

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 28 年 9 月 16 日

社会福祉法人 京都福祉サービス協会
理事長 田邊 真人 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	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	京都市明德児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-0021 京都府京都市左京区岩倉忠在地町 215-2	
	電話番号	075-708-8834	
施設代表者氏名	館長 西尾 久美		
契約日	平成 28 年 3 月 23 日		
自己評価票回答期間	平成 28 年 5 月 10 日～6 月 30 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 28 年 5 月 10 日～5 月 31 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 28 年 7 月 14 日		

京都市明德児童館評価結果

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】		
法人の理念や児童館の運営方針を明確にし、その周知と実現を進めています。		
①法人のホームページやパンフレットに法人の理念が示され、誰でも確認することができるようになっています。また、「児童館業務マニュアル」の冒頭ページに「事業方針」が明示されており、職員は研修の機会などで確認、理解して業務に臨んでいます。		
②児童館のパンフレットをリニューアルして運営方針を分かりやすい表現で示し、利用者や地域の方に対して理解と協力を求めています。また、児童館運営協力会の会議や学童クラブの保護者懇談会などの機会にも説明しています。		
③事務分掌に関する規程や組織図などで経営層の役割や責任を明確にしています。これらに基づいて、法人内の各種会議の実施、法人運営などがなされています。		

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】		
倫理の徹底やボランティアの受入れ、地域との連携を進め、社会的責任を果たしています。		
①一項目ごとに詳細な解説をつけた「京都福祉サービス協会倫理綱領」を策定しています。研修を実施して職員への周知徹底・浸透に努めています。さらに具体的に職員のあるべき姿を示すために、現在は「職員行動指針」を策定中です。		
②ボランティア募集の際は、募集用パンフレットで「児童館がどのような場所か」、「何をするのか」などを示し、理解をしてもらった上で登録していただいています。登録後には「明徳児童館ボランティア心得」を使用して、守秘義務や利用者のプライバシーへの配慮などについてオリエンテーションをおこなっています。		
③「左京子育て支援ネットワーク会議」や「同北部ブロック会議」に参画して、関係機関の子育て支援に関わる情報や課題を共有するなど、地域ネットワークを児童館活動に生かせるよう努めています。個別の子どものケースでは、児童館が小学校などに働きかけて関係者によるケースカンファレンスを持つきっかけを作ることもあり、子どもを中心とした地域のネットワークを大切に運営をおこなっています。		

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		○
<p>【講評】 様々な形で利用者意向の把握に努め、サービスの向上に役立てています。</p> <p>①「苦情解決制度」に関する説明が事務室横の掲示板に掲示しており、利用者がいつでも確認できるようになっています。併せて保護者に対しては、気になることがあったら気軽に職員に連絡するように常に声かけをするなど、その周知に努めています。</p> <p>②学童クラブの保護者懇談会や、乳幼児クラブの活動後、小学生行事の後などに利用者アンケートを実施しています。意見・要望を収集して事業の改善や年間計画の策定に役立てています。</p> <p>③地域の学校、自治連合会、地区社会福祉協議会、民生児童委員協議会、老人クラブ協議会、女性会などの地域団体を構成員とする「児童館運営協力会」を組織しています。この協力会の会議で地域ニーズを収集したり、児童館の運営や企画について意見をいただいたりしています。協力会を通じて、各団体が児童館の運営や行事に協力する関係をよりいっそう強めています。</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		○
【講評】		
法人の中期計画が策定され、児童館の年間活動方針や計画、年間報告の作成に反映されています。		
①法人全体で基本理念や目指す将来像を実現するための「中期経営計画」を策定しています。策定には児童館部門からも館長が参画しています。この中で「地域における世代間交流」や「障害のある子どもも障害のない子どもも共に育ち合う環境づくり」などが明確に打ち出されています。また、法人の「児童館運営理念」、「事業運営理念と指針」も明示され、児童館の年間計画作成の基礎になっています。		
②児童館職員間の協議、「児童館運営協力会」会議での意見聴取を経て、京都市共通の「児童館事業年間活動報告書」、「学童クラブ事業年間活動報告書」書式に則って年間の活動報告を詳細に記しています。報告では成果と共に今後の課題も明らかにしており、これを以て次年度の計画策定に繋げるようになっていきます。		
③職員ヒアリング、日々の連絡会議、職員会議で出された意見、課題や方針を法人所管の各児童館がそれぞれ集約しています。法人本部調整室が担当する館長会議で各館の状況の情報共有、取りまとめを行い、法人役員会で報告するという体制になっています。法人の理念や目指す将来像と児童館の運営が一体となって進められるように組織的に運用されています。		

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】		
「能力発見シート」の記入、ヒアリングや研修を通じて職員のスキルアップを図っています。		
①児童館部門の職員向けに、児童館での業務上必要となるスキルを8項目24の着眼点で構成した「能力発見シート」が用意されています。シートは一つ一つの着眼点を職員自らが確認し評価することで、「できている点」、「不十分な点」、児童館運営上の課題などに気づき、個々の改善に役立てることができるようになっていきます。		
②上記「能力発見シート」を基に、館長ヒアリングを実施しています。ヒアリングでは、館長と職員が職員自らの気づきと館長の気づきやアドバイス等について話し合いをおこない、児童館運営上の課題発見や職員の質の向上を図る機会になっています。		
③京都市全体の行政研修の体系に基づいて受講研修の管理をおこなっています。また、法人独自の研修会も実施してスキルを高めるようにしています。館長は積極的に研修を受講するように勧めています。		

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に創意ある広報活動がおこなわれている		○
<p>【講評】 児童館だよりや子育て情報は、子どもや保護者へ広く確実に情報が届くよう努めています。</p> <p>①児童館だよりは、対象の小学校および幼稚園の全児童、全園児に配布しているほか、中学校への掲示、図書館、保健センター、地域回覧などを活用して利用者に情報が届くようにしています。</p> <p>②乳幼児を持つ保護者向けのサービス情報は、月単位のお知らせとカレンダーの2種類を「京都市の児童館」ホームページにアップして広く周知を図っています。</p> <p>③民生児童委員会が実施している、希望する子育て情報を家庭に届ける「ようこそお母さん事業」と連携して、情報を必要とする保護者に児童館の乳幼児事業の情報を届けています。</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		○
<p>【講評】 限られたスペースを有効に活用して異年齢の交流が図れるよう環境を整えています。</p> <p>①小学生から乳幼児親子までの利用者が、楽しく安全に過ごせるよう、各部屋の使い方や遊具の利用の仕方については、写真や絵図などを中心にわかりやすい表示を心がけています。</p> <p>②限られたスペースの中で、異年齢の交流を意識的に取り組むことによって、他の児童を気遣う気持ちや、多世代の子ども同士と一緒に遊べる環境が醸成されています。</p> <p>③通信高校の生徒がジュニアボランティアとして定期的に幼児クラブに参加する取り組みを続けており、生徒自身が社会体験を積む機会としてだけでなく、子どもの幅広い年齢層の交流にも貢献しています。</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】 多胎児支援など、幅広い乳幼児親子のニーズに応えるメニューを提供しています。</p> <p>①登録制の幼児クラブと乳児クラブを各2クラス実施しています。さらに集い形式や事前申込みによる「遊びの広場」「ランチカフェ」「ベビーマッサージ」など、乳幼児親子の幅広い需要に応えるメニューを揃えています。</p> <p>②多胎児支援として「ふたごの広場」を毎月実施しており、妊娠期から同じふたごを持つ先輩ママとの交流を通して安心して子育てができるよう支援しています。</p>		

	③乳幼児を持つ保護者同士の交流の機会は様々な場面で図られています。今後こうした機会をベースとして保護者自身が主体的に企画や運営に参画していける環境や、子育てサークルの育成につなげていくことが期待されます。	
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】 障害の有無や国籍の違いを超えて、仲間として共に育ち合う活動が定着しています。</p> <p>①登録制の和太鼓、民舞、卓球、将棋の4つのクラブ活動や、校庭を活用して行われている「みんなあそび」は、学童クラブ在籍児と自由来館児の区別なく、常に一緒に取り組みまれて交流が図られています。</p> <p>②実行委員会が企画運営する行事や、登録制のクラブ活動は、子どもたちの話し合いを重視して活動をすすめています。</p> <p>③障害の有無や国籍の違いを超えて、日常的に遊びや活動を共に行っています。職員はお互いの理解が深まるようサポートし、子どもに人権感覚が育つよう心がけています。</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>【講評】 課題を抱えた生徒も事業に関わり社会性を養う機会を意識的に取り組んでいます。</p> <p>①中学生の利用は、中高生タイムを中心に、居場所としての利用や行事の実行委員会への参加などの利用があるほか、新たに企画した「ウェルカム中高生」への参加も少しずつ増えています。</p> <p>②中学や高校で不登校などの課題を抱えていた生徒が、乳幼児親子と関わる体験を通して、人への信頼回復や社会性を養う機会となるように取り組んでいます。</p> <p>③これまで中学生が行事実行委員会に参加してきた経験を発展させ、今後は中学生・高校生世代の視点による行事を企画運営していく取組みが期待されます。</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>【講評】 子どもの自発性を尊重してボランティア意識を醸成する取り組みにつなげています。</p> <p>①お化け屋敷、児童館まつり、クリスマス会などの主要な行事については、ジュニアボランティアが中心となって企画運営し、子どもの自発性や意見が反映されるよう配慮して取り組んでいます。また、ジュニアボランティアが学童クラブ児童の指導をおこなう「小さい先生の日」は高学年が活動する姿が低学年児童のモデルになったり、リーダーシップを発揮する機会になっています。</p> <p>②各クラブ活動では、活動の内容や方法について子どもたちが話し合いを行うことで、自分たちのやりたいことを要望として職員に伝えるなど、子ども自身の主体性を重視した活動が取り組まれています。</p> <p>③日常の様々な活動や何気ない会話を通して、子どものシグナルに気づき、家庭の問題や友達関係などの話を職員が受けとめる環境や雰囲気がつくられています。</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>【講評】 軽易な相談から、深刻な相談まで対応し、関係機関との連携を図り支援につなげています。</p> <p>①日常的に職員から保護者に意識的に話しかけるよう心がけており、発達の課題や、しつけ、健診結果の悩みなどの相談に個別に対応しています。</p> <p>②障害のある児童の保護者から登録制クラブへの入部希望がある場合は、事前に相談を受け付け、入部後の配慮すべき支援のあり方について保護者を含めて内容を確認しています。</p> <p>③虐待を疑われる子どもへの支援は、学校との日常的な連絡はもちろんのこと、必要に応じて地域関係機関と連携を図っています。また要保護児童対策地域協議会ケース会議には館長が出席しています。</p> <p>④移動式の「痙攣発作マニュアル」が館内4ヶ所に設置されており、「てんかん」などの突発的な事態に職員が迅速かつ的確な対応がとれるように体制を整えています。</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>【講評】 児童館運営協力会議を中心に児童の育成環境を支えるネットワークが機能しています。</p> <p>①学校休業期間に学童クラブ児童対象の「朝の学習時間」には、児童館運営協力を構成する地域団体から常時3名ボランティアとして学習支援に従事していただける体制を整えています。</p> <p>②児童館運営協力会議を年4回開催し、育成環境に関わる項目や地域行事の企画に関わる案件など幅広い意見交換をおこない情報共有を図っています。</p> <p>③地域住民の方には、日頃から子ども達のことを気にかけてもらえる関係作りを行っているが、冬季における下館時の見守りは十分とは言えず働きかけの強化を検討しています。</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	○
<p>【講評】 子どもや保護者が入会時の新たな環境に馴染めるように丁寧な働きかけが行われています。</p> <p>①就学時健診時の案内配布に始まり、登録申請書類の配布に合わせた説明会の実施、さらに利用内定後にも新規登録説明会や個別相談の機会を設け、入会時の保護者の不安解消に努めています。</p> <p>②新入会の子どもが一日も早く新たな環境に馴染めるよう、利用開始前の自由来館利用を促しているほか、4月上旬は子どもの負担を考慮し行事は行わず、ゆったりとクラブの生活に馴染めるよう配慮しています。</p>	

③保護者懇談会は年に3回開催され、理念や方針、活動計画などの周知を図るほか、子どもの様子や課題などを伝え意見交換を行なっています。また、保護者懇談会は保護者の意向を踏まえて午前と夜の二部制で開催しています。

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】

配慮を必要とする児童の記録を職員間で情報共有して支援の方針を確認しています。

- ①個別の相談記録や障害のある児童の状況報告書等をベースに職員間で情報を共有して子どもの課題の確認や支援方針につなげています。また必要に応じて保護者との面談等を通じて支援のポイントを確認しています。
- ②障害のある児童と直接かかわる介助ボランティアについても、日々の連絡会で開示できる情報を整理した上で情報共有を図り支援につなげています。
- ③研修会に参加した職員からの職場へのフィードバックや、発達障害サポーター講座で保護者や地域住民と共に学び合うことで支援に向けての理解を深めています。

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】

子どもの人権やプライバシー保護に配慮した育成支援がなされています。

- ①虐待が疑われる事案以外は、子どもに関する情報を学校を含めた他機関と情報共有する際に、保護者から他機関への依頼に基づいて行うようにしています。
- ②キャンプや合宿などの宿泊行事では、男女別に更衣できる環境を用意しています。また、日頃の失禁などの対応についても、職員が連携を図り他の児童が気づかないよう羞恥心に配慮した対応がなされています。
- ③子ども同士のトラブルについては、子どもの権利を尊重して、落ち着いた環境の下で、関係したすべての子どもから状況を聞き取り、公平性に配慮して解決できるよう取り組んでいます。
- ④法人として倫理綱領を定め、利用者の権利を擁護し個人の尊厳を守ることを、職員会議や連絡会で確認し実践につなげています。また、個人情報の保護に関する基本方針は館内にも掲示されています。

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】

利用者の意見や要望を受けとめ、職員全体の意識を高めてサービスの向上を図っています。

- ①館内の利用案内や事業の受け付けなどの利用者対応の基本的な事項は、利用者の意見や要望を受けとめ、見直しを図りながら絶えず標準化へ向けた作業を進めています。
- ②新人職員や臨時職員であっても、サービスの対応に齟齬が生じないように、正職員の職員会議や、臨時職員、介助ボランティアを含めた連絡会議において基本的な手順等を共有し確認しています。
- ③館長は、職員に対して日々の指導や助言に加えて、半期に一度ヒアリングを実施して、職員自身の成果や課題、児童館の成果と課題を、それぞれ確認してサービスの改善につなげています。

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>【講評】 個人情報の保護と共有はマニュアルや手引書を基本にして慎重に取り組んでいます。</p> <p>①法人内4児童館共通の個人情報保護マニュアルを作成して、職員はこれに準じて利用者の個人情報に関する保護・共有を図っています。また、ボランティアや実習生に対しても活動前に個人情報やプライバシーの保護の重要性、禁止事項などをオリエンテーションで説明しています。</p> <p>②パソコンの管理については、パスワードによるアクセス権限を設定して業務終了時には施錠出来るロッカーに保管しています。また個人情報が含まれる書類についても施錠出来る書棚に保管して情報の保護に努めています。</p> <p>③学童クラブ事業の緊急時の一斉メール送信用のアドレス取得や、「児童館だより」への子どもの写真掲載などについては、使用目的を明確に説明した上で、保護者から同意を得た場合につき情報を取得、使用しています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	児童館への理解を深めていただくために、新パンフレットを作成しています
	児童館の毎月のお知らせは、児童館だよりやホームページを活用して学区内を中心に情報が行き届くようになっていきます。一方で、まだ児童館を利用していない家庭も多数ある中で、児童館の理念や年代別の活動内容をわかりやすく示した新しいパンフレットを作成し、いっそうの児童館への理解と利用の促進をすすめる努力をしています。
ポイント2	法人本部の特性を生かした地域連携の取り組みをおこなっています
	法人が持つ高齢者サービスや地域福祉活動の実践を生かし、「認知症サポーター講座」「転倒予防体操」、「ふれあい体操」など地域の高齢者福祉との連携による取り組みを実施し、多世代の交流と地域ぐるみの福祉の促進を児童館らしさも込めて発信しています。子どもばかりでなく、地域住民にとっても「なくてはならない施設」となるよう力を入れています。
ポイント3	誰もが利用しやすくなるよう、施設のルール「見える化」を推進しています
	限られた施設をできるだけ快適に利用しやすくなるように、施設のルール「見える化」を進めています。現在使える遊具、遊具の片付け場所、階段の上り下り、乳幼児と学童の部屋の入れ替えのタイミングなどを、絵や信号を模した掲示で表すなど、誰もが理解しやすいような工夫をすすめています。

■改善が望まれる点

ポイント1	子どもたちの放課後の居場所として、より快適な環境づくりが望まれます
	児童館では乳幼児と保護者、学童クラブ登録児童、自由来館児童のそれぞれの活動が充実するように持っている資源を活用し、職員一丸となって創意工夫しながら運営されています。 子どもへの個別の対応や、子ども間の交流促進などをいっそう進めていけるような取り組み、安全の確保などの観点からも、子どもの放課後の居場所としてより快適な環境づくりが望まれます。そのための行政、法人本部、児童館での前向きな検討が期待されます。
ポイント2	乳幼児活動や中学生・高校生世代向けの事業の前進が期待されます
	乳幼児活動は休館日や土曜日、小学生の長期休みを除くほぼ毎日プログラムが行われたくさんの親子が利用しています。また、中学生・高校生世代の児童に向けては、「中高生タイム」や「ウェルカム中高生」などを企画して居場所としての機能を高める努力や、通信制高校と連携して生徒の職業ボランティア体験の場として受入れをおこなっています。 今後はさらに一歩すすめて、乳幼児保護者が自発的に関わる活動の促進や、中学生・高校生世代が自ら考え、企画運営する事業の実施などの取り組みが期待されます。