

福祉サービス第三者評価結果報告書（平成 28 年度）

平成 29 年 3 月 29 日

社会福祉法人 京都市社会福祉協議会
京都市吉田児童館 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	依田 秀任	児童健全育成推進財団 事務局長
	②	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
	③	熊澤 桂子	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	京都市吉田児童館		
施設連絡先	所在地	〒606-8306 京都府京都市左京区吉田中阿達町 39-15	
	電話番号	075-761-3079	
施設代表者氏名	館長 吉野 雅代		
契約日	平成 28 年 6 月 2 日		
自己評価票回答期間	平成 28 年 10 月 6 日～平成 28 年 12 月 9 日	館長・事務局回答項目	
職員調査票回答期間	平成 28 年 11 月 21 日～平成 28 年 12 月 5 日	職員回答項目	
訪問調査日	平成 29 年 1 月 16 日		

京都市吉田児童館評価結果

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	○
【講評】		
法人として基本理念と児童館の重点目標を掲げ、その実現に向けた取り組みをおこなっています		
① 法人の基本理念は「京都市における社協行動指針2015」に明記しています。指針には児童館事業の「重点取組」を記載し、ホームページ、リーフレット、児童館の利用案内への記載などの方法で公表しています。利用者にも法人が目指す「基本目標」「重点目標」について理解が深まるようにしています。児童館ではその「重点取組」を基本として事業計画を作成しています。		
② 業務権限や責任所在に関する規程を定めています。また、全職員対象の研修を開催し、法人幹部が講師となり児童館の現状課題や方向性を伝えています。		
③ 同じ行政区の法人所管児童館の館長によるグループ制により、運営主体の意向や必要な事務連絡、各館の情報交換を円滑に図っています。		

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情報開示をおこない、透明性の高い児童館の運営を心がけています		
① 職員心得やサービス姿勢を「社協信条」に明示しています。「倫理」についての研修をおこなうなど「職場倫理」の維持・向上に努めています。また、「事業報告書」「情報公開規程」「第三者評価受審結果」等必要な情報開示をおこなっています。また、法人所管児童館共通で実施する「利用者共通アンケート」の結果を「児童館だより」等に掲載し公表しています。		
② 京都市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、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。		
③ 「ボランティアの手引き」を独自に作成し、ボランティア担当を決めてその受け入れを進めています。		

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】 利用者の意見・要望を受けとめ、児童館活動としての利用者サービスの向上に努めています		
① 「苦情解決のための実務マニュアル」「苦情解決規則」を整備しています。法人に第三者委員会を置くとともに、児童館には苦情申出窓口を設置し、利用者の意向を酌むことに努めています。		
② 「利用者共通アンケート」を実施して、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。また、アンケート結果を児童館にて掲示・掲載することで利用者や地域住民へ公表し、透明性の確保とサービス内容の向上を図っています。		
③ 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。		

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、計画的な運営をおこなっています		
① 「社協行動指針 2015」を基準として、児童館活動の基本的な方向性として事業計画を策定しています。地域福祉やコミュニティづくりを意識した児童館運営をおこなっています。		
② 職員行動評価の基準を作り、業績目標の設定と達成度について個別の評価をおこなっています。		
③ 法人独自に「事故や災害における予防と対応マニュアル」「衛生管理のためのマニュアル」等各種危機管理のマニュアルを整備し、避難・消火訓練や「ヒヤリハット」の報告等、具体的な利用者の安全対策を講じています。		

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】		
人事考課制度や職員ヒアリングを導入して、人材育成と組織力向上を図っています。		
① 法人独自の人事考課制度により、望ましい職員像や行動基準に明らかにしています。		
② すべての職員に「報・連・相」を徹底するよう心がけています。		
③ 職員一人ひとりの研修受講状況を管理し資質向上を図っています。研修終了後はレポートの提出が義務付けられており、伝達研修により研修内容の全体化と定着化を図っています。		

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		○
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】 地域に向けた情報発信を積極的に実施しています。</p> <p>① 「よしだじどうかんニュース」、学童クラブ対象の「学童っ子だより」「どろんこ」を作成しています。親子で今後の予定を確認したり、活動のふりかえりをする機会になっています。また、児童館独自のパンフレットを作成して広報に努めています。</p> <p>② 乳幼児の保護者に対しては、子育て支援センターと連携して、児童館のおたよりに加え、乳幼児プログラムのチラシ配布をする等、必要な所に適切な情報が届くように工夫しています。</p> <p>③ 自治連を通して「よしだじどうかんニュース」の回覧、小学校へのニュースの配布協力、事業の内容によっては、中学校へイベント活動のお知らせの配布を依頼できる連携があります。</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】 独自の「申し合わせ事項」があることで一定の利用者対応がおこなわれています。</p> <p>① 「利用案内」に、利用者が守るべき項目や、困ったときの対処について、ルビ付で記載があります。</p> <p>② 「京都市吉田児童館 申し合わせ事項」の中に、「児童館の約束」等が明記され、すべての職員が同じ対応やサービスを提供できるように申し合わせています。</p> <p>③ スペースは決して広くはないですが、異年齢の子どもたちが共に遊び、また譲り合って遊ぶ姿が、日常的に展開されています。継続的に利用している中学生等が小学生に対して配慮ある関わりをしている様子からも異年齢交流が日常的であることが伺えます。</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】 初めての子育てに配慮し、地域の社会資源を活用した多様な活動を展開しています。</p> <p>① 近くの公園を利用して、乳幼児の親子のための「出前」プログラムを実施しています。 ② 「児童館・子育てほっと広場」として、乳幼児クラブ（登録制）、乳幼児ひろば（自由参加制）を定期的にプログラム化しています。都市部で、新たな住民の流入出もあることから、保護者同士の組織づくりが難しく、現在は、職員の主導でプログラムの企画・運営をおこなっています。 ③ 「乳幼児ランチタイム」を実施し、気軽に昼食を持ち寄り、交流ができる環境をつくっています。</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="209 555 1329 824"> <tr> <td data-bbox="209 555 1329 589">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="1329 555 1481 589">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 589 1329 667">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="1329 589 1481 667">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 667 1329 745">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="1329 667 1481 745">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 745 1329 824">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="1329 745 1481 824">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 子ども自身がやりたい遊びができるように環境設定をしています。</p> <p>① 子どもたちのニーズから、高学年を対象とした「なんでもクラブ」というクラブ活動を運営しています。 ② 近隣に国立大学があるため、留学生の家族等の多国籍の子どもの来館があります。そのため、親も含め、コミュニケーションや情報伝達の手段を工夫して、丁寧に対応しています。 ③ 遊具や、図書コーナーなど、遊びの環境設定を工夫し、子どもが利用しやすいように設定されています。また、屋外に外遊び場があるため、静と動の遊びを、子どもが主体的に活動できるよう工夫しています。例えば、時間を決めて利用するなど、ルールが明確になっています。</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 1227 1329 1305"> <tr> <td data-bbox="209 1227 1329 1261">1. 日常的に中学生・高校生世代の利用がある</td> <td data-bbox="1329 1227 1481 1261">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1261 1329 1305">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="1329 1261 1481 1305">○</td> </tr> </table> <p>【講評】 乳幼児活動からの繋がりやクラブ活動の展開から、中高生世代の来館も促しています。</p> <p>① 中学生対象のプログラムを実施するときは、中学校を通じて、生徒各自にチラシを配布してもらえる連携があります。そして、近隣の私立高校と連携し、「赤ちゃんのふれあい事業」を定期的実施しています。 ② 子どもたちのニーズから、中高生を対象とした「GUクラブ」というクラブ活動を運営しています。 ③ 乳幼児活動への参加、学童クラブの登録と、子どもと職員の切れ目のない関係があるため、中学生・高校生世代が職員と気軽に話せる雰囲気があります。少し込み入った話の時には、職員室をゆっくり話せる場として提供する配慮をしています。</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 1736 1329 1814"> <tr> <td data-bbox="209 1736 1329 1769">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="1329 1736 1481 1769">○</td> </tr> <tr> <td data-bbox="209 1769 1329 1814">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="1329 1769 1481 1814">○</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】 子どもの意見を尊重し、新たな活動が生まれています。</p> <p>① 子どもの意見から11月に「きりえクラブ」を開始するなど、子どもの意見を生かす運営に努めています。</p> <p>② 学童クラブでは、子どもの利用学年として、高学年に当たる「3年生会議」を実施し、先のプログラム計画を話し合い、子どもから出された意見を職員と共に整理しながら、行事の決定をおこなっています。</p> <p>③ 2年生には、11月から「2年生会議」を実施し、学童クラブでの生活をふりかえり、各自が、楽しいこと、困っていること、不満など、自由に意見を言える場をつくっています。その中で、上級生になっていく意識が芽生えるように育成支援をしています。12月以降は、帰宅が遅くなる3年生や、高学年の代わりを担えるよう、月1回の会議を実施し、意識の高揚を図っています。</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" data-bbox="209 658 1329 815"> <tr> <td>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="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】 保護者との信頼関係を築くために、日常の関わりを大切にしています。</p> <p>① 保護者に対しては、日頃から挨拶等の積極的なコミュニケーションに加え、必要に応じて、個別に子どもの様子を伝える等、信頼関係の構築のために努力しています。</p> <p>② 乳幼児クラブ利用からの保護者との密な関係が、小学校入学以降も信頼関係を築くベースになっています。</p> <p>③ 配慮が必要な子どもに対しては、職員間で情報の共有をし、必要な場合は他団体や他機関と連携をとり、援助できるように努めています。また、「吉田子育て支援ネットワーク」の活用も適時おこなえる状況にあります。</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" data-bbox="209 1252 1329 1368"> <tr> <td>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="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】 社会福祉法人としての地域公益活動に努めています。</p> <p>① 児童館の夏まつりから発展した「吉田地区夏まつり」は、地域のあらゆる機関が連携し、地域住民の交流と子どもの健全育成活動の醸成の機会となっています。</p> <p>② 「吉田みまもる隊」があり、地域社会全体で子どもを見守る環境があり、児童館もメンバーの一員として協力しています。</p> <p>③ 児童館運営協議会（児童館運営協力会）が未設置ですが、現在、設置に向けて関係機関との調整中です。</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	—						

<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】</p>									
1	<p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 1845 1329 2002"> <tr> <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応じて説明している</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> <tr> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table> <p>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</p> <table border="1" data-bbox="209 2045 1329 2114"> <tr> <td>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</td> <td style="text-align: center;">○</td> </tr> </table>	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	○	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	○
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	○								
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】 学童クラブの利用がスムーズに始められるように、細やかな配慮をしています</p> <p>① 来月の活動予定を記した「学童っ子だより」、実施した活動を報告する「どろんこ」の2つの通信を作成し、情報提供と、活動報告を定期的におこなうことで、利用者の安心に繋がっています。</p> <p>② 入会説明会で学童クラブのルールや必要事項を詳細に伝え、安心して新学期を迎えられるようにしています。また、全体保護者懇談会や、個人懇談で保護者の意向を把握し、個別の事情は「児童台帳」等に付記して職員間で情報共有しています。</p> <p>③ 新1年生は、出身保育園や幼稚園を配慮した班編成をおこない、上級の子どもたちに遊びや生活のルールをやさしく伝えてあげるように話をして、スムーズに異年齢交流ができるようにするなど、学童クラブの利用がストレスにならないように配慮しています。</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	○
<p>【講評】 他機関とのスムーズなネットワークがあり、情報を共有するシステムが確立されています</p> <p>① 子ども支援センターとの連携があり、発達相談について親から相談があった際、他機関への紹介がスムーズにおこなえています。</p> <p>② 年1回、6～7月頃に小学校（クラス担任）と、子どもの状況について共有する懇談を実施することで、個々に寄り添った支援の体制づくりがしやすくなっています。</p> <p>③ 個人記録、保護者との懇談の記録、介助ノートの記入を実施し、職員間での情報共有や支援の方向性の検討などに活用しています。</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】 子どもの権利を擁護するための仕組みと具体的な実施方法が明確になっています</p> <p>① 「吉田児童館職場倫理チェックシート」を作成し、①子どもの性差・個人差への配慮、②体罰、③不適切な行為、④身だしなみ、⑤個人情報の保護・守秘義務、⑥モラル、⑦その他、の項目について、個人、職員間で確認をおこなっています。</p> <p>② 子ども個人の記録、プログラム実施記録については、所定の場所で鍵のかかる引き出しに保管しています。</p> <p>③ 子どもへの対応について、職員からの悩みや、課題が見られたときは、館長が個別に職員の相談・援助にあたる体制があります。</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	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】 マニュアルを適宜活用し、児童館活動の標準化とサービス水準の確保に努めています。</p> <p>① 「京都市児童館活動指針」に基づいて児童館活動をおこなっています。</p> <p>② 「事故や災害における予防と対応マニュアル」「衛生管理のためのマニュアル」「実習生受け入れマニュアル」など、法人独自のマニュアルにより、現場でのさまざまな状況に対応しやすい状況をつくっています。</p> <p>③ 小学生、中学生世代、保護者に対し利用者アンケートを実施して、地域の特色を活かした児童館運営をおこない、サービス・活動内容の見直しを図っています。</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、「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</p> <p>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 必要な情報は職員が共有する仕組みを整え、個人情報のデータはサーバーで整理・保管しています。 ③ 「個人情報保護規程」「個人情報保護規程に関する事務取扱要領」を整備し、個人情報を適切に管理するとともに、準職員、実習生、ボランティアにも守秘義務を徹底しています。</p>	

総評

■特に良い点

ポイント1	地域の様々な社会資源と積極的につながりを持ち、事業展開をしています。
	<p>「吉田子育て支援ネットワーク」の基幹ステーションとして吉田社会福祉協議会、吉田民生児童委員協議会、近隣の保育園、左京子どもセンター等とのネットワークが築かれています。</p> <p>また、その他に小中学校、私立高校、自治連、左京消防署、吉田消防分団、吉田みまもる隊、吉田OB会、少年補導委員会等、多く社会資源と顔の見えるつながりがあります。こうしたネットワークは、昔からの地域の助け合いのある地区の特色を活かして、祭りやバザー、乳幼児親子の活動に地域住民の積極的な参加もあり、児童館職員も共に、地域活動を推進する役割を担っています。また、様々な情報発信もおこなっています。</p>
ポイント2	利用者、地域住民の声をいかした事業運営、プログラム活動をおこなっています。
	<p>子どもの声から生まれた、新たなクラブ活動を作り、実施しています。また、子どもの個別な声にも職員一人ひとりが丁寧に対応し、必要に応じて業務記録や会議等で、職員間で情報を共有し、迅速に対応する仕組みがあります。保護者には定期的にアンケート調査をおこない、事業に対するニーズや子育ての悩みを受けとめています。そして、独自の利用者共通アンケートを実施し、地域住民のニーズ調査をおこなっています。こうしたことで職員は、住民の立場に立った福祉サービスの実施に努める機会となっています。</p>
ポイント3	業務の更なる向上のため、職員間の連携を大切にし、取り組みをしています。
	<p>「吉田児童館 申し合わせ事項」を目安に、児童館の運営や子どもへの関わりについて、職員が利用者に適切に対応できるように行動指針を作成しています。また、館長は、定期的な職員間の打ち合わせ（毎日の昼礼と月1の職員会議）を実施し、職員間の連絡・報告をできるように努めています。特に、経験年数の浅い職員が多いため、個別にも声をかけ、助言・指導をおこない、業務水準を高めています。</p> <p>また、法人本部作成の「職場倫理チェックシート」を活用し、利用者に対して、安心・安全なサービスが提供できるように、職員相互で適時ふりかえりをしながら情報交換に努めています。</p>

■改善が望まれる点

ポイント1	自由来館児童の来館促進と、それに伴うプログラム活動の充実が求められます。
-------	--------------------------------------

	<p>京都市の方針である学童クラブの全入に対し、当館も積極的な児童の受入れをおこなっています。そのためか、学童クラブ登録児童数と比較して自由来館児童の利用が少ない傾向にあります。施設のハード面として遊び場は狭く、物理的な問題もあります。しかし、職員が子ども一人ひとりに丁寧に関わり、ちょっとした悩みや、話をしに来る状況が見受けられることから、子ども自身、この児童館を心の拠り所と感ずる環境があり、その要因は職員の細やかな対応によると考えられます。乳幼児からの切れ目のない健全育成活動ができることが、児童館の施設としての強みであり、吉田児童館では乳幼児からの保護者との信頼関係もあります。子ども、保護者が自由にいつでも来られる児童館運営を目指せると感じ、更なる努力を期待します。</p>
ポイント2	<p>児童館運営協力会(児童館運営委員会)の設置が望まれます。</p>
	<p>第三者を交えた「児童館運営協力会」の設置がなされていません。こうした会からも地域住民の声を生かした運営を図り、地域公益活動の促進ともなります。吉田児童館は、「吉田子育てネットワーク」において、地域の子育て支援機関とのネットワーク構築をしています。しかし更に連携を深め、小学生以上、中・高校生世代までを視野に入れた支援の輪を広げるためにも、地域との連携が不可欠であり、自由来館児童の利用の増加をはかる意味でも、運営協力会の設置が期待されます。</p>