

京都市御室児童館評価結果

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	○
<p>【講評】 職員、利用者に理念の周知を行って法人が目指す姿を伝え、職員の意識向上を図っています</p> <p>① 「社会福祉法人京都保育センター 法人大綱」（以下、法人大綱と略します。）が示されており、これを基本として法人の運営及び所管児童館の基本方針や事業計画などの重要事項を決めています。</p> <p>② 法人大綱の策定には所管施設の全職員が関わっており、施設の運営や職員が働く上での基盤となっています。法人としては、今後、形骸化しないようにいっそうの職員への浸透を図ることが課題であると考えています。</p> <p>③ 法人大綱は所管の各施設の出入りに掲示したり、しおりに表示したりする方法で利用者に示しています。また、毎年実施する法人全体研修では「子どもの人権」について映像を見て学ぶなど、大綱に関わるテーマを取り上げて職員の意識を高める取り組みを行っています。</p>		

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】		
地域への情報発信や関係施設との連携など、施設の社会的責任を果たす努力をしています		
① 法人大綱には憲法、児童福祉法等の法令、子どもの権利条約などに則って職務を遂行することが表明されています。		
② 各所管児童館は順次第三者評価を受審し、その結果をホームページに公表することになっています。また、法人新聞を発行し、全職員、各種団体、民生児童委員などに配布し、法人や各施設の運営状況を開示しています。		
③ 各児童館が、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なっており、保育所、民生児童委員等の乳幼児子育て家庭の支援施設、団体と連携して会議や事業を行っています。また、児童館ごとに小学校、PTA、少年補導委員等の地域の子ども関係施設・団体との独自の連携を深めています。		

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】 利用者の要望や苦情などに応えるための法人の一貫した取り組みがあります		
① 法人としての苦情対応方針を示し、これに基づいて苦情の解決を図っています。児童館への苦情は館長会で話し合い、再発防止策などを確認します。原則として全ての苦情が理事長に報告されますが、4館長のみでは解決が困難な事項は理事長対応となります。		
② 利用者の意見や要望は、各館でアンケートの実施や意見箱の設置などを行って収集しています。保護者からの意見や要望ばかりでなく、特に子どもたちからの意見を重視しています。子どもたちに意見箱が活用されるように、子どもたちが投函を楽しみにするようなユーモアのある回答を行って、投函促進を図るなどの工夫をしています。また、子どもたちからの意見や要望が具体的に実現されるように各館で努力もしています。		
③ 半期ごとの総括会議や館長会議などの意見交換を行う機会があります。この中で計画の見直しが行われたり、各館の動向・利用者の要望などの情報を共有したりして、相互の活動内容の向上に役立てています。		

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】		
事業実施、利用者の安全対策に計画的に取り組み、定期的に見直し改善する仕組みがあります		
① 法人では、総括会議を計画会議と位置づけて年度途中と年度末に実施し、各館の年間の事業計画の策定、見直しについての意見交換を行っています。併せて半期ごとに理事会にも事業の報告がされ、各館の状況を把握することで、法人としての課題を分析して明確化し、理事会として方針の発信が行われる仕組みになっています。		
② 各館で年間活動の役割分担表が作成されて、担当者が中心になって事業を進めています。利用者アンケート、地域からの要望などを資料として振り返りを行い、次回の課題などを明らかにして計画の立案を行っています。		
③ 防災、防犯、感染症等のマニュアルを策定し各館に整備しています。また、万が一のケガや賠償すべき事故に備えて、傷害保険や賠償責任保険にも加入しています。		

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	<input type="radio"/>	
2. 採用に対する明確な基準を設けている	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
【講評】		
様々な手立てで職員が能力を発揮し、理念の実現に向けて働くことができるようにしています		
① 「法人大綱」の趣旨に共感し、共に働くことができる職員を採用したいことから、「法人大綱」で大切にしている「児童の権利条約」や「子どもの主体性」などをテーマにしたレポート試験や役員による面接を実施して、人物像や子ども観を確認しています。		
② 法人には独自の職員ヒアリングシートがあります。1年間の仕事について自己評価と他者評価が記入できるようになっています。職員に対して館長による面談を実施するとともに、職員は別の館の館長に相談できる仕組みを設けてあり、職員の意向や仕事上の悩み、意見などを吸い上げることができる体制をつくっています。		
③ 職員と館長との間の繋ぎの役割として主任制度を設けています。法人主催の主任研修や児童館学童連盟の中堅研修、児童健全育成推進財団の研修の受講を勧めるなど、適切な働きができるようにサポートしています。		

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		
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		○
【講評】 地域に向けて積極的に情報提供しています		
① 児童館ニュースを作成し、小中学校は元より近隣のスーパー、郵便局、保健センター等で掲示・配架するとともに、インターネットを活用して行事の告知・実施報告を行うなど、地域に向けて積極的に情報提供しています。		
② 利用者や近隣住民に情報が分かりやすく伝わるように、予定表をひらがな表記したり、漢字にふりがなを振ったり、画像掲載したりしています。		
③ 児童館の利用促進につながるように、遊び心のあるパンフレットを作成するなど、創意ある広報活動を行っています。また、近隣の子育て広場も合わせて広報するなど、利用者の立場に立って情報提供しています。		
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		○
【講評】 狭い場所だが居心地が良く、乳幼児親子から中・高校生世代までが自然に交流しています		
① 遊び方やおやつを食べ方のルールは、子どもたちの意見を聞いた上で定められています。		
② 狭くて置ける遊具も限られていますが、利用者が居心地良いように環境整備されています。		
③ 乳幼児親子から中・高校生世代までが気軽に立ち寄り、自然に交流しています。		
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		○
【講評】 利用者の立場に立って、あたたかみのある乳幼児活動を実施しています		
① 乳幼児活動は、常に参加者の意見を取り入れつつ、年間を通じて実施されています。		
② 母親クラブやハンドベルクラブ等、保護者の自主的な活動の支援も行っています。		
③ 乳幼児親子の日常利用を促すために、リクエストに応じて職員が読み聞かせしたり、ランチタイムにスープや味噌汁を提供したりと、様々な取組を試行的に実施しています。		

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】 一人ひとりの状態に配慮しながら、子どもたちの成長や発達に向けて意図的に働きかけています</p> <p>① 一人ひとりの児童の特性やその日その日の児童の様子等を、毎日の職員会議の場で共有しつつ、児童の援助にあたっています。</p> <p>② 職員が、子ども同士の仲間作りや、子どもの発意による主体的活動を念頭に置き、子ども集団の成長・発達に向けて意識的に働きかけています。</p> <p>③ 障害を持つ児童が来館した際などは、必要に応じて職員がサポートに入り、児童同士と一緒に遊びお互いに理解を深め合えるよう働きかけています。</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】 中・高校生世代の意向を踏まえた取組を行っており、彼等にとっての居場所として機能しています</p> <p>① 児童館・放課後児童クラブの元利用者を中心に一定の利用があり、彼等の日常的な居場所となっています。</p> <p>② 毎月の行事は、中・高校生による会議や行事ボランティア等を通じて中・高校生の意向を聞きながら、彼等と共に企画・実施しています。</p> <p>③ 現状ではどうしても「常連」中心の利用となっていますので、今後、活動の幅を広げ、中・高校生世代の利用者数を増やしていくことが課題となっています。</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】 一人ひとりの子どもの声を尊重しつつ、受容的な雰囲気の児童館運営を心掛けています</p> <p>① 日常的に、子どもや保護者の声に意識的に耳を傾け、それを事業に反映させるように心掛けています。</p> <p>② 職員の関わり方を含めて館全体の雰囲気があたたかく受容的で、子どもたちにとって相談したり意見を述べたりしやすいものになっています。</p> <p>③ 意見箱に寄せられる要望や質問等の一つ一つユーモアを交えて回答・掲示するなど、子どもや保護者のニーズ把握や受容的な雰囲気作りに心掛けています。</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】 配慮を要する児童・家庭への支援については、必要に応じて地域の子育て関係団体と連携を取りつつ支援にあたっています</p> <p>① 乳幼児親子を対象に、気軽に悩み事が相談できたり、子育ての情報交換ができたり、時には保健師や管理栄養士も来て、様々な子育て相談に乗ってくれたりする場を設けています。</p> <p>② 日常的に受けている様々な相談の中から、継続的支援が必要なものや他機関・施設等への連絡が必要なものを見極めて、それぞれ適切に対応するようにしています。</p> <p>③ 虐待等の要配慮児童のケースについては、学校や児童相談所等地域の子育て関係団体と連携を取りつつ、支援にあたっています。</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】 住民ボランティアを活用するとともに、関係機関・施設との実効的なネットワークを結び、地域の児童・家庭の支援にあたっています</p> <p>① 将棋、ダンス、卓球など、地域の特技を持っている方等にボランティアや講師として活動してもらい、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ます。</p> <p>② 帰宅指導等を実施し、地域社会で児童が安全に過ごせるような取組をしています。また、SNSの危険性について啓発するなど、子ども向けのメディアリテラシー講座も実施しています。</p> <p>③ 近隣の保育園、幼稚園、療育施設、小学校等とは、「御室子育て支援連絡会」というネットワークを結び、地域の子どもとその保護者への対応について情報交換や意見交換をし、相互に連携を取りながら支援にあたるなど、実質的な連携ができています。</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	○

【講評】

子ども、保護者への丁寧な対応が安心な放課後児童クラブ利用に繋がっています

- ① 放課後児童クラブの利用開始に当たっては、説明会を開催し、利用のしおりを用いながら放課後児童クラブのきまり、生活の流れ、緊急時の連絡方法などについて丁寧に説明をしています。
- ② 毎年更新する児童票で家庭と子どもの様子を把握しています。また、必要に応じて個別に保護者と連絡を取り、子どもの対応について話をする機会を積極的に設けています。
- ③ 利用開始直後の時期は、子どもを小学校に迎えに行ったり、意識して声掛けをしたりして子どもの不安を取り除く努力をしています。また、利用を終了する際には児童館行事を案内したり、自由来館でいつでも利用できる場であることを説明したりしています。

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】

支援方針や職員間の共有のために記録の定型化、電子化などを図る必要性が感じられます

- ① 配慮を要する児童については、小学校、療育施設、保育園、民生児童委員協議会等の関係諸機関と連携して対応ができる関係を持っています。
- ② 子どもや家庭の状況について、すぐに対応が必要な事項や状況の変化があった際には、毎日実施する昼のミーティングで情報を共有して、職員の対応が同じ方向性でできるように努めています。
- ③ 上記のように要配慮児童やその家庭への支援・対応のための連携や話し合いは行われていますが、支援方針を明示する仕組みや対応の記録が確認できません。職員間での共有、他機関との連携の際等に有効な資料となるように保存や検索がしやすくなる記録の定型化、電子化などの検討の必要性を感じます。

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】

法人独自のシートにより、自己確認や職員間の相互評価を通じたチェックが機能しています

- ① 放課後児童クラブでは、重要事項承諾書により個人情報の取扱いについて記載するとともに、保護者から承諾を得ています。また、具体的に個人情報の利用が必要な状況が生じた際には、あらためて保護者に報告をしています。
- ② 子ども一人ひとりの意見を聞く仕組みとして意見箱の活用があります。この意見箱への投書を元にして玩具の購入へと繋げ、子どもの意見の実現の一つとしています。また、一つ一つの質問に対してユーモアを交えた回答を行い、館内に掲示することによって、意見箱の利用促進に繋がっています。
- ③ 法人独自のヒアリングシートがあり、シートの中で自己評価の他に、職員が相互に評価しあう仕組みを持っています。また、倫理観チェックシートは、職員各自が自身の倫理観を確認することに役立っています。

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】

業務の向上のために、館長、職員がその時の状況に合わせて柔軟に対応する体制があります

- ① 日常的に必要となる児童館でのルールや手順は、日頃の子どもの遊びの様子や、保護者等からの提案などにより、状況に応じて会議で話し合っ改変する柔軟な体制があります。中期的な方針やそれに伴う事業の大きな見直しは、行政の指定管理の手続きを契機として行っています。
- ② 京都市児童館学童連盟の研修や全国団体が実施する研修に積極的に職員を派遣しています。また、児童館の各事業にサブ担当制を敷いて複数の職員で実施することで、職員間のコミュニケーションと相互に学び合う機会を持ち、職員の知識や技術の向上に繋げています。
- ③ 法人の仕組みとして、ヒアリングシートに基づく館長と職員の面談の機会があり、日頃の支援のあり方などについて話をする場になっています。また、子どもや保護者への対応などで気づいたことがあれば、いつでも声を掛け合える風通しの良い職場環境になっています。

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】 個人情報の管理と利用が適切に運用できるように手立てを講じています</p> <p>① 法人規定や任務分掌により、アクセスが可能な情報を設定しています。各館とも放課後児童クラブ登録児童、家庭の個人情報を保有しているため、それぞれ鍵のかかる保管庫に整理して管理し、必要に応じて職員が利用できるようになっています。</p> <p>② 個人情報の利用などに関する規定は、個人情報保護マニュアルや放課後児童クラブのしおりに明示されており、事前に利用者に説明がされています。</p> <p>③ 新人職員等に対してはマニュアルやオリエンテーションを通じて、個人情報の重要性とその保護について説明をしています。また、職員には「守秘義務」に関する誓約書を課し、その意識付けを図っています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	法人の理念の実現のために職員のマネジメントに力を入れ、人材の確保に努めています
	法人では所管各館の職員一人ひとりが、やる気や働きがいを持って子ども等の支援に向かえるように、職員のマネジメントの一環として独自の職員ヒアリングシートを策定しています。自己評価で自分を振り返ると同時に、他者評価として同僚や先輩職員からアドバイスや励ましの言葉をもらうことで、本人のモチベーションの向上や目標の再設定に繋げています。また、このシートを基に館長による面談を実施するとともに、職員は別の館の館長に相談できる仕組みがあることで、職員の意向やストレスなどについて吸い上げ、館長会等での調整が図られるようになっていきます。このことは職員の働きやすさを維持し、在職年数の長さにも表れているものと思われまます。
ポイント2	子どもたちの主体性を育みつつ、無理なく子ども主体の活動を実施しています。
	意見箱に寄せられた子どもからの質問や要望に対して、館長や職員がユーモアを交えつつ回答を作成し、掲示しています。子どもと職員のおおらかで微笑ましい関係があり、そこから子どもたちの主体性が育まれている様子がうかがえました。 職員は、購入するおもちゃを選定する際や、味噌作りなどの行事でも、子どもたちに役割を与え、主体的に関われるように働きかけています。中・高校生世代を対象とした活動では、ボードゲーム大会、テスト勉強、たこ焼き等、子どもたちの主体的な取組をサポートするようにしています。5年間意識的に実施してきたとのことですが、今後、更なる展開を期待しています。
ポイント3	限られた広さの児童館ですが、ハード面の工夫とソフト面の配慮とで居心地の良い空間になっています。
	御室児童館は保育所や放課後児童クラブと一緒に建物の中であり、そのスペースはごく限られた広さです。しかし、大型遊具を思い切って捨て、明るい木目調のフローリングにして、一角には柔らかいマットとカーペットを敷き、幼児が手を伸ばせるところに遊具を配置するなど、子どもや保護者の身になって環境整備に努めています。児童クラブ室の前の廊下には、隅にゴザを敷き、ちゃぶ台を置いて、元々殺風景な場所を子どもが静かに過ごせる空間に変身させています。 こうしたハード面の工夫に加えて、利用が途切れた中・高校生には直接電話して来館を促すなど、ソフト面での細やかな配慮も行っています。環境整備の工夫と、職員のあたたかみのある対応とが相まって、児童館が居心地の良い空間となっています。

■改善が望まれる点

ポイント1	記録を取る仕組みづくりと定型化、電子化の検討が望まれます
	<p>要配慮児童やその家庭への対応・支援の際は、その状況に応じて必要な機関や団体と連携しながら支援が行われています。また、職員間での情報共有は毎日のミーティングで行われ、どのように対応するかなども都度確認されています。今後は職員間で話し合った児童、家庭への対応方針や具体的な対応の記録を事業所として文書化する必要が感じられます。記録を残すことで職員間での共有や対応の振り返りが容易になり、他機関との連携の際等にも有効な資料となると思われます。誰もが記入し保存や検索がしやすい記録の定型化、電子化などの検討の必要性を感じます。</p>
ポイント2	引き続き、積極的な地域との関係づくりが期待されます
	<p>自治体の地域子育て支援ネットワーク事業の基幹ステーションとして他機関・施設と繋がり、協働のイベント開催や情報交換を行って地域の子育て支援に貢献しています。また、子どもや家庭への個別的な支援のために、必要に応じて各所との連携ができる体制も持っています。クラブ活動に指導に来られる地域の方の姿も見られました。一方で、日常的に地域住民との交流を持ったり、ボランティアを求めたりする活動は、まだ途上にあるようです。館長は、前館長の交代から、少しずつ地域住民との関りを増やし信頼関係を築いてきていると考えています。今後もさらに、児童館の活動内容や地域の健全育成の環境づくりについて地域の方に積極的に理解を求め、信頼関係を築きながら、児童館が子どもと地域住民とが気軽に関りを持てる場となることを期待します。</p>