

[様式 9 - 1]

福祉サービス等第三者評価結果

総合評価

受診施設名	京都市納所城之内児童館	施設種別	児童館 (旧体系：)
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会		

令和 2 年 5 月 7 日

総 評	<p>納所城之内児童館は、昭和50年3月に開設され納所地域運営委員会で運営されていましたが、平成23年4月からは社会福祉法人京都社会福祉協会が委託を受け運営しています。引き継いだ後も各種団体で構成する運営協力が、強力な運営の支援者になっています。この長い「あゆみ」の中で地域住民には自分たちの児童館との思いが引き継がれ、子育ての拠点として位置づけ“地域の交流の場”となっています。例えば、子どもたちに囲碁の手ほどき、演奏会では、自分で作曲された「児童館の歌」の披露や数々の曲目をアコーディオンで演奏されています。また、手芸の得意な人はレッスンバッグを作ってくださいたり、ドングリや花を持ってきてくださるなど、地域の方々が気軽に顔を出せる開かれた児童館になっています。今回のコロナウイルスでの小学校の休校を心配して、子どもたちが児童館で密集しないように自治会館使用の提案をして下さるなど、地元の方に大切にされ、みんなの児童館として地域に根づいていることが伺えました。</p>
特に良かった点(※)	<p>○恵まれた施設環境の活用 館の庭は広く、砂場や滑り台、一輪車を練習するための練習バー、中高生も遊べるバスケットボールゴールやジャングルジム、鉄棒などを設置し子どもたちがのびのびと活動できる恵まれた環境が保障されています。庭の一角の野菜づくりは、ジャガイモ・人参・玉ねぎ・さつまいも等の植え付けから水やり、そして自分たちで料理をする過程を大切に、夏にはカレー作りを楽しみにしています。また、庭の周辺には実のなる樹が植えられ、おやつにミカンや枇杷を食べるなど、自然を身近に感じ、五感を刺激する取り組みを大切にされています。</p> <p>○地域住民が参画した児童館事業の取り組み 運営協力会（自治連合会・社会福祉協議会・民生児童委員・少年補導委員・女性会・小学校・PTA）と共に、「おもちつき大会」「ふれあい交流会」「フリーマーケット」などを開催し、保護者と地域住民の交流の機会を作っています。また、地域の母親クラブ「マミーズクラブ」は子育てにかかわる児童館でのボランティア活動を行っています。民生児童委員は「子育てサロン」を児童館で開催しています。地域団体（支援センター・民生児童委員・保育園・近隣児童館）と連携を取り、「げんきっずひろば」「合同クリスマス会」「合同子育て講座」などを企画開催しています。地域住民全員を対象とした「夏のオアシス！クールキッズステーション」「フリーマーケット」なども児童館で開催されています。これらの事業は、地域住民のニーズから生まれた取り組みで、児童館が地域交流の拠点になっています。</p>

<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>○関係法令のリスト化 必要な法令に関して、法人本部との連携会議や行政の研修会などに参加して情報を収集し、職員への説明と法令遵守への周知に努めていますが、運営上必要な各種の法令や規定、マニュアル等について、整理して分野別に区分けするなど具体的なリスト化に取り組まれ、職員が調べやすい環境にされることをお勧めします。</p> <p>○定期的な自己評価の実施 児童館等の活動の質の向上は、P→D→C→Aのサイクルを継続して実施することにより、恒常的な取り組みとして機能していきます。第三者評価は5年ごとに受診されていますが、自己評価は1年ごとに実施されていませんでした。定められた評価基準において年に1回以上自己評価を職員参加のもとで実施されることを求めます。</p>
----------------------	--

※それぞれ内容を3点程度に絞って掲載しています。評価項目毎のコメントは「評価結果対比シート」の「自由記述欄」に記載しています。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【児童館版 共通評価基準】

評価結果対比シート

受診施設名	京都市納所城之内児童館
施設種別	児童館
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会
訪問調査日	令和2年3月10日

I 福祉サービスの基本方針と組織

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-1 理念・基本方針	I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。	1	① 理念が明文化されている。	a	a
		2	② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	a
	I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。	3	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	a
		4	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	a

[自由記述欄]

1-1-(1) ①開設時(昭和50年)に策定された①子育て支援②健全育成支援③共生のまちづくりの3本柱の支援活動を展開するという理念に基づき、法人運営となった平成23年後も、～すべての子どもの幸せを願って～「あいさつ・思いやり・生きる力」とわかりやすいことばで明文化して、館の内外に掲示している。

1-1-(1) ②理念と基本方針を一体化して、整合性を確保したメッセージを職員の行動規範として位置づけ、館内に掲示している。

1-1-(2) ①理念・基本方針に加え、法人の経営方針を明記した書面を配布し、職員会議や年度末総活時に説明し、「事業活動にどう活かしていく」を検討している。

1-1-(2) ②理念・基本方針のメッセージを館内正面や各所に大きく掲示して啓発するとともに、明記したパンフレット・ホームページや毎月発行する「児童館ニュース」の「テーマメッセージ」として掲載し、利用者・関係者や地域に配布して継続的な周知に努めている。また、QRコードの活用もある。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-2 計画の策定	I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	5	① 中・長期計画が策定されている。	a	a
		6	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	a
	I-2-(2) 計画が適切に策定されている。	7	① 計画の策定が組織的に行われている。	a	a
		8	② 計画が職員や利用者等に周知されている。	a	a

[自由記述欄]

1-2-(1) ①平成26年に策定された中長期目標計画をもとにして現状と目標課題を掲げて見直し、児童館事業・組織体制・学童クラブ事業・組織体制について検討、それぞれの事業を3段階に設定した目標計画を令和元年度に策定している。

1-2-(1) ②中長期計画に基づく年間事業計画は、法人から示された年度計画を加えた事業所の「事業計画」と共に、その役割分担表を作成し、児童館事業を運営している。

1-2-(2) ①計画は、全員による年度末の総括および職員会議で現状と課題を上げて評価・見直しを検討し、次年度に対応していくなど、組織的に取り組んでいる。

1-2-(2) ②事業計画を職員会議で書面を配布し説明および役割分担の確認を行ない、事業の終了時には必ず行事アンケートを実施して、事業の展開に取り組んでいる。また、利用者や運営協力会に「児童館ニュース」や「しおり」を配布して説明し、ホームページにも掲載するなど広く周知されている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。	9	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。	a	a
		10	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。	a	b
	I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	11	① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a	a
		12	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a	a

[自由記述欄]

1-3-(1) ①法人の服務規程やコンプライアンスの基本方針にも記載され、職員会議やミーティングで表明している。また、児童館ニュースや地域の連合会ニュースにコメントを掲載し、管理者の役割と責任を表明している。また、8項目の自己評価表に自ら記載評価すると共に職員からも無記名による館長評価を受けている。

1-3-(1) ②法人本部との連携会議や行政が行なう研修会などに参加して情報を収集し、職員への説明と法令遵守への周知に努めているが、運営上必要な各種の法令や規定、マニュアル等について、分野別に整理して区分けするなど具体的にリスト化するまでには至っていない。

1-3-(2) ①館長は、質の高い事業運営を目指し組織力を生かした質の高いサービスを提供するため、危機管理体制の見直しに取り組んでいる。事例として、効果的な行動として隣接する保育園と協働・連携した「避難訓練」を実施し、併せて消火器訓練の回数を増やし、火災や災害に対して意欲と指導力をもって利用者の安心・安全の確保に努めている。

1-3-(2) ②各種事業については、必ず職員会議で討議し、活動手順の指導や特性を活かした役割分担の交代などを行ない、アンケートの実施と評価に合わせた事業の分析をしている。また、パソコン入力による共有化や役割分担の見直しなど、業務の効率化と更なる改善に向けて指導している。

II 組織の運営管理

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-1 経営状況の把握	II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	13	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	a
		14	② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a	a
		15	③ 外部監査が実施されている。	a	a

[自由記述欄]

II-1- (1) ①施設長会議や行政研修で社会福祉全体の動向を、支援センターや子育てネットワーク、自治連合会の会合などで地域のニーズの把握に努めている。また、小学校や保育園との連携で児童数の推移や学童保育連盟・児童健全育成財団の研修を受講するなど児童館の動向も把握している。把握した情報を事業計画に反映している。

II-1- (1) ②毎月の利用人数の統計や活動報告書で行事への参加状況や自由来館児の利用率などを分析して、職員会議で全職員と協議のうえ改善すべき課題は事業計画に反映している。

II-1- (1) ③監査法人(公認会計士)による監査を毎年受け、法人の会計士に毎月小口現金の管理の仕方などのアドバイスを受けている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-2 人材の確保・養成	II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。	16	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	a	a
		17	② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	a
	II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	18	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。	a	a
		19	② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	a

教員

II-2-(1) ①法人の採用規程で採用計画方針を確立し、プランに基づいた人事管理を実施している。「経験や意欲」「子どもへの対応」などを面接や実習を通して採用判断としている。児童の人数・障害のある児童数などが基準となり、人材の確保を行っている。社会福祉士・保育士・教員・放課後支援員の資格を有する者の採用や資格を取得できるように支援をしている。

II-2-(1) ②毎年、職員は自己評価票を記入し、自己評価をもとに年三回館長との個人面接で、館長の評価と異なる点を話し合いその場でフィードバックをしている。職員個別の得手不得手や考え方を知り、能力に応じた役割分担をしている。

II-2-(2) ①館長は有給休暇や疾病状況、時間外勤務を毎月チェックし、ヒヤリングで聞いた職員の意向を分析し、館長と主任で、適切な人材配置や役割分担をしている。法人の産業医に相談できる体制になっており、また、京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入しているので、相談もできるようになっている。

II-2-(2) ②京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入、広範囲の福利厚生が適切に行われている。定期健康診断や予防接種の義務化で健康の保持増進を図っている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
II-2 人材の確保・養成	II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	20	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a	a
		21	② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。	a	a
		22	③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a	a
	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	23	① 実習生の受け入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。	a	a
		24	② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a	a

[自由記述欄]

II-2-(3) ①入職時に法人で「児童館職員の心構え」を配布し、初年度3回～4回の研修を実施している。中長期計画の中に職員に求める基本的姿勢を明示している。また、採用試験の項目の中に職員に求める専門技術や専門資格を明示している。

II-2-(3) ②職員の技術水準、知識、専門資格の必要性などを把握し、京都市児童館学童連盟の個別の研修履修表や法人の段階別研修計画に基づいて実施されている。

II-2-(3) ③ 研修終了後は報告レポートを作成しミーティングや職員会議で伝達研修している。(レポートは学童連盟や法人本部に送付され、確認ができなかった)法人の研修担当者は研修成果の評価・分析を行い、新規採用者の研修の回数を増やすことや、主任研修の実施などを次の研修計画に反映している。

II-2-(4) ① 実習生受け入れマニュアルが整備され、受け入れの基本姿勢を明文化している。受け入れに当たっては職員会議で説明をしている。中学校のチャレンジ体験や高校生のインターンシップの受け入れについては共に学校と覚書を交わしている。指導担当者には研修を行っている。今年度は大学生の実習希望者はいなかった。

II-2-(4) ② 学校に研修内容を説明し、実習生にはプログラムを示している。実習期間中は学校の担当職員が来館し連携を図っている。実習後の感想や実習担当者の評価を職員会議で分析し、改善点を次回に生かしている。例えば、中学生のチャレンジ体験の目的は仕事を知ることなので、立場をわきまさせる呼び方を考えたり、インターンシップは将来に向けての仕事を知ることなのでそれぞれの目的にふさわしい関わり方を検討し、改善に結び付けている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-3 安全管理	Ⅱ-3-(1) 利用者の安全を確保するための取 り組みが行われている。	25	① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	a
		26	② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。	a	a

[自由記述欄]

Ⅱ-3-(1) ①「危機管理マニュアル」に事故発生対応マニュアルが含まれている。管理体制は館長、主任がリーダーシップをとり各部屋の責任者や役割などを整備し、事故防止などに積極的に取り組んでいる。担当者が中心になり定期的に職員全員で検討会を実施している。

Ⅱ-3-(1) ②収集した情報は日誌やヒヤリハット報告書に記入し、ミーティング、職員会議で検討・共有している。活動や行事の前に全員で意思疎通を行い、配慮事項などの確認をおこなっている。職場内研修で「安全確保、事故防止」の研修を行っている。「チェックマニュアル」を作成し月に一回外回りも含めてチェック表につけている。(チェック表は確認できなかった)

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-4 地域との交流と連 携	Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されて いる。	27	① 利用者地域との関わりを大切にしている。	a	a
		28	② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	a
		29	③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	a	a

[自由記述欄]

Ⅱ-4-(1) ① 児童館と地域との関わり方については、運営規程や中・長期計画で明文化し、運営協力会(納所自治連合会・納所社会福祉協議会・民生児童委員・少年補導・女性会・小学校・PTA)と共に、「おもつき大会」「ふれあい交流会」などの開催で保護者と地域住民の交流の機会を作っている。また、民生児童委員は「子育てサロン」を児童館で開催したり、地域の「夏の夕べ」「区民運動会」「敬老会」「自治連合会定例会合」に児童館から参加し健全育成の連携をとっている。地域住民全員の交流を対象とした「夏のオアシス!クールキッズステーション」「フリーマーケット」などや地域団体(支援センター・民生児童委員・保育園・近隣児童館)と連携を取り、「げんきっずひろば」「合同クリスマス会」「合同子育て講座」などを企画開催している。子育てネットワーク・障がい者ネットワーク・民生児童委員子育てサロン・保健センターでも広報活動を行い、連携をとって地域で活動をしている。地域住民の母親クラブも子育てにかかわる児童館のボランティア活動を行っている。学童クラブの保護者同士の交流は「館祭り」や「懇談会を年2回」行っているが今後の課題としている。

Ⅱ-4-(1) ②「中高生と赤ちゃん」事業で保健師や保育士による「子育て講座」の開催や「マミーズ(母親)クラブ」では調理師による大人向けのクッキング、そして子育ての相談を受ける「相談窓口」を実施している。子育て情報の提供は掲示板を活用したり、玄関や保健センターにも置いている。運営状況は法人のホームページで公開している。

Ⅱ-4-(1) ③「ボランティア受け入れマニュアル」に意義と方針を明文化している。また、受け入れ担当者が決まっていて、受け入れる前に職員会議で説明をすると共にボランティアには事前に注意する点などの説明会を行っている。囲基教室・調理実習・児童館祭り・ふれあい祭り・もちつき・宿泊活動など、ボランティアの活動コーディネーターに積極的に取り組んでいる。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅱ-4 地域との交流と連 携	Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されて いる。	30	① 必要な社会資源を明確にしている。	a	a
		31	② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	a
	Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組み を行っている。	32	① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	a
		33	② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	a	a

[自由記述欄]

Ⅱ-4-(2) ① 運営協力会や地域団体、子育てネットワーク、近隣の小・中学校、放課後まなび教室、マミーズクラブのボランティアをリスト化し職員間で情報の共有をしている。

Ⅱ-4-(2) ② 子育てネットワーク、障がい者ネットワーク、地域団体等と会合を定期的に行っており、自治連合会会長から、「コロナウイルスによる小学校の休校で児童館が密集しないように、自治会館の使用」の申し出があるなど、協力してもらっている。虐待を受けていると思われる児童への対応は「虐待対応マニュアル」に沿って小学校や児童相談所、はぐくみ局などと連絡体制が整備されており、連携を取りながら対応している。運営協力会が各団体長でもあるのでパイプ役となってもらっている。

Ⅱ-4-(3) ① 利用者アンケートや意見箱の意見や「げんきっずひろば」の会合を定期的におこないニーズ把握に努めている。また、「相談窓口」の相談内容からもニーズの把握をしている。「放課後まなび教室」の利用状況を把握して児童館利用対象者の把握やチラシやポスター、児童館ニュースの掲示で利用促進に努めている。(意見箱を目につきやすく入れたい工夫や筆記用具や紙の設置をするなどで、今後の意見箱の活躍に期待する。)

Ⅱ-4-(3) ② 小学校や地域からの要請で保護者と話しをして、見守りの必要な児童を学童クラブや自由来館児として受け入れている。地域住民の母親クラブ「マミーズクラブ」を児童館でボランティアとして活躍が出来るように支援をしている。児童館での活動を希望する地域住民のニーズで「囲基教室」「子育てサロン」「クッキング教室」の講師としてボランティアで活躍してもらっている。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	34	① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。	a	b
		35	② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。	a	a
	Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上向上に努めている。	36	① 利用者満足の上向上に意図した仕組みを整備している。	a	a
		37	② 利用者満足の上向上に向けた取り組みを行っている。	a	a

[自由記述欄]

Ⅲ-1-(1)① 子どもを尊重した児童館活動に関する基本姿勢を理念に明示しているが、個々のサービスの標準的な実施方法は職員の手順書になっており、子どもを尊重した基本姿勢は反映されていなかった。職員は学童連盟や法人の研修に参加して職員会議で伝達研修をしている。性別や障がいの有無にかかわらず、集団活動の中で、一人ひとりの考え方の違いに気付かせる声掛けや相手への思いやりが出来るような関わりを大切に、利用者誰でもが楽しく過ごせるようにしている。

Ⅲ-1-(1)②「プライバシー保護マニュアル」を整備し法人の研修で学び職員会議で伝達研修を行っている。着替えやおむつ交換、授乳時はカーテンの閉まるところや別の部屋を確保している。子どもの衣服の着脱を手伝う時も本人の許可を得てから行っているなど、利用者の人権が守られるように配慮している。

Ⅲ-1-(2)① パンフレットに「いつでもだれでも遊びに来てください、いつでも相談を受け付けています」と明記し、玄関や廊下に掲示している。アンケートはフリーマーケット終了後や学童クラブ、自由来館で毎年実施すると共に保護者懇談会や個別懇談会で意見を聞いている。また、運営協力会で運営に関する意見を聞いている。

Ⅲ-1-(2)② 利用者の意向の受付担当者・責任者が決められている。受け付けた意見、要望や利用者のアンケート、懇談で得た情報などを職員会議で共有して、別途検討会議を設け分析・検討した結果に基づいて改善を行っている。(迅速に対応したことで保護者との信頼が深められた例があった)利用者に必要な情報は掲示板やチラシを玄関に置き提供している。

評価分類	評価項目	通番	ほうじんのけんしゅう	評価結果	
				自己評価	第三者評価
	Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	38	① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	a	a
		39	② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	a	a
		40	③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	a

[自由記述欄]

Ⅲ-1-(3)① 職員の誰でもが相談を受け入れることをパンフレットやしおりに記載し、館内に掲示するとともに配布している。相談を受けるスペースは事務室の人の出入りが少ないところで受けている。

Ⅲ-1-(3)② 苦情解決の体制は整備されパンフレットやしおりに掲載し、館内のトイレや廊下に掲示している。利用者には利用時に説明をしている。出された苦情に対しては「改善点を示していただいた」と応じるようにし、苦情解決記録簿に記録をして経過や結果をフィードバックしている。苦情内容及び解決したことは申し出た利用者にも不利にならないようにした上で口頭で伝え、結果を示している。法人、運営委員会には報告している。今後は第三者委員へ直接連絡が出来る方法を検討されることと、申し出た利用者にも不利にならないように配慮したうえで書面での公表が望まれる。

Ⅲ-1-(3)③「苦情・要望マニュアル」を整備し、相談や意見は児童館日誌や相談記録に記入し、経過や結果は申し出た人に報告をするなどマニュアルに沿った取り組みをしている。例えば、おやつ献立を事前に知りたいとの要望やドッチボール大会を増やしてほしいなどの要望を改善に反映させている。マニュアルは法人のリスクマネジメント委員会が毎年見直している。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-2 サービスの質の確保	Ⅲ-2-(1) 質の上向上に向けた取り組みが組織的に行われている。	41	① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。	a	b
		42	② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。	a	b
		43	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	b
	Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。	44	① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。	a	b
		45	② 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。	a	a

[自由記述欄]

Ⅲ-2-(1) ① 年度末の総括で活動内容の評価・見直しを行い次年度の活動計画を作成するPDCAのサイクルを継続して実施している。また、職員会議で職員から出された意見を検討し年度途中でも事業内容の改善をしている。第三者評価は5年ごとに受診しているが、自己評価は年に1回以上は行っていない。評価の担当者は館長と主任で行い、職員会議やミーティングを検討する場としている。定められた評価基準に基づいて、定期的な自己評価を職員参加のもとで実施されることが求められる。

Ⅲ-2-(1) ②③ 第三者評価受審後は職員会議で共有した。また、改善点などを法人本部、管理者、現場職員とそれぞれの部署で意見を出し合い改善に結び付けているが、書面の確認が出来なかった。また、課題に対する改善点や改善計画の策定が求められる。

Ⅲ-2-(2) ① 標準的な実施方法は「職員としての心構え」や「対応マニュアル」を作成し、入職時の研修や職員会議で伝え活動に活かしている。機会があるごとに職員会議で実施状況を確認している。標準的な実施方法の中に利用者の個性の尊重やプライバシー保護の姿勢が読み取れなかった。

Ⅲ-2-(2) ② 標準的な実施方法の見直しは、月2回の職員会議や年度末の総括で各担当者が行事や実施している活動内容を振り返り、利用者のアンケートや日常的に聞いている声を反映して実施している。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-2 サービスの質の確保	Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。	46	① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。	a	a
		47	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	a
		48	③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。	a	a

[自由記述欄]

Ⅲ-2-(3) ① 活動の記録は児童館日誌や学童クラブ日誌、行事の日案が作成され活動内容が確認できる。利用の事実は学童クラブや幼児クラブは出欠簿、自由来館児は来館名簿で確認ができています。統合育成児童は個人記録を作成し、気になる子どもの記録は児童館日誌や学童クラブ日誌に記録している。また、トラブル対応記録簿に子どものトラブルの状況・対応・保護者への対応・事後の経過など記入項目を明確にして記入内容にばらつきが生じないように館長・主任が指導している。保護者からの相談などの記録は児童館日誌に記入している。

Ⅲ-2-(3) ② 記録管理の責任者を館長とし、法人で保管・保存・廃棄の規程を定めている。また、個人情報保護・開示の規程も定め、法人で研修を実施している。職員は入職時に誓約書を出している。

Ⅲ-2-(3) ③ 組織における情報の流れは各担当者→主任→館長と決めて情報が届くようにしている。ミーティングや毎日ノート、職員会議で情報の共有化を図っている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-3 サービスの開始・継続	Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。	49	① 利用希望者に対して活動選択に必要な情報を提供している。	a	a
		50	② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。	a	a

[自由記述欄]

Ⅲ-3-(1) ① ホームページで理念や児童館ニュースを公開している。パンフレットや児童館ニュースなどの配布物はわかりやすく工夫している。利用者に必要な情報は館内の掲示板に掲示し、収集したチラシは玄関に置いている。保健センターに児童館ニュースやパンフレットをおいて貰っている。見学や体験の希望者はいつでも自由に来館できるように広報をして、児童館日誌や来館者名簿に記録をしている。また、取り組み内容は写真やパワーポイントを使い視覚で訴えられるようにしている。

Ⅲ-3-(1) ② 利用者にパンフレット・学童クラブのしおり・幼児クラブはクラブの紹介文を配布し活動の内容を詳しく説明している(記録を確認)利用者に分かりやすく工夫したパンフレットやしおり、パワーポイントで説明をしている。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果	
				自己評価	第三者評価
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定	Ⅲ-4-(1) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	51	① サービス実施計画を適切に策定している。	a	b
		52	② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	a	b

[自由記述欄]

Ⅲ-4-(1) ① 館長を責任者として、毎回同じやり方で活動計画を作成している。毎月の職員会議や年間総括で活動通りに実施していることを確認し次月以降の活動をチェックしている。このように同じ手順で活動計画を作成されているので、そのことの手順書の作成が望まれる。

Ⅲ-4-(1) ② 活動計画の見直しは利用者の意向を取り入れながら年度末の総括や職員会議で実施し、見直しにより変更した活動計画の内容を職員に周知している。毎回、同じ手順で作業をしているので、それを手順書として作成されることが望まれる。

京都府福祉サービス等第三者評価事業

[様式9-2]

【付加基準】 評価結果対比シート

児童館

受診施設名	京都市納所城之内児童館
施設種別	児童館
評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会
訪問調査日	平成2年3月10日

【付加基準】児童館版 評価結果対比シート

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-1 遊びの環境整備	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	a	a
		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	a	a
		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	a	a
		④ くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている	a	a
		⑤ 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	a	a

【自由記述欄】

A-1-①初めての利用者でもわかるように、玄関先に利用の仕方(来館者名簿の記入や貴重品は事務所で預かる事)など掲示している。遊びについてのルールも、文字や写真を使ってそれぞれの場所に掲示し、わかりやすいようにしている。遊ぶ際の決まりは、そのつど必要に応じて見直しているが、年度末の話合いで必ず見直している。

A-1-②初めての利用者には声掛けをし気軽に利用できるようにしている。中高生の来館が少なく、中高生にチラシを配ったり、保護者の許可書があれば学校帰り(制服のまま)の来館を受け入れるなどの工夫をしている。8月の夏休み期間に、小学生と乳幼児の交流の場を設けている。小学生は絵本や歌・遊びを考えたり、読み聞かせの練習をしたり職員と一緒に取り組んでいる。いろいろな取り組みを通して乳幼児から中高生まで利用しやすいようにしている。

A-1-③遊戯室と館庭は利用者が自由に使える場としている。土曜日に乳幼児を連れて館庭などで小学生と一緒に遊ぶ姿がある。各部屋に職員を配置し、決まった場所にオモチャなどを置き、利用者が安全に自発的に遊べるようにしている。

A-1-④特定の使用目的に限定せず、ソファやラグマットを置いてゆったりくつろげるスペースを設けている。乳幼児クラブの後など遊戯室で待ち合わせて交流する姿がある。

A-1-⑤夏のオアシス！クールキッズステーション・中高生と赤ちゃん事業・スポーツクラブ・ほっとひろばなど乳幼児・小学生・中高生・地域住民の幅広い年齢が交流できる取り組みが設定されている。地域の障がい児団体とも連携しフリーマーケットに出店し障がい者理解につなげている。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-2 乳幼児と保護者への対応	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している	a	a
		② 乳幼児活動が年間を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	a	a
		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	b	a

【自由記述欄】

A-2-①乳幼児と保護者が日常的に利用できる旨は児童館のしおりに記載されている。広報誌「児童館ニュース」を地域の掲示板に掲示したり回覧版で回してもらったり、また支援センターの広報誌に行事予定を記載してもらったり、保健センターの4か月検診時に広報してもらったりなど、いつでも自由に来館できることを知らせ日常的な利用を積極的に働きかけている。

A-2-②うさちゃんクラブ・にこにこクラブ・ひろば、などで乳幼児活動が曜日・時間・内容を決めて年間を通じて実施されている。乳幼児と保護者一緒にのクラブとお母さんが主体のママズクラブがあり創作活動を通じてお母さん同士のつながりを深めたり、児童館のボランティア活動につなげたりしている。地域団体(支援センター・民生児童委員・保育園・近隣児童館)と連携を取り、「げんきっず広場」「合同クリスマス会」「合同子育て講座」など企画開催している。

A-2-③ママズクラブは、児童館のボランティア活動をすると共に、参加者が主体的に年間の活動内容を決めて職員とともに活動している。ランチタイムを設け自由に交流ができるようにしている。おもちゃ大会では、父親の参加交流も行っている。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-3 小学生への対応(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	a	a
		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	a	a
		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る取り組みが行われている	a	a
		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・主体性を育てることを意識して企画されている	a	a

【自由記述欄】

A-3-①1人で来館した児童には、各部屋に担当職員がいるので声掛けをするようにしている。また、一人になっている児童についても声掛けをし、集団での様子を配りながら適切に声掛けをしている。児童館日誌やトラブル記録簿などにその日の出来事を記入し、次の日に毎日行われるミーティング等で報告・検討し、児童の成長につながるような対応をしている。法人・支援センター・地域団体・行政が実施する研修等に全員が参加しスキルアップを行っている。

A-3-②遊びの場面でのかんかやトラブルに適切にかかわれるように個別・集団援助技術の研修(法人・支援センター・地域団体・行政が行っている研修)を全職員が受けている。また、検討した内容は会議録や口頭で介助者にも伝達し共有している。ケースによっては、保護者や学校に報告、連携を取りながら来館時に、どの職員も共通認識のもと子どもに適切にかかわれるようにしている。支援の質の向上に向けて、連盟総合育成担当者など専門家との事例検討会も必要に応じて行っている。

A-3-③障がいの有無、国籍の違いにかかわらず、どの児童に対してでも人権を尊重し、児童の気持ちに寄り添い解決できる方法を子どもから引き出すように配慮している。地域の障がい者団体と連携しフリーマーケットへの参加や学童クラブの誕生日プレゼントを授産施設で作ってもらう等、いろいろな人との関わりを大切にしている。

A-3-④児童の興味や関心に沿って主体的に参加できるようにクラブや教室(スポーツクラブ・リーダークラブ・切り絵教室・けん玉教室等)は自由参加にしている。学童クラブとしての全員参加の行事の取り組みは年間5～6回で1学期に1～2回程度なので行事と日常活動とのバランスはとれている。行事が普段利用していない児童への利用につながるように、毎月学校の門前で「児童館ニュース」を配布している。クラブ活動や教室でも遊びのルールを考えたり児童の要望を聞いて話し合いを持ったり、行事・クラブの進行を任せたり、行事内の発表内容を自ら考えたり等、児童の主体性・自主性を育てることを心掛けている。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-4 中高生への対応	① 日常的に中高生の利用がある	b	a
		② 中高生が主体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	b	b
	A-5 利用者からの相談への対応	① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている	a	a
		② 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている	a	a
	A-6 障害児への対応	① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている	a	a

【自由記述欄】

A-4-①中高生の利用が少なく、毎月第一土曜日5時～6時を中高生のみで使える時間帯として設定している。保護者の許可書があれば学校帰り(制服のまま)でも利用できるようにし、児童館の案内やパンフレットに中高生の利用を呼び掛けた内容載せている。また、スポーツクラブや中高生と赤ちゃん事業など、乳幼児・小学生に配慮しながら一緒に遊べる取り組みを企画している。インターンシップ(高校生)・チャレンジ体験(中学生)ボランティアクラブなどとも連携して年間を通じて交流できるようにしている。

A-4-②乳幼児・小学生に配慮しながら一緒に遊べる取り組み(スポーツクラブ・中高生と赤ちゃん事業)を企画し、プレリーダー的役割が経験できるような活動を継続して行っている。しかし、中学校が遠いことや利用者が少ないことで中高生自らが企画する活動はできていない。

A-5-①玄関前や館内に「気軽に相談ください」と掲示している。学童クラブの保護者には迎えの時に子どもの様子を伝えながら相談につながることもある。乳幼児の保護者には、一人にすることがないように、その日の担当職員が声掛けを行い子どもを遊ばせながら相談につなげている。子育ての集まりや講演会など子育て情報を掲示している。

A-5-②虐待マニュアルに沿って、職員は虐待されている児童の発見に努め、スキルアップのために各団体が開催している研修会に参加している。虐待に気づいた時は、児童相談所への連絡をはじめ関係機関との連携を図り、児童とその保護者に対応し適切に支援をしている。不登校児については、学校や保護者と連携し、学校活動時間帯にも受け入れを可能にしたり、集団に入るのが困難な場合事務室などその児童が過ごしやすい場所で過ごせるように配慮している。学校や保護者にお便りを渡したり様子を聞いたりしながら必要な支援を行っている。

A-6-①支援が必要な子どもに対して、10名の介助者の登録があり毎日3名程度の介助者に来てもらっている。障がいのある児童の様子については、介助者が様子を記録し日々報告を受け職員間で検討し共通認識を持って関わるようにしている。カンファレンスは、児童館連盟から派遣される統合育成の専門家である先生に子どもの様子を書面で伝え、そこに書き込まれた内容を、職員間で研修している。

評価分類	評価項目	評価細目	評価結果	
			自己評価	第三者評価
A 児童館等の活動に関する事項 (小型児童館・児童センター用付加基準)	A-7 地域の子育て環境づくり	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	a	a
		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	a	a
	A-8 広報活動	① 広報活動が適切に行われている	a	a
		② 児童館の活動内容をわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている	a	a

【自由記述欄】

A-7-①平成23年度に京都社会福祉協会に委託されるまでの地域運営委員会が、現在も運営協力会(自治連合会・民生委員会・少年補導・女性会・小学校・PTA)として児童館運営に協力し、地域とのつながりを深めている。運営協力会は年3回程度、イベント(お餅つき大会・ふれあい交流会等)の前後と年度初めに会議を行っている。その他、民生児童委員会主催の「子育てサロン」を児童館で開催したり、地域団体(支援センター・民生児童委員・保育園・近隣児童館)と連携を取り「げんきっす広場」「合同クリスマス会」「合同子育て講座」など企画開催している。地域の「夏の夕べ」「区民運動会」「敬老会」「自治連合会定例会合」にも参加している。地域住民全員を対象とした「夏のオアシス! クールキッズステーション」「フリーマーケット」などにも取り組んでいる。子育てネットワーク・障がい者ネットワーク・保険センターなど、連携を取り活動している。

A-7-②学童クラブのしおりに、安全確保のための出欠の確認や帰宅方法の確認・自宅への経路確認など記載している。地域の安全点検は、毎日の児童の帰宅時間に公園での遊びの様子や、道路の工事や危険場所を確認し必要時には連絡している。小学校・自治連合会・区町村の美化委員と一緒に学区内を歩き地域安全マップを作成した。

A-8-①広報活動は、「児童館ニュース」「学童クラブだより」を毎月発行している。「児童館ニュース」は、学校前で配布したり、地域の掲示板・回覧板にも掲示し、地域関係機関(運営協力会・老人会・近隣保育園・支援センター等)にも配布している。また、民生児童委員活動の「こんには赤ちゃん事業」や、保健センター健康診断時に配布を依頼している。個人の肖像権やプライバシーには、写真を撮る前に使用目的を伝え許可を得ている。

A-8-②ニュース作成時に内容や掲載の仕方を検討しながら書面を作っている。他の事業所の広報誌も見やすかったり読みやすい物を参考に作成している。利用者の意見があった場合は、職員間で共有・検討し改善が必要な場合は見直している。