

調布市つつじヶ丘児童館／つつじヶ丘児童館学童クラブ(組織マネジメント)

調布市つつじヶ丘児童館(サービス評価)

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】		
基本方針、重点目標を職員も交えて策定しています		
① 【児童館／学童クラブ】毎年度2月、3月の期間に「児童館事業」「子育てひろば」「学童クラブ」の3事業(調布市の児童館活動の3つの柱)の「基本方針」や「重点目標」を職員も交えて話し合って策定し文書化しています。このことにより、職員が館全体の方針を理解した上で事業に臨むことに役立っています。		
② 【児童館】「児童館事業」「子育てひろば」については、事業をおこなう際に基本方針や重点目標を達成するための内容になっているかを職員間で確認しあいながら取り組んでいます。 【学童クラブ】「学童クラブ」は一年間の「指導目標」、さらに指導の重点を「集団」「個人」「生活」「学習」のカテゴリ別で計画、さらに具体的に月ごとに育成テーマを掲げるなど、詳細な支援計画を立てています。職員はこれを常に確認して支援に取り組んでいます。		
③ 【児童館／学童クラブ】市担当課の方針などは館長会議で示され、各館の職員会議などで職員に伝えられています。館長の役割は市の処務規程に定められていますが、打合せなどの具体的な場面を捉えて説明しています。		
④ 【児童館／学童クラブ】策定した「基本方針」や「重点目標」を利用者や地域住民に周知し、児童館・学童クラブ活動への理解を進めるために、おたよりやパンフレットなどに掲載したり、館の玄関に貼り出したりして目に触れる機会をつくる取り組みをされることが期待されています。		

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】		
地域への資源提供、ネットワークへの参画など、地域に向けた活動に取り組んでいます		
① 【児童館／学童クラブ】職員として守るべき倫理等は市の条例を遵守しています。市として、理解を深めるための職員研修を年に1回開催しています。館では3年に1度は全員が受講するように計画しています。		
② 【学童クラブ】「平成28年度版つづじヶ丘児童館ガイド」で学童クラブ事業に取り組んでいることを広報しています。また、月の予定、学童クラブでの子どもたちの様子を「かんがるうつうしん」で発信しています。		
③ 【児童館】子どもの活動に支障が生じない範囲で、地域の団体等に集会室、遊戯室、綿菓子機、ポップコーン機などの設備・備品の貸し出しをおこなっています。また、「地域へとびだそう事業」では、放課後子供教室「ユーフォー」や公園に児童館職員が出向きプログラム提供をおこなっています。		
④ 【児童館】健全育成推進地区委員会、要保護児童対策地域協議会など、児童に関わる各種ネットワークに参画して相互に情報交換、連携する体制ができています。また、平成28年度から乳幼児施設連絡会を立ち上げ、児童館が中心になって活動を進めています。		

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】 ニーズを把握し、利用者に必要なサービス提供をおこなう体制があります		
① 【児童館／学童クラブ】利用者アンケート、行事後の子どもの反省会での意見、日常活動の中での会話などでニーズや要望を把握して事業計画の立案の際に生かし、利用者へのサービスの向上に繋げています。また、アンケート結果はおたより、館出入口の掲示、インターネットなどで公表・フィードバックして、児童館・学童クラブ運営の透明性を高めています。		
② 【児童館／学童クラブ】担当課からの情報提供、研修会への参加、新聞・情報誌等の資料の閲覧、地域の関係団体連絡会への参画を通じて、地域社会の動向や児童館に求められるニーズなどの収集をおこなっています。		
③ 【児童館／学童クラブ】利用者から要望・苦情などの話があった場合には、その都度丁寧に対応することに努めています。館として苦情解決制度の対応はおこなっていません。担当課と連携して、利用者から児童館への要望や苦情などの情報について児童館も把握し、速やかに改善に役立てるしくみを検討することも考えられます。		

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】		
利用者のニーズなどを検討した短期計画があります		
① 【児童館／学童クラブ】年度単位の計画は「児童館事業」「子育てひろば事業」「学童クラブ事業」の各事業別で立案しています。その際、利用者のニーズに即した計画を立てるために、利用者アンケート、事業後のアンケート、子どもたちの意見などを参照し、職員が意見交換をして策定しています。		
② 【児童館／学童クラブ】事業の進行管理は、事業ごとに企画書類や進行表を作成し、担当の割り振りや時間管理をおこなって進めています。		
③ 【児童館／学童クラブ】市内児童館、学童クラブ相互でヒヤリ・ハット事例や事故情報を共有して、事故を未然に防ぐための対策に役立てています。万が一事故が起きてしまった際は、加入している傷害保険や賠償責任保険で対応ができるようになっています。		
④ 【児童館／学童クラブ】年度単位の計画は立案されていますが、自治体の理念や基本計画、地域のニーズに基づいた中期、長期計画・目標の策定がありませんでした。現在、市では外部委員がメンバーとなっている「児童館のあり方検討委員会」を設けて議論を重ねています。この検討結果の方向性を盛り込んだ中・長期計画を策定する予定です。館長はこの「あり方検討委員会」に関与しています。		

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		○
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】		
職員研修を施設のサービス向上のための重要な手段として位置づけて運営しています		
① 【児童館／学童クラブ】市では「採用試験実施要項」「人材育成基本方針」を策定しており、採用基準や必要な人材像を明確にしています。また、採用後は職員の資質向上のために毎年研修計画を立て、積極的な受講を奨励しています。		
② 【児童館】研修受講後は復命書の作成・提出・回覧、職員会議等で研修報告をおこない、研修の受講ができなかった職員にも研修内容を共有しています。これは、受講した職員の研修内容の深化にも繋がるものと思われます。		
③ 【児童館／学童クラブ】年2回、館長と職員の面談が設けられています。その際に日頃の支援について悩みや意見を聞いたり、館長から助言や指導をおこなったりしています。今後は、職員本人の課題意識とそれに即した個別の研修計画の立案をおこないたいと考えています。		

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		○
<p>【講評】 利用者、読み手に応じて工夫をした広報に努めています</p> <p>① 紙媒体の「児童館だより」、「子育てひろば ふわふわ」を発行しています。それぞれの読み手に応じてルビを振ったり、スペースをたっぷり取って大きな文字で表示したりするなど、読みやすくするための配慮をしています。</p> <p>② 「児童館だより」はつつじヶ丘児童館の利用がある3小学校、図書館、健全育成推進地区委員会のメンバーなどに配布しています。「ふわふわ」は、病院、小児科などにも掲示してもらっています。また、市のホームページに掲載して、誰でも閲覧ができるようになっています。</p> <p>③ 「たより」は必要な情報をシンプルに伝えていますが、児童館の活動内容を知っている人にしか分からない記事や表現も見られます。また、児童館前や地域に掲示するための「たより」をカラー版にしたり、他団体と連携した広報を検討したりするなど、初めて利用しようとしている人にも楽しく、気軽な雰囲気につながる広報や情報発信の範囲の拡大を図ることも期待されます。</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		○
<p>【講評】 古い建物でも快適に利用できるように工夫をしています</p> <p>① 児童館を利用する際のきまりは、主に館内掲示で示しています。乳幼児の保護者には「子育てひろば」のご案内パンフレットにも掲載して理解を求めています。子どもたちに対しては、活動の中で必要に応じて注意を促したり、自ら気づくように支援したりしています。</p> <p>② 築50年と調布市の中で最も古い児童館です。そのため、使い勝手が良いとは言い難い施設・設備ですが、かつて事務所だったスペースにマットや玩具をセットして乳幼児親子の活動場所として活用したり、倉庫になってしまっていた部屋をきれいにして、簡単な工作ができるような部屋としたり、屋上スペースを一輪車利用の場所にしたりするなど、限られたスペースを工夫して使用しています。</p> <p>③ 中高生世代の利用を促進するために、隣接する「つつじヶ丘児童館ホール」を活用して居場所の確保とプログラム提供を試行的に始めています。</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】 きめ細かな乳幼児親子支援をおこなって、保護者ニーズに応えています</p> <p>① 木曜日を除く、月～金曜日は「子育てひろば」を開設しています。年齢別に「赤ちゃんひろば」と「幼児ひろば」を設けて活動場所もそれぞれ分けることで、気兼ねなく、のびのびと遊びが展開できるようにしています。ランチルームや子育て相談も常設され、親子で気軽に来館して交流や相談ができるようになっていきます。また、5月から月1回のペースで助産師による相談を開始しました。母子保健的な内容も相談できるため好評で、利用者が増えています。</p> <p>② 定期的に利用者アンケートを実施して、利用者の声を聞くことに努めています。アンケートの集計結果は利用者にフィードバックするとともに、次の年度の事業計画を立案する際の資料としています。</p> <p>③ 毎週木曜日を乳幼児親子の自主サークルの活動場所として提供しています。また、「子育てひろば」で交流を深めた保護者が、新たな活動を立ち上げる際はアドバイスなどの支援もしています。</p>								
3	<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="209 689 1318 965"> <tr> <td data-bbox="209 689 1318 730">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</td> <td data-bbox="1318 689 1482 730">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 730 1318 808">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</td> <td data-bbox="1318 730 1482 808">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 808 1318 887">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</td> <td data-bbox="1318 808 1482 887">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 887 1318 965">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</td> <td data-bbox="1318 887 1482 965">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 日常の遊びや、季節・文化行事などの体験を通じて児童の発達を支援しています</p> <p>① 職員は、学童クラブ登録児童はもちろんのこと、自由来館児童についても自由に遊ぶ様子を見守りながら、必要に応じて一緒に遊びに参加して他の児童と遊べるように調整したり、声かけをして話を聞いたりして関わりを持つように努めています。</p> <p>② 年2回実施している遠足では学童クラブ登録児童、一般来館児童と一緒に参加し、交流する機会になっています。また「児童館まつり」の際には3年生以上の子どもを募り、20人ほどの実行委員会を組織して、協力してまつりを盛り上げる体験をしています。</p> <p>③ 「児童館キャンプ」、「おばけやしき」、「豆まき」、「昔あそび体験」など季節行事や文化を体験する行事が日常活動の中に設定され、児童が集団で遊んだり、体験したりする機会としています。また、調布市全館で取り組まれている「児童館メンバーズ」は、児童が児童館の運営に関わることで、地域のリーダーとして育つことを目的として実施され、児童の自主性を高める取り組みに位置付けられています。</p>	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	○
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	○								
4	<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="209 1500 1318 1579"> <tr> <td data-bbox="209 1500 1318 1541">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1318 1500 1482 1541">—</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1541 1318 1579">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</td> <td data-bbox="1318 1541 1482 1579">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 中学生・高校生世代の居場所づくりに取り組み始めました</p> <p>① 隣接する「つつじヶ丘児童館ホール」を中学生・高校生世代に開放する事業を、「青少年ステーションCAPS」等との協働で試行的に開始しました。事業のお知らせを近隣中学校の全生徒に配布し、この世代の活動時間を考慮して16時から20時まで開放して利用を促しています。訪問調査当日も、卓球、バドミントン、おしゃべりなどで思い思いに過ごす姿を見ることができました。</p> <p>② 「つつじヶ丘児童館ガイド」では、中高生世代の児童は日常的に18時まで利用できることを広報しています。上記フリースペース事業をきっかけとしたり、高学年児童への継続的な関わりを足がかりにしたりして、日常の居場所としても機能できるよう、スペースの確保や職員の関わり方などを検討することが期待されます。</p>	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	○				
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	○								
5	<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="209 2045 1318 2123"> <tr> <td data-bbox="209 2045 1318 2085">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</td> <td data-bbox="1318 2045 1482 2085">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 2085 1318 2123">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</td> <td data-bbox="1318 2085 1482 2123">○</td> </tr> </table>	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	○				
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】 市内の全児童館で共通の子どもの参画のための取り組みがあります</p> <p>① 調布市の児童館全館で取り組んでいる「児童館メンバーズ」の取り組みでは、小学3年生以上の登録児童が児童館運営に関わるために、月1回ペースで集まる日を設けて子ども同士の意見交換をしています。</p> <p>② 調布市では、職員が保護者でもなく、学校の教師でもない身近な存在の大人として関わることができるように、子どもからニックネームで呼ばれるようにしています。その上で子どもとの信頼関係を結び、気軽に話がしやすい雰囲気づくりに努めています。</p>
--	---

6	<p>配慮を要する児童・家庭への支援を行っている</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">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 style="width: 20%; text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 配慮を要する児童・家庭への細やかな支援体制があります</p> <p>① 子育てひろばには、子育て相談の相談員が月曜日から金曜日まで常駐して、いつでも相談を受け付けています。子育てひろば・子育て相談専用の電話回線も設けて、気軽に電話がかけられるようにしています。相談の内容を児童館での支援と繋ぐために、館長・職員との打合せや、相談員相互で情報交換をする相談員会議でも解決を図っています。相談の内容によって他の機関に繋ぐこともあります。</p> <p>② 調布市の学童クラブでは、障害のある児童1名の受け入れにつき、1名の加配スタッフがつけられる制度になっています。また、市の臨床心理士による巡回相談の活用、職員研修の実施により資質向上も図り、丁寧な対応ができるように努めています。</p> <p>③ 子ども家庭支援センター「すこやか」と連携して、配慮を要する児童・家庭への対応を進めています。「すこやか」を通して児童相談所と連携したり、ケース会議に参加したりして、地域の身近な児童福祉施設としての機能を生かせるように努めています。気になる児童がいる場合は、職員間で情報を共有して同じ対応ができるようにし、継続的な支援をおこなうように配慮しています。</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	○
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	○						

7	<p>地域の児童の育成環境づくりを行っている</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%;">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 style="width: 20%; text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</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 style="text-align: center;">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 児童館まつりの開催、児童館運営会議の実施など、地域を巻き込んだ運営を進めています</p> <p>① 11月に実施する「児童館まつり」は実行委員会形式で開催しています。様々な地域の団体、住民の力を借りて実施し、まつり当日の参加も促すことで、児童館活動への理解を深め、児童の育成環境に関心を持ってもらう機会としています。</p> <p>② 児童館エリア内の小学校、中学校の教頭、副校長、健全育成推進地区委員会会長、民生児童委員、学童クラブの父母会代表などをメンバーとする「児童館運営会議」が設けられ、年2回会議を開催しています。児童館の基本方針及び重点目標の説明、児童館の運営について意見聴取、地域の児童の状況について意見交換などをおこない児童館運営に生かしています。</p> <p>③ 学童クラブでは、子どもの住居地区ごとに「地域安全マップ」を作成する取り組みがあります。この取り組みに自由来館児童も参加できるように運営を工夫するなど、地域のすべての児童の安全への視点も期待されています。</p>	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	○
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	○						

3	<p>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】</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 10%;">1</td> <td>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</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>	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	○
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	○
同時に学童クラブの評価を行っているため、講評はそちらに記載しています。		

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】

児童館事業においても、気になる家庭・子どもの対応についての記録・支援方針などの文書化に取り組むことが望まれます

- ① 気になる家庭・子どもに関しては、小学校、子ども家庭支援センター「すこやか」、担当課などと連携して支援する体制がつけられています。
- ② 自由来館児童も含めて、気になる児童の状況については、館全体のことで捉えて、昼礼や職員会議で情報共有しています。
- ③ 自由来館児童については個別支援計画や個別記録のしくみがないことを認識しています。学童クラブには、しくみがあり、実践の様子が見られました。

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】 子どもの人権に配慮して支援をおこなっています	
① 職員はどの子どもも分け隔てなく接し、必要に応じて個別的な支援をおこなうこととしています。その際には、対応の内容に応じて別室で対応する配慮もしています。職員は定期的に職員倫理に関する研修も受講しています。	
② 「調布市子ども条例」が制定されています。この中で、子どもの「人権の尊重」、「子どもとその家庭への支援」等が謳われています。児童館もこの理念に則って運営しています。「子ども条例」は市のホームページで確認することができます。	

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】 マニュアル整備、研修会の積極受講、職員相互のアドバイスなどで、業務水準の確保を図っています	
① 日常におこなうべき業務などがマニュアル化されています。職員は対応に迷うケースが生じた際には、このマニュアルを参照したり、館長に相談をしたりしています。マニュアルは毎年職員も交えて話し合いながら見直し・改善をおこなっています。前年度からの変更点がわかるようになっていることも特筆すべき点です。	
② 市の全児童館を対象に、職員が半日、1日単位で他の児童館で業務をおこなう実地研修をおこなっています。他の児童館の良い所を取り入れたり、自館の運営を振り返る機会になっています。職員を児童館相互で入れ替える場合は3日ほどかけて実施することがあります。	
③ 職員が分からないことがあったり、サービスの提供方法に課題があったりした際は、職員相互に指摘しあったり、先輩職員や館長がアドバイスできる風通しの良い関係があります。	

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】</p> <p>一定の情報の保護がおこなわれ、必要に応じた職員間の共有も進められています。</p> <p>① 職員が使っているパソコンは、アクセス権限が異なる正規職員用と嘱託職員用とが別に用意されています。また、それぞれにパスワードがかけられセキュリティを高めています。</p> <p>② 業務で取得した情報類は、ファイリングして鍵がかかるキャビネットに保管して管理していますが、必要に応じて職員がいつでも閲覧できるようになっています。</p> <p>③ 児童館で取り扱う個人情報は、学童クラブのものがほとんどですが、学童クラブの入会登録申請書に個人情報の利用目的を明示しています。また、入会説明会でも詳細に説明しています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	乳幼児親子への細やかな支援があります。
	<p>併設する市役所出張所にあった事務所スペースを活用して、児童館事業の三本柱の1つである「子育てひろば」に取り組んでいます。乳幼児親子が気兼ねなくゆったりと遊び、交流できるスペースを提供するために、発達差が大きい乳児と幼児の部屋を分けて運営しています。</p> <p>また、子育て講座やミニコンサート、季節行事など、家庭では体験する機会が少ないプログラムを提供して、親子で楽しんでもらう機会をつくっています。子育て相談員の常時配置、助産師による月一回の相談など、子育てで困ったこと、疑問に感じたことなどを気軽に相談できる体制もあり、マタニティから乳幼児子育て家庭の様々なニーズに応えようとする細やかな支援が見られます。</p>
ポイント2	中高生世代の事業に取り組み、「切れ目のない支援」の実現に乗り出しています。
	<p>市の児童館では、児童館の特長の一つでもある「切れ目のない支援」が重要であると考えています。つつじヶ丘児童館では、乳幼児親子支援、小学生の自由来館や学童クラブ活動は活発におこなわれていますが、中高生世代の利用が少ない状況でした。先行する児童館の支援も受けながら、試行的に開始した「中高生世代のフリースペース事業」は中高生世代への対応のノウハウの蓄積と、利用の拡大に繋がる可能性があります。これから試行錯誤もあるかと思いますが、「切れ目のない支援」の実現に向けてさらなる充実を期待したいところです。</p>
ポイント3	地域との繋がりを大切にした児童館運営をおこなっています。
	<p>地域の方々を実行委員とした実行委員会形式をとって実施される「児童館まつり」や児童館エリア内の関係団体、組織の関係者がメンバーとなっている「児童館運営会議」の設置・開催、また、平成28年度から、乳幼児親子支援に携わる地域の関係団体等のネットワーク「乳幼児連絡会」を児童館が中心になって発足しています。</p> <p>健全育成・子育て支援関係者のほか、広く地域住民に子どもの健全育成に関心を持ってもらい、地域全体の子育て力を高めることを大切にして活動を進めています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	自治体の理念や基本計画に基づく、中・長期の計画を策定することが期待されます。
	<p>年度単位の計画は「児童館事業」「子育てひろば事業」「学童クラブ事業」の各事業別で立案しています。その際、利用者のニーズに即した計画を立てるために、利用者アンケート、事業後のアンケート、子どもたちの意見などを参照し、職員が意見交換をしています。</p> <p>現在、中・長期計画はありませんが、平成28年度におこなわれた「児童館のあり方検討委員会」の検討による方向性を盛り込んだ中・長期計画を策定予定です。検討委員会報告を踏まえ、市民、自治体、児童館・学童クラブにとって、実効性のある計画</p>

	が立案されることが期待されます。
ポイント2	個別の児童・家庭等への対応に関するしくみを検討する必要があります
	特に自由来館のなかで、気になる児童や配慮を要する児童・家庭について、職員間の情報共有や関係機関との連携体制はできていますが、これを個別に記録化したり、対応方針を具体的な計画として文書に落とし込んだりするしくみはできていません。児童館が地域の子どもにとって居やすい場所である程、「児童虐待」や「子どもの貧困」等の喫緊の社会課題を抱えた児童・家庭への対応が必要になる可能性があります。そのためにも、個別の児童への対応のしくみを検討することも念頭に置きたいところです。
ポイント3	新たな来館者を呼び込むための広報や環境整備が期待されます。
	長い間設置されている施設のため、地域の方の認知度は高いものと思われます。しかし、道路から建物や館庭での活動の様子がわかりにくい立地のため、初めて来館する場合は入りにくさを感じる可能性があります。掲示板の効果的な活用や、玄関の雰囲気づくり、広報媒体の開拓などを今後検討することが期待されます。

つつじヶ丘児童館学童クラブ(サービス評価)評価結果

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く		○
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】 利用者に共通して必要な情報を、学童クラブのおたよりで発信しています		
① 自治体のホームページで、利用申し込みに必要な書式のダウンロードや、説明会の開催情報、合同行事の様子など、利用に関する様々な情報が得られるようになっていきます。また、児童館のパンフレット「つつじヶ丘児童館ガイド」には、児童館で学童クラブ事業がおこなわれていることが表示されています。		
② 学童クラブのたよりとして「かんがるうつしん」を発行しています。今後の予定や、前月の活動の様子、学童クラブからのお知らせなどを掲載し、保護者と学童クラブを繋ぐ媒体の一つになっています。		
③ 利用が困難な場合は、各小学校の「ユフォー」を案内したり、児童館の利用が可能であることを伝えていきます。		

2 サービスの実施		
1 遊びと生活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. 異年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている		○
3. 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く		○
4. 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		○
5. 行事が、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。		○
【講評】 年間目標を基にした、日常活動がおこなわれています		
① 学童クラブでの生活に関するきまりや、遊ぶ際のきまりが決められています。重要な内容は掲示したり、帰りの会で伝えたり、子どもに個別に話をしたりするようにしています。		
② 「年間目標及び指導の重点」で、集団指導や個人指導についての年間目標を掲げ、さらに各月の育成テーマに落とし込んで子どもたちを支援しています。職員はテーマに沿った取り組みや行事をおこない、集団的、個別的に働きかけています。		
③ 学童クラブでは1年生から5年生までの異年齢による縦割りの班活動がおこなわれています。また、障害のある児童が登録されている場合は、加配の職員がついて一緒に遊んだり、生活したりする体制が整ってお		

	り、日常的に年齢差や障害の有無を超えた関わりが児童の間にあります。	
2	育成支援の内容	
	1. 子ども自らが進んで学童クラブに通い続けられるように援助している	○
	2. 子どもの出欠席と心身の状態を把握して、適切に援助している	○
	3. 子ども自身が見通しをもって主体的に過ごせるようにしている	○
	4. 学童クラブでの生活を通して、日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるようにしている	○
	5. 子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるようにしている	○
	6. 子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助し、学童クラブの生活に主体的に関わることができるようにしている	○
	7. 子どもにとって放課後の時間帯に栄養面や活力面から必要とされるおやつを適切に提供している	○
	8. 子どもが安全に安心して過ごすことができるように環境を整備するとともに、緊急時に適切な対応ができるようにしている	○
	9. 学童クラブでの子どもの様子を日常的に保護者に伝え、家庭と連携して育成支援を行っている	○
	<p>【講評】 子どもが生活を自己管理できるようになり、安定した放課後を過ごすための支援があります</p> <p>① 職員は遊びや班活動の中での子ども同士の関係や子どもの健康状態について、一緒に遊びに入ったり、声をかけたりしながら観察し、必要に応じて支援しています。無断欠席があった際には、保護者、学校と連絡を取り合い、子どもの居所を確認する体制があります。</p> <p>② 学童クラブでの生活をとおして、児童が自己管理をできるようになるために、あいさつ、手洗い、おやつ準備の協力などの生活習慣を身につけることや、宿題、遊び、おやつなどの時間管理を促すために、一日の流れを予め伝えて時間の見通しを持たせたり、おやつを食べる時間を自分で決めることができる日を設けるなどの取り組みをおこなっています。</p> <p>③ 保護者と毎日の連絡帳やおたより、お迎え時の会話、個別面談などで子どもの様子について情報交換することで、子どもの生活の連続性に配慮するとともに、連携して支援をおこなうことに努めています。</p> <p>④ 毎年夏休み期間に、市防災安全課の協力を得て、子ども自身が住居地区ごとの「地域安全マップ」を作成する取り組みがあります。</p> <p>⑤ 子どもの学童クラブのメンバー以外と遊びたいというニーズを支援する意味から、学校と連携して「友だちを呼んで遊ぼう」に取り組んでいます。毎回4、50人の参加があり、学校の友だちを学童クラブに招いて一緒にゲームをするなどの活動をして楽しんでいます。</p>	
3	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】 子どもが意見を述べたり、相談したりしやすい雰囲気をつくるように努めています</p> <p>① 毎月おこなうお誕生会は、子どもがプログラムの内容、おやつの内容、当日の運営などについて意見を交わし、職員と一緒に運営する取り組みになっています。</p> <p>② 班活動の班長は、班長選挙や推薦など子どもたちで決めることを意識して取り組んでいます。</p> <p>③ 職員と子どもとの信頼関係が築かれ、気軽に話ができる雰囲気できています。</p>	
4	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	○

【講評】

配慮を要する児童・家庭が安心して通えるように細やかな支援策を整えています

- ① 保護者とは連絡帳や電話、日常の会話の中、必要に応じて個別の面談もおこなうなどの相談体制があり、気軽に相談ができる雰囲気づくりと信頼関係を築くことに努めています。
- ② 臨床心理士による巡回相談の利用、加配職員による小学校、学童クラブ間の送迎などの支援策を整えています。学童クラブの生活に慣れるまでは、子どもに対応する加配職員を固定するなどの配慮もしています。

3 サービスの開始・終了時の対応

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. 学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. 学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. 学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. 学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. 学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. 学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】

子どもの自立を考慮した、子どもと保護者を支援する姿勢があります

- ① 利用の申し込み前に下見に訪れる保護者もいます。学童クラブの利便性や活動内容などについての質問がありますが、いつでも丁寧に対応するように心がけています。
- ② 自治体の合同説明会、入会決定後の学童クラブでの入会説明会で、写真やスライドも活用しながら日常生活の流れ、ルール、重要事項などについて詳細に説明しています。入会後も学童クラブのおたよりを通じて随時必要な事項をお知らせしています。
- ③ 児童状況書を活用して、子どもの個別事情、保護者の意向などを記録し、職員間で共有しています。
- ④ 高学年児童の保護者には、子どもの自立を促す視点も含めて学童クラブの継続利用について検討することを個人面談などで勧めています。その際、学童クラブの利用終了後も、引き続きいつでも気軽に児童館に来館して利用ができること、職員が継続して見守り支えていることを説明しています。

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	○
	<p>【講評】 収集した情報を整理し、個別記録や支援方法の検討、計画立案に生かすことも期待されます</p> <p>① 児童状況書や親子面接などで聞き取った内容を記録し、子どもとその家庭の状況、意向を把握、職員間の情報共有に役立てています。</p> <p>② 年1回小学校との情報交換の場が設定されているほか、必要に応じて小学校へのお迎えの際に随時話ができる関係があります。また、小学校の入学以前に子どもの様子を保育所に聞きに行ったりする配慮もしています。このような情報収集が小学校のクラス編成に関わったケースもあります。</p> <p>③ 打合せ会での口頭による情報共有が多くなっているようです。配慮を要する子どもについては、個別の支援記録の整備と記録に基づく支援の方向性の決定、見直しなどのサイクルができるようにすることが期待されます。</p>	

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	○
	<p>【講評】 「調布市子ども条例」に則って、子どもの人権に配慮した支援をおこなっています</p> <p>① 説明会などの際に、小学校や関係機関と必要に応じて情報交換をすることがあることを伝えています。また、個人情報の使用が必要な際は、保護者の同意を必ず取っています。</p> <p>② 職員はどの子どもも分け隔てなく接し、必要に応じて個別の支援をおこなっています。その際には、内容に応じて別室で対応する配慮もしています。職員は定期的に職員倫理に関する研修も受講しています。</p> <p>③ 調布市では「調布市子ども条例」が制定されています。この中で、子どもの「人権の尊重」、「子どもとその家庭への支援」等が謳われています。児童館もこの理念に則って運営しています。「子ども条例」は自治体のホームページで確認することができます。</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】 マニュアルの毎年の見直し、研修会受講などにより業務内容の水準確保に努めています</p> <p>① 日常的におこなうべき業務などがマニュアル化されています。職員は対応に迷うケースが生じた際には、このマニュアルを参照したり館長に相談をしたりしています。マニュアルは、毎年職員も交えて話し合いながら見直しと改善をおこなっています。</p> <p>② 職員が分からないことがあったり、サービスの提供方法に課題があったりした際は、職員相互に聞いたり、先輩職員や館長がアドバイスできる風通しの良い関係があります。</p> <p>③ 職員本人の希望や館長の判断により、自治体等でおこなわれる研修会に積極的に参加するように促しています。研修会受講の成果は資料の職場内回覧、昼礼で発表などの方法で、技術や情報の共有をしています。</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・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】 一定の情報の保護がおこなわれ、必要に応じた職員間の共有も進められています。</p> <p>① 職員が使っているパソコンは、アクセス権限が異なる正規職員用と嘱託職員用とが別に用意されています。また、それぞれにパスワードがかけられセキュリティを高めています。</p> <p>② 業務で取得した情報類は、ファイリングして鍵がかかるキャビネットに保管して管理していますが、必要に応じて職員がいつでも閲覧できるようになっています。</p> <p>③ 入会登録申請書に個人情報の利用目的を明示しています。また、入会説明会でも詳細に説明しています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	年間目標を基に子どもが自己管理をでき、安定した放課後を過ごすための支援をおこなっています。
	学童クラブでは毎年「年間目標及び指導の重点」を設定しています。これを基に、子どもが高学年、中学生と学年が上がるにつれて自立が進むようになることを視座に入れ、基本的な生活習慣を習得し、主体的に遊びや学習に取り組み、安定した状態で放課後を過ごせるようになるための支援をおこなっています。例えば、学童クラブでの生活を通して、あいさつ、手洗い、おやつ準備など、日常生活習慣が自然に身につくように支援したり、一日の時間の流れを予め伝えて、宿題、遊び、おやつなどが時間の見通しを持って自主的に取り組むことができるように進めるなど、自己管理の習得ができるように働きかけています。
ポイント2	子どもの要望や意見を生かす取り組みがおこなわれています。
	「調布市子ども条例」に謳われている「子どもの社会参加の促進」の具現化も考慮し、学童クラブで毎月おこなう「お誕生会」は、子どもがプログラムの内容、おやつの内容、当日の運営などについて意見を交わし、職員と一緒に運営する取り組みになっています。また、班活動の班長は、班長選挙や推薦など、子どもたちで決めることを意識して取り組んでいます。子どもたちが主体的、自発的に考え行動し、学童クラブでの生活を過ごすことができるように支援しています。
ポイント3	利用者意向や保護者との連携を意識した、様々な取り組みがあります。
	自治体では、利用する保護者の就業状況を考慮し、入会に必要な書類をダウンロードできたり、放課後子供教室「ユーフォー」との合同説明会の情報や、学童クラブの交流事業の様子を発信したりするなどWebで手軽に情報が手に入れられるようにしています。また、市報での案内、児童館・保育園・幼稚園・自治体担当課でも申請書を配布しています。 入会決定後の説明会に来られなかった利用者には、後日にあらためて個別に対応することになっています。保護者懇談会、個別面談はそれぞれ年2回実施し、利用者の要望を聞いたり、学童クラブ・家庭での子どもの様子を相互に情報共有し、信頼関係と連携を深めたりする機会となっています。

■改善が望まれる点

ポイント1	個別の支援に関する仕組みづくりをおこなうことが期待されます
	<p>配慮を要する児童・家庭については、児童状況書や親子面接などで聞き取った内容を記録し、これに全職員が目をとおしたり、打合せ会で報告・意見交換をしたりして、個別の児童や家庭の情報の共有をおこない、同じ対応ができるようにしています。</p> <p>さらにその内容を高めるためには、個別の支援方針と計画を立案して、これに基づいて支援し、定期的にその経過を振り返りながら、さらに計画の見直しを図るという作業が必要となります。その際には記録類が重要です。個人別の支援記録の整備やその管理の方法、計画の策定と見直しなどの仕組みづくりを、少しずつでも検討・着手されることが期待されます。</p>
ポイント2	苦情解決制度の対応をおこなうことが望めます
	<p>利用者から要望・苦情などの話があった場合には、その都度丁寧に対応することを心がけていますが、学童クラブとして苦情解決制度に対応する取り組みは見られませんでした。</p> <p>児童福祉施設として、いつでも要望・苦情を受け付けられること、受け付け窓口となる場所と責任者・担当者、その連絡先などを利用者に周知することが必要です。自治体と連携して、利用者から学童クラブへの要望や苦情などの情報について把握し、速やかに対応したり、改善に役立てたりするしくみを検討することが期待されます。仕組化をすることで、対応がさらに迅速かつ的確で一貫性の伴うものとなり、施設運営の透明性や利用者の信頼感を高め、施設や事業の充実に繋がっていくものと思われれます。</p>