	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	—
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	—														
	<p>4 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="225 1621 1495 1874"> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</td><td>○</td></tr> <tr><td>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</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</td><td>○</td></tr> </table>	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	○						
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> 子どもの声を生かした主体的な遊びが展開されています。</p> <p>① 放課後児童クラブでは、「おやつの日活動」「児童館まつり」の企画等、子どもの意見を聞いて、日常活動や行事活動を行っています。また、児童館のクラブ活動も子どもがやりたいことについて意見を聞き、職員が調整しながらも活動の意欲が続くように支援しています。</p> <p>② 今年度から実施の「ひまわりまつり」では、子どもがコーナーの1つを企画から運営まで考え、準備をしています。職員は子どもたちの話し合いの記録を行い、職員間で情報を共有して、様々な子どもが意見を出しやすい支援を心がけました。子どもたちが自分たちのアイデアを記録に残すなど主体的な活動となりました。(コロナで中止)</p> <p>③ 児童館の館庭で、畑の活動(さつまいも栽培)が始まったのも子どもの声からでした。自分たちの空間という意識を持ってもらうためにクラブ活動にしています。卓球クラブは子どもたちの声が外に聞こえてきたことをきっかけに地域の方が指導してくださるようになり、子どもたちも楽しく参加しています。</p>										
	<p>5 中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1"> <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・高生世代の放課後の気軽な立ち寄り場所になるべく、環境設定を行っています</p> <p>① 児童館だよりに「午後5時以降は主に中高生の時間です」の表示をして広報に努めたり、卓球台等を使用できる環境を整えたりして、中・高校生世代が利用できる状態を作っています。</p> <p>② 児童館が中学校の通学路途中にあり、公園が隣接しているのでトイレ利用やお茶の提供を行い、気軽に寄れる雰囲気をつくるように工夫しています。</p> <p>③ 放課後児童クラブ卒所の中学生在が、試験期間等の下校時に雑談に来ます。そのときに友人も連れて来館することがあります。</p> <p>④ 児童館と同様に中学校も自治連合会のメンバーになっている関係から、何かあればすぐに連絡を取り合える関係にあります。また、自治連合会が中学校に声をかけてくれたことから中学校が「児童館まつり」に参画して、コーナーを設けてくれました。</p> <p>⑤ 現在は上記のような環境となっており、今後はさらに中・高校生世代の来館を促すような企画や取り組みを検討して、積極的な利用に繋がりたいと考えています。</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	○										
	<p>6 子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <table border="1"> <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> 職員が子どもにわかりやすく丁寧に、自他を大切にする権利を伝えています。</p> <p>① 運営法人が全館共通の倫理マニュアルを策定しており、当館もこのマニュアルに基づいて運営・管理を行っています。年1回必ず館内でマニュアルの確認を行う機会をつくり、子どもの権利擁護や職員の行動規範について理解を深めています。また、それに関わらず月2回行う職員会議などでも必要に応じて振り返りや話し合い、確認する時間を持つようにしています。</p> <p>② 行事や遊びの際の内容・ルールの新設や変更は、子どもの意見を聞いて集約し、できる限り実現するための工夫をして活かしています。行事や取組の実施後はアンケートをとって子どもの意見を聞きます。特に自由記述から子どもの思いを集約し、職員間で共有して今後の取組に活かしていきます。</p> <p>③ 子どもから相談を受けるときは、事務室で他の子どもに聞かれない状況をつくってじっくりと聞きます。また不適切な言動があったときは、帰りの会などで全体に向けて注意喚起するようにし、優しい言</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	○										

	葉で相手を思いやることを職員自身も実践しながら子どもたちに伝えています。	
7	配慮を要する子ども・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で対応している	○
	<b>【講評】</b> 配慮を要する子ども・家庭に寄り添い、意見や気持ちを受けとめて適切な支援を行います。	
	① 職員は常にアンテナを張って子どもや保護者の変化に気付き、気になることがあるときにはすぐに声をかけています。その情報は職員間で共有しています。保護者に日常のお迎えの際などに声をかけて、児童館での様子を伝えたり、家庭での様子を伺ったりしています。年2回、個人懇談の機会を設けてゆっくりと話しを聞き、適切な支援ができるように検討しています。また、必要な際はすぐに電話や面談で話し合う信頼関係が築かれるように対応しています。	
	② 配慮が必要な子どもが興味のある遊びや得意な遊びも取り入れ、分け隔てなく遊ぶ環境の設定を心がけて支援しています。そして、困ることがあれば子ども同士で助けあう環境があります。例えば、行事等の集団活動が苦手な子どもには、子どもたち自身に事前に「誰か助けてあげて」と言うようにサポートしてくれる関わり合いがあります。子ども同士の関わりで職員の支援が必要なときは、「お互いに気になることは何か？」を子どもに聞き、双方の思いを汲み取りながら対応します。	
	③ 支援にあたっては保護者の意見や要望、出身保育所等での支援の状況を確認して、保護者が安心出来る子どもへの関わりを行っています。また必要に応じて、区の「子どもはぐくみ室」との連携がいつでもとれる体制にあり、他機関・施設との連携が行えるようになっています。	
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> 地域団体、機関と積極的につながり行事や子どもの見守りを共同で行っています。	
	① 民生児童委員、少年補導委員、自治連合会、学区社協と連携して、地域全体で子どもを見守り子育て支援・健全育成活動を行う体制があります。また、当館は児童館運営協力会が設置され、年に数回のペースで開催をしています。運営協力会では児童館活動、子どもの様子を共有することで、地域の方の協力（下校時の見守り）などを得ています。	
	② 地域子育て支援ステーション事業として「ひまわりまつり」を予定していました。放課後児童クラブの保護者会活動が活発で父親が関わりながら、実施に向けての準備活動が充実していました。こうした活動等は、小学校とのつながりを持つ機会となり、年1、2回、長期休暇時に校長や各学年の担任と子どもたちの情報共有をすることが出来ています。	
	③ 隣接する神社の境内では虫取り等ができる自然環境があり、遊ぶことができます。こうした繋がりからも地域住民や団体と顔見知り、協力体制が作りやすい環境づくりが出来ています。	
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	○
<b>【講評】</b> 地域住民、大学生等が児童館事業の一翼を担ってくれています。  ① 月に1回、エコの日を決め、子どもたちと一緒に日常的に使用する公園の清掃を行っています。地域の方は自主的に児童館の中庭や公園の落ち葉を集めたりするなど、みんなで児童館や公園を大切にする気持ちを育てています。 ② クラブ活動の指導者として、地域の方が園芸クラブや卓球クラブに関わっています。育ちやすい作物のアイデアを提供してくださったり、国体経験者の卓球指導が受けられたりするなど、子どもたちには多様な経験となり、地域の方には子どもたちの様子や児童館の役割を理解してもらう機会となっています。 ③ 地元の大学生が「科学実験会」をリモートで実施してくれています。身近な素材で日常生活に役立つ内容や簡単に取り組める内容が好評です。	

### 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の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】

安心して放課後を過ごすことができる場となるために情報の共有を行います。

- ① 放課後児童クラブの利用児童は、児童館のクラブ活動や大型行事等と一緒に参加することで、自由来館児童や地域住民との交流を図っています。
- ② 放課後児童クラブでは新入会の保護者を対象に入会説明会を開催しています。説明時には「学童クラブ入会のご案内」を用いて放課後児童クラブの方針、利用のルール、生活の流れ、重要事項等を説明しています。また、児童台帳には保護者の緊急連絡先、健康状態、下館ルートなどを記入していただきます。個人情報取り扱いについても説明を行い、納得の上で同意書の提出をお願いしています。児童台帳の裏には個別に記入できる欄がありますが、発達などの相談については別途様式に記載をしています。
- ③ 保育園・小学校等と連携があり、子どもの様子を伝達する機会があります。また卒所時には自由来館の利用の案内と、困りごと等はいつでも児童館にきてよい、相談にのることを子ども・保護者双方に伝えています。

#### 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】

個別のデータ入力により、子どもの状況を留め、会議等で職員間の情報共有を行います。

- ① 年度初めに保護者との面談の時間を設けて家庭での生活状況やニーズを聞いたり、不安な点などを聞き取ったりすることで保護者との信頼関係を築き、支援に活かします。また、保育園からの個人記録、小学校との連絡会などの記録をデータ化して保存しており、子どもの名前で検索をかけられるようにシステム化されています。日誌に個人の記録をする際も自由記述で記すことで、名前検索をすることができるようにするなど、データで一覧できるシステムを活用しています。このような形で事例検討を行います。
- ② 気になる子どもについては、京都市児童館学童連盟の統合育成の巡回指導を受ける機会を持ちアドバイスをいただいています。その際の支援メモを赤字で記して職員間で情報の共有を行います。また職員会議や日々のミーティングにおいて、子どもの様子を共有し、必要に応じてはケース会議を行うなど、個別に着目し、かつ職員間での共通認識に基づいた支援に繋がっています。
- ③ 介助者から日々の子どもの様子を聞き取り、館長または職員がその記録をデータ入力することで、日常の子どものちょっとした言動や変化も捉えることができます。

#### 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】

全館共通の倫理マニュアルなどをもとに子どもの人権を尊重した関わりを行っています。

- ① 個人情報の取扱いについては、年度初めに保護者に説明し、納得の上で同意書をいただいています。同意書外の使用が生じた際は、使用意図、使用場面などを説明してあらためて同意を得てから使用しています。
- ② 子どもの着替え・相談などの個別対応が必要な場面では、事務室を利用することで子どものプライバシー保護と尊厳の保持に努めています。
- ③ 法人が作成した全館共通の倫理マニュアルがあり、職員は定期的に倫理チェックを行いながら子どもの人権尊重などに配慮した関わりに努めています。倫理チェックシートを活用した職場内倫理研修を必ず行い、意識づけをするとともに、日常的な職員間相互での確認や振り返りなどで、不適切な子どもへの関わりが生じないよう予防する体制になっています。



## 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> 法人が全館共通のマニュアルを策定し、業務の標準化を図っています。  ① 「京都市児童館活動指針」を基本に、業務の計画・実行を行っています。法人共通のマニュアル等は、職員全員がいつでも閲覧できるように整理して保管しています。 ② 必要に応じて京都市の職員研修などへの派遣を行い、受講後には報告を回覧して伝達講習としています。また、職員会議と毎日のミーティングにより情報の共有をします。常日頃から職員間のコミュニケーションを大切に報告・連絡・相談を行い、自然に助言しあえるように意識づけています。 ③ 年2回に館長が各職員とヒアリングを行い、課題を共有、丁寧な助言・指導を行います。また、令和2年度より法人からOJT制度が導入されて、マニュアルが作成され、研修を行った上で進められています。		

## 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・保管している	○
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	○
<b>【講評】</b> 個人情報の取り扱いはマニュアル等に基づいて徹底しています。  ① 使用するパソコンは、帰宅前にカギのかかる棚に館長が保管しています。個人の状況は、法人で作成した書式に沿って入力・保管がされています。必要に応じて個人の情報を検索・リスト化することが出来ます。 ② 個人情報の取り扱いについては説明を行った上で、事前に保護者の承諾を書面でとり保管しています。 ③ 法人が作成した実習生、ボランティアのためのマニュアルがあり、守秘義務等、ルールを共有することが出来ています。		



## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	子どもの主体性を生かしたプログラムの取り組みがあります。
	<p>日常活動から、職員は子どもとともに行動し、子どもの声を受けとめる機会が多くあります。館庭での野菜作りの実施はその1つで地域住民の力も借りて実施に至っています。またコロナ禍で中止となりましたが、「ひまわりまつり」の準備段階でも子どもたちが会議記録を自分たちでメモして残すなど、活動の過程での子どもたちの意欲が感じられ、その活動の意味を子どもも職員も大切であることが意識化される取り組みを行っていました。</p> <p>玄関先の事務室には、折り紙の装飾があり、これも子どもの「作ろう」との意見から始まったものです。日頃から子どもの声に耳を傾ける職員の姿勢が、反映されていると感じる関わりです。</p>
ポイント2	子育て支援の活動を通して、地域の子育て家庭の利用が促進されています。
	<p>今年度から乳幼児と親の活動を増やすことで、保護者同士の交流が広がりました。コロナ禍で子育て不安を抱える保護者の様子を、職員はよく観察し見守り、必要に応じて声をかけるなど、職員の丁寧に関わる姿が伺えます。そのことで夏休み等、乳幼児活動のない時期にも親子が児童館を自由利用する姿があり、地域の子育て家庭にとって児童館が安心・安全な遊び場として利用されていることがわかります。</p>
ポイント3	I C T化を積極的に進め、事業に反映させています。
	<p>ホームページ更新を適時行っています。ホームページに月間の便りを載せることを意識し、カラーやルビをいれた構成で見やすく、わかりやすい報告活動を行っています。チラシにQRコードを入れ、スマホで情報を受け取りやすい工夫がされています。</p> <p>児童台帳や個人の様子、個別の相談内容、日誌等の記録は、法人が作成したフォーマットを利用し、保存したり必要に応じて検索をかけて情報を整理・作成したりすることができ、個人情報に配慮した情報の共有ができる環境が設定されています。</p> <p>利用者アンケートも回収後、データにして保管し、利用者等へのフィードバックや次年度の事業計画の時に参考として、1つ1つ課題を検討して実施可能なところから改善を行っています。</p>

## ■改善が望まれる点

ポイント1	中高校生世代の更なる利用促進を求めます。
	<p>中学校の通学路に児童館があり、館の隣の公園を利用する中学生の来館があります。</p> <p>中学生が公園利用時に、児童館のトイレを使用したり、通学時に立ち寄ったりした中学生に対して水分補給のお茶の提供など、細やかな関わりがあります。放課後児童クラブ卒所者が主な利用者ですが、その友人も一緒に利用することがあります。こうした地の利をいかし、児童館の行事に中学生等も利用できる企画やプログラム活動の計画をすることが望めます。気軽に立ち寄れる環境がある児童館ですので、中学校との連携を図り、子どもたちの第3の居場所として利用できる空間づくりや、中高生世代の発達段階にあったやりたいことが実現できる活動などの検討を期待します。</p>
ポイント2	乳幼児の親たちが、児童館で主体的な活動を行えるよう支援が望めます。
	<p>令和3年度より子育て支援の活動が増えて、利用者も増加しています。職員は保護者に対して丁寧に関わり信頼関係を得ています。今後の展望として、保護者のやりたいことをプログラムとしてやってみる、自分の子ども以外の子どもとふれあうなどの活動を行うなど、児童館で保護者が支援を受けるだけでなく、保護者自身が子育て活動に関わったり、地域の活動に参加したりするなど、児童館を活動の場として参加できる機会の提供も望めます。日頃より、地域住民の児童館事業への理解・協力や、活動への参加がある地域の特性もあります。若い世代と古くからの住民が児童館活動を通して、ともに子どもの健全育成活動に無理なく関われる要素が百々児童館にはあり、職員の方の信頼を得られていると感じ、子育て支援活動の次なるステップと考えられます。</p>