

[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		

令和 3 年 5 月 3 1 日

## 総 評

京都市太秦児童館は、太秦学区と南太秦学区などを対象域とする右京区の中心地にあり、広隆寺や太秦映画村などで観光客も多く訪れ、嵐電や地下鉄など交通の利便性にも恵まれた立地環境にあります。

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月に児童館が開館され、同じくして学童保育事業を開始し、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・展開がなされてきました。

京都市内において全体的には、子どもの数が減少していく状況にある中で、本太秦地域においては大きな集合住宅が多く点在し、同区にある太秦小学校は京都市内においても児童数が多い小学校としても知られており、今後、急激に児童数が減少することのないとの見通しの状況の中で、中期的な視点から子どもたちの育成・支援環境の整備及び運営ビジョンを計画されている状況をうかがうことができます。

児童館の目標として、「1. 心ゆたかな のびのびした子どもに育てる、2. 親と子の心のふれあいや 交流をたいせつにする、3. 遊びの中から 社会性 創造性及び自立性を養う」を掲げ、また、「地域の実態を把握した中での大多数の、大きな異年齢集団ではあるが、家庭的な雰囲気大切にしつつ、正しい日常生活になじみ、良い習慣を養い、また一般の自由来館者との触れ合いと交流を推進する」を基本方針として、太秦自治連合会・社会福祉協議会・民生児童委員協議会等の地域団体連携による活発な地域福祉活動を強みとして認識され、それら団体の協力を得て子育てほっとひろば（自由参加で大型絵本の読み聞かせなどを行う「なかよしひろば」や乳幼児を対象に手遊び・体操・スキンシップなどを行うくらぶ）が開催されているほか、地域のためのバザーや子どもまつり等の運営が行われています。

多くの児童が利用する状況の中、日々の実践現場で子どもたちの声を聴くように努められているだけでなく、子ども用・保護者用・各事業参加者用にアンケート調査に取り組み、子どもたちの遊びの満足度や希望図書傾向、保護者の意見・疑問の把握にも努め、現場にフィードバックしている状況を聞き取ることができ高く評価できます。

職員の教育・研修に関する基本姿勢を「職員の心構え」に明示し、児童館職員としての支援や指導のスキルアップを目指して、職員一人ひとりの教育研修計画が策定され、研修が行われている状況を確認することができます。

しかし、職員の人事考課や管理職による定期的な職員面談は行われておらず、職員の就労状況や意向を把握するための仕組みに一定の課題が見受けられます。また、本第三者評価結果を有効に活用するために、今回の評価結果を受けて事務局及び運営委員会内において、評価・分析による改善プロセスを検討する機会を設けていただくほか、年に1回の自己評価を行っていただくことで、現状に即した実践環境を構築し、今後も充実した支援・育成環境と多様な地域連携の中で子どもたちの健全な育成に取り組まれますことを期待しています。

<p>特に良かった点(※)</p>	<p><b>I-1-(2) 理念や基本方針が利用者等に周知されている</b>        児童館の理念・基本方針や児童館の役割を示す「児童館目標」や「学童クラブの方針」は毎年更新作成している「太秦児童館 学童クラブしおり」及びパンフレットなどに明記されており、入会説明会の折に利用者・保護者に対して適切に説明し周知が図られている状況を聞き取ることができる。        また、利用者数の大きな異年齢集団の中においても家庭的な雰囲気大切に正しい日常生活と良い習慣を養いふれあいと交流を大切にしており、保護者には行事のお手伝いなどの依頼時においても、児童館としての考え方や状況の共有を行っている。</p> <p><b>II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している</b>        地域の団体長で運営委員会が構成されているため、地域との連携やネットワークが適切に機能しており、周辺小中学校の地域環境や児童数の推移、地域ニーズの把握などが常に行われている。        また、行政の研修や京都市児童館学童連盟が提供する研修を通じて、児童福祉サービス全体に関する動向や施策の動向について把握する手段として具体的に取組み、的確に把握されており高く評価できる。</p> <p><b>付加基準A-1 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</b>        子どもたちが達成感や自己肯定感をもって活動できるように、自発的に自由に遊べるように遊具の配置や図書室を畳の部屋にするなど、建物内の空間的を生かした環境整備に努めている。        屋外に置いては、ドッチボールコートを設置及びネットの設置など、近隣住宅との関係や迷惑行為にならないように配慮しながら、自発的かつ安全に活動が行えるように工夫している。</p>
<p>特に改善が望まれる点(※)</p>	<p><b>III-1-(1) 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</b>        「利用料」「児童台帳」「入会資料」など、利用者のプライバシーに関する文書はカギのかかるロッカーにて保存している。また、個人情報の保有期間が終了した時点でシュレッダー処理を行っているとの説明を受け、運営上の状況を聞き取ることができたが、利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアルなどの整備状況は確認できなかった。運営上の手順を再度見直していただき、実践に即した規程・マニュアル整備の必要性を検討いただき、作成に取り組まれますことを期待しています。</p> <p><b>III-2-(1) 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>        前回の第三者評価受診を受けて、改善できるものについては改善の取組みを行ったが、職員との意識共有や具体的な取組みについて評価結果を生かしていないとの課題認識を持たれている。        評価結果については、組織的に分析を行い、改善すべき課題については、組織的に意思決定を行い、計画的にそのプロセスを明確にし、成果目標を設定する必要があります。        今回の第三者評価の受診結果につきましても、まずは職員会議などで結果を共有し改善すべき課題の検討を行ったうえで、優先順位を付けながら組織的かつ計画的に取り組まれますことを期待します。</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。

**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。	A	A

[自由記述欄]

**通番1・2** 児童館の理念と基本方針は京都市児童館活動指針の理念に基づいて、児童館の使命や目指す方向が明文化されており、パンフレット等にも記載されていることを確認した。

**通番3** 理念と基本方針は、職員にも分かりやすいように、事務所や各部屋にも掲示されていることを確認した。また、入職時には、「職員のあり方(心得)」や「児童館職員としての心構え」にも掲載されており、十分な理解のもと職員が活動に取り組めるよう、また、年度途中にも職員会議にて継続して周知していることを聞き取りにて確認したため、自己評価BをAとした。

**通番4** 理念と基本方針は乳幼児クラブ・学童クラブの入会説明時の「学童クラブしおり」に記載されており、利用者にも周知していることを文書にて確認した。

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
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	B
	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]

**通番5** 中・長期計画は理念や基本方針の実現に向けたビジョンを明確にして作成されており、具体的な課題や問題点の解決に向けた内容となっていることを3~5年計画として策定された「中長期的な事業計画(H31年度)」にて確認した。

**通番6** 中・長期計画をもとにした「太秦児童館事業活動年間計画書」にて各年度の単年度計画が策定されていることを文書で確認したが、事業計画に数値目標等が設定されてはいなかった。

**通番7** 月1回開催される職員会議にて中・長期計画の策定や事業計画が策定されていることを聞き取った。また、年度末には職員全員で振り返りを持ち、次年度の「事業計画案」を検討・策定していることを聞き取った。

**通番8** 事業計画は職員会議にて検討しており、職員全体に周知もなされている。また、利用者には「学童クラブしおり」に計画が書かれており、入会時に説明を行っていることを文書、聞き取り両方から確認した。

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
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	B
		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。	B	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。	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。	B	B

[自由記述欄]

**通番9** 管理者は自らの役割と責任について明らかにして「児童館職員としての心構え」として文書化していることを確認した。また、同文書を通じて、研修や会議において組織全体への自らの役割等は表明はされているが、自らの行動が職員や利用者等からの信頼を得ているかどうかを把握・評価・見直しをするための方法は講じていなかった。

**通番10** 管理者は法令遵守の観点で経営に関する研修や勉強会に参加していることを聞き取った。また、職員に対しても遵守すべき法令等を周知し、研修にも積極的に参加する取組みは行っているが、職員にもわかりやすいようにリスト化する等の取組みには至っていなかった。

**通番11** 管理者は実施する児童館の活動の質の向上について、定期的・継続的に評価・分析するために、アンケートの実施やインターネットへの書き込みの意見も聴取し、児童館運営委員とも連携して意見を汲み取り、質の向上に向けての取組みに指導力を発揮していることを職員からも聞き取った。

**通番12** 管理者は経営や業務の効率化と改善に向けた取組みとして、人事、労務、財務面からの分析を職員会議、運営委員会で行ってはいるが、組織内に改善のための具体的な体制はひかれていなかった。

**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。	C	C
[自由記述欄]					
<p><b>通番13</b> 経営環境を的確に把握するための取組みとして、京都市児童館学童連盟、右京子ども連絡協議会、右京区施設長会議などにも頻繁に参加し、積極的に児童福祉サービスに関するニーズを把握していることを聞き取った。</p> <p><b>通番14</b> 定期的コスト分析や利用者の推移、利用率等の分析も行われ、定期的に運営委員会との連携を図りながら、課題点に取り組みられていることを聞き取った。また、事業規模に見合った適切な利用者数を確保する取組みとしては、就学前検診時に学童クラブの書類を渡すなど具体的に聞き取れたため、自己評価BをAとした。</p> <p><b>通番15</b> 外部監査については運営委員会とは適宜検討しているが、現段階では実施していないことを聞き取った。</p>					

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。	B	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	B
		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]					
<p><b>通番16</b> 必要な人材に関する具体的なプランは「人材確保・育成の考え方」に記載され、有資格職員の配置を行っていることを聞き取った。</p> <p><b>通番17</b> 人事考課については、職員の資質向上についての検討がなされているが、能力評価制度の実施は検討課題には上がっておらず、未実施であることが聞き取れた。今後は目標設定を行い、年度末等での面接時の振り返り等を予定されているが、現時点では具体化されていなかったため、自己評価BをCとした。</p> <p><b>通番18</b> 職員の就業状況や意向は定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みは構築されていることを聞き取った。有給休暇が取得しやすいように改善はなされている。現時点では、カウンセラーや専門家については確保には至っていない。</p> <p><b>通番19</b> 職員の福利厚生については「京都府民間社会福祉施設職員共済会」に加入し、右京地区の他の児童館との視察と福利厚生の一環とした食事を兼ねたプログラムを実施したりしていることを聞き取った。</p>					

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	A
	II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。	23	① 実習生の受け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
to					
<p><b>通番20</b> 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢は「職員の心構え」に明文化されている。また、中・長期計画の中に、組織が職員に求める専門技術や資格等の明示もなされていることを文書と聞き取りから確認した。</p> <p><b>通番21</b> 個別の職員に対して、組織として教育・研修計画が策定され、計画に基づいて「京都市児童館学童連盟」に委託している研修の実施状態を「児童館・学童保育所職員研修科目履修表」にて確認したほか、社会福祉協議会や子育て支援センターが主催する研修会にも積極的に参加していることを聞き取った。</p> <p><b>通番22</b> 研修成果の評価は個別の報告レポートを職員全体に報告して学んでいることを聞き取ったほか、定期的に評価・分析された内容を次の研修計画に反映している。また、他児童館へ研修に向き、学んでいることを聞き取ったため、自己評価BをAとした。</p> <p><b>通番23</b> 実習生の受け入れは積極的に行われており、実習の受け入れに関する基本姿勢は「実習受け入れマニュアル」として明文化されていることを文書で確認した。実習指導者に対する研修も実施している。</p> <p><b>通番24</b> 実習生の育成については、実習効果をあげるため、できるだけ実践中心のプログラムを用意している。実践に際しては個々の実習生に対して、実習計画を作成し、実習後のアンケートを実施し、その結果分析に基づき、より効果的なプログラムとなるように改善していることを聞き取った。</p>					

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。	B	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]

**通番25** 利用者の安全確保のため、緊急時の対応については、「非常時緊急連絡網」「緊急時対応マニュアル」「水害・土砂災害時の非常災害対策計画」などを明文化し、「太秦児童館事故防止マニュアル」も整備され、リスクの種類別に責任と役割を明確にした管理体制が整備されていることを文書にて確認したため、自己評価BをAとした。

**通番26** 利用者の安全確保のためヒヤリハットの事例収集を行うことや、「安全点検票」にて、熱中症や虐待などの対応策にも取り組み、運営委員会で確認していることを聞き取りから確認した。

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 利用者と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]**  
**通番27** 当児童館は地域の団体長が中心となって運営している運営委員会形式のため、地域との繋がりは大変深く、民生児童委員協議会との連携や地域の「ふれあいまつり」にも子どもたちが参加するなど、利用者と地域とのかかわりを大事にした実践を行っていることを聞き取った。  
**通番28** 事業所が有する機能を地域に還元するため、自治連合会の協力のもと「児童館だより」や事業所のチラシなどを地域に回覧している。また、民生児童委員協議会と連携をして「子育てほっと広場」を開催している。また、乳児健診の会場にて「親子井戸端」の相談の場を開き、検診にこられる保護者の悩みを聞き児童館、を周知してもらい取組みも行っていることを聞き取った。  
**通番29** ボランティアの受け入れは「ボランティア受け入れマニュアル」を整備し、意義や方針を明文化していることを文書にて確認した。高齢者のボランティア活動が盛んで、子どもたちと接することで生きがいを持ち、楽しまれている様子を「将棋クラブ」の活動からも聞き取った。また、地域の大学のボランティアの参加も多く、地域に根差した活動が行われていることを聞き取った。

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-(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]**  
**通番30** 当児童館は地域の団体長で構成される運営委員会形式であるため、必要な社会資源として様々な連携が構築されている。具体的には「右京区まちづくり推進室」との連携が行われ、職員間の情報共有が行われていることを聞き取った。  
**通番31** 関係機関との連携は「子ども支援センター」「児童相談所」「各小学校」など、綿密に連携を取っており、区役所主体の右京ネットワーク会議や右京ブロック施設長会、京都市児童館学童連盟が行う研修等にも参加し、積極的に課題解決に向けて取り組まれていることを聞き取った。  
**通番32** 地域の福祉ニーズの把握は、民生児童委員協議会との協力のもと行っている「子育てほっと広場」や「子育て講座」の開催により、参加者から地域ニーズを汲み取っていることを聞き取った。最近では共働き家庭の増加で、育休期間中に児童館を利用される方が増えており、ベビーマッサージ等が好まれる傾向にあり、地域ニーズに基づき、さらに充実した支援を検討されていることも聞き取った。  
**通番33** 地域の福祉ニーズを把握して、児童館が独自に行う取組みとして「バザーと子どもまつり」「おもちゃつき大会」を地域住民に向けた事業として展開している。民生児童委員協議会や自治連合会とも連携し、多世代に向けた事業活動を実施さ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	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	C
	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。	B	B
		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]**  
**通番34** 利用者を尊重した児童館等の活動についての基本姿勢は、「心豊かで、のびのびした子ども」「親子のふれあいや交流」「遊びの中から社会性、創造性、自主性を養う」を創設以来の目標として掲げ、子どもたちの自立を促すよう取り組まれていることを聞き取った。また、それらの具体的な内容な「学童クラブしおり」の児童館の役割の中に記載があることを文書にて確認した。  
**通番35** 個人情報保護法に基づいた様々な規程の策定や運用はなされているが、利用者尊重のためのプライバシー保護に関する規定やマニュアルは現時点では確認することができなかったため、自己評価AをCとした。  
**通番36** 利用者満足の上昇を意図して、利用者の意向を把握するアンケートは行っていることを聞き取った。利用者の「親の会」や各行事ごとに保護者の意見聴取は行っているものの、利用者の意向に配慮する姿勢を明示した文書が見当たらなかった。  
**通番37** 利用者満足の上昇に向けた取り組みとしては、行事後のアンケートや学童クラブの保護者や児童向けのアンケートなどを実施しており、日々の職員ミーティングや職員会議で分析・検討を行い、改善に向けての取り組んでいることが資料等から確認できた。

評価分類	評価項目	通番	評価細目	評価結果
------	------	----	------	------

項目	項目	項目	項目	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	B
		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。	B	B

**[自由記述欄]**

**通番38** 相談や意見が述べやすい環境の整備として、おたよりや児童館入口掲示物に相談窓口の存在を記載するなどの取組みが確認できた。また、来館者への声かけを励行されており、職員と話しやすい雰囲気作りに配慮されている。利用者などから相談や意見があった時には、館長に報告する体制が整備されており、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等は確認できなかったため、自己評価AをBとした。

**通番39** 苦情処理の仕組みについては「苦情対策マニュアル」「苦情解決規則」「苦情解決に係る第三者委員活動のためのガイドライン」などで責任者や手順などが確立されているが、苦情解決の仕組みを利用者に配布や説明を行うなどの周知にまで至っていない。トラブルや苦情の内容及び対処内容等は「児童館日誌」「学童クラブ日誌」「職員日誌」に詳しく記録され、苦情処理とその後の改善に取り組みら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、全体への告知が必要なケースを除いては実施されていない。

**通番40** 苦情解決については苦情対策マニュアルが策定され、すぐに解決が必要なケースについては速やかに対応しており、組織的に対応が必要な問題については運営委員会の三役会議などで対策を検討している事が聞き取れた。また利用者に対しては、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た。ただし、対応マニュアル等についての見直しについては、定期的に行われていない。

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
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。	B	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。	B	C
	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	B
		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。	B	B

[自由記述欄]

**通番41** 今回2回目の第三者評価受診であったが、前回の評価において改善が必要と認められる点については職員間で共有し取り組んできたことが聞き取れた。また、サービスの質の向上については、職員から改善意見を募集し、課題や改善点について毎週の職員会議や運営委員会などで検討されていることが議事録から確認できた。しかし、年に1回以上の自己点検表に基づく定期的な自己評価の実施については、担当部署の設置、評価結果の分析・検討等の手順や仕組みが組織的に整備されていなかった。

**通番42** 日々の活動の中ではサービスの質の向上に向けた取り組みがなされているが、定期的かつ組織的な整備がなされておらず、自己評価結果に基づいた分析や課題の共有、文書化などが行われていないため、自己評価BをC評価とした。

**通番43** 評価結果から明確になった課題について改善計画などを策定し、必要に応じた計画の見直しを行う組織的な体制整備がされていないため、自己評価BをCとした。

**通番44** 個々のサービスについての標準的な実施方法については、行事などの一部については職員間のきめ細やかな対応が行われていることが確認できるが、児童館活動全般にわたる個々の活動に関するマニュアルや文書等における整備状況は確認できなかったため、自己評価AをBとした。

**通番45** 職員会議等では活発な意見交換や情報共有が行われている事が確認できたが、児童館活動の標準的な実施方法についての見直しに関する時期や方法については組織的に定められていなかった。

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-(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。	B	A

[自由記述欄]

**通番46** 利用者に関するサービス状況の記録は、児童館日誌、学童クラブ日誌に詳細に記録され、利用者に関わる個人の情報や個別対応(保護者対応等)や活動記録が児童台帳に記録され、職員間で共有されていることが確認できた。

**通番47** 「個人情報保護規程」及び「情報公開規程に関する事務取扱要綱」などの文書規定が設けられ、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。

**通番48** 利用者の状況等に関する情報共有については、日々のミーティングや月1回の職員会議等で報告・検討がなされ、学童クラブ日誌や児童台帳に情報を落とし込むなどの情報共有のための仕組みがあり、職員間の連絡ノートなどでも回覧している状況が聞き取れたため、自己評価BをAとした。

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-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]

**通番49** 利用希望者への広報活動として、ホームページでは毎月のように児童館だよりや行事予定を更新しており、情報発信に役立っている事が確認できた。また「児童館だより」やチラシ・ポスター等についても児童館内に配架、掲示されていることを確認した。さらに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にもパンフ・チラシ等の掲示・設置を依頼、児童館の主な活動をビデオによって記録し、学童クラブの保護者向けに視聴を実施していることなどから、利用希望者が選択する際の資料として役立っていることが確認できたため、自己評価BをAとした。

**通番50** 利用開始前には「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説明が行われていることが聞き取りにより確認できた。

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-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。	B	B
[自由記述欄]					
<p><b>通番51</b> 児童館の活動計画の策定にあたっては、個別的・集団的な支援の方法として、クラブ活動(将棋・手芸・ダンス・手話・卓球・ミュージックベル等)を重視していることが聞き取れた。実施計画は利用者の意向を取り入れた上で、関係職員の合議により活動計画が策定されていることを聞き取った。</p> <p><b>通番52</b> 計画実施後は職員会議にて結果報告や振り返り及び課題や改善に向けた取組みが行われていることを議事録より確認した。しかし、年度途中における活動計画の見直しの時期や検討会議の参加者及び利用者の意向の把握や手順等については、組織的な仕組みの整備が確認できなかった。</p>					

**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]

通番53(A-1①) 児童館活動における安全と安心を確保するため、守るべきルールは分かりやすい言葉で遊戯室に掲示されている。保護者や児童には、利用開始時に必要なルールについて丁寧な説明を行っていることが聞き取れた。また、ルールに関する質問があった際には、的確に対応できるよう、職員間でルールの考え方について意思統一をしており、必要に応じてルールの検討や見直しが行われていることが聞き取れた。

通番54(A-1②) 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、ホームページや館内掲示板のポスターなどで呼びかけを行い、自由に参加できる体制が整えられていることが確認できた。

通番55(A-1③) 窓が大きく取られた館内は明るく、児童館としての一体感が保てるよう遊具や家具の配置に工夫されている。クラブ活動などのプログラムも多く、子どもたち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。屋外にはドッジボールコートが設置され、中高生と子どもたちが交流する場にもなっている。扉にはアクリル板を採用し見通しが改善され、他の遊びの邪魔にならないように卓球台を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る。

通番56(A-1④) 児童や保護者がゆっくりとくつろげるように、遊戯室に隣接した図書室は畳敷きになっており、乳幼児の保護者が昼食に利用したり、幼児ベットや布団も使えるように配慮されている。読書の他にも休憩や交流などに活用できていることを確認した。

通番57(A-1⑤) 異年齢の子どもたちが共に楽しめる設備として、屋外のドッジボールコートや室内の卓球台が設置されており、日常的かつ長期休みなどでも中高生が学童クラブの子どもたちと交流できるように環境を整えている。

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]

通番58(A-2①) 乳幼児と保護者向けの利用を促進する活動プログラムが豊富に用意されており、日常的に来館できるような仕組みが整備されている。また、畳敷きの図書室で寛いで昼食を摂ることができたり、ゆったりと自由に過ごせる環境づくりがなされている。

通番59(A-2②) 乳幼児と保護者が安心して利用できるような年齢毎の成長に配慮し、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。曜日毎に行事内容に変化をつけて、月曜日「なかよし」：遊びと読み聞かせ、火曜日「べびちゃん」：0歳児広場、水曜日は「第1:子育てホット広場、第2:マミーズヨガ、第3・第4:ベビーマッサージ」等の変化があり、木曜日「にこちゃん」：1歳児広場、金曜日「さくらんぼ」：2歳児広場、それ以外は誰でも参加できる「レッツ太秦」として、子どもたちが自由に選べ利用しやすい仕組み作りがなされている。また、子育て相談日として月1回助産師さんに来てもらっていることが聞き取れた。

通番60(A-2③) 保護者同士が交流する場としての「さくらんぼクラブ」の中に、年4回、保護者が中心となって企画運営を行う「母親クラブ」が職員の支援のもとに進められている。また、児童館が開催する「子ども祭り」「お餅つき大会」などでは、保護者同士や地域住民などと交流を持つ機会になっていることが聞き取れた。

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
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]

通番61 (A-3①) 一人で来館した児童にはかならず声かけをする等、積極的に関わりを持つようにしている。児童の日々の状況については学童クラブ日誌や児童館日誌、個別支援シートに詳しく記録し、職員同士の情報共有を図り、職員会議などで援助の方法を検討し、連携機関とも話し合いを持つなどしている事が聞き取れた。

通番62 (A-3②) 児童の成長過程や個性を大切にする姿勢で援助しており、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職員が参加している。個々の児童と集団との状況を把握し、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ている。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組みを行っていること等を聞き取ることができた。

通番63 (A-3③) 国籍の異なる児童や障害のある児童への対応については、年度当初から遊びや活動と一緒に参加できるように児童全員に働きかけしている。障害の有無や国籍を超えて、お互いが理解を深められる活動を通して、人を思いやる力を養えるよう取り組んでいることが聞き取れた。

通番64 (A-3④) 3年生を中心に「入会式・修了式の紙芝居作成」、「お化け屋敷」「お買い物ごっこ」「ダンス発表の企画」等、職員の援助のもと、自主的に企画運営できるよう取り組んでいる。行事活動等の進行、終わりの会等の一連の活動を通じて、子どもたちが自信を深め自主的かつ主体的に物事を進めていけるように意識して活動を進めていることが聞き取れた。

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
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	B	B
	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]

通番65 (A-4①) 中高生の利用については、日常的に気軽に立ち寄れるよう準備している。児童館の入口には利用案内が掲示され、卓球やドッジボールで遊ぶ環境が整備されている。周囲の住民に配慮し、屋外のドッジボールは午後5時までとなっている。また、塾に行くまでの時間を利用する等での来館がある事が聞き取れた。

通番66 (A-4②) 中高生の活動については、中学校との連携により年一回3日間の「職業体験」授業として、乳幼児クラブでの手遊びや読み聞かせ等を自ら体験できるよう受け入れている。夏の「バザーと子どもまつり」ではプラ板作りの指導役としてボランティア活動を実施している。また、児童館が入る地域の多目的建物である「笑顔ランド」では、年に数回開催される「雑巾がけレース」の実行委員会を立ち上げて運営してもらうなど、中高生対応の活動を進めている事が聞き取れた。

通番67 (A-5①) 児童や保護者からの相談には適切に対応する体制を整えており、月に一回ボランティアの助産婦さんによる相談会は保護者からの評価が高い。また、乳幼児クラブの保護者に対しては、相談窓口の案内を行う他、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、日々のコミュニケーションを重視している。相談内容は児童館日誌や学童クラブ日誌に記録している。必要に応じて児童相談所、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。

通番68 (A-5②) 虐待が疑われる場合は、小学校、地域の民生児童委員、児童支援センター等の関係機関との連携などで適切な対応ができる体制が整備されている。職員には研修を通じて虐待の発見や対応に関する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応しているが、事例が少なく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。

通番69 (A-6①) 障害のある児童の利用にあたっては介助者を選定し、介助者会議を毎年1回～2回開催するほか、必要に応じて事例検討会等を開催し、職員及びアルバイト職員、ボランティア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	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	B	B
	A-8 広報活動	72	① 広報活動が適切に行われている	B	B
		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に創意ある広報活動が行われている	A	A

[自由記述欄]

通番70 (A-7①) 当児童館は地域の運営委員会により運営されているため、住民によるボランティア活動が活発であり、多くの協力を得て、毎月1回の「お話ランド」「将棋クラブ指導」「手芸クラブ」「運動会」「クリスマス会」「節分会」「雑祭り会」等が開催されている事が聞き取れた。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、子育て支援や健全育成活動に多くの協力を得ているとの説明も受けた。児童館運営委員会は地域の各種団体の集合体であり、地域における子育て支援活動や健全育成活動に対しての連携が密であり、積極的な役割を果たされていることを議事録及び聞き取りにより確認した。

通番71 (A-7②) 帰宅時の経路については、入館当初に職員が付き添い児童が安全に帰宅できるよう集団行動を取っている。また、児童の地域探検を毎年行い「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を聞き取った。地域の自治連合会では子どもたちを見守る意識が高く、理解と協力があることが聞き取れたが、児童館外の公園などの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今後の課題とされている。

通番72 (A-8①) 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している。地域の協力を得て、喫茶店や太秦学区、南太秦学区の回覧板への掲示などの広報活動を行っていることを聞き取った。また、ホームページの活用を通じて、頻繁に行事のお知らせなどを発信していることも確認できた。

通番73 (A-8②) チラシ等は分かりやすく親しみやすい内容となっており、自治連合会の協力を得て回覧という形で地域に児童館活動に対する周知が行われていることが聞き取れた。またホームページの更新回数も多く、その反響として行事や児童館活動に対する問い合わせや相談が数多く寄せられていることを聞き取ることができた。