

福祉サービス第三者評価結果報告書（2020年度）

2021年3月17日

公益社団法人京都市児童館学童連盟  
京都市西京極西児童館 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	中村かおり	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	京都市西京極西児童館		
施設連絡先	所在地	〒615-0841 京都府京都市右京区西京極火打畑町 6 - 1	
	電話番号	075-326-6401	
施設代表者氏名	館長 斉田 正美		
契約日	2020年8月20日		
自己評価票回答期間	2020年10月13日～2020年11月10日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	2020年10月30日～2020年11月11日	職員回答項目	
訪問調査日	2020年12月10日		

## 京都市西京極西児童館 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】		
理念・基本方針を児童館運営の根幹として大切にし、周知・理解・確認を行い、活動を実施しています		
① 理念・基本方針を策定し、法人が考える子どもの姿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、誰もがいつでも確認ができるようになっています。		
② 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おり、これを基にその具現化を図る理念・基本方針があります。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。また、会議の際にはこのことを念頭に活動を振り返りながら、話し合いを行っています。		
③ 法人運営児童館の館長の定例会議で、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。また、館長の役割・責任について共通理解を図っています。法人が示した内容は各館長が自館に持ち帰り、職員会議等で職員に伝達しています。		

## 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> 法令遵守の徹底、児童館運営の透明化、地域への資源還元など福祉施設としての意識と責任をもって活動に取り組んでいます		
① 「京都市はぐくみ憲章」の行動理念を基本としながら、コンプライアンス規程を策定して示しています。コンプライアンス規程を基に法人による説明、専門家による講習会等を実施して職員への周知と理解を深めることを進めています。		
② 定期的に第三者評価を受審して自館の活動の振り返りを行い、その評価をホームページで公表することによって、活動内容を社会に情報公開して運営の透明性を進めています。また、日常の活動は月1回の児童館のおたよりを児童館運営協力会のメンバーや、地域関係機関に配布をして周知を図っています。		
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、民生児童委員協議会主催のサロンでの児童館が企画する取り組みの実施、地域の方々を対象とした講座の開催、地区社会福祉協議会や学校運営協力会との協働など、自館の活動に留まらず地域全体の健全育成活動向上のために専門性を発揮しています。		

### 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】

利用者・地域のニーズを収集し、その情報に基づいて事業を計画し実施しています

- ① 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、館内掲示などで利用者には示しています。また、「苦情解決マニュアル」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ており、速やかで的確な対応に努め、利用者本位の支援が進むように配慮しています。
- ② 法人運営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・分析したうえで新規事業の立案の資料としたり、事業や施設の変更・改善の参考にしたりしています。また、利用者にはホームページ、館内の掲示などで結果をフィードバックしています。
- ③ 児童館運営協力会や地域懇談会、地域で行われる行事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情報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. 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>		
理念・方針に基づく中・長期計画を立案し、各年度の位置づけを明確にしたうえで事業を検討しています		
<p>① 理念・方針の実現に向けて法人が目指す姿を前提として中・長期計画を策定しています。児童館では、中・長期計画で示された方向性を基に、各年度の位置づけが明確化され、年度の方針・目標を立て、それに向けて事業計画を立案しています。各年度の事業担当者は年度当初に決定し、担当者は実施日・広報時期・準備期間などを計画して文書化して、職員会議で検討のうえ実施しています。</p> <p>② 事業計画は全職員で一年間の活動を総括し、利用者アンケートや事業後アンケート、地域の声から得られたニーズや福祉業界全般の動向などを踏まえて策定されます。事業計画はホームページやおたより、チラシなどの媒体で広報され、各事業とも多くの利用者の参加が得られています。</p> <p>③ 利用者の安全を守るため、事故や災害等の緊急時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。放課後児童クラブ利用者に関しては緊急時に一斉メールを送ることができるように、メールアドレスの登録もお願いしています。</p> <p>④ 子ども達が自ら危険を回避して安全を守ることが出来るように、年度の初めにはオリエンテーションを行って、外遊びの際の遊具の使い方のルールなどを小学校と共有して掲示しています。放課後児童クラブ登録児童には日々の帰りの会でもことあるごとに伝え、自主的に危険を回避したり、子どもたち自身で注意しあったりすることができる力を身につけることを目指しています。</p>		

## 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>		
理念・方針の実現に向け、必要な職員の採用と職員の資質向上を図る仕組みが確立しています		
① 法人独自の職員ヒアリングシートが作成されています。職員は目標とその自己評価を書き込むことにより、自己覚知が促され、同時にその内容について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、職員育成に活かしています。		
② 職員の異動については、法人が職員一人ひとりの意向に配慮しつつ、職員の質の向上や各館の運営状況、組織力の向上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「児童館活動指針」に沿った研修の体制が確立されており、各職員は経験年数や能力に応じて段階的に受講ができるように館長と職員自身で受講状況を管理して、積極的な研修受講を促しています。		

## VI. サービス提供のプロセス

<b>1 サービス情報の提供</b>		
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. 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		○
<b>【講評】</b> 利用者や地域住民が児童館の活動が把握できるよう情報発信に努めています		
① 児童館だよりを毎月発行し、配布をしています。たよりは午前と午後に分けてその日に何があるかを一覧できるようにしています。		
② おたよりは校区内小中学校で全家庭に配布したり、ホームページに掲載したりするほか、行政、地域子育て支援ネットワーク会議の構成団体、地域住民の団体などにもお知らせし、広く児童館の活動を知っていただく工夫をしています。		
③ 掲示板を活用したり、幟を立てたり、行事の場合はポスターを近隣に張り出すなど、外部に児童館の事業を知らしめる工夫にも努めています。		

<b>2 サービスの実施</b>		
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> 様々な年代の子どもたちが楽しむことのできる遊びの環境が整備されています		
① 利用時間や持ち込みができないものなどの注意事項を「学童クラブのしおり」や「乳幼児クラブのご案内」に掲載しています。また一般来館の方には利用の際の守るべき事項を児童館内に掲示しています。職員を児童館と学童担当に分け、初めて来館された方にも丁寧に関わることができるよう配慮しています。		
② 自由に使うことのできるおもちゃや漫画などが配置され、0歳から18歳までの児童が気軽に利用できる環境の整備に努めています。また17:00から18:30は「中学生・高校生世代の時間」として設定し、広報で知らせるなどして利用を促し、幅広い年齢の利用に供するように努力しています。		
③ 卓球を通じて小学生・中高生世代が交流を図れるようにしています。また地域の人も参加しやすい親子スポーツフェスティバルを実施するなど、幅広い年齢層の子どもや地域との交流を促す努力をしています。		
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		○
<b>【講評】</b> 子どもの発達段階を理解し、さらに一人ひとりの発達特性に配慮した情報共有と支援が行われています		
① 行政や児童館学童連盟主催の子どもの発達段階をテーマとした研修会等に積極的に参加し、理解を深めるように努めています。		
② 特に配慮が必要と思われる子どもについては記録ノートを作成し、ケース記録をとって継続的な支援と情報共有に活用しています。また気になることは学校の校長や担任、保護者と連携し、保護者の声を学		

	<p>校に伝える等の連携をしながら対応を図っています。</p> <p>③ 子どもの様子について職員会議や日々のミーティングで情報を共有して、必要な対応を検討しています。職員によって対応に違いがあるようなことがないように努めています。特に気になる子どもについては個別のファイルを作成し、毎日のミーティングやメモ、保護者からの手紙を貼付するなどの情報共有を通じて対応の統一化を図っています。</p>	
3	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、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	○
	<p><b>【講評】</b> 乳幼児の年齢に応じた様々な活動を展開し、子育て支援の充実に努めています</p> <p>① 年齢別登録制の「プチころクラブ」「ころころクラブ」「にぎにぎクラブ」「おにぎりクラブ」を実施して、子どもの発達に応じたあそびの展開と親子間の交流を図っています。また自由に利用できる「あそびのひろば」を設け、日常の居場所としての利用や自由な交流を促しています。</p> <p>② 多胎児特有の課題に対して、当事者間の交流支援を目的とした「ふたごの会」を設けてプログラムを提供しています。</p> <p>③ 乳幼児保護者に対してアンケートを行い、要望の多かった「外遊び」や「プール遊び」を実施するなど、できる限りニーズに即した活動を実施するようにしています。</p> <p>④ 職員は保護者と同じ空間で過ごし、必要に応じて保護者間の交流支援や声掛けをおこない、話しかけやすい信頼関係を築くことに努めています。こうした対応が日常の気軽な相談や保護者の変化への気づきに繋結びついています。</p>	
4	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	○
	<p><b>【講評】</b> 子どもたちの自発性・創造性を育むための様々な活動が展開されています</p> <p>① 職員は行政や児童館学童連盟の研修で個別援助技術や集団援助技術の学びを得ています。それに加え、「京都市児童館活動指針」の内容に基づき、子どもたち一人ひとりや集団としての育ちに配慮した様々な活動を行っています。</p> <p>② 子どもが企画から参画し、実行委員会として活動する「児童館まつり」や日常の場面では「みんなあそび」「お誕生日会でのゲーム」「高学年クラブ」など、子どもたちが企画し、実行する活動を設けています。</p> <p>③ 職員は子どもたちの遊びや活動の様子、遊び環境について日々のミーティングや職員会議で話し合っ共通の認識を持ち、遊び等の支援を行っています。</p>	
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	○
<p><b>【講評】</b> 中学生・高校生世代の居場所となるような配慮がされています</p> <p>① 「中学生・高校生世代の時間」を設けるとともに、中学生・高校生世代にとって居心地の良い空間となるよう、卓球・ピアノ・漫画・宿題のできる場所等の利用しやすい環境整備に努め、日常的な来館へと結びつくように工夫しています。</p> <p>② 月に1度、中・高校生世代の自主活動としてクリスマス会やビンゴ大会を企画し、自身で他の友達に知らせることにより、同世代で楽しむ場所として活用されています。</p> <p>③ 放課後児童クラブや高学年クラブで利用していた子どもが、話したいことがあるとふらっと立ち寄り、先生に話を聞いてもらうなど、中・高校生世代の子どもたちにとってホッとできる居場所となっています。職員は中・高生世代は事務所に入ることを許可し、お茶を出しながら話を聞く等、居心地の良い人間関係と空間づくりに努めています。</p>	
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> 子どもの権利擁護を意識した活動や支援が展開されています</p> <p>① 「京都市児童館運営指針」や京都市のいじめ防止指針等に基づき、利用者の権利擁護やプライバシー保護等について職員間の理解が深まるよう努めています。また人権研修等を受講した職員の研修内容も共有し、職員間で考え方の相違が生じないように配慮しています。</p> <p>② 子どもが自由に遊ぶ、意見を発信する、活動する、休息するなどについての権利があることを「3年生会議」「高学年会議」などの子どもたちが意見を交わす場面で話をしています。また「3年生会議」では次の遊びの企画を促すなど、「高学年会議」に向けての継続した育ちを意識した言葉かけが行われています。</p> <p>③ 子どもが困ったり、悩んだりしたときに職員に気軽に話ができるように、おやつや宿題などの時間に子どもに寄り添うなど、環境や信頼関係をつくることに努めています。</p> <p>④ 放課後児童クラブの終わりの会や班活動では、子どもの意見や思いをくみ取る場を設定し、年度末には利用者アンケートも実施しています。かつて設置していた意見箱の復活など、日常的に気軽に意見や要望を伝えることができるようにすることも期待されます。</p>	
7 配慮を要する子ども・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している	○
<p><b>【講評】</b> 要配慮児童を支援するための関係機関との支援体制が構築されています</p> <p>① 要配慮児童の保護者からの相談は個人懇談、メール、電話、連絡帳、お迎え時の会話など保護者の事情に応じてまた、必要に応じていつでも対応することを心がけています。</p> <p>② 障がいのある子どもには、介助ボランティアを導入して支援を行っています。職員や介助ボランティアは行政の統合育成関係の研修への参加を促し、理解を深め適切な対応に努めています。また個別支援ノートを作成し、一人ひとりの子どもについての記録を録るなど、きめ細かい支援ができるよう配慮されています。</p>	

③ 小学校、児童相談所など関係機関との連携、継続的な関わりができており、情報共有の体制も構築されています。子どもの様子に応じて家庭と連絡を取ることができる体制もあります。

8 地域の子ども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の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	○

【講評】

地域の関係機関・団体との丁寧な関わりを重視した連携活動を展開しています

- ① 児童館まつりに地域のボランティアの方に協力いただいたり、児童館が地域の行事に参加したりするなどの関係があります。また西京極みまもり隊や地域の交番など地域の様々な方の協力をいただきながら「交通安全教室」を実施し、通学路の安全点検・安全指導を行うなど、地域ぐるみの子どもたちの見守り活動の促進に努めています。
- ② 地区社会福祉協議会や地域住民、学校長などがメンバーの「児童館運営協力委員会」を年4回開催し、意見交換を行っています。子どもの110番の家の周知などの成果に結び付いています。
- ③ 児童館まつりやお餅つき、社協福祉大会等地域の方と取り組みを共にする機会を設けて子どもたちとの交流を進めています。また児童館が近くの公園などに出向いて事業を実施することもあります。
- ④ 5年生の授業で児童館を紹介したり、昔遊びの授業へ参画したりするなど、積極的に小学校行事と連携を図り、児童館の活動をより広く地域の子どもたちに知ってもらえるよう努めています。
- ⑤ 子どものことについての学校との情報交換は年度初めに担任と行き、日常的には必要に応じてすぐに連絡を取り合える体制があります。

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	○

【講評】

積極的なボランティアの受け入れと育成に努めています

- ① 子どもたちがやってみたいことを中心に、清掃などのお手伝いをする機会を定期的に設けてボランティア体験ができる機会を提供しています。
- ② 乳幼児の母親たちの得意なことを活かし「ぷちころクラブ」などで手芸やものづくりなどのボリア講師として活動してもらうことにより、保護者同士の交流に繋がっています。
- ③ 地域の方々の方々の得意なことを活かして、お茶クラブや切り絵クラブ等にボランティアとして参画していただき、子どもたちのクラブ活動のバリエーションの充実と世代間交流の場の提供に結び付いています。

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	○
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>  子ども・家庭の状況に応じた支援を行い、安心して放課後時間を過ごせるようにしています</p> <p>① 保護者説明会ではスライドの写真を活用するなど、分かりやすく保護者に伝わるよう工夫しています。また、質疑には十分時間を取って、不安や疑問の解消に努め、終了後もいつでも個別に対応する体制になっています。</p> <p>② 毎月のおたよりの発行や年1回の親子交流会の実施をとおして、保護者の放課後児童クラブの活動への理解が深まるよう努めています。</p> <p>③ 放課後児童クラブの利用が終了した子どもについては、自由来館で利用できる旨を伝え、また気になる子どもは終了後も連絡をとるなど、支援の継続性に配慮しています。</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・家庭への理解に努め、きめ細かい支援の実施に向けて情報共有がされています</p> <p>① 配慮を要する子どもについては介助記録も含め個別の記録を作成し、職員間の情報共有に努めています。また記録の様式についても状況に応じてよりよいものに改訂していこうと前向きに取り組んでいます。</p> <p>② 保護者の話や相談については記録を取り、状況に応じてケース検討会を実施しています。また困難なケースなどの場合はスーパーバイザーのアドバイスを受け、より良い支援が展開できるよう心がけています。</p> <p>③ 連絡帳に加え、必要な場合は保護者とのメールによる情報交換も活用し、家庭の状況に応じた即時性のある対応を心がけています。</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		○

### 【講評】

子どものプライバシー保護を徹底し、コンプライアンス遵守についての取り組みがされています

- ① 氏名、写真、絵画などの利用にあたっては改めてその利用意図、方法を説明して同意を取り付けています。
- ② 排泄の失敗等には子どもの羞恥心に配慮した対応を行っています。
- ③ 子ども一人ひとりにスポットが当たる機会を意識しています。また職員は子ども一人一人の相談相手・話し相手となるよう信頼関係を築いています。
- ④ 個人懇談会で子どもの家庭での様子や家庭の考え方を把握しています。また個人台帳や個人懇談記録により職員間で情報を共有し、必要な配慮を講じて支援しています。
- ⑤ 子どもの権利擁護のために、人権研修など子どもの尊厳に係る研修に参加して理解を深め、職員一人ひとりが自分の言動に責任をもって子どもと対するよう努めています。

## 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】

利用者の要望等を把握し、サービス向上に努め、業務の一定水準を確保しています

- ① 館内点検や衛生管理、災害時等の対応マニュアルを作成し、それらに基づいた避難訓練や事業内容の確認

	を行っています。また職員は「京都市児童館活動指針」を活用し、事業所業務の標準化に努めています。
②	職員からの改善点に対する意見や利用者アンケートの結果、保護者からの要望等は職員間で共有し、事業の改善を図り、サービスの向上に努めています。その結果、京都市からの事業費加算のためのポイント9項目中8項目を達成することができています。
③	定期的な職員会議の開催や、職員間でペアを組み指導や助言が行えるような体制をとるなど、職員間でのコミュニケーションを深め、業務の一定水準を確保するための工夫がされています。
④	児童館学童連盟や行政の研修等への職員の積極的な参加を促し、職員が一定レベルの知識や技術を学べる機会を提供しています。

## VII. 情報の保護・共有

<b>1 情報の保護・共有に取り組んでいる</b>	
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・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	○
<p><b>【講評】</b> 個人情報保護マニュアルを徹底しつつ、必要な情報の共有を行うよう運用しています</p> <p>① 法人において個人情報保護マニュアルを策定しており、情報保護・共有はこれに基づいて行われています。コンピューターや個人情報を含む書類の保管は、アクセス権限や施錠を行い、管理をしています。また、共有すべき文書は、コンピューターのシェア機能を用いて職員が複数のパソコンから同じ情報にアクセスできるようになっています。</p> <p>② 保護者に対しては、連絡先、アンケート、写真等のそれぞれの利用目的を明確にし、目的外では使用しないことを伝えています。個人情報の取り扱いは個人情報保護マニュアルに基づき十分に配慮し、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、定期的な研修の受講により理解を深めるようにしています。</p>	

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	地域との丁寧な関わりを重視した児童館活動に取り組んでいます
	共生のまちづくりを意識し、児童館まつりやプチ夏祭りなど、様々な児童館活動に地域の方にも参加していただき、子どもたちが地域の方たちと自然な形で交流が図れるよう配慮した取り組みが行われています。また小学校や児童相談所等専門機関との連携も重視し、地域児童福祉活動の拠点となるべく積極的な事業を展開しています。
ポイント2	中学生・高校生世代にとっても居場所となるような配慮がされています
	中学生・高校生世代の利用は多くはありませんが、小学生時代に児童館を利用していた子どもたちが気軽に立ち寄り、顔なじみの先生に話を聞いてもらいたいと思えるような環境づくりを心がけ、思春期児童の居場所として一定の役割を果たしています。また放課後児童クラブの「3年生会議」、児童館の「高学年会議」など、子どもの主体性が育まれる活動も展開しており、これらの活動をしていた子どもたちが中学生・高校生世代となっても児童館を利用するなど、中長期的な視点に立った取り組みがされています。
ポイント3	放課後児童クラブでの生活を安心して過ごすことができるように、保護者対応を丁寧に行うことも意識しています
	保護者説明会では、放課後児童クラブの方針、日々の生活の流れ、緊急時対応、個人情報取り扱い等の重要事項を説明し、保護者が納得のいくまで質問を受ける体制です。説明時はスライドを使用して具体性とわかりやすさに努めています。また、年3回保護者懇談会を開催して、1度は児童館とじっくりと話ができる機会ができるように配慮しています。保護者の納得と安心が児童館との信頼関係をつくり、子どもの安定した生活に繋がると考えて丁寧な対応に努めています。さらに、放課後児童クラブ利用保護者の親子交流会も開催されており、子どもも保護者も温かい雰囲気の中で放課後児童クラブでの生活を過ごすことができるよう取り組んでいます。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	ボランティアの主体性を育むための働きかけが期待されます
	児童館行事への協力や子育てプログラムでの講師など、様々な事業でボランティア活動が展開されていますが、児童館側から依頼してボランティアをしていただく場面が大半であり、ボランティアの自主的な活動に結びついていないことが課題であると児童館も感じています。ボランティアの力を向上させることは、地域の子育て力向上にもつながります。今後はボランティアが中心となった児童館活動を実施するなど、ボランティア育成の視点も取り入れた事業の展開も望まれます。
ポイント2	今後は地域全体の子どもの福祉課題の解決に目を向けた活動も期待されます。

	<p>地域子育て支援ステーション事業の「基幹ステーション」としての活動、児童館運営協力委員会での地域児童のニーズ把握や他団体との連携など、地域とのネットワークを活かして協働事業を行う体制があります。また、小学校に隣接しているため学校との協力関係も機能しています。新型コロナウイルスも相俟って、子どもの生活環境がますます多様化、複雑化しています。児童館に来館する子どものほか、児童館に来館しない地域の子どもに潜在的な課題がある可能性もあり、今後はそのような地域の子ども・家庭に目を向けたソーシャルワーク機能のさらなる発揮が期待されます。</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------