

[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	京都市楽只児童館	施設種別	児童館 (旧体系：)
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 5 月 1 4 日

総 評	<p>楽只児童館は「京都市で 40 番目の児童館」として、昭和 57 年に統合開設され、地域の各種団体長からなる「楽只児童館運営委員会」によって運営されています。地域のさまざまな差別事象を持つ家庭（子どもたち）をサポートする中で、近隣の朝鮮学校や府立盲学校・北総合支援学校など、学齢・地域・国籍・障がいの有無を問わない子どもを受け入れ「開かれた児童館」と理念を掲げています。地域や社会の中で生活のしにくさを感じている人々の生活を支え、子どもたちの遊びや行事を通して、自立性、社会性、創造性を育むためにも楽只児童館の特性・ポリシーとする人権感覚を生かした体験学習・人権学習に積極的に取り組み、専門性の高い職員の育成と運営に努めています。令和元年 3 月地元の楽只小学校は 145 年の歴史を閉じて紫野小学校と統廃合され、小学校が今まで積み上げてきた人権教育や人権文化を継承発展させる課題を児童館として受け継ぎ、地域の人が困った時や地域の情報を集約し発信していく役割も担っています。令和 3 年 4 月に楽只小学校の跡地への移転にあたり、北区の人権と福祉を担い地域の子育て支援の拠点として、運営委員会を中心に近隣の佛教大学と連携したサポートや小・中学校との情報の共有と連携した「子どもネットワーク」活動が期待されます。</p>
特に良かった点(※)	<p>○人権文化の発祥の地としての役割を担った児童館 児童館のある「北区を人権の町に」のスローガンを開設以来継続し、学齢・地域・国籍・障がいの有無を問わない子どもたちを受け入れてきています。理念を「開かれた児童館」として位置づけ、児童館の使命・方向性を示し、共に生活する場として互いを認め合い、情操豊かで人権感覚のある子どもの育成を目指しています。</p> <p>○管理者のリーダーシップ 管理者は長年にわたる当地区の教育者経歴をもとに、児童の健全育成のプロとして、リーダーシップを発揮されています。運営の軸「児童館運営委員会」をはじめ地域からの信頼を得ており「職員の関わり方」や「支援のあり方」について職員会議や研修会で熱意をもって説明・発信し、職員や大学生への指導や大学での人権学習を担当するなど、特色ある地域の子育てや乳幼児のサポート事業などの運営に取り組まれています。</p>

	<p>○地域資源の活用</p> <p>地域に開かれた児童館は、楽只社会福祉協議会・楽只民生児童委員会・紫野小学校ほか関係校・楽只保育所・佛教大学・ツラッティ教育の会・ライトハウス・くらしネット21など諸団体と積極的に連携しています。大学生を障がいのある児童の介助ボランティアとして位置づけ、地域と一緒にする催しや「ふれあい児童館祭り」など、多くの事業や日常的な関わりが地域資源を生かして展開され、児童館がその中核的な活動施設となっています。</p>
<p>特に改善が 望まれる点(※)</p>	<p>○事業計画の明文化</p> <p>児童館の移転に当たり、北区の人権と福祉を担う「地域の子育てセンター」として、特色ある保育を目指す内容が、新しい「中長期計画」にも示され、活動計画を事業計画としています。現時点では、人材・事業活動・研修のあり方など、不確定であり、その数値目標や具体的な計画としてはとらえにくいと思われませんが、進捗状況に合わせて検討し、明文化した事業計画を作成されることを望みます。</p> <p>○標準的な実施方法の作成</p> <p>各事業の活動ごとに実施計画を策定し、狙いや役割分担をそのつど決めて共通理解を図っていますが、その基になる、標準的な実施方法は、作成されていませんでした。児童館としての一定の活動水準を保つためにも利用者の個性の尊重やプライバシー保護の姿勢が明示された標準的な実施方法の作成が望まれます。</p> <p>○人事考課の実施</p> <p>運営委員会による年2回のヒヤリングがありますが、十分に生かされていない状況が伺えます。人事考課の目的と意義を正しく認識し、考課基準を作成して職員に明示することや本人の自己評価と管理者の評価に加えて職員ヒヤリングを行い、職員へフィードバックするなど、具体的な方策をもとに客観性・公平性・透明性を確保した人事考課の実施が求められます。</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]

## 【児童館版 共通評価基準】

### 評価結果対比シート

受診施設名	京都市楽只児童館
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3月25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。	b	b

[自由記述欄]

I-1-(1)①児童館のある「北区を人権の町に」のスローガンを開設以来継続し、学齢・地域・国籍・障がいの有無を問わない多様な子どもたちを受け入れ育ててきたあり方を、そのまま理念「開かれた児童館」として位置づけ、児童館の特性ある使命・方向性を示してパンフレットやホームページに記載している。  
 I-1-(1)②共に生活を行なう場としてお互いを認め合い、情操豊かで人権感覚のすぐれた子どもの育成を目指す基本方針を3本柱に、①途切れない支援、②子どもの居場所、③学びを「遊び」にする力、とする分かりやすい内容を添えて理念との整合性を高めパンフレットや広報誌に記載している。  
 I-1-(2)①人権意識を高めた理念・基本方針を職員の行動規範として位置づけ、「職員のかかわり方」や「支援のあり方」について職員会議や研修で詳しく説明し、熱意をもって職員への指導と継続的な周知に努めている。職員会議の記録からその状況を確認した。  
 I-1-(2)②児童館が目指す理念や方針を分かりやすく掲載したパンフレットを関係者に配布して説明し、保護者に対しては「親の会」や「お泊り会」の「親子交流会」でPRするが、実施回数や来館者の度合いが異なるなど、十分とは言えない状況がある。

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。	b	c
	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]

I-2-(1)①2018年(平成30年)3月、児童館の各部門にわたる将来像を「中長期計画」と位置づけ、現状と目指す活動として保育の3本柱に基づき子ども育成活動・家庭支援活動・地域福祉促進活動の各事業をすすめる、と策定されている。また、2019年(令和元年)3月の小学校閉校に伴い、「楽只児童館の新たな展開に向けて」と題して、児童館の役割について、中長期計画の見直しを行なっている。  
 I-2-(1)② 児童館の移転に当たり、北区の人権と福祉を担う「地域の中の子育てセンター」として、特色ある保育を目指す内容が、新しい「中長期計画」にも示され、活動計画を事業計画としているが、現時点においては人材・事業活動・研修のあり方など、未知数かつ不確定であり、その数値目標や具体的な計画としてはとらえにくい現状であるが、進捗状況に合わせ検討し、作成することを望む。  
 I-2-(2)①計画は、楽只社会福祉協議会・仏教大学教育学部・各小学校・保育所・楽只民生児童委員会など、地域の各種団体長で構成する「楽只児童館運営委員会」において移転を踏まえた中長期計画の見直しなどが決議されている。  
 これを受け、年間活動計画が事務分掌に定める職員会議の状況を確認し、毎月の定例会で実施状況の評価・見直し・担当者の振り分けなど、未確定部分も含めて協議し次年度への計画が組織的に策定されている。  
 I-2-(2)②施設の移転に伴い、項目I-2-(1)②に記載の通り、数値目標が難しい状況であるが、年間活動計画を協議し策定されている。各事業活動は、職員会議で周知して実施していくことから、利用者に計画予定表と案内チラシを配布して説明しているが、現在、地域住民への継続的な取り組みは十分とは言えない。

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	a
		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。	a	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。	b	b
		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]

I-3-(1)①管理者は、永年に亘り当地区の教育者としての経歴があり児童の健全育成のプロとして、運営の主軸となる「児童館運営委員会」をはじめ地域からの信頼を得ており、会議や研修会での発表、大学生に指導、楽只社協だより広報誌(4月号)に掲載するなど、特色ある事業運営でリーダーシップを発揮している。また、役割分担表を明確に示し、年2回運営委員長及び副運営委員長と共に職員の個別ヒアリングを実施し、役割と責任を表明している。

I-3-(1)②多様な児童を受け入れる児童館として、人権に配慮した社会性・公共性の高い運営を図るための人権課題や障がい者への対応と配慮については、職員会議や研修会などで周知理解を深めて法令の遵守に努めているが、関連する幅広い多様な法令・各々の対応マニュアル等のリスト化までには至っていない。

I-3-(2)①質の高い児童館運営を確保するため、施設長研修会で得た情報や課題に加え、保護者と利用者への「声かけ」「言葉づかい」や職員の役割分担など、課題の背景にも配慮して対応に努めているが、職員の意見を取り入れる具体的な体制の構築が見られなかった。事例として職員全員の共有と理解を深めるため委員会組織で取り組むことも、一案としたい。

I-3-(2)②経営の効率的な運用を目指して、毎日、朝礼時に相互の報告・連絡を行ない、共有と連携を図ると共に、社会保険労務士(以下、社労士)と契約し、タイムレコーダーの導入で就業規則の見直し、非・正規職員の採用など、人事・労務・財務等の改善について毎月連携して協議し、管理者として安定した職場づくりと業務の改善に取り組んでいる。

## 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。	b	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社会福祉事業全体の動向は児童館施設長会議や研修で、京都市行政や北区の動向は北区社会福祉協議会に出席の京都市はぐくみ局から把握している。また、保育所・小学校・中学校から、地域の児童数の推移なども把握している。これら把握した情報は中長期計画に反映している。

II-1- (1) ②月末と年度末に利用者の実績を出し、利用者の増減を職員会議で検討・分析しコスト意識を持たせている。これらは、中長期計画に反映している。(例えば、学童クラブの登録児童数58人以上になれば子育て支援員が2名になり、稼働数(0.7)で換算すると日々の利用者が40人となり、40人以上は2クラスになることを職員に周知している。)

II-1- (1) ③2019年7月より、社労士と契約し外部監査を実施している。市の監査による経営改善へのアドバイスを受け改善につなげている。

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-(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。	c	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。	c	c
	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。	b	a
		19	② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	a

[自由記述欄]

II-2- (1) ①人員体制に関する基本的な考え方は定められ、プラン通りの人事管理を行っている。児童厚生員は「放課後支援員の養成研修」を受け全員資格を取得し質の向上に向けて取り組んでいる。障がい者雇用も2年間取り組んだ。また、隣接する佛教大学の学生が介助ボランティアとして活躍中であり、就職経路となっているのを児童館側も学生もお互いによく理解しあっている。

II-2- (1) ②人事考課の目的や意義、効果基準を作成し職員に明示することや、本人の自己評価と管理者の評価で職員へのヒヤリングとフィードバックなどの具体的な方策を基に客観性・公平性・透明性の確保のもと実施されることが望まれる。(運営委員会が年2回職員ヒヤリングを行い館長として同席している。)

II-2- (2) ①職員の就業状況は毎月館長がチェックし社労士と館長で分析・検討をして、職員会議で議題として検討している。改善策として、タイムレコーダーの導入で就業状況を明確にしている。館長は常に、話しやすい雰囲気にし、個別の面接には応じている。内部ではカウンセラーは確保できていないが、京都府民間社会福祉施設職員共済会のカウンセラーの制度を利用している。

II-2- (2) ②福利厚生事業は京都市社会福祉施設職員共済会に加入、映画のチケットや物の購入時などに制度を利用している。また、定期健康診断や予防接種を実施している。北区ブロック別の交流親睦会にも児童館の費用負担で参加している。他に、内部で年1~2回歓迎会などの親睦会を実施している。

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。	b	b
	II-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。	23	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
		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。	a	b

[自由記述欄]					
II-2- (3) ①「京都市児童館活動指針」で職員に求める基本的姿勢を明示し、京都市児童館学童連盟が計画している研修計画で専門技術を明示している。 II-2- (3) ②京都市児童館学童連盟の研修体系をもとに、ブロック研修や中堅研修に参加している。また、認定研修で放課後児童指導員の資格を取得している。地域においては北研修会やツラッティ教育の会・佛教大学・全国人権教育集会・盲学校・ライトハウスの研修にも参加をしている。 II-2- (3) ③「京都市児童館連盟・学童保育所 職員研修 科目履修表」に沿って個別の職員研修には参加している。研修後のレポート作成は児童館連盟に提出している。地域や内部で行う研修後のレポート作成は徹底できていなかった。研修内容の報告は資料を回しているが研修内容の報告する機会を設けていない。研修成果に関する評価・分析はできていなかった。 II-2- (4) ①実習生受け入れに関しては、「一般財団法人児童健全育成推進財団の実習生受け入れマニュアル」を使い、意義・方針が明文化されている。職員会議で職員に説明をすると共に、正規職員を実習指導者とし研修をしている。学校とは覚書を取り交わし責任体制を明確にしている。 II-2- (4) ②実習時間数の確保と共に乳幼児クラブや学童クラブ、地域性も理解できるなど、活動全般が学べるようにプログラムを作成している。個々の実習生について多様な活動を実習できるようにプログラムを用意し実習計画を作成している。実習中も学校とは連携している。実習後のアンケートは児童館としては実施していないが、学校によって提出しているところもあり、全体的な取り組みにはなっていないので、児童館としてアンケートを実施し、より効果的な実習となることが求められる。					

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「安全・安心な居場所づくり」は児童館の三本柱のひとつであり、緊急時の体制づくりやマニュアル作成(てんかん対応・不審者対応・事故発生対応・避難訓練)をしている。訓練の実施など全職員が参画して取り組んでいる。安全確保に関する検討会を実施し、振り返りや改善策も検討している。 II-3- (1) ②事故防止を第一に考え京都府警のお知らせ安心メール・小学校のホームページ・PTAメールや事業所内での気になる事案等収集した事例について朝礼で検討し注意喚起を行うと共に見直しを行い、日誌に記入している。児童館学童連盟主催の人工呼吸の研修(第3種の人工呼吸)に参加し、他の職員には伝達研修を行った。おやつの不適切な与え方(賞味期限やアレルギー対応の確認)も気を付けている。毎朝、館内安全点検(事故防止のためのチェックリスト)を早出が付けている。(チェックリストの確認ができなかった)					

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-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 利用者地域とのかか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。	a	a

[自由記述欄]					
II-4-(1) ①地域に開かれた児童館として、楽只社会福祉協議会・楽只民生児童委員会・紫野小学校他関係校・楽只保育所・佛教大学・ツラッティ教育の会・ライトハウス・くらしネット21などとの積極的な連携や学生を介助ボランティアとして位置づけ地域と一緒にする催し、ふれあい児童館祭りやユーアイスクエア、夏まつりなど、多くの事業や日常的なかかわりで地域の中核的な施設として活躍されている。地域の情報を提供する掲示板は、児童館の建物の外・児童館ガレージの横・千本通りを渡る地下道にある。地域の児童健全育性に関する行事として「親子ふれあいデー(年1回)」「ソールフードの会」などがある。民生児童委員・老人福祉会主催で「お食事会」「昔遊び」「お正月飾り作り」なども行われている。 II-4- (1) ②食育コーディネーター資格を有する職員が保護者や地域住民対象に離乳食についての研修をしたり、館長が佛教大学で人権教育の1コマで児童館の取り組みや児童福祉についての授業を担当している。また、クールきっずステーションとして節電・エコの発想で児童館をアピールしている。広報誌「らくしじどうかんだより」を地域の回覧板で回してもらい、近隣の小学校や関係校・団体に配布している。地域限定のFMラジオミックスで電波で流してもらうなど、広範囲にわたり広報活動を行っている。小学校や保護者との連携で不登校児への支援そして被虐待児やその保護者への支援を行っている。子育て相談の窓口としての役割も担っている。運営状況は運営委員会で公開している。 II-4- (1) ③ボランティアは介助者ボランティアとして有償で受け入れ日常の活動だけでなく遠足や宿泊行事、館の祭りにも参加してもらっている。京都市児童館連盟が発行している「介助者の手引き」をマニュアルとし受け入れている。開始時はオリエンテーションや年度初めの職員会議への出席で状況を知ってもらい職員にも受け入れについて説明をしている。また、年2回ボランティアとの会合を持ち情報交換をしている。学生ボランティアや地域の方が毎日5名ずつ介助ボランティアとして入れるようにコーディネートをしている。					

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
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。	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。	32	① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	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地域の常に関わりのある関係機関、団体などは一覧表にして事務室に掲示すると共にファイル化している。職員には朝礼や会議で説明し情報を共有している。

II-4-(2) ②子育て機関との連携は北区児童館・北区はぐくみ室・教育委員会・地域の幼稚園・保育所・小学校・中学校と連携しネットワーク化している。紫野まなび教室とは学期ごとに連携をしている。楽只社会福祉協議会がネットワークとしての役割を持ち、虐待ケースも児童相談所・学校・はぐくみ室との連絡体制を構築している。

II-4-(3) ①児童館の保護者アンケート(年1回)や乳幼児の事業の後のアンケート、らっこ広場やあそびの広場、相談窓口でニーズ把握を行っている。放課後まなび教室と每学期情報交換で連携し利用の促進につなげている。

II-4-(3) ②地域のニーズに基づいて、親子でのヨガ・リトミック・ベビーダンスの講師となり、広場や市民活動センター・遊戯室を利用して開催している。中学生の来所により、学校と連絡を取り合って不登校児童の受け入れや登校支援を行っている。また、虐待防止のために親子への支援を行うなど、地域の子育て支援の拠点としての取り組みを行っている。

### 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。	a	b
	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人権尊重、多文化共生を児童館活動の根幹とし、ホームページの学童クラブ案内に明記されている。きたけん学習会、ツラッティ教育の会、フナオカ・スタンダードに参加し、職員の意識向上への取り組みとしている。

Ⅲ-1-(1) ②利用者のプライバシーの保護に関する規定やマニュアルは整備されていないが、職員には折にふれて館長が話をしている。(4月の職員会議録で確認)授乳時や、おむつ交換時には衝立を用意している。写真など肖像権の同意書ももらい、プライバシーへの配慮をしている。プライバシーの規程やマニュアルの作成が望まれる。

Ⅲ-1-(2) ①利用者の意向に配慮する姿勢を明示した文章はアンケート集計の報告書に記入している。利用者アンケート、幼児クラブのアンケートは定期的実施し、保護者懇談会や学校との懇談会は年1回、運営委員会は年2回と定期的開催している。

Ⅲ-1-(2) ②利用者アンケートの担当者は館長とし集計をして職員会議で検討をしている。利用者アンケートで手形アートづくりの希望があり、事業として取り組んでいる。児童館の掲示板で利用者が必要としている情報は提供している。

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-1 利用者本位の福祉サービス	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。	b	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。	c	b

[自由記述欄]

Ⅲ-1-(3) ①学童クラブのしおりに相談者が選べることや気軽にきてくださいと明記している。ひよこクラブだよりも相談の受付を明記し児童館の利用者それぞれに配布している。「相談窓口」の表示は玄関前に掲示している。相談などは人目につかない別室でおこなえるように部屋を用意している。

Ⅲ-1-(3) ②苦情解決の体制は整備され、運営規定に明示すると共に廊下に掲示されている。ただし、第三者委員が設置されていない。苦情は、保育の質の向上に向けた取り組みとして、迅速に取り組んでいる。苦情や検討内容は記録をして利用者に必ずフィードバックすると共に運営委員会で公表している。事例として「児童館側の路上駐車は道が細く児童の通り道で危ない」と申し出があり、それに対してすぐに対応した記録を確認。第三者委員の設置と苦情を申し出た利用者にも不利にならない配慮をした上で公表が望まれる。

Ⅲ-1-(3) ③苦情対応マニュアルの整備、出された苦情の検討などは迅速に対応しているが、対応マニュアルの定期的な見直しはしていなかった。

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
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。	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。	c	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。	b	c
		43	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	c	c

評価結果対比シート(児童館共通)

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。	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。	b	c
	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。	c	c

[自由記述欄]

Ⅲ-2-(1) ①職員会議(月1回)・総括(年1回)・各事業の終了後に職員朝礼で振り返り(反省会)を行っている。また、個人面談を行い職員の意見を聞く機会としている。評価を行う担当部署は「サービス評価委員会」を設置している。自己評価や第三者評価は今回が初めての実施である。今後は年1回以上の自己評価の実施が求められる。  
Ⅲ-2-(1) ②③自己評価を年1回以上実施していき、第三者評価結果の改善課題の明確化と改善策をもとに改善計画を策定し実行されることが求められる。  
Ⅲ-2-(2) ①各事業の活動ごとに実施計画を策定し、狙いや役割分担をそのつど決めて共通理解をしているが、その基になる、標準的な実施方法は作成されていなかった。今後は児童館としての一定の活動水準を保つためにも利用者の個性の尊重やプライバシー保護の姿勢が明示された標準的な実施方法の作成が望まれる。  
Ⅲ-2-(2) ②標準的な実施方法の作成と見直し時に、利用者・職員の意見や提案が反映されるような仕組みが求められる。

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 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。	b	a
		47	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	b
		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活動の記録は業務日誌(館日誌)や学童日誌に細かく記録し、次の日の職員朝礼で伝達するようにしている。利用児童の中で個別援助の必要なケースの記録や保護者との連絡に際しての記録もしている。また、クラブは出欠表で一般来館は職員のチェックにより利用の事実が確認でき、サービス実施計画に基づくサービスの実施は記録により確認できる。記録内容のバラツキが生じないように、(記録が必要な事項の)項目が決められた帳票が作成されている。緊急のものはメモをすすと決めて、館長がそのつど指導をしている。  
Ⅲ-2-(3) ②記録管理責任者を館長とし利用者の記録は外から見えないロッカーに保管し、保存は3年、廃棄はシュレッダー処理と決めているが、記録が確認できなかった。守秘義務の遵守や採用時に誓約書を記入し個人情報保護や開示の観点から、館長が研修をし守秘義務の周知徹底をしている。  
Ⅲ-2-(3) ③利用者の情報(虐待に関すること・障害のある児童・不登校児の利用)などは職員が共有し対応できるようにしている。ケース会議やカンファレンスは頻繁に行い、医療的ケアの必要なケースに対しては部門横断での取り組みをしている。

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-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。	b	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利用者にはホームページや児童館だよりで情報を提供し、児童館だよりをいきいき市民活動センターや区役所においてもらい多数の人が手に入るようにしている。児童館だよりは同じ場所に同じ記事を載せて見やすくし読みやすく工夫をしている。プレゼン時にはパワーポイントを使っている。見学は常時受け入れ、必要な子育てに関する情報を収集し掲示板などで紹介している。利用者には児童館全ての情報を提供している。  
Ⅲ-3-(1) ②乳幼児クラブや学童クラブの入館説明会はパワーポイントを使うなどプレゼンの工夫をし活動の紹介を分かりやすくしている。

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。	b	b
		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。	b	c

[自由記述欄]

Ⅲ-4-(1) ①活動計画策定の責任者を決めて活動計画を作成している。活動計画は利用者の意向を含み毎年、手順どおりに作成しているが、手順としては定められていない。活動計画通りに行われているのかの確認は年度末の総括で行われているが、確認する仕組みは構築できていなかった。  
Ⅲ-4-(1) ②活動実施後担当者の反省と共に朝礼や会議で全職員による見直しを手順どおりに行っているが、活動計画の見直しについての手順や組織的な仕組みは構築できていなかった。活動計画の見直しや活動計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備されることが求められる。



# 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	京都市楽只児童館
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3月25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	c	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	a	a

## 【自由記述欄】

A-1-①育成室には、新1年生を向かえるために、子どもたちで考えた、それぞれの部屋の使い方や約束事等を子どもたちが書いて張り出していた。掲示場所が少々高い位置ではあったが、大人からの指示語ではなく子どもたちの思いや考えが伝わるものであった。入館時に上級生から説明をするのでその前に子どもたちで話し合い見直ししている。

A-1-②中高生の利用は、週に2~3人である、学童を利用していた中高生が多く、親しみのある居場所で、ちょっと帰りに地域外の友達を連れて寄ったりしている。また、乳幼児は小学生と遊べるように夕方の3・4時頃から利用する親子もあり、乳幼児から中高生までが自然な形で日常的に利用している。

A-1-③遊戯室での遊び(マットやボールを使って体を動かす)育成室での遊び(ぬり絵や折り紙、ゲームなど座って遊ぶ)の決まりはあるが、その中でどのように遊ぶかは子どもたちの発想で自由に遊べている。育成室では、ゲームや他の玩具が透明のボックスに入れられていて、何があるかわかるようになっていた。おもちゃはよく使いこなされていて、子どもからの要望に合わせて不足や欠損のものは補充している。

A-1-④常設はしていないが、マットなど子どもが持ち出して、寝転んだりリラックスしていることはよくある。施設が2階であること、安全対策のために常に施錠しインターホンでの開閉になるのでわざわざ待ち合わせに使うことはない。

A-1-⑤フラダンス教室や太鼓教室は自由来館の利用者も入り、年齢に関係なく自由に参加できるようにしている。「駄菓子屋さん」や「保育所との交流」事業では中高生が自主的に参加し、店番などの役割を担っている。などで、現状では乳幼児から中高生までの幅広い年齢の児童が出会い交流ができるようにしている。

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-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	b

## 【自由記述欄】

A-2-①児童館のパンフレットに乳幼児と保護者が日常的に利用できる旨が記載されている。日常的な利用の働きかけは、児童館の広報誌や行政の広報誌に記載したり、関係機関の行事に参加して広報誌をくばる等、積極的に働きかけている。乳幼児と保護者が一緒に遊べるスペースがあり、年間登録制の事業や乳幼児対象の事業の実施、そして、昼食持参での自由遊びにも利用されている。

A-2-②ひよこクラブなどの乳幼児対象事業は、年齢等の参加条件が公表され、曜日・時間・内容を決めて年間を通して実施されている。乳幼児の活動(ひよこクラブや遊びの広場)、保護者の活動(母親クラブ)、一緒に活動(ベビーダンスやヨガ教室等)と組み合わせて実施されている。「楽只あおぞらっ子」や「ラッコ広場」「遊びの森」など、地域の保育園や民生児童委員・心理士などと連携を図り実施している。相談事業で保護者への支援をし、保護者のニーズから手形アート事業を実施している。

A-2-③「夏祭り」や「親子ふれあいデー」の取り組みで、保護者参加・交流の機会を設け、保護者と職員とが協働で行う活動はあるが、保護者が主体的に参加できるような企画運営までには至っていない。

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-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	b	a

## 【自由記述欄】

A-3-①職員は、児童ひとりひとりの状況や気持ちを把握するようにしている。児童への対応について個々の事例に関する内容や対応は、毎日のミーティングなど職員間で検討している。職員がより適切に対応できるように、地域の事・福祉の事・遊びの事と項目に分けて研修を計画しスキルの向上を目指している。

A-3-②職員は児童館学童連盟が主催する、集団・個別援助技術などの研修を受けスキルアップにつなげ個人や集団への保育に専念している。記録は、事例検討や、トラブルの内容・保護者の対応など、ファイルのポケットに個人別に分けて管理している。今までの記録・メモ等も個人別に収めているので流れがつかめ、またどの職員にも状況がわかるようにしている。職員がいつでもどこでも書き留め残せるようにメモで記入している。

A-3-③理念である「開かれた児童館」をモットーに、外国籍の子どもたちを受け入れ、多文化共生の活動を展開したり、障がいのある児童も友達との関わりの中で安心して過ごせると共に、他の児童とのかかわりの中で発達を支援できるようにするなど、思いやりを育み学び合いが出来るように一人ひとりに丁寧な関わりをしている。

A-3-④太鼓クラブやフラダンスクラブは一般来館児も一緒にいき、児童の自主性や主体性を尊重して取り組んでいる。夏まつりやフナオカ・スタンダードでクラブ活動の発表の機会として意欲を高めている。職員の企画としてのエコ活動や折り紙教室は、多くの子どもが興味を持って活動に参加できるようにしている。クラブ活動や教室と日常活動とのバランスは、個人で調整して参加しているが、負担にならないように企画している。(自主性や主体性を育てる関わり方は遊戯室での遊び方や育成室での折り紙の様子を見ている職員がさせているというのではなく、子どもがしたいことにアドバイスをしたり手伝ったりしていた姿を見せていただいた。)

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	b
		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	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-4-①児童館の案内パンフレットや各種お便り・行事案内等に中高生のお手伝いスタッフ募集の記事や18時30分まで利用できることを呼び掛けている。小学校から児童館を利用してきた子どもたちが当時の職員が在職しているので、中高生も立ち寄りやすく利用がある。中高生のためのクラブ活動や夜の活動ができるような開館時間の延長や、中高生だけで使える場所の設定などは行っていない。

A-4-②「児童館まつり」「夏のお泊り会」に参加し大学生ボランティアの中でプレリーダーとして食事や遊びの活動をしているが、中高生が自ら企画する活動は取り組めていない。地域の佛教大学で「ひとり親家庭への支援事業」(仏教大学のキャンパスを使って、学生食堂での食事その後学習支援)では連携をとっている。

A-5-①乳幼児の保護者は、クラブや教室の中で、子どもを遊ばせながら日常的に教育相談・健康相談・子育ての相談があり、ケースに応じて関係機関と連携をとっている。小学生の保護者は迎えの時などに、子どもの様子を伝える中で相談を受けることが多い。相談窓口を設け、日常的に相談を受けている。保護者からの相談記録はファイルの個人用ポケットに入れている。

A-5-②職員は虐待時の発見や対応の仕方など研修を通じてスキルを身につけ、児童相談所など関係機関とも連携をとり、必要な支援を行っている。また、不登校児についても児童の様子・状況に合わせて家庭や学校と連携を持って受け入れている。虐待児や不登校児について、その児童の状況に合わせて丁寧に対応されているが、支援の方針が記入してあるマニュアルが確認できなかった。

A-6-①障害のある児童を複数受け入れ子どもたちの育ち合いを大切に支援をしている。地域の中に盲学校があり児童館でも視覚障害のある子どもを受け入れ支援をしている。例えば遊戯室や育成室が二階なので階段の昇り降りに配慮したり、靴箱やカバンボックスなどに点字で名前を付けたり子どもの状況に応じて使いやすいように環境を整えている。職員はライトハウス(視覚障害者総合福祉施設)の研修を定期的に受け、放課後デイ・学校・行政とでケース会議を実施している。また、北区子ども発達支援ネットワーク会議(年6回)では、北区の関連施設の参加によりケースカンファレンス等を行っている。

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	a	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	a
	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	a	a

**【自由記述欄】**

A-7-①児童館運営委員長は、楽只福祉協議会の副会長を兼務され、定期的(年三回)に会合を開催している。地域の子育て支援活動や健全育成活動を行う組織・団体・住民と連絡が取りやすく、協力関係も持ちやすく各種団体と連携し協力関係にある。地域のサークル活動やボランティア教室の支援をしている。児童館を楽只社会福祉協議会の会合などに使用している。

A-7-②学童クラブの子どもたちの来館・帰宅経路は決められており、5時まで一人で帰る児童には所定の場所まで送っている。地域の公園遊具の安全点検や地域の見回りは、子どもと一緒に遊びに出掛ける際、遊ぶ前に遊具の点検をしたり、経路ではハチの巣やとげとげの木、工事現場の状況等チェックしながら出かけている。遊具の不具合があった場合は、公園を管理している部署に連絡し安全確認をしたり、注意箇所を職員間で共有している。地域安全マップの作成をしている。

A-8-①広報活動は特に力を入れ配布物は担当者が作成し、全職員に回覧し、感想や希望を付け加えたうえで、完成させ配布している。「らくしじょうかんだより」は毎月1回発行し、地域の学校・関係機関・諸団体に配布している。広報内容は個人情報保護やプライバシー、肖像権等に配慮している。「らくしっ子」だよりは学童クラブのお便りなので学童クラブを利用している家庭に配布している。写真等の掲載には保護者に承諾書をもっている。「北区民だより」や楽只社協便りなどにも児童館の内容を掲載してもらっている。

A-8-②広報の内容は、行事の取り組みや内容など明確にわかりやすく記載されている。また、読みやすくなっている。広報の内容に行事後の子どもの感想を載せて利用者の声を反映させている。