

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
松ヶ崎児童館 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	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	松ヶ崎児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-0967 京都府京都市左京区松ヶ崎小竹藪町 32 - 3	
	電話番号	075-791-8206	
施設代表者氏名	館長 江口 美由紀		
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 22 日		

京都市松ヶ崎児童館評価結果

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

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（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"/>
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】 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】

地域との連携を活かした広報活動や、情報の掲示方法などの工夫に努めています。

①児童館の立地条件に伴い、地域住民や児童館を知らない人にも目に留まりやすいよう、道路沿いの門に季節感を取り入れた掲示をしたり、中学生に特化したお知らせを、近隣の中学生の下校路にあわせて掲示する等、様々な工夫をした情報提供を心がけています。

②児童館の玄関には「ようこそ松ヶ崎児童館へ」の季節に合わせた壁面を作成する等、来館者が親しみやすくなるような工夫がされています。また玄関内の受付には、来館者が利用する際の流れが、わかりやすく掲示されています。

③児童館の地域である松ヶ崎学区のHPにも児童館活動のお知らせが掲載されているなど、地域と連携した周知がされています。児童館のHPにも松ヶ崎学区のリンクを貼ることで、より情報の拡散につながると考えられます。

④初めて児童館を利用する方にわかりやすく写真を使った「松ヶ崎児童館ってどんなところ」のチラシを作成したり、児童館だよりは近隣小学校への全校配付の他、近隣中学校への配付をするなど児童館の情報の周知に努めています。イベントなどのお知らせは別に作成し配付する等の工夫をしていますが、児童館たよりの掲載内容は乳幼児向けが多く、自由来館児童へ向けた掲載内容の工夫が求められます。

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】

様々な年齢の子どもたちが気持ちよく過ごせるよう、環境づくりを行っています。

①様々な子どもたちの遊びたい気持ちを叶えるため、遊びの内容によって時間を区切ることで、利用者の声にこたえる努力をしています。また遊具の収納の工夫や居場所を区切ることができるなど、乳幼児から中高生までが効果的に利用できる工夫がされています。中高生用の遊具や図書は時間や状況に合わせて用意することで、様々な年齢の子ども達が利用しやすくされています。

②日常活動では、室内だけではなく館庭も利用できるなど、子どものやりたい遊びに応じて遊び場所の確保ができるようにしています。遊びの内容についても、それぞれ子どものやりたいことができるよう、職員がコーディネートしながら、子どもの気持ちを汲み取っています。近隣との関係性も良好で、子どもの遊び環境に理解が得られています。

③児童館を初めて利用する子どもたちに向けた「松ヶ崎児童館ってどんなところ」には、利用の際のルールが記載されています。また館内にも、遊びのルールや片づけ方などがフリガナ入りで、わかりやすく掲示されています。しかし文字が多く低学年にはわかりにくいことも考えられるため、イラストなどを取り入れることもいいでしょう。

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	○

	<p>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> <p>【講評】 日々の打ち合わせを状況にあわせて行うことで、統一した支援につなげています。</p> <p>①法人の研修や外部の研修受講後は職場内研修を行い、受講した職員が報告し職員全体で共有することで子どもの支援に活かしています。</p> <p>②職員の打ち合わせの時間を1日に数回行うことで、勤務時間の違う職員や支援の必要な児童を担当するボランティアなどとの情報共有を行っています。また、会議録を作成し確認した職員のチェック欄を設けるなど全体共有を確認する工夫をしています。</p> <p>③個別検討が必要な事例の場合は、必要に応じて都度、事例検討を開催し、より良い子ども育成支援につなげています。</p>	○
	<p>3 乳幼児と保護者への対応を行っている</p> <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</p> <p>2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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> <p>【講評】 保護者の育児不安の軽減やニーズを取り入れた活動に取り組んでいます。</p> <p>①年齢別の登録制クラブを通して、同じ年齢の子どもを持つ保護者同士のつながりの場の他に、自由に参加できる「ミッキーひろば」「あそぼう Day」があり、日常の来館を通して保護者同士の交流が図られています。乳幼児向けの便りやイベントのチラシを作成し周知することで、乳幼児保護者の児童館来館へつなげています。</p> <p>②月1回松ヶ崎学区民生児童委員協議会主催の「子育てサロン」では、保育士が参加することで子育ての相談を受ける仕組みができています。児童館では日頃から、積極的に保護者に声をかけ、会話をすることで、気軽に相談しやすい雰囲気を作っています。また、保護者が悩みを付箋に記入し、掲示をすることで他の保護者からのアドバイスの付箋が貼られるワークショップを開催するなど、積極的に保護者の相談解決に取り組んでいます。</p> <p>③児童館利用者が子育てから手が離れた保護者が講師となってヨガ教室を開催しています。保護者自身の主体的な活動の場にもなり、乳幼児を持つ保護者のリラックスの時間になっています。また妊婦さんも参加可能なものとして、出産前から児童館を利用できるような取り組みになっています。</p>	○ ○ ○ ○ ○ ○ ○
	<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> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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>	○ ○ ○ ○

	<p>【講評】 子どもの自主性を意識した活動や、子ども同士を意識した活動をしています。</p> <p>①放課後児童クラブ児童が多い中、自由来館児童が利用しやすいよう活動内容を区別しない等の工夫をしています。また、職員が子どもたちと一緒に活動する事を通して、子どもの様子を把握しながら子ども同士の関係に積極的に働きかけています。</p> <p>②クラブ活動では、子どもが中心となって活動できるよう職員がサポートしています。児童館まつりやクリスマス会などは実行委員会を立ちあげ、子どもが企画、準備、司会も含めた運営をしています。日常活動においては、子どもの主体的な活動や意見をつぶさないように、できるだけ「できません」という否定的な声掛けはしないよう職員側の声掛けを意識しています。</p> <p>③遊具や図書は子どものリクエストも聞き入れながら、購入しています。遊ぶものによって場所を決め、子ども自身が片づけやすいように整理する等工夫をしています。室内だけではなく、屋外遊具の充実を図ること、子どもたちの遊びの選択肢を広げ、子どもが主体的に遊べるよう環境の準備をしています。</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="231 712 1495 875"> <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>【講評】 中高生世代の利用促進のため、様々な連携や取り組みをしています。</p> <p>①近隣中学生の下校にあわせて、目に留まる場所にポスター掲示しています。また中学校へは、お知らせをクラス掲示していただいたり、年間計画を頂くことで児童館活動の理解につながるなど、学校との連携促進を図っています。</p> <p>②3月には6年生向けに「中高生 SPACE」の紹介チラシを児童館だよりに付けて配布をして、小学生から継続した利用につながるようにしています。来館している中学生は放課後児童クラブの利用者が主ですが、新しい友達を連れてくるなどの効果がみられています。</p> <p>③月1回の「中高生 SPACE」では、子どもたちの企画したイベントを行うなど中高生世代のやりたいことの実現の場となっています。児童館内の遊具や図書も状況にあわせて出し入れする等、利用しやすい配慮がされています。</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="231 1352 1495 1597"> <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>【講評】 子どもの意見を尊重し、反映できるような機会があります。</p> <p>①日常から子どもとの信頼関係の構築に努め、小さなことでも相談できるよう心掛けています。また、子ども同士のトラブルの時や身近な質問でも、その時々に応じて子ども自身が意見を述べやすいよう、働きかけをしています。</p> <p>②年に1回の利用者アンケートでは自由記述欄を設け、子どもの声を聞く機会とし、反映できるものは児童館活動につなげています。</p> <p>③子ども主体のクラブ活動や3年生会議など、子どもたちが目標を決めて到達度を確認したり、お互いの意見を出し合う仕組みができています。児童館まつり子ども実行委員会や中高生 SPACE でも子どもの意見が活動に活かされるよう取り組んでいます。</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> <table border="1" data-bbox="231 2049 1495 2089"> <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> </table>		1. 保護者からの相談に日常的に対応できる体制がある	○								
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にしている	○
	【講評】 子どもの様子や保護者からの相談を関係機関と連携して支援につなげています。 ①障害のある子どもの日常的な活動においては、介助ボランティアと一緒に活動することで、積極的に他児との関わりを持てるようにしています。他の子どもたちも違和感なく、共に過ごす環境ができています。活動内容についても、全ての子どもたちが参加しやすいよう遊具や環境に配慮しています。 ②日常的な保護者との会話から、相談等がしやすい関係づくりを心がけています。相談等があった場合は、保護者や子どもの気持ちに配慮しながら話を聞く体制ができています。また個人懇談や保護者懇談を行い、定期的に保護者からの意見を聞く機会を設けています。専門的な事案は関係機関につなげることで、連携した対応をしています。 ③日常的に子どもの様子を把握することに心がけています。気になることは保護者や学校と連絡を取るなど、早期対応を心掛けています。	
	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	○	
【講評】 地域の関係団体や地域住民と共に、子どもの健全育成環境づくりをしています。 ①松ヶ崎児童館運営協力会として、地域の自治会、学校長、社会福祉協議会、民生児童委員など関係団体が参加しています。年に2回の運営会議では、児童館活動の報告や年間計画以外にも地域の子育てに関する情報交換が行われるなど、地域の子どもの育成環境づくりを共に図っています。 ②地域子育て支援基幹ステーション事業として、他施設を活用した人形劇観劇会や、子どもたちが地域をめぐるパレードなど児童館内だけではなく、地域資源の活用や地域の方々に児童館を知ってもらう機会を作っています。また、地域住民が児童館活動やイベントに関わり、直接子どもたちと交流することで地域の子どもの育成に関心を持つきっかけづくりをしています。 ③子どもの安全安心のため、警察、交通安全会と連携をして、交通安全教室の開催や、消防所と連携した自主防災訓練を行っています。近隣に河川があるため水害訓練を年に1回行っています。避難経路を2か所設け、近隣大学の協力のもと大学の校庭を避難場所として、避難をする訓練を行っています。 ④近隣小学校の各学年便りや年間計画、時間割などを頂き、学校との情報交換を行っています。年1回の各クラス担任との情報交換のほか、必要に応じて連携をとっています。		
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の受け入れを行い、主体的な活動につなげています。

①子どもの「やりたい」の実現の場として、児童館まつりや乳幼児向け活動に小学生スタッフとして関わる機会を積極的に設けています。継続していた地域の学生ボランティアは、感染対策から休止していますが、今後積極的に取り入れることで、改めて継続した活動にしていくことを期待します。

②乳幼児クラスで児童館を利用していた保護者が主体となって、得意分野であるヨガ教室を立ち上げ、乳幼児保護者向けに活動をしています。子育て中の保護者のリラックスの時間にもなり、また保護者にとっても自己実現の場として児童館が機能しています。

③地域の方々がボランティアとして児童館活動に積極的に関わっています。卓球が得意な方や、クリスマス会のサンタクロースなど、それぞれ得意分野で活躍しています。ボランティア受け入れの際は、事前に打ち合わせを設け、マニュアルに沿って説明しています。児童館の活動内容とボランティアのやりたいことのマッチングに心がけています。

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】

放課後児童クラブが過ごしやすい場所になるよう、支援内容の説明を丁寧に行っています。

①放課後児童クラブを初めて利用する際には、館内ツアーとして児童館内を案内し、丁寧に説明をしています。また、退会する際にも、引き続き児童館利用を促すことで、継続した支援ができる事を各家庭に伝えるなどの対応をしています。

②放課後児童クラブの入会時には説明会を実施し、育成内容を説明するとともに、個人情報の取り扱いや、育成内容に必要な事項について、保護者の意向を確認し同意書を頂いています。

③地域の伝統的な踊り「さしおどり」の講習会を児童館内で行うことで、児童館に足を運ぶ地域の方が増え、子どもたちと地域住民と一緒に練習しています。講習会を通して習った子どもたちが地域の祭りに参加する等、伝統文化の継承にもつながっています。

④放課後児童クラブの運営は、市町村の条例に基づいて運営しています。児童館活動と放課後児童クラブの活動を分け隔てなく行うことで、自由来館児童と自然に交流ができるようにしています。しかし、自由来館児童の来館は少ないため、今後児童館活動の広報などの工夫に期待します。

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】

個別懇談を通じて支援の統一を図り、関係機関とも連携した支援を行っています。

①配慮が必要な子どもの保護者と個別懇談を行い、聞き取った状況について個別記録を作成し、職員内で情報の共有を図っています。記録は子どもと保護者が安心して児童館を利用できるよう、安定した継続した支援につなげています。

②小学校の支援シートを保護者の同意のもとに共有しつつ担任とも定期的に懇談を行い、子どもの様子の共有をしています。京都市児童館学童連盟の統合育成担当との連携や、同連盟主催の介助者向け研修への参加促進などを行いより良い支援に向けた取り組みがあります。

③配慮を要する児童に関わっている介助ボランティアとの共通認識を深めるために介助者会議を行ったり、日々の記録をしています。介助ボランティアの記録は職員全体で共有し、様子を把握することで統一した支援につなげています。

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】

個人情報の管理や子どもの権利を守る取り組みを行っています。

①個人情報の取り扱いについては事前に同意書を交わしたり、状況に応じてその都度意思を確認する等、個人の不利益にならないよう取り組んでいます。また、様々な場面で子どもの心情に配慮した対応を職員全体で心がけています。

②子どもの意見や保護者の意見を聞く仕組みとして、年に一度利用者アンケートを実施しています。自由記述欄を設けることで、率直な意見を聞く仕組みを作っています。また活動をする上では、遊びのルールや内容など職員主導で決めるのではなく、子どもの意見を聞きながら進めています。

③職場倫理に関する研修を受講し、職員全体が共通認識のもと業務にあたっています。日々のミーティングでは、振り返りをしながら、それぞれ感じた事を意見交換をすることで職員自身が倫理を自覚できるように努めています。

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	○

【講評】

運営主体のマニュアルを中心に、児童活動の標準化を図っています。

①「京都市児童館活動指針」「児童館ガイドライン」に基づいて活動を行っています。児童館内の日常業務マニュアルについては、定期的な見直しのほか、日々の打ち合わせなどで都度修正・改善を図り、スムーズな業務に努めています。個人情報や事故防止マニュアル、衛生管理、災害対策など法人独自のマニュアルがあり状況に応じて活用できるようにしています。感染症対策など新たな対応が加わるものに関しては、都度研修を受講することで、最新の情報を得て子どもの安全安心対策に取り組んでいます。

②年に一度、利用者アンケートを実施し、子どもや保護者からの意見を取り入れる機会を設けています。アンケートの内容は職員間で共有し、児童館活動の見直しや改善につなげています。集計内容及び結果については法人へも共有、児童館内にも掲示することで利用者へのフィードバックを行っています。

③人事考課、OJTの制度があり職員の育成に取り組んでいます。館長と職員のヒアリングから個人の課題や目標の設定、振り返りにつなげる仕組みができています。また、法人と館長とのヒアリングを通して児童館全体の組織改善や児童館活動の業務改善に取り組んでいます。

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】

個人情報等、重要な情報管理や保管については、規定に沿って適切に管理されています。

①法人の「個人情報保護規定」「個人情報保護規定に関する事務取扱要領」に沿って管理しています。個人情報の書類は鍵のかかる場所に保管し、管理を徹底しており、PCはアクセス権限を設けています。

②個人記録は必要な時に検索しやすいよう管理されています。また個人にかかる重要な事項は複数の職員で確認するように細心の注意を払っています。

③個人情報の使用に際しては事前に保護者の同意書を交わし、確認していますが、急な使用に際しては、再度確認するなど、利用目的を伝え慎重に行っています。個人情報の取扱いについて職員準職員はもちろん、介助者やボランティアにも事前に説明し、確認を徹底しています。

総評

■特に良い点

ポイント1	地域の関係団体と連携し、子どもの育成に取り組んでいます。
	<p>松ヶ崎児童館の「児童館運営協力会」には地域の小学校長、民生児童委員、自治会長、社会福祉協議会長、保護者などが参加しており、年2回の会議では地域の子どもに関する情報交換や児童館への意見、児童館から活動の計画及び報告を行っています。</p> <p>子どもの安全面では、下校時には地域の安全会の方が見守りをしています。また水害を想定した避難訓練では、近隣大学と連携し大学の校庭が避難場所となっています。</p> <p>松ヶ崎地域の伝統文化である「さしおどり」を継承するため、児童館内や近隣の体育館を利用し地域の方々が子どもたちに教えてくれる機会を作っています。地域の方が児童館に足を運ぶ機会にもなり、児童館を知って頂く機会にもなっています。また伝統的な地域の踊りが、子どもにとっても身近な踊りになり、地域のお祭りで子どもたちが踊る等、地域にとっても伝統文化の継承につながっています。</p>
ポイント2	乳幼児保護者の子育てを、様々な形で支援しています。
	<p>乳幼児保護者の育児支援として行っている年齢別に分けた乳幼児クラスや、日常的に児童館を利用することができる事を多くの保護者に伝えるため、乳幼児向けのたよりを作成しています。</p> <p>児童館の門から児童館の玄関が見えないため、来館しやすいように、道路沿いの門にかわいい掲示をしたり、玄関には季節に合わせた温かい壁面で迎えるなど、立地条件に対する来館への工夫をしています。乳幼児に合わせた遊具の準備の他、保護者のちょっとした悩みを相談解決できるような取り組みとして、ワークショップを行っています。これは付箋に悩みを記入し、掲示することで、他の保護者がその悩みにアドバイスのコメントを貼っていきます。実際の保護者同士の経験に基づくアドバイスが多いことから、保護者にとっても好評であり、小さな悩みの解決が保護者の育児支援につながっています。</p> <p>乳幼児クラスの利用者であった保護者が、子育てが落ち着いた後、得意分野を活かした講師としてヨガ教室を開催し、児童館が保護者の自己実現の場にもなっています。子育て中の保護者がヨガを通してリラックスできる時間になり、同じ子育て経験者でもある保護者が講師の為、参加保護者の安心にもつながっています。また妊婦さんも参加できるため、出産前から児童館を利用する機会にもなり、子育て中の保護者との交流も図れることから、出産後の安心にもなっています。</p>
ポイント3	日常的に子どもの意見を取り入れる姿勢が見られます。
	<p>児童館活動に子どもの意見が多く反映されています。「児童館まつり」「クリスマス会」では子ども実行委員会を立ち上げ、子どもたちが企画、準備、司会進行など、運営をすることで子どもの自主性・主体性を育んでいます。日頃から職員全体で、子どもの意見に対して否定的な答え方はしないなど、声のかけ方も配慮しています。子どもからの意見や子ども同士のトラブルも、どうしてなのかやどうしたらいいかを考えられるよう、子どもの意見を聞く姿勢が見られます。</p> <p>子どもたちが立てた目標を、子どもたちがポスターに書いて掲示し、また、カレンダーには目標達成のスタンプを押すことで、自分たちが立てた目標の可視化ができるようになっています。</p> <p>中高生活動では中高生「SPACE」の活動を子どもたちを中心に、活動内容を決めて行って</p>

	います。また中高生専用時間では、思い思いの過ごし方で過ごせるよう、遊具や図書など時間に合わせて出すなどの配慮がされています。
--	--

■改善が望まれる点

ポイント1	自由来館者がより増えるような、周知の工夫が望まれます。
	<p>放課後児童クラブの子どもたちが多い為か、児童館の自由来館者の割合が少ないです。館内自体は広くはないですが、館庭もあるため子どもたちの居場所の確保はできると思われます。児童館の機能として、放課後児童クラブを利用していない子どもの居場所や環境についても、視野を広げ取り組むことが望まれます。児童館よりも、ほぼ乳幼児活動の掲載となっており、子どもの通学路沿いの門にもわかりやすい掲示の工夫をしているなど、広報の工夫を感じますが、児童館へには、自由来館児童向けの情報掲載を増やし、子どもの通学路の門にも小学生向けの掲示物を増やすことで、自由来館の増加が見込まれると感じます。</p> <p>その他、児童館の活動が地域のHPに掲載されていることから、児童館のHPからも地域のHPへアクセスできるようにすることで、地域とのつながりのアピールにもなり、また児童館活動の更なる周知へつながると思われまます。</p> <p>ほかにも、乳幼児活動も含めて、出前児童館のように児童館の外で活動することも、新たな来館者につながる活動として取り組むことを期待したいです。</p>
ポイント2	中高生世代の利用の促進へ向けた取り組みを期待します。
	<p>中高生世代への対応については、土曜日などに来館する親子と自然な交流や触れ合い、そして中高生「SPACE」の定期的なプログラム実施ができています。しかし、日常的な居場所としての利用は少ないため、周知の工夫や、プログラムの工夫など児童館でのリーダーシップを向上させるような取り組みの実施が望まれます。</p> <p>20年以上地域に根差している児童館であるからこそ、子育て世代～中高生世代までのプログラムをまんべんなく実施することにより「子育て・子育て」が循環できる児童館になることを期待します。</p>