

## 京都市藤城児童館評価結果

## 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】		
理念を明文化し、職員・利用者に周知を図ることで、職員の目的達成への意識を促しています		
① 法人本部のホームページやパンフレットに法人理念である「生涯居住地域」を明示し、さらに「地域に開かれた」「地域の人々ともにある」「地域をつなぐ役割のできる」拠点施設を目指すことを紹介しています。このように利用者や地域の方に知らせることにより、児童館職員も福祉施設職員としての自覚と使命感を持って職務に当たることに繋がっています。		
② 新採用の職員には、法人入職時の研修で理事長自らが法人の理念を伝える機会を設けています。また、その他の職員についても、常日頃から職員会議の際などに確認し、法人の理念を念頭に置いて職務に当たっています。理念の実現に向けて法人運営の児童館が相互に連携してそれぞれの児童館を運営し、法人の研修や会議を通して理念に基づく実践の状況や浸透を把握し、推進に努めています。		
③ 経営層は法人と施設の経営責任を負う立場として財務の健全性を保ち、法令の遵守を率先して実践しています。また、地域住民との連携、行政・関係機関との調整に取り組み、施設が円滑に運営できるように努めています。		

## 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	○
<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>		
透明性の高い施設運営と地域や社会への貢献を意識した取り組みが行われています		
① 法人児童館共通の「福祉施設職員の心構え」を定めて、職員が職務に当たる際に守るべき事項を明示しています。その内容を法人内の研修会や会議で共有し、理解の深化を図っています。また、「コンプライアンス規程」を策定し、「ハラスメント」の禁止規定を設けています。定期的にコンプライアンスについての全体研修や職場研修を実施して徹底に努めています。		
② 第三者評価を受審し、ホームページで結果を公表しています。また、「情報開示マニュアル」、「情報公開規定」を策定し、情報委員会を設置して情報開示に関して適切な運用に努めています。		
③ 法人・施設の情報開示に関わる具体的な取り組みがあります。例えば、ホームページで各児童館の紹介や事業予定、取り組みの報告を行っています。また、法人全体の事業報告、決算資料も公開しています。地域では自治連合会の回覧や掲示板を活用して児童館の情報を発信しています。		
④ ボランティアや実習生・インターンの受け入れに際しては、「ボランティアの手引き」を提示しています。ボランティア担当者は活動内容や守秘義務について説明し、お互いに気持ちよく活動ができる関係を整えています。法人としては福祉に携わる人材の育成に貢献し、福祉増進を図ることも法人のミッションであるとの考えから積極的なボランティアや実習生の受け入れを推奨しています。		

### 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】

アンケートなどで利用者や地域の課題・ニーズを収集して、施設や法人の取組みの検討や実施に活かしています

- ① 「相談・苦情解決マニュアル」が策定されており、苦情相談窓口の設置と受付、内容の記録を行うなど組織的な解決体制を構築し、児童館内に苦情解決制度の利用に関する案内を掲示しています。また、法人ホームページでもお問い合わせを受け付けることができるようになっており、周知しています。利用者から直接電話をいただくこともありますが、その際も丁寧な対応を心がけています。
- ② 職員は利用者が気軽に話しかけ相談や意見を交わすことができるように、日常から信頼関係づくりに努めています。また、事業後アンケート、定期的な利用者アンケート、放課後児童クラブの保護者懇談会などで意見や要望を受け止める機会を設けています。いただいた意見や要望は、内容によって法人運営の3児童館で検討したり、児童館内で検討したりして速やかな対応に向けて取り組みます。アンケート等の結果は利用保護者、子どもに、たよりや館内掲示などでフィードバックしています。
- ③ 地域の諸団体の会合への出席や、地域子育て支援ステーション事業に関わる関係施設・機関等との情報交換により、地域の子どもに関する現状や課題・ニーズを収集しています。また、自治体の会議や市の連絡組織の施設長会で福祉全般や業界の動向について情報収集しています。

## 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. 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		○
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. 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>		
法人の理念である「生涯地域居住」の実現に向けて、児童館の年間事業計画が策定・実行されています		
① 法人の理念「生涯地域居住」を実現するべく、3～5年を周期とした中・長期計画が策定されています。児童館は地域の子育て支援とすべての世代の学び合い助け合いを推進する施設として位置づけられ、法人の年間事業計画に示されています。中・長期計画により各年度の位置づけが明確化されているため、該当年度に目指す方向性が職員間で共有されやすくなっています。これにより、年度単位の計画書を策定し、併せて年間行事予定、役割分担表が作成され、各担当者が企画立案して職員会議において行事等のスケジュールを決定しています。		
② 子ども向けアンケートをはじめ、学童クラブ保護者、乳幼児利用保護者に対してアンケートを実施して、年度内活動の感想や意見、今後の要望などについて回答を得ています。また、学童クラブでは懇談会等でも要望等を聴き、事業計画の策定に活かしています。こうして策定された事業計画は、法人のホームページ、施設のパフレット、児童館だよりなどで公表することで、利用者や地域の方々に周知を図っています。		
③ 法人として安全管理・事故発生時・感染予防・食中毒予防・衛生管理・非常災害時の対応に関する「危機管理マニュアル」を策定しています。児童館では毎日の日誌、朝礼、終礼で子どもの言動やヒヤリハット事例などについて話をして共有しています。ヒヤリハット記録は法人運営館3館で行う「3館運営会議」で共有される仕組みになっており、各館の運営改善に活かされています。		
④ 子どもが自ら危険を回避する能力が身につくように、日頃より禁止ではなく注意を促すことを意識して遊具等の適切な利用方法や遊ぶ際のきまりについて声かけをしています。このことにより、子ども達に「ここではこれはできない」とか「ここでこれをやったら危ない」などの視点が生まれ、子ども達が自主的に注意をしあったり、危険を教え合ったりする環境ができています。		

## 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		○
<b>【講評】</b>		
職員の働く意欲と資質の向上に向けて、面談、研修受講支援、評価などの仕組みが構築され着実な運用を図っています		
① 毎年度、職員一人ひとりから「自己申告書」の提出を受け、職員本人が持っている職務への意識、目指している姿を把握しています。また、これを基に館長が定期的に個人面談を実施して、本人の自己評価と資質の向上に関する希望を話し合い、把握しています。こうして把握した職員の意欲と能力・成果に応じ、本人に必要なと考えられる専門性や能力の向上に役立つように育成計画を作成し、研修の機会提供・派遣を行っています。		
② 研修会に参加した職員には復命書の提出を求めるほか、職員会議で資料と共に研修内容をフィードバックしてもらい、受講した職員の知識の定着に繋げています。そして、受講していない職員への知識・技術の共有を図っています。		
③ 法人運営児童館では職員の能力や日頃の勤務実態に基づいて、リーダー職やサブマネージャー職に登用するという独自の仕組みを作っています。これが、職員の働くことへのモチベーションアップに繋がるように運用しています。		

## 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して		○
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> ICT活用を促進し、市民にわかりやすい情報提供が適時行われています		
① 法人ホームページにて、理念、基本方針や、施設概要、サービス等、基本情報がわかりやすく記載されています。行事实施の様子も写真やイラストを交え、楽しく、親しみやすい掲載を心がけています。また、SNS等を使用して行事報告をするなど、児童館での健全育成・子育て支援活動を広報しています。		
② 「ふじしろじどうかんたより」を毎月発行し、児童館の掲示板に掲示したり、地域団体の広報誌等に掲載を依頼したりしています。ホームページや紙媒体等、様々な形で利用者の目に触れる機会を作っています。		
③ 発行物は、行政や関係団体へ配布し、常に情報の更新にも努めています。このように様々な形式で児童館情報にアクセスでき、利用者の目に留まる工夫をしています。		
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> どの世代の子どもも安心して遊ぶことができるように支援を行っています		
① 初めて児童館を利用する乳幼児とその親には、パンフレットを示して利用方法やプログラムの説明を行います。小学生から高校生世代には、掲示物や口頭で遊び方を伝える時、堅苦しくならないよう配慮して伝えています。		
② 0歳～18歳未満の子どもが利用できる施設であることを広報、掲示や口頭で明示しています。そしておもちゃ、図書や大型遊具の使用は、子どもたちが自発的に、いつでも利用しやすいように配置などを工夫・整備しています。		
③ 自由利用する子どもたちに職員が声をかけ、放課後児童クラブの子どもと同じように遊びやすい環境を作っています。日常活動の他に、行事やイベントなど、どの年齢も参加できるプログラム運営に努めています。3年生以上が参加できる実行委員会をつくり、イベント等に子どもたちの意見を反映し、行事への参加意識の向上を図っています。		
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> 子どもたちの支援は、発達段階をふまえて日々の実践に努めています</p> <p>① 外部研修等に参加し、乳幼児から中高生までの発達段階の理解を深め、その支援方法を実践しています。また、子どもの発達に関わる研修に参加できていない職員も、日頃の活動の中で、職員間で伝えあうことにより、子どもの行動と発達段階との関係を体験的に学ぶ機会となっています。</p> <p>② 支援については、今の子どもたちを巡る社会環境にも考慮すること、そして、個々の子どもの特性を理解して必要な個別支援を行います。</p> <p>③ 毎日行う朝礼等で、直近の子どもの事例を職員間で共有します。また、個々の子どもの課題や必要な支援方法を職員会議等で検討しています。個々の事例に関しては入力・振り返りが容易な Excel ファイルにまとめ、打合せの際に活用しています。</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="225 640 1495 958"> <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> 活動を通じた日頃からの会話を大切に保護者との信頼関係を築き、必要な支援を行います</p> <p>① 日頃より、遊戯室・図書室の開放を行い、クラブ活動前後に親子が自由に交流できる時間と空間を提供しています。また、ランチタイムを設置し、保護者同士が交流できるようにしています。また職員は、さりげなく会話に耳を傾け、保護者の声を受けとめ、信頼関係の構築をしています。親との何気ない会話から相談へとつながる場面もあります。</p> <p>② 年齢別の年間登録制のクラブ活動を行っています。また、産後2ヶ月から参加できるヨガやベビーマッサージ等のプログラムがあり、これらは定期的に親からのアンケートをとり、利用者の希望から次第にプログラムが充実してきました。</p> <p>③ 日常的な職員との会話からつながる子育て相談、子育てに対する保護者同士のピアカウンセリング等の交流から生まれる作用から、虐待予防に努めています。また児童相談所等の機関とも必要に応じて情報交換や支援の依頼ができる連携がとれています。</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 1485 1495 1722"> <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	○														

	<p><b>【講評】</b> 子どもたちが、自主的に安心して遊べる環境づくりに努めています</p> <p>① 職員は、子どもの遊び活動や、クラブ活動などでの様子をそれぞれ把握して、それらを日々の朝礼等で共有して話し合い、共通の認識の基、支援をしています。</p> <p>② 午後からは小学生児童の利用が多くなるため、自由に遊べる環境づくりや、遊具・設備等の管理を行い、限られた空間ではありますが「くつろげる居心地の良さ」を実現しています。また、必要に応じて、隣接する小学校と連携して教室・グラウンド等の利用ができるのも環境づくりの1つです。</p> <p>③ 夏祭りでは、小学校3年生以上が参加できる「子ども実行委員会」を設置して、子どもが意見を述べ、その意見を採り入れた活動を進めています。こうした中で子ども同士が協力しあって準備・運営を行うことで、自発性や社会性を育む支援をしています。</p>										
5	<p>中学生・高校生世代への対応を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 645 1495 808"> <tr> <td data-bbox="225 645 1385 685">1. 中・高校生世代も利用できるよなになっている</td> <td data-bbox="1385 645 1495 685">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 685 1385 725">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</td> <td data-bbox="1385 685 1495 725">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 725 1385 766">3. 中・高校生世代が自ら企画する活動がある</td> <td data-bbox="1385 725 1495 766">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 766 1385 808">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</td> <td data-bbox="1385 766 1495 808">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 児童期の児童館利用が、中高生世代への活動につながっています</p> <p>① 夕方5時から「あつまれ!!中高生」の時間を設定し、中学生・高校生世代が活動できる場の提供を行っています。またホームページにもその掲載があります。この時間帯には、遊戯室を開放し、卓球やバスケットゴールを設置して中学生・高校生世代が楽しめる空間づくりをしています。</p> <p>② 日常的には、中学生は帰宅途中に立ち寄り、また高校生は職員を訪ねて来ることがあります。主体的な活動は、まつり等のイベント時に、遊びのブースを出店したり、プログラムを企画することを楽しんだりする姿があり、こうした好体験が、大学生でボランティアとして参加することにつながっています。</p> <p>③ 職員は、自治体等の研修会や講習会で、思春期特有の心身の発達を理解することに努めています。</p>	1. 中・高校生世代も利用できるよなになっている	○	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	○		
1. 中・高校生世代も利用できるよなになっている	○										
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	○										
6	<p>子どもの権利を尊重した支援を行っている</p> <table border="1" data-bbox="225 1232 1495 1435"> <tr> <td data-bbox="225 1232 1385 1272">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</td> <td data-bbox="1385 1232 1495 1272">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1272 1385 1312">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</td> <td data-bbox="1385 1272 1495 1312">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1312 1385 1352">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</td> <td data-bbox="1385 1312 1495 1352">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1352 1385 1393">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</td> <td data-bbox="1385 1352 1495 1393">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1393 1385 1435">5. 子どもの意見が運営や活動に反映されている</td> <td data-bbox="1385 1393 1495 1435">○</td> </tr> </table> <p><b>【講評】</b> 子どもが意見を言える機会を大切にして、信頼関係づくりに努めています</p> <p>① 「児童館ガイドライン」にある子どもの人権尊重やプライバシーの保護・秘密保持に関わる事項は、法人で規程が策定されています。職員は常にその内容を共有・意識して実践を行っています。</p> <p>② 児童館での決まり事や活動内容を説明するときに、必ず、子どもが疑問や意見を言うことができることを伝え、その機会も設けています。日常活動や行事場面でも、大人の都合ではなく子どものやってみることができるように意見を聞き、話し合いをする場をつくる等、子どもの最善の利益の保障を前提として取り組んでいます。</p> <p>③ 子どもの悩みや困り事を察知してすぐに対応できるように、子どもとの信頼関係づくりに日頃より気を配っています。そして、子どもがいつでも安心して、職員に相談できる存在であるように努めています。</p>	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	○
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	○										
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 1892 1495 2087"> <tr> <td data-bbox="225 1892 1385 1933">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 data-bbox="1385 1892 1495 1933">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1933 1385 1973">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 data-bbox="1385 1933 1495 1973">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 1973 1385 2054">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 data-bbox="1385 1973 1495 2054">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="225 2054 1385 2087">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 data-bbox="1385 2054 1495 2087">○</td> </tr> </table>	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	○										

**【講評】**

常に子どもに寄り添い、言動に注視し、必要に応じて保護者へ伝えます

- ① 保護者が職員に何でも相談できる親しみやすい雰囲気づくりを心がけています。また、どの職員が相談を受けても随時館長に報告があり、朝礼等で共有し、館全体で適切に対応できる体制を作っています。
- ② 日頃より、要保護児童対策地域協議会への参画、子ども支援センター、児童相談所、主任児童委員、放課後学び教室、小学校等、地域の組織・団体と連携して、情報共有やそれぞれの組織での対応を検討するなど、子どもの問題に関する予防・防止に努めています。
- ③ 子どもたちが、障がいのある子どもの気持ちを理解できるように遊びの中で支援したり、プログラム活動を検討したりしています。また遊びや生活の中で気になる言動があった場合、職員間で協議し、必要に応じて保護者に連絡を取るなど課題解決に取り組んでいます。

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】**

住民・他機関と共に、地域に根ざした子どもの育成環境づくりに努めています

- ① ドッジボールや餅つき大会等、住民が参加しやすい行事を企画し、子どもと地域住民が交流する機会を作っています。こうしたことにより、住民が子どもに関心を持つ機会となり、自治連合会等と連携し、ボランティアとして子どもの見守り活動に参加する等、交流を促進しています。こうした関係が長く続いたのは、地域住民の児童館に対する意識が高く、その要望や想いを大切に受けとめて関係性を構築してきたことによります。
- ② 「ふれあい昼食会」「子ども食堂」など学校や地域のNPO、関係機関と連携する事業で子どもと地域住民が直接交流する機会があります。
- ③ 小学校・まなび教室と定期的に情報共有を行う場を設け、緊急時にはすぐに問題を共有して解決を図る関係になっています。この関係の中で、子どもの安全性への配慮から、まなび教室からランドセル来館ができる取り決めができました。

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】**

子どもを含め、地域住民のボランティアとしての活動の機会を促進しています

- ① 夏祭りやクリスマス会など、大きな行事では子どもたちが「実行委員」や「ジュニアスタッフ」として、活動に参画する機会を作っています。
- ② 乳幼児クラブに参加していた母親がリーダーをしているバンドの練習場所として児童館を提供しました。このことから、行事でボランティアとして「バンド演奏」をしてもらう機会が生まれています。
- ③ 過去の利用者だった子どもが大学生になり、大きな行事の時にボランティアとして、活動を支えてくれることがしばしばあります。また、地域住民に声をかけると、行事等で児童館の活動にボランティアとして気軽に参加する関係づくりができています。昔から、地域住民が児童館活動への関心が高く、こうした参加を快諾してくれることも、児童館にとっては子どものよい地域環境づくりの一助となっています。

**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な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の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	○

**【講評】**

放課後児童クラブでの安心した生活のために、親子の支援を適時行います

- ① 放課後児童クラブ登録児童と一般来館児童は、自由利用での遊びやクラブ活動、行事を通じて共に遊ぶ等の交流をすることができます。また、放課後児童クラブ児童と地域の方とは、行事を通じての交流があります。
- ② 利用児童の保護者には「入会説明会」を実施します。児童館の方針、日常のスケジュール、年間の事業計画、緊急時対応などの説明をして趣旨の理解や協力を求めます。また、児童台帳に保護者の質問や意向を聞く欄を設けて記入していただいたり、必要に応じて個別に話を伺ったりすることにより、子ども個別の事情を把握し、個別的な支援に活かしています。職員は情報共有を密にし、適切な関わりに努めています。
- ③ 新一年生は保育園等から新たな場所での生活になるため、特に一人ひとりに寄り添う支援に努めます。退所時は、その後の放課後の生活について、子どもや保護者の意見を聞き、適切な支援・協力を行います。また退所後も、児童館の自由利用ができることを伝え、安心して自立した生活ができるように適時見守ります。

#### 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

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	○
--	---

##### 【講評】

小学校、他機関と連携して、子どもや保護者への適切な支援に努めています

- ① 放課後児童クラブにおける統合育成の意義を踏まえ、放課後児童クラブで子ども同志が関わることを大切にしながら、個々の特性に応じた支援を行っています。その際に必要となる子どもの情報、保護者からの意向等は、個人情報保護規程に留意し、記録・保管し職員間で共有しています。保護者の同意を得たうえで、学校での該当児童の情報を小学校から見せてもらうこともあります。そして、日々の活動はメモや学童クラブ日誌に記録し、子ども別に閲覧できるようにしています。
- ② 小学校、児童相談所、保育園、幼稚園、放課後等ディサービス等とカンファレンスを開催し、それぞれの関わりについて、共有・意見交換をする体制ができています。また京都市児童館学童連盟より「統合育成担当主任」が、児童館のリクエストにより巡回指導を行います。年1, 2回程度、児童館での子どもの様子を観察し、適時、職員に支援の方法や、相談にのる体制があります。
- ③ 子どもの記録は、鍵のかかる場所に保管管理していますが、必要な時には職員が見ることができ、情報も共有する仕組みになっています。

#### 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】

子どもの尊厳を守るために、日々の活動の中でも職員間で言動に気配りしています

- ① 放課後児童クラブの登録時には、個人情報の取り扱いについて丁寧に説明を行い、納得をしていただいたうえで保護者から承諾書の署名を得ています。また、おたより等での氏名、写真、絵画などの利用については、その都度、利用意図や方法を説明し、保護者の同意を得ています。
- ② 子どもの成長・発達に伴う、その年代、その子どもの特性に必要な羞恥心への配慮を行っています。例えば、子どもの失敗による着替えはシャワールームで行うなど場所を決めて対処しています。他の子どもにわからないように気を配り、子どもの自尊心を傷つけないように、その子どもの気持ちに寄り添った対応を心がけます。
- ③ 子どもの人権を尊重し、障がいの有無、国籍の違いにかかわらず、誰もが居心地良く、健やかに育ち合える場の提供と日々の支援に努めています。そのため、職員は権利擁護に関する研修を受けると共に、子どもへの言動についても職場内で事例等を活用したグループワークを実施して省察し、よりよい対応を心がけます。

## 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		○
<p>【講評】 マニュアル策定と定期的な業務の見直しを行い、サービスの維持・向上を目指します</p> <p>① 児童館の機能に即した業務マニュアルを作成し、当館の標準的な運営・実施方法を明確にしています。マニュアル等は活動時に必要な際には職員がすぐに確認できる場所に配置し、使用した際はそのことを記録に留める仕組みとしています。制度改正等、児童館を取り巻く環境・状況の変化により、運営方法が変更する場合は、マニュアルもその都度見直しを図ります。</p> <p>② 指定管理の切り替え時期を契機に、サービス向上のための見直しを行います。またアンケートを定期的実施し、子どもや保護者のニーズや、職員の気づき等から、迅速な変更が必要な場合はすぐに対応を図ります。行事ごとの活動の様子、職員間での振り返り等から、見直しには職員の工夫や改善点も反映しています。</p> <p>③ 事業等の達成度や実績・効果の検証を、利用者アンケートや、職員会議で行い、サービス提供の水準の確保に努めています。また、職員の資質向上には、法人内研修、法人運営の3児童館による研修、市連盟・行政、外部団体の研修等、多様な内容を含む、研修の機会を提供し支援しています。また日々の業務において、職員の報告・連絡・相談と、朝会の実施を含め職員の情報交換があり、風通しの良い職場づくりを心がけています。</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】**

個人情報の取り扱いに留意し、そのためのマニュアルや研修を徹底しています

- ① 法人内の情報共有システムにおいて、役職、セクション毎にアクセスコードを設定し、情報の拡散を防ぎ、ガードする体制づくりがあります。また児童館内においては、個人情報等の書類は施錠できる書庫、または館長のディスクで管理されており、必要に応じて職員も閲覧、情報の共有をすることができます。
- ② 「個人情報に関する規程」「個人情報保護コンプライアンス・マニュアル」等を策定し、これに基づいた適切な運用を行っています。また、職員は個人情報保護に関する研修を受けています。
- ③ 職員に対しては、「個人情報保護マニュアル」の精読を義務づけ、館長による説明・点検を行っています。また、実習生やボランティアには、個人情報の保護の重要性について、活動時に説明し、守秘義務に関する誓約書の提出を求めています。

## 総評

### ■特に良い点

ポイント1	子どもの声を引き出し、子どもたちが生き生きと活動する場づくりをしています
	日々の活動で、職員は子どもたちの発言する機会を大切にして、子どもの声に耳を傾け、ルールや行事等を決めていくプロセスがあります。こうした職員の関わりが、子どもとの信頼関係づくりにも役立っています。また、発達過程に応じた活動への参画の機会（実行委員会等）があり、こうした活動を通じて、子どもたちは主体性や社会性を養います。また、中学・高校生世代になっても、愛着ある児童館へ足を運び、職員との会話を求めたり、遊びに来ることもあります。その子どもが大学生等になると、ボランティアとして児童館活動を支える側に成長しています。
ポイント2	乳幼児とその保護者が、地域で育ち合う場となっています
	いつでも児童館が利用できるように、自由遊びが展開できる場や、年齢別のクラブが提供されています。その中で、職員はさりげなく関わり、親子との信頼関係を育みます。また、ランチタイムやティータイムを設定して、保護者同士が気軽に子育ての悩みを情報交換ができる機会を作っています。こうした保護者同士の交流が、子育てを豊かにし子育て力を向上させる機会となっています。また適時保護者の声を聞き、活動についての意見をリサーチすることで、利用者の要望にあったプログラムを考えて提供する柔軟な活動が展開されてきています。
ポイント3	地域住民協力の基、地域に根ざした児童館運営が行われています。
	法人のミッションである「地域に開かれた」「地域の人々とともにある」「地域をつなぐ役割のできる」拠点として、児童館は、地域住民に愛され、支えられて子どもの健全育成活動が行われています。児童館行事への協力、子どもの見守り活動等、地域住民がボランティアとして主体的に関わる機会があります。また、子どもの育成をめざし、子どもに関係する他機関・団体等との連携や、定期的共有のための機会をつくり、共に子どもを育てていく為の協働体制があります。

### ■改善が望まれる点

ポイント1	子どもが心身共に開放して遊ぶ環境づくりなどの一層の取り組みを期待します
	放課後児童クラブを利用する子どもがここ数年増加しています。これに対して、児童館施設の増築は難しいため、近隣の小学校の施設やグラウンド利用ができるように小学校との連携を図って空間の確保をしています。また、職員の増員を図る対応も行っています。しかし、さらに子どもがゆったりと安心して放課後を過ごす場とするためにも、放課後児童クラブを利用する子どもと自由来館利用の子どもが交流してのびのびと遊べる空間の確保や、個別的に子どもの声を受けとめ一人ひとりにあった育成支援を行うことを可能にする職員配置の検討も求められます。「児童館ガイドライン」で示されている児童館の特性である「拠点性」「多機能性」の一層の充実に向けた取り組みを期待します。

ポイント2	中学生・高校生世代の子どもが主体的に関わる、乳幼児とのふれあい体験活動の取り組みを期待します
	<p>中学校区が児童館の近隣にないため、平日の中学生・高校生世代の利用は、活動時間が設定されているものの少ない状況です。また、中学校の家庭科の授業と連携した乳幼児と学生が触れ合う機会を提供する活動はありますが、自治体の実施指定館となっていないことから児童館が主催となる「赤ちゃんと中高生のふれあい事業」は実施されていませんでした。しかしこのたび自治体により、指定館による活動からすべての児童館が取り組む基本活動への変更がなされたとのことですので、今後は指定館の実施実績やプログラムのノウハウなども活用しながら、中学生・高校生世代が主体的に関わる児童館らしい子育て支援プログラムの積極的な取り組みを期待します。これは法人の理念「生活地域居住」にある、ここで生まれた子どもたちが成長し、親になっても子育てしやすい地域として居住したいと望むことをめざすためにも求められる活動であり、現在の子育て支援の活動としても意味のあるものと考えます。</p>