

[様式 9 - 1]

社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7年1月16日

総 評	<p>楽只児童館は「反差別・人権尊重」の精神を軸に、人権を大切にし、学齢・地域・障害の有無や民族・国籍に拘わらず地域の多様な子どもたちと一緒に作りあげる「開かれた児童館」として「心地よい」と思って通える居場所を目指しています。「生きる力に寄り添う支援」「一人ひとりの心地よい居場所」「誰にも等しいユニバーサルな保育環境」を理念として掲げ、地域における「子育て支援の拠点」として、インクルーシブ（誰も地域であたりまえに生活できる）な支援を続けています。</p>
特に良かった点(※)	<p>児童館運営委員会が支援する児童館事業とふれあい共生館との連携 運営委員会の役員は、地域の諸団体、関係機関の代表者、及び会社役員、学識経験者をメンバーとしています。その中で児童館事業をサポートする企画委員会を月1回、委員長と館長、副館長で職員会議の前に開催し、館長や児童館職員から提案された内容や課題を事前に検討し、運営を円滑に進め、館長の指導を有効に機能するようにしています。そして、ふれあい共生館（多文化複合施設）を楽只小学校跡地にオープンさせ、楽只保育所、北いきいき市民活動センター、HAPSスタジオ、ツラッティ千本、天才アート等とは、互いに情報を共有し、児童館の役割についても理解が深まっています。パラスポーツの集いでは、アイマスク体験や点字体験、ブラインドサッカーの体験を実施しています。また、HAPS三枝さん紙すきプロジェクトとコラボで10人位の子どもたちが一年間を通して紙すき体験をしています。紙になる樹の種をまいて育てるところから、一年間かけて生育した木の根をたたいて和紙を作り、自分たちですいた和紙で地方の保育所の子ども達と手紙のやり取りをするなど、複合施設でのメリットを活かして豊かな体験の提供ができています。</p> <p>楽只小学校での実践の継承 楽只小学校の閉校後は、楽只小学校で取り組まれていた「国立若狭湾青少年自然の家」での校外学習や「独居高齢者への配食サービス」を楽只児童館の行事として継承されています。2024年度は、「若狭への海へ行こう&児童館で晩ご飯」（国立若狭湾青少年自然の家）として日帰りで企画・実施されました。また、楽只社会福祉協議会と連携し「楽ちゃんkids DELI」を年3回（10月・12月・2月）開催。地域の独居高齢者を3ブロック（10月・12月・2月）に分けて年1回、配食サービスが受けられます。子どもたちも3ブロックに分かれ、2週間前にはチラシを持って高齢者宅を訪問し注文を受けます。児童館に届いた弁当は、子どもたちが高齢者宅まで届けに行きます。それは独居高齢者の見守り活動にもなっています。</p>

	<p>職員の仕事への熱意が感じられる職場</p> <p>楽只児童館の仕事量からも忙しい日々が想定されますが、職員アンケートやヒヤリングでは「楽しくやりがいがある職場」との声が多く聞かれました。職員たちが学生時代にボランティアとして体験をされ児童館での子どもとの関わり方や子どもにとって居心地よい環境を作っていくことの経験を積み、学校での教員としてよりも、児童館を選びやりがいを感じている話をヒヤリングでお聞きしました。職員は日々の仕事の中でやりがいを感じて仕事に打ち込み、本気で取り組まれているからこそ楽しい職場になっていることを感じさせてもらいました。</p> <p>読みやすいお便りやチラシの作成</p> <p>毎月の便りやその都度のお知らせやお手伝いの募集などたくさんの広報誌を出されていますが、目的や内容も明確で的確に作成されていました、黄色や橙色、桃色、空色がベースで重ね塗り、柔らかく紙面に惹き付けられます。また、罫線のいろいろな種類を使うことで、読みやすくなっています。特に読んで欲しいところには字の色を変えて書き入れて、インパクトを強くされていました。</p>
<p>特に改善が 望まれる点(※)</p>	<p>Ⅱ-2-(4)①② 実習生受け入れの基本方針やマニュアルの整備</p> <p>大学生を毎年1~2名受け入れ、実習時間や内容を職員と共有し、実習生の担当職員を決め、実習指導者研修を館長、主任がおこない、職員の指導力を向上させています。しかし、実習生受け入れの基本方針やマニュアルが整備できていませんでした。また、実習生には、実習計画書、実習報告書、保育実習評価表などを作成し提出してもらっていますが、実習後のアンケートが実施できていませんでした。実習後のアンケートの実施により、より効果的な実習になることを期待します。</p> <p>Ⅲ-1-(1)② プライバシーマニュアルの作成</p> <p>プライバシー保護に関しては利用者尊重の基本であり、基本的な知識や社会福祉事業に携わるものとしての姿勢や意識を十分に持つことが求められます。プライバシー保護の取り組みは具体的な配慮はされていましたが、児童館における留意点に関する規程やマニュアルを作成して周知徹底されることが望まれます。</p> <p>Ⅲ-2-(1)②③ 自己評価の取り組みと計画的な改善の取り組み</p> <p>児童館での取り組みは、年度末には振りかえっておられますが、活動の質の向上に向けて児童館全体の自己評価が実施されていませんでした。自己評価を職員参加のもと定期的におこなわれることが求められます。</p> <p>また、年1回以上の自己評価の実施により明確になった課題と第三者評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善計画を明確にして、段階的に解決に向かって対応して行かれることを期待します。</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。

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6年11月28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。	B	B

[自由記述欄]

I-1-(1)① 「反差別・人権尊重」の精神を軸に、人権を大切にし、障害の有無や民族・国籍に拘わらず地域の多様な子どもたちと一緒に作りあげる「開かれた児童館」として「心地よい」と通える居場所を目指している。理念は「生きる力に寄り添う支援」「一人ひとりの心地よい居場所」「誰にも等しいユニバーサルな保育環境」を掲げ、パンフレットに記載し、玄関を入ったところに掲示している。地域における「子育て支援の拠点」として、インクルーシブ（誰もが地域であたりまえに生活できる）な支援をおこなっている。
 I-1-(1)② 理念に基づき、「誰もが居心地のよい居場所づくり」を基本方針とし、「自分の育ちに誇りを持ち、地元を好きになる子どもの育成」を目指し、「保育の3本柱」①途切れない支援、②子どもの居場所、③遊びを「学び」にする力を掲げパンフレットに記載している。基本方針は、サービスの向上、人材育成、地域との連携など職員の行動規範を示している。
 I-1-(2)① 毎年、年度始めの職員会議で理念や運営方針の資料を配布、事業所が目指す方向を説明し職員に周知している。職員会議や運営委員会で「子どもの権利、子どもの基本法を活かしたつながりづくり」について検討し実践につなげている。（会議録を確認）
 I-1-(2)② 利用者や保護者には、初回面談時や入館説明会でパンフレットやパワーポイントを使い、事業所の理念や基本方針を説明している。地域には楽只社会福祉協議会の広報誌などの活用や地域行事に積極的に参加し事業所の役割や基本方針について周知している。しかし、利用者や保護者に対して、理念や基本方針の継続的な周知の取り組みが出来ていなかった。

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
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	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へ周知されている。	B	B

[自由記述欄]

I-2-(1)① 「反差別・人権尊重」の精神を軸として、令和3年度～令和6年度の中長期を見据えた基本方針（中長期計画）を策定している。子育て支援の拠点施設として学校、保育所、地域の各団体との事業や連携、中高生のニーズなどを踏まえた環境の整備などの課題を明確にし、具体的な方向性を示している。中長期を見据えた基本方針（中長期計画）は、3年ごとに見直しをおこなっている。
 I-2-(1)② 中長期を見据えた基本方針（中長期計画）「反差別・人権尊重」の精神を軸としたビジョンに基づき、運営基本方針（事業計画）を策定している。施設メンテナンスおよび物品購入計画、危機管理体制、利用者へのサービス向上、人材育成、地域との連携について具体的な施策を明確にしている。3月の年度終わりの職員会議で運営基本方針（事業計画）の実施状況を評価しているが、数値目標等の分析が不十分である。
 I-2-(2)① 毎月開催する職員会議で運営基本方針（事業計画）の実施状況を確認・評価をおこない、次年度の運営基本方針（事業計画）に反映している。運営基本方針（事業計画）の策定にあたり、職員会議や朝の会・昼の会で職員の意見を聞き反映している。
 I-2-(2)② 運営基本方針（事業計画）は年度始めの職員会議で職員に周知している。楽只社会福祉協議会の社協だより「楽只」で楽只児童館の歩みや、干本地域における「子どもの居場所づくり」について学区内の諸団体や地域にわかりやすく周知している。しかし、地域に継続的な周知ができていなかった。

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
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]

I-3-(1)① 館長の役割と責任については、組織図や児童館職員分担表で明確にしているとともに、年2回の運営委員会や毎月開催している企画委員会、職員会議で表明している。館長の就任時には、「らくしじどうかんだより」に掲載して表明している。管理者として職員に対して役割と責任を果たし、職員間の関係性やコミュニケーションはとれているが、館長自らの行動が信頼を得ているかどうかを評価する仕組みがなかった。

I-3-(1)② 館長は月1回開催される施設長会議(北区・上京区・中京区の施設を第一ブロックとしている)に参加し、関係法令や倫理について把握し、職員会議や企画委員会が必要な関係法令や倫理は職員に周知している。しかし、遵守すべき関係法令のリスト化の整備が不十分であった。

I-3-(2)① 運営方針に「利用者へのサービス向上」を掲げ、企画委員会や職員会議で日常の活動や各行事の質の向上について、館長、副館長は課題を明確にして、改善に向けて取り組んでいる。館長は職員会議やヒアリングで活動の質の向上について職員の意見を聞いている。また、「利用者アンケートをおこない、ニーズを取り込む」と基本方針に明確にしている。

I-3-(2)② 館長は人事・労務・財務等の経営や業務の効率化に関して、社会保険労務士から業務の改善点について指導を受けているが、分析をするまで至っていなかった。職員会議や企画委員会、朝の会で職員の意見を聞きながら、週休2日制の検討や年休取得の声かけ、パソコン3台、タブレット1人1台の導入、出勤退勤時のQRコードの導入など、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。館長は普段から職員と課題などについて共有し、効率的な事業運営を目指している。

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。	B	B
		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	B
		15	③ 外部監査が実施されている。	B	A

[自由記述欄]

Ⅱ-1-(1)① 館長は月1回開催される施設長会議(北区・上京区・中京区の施設を第一ブロックとしている)や、はぐみネットワーク会議、ふれあい共生館内(多文化複合施設)の連絡会などに参加し、社会福祉事業や児童福祉サービスに関わる動向を把握し、職員会議で周知している。また、京都市児童館学童連盟の施設長役員会の情報は伝達事項で把握している。地域の保育所、小学校、中学校の児童数や環境について各学校との連携をおこない把握しているが、中・長期計画や事業計画に反映されていなかった。
 Ⅱ-1-(1)② 利用者の実績は職員会議で検討し、コスト分析は社会保険労務士がおこなっている。利用希望者には全て受け入れることを、児童館の方針としているが、適切な利用者の確保について、中・長期計画や事業計画に反映されていなかった。
 Ⅱ-1-(1)③ 社会保険労務士による経営状況や改善についてアドバイスをもらい、経営改善をおこなっている。京都市の子ども若者はぐみ局の行政監査による経営改善のアドバイスを受けて改善をおこなっている。

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-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。	B	B
		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	B
	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	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]

Ⅱ-2-(1)① 人員体制に関する必要な人材は、京都市の指定基準に基づいている。京都市の放課後児童支援員認定資格研修を職員全員が受講し、サービスの質の向上に向けて取り組んでいる。障害者雇用の実績はあるものの、具体的な人事体制の計画や計画に基づいた人事管理をおこなう体制ができていなかった。
 Ⅱ-2-(1)② 運営委員長が年2回職員との面談で、将来的な展望や役割について達成度を確認し、人事考課をおこなっている。しかし、人事考課の目的を職員に周知することや考課基準を明確にすることが出来ていなかった。
 Ⅱ-2-(2)① 毎月、タイムカードや出勤簿で職員の就業状況や有給休暇の消化率、時間外労働のデータは館長がチェック、分析、検討した上で、副館長や企画委員会ですらにチェックし改善策を検討している。職員の代表と、「時間外・休日労働に係わる協定書(36協定)」を取り交わし、時間外労働が発生する場合は、館長は「時間外労働命令簿」に記載している。年2回の職員とのヒアリングや希望時には個別ヒアリングをおこない、職員の相談に応じている。事業所内では、カウンセラーや専門家を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制度を職員に周知している。しかし、年休消化や時間休を取得するための改善策について、事業計画に反映されていなかった。
 Ⅱ-2-(2)② 福利厚生面では、京都府民間社会福祉施設職員共済会に加入し、映画のチケットやショッピング、旅行の割引の情報を職員に提供している。定期健康診断(年1回)やインフルエンザの予防接種を実施している。職員の歓送迎会をおこない、施設長会の第一ブロックの交流親睦会には、事業所の負担で職員が参加している。

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	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。	A	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	B

[自由記述欄]

Ⅱ-2-(3)① 中長期計画で、保育の三本柱として、「途切れない支援」「子どもの居場所」「遊びを学びにする力」を掲げ、職員に求める基本姿勢を明確にしている。事業計画では、「職務上の知識・技能・資格等、専門性を高めるために、個別・集団援助技術、さらに、ゲーム・運動・科学遊び、造形・音楽・身体表現等を、系統的な業務研修を履修し、効率的・効果的に資質向上を図る」と明確にしている。

Ⅱ-2-(3)② 基本方針の人材育成計画に基づき、京都市児童館学童連盟の研修を中心に、「京都市児童館・学童保育所職員研修体系科目一覧」に沿って研修を履修している。基礎Ⅰ・基礎Ⅱ・専門・実技・特別科目・中堅研修・上級以上の研修と階層別に研修を設定し、職員の年数や役割にあった研修に参加している。

Ⅱ-2-(3)③ 研修受講後は、グーグルでアンケート送信をおこなったり、中堅研修・ブロック研修に参加して研修先での学びをどのように自館で活かせるか報告事後レポートや職員会議で事後報告会をおこない職員間で研修内容を共有している。職員ごとに「京都市児童館・学童保育所職員研修科目履修表及び資格取得一覧」を作成している。研修内容の見直しは年1回、職員会議でおこなっている。

Ⅱ-2-(4)① 実習生は大学生を毎年1~2名受け入れている。受け入れ前には、実習時間や内容を職員と共有している。実習指導者に対する研修は、館長、主任がおこない、実習生の担当職員を決めることで職員の指導力を向上させている。しかし、実習生受け入れの基本方針やマニュアルが整備できていなかった。

Ⅱ-2-(4)② 乳幼児クラブや学童クラブなど、2週間のプログラムをオリエンテーション時に用意している。実習期間中も大学と連携を図り、担当先生が訪問されている。実習生には、実習計画書、実習報告書、保育実習評価表などを作成し提出してもらっている。しかし、実習後のアンケートの実施が出来ていなかった。

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
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 地震・火災発生時や事故発生時・救急時の対応マニュアル(火災・地震・不審者・行方不明などへの対応)を作成し、緊急連絡・通報・行動のフローチャートに基づき対応できるようにしている。訓練は全職員が参加し、必要に応じて地元の消防分団の協力を得ている。感染防止マニュアルを作成し、食中毒への対応や学級閉鎖の基準を明確にしている。「安心・安全な子どもの居場所づくり」は児童館のめざす三本柱の一つであり、館長は緊急時の役割分担を明確にしている。

Ⅱ-3-(1)② 京都府警からのお知らせメールで子どもの安全情報や地域防犯情報や小学校の安心・安全メールで情報を得て、職員会議で周知している。小学校区の安心・安全マップや危険防止場所マップで危険場所を確認し、必要に応じて帰宅通路を変更する場合もある。職員は毎朝、館内外の安全確認をおこなっている。

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	B

[自由記述欄]

Ⅱ-4-(1)① 基本方針では、「保育所・小学校の学区内子育て教育機関、楽只学区民生児童委員会、紫野学区民生児童委員会を中心とする地域と連携し、基幹ステーションとして地域の子育て課題を発見し、解決できるように中核的な役割を果たす」と地域との連携を明確にしている。楽只社会福祉協議会主催の事業(夏祭り・長寿のつどいなど)に参加したり、地域の方に配食サービス「楽ちゃんkids DELI」もおこなっている。花背山の家で親子交流会を実施し、保護者同士の交流の機会とした。

Ⅱ-4-(1)② 大学と連携し、職員が人権教育(児童館を含め楽只学区の経緯や人権の視点から子どもたちの受け入れなど)の講師を務めるほか、地域住民に対して、乳幼児向けのサロン(ベビーダンスなど)や子育て相談をおこなっている。ふれあい共生館でタグラグビー、いきいき楽ちゃんフェスティバル(盆踊り・ステージイベントなど)、いきいき市民活動(ダンス・コーラス・太極拳・和太鼓など)、ふれあい児童館まつり(工作・飲食・ゲームコーナー・輪投げ・魚釣りなど)を地域の方を招いておこなっている。地域へ向けて児童館でおこなっている活動の広報をパンフレットや活動チラシに記録し配布している。児童館の情報や事業活動報告、決算報告はホームページで公表している。

Ⅱ-4-(1)③ 大学と連携し、例年10名以上の学生ボランティアを受け入れている。日常活動だけでなく、野外活動や地域行事への参加もおこなっている。京都市児童館学童連盟の「介助の手引き」で、ボランティアに対して必要な説明をおこなっている。ボランティア受け入れに関する意義・方針は職員会議で職員に説明しているが、事業計画や基本方針に明文化されていなかった。

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
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 楽只社会福祉協議会や大学、小・中学校、福祉施設などの関係機関や団体などのリスト化はされ、事務所に掲示している。職員には職員会議で周知している。

Ⅱ-4-(2)② 近隣の保育所・小学校の学区内子育て教育機関、楽只学区民生児童委員会、紫野学区民生児童委員会との連携をおこなっている。月1回開催される施設長会議(北区・上京区・中京区の施設を第一ブロックとしている)やふれあい共生館の会議でケース検討をおこなっている。虐待を疑われる児童の保護者への対応については、児童相談所や関係機関との連携体制が整っている。ふれあい共生館ネットワークや小・中学校とのネットワークで情報共有し、課題の明確化と解決に向けて取り組んでいる。

Ⅱ-4-(3)① 楽只民生児童委員会との共催で「らっこ広場」を年3回(6月・11月・2月)開催し、子育てニーズの把握に努めている。地域住民に対してはニーズを把握して言語聴覚士、栄養士を招いて子育て相談を実施している。「なかよし来館」の利用で、子どもたちのクラブ活動へのニーズを把握している。

Ⅱ-4-(3)② 把握した地域ニーズに基づき、「なかよし夏あそび」「えがおパーク」「リボンでかわいいストラップ作り」「ヨガでリラックス」など、さまざまな活動に取り組んでいる。「地域の子育て支援拠点」として、基幹ステーションの役割を担っている児童館である。

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。	B	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)① 人権尊重・多文化共生を楽只児童館の根幹とし、利用者を尊重した児童館活動をしている。職員は「きたけん学習会」に参加して、人権尊重のまちづくりを学び、子ども達は「友愛スクエア」で朝鮮初級学校と交流している。船岡スタンダードで、職員が店を出したり、ステージでクラブ活動のフラダンスを披露している。これらの行事に参加することで、職員だけでなくボランティアの学生や地域の各団体にも声を掛け参加してもらうことで、取り組みを知ってもらう機会に繋がっている。

Ⅲ-1-1(1)② 利用者のプライバシー保護の具体的な取り組みに関しては多目的トイレを使い、1歳児のおむつ交換時のプライバシーへの配慮や、簡易的な授乳場所の確保、他人に知られたくないことは聴こえないように話すなど配慮はされているが、プライバシー保護に関する規程やマニュアルの作成は出来ていなかった。

Ⅲ-1-2(1)① 入館説明会の資料で普段の様子や気になる事があればいつでも(電話・メッセージ・来訪)してくださいと明記している。保護者の個人面談を年2回おこない意向を聴くと共に、アンケート調査も実施している。

Ⅲ-1-2(2)② 収集した利用者の意向は館長が責任者となり、職員会議で分析・検討をおこない企画委員会で報告共有している。改善した例は花壇の設置がある。また、子ども達の遊ぶ様子から「みんなで砂場を作ろう」との企画を立ち上げて砂場を作っているところである。講演会の案内や相談の窓口のお知らせをチラシで、保護者に配布するなどで質の向上に役立っている。

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-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。	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	A

[自由記述欄]

Ⅲ-1-(3)① 保護者との個人面談を年2回おこなうと共に、お迎えの時に子どものその日の様子や気になる事を伝え、互いに相談し合えるようにしている。いつでも相談を受けることや、相談する方法を学童クラブの新入生説明会の資料に明記している。図書室や事務所で落ち着ける環境をつくり、意見を述べやすくしている。

Ⅲ-1-(3)② 「苦情解決の体制」を事務室や玄関に掲示している。入館時に保護者に説明しているが紙媒体の配布はしてなかった。苦情の正確な把握や迅速に解決することを「是」とし、朝の会や職員会議で共有して、苦情内容や解決結果を「がくどうだより」に公表していることを確認する。

Ⅲ-1-(3)③ 苦情解決規則として苦情対応マニュアルを作成しているのを確認する。意見や提案のあった方には状況を速やかに報告している。マニュアルの見直しは1年に1回定期的におこなっている。保護者からの意見により、帰宅時の送る方法を変更した事例がある。

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
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	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。	A	B
		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	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。	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	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]

Ⅲ-2-(1)① 評価を行う体制は年3回職員一人ひとりから意見を聞く機会を設けたり、運営委員長、館長、副館長が評価の分析を担う体制を設置し、PDCAサイクルで取り組んでいる。日常の活動や行事についての評価を重要視している。各行事は地域との連携を伴うものが多く、適切に評価され、取り組まれているが、この項目が求めている児童館全体の自己評価には至らなかった。
 Ⅲ-2-(1)② 館長は職員のヒヤリングや意見を尊重し、活動に対しての評価を分析し、課題の明確化に努めているが、児童館全体の自己評価は実施してなかった。第三者評価は2020年5月に受診し職員研修で共有しているが、改善課題の文書化は出来ていなかった。
 Ⅲ-2-(1)③ 前回の第三者評価の結果を研修で報告し、職員の意見も加えて改善点の分析・検討・課題の抽出をして、中長期の計画策定や自己評価、体制についての改善策を話し合っているが、児童館の移転や人事の変遷の中で改善に至らなかった点がある。2024年4月から新館長のもとで運営体制が組まれており、今後は定期的な自己評価の実施と第三者評価を基に、改善点に関しては改善計画を作成のうえ次年度の事業計画に反映されることを期待する。
 Ⅲ-2-(2)① 標準的な実施方法は「京都市児童館活動指針」を基に担当職員が一つ一つの活動ごとに実施計画を作成し、職員会議や部会において職員で共有している。実施計画はプライバシー保護の姿勢がうかがえる表記になっている。標準的な実施方法に基づいて実施できているかの確認は朝の会や職員会議でおこなっている。計画通りに実施できていたかの検証や問題点を抽出する仕組みを有している。
 Ⅲ-2-(2)② 標準的な実施方法については職員会議で都度確認し年度末に再度確認していることがマニュアルの改訂記録や検討会議の記録で確認できた。

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-(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 自由来館児や日常の活動については児童日誌に細部に渡り記録をしている。サービス実施計画に基づく記録は行事名、保護者・子どもの人数等で、事項全般的な記録内容は統一されていることで、利用の事実は確認出来る。利用者の特徴的な事例や、個別に援助が必要な場合は個別情報として記録している。幼児クラブや登録制のクラブ活動、学童クラブなどは児童台帳を使い一人ひとりの記録の整備をおこなっている。また、児童台帳は学童クラブの保護者との連絡事項にも使用している。日頃の情報を日誌に記載し、記録内容にばらつきが出ないようにしている。
 Ⅲ-2-(3)② 記録管理の責任者は館長とし、利用者の記録の保管方法や保存期限の規定はあるが、持ち出し、廃棄についての規定は確認できなかった。情報公開規程を定め、職員への研修を実施し共有している。守秘義務遵守については徹底している。
 Ⅲ-2-(3)③ 毎日期の会で、情報の共有化が図られ、日誌などを活用して、日常の活動についても情報の共有に努めている。気になる利用者、気になる事案については職員会議で、事例検討を行い共有している。

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]

Ⅲ-3-(1)① パンフレット・ホームページ・毎月のお便りを通して、児童館の活動や様子については常時発信している。また、パワーポイントを動画にして常時繰り返し見られるようにしている。必要に応じて配布するパンフレットは楽只児童館の「楽ちゃん」をキャラクターとして親しみやすくし、紙面には動物のカットや写真(取り組んでいることの様子)、児童館の歴史、地域の子育て支援拠点、基幹ステーションの取り組み状況を分かりやすく記載している。見学や体験は常時受け入れている。利用保護者には児童・子育てに関する区役所発行の「はぐくみ便り」を配布して掲示している。近隣の保育所・保育園との継続した連携に努めている。毎月のお便りも活用し、児童館利用者には児童館の活動情報全てが分かるように配布している。
 Ⅲ-3-(1)② サービスの開始にあたってはわかりやすく工夫されたパンフレットを使い、入館説明会で理解できるように説明している。より分かりやすい内容になるように毎年工夫をしている。本人が言葉での説明を理解することが困難な利用者には、ロッカーに絵のシールを貼り、理解できる言葉に置き換えて説明をしている。外国籍の保護者には英字の利用案内を作成している。

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	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	A
[自由記述欄]					
<p>Ⅲ-4-(1)① 各活動ごとに決められた担当者が個別的、集团的に援助する視点をもって実施計画を作成し館長が確認をしている。職員会議で役割分担を共有して、誰がしても同じようにできるようにしている。実施方法に基づいておこなわれているかを朝の会で反省会をして確認し職員会議で報告している。</p> <p>Ⅲ-4-(1)② 活動計画の見直し手順は朝の会で活動計画について意見を出し合い、見直すとともに年度末にも振り返り、次年度に向けての活動計画の見直しをしている。また、変更する場合は職員会議や朝の会で話し合い決めて、全員に周知している。乳幼児・児童の状態に応じて、主たる担当者の臨機応変な対応で対処する時もある。</p>					

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6年11月28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	B
		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	B	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]

A-1① 入館式に遊びの説明や部屋の使い方等を上級生から発表してもらおうと共に、各部屋にも遊ぶ際に守るべきルールを分かりやすく作成して見やすい場所に掲示している。必要に応じて終わりの会で全員に周知・確認をしている。子ども達の意見を取り入れながら、その都度見直しをしているが、定期的な見直しは実施できていなかった。子ども達の館での生活の様子を確認するためにも、職員が意識して決まりの見直しを定期的に行われることを期待する。

A-1② 乳幼児から中高生まで児童全てが日常的に利用できる環境になっている。保育所と隣接しているため、保育所や民生児童委員との共催事業も増えて乳幼児親子の利用が増えてきている。自由来館児は学童クラブの児と分け隔てなく過ごすことが多く一緒に自由に過ごしている。中高生は学童クラブの卒業生が学校帰りに来て自由に遊んでいる姿が見られる。中高生と小学生は園庭でバスケットをしていることも多い。中高生がいる時間に乳幼児親子が遊びに来られるケースもみられる。夕方は「中高生の時間」として午後5時～6時半は遊戯室や自習室が利用できることをチラシで知らせている。

A-1③ 遊具類も子どもが自由に使って遊べるようにしている。育成室の机の移動をしたり、ホールでマットを使い家を作ったり、段ボールで囲ったりしながら遊ぶ姿も見られる。ボール遊びではグローブがないので紙でグローブを作る姿も見られる。このように児童館では、子ども達の遊びの様子を朝の会や職員会議で確認・合意のうえ、遊びを発展できるように対応している。

A-1④ 玄関の広いスペースにイスと机が置かれ、自由に使えるくつろぎスペースとして活用している。図書室もマットや絨毯を敷きゆくり本を読んだり、友達と話をするなどふれあいやくつろぎのスペースとして使われている。学童クラブの児と自由来館の児が待ち合わせ一緒に遊び交流している姿もよく見かける。

A-1⑤ フラダンスクラブ、イベントクラブ、エコ活動、工作クラブなどのクラブ活動やタグラグビーにも自由来館の子どもも参加できるなど、普段から年齢・学年は関係なく多くのふれあいの場として交流できている。また、お菓子を購入して紙のお金で支払う駄菓子屋さん、高学年と中学生が店の人になり開催するので、楽しみにして参加をしている。保育所との交流「夏休み仲良し夏遊び」は年長児と小学生との交流の機会になっている。

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]

A-2① 中長期を見据えた基本方針の長期的展望で、【0歳～18歳までの子どもと子育て家庭のあったかい居場所になるように!】とうたわれている通り、乳幼児と保護者の日常的利用を積極的に受け入れている。

A-2② 「ひよこクラブ」は1～3歳児対象で年間を通して登録制で月4回実施し、参加者が多い時は2交代制で実施している。「のびのび」「遊びの広場」は月1回、年齢や季節に合わせた遊びを自由に楽しんでいる。年度末にアンケートを取り、保護者のニーズから始めたベビーダンスやヨガは年間を通じて実施している。子育て講座に関しては食育や歯の衛生の話を保護者の希望で取り入れている。ヨガや子育て講座などの保護者だけ対象の時は職員が保育をして参加を促している。相談の場は「えがおパーク」として楽只保育所との共催で専門資格を有している講師を招いて、専門相談を申込制で3歳頃までを対象に取り組まれている。子育てサロンは民生児童委員連盟主催で楽只社会福祉協議会、楽只保育所との共催で実施している。ふれあい児童館まつりや子ども服のリユース「おゆずり会」を開催するなど年間行事で定めて、お便りやチラシを掲示したり配布するなど広報している。基幹ステーション・子育て支援の拠点として精力的に取り組まれている。

A-2③ 保護者と職員が共同でおこなえる活動としては「ふれあい児童館まつり」への参画があげられる。子育て相談の場での保護者同士の自主的な交流は見られるが保護者が企画や運営をして主体的に参加することは十分出来ていないので今後の課題とされている。

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
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]

A-3① 一人で来館した子どもには、職員が声をかけ他の子どもとの交流を促している。一人ひとりの気持ちや状況や様子に配慮した保育・支援を実施している。子ども間のトラブルがあった時はその都度話し合いの場を持っている。個々の事例に関する検討は職員会議や朝の会、日誌などを通しておこなっている。職員は学童連盟の研修の場で学びスキルアップを目指している。

A-3② 「トラブルが多い」や「遊びが続かない」などの事例検討では個別・集団援助技術を生かして、子どもの関係性に注意するとともに、個々の子どもに真摯に向き合っている。

A-3③ 「楽只児童館のめざすもの」の保育の3本柱の1つとして、「障がいや国籍を問わない子どもたちの生活保障」と方向性を出している。今までに、モンゴル、スリランカ、ネパール等の出身の児童を受け入れている。多文化共生の取り組みとしては保護者が児童館の取り組みを理解しやすいように英文に直した説明書で説明している。障害のあるなしに関係なく、いろいろな友達との関わりを大切にしている。子どもたちは助け合う心を持ちながら自然に関わっている。言葉がなかなか通じない時は絵や英文を使用して子どもと関わり、相手のことを正しく知るため、終わりの会で、紹介するなど、理解が深められるようにしている。

A-3④ 行事やクラブ活動は日常活動とのバランスを考えて、実施日時や曜日、回数に配慮している。学年に応じたクラブ活動を実施し、自由来館の児童も参加できることをお便りや声かけで広報している。職員が企画する、フラダンスクラブや工作クラブは小学1年生から参加でき、工作クラブは低学年と高学年でクラスを分けて活動している。子どもの企画を基に実施するイベントクラブは、小学4年生からの参加で、「やってみたいこと」を形にしていくクラブ活動として取り組んでいる。外部から指導者に来てもらうタグラグビー(年長児から小学生対象)を年に5回実施している。子ども達はクラブに興味を持ち、何か一つのクラブ活動に所属している。

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-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されている	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	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]

A-4① 中高生は常時利用可能で、学童クラブの0Bが中心となり友達にも声をかけ利用する中高生が増えている。加えて、午後5時～午後6時半は「中高生の時間」として声かけをしてチラシで知らせ、保護者にも連絡先の記入用紙を配布している。また、水曜日は午後6時半以降も園庭をナイターで開放している。中高生はクッキングの手伝いや秋祭りのお店屋さんなどを募集して、参加を募り手を挙げてもらっている。

A-4② 中高生はブレリーダーとして自ら企画する「だがし屋さん」「ふれあい児童館秋祭り」で活躍している。また、夏まつりでは、お店屋さんや看板づくりを進んで担当している。地域の関係団体の取り組み船岡山公園での催しで、夏祭りのコーナーの司会をおこなうなど、いろいろな場面での活躍が見られる。居場所づくりとして、大学生のボランティアによる「キッズ学びスタ」学習会を月・水に開催し15時30分18時までを小学生、17時から20時までを中高生に向けておこない、終了後は大学生が食事を作りみんなで食べている。

A-5① 保護者には児童館での様子を伝える時に、自然な流れで相談になる事が多く職員が対応している。ケースによっては児童相談所や学校と連携を取りながら進めることもある。また、京都市の育成推進課や学童連盟による研修の情報を広報している。相談を受けた時は日誌に記入しているが、書式を決めて相談を受けた職員が、項目に適切に記録することで、内容の振り返りや経過を共有できる記録になることを期待する。

A-5② 家庭での様子や子どもの体の様子などに気を配り、虐待の早期発見が出来るように研修などを通してスキルアップに努めている。被虐待児を発見した時は各機関や児童相談所に相談のうえ、ケース会議を実施するなど、適切な支援が行われている。中長期計画の中期的展望で「不登校児の対応を児童館に居ながら学べる場の環境づくりを進める」とし、午前中からも児童館が利用できるように体制を持ち、現在必要に応じて不登校児の受け入れをしている事例がある。

A-6① 医療的ケアが必要な児童がいる中で、子ども同士の助け合いの姿が見られている。障害のあるなしに関係のない、児童に合った支援を共有している。支援が必要な子どもの各機関(放課後等デイサービス、学校、行政等)とのケースカンファレンスを実施している。介助ボランティアの積極的な活用場として近隣の大学教育学部から20人～30人の学生を配置している。医療的ケア時の受け入れには体制づくりが今後の課題として検討されている。

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
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に創意ある広報活動が行われている	A	A

[自由記述欄]

A-7① 地元の各団体が運営委員会のメンバーとなり各機関の会議や楽只社会福祉協議会との連携など、児童館事業を通してのかかわりを持っている。楽只社会福祉協議会やはぐみネット会議に参加して活動を支援している。民生児童委員と連携してラッコ広場を共催している。運営委員会は年2回開催しているが、企画委員会は毎月開催して児童館事業の運営状況や課題を検討している。

A-7② 児童館への来館時や下館時は職員がコースに分かれて見守りをしている。また、地域安全マップを作成のうえ帰宅時の見守りの際に児童館周辺の見守りや子どもへの声かけをしている。近隣公園や船岡山公園の安全点検もおこなっている。子どもが安心・安全に過ごせるようにプロジェクトを立ち上げて、各団体との連携を取りながら見守りをしている。保護者の迎えは、モニター付きのインターホンで保護者の確認をしている。児童館前の外灯も要望を出す中で設置できた。

A-8① 広報活動は児童館の活動への理解を深め参加を促進するために、特に力を入れて取り組まれている。毎月、児童館便り、学童クラブ便り、幼児クラブ便り、おりがみ広報活動報告を発行している。児童館便りは利用者、地域住民、各関係機関、関係学校(10校)、ボランティア、運営委員、地域掲示板に掲示をしている。その他各行事のポスターやチラシを随時発行し、中高生のお手伝い募集や保護者へのお手伝いの呼びかけのお手紙やチラシも発行している。北区はぐみ便りに基幹ステーションとしての取り組みを掲載したり、楽只社会福祉協議会だよりに千本地域における「子どもの居場所づくり」とし、楽只児童館の歩みを掲載してもらっている。「個人情報使用同意書」や「肖像権の承諾書」は入館時4月に保護者に記入してもらっている。基幹ステーションとして連携しておこなう取り組みは子育て支援便りに掲載している。地方新聞にHAPS三枝さん紙すきプロジェクトとコラボして、紙すきをしている子どもたちの様子を掲載してもらっている。広報活動の効果は職員会議などで、絶えず検討している記録を確認する。

A-8② 発行するお便りやチラシには、毎月発行する楽只児童館便りを紙面の定位置に記事を記入し、枠けい線の種類を変えて表示され、カットも入れて見やすい紙面になっている。楽只子供便りやひよこクラブ便りは、特に気を付けて欲しいことは色を変えて注目されるように作成されている。他の行事のお誘いや中高生のお手伝い、保護者への協力依頼などは内容を明確にして判断がし易いように的確に表現されている。どのお便りも橙色や黄色、空色、桃色などの中間色や重ね塗りで柔らかい印象を受ける紙面になっている。元0Bの声でタグラグビーが開催されたり、HAPS三枝さんプロジェクトとのコラボで取り組まれている紙すきの取り組みなどは、お便りで各家庭にも周知している。その他、ホームページ、インスタグラム、ユーチューブでも情報を公表している。学童クラブの入館申し込みはウェブサイトでの申し込みを活用している。