

[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	京都市太秦児童館	施設種別	児童館 (旧体系：)
評価機関名	社会的認証開発機構		

平成 27 年 3 月 28 日

総 評

京都市太秦児童館は、太秦学区及び南太秦学区の各地域団体長により構成される太秦児童館運営委員会を設置主体として、昭和 55 年 7 月に開設以来、地域の各種団体との協働のもと、地域に密着した運営・展開をなされてきました。平成 10 年には身近な地域における子育て支援のネットワークの拠点として京都市より指定され、平成 22 年 2 月、現在地の「笑顔ランド太秦（旧・右京保健所）」内に移転されてからは、市内有数の学童クラブ利用者数を誇る児童館として、地域の子育て環境を支えてこられました。児童館の名称にもなっている太秦地区は右京区の中心部にあり、大和時代からの古い歴史を持ち、京都市最古の古刹・広隆寺や古墳、太秦映画村といった観光資源に恵まれています。商業地と住宅地が隣接する地域特性の中で運営がなされています。年間活動方針には、「情緒豊かで思いやりのある子どもに育て、遊びの中から創造性・社会性・自立性を養う」を掲げられ、乳幼児クラブを年齢ごとに分けるきめの細かい対応や、乳幼児の保護者へのケアとしてのヨガ教室「マミーズヨガ」やベビーマッサージ、民生児童委員協議会との共催事業「乳幼児フリースペース」など、乳幼児と保護者の双方に対する支援・援助が行われています。障害のある子どもも学童クラブに登録しており、他の子どもたちと助け合い、理解を深めています。同じ建物の中には老人施設「老人いこいの家」があり、毎月の「お楽しみ会」や囲碁、卓球、お茶の指導などで相互交流が計られ、お年寄りをいたわる気持ちが育まれるなどの効果を生んでいると見受けられました。運営委員会方式による児童館運営のため、地域の団体との連携体制は良好で、地域の「民生児童委員協議会」「自治会連合会」「社会福祉協議会」「小学校」「保育園」をはじめ、右京子ども支援センター、警察・消防署等などとの協力関係のもと、様々な企画を実施されており、地域の方々のボランティア参加も多数あり、地域住民による防犯・安全のための見守り体制も充実していることを聞き取ることができました。地域連携にかかわる運営体制は非常に充実しており、その取組みは高く評価できます。また、職員育成については経験豊富な館長の指導や内部研修のみでなく、京都市内の児童館の運営基盤強化を図るために組織されている公益財団法人京都市児童館学童連盟が提供する専門研修にも積極的に参加しています。

開設から 35 年目を迎えられ、太秦地域の中心的な子育て支援施設として充実した活動をなされている一方で、単年度の事業計画立案と運営に注力されてきたため、中長期的なビジョンにかかる具体的な計画の策定が求められます。長年の児童館運営によって集積されてきた貴重な経験知を活かしつつ、今後の地域特性の変化及び京都市の中長期活動指針を鑑みつつ、太秦児童館としての運営の方向性を明確に見定めていただくことを期待しております。地域での子育て支援体制の充実がますます重要課題として位置づけられる中、地域の子育て支援として、今後も地域との密接な連携の下、豊かな心と社会性を身につけた子どもたちが育つ環境作りに邁進されることを期待いたします。

<p>特に良かった点(※)</p>	<p>Ⅱ－４（１）地域や関係機関との交流と連携については、当初より運営委員会形式で運営されている歴史もあり、今に至るまで30年余の歳月を越えて、脈々と継続されています。地域との結びつきが深いことは、各種の事業計画及び実施プログラムにおいての地域のボランティア受け入れの多さに表れていいます。地域の子どもを中心に、保護者世代から高齢者までが集まる児童館として、多世代交流の新たなモデルを形成されています。</p> <p>A－２ 乳幼児と保護者向けのプログラムは豊富に用意されており、ゆったり過ごせる畳敷きの図書室で昼食をとれるなど、自由に過ごせる雰囲気づくりがなされています。乳幼児向けの活動は平日の午前中に開催され、子育て講座等も実施されています。乳幼児と保護者が安心して利用できるよう、年齢による特性を尊重し、曜日毎に行事内容、対象年齢を「1歳未満/ベビちゃんひろば」「1歳以上/にこちゃんひろば」「満2歳～就園前/さくらんぼクラブ」「就園前/なかよしひろば」に細分化するなどの工夫が認められます。自由参加の「ベビーマッサージ」や「マミーズヨガ」、地域の民生委員ボランティアによる遊びや相談のフリースペースなどもあり、選択肢が多く利用し易い仕組み作りがなされています。また、保護者同士が交流する場として「さくらんぼクラブ」の中で年4回、保護者が中心となり企画運営する「母親クラブ」が開催されており、利用者の意向が反映される取組みとなっている点が評価できます。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p>Ⅱ－２（３）職員の研修については、「人材確保・育成の考え方」や「職員の心構え」に記載されており、秀逸に取り組まれています。個別の職員への教育・研修計画の評価・見直しの部分では、研修後のレポート作成や職員会議での報告機会はあるものの、それらの研修成果に関する評価・分析は行われてはいませんでした。今後、評価・分析に基づいて、研修内容・カリキュラム等の見直しに取り組まれてはいかがでしょうか。</p> <p>Ⅲ－１－（２）乳幼児クラブの利用者にはきめの細かく対応され、日常の活動の中で、個別の意見の聴き取りを実施し、職員会議等で検討し具体的改善に取り組んでおられますが、利用者の意向に関する組織的調査（アンケート）は実施されていませんでした。今後は定期的に利用者の満足度や意向を調査するための担当者や部署の設置をされることにより、より客観的な利用者ニーズの把握に努められることを期待しております。</p> <p>Ⅲ－２－（１）第三者評価の受診以前にも、サービス内容の自己評価については、改善点の検討を毎週の職員会議や運営委員会などで実施されていました。課題解決のために、職員会議などで課題や改善策についての検討がなされ、職員の新たな提案募集や意見を聞く取り組みを行うなど、職員間での課題の共有化と解決が図られていることが議事録から確認できましたので、今回の第三者評価結果によって、さらに課題が明確になることで、今後は具体的な改善計画の策定が期待されます。</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	京都市太秦児童館
施設種別	児童館
評価機関名	一般財団法人 社会的認証開発推進機構
訪問調査日	平成26年2月27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
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。	B	A
		② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	A	A
計画の策定	I-2-1(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。	B	A
		② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	B	B
	I-2-1(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。	B	A
管理者の責任とリーダーシップ	I-3-1(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。	B	B
		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-3-1(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。	B	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。	B	A

【自由記述欄】

I-1(1)基本方針・目標は開館当初より事務所に掲げ、児童館の活動指針に則り明文化もされている。利用者にはわかりやすいようにカラー刷りの「パンフレット」や口頭で周知されている。また、ロビーにも掲示があることを確認した。

I-1(2)理念や基本方針が「学童クラブ入会のしおり」に記載されていることを確認したほか、職員会で配布、告知・周知に努めている様子を聞き取ることができたほか、年度当初の総会でも毎年報告されていることが聞き取れたため①の自己評価のB評価をAとした。

I-2(1)中長期計画は第一期として「2011年～2015までの中長期的な事業計画」が新たに策定されていたことが文書により確認できた。また、内容については、今回新たにビジョンが明確に描かれ、実施する活動内容や組織体制等の整備、職員体制や人材育成面での現状分析から、課題等も明らかにされており、次の運営会議に向けて振り返り等を実施し、具体的な見直しを検討しながら着実に計画されていることが聞き取れたため、①の自己評価のBをAと変更した。事業計画の策定に関しては、中長期計画をもとに、前年度の総括を踏まえ、「児童館活動計画」を策定し、具体的な事業内容の振り返りをすべての職員の出席のもと行われていることが聞き取れたが、現時点では事業計画は数値目標等は設定されてはなかった。

I-2(2)事業計画の策定は4月の職員会議において職員全員で検討・策定し、12月の職員会議において実施状況の把握・検討が組織的になされていたことを職員会議記録等より確認した。事業計画は利用者に分かりやすい「児童館だより」「がくどうクラブだより」を月1回発行するほか、手帳「さくらんぼ」を作成し、丁寧な姿勢で伝えられていることが確認できた。また、事業計画の「予定表」の配布をこまめにされ、事業計画の周知状況を確認し、継続的な取り組みとしていることを文書により確認したために、②の自己評価BをA評価とした。

I-3(1)管理者自らの役割と責任は、「京都市児童館活動指針」に規定された内容を基に、「児童館職員としての心構え」文書の中に、児童館長の役割と責任が明記されていることを確認したが、自らの役割と責任については組織の広報誌「児童館だより」等には記載されていなかった。管理者は自らの行動が職員や利用者から信頼を得ているかどうかを、職員会議や利用者の日常のヒヤリングから積極的に汲み取る工夫をしていることを聞き取ることができた。管理者の法令理解の取り組みは、京都市児童館学童連盟等の研修に積極的に参加し、「個人情報保護法」や「人権」に関する内容についてはマニュアルの整備や職員への週1回の周知など具体的な取り組みを行っていることは聞き取れたが、遵守すべき法令等をリスト化する等の取り組みには至っていないことを聞き取った。

I-3(2)事業の質の向上のため、アンケートの結果に基づいた分析を行い、定期的、継続的に職員会議や運営委員会でも議論し、ブロック施設長会においても意見交換を活発にしていることを聞き取った。また、児童館の事業の質の向上、人事・労務部門や財務等の経営や業務の効率化と改善に向けて分析が行われていることが「児童館年間活動報告書」等の文書で確認できた。また、すべての職員がローテーション制でこの課題を検討する体制を構築するなかで、管理者もその活動に積極的に参画し、リーダーシップを発揮されていることが聞き取れたため、自己評価B評価をAとした。

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。	B	B
		③ 外部監査が実施されている。	B	C
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	B
	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。	B	B
		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。	B	B
	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。	B	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。	B	B
		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。	B	B
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。	B	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)経営状況の把握は、行政担当課や児童健全育成推進団体からの情報を常に確認する努力を行っていることを聞き取れたほか、児童館学童連盟や各種団体連絡協議会等にも加盟しており、常に社会福祉事業全体の動向や施策についての問題に関心を向け、具体的に把握するための努力を行っていることが聞き取れた。

また、児童福祉サービス全体に関するニーズを把握するために、周辺小学校や中学校から、児童数等の推移について確認している状況も聞き取れた。経営状況を分析し、改善に向けた取り組みを事業計画に反映していることが予算編成、決算分析から読み取ることができた。また、職員会議において経営状況の把握や改善すべき課題を取り上げて定期的に利用者の年齢の推移等から利用者層の検討や事業内容を討議していることを聞き取った。しかし、外部監査については、運営委員会のメンバーで専門的な立場の方からの会計監査が行われているが、これは内部監査としての位置づけとなっており、外部監査の実施はされていないことを「会計書類」や聞き取り等から判断したため、③の自己評価BをC評価とした。

II-2(1)必要な人材に関する具体的なプランは、市で定められた「児童館活動指針」により、必要な人員体制の確保に努めていることが聞き取れた。また、有資格者の積極的な採用など、児童館のサービスの質向上につながるための具体的な人材管理体制のプランが「人員確保・育成の考え方」に明記されている。人事考課は具体化されていないが、職員の就業状況や意向を把握し、館長と運営委員の会議には取り上げられている。職務の現状や今後の見通し、要望などについて、相談しやすい環境を整備し、毎月の会議において把握し、運営会議で改善策を検討する努力をされていることが聞き取れたが、具体的なプランに反映し実行するまでには至っていないことを聞き取った。対人援助職では職員の相談の場を確保していくことが求められているが、それらの対策は確認できなかった。

II-2(2)福利厚生については、京都市府民間社会福祉施設共済会に加入し、福利厚生事業を受けているほか、共済会事業に積極的に参加し、運営委員会・学童児童館連盟・右京ブロック児童館での交流も行っていることが聞き取れた。

II-2(3) 職員の研修については、「人材確保・育成の考え方」や「職員の心構え」に文書として記載されているほか、「京都市保健福祉局子育て支援部」「公益財団法人京都市児童館学童連盟の科目履修表」において管理し、適切に行われている。しかし、【共通種別職員評価結果報告書（研修計画）の添削版】研修計画の管理・見直しの部分では、研修後のレポート作成や職員会議での報告機会はあるものの、それらの研修成果に関する評価・分析は行われておらず、次なる研修内容なカリキュラムの見直し等が課題である。II-2(4) 実習生の受け入れは「人材育成・研修体制の考え方」に基本姿勢が明文化され、積極的に行われており、一人ひとりに見合った実習予定を用意していることが「実習マニュアル」からも確認できた。また、実習指導はすべての職員が当たることから、すべてのスタッフに施されていることを聞き取ったため①の自己評価BをAとした。実習生の受け入れに際しては、学校との連携を深める等の努力は聞き取れたものの、実習後のアンケートの実施はされておらず、その結果の分析に基づき、より効果的な実習となるための取り組みには課題が残る。

II-3(1) 利用者の安全確保のために「緊急時の連絡体制」「緊急連絡網」「マニュアル」等の文書は確認したものの、リスクの種類別に責任と役割を明確にした安全体制が未整備であった。利用者の安全確保のため、事例の収集につとめていることを「安全管理ノート」「ヒヤリハット」から確認したが、定期的な評価や見直し、事故防止のためのチェックリストの整備はなされていないことが聞き取れた。

II-4(1) 地域との交流と連携については、地元の太秦小学校をはじめ、学童クラブの児童が通う複数の小学校区の地域住民が当初より運営委員会を開始して、当児童館を運営していたことにより、地域との結びつきは密接で良好である。特に「民生児童委員協議会」では、毎月の「フリースペース」「子育て講座」「子育てサロン」などの広報もおこなっている。また、地域の「ふれあいまつり」に子どもたちが参加するなど、日常的な連携をとり、子どもに関する事についての情報交換を行っていることが聞き取れた。学童クラブの親の会でのキャンプ・バザー・おもちゃつきなど、交流の機会を月1回持ち、老人クラブによる手芸など、住民による子育て支援活動を促進している。また、事業所が有する資源を地域に還元するため、「児童館ニュース」等で広く情報発信を行っている他、事業のチラシなどを地域に回覧していることが確認できた。ホームページは整備されているが、京都市児童館学童連盟のページとのリンクを更新中のため、現在は閲覧状態にない状態を聞き取ったため、②の自己評価のB評価を回A評価とした。ボランティアの積極的な受け入れの基本姿勢の明示などが「ボランティア受け入れマニュアル」や「ボランティア登録書」により確認できた。20名を超える地域のボランティアが活動に参加されるなど、ボランティアコーディネーションを積極的に行っていることが聞き取れた。

II-4(2) 関係機関との連携は、地域の各団体の代表者が運営委員として活動されていることが運営委員会名簿より確認できた。また、ブロック施設長会、右京ネットワーク会議、右京保健センター、子ども支援センター、右京警察署のほか各種関係機関等の連携は密にはかかれていることをケース会議の参加等より聞き取った。

II-4(3) 地域の福祉ニーズは、左京子ども支援センターや、民生児童委員との協力により、毎月協議をするなど、ニーズの把握に努められていることが聞き取れた。より多くのニーズを把握するため「意見箱」の設置も行っていることを確認した。また、「地域子育てステーション」としての登録もされており、地域の太秦保育園や重松乳児院の子どもたちとの交流も積極的に行われていることを聞き取った。

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) 利用者満足の向上に努めている。	① 利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	B	B	
		② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	A	B	
	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	B	
		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。	B	B	
		③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	B	B	
	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。	C	C
			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。	B	B
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。			B	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	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。	B	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。	B	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) サービス提供にあたっては、理念と基本方針に沿って行われるよう、利用者の尊重や人権への配慮に基づいての教育や研修等が実施され、職員共通の理解としていることが職員会議録等から確認することができた。また、プライバシー保護については個人情報保護規定マニュアルが整備されており、職員会議で意識向上が図られていることなどが聞き取れた。利用者の個人情報に関する文書は鍵のかかるロッカーに保管されている。

Ⅲ-1-(2)① 利用者の意向に配慮する姿勢を表すものとして、サービスの質の確保・向上及び利用者の意見の聴取と反映に関する文書が確認できた。利用者や保護者への個別面談は必要や要望に応じて随時行われており、児童館運営委員会は年2回開催されていることが議事録から確認できた。また、保護者会として学童クラブの「親の会」が組織されており、「子どもまつり」「キャンプ」「お餅つき大会」などの機会を通じて、利用者や保護者の意向に配慮した情報交換が計られていることが事業報告書などから確認できた。但し、利用者の意向に配慮する調査アンケートなどは定期的に実施されていなかった。

Ⅲ-1-(2)② 利用者のニーズを把握し利用者の意向に配慮する目的で、個別の意見の聴き取りや個別面談等を実施し、職員会議等で検討し具体的改善に取り組んでおられるが、利用者の意向に関する調査担当者や部署の設置はされていないことが聞き取れたため、自己評価AをB評価とした。

Ⅲ-1-(3)① 来館者がひとりにならないよう声がけを励行されており、職員と話しやすい雰囲気作り等に配慮していること及び利用者などから相談や意見があった時には、館長に報告することが職員に周知されていることが聞き取れた。しかし、利用者が複数の相談方法や相談相手となる職員を選べることを明示した文書は確認できなかったため、自己評価AをB評価とした。

Ⅲ-1-(3)② 苦情処理については仕組みが確立されているが、解決の仕組みを説明した資料の配布や説明を行うなどの利用者周知に至っていないことを聞き取りから確認した。トラブルや苦情などについては、苦情や対処の内容が「児童館日誌」「学童クラブ日誌」「職員日誌」に詳しく記録され、誠実に苦情処理とその後の改善に取り組まれていることが確認できたが、苦情内容や解決結果等の公表については、特に改善告知が必要なケースを除いて実施されていない。

Ⅲ-1-(3)③ 苦情解決については苦情解決マニュアルが策定され、マニュアルに基づき速やかに対応しており、意見や苦情のあつた利用者に対して、経過や改善方法を必ず報告しており、納得されるまで誠実に対応されていることを聞き取ることができ、苦情や意見等を児童館活動の改善に反映されていることしかし、対応マニュアルの定期的な見直しを行っていないとの説明を受けた。

Ⅲ-2-(1) 第三者評価は初めての受診であるが、サービス内容の自己評価については、その課題や改善点の検討を毎週の職員会議や運営委員会などで実施されているものの、一定の客観的評価基準を用いて定期的な自己評価については実施されていない。職員の提案募集や意見を聞き取り組みについては、職員会議などで毎回のように入課題や改善策についての検討がなされ共有化が図られていることが議事録から確認できたため、今回の第三者評価結果によって課題が明確にされることで、改善計画の策定などが期待できる。

Ⅲ-2-(2) 一定水準のサービスを確保するために「対応マニュアル」に沿って、個々の活動や行事を担当職員が作成、職員会議で検討・検証し、全職員が共通の理解を得られるように取り組んでいる。学童クラブでは、毎日の申し送り事項をアルバイト職員も含めて共通の理解を確保し、評価結果が聞き取り(児童館確認)された。行事終了後には、次回実施の改善点となるポイントを職員会議で検証している。事業全体についての活動の標準的な実施方法の見直しについては、年度末の職員会議で検証していることを議事録及び聞き取りによって確認できたため、自己評価BをA評価とした。

Ⅲ-2-(3) 日常の活動の記録は児童館日誌、学童クラブ日誌に詳細に記録され、利用者の活動記録は児童台帳に記録。その裏面には個別対応(援助)記録が記録され、各台帳により職員間で共有されていることを確認した。また、個人情報については、個人情報保護法及び情報公開に関する文章規定が設けられ、保管・保存・廃棄について規定されていることを確認した。「職員の心構え」や「就業規則」には守秘義務の項目が設けられており、教育や内部研修で個人情報保護の啓発が図られていることが聞き取れた。

Ⅲ-3-(1) 読みやすく制作された「じどうかんだより」やチラシ・ポスター等が児童館内に配架、掲示されている。右京子育て支援センター・保健センター及び運営委員宅他、近隣の喫茶店等にもパンフレット・チラシ等の掲示・設置を依頼しており、利用希望者の選択資料として役立てている。また、乳幼児クラブや学童クラブの活動を開始前する前に、「京都市太秦児童館利用について」やしおり等を配布し、利用方法を丁寧に説明している。また、初めて来館された方には、児童館だよりを配布し、利用についての理解が得られるような説明を心掛けていることなどが聞き取りにより確認できた。主な活動はビデオによって記録され、ホームページを作成している(現在は児童館学童連盟サーバー側の問題から一時工事中となっている)ことが確認できたため①については自己評価BをA評価とした。

Ⅲ-4-(2) 活動計画策定に当たっては担当責任者を選任し、利用者の意向を取り入れた上で、関係職員の合意形成により活動計画が策定されていることが聞き取れた。計画実施後は職員会議にて結果報告や振り返りが行われ、課題や改善に向けた仕組みが整備されていることも確認できた。児童館を利用する子どもへは集団的・個別的な援助方法が適宜採用され、年間活動計画の立案時期も組織的に決められていることなどが聞き取りから確認できた。

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	京都市太秦児童館
施設種別	児童館
評価機関名	一般財団法人 社会的認証開発推進機構
訪問調査日	平成26年2月27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-1①遊ぶ時の決まりは遊戯室に理解しやすい内容で掲示されている。また、初めて来館された利用者(保護者・児童)には遊具の使い方やルール等の説明を行っている。
- ②乳幼児から中高生まで、幅広く参加できるプログラムや環境が準備・設定されており、自由に参加できる状況を見受けることができる。
- ③館内は広く見通しが良く、館としての一体感が保てるように遊具や家具の配置が工夫されている。プログラムも多く充実しており利用者が様々な目的のもとに自発的かつ創造的に遊べる環境が整備されている。外にはドッジボールコートを設置しており、中高生と子どもたちが交流する場にもなっている。ドアの向こう側が見えるようにアクリル板を採用したり、卓球の球が飛び出さないよう、ネットで区切る等の工夫も見られ、安全面の配慮も確認することができた。
- ④図書室には畳が敷かれており、利用者がゆったりくつろげるスペースとして読書の他にも休憩や交流など活用できるよう配慮されている。
- ⑤ドッジボールコートや卓球台を設置するなど、日常的に幅広い年齢の児童が交流できる環境を整えている。

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	A	A

【自由記述欄】

- A-2①乳幼児と保護者向けのプログラムは豊富に用意されており、ゆったり過ごせる畳敷きの図書室で昼食を摂れるなど、自由に過ごせる雰囲気づくりに工夫が見られる。
- ②乳幼児と保護者が安心して利用できるよう、年齢による特性を分析し、曜日毎に行事内容、対象年齢を「1歳未満/ベビちゃんひろば」「1歳以上/にこちゃんひろば」「満2歳～就園前/さくらんぼクラブ」「就園前/なかよしひろば」に細分化するなどの工夫が認められる。乳幼児向けの活動は月～金曜日の午前中に開催され、子育て講座等も実施している。その他、自由参加の「ベビーマッサージ」や「マミーズヨガ」、地域の民生委員ボランティアによる相談などのフリースペースなどもあり、選択肢が多く利用しやすい仕組み作りがなされている。
- ③保護者同士が交流する場として年4回、保護者が中心となり企画運営する「母親クラブ」が開催されている。企画には、児童館職員も入り、相談や準備を一緒に行っているという説明を受けた。

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-3① 一人で来館した児童には、かならず声かけをする等適切な関わりを行っている。児童の日々の状況については個別に日誌に記録し、職員同士の周知を図り、職員会議などで援助の方法を検討している。

②職員が京都市児童館学童連盟が提供する個別・集団援助技術研修等に参加する機会を設けている。集団の中で他児童とのトラブルが多い、遊びが続かない等のケースへの対応については、児童の状況を把握し事例検討をしつつ、個別の支援・アプローチを行うことで、子どもの成長を見守る取り組みを行っていること等を聞き取ることができた。

③障害のある子どもや国籍の異なる児童への対応については、年度当初から児童全員に働きかけ、一緒に遊び、お互いが理解を深められる活動を通して、理解し、思いやる力を養えるよう取り組んでいる、との説明を受けた。

④児童自身が企画する試みとして、3年生を中心に「入会式・修了式の紙芝居作成」、「ダンス発表の企画」等、自主的に企画運営できるよう、職員が支援を行いながら行事を運営している。行事活動等の進行、発表で、子ども達が自信を深め、子ども達が主体的に物事を進めていけるような内容の支援を実施しているとの説明を受けた。

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	B
		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	B	B
	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 中高生の利用については、利用案内が入り口に掲示されており、卓球やドッジボールで遊ぶために児童館に立ち寄っている。ドッジボールは、午後5時以降は近所からの苦情もあり終了となるが、以降は館内での遊びになるため現状では5時以降の利用は少ない。認知度やニーズ設定に課題も見受けられる。また、中高生が自ら企画する活動は特にないが、夏の「バザーと子どもまつり」事業では、中高生から制作のボランティアを募集し、児童を指導することで社会性を養える機会を場を設けているとの説明があった。中高生による自主的な活動の促進については今後の課題となっている事が聞き取りから確認できた。

A-5①乳幼児クラブの保護者に対しては、来館される方を「一人にしない」という方針で、自然な流れで相談や雑談ができるように職員を指導している。学童クラブの保護者に対しては、お迎えに来られた時に必ず子ども達の様子を話し、良い面も伝えて悩み等の相談を心がけている。また、問題があるケースでは、児童館日誌や学童クラブ日誌に記録し、児童相談所、子ども支援センター等の関係機関を紹介しているとの説明を受けた。

②虐待を受けている児童の発見については、研修を通じてスキルアップの機会を設けている。不登校児に対する支援体制は、保護者や学校からの相談があれば対処できるが、実態がなかなか把握できない現状があるとの説明を受けた。

A-6①障害のある子ども達には介助員をつけて支援を実施している。介助者会議を毎年1回～2回開催するほか、必要に応じて随時開催し、職員及びアルバイト職員、ボランティア職員との情報と課題の共有を図っていることが聞き取れた。

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	B	B
	A-8 広報活動	① 広報活動が適切に行われている	B	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創意ある広報活動が行われている	A	A

【自由記述欄】

A-7 地域の人々によるボランティア活動については、毎月1回の「お話ランド」「将棋クラブ指導」「手芸クラブ指導」「運動会」「クリスマス会」「節分会」「雑祭り会」等の開催時において、地域住民による積極的な参加があることが聞き取れた。また、民生児童委員協議会との共催で年に2回「遊びの広場」「フリースペース」等を開催し、年間を通じて去年伊達支援や健全育成活動に多くの協力を得ているとの説明を受けた。児童館運営委員会は年に2回開催され、他に総会が1回開催されており、地域の児童館に対する要望や課題が話し合われていることを議事録及び聞き取りから確認することができた。以上により①の自己評価BはA評価とした。また、児童が安全に来館、帰宅できるように、「子ども110番の家」との連携や地域の方々への見守り要請など、地域の協力を得る取り組みが行われていることが聞き取りから確認できた。ただし、児童館外に於いて、地域社会で児童が安全に過ごすための取り組みについては充分とは言えず、今後の課題とされていることが聞き取れた。

A-8 児童館の広報活動については、「児童館だより」、「学童クラブだより」、「子育て講座及び行事のポスター」等を地域の関係各機関に配布する他、地域の協力を得て、喫茶店へ配布や太秦学区、南太秦学区の回覧板・広報活動を行っていることが聞き取れた。また、各種団体や自治体の広報媒体への情報掲載依頼も行っており、その効果については職員会議で検証されているため①の自己評価BをA評価とした。