

福祉サービス第三者評価結果報告書（2020年度）

2021年2月19日

社会福祉法人京都福祉サービス協会  
京都市明德児童館 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	野澤 秀之	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 H1801073	
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	2020年9月29日		
自己評価票回答期間	2020年10月12日～2020年11月5日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2020年10月29日～2020年11月10日	職員回答項目	
訪問調査日	2020年12月4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】		
法人が掲げる理念・計画のもと、児童館職員も共通の目標に向かって運営に取り組んでいます		
① ホームページでは法人の基本理念「くらしに笑顔と安心を」がすぐに目に入るように示されています。また、児童館のホームページでは、児童館が目指している姿を「明德児童館からのメッセージ」の中で明確にしています。		
② 児童館業務マニュアルの冒頭に理念等を示しています。職員は理念や児童館が目指す姿を確認し、共通の目標を念頭に置いて業務にあたっています。		
③ 法人は高齢者、障がい者支援、児童館運営を行っている強みを生かして、中期経営計画で「地域共生社会の創造」を掲げて地域を包括的に捉え、その福祉の増進を考えています。この法人の計画が児童館の運営に反映され、様々な地域に開かれた事業へと繋がっています。		

## 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	○
<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. 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	○
<b>【講評】</b>		
倫理や法令の遵守、地域との積極的な関りなど、社会的責任を果たす活動を進めています		
① 法人の倫理綱領が定められており、ホームページなどで公表しています。職員はコンプライアンスの自己点検を行ったり、法人のコンプライアンス会議や虐待防止研修の内容の伝達を受けたりして、ことあるごとに倫理やコンプライアンスについて振り返り、確認をしながら日々の業務にあたっています。		
② 児童館の活動内容や児童館だよりなどをホームページや地域への配布などにより情報提供したり、第三者評価の評価結果を公表したりして、利用者や地域の方にわかりやすい形で事業所の姿を明示しています。そのことが事業所の透明性を確保し、児童館活動の質の向上にも繋がっています。		
③ ボランティアの受け入れ体制を整えて積極的に児童館に関わっていただいたり、高齢者施設と連携して講座を開催したり、地域の子育て支援ネットワークのメンバーとして他機関・施設等と連携した活動を行ったりするなど、子どもを中心とした地域の福祉向上に向けた活動を行っています。		

### 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】

積極的に利用者や地域の要望や意見・福祉ニーズを把握して、事業運営に生かしています

- ① 苦情受付窓口や第三者委員会に関する情報などの苦情解決制度の利用方法を、施設の玄関に掲示したり、放課後児童クラブの利用者説明会の際に説明したりして周知を図っています。また、「意見・苦情・クレーム対応マニュアル」を作成して組織的な対応を進め、児童館で具体的な事案が生じた際には職員会議や日々のミーティングで情報を共有して、迅速で適切な解決を図っています。
- ② 利用者意向の把握のために定期的にアンケートを実施して、施設運営や事業計画の立案・改善等に役立てています。新型コロナウイルス対応では、児童館事業休止期間中に、利用登録している家庭への電話問い合わせや公園巡回などを実施して、直接子どもや保護者の要望や不安の声を聴く機会を持つなど、利用者に寄り添った対応を進めています。こうして得たニーズを生かして、事業再開後は感染対策を十分に行い、安心して来館・参加できるように工夫しながら事業を行っています。
- ① 2014年に組織した「児童館運営協力会」を定期的開催し、地域住民の組織や児童関係の機関・団体等への児童館の情報提供や、地域の子どものことについて意見交換をして福祉ニーズを把握する機会としています。また、館長は外部の地域懇談会や行政懇談会に積極的に参加し、地域の生の声を聴くことに努めています。こうして得た情報が「認知症ミニ講座&地域探検(声かけ体験)」や「防災演劇発表会&体験会」などの、子どもが地域の抱えている課題に触れ、考え、活動する事業に繋がっています。

#### 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. 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		○
<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. 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		○
<b>【講評】</b>		
法人の「中期経営計画」が策定され、その実現に向けて各年度の事業計画が検討されています		
① 法人では5年ごとに「中期経営計画」を策定しています。この計画の立案や推進などの各チームに児童館部門からもメンバーとして参画して意見を発信し、児童館の特性が、法人が目指す地域福祉の取り組みに反映されるようになってきました。また、こうして策定された中期経営計画をもとにして、法人運営の各児童館では各年度の目標を立て、年間事業計画の策定にあたっています。		
② 法人では児童、高齢者といった部門の枠を超えた包括的な地域福祉の推進を掲げています。そのことを事業所の職員に知らせるために「基本目標」「重点戦略」「個別取組」などの項目の策定段階ごとに冊子を配布して周知に努めてきました。また、法人内の情報誌では「中期経営計画」に係るテーマで各部門の事業に引き付けた特集記事を組むことで、職員が計画と事業所運営との関係を理解したり、他部門のことを知ったりする機会になるようにされています。		
③ 法人の経営リスクとその対策についてまとめた「リスクマネジメントガイドライン」策定し、併せてガイドラインを管理するリスク管理委員会を立ち上げるなど、リスク管理体制を整えて事業の継続性を確保しています。また、法人本部が各児童館での事故、感染症等の事例や情報の収集を行い、予防対策を検討してマニュアル化し、各館職員に共有する仕組みがあります。		
④ 子どもの事故防止・安全指導としては、年度当初に安全に遊ぶための指導を行うほか、積極的に身体を動かす遊びを支援したり、日常的にヒヤッとしたりハッとしたりしたことはすぐに伝えるようにしたりするなど、子どもが身体の健康を自ら保って自分で考えて安全を確保する力が身につくように、意識した関わりに努めています。		

## 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（期待する職員像、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、それを越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>		
定期的な館長ヒアリングや「3分間プレゼン」の取り組みを通じて、人材育成とコミュニケーションの向上を図っています		
① 法人が策定する「中期経営計画」の実施に向けて、各部門の枠を取り払った横断的な運営や人事の仕組みを構築することとしており、これを各事業所、職員に明示することとしています。		
② 職員に対して館長によるヒアリングが実施され、職員の意向や就業状況の把握をしています。職員は「能力発見シート」の記入により自己評価を行い、館長はヒアリングの際にこれを活用して実施しています。このことにより、職員自身の気づきが生まれ、館長の適確なアドバイスも可能になっています。このヒアリングの結果は法人本部に報告のうえ、職員配置の検討の際に反映されるようになっていきます。		
③ 京都市児童館学童連盟の研修体系に基づいた、計画的な受講を支援しています。また、昨年度より正職員会議の冒頭に「3分間プレゼン」を継続的に行っています。このプレゼンにより、自己確認と職員間の問題意識の共有が図られ、学びあいとコミュニケーションの活性化が図られるなどの効果が表れています。		

## 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		○
<b>【講評】</b> 児童館の利用促進につながる様々な情報を、地域の協力を得ながらインターネット等の媒体も活用しつつ、積極的に利用者や地域住民に提供しています		
① 幼稚園、小学校、中学校、図書館、民生委員、近隣商店、町内会等、地域の様々な施設・機関等と良好な関係を築き、その協力を得てお便りの配布・掲示や回覧等を行い、幅広い利用者層に届けられるよう積極的に情報提供を行っています。		
② ホームページが充実しており、児童館の雰囲気や具体的な活動内容、お便り、重要な連絡事項などがパソコンやスマートフォンで手軽に分かるようになっていきます。インターネットでの発信が乳幼児保護者世代に特に有効であることを意識し、初めての利用者にも児童館の魅力が伝わるよう工夫されています。		
③ 館のパンフレットやお便りには優しいタッチのイラストや楽しい漫画を効果的に配し、児童館の理念や雰囲気、大切にしているもの、子どもが育ちあっている様子等を利用者や地域住民に上手に伝えています。		

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・高校生世代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		○
<b>【講評】</b> 乳幼児親子から中・高校生世代まで、登録・非登録（自由来館）、常連・新規の別なく誰もが居心地よく利用できるよう、環境整備やプログラム作りに心を砕いています		
① 小学校と良好な関係にあり、日常的に最大限、校庭を利用させてもらっています。館内では職員のサポートのもと、子どもたちが主体的に場所や内容を調整しながら遊びを展開しています。概ね午前中が乳幼児、午後が小学生、夕方が中・高校生世代と、時間帯で主な利用者が入り替わるようなプログラム上の工夫も凝らしています。		
② 世代間交流にも力を注いでおり、中学生が小学生のための遊びのボランティアとして活動するプログラムを実施したり、乳幼児と小学生の交流事業を実施したりと、交流を通じてお互いが育ちあえる場を日常的に設定しています。子どもたちはこうしたかわりを通じて、他人を気づかう気持ちや、他世代の児童と創造的に遊ぶ力を培っています。		
③ 常連の利用者が幅をきかせて新しい人が入りづらいということがないように、館として常に配慮し、初めての利用者にも丁寧にかかわるようにしています。自由来館の小・中学生は少数ですが、彼等にとってもこの児童館が居場所と感じられるよう、職員は常に意識し、声を掛けるようにしています。		
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		○
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><b>【講評】</b> 一人ひとりの子どもの発達特性を踏まえて支援するために、子どもの状況や支援の方向性について日々の連絡会議で共有しています</p> <p>① プログラムを立案する際には対象児童の年齢や発達段階を十分に考慮して行っています。乳幼児は発達の個人差が大きいので、個別対応ができるような幅を持たせた活動にしています。小学生以上の活動では、職員が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するようにしています。</p> <p>② 日々の連絡会議で子どもの様子を共有して支援のあり方を振り返り、整理した上で次の支援を考えるようにしています。整理が難しい事例については別途ケース検討会議を持ち、必要に応じて専門家のアドバイスを受けるようにしています。日々接する子どもたちから、子どもの発達についてリアルタイムに学んでいます。</p> <p>③ 職員は基本的に、子どもの発達の一般的な特徴や発達過程についての研修を受けていますが、一部の職員にはその機会が保障されていません。児童館ガイドライン（第2章）を読みあうとか、連絡会議で少しずつ確認していくとか、多様な背景を持つ職員集団の標準化のためにも、地道な取組が求められます。</p>														
3	<p>乳幼児と保護者への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 763 1331 1084"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>—</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 乳幼児と保護者に向けた交流の場づくりや相談対応は、ベビーマッサージやヨガなど、母親たちの興味に寄り添いながら上手に展開しています</p> <p>① 初めの方も参加しやすいように「Welcome はじめてさん」というプログラムを実施しています。それ以外のタイミングでフラッと訪れた保護者に対しても、職員は意識的に声を掛け、他の保護者とつなぐとともに、継続的に利用してもらえるよう働きかけています。</p> <p>② 保護者との日常的な気軽な雑談も内容によっては相談と受け止め（立ち話相談）、記録も残すようにしています。また、助産師によるベビーマッサージ講座終了後の講師を囲んだ交流や、市営保育所と連携した子育て支援拠点事業など、地域資源と連携した相談の場作りにも取り組んでいます。</p> <p>③ ベビーマッサージ、キッズマッサージ、交流ランチ（現在はコロナ禍で休止中）、ふたごの広場（多胎児家庭の交流の場）、地域ボランティアによるブックトークやヘアカット教室など、地域の保護者のニーズに基づいた多様な子育て支援活動を行っています。乳幼児クラブでは保護者が相互に交流を深めつつ主体性を発揮できるよう当番活動の機会を設けており、ヨガやダンス、健康姿勢講座などの自主的なサークル活動が始まっています。</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	○	2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している	○	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	○	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	○	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	○	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	○	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	—
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	○														
2. 乳幼児と保護者の交流の促進に配慮している	○														
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	○														
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	○														
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	○														
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	○														
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	—														
4	<p>小学生への対応を行っている（核となる児童館活動）</p> <table border="1" data-bbox="225 1693 1331 1964"> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> </table>	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	○	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	○	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	○	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	○						
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	○														
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	○														
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	○														
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	○														

【講評】

自由遊びに加えて伝承遊びや運動遊びなど多様な活動を提供しており、職員は個別援助や集団援助を念頭に置いて、一人ひとりの健やかな育成を目指してかかわっています

- ① 明德児童館では自由遊びに加えて、コマやけん玉などの伝承遊び、切り絵や工作、手芸などの造形活動、卓球やドッジボールなどの運動遊び、民舞や和太鼓などの伝統芸能等、様々な活動を提供しており、子どもたちは、自由参加だったり、登録制のクラブ活動だったり、多様な形で関わられるようにしています。活動において職員は、専門職として個別の支援や集団への支援を常に念頭におきつつ、個人や集団の成長に向けて、見守ったり意識的に介入したりしています。
- ② 子どもが自ら遊びを選択したり作り出したりできるように、子どもの意見も取り入れながら部屋の使い方を工夫し、エリア分けをしています。職員は子どもが自発的・創造的に活動できるよう、子どもへの対応方法や支援の方向性について日々の連絡会議でお互いに確認しつつ取り組んでいます。
- ③ 行事やクラブ活動で職員が提供するプログラムは、子どもの日常的な遊びがより豊かにおもしろくなるための投げかけであると捉えています。ドッジボール大会は参加して勝つことが目的ではなく、みんなで取り組むことによって、それまでボール遊びに参加しなかった子がボール遊びの楽しさに気付いたり、仲間に加わったりすることを狙って取り組んでいます。大会に向けて盛り上げるのではなく、大会が終わってからその遊びが盛り上がるということがよくありますが、行事やイベントは日常の遊びを集約したものではなく、日常の遊びを下支えするものと捉えて大切にしています。

5 中学生・高校生世代への対応を行っている

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	○

【講評】

児童館が中学生や高校生にも居場所として利用してもらえるよう、クラブ活動や学習支援、「Welcome 中高生」等、様々な取組を行っています

- ① 職員は京都市児童館学童連盟の研修を積極的に受講し、思春期の発達特性についての学習を重ねています。
- ② 日常的に中学生の利用があり、少数ではあるが一部の児童にとっては居場所として機能しています。中学生は児童クラブの子と遊んだり、自分たちだけで上手に場所を見つけて遊んだりしています。行事の実行委員として活動したり、和太鼓や民舞、卓球等のクラブ活動に参加したりする姿も見られます。自分たちが楽しむだけでなく、卓球やサッカーで小学生の相手にもなっています。また、思春期を迎えた中・高校生世代にとっての良き青年モデルになってもらえるよう、月1回土曜日に学生ボランティアの協力を得て、学習支援の会も実施しています。
- ③ 中学生の主体的な活動を応援するため、様々な機会を捉えて働きかけています。毎月の「Welcome 中高生」は、参加者の希望を聞き取り企画しています。小学生の「卒業パーティー」は、6年生が自分たちで企画する行事としています。(今年はコロナのため中止) こうした取組は小学生にも影響を及ぼしており、「工作コーナー」や「手話キャンペーン」など、低学年の子たちが自ら遊び企画を持ってくるようになりました。

6 子どもの権利を尊重した支援を行っている

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	○

	<p><b>【講評】</b>          子どもの権利を尊重する姿勢について組織として表明しており、それを具現する実践も充実しています</p> <p>① 子どもの権利擁護について、法人として倫理綱領が定められており、各項目には具体的な行動指針も示されています。これを踏まえて児童館の運営理念にも明記されており、職員の理解が図られています。子ども同士のトラブルを解決するための話し合いの際には、それぞれの人権を尊重した解決を図れるように職員が働きかけています。</p> <p>② 職員は利用者に対して受容的に対応し、子どもの年齢や発達の数度に応じて、子どもの意見や気持ちを尊重するようにしています。子どもたちは家庭のことなど多くのことを職員に打ち明け、困った時には相談しています。こうした職員の姿勢は子どもたちにも影響を及ぼし、多くの年長の子どもたちは年少の子どもたちに、優しく受容的に接しています。</p> <p>③ 毎日子どもたちと歌を歌っていますが、その中に「子どもの国家」(ブレヒト)、「歩く歌」(谷川俊太郎)など、子どもたちが自然に「子どもの権利」について知り、それについて考えられるような曲を入れるようにしています。また、NPOと協働して、ディベートのワークショップにも取り組んでいます。「中学校に制服は必要か?」「夏休みはもっと長い方がいい?」など、身近なテーマについて考え、言葉にし、主張し合うという、「遊び」を通じて子ども自身が、子どもの権利を行使する力を養うことを目指しています。</p>												
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="225 898 1332 1176"> <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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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なっている</td> <td>○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b>          子ども・家庭との信頼関係を大切にしつつ、地域の関係機関と連携して配慮を要する子ども・家庭の支援にあたっています</p> <p>① 児童館全体の受容的な雰囲気の中で、様々な発達障害の特性のある子どもが日常的に利用しています。年少の子どもたちはときにはぶつかることもありますが、高学年や中学生が彼等の特性を理解し、受け入れつつ、上手に対応している様子から、子どもたち自身も多くを学び、お互いに育ちあっている様子が見られます。ダウン症の児童が高学年に進級した際には、子どもたちに向けた障害理解講座を持ち、保護者や小学校の担任にも話してもらおう等、子どもたちの理解を深めるための取組を実施しています。</p> <p>② 児童福祉センターや小学校等、地域の関係機関と日常的に連絡を取るほか、要保護児童対策地域協議会にも参加し、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ます。</p> <p>③ 友だちとのトラブルやケガなど、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、家庭と連絡を取って子どもの様子を共有し、信頼関係を築くようにしています。登録制クラブや教室活動への申込の際に、保護者から子どもの障害や、友だち関係の課題などを伝えられたときには、配慮すべきことを確認し、職員間で共有して、必要な場合には家庭と連絡を取っています。</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なっている	○				
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なっている	○												
8	<p>地域の子どもの育成環境づくりを行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 1816 1332 2056"> <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. 地域社会で子ども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> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td>○</td> </tr> <tr> <td>6. 児童館や学校での子ども様子等について学校と情報交換を行っている</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様子等について学校と情報交換を行っている	○
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	○
<p><b>【講評】</b>  地域の様々な関係機関や地域住民とともに、児童館ならではの楽しくてユニークな子どもの育成環境づくりに取り組んでいます</p> <p>① 地域の諸団体に構成している「安心安全ネット」では、「わんわんパトロール」（犬の散歩時に子どもたちの見守りもあわせて行う活動）などを実施しています。児童館も「安心安全ネット」のメンバーになっています。そのことにより、児童館・放課後児童クラブの子ども達も気にかけてもらうように働きかけるなど、子どもたちが地域社会で安全に過ごせるような環境づくりを、共に活動しながら促進しています。</p> <p>② 日常的な異世代交流に加え、地域交流行事や学習支援、将棋教室など、地域住民に関わってもらう機会を多く作って子どもたちと顔見知りになってもらい、子どもたちのことを気に掛けてもらえる関係づくりを行っています。</p> <p>③ 児童館運営協力会を組織し、地域住民とともに児童館事業について意見交換したり、地域交流行事を企画したりし、地域の育成環境づくりを検討する機会を設けています。また、保育所や助産師と連携して地域子育て支援拠点事業を実施するほか、地域包括支援センターと協働で行う認知症高齢者へのサポート体験や、NPOと協働で取り組む防災演劇など、地域に開かれた活動に意欲的に取り組んでいます。</p>	

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	○
<p><b>【講評】</b>  子どもたち、保護者、学生、高齢者等、地域の様々な世代の主体的な活動をサポートし、ボランティアとして育成・支援しています</p> <p>① お化け屋敷、児童館まつり、クリスマス会、卒業記念パーティー等では、子ども自身がジュニアボランティアとして企画運営を担います。また、一日児童クラブ職員の役割を担う「小さい先生の日」や、卓球クラブのコーチ役など、高学年児童がスタッフとして活躍する機会も設けています。</p> <p>② 地域住民を受け入れ、ボランティアとして育成・支援しています。その際、児童館の立場からボランティアを募集するだけでなく、児童館で活動したいという個人やサークルの意向を十分に汲み取って丁寧に事業を組み立てるようにしています。その結果、学生から高齢者まで幅広い年代の方が、行事の際のボランティアや日常的な遊びのボランティア、特技を生かした講師的な役割、あるいは障害のある児童の介助ボランティアなど、様々な形でボランティアとして関わっています。</p> <p>③ 子育て中の母親たちの自主的なサークル活動が始まっていますが、そこから更に母親クラブのような地域子育てボランティア組織に発展させたいと考えています。また、学童クラブ保護者会を中心にした保護者の交流と自主的な活動などについても期待しています。</p>	

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や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	非該当
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><b>【講評】</b>  児童館の持つ特性を生かして、非登録（自由来館）児童や地域住民との交流が日常的に行われるようにしています</p> <p>① 限られたスペースであるにもかかわらず、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、日常的に様々に活動を工夫して取り組んでいます。また、学休期間中には、児童クラブ在籍児童と自由来館児童（0～18）とその保護者が日常の来館での交流が進むよう、異年齢・異世代交流行事を行っています。</p> <p>② 放課後児童クラブ利用の開始にあたり、登録申請書類の配布時期（1月）や、利用内定後（3月）に説明会を行い、基本的ルールや重要事項等を説明し、個別の相談に応じています。</p> <p>③ 放課後児童クラブに関する説明の際に、保護者アンケートを通じて保護者の意向を確認して記録化するとともに、集約して掲示や配布によって報告しています。</p>	

<b>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</b>	
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	○
<p><b>【講評】</b>  配慮を要する子ども・家庭の支援は、個人記録を取り、関係各所と連携しつつ行っています</p> <p>① 配慮を要する子ども・家庭の支援について、日常的に小学校と密に連絡を取りつつ対応しています。また、必要に応じて、児童相談所や区のはぐくみ室、支援計画作成事業所や放課後デイサービス等と情報を共有し連携して支援にあたっています。</p> <p>② 配慮を要する子どもや保護者の心身の状況や生活状況、ニーズ等については、個別の相談記録、障害のある児童の状況報告書、個別ケース記録ファイル等に記録し、支援にあたる職員で共有し、活用しています。</p> <p>③ 配慮を要する子ども・家庭の支援に向けて、職員は研修会に参加して理解を深めるとともに、職員会議で対応を省察し、より良い支援ができるように学びあっています。</p>	

## 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		○
<p><b>【講評】</b>            研修や日常的な連絡会議の中で職員の「子どもの権利」に対する意識の醸成に取り組んでおり、館長・職員は子ども一人ひとりの人権を意識して実践にあたっています</p> <p>① 写真掲載、保育所見学、就学支援シートの取り寄せなど、子どもに関する情報を外部とやり取りする必要がある場合には、必ず保護者の同意を得るようにしています。</p> <p>② 宿泊行事では男女別に更衣するよう設定する等、子どもの羞恥心に配慮した支援を行っています。</p> <p>③ 研修や職員会議を通じて、普段から職員間で子どもの人権についての意識を確認しあいながら子どもに接しています。一人ひとりの子どもの意見や訴えをしっかりと受け止め、一人ひとりに丁寧に対応することを意識して支援しています。</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なっている		○
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なっている		○
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】**

マニュアルによる業務の標準化を図り、状況に応じて必要な変更を行って最適な対応を図っています

- ① 事業全体の業務マニュアル・実務マニュアルの他、各担当が事業毎の手順書を作成しています。日常業務の中で対応に迷うことがあれば職員間で相談し、手順書を修正するようにしています。
- ② 児童館が提供しているサービスの基本事項や手順等は、利用者からの意見や要望、アンケート調査の結果等により、柔軟に迅速にその都度見直しています。
- ③ 児童館が提供しているサービスの基本事項や手順等は、利用者からの意見や要望があつたり、職員が疑問や課題を感じたりしたときには迅速に柔軟に見直すようにしていますが、変更の時期や見直しの基準を明文化して定めてはいません。

**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、「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】**

個人情報保護のマニュアルと仕組みを整備し、細心の注意を払って保管・共有しています

- ① 日常使用しているパソコンにはパスワードを設定してアクセスの制限をしています。また、個人情報に関わる書類は施錠できる棚に保管し、毎日開錠、施錠の管理をしています。一方で、必要な情報は迅速に共有できるように、アクセス権限を定めた上で、保管・管理して、すぐに活用できるようにしています。
- ② 個人情報の取り扱いには細心の注意を払っています。児童館部門の個人情報保護マニュアルを定めて全職員が遵守するとともに、実習生やボランティアの手引書にもその内容が反映され、受け入れのガイダンスの際に厳守を依頼しています。また、こうした対応を個人情報保護方針として定めて利用者に明示しています。

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	活動に際しては、常に利用者の声を拾い上げ、その意向を尊重しています
	明德児童館では、保護者や子どもたちとの日常的なやり取りや、折に触れてのアンケートの実施などを通じて、常に利用者の声を拾い上げ、その意向に沿うようにしています。職員は子どもが主体的・創造的に活動できるよう、その時々の子どもの状況や気持ち、職員の対応や支援の方向性等について、日々の連絡会議でお互いに確認しています。部屋の使い方については、子どもが自ら遊びを選択したり作り出したりできるように、子どもの意見も取り入れながら様々な工夫し、エリア分けをしています。行事やクラブ活動は、それ自体を目的とするのではなく、子どもの日常的な遊びがより豊かにおもしろくなるための投げかけであると捉えて、子どもの主体性を尊重しつつ取り組むようにしています。
ポイント2	地域資源を活用し、地域住民の協力を得て児童館の事業を進めています
	「認知症ミニ講座&地域探検(声かけ体験)」や「防災演劇発表会&体験会」などの事業の実施に際しては、高齢福祉分野の専門家やNPOと協働したり、地域住民に参加を呼びかけて子どもの付き添いや見守りなどの協力を得たり、参加者として参加していただいたりするなど、地域資源の活用と地域住民の参加や協力を得る機会を作っています。子どもが地域や地域住民に関わる経験をしながら、地域課題の解決に繋げることもねらいとして行っているものです。そして、このことは地域の子どもの対する関心を高め子どもの育成環境を作ること、児童館への認知度を上げることにも繋がっています。
ポイント3	放課後児童クラブがメインですが、児童館活動にも意欲的に取り組んでいます
	明德児童館は放課後児童クラブの登録児童が160人以上もいます。通常、このような状況では児童館本来の機能を十分に発揮するのは、環境・空間、プログラム、安全管理、職員配置等々、あらゆる面で困難を伴うものですが、地域資源を活用しながら、小学生の自由来館はもとより、乳幼児親子を対象とした子育て支援活動や、中・高校生世代を対象とした居場所づくりなど、児童館ガイドラインに示されている様々な活動に意欲的に取り組んでいます。また、自由来館の児童や初めて来館する乳幼児親子も気兼ねなく利用できるよう、職員は常に心がけ、新規利用者のための様々な行事も実施しています。地域に開かれた児童館として、活気に溢れています。

## ■改善が望まれる点

ポイント1	職員は、子どもの発達について、日々の振り返りを通じて学びあっていますが、発達についてのまとまった研修の機会を設けることが求められます
	<p>明德児童館では、日々の連絡会議で、子どもの状況や職員のかかわりについて振り返り、相互に学びあいつつ実践に取り組んでいます。また、難しい事例についてはケース会議を持ち、専門家のアドバイスを受けるようにしています。しかしながら、子どもの発達の一般的な特徴や発達過程について、職員全員が研修を受ける機会は設けられていません。多様な背景を持つ職員集団の更なるレベルアップと標準化のためにも、職場内外における研修の機会をしっかりと設けることが求められます。</p>
ポイント2	中・高校生世代の活動への一層の支援が期待されます
	<p>明德児童館では、午後5時以降の中高生タイムを待って卓球などで遊ぶ、ジュニアボランティア活動、登録制クラブ活動（伝統芸能）、防災演劇ワークショップなどに参加するなど、少数ながら児童館を活用する中学生の姿があります。また、毎月1回実施する「Welcome中高生」、「大学生とおべんきょー」といった中・高校生世代が楽しんだり、役に立ったりする活動も取り入れて利用を促しています。さらに自分たちの居場所として認識され、気軽に寄りやすく、自己実現ができる場所として利用されるようになるためにも、彼らの自発的な意見や要望が出され、具体的な活動に繋がっていくような一層の側面支援が期待されます。</p>