

[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	祥豊児童館	施設種別	児童館 (旧体系：)
評価機関名	特定非営利活動法人 京都府認知症グループホーム協議会		

平成26年11月10日

総 評	<p>祥豊児童館は「祥豊地域に児童館を!」との地域の子育て支援に対する住民の声を受けて、平成23年4月に祥豊小学校の敷地内に設立されました。地域住民の願いが叶った当児童館は、小学校の敷地内に在るメリットを生かし、現在、学童クラブ児童92名の放課後の安全性確保と健全育成等に努めておられます。又、小学校・自治連合会・社会福祉協議会・民生児童委員会・小学校PTAのOB・地域ボランティア・祥豊保育園・児童館利用者の代表等の幅広い地域の住民組織で構成される「祥豊児童館運営協力委員会」の協力を得ながら、地域子育てネットワークの中心的役割を担っています。常に地域の福祉や子育て家庭の動向やニーズの把握に務められ、7名の課題のある子どもの支援を含め、地域・利用者とともに歩む児童館づくりに努めておられます。地域の4ヶ所の保育園所との交流や、保健所事業への参画、社会福祉協議会や民生児童委員会、祥豊保育園との共催による「祥豊子育てサロン」や出前保育の実施等、地域に開かれた事業運営により、地域の乳幼児とその保護者のニーズに応えておられます。館長のリーダーシップの下で、職員全員が児童館事業の全てに積極的に取り組んでおられます。その様子が実践記録やヒヤリング等から窺えました。祥豊児童館の事業運営において、館長が全職員の意向を尊重し、役割に権限と責任を与え、職員ひとり一人の主体性を引き出しておられるからでしょう。事業の透明性の確保につながっていると思います。</p>
特に良かった点(※)	<p>●人事考課の体制 職員の意図的な人材育成を推進していく為に、人事考課を客観的な基準に基づいて行っています。人事考課専用のチェックシートを使って、評価の客観性・公平性・透明性の確保に努め、人事考課結果のフィードバックにフィードバック専用の「ヒヤリング結果シート」を活用しています。「ヒヤリング結果シート」には、職員ひとり一人に、法人が求める内容の到達度が数値で表記されています。</p> <p>●地域の関係機関との連携 年5回開催の「運営協力委員会」が、地域の様々な組織・団体(小学校・自治連合会・社会福祉協議会・民生児童委員会・小学校PTAのOB・地域ボランティア・祥豊保育園・児童館利用者の代表等)で構成されていて、児童館が地域の子育てネットワークの中心的役割を担っています。 毎月、祥豊児童館やふれあいサロン(小学校)で社会福祉協議会・民生児童委員会・祥豊保育園・祥豊児童館の四者が合同で「祥豊子育てサロン」を開催しています。将来的に地域の子育て家庭のニーズに応えた地域主体の活動を児童館や保育園が応援する形で事業を展開したいとのことでした。</p>

	<p>●サービス実施の記録 児童館事業の様子が写真入りで『児童館の歩み』に纏めてあります。また、学童クラブや乳幼児クラブの登録者一人ひとりの子どもの活動の様子が克明に記録されています。</p> <p>●地域との交流と連携 敬老会や祥豊まつりに学童クラブや音楽クラブの子どもたちが参加し、祥豊保育園の園庭開放日に“出前児童館”活動を行い、又、南区保健センターで実施している4カ月健診に児童館職員が出向き、地域の母親の相談に応え、児童館事業の案内を行っています。地域に開かれた活動が推進されています。</p>
特に改善が望まれる点(※)	<p>●Ⅲ-1-(1)② 個人情報保護方針と個人情報保護規定を定めていますが、利用者のプライバシーを保護する規定やマニュアルが作成されていませんでした。規定とマニュアルの整備が望まれます。</p> <p>●Ⅲ-2-(2)① 「児童館業務マニュアルが作成され、職員一人ひとりに所持させ、マニュアルに基づいて業務を行い、チェックシートで確認しておられますが、「業務マニュアル」に利用者の個性の尊重やプライバシー保護の観点からの留意点や注意事項等が記載されていませんでした。プライバシー保護は利用者の尊厳に直接関係することとして、「業務マニュアル」の見直しを望みます。</p> <p>●Ⅲ-1-(3)② 「社会福祉法人清和園が提供する福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要項」を策定し、玄関の掲示板や『児童館だより』で、いつでも苦情を受け付けることを周知されていますが、苦情受付の手順やアクセス方法を明示したものがありませんでした。苦情解決の体制整備が望まれます。</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]

【共通評価基準】 児童館版

評価結果対比シート

受診施設名	京都市祥豊児童館
施設種別	社会福祉法人 清和園
評価機関名	特定非営利活動法人 京都府認知症グループホーム協議会
訪問調査日	平成26年10月 2日

I 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
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 理念が明文化されている。	A	A
		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。	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	A	A
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	A	A
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。	① 中・長期計画が策定されている。	A	A
		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。	① 計画の策定が組織的に行われている。	A	A
		② 計画が職員や利用者等に周知されている。	A	A
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。	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
		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。	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
		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】

I-1-(1)-①	児童館理念に「明るい笑顔」「正しい行動」「良好なチームワーク」を掲げています。理念は「京都市児童館活動指針」に明記された「児童館活動理念」、社会福祉法人清和園の精神「明るく・正しく・仲良く」に基づいて策定しています。理念を館内に掲示し、ホームページ、パンフレット、広報誌『児童館だより』等に掲載する等、児童館の使命・目指す方向性を地域や児童・職員等に周知しています。
I-1-(1)-②	基本方針は児童館活動方針の中に明記され、人権の尊重を基調とした児童館理念の実践課題が明示されています。児童館理念同様に、館内に掲示するとともに、広報誌『児童館だより』やパンフレットに掲載しています。
I-1-(2)-①	毎年度末の職員会議で児童館理念や基本方針について確認し合い、理念や方針が職員の行動指針となる様、児童館が目指す姿とその実現に向けた課題を次年度に引き継いでいます。
I-1-(2)-②	地域や施設の利用者等に、広報誌『児童館だより』やパンフレット等で周知しています。又、これら資料を小学児童の家庭や自治会、児童館運営協力委員会、民生児童委員会、交通対策協議会等々の協力を得、広く地域の関係者等に説明や資料の配布・回覧を行っています。
I-2-(1)-①	法人理念と児童館の理念に基づいて、4つの重点項目を掲げた中長期計画を策定しています。また、年度初めの職員会議で達成度の確認や見直しを行い、26年度・27年度の中長期計画に反映しています。
I-2-(1)-②	法人理念、児童館理念、「児童館事業・学童クラブ事業」の中長期計画に基づいて、単年度「児童館事業年間活動計画・学童年間活動計画」を策定しています。年度末の職員会議で計画の達成度と見直しを行い「児童館年間反省」にまとめています。年間計画が確実に実行されていることが各種議事録で確認できました。
I-2-(2)-①	単年度の事業計画は担当職員が取りまとめ、最終、職員会議で協議の上策定しています。年2回、総括会議において「事業評価シート」を使って、目標を数値化した事業計画の達成度を評価し、「評価見直しシート」で実施内容の評価を行っています。
I-2-(2)-②	年間事業計画を『児童館だより』に掲載し、小学児童の全家庭に配布したり、自治連合会の協力で地域に回覧する等により保護者・地域住民に周知しています。「打合せ記録」や日報等で確認できました。
I-3-(1)-①	「館長経営方針」や『児童館だより』4月号に館長自らの役割と責任を表明しています。館長の責務を「館長の役割について」に明示し、その妥当性を職員とともに検証しています。館長の業務は法人統一の「児童館長業務マニュアル」に記載されています。法人作成の「人事考課シート」で全職員から評価を受けています。
I-3-(1)-②	館長は、行政説明会や全市施設長会で収集した関係法令に関する情報を「児童館運営に関する関連法令集」にファイルし、職員周知に努めています。「子ども子育て支援新制度」について職員研修を行っています。遵守すべき法令等のリスト化を望みます。
I-3-(2)-①	館長は「行事計画書・行事報告書」から、児童館活動の内容や具体的な取り組みについての分析・評価を行っています。また、職員会議や毎日ミーティングにおいて、職員等の意向を把握するとともに、児童館の質の向上に向けた指導力を発揮しています。「打ち合わせ記録」で確認できました。館長は職員ヒヤリングで職員ひとり一人の意向を把握し、事業の取り組みに対する指導を行っています。職員ヒヤリングで確認できました。
I-3-(2)-②	毎月、職員会議で「業務改善委員会」が、働きやすい環境整備について討議を行い、経営に纏わる業務の効率化と改善に取り組んでいます。予算の執行・アルバイトの配置等のあり方、超勤の見直し、担当業務の妥当性等が検討されました。

II 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
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。	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
		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
		③ 外部監査が実施されている。	A	A
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。	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
		② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	B	A
	II-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	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
		② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	A	A
	II-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	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
		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
		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) 実習生の受入れが適切に行われている。	① 実習生の受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
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	
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。	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
		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
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。	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	A	A
		② 事業所が有する機能を地域に還元している。	A	A
		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
	II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	① 必要な社会資源を明確にしている。	A	A
		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り組みを行っている。	① 地域の福祉ニーズを把握している。	A	A
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-1-(1)-①	館長は「全市施設長会」・「ブロック施設長会」や「法人内児童館連絡会」等で、児童を取り巻く環境や児童館の動向を把握しています。小学校敷地内に所在する利点を生かし、小学校長・教頭・館長の三者による会合で小学校と密な連携を図っています。行政や地域の関係団体(自治連合会・社会福祉協議会・民生児童委員会・少年補導委員会・PTA・ボランティア等)と関係し、「祥豊児童館運営協力委員会」で直接聞き取るなど、地域ニーズの把握に努めています。中・長期計画や年度の事業計画等に反映させています。			
II-1-(1)-②	利用者数をグラフ化し、利用実績から経営状況を把握しています。年2回、分析・評価の内容を活動報告や収支報告等で法人本部に報告しています。報告書の作成に当たっては、職員会議で経営状況や改善課題を検討し、経営の透明性や職員のコスト意識向上に努めています。			
II-1-(1)-③	「監事監査重点5項目」に基づいて、法人の公認会計士による外部監査を行っています。公認会計士からの指導や助言を事業運営に役立てています。監査報告書で確認できました。			
II-2-(1)-①	法人規定の「館長業務マニュアル」に明示された「人材確保・育成の考え方」に基づき、地域ニーズに対応できる児童館運営に必要な人材の確保と育成に努めています。職員は無資格者が有資格者への受験を目指し、全員が有資格者になるよう努めています。活動方針に定めた「目指す職員像」に合った人材育成に努めています。			
II-2-(1)-②	人事考課の目的が人材育成や組織の活性化であることと認識され、年2回、館長による職員個人面接と「人事考課」専用シートを使った自己評価・館長評価・事業部長評価を行っています。また、「ヒヤリング結果ノート」で職員一人ひとりに評価結果をフィードバックしています。評価項目は職員が自己の職務を振り返ることができ、館長が客観的に職員評価が行える内容でした。			

II-2-(2)-①	職員会議(業務改善委員会)で有給休暇の消化や時間外勤務等の適正化について話し合い、組織全体で労働環境の改善に取り組んでいます。パワハラやセクハラの問題については、法人本部に相談窓口を設置し対応しています。メンタルヘルスケアについては、加盟の福利厚生(共済会)の社団法人日本産業カウンセラー協会を紹介しています。
II-2-(2)-②	職員は共済会の総合的な福利厚生サービスを活用しています。法人の全額負担で、職員定期健康診断やインフルエンザ予防接種を行っています。法人の就業規則に特別有給休暇や祝い金・弔慰金等を定めています。
II-2-(3)-①	「祥豊児童館活動指針」の経営方針や目指す職員像に、職員の教育・研修に関する基本姿勢を謳っています。具体的には、京都市児童館学童連盟主催の「行政研修計画」の職階別・段階別研修を履修しています。児童館内では、研修プログラムに沿って定期的に職員会議で行っています。職命で外部研修にも参加しています。
II-2-(3)-②	連盟の「キャリアパス制度」・行政研修「京都市児童館・学童保育所職員研修・科目履修表」に基づき、職員は経験や職務・職階に応じて新任・段階別・階層別の研修に参加しています。職員ひとり一人の履修状況を継続管理しています。
II-2-(3)-③	研修履修者はレポートを作成し、朝の打ち合わせ会で伝達研修を行い、研修の成果を職員間で共有しています。「打ち合わせ記録」で確認できました。研修の評価・見直しは、履修後に実施したアンケート調査の結果を基に研修委員会が行っています。
II-2-(4)-①	「実習生受け入れマニュアル」に実習生受け入れの意義や方針を定め、プログラムに則して、館長及び各事業の実習担当者(全職員)が実施していました。中学校の「生き方探究・チャレンジ体験」の実習生が、教材作りや環境整備等にも参加させ、児童館の諸活動を体験を通して学んでいました。
II-2-(4)-②	実習プログラムは実習内容全般を計画的に学べる内容でした。中学生の「生き方探究・チャレンジ体験」以外に、保育専門の学校や大学等からの依頼が無い為、これら機関との連携や実習生向けのアンケート調査等は実施していないとのことでした。
II-3-(1)-①	「清和園危機管理マニュアル」「緊急時の連絡体制」「緊急連絡網」を整備しています。「安全点検表」を使って、定期的に担当者が遊戯室・便所・台所・育成室・職員室等の安全性を確認しています。感染症流行時期は広報誌『児童館だより』で保護者に注意喚起し、職員はインフルエンザ予防接種を法人負担で全員受けています。乳幼児の遊具消毒が周知徹底されています。
II-3-(1)-②	事故の要因分析、職員間での情報共有を目的に「事故報告書」と「ヒヤリハット事例報告書」を活用し、事故の発生予防に努めています。熱中症や児童虐待等の学習も館内で行っています。
II-4-(1)-①	地域とともに子育てで家庭を支援する児童館をめざし、地域の複数の組織・団体と「祥豊児童館運営協力委員会」を組織しています。具体的には「祥豊子育てサロン」の開催、出前児童館活動、Xmas会の開催、ちびっこ広場、地域ボランティア(ひよっこらぶ)の育成、子育て情報の提供・相談等々の活動を行っています。「祥豊子育てサロン」が地域のネットワークの拠点となるよう努めておられます。
II-4-(1)-②	児童館が有する機能を活用して、地域との交流を深めています。敬老会や祥豊まつりへの参加、「祥豊子育てサロン」や出前児童館等の活動・交流会等を行っています。日常の子育て相談窓口を設置し、広報誌『児童館だより』や掲示板で地域に周知しています。
II-4-(1)-③	「ボランティア受け入れの基本的な考え方」に基づき、ボランティア活動の受け入れ支援をしています。25年度は年間延べ71人のボランティアが児童館活動に協力参加されています。
II-4-(2)-①	児童館に関連する「社会資源一覧表」を職員室に掲示し、職員会議やミーティングで情報を共有しています。「地域各種団体等関係文書綴」にPTAや民生委員などの役員名簿を保管し、有機的な連携を図っています。昨年からの地域区民運動会のプログラムに祥豊児童館の名を連ねて頂いたとのことです。地域や児童館運営に関する課題は間をおかず職員会議で検討しています。話し合っています。
II-4-(2)-②	
II-4-(3)-①	地域の団体等との連携により、児童館運営協力委員会にて地域ニーズを把握しています。学童クラブや乳幼児教室の保護者向けアンケート調査を実施しています。施設内に「ご意見・ご要望・苦情等受付箱」を置き、加えて郵便受けを意見箱として活用し、地域の子育てニーズを把握しています。行政や学校等と連携し、児童館学童クラブ卒業児童等の利用を促進しています。保護者から要望を叶えた遊戯室の「フロアーマット」等の設置があります。
II-4-(3)-②	年度初めに策定する事業計画及び行事計画は、地域の組織との共同事業やアンケート調査、懇談会等で把握した地域の子育てニーズや「行事報告書」の行事実況記録等を反映させています。保護者からの要望を受け止め、実現に向けた取り組みを行っています。

Ⅲ 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	
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。	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	
		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	B	
	Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。	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	
		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	
	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。	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	
		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	
		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	
	Ⅲ-2 サービスの質の確保	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。	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	A
			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	A
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。		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	
		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	
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		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	
		② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	A	A	
		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	
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。	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
	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	
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定	Ⅲ-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。	① サービス実施計画を適切に策定している。	A	A	
		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-1-(1)-①	法人理念や児童館理念及び「京都市児童館活動指針」に利用者を尊重する姿勢が明示されています。これらを職員会議で周知し、児童館学童連盟の研修「人権研修」の履修等で職員の人権意識の向上に努めています。
Ⅲ-1-(1)-②	国の個人情報保護規程に基づいて、個人情報保護方針「プライバシーポリシー」を定め、施設内に掲示しています。職員意識向上のために研修を実施しています。方針は個人情報保護に関する規定にとどまり、利用者のプライバシーを保護する内容には至っていませんでした。
Ⅲ-1-(2)-① Ⅲ-1-(2)-②	「運営協力委員会」を定期的に開催しています。祥豊児童館活動方針に記載された「子どもの最善の利益の追求」に基づいて、保護者懇談会や利用者満足度調査を実施しています。具体的には、幼児クラブの要望を受けて、おもちゃや絵本、寝転べるマットの購入、「食育について」をテーマにした研修会の開催等があります。懇談会や満足度調査等で保護者等の要望を把握し、遊び場や乳児の遊具の充実を次年度の事業計画や予算に上げています。
Ⅲ-1-(3)-①	保護者が直接または電話で相談でき、意向を述べる窓口を設け、意見箱として郵便受けを設置しています。また、懇談会の開催案内等、玄関の掲示板や『児童館だより』で保護者や地域の要望の収集に努めています。面接相談は図書室を個室として使い、プライバシーに配慮して行っています。
Ⅲ-1-(3)-②	苦情解決に「社会福祉法人清和園が提供する福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要項」を定め運用しています。最近では、住民からの自家用車や観光バスの路上駐停車への苦情があったが解決後は関係者にフィードバックし結果を公表しています。相談や苦情に対して、相談窓口と担当者、第三者委員等へのアクセス方法の周知が為されていません。
Ⅲ-1-(3)-③	「社会福祉法人清和園が提供する福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要項」に基づいて、苦情への対応は迅速にされていました。2例ほど実例を残していませんでした。

Ⅲ-2-(1)-①	児童館活動の第三者評価受診は今回が初めてです。内部監査業務適正化委員会が作成した「自己評価」表によって自己評価を行っています。今回の第三者評価受診に向けた自己評価は、職員全員で取り組まれていました。
Ⅲ-2-(1)-②	今回の第三者評価受診に向けた自己評価の過程で、今後取り組むべき課題を職員会議で検討しています。第三者評価が始めてなので、第三者評価の結果を受けて、改善策や計画の見直しをする予定が計画にあがっていました。
Ⅲ-2-(1)-③	今回の第三者評価受診に向けた自己評価の過程で、今後取り組むべき課題を検討していますが、第三者評価の結果を受けて再度検討をする予定です。評価結果を今後の児童館運営やサービス提供に反映する意向は確認できました。
Ⅲ-2-(2)-①	「児童館活動指針」に基づいて、児童館活動の「業務マニュアル」を策定しています。職員ひとり一人が「業務マニュアル」を所持しています。職員会議で事業運営が「業務マニュアル」に沿って行われているかを確認し合っています。プライバシーに保護に関する記述(留意点)が見受けられませんでした。
Ⅲ-2-(2)-②	毎月、職員会議で「業務マニュアル」に沿って実施状況を確認しています。年度末にその年の事業実績を内部監査適正化委員会作成の「自己評価チェック」を使って評価・見直しを行っています。法人による内部監査を受けています。また、利用者(学童・保護者、幼児保護者)アンケート調査を行う等、様々な方法で評価・見直しを行っています。
Ⅲ-2-(3)-①	各事業の活動の様子は各クラブごとの「個別資料」や、『児童館のあゆみ』に記録管理されています。記録から学童クラブ、おひさまクラブ、将棋クラブ、音楽クラブ、切り絵クラブ、卓球クラブ等々での子どもひとり一人の活動の状況や様子が汲み取る様に読み取れました。
Ⅲ-2-(3)-②	各種の利用者に対する活動記録が保存・廃棄に至るまで、個人情報保護や情報開示に関する規定に基づいて管理されています。職員の守秘義務の遵守事項も明記し注意喚起しています。
Ⅲ-2-(3)-③	月1回の職員会議と毎日の「打ち合わせ会」(ミーティング)で日々の活動内容や個別のケースへの対応について検討しています。「児童館日誌」「学童クラブ日誌」等で確認できました。
Ⅲ-3-(1)-①	利用希望者に『児童館だより』『児童館のあゆみ』で児童館での生活の様子を周知しています。また、ホームページ、パンフレット、「京都市の児童館」のサイトに児童館だよりや行事内容を掲載・更新しています。学童クラブを紹介用のPC動画を作成しています。
Ⅲ-3-(1)-②	児童館利用の開始時には、パンフレットや児童館しおりを提示し、説明しています。
Ⅲ-4-(2)-①	サービス実施計画「活動計画」は、利用者アンケートの結果を尊重し、職員会議で検討し、職員総意の上で策定しています。
Ⅲ-4-(2)-②	活動計画の評価・見直しは「事業計画評価見直しシート」で行っています。事業毎に目標値(10点満点方式)を定め、職員会議で協議し、次年度計画に反映させています。インフルエンザ等の集団発生等で緊急事態が生じた際の活動計画の変更等については、館長の判断と指示・命令で対処するしくみとなっています。