

[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	京都市大塚児童館	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3年2月11日

総 評	<p>京都市大塚児童館は、2000年4月1日に開設し今年で21年目を迎える児童館です。山科区北東部の大塚小学校敷地内に位置し、空（あき）教室を活用し整備された施設です。周辺は新しいマンションが建ち並ぶ一方、田や畑があり、のどかで静かな環境の中にあります。20年の歴史で培った地域との信頼関係や小学校区内に在ることに加え、法人のスケールメリットが活かされた児童館です。法人母体（洛和会ヘルスケアシステム）は創立70周年を迎え、法人理念と運営方針、に基づき、コーポレートスローガン「夢、そして誇り。この街で」を掲げ、SDGs（社会貢献活動）に取り組んでいます。児童館は、その傘下の子ども未来事業部、12か所の保育所・児童館等と組織的に事業を展開しています。また、児童館は独自の理念及び方針、スローガンに【はぐくむ】【ささえる】【つなげる】を掲げ、児童館の社会及び社会的取り決めを果たす役割を明らかにしています。月2回開催の「大塚こども食堂」や京都市東総合支援学校の中高生と取り組まれている「地域実践活動」や「共催事業」「共同研究会」は掲げた児童館の理念や方針、スローガンの実現を目標にした活動の一つです。「大塚こども食堂」は単に児童の食事提供が主目的ではなく、児童館の児童と地域のボランティアや高齢者との関わりを育み、地域の人達と共に居る空間を提供することを目的とされています。また、遊戯室の卓球台は、館内外の幅広い児童が仲間と「卓球」を楽しめるよう、設置されています。日頃の取組みには、視覚障がいのある人たちのスポーツとして卓球バレーを低学年の展開に導入されており、単にレクリエーションとして楽しむだけでなく、障がいのある人のスポーツを理解する視野を広げた活動に位置づけています。児童館で赤ちゃんから思春期児童そして大人まで、地域のさまざまな世代が出会い・ふれあう体験を通して、相互に支え合い安心して暮らせる「共生のまちづくり」の実現を児童館活動の目標に据えています。</p>
-----	---

●児童館活動の質の向上に向けた取り組み

職員研修が法人本部と子ども未来事業部門の傘下で一体的に取り組まれています。京都市児童館連盟や子ども未来事業部主催のキャリアパス研修等で職員は職種別・階層別・テーマ別研修等で、児童館職員として必要な様々な知識と技術を収得しています。また、館内研修で外部から講師を招聘し、「配慮を要する児童」や「虐待事例」を通して、虐待発生のメカニズム等を学んでいます。「技術・サービスの質向上把握シート」を使って職員一人ひとりに「あるべき姿」「現在の姿」「あるべき姿と現在の姿のギャップ」等を問いかけ、自己の年度教育計画の成果を確認する仕組みを構築しています。職員は、児童館の利用児童と地域の様々な世代が出会い・ふれあう体験を取り入れた「共生のまちづくり」の実現に向けた児童館の活動を通して、対人援助の知識と技術の多くを学んでいます。

●地域との交流・地域貢献 「共生のまちづくり」の取り組み

創立以来20年間、地域とともに歩んできた児童館であることを基盤に、学区ネットワークの構成メンバーの一員となり、大塚児童館運営協力会、地域の関係機関や団体等と協力関係や支援体制を構築し、地域と児童館の相互交流を促進させています。法人の医療・介護部門や子ども未来事業部門、傘下の十数か所の保育園や児童館、民間学童クラブ、子ども園療育等と連携し、地域の子育て親子や児童館利用児童のニーズに幅広く対応しています。また、職員は法人内の医療・介護・保育等の職員等と交流する機会にも恵まれています。

洛和ヘルスケア学会でも「共生のまちづくり」をテーマに、京都市東総合支援学校の地域実践活動や交流事業の取り組みを児童館利用の児童が共に取り組まれたことを発表されています。

●利用者の満足度の向上への取り組み

中・長期計画のスローガンに「大塚支え合い文化」（遠い親戚より近くの大塚）「親子が笑顔でいっぱいになれる児童館を」を掲げ、利用者の意向を取り入れた利用者本位のサービスを提供されています。「はぐくむ・ささえる・つなげる」を児童館の役割と主な活動内容とし、児童館事業と学童クラブ事業に地域の子育て関係機関や組織の協力を得ながら、児童館児童の活動の内容を活気あるものにしていきます。学童クラブの保護者に対して、「保護者満足度アンケート／保護者セグメント調査」を行い、保護者のニーズや要望を行事等のプログラムに盛り込んでいきます。「児童館であそぼう！」として地域の乳幼児親子に対する講演会や講師招聘による様々な遊びを企画し、ホームページや広報誌で参加を呼びかけています。誰もが自由に参加できる「児童館であそぼう！」には近隣の保育園職員、法人の音楽療法士、大学生等がボランティアで関わっています。「夏まつり」等を地域の関係機関と共同で開催には積極的に参加しています。

特に良かった点(※)

	<p>●第三者評価の結果を質の向上に活用 30年度の評価の結果が児童館事業の質の向上に活用されていました。①児童館の理念及び方針が、児童福祉法や児童の権利に関する条約に基づいて策定されています。②職員会議等の検討会議の記録や日誌、引継ぎノート、相談記録等の記録が整備されています。③職員研修の履修報告書をファイル化し、伝達研修の実施や報告書の閲覧等で研修の成果職員間で共有されました。④行事の実施計画書や企画書及び、実施報告書と実施後のアンケート調査等を行い、PDCAマネジメントサイクルを通して、事業を持続的に改善し発展させています。</p>
<p>特に改善が 望まれる点(※)</p>	<p>●実習生受け入れマニュアルと受け入れに関する姿勢を明文化し、法人の看護学科や助産学科の学生、東総合支援学校の地域実践、中学校のチャレンジ体験等の実習生を積極的に受け入れていますが、実習担当の職員が実習指導者のための研修を履修されることが望まれます。子ども未来事業部門主導のキャリアパス研修に実習指導者のためプログラムを組み込まれてはいかがでしょう。</p> <p>●保護者自らが創造力を発揮し主体的に児童館のイベント企画や運営等を行うことは無いと伺いました。児童館が企画・運営された各種のイベントにはボランティアの方々と乳幼児保護者が協力的に参加されていますので、保護者の得意とする事や場面で、保護者が参画できる様、児童館から働きかけてはいかがでしょう。</p> <p>●アセスメントの実施について 児童館利用の児童の地域における生活背景は一様ではなく、地域の子育て親子や児童館利用の小学生から高校生までの幅広い児童のニーズに沿った児童館事業の展開を可能にするには、来館希望の乳幼児親子や児童館利用の児童の一人ひとりの生活課題やニーズ等を把握し、それに職員の力量や地域の中高生のパワーを活用されることをお勧めいたします。それには、事業計画や個々の支援計画を作成する際に、所定のアセスメントシートを使ったアセスメントの実施をお勧めいたします。アセスメントの結果から児童館の利理者の思いや願いを引き出すことが可能となり、職員や中高生の持てる力を引き出すことにも繋がると考えます。児童館版のアセスメントシートを作成されてはいかがでしょう。</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	京都市大塚児童館
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2年12月10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。	a	a
		4	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	a

[自由記述欄]

1.2. 法人理念と基本方針、コーポレートスローガン、社会貢献活動「SDGs」を明文化している。また、児童館活動の理念・児童館運営の指針を「法人理念・基本方針」「児童憲章」「児童権利宣言」「児童の権利に関する条約」「児童福祉法」「京都市児童館活動方針」に基づいて策定している。
 3. 法人理念や基本方針等を法人及び事業所のホームページ、法人各種の広報誌、事業所のパンフレット・広報誌等に記載し、職員室に掲示している。また、児童館の役割と主な活動内容を【はぐくむ】【ささえる】【つなげる】とし、「おおつかじどうかんだより」4月号に掲載し、法人職員等に周知している。
 4. 地域社会や児童館利用者等は、法人及び事業所のホームページや各種のパンフレット・広報誌、及び、月1回発行の広報誌「おおつかじどうかんだより」や「学童クラブだより」等で法人及び児童館の理念や基本方針等を周知している。

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
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。	a	a
	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。	a	a

[自由記述欄]

5. 児童館の長期計画（2019年度～2028年度）と中期計画（2019年度～2023年度）を策定している。中・長期計画は学区・地域の特色・子どもやその家庭を取り巻く環境等を見据えて作成されていて、それぞれに、スローガン・理念・目標（目指すべき学区の姿）を定めている。
 6.7. 中・長期計画を基に、2020年度の年間事業計画（児童館基本活動及び学童クラブ事業）を策定している。年間事業計画は機能別（子どもの育成 子育て家庭支援 地域福祉促進）に目標と取り組む内容を整備し、京都市と子ども未来事業部に提出している。児童館（京都市指定管理者）は事業計画の策定及び運営を法人本部・子ども未来事業部・子ども未来事業部門傘下の児童館・保育園と一体化し組織的に行っている。月2回開催の全職員参画の職員会議で年度計画の妥当性や有効性について協議し、年2回、実施状況の総括を行い、次年度の活動計画に繋げている。
 8. 児童館の役割と主な活動内容をスローガン「はぐくむ・ささえる・つなげる」に掲げ、毎月発行の広報誌「おおつかじどうかんだより」に掲載し、児童館運営協力会、地域の民生協力委員・児童福祉委員、地域自治会等に配布し、保護者会で資料を基に説明している。職員は計画策定の段階から関与し、周知している。

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
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。	a	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	a
	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。	a	a
		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。	a	a

[自由記述欄]

9. 児童館の広報誌4月号に館長自らが就任挨拶を文書で行っている。館長の業務については指定管理制度に基づいて、「管理者の責任とリーダーシップ」に詳しく趣旨と具体的な内容等を明示している。また、法人の「児童館長業務マニュアル」に定めてある。毎年、本部主導による全職員を対象とした「職員満足度調査」で館長を評価する仕組みがある。
 10. 館長は子ども未来事業部門の施設長会議や児童館館長会議等で、児童を取り巻く環境や関係法令等について周知し説明している。館長と職員は法人イントラネットの「法令一覧表」で関係法令を確認することが出来る。「コミュニケーションが苦手な職員の育成を考える」をテーマに、虐待事例を基にした研修会を児童館で実施している。また、職員は児童館学童連盟や子ども未来事業部主催の「キャリアパス研修」等で学習し理解を深めている。
 11. 館長は職員と朝礼や月例の職員会議や子ども未来事業部門の施設長会議や児童館館長会議で協議し児童館活動の質の向上に取り組んでいる。法人コーポレートスローガン「夢、そして誇り。この街で…」や「SDGs」の取り組み等が、創立70周年を迎えた法人職員の行動指針となっている。
 12. 館長は児童館の人事・労務・財務の分析等を子ども未来事業部門と行っている。毎月、行政に報告するとともに、年度末に法人に対して「事業費加算に関わる活動報告書」で報告している。

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。	a	a
		15	③ 外部監査が実施されている。	a	a

[自由記述欄]

13. 館長は行政や公益法人児童館連盟、地域の各種団体や組織等と連携して事業を展開する中で事業経営を取り巻く環境を把握し、年度事業計画に反映させている。小学校の敷地内に位置する事業所の強みを児童館利用の児童や家族等の支援に活かしている。子ども未来事業部門の施設長会議や児童館館長会議で改善すべき課題の解決に向けた取り組みを行っている。
 14. 市の委託事業【指定管理制度(者)】であり、職員配置や事業経費等は法人の支援を受け乍ら運営している。月毎に利用実績(利用者の数・利用率・コスト等)を分析・評価し、京都市に「月間利用状況報告」で報告している。子ども未来事業部門にも年1回、改善策も含めて報告し、中・長期計画や次年度の事業計画等に反映させている。
 15. 市の指定管理者として、行政監査及び実施監査を受けるとともに、京都市監査局の外部監査、法人の内部監査を受けている。これらの結果(指摘・指導事項)を事業経営の改善に役立てている。

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。	a	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。	a	a
	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。	a	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]

16. 児童館の人事管理(必要とする人材の確保と育成及び人事異動等は主に子ども未来事業部が行っている。保育士の「職員紹介制度」を制定し、ホームページで案内している。また、職員研修の充実とともに職員を対象とした「やりがいアンケート」や「自己申告書」を実施している。
 17. 年2回、「人事考課」を実施し、自己が定めた目標に対する業務遂行能力を確認する仕組みがある。「人事考課」結果を職員一人ひとりにフィードバックしている。
 18. 年2回、職員の自己申告をもとに館長が個人面談を行っている。また、職員一人ひとりがイントラネットの「職員満足度調査/やりがいアンケート 100項目」に回答している。数値に表れない職員の願いや思いをも引き出す仕組みになっている。
 19. 総合的な福利厚生事業「リクラブ」に加盟している。また、法人独自の福利厚生事業に、年1回10日間の「リフレッシュ休暇」や介護・保育特別休暇、時間短縮勤務等の休暇制度、資格取得支援や奨学金制度等がある。さらに、職員向けの相談窓口を法人の内外に設置し、職場や家庭での悩みごと等の解決を組織的に行なっている。これらをまとめた小冊子「福利厚生ガイドブック」を全職員に配布している。

	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。	a	a
	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。	b	b
		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	a

[自由記述欄]

20. 21. 22. 法人の理念や基本方針等に職員の教育・研修に関する方針を明記している。職員は児童館学童連盟の「京都市児童館・学童保育所職員研修・科目履修(表)」及び法人主催の「年間研修計画キャリアパス制度」「プリセプト/プリセプティ制度」「資格取得支援制度」等を活用している。職員のキャリアアップに繋げている。職員会議等で伝達研修を行ない、研修の成果を職員間で共有している。研修プログラムの見直しは主催者側で行っている。
 23. 24. 「児童館のための実習受け入れマニュアル」を定め、洛和厚生学校の看護学科・助産学科、学区の中中学生チャレンジ体験・京都市東総合支援学校、京都橋大学(令和3年度)等の実習生を受け入れ、又は受け入れる用意がある。実習計画と実施記録を依頼者と共同で作成している。「中学生チャレンジ体験」の実習計画は、生徒の要望を取り入れている。実習の受け入れを職員が保育を振り返る機会と位置づけ、実習内容の充実を図っている。実習指導者に対する研修については行っていない。今後、洛和子ども未来事業部主催の研修に盛り込むことを計画中である。

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
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]

25. 「子ども若者はぐくみ局災害時における所管施設の対応方針」、法人策定の「防災対応マニュアル」「緊急管理マニュアル」等に基づき、「緊急時の連絡体制」「緊急連絡網」を整備している。月例の職員会議で対応策を検討し、法人本部や子ども未来事業部門と連携し対応している。
26. 利用者の安全確保のために、毎月15日を「安全の日・整理整頓の日」に定め、「安全点検表」を使い、児童館内と周辺の安全性を確認している。安全確保・事故防止に関する職員研修を行い、図上消火訓練、京都市消防局「救命講習テキスト」を使った子どもの応急対応等を学習している。「ヒヤリハット報告書」や「事故報告書」を基に事故の発生と再発の防止に努めている。事故報告書は改善策まで記録している。京都市の児童館実施監査に19項目の安全管理項目があり、行政と法人、児童館が一体となって、利用者の安全管理の周知徹底を図っている。

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-(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]

27. 「子ども食堂」の利用を高齢者にも開放し、地域の多年齢の交流を図っている。また、校区内の京都市東総合支援学校と作業や実習を通して、児童館の乳幼児・児童と「親子カフェ」等で交流している。京都橘大学の学生と「サッカーを楽しもう」で交流したり、JAフードバックが作ったほうれん草を土洗いから始める《食育》の取り組みも行っている。他に児童館外活動に利用児童が民生児童委員と国立民族学博物館・琵琶湖博物館等に出かけている。
28. 利用児童が地域の自治会行事に参加し、自治会館周辺のプランターの世話を「地元を愛する心」を育成している。法人の京都音楽療法研究センターの音楽療法士による「音楽を楽しもう」を定期的に開催している。地域の乳幼児親子・学童・高校生等が交流する「夏まつり」に参加したり児童館周辺の清掃等を行っている。月2回、地域交流・多世代交流型の子ども食堂を運営協会と協働で開催している。
29. 「ボランティア受け入れマニュアル」に基づき、人材育成・地域貢献・地域交流等を目的に受け入れている。居住地域に在住する学生や地域住民、地域民生・児童福祉委員、山科区社会福祉協議会等からのボランティア参加がある。制度に基づいて、障がいのある子どもの日常生活や遊びの支援を行う介助ボランティアを受け入れている。

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]

30. 31. 大塚児童館運営協力会では運営協会会長や学校長、また学区民生委員児童委員協議会や保護者等と「要保護児童」「要支援児童」「配慮を要する児童」のケース検討会議を開き、適切なケアの提供につなげている。「大塚学区各種団体役員名簿」を整備し、大塚学区の子育てネットワークの一員としての役割を担っている。「山科子どもはぐくみ室」や「鏡山保育所」と連携し、児童館利用の「配慮を要する児童」に対して共同事業を実施している。「母と子の支援」をモットーに、児童相談所や地域障害者基幹地域生活支援センターと支援会議を持ち、具体的な支援を行っている。支援経過を「児童個別対応記録」に書き留めている。
32. 「要保護児童」支援に対して、行政機関や民生児童委員と協働体制を構築している。被虐待児童に対する「ケースカンファレンス」に参加し、要保護児童地域対策協議会に情報提供している。毎回、地域の民生委員会の会合に参加し、児童館が地域の支援の中核となるよう「おつかじどうかんだより」を配布している。
33. 月2回開催の「大塚学区自治会」に職員が参加し、児童館の情報を発信している。年間を通して、外部の講師を招聘した講演会等を実施している。「絵本を楽しもう!」「音楽療法士さんと遊ぼう」「鏡山保育所の先生と遊ぼう」「救命講習」等がある。「鏡山保育所の先生と遊ぼう」では、5組の乳幼児親子が保育所の職員と手遊び・触れ合い遊び等で交流している。「大塚らくわ食堂」わくわくタイムはコロナウイルス感染拡大防止のため、一時休業から段階的に開催している。地域清浄活動や「山科区保育園まつり」の実行委員として活動している。京都市東総合支援学校と「オニオン危機一髪ミニオンを探せ」(玉ねぎの収穫)「親子カフェ」等を実施している。統合情操教育の一環として、支援学校の農耕班除草作業に児童館の利用児童が参加している。

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	a
	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]

34. 職員は「京都市児童館・学童保育所職員研修」や法人主催の「キャリアパス研修」「放課後児童館認定研修」「京都市児童館活動指針」を教材にした学習会等で、子どもの人権の尊重やノーマライゼーション理念の実践等を学んでいる。職員一人ひとりの研修履修表を整備している。統合育成ケース検討会や支援会議に出席し、「子ども達の今と子どもの権利」や「インターネットと人権」等をテーマとした研修でも理解を深めている。

35. 「個人情報保護規程」「個人情報保護マニュアル」「個人情報保護についての考え方」個人情報保護についての考え方を整備している。苦情解決窓口第三者を設置し、運営協力会の運営・保護者懇談会の開催、連絡ノート・苦情ボックスの設置等で苦情や意見を聴き取っている。

36. 理念・方針に基づき、児童館の活動等に利用者の意向を反映させている。学童クラブと乳幼児クラブの保護者に対して、年2回「保護者用セグメント/利用者満足度アンケート」を実施し、児童館の安全面・環境衛生面・保育の内容・情報発信面等について保護者の意見を聴き取っている。「保護者用セグメント評価」の項目を更新し、利用者のニーズに沿う内容に変更している。

37. 処遇困難ケース相談に対しては口頭で返答するに留まらず、児童の支援の持続性から家庭訪問も実施し、可能な限り利用者のニーズに応えるように努めている。児童や保護者が参加する行事ごとにアンケートを実施し、利用者の声を行事計画に反映させている。

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。	a	a
		40	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

[自由記述欄]

38. 利用者の満足度を高めるために「保護者用セグメント/保護者満足度調査」を実施している。また、「苦情解決相談窓口」を複数設置し、重要事項説明書や運営規程等に明示している。児童館の窓口でも随時受け付け、館内に意見箱を設置し、迅速な対応に努めている。

39. 40. 第三者への相談窓口を設置し、法人と児童館に苦情相談・解決の窓口を設置している。苦情を申し出た利用者配慮した上で、苦情内容や解決結果などを「じどうかんだより」に公表している。事例で確認できた。

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。	a	a
		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。	a	a
		43	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。	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。	a	a
		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。	a	a

[自由記述欄]

42. 児童館事業と学童クラブ事業の日々の活動を年間事業計画書に基づいて実施し、月毎に事業の実施状況報告書に機能別・活動別にまとめ、未来事業部に報告している。第三者評価は平成30年度に受診している。今年度は2回目の受診である。
 43. 未来事業部と一体的に事業所の取り組んだ課題の改善策・改善計画を立てている。児童館事業及び行事の実施記録を基に、提供サービスを月例の職員会議で検証・見直しを行っている。卓球大会(12月17日)、クリスマス飾り作り(12月23日)等、ハロウィンパーティ等に取り組み、音羽中学生の児童館利用促進を計画に上げ、改善計画実施報告書に盛り込んでいる。
 44. 個々のサービスのマニュアルや手順書を子ども未来事業部とともに整備している。職員は児童館サービスに関する知識と技術を京都市児童館連盟や法人主催のキャリアパス研修等で履修している。各種のマニュアルや手順書は児童の個性の尊重やプライバシー保護の姿勢を明示している。
 45. 「年間事業計画書」「行事検討報告書」をもとに、乳幼児の対応・学童クラブの対応・「大塚子ども食堂」・中学生のチャレンジ体験・自由来館児童の対応等を上半期・下半期・四半期ごとに、職員会議で検証し見直しを図っている。子ども未来事業や法人グループの施設長会議・館長会議で定期的に法人の児童館全体の活動を振り返り、各種のマニュアルや手順書の更新に役立っている。

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-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。	a	a
		47	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	a
		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]

46. 児童館のサービスの実施内容を児童館日誌や学童クラブ日誌、引継ぎノート・個別ケース記録等に整備している。配慮を必要とする児童の支援には「個別ケース記録」に詳細に記録している。日誌や記録類を基に職員は情報を共有し、利用者に均質の統一した支援を行っている。
 47. 利用者に関する記録類は「文章管理規程」「記録管理規程」及び「運営規程」等に基づき厳重に管理している。
 48. 職員は、児童の様子や活動状況、活動実施の留意事項等を、朝の引継ぎで確認した上で業務を開始している。個人的な利用背景や個人情報に係るエピソード等の情報は守秘義務を遵守し共有している。職員会議議事録や個別援助記録等を整備している。

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。	a	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]

49. ホームページのブログで児童館活動の最新情報を発信している。児童館発行の「おおつかじどうかんだより」等の広報誌を毎月、利用者、地域の各自治長・民生委員・児童福祉委員・校区の小中学校・山科区役所等に配布している。見学、体験利用の希望者にも対応している。
 50. サービスの開始にあたり、利用者等にサービスの内容を「乳幼児クラブの案内」や「学童クラブ入館のしおり 申し込み書」等で説明し、同意を得ている。また、全職員が児童館のサービス全容を正しく説明できるように努めている。

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。	a	a
		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。	a	a

[自由記述欄]

51. 52. 行事を実施する際、事業の安心・安全を担保するため、担当職員が、行事の実施計画書・事業進行表・事業実施報告書を作成し、参加者に周知している。実施報告書の作成には、良かった点・反省・対応策等をアンケートで把握している。行事の実施について、定例の職員会議で計画の策定・評価・見直し、改善策を検討している。また、実施が計画通りに行っていることを「行事実施進行表」を基にPDCAマネジメントサイクルを通して確認している。実施計画を緊急に変更する場合は、子ども未来事業部等に報告・相談する等、適切な対応に心がけている。

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	京都市大塚児童館
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2年12月10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
		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]

53. 児童が遊ぶ際のルールや約束事等を玄関・遊戯室・図書室・学童の部屋・児童館周辺等に掲示している。ルールや約束事等は平易な言葉で分かり易く、写真等で視覚化し、児童が一見して内容が理解できるように工夫している。掲示物は全て子どもの目の留まる場所に掲示している。学童クラブは「帰りの会」で確認事項や今後の予定、よかったこと、振り返りが必要なこと等に対しては全員に口頭で伝えている。

54. 児童館を日曜、祝日、年末年始を除く毎日(10時～18時30分)開放し、地域の乳幼児と保護者、地域の住民、学童クラブ・自由来館の小中高生・大学生と区内の東総合支援学校の生徒等が気軽に利用できる様に配慮されている。「ハロウィンおたのしみ会」や「クリスマス会」は、地域を巻き込んだ大型行事となっている。

55. 図書室に1,000冊以上の本を揃え、今年は新たに30冊以上の本を購入し、児童等が年齢や季節に合わせて選定できる様に工夫し、玩具や工作具等を児童が自由に利用できるようにルールを決め、消毒や破損の点検等、安全面に注意を払い提供している。

56. 図書館や遊戯室は幅広い年齢の児童や乳幼児親子が自由に使えるように常時開放している。図書館はゆったりと座れる空間を確保している。遊戯室には大小の机や簡易ベッドを用意し、用途に応じて幅広い年齢の児童や乳幼児が使用できるようにしている。また、公式の卓球台を設置し、館内で幅広い児童等の「卓球」や視覚障害者スポーツの「卓球パレー」に取り組み、レクリエーションで楽しむだけでなく障害者スポーツの理解としても視野を広げ活動を保障している。

57. 月2回の「大塚子ども食堂」や、クリスマス・ハロウィン等の季節のお楽しみ会で地域の乳幼児親子や小中高生、大学生、高齢者、法人内看護学生・京都東総合支援学校生等が交流している。「親子カフェ」で東総合支援学校生と乳幼児が集い「はぐくむ・ささえる・つなげる」を実践している。月1回、「手作り工作」や「みんな遊び」を行っている。

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	b	b

[自由記述欄]

58. 地域の乳幼児と保護者が自由に来館し交流を深めている。ホームページや施設の掲示板、広報誌「おつかじどうかん／児童館ってこんなところ」の利用案内等で0歳から18歳までの幅広い年齢の子どもの利用を促している。地域の関係機関(鏡山保育所・洛和会音楽療法研究センター・東総合支援学校)と協力し、「ハロウィン楽しみ会」「クリスマス楽しみ会」「子育てカフェ」「音楽を楽しむ会」等を開催している。

59. 乳幼児クラブ「会員登録制」には【ふたば(0歳～概ね1歳半)みつば(概ね1歳半～未就園)よつば(0歳～未就園)】があり、プログラムに乳幼児親子に対する手遊び・歌・体操やフラワーボット英会話教室・親子ヨガ等がある。また、児童館を会場にした「子育て広場」では、地域の乳幼児親子に対する講演会や講師招聘による遊び等を行っている。講演会に地域の保護者の相談をテーマとする等、地域の要望に応じた活動を行っている。

60. 児童館側が企画・運営したイベントに保護者が協力的に参加しているが、保護者が主体的にイベントを企画し運営するところまでには至っていない。

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
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
		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]

61. 家族からの情報や朝の登園時の様子、児童館の日中の生活を通して把握した児童一人ひとりの心身や生活の状況と朝の「引継ぎ会」の記録を事例検討会(カンファレンス)で役立てている。職員は個別及び集団の援助技術を研修で学び、児童の主体性を尊重し自律に向けた支援を行っている。配慮を要する児童は「介助ボランティア」による支援に繋げている。
 62. 職員の得意な分野を生かし、又、児童の“強み”に着目した個別支援に取り組んでいる。職員は、児童の生活や活動場面の観察記録(日誌や引継ぎ連絡ノート等)を基に、事例検討会で協議し、児童を尊重した対応に努めている。行事の企画は、児童同士の話し合いでは互いの意見を尊重し、児童一人ひとりの力量が集団の役割の中で発揮出来るように支援している。
 63. それぞれの国の文化や習慣に配慮しながら、国籍の異なる児童の活動には児童が自然に打ち解けた関係性を築けるように支援している。職員は障害のある児童や国籍の異なる児童に対する理解を深める為に、保護者とのコミュニケーションにも力を入れている。
 64. 行事の企画にはアンケートを基に利用者の意向を反映させている。運営にはスタッフとして応募した児童が、司会や飾り付、出し物等の役割を引き受け、「子どもスタッフ会議」で内容を検討している。職員は全ての活動で児童の主体性を尊重し、手助けに徹する様に心掛けている。将棋クラブやドッジボール、折り紙、手作り工作などの活動がある。主体性を尊重した活動に、情操活動として「生き物がかり」ではメダカの世話や水槽の清掃「グリーンサムサークル」では花の育苗・野菜の栽培・プランターの花の世話などがある。

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
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	b	b
	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]

65. 17時~18時30分を中高生の利用時間として館の開放を目指している。日常的に利用者がいる。2017年6月より「共生のまちづくり」をテーマに、京都市東総合支援学校の生徒の実習を受け入れ、支援学校生の社会性の学びを応援する「地域実践活動」を行っている。乳幼児と交流する「親子カフェ」等の地域実践等活動は一方で児童館児童とのつながりを実現させている。
 66. 中学生が児童館の行事やチャレンジ体験学習に参加したり、東総合支援校の生徒が「親子カフェ」で接遇や施設のメンテナンスを経験する機会を設けているが、中高生の主体性や社会性を持続的に育てる事業の実績はない。現在、地域の育成事業の一環として保育課程がある高校に「赤ちゃんと交流事業」の企画を呼び掛ける等の働き掛けを行っている。
 67. 保護者の子育ての悩み事や発達に関する相談等については主に館長が聞き取り記録に残している。記録を職員間で共有している。要支援と判断したケースは、「支援ケースカンファレンス会議」で地域の学校や民生委員、保護者等と協議している。配慮を要する母子や児童については、児童相談所・山科子どもはぐみ室等から情報を得、専門機関や専門職(カウンセラー等)に繋げている。
 68. 職員は「児童館ガイドライン・児童館の活動方針」等に基づき、研修で虐待に関する対応やスキルを学び、事例検討会で理解を深めている。また、学校や行政、子育てネットワークの機関や団体と定期的に会合を持つ等で支援体制を構築している。
 69. 発達障がいのある児童の支援策を整備している。放課後児童支援員認定資格研修を職員数名が受講し、統合育成に関する研修や検討会を外部の講師を招いて実施している。また、統合支援学校の学生と共同事業を行う等、実践的な知識とスキルを身に付けている。学校(学校長・担任)学区民生委員児童福祉委員・児童館とで配慮を要する児童の保護者を交えた支援カンファレンスを開催している。児童館では障害のある子どもと共有スペースで生活や活動を行っている。

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】

70. 「はぐくむ」「ささえる」「つなげる」をキーワードに、児童館利用者と地域の児童の健全育成と子育て支援に向けた地域づくりに取り組んでいる。月2回「大塚子ども食堂」の開催、地元の統合支援学校との交流や研修・実習の場の提供、中学生のチャレンジ体験学習、地域住民参加の季節行事等、地域の特性を生かした事業を展開している。

71. 大塚児童館運営委員会会長、地域の民生児童福祉委員や自治会会長等と連携し、地域の子育て環境づくりに取り組んでいる。館長は地元の公立高等学校を訪問し「高校生を交えた大塚児童館の取り組みについて」をテーマに協議している。

72. 児童館の行事やイベント等の案内をホームページや「おおつかじどうかんだより」、チラシ等で利用者や地域に発信している。

73. 広報誌「おおつかじどうかんだより」等による案内は、要点を解りやすく表現し、一見して情報が読み取れる様に工夫している。ホームページの活用も力をおき推進している。