

[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	祥栄児童館	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5年11月19日

総 評	児童館は桂川東岸、久世橋北、遠望に西山連山がある自然豊かな環境に恵まれています。児童は近くの久世橋東詰公園で全身で飛び跳ね、隣接の高齢者施設（同法人立）で高齢者と交流しています。1993年（平成5年）に開設し今年で30年を迎えた歴史を重ねてこられた児童館です。現在、学童クラブ事業に小学生述べ200人弱/月、児童館事業に乳幼児親子・小中高生・ボランティア等延べ230人/月が来館されていて、地域の児童の健全育成に欠かせない存在となっています。法人グループの4つの児童館、地域の小中学校・子育てに関係する組織団体等と協働で、さまざまな活動を通して0歳～18歳の児童と保護者のニーズに応えています。日々の児童館活動（実践）記録および利用者アンケート調査結果からうかがい知ることができました。事業の運営が法人および館長等のリードにより職員の意向と利用者（児童・保護者）の主体性が尊重されていました。
特に良かった点(※)	●法人理念と運営方針の周知徹底 仏教精神(三宝)と児童憲章（子どもの最善の利益追求）を職員の行動指針に位置づけ、法人および児童館の理念・運営方針に、児童の健全育成・子育て家庭の支援、これを実現するために地域との連携を掲げています。事業計画の立案と定期的な見直しを職員総意で行い、毎月発行の広報誌・月例の職員会議・京都市および法人・児童館主催の職員研修等で職員が児童館事業全体を理解しています。利用者（親子・児童）の自主活動を推進し、各種の事業への取り組みに利用者自らが参画できるようにしています。保護者の声により、女子トイレの暖房便座への取り替え等や図書・玩具の選考が行われています。 ●館長の役割の設定とリーダーシップの発揮 児童館館長の役割を文書「館長の役割について」で開示し、「祥栄児童館だより/4月号」に《館長経営方針》を掲載する等、広く利用者に周知しています。また、責務の妥当性を法人内の児童館連絡会議、内部監査等で検証されています。館長は「業務改善委員会」のメンバーとして、また、法人内の複数の児童館と児童館事業サービス第三者評価結果の共有に努めています ●職員の質の向上に向けた取り組み 職員は「児童館職員研修実施要綱」に基づいた祥栄児童館「年間研修計画」と「京都市児童館・学童保育所職員研修」等の内外部研修等を受講し、技能向上に努めています。

	●第三者評価の結果を事業運営に反映 地域の力を運営推進会議に採り入れ、「児童館安全管理指針」を整備し、リスク毎に担当者を配置したことが、職員の安全管理に対する意識の向上に繋がったことを実感されています。 住民主体の子育て支援活動を「基幹ステーション」で支援し、地域ボランティアの活動を積極的に活用しています。年間のべ150人あまりの地域ボランティアが学習支援や遊びに関わっています。
特に改善が望まれる点(※)	法人グループの4か所の児童館が「児童館連絡会議」において各児童館間で第三者評価の受診結果を共有し改善策を講じておられます。今回の受診結果では改善が望まれる点として特記する課題はありませんでした。

※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。

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]

53. 児童が守るべき遊びや片付けのルールを絵や写真で理解しやすいように工夫し館内に掲示している。また、児童自らがルール作りに参画し、自らの意思でルールを守りながら遊びに参加している。児童の遊びへの意欲を高めている。

54. 遊具の使用が一時的に重なりトラブルが発生した時は児童同士で時間の調整等を話し合いその都度、解決策を定めてトラブルの解消を図っている。バレーボールや大型遊戯の遊びの順番も児童が決めている。児童数の減少をメリットと考え、低学年の遊びを高学年が支援している。

55. 遊戯室(動的な遊び)、図書室(静的な遊び)と考え、それぞれ目的に合わせて整備している。遊具に「ピタゴラスイッチ」や大型ブロック等を採用し、児童が自発的および創造的に活動できる様にしている。

56. 図書室を保護者(子育てサークル)に開放している。保護者が子育ての悩みや心配ごとを気軽に交換し合う場として活用している。図書室には、児童に関する図書だけでなく、乳幼児保護者のアンケート調査等でリクエストされた保護者向けの雑誌や書籍も置いている。無料Wi-Fiを整備し児童館配信SNSの閲覧、子育てに関するオンライン学習が出来るようにしている。

57. 遊戯室や図書室ではドッチボールやバレーボール、ボードゲームやトランプ等への参加を促している。小・中学生の「自主企画」で乳幼児親子も参加する「夏祭りごっこ」を実施している。大学生や隣接の高齢者施設と交流する等、幅広い年齢層と交流を深めている。

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
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]

58. 初回の来館時に児童館利用に関する内容を「ホームページ」及び「児童館だより」等を通して乳幼児と保護者が一緒に利用できるプログラムを周知している。月齢別の乳幼児クラブ、「パパと一緒に遊びの広場」、移動児童館等の活動がある。

59. 60. 保護者自らが活動主体(運営、企画)の2つの子育てサークルが仲間としての活動および保護者同士の情報交換の場を提供している。利用者アンケートで要望のあった講演会や「親子リトミック」等を実現させ、活動の支援を行っている。また、母親クラブが自ら企画した活動に「卓球サークルすだち」があり、毎年小学生を対象に卓球教室を開催している。「公園であそび隊」「親子DEエクササイズ」を開催している。

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-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〕

61. 62. 職員は児童の仲間らと様々な遊具などを介して遊ぶ動きを丁寧に見守り観察している。仲間間のトラブルについては、児童自らが他者のことを考えて関係性を修復できるように側面から援助や指導を行っている。職員は常に児童に関する情報を共有し統一した指導方針のもとで児童に働きかけている。児童館の「年間研修計画」に沿った研修および外部研修「京都市児童館・学童保育所職員研修」等で児童館の職員としての資質の向上に努めている。児童自身が葛藤に気づき今後どのようにすべきかを主体的に考えることができるように働きかけている。

63. 障害などの配慮を要する児童については、職員だけではなく児童自らが理解が深まる取り組みを行っている。視覚や聴覚に障害のある方の話を聴く機会を設けている。また、「人権について学ぼう」で英語や韓国の文化を通して、他国の言語・肌の色・文化の違いを児童に学ばせ互いの理解が深まるようにしている。

64. 小学生以上を対象としたクラブ活動では、児童の創造性を養う目的で、自然に親しみ伝統を継承し体験するプログラムを実施している。また、「自主企画」で計画・ポスター作製・当日の運営までを児童が自主的に主体性を持って行っている。

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-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〕

65. 66. 17時から18時30分を中高生タイムに設定している。また、児童館が「学習支援事業」で自宅学習の場を提供している。「児童館便り」に掲載して学校協力の基に中学校内でも利用ができる旨を掲示している。中高生がこの取り組みを利用することが不登校児童の支援や虐待事案の発見につながっている。また、中学生の自主企画活動にも取り組み、ブレイリーダーの育成にも役立てている。児童館利用の乳幼児と触れ合ったり、妊婦模擬体験で社会性を養う等、児童館が中高生の居場所として主体的に活用できるようにしている。

67. 館内に「苦情受付窓口」と「相談窓口」を設置し、利用者および保護者から子育ての不安や悩み等の相談が気軽にできるようにしている。受け付けた内容を業務日誌や相談記録簿に記載後、職員会議等で検討し児童館で一貫した対応ができるようにしている。また障害のある児童の支援が適切に行えるよう、児童館学童連盟主催の研修等で専門的な支援のあり方を学んでいる。こうした活動の中で提案された事案（児童館の階段の古くなった点字表示板）で取り換えを行っている。

68. 69. 職員は虐待を受けた児童や不登校児への早期発見・対応を研修で学んでいる。また、児童相談所や保健センター、警察署、学校等と常に情報交換を行う等の支援体制を確立している。学習やコミュニケーションに軽度の障害を持つ児童に対して介助職員を配置し専門的な対応を行っている。他の児童との自然な関わりを大切にしている。

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]					
70. 71. 児童館に「運営協力委員会」を設置し地域の子育て支援のネットワークの中心的役割を担っている。地域の子どもの育成に関わる組織や団体と連携を強め、厚生労働省発「児童館ガイドライン」活動を積極的に実施している。様々な広報活動を通して地域社会で児童が安全に過ごせる環境づくりの活動により、地域から大きな期待と信頼を得ている。地域探検（子ども110番の家を児童に教える取り組み）、専門家による「防犯教室や「交通安全教室」の開催、児童の自転車の危険な運転への注意喚起等を行っている。これらの活動を月刊広報誌「児童館だより」に掲載し地域に周知し、地域の防犯、安全、子どもの見守り活動の協力を求めている。 72. 73. 広報活動は法人の個人情報保護規程、ソーシャルメディアガイドラインに沿って実施している。月刊広報誌「児童館だより」等を広く地域の子育て支援に関わる組織や団体等に配布し、ホームページ及びSNS等に掲載する等で児童館の活動を地域に広く紹介している。他に京都市児童館ホームページや南はぐくみだより等、複数の媒体を活用している。					

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. 法人理念に「明るく」「正しく」「仲良く」を掲げ、職員の行動規範としてし職員が謙虚な気持ちで仕事をするを明文化している。また、法人理念に基づいて児童館理念(法人内の4つの児童館の共通理念)を明文化している。
3. 4. 法人理念および基本方針、児童館理念および基本方針をホームページ、月刊広報誌「児童館だより」等に掲載するとともに館内に掲示し、月例の職員会議や職員研修等で周知徹底し、日々の活動に活かしている。利用者は新年度説明会や保護者懇談会、利用者主体の取り組み等で理解を深めている。地域の関係団体や組織等には定例の「運営協力委員会」で周知し、地域の協力体制の強化に努めている。

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
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. 法人理念・児童館理念に基づいて中長期計画(3～5年)を策定し、年2回(半期)月例の職員会議(令和5年1月24日職員会議)で振り返り、職員総意により修正を加えている。中長期計画に子育て支援、中高生への取り組み、地域への広報活動等を盛り込んでいる。
6. 7. 毎年年度初めの職員会議で職員総意のもとで中長期計画をふまえた事業計画を作成し年度末に評価・振り返っている(必要あればその都度)。評価は独自の事業評価基準(10点満点)を用いて達成状況を数値化し「児童館活動報告紹介」で法人4か所の児童館間で確認し共有している。
8. 事業活動計画や行事計画を月刊広報誌「児童館だより」に掲載し、町内会へ回覧、地域の大規模施設および図書館・診療所・小学校・保健センター等に配布し、より地域の幅広い層に周知している。また、保護者懇談会・乳幼児クラブ入会式・運営協力委員会等で利用者に直接周知している。

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. 館長の役割と責任は「児童館だより4月号」で職員と利用者等に表明している。法人内児童館連絡会議で協議決定を行っている。また、常時、児童館統括館長(業務適性化委員 兼務)と連携し、館長業務の妥当性を確保している。
10. 館長は全市施設長会、ブロック(南区・下京区)施設長会、はぐくみ局等の説明会で遵守法令の理解に努めている。事業所内に掲示している「児童館運営に関する関連法規リスト」で職員がいつでも確認できるようにしている。
11. 館長は事業計画の実施状況を年度末に10点満点評価で確認している。館長は人事考課とは別に職員ヒアリングを年1回実施している。「サービス評価委員会」を立ち上げ、定期的に第三者評価を受診し、職員の意見集約に指導力を発揮している。(令和5年7月6日 サービス評価委員会開催)
12. 人事・労務・財務等の総合的分析の適正化に法人内児童館連絡会議を活用している。また、「業務改善委員会」を職員会議で開催し、職員総意のもとで業務の改善および効率化を図っている。

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. 14. 館長は全市施設長会およびブロック施設長会等で社会福祉事業の動向を把握し、法人内児童館連絡会議（構成メンバーに法人正副理事長等）で子育て支援員などの適正配置等を検討している。利用者の利用実績に応じた職員配置（職員・アルバイトの雇用）については法人のバックアップ体制がある。京都市子ども若者はぐくみ局に職員の配置や運営状況等を報告し、改善すべき課題の発見に努めている。 15. 定期的（毎月）に公認会計士による外部監査「会計監査人監査」を受けている。監査の結果は「指導書」で確認している。					

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-(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. 17. 「清和園児童館人材育成の考え方」に、採用計画の考え方、人材育成・研修・研修体制・人事考課・実習生の受け入れ等、人材育成に関して総合的な考え方を明示している。人事考課の目的を人材の育成や組織の活性化に位置づけている。法人独自の「自己チェックシート」で自己評価を実施している。評価を数値化し、職員の課題や期待することをフィードバックしている。 18. 複数の上位者が職員一人一人にヒアリングを実施し、その結果を業務改善委員会で協議され、職員の意向が業務改善に活かされる仕組みが構築されている。職員は本部人事事務局や産業医に相談することができる。 19. 共済会に加盟している。職員健診やストレスチェック、インフルエンザ予防接種等の費用を法人が負担している。就業規則に休暇制度、祝い金等を定めている。						

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
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。	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	a
		[自由記述欄]			
20. 21. 22. 理念・運営方針に職員の教育・研修に関する基本姿勢を明示し、児童館学童連盟の「児童館職員研修実施要綱」、事業所の「年間研修計画」に沿って職員研修を実施している。また、京都市児童館・学童保育所職員研修等、外部研修にも参加している。受講者による伝達研修を行い、研修の成果を職員間で共有している。職員個別の研修履歴を整備している。 23. 24. 「実習生受け入れマニュアル」をもとに担当職員を配置し近隣の中学生（男子2名）を受け入れている。実習生一人一人の希望を踏まえたプログラムを職員全員で共有している。「中高生世代と赤ちゃんとの交流活動」では「妊婦体験」も取り入れている。児童館の職場体験を実習生の主体性を尊重した「自主企画」で実践している。実習内容の「自主企画」が実習生の満足度を高め、元学童クラブの利用者が実習生となるケースが増えている。					

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
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. 「清和園児童館安全管理指針」を館内に掲示している。「清和園危機管理マニュアル」および職場研修等で職員に周知し、緊急時(事故および感染症の発生等)の対応を行っている。「ヒヤリ区分」を明確にした「事故・災害対策マニュアル」および報告書を作成している。職員会議等で「ヒヤリ区分」に従った報告書を検証することで、令和2年1月以降、成果として無事故につながっている。 26. 外部研修では警察署の交通安全研修や池田小学校等の事例から学ぶ研修に参加している。また、警察の指導による不審者訓練(玄関の施錠等の不審者対策含む)を実施している。「安全点検チェック表」をもとに、毎月館内各所および外出時(公園等)の安全点検を行っている。					

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
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]					
27. 地域の「ふれあい祭り」や「親子みんなであそぼう!」に参画し、利用者と地域とのかかわりを大切にしている。また「活動計画書」に久世ふれあいセンター・図書館・イオンモール京都桂川・吉祥院こども診療所・久世ホームドッグランでの移動児童館等を位置づけ、地域の子育て支援に幅広く取り組んでいる。外部への情報発信に様々な媒体を活用している。ホームページ・SNS・乳幼児向け「はぐくみアプリ」等を活用し、「児童館だより」等の広報誌を公共施設(区役所・図書館・保育所等)に配布・設置している。 28. 児童館が有する機能を地域に幅広く還元している。児童館を子育てサークルや母親クラブ、乳幼児と保護者等の活動場所として提供し、運営協力委員会等の協力を得て、町内会の地蔵盆で「出前児童館」の実施や、京都市久世地域包括支援センター主催の「おたっしや広場」で出張児童館として参画している。 29. 「ボランティア受け入れの基本的な考え方」に基づき、年間述べ149人の地域ボランティアを受け入れている。登録ボランティアに「和太鼓クラブ」・「将棋クラブ」・「ロビンフッドサークル(立命館大)」等がある。他に、京都市推奨の学習支援事業を大学生ボランティアの支援により、小学生および中学・高校生(月1回実施)を対象に実施している。実績は年50回以上である。週1回、幼児クラブに高校生のボランティアを受け入れている。様々な形で地域との関係を深めている。					

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
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. 館内に行政機関や地域の医療機関等の連絡先を掲示している。また「地域各種団体連絡リスト」を作成し、職員には会議等で周知している。PTAや民生委員等の役員名簿を館長が保管している。 31. 年1回、祥栄小学校と懇談会を設けている。夏休みに担任の教諭と懇談し学校の様子を共有している。京都市はぐくみ室で受けた児童の相談内容については相談記録に記録し、第二児童相談所と連携する等、外部の専門機関との相談・協力体制を確立している。 32. 乳幼児クラブの参加者や学童クラブの児童・保護者に対して、年1回利用者アンケートを実施し事業に利用者等の意向を反映する仕組みを築いている。南区の「親子みんなであそぼう!」に参加するとともに、運営協力委員会や子育てサロンで地域の情報を収集している。 33. 保護者懇談会や利用者アンケート調査の結果を次年度の事業計画及び年間行事計画に反映させている。また毎年6月から7月に行う「選書会」でアンケート結果をふまえて図書室の書籍を購入している。					

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. 児童館の基本方針に人権の尊重を明文化し、事業所内に掲示している。令和5年度より「京都市児童館活動指針」の「こども基本法」の理解を深めるための研修に参加している。
 35. 「プライバシー保護規定」及び「プライバシー保護マニュアル」を整備し、職員研修(5月実施)で職員に周知している。面談等に使用する育成室の窓ガラスをブラインドで目隠しをする等、プライバシー保護に努めている。
 36. 玄関に文書「ご意見承り」を掲示し、児童館としてのサービスに利用者の意向を尊重する姿勢を明示している。乳幼児クラブ参加者に対するアンケート調査や学童クラブの保護者に対する意見聴取、保護者懇談会を開催している。「子どもの自主企画活動」や「選書会」、おもちゃ購入等で利用者の意向を確認している。
 37. 利用者アンケートや懇談会等で把握した利用者の意向を職員会議で検討し児童館の事業計画や年間行事計画に反映させ、利用者満足の上昇に取り組んでいる。また、「要望・提案メモ」で職員の意向等を取り入れ、女子トイレのタンクレス化と暖房便座への取り替えを行っている。

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
Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス	Ⅲ-1-(3) 利用者が意見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. 利用者からの相談を職員に直接伝える方法と館内設置の意見箱に投書する方法を「児童館だより」で周知している。また、第三者委員および公的な苦情受付機関「運営適正化委員会」の連絡先を事業所内に掲示している。電話相談は「相談記録」に記載し、職員会議で検討後、対応を継続・連携先・終結に分けて明確にしている。
 39. 「苦情への対応に関する実施要綱」及び「苦情マニュアル」に基づき、苦情解決を行う仕組みを整備している。また利用者の苦情や意見等の解決結果についてはプライバシー保護に配慮した上で「児童館だより」に掲載する等、児童館の活動を幅広く地域に公開している。
 40. 「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綱」及び「苦情対応マニュアル」に基づき、迅速かつ誠実に対応している。マニュアルの見直しを定期的に年度末の職員会議で行い(必要に応じて随時)、児童館活動のサービス改善に努めている。

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-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]					
41. 年度末に職員会議で評価を行っている。また毎年、統括館長及び法人内の他の児童館長により19項目からなる「内部監査」で点検評価を行うとともに、第三者評価を定期的に受診している。 42. 第三者評価の結果を同一法人内の4館の児童館が共有し、各施設にて再点検するとともにサービスの質の向上に努めている。 43. 年度末の職員会議で事業評価基準に基づき採点（10点満点）し、その課題を次年度計画に反映している。また年度途中の変更は館長が確認を行う仕組みとなっている。さらに第三者評価や内部監査等の結果を児童館連絡会や職員会議で改善策の検討につなげている。 44. 「京都市児童館活動指針」に基づき、理念に利用者の尊厳やプライバシー保護、安全面の確保等を掲げ、各種の規定およびマニュアル等を整備している。また衛生管理や電話対応、接遇等については「児童館業務マニュアル」に基づき行っている。 45. 月例の職員会議で業務の実施状況について意見交換を行い、運営協力委員会や保護者会、懇談会で聴き取った保護者の要望や児童の声を事業の運営に反映している。定期的に年度末の職員会議や内部監査で検証を行い、結果を改善策・改善計画に役立てている。					

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
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. 個人記録簿に児童の日々の実施状況を記録している。日々の事業については児童館日誌や学童クラブ日誌に記録している。記録は専任職員が伝達・指導の上、館長の点検で記録の適正と統一性を確保している。 47. 「社会福祉法人清和園個人情報保護規定」に記録の適正な管理方法を定めている。職員には毎年実施しているプライバシー保護および個人情報保護の研修で周知している。また、誓約書を入職時に交わす等、守秘義務の厳守に努めている。 48. 利用者の状況等に関する情報は職員会議や日々の口頭での伝達、日誌等の記録の閲覧で共有している。						

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. ホームページや広報誌「児童館だより」等で法人理念や児童館の活動内容等を公開している。「京都市の児童館」のサイトに「児童館だより」を掲載している。保護者会や運営協力委員会でパワーポイントを活用して児童館の様子をわかりやすく伝えている。
50. 利用開始前に「利用の案内」「学童クラブの入会について」「にこにこクラブ入会について」等を提示し説明を行っている。また小学校入学前の説明会「エンジョイ」で児童館を紹介し、サービスの開始にあたり活動内容を理解しやすいように「児童館だより」で説明している。

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。	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. 「法人理念」・「児童館理念」・「基本方針」を踏まえ、職員会議で1月に振り返り、2～3月に次年度のサービス実施計画を検討した上、次年度の「年間活動計画」を館長主導により職員総意で策定している。
52. サービス実施計画は館長自らが見直しの必要性を年度の途中で点検し、必要な場合は職員会議で計画変更を提案している。年度末に10点満点方式で評価し、職員会議で協議検討の上、次年度の計画作成に反映させている。具体例として、父親の参加を目的に「パパと一緒に遊びの広場」「親子で卓球」を取り入れ実施している。