

[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		

令和元年12月22日

総 評	京都市祥豊児童館は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月に京都市立祥豊小学校の敷地内に設立された児童館です。当時の地域住民の切実な願いが今日の祥豊児童館にしっかりと引き継がれていることが伺われます。児童館では、小学校の敷地内に在るメリットを生かし、児童館独自の公益な事業・活動を児童館のスペースを活用し、学童クラブの児童と地域の保護者や子ども等との交流を意図した取り組みが行われています。また、「祥豊児童館運営協力委員会」を立ち上げられ、地域の多様な機関等と連携して、地域の子育てネットワークの中心的役割を担い、児童館の専門性や特性を活かした相談支援事業、子育て支援サークルへの支援、地域ニーズに応じ地域の保護者や子ども等が自由に参加できる多様な支援活動を行っておられます。利用者の異年齢交流や活動の主体性を尊重された取り組みによって、多くの地域の高学年(中高生)や乳幼児と保護者の方々が児童館でさまざまなクラブやサークル活動に主体的に参加されています。法人と法人3つの児童館が一体となって、経営の改善や業務の実効性を高めるための取組を館長のリーダーシップの下で行っておられます。児童館事業の取り組みにおいて、全職員が理念・方針に基づき、数字や到達すべき状態についての目標達成に向けて、マネジメントサイクル(PDCA)を通して持続的に事業を改善し発展させ、サービスの維持向上を図っておられます。その取り組みの様子が日々の実践記録や広報誌、職員ヒヤリング、職員・利用者アンケートの結果等から伺えました。祥豊児童館事業の運営・活動に、法人の理念『佛(明るく)・法(正しく)・僧(仲良く)』と基本方針『子どもの最善の利益』を追い求めておられる姿勢が伺われました。
特に良かった点(※)	●利用者の安全確保のための体制 児童館の質の向上を目的とするリスクマネジメント体制が構築されています。リスク毎の担当者や対策重点項目を定め、事業所内に掲示し、「清和園児童館安全管理指針」「清和園危機管理マニュアル」に基づいて対応されています。「事故報告書」「ヒヤリハット報告書」「苦情・意見・提案メモ」等から、事例の要因分析と改善策・再発防止等を検討されています。また、事故を未然に防ぐために、毎月「安全点検チェック表」を使って、館内の設備・遊具・備品類の安全確認とメンテナンス等を行っておられます。感染症の予防対応の一つに、インフルエンザの予防策として、常勤・非常勤問わず法人全職員に費用全額法人負担で予防接種を実施されています。

	●利用者尊重した利用者本位の福祉サービス 保護者アンケート調査、保護者懇談会等を継続的に実施し、また、職員や利用者の日頃の潜在的な気づきや思いを「提案メモ」で顕在化する取り組みをされています。また、児童館自由来館の子どもの「自主企画」や保護者等の自発的な活動「5つの子育てサークル」、利用者が図書を選ぶ「選書会」等が設置され、利用者の自主性・主体性・創造性・協調性を尊重した取り組みが行われています。 ●児童館事業の質の向上に向けた組織的な取り組み 児童館長が委員長を担う「サービス評価委員会」を設置し、法人3館がともに児童館事業の自己評価と第三者評価受診、法人本部の「内部監査」に取り組みられ、その結果を共有され、経営の改善・業務の実効性を高めサービスの質の向上を図っておられます。平成28年度の第三者評価の受審結果から、①利用者のプライバシー保護に関する規定やマニュアルの策定、②「業務マニュアル」の見直し、③苦情受付の手順やアクセス方法の明示等の課題が改善されておられました。 ●実行性のある人事考課の体制 職員の人事考課が客観的な基準に基づいて行われています。人事考課専用の「チェックシート」と、フィードバック専用の「ヒヤリング結果シート」を活用し、評価の客観性・公平性・透明性の確保に努めておられます。「ヒヤリング結果シート」には、法人が職員一人ひとりに求める課題とその到達度を数値で表記しています。 ●地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動 地域の組織・団体(小学校・自治連合会・学区社会福祉協議会・民生児童委員会・小学校PTA・地域ボランティア・保育園・児童館利用者の代表)等で構成される「祥豊児童館運営協力委員会」や「祥豊子育て支援ネットワーク会議(基幹ステーション事業)」で地域における子育て支援の役割と児童館独自の公益的な事業や活動とを一体化させておられます。祥豊児童館ふれあいサロン(小学校)、社会福祉協議会・民生児童委員会・祥豊保育園・祥豊児童館の四者合同で開催する「祥豊子育てサロン」があります。敬老会や参加者250名規模のクリスマス会、祥豊まつり等では学童クラブや音楽クラブの子どもたちが活躍されています。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、地域の母親の子育て支援に応えておられます。
特に改善が望まれる点(※)	●利用者の相談や意見の集約 利用者がいつでも相談できる仕組みを構築されています。相談内容の振り返りが効果的になるように、相談記録の書式を再考されてはどうでしょうか。

※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	社会福祉法人清和園 祥豊児童館
施設種別	児童館
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	令和1年11月20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(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-1-1(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-2-2(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(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-3-3(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	a
	I-3-3(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)-①	【法人理念】に仏教の三宝「佛(明るく)・法(正しく)・僧(仲良く)」を掲げ、これを職員の行動指針としている。 【児童館理念】には児童館活動の基本として、児童の権利条約「子どもの最善の利益」の追求、「児童の健全な育成」「子育て家庭の支援」「地域と連携」を挙げている。【法人理念及び児童館理念】(以後 理念とする)、「京都市児童館活動指針」「児童館活動理念」に基づいて、年度はじめに「児童館活動方針」(以降 方針とする)を職員総意により作成している。理念と方針を館内に掲示し、ホームページやパンフレット、広報誌『児童館だより』4月号等に掲載し、地域の小学校・自治会等の協力機関に配布している。他に、子育てサロンや児童館の利用者に利用開始時に説明する等、地域・児童館の利用者・職員等に児童館の使命と目指す方向性を周知している。
I-1-1(1)-②	「子どもの最善の利益」を基調とした「理念」に基づいて、年度の実践課題を「児童館活動方針」に定めている。理念とともに館内に掲示し、広報誌『児童館だより』4月号等に掲載し、利用者等に周知している。
I-1-2(2)-①	年度末の職員会議で「理念」「方針」、中長期計画に沿って、その年の児童館活動の振り返りと次年度の活動方針及び事業計画を作成し、職員への理念の浸透を図っている。
I-1-2(2)-②	地域の関係機関(学校・自治会等)に広報誌『児童館だより』やパンフレット等を配布している。小学児童の家庭や地域住民等に児童館の資料が配布・回覧されている。
I-2-2(1)-①	「理念」に基づき、中長期計画と事業計画を策定している。年2回、職員会議で職員の総意の下で振り返り、必要に応じて修正している。中長期計画に年間児童館利用者数や中高生利用者数等の目標数値を具体的に定め、中長期的な地域の子育て支援(社会貢献)を目指している。
I-2-2(1)-②	「理念」に基づき、児童館及び学童クラブ事業の中・長期計画を踏まえた単年度の児童館及び学童クラブ事業の活動計画を策定している。年度末の職員会議で目標数値の達成度の確認(10点満点評価)と見直しを行っている。中長期計画及び単年度計画の遂行状況が各種の議事録で確認できる。
I-2-2(2)-①	年2回、職員会議で単年度の事業計画の実施状況を評価し、年度末の総括会議で中長期計画の妥当性や有効性を検証し、単年度の実施状況の総括と次年度の活動計画を作成している。中長期計画及び単年度計画の策定や見直し等は職員会議において職員総意の下で行っている。
I-2-2(2)-②	事業活動方針と年間の行事計画を広報誌『児童館だより』に掲載し、地域の小学校や地域の自治連合会等の協力によって地域の就学児童の全家庭に配布し、地域住民全戸に回覧している。保護者懇談会や乳幼児クラブの入会式等で児童館利用者に配布し説明している。事業計画・行事計画の素案に経験の浅い職員の力を引き出している。
I-3-3(1)-①	『児童館だより』4月号に館長の職務・児童館運営への考えを掲載している。協議決定は、毎月開催の「児童館連絡会議」で行っている。館長業務は法人統一の「児童館長業務マニュアル」に基づいて行い、館長業務の妥当性については、法人の児童館事業部長、財務・人事関係者、業務適正化委員が確認・検証する仕組みとなっている。また、館長は、全職員から法人の「人事考課シート」で評価を受けている。
I-3-3(1)-②	館長は、京都市子ども若者はぐくみ局、全市施設長会、南区・下京区ブロック施設長会等に必ず出席し、関係法令の理解に努めている。事務所に「児童館運営に関する関連法規リスト」を掲示し、職員に周知している。
I-3-3(2)-①	館長は、年度末に年間の児童館活動が「事業計画書」に基づいていたかどうかの分析・評価(10点満点方式)を行っている。また、法人の「人事考課」とは別に、年2回、館長による職員個人面談を実施し、職員会議やミーティングで把握した職員一人ひとりの意向を児童館事業の質の向上に反映させている。第三者評価の受診に際し「サービス評価委員会」を立ち上げ、職員の意見集約に指導力を発揮している。
I-3-3(2)-②	館長は人事・労務・財務の総合的分析を適正に行うために、法人内児童館連絡会議を積極的に活用している。また、職員会議の中で業務改善委員会を開催し、業務の改善を職員の総意のもとで行なう様になっている。業務改善の事例として、法人の全額負担による週30時間勤務の全職員を対象とした1回定期健康診断や全職員を対象としたインフルエンザの予防接種等がある。

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。	a	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。	a	a
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」等で、社会福祉事業等や地域の児童を取り巻く環境等の把握に努めている。事業の経営に関して重要と判断した案件は、月例の「法人内児童館連絡会議」で協議している。「法人内児童館連絡会議」は法人事務局長・児童館事務局部長・児童館事業部長・業務適正化委員・法人内の3児童館館長等で構成している。本部からのバック体制を充実させ、迅速な現場の課題解決に務めている。
Ⅱ-1-(1)-②	月毎の利用実績から利用者の推移、利用率、コストなどの分析・評価を「法人内児童館連絡会議」で協議し、結果を中・長期計画や年度事業計画の見直しなどに反映させている。「法人内児童館連絡会議」会議録を全職員に開示し経営状況や改善すべき課題について周知している。
Ⅱ-1-(1)-③	公認会計士による外部監査（会計監査人監査）を受け、指導や助言を事業運営に役立っている。監査報告書で確認できた。
Ⅱ-2-(1)-①	法人が定めた「人材確保・育成の考え方」に基づき、児童館運営に必要とされる人材の確保と育成に努めている。採用には保育士、幼稚園教諭、小学校教諭等の有資格を最優先している。法人が定めた「目指す職員像」を目標に、職員の資質向上に努め、地域のニーズに応えられる児童館運営に取り組んでいる。
Ⅱ-2-(1)-②	「人事考課」については評価基準を明確にした上で、人材の育成や組織の活性化を目的に実施している。年2回、館長による職員の面接評価を行う他に、人事考課については、職員が法人の「自己チェックシート」を使って「自己評価」を行った後、児童館事業部長が行い、職員が直属の上司（館長）に対する意向を自由に表出できる様に仕組んでいる。館長による面接評価と児童館事業部長による人事考課の結果を職員の課題や期待することを【100点満点・60点基準】数値で明確に示し交付している。
Ⅱ-2-(2)-①	児童館事業部長と児童館館長が定期的に職員一人ひとりから就業状況や意向を聴き取り、結果を業務改善委員会で汲み取り、労働環境の適正化（改善）に反映させている。メンタルヘルスへの取り組みでは、ストレスチェックの結果を産業医につなげ、福利厚生（共済会）の日本産業カウンセラー協会を紹介する等で対応している。法人本部に相談窓口を設置する等、組織全体で職員が安心して働くことが出来る様、労働環境の改善に取り組んでいる。
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る。全職員を対象とした職員定期健康診断、ストレスチェック、インフルエンザ予防接種等を児童館全額負担で実施している。法人の就業規則に有給休暇・特別有給休暇・祝い金・弔慰金等を定めている。
Ⅱ-2-(3)-①	法人の基本方針や「目指す職員像」に職員の教育・研修に関する基本姿勢を明記している。「児童館職員研修実施要綱」に基づき、法人独自の「年間研修計画」を作成し、計画的に施設内研修を実施している。職員は、京都市児童館学童連盟主催の「行政研修計画」科目別履修表の職階別・段階別・テーマ別研修や外部団体主催の研修を職命で受講している。
Ⅱ-2-(3)-②	連盟・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、職員一人ひとりが経験や職務・職階に応じて履修した履修状況を継続管理している。
Ⅱ-2-(3)-③	研修履修者に研修報告書の提出を義務付けている。職員会議や職員ミーティングで伝達研修を行い、研修の成果を職員間で共有している。研修履修歴を次年度の個人及び児童館の研修計画に反映させている。
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、職員は入職時に実習受け入れに関する研修を受け、実習の受け入れの意義や目的を理解している。保育専門の学校や大学等からの依頼は無いが、中学校の「チャレンジ体験」の依頼があり、実習生受け入れマニュアルを基に、4日間の実習に依頼校と連携を図り、実習の実施記録を作成し、対応している。
Ⅱ-2-(4)-②	実習生の受け入れは中学生の4日間の「チャレンジ体験」実習のみとなっている。今年は5名の実習生に学校が作成した実習目標に沿って行い、毎日の実習内容と学びの内容、指導者のコメントを実習記録ノートに記載し、プログラムは中学生の自主性を成長させることが出来るようにしている。
Ⅱ-3-(1)-①	「清和園児童館安全管理指針」に基づき、リスク種別毎の担当者や対策重点項目を定め事務所に掲示している。「危機管理マニュアル」「緊急時の連絡体制」「緊急連絡網」に基づき対応している。「安全点検チェック表」で月1回、担当者が遊戯室・便所・台所等10力所の安全性を確認している。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、職員にインフルエンザ予防接種を児童館の負担で行っている。
Ⅱ-3-(1)-②	利用者の安全確保の為に「ヒヤリハット」「事故」「重大事故」報告書を作成し、職員研修を行う等、職員間でリスクの共有化を図り、事故の要因分析を行い、事故の発生予防、再発防止に努めている。
Ⅱ-4-(1)-①	地域の全ての子どもと子育て家庭を支援することを基本方針に掲げ、地域とともに歩む児童館を目指して、「祥豊児童館運営協力委員会」と「祥豊ネットワーク会議」を、自治連合会、小学校、祥豊児童館・小学校PTA、ボランティア、児童館利用者の代表、学区社会福祉協議会、民生児童委員等で組織し、地域の子育てニーズに応える児童館づくりに努めている。
Ⅱ-4-(1)-②	児童館が有する機能を活用して、積極的に地域との交流を深めている。地域の体育館で250人規模の「クリスマス会」を毎年開催したり、保健福祉センター主催の子育て支援のイベントの企画している。事業所の掲示板、広報誌『児童館だより』、ホームページなどで地域や保護者に参加を呼び掛けている。
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、ボランティア活動を積極的に受け入れている。年間の受け入れ実績は、中学生26人、大学生46人、大人160人の延べ230人あまりである。
Ⅱ-4-(2)-①	館内に行政機関や地域の医療機関等の連絡先を掲示し、「地域各種団体連絡リスト」にPTAや民生委員などの役員名簿を保管している。児童館事業に必要な社会資源を明確にしている。
Ⅱ-4-(2)-②	「児童館児童虐待防止指針」を定め、虐待事例に対応できる体制を整えている。基幹ステーションとして、小学校の敷地にある児童館の利点を活かし、小学校との連携を密にし、運営協力委員会活動や祥豊ネットワーク会議等との関わりで、地域の子育て支援の拠点となっている。
Ⅱ-4-(3)-①	乳幼児クラブや学童クラブの保護者・児童を対象としたアンケート調査を実施している。施設内に「ご要望・苦情等受付箱」を置き、地域の意見や要望を収集している。子育てサロンの企画会議で民生児童委員との定期的な話し合いを通して、地域のニーズの把握に努めている。
Ⅱ-4-(3)-②	年度事業計画及び年度行事計画に、保護者懇談会やアンケート調査の結果、日々の利用者との意見交換で把握した内容を反映させている。管理栄養士を講師に招き「離乳食の進め方」について、子育て支援講座を開催している。児童館で使用する玩具や書籍・雑誌の購入に保護者の要望を受け入れ、窓天井の遮光や廊下のエアコン等の要望を受け入れている。

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	a
	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	a
		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	a
	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	a
		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、児童館活動方針に掲げた利用者を尊重し、サービスを提供する為、児童館の基本方針に「人権の尊重を基調として、子どもの健やかな育ち・利用者を尊重する」旨を明示し、事業所内に掲示し、毎月発行の『児童館だより』に掲載している。児童館学童連盟主催の「人権研修」等を履修し、内部研修で「児童憲章」「京都市はぐくみ憲章」の理解を深め、職員の人権意識を高める取り組みを行っている。
Ⅲ-1-(1)-②	法人統一で利用者のプライバシー保護を目的に、「プライバシー保護規定」を定めている。児童館ごとに、職員が留意すべき点を記載した「プライバシー保護マニュアル」を整備し、「はぐくみ憲章」等で館内で研修を行い、館長が職員会議で文章を呈示する等で周知徹底している。
Ⅲ-1-(2)-①	児童館活動方針の「子どもの最善の利益の追求」に基づき、学童クラブ保護者の意見徴収、保護者懇談会、乳幼児クラブ参加者に対するアンケート調査、利用者満足度調査を実施している。子どもの自主企画活動や職員の気づき、利用者の意見を「提案メモ」で受付けている。
Ⅲ-1-(2)-②	保護者懇談会やアンケート調査等で把握した利用者の意向を、年度末会議で検討し、次年度の「年間事業計画」「年間行事計画」に反映している。乳幼児クラブの手遊びや読み聞かせ、おもちゃ(メルちゃん人形)や備品(サッカーのゴールとボール)の買い替え等を「提案メモ」で受け入れている。「選書会」を設置し、書店からの推薦図書を保護者や子どもが選べる仕組みがある。
Ⅲ-1-(3)-①	保護者が直接または電話で相談でき、意向を述べる窓口や意見箱を設置している。懇談会の開催、玄関の掲示板や『児童館だより』等で、保護者や地域の意向を収集している。第三者委員や公的な苦情受付機関の連絡先を館内に掲示している。
Ⅲ-1-(3)-②	法人が「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」を定めている。公的機関「運営適正化委員会」、法人の「第三者委員」と「運営適正化委員会」へのアクセス方法を館内に掲示している。プライバシーに十分配慮した上で、保護者の声を『児童館だより』10月号に掲載し、公開している。
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」及び「苦情対応マニュアル」に基づいて、苦情への対応を迅速かつ誠実に行うことに努めている。「苦情対応マニュアル」は定期又は必要に応じて見直している。
Ⅲ-2-(1)-①	年度末評価を職員会議で行い児童館事業の振り返りを行っている。法人の「内部監査」で児童館事業のチェックを行っている。法人の3つの児童館が第三者評価を順次受診し、3館で結果を共有し、改善策を講じている。祥豊児童館は、今回が2回目である。業務適性委員が内部監査で児童館の活動内容の評価・分析している。業務適正化委員作成の「自己評価チェック」を使って、児童館活動の自己評価を行い、さらによりよい児童館を目指し、前回の第三者評価結果を改善に役立てている。
Ⅲ-2-(1)-②	今回の第三者評価受診に向けて、館長が委員長となり「サービス評価委員会」を立ち上げ、職員に受診の意義や価値を周知している。自己評価の過程で、前回の第三者評価の結果や内部監査の結果から今後取り組むべき課題をあげ改善策を検討している。
Ⅲ-2-(1)-③	内部監査や前回の第三者評価、法人内の3つの児童館の第三者評価等の結果を基に、年度末の職員会議で、事業内容を10点満点で採点し、改善点や課題等を明確にし、案件別に改善策・改善計画を立てている。
Ⅲ-2-(2)-①	児童館の質の確保については「京都市児童館活動指針」に基づく取り組みをペースとすることで、各事業活動が適正に実施される様にしている。「児童館業務マニュアル」を策定し、職員会議で活動が「児童館業務マニュアル」に沿っているかを確認している。職員一人ひとりが、児童館活動を実施する際、利用者の尊厳・プライバシーの保護・安全面の確保等の課題を理念や方針に照らし合わせて行っている。
Ⅲ-2-(2)-②	標準的なサービス提供を提供する為に、月例の職員会議で意見交換・実施状況の確認を行って居る。年度末には第三者評価や内部監査、利用者アンケート調査等の結果を、年間の活動内容の評価・見直しに役立てている。また、法人の業務適正化委員と連携し、「児童館業務マニュアル」や各種の「規程」の妥当性を確認し、見直しを図っている。
Ⅲ-2-(3)-①	活動の実施状況を児童毎に記録している。各事業の日々の活動内容は「児童館日誌」や「学童クラブ日誌」に記録している。事業毎に「行事計画書」を作成し、実施の様子を「事業報告書」に記録し、職員間で共有している。てい。記録業務を職員2人一組で行い、前任の職員が後任職員を指導する体制を採り、記録の平準化を図っている。
Ⅲ-2-(3)-②	「社会福祉法人清和園個人情報保護規定」に基づき、利用者に関する各種の活動記録の管理(保管・保存・廃棄等)や個人情報の保護、開示等を適正に行っている。職員に研修等で守秘義務の遵守を周知徹底している。
Ⅲ-2-(3)-③	日々の朝礼(ミーティング)や月例の職員会議で、児童館活動の内容や個別のケースの対応について検討し、協議内容を「児童館日誌」「学童クラブ日誌」に記録し、アルバイトも含め職員間で情報を共有している。
Ⅲ-3-(1)-①	昨年度にリニューアルしたホームページに「法人理念」「児童館理念」「基本方針」毎月の『児童館だより』や活動内容等を掲載し、児童館の様々な情報を地域と利用希望者に提供している。『児童館だより』は児童館利用の児童や乳幼児親子の生活の様子を解りやすく伝えている。「京都市の児童館」のサイトに「祥豊児童館だより」等を掲載している。
Ⅲ-3-(1)-②	児童館利用の開始時に「学童クラブの入会について」や「おひさまクラブ入会について」等を呈示し説明している。また、「パンフレット」や広報誌『児童館だより』等で、日々の児童館活動の様子や年間行事、サークル活動の内容等を解りやすく伝えている。
Ⅲ-4-(2)-①	「児童館活動計画」は、「法人理念」「児童館理念」「基本方針」に基づき、児童館事業と学童クラブ事業の担当職員2名が、利用者アンケート等を基に作成した素案を職員会議で職員総意のもとで策定している。
Ⅲ-4-(2)-②	活動計画の実施状況の評価・見直しについては、年度末に職員会議で協議検討し、10点満点方式で評価し結果を次年度の計画に反映している。今年度小学校の体育館の改築に伴い、「サマーフェスタ(多世代間交流祭り)」の代わりに親子参加型行事を3回実施する計画に変更し、利用者満足度の低下を防いでいる。「事業計画評価見直しシート」で行っている。事業毎に目標値(10点満点方式)を定め、職員会議で協議し、結果を次年度の活動計画に反映させている。年度途中の変更は職員会議で協議の上、館長権限で行う仕組みになっている。

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 付加基準】 評価結果対比シート

受診施設名	社会福祉法人清和園 祥豊児童館
施設種別	児 童 館
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	令和元年 11 月 20 日

A 児童館等の活動に関する事項

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
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	53	① 遊ぶ際を守るべき事項(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
		54	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
		55	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
		56	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
		57	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	児童が遊ぶ際を守るべき遊びのルールや後片づけのルール、階段やトイレでの約束事を定め、必要な場所に簡潔な内容で解りやすく表現したものを絵や写真を入れて貼り出している。ルールは必要時に変更する他、年度末に全てを見直している。
A-1-②	日常的に来館する利用児童(乳幼児・小中高生)保護者が気軽に安心して過ごせる場所と雰囲気づくりに努め、各クラブ活動(乳児・幼児・学童・中高生・母親)を支援している。乳児クラブは、0歳・1歳・2歳以上別に細かく分け、仲間づくりがし易いようにしている。参加は登録制であるが、登録していない親子も「ほっと広場」で交流している。中高生に対して、参加しやすい時間と場、主体性を育む自主活動を提供した結果、毎月20～30人が利用している。また、乳幼児の利用時間を15:00まで延長することで、学童クラブと一般来館の児童が自然に交流できるようにしている。
A-1-③	児童が遊具(レゴ・カプラ・ラキュー等)で自由な発想で遊んでいる。中高生のクラブ活動では、「自主企画」と称して、クッキング・ミニ運動会・グランドゴルフ大会などの行事を、計画から運営、振り返りまでを主体的に行なっている。ミニ運動会では、ポスターづくりや競技内容を児童同士で話し合い決めることを通して、主体性・創造性・責任感・達成感等の社会生活を送る上で大切なことを学ばせている。
A-1-④	乳幼児と保護者がゆっくりとくつろげる場として、天窓のある図書室と明るい遊戯室を提供している。木造で「木のぬくもり」が感じられる。乳幼児用の本は低い棚に整備し、低年齢児でも取り出せるようにしている。保護者には要望のあった2種の月刊誌が揃えてある。図書室は高学年の会議室や中高生の活動の場にもなっている。
A-1-⑤	幅広い年齢の児童の交流を深めている。近くの体育館を使って、10年前から毎年、乳幼児から小学生までの児童250人程が集う「ハッピークリスマス会」等を開催している。中学生のチャレンジ体験を中学生が小学生や乳幼児と関わる機会としている。

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
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	58	① 乳幼児と保護者が日常的に利用している	a	a
		59	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
		60	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	a	a

[自由記述欄]

A-2-①	乳幼児と保護者が、日常的に「ほっと広場」に自由来館し、年齢別「0歳児・1歳児・2歳児以上クラス別」の乳幼児クラブ活動で交流し、内容を「児童館だより」「乳幼児クラブだより」等で広報している。行政や関連児童館と連携し「子育て支援講座」を開催している。児童館が積極的に保護者間の自由な交流を支援した結果、現在、5つの「子育てサークル」に保護者が主体的に企画や運営に関わっている。
A-2-②	発達段階に応じた年齢別の乳幼児クラスを開催している。「子育てサロン」の企画運営に、地域の社協・民生・保育園・児童館等の協力を得ている。また、保健センター等で開催する子育て支援「すくすくみなみ」に職員を派遣している。京都市はぐくみ局、近隣の保育所とで開催する「祥豊みんなはなまる教室」で乳幼児の子育てに不安を抱えている親を支援する等、年間を通じて地域の子育てニーズに応えている。
A-2-③	保護者が主体的に企画や運営に携わる2つの母親クラブ「マミークラフト/手芸」と「ベビービーチ/マミーズヨガ」等を支援している。マミークラフトでは、手芸の得意な保護者が講師となり、簡単な手芸品を製作している。ベビービーチでは、心身の疲れを取る「ヨガ」を行っている。

評価分類		通番	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)	61	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
		62	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
		63	③	障害の有無や国籍の違いを超えて、児童が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
		64	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	職員は児童の行動や遊びを通して、一人ひとりの児童の状態や心理を把握し、適切な援助が行えるよう、児童館内外の職員研修で援助技術の向上に努めている。内部研修では年間研修計画やケース検討会で学び、外部研修では京都市児童館・学童保育所研修のカリキュラム（個別援助技術等）で学んでいる。					
A-3-②	個別・集団援助技術を「京都市児童館・学童保育所職員研修」の「ソーシャルワーク」や「グループワーク」で学び、児童個々の「主体性」「協調性」を、さまざまな遊びのプログラムやクラブ活動を通して、児童が自身の葛藤に気づき・向き合い、相手を気遣い、折り合えるように、個人と集団の力を活用してそれぞれの成長に働きかけている。					
A-3-③	障害の有無や国籍の違いにかかわらず、児童と一緒に遊び・学ぶことができるように、職員が研修会やケース検討会議等で理解を深め、始業時のミーティングで障害のある児童に対する適切な支援のあり方を確認し合っている。児童には日々の「帰りの会」や毎月「みんな遊びの日」で、障害のある児童に対する配慮について、児童全体に理解が深まるように、丁寧に分かり易く説明している。グラウンド遊びにも簡単なルールを定め、障害のある児童や国籍の違う児童への「いじめ」が生じない様に細心の注意を払っている。					
A-3-④	交通安全や物を大切にする「エコロジー」について学ぶ行事や、将棋・切り絵・卓球・音楽・オムニ等のクラブ活動を設置し、意識的に児童の自主性・主体性・協調性を育成している。児童自らが行事を企画し運営する「自主企画」の取り組みを積極的に側面から支援している。					

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
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	65	① 日常的に中高生の利用がある	a	a
		66	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	a	a
	A-5 利用者からの相談への対応	67	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
		68	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	69	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	「タ方は中高生の時間」をスローガンに、17:00から18:30を(中高生タイム)と定め、中高生の利用時間に行っている。「祥豊児童館だより」に中高生対象の行事やクラブ活動などを掲載し、事業所内に掲示している。小学6年生対象にアンケートを実施し、中高生になっても児童館で様々な活動ができることを伝え、呼びかけを継続した結果、中高生の来館が大幅に増加している。他に、学習支援の取り組みや職員が姉や母の目線で支援する等の配慮が増加につながっている。
A-4-②	小学生との交流の場で中高生がリーダー的な役割を持ち活動している。さまざまな活動を学生自らが企画し運営する「自主企画」が学生の主体性や協調性・社会性を育んでいる。中学生の「チャレンジ体験学習」も学生自らが企画し運営する仕組みとなっている。中学生の自主企画で高校受験が終わった時期に中学3年生を招待して同窓会「おめでとう会」を開催し、児童館との縁を大切にしている。
A-5-①	利用者からの相談は傾聴に努め、保護者がいつでも気兼ねなく職員に相談出来る様な雰囲気づくりに努めている。相談内容や支援の経過などを記録に残し、日々のミーティングで共有している。友人関係や宿題についての相談が多い。保護者には、気軽に相談できるように事務所に「職員だれにでも相談できます」と掲示している。
A-5-②	「児童虐待防止指針」に虐待を受けている児童を確認した場合、児童相談所や関係機関に連絡する等で対応する等の取り決めを定めている。また、職員の意識が高まるように事務所に掲示している。児童相談所に連絡した事例等を通して児童館の役割について学んでいる。
A-6-①	障害のある児童に対して適切な支援が行えるように、職員は教育研修で専門的な知識と技術を身につけ、障害の有無にかかわらず、児童が同じ仲間として交流出来るように話しかけている。関係団体や組織と連携して、地域で児童と保護者ともに適切な支援を行い、障害のない児童の保護者との時間が共有できるようにしている。

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
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	70	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
		71	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	72	① 広報活動が適切に行われている	a	a
		73	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	児童館を円滑に運営するため、地域の関連機関や住民との協力関係を築き、京都市地域子育て支援ステーションの中核となって活動している。民生児童委員・学区社会福祉協議会・近在の保育園などいっしょに「子育てサロン」を開催し、子育て支援講座・母親クラブ・ほっと広場など多彩な活動を展開している。運営委員会を組織し、地区の関係団体と連携しながら地域の子育て支援に積極的に取り組んでいる。
A-7-②	利用者の来館・退館時の安全(交通・防犯)を図るため、帰宅時には職員が安全な場所まで付き添っている。安全に対する児童の認識を深めるため、地域の警察署や交番の協力のもと、児童対象の「防犯」講習会を行っている。また、児童といっしょに「地域探検」と称した地域の「こども110番のいえ」探し、クイズ形式を用いる等、児童とともに取り組んでいる。
A-8-①-②	ホームページや「児童館だより」、「祥豊乳幼児親子便り」などで活動予定や内容を地域に発信している。広報誌には、法人及び児童館の理念・基本方針等を掲載し、児童館が大切にしていることを表明している。児童や保護者、関係団体の声やアンケート調査の結果なども広報誌で公開している。