

[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	京都市大宮西野山児童館	施設種別	(旧体系： 児童館)
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 7 月 30 日

総 評	<p>昭和54年に京都市北区で一番初めの児童館として設立され、昨年40周年を迎えた歴史のある児童館です。平成18年に京都社会福祉協会を指定管理者として移管されました。児童館は小高い旧丘陵地の閑静な住宅地に位置し、木々の緑豊かな公園に隣接した恵まれた環境にあります。併せて京都市内の児童館の中では最も広いグラウンドを有し、大型遊具やバスケットボールやサッカーのゴールが設置され、各種の球技や運動・地域との交流を深めるイベントなどを通し、さらに児童館が目指す重点目標の実現が期待されます。平成20年に子育て支援事業すくすく広場が開始されて以来、今日では乳幼児クラブも拡充され、基幹ステーションとして地域のネットワークを構築して、中核的な役割を全職員が一丸となって目指しています。</p>
特に良かった点(※)	<p>分かりやすい児童館の情報提供</p> <p>・パンフレットや広報紙が見やすく、分かりやすく工夫されています。パンフレットは知りたい情報や必要事項が掲載され、紙面の使い方や事業内容の区分け、内容、対象が明確で初めて見る者にも内容が理解しやすく工夫・作成されています。広報紙も「大宮西野山児童館だより」「いちご・さくらんぼ通信」「かけはし(学童クラブだより)」を毎月発行しそれぞれの事業の紹介や保護者と一緒に取り組めることや自由来館児にも「じどうかんであそぼう」と呼びかけて、「あそびの週間」や「クラブ活動」など幅広く周知し誰にでも分かりやすく参加しやすい情報が提供されています。</p> <p>人気の高いクラブ活動の実践</p> <p>・子どもの育成活動としてクラブ活動は「バトンクラブ」「きりえクラブ」「手話クラブ」「卓球クラブ」「チャレンジクラブ」と多岐に及ぶクラブ活動が展開されています。クラブ活動の講師・指導者は、外部講師、大学生や地域のボランティア、職員が担当するクラブと組み合わせ子どもたちに人気のある魅力的で活発な実践となっています。</p>

	<p>中長期計画策定へのプロセスと実効性の高い事業計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童館の理念・方針に基づく中長期計画の策定には、日々の朝会や職員会議、事業の振り返りでの討議、アンケート結果の分析などをまとめるとともに、年度末に各事業の項目ごとに反省と課題、問題点、次年度へ向けての「年度末総括」と「計画策定会議」で見直しています。また、中長期計画を踏まえた事業計画も、事業目標や内容を具体的に明記し、職員の理解と実効性を高めて実践に結び付けられています。
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>主体性の育成への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの主体性を育むため、行事の際には子ども実行委員会を設け運営されていますが、日常生活の中ではそれぞれの部屋に職員を配置し、危険や困りごとがある時は声掛けをするようにしています。部屋に約束事などの掲示がなく、一見自由に過ごしているように見えますが、「何でしたらあかんの?」「もっと意見を聞いてほしい」といった素朴な子どもの声がアンケートにありました。約束事など職員間で話し合われて子どもに伝えているとの事ですが、職員からの指示だけではなく、子どもと一緒に考えたり話し合ったりして作っていく事が主体性を育てることに繋がるのではないかと考えられます。遊びのルールだけでなく、生活全体が職員の管理になっていないかを今一度考える機会にさせていただいては、いかがでしょうか。 <p>中高生の児童館利用への働きかけ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中高生の利用については、職員間で検討され、児童館と地域との適切な関係作りが進められていますが、パンフレットや広報紙にも中高生に利用を促す文面は見られませんでした。大きな館庭の活用も含めて、中高生の利用につながる友好的かつ目的を明確にした働きかけを期待します。

※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	京都市大宮西野山児童館
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	2020年6月3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。	b	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) ①平成19年社会福祉法人京都社会福祉協会が指定管理者に選定され、運営主体が運営委員会から移行し法人が示す社会福祉事業を推進するため、子どもの健全育成と子育て支援を担う施設として「地域・子ども・家庭のかけはしとなり、自立した人づくりをサポートする」との理念を明文化し、玄関・職員室に掲げるとともに、児童館からの広報物にも記載している。掲示場所が少し見にくいところなので場所の検討をお勧めする。

1-1-1-(1) ②理念に基づく3つの目標を基本方針として、①めざす子ども像②親しまれる児童館③行きたくなる児童館、のビジョンを分かりやすく定め、理念と共に館内に掲示し、パンフレットや広報物、しおり等に掲載している。また、職員行動目標とし、具体的な行動規範としている。

1-1-1-(2) ①年度ごとに事業総括を行ない、理念・重点目標を確認して周知するとともに、毎日の朝礼や職員会議で討議している。また、職員一人ひとりが児童館の看板を背負っていることを自覚し、職員の行動指針としていることが、会議録や内部文書にて確認することができた。

1-1-1-(2) ②児童館のパンフレットや理念・目標などを記載した「児童館だより」などの広報物を関係機関や地域の全戸に回覧して広く周知に努めるとともに「子育て支援ネットワーク会議」や各種事業の説明会にて周知をはかっている。

特に、「児童館40周年記念誌」の館長メッセージをはじめ、「児童館のしおり」にも理念・重点目標を記載し、内容もわかりやすく作成されている。

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-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。	b	b

[自由記述欄]

1-2-1-(1) ①理念・基本方針に基づき、各種の事業および組織体制、地域との連携事項を含め、第1段階は本年度、長期は5年、中期は3年以内と定めた中・長期計画を策定し、毎年度、必要に応じて見直している。

1-2-1-(1) ②中・長期計画に基づく事業計画の策定は、年度末に各事業について年度の反省や課題、問題点、次年度へ向けての年度総括を行ない、次年度の事業計画を各項目別に策定し、併せて役割分担表を作成している。数値目標ではないが、内容目標を明記し、実施状況の評価を行っている。

1-2-2-(1) ①2回の職員会議、年間総括会議、年間計画会議で実施状況の把握、評価を手順にそって行い、評価の結果に基づいて中長期計画や事業計画の見直しをしている(議事録で確認)これらの会議は職員全体で行っている。

1-2-2-(2) ②事業計画について職員には、計画の役割分担表とともに職員会議で協議して周知し、事業計画の達成を目指している。また、利用者には、入会説明会などで説明して理解と周知に努めている。地域住民には40周年の記念パンフレットを作成し児童館まつりで配布している。事業をするたびにチラシを配り、行事の終了後はアンケートをとっているが、周知状況を確認する手法について十分とは言えない。

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。	b	b
		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。	b	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。	b	a

[自由記述欄]

1-3-1-(1) ①法人の「組織規定」「職員の心得」で役割や体制を明確にしている。職員会議や研修会で表明し、40周年記念誌やホームページに掲載して役割と責任を表明している。管理者の指導力や責任感、信頼感は職員のヒヤリングやアンケートからも読み取れるが、評価をする書面や手法は持ち合わせていない。

1-3-1-(1) ②法人の施設長会や研修会等により情報を入手し職員会議で発信して周知と確認をしている。マニュアルの見直しなどを実施して法令の遵守に努めているが、関係する法令のまとめ、管理方法等、リスト化への取り組みには至っていない。

1-3-(2)①毎月2回の職員会議や日々の打ち合わせで議論を重ね、問題点や改善すべきことを抽出して実践につなげている。また、各行事におけるアンケートや事業ごとのふり返りの実施や担当を決めたり、「業務マニュアル」を作成して質の向上をめざして意欲的に指導力を発揮している。具体例として1.学童クラブでの終わりの会を今までは学童クラブの担当者が行っていたが、子どもの前で適切に話すことをどの職員にも体得してほしいので全職員で担当するように改善した。

1-3-(2)②業務の効率化と改善に向けて、日々の運営・安心・安全・環境整備等を確保するため、職員全員で分析・検討しながら、組織としての意識を高めている。例えば、職員会議や朝の準備、日直の業務、戸締り等々に至るまで、業務をローテーションするなど、具体的な体制を構築している。

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全国の社会福祉事業全体や行政施策、児童館の動向の把握は、法人やブロックの施設長会・児童館学童連盟の施設長会および研修で把握をしている。地域のニーズは、ステーション会議・北区ネットワーク会議・子育てサロン・地域の青年部との活動等中で把握に努めている。児童数の推移の把握は小学校との連携で掌握している。把握した情報を中長期計画や事業計画に反映させ自治会青年部の(独居老人と子どもたちや地域住民との交流)とのコラボで把握し、独居老人との関わりや地域資源の活用に向けて取り組んでいる。

II-1-(1)②職員の定数は、児童館学童連盟の定めに基づき法人の規程で決められ、館長はコスト分析や利用者の推移、利用率などの分析を行い、職員会議や年度末の総括で検討し、中長期事業計画や事業計画に反映している。

II-1-(1)③毎月経理状況を法人に報告し監査法人の公認会計士による監査を一年に一回受けているが、具体的な経営改善への指摘事項は無かった。

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-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。	b	b
	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職員の採用は、正規職員は法人で、非常勤、介助ボランティアは児童館で採用している。「職員の心得」に求める人材と育成について明記し人材育成計画・研修参加等がうたわれている。経験年数や本人の希望、適性を考慮して館長と主任でプランに基づいて人員配置をしている。

II-2-(1)②自己評価表に基づいて年2回のヒヤリングを行い、館長の評価を本人に口頭で伝えている。自己評価表のさらなる活用をはかるため書面でのフィードバックをして、評価の見える化への取り組みで、人材の能力開発、育成に活用され、職員の意欲を喚起した中で、組織活性化がより期待される。

II-2-(2)①職員の労務管理や健康状態については法人や館長が管理し分析検討をしている。子育て中の職員には働きやすい勤務形態で勤務が出来るようにし、年2回の館長ヒヤリングで意向を聞いている。職員が相談しやすいように、法人の事務局に相談窓口を置いたり、京都府民間社会福祉施設職員共済会相談窓口のチラシを配っている。児童館の中でもハラスメント相談担当を決めて相談しやすくしている。

II-2-(2)②京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入し、余暇活動の充実や生活の利便性の向上を目的に制度を利用している。予防接種や健康診断の実施、育休を満3歳まで取得できる制度、介護休暇など、法律で無休の休暇も有給扱いにしている。法人で開催の親睦会(全職員対象)・交流研修会にも多くの職員が参加している。

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
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。	b	b
		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。	b	b

[自由記述欄]

II-2-(3)①「児童館職員の心構え」「中長期計画」に職員に求める姿勢、スキルなどを記載している。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法人の研修や児童館学童連盟の研修計画が策定され実施されている。児童館学童連盟の個別職員の科目履修表や館長が職員一人ひとりの研修実績を記録している。館独自の研修は「人形劇の研修」を実施し、実践に役立てている。

Ⅱ-2-(3) ③研修受講後はレポートを作成し法人と児童館学童連盟に提出し、職員会議で内容を報告・資料の回覧をしている。研修成果に関する評価分析は法人と児童館学童連盟で各レポートをもとに行っている。レポートをそれぞれに提出してしまうので、今後は、館での保存と共に、館独自の研修の年間計画の策定による研修の実施が望まれる。

Ⅱ-2-(4) ①実習生の受け入れのマニュアルや体制を整備し全職員にも周知しているが、受け入れ実績がなく、実習指導者に対する研修も実施できていない状況である。しかし、中学生のチャレンジ体験は積極的に受け入れている。

Ⅱ-2-(4) ② 実習生の受け入れマニュアルは実習内容全般を学べるプログラムが用意されている。中学校のチャレンジ体験は学校とは連携をして、児童館の仕事を学べるようにしている。

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
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館長がリーダーシップを発揮してマニュアル類の整備や防火管理組織表で担当者・担当部署を決めている。1か月に1回安全点検や防犯・防災の訓練を実施している。「危機管理マニュアル」「自然災害発生時防災マニュアル」「一般マニュアル」「アイギス対応マニュアル」「外遊びのマニュアル」とリスクの種類別に作成し、管理体制も整備して事故防止に努めている。
Ⅱ-3-(1) ②ヒヤリハット事例を収集した「ヒヤリハット報告書」をもとに、朝会で発生要因を分析し、未然防止と改善に結び付けている。毎月の訓練は安全指導・管理研修・救急法の研修。防犯指導・避難訓練を警察署や消防署の協力を得て実施し、訓練後に評価・見直している。安全点検表で、月1回の安全点検でも利用者の安全確保に努めている。

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-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 利用者と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 ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。	b	a

[自由記述欄]

Ⅱ-4-(1) ①児童館だよりや事業の案内は各町内会長に持って行き、全戸に回覧してもらっている。地域との基本的な関わり方は理念・基本方針・中長期計画・事業計画それぞれに明文化している。近隣の町内会の会議場所として児童館を提供している。保護者同士の交流は年3回の「懇談会」や「館祭り」などで、保護者が模擬店の事前準備の手伝いを通して交流をしている。民生委員と社会福祉協議会による子育てサロンを一緒にを行い、青年部とコラボして行事を開催している。地域の人に向けた情報は収集して、外の掲示板に掲示している。

Ⅱ-4-(1) ②子育て支援ステーション事業として移動動物園・子育て講演会を開催したり、館の児童館まつりには地域に参加を呼びかけている。「相談窓口」と玄関に掲げ、電話や来訪での相談があり、内容の記録を残し、関係機関と連携した支援をしている。青年部とコラボして「花見会」「焼き芋大会」「もちつき」事業を展開している。ホームページや毎月のお便りから、館の情報を入手しやすく活用されている。経営状況は毎年度法人理事会で報告しホームページで公開している。

Ⅱ-4-(1) ③「職員の心構え」にボランティア受け入れの意義・方針を明文化し、職員には会議で説明をしている。ボランティア受け入れマニュアルを整備し、必要な説明は個々に行っている。子どもや保護者にもボランティアの受け入れについて説明をしている。地域の方や学生(個人・サークル)ボランティアの受け入れを積極的に行っている。

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-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。	b	a
	Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	32	① 地域の福祉ニーズを把握している。	b	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地域の関係機関や団体のリストを作成し事務所に掲示している。職員には会議で説明をし、それぞれに活用している。

Ⅱ-4-(2) ②子育て支援基幹ステーションとして、「民生委員・社会福祉協議会・保育園2か所・地域の児童館」とネットワーク会議は事業の前後に連絡会を開催している。「北区はぐくみネットワーク」の実行委員会にも参加して、「北区未来につながる区民会議」を担当し、「北区ふれあい祭り」を実施している。

Ⅱ-4-(3) ①民生委員との年間4回の行事そして会議での情報収集や相談事業で、地域の福祉ニーズの把握に努めている。放課後児童の状況は保護者からの連絡で、小学校と連携をして、自由来館やクラブ活動への参加が出来るように、まず館の行事ごとに誘っている事例がある。今後は法人児童館で共通のアンケートを年一回行う予定である。

Ⅱ-4-(3) ②地域の福祉ニーズに基づく取り組みは青年部の「独居老人と子どもたち、地域住民との交流による顔つなぎをしたい」との思いから、コラボで「花見会」「焼き芋大会」「もちつき」を実施した。また、保護者の要望を取り入れ、外部講師による「子育てのヒント」を開催し、子どもとの遊び方や体の動かしがたの講演会を開催している。

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	a
		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。	b	a
	Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。	36	① 利用者満足の上昇に意図した仕組みを整備している。	a	a
		37	② 利用者満足の上昇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 利用者を尊重する基本的な姿勢は館の「職員の心構え」に明示している。児童館学童連盟の人権研修への参加や法人の主任会で「子どもの権利を尊重するための私たち児童館職員の心構え」を作成し、職場で研修を実施している。職員の言動などで気になった時は全職員が自分たちの事として捉え、子ども向けの人権研修を企画し実施することで、職員の学ぶ機会としている。保護者対象の研修も企画し、新型コロナウイルスでの自粛が解除出来たら実施の予定である。

Ⅲ-1-(1) ② プライバシー保護マニュアルを整備し、職員会議での研修や閲覧をして共有している。授乳時やおむつ交換時の場所の確保をし、相談スペースは人に見られたり、話が他に聞こえないような配慮をしている。

Ⅲ-1-(2) ① 「職員の心構え」に利用者の意向に配慮する姿勢を明記している。行事後や乳幼児クラブ登録時のアンケートで利用者の意向を把握し、個別の聞き取りや学童クラブの保護者懇談会を年3回行い、意向を把握する具体的な仕組みを整備している。

Ⅲ-1-(2) ② 利用者の意向に関する調査は館長を責任者として職員会議で検討をしている。乳幼児クラブの保護者から「外での活動もしてほしい」という声に「消防署の見学」や「外遊び」を取り入れている。近隣児童館や保育園の子育て支援の情報は掲示板やチラシで提供している。

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	b
		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 複数の相談方法や相談相手の中から自由を選べることを「ご意見・ご要望等受付窓口の設置について」で明記し、パンフレットやしおりに記載し、パンフレットを配布している。また、玄関に掲示している。相談しやすい場所として、事務室にスペースを確保している。

Ⅲ-1-(3) ② 苦情解決の体制を整備し、パンフレットやしおりを利用者に説明をしたうえで配布し、玄関に掲示している。「苦情解決実施要綱」「対応マニュアル」に沿って対応している。苦情は記録し申し出た利用者にはフィードバックをしている。意見箱の設置もしている。苦情内容や解決結果などの公表はできていなかった。苦情を申し出た利用者には不利にならない配慮をした上で公表されることを期待する。

Ⅲ-1-(3) ③ 「苦情解決実施要綱」「対応マニュアル」を整備し、要綱やマニュアルに沿った取り組みを行い、解決に時間のかかる場合でも意見を申し出た人には速やかにフィードバックをしている。「対応マニュアル」や「苦情解決実施要綱」の見直しは年度末の総括で検討をして見直しをしている。改善した事例として、「館からの帰り道が危険」との申し出にその様子を把握しに行き、途中まで職員が引率をしている。

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-2-(1) 質の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

Ⅲ-2 サービスの質の確保	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。	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	c
		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	a
		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 毎回事業を行うたびに振り返り、年間総括ですべての取り組みや活動を職員全員で振り返り評価をしている。自己評価は第三者評価受診時のみだが、第三者評価は定期的に受診している。館長と主任が担当者となり、職員会議で分析検討をしている。地域連携についても振り返っている。評価基準に基づいて年1回以上の自己評価が求められる。

Ⅲ-2-(1) ② 前回の第三者評価の結果は職員会議で職員全員に説明・課題の共有で館全体の課題として取り組んではいるが、記録の確認が出来なかった。今後は第三者評価結果を職員とどのように共有したかの記録と改善計画の記録が求められる。

Ⅲ-2-(1) ③ 第三者評価の評価結果は職員会議で検討をして改善に向けて取り組んではいるが、議事録や改善策、改善計画の作成を確認できなかった。

Ⅲ-2-(2) ① 「職員の心構え」「外遊びについて」「応対マニュアル」などや、「個々の活動についての日案作成」で標準的な実施方法を作成し、職員会議や毎日の打ち合わせで共有している。利用者の個性の尊重やプライバシー保護の姿勢も明示している。朝会や職員会議、年間総括で振り返り検討している。

Ⅲ-2-(2) ② マニュアルは年度末から年度初めに見直しをして、見直しをした日付を明記している。利用者のアンケートやそのつどの声が反映されている。(総括の丁寧な議事録で確認)

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・学童日誌・学童クラブ児童台帳・乳幼児クラブの個別記録・介助対象児童記録に記入し、自由来館者名簿・学童クラブ・乳幼児クラブの出欠簿で利用の実績が確認できるようになっている。学童クラブ・乳幼児クラブ・介助対象児童記録に利用者の一般的な記録や特徴的な記録をしている。学童クラブ個別記録に利用者一人ひとりの紙面が用意され、児童の特徴的な事例や保護者との連絡事項も記録をしている。担当者が立てた活動実施記録は実施後に朝会で振り返りを行っている。「児童館記録の手引き」を作成し記録内容にばらつきが出ないような工夫をしている。

Ⅲ-2-(3) ② 記録管理の責任者は館長とし「文書等取扱規程」で保管、保存、廃棄に関する規定を定めている。保管年月はそれぞれのファイルの背に廃棄年を記載している。保存は事務所のカギのかかる保管庫に保存し、廃棄は溶解証明書もらっている。情報開示は情報公開規程を定めている。情報保護と開示の観点から「職員の心構え」に明記し事務所に掲示し意識が高められるようにしている。採用時にコンプライアンス研修で個人情報保護と開示について研修が行われ、守秘義務遵守の誓約書も出している。今年度から個人のUSBの取り扱いの原則禁止とするなど、規定の見直しを実施している。

Ⅲ-2-(3) ③ 「職員会議」や「朝会」で情報の共有を行い、各記録の回覧をすることの仕組みを整備している。日々課題の見えた児童の協議を職員会議や朝会で行い、ボランティアにも必要に応じて協議内容を伝えている。

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 活動選択に必要な情報をホームページやパンフレット、広報紙に事業の紹介を分かりやすく載せて、カラフルに作成している。広報紙は地域で回覧してもらい区役所・図書館への配架も行っている。自由な来館を受け入れ、乳幼児クラブ・学童クラブも入会前に体験をってもらうと共に、事業の説明会などにはパワーポイントでより分かりやすく説明をしている。地域の子育て支援事業を行っている児童館や保育所の情報や商店街の子ども食堂の案内も掲示している。児童館の取り組みのすべてがわかる広報紙を全員に配布している。

Ⅲ-3-(1) ② 広報紙やしおり、パンフレットに利用の決まりを記載して、乳幼児クラブは事業ごとに、学童クラブでは運営規定や学童クラブのしおりで説明している。説明の時にはパワーポイントやフリガナを付けたり写真を載せるなどで分かりやすく工夫している。

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	a
		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	a

[自由記述欄]

Ⅲ-4-(1) ① 活動計画の責任者を館長とし年度末の振り返りをもとに「年間計画会議」で保護者のアンケートや日頃聞き取った声を含め手順を決めて計画を策定している。また、毎月の職員会議で取り組み内容の確認をしている。

Ⅲ-4-(1) ② 活動計画の見直しについては見直しの時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握の手順など組織的な仕組みを決めて実施している。見直し後の活動計画は職員に周知する手順も定め、緊急に変更するときの仕組みを整備している。

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	京都市大宮西野山児童館
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6月3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	b
		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	b
		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	b	b

【自由記述欄】

A-1-①外遊びの時の約束事は外の手洗い場に掲示されているが、育成室・遊戯室等に約束事の掲示は見られず、育成室では机上遊び、遊戯室では動きのある遊びと決め「約束事を少なくし、子どもたちの自由な遊びを大事にしている」とのことだが、危険な時に注意を受けたり、禁止されたりすることが、子どもたちの中で「意見を聞いて決めてほしい」「なんでできないのだろう」との気持ちにさせているようである(利用者アンケートから)。必要に応じて約束事を見直す時も「職員間で話し合っって子どもたちに伝えている」とのこと、子どもたちと話しあったり、子どもたちの意見を聴くなど子どもたちの自主性や創造性を尊重し、子どもたちが納得し受け入れられるような方法で、遊びのルールを決められることを期待する。

A-1-②乳幼児親子は午前中、小学生は午後から、中高生は夕方から六時までと大体利用時間がわかれているが、それぞれに遊びたい、利用したい内容で来館されている。乳幼児と保護者でも小学生と遊ばせたいと思われるところは小学生のいる時間帯に来館し、中高生も早く来た時など館庭で小学生と一緒にバスケットやドッチボールを楽しむなど、自然な形で交流ができています。

A-1-③子どもたちは狭いところが好きで、通路のようなところでままごとなど楽しんでしている姿がみられるなど、子どもたちが自発的・創造的に室内・屋外ともに玩具で自由に遊んでいる。子どもたちが自由に使えるスペースや玩具は月に一度の安全点検を行い安全に配慮している。

A-1-④限られたスペースの中で、自由に過ごせる場所や遊びが交差することがないように配慮し、取り組みの場所やそれぞれの遊びの場所を区切ったり、部屋を分けたり工夫をしているが、フリースペースは設けられていない。例えば、体育遊び用のマットを自由に使えるようにしたり、ソファを部屋の隅に置くなどしてフリースペースを設けられてはどうか。

A-1-⑤中高生の利用は、館庭が広くバスケットやサッカーのゴールなどが設置されているので、他の児童館に比べて来館者数が多くみられる。行事やクラブに中学生の希望者は参加できるようにしたり、避難訓練や行事などの時に手伝ってもらい自然に異年齢児の交流が出来るようにし、館祭りなどの行事では一緒に遊ぶ姿も見られるが、日常的に幅広い年齢の児童が交流や活動をする取り組みはできていない。

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ように「児童館子育てほっと広場」を企画して、いつでも利用できるようにしている。また児童館のパンフレットにも「お弁当を持ってきてランチタイム」ができることや「気軽に相談ができる」ことなどを記載し、積極的に受け入れる姿勢がある。

A-2-②乳幼児向けの登録制のクラブや、自由参加のクラブ・ひろば、子育て講座など、年齢等の参加条件を公表し、曜日・時間・内容を定めて年間を通して実施している。子どもを主体にした取り組み(ベビーマッサージ・リトミック等)、保護者を主体にした取り組み(ヨガ・手作り製作など)、乳幼児保護者両方を対象にした取り組み(いちごクラブやさくらんぼクラブ等)適切に組み合わせ実施している。入会時にアンケートを実施して、利用者のニーズを把握しふだんの会話の中でも希望を聞いている。学区の子育て支援ネットワークの取り組みとして移動動物園や子育て講座を開催している。また、取り組みの中での出席者数なども考慮しながら費用・場所など工夫して参加しやすくするように実施している。

A-2-③「わくわくまつり」(児童館まつり)では乳幼児の保護者や学童の保護者に事前準備や当日のスタッフとして活躍する事で交流する機会となっている。西野山町青年部と児童館とがコラボしている。餅つきや焼き芋、お花見は、児童館利用のお父さん達と共に企画・準備しながら取り組んでいる。

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	b	b
		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	b	b
		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-3-①どの部屋にも職員を配置するようにしている。一人で来館した児童や気になる児童、トラブルがあった時への援助は、個々の事例に即して朝会や職員会議で話し合い、検討し、職員間で課題を共有している。また、学童連盟の集団援助技術の研修を受けているが、遊びの場面で起こるけんかやトラブル、はめを外す行為などへの対応が、「児童たちの成長につながるように適切に行うことが、館として力不足と感じている事」を課題としている。

A-3-②個別・集団援助技術の研修に参加し学び、グループ内でのトラブルでは双方の話を丁寧に聞き、皆が居心地の良いグループとなるように働きかけしている。内容によっては、対応について職員間で話し合ったり、学校や保護者とも連携をとり記録に残している。職員の条件(経験年数や児童との関係が希薄で深められていない)、などで対応が不十分な場面があり、今後の課題と考えている。今後ますます、集団援助技術の研修やケースカンファレンスを行うなどしてスキルを向上させていきたいと館長の評価である。

A-3-③国籍の異なる児童や保護者に渡すお便りにルビを付けたり、個別に連絡を取り説明をしている。障害のある児童は介助ボランティアに他の児童との遊びや活動と一緒にできるようにかかわってもらい、介助対象児童記録をつけている。また、思いやりを育み、学びあいができるように、児童館学童連盟の専門の先生と職員・介助ボランティアでケースカンファレンスを行い、職員間で情報を共有している。

A-3-④クラブ活動は、外部講師によるものと職員によるものがあり、児童は自分でしたいクラブに申し込み参加している。クラブに入らない児童や、複数のクラブに入っている児童など自主性に任せ、日常活動とのバランスは各自それぞれに無理なく取り組んでいる。バトンクラブや卓球クラブは上級生をリーダーとして育成している。クリスマス会・おぼけ屋敷・だしやさん・児童館まつり等の行事では子ども実行委員を設け、行事の企画・運営・当日のスタッフなど可能な限り参加をし自主性や主体性を育てることを心掛けている。子ども実行委員やクラブ活動は、小学校でのチラシ配布や地域の回覧で地域の全児童対象に募集している。

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-4 中学生への対応	① 日常的に中学生の利用がある	b	b
		② 中学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	b	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グラウンドにあるバスケットゴールやサッカーゴールを目指して、下校時間の遅い中学生の利用がコンスタントにある。17:00から18:00は中学生のみでグラウンドを利用できるように設定しているが、中学生が定期的に参加できるクラブの立ち上げや、行事などの取り組みに参加するまでには至っていない。しかし、職員間でも中学生の事業参加を念頭におき、中学生との関係を作りながら次への展開につなげようとしている職員の声も聞かれた。中学生の利用時に、児童館活動の内容を知らせ、年齢相応の役割を持って参加できるような働きかけが望まれる。

A-4-②、中学生との関係はまだ薄く、児童館まつりの手伝いや避難訓練の参加など、回数も少なく計画的ではないが、館の取り組みへの参加も見られる。手探りの状態での受け入れのため、なかなか定期的に参加が出来るクラブや行事の取り組みには至っていないが、次のステップへの意識は確実に持たれているので、今後の取り組みを期待する。

A-5-①乳幼児の保護者は、広場やクラブの中で相談になることが多く、学童クラブではお迎え時に相談になることが多い。相談事は、日常的に対応をし、記録に残している。子育て講演会の開催や相談窓口も設け、相談内容によっては関係機関を紹介している。

A-5-②虐待が疑われる子どもからの訴えや、地域からの情報などがある時は、小学校と情報共有をしながら、「虐待が疑われる児童の対応の指針」に沿って対応するようにしている。現在は虐待が疑われるケースはない。不登校の児童については「不登校の児童への支援の指針」にそって対応し、現在のケースでは保護者と話し合いながら児童館で居場所づくりができないか模索しているところである。

A-6-①障害のある児童が、交流・遊びがスムーズにでき、みんなの中で、楽しく過ごせる適切な支援を目指して、一日3名程度の介助ボランティアに入ってもらっている。活動日誌をつけてもらい児童の様子を職員や他の介助ボランティアと共有できるようにしている。障害についての研修会への定期的な参加や、専門家の講師を招いてのケース検討会を開催し、職員・介助ボランティアが共に学び理解を深めている。

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	b	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	b
	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	b	b

【自由記述欄】

A-7-①自治連合会や民生児童委員・社会福祉協議会(子育てサロン)、商店街(子ども食堂への広報協力)、町内の青年部(コラボした取り組み)等と一緒に活動したり、コラボして協賛をしている。また、平成18年から、地元運営委員会から京都社会福祉協会が運営法人になっている。児童館の施設を町内会議の場所として提供している。

A-7-②児童館への来館や帰宅時の経路の安全については、自治連合会と協力し、長期休業中の子どもたちの見守り活動や4月に小学校から児童館の道中の付き添い指導を行っている。児童館から家庭の道中は4月に学生ボランティアの協力のもと各方面への付き添い指導と危険箇所の確認を行っている。地域の見回りや児童館外での児童の遊びの見守りについては下校時間を中心に館外での様子を見に行くようにしているが、安全確保のための方針は作成されていない。自治会と一緒に犯罪防止活動として今年度、安全マップを作る予定で準備している。

A-8-①毎月の児童館だよりは、館内での配布のほか、ホームページへの掲載、関係機関や地域団体への配布、地域への回覧を行っている。京都新聞「まちかど」欄への行事掲載、北区はぐくみたよりに区内への情報提供も行っている。広報活動の効果と課題については、年度末の総括で行っている。

A-8-②広報紙には児童館事業の内容やねらいを明確に記し、興味がもてるように工夫され、児童館活動の実際がわかりやすく表現されている。今後、法人児童館としてのアンケートを行う準備をされているので、児童や保護者、関連する機関・団体の声が広報の内容に反映されることを期待する。