

[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	京都市常磐野児童館	施設種別	児童館 (旧体系：)
評価機関名	特定非営利活動法人 きょうと福祉ネットワーク「一期一会」		

令和7年5月9日

総 評	<p>社会福祉法人 宏量福祉会が運営する常磐野児童館は、右京区の丸太町通り近くにある常磐野小学校敷地内にあります。入出館をする校門には、セキュリティ設備もしっかり整備されており、子どもたちは守られた環境で過ごしています。児童館の隣には、文部科学省からの環境教育実践モデル事業指定のビオトープがあり、自然観察もできたり、そのベンチでのひと時を過ごせるようになっています。また、広々とした学校グラウンドを土曜日には活用できてドッジボールなども思いっきりできたり遊具を使用できたり、非常に恵まれた環境です。</p> <p>児童館は、乳幼児から18歳未満の高校生までの受け入れ対象で、それぞれの年齢による活動がありますが、常磐野児童館は、「つどう つながる ささえあう」を基本理念とし、それぞれの年代に合わせた活動がとても充実しているのが大きな特徴と思います。</p> <p>乳幼児クラブでは、年齢ごとに「りすクラブ（生後8ヵ月まで）」・「ひよこクラブ（8ヵ月から1歳対象）」・「くまクラブ（1歳以上）」の登録者も多く、土曜日には「パパもおいでよ、あそびの広場」や子育て講座も毎月開催されておりベビーマッサージやアロマオイル講座など、地域向け講座も開催されてます。</p> <p>乳児と保護者も気兼ねなく安心して利用できる様々な楽しい取り組みがあり、環境的に授乳室はないため、個別テントが設置されており、安心して授乳できる環境など工夫がされています。</p> <p>学童クラブでは、月曜日から土曜日、夏休みや冬休み長期休みも毎日18：30まで開設されており、学校敷地内で移動するので交通事故や不審者などの心配もありません。</p> <p>高学年対象では、「工作・実験クラブ」「はんどめいどクラブ」「クッキングクラブ」「ドッジボールクラブ」などさまざまなクラブを楽しめたり安心して生活できる場として、家庭的な温かい雰囲気ですることが出来ます。</p> <p>中学・高校生の参加メニューは17：00以降に設定されています。卓球クラブとしての活用や高校生が勉強を教えてくれることもあります。</p> <p>館内は、学校の教室をリフォームされた3ヶ所を活用されており、広い空間で誰でもが活用できる図書室にはソファが置いてあり、どの年齢の児童もやすらげる場所です。</p> <p>児童館の活動内容を判りやすく知らせ、使用促進につながるように創意ある広報活動としては、職員との話し合いで「ときわちゃん」というキャラクターが生まれています。パンフレットやチラシ、学童クラブや入会説明書、職員のTシャツなどなど、あらゆる場面に登場してきますが、まだホームページなどには登場していません。「と」「き」「わ」「の」の4人組で、それぞれに個性があるそのキャラクターがなんとも愛くるしく、誰もが親しみをもてる活きた存在です。世界に1つの素晴らしいキャラクターでありユニークな取り組みです。</p> <p>このキャラクターが今後の常磐野児童館の歩みにおいて、地域とともにますます成長していくことを期待します。</p>
-----	---

II-4-(4) ②関係機関等との連携が適切に行われている。

常磐野児童館が呼びかけ人として中心となり、学区のネットワーク会議を実施されています。ネットワーク会議のメンバーは、小学校・幼稚園・保育園・放課後児童デイサービス・小規模保育事業所・子育てサロン・集いの広場・私的学童保育など、多岐にわたった事業所で構成されています。地域で気なる子どもや保護者、各施設で気なる子どもや保護者などの情報を共有し、地域全体で支援していく体制が構築されています。虐待などケースによっては「右京はぐくみ室」につなぎ、課題解決に向けて話し合いができるように担当者とも日常的に連携をしています。虐待を受けていると思われる保護者には、相談先をわかりやすいように「子供の心のケアに関わる主な相談先について」という資料を渡し、説明やつながりを持っておられます。また、ネットワーク会議のメンバーで子どもの発達などの研修を企画し、各職員の参加を呼びかけもされています。このネットワークの意味と実際が活かされた活動として、地域のつながりの深さが伺えます。地域の公の機関やインフォーマルな活動団体と最大限にきめ細やかなネットワークづくりや活動は、地域の結束力の高さをも感じ高く評価できます。

III-1-(2) ②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている

利用者アンケートをもとに、次年度の事業に反映させ、学童クラブ・乳幼児クラブ・納涼まつり子供スタッフ・サンタクラブ・工作実験クラブ・はんどめいどクラブ・ドッジボールクラブで実施しています。それぞれの要望を集約・分析して、事業の見直しや改善に役立てています。

古くなったおもちゃや図書コーナーの読みたい本などの要望に応えています。また、子どもたちや保護者が必要としている情報を提供されています。京都市の子育て応援マップを配布したり、子育て相談機関なども紹介したり、児童館の持っている情報だけでは足りないと感じられる時は、ネットワーク会議のメンバーの小学校・保育園・幼稚園などからも情報提供を依頼し、利用者の意向に沿うようにされています。こういった取り組みが単発ではなく、継続的に行われており、いかに利用者を尊重されているかかの証かと思えます。

A-7地域の子育て環境づくり

地域の各種関係機関と連携し、子育て支援活動や健全育成活動は積極的に実施されています。児童館運営協力会も機能しており、児童に限らず幅広い年齢層の地域の方々が児童館の事業に参画されています。

例として、常磐野消防分団と共催の防災教室、常磐野福祉祭り参加のステージ発表、学区夏祭りの参加、子育てサロンへの協力、民生委員とお茶会の開催など様々です。また、安全な地域づくりとして、右京警察や右京消防署と連携し、防犯や防災の取り組みもされています。児童館運営協力会のメンバーには常磐野地域防犯推進委員長が加わっており、不審者対策等の助言もあり、学童クラブの児童の個々の帰宅経路を地図に落とし込み、職員が歩いて点検し安全に帰るように声掛けを行っています。児童館の近くで事故や不審者情報があった際は、小学校と連携して、集団帰宅や帰宅路の見守りなどを実施しています。小学校のアプリ「スグール」に施設長も登録し、緊急時の保護者との情報共有や見守りに協力されています。地域の安全性が確保され、防犯性の高い地域であると確認できます。

特に良かった点(※)

<p>特に改善が 望まれる点(※)</p>	<p>I-3-(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 管理者の役割と責任を職務分掌で明確化され、より良い事業運営や効率的な運営のために「常磐野児童館職員分担を毎年作成して、それぞれの職務についての明文化や共有化がされており、必要に応じて館長から助言等を行っています。しかし、人事考課として「共通要素評価」が実施されていますが、館長自らの行動が職員や利用者等から信頼を得ているかどうかを把握し、評価・見直しするための方法としては不十分でした。</p> <p>Ⅲ-1-(1) ②利用者のプライバシー保護に関する規定・マニュアル等を整備している。 プライバシー保護のマニュアル整備について、内容が個人情報に特化したものになっており、プライバシー保護のマニュアルとしては不十分でした。実際の運営場面においては、限られた構造上の施設において、授乳用の簡易テントを準備したり静養室の代わりにソファのある図書室にブラインドを下げてベッドの代わりに利用できるようにしたり、相談室においても場所や座席など様々な工夫をされています。利用者の信頼を得るためにもプライバシー保護に関する具体的な取り組みとともに利用者尊重の基本的なところの規定やマニュアル、または手順書の整備が求められます。</p> <p>Ⅲ-4-(2) ①定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている 活動計画について実施状況の評価や見直しは、職員会議で話し合い、改善項目の確認をしており、また利用者アンケートも実施して改善に努める取り組みもされています。しかし、組織として定めた手順が不十分でした。利用者に対するサービスの質の向上を図るために、策定した活動計画についてPDCAサイクルを継続して実施し、恒常的な取り組みにしていくためにも、評価や見直しに関するする組織として手順に定められて実施されている必要が求められます。利用者の意向把握はできているので、それが同時に同意を得る為の手順などをご検討されてはいかがでしょうか。</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	京都市常磐野児童館
施設種別	福祉サービス（児童館）
評価機関名	特定非営利活動法人きょうと福祉ネットワーク一期一会
訪問調査日	令和6年12月3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) 理念(つどう、つながる、ささえあう)は、児童館独自のものを明文化し、事業計画や事業報告、パンフレット等に記載している。館内にも掲示している。名刺にも明示している。子どもにも読みやすいようにルビを打つことや紙芝居形式にする等工夫している。
 2) 理念に基づく基本方針は、児童館独自のものが明文化し、事業計画や事業報告、パンフレット等に記載している。館内にも掲示している。自分たちの言葉で表現するように作成しており、わかりやすいものになっている。
 3) 理念方針の職員への周知については、法人の報告及び計画書を冊子にして職員に配布している。職員会議で説明している。事務室にも掲示してあり読み合わせを行っている。年度初めに児童館に関わる部分を職員に配布している。
 4) 利用開始の説明時に、紙芝居方式で説明するなど工夫されている。基本方針や支援方法は、子どもたちにも分かりやすいように作成するように工夫している。乳幼児クラブのしおりにも理念方針を明文化している。キャラクター(ときわのちゃん)を作成して、子どもや地域にも発信している。

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) 中長期計画(2020~2024)は、児童館独自で策定している。毎年、法人の報告及び計画書冊子にも明文化している。
 6) 単年度の事業計画は、中長期計画と連動する形で作成している。地域連携や数値目標など愚劣的な内容になっている。毎年、法人の報告及び計画書冊子に明文化している。
 7) 毎年、1月2月に当年度の振り返りを行ない、それを全体に共有し次年度の計画策定に反映している。年度初めの職員会議で説明を行っている。職員会議は、常勤と非常勤が参加し職員からの意見を反映するようにしている。PDCAに則って、達成状況や課題を職員から意見を聞いて作成している。
 8) 計画の職員に対しての周知については、数値目標として決算報告と年間利用条項報告は法人に上げ、法人の報告及び計画書冊子に掲載している。稼働率に関しては、現在90%を超えている。利用者に対しては、年度初めの説明会や学童クラブの保護者懇談会で法人の報告及び計画書冊子を設置して閲覧可能にしている。

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
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	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。	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) 管理者の役割と責任の表明については、年度初めに「京都市児童館活動指針(冊子)」と「職員の職務」を用いて説明している。また、毎年「常磐野児童館職員分担」を作成して職員に周知している。管理者自らの行動を評価見直しにあたって、利用者アンケートを実施している。また、おたよりや年度当初のあいさつなど地域に向けて発信している。職員からは、パワーハラスメントを含むハラスメントについてのアンケートや人事考課として「共通要素評価」を実施しているが、管理者自らの行動が職員や利用者から信頼を得ているかどうかを把握・評価する方法は十分ではない。
 10) 法令等の情報収集について、年に2回コンプライアンス委員会による研修を実施することにより、情報を把握するとともに検討を行っている。また、子ども家庭庁からの通達文章をファイリングし、職員が閲覧可能にしている。法人の事務局から、賃金改定等の情報の通達がありファイリングして閲覧可能にしている。
 11) 管理者は、週一回の金曜ミーティングと月一回の職員会議に参加することにより児童館の活動の現状について把握している。職員の意欲を引き出せるようフォローアップに努めている。遊具や設備などの改善や対策などの意見が上がることが多い。京都市児童館学童連盟に加盟しており、統合育成担当の職員が年に一回巡回に來られ、子どもの様子を見るときにも事例検討会を開催している。
 12) 業務の効率化については、クラウドサービスを利用して、業務内容をどこでも確認できるようにしている。行事の時間も職員の働き方を考慮した設定に改正している。時間外労働もほとんどなく、有休取得も促すようにしている。

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) 事業経営等の環境把握については、京都市から学童説明会が開催され、賃金の改定や京都市の就学児童の人数などの情報を得ている。京都市児童館学童連盟からは、国の方針などの情報が通達される。地域の各種団体や小学校、保育園などと連携し地域の課題等を把握している。事業計画にも反映させている。
 14) 毎月、利用状況報告書や活動報告書をもとに、職員全体で分析して振り返りを行っている。経営状況については、年度初めの予算を職員に周知し、それぞれの事業に必要なものや修繕の必要なものを検討し計画的な支出ができるようにしている。その中で改善すべき課題を発見して取り組んでいる。
 15) 外部監査について、民間の監査法人(公認会計士)に依頼して実施している。指導だけではなく、小口現金の扱い方等のアドバイスももらい改善に活かしている。法人内部監査も実施している。

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-(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。	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) 児童館運営に必要な有資格者の配置や人員体制は明確にしている。人材採用に関しては資格要件はないが、知識技術向上のため入職者には「京都市放課後児童支援員認定資格研修」を受講してもらっている。しかし、業界全体が人材不足の中で人材確保等についての具体的なプランが確立されていない。
 17) 人事考課について、児童館として「共通要素評価」という独自の人事評価を実施している。職員に理解を得て実施するとともに食品ヒアリング及びフィードバックを行っている。
 18) 職員の就業状況や意向は館長が把握している。データ化して記録を残している。時間外勤務は減らす取り組みを行い、現在は計画残業以外ほぼ無い。業務が特定の人集中しないように、バランスよく業務が回るように職員分担表を整備し、個人名を明記し管理している。職員の個別面談を行っている。法人の心理療法専門員によるカウンセリングを年に一回館長を含む全職員が受けている。希望者は何回も受けることができる。
 19) 京都市民間社会福祉施設職員に加入している。また、職員の親睦会として、法人全体と事業所単体で実施している。法人から費用の助成制度もある。コロナ5類以降の昨年から、夏に食事会に行くようになった。

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-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。	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) 「京都市児童館・学童保育所職員研修体系科目一覧」が作成され、職種や職責に基づいて参加している。研修について、京都市児童館学童連盟が履修表を発行し事業所に通達を出している。事業所は履修表を元に各職員に対して個別に研修の参加を促している。階層別研修のほか外部研修への派遣、管内研修を実施している。
 21) 個別の職員に対しての研修計画は、児童館学童連盟が発行する履修科目の中に研修の全科目が網羅されていて実施している。研修受講計画を整備し、年度末に研修修了者は受講した研修と、未受講の研修が通知される。
 22) 研修に行った場合は、報告書の作成と伝達研修を行っている。児童館独自で「子どもの気持ちに届く支援のために」という研修を実施した。京都市社協から研修の案内が定期的に届き参加を促している。各職員が研修を受講できるよう計画的かつ体制を整備している。
 23) 実習は社会福祉士と保育士の受入れを行っている。実習生受け入れマニュアルを整備している。児童館独自に実習心得を作成している。大学からの実習依頼も定期的にある。学校との連携も取られている。社会福祉士の受け入れについては実習指導者講習会の受講をした者があっている。
 24) 実習計画を整備している。地域を知る事を希望されることも多く、取得資格により希望に合わせた内容に組み替えている。実習終了後は職員で振り返りも行い、受け入れに反映している。

評価結果対比シート(児童館共通)

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) 緊急時の対応について、誰がどんな対応をするのかを明文化している。「職員召集・参集基準マニュアル」「緊急時対応項目」「職員緊急連絡網」「地震発生時役割分担及び手順」「地震発生時対応マニュアル」を整備し、事務所に掲示している。見直しも毎年行われている。普通救命講習に職員が2年ごとに受講している。感染症マニュアルが整備されており、コロナ5類以降の現状に合わせた内容に作り替えられている。各部屋にノロウイルス対策のグッズを設置している。おやつのお茶を実施している。
26) ヒヤリハットや事故の収集について、「事故・ヒヤリハット報告書」ファイルを整備している。ヒヤリハットについては、金曜ミーティングで毎週共有の場を設けている。事故報告については、京都市指定の「事故記録簿兼報告書」を使用し事業所としての記録と共に行政に報告している。法人の第三者委員会にも報告をしている。安全確保や事故防止についての研修は、普通救命講習やエビソンの使い方講習を行っている。事故防止のためのチェックリストは、「日常の安全確認チェック項目」というリストを整備している。安全確認も定期的実施している。

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-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) 地域との関わりは、設立の経緯や小学校敷地内設置の特性を生かした取り組みを行っている。各種情報については、掲示物を館内に掲示している。地域の行事や活動については、区民運動会や福祉まつりへの参加やけん玉の指導に行ったり、備品の貸し出しを行ったりしている。地域の夏祭りは、夜に行われるため館長が参加している。保護者会を設置し、年に一回保護者同士の交流の場を設けている。乳幼児の保護者の交流について、以前は「にこにこママの会」設置していたが、現在は、目的に合わせた小集団活動に変更して行っている。
28) 児童の健全育成等について講座や講演会を実施している。チラシ等の周知については町内会欄や小学校の協力により案内をしている。子育て相談を図時行っており、ネットワーク会議のメンバーにつなげるケースもある。児童の遊びや生活についてホームページや情報誌を作成し周知している。運営状況について情報公開の申し出があった場合、法人の報告及び計画書冊子を公開している。
29) ボランティア受け入れマニュアルを整備している。定期的に「おはなし広場」「オセロ・将棋道場」などのボランティアの受け入れを行っている。保険に関しては、児童館保険に加入している。

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]

30) 関係機関の住所録は「関係機関緊急ダイヤル」を整備して事務所に掲示している。職員間での共有は金曜ミーティングで実施している。
31) 関係機関や団体との定期的な連絡会は年に2回行っている。児童館が中心になってネットワーク会議(小学校、保育園、放デイ、子育てサロンなどで構成)は年に5~6回実施している。その内1回は研修に充てている。子育てステーション会議を児童館の呼びかけで実施している。メンバーは、地域の小学校や保育園、民生委員等が参加している。虐待を受けていると思われる児童の保護者との連携について「子どもの心のケアに関わる主な相談先について」があり、関係機関の連絡先が分かりやすく整備されている。
32) 地域住民に対して、「子育て相談」という相談事業を実施している。民生児童委員とも密に連携を図っている。1歳児半検診の見守り要員として参加している。小学校とも連携をし、担任の先生と定期的話す機会を設けている。6年生の事業の一貫で子育てサロンや乳幼児クラブに参加してもらっている。
33) 具体的な活動について、乳幼児クラブの保護者からのアンケートを元に子育て講座のテーマを決めて実施している。学童クラブでは給食のない日の昼食の提供について、食事の提供を行っている。費用はおやつ代の収益をやりくりして実施している。

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	b
	Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に努めている。	36	① 利用者満足の向上に意図した仕組みを整備している。	a	a
		37	② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a	a

[自由記述欄]

34) 利用者を尊重したサービスの提供について、京都市主催の人権研修に参加したり、館内研修でコンプライエンスや人権の勉強会を実施している。法人の第三者委員会で事例検討会を実施している。

35) 施設の構造上、個室を設けることなどは難しいが授乳用の TENT を設置するなどプライバシーに配慮する工夫をしている。研修については、右京区内で行われた研修に参加したり、コンプライアンス委員会を設置して検討の場としている。しかし、プライバシー保護についてのマニュアルは、整備されているが、内容が個人情報に特化しており、プライバシー保護にかかるマニュアルとしては不十分である。

36) 利用者の意向に配慮する姿勢を明示した文書について、基本方針や支援方法に明記している。また「学童クラブ利用者アンケート」を実施し、意見を集約しグラフ化してフィードバックしている。個人懇談の日を設定するとともに申し出等により懇談を行っている。

37) 利用者の意向に関する調査の担当者は館長である。「利用者アンケート」を元に意見を集約しフィードバックするとともに事業へ反映するようにしている。

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
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) 文書作成について、相談する相手を選べるように明記している。意見箱について、本の購入についての希望が集まりやすい。相談や意見を述べやすいスペースとして、空いてる部屋を使用している。設備的に配慮に限界があるので、部屋の隅を使用したり建物外の小学校スペースを利用したり工夫をしている。日常的に声掛けをし話しやすい雰囲気にも努めている。

39) 苦情相談窓口について建物内に掲示している。学童入会の際にも「苦情申出窓口の設置について」を活用して説明している。上がった内容や改善については、改善内容を反映した取り組みを行っている。子供にもわかりやすくイラストや平易な言葉を使い、廊下にも掲示している。法人の要望解決委員会に報告をしホームページ等で公表する仕組みがある。

40) 利用者からの意見等に対応する為のマニュアルとして「利用者相談援助マニュアル」を整備している。見直しは毎年行っている。相談があれば「訪問記録簿」に記録し職員間で回覧している。

評価結果対比シート(児童館共通)

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) 質の向上については、金曜ミーティング等で日々職員同士で検討の場を設けている。第三者評価は定期的を受診している。自己評価は、第三者評価の評価項目を活用して行い職員で話し合っている。
 42) 職員の参画により評価結果の共有・分析を行っている。改善すべき項目を明文化し、目的意識を持って職員同士で改善に努めている。
 43) 職員の参画のもとで改善策や計画を策定、また見直しをする仕組みがある。前回の評価結果にかかる課題をふまえて、書類の整備をしている。
 44) 新任の職員に対して、標準的な実施方法についての研修は、「京都市児童館活動指針」を用いて留意する点等について説明を行っている。
 45) 毎月の職員会議や年度末の会議等で振り返りを実施している。見直しに当たっては利用者アンケートや利用者の直接に意見を聞いたり、職員からの意見や提案を反映している。

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-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) 活動の記録は「児童館日誌」「学童クラブ日誌」「乳幼児クラブ日誌」を作成してファイルにまとめて職員が閲覧できるようにしている。個別に必要な記録は、日誌よりも詳しい記録を作り保存している。サービス実施計画の記録の書き方等については職員同士で話し合い差異が生じないようにしている。
 47) 文書保管・保存・廃棄等についての規程を整備している。文書の管理については鍵のかかる場所に保管している。
 48) 利用者の情報共有は職員間で出来ている。必要に応じて事例検討会を実施したり、金曜ミーティング(週1回)で支援方法等について話し合う機会を設けている。ケースによっては、小学校や保育園等から情報提供を受けることもある。

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-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) 広報活動を積極的に行っている。おたよりは行政関係機関等に毎月配架している。ルビうちや写真を多用することで見やすいように工夫している。ホームページも整備している。館内に地域情報や子育てに関する情報の掲示やチラシを置いている。今後SNSを取り組む方向で検討している。
 50) 学童クラブ、乳幼児クラブの利用にあたっては「しおり」「説明書」を用いて説明をし同意を得ている。見学時に具体的な説明を行っている。館内の利用についてはイラストを使用して遊びが分かりやすく案内されている。

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
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]

51) 学童クラブ事業、児童館事業等にかかるサービス実施計画を作成し、法人の報告及び計画書冊子に明文化している。PDCAに基づいて実施している。
 52) 職員会議で話し、計画通りサービスが行われているかチェックをしている。利用者アンケートを実施して、その内容に基づいてサービスの改善に努めている。しかし活動計画の見直しについて、手順等組織的な仕組みを定めて実施はされていなかった。

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) 利用者が遊ぶ際に守るべき事項(きまり)は、イラストを用いてわかりやすく、見やすい場所に掲示している。玩具の使い方などのルールも年度末に子どもたちの意見を聞いて見直しをして変更日時も明記している。障害のある子どもや初めて利用する子どもにも個別に配慮している。
 54) 乳幼児から高校生までの利用があり、それぞれのニーズに合わせて、活動できる時間帯や場所を工夫して利用している。
 55) 子どもたちが、自分で考え遊ぶもの・集団で遊ぶもの・一人遊びできるもの等用意しており、保護者や子どもたちからリクエスト(年1回)も募って玩具購入もしている。「玩具の消毒チェック表」を作成し、毎日1回点検や消毒を実施している。
 56) 図書室にソファを設置してくつろげる空間や乳幼児利用の多い午前中にはBGMを流したり子ども用の椅子を置いてランチができるようにしている。授乳スペースのために簡易テントを設置して、プライバシーを確保できる工夫をしている。
 57) 部活終わりの中学生が来館し、小学生や職員と卓球をしたり、土曜日の「パパと遊ぶ遊びの広場」では、父親が学童クラブの小学生に話しかけたり、自然な形で交流が生まれている。

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-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) 乳幼児と保護者の利用は日常的にあり遊具やスペース等の配慮をしている。区役所の検診時や民生委員の赤ちゃん訪問などにパンフレットを配って、乳幼児と保護者の利用の働きかけをしている。パンフレットにはQRコードからも情報入手できるように工夫している。
 59) 参加者のニーズ調査を実施し、年間の事業計画に反映させている。日常的な職員による子育て相談の他、定期的に保健師さんによる相談事業や子育て講座を開催している。
 60) 児童館が実施する納涼祭りやクリスマス会、親睦BBQなどでは保護者同士が交流をし、企画・運営も行っている。また、学童クラブの保護者と乳幼児クラブの保護者と職員が協力して企画運営するコーナーを設けている。乳幼児クラブでは、保護者同士の相談で、本の読み聞かせやピアノ伴奏などを行っている。

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-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) 児童の個々の状態や保護者の情報など職員間で共有した上で適切に援助している。気になる子どもや親については記録を取り、金曜ミーティング等にて職員間で検討をしている。継続的支援が必要な場合は個別ファイルを作成している。
 62) 個別援助・集団援助・児童の発達理論など、積極的に外部研修を受講し、内部で伝達研修を実施している。毎週金曜日に事例検討会議を開催し、必要に応じて小学校や他の児童福祉施設、はぐくみ室等と話し合う機会を持っている。
 63) 日本以外の国籍で交流が難しい場合は、職員が介在しスムーズに集団に入っていけるよう配慮をしている。行事や取り組みを考える上で、ノーマライゼーションの観点でお互いに理解が深められるように配慮している。職員間で合理的配慮にかかる研修を実施して館内でできることについて考え、筆談が常時できるようにしている。
 64) クラブ内容や行事の進め方など、児童が興味を持てるように自主性や主体性を育てる工夫をしている。放課後の過ごし方や遊びについて学童クラブのOBやOGにリサーチし、行事に反映できるようにしている。

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-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) 毎日、午後5時以降は、遊戯室を中高生限定で使用できるようにしている。「アフター5卓球タイム」と名付けて、卓球が楽しめるようにしている。毎月のお便りにも掲載して参加を呼び掛けている。中学生が児童館行事にボランティアで関わってくれることもあった。
66) 中学生が主体的に小学生と関わり、卓球やけん玉を教える姿がある。嵯峨野高校(生)が定期的に訪問しており、毎回、自分達で目標を決めて、宿題を見るなど子ども達と関わっている。
67) 日常的に相談できる環境や関係性、雰囲気づくりに努めている。状況に応じて小学校やはぐくみ室や保健センターにつなぐこともある。子育て講座に保健師や管理栄養士に来てもらい、顔見知りの関係性を築けるように工夫している。
68) 地域の支援ステーション(ネットワーク会議)を活用して、情報共有できる体制がある。また、不登校児の対策として、小学校長の申し出により、教室に入れない子どもを児童館で過ごしてもらう体制を作っている。
69) 現在(評価受診時)、障がいのある児童は7名在籍している。京都市学童連盟の統合育成担当主任が巡回指導し、必要に応じてケース検討会を持ち、支援策についての助言は、職員間で共有し日々の育成に役立っている。障がいのあるなしにかかわらず、交流遊びとして、定期的に「みんな遊び」を取り入れて、集団で遊ぶ機会を設けてお互いの理解を促している。発達障害のある子どもには親子で参加できる工作や行事などを企画するなど配慮をしている。

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
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) 地域の様々な関係団体と連携し、子育て支援活動や児童の健全育成活動を積極的に実施している。児童館運営協力会も機能しており、児童に限らず幅広い年齢層の地域の方々が児童館の事業に参画している。
71) 右京警察や右京消防署と連携し、防犯や防災の取り組みをしている。児童館の近くで事故や不審者情報があった際は、小学校と連携して、集団帰宅や帰宅時の見守り等を実施している。学童クラブ等の子どもの帰宅経路を地図に落とし込み、職員が歩いて安全点検をしている。また、小学校のアプリ「スグール」に登録をし、緊急時の保護者との情報強を行っている。
72) 自治連合会の協力のもと、回覧板を全戸配架している。小学校と連携しておたよりを全戸配布している。広報物にはQRコードを載せて、ホームページや月間予定が確認できるようにしている。各関係機関におたよりを配布している。おたよりは写真を多用し見やすいものになっている。
73) 児童館のパンフレットは利用者の声を反映して見やすく工夫している。また利用者から児童館に親しみを持てる工夫がほしいとの声に応え、「ときわのちゃん」というキャラクターが生まれ、パンフレット・チラシ・入会説明会・館の旗など、さまざまに活用している。