

## 京都市朱雀第三児童館評価結果

## 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		○
<b>【講評】</b> 職員、利用者に理念の周知を行って法人が目指す姿を伝え、職員の意識向上を図っています		
① 「社会福祉法人京都保育センター 法人大綱」（以下、法人大綱と略します。）が示されており、これを基本として法人の運営及び所管児童館の基本方針や事業計画などの重要事項を決めています。		
② 法人大綱の策定には所管施設の全職員が関わっており、施設の運営や職員が働く上での基盤となっています。法人としては、今後、形骸化しないようにいっそうの職員への浸透を図ることが課題であると考えています。		
③ 法人大綱は所管の各施設の出入り口に掲示したり、しおりに表示したりする方法で利用者に示しています。また、毎年実施する法人全体研修では「子どもの人権」について映像を見て学ぶなど、大綱に関わるテーマを取り上げて職員の意識を高める取り組みを行っています。		

## 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、地域の人々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>		
地域への情報発信や関係施設との連携など、施設の社会的責任を果たす努力をしています		
① 法人大綱には憲法、児童福祉法等の法令、子どもの権利条約などに則って職務を遂行することが表明されています。		
② 各所管児童館は順次第三者評価を受審し、その結果をホームページに公表することになっています。また、法人新聞を発行し、全職員、各種団体、民生児童委員などに配布し、法人や各施設の運営状況を開示しています。		
③ 各児童館が、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なっており、保育所、民生児童委員等の乳幼児子育て家庭の支援施設、団体と連携して会議や事業を行っています。また、児童館ごとに小学校、PTA、少年補導委員等の地域の子ども関係施設・団体との独自の連携を深めています。		

### 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	○
<p><b>【講評】</b>            利用者の要望や苦情などに応えるための法人の一貫した取り組みがあります</p> <p>① 法人としての苦情対応方針を示し、これに基づいて苦情の解決を図っています。児童館への苦情は館長会で話し合い、再発防止策などを確認します。原則として全ての苦情が理事長に報告されますが、4館長のみでは解決が困難な事項は理事長対応となります。</p> <p>② 利用者の意見や要望は、各館でアンケートの実施や意見箱の設置などを行って収集しています。保護者からの意見や要望ばかりでなく、特に子どもたちからの意見を重視しています。子どもたちに意見箱が活用されるように、子どもたちが投函を楽しみにするようなユーモアのある回答を行って、投函促進を図るなどの工夫をしています。また、子どもたちからの意見や要望が具体的に実現されるように各館で努力もしています。</p> <p>③ 半期ごとの総括会議や館長会議などの意見交換を行う機会があります。この中で計画の見直しが行われたり、各館の動向・利用者の要望などの情報を共有したりして、相互の活動内容の向上に役立てています。</p>		

#### 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		○
<b>【講評】</b>		
事業実施、利用者の安全対策に計画的に取り組み、定期的に見直し改善する仕組みがあります		
① 法人では、総括会議を計画会議と位置づけて年度途中と年度末に実施し、各館の年間の事業計画の策定、見直しについての意見交換を行っています。併せて半期ごとに理事会にも事業の報告がされ、各館の状況を把握することで、法人としての課題を分析して明確化し、理事会として方針の発信が行われる仕組みになっています。		
② 各館で年間活動の役割分担表が作成されて、担当者が中心になって事業を進めています。利用者アンケート、地域からの要望などを資料として振り返りを行い、次回の課題などを明らかにして計画の立案を行っています。		
③ 防災、防犯、感染症等のマニュアルを策定し各館に整備しています。また、万が一のケガや賠償すべき事故に備えて、傷害保険や賠償責任保険にも加入しています。		

## 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		○
2. 採用に対する明確な基準を設けている		○
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		○
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		○
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		○
<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		○
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		○
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		○
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		○
<b>【講評】</b>		
様々な手立てで職員が能力を発揮し、理念の実現に向けて働くことができるようにしています		
① 「法人大綱」の趣旨に共感し、共に働くことができる職員を採用したいことから、「法人大綱」で大切にしている「児童の権利条約」や「子どもの主体性」などをテーマにしたレポート試験や役員による面接を実施して、人物像や子ども観を確認しています。		
② 法人には独自の職員ヒアリングシートがあります。1年間の仕事について自己評価と他者評価が記入できるようになっています。職員に対して館長による面談を実施するとともに、職員は別の館の館長に相談できる仕組みを設けてあり、職員の意向や仕事上の悩み、意見などを吸い上げることができる体制をつくっています。		
③ 職員と館長との間の繋ぎの役割として主任制度を設けています。法人主催の主任研修や児童館学童連盟の中堅研修、児童健全育成推進財団の研修の受講を勧めるなど、適切な働きができるように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. 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	—
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】

民生児童委員や小中学校、町内会等、地域の協力を得つつ、利用者や地域住民に対して隈なくサービスの情報を提供できるように努めています

- ① 乳幼児親子、小学生、中高生、それぞれに向けた通信を発行し、民生児童委員に赤ちゃんサポート便とともに届けてもらったり、近隣の小学校（2校）・中学校で全生徒に配布してもらったりする他、インターネットでも閲覧できるようにするなど、地域に向けて児童館の情報をきめ細やかに提供しています。
- ② インターネットのブログを活用して、行事やイベントの報告をしています。実行委員の子どもたちが陰で頑張っていたことや、地域の方が協力してくださったこと、そして、活動を通じて子どもたちが育っている様子などを公表して、児童館活動の様子や活動の意義を広く発信しています。
- ③ 自治連合会に出席して児童館の取組を紹介したり、近隣の町内会長宅（40 箇所近く）を職員が直接訪問して児童館ニュースの回覧や掲示をお願いしに行ったりと、顔と顔を繋ぐ地道な努力を重ねて児童館が地域に理解されるよう努めています。

### 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	○

#### 【講評】

狭い館内も、工夫と配慮で、居心地良い活気あふれる空間になっています

- ① 館の利用や遊ぶ際に守るべき事項（きまり）は、利用時間についてや、おやつやゲーム機の持ち込みについて等、基本的な内容のものとなっています。子どもたちに受け容れられやすいように「じどうかんルールブック」というタイトルにし、館内に掲示するとともにインターネットでも公表しています。
- ② 乳幼児親子から中・高校生世代までが日常的に気軽に利用できる環境があります。狭い施設ですが、お互いに居心地良く有効に使えるよう工夫しています。例えば、本箱は高さの低い可動式のを幾つか置いてあり、子どもが自ら狭い空間を作って居心地の良いようにしていたり、活動の際には片付けて広い空間を確保したりと、目的に応じて柔軟にレイアウトを変えられるようにしています。
- ③ 基本ルールさえ守れば館内では自由に遊具が使えます。おやつや飲み物やゲーム機も持ち込み可能で、利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境整備されています。職員は、子どもたちからの「こんなことしたい」というリクエストに、最大限対応するようにしています。

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><b>【講評】</b> 乳幼児活動を、利用者の立場に立ってきめ細やかに実施しています</p> <p>① 館内の居心地が良く、職員の対応もあたたかいため、乳幼児親子が日常的に利用する居場所となっています。図書室での飲食も可能で、母親たちの交流や情報交換の場になっています。</p> <p>② 乳幼児活動が年間を通じて実施されています。内容は元より運営についても、発達を考慮して細やかに柔軟にクラス分けしていたり、0歳児については随時入会を受け付けていたり、利用者のニーズに基づいたきめ細やかなものになっています。</p> <p>③ 乳幼児の保護者に主体的な活動について持ち掛けて実施したことは、以前はありましたが、その後、継続的に実施するようにはなっていません。現時点では、保護者が企画や運営に参加しているようなことはありません。</p>		
3	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><b>【講評】</b> グループワークを通じて、子どもたちの自己決定と自己実現をサポートしています</p> <p>① 気になることがあった場合は日誌等に記入し、職員間で共有しています。また、特に見守りが必要な児童については、継続的な記録を取るようになっています。</p> <p>② 1泊2日のキャンプに向けて実行委員を募り、「ゆったり過ごす」など、自分たちで内容を決めています。子どもの自己決定や自己実現をサポートするのだというスタンスを職員共通に認識し、常に確認し合っています。</p> <p>③ お化け屋敷やお祭り等、主な行事は実行委員会形式で実施し、子どもたちの意欲や主体性を上手に引き出しつつ、一つの目標に向かって協力して取り組む過程で育ちあえる様に働きかけています。</p>		
4	中学生・高校生世代への対応を行っている	
	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><b>【講評】</b> 中・高校生世代も時間のない中來館し、小学生と関わりつつ活動しています</p> <p>① 自分たちの活動の場として必要なときに児童館を利用する中・高校世代の数が増えてきています。</p> <p>② 小学生の頃から利用していた中学生が、行事の際の実行委員として異年齢の中でリーダーシップを発揮してくれています。</p> <p>③ 中学校の部活の時間が制限されることをチャンスと捉え、児童館に来てもらえるよう様々な働きかけをしようとしています。</p>		

5 子どもの権利を尊重した支援を行っている	
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> 職員は子どもの権利について十分に理解した上で子どもたちと関わっています</p> <p>① 小学生会議や、中・高校生世代の企画による行事の実施、ご意見箱の設置など、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ます。</p> <p>② 施設長は「子どもの権利条約」についての学習に早い時期から取り組んでおり、職員全体が日常的な子どもとの関わりの中で、子どもを尊重したり、子ども自身に権利者であることを伝えたりということを、自然に行っています。</p> <p>③ 子どもの権利条約について、児童館ニュースに掲載したり、門から玄関までのアプローチに掲示したりして、地域に対して子どもの立場からメッセージを発信しています。</p>	
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	○
<p><b>【講評】</b> 継続的な子どもの記録を支援に役立てると共に、親同士のエンカウンターグループの立ち上げ支援も行っています</p> <p>① 保護者からの相談に対しては、職員や館長が必要に応じて日常的に対応するのに加え、メールでの相談も受け付けています。</p> <p>② 日々の子どもの様子を継続的に記録しているのに加えて、乳幼児期からの個々の基本情報も蓄積しており、必要に応じてそれらを活用しつつ、学校等と連携して児童・家庭の支援にあたっています。また、児童相談所へ通報せざるを得ないこともあり、その際にも蓄積した情報を役立てています。</p> <p>③ 発達に課題のある子どもを持つ親の会を組織し、年間 2～3 回、会合を開いています。母親たちが様々な子育て上の悩みや疑問を出し合い、お互いに支え合っていく 1 つの場にもなっています。</p>	
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	○
<p><b>【講評】</b> 児童館内の運営にとどまらず地域全体に目配せして、地域ぐるみの子育て支援・健全育成のために様々な取組を実施しています</p> <p>① 児童館運営協議会は、民生・児童委員、社会福祉協議会、小・中学校の PTA、保育園、子ども食堂、放課後児童クラブ保護者会等による子どものためのネットワークとして実際に機能しており、年 4 回の会議の他、SNS との付き合い方や性教育をテーマにした講演会を企画したり、夏にはお化け屋敷を実施したり、秋には子どもまつりを主催したりと、児童館を要とした地域の育成環境づくりに貢献しています。</p> <p>② 警察と協力して子ども向けの安全教室を実施するなど、地域社会で子どもが安全に過ごせるようにするための取組を実施しています。また、不審者情報をキャッチした際には、近隣の保育園・幼稚園、小学校、中学校との情報共有等を取り決めています。</p> <p>③ 地域のフリースペースを支援するとともに、地域イベントに子どものコーナーを出店するなど、住民による子育て支援活動や健全育成活動をサポートしています。</p>	



### 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	○

#### 【講評】

子どもも保護者も安心して利用できるように様々な手立てを講じています

- ① 入館説明会では、利用のしおりやパワーポイントを使用して基本的なルール、生活の流れ、重要事項等についてわかりやすく説明しています。説明した内容については同意書を取り保管しています。
- ② 毎年更新する児童票とともに、調査票を配布して各家庭に記入してもらい、家庭と子どもの様子の詳細を把握するようにしています。また、必要に応じて個別相談の機会を設けたり、保護者の同意を得たうえで子どもの出身保育園や幼稚園に出向いて情報を得たりすることもあります。
- ③ 利用開始直後の子どもは、同じ町内や同じ方向に帰る子どものグループでペアを作って、上級生がサポートをするようにしています。特に配慮が必要な子どもについては、介助ボランティアも導入して大人が1対1で支援できる体制を整えています。

#### 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	○

##### 【講評】

支援に必要な記録を取り職員間で共有するとともに、さらなる充実も検討しています

- ① 放課後児童クラブ利用の子どもで個別に支援が必要な場合については、支援の参考となる書類を事前に提出してもらい、子どもの心身の状況や生活の状況を把握したうえで支援を行うことになっています。
- ② 子どもの記録は業務日誌に記載しています。詳しい記述が必要な場合は別紙の記録シートに記入します。乳幼児クラブの子どもについても個別の記録メモが日誌に書かれています。記録した情報は職員間で回覧して、必要に応じて追記し、共有、活用を図っています。
- ③ 館長は、上記のように個別の支援が必要な子どもやその家庭への支援・対応のための記録は行われているものの、実際に職員がその内容を理解し、支援に活用するためにも記録への意識向上がさらに必要だと感じています。また、パソコンの入れ替えをきっかけとして共有、他機関との連携の際等に有効な資料となるように保存や検索がしやすくなる記録の電子化を検討しています。

## 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】

法人大綱を基本として、個人の尊厳や権利などを尊重した支援を重視しています

- ① 放課後児童クラブや乳幼児クラブでは、年度はじめに個人情報の取扱いについて説明を行い、必要に応じて他機関との連携が生じることを伝えて、保護者から承諾を得ています。また、具体的に個人情報の利用が必要な状況が生じた際には、あらためて保護者に報告をしてから利用することとしています。
- ② 法人大綱で子どもの権利、家庭の固有性、文化、習慣などを尊重することを謳っており、職員はこれに基づいた支援に努めています。また、子どもや家庭への対応で迷った際には、常に「子どもの最善の利益」に立ち返って考えることを徹底しています。
- ③ 法人独自の倫理観チェックシートがあります。職員は各自で自分の子どもへの対応ぶりを振り返り、倫理観を確認することに役立っています。

## 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変更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】

必要な改善はその都度職員会議で検討して、すぐに着手する柔軟さがあります

- ① 児童館の中で年2回の総括会議と年度末の方針会議を設けています。全職員が会議の前に事業の振り返りや館の改善点などについて提出することになっています。提出された内容を参考にしながら日頃の対応について検討していくことで、職員の意見が反映された改善となっています。
- ② 業務の手順や利用者への対応などの日々の活動の中で、変更が必要と思われる事案や困りごとが生じた際は、都度職員会議で検討し、速やかに対応する柔軟な体制で臨んでいます。
- ③ 京都市児童館学童連盟の研修や全国団体が実施する研修などに積極的に職員を派遣しています。また、館長や主任は職員の企画書や会議レジュメの内容、事業の内容により必要に応じて職員にアドバイスをしています。

## 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・管理している	○
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	○
<p><b>【講評】</b>            個人情報の管理と利用が適切に運用できるように手立てを講じています</p> <p>① 法人規定や任務分掌により、アクセスが可能な情報を設定しています。各館とも放課後児童クラブ登録児童、家庭の個人情報を保有しているため、それぞれ鍵のかかる保管庫に整理して管理し、必要に応じて職員が利用できるようになっています。</p> <p>② 個人情報の利用などに関する規定は、個人情報保護マニュアルや放課後児童クラブのしおりに明示されており、事前に利用者に説明がされています。</p> <p>③ 新人職員等に対してはマニュアルやオリエンテーションを通じて、個人情報の重要性とその保護について説明をしています。また、職員には「守秘義務」に関する誓約書を課し、その意識付けを図っています。</p>	

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	法人の理念の実現のために職員のマネジメントに力を入れ、人材の確保に努めています
	<p>法人では所管各館の職員一人ひとりが、やる気や働きがいを持って子ども等の支援に向かえるように、職員のマネジメントの一環として独自の職員ヒアリングシートを策定しています。自己評価で自分を振り返ると同時に、他者評価として同僚や先輩職員からアドバイスや励ましの言葉をもらうことで、本人のモチベーションの向上や目標の再設定に繋がっています。また、このシートを基に館長による面談を実施するとともに、職員は別の館の館長に相談できる仕組みがあることで、職員の意向やストレスなどについて吸い上げ、館長会等での調整が図られるようになっていきます。このことは職員の働きやすさを維持し、在職年数の長さにも表れているものと思われまます。</p>
ポイント2	子どもの権利を尊重した児童館運営が行われています。
	<p>法人大綱には、子どもの権利、家庭の固有性、文化、習慣などを尊重することが謳われており、施設長・職員はこれに基づいた支援に努めています。また、子どもの権利条約の学習に積極的に取り組んでおり、子どもへの対応にはごく自然にその精神が現れています。児童館には意見箱、小学生会議、中・高校生企画等、子どもたちが自分の意見を述べる場やそれを形にする仕組みがあります。また、子どもの権利条約の一部を児童館ニュースに掲載したり、門から玄関までのアプローチに掲示したりして、利用者や地域にアピールしています。</p>
ポイント3	地域と密接に関わり、地域ぐるみの子育て環境づくりを推進しています
	<p>朱雀第三児童館は地域の要望で建てられた経緯があり、児童館としても開館当初から近隣の自治連合会や小中学校をはじめとする地域の様々な関係施設・機関等との関係を大切に育んで来ました。現在は、地域の民生児童委員、少年補導員、社会福祉協議会、小学校・中学校のPTA、学童保育の保護者会、保育園、子ども食堂等が児童館の運営協議会（ネットワーク会議）として協力してくれています。具体的には、地域の子どもの状況について話し合ったり、お化け屋敷やお祭りなど、子どものための行事を実施したりと、児童館を中心に地域ぐるみの子育て支援・健全育成活動が実現しています。</p>

## ■改善が望まれる点

ポイント1	子ども・家庭に対する支援の向上のために記録のいっそうの活用が期待されます
	<p>配慮を要する子どもや気になる子どもの行動についての記録は、軽微な内容は業務日誌に記載しています。また、詳細の記入が必要な場合は別紙のシートも策定されています。記入された記録は、情報共有のために回覧する中で不足情報について追記する仕組みになっています。乳幼児クラブの活動についても個別の記録メモを取るよう心がけています。</p> <p>館長は記録の重要性を理解し、記録作成や情報共有の効率化も視座に入れています。パソコン環境の変更とともにこれらのシステム化、円滑化が進み、子ども・家庭の支援にいっそう活用されることを期待します。</p>
ポイント2	仕事へのモチベーションを維持し続け、自らを高める意欲がわくような体制をさらに充実させることが期待されます。
	<p>地域からの要望により児童館が開館して8年目を迎えています。法人大綱に書かれている理念の実現のために、様々な事業の展開、地域の関連施設・団体等とのネットワークの確立、子どもたちの心身の状態に寄り添った支援、そのための職員の資質向上にも取り組まれています。訪問調査当日も子どもたちは生き生きと遊び、職員はそれを支援していました。記録や情報発信の重要性も認識し、さらなる充実を検討されています。</p> <p>今後、新しい事業に取り組んだり、内容の充実を図ったりするには、全ての職員が施設の運営方針を共有し、いっそう資質の向上を進めることが必要です。それには、時間や労力も伴います。並行して職員が仕事へのモチベーションを維持し続け、自らを高める意欲がわくような体制をさらに充実させていくことが期待されます。</p>