

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 29 年度）

平成 30 年 1 月 12 日

社会福祉法人京都福祉サービス協会
塔南の園児童館 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 印

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 H1201051
②	島田 聖子	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	塔南の園児童館		
施設連絡先	所在地	〒601-8445 京都市南区西九条菅田町 4-2	
	電話番号	075-662-2761	
施設代表者氏名	館長 池田英郎		
契約日	平成 28 年 12 月 19 日		
自己評価票回答期間	平成 29 年 4 月 17 日～平成 29 年 5 月 22 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 29 年 4 月 24 日～平成 29 年 5 月 10 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 29 年 6 月 19 日		

塔南の園児童館 第三者評価結果

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」に沿って中期経営計画（5か年計画）を策定し、特別養護老人ホーム等との併設である立地条件を生かし、「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 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。		
③ 職員に対して、書籍『児童館論』、『健全育成論』を配布し、自主学習の促しや書籍を活用した研修を行っています。児童館の現状、課題や方向性を伝え、法人全4館の取り組みの情報を共有して、より良い事業展開が図れる体制があります。		

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】		
利用者や地域の関係者に対して開かれた取組が多くあり、透明性の高い児童館運営を心がけています		
① 「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。		
② 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。ネットワークの会議は課題のある子ども・家庭の支援に即応する機関・団体で構成されています。		
③ 館独自のボランティア募集のパンフレットや受入れの手引書を作り、積極的にボランティアの育成に努めています。また、中学生・高校生世代の利用者を将来のボランティアと捉えて、意識的な関わりをしています。高校生による在宅高齢者支援のボランティア活動は施設内外で高く評価されています。		
④ 地域のサークルへの開館時間外の練習場所の提供や機材の貸し出しを行っています。また、発達障がいサポーター講座の開催等の地域住民や関係者に向けた取り組みを行っています。		

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】 利用者の意見・要望や住民ニーズを把握し、サービスの向上に努めています		
①乳幼児や放課後児童クラブの保護者、行事の参加者に対しアンケートを実施しています。また、法人として定めた様式「意見・提案等処理票」を用いて対応するなど、利用者の意向を児童館の事業計画や運営改善に活かしています。今後、利用者への情報開示についての工夫が求められます。		
②学童クラブでは、保護者懇談会や個人面談を実施して、個別的な要望や意向を把握しています。児童館と家庭の共通認識が図られるよう配慮しています。		
③児童館の運営に協力する「福祉後援会」や各種会議を利用して、住民の福祉的ニーズの把握に努めています。また、児童館便りを自治会等役員に直接手渡し、情報収集の機会にするなど、地域状況に応じた児童館活動を意識的に行っていきます。		

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、児童館部門からも委員会に参加しています。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中期経営計画上、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経営計画、事業計画等は、法改正時はもちろんのこと、不具合があればいつでも修正する準備があります。また、一年度あたり2回事業報告をまとめており、中間での軌道修正が可能になっています。		

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アリングを導入して、人材育成を図っています。		
① 法人独自の「能力発見シート」により自己評価し、それに基づき館長による職員一人ひとりのヒアリングを行い、望ましい職員像や行動につながるように指導・助言等をしています。		
②法人全体として、連携しながら課題に向かうための研修とともに、児童館部門の採用時研修、また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。		
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. 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】 多様なルートを通じて、地域への広報活動に力を入れています。</p> <p>① 「児童館だより」や行事のチラシは小学校を經由して全校児童への配布や、中学校での掲示、地域の回覧板への挟み込みを行っています。また、乳幼児の4か月健診でのパンフレット配布などの工夫が新規利用者開拓につながっています。</p> <p>② 併設の高齢者施設での掲示や、公園に出向いて乳幼児の保護者に直接会話し情報提供するなど、情報の届きにくい層への広報活動に工夫が見られます。</p> <p>③ 乳幼児親子への情報提供に力を入れています。ホームページは前月15日に翌月分の行事を更新するなど、定期的な情報発信をしています。特に子育て支援事業を中心に掲載した「プチだより」は早めに発行することや、マンションの管理組合の協力を得て、ポスティングするなどの工夫があります。</p> <p>※京都市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. 乳幼児から中学生・高校生世代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】 空間を有効に活用して、豊かな遊びと生活の場の維持に努めています。</p> <p>① 限られた空間を時間帯により乳幼児親子、小学生、中学生・高校生世代など違う層が使えるようにしたり、共存する時間帯を設けたりと、有効に活用して、幅広い年齢層やニーズに合わせる工夫があります。また、柔軟なルール設定と利用者への丁寧な説明を心がけて、誰もが使いやすい場になるように努力しています。</p> <p>② 館内での活動には限界があると感じ、屋外のテラススペースをダイナミックな工作や土いじり等が行える様に開放し、子どもの活動領域を広げています。</p> <p>③ 子どもが必要を感じた時に会議をして、自分たちが考えたルールを掲示しています。そのため、子どもたちは責任をもって守ることを学んでいます。児童館の平面図にルールや安全面の配慮事項を書き込み、視覚的にわかりやすくしています。</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】 乳幼児と保護者の居場所としての機能を発揮するための工夫と努力がなされています。</p> <p>① 登録制の乳幼児クラブのほか、講座や自主グループの活動等、ほぼ毎日活動が展開されています。また、活動に参加しなくても自由に過ごせる場も並行して設置しています。保護者が選べる環境が整っています。</p> <p>② ランチタイムを中心に、喫茶コーナーを設置し、ゆったりと親子が過ごせるようにしています。また、カフェの雰囲気を利用者と職員が話しやすい環境を創り、悩みを聞いたり活動への要望を拾うなどの努力が見られます。</p> <p>③ 行事や講座などの後、自主的なグループを作って活動する保護者の姿があります。独立した「子育てサークルづくり」を推し進めることを目的とせず、児童館の支援を受けて自由に活動し、まずは子育て仲間を広げてもらうという姿勢が、活動を主体的に行う保護者の背中を押しています。</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】 小学生時代にさまざまな体験ができるような取組をしています。</p> <p>① 日常の遊びだけではなく行事の中でも、低学年から高学年までが一緒にするもの、わかれて行うものなどを準備してそれぞれの年齢にふさわしい活動や交流が無理なく自然な形で展開されるように配慮しています。</p> <p>② 乳幼児親子と小学生、低学年と高学年のすみわけについては、ルールで縛るのではなく、お互いの事を考えられるように言葉かけをしています。</p> <p>③ 障がいのある子どもを楽しい活動に誘う事で、本人の成長と周りの子どもの成長が両輪でまわっていくよう、関わりに配慮があります。</p> <p>④ 学童クラブを利用している児童は、併設高齢者施設と連携して、宿題を高齢者のそばですることが出来ます。自然なかたちで異世代交流が実現されており、子どもたちも異なる雰囲気での放課後の時間を過ごすことができます。</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 <input type="radio"/></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 <input type="radio"/></p> <p>【講評】 日常的な利用を促すとともに、中学生・高校生世代対象の事業メニューを用意しています。</p> <p>① 月1回実施している中学生・高校生世代を対象とする「ヨルのジドウカン」事業では、大学生スタッフと共に居場所の運営をすることで、若い世代の交流と学びを支援しています。また、思春期の子どもたちの悩みや課題に寄り添いながら、彼らの成長を意識した支援があります。</p> <p>② 併設のデイサービスセンターとの協働事業があります。高校生が有償ボランティアとして契約し、チームをつくり、地域の在宅高齢者に向けて配食サービスを行っています。これにより、社会活動を行う責任と自己有用感を養っています。</p> <p>③ 小学生と共に乳幼児向けの行事を企画・運営するなど、児童館を利用することにより、異世代との関わりを体験することができます。</p>	
5	<p>子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <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 <input type="radio"/></p> <p>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 <input type="radio"/></p> <p>【講評】 子どもが考えたことが実現することを意識した支援があります。</p> <p>① 学年に応じた役割を持ってもらうなど、子どもの健全育成に着目した日常活動や行事が展開されています。放課後児童クラブを利用する高学年児童については、自立を見越して低学年とは違う生活場面を設定するなどの援助が実施されています。</p> <p>② 子どもが行事運営等に参画する取組が多くあります。活動の連続性を意識し、子どもたちが支え合い、互いに認め合うような機会やチームづくりを心がけています。参画のために、実行委員会形式を採り、子ども自身が企画・運営・ふり返りまで一連の支援を行っています。</p> <p>② 遊びのルールは、子どもが考えています。会議を開いて話し合いをし、決まったことは紙に書いて掲示し、全ての利用者が守れるようにしています。ルールには、子どもたち自身の使いやすさと他者への配慮が感じられます。</p>	
6	<p>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <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 <input type="radio"/></p> <p>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 <input type="radio"/></p> <p>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 <input type="radio"/></p> <p>【講評】 保護者に寄り添うことを基本に、関係機関との連携に力を入れています。</p> <p>① 学校、保育所、南区役所子どもはぐくみ室、児童相談所の他、病院や障害者支援センターなど、関係機関との連携が密に行われています。それぞれの役割を確認しながら、児童館としてのスタンスと行動を意識しています。</p> <p>② 毎日、配慮を要する児童や家庭を一覧にしたものと日誌に状況を記入し、重要と思われるものは個人記録にも記載しています。ケース会議等の前には、職員集団で状況の確認を必ず行っています。</p> <p>③ 保護者とはきめ細かく話し、否定しないで寄り添うことから始め、当該家庭にとって、より良い状態になるよう支援方策を探っています。その姿勢から、虐待等の早期発見・対応に努めています。緊急時には、関係機関に呼びかけ、早期に動けるような体制づくりを行っています。</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】 地域に密着した子育て環境の構築に欠かせない事が認識され、児童館が地域子育て支援基幹ステーションにふさわしい存在であると認められています。</p> <p>① 併設施設とのおまつりは、児童館が主導して構築してきた福祉後援会が主催しています。児童館は事務局を務め、参加団体約20団体で役割分担してイベントを行い、地域全体で盛り上がる行事となっています。これがきっかけになり、まつり以外の地域イベントも生まれ、福祉のまちづくりが進んでいます。</p> <p>② 京都市地域子育て支援ステーション事業では、基幹ステーションとして指定されており、関係施設とのネットワーク会議の開催やさまざまな連携事業を実施しています。児童館の事業や現状、課題について情報発信し、地域の理解を深めるとともに、地域の子育てに関する環境づくりに貢献しています。</p> <p>③ 館長が中学校の運営委員会のメンバーになるなど、中学校との連携を密にしています。その際、利用している子どもの不利益にならないように意識しています。今後は高等学校との連携も模索しています。</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】 保護者・子どもにとって不安を軽減させるよう個別的な面談機会を多く設け、丁寧な対応を心がけています。</p> <p>① 小学校就学児検診時に児童館・学童クラブに関する説明をする時間を設定してもらっています。また、登録書類を配布するにあたっては、書類の記入例を館オリジナルで作成し配布しています。</p> <p>② 登録書類を受け取る際には、館長が個別に面談をして状況を把握し、学童クラブ利用に対しての要望を聞いて、記録しています。必要に応じて個別問題を設定し、配慮を要する児童への対応に関する事前準備を綿密に行っています。</p> <p>③ 新規登録説明会や保護者懇談会では、近所に住んでいる方々でグルーピングし、そこに学童クラブ利用経験のある保護者（2～3年生の保護者）も交じってのグループ懇談を行い、不安の解消に努めています。また、利用終了時にも個人相談を受け、不安の解消をしています。</p>	

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】

きめ細やかな対応と積極的な関わりが行われています。

- ① 配慮を要する子ども（家庭）に関しては保護者との相談を大事にし、きめ細かく対応することで信頼を得ています。相談内容や子どもの状況については、個別の相談記録や個人別継続記録ファイルに記録されています。フォーマットは館オリジナルなもので、見直しもされています。
- ② 記録には漏れが無いように、子どもの一覧表に書き込むことで情報を集約しています。また、日誌への記載の他、重要と思われることは個人記録にも記載しています。子どもに対するポジティブな評価を意識し、保護者の子育てが前向きなものになるような情報提供や関わりを行うようにしています。
- ③ 毎日のミーティングで個人記録の内容を共有しています。職員会議でも個別ケースに関する検討を実施しています。また、外部とのケース会議の前には、職員全員で情報を確認してから臨んでいます。丁寧な記録や会議の成果として、児童館からの働きかけによってケースを動かしている実績もあります。

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】

利用者の権利を護る活動が行われています。

- ① 写真利用に関する同意確認等、説明を実施し理解を求めています。また、保護者の意向を大事に考えています。
- ② 障害のある子どもの支援に関しては、特に情報の扱いについて保護者の同意を得る等、子どもと保護者のプライバシーを護るようにしています。保護者同意の上、保育所訪問や小学校との情報共有の実績があります。
- ③ 子どもと保護者の生活習慣や価値観を否定せず受け止める姿勢を職員間で確認しています。また、子どもに対しても、暴言など相手の尊厳を損なう行為に関して決して許さない態度を貫いています。

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	○
	<p>【講評】 児童館職員の業務内容を標準化するために、職員間のコミュニケーションを大事にしています。</p> <p>① 取り組み別の基本的な考え方や手順を引き継ぎ文書として、整備しています。利用者のアンケートについては、職員間で結果を共有し、サービスの向上に生かしています。今後、結果を利用者に開示するなど、更なる利用者満足度向上の取組が期待されます。</p> <p>② 法人として作成している倫理綱領とマニュアルについては、職員の意見を集める機会を設け、随時追加改訂が出来るようにしています。OJTとして、正規職員だけではなく、経験年数の長い臨時職員からも助言ができるような雰囲気づくりもしています。</p> <p>③ 月2回の職員会議を大事なものとして位置づけています。毎日14時頃には短い打ち合わせを行っています。その他必要に応じランチ時などにも、臨時的な打ち合わせ会を行っています。</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	個人情報とは、「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

- 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。
- 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。
- ③ 子どもたちとの関係性維持や支援、あるいは保護者との臨時的な面談等があり、事務室への利用者の出入りがあります。施錠や個人情報管理には細心の注意を払っていますが、今後職員間でルール設定なども期待されます。

総評

■特に良い点

ポイント1	施設の特徴を生かし、随所に事業や運営の工夫が見られます。
	<p>高齢者福祉施設との合築のため、多彩な交流事業や日常の機会が用意されています。この世代間交流は、子どもにも高齢者にも良い影響を与えています。その他、施設全体で児童館、高齢者施設の部門を越えて、異世代を支える事業に関する会議での情報交換や、併設施設の医療職との連携など、複合型施設の良さを生かす運営がなされています。</p> <p>地域で家庭を丸ごと見ていこうという大きな目標のために、高齢者施設と子どもの施設が併設であることを生かして、地域に働きかける工夫と努力が見られます。</p>
ポイント2	子どもたちが地域で活動することを意識した活動が行われています。
	<p>中学生・高校生世代や小学生の自由来館も多い児童館です。館のビジョンとして「社会で子どもを育てる、子どもが社会をつくる」を掲げており、多様な子どもたちが出入りし、子どもたちを地域で育む機会づくりを意識的に事業に盛り込んでいます。特筆すべきは、高校生の活動です。ボランティアとして地域の行事に参加してもらったり、有償（ボランティア）スタッフとして在宅高齢者への配食サービスを行うなど、高校生の視野を地域に広げ、地域が高校生を受け入れるきっかけを作っています。</p>
ポイント3	福祉的な支援に積極的に取り組んでいます。
	<p>児童福祉施設としての役割を最大限発揮できるよう館長を中心としながら、さまざまな福祉的課題を抱える子ども・家庭に積極的に関与しています。児童館の館内での支援に留まらず、家庭への訪問なども実施しています。他の専門機関や医療職や福祉専門職、地域の福祉関係者とのネットワークも効果的に活用されており、地域全体で支える体制づくりに尽力しています。児童館の施設特性は一般には理解されにくい面がありますが、行動することにより、地域の信頼を得て、「敷居の低い楽しい児童館」であり、且つ「福祉課題に対してはフットワーク軽く対応する児童館」という両面を維持しようとしています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	人事制度についての工夫が求められます。
	<p>法人で運営している児童館4館で正規職員20名という限られた職員構成のなかで、職員の意欲を喚起する人事体系をつくることに取り掛かっているとのことでした。今後に期待ができます。</p> <p>また、次の館長候補を育成していく仕組み作りが求められます。</p>
ポイント2	打ち合わせや会議、記録に関する効率化が期待されます。
	<p>障害のある子どもたちの支援をはじめとして、福祉的な課題を有する子ども・家庭への支援が効果的に実施されているのは、日々の打ち合わせや膨大な記録の賜物です。また、保護者との丁寧な面談機会設定などが功を奏している面が見られます。しかしながら、限られた人員、時間の中で、一部効率化できるかどうか、今後検討されるべき点かと思えます。</p>