

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

公益社団法人京都市児童館学童連盟  
京都市南浜児童館 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	京都市南浜児童館		
施設連絡先	所在地	〒612-8212 京都府京都市伏見区西柳町 577	
	電話番号	075-611-3176	
施設代表者氏名	館長 伊川 かおる		
契約日	平成 29 年 6 月 23 日		
自己評価票回答期間	平成 30 年 6 月 4 日～平成 30 年 7 月 2 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 30 年 6 月 25 日～平成 30 年 7 月 9 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 30 年 9 月 19 日		

## 京都市南浜児童館評価結果

## 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】		
市内児童館のフラッグシップとしての意識を持って館運営に臨むよう確認しています		
<p>① 京都市の児童館は「京都市児童館活動指針」を児童館運営の礎としています。この指針の共通理解が重要であることから、策定の際には多くの児童館職員が関わって検討作業が行われています。さらに、法人としては法人固有の理念・基本方針を策定し、法人が考える児童と児童館の目指す方向性を示しています。明文化したものは法人運営の児童館で館内掲示やパンフレット等への掲載により示して周知を図り、いつでも確認ができるようにしています。</p> <p>② 職員は理念・基本方針が印刷されたものを持ち、いつでも確認できるようにしています。利用者にはおたよりに掲載したり、事業実施の際に児童館の思いを伝えたりして周知を図っています。</p> <p>③ 法人運営児童館8館の館長会議や研修の場で、法人が考えている児童館理解や子ども観、そのための児童館活動のあり方などについて、経営層から話をしています。特に当法人は、京都市内の児童館の推進のための研修や各種事業を実施し、市内児童館をリードする立場にある法人であることから、「市内児童館のフラッグシップとしての意識」をもって運営に臨むように話をしています。</p>		

## 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>		
ボランティアの育成や地域との連携を進め、地域における健全育成が図られるよう努めています		
① 「京都市はぐくみ憲章」の行動理念を基本としながら、コンプライアンス基本方針、コンプライアンス規程を策定して全職員に配布しています。コンプライアンス規程には、コンプライアンス体制の概略図も示され、推進のための役割体制も明示されています。今後はさらに、具体例も盛り込んだマニュアルへと更新、その内容を深めるために研修も行いたいと考えています。		
② ボランティアの受け入れを積極的に行っています。ボランティア受け入れマニュアルを策定し、マニュアルに基づいて受け入れ体制の整備を行っています。最近では、大学と連携した学習支援事業を開始し、大学生の学習支援ボランティアを募集し、実施しています。事業趣旨や運営体制、具体的な内容をわかりやすく示した資料も作成しています。		
③ 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支援拠点の役割を果たし、関係施設、機関と情報交換や協働事業を実施したりしています。また、法人運営8館の児童館は小学校に近接して設置されているため、日頃より小学校との連携が取れており、いわゆる「ランドセル来館」も受け入れられる体制があります。また、定期的にクラス担任と情報交換ができる関係を持つ児童館もあります。		

### 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		○
<b>【講評】</b> 利用者意向や地域のニーズを把握して館運営に活用しています		
① 要望や苦情について苦情解決制度が利用できることや、受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等の必要事項を明示して、館内掲示、事業の説明会などで利用者に示しています。書類にはどなたでも読めるようにルビを振っています。法人としては「苦情解決のための実務マニュアル」を策定しています。マニュアルでは苦情解決の基本的な考え方を説明したうえで具体的な対応方法を示し、利用者本位の支援が進むように配慮しています。		
② 法人8館共通の利用者アンケートを実施して、児童館の運営や実施事業に対する利用者意向の確認を行っています。アンケートは、保護者、子どもごとに分かりやすい内容で作成して協力していただいています。回答は、集計・分析したうえで事業計画の立案の際の資料としたり、事業や施設改善の参考にしたりして活用しています。また、利用者には、各館の児童館だよりや、ホームページ、館内掲示などで結果のフィードバックをしています。		
③ 地域の団体長連絡会やネットワーク会議などの地域の施設や団体が集まる会に参画して、児童館の情報を発信したり、情報を聞き取ったりして、地域の子どもの課題やニーズの把握に努めています。また、全国団体が主催する研修会への参加、児童館相互での情報交換などで、業界の動向などをリサーチしています。		

#### IV. 計画の策定と着実な実行

<b>1 実践的な課題・計画策定に取り組んでいる</b>		
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		○
<b>2 利用者の安全の確保・向上に計画的に取り組んでいる</b>		
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>		
理念・方針の実現に向けた中・長期計画を立案し、利用者の安全確保のための手立てにも計画的に取り組んでいます		
① 法人の目的から、市内児童館の支援と児童館8館の運営法人の両機能を念頭に中・長期計画を策定しています。各児童館では、中・長期計画で目指した方向に向けて事業計画を年度ごとに立案しています。		
② 事業計画は、全職員で前年一年間の活動を総括し、利用者アンケートや地域で得られたニーズを踏まえて策定しています。各児童館は年度の方針・目標を立て、月ごとの具体的な行事を立案しています。各行事とも年度当初に担当者を決め、担当者が中心になって具体的な準備の工程を進めていきます。		
③ 利用者の安全を守るため、事故や災害等に対応するマニュアルを策定しています。市などから情報を収集して、緊急時対応の最新の動きに合わせてるように努めています。とくに、近年は大雨等の災害が多く、開所の判断等について京都市との連携をさらに強める必要が出ているため、マニュアルの改正や訓練を重ねることが必要だと考えています。		



## 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>		
必要な人材確保と職員の資質に応じた研修受講の仕組みにより、館運営の安定を図っています		
① 法人独自のヒアリングシートが作成されており、職員の目標の到達に向けた自己管理と自己評価を支援すると同時に、その内容について各館長がヒアリングを実施してアドバイスをしたり、能力向上に関する意向を把握したりして、職員の育成などに生かしています。		
② 職員の異動については、経営層の職員が一人ひとり面談を行って、意向を聞き取った上で、職員のライフスタイルや各館の運営状況を勘案して決定しています。職員採用については、法人で明確な採用基準を設けており、小論文、面接などを経て採用して、運営に必要な人材の確保に努めています。		
③ 研修は、各職員が経験年数や能力に応じて段階的に受講ができるように体系化されており、受講状況を一括管理して、積極的な研修受講を促しています。法人の努力により、平成 29 年度から市内全児童館対象に経験手当が創設され、勤務経験や研修と連動した給与体系が実現し、職員のモチベーションアップに繋がっています。		

## 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して		○
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創意ある広報活動がおこなわれている		○
<p><b>【講評】</b>            必要な情報が確実に届くように様々な工夫をして情報提供を行っています</p> <p>① 法人が主催するホームページの研修を2名ずつ順に受講して、ホームページを活用して情報発信ができるように努めています。乳幼児をもつ親には、スマートフォンからの情報入手が便利であるので、更に読みやすいホームページの作成を行い、広報活動を進めていく準備があります。ホームページでは「みなみはまじどうかんってどんどころ?」を掲載して、児童館の施設設備や活動内容の概要を示して、初めて利用する人が不安なく訪問できるように事前情報を提供しています。</p> <p>② 一般来館児向けの児童館だよりは、小学校を通じて、各家庭への配布をお願いしています。中学校へは直接伺い、関係のある行事についてポスター掲示をお願いしています。運営委員会を通じて、ポスター等の掲示の協力をお願いしています。お便りは、利用者に応じて乳幼児親子、一般来館、学童クラブ向けを作成しています。</p> <p>③ 更に広報活動を広げるための活動をしています。例えば、銀行の窓口の方との交流からお知らせを設置することに繋げようと考えています。また近年、広域に新規マンションが建つようになり、乳幼児のいる世帯が増加しているため、お知らせの回覧をお願いする準備を進めています。</p> <p>※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。</p>		

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		○
<p><b>【講評】</b>            限られたスペースで、安全に楽しく遊ぶための工夫がされています</p> <p>① 施設内に新規の育成室ができたことで、外遊びの空間が少し狭くなりました。こうした状況に、曜日毎に遊びの内容を設定し、効果的に遊ぶ環境づくりをしています。例えば、新規の育成室ではカプラを学年毎に利用する、図書室ではトランプ、ぬりえ等落ち着いて遊べる内容を準備しています。また遊具は、片づけやすくおもちゃの設置場所を写真で表記しています。</p> <p>② 初めて利用する人には、乳幼児の親子には必ず出迎えて声をかけ、お便りなどを使い利用の仕方について説明をしています。また、午後5時以降に利用する中高生に対しては、ポスターや、お知らせを掲示してわかりやすい利用を提示しています。子どもが集中して遊べる環境を考え、一人遊びをしている子どもに職員が声をかけ、友達と共に遊べるよう豊かな遊びを目指して職員が関わることを大切にしています。0～18歳未満の子ども全てが利用できるように、年齢にあった遊具や環境構成を大切にしています。</p> <p>③ 近年、おもちゃの劣化がめだっています。利用者の増加や経年がその要因とも考えられます。片づけとともに、破損を見つけた時には子どもからも職員に伝えてくれるように話をしています。子ども自身が自分たちの遊びの環境を保つことを意識することに繋げています。子どもたちから新しいおもちゃの要望があがったりもしています。</p>		

2	<p>乳幼児と保護者への対応を行っている</p> <p>1. 乳幼児と保護者が日常的に利用している <span style="float: right;">○</span></p> <p>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 <span style="float: right;">○</span></p> <p>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 <span style="float: right;">○</span></p> <p><b>【講評】</b>          保護者のニーズを受けとめ、いつでも誰でも参加しやすい活動を実施しています</p> <p>① マンションの建設で新たな住民が増え、その親のニーズから、関係性を作りやすい登録制のクラブを増やしました。途中転入でもクラブに入会できるシステムもあります。逆に自由に参加できる「遊びの広場」は、参加者が減少しています。理由は、新しい住民の保護者が「広場」より「登録制」の活動に参加しやすい傾向があるようです。登録制の方が、メンバーが固定されるため人間関係が作りやすい、育休中に参加できるなどの理由があります。</p> <p>② 年度終わりに、法人8館共通のアンケートを用い、保護者への調査を行っています。ここから、親のニーズを受けとめ、新たな登録制のクラブを増やしました。現在は年齢差に配慮して「ひだまり」「たんぽぽ」「ひまわり」と0から2歳の登録制の乳幼児クラブを開設しています。</p> <p>③ 母親クラブ「ほっこり」を開催しています。保護者のやりたいことを年度初めに話し合っ活動すすめており、児童館はその側面支援をしています。また、民生児童委員協議会、学区社協が中心になっている南浜子育て支援協議会の活動も支援しています。地域の乳幼児子育て支援の活動を積極的に応援して、地域の子育て支援の環境の醸成に努めています。</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> <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 <span style="float: right;">○</span></p> <p>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 <span style="float: right;">○</span></p> <p>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 <span style="float: right;">○</span></p> <p>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 <span style="float: right;">○</span></p> <p><b>【講評】</b>          子ども一人一人の声を受けとめ、共に遊びながらよりよい支援を目指しています</p> <p>① 職員会議や日々の打ち合わせの中で、常に子どもの情報を共有して支援を行っています。配慮を要する子ども以外にも、おとなしくて目立たない子どもへのアプローチを申し合わせる等、ちょっと気になる子どもについても細かな関わりを振り返っています。必要に応じて保護者への相談援助も検討する等、総合的に子どもへの関りを深めています。</p> <p>② 様々な子どもと一緒に遊べる環境作りを大切に、その中に職員も入りながら支援しています。大勢で遊びながら自然な形で色々な仲間関係が深まるように支援しています。子ども間のトラブルの場面では、子ども自身で解決する方向に結びつくようにするために、子どもが理解できるように丁寧に話をしながら関わっていきます。このような支援の技術は、法人主催研修の相談援助の研修や、京都市の「指針」を参考にしながら実施しています。</p> <p>③ 自由来館の子どもも図書室でおやつを食べられる環境をつくり、自由来館児童が利用しやすいようにしました。また、かるた、切り絵、将棋、フットサルといった多彩なクラブを展開し、子どもたちが興味に応じて活動に取り組み、交流の機会になっています。フットサルはサッカーが得意な職員や中学生が関わっています。かるたは子どもたちの意見から始まり、他の児童館との交流にも発展しています。</p>	
4	<p>中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <p>1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある <span style="float: right;">○</span></p> <p>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 <span style="float: right;">○</span></p>	



	<p><b>【講評】</b> 中学生・高校生世代との丁寧な関わりを重ね、活動の推進と利用者の増加を図っています</p> <p>① 中学校の部活後の午後5時以降や土曜に卓球が利用できます。これが口コミで広まり、利用人数も増加しています。また、高校生になっても通う子どもも多く、毎日賑やかな雰囲気があります。</p> <p>② 平成27年度は、すでに中学生・高校生世代の活動をされている児童館へのリサーチ、平成28年度の準備期間を経て、平成29年度より「中高生クラブ」を立ち上げています。現在は、子どもたちが自分達で企画を考えて活動をしています。今後はこの「中高生クラブ」に限らず、他館の活動もリサーチし、乳幼児との活動にも拡げていきたいと考えています。</p> <p>③ 中学生・高校生世代の利用が増加することで、館内のルール作りも必要になります。例えば、気軽にお菓子を食べながら相談することで、堅くならず話し合いができるという声を活かしました。反面、その事をSMSを通じて広める行動が有り、話し合いを経てSMSに載せないルール作りをしました。卓球後、玄関や図書室で話をしたり、スマートフォンでゲームをしたりする等の行為については、ルールを決めて館内での利用ができるようになりました。こうしたルールを職員が一方的に決めるのではなく、彼らを信じて常に丁寧に関わり、自主性、社会性の育ちの機会を考え、話し合うことを大切にしています。</p>						
5	<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="209 775 1481 853"> <tr> <td data-bbox="209 775 1318 815">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 data-bbox="1318 775 1481 815">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 815 1318 853">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 data-bbox="1318 815 1481 853">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 子どもの声を受けとめる機会、場所の確保に配慮しています</p> <p>① 学童クラブでは「3年生以上会議」を行い、子どもたちが意見を言える機会を作っています。そこで出された意見をもとに学童クラブの行事に繋げています。会議での意見が実際の行事になっていく経験は、上級生としての意識が芽生えて主体性に繋がっていくとともに、このような上級生の姿を下級生が見ることで、上級生に憧れ、関心を示す循環を生んでいます。</p> <p>② あえて事務室を開放し、子どもたちが出入りをしやすい雰囲気を作っています。事務室では職員とゆっくり話ができて、職員も落ち着いて子どもの声を聞く環境が生まれています。子どもたちとの何気ない会話から、信頼関係が強まったり、困りごとが見えてきたりすることもあります。</p> <p>③ 喧嘩や揉め事等があったときに、ゆっくり話を聞いてあげられる場所が事務室に限られるため、複数発生したときに、他の場所を確保することが難しく苦慮しています。こうした悩みを持たれるのも、子どもの声をじっくり受けとめようとする職員の意識の高さの現れと感じられます。</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	<p>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1379 1481 1536"> <tr> <td data-bbox="209 1379 1318 1420">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 data-bbox="1318 1379 1481 1420">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1420 1318 1460">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</td> <td data-bbox="1318 1420 1481 1460">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1460 1318 1536">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</td> <td data-bbox="1318 1460 1481 1536">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 日常的に相談に対応できるよう、地域や機関との連携の構築をしています</p> <p>① 保護者からの相談のための電話や直接対応については、最初に受け付けた職員が適切に対応すべき職員につなげるためのルール化が出来ており、館長または担当者にスムーズに繋がれて対応しています。また、子どもに関する情報交換は会議等を通じて密に行っています。</p> <p>② 本館のバリアフリー化はまだ対応できる予定がありませんが、新しい育成室が完成したことで、車椅子対応のトイレや、スロープ、呼び鈴も設置され、障害を持つ子どもの受け入れ体制を整えつつあります。</p> <p>③ 様々な状況の子ども、家庭に対して、児童館だからこそできる支援を行うために、行政・関係機関の研修や地域の会議に参加して、日常的に連携をとれる体制の構築をしています。</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	○
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	○						
7	<p>地域の児童の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1" data-bbox="209 1946 1481 2063"> <tr> <td data-bbox="209 1946 1318 1986">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</td> <td data-bbox="1318 1946 1481 1986">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1986 1318 2027">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</td> <td data-bbox="1318 1986 1481 2027">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 2027 1318 2063">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</td> <td data-bbox="1318 2027 1481 2063">○</td> </tr> </table>	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	○
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】**

地域から児童館への協力があり、児童も地域の活動へ楽しく参加しています

- ① 地域の関係機関が主催する「生涯学習フェスティバル」、社協主催の「クリスマス会」「子どもの集い」などに参画しています。また、地域消防団からの発案で「避難訓練」や「交通安全教室」を実施して頂いています。
- ② 児童館主催で、児童館運営協力会、幼稚園、保育園、学校、各種団体等と連携し「秋まつり」を行っています。この中で毎年行う「ほっとカフェ」は、子どもが保護者や地域の大人の方を招き、お茶や手作り菓子の接待をする活動で、事前申込みをする子どもがいる人気のプログラムです。中高生もスタッフとして関わるもので、子どもと地域の方との交流の場となっています。(平成30年度は台風のため中止)
- ③ 児童館運営協力会を設け、年4回会議を実施して、子育て支援の行事について話し合いを行っています。会からの発案で、運営協力会が主催となって「学習支援」の取り組みが始まっています。
- ④ 古くから「地域の子どもたちのために児童館を支援する」という意識が育っている地域性もあり、利用状況報告書を見ても大人の利用者数がとても多く、日頃から地域の方と子どもたちとの関りがあり、子どもたちが色々な人とたくさん関わる経験をしています。

**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	○

**【講評】**

子どもも保護者も安心して放課後が過ごせるように、丁寧な関わりに努めています

- ① 新規登録希望者は、説明会を開催して必ず学童クラブの説明を受けていただくようにしています。途中入会の場合も、児童館に来館するようお願いし、利用の仕方を理解していただくようにしています。保護者の事情に応じて対応しながら、安心して利用できる環境を作っています。入会に際しては、活動内容を理解した旨の同意書や、登録に必要な申請書を保護者の方に提出してもらいます。その後、申請手続き終了後、保護者の意向を確認し、児童台帳に記入、保管を行っています。
- ② 児童台帳には、緊急連絡先、アレルギーの有無、既往症、要望等を保護者に記載してもらいます。年々、子どもたちの置かれている状況が複雑化している傾向が見られるため、各家庭に寄り添うことと、保護者会を通じて信頼関係ができるように努めています。新1年生については、小学校と連携を図り、小学校への迎え、集団帰宅に職員が引率する等、安全指導を行っています。子どもたちがクラブでの生活を安心して送れるように、全員に対して生活の仕方を伝える日を設けています。
- ③ 保護者から退会の希望があるときは、退会後に子どもが一人で安心・安全な生活が送れるように、留守番の練習を促したり、いつでも児童館が自由利用できることを伝えたりして、子どもの退会後の不安軽減に努めて支援しています。

**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】 配慮を要する児童の記録は個別台帳を作り、小さな変化も記録して情報を共有しています	
① 入所時の手続きでは保護者に声をかけ、保護者の判断で「心理判定結果報告書」「発達検査の結果」「就学前シート」を提出してもらいます。現状は、日常生活での見守りで支援できる児童が多く、保護者もその関わりに納得されています。	
② 配慮を要する児童については、個別の記録が必要となるため、特別なノートを作成し、少しの変化も留めるようになってきました。学童クラブの登録児童は、クラブ日誌と個別記録をつけています。また自由来館児は、児童館の日誌に来館時の様子を記しています。児童の緊急な状況の変化には、職員会議で議題としてあげて課題の共有を行っています。職員会議にはアルバイト職員も参加し、関わる者みんなの目で話をする体制にあります。	
③ 家庭での児童の様子は、保護者とお迎え時に行います。その状況と合わせて、職員間で児童の支援計画を作成し、保護者にも適時伝えます。また、小学校の校長及び担任とも、必要に応じて連携が取れています。	
<b>5 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重</b>	
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】 子どもの人権に十分な配慮をするための手立てを立てています	
① 活動の写真を広報に使用することがあるため、子どもの写真の取扱いについて保護者に対して説明した上で確認しています。また、使用する写真が決まった場合は、再度個別に確認をしています。近所に観光名所があり観光客が多いため、敷地内に間違えて入ってきてしまったり、子どもを撮影しようとしたりする行為には特に気を配り、その都度声かけをしています。	
② 着替え等の時は、カーテンを引いて外部から見えないように配慮しています。年数が経った施設のため、本館のトイレが男女別になっていませんが、衣類を汚してしまうようなことがあった場合は、学童クラブ室にあるトイレで処置を行う配慮をしています。	

③ 子ども同士の揉め事は子どもの意見を尊重し、両方の話をじっくり聴いて対応しています。子どもに対する注意が必要な時は、各自の性格を考慮して行っています。また、館長の指導の下、職員会議や日常的な職員間の話し合いの中で振り返りを行い、子どもが傷つくような言動を行わないように組織的に予防しています。人権問題は、社会情勢の変化により考え方も多様化しているため、適時職員研修を行うことが求められると考えて、市や法人が行う研修に積極的に参加しています。

## 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】

職員が相互に話し合える環境があり、事業に対する前向きな取り組みが伺えます

- ① 「京都市児童館活動指針」の5年に1度の見直しに準じて、当館もサービス提供の見直しを図っています。プログラムの年間計画は、毎年2月に各担当が具体的に考えます。子どもの声、職員が子どもに伝えたいこと、他館の取り組みなどを参考にして計画し、これを職員間で話し合った上で、計画をして実施します。実施後の振り返りは職員会議で必ず行って記録を取っています。記録は年間の報告書に使用します。乳幼児クラブや、学童クラブの担当を決めて、担当毎に話し合いを行い、工夫・改善をしています。新しい取り組みを行うときは、企画書を提出し、よりよい取り組みになるように話し合いを行います。
- ② 月2回以上実施する職員会議では、状況に応じた計画の見直しを行うことがあります。月初めの会議では、行事前の打ち合わせと確認を行い、職員間の意見を統一しています。
- ③ 職員の資質向上のため、各種研修の積極的な受講を促しています。また、職員のサービス提供については、館長が適時、全体へ向けての助言や、個別の相談に応じ指導助言を行います。館長以外にも、わからないことなどは経験者や同僚同士でも相談・助言が行える環境があります。今後も、若い職員のニーズや声を受けとめ、お互いに成長できるように、更に何ができるかを考えていく意欲が伺えます。



## 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>            個人情報保護を徹底するため、守秘義務、情報管理の運用には最大の注意を払っています</p> <p>① コンピュータや個人情報を含む書類の保管は、館長の管理のもと万全に行っています。例えばインターネット経由で個人情報が流出することを考慮して、インターネット接続をする必要がない事務作業を行う場合はケーブルをはずすように徹底しています。</p> <p>② 職員室が手狭なため、鍵のかかるロッカーの設置が難しい状況です。そこで、子どもの入室を禁止している職員室内高所に書類を設置しています。そのため、日頃から、職員が目が届く手取りやすい場所にファイルを設置し、適時確認できるようにしていますが、場所を確保して鍵がかかる書庫に保管できるように検討することも望まれます。</p> <p>③ 保護者に対しては、連絡先、アンケート、写真等それぞれの利用目的を明確にし、その都度、その他では使用しないことを伝えて了解を得ています。個人情報の取り扱いには十分に配慮し、その場で知り得た情報等も他言しないように守秘義務を職員間で徹底しています。これは、ボランティアにも同様に伝達しています。また、このことは職員の意識を上げるため、その都度、指示や指導を行っています。</p>	



## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	子ども一人一人を大切にした支援に日々着実に取り組んでいます
	<p>子ども一人一人の個性や家庭状況を把握し、職員一丸となって子どもや家庭に寄り添った支援を行っています。乳幼児の保護者や学童クラブの保護者、地域の方と職員が、話をしやすい関係ができています。このような信頼関係は職員間にもあり、子どもについての情報共有を常に行い、子ども一人一人に配慮した関わりを目指して取り組んでいます。障がいや国籍にかかわらず、子どもが共に遊ぶ姿、クラブの卒業生である中学生の相談にのったり、中学生・高校生世代が主体となるクラブ活動を実施したりするなど、幅広い子ども活動への取り組みが行われています。</p> <p>子どもの記録は、クラブの日誌、個別記録以外に、配慮を要する子どもについては個別のノート、自由来館児への記録は児童館日誌に記す等、記録を支援に生かす体制ができています。状況の急な変化については、すぐに話し合い、情報共有して対応するようにしています。各職員が子どもの状況を把握しやすい仕組みをつくり、子どもや利用者への細かな配慮、職員と利用者との関係づくり、子どもへのよりよい関わりに繋がっています。</p>
ポイント2	中学生・高校生世代への対応の活動が広がりつつあります
	<p>前回の第三者評価で「改善が望まれる点」としてあげられた、中学生・高校生世代への対応に積極的に取り組まれています。平日5時以降と土曜日に卓球台を出して利用できるようにすることが口コミで広がり、日常的な利用の促進につながっています。また、平成29年度からは「中高生クラブ」を本格的に立ち上げました。立ち上げに至るまでに、すでに取り組まれている他館のリサーチをしたり、プレ的に開催をしたりなどの準備も丁寧にしてきました。中学生・高校生世代の利用が増えることで、新たなルールの運用も必要になりましたが、子どもたちの自主性・社会性を養う機会にしたいと考えています。また、この活動を中高生と赤ちゃんとのふれあい事業に繋ぎたいとも考えています。様々な課題に対して前向きに発展的に取り組まれる姿勢は、今後のさらなる広がり期待が持てます。</p>
ポイント3	地域住民と連携した、子どもにとってよりよい活動が展開されています
	<p>児童館のある南浜地区は、古くから「子どもは地域の宝」「宝は地域で育てる」という土地柄です。地域住民は児童館活動への関心が高く、顔と顔が見える地域住民との関係もあり、児童館のまつりや乳幼児活動などに様々な方の協力があります。地域で子どもを育てる民生・児童委員協議会が主となる子育て協議会や、母親クラブもあります。古くからの住民と、近年、建設されているマンションの新規住民との交流を図る場としても児童館の活動が期待されています。住みよい地域作りは、子どもの育つ環境としても大切な要因です。子どもにとって安心・安全な地域づくりのために、児童館を通じて住民交流ができる機会があり、親子やクラブの参加人数の増加からも、今後もその要素が大変期待できます。</p>

## ■改善が望まれる点

ポイント1	施設の老朽化による環境の整備や地域との連携による対応の検討を要します
	<p>学童クラブの人数増加への対応のため、敷地内に新たなクラブ室が設置されました。設備として誰もが利用しやすいトイレが設置され、段差がなくなり、バリアフリー空間が増えました。一方、児童館部分はそのままです。トイレはいまだ男女共有です。職員室が手狭で、常時書類等を保管する鍵のかかる書棚や、落ち着いて職員と子どもが話をする場の確保が難しい状況です。書類については、職員室への利用者の入室禁止をルール化して対応を図っています。遊び場のエリアについても、職員の工夫と声かけで、狭い環境ながらも、よりよい状況を作り出す努力をしています。高学年の利用や学童クラブの卒業生である中学生・高校生世代の来館もあることから、年齢や性差に配慮した、施設の更なる環境作りの検討や、地域との連携による課題対応の検討を要すると思われます。</p>
ポイント2	新たな住民への活動への啓発、地域住民同士の連携の一役を求めます
	<p>近年この地は、新興住宅地としてマンションが建ち、新たな住民の流入で、乳幼児の親子や学童クラブの人数が増加しています。児童館の活動に関心を持ち、利用が増えることで若い世帯と児童館の繋がりも増えています。しかし、地域住民の特性が変化し、関係性の希薄化や育休中の親が多く、共働き率も高いことで、保護者の主体的な参加と言うよりは、職員の企画する活動への参加に留まる傾向もあります。社会状況の変化もありますが、地域で子どもを育てる芽を拓げていくためにも、こうした若い世代の保護者が館の活動に参加し、地域の子育て力に一翼を担う児童館活動を期待します。その為の職員の研修や、若い職員が長く勤めやすい職場環境作りを法人と共に、考えることが望まれます。</p>