

[ 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	社会福祉法人京都社会福祉協会 京都市室町児童館	施設種別	児童館
評価機関名	社団法人京都社会福祉士会		

平成 24 年 2 月 6 日

総 評	<p>室町児童館は、社会福祉法人京都社会福祉協会が運営する児童館の1つで、室町小学校の敷地の一角に烏丸通りに面して建てられ、来年で15周年を迎えます。児童館の近くには、御所、同志社大学、相国寺、表裏千家などがあり、古くからの家屋が並ぶ三世代同居率が比較的高い地域です。</p> <p>館内は、1階には育児書、児童書、辞書等幅広い本が取り揃えられた図書室と育成室が設けられ、乳幼児から学童期児童、保護者のニーズに合ったサービスの提供に努めています。2階には、小規模体育館のように広く天井が高い遊戯室、畳敷きの和室があり、遊戯室には、卓球台、トランポリン等の遊具が豊富に準備され、子どもが安全にのびのびと活動できる空間が備えられています。</p> <p>また、年間目標の児童用として「自分からあいさつができる子に」、職員用として「時間の流れをゆっくりと」がそれぞれ育成室と職員室に掲示され、常にこの目標を意識した活動を実践しています。学童クラブの児童へのヒアリングにおいても、「学童クラブ終了後も児童館に来たい」という声が聞き取れました。</p> <p>児童館長を筆頭に「組織的児童館活動」に力を入れており、館長のリーダーシップの元、中堅職員と新人職員がチームとなって活動を推進することで、職員の育成を図っています。また、保育園を利用していない乳幼児率が70%という地域性を鑑みて、「利用を待つ児童館から、利用を積極的に促す児童館へ」の変革に取り組まれる等、積極的な児童館運営に努めています。</p>
-----	--

<p>特に良かった点( )</p>	<p>職員の質の向上に向けた取組          職員の質の向上に向けて、毎年度職員毎に「ねらい・受講計画・成果と課題」で構成された研修計画が策定されています。この研修計画をコアにして、職員は自ら考え、館長と共に検討し、年度末には振り返りを行っています。</p> <p>質の向上に向けた取組          サービスの質の向上に向けた取組として、行事や活動終了時に各職員が「総括」を作成し、それに基づいて職員全体で「来年度に向けて」の総括を行い、共通理解を図っています。また、次年度の行事や活動前には、再度の確認と共通理解を高める等、質の向上に意欲的に取り組んでいます。</p> <p>保護者交流の機会と企画・運営参加          保護者は交代で「にこにこクラブお誕生会」や「秋祭り」等のイベントを職員と協働して企画・運営しています。          このことは、保護者同士の交流の機会につながっています。</p>
<p>特に改善が望まれる点( )</p>	<p>事業計画の策定          事業内容を期した計画の策定は確認できましたが、数値目標等の設定がありませんでした。年度末には単年度事業計画の実施状況を評価する必要があります。そのためにも事業計画に数値目標等を盛り込み、定量的な分析による評価ができる事業計画を策定することが望まれます。</p> <p>法令遵守の取り組み          法令遵守については、館長が研修に参加していることは確認できましたが、法令のリスト化や職員への周知等の取り組みは十分ではありません。児童館が守るべき法令は多岐にわたることから、法令のリスト化と周知への工夫が望まれます。</p> <p>サービス実施方法の確立          各サービスは「日案」に基づいて提供されています。しかし、各サービスの実施状況の確認は、管理者の視察中心で進められているため、サービスの実施方法の検証・見直しを行う仕組みが十分とは言えません。今後は各サービスの実施方法について、児童館全体で検討・見直しを行うことができる仕組みを構築してください。</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 ]

---

## 【 共通評価基準 】 児童館版

### 評価結果対比シ - ト

---

受診施設名	社会福祉法人京都社会福祉協会 京都市室町児童館
施設種別	児童館
評価機関名	社団法人京都社会福祉士会
訪問調査日	2011年12月12日

**福祉サービスの基本方針と組織**

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
- 1 理念・基本方針	- 1 - (1) 理念、基本方針が確立されている。	理念が明文化されている。	B	A
		理念に基づく基本方針が明文化されている。	A	A
	- 1 - (2) 理念、基本方針が周知されている。	理念や基本方針が職員に周知されている。	A	A
		理念や基本方針が利用者等に周知されている。	B	B
- 2 計画の策定	- 2 - (1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	中・長期計画が策定されている。	A	A
		中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	A	C
	- 2 - (2) 計画が適切に策定されている。	計画の策定が組織的に行われている。	A	A
		計画が職員や利用者等に周知されている。	A	B
- 3 管理者の責任とリーダーシップ	- 3 - (1) 管理者の責任が明確にされている。	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
		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
	- 3 - (2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	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
		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-(1)-	室町児童館独自で作成された「施設経営の理念」に明記され、活動内容や児童館の使命、目指す方向等が読み取れました。
-1-(1)-	基本方針は「施設経営の理念」の中に明文化されています。
-1-(2)-	年度当初の打合せ会議において、職員に周知徹底されています。
-1-(2)-	パワーポイント等を用い、周知の工夫をされていますが、周知状況の確認及び継続的な取組は確認できませんでした。
-2-(1)-	「中長期的目標」として、中長期計画が作成されています。
-2-(1)-	中長期計画の中に、具体的な数値目標などが記載されていませんでした。
-2-(2)-	職員会議において、組織的に計画策定が行われています。
-2-(2)-	事業計画が職員に周知されていることは、職員会議等で周知していますが、利用者等に対しては、周知状況の確認及び継続的な取組が確認できませんでした。
-3-(1)-	管理者の役割・責任の表明が、広報誌等において確認できませんでした。
-3-(1)-	法令遵守に関する研修の受講は、職員研修記録により確認できましたが、法令等のリスト化はされていませんでした。
-3-(2)-	ブロックごとに行われているドッジボール大会では、管理者自らが児童を指導することにより、好成績を納めている等、積極的に取り組み、指導力を発揮しています。
-3-(2)-	職員の年齢構成などを勘案し採用している他、月間利用状況報告書等によって、労務・財務分析を行っています。

**組織の運営管理**

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
- 1 経営状況の把握	- 1 - (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	B	B
		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
		外部監査が実施されている。	C	B
- 2 人材の確保・養成	- 2 - (1) 人事管理の体制が整備されている。	必要な人材に関する具体的なプランが確立している。	B	A
		人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	A	A
	- 2 - (2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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。	B	B
		福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	B	A
	- 2 - (3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	C	A
		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
		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。	C	B
	- 2 - (4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	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	B
		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
	- 3 安全管理	- 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。	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
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。			C	B
- 4 地域との交流と連携	- 4 - (1) 地域との関係が適切に確保されている。	利用者地域とのかかわりを大切にしている。	B	A
		事業所が有する機能を地域に還元している。	B	B
		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	B
	- 4 - (2) 関係機関との連携が確保されている。	必要な社会資源を明確にしている。	C	A
		関係機関等との連携が適切に行われている。	C	B
	- 4 - (3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	地域の福祉ニーズを把握している。	B	A
		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]**

- 1 - (1) -	学校や地域行事には全て参加し、日常的な学校との連携・協働体制によって環境把握に努めています。しかし、児童館の動向把握がなされておらず、また、行政などとの情報交換が行われていませんでした。
- 1 - (1) -	「室町ふれあいホット広場」の開設や「にこにこクラブ」など、「中長期的目標」に基づいた利用者確保の取り組みが積極的に行われています。
- 1 - (1) -	法人(京都社会福祉協会)において、平成17年1月に外部監査を実施しています。その後は、毎年、館長会議等で専門家等による指導がフィードバックされていますが、その結果に基づく経営改善は十分に実施出来ているとは言えません。
- 2 - (1) -	児童指導ができる人材獲得や年齢構成等を重視した具体的な方針があり、それに基づいた実践がなされています。
- 2 - (1) -	年2回、考課基準に準ずる項目が記された「自己評価票」を用いて自己評価が行われています。また、館長とのヒアリングによって、結果がフィードバックされています。
- 2 - (2) -	館長と職員の定期的な面接機会が設けられており、館長によって職員の就業状況や意向の把握がなされています。しかし、管理は館長に一括されており、現時点において改善策を検討する仕組みはありません。
- 2 - (2) -	職員は福利厚生の共済会に加入しています。
- 2 - (3) -	「中長期的目標」の中に、職員に求める基本的姿勢や意識が明示されています。また、職員会議において、研修などに関する基本姿勢に関して話し合われています。

- 2-(3)- 職員別の研修計画が作成され、実施されています。
- 2-(3)- 打合せ会議で、研修終了者による研修内容発表の機会が設けられています。しかし、報告レポートの作成や研修成果の評価・分析の事実は確認できませんでした。
- 2-(4)- 「教育実習マニュアル」が整備され、これに基づいた実施が行われていますが、実習指導者に対する研修は行われていません。
- 2-(4)- 「教育実習マニュアル」に基づき、プログラムや実習日程(実習計画)が準備されていますが、実習後のアンケート実施や学校側との連携によるプログラム整備の実践が確認できませんでした。
- 3-(1)- 「危機管理マニュアル」が整備され、全職員の周知徹底に努めています。
- 3-(1)- 安全確保・事故防止に関する館内研修を行っています。しかし、事例収集と分析・検討・評価等が確認できませんでした。
- 4-(1)- 乳児の昼食の場として児童館を開放したり、赤ちゃん訪問活動などを通じて地域との関わりを積極的に行っています。
- 4-(1)- 運営状況に関する情報を公開する体制が整えられていませんでした。
- 4-(1)- 京都市児童館連盟が発行する「介助者のしおり」を用いた実践を行っています。
- 4-(2)- 「災害時等の緊急連絡網」や関係機関の電話番号一覧などが職員室に掲示、常設され、全ての職員が利用できる工夫がなされています。
- 4-(2)- 保育所との職員交流や合同運動会開催など、具体的な協働・連携の実践が行われています。しかし、地域関係機関・団体との協働の実践は確認できませんでした。
- 4-(3)- 館長自らが、広報誌を持って室町児童館運営協力会員宅を月1回訪問し、情報収集することで、地域の児童の状況把握と利用の促進に努めています。
- 4-(3)- 把握した地域ニーズに基づき、平成23年11月から新たな子育て支援として「室町ほっこり子育てひろば」を開催しています。

**適切な福祉サービスの実施**

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
利用者本位の福祉サービス	- 1 - (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	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
		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
	- 1 - (2) 利用者満足の向上に努めている。	利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	C	B
		利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	C	B
	- 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。	利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。	C	A
		苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。	B	B
利用者からの意見等に対して迅速に対応している。		A	B	
サービスの質の確保	- 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。	サービス内容について定期的な評価を行う体制を整備している。	B	B
		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。	C	B
		課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	A	A
	- 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。	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
		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	C
	- 2 - (3) サービス実施の記録が適切に行われている。	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。	B	B
利用者に関する記録の管理体制が確立している。		B	B	
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	B	
サービスの開始・継続	- 3 - (1) サービス提供の開始が適切に行われている。	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。	B	A
		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
サービス実施計画の策定	- 4 - (2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。	サービス実施計画を適切に策定している。	A	B
		定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。	B	B

【自由記述欄】	
- 1 - (1) -	基本姿勢は、「施設経営の理念」等に明示されており、打合せ会議において研修や改善の提案が行われています。
- 1 - (1) -	「京都市室町児童館個人情報保護方針」を策定し、全職員に配布しています。また、これに基づく活動が実施されています。
- 1 - (2) -	毎年「子育てアンケート」の実施や年1～2回の利用者懇談会が行われています。
- 1 - (2) -	子育てアンケート結果から、さらなる利用者満足の向上に向けて「子育てほっと広場」を開催する等、ニーズ把握の取り組みを事業に反映させていますが、検討会議は設置はされていません。
- 1 - (3) -	「ご意見・ご要望等受付窓口の設置について」を掲示し、また、図書室の一角を相談スペースとして利用するために、カーテンやスクリーンロールを設置するなどの配慮をしています。
- 1 - (3) -	第三者委員などの設置はされているものの、苦情解決のしくみを利用者に配布、説明されている事実が確認できませんでした。また、苦情内容及び解決結果等の公表がなされていません。
- 1 - (3) -	「対応マニュアル」が策定、実践されていますが、マニュアルの定期的な見直しが行われている事実が確認できませんでした。
- 2 - (1) -	第三者評価は今回が初めての受診となりますが、自己評価は実施しています。振り返りもなされていますが、地域連携に関する評価が行われていません。
- 2 - (1) -	自己評価は実施していますので、今後は分析結果に基づく課題を文章化されることを期待します。
- 2 - (1) -	職員会議において実施事業の課題に対する改善策が話し合われ、共通理解され、次の事業に反映する仕組みが確立されています。

- 2-(2)- 室町児童館独自の標準シートを作成していますが、標準シート上に利用者の個性の尊重等に対する姿勢の明示や実施状況を確認する仕組みが確認できませんでした。
- 2-(2)- 標準シートに基づいて実施方法が作成されていますが、実施方法の作成・見直しは個々の担当者に任されており、標準的な実施方法の見直しをする仕組みがあるとは言えないため、「C」としました。
- 2-(3)- 個別に援助を必要とする児童の記録は確認できましたが、児童クラブ等の個別記録は整備されていません。
- 2-(3)- 記録管理の責任者は設置されていましたが、情報の開示手順などの規定は定められていません。
- 2-(3)- 週1回の打合せ会議時に、利用者の状況報告によって職員間共有を図っていますが、状況の変化や利用者の状況など日々の情報を職員間で共有化する仕組みが確認できませんでした。
- 3-(1)- パワーポイントを利用して、児童館の紹介に力を入れている他、積極的に見学者を受け入れています。
- 3-(1)- 京都市が作成しているパンフレット、登録用紙の他、児童館のしおりなどを用いて、説明を行っています。
- 4-(2)- 活動計画策定の手順や活動計画の遂行状況を確認する仕組みを確認できませんでした。
- 4-(2)- 中堅職員が中心となって活動計画の見直しが行われ、緊急に計画を変更する場合の仕組みは整備されています。しかし、利用者の意向把握と同意を得るための手順などを組織的な仕組みとして定められていませんでした。



# 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	社会福祉法人京都社会福祉協会 京都市室町児童館
施設種別	児童館
評価機関名	社団法人京都社会福祉士会
訪問調査日	2011年12月12日

**【付加基準】児童館版 評価結果対比シ - 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	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
		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	B	B
		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	B	A
		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	C	A
		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	A

【自由記述欄】	
A - 1 -	1階育成室と2階遊戯室に「お約束事」が張られています。
A - 1 -	中・高校生は、目的がなければ来館することがない状況であり、利用歴も中高生の利用が日常的とまでは言えませんでした。
A - 1 -	児童館内に十分なスペース・遊具が取り揃えられ、自発的・創造的に活動できる環境が整っています。
A - 1 -	乳幼児クラブ終了後は、休憩スペースとして育成室が開放され、利用者が自由に昼食を摂ることができます。
A - 1 -	遊戯室の設備を活かし「スポーツを行う」ことを児童館の特徴として、卓球名人表を遊戯室に飾る等、幅広い交流を可能とする取り組みが伺えます。

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	乳幼児と保護者が日常的に利用している	B	A
		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
		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	A	A

【自由記述欄】	
A - 2 -	幼児開放日を設け、利用促進の工夫がなされるとともに、利用状況報告書で乳幼児と保護者の日常的な利用が確認できました。
A - 2 -	利用者アンケートの実施や今年度からは保護者同士が話せる機会を設けるなどの工夫をしています。
A - 2 -	乳幼児クラブで保護者が企画する「お誕生日会」があり、イベント担当表を作成する等、保護者が偏ることなく企画参加しています。

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)	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
		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
		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	B	B
		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 -	毎週、打合せ会議において、気になる子どもについて、背景や言動まで掘り下げて話し合い、検討・対応が図られています。
A - 3 -	京都市児童館連盟が主催する研修に参加し、研修内容を実践しています。
A - 3 -	サマーステイ事業により障害児とのふれあいを実践されていますが、身体障害児と学童児童のふれあいの工夫や指導が知的障害児のそれに比べ十分ではないため、来年度の課題としていることから、今回は「B」としました。
A - 3 -	卓球競技のクラブ活動があり、それは、有段者を育てる仕組みとなっており、子どもたちは自発的に練習をしています。

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	日常的に中高生の利用がある	C	B
		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	C	C
	A - 5 利用者からの相談への対応	利用者からの相談への対応が自然な形で行われている	B	B
		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	B
	A - 6 障害児への対応	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-	「中高生タイム(中高生が利用できる時間)」を設定(午後5時～午後6時30分)し、利用促進に努めていますが、中高生の利用は日常的とは言えませんでした。
A-4-	利用者が少なく、現時点では、利用者自らが企画する活動が行えていません。
A-5-	利用者からの相談等には対応されていますが、記録が確認できませんでした。
A-5-	不登校児支援については、対象児童の来館頻度等により不登校支援体制が整っています。しかし、虐待については、事例がなく支援実態が確認できませんでした。
A-6-	打合せ会議により障害児への支援策が共通理解されています。

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	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	B
		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	B	B
	A - 8 広報活動	広報活動が適切に行われている	A	A
		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-	室町児童館運営協力をはじめとする地域団体との連携が図られています。しかし、連携団体が限られており、相互の協働体制も十分とは言えませんでした。
A-7-	地域の安全マップを掲示しているものの、日々の実践としては帰宅時間厳守の徹底のみで、団体との協働体制等の取組が図られていませんでした。
A-8- A-8-	「室町児童館だより」、「ゆめのこだより」、「ぐんぐんぐ〜ん(地域子育てステーション)」など、創意工夫が見られるおたよりが豊富であり、広報活動に努めています。