

福祉サービス第三者評価結果報告書（2019年度）

2020年3月27日

社会福祉法人京都福祉サービス協会
京都市錦林児童館 館長 殿

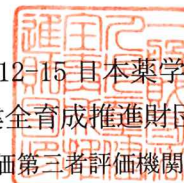
〒150-0002

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	阿南健太郎	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	豊倉 厚	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 H1401038	
福祉サービス種別	児童館		
評価対象施設名称	京都市錦林児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-8322 京都市左京区岡崎入江町 8	
	電話番号	075-762-0231	
施設代表者氏名	館長 榎本 左知		
契約日	2018年6月5日		
自己評価票回答期間	2019年10月11日～2019年11月11日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2019年10月11日～2019年10月28日	職員回答項目	
訪問調査日	2019年11月26日		

京都市錦林児童館評価結果

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】		
法人としての基本理念と児童館の方針を掲げ、その実現に向けた取り組みを行っています		
① 法人の基本理念「くらしに笑顔と安心を」に沿って、2019年度からの第2期中期経営計画（5か年計画）を策定し、「社会で子どもを育てる、子どもが社会をつくる」というビジョンを具現化する事を目指した事業計画を作成しています。		
② 法人は2019年から「京都市の外郭団体から自律し、再スタート」（中期経営計画上の表現）しました。社会福祉法人としての存在意義を明確にするべく「地域共生社会へ」「より良いサービスを」「新しい組織と人で」の3つを基本目標とし、個別の取り組みとの連動を意識した計画策定を実施しています。		
③ 厚生労働省「児童館ガイドライン」と「京都市児童館活動指針」に基づき、法人として事故・苦情対応や情報開示等を網羅した児童館業務マニュアルを作成しています。		
④ 法人では4つの児童館を運営しており、月に1度全ての館長が集まる会議を実施し、運営上の情報共有、法人からの報告などを通じて、業務の質向上と効率化に励んでいます。		

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		○
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. 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		○
【講評】		
法人経営におけるコンプライアンスや倫理観の醸成を通し、地域社会に開かれた施設運営を心がけています。		
① 法人では「法令遵守規則」を策定し、児童館でも確認をしています。また、法人として「コンプライアンス推進会議」を設け、事例共有や再発防止策の検討等を行っています。また、ハラスメント等に対応する内部通報制度を確立し、組織的な対応が実施されています。		
② 「倫理綱領」を策定し、理解を深めるための解説文を付けた形で周知しています。また、職員からも意見を募り、適時に修正することを視野に入れた具体的な行動指針を合わせて作成しています。職員が修正に参加する機会や雰囲気づくりが倫理規範の質を高めています。		
③ 京都市地域子育て支援ステーション事業「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・団体のネットワークの基点となっています。関係機関が集う情報交換会を年に5回開催しています。この他、中学校や高校、総合支援学校とも連携して、中高校生世代の活動支援につなげています。		
④ 市役所まち美化事務所と連携し、リユース活動に取り組んでいます。市民からの寄贈品等をリユース市やフードドライブとして還元するなど、地域住民と共に活動し、地域社会への貢献を行っています。		

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		○
【講評】 利用者本位の福祉を目指し、利用者等からの情報を受け止めて活動につなげる体制があります。		
① 乳幼児クラブや学童クラブの保護者、行事の参加者に対しアンケートを実施しています。利用者の意向を把握し、取り組み内容等の改善を図っています。また、関係機関や地域団体からの情報収集を積極的に行うことにより、活動の幅を広げることや地域ニーズに応じたものにする事ができています。		
② 職員は、児童館だよりを毎月、地域の各種団体役員宅や関係機関窓口へ直接訪問し、手渡しています。その際に、聞き取りなどを行い、情報収集を行っています。		
③ 法人として「苦情・クレーム対応マニュアル」を整備しています。また、苦情対応窓口の設置、第三者委員の委嘱をすすめ、利用者本位の福祉につながるような体制を整えています。		

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. 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		○
【講評】		
法人の理念に基づいて事業計画を策定し、計画的な運営を行っています		
① 法人の中期経営計画の策定・推進には、児童館部門からも「中期経営計画推進会議」に参加しています。各児童館はこれに沿って、現状に合わせた年間事業計画を策定しています。年度末・始には、定例職員会議とは別に時間を設け、成果と課題を明確にし、次年度計画に反映しています。		
② 中期経営計画で、明確な目標達成評価指標が児童館部門では設定できていませんが、目標設定に向けた課題分析や具体的実践内容を修正する取組があります。		
③ 児童館では、具体的な取組それぞれについて担当を明確にし、計画に沿った事業展開ができているのか、成果や課題について確認するようにしています。		
④ 利用者の安全対策のため、マニュアル化してあり、職員間で共有がされています。避難訓練は毎月実施され、交通、救命、防犯、地震災害等テーマを検討しています。		

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（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		○
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		○
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		○
【講評】		
人事考課制度や職員ヒヤリングを導入して、人材育成を図っています。		
① 法人独自の児童館職員向け「能力発見シート」により職員が自己評価し、それに基づき館長による職員一人ひとりのヒヤリングを行い、望ましい職員像や行動につながるよう指導・助言等をしています。		
② 法人の児童館部門では採用時研修を実施したり、京都市児童館学童連盟等の主催する研修への派遣も行っています。研修参加者が報告や資料を回覧したりすることと共に、積極的に業務改善に向けた提案ができるよう、職員会議等で助言しています。		
③ 学童クラブの登録人数増加に伴って、臨時職員が増加しています。職員マネジメントや人材育成のあり方について検討しています。臨時職員も正規職員同様に、児童館の幅広い業務に関わる機会があり、専門性向上に向けての体制づくりを検討しています。		

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>【講評】 「じどうかんだより」はホームページで発信している他、関係機関にも周知しています</p> <p>① 「じどうかんだより」は、京都市児童館ホームページに掲載されるほか、小学校では全員配布、中学校では掲示をしていただき子どもや保護者への周知を図っています。また「左京区はぐくみだより」でも最新の事業情報を入手することができます。</p> <p>② 「じどうかんだより」の関係機関への周知は、元学区を中心とした5つの自治連傘下の民生委員協議会、主任児童委員等のネットワーク会議に情報が届けられ、さらに管内の保育園、幼稚園にも情報が届く仕組みになっています。</p> <p>③ 現状の「じどうかんだより」の地域配布では、必要としている子どもや保護者のもとに情報が月初めに届きにくい仕組みとなっている課題を抱えています。早めの情報提供が必要な場合は、利用者間の情報伝達を活用しています。</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>【講評】 乳幼児親子、小学生、中高生の世代を超えた交流が実現できるよう環境を整えています</p> <p>① 乳幼児親子、小学生、中高生が、それぞれ主役となり、世代を超えた遊びや交流が実現できるよう環境を整えています。また限られた空間と時間の中で、部屋毎や時間毎に、譲り合いながら有効に利用出来るよう工夫しています。</p> <p>② 部屋の使い方や、遊具の利用の仕方、片付け方などは、写真やイラストを使って、多世代の利用者にもわかり易い表示を心がけ、幅広い年齢層の子どもが安心して遊べる環境を整えています。</p> <p>③ 学童クラブ登録の児童が170名を超えていることもあり、自由来館児童の利用が少数にとどまっている現状を課題として受け止めています。子ども自身が、遊びに行きたいと思えるプログラムの企画や、案内や周知のあり方についても改善していく必要があると認識しています。</p>		
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>【講評】 登録制、申込み制、自由参加など、多彩な乳幼児親子プログラムを実施しています</p> <p>① 0～1歳児親子対象の「よちよちクラブ」、2歳児親子対象の「りんりんクラブ」、「てくてくクラブ」を申し込み時の年齢別に月2～3回のペースで実施しています。いずれも登録制のため、保護者同士の交流が図られ、アットホームな雰囲気です。</p> <p>② 子育てのストレスを和らげ、孤立しがちな保護者にとって「ほっとできる場」となるよう、自由に参加できる「ぷらっとサロン」や「kinrin カフェ」を実施しています。また民生委員による「子育てサロン」や気軽に専門職員に相談出来る「はなまるひろば」を実施しています。</p> <p>③ 事前申し込みが必要な事業として、助産師さんによるベビーマッサージや、お母さんのためのリフレッシュヨガを月1回開催しています。さらに年明け後の1月～3月に、早めに乳幼児クラブの雰囲気を体験していただくためのプレ乳幼児クラブを全5回実施しています。</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>【講評】 遊びを仕掛け、継続することで子ども同士の関係性を深めていくことを大切にしています</p> <p>① 子どもが主体となって創りだした遊びが発展した「うんどうクラブ」や「紙野球クラブ」（手作りのボール等を使う野球）などの活動を継続出来るよう支援しています。また活動を通して、幅広い異年齢の子ども同士の関係性が深まることを大切にしていきたいと考えています。</p> <p>② 子どもの遊びの様子や友達関係などを観察し支援しています。また、必要に応じて学校や保護者とも連携して、学校や家庭での状況や課題等について把握に努めています。知り得た情報については、職員間で共有し記録化して継続支援につなげています。</p> <p>③ 1年生から6年生までの障害のある児童を積極的に受け入れ、職員やボランティアのサポートにより共に活動していける環境を整えています。また、高学年児童の支援では、行事やクラブのスタッフとしてチームを作り、役割を果たす経験を重ねています。</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>【講評】 年間を通じて主要行事には中高生スタッフや高校生ボランティアが活躍しています</p> <p>① 日頃は子どもの遊び相手や相談相手として、またクラブ活動やイベント等の事業を支えるボランティアとしての役割を果たしている中学生・高校生世代の存在があります。同じく館の運営を支える大学生スタッフを良きモデルとして刺激を受けながら活動しています。</p> <p>② 近隣中学校や複数の私立高校との交流があり、年間を通してボランティアとして事業運営に協力してくれています。特に総合支援学校の生徒は、クリスマス会等への参加や情報や印刷を学ぶ生徒に</p>	

	<p>よるカード作成や写真等のプレゼントを通して、乳幼児親子とも交流を図っています。</p> <p>③ 自身や家庭にも福祉的な課題を抱え、学習面でも躓きがある中学生等の利用があり、居場所も含めた学習支援事業として「スタディルーム」を2019年6月から土曜日の午後に実施しています。これまで児童館と関わりある大学生がスタッフとなり本事業を支えています。これは、市児童館学童連盟のモデル事業として実施されています。</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"> <tr> <td>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>○</td> </tr> <tr> <td>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>○</td> </tr> </table> <p>【講評】 子どもの意見や権利を尊重する考え方が館運営のベースとして根づいています</p> <p>① 子どもの意見や権利を尊重する考え方が館運営のベースとなっています。職員は、子どもの自由な発想で展開される遊びや活動を見守り、継続できるよう支援しています。また、館内にはルビをふった子どもの権利条約の条文が掲示されています。子どもが投稿する「こどもニュース」は意見表明の取り組みでもあります。</p> <p>② 遊びのルールや行事の運営についても、職員は常に子どもたちと話し合って決めています。その際、自分の思いや都合だけでなく、他の子どもの思いや都合も配慮して折り合いをつけていけるよう公正で民主的な運営となるよう心がけています。</p> <p>③ 日常の遊びや生活の中で、子どもから多くの相談が寄せられています。内容によっては、事務室等で時間をかけて聴くなど丁寧に対応しています。また職員に知ってもらいたい悩み事や、困り事、やりたい事等を紙に書いて館内の「おたすけポスト」に入れる仕組みも用意されています。</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"> <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> <tr> <td>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>○</td> </tr> <tr> <td>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>○</td> </tr> </table> <p>【講評】 関係機関からも児童館が保護者と信頼関係のある施設として期待されています</p> <p>① 職員から気軽に保護者に話しかけ、おしゃべりの延長から敷居の低い相談ができるよう心がけています。信頼関係が出来た保護者は、自ら相談のために来館してくれる場合もあります。また、「サロン」や「はなまる広場」（発達に気になる子どもを支える児童館、区はぐくみ室、拠点保育所等の取り組み）等の活動と連携して対応することもあります。</p> <p>② 障害のある児童の利用にあたっては、関係機関や団体と連携して、利用にあたっての具体的配慮を共有しています。また保護者との相談の機会を設定し、子どもの記録や目標設定に基づいた丁寧な受け入れと働きかけを行なっています。</p> <p>③ 発達に関する相談が多く寄せられており、児童館で対応したケースを専門機関への相談や受診へとつなげる役割を果たしています。また虐待の把握も的確に行なっていることから、関係機関からも児童館が保護者と信頼関係のある施設として期待されています。</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"> <tr> <td>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>○</td> </tr> <tr> <td>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>○</td> </tr> <tr> <td>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>○</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】

地域ネットワークの要として子どもや家庭を見守る環境が醸成されています

- ① 地域の民生委員協議会、主任児童委員、地域社協の子育て支援事業への参加や駄菓子屋デーの運営などをおこなっています。また、地域包括支援センターと連携し、子ども達が小規模多機能型福祉施設等を訪問し高齢者と交流する「地域おもてなしプロジェクト」の活動に参加しています。
- ② 児童館運営協力会議を開催して、出された意見を児童館活動に活かしています。メンバーには消防分団や民生委員等を招き、年に5回ほど実施しています。また、小学校、保育園、はぐくみ室などで構成される錦林ネットワーク会議にも参加し、子ども家庭支援のための情報共有を図っています。
- ③ 日頃から、地域組織や住民の声を聴いて事業に反映させていく姿勢が伺えます。また、地域団体や住民有志との協力協働の取り組みを通じて、振り返りと意見聴取を行なうことで、ネットワークとして子どもや家庭を見守る環境が醸成されています。

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】

育成支援を行う上で、保護者同士の繋がりや支え合いが大切であると考えています。

- ① 学童クラブの入会に先立ち、3月に「新規登録説明会」をおこない、登録や入会に必要な内容を説明して理解を求めています。また、説明会と併せて行う保護者懇談会ではクラブの理念や方針、活動内容や子どもの様子、課題や成果などを伝えています。
- ② 入会にあたって不安の大きい家庭については、利用開始前にクラブの見学を勧めています。また、保護者の了解を得て保育所での生活の様子を事前に見学し、担当者から支援についての情報を確認するなど、スムーズな移行ができるよう配慮しています。
- ③ 登録説明会では、保護者が地域別にグループで集まる時間を設けて、保護者同士が繋がり、支え合える関係を作っていくきっかけにしたいと考えています。こうした考えに理解や協力が得られる反面、残念ながら無関心な保護者の存在も増えていることも感じており、主体的な参加を促せるか課題に感じています。
- ④ 保護者懇談会は年に3回（5月、11月、3月）に実施し、諸連絡だけではなく、子どもたちの活動の様子を報告する機会となっています。

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】

配慮を要する子どもの状況や課題を把握して個別の支援計画を策定しています

- ① 子どもや保護者の意向を尊重したうえで、支援内容が作成できるよう配慮しています。さらに個人懇談会を年に数回実施して、課題の確認や支援あり方について共有しています。また、子ども自身にも「どうなりたいか」を聞いたうえで目標を持てるよう配慮しています。
- ② 配慮を要する子どもの状況については、毎日の業務日誌や個人記録シートに情報を記録して、定期的に個人別記録ファイルに転記しています。また転記した情報は、状況の推移や変化が把握できるようにして、支援計画を作成する際や保護者との課題の共有に活かしています。
- ③ 配慮を要する子どもの個人記録を基に、毎日のミーティングで職員間の情報共有を図り、必要に応じて支援のあり方についても検討しています。また継続した記録を基に関係機関との連携を図り、学童クラブだけの支援にならないよう留意しています。放課後等デイサービスとの並行利用をしている子どもに関してはサービス事業所との情報共有をし、記録も残されています。

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	○

【講評】

子どもの人権を大事に考えていくことを全ての活動の基本に置いて運営しています

- ① 子どもの情報について、学校や保育所等の外部と情報のやり取りをする必要がある場合は、必ず事

<p>前に保護者の同意を得ています。また、育成中に児童の失禁や着替え等が必要となった場合は、同性の職員が他の児童に気づかれないよう対応しています。</p> <p>② 保護者の価値観や家庭の生活習慣の差が大きいと感じていますが、そのことを否定するのではなく受け入れる姿勢を職員間で共有しています。また国籍や文化の違いによる個々の支援が必要な場合でも、求められているニーズを把握し丁寧に対応できるよう心がけています。</p> <p>③ 子どもの人権を大事に考えていくことを全ての活動の基本に置いて運営しています。子ども間における暴言や暴力に対しても毅然とした態度で臨んでいます。</p> <p>④ 法人では、(施設内)虐待等防止委員会を設け、不適切な支援事例をとりまとめ、再発防止等につとめています。</p>
--

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	○
<p>【講評】 より良いサービスを提供するために業務の効率化が必要であると受け止めています</p> <p>① 利用対象別のアンケート調査によって利用者の意見や要望を把握し、課題と成果を把握した上で業務水準の見直しにつなげています。また、工夫し改善した事例については職員会議で共有し、一人ひとりが、どう考え、対応するのかも含めて意見交換をしています。</p> <p>② 職員一人ひとりが、一定水準の知識やスキルを身につけていけるよう、研修計画に基づいて時間内研修を受講させています。また、館長からの指導に加えて、年に一度以上はヒヤリングを行ない、職員自身の課題を明確にし、工夫を重ねていけるよう助言をしています。</p> <p>③ 利用者が多く、提供しているサービス内容も多岐にわたり、職員が抱える業務量も多くなっています。より良いサービスを提供するために業務の効率化が必要であると受け止めており、基本事項や手順について定期的に見直しを行なっていきたいと考えています。</p>	

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>【講評】 個人情報等の重要な情報は、規程を整備して適切に保持・管理しています</p> <p>① コンピュータにはアクセス権限をかけ、万全に情報管理しています。個人情報が納められた書類棚にも施錠しています。</p> <p>② 個人情報の保護について法人で児童館部門のマニュアルを作成し、適切な管理を行っています。ボランティア、実習生の受け入れ手引書にもそれらを反映させています。</p> <p>③ また、個人情報の保護に関する基本方針等は文書掲示されており、利用者に向けての周知がされています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	子どもの権利を尊重し、子どもの意見やアイデアを事業に活かしています
内容	子どもが「何をやりたいか」を考え、子ども自身が主体となって活動出来るよう職員が寄り添いながら支援をしている様子が伺えます。また、子どもの発想や意見を取り入れた遊びや事業活動が定着していることが、子ども達自身が作成し掲示しているポスター等で確認することができます。
ポイント2	児童館の基本活動は、住民や地域との連携によって支えられています
内容	子どもの育成に関わる行事やクラブ運営、地域交流などの基本活動は、地域住民や大学生ボランティアによる協力、連携が定着しています。また、子どもや家庭の福祉的課題に関わる支援についても、日頃から主任児童委員、学校、保育所、区はぐくみ室などと情報共有の機会を設けています。
ポイント3	コンプライアンスや施設内での不適切な支援の根絶に対して意識を高く持っています
内容	法人では、コンプライアンスに関する会議体や虐待等防止委員会を設置し、児童館部門や高齢者施設部門・居宅部門を越えて、社会福祉法人の根幹を成す部分に積極的に議論をする体制を持っています。施設内における不適切な支援事例の収集、事例報告会を通じ、全ての職員の意識向上に向けての努力があります。

■改善が望まれる点

ポイント1	人材マネジメントに関する総合的な取り組みが期待されています
内容	福祉業界全体的な課題として人材確保や離職防止対策が掲げられています。法人も採用に対して力を入れています。児童館職員の確保は委託料の範囲もあり、苦心している様子が伝わってきました。必要な人材をどう確保し、育てていくのか、特に次の館長候補者の育成も急務と拝見しました。
ポイント2	法人のスケールメリットを活かす取り組みが期待されます
内容	法人全体における児童館部門は人数・予算等も小さなものかもしれません。中期経営計画策定や法人改革を通じて、部門を越える取り組みも増えてきました。法人が抱えている資源は多様なものがあります。全世代を包摂する地域共生社会の実現へ向けて、法人のスケールメリットを活かした取り組みが今後も期待されます。