

[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	京都市音羽児童館	施設種別	福祉【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 7年 12月 28日

総 評	<p>京都市音羽児童館は、2012（平成24）年4月に音羽小学校区に開館し、法人母体である洛和会ヘルスケアシステム（社会福祉法人 洛和福祉会）の「こども未来事業」に位置づけています。医療・介護・保育など多領域を展開する法人の強みを活かし、子どもと家庭を包括的に支援しています。</p> <p>令和6年度からは音羽児童館のパーパスに「みんなの居場所になる…」を掲げ、0歳から18歳までの児童の遊びや体験の機会を提供しています。「児童館だより」は、乳幼児・地域版と小・中・高生対象版の2種類を発行し、発達段階や利用目的に応じた情報を提供しています。これらの取組みは、児童館の3つの機能（①子ども育成②子育て家庭支援③地域福祉促進）を効果的に実践しています。また、利用者の意見を把握する為に、保護者アンケートに加え、子ども用のアンケートを実施し、子どもの声を直接把握する仕組みを整えています。子ども一人ひとりの思いや希望を丁寧に受け止め、サービス内容の改善や安全・安心の向上に活かしています。児童館の運営に「子どもの最善の利益」を重視していることがうかがわれます。このような取組みは、地域の子育て支援体制を強め、子どもたちの成長を支える重要な基盤として機能しています。</p>
特に良かった点(※)	<ul style="list-style-type: none"> ● □通番1.2 理念、基本方針が確立されている 法人（洛和会ヘルスケアシステム）の理念に基づき、音羽児童館では令和6年度からはパーパス「みんなの居場所になる・・・」を掲げ、運営しています。パーパスは児童館だよりや事務室掲示を通じて職員・利用者に周知され、運営の基本姿勢として定着しています。また、5つの目標は職員が日常的に振り返りながらサービスの質向上に取り組む指針として活用されています。 ● □通番14 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する 学童クラブ児童、学童クラブ利用保護者、自由来館の小・中・高校生、乳幼児親子を対象に「利用者満足度アンケート」を実施し、保護者だけでなく子どもの声を直接把握する仕組みを整えています。子ども一人ひとりの思いや希望を丁寧に受け止め、サービス内容の改善や安全・安心の向上に活かしています。児童館の運営に「子どもの最善の利益」を重視していることがうかがわれます。また、職員には「やりがいアンケート」を実施しています。アンケート結果は分析され、サービス内容や運営体制の改善に活かされています。

	<p>● □通番55 利用者が自発的かつ創造的に活動できるような環境</p> <p>子どもが安心して過ごせるように部屋の役割を分かりやすく整えています。育成室では静かに宿題や机上遊びができ、遊戯室では体を動かして遊べます。図書室は階段に座って読書できる落ち着いた空間になっています。廊下にも集中できる場所を設け、机や照明の工夫があります。遊具や机を自由に使えるため、子どもが主体的に活動しやすく、職員の見守りにより安心して過ごせる環境がつくられています。</p>
特に改善が望まれる点(※)	特にありません。

※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。	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（洛和会ヘルスケアシステム）の理念「一、顧客第一に、質の高い医療、介護、保育を提供します 二、すべてのサービスに、誇りと責任を持ちます 三、経営基盤を確立し、個人と組織の向上を目指します」に基づき、令和6年度より音羽児童館のパーパス「みんなの居場所になる…」を掲げて運営している。音羽児童館のパーパスは、児童館だより等に掲載するとともに事務室に掲示している。音羽児童館の5つの目標（①子どものための拠点となろう②地域と連携し、子どもを育もう③利用者の困りごとがわかる場所にしよう④学校と家庭の架け橋となろう⑤自分の強みを見つけ、磨きをかけよう）は、児童館の3つの機能（①子ども育成②子育て家庭支援③地域福祉促進）を反映した内容になっている。音羽児童館の5つの目標は、自らに問いかけて質の向上を目指す活動の具体的な位置付けの基準となっている。

3.4. 基本方針や活動内容等の情報はホームページや学童クラブ入会のしおり、児童館だより、学童クラブだより等で公開している。また、年4回行う音羽児童館運営協会の会議で、基本方針や年間計画等を報告している。基本方針は日々の活動の基盤とし、職員に月2回の職員会議等で周知している。利用者に入会説明会や保護者懇談会等で説明し、理解を深めている。

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
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. 経営および児童館活動の中・長期計画は、館としてのビジョンの方向性を確認しながら分野ごとに策定している。地域にとってより良い児童館活動を目指し、課題や改善に取り組んでいる。

6. 中・長期計画を踏まえ、毎年12月～2月に開催の職員会議で次年度の事業計画（児童館事業年間活動計画、毎月の行事計画等）を策定している。会議では振り返りやアンケート等の情報を盛り込み、各分野の課題や改善点を共有している。館長や次席はそれらが反映されるよう、具体的にその年の方向性を示して策定している。

7. PDCAサイクル【P（計画）D（実行）C（見直し）A（改善）】を活用し、職員の意見や利用者アンケート等を集約・反映している。人事異動などで職員構成が変化する中でも職員全員が共通認識を持てるよう館長・次席が積極的に働きかけ、組織的に中・長期計画の策定を行っている。

8. 職員に毎年年度初めに事業計画を配布し、職員全員が共通認識をもつよう会議で説明している。また、利用者には年2回の学童クラブ保護者説明会や入会説明会で事業計画を説明している。更に地域住民にも広く開示し、運営の透明性を高めている。

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-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. 管理者の職務は、京都市児童館活動指針（第5次改訂版）に基づき文書化するとともに、研修等で職員に周知している。また、管理者はフローチャートも活用し、職員が管理者の責任範囲を理解できるようにしている。

10. 全職員が遵守すべき法令等を正しく理解するため、当会では法人研修（子ども未来事業 人事研修）を行なっている。また、京都市児童館人権研修など、順次研修や勉強会に参画するよう進めている。

11. 館長は、年2回の利用者満足度アンケートの結果を通じて現状を把握し、運営や活動の改善に努めている。また、法人ホームページで児童館の活動や情報を積極的に発信し、事業運営の充実と職員の資質向上に努めるなど、強いリーダーシップを発揮している。今年度は京都府認証の第三者評価も受診し、質の向上に主体的に取り組んでいる。

12. 館長は、法人（洛和会ヘルスケアシステム）の子ども未来事業部が主導で行う年2回の「利用者満足度アンケート」や教育計画の策定を通して、事業運営の改善に継続的に取り組んでいる。管理者1年目として、課題の改善や業務効率化を意識し、率先して行動している。また、「やりがいアンケート」の結果を職員にフィードバックし、意識向上を図るとともに、中高生世代の参加促進に向けて基盤づくりに力を入れるなどの指導力を発揮している。

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、山科区役所子どもはぐみ室、子どもはぐみ地域連携コーディネーターと情報共有している。また、山科醍醐エリアの児童館施設長会議や洛和施設長会議、洛和館長会議等で、地域の動向を把握している。8月の夏祭り・9月の消防フェスタ・10月のハロウィン企画…等を開催し、児童館利用者だけでなく、乳幼児親子・中高生・地域の方々と交流を図り、児童館を取り巻く環境の課題や地域ニーズ等を常に把握している。

14. 児童館では、学童クラブ児童・学童クラブ利用保護者・自由来館の小中高生・乳幼児親子を対象に、年2回「利用者満足度アンケート」を実施している。(回収率80%) その結果を数値化・グラフ化して周知し、全職員で課題や利用者のニーズを共有し、改善に取り組んでいる。

15. 洛和会本部監査部による内部監査を実施している。また、京都市子ども若者はぐみ局はぐみ創造推進室による児童館指導監査(書面指導監査および実地指導監査)を受けている。昨年度および今年度は書面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。	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. こども未来事業部と連携し、毎年策定の職員育成プランと、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランを策定している。多種多様な業務を担う中で、つながりのある子育て支援の実施が職員のやりがいにつながるため、離職率の改善や人材確保に向けた取り組みとなっている。

17. 人事考課を年2回実施し、法人研修で人事考課の目的や効果を職員に周知している。管理者は年2回の職員面談で半期を振り返り、成果や改善点等を適切にフィードバックしている。

18. 年2回、職員の自己評価をもとに管理者が個人面談を行っている。館長は職員の「やりがいアンケート」と面談により就業状況や意向を定期的に把握している。

19. 職員に冊子『福利厚生ガイドブック』を配布している。また、福利厚生事業はインターネット上で閲覧することができ、介護休暇を有給で取得できるなど、職員のニーズに応じた法人の福利厚生制度が整備されている。

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
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. 21. 22. 京都市児童館・学童保育所の職員研修スケジュールなどは、一人一人「職員研修 課目履修表および資格取得一覧」で管理している。また技術・サービスの質向上把握シート（令和6年度教育計画策定表）により、研修の履歴や習得状況を把握している。研修内容によっては希望者を募り、職員自らが学びたい研修を受講できるような体制をとっている。館長は、職員の自己申告書を通じて職員と個人面談を行い、一人一人の職員が持っている力を最大限に発揮できるような教育・研修計画を策定している。研修受講後は、受講職員が研修報告書を作成し、館内で回覧するとともに子ども未来事業部へ報告している。日々の打合せでも口頭で内容を共有し、全職員で共通理解を深めている。研修により職員が必要な知識や技術を習得する事でサービスの質向上に繋げている。

23. 24. 実習指導者は月に2日間、子ども家庭庁が主催、または委託するオンライン研修を受講している。また、「実習受け入れマニュアル」の確認と実習の進め方を職員に説明している。本年度は、洛和京都看護学校の小児実習や、京都橋大学のキャリアゼミボランティア活動の学生を受け入れている。実習生とのオリエンテーションで資料を配布し、実習内容を確認して進めている。

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-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. 「緊急事態発生時の対応マニュアル」や「防災マニュアル」等、緊急時の各種マニュアルを策定している。また、館内研修の一環としてシミュレーション研修を実施している。職員全体でマニュアルの評価や見直しを行い、緊急事態への対応力の向上に取り組んでいる。感染防止対策室による施設ラウンドがあり、衛生面や感染防止対策等のチェックや助言を受けて日常的に体制を強化している。

26. ヒヤリハット報告書や軽度事故報告書、事後報告書等を活用して情報の収集と共有を図り、事例ごとの対応策の検討等行なっている。また、避難訓練や不審者対応訓練、防災教室、交通安全教室などを実施し、事故等を防ぐとともに職員と利用者の安全意識を高める取り組みを行っている。

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. 音羽児童館運営協会は、音羽学区の諸団体からも委員メンバーも含めて構成されている。定期的に会議を実施し、「おとわ児童館まつり」「おとわ夏まつり」「おとわハッピークリスマス」などの行事を、民生委員や近隣保育園と連携して取り組んでいる。また、「こども未来食堂」を開催し、保護者同士の交流の機会を設けるなど、地域との関係を深めている。

28. 交通安全教室や自転車勉強会、歯とお口のホームケア、ベビーマッサージなどの講演会を開催し、地域へ還元している。ホームページやインスタグラム、児童館だより等で情報を発信し、また近隣の子育て支援施設にチラシを配布している。ホームページで運営状況報告を公開し、地域への貢献と共に運営の透明性を図っている。

29. 介助ボランティアの受け入れを「介助ボランティアに関する手引き」に基づき行なっている。受け入れの窓口は、館長または次席が担当している。

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]

30.31. 館長と次席が、地域の関係機関・団体との連携窓口として対応し連携を図っている。また、関係機関・団体の一覧表を作成し、地域との連携体制を整えている。音羽児童館運営協会は、音羽学区の学校、少年補導委員、民生委員等の地域諸団体から選出された委員で構成され、定期的に会議を実施している。館長は、音羽学区民生委員協議会や永興小金塚こども園との定期会議に参画し、音羽小学校と随時連絡を取り合い、児童や保護者に関する情報を相互共有している。放課後まなび教室と小学校との連携会議や、民生児童主任委員との協働による赤ちゃん訪問を実施する等、地域の関係機関との連携体制を構築している。

32.33. 音羽児童館では、「おとわ児童館まつり」や「おとわ夏まつり」などの行事終了後にアンケートを実施し、利用者の意見や要望を収集している。集計結果は、運営委員や関係機関・団体と共有し、今後の活動に活かしている。また、児童を対象としたドッジボール大会や学童クラブでの「お楽しみ会」の内容決定、利用者からの「おとわ児童館まつり」のテーマ募集など、児童自身の意見を反映した取り組みを行なっている。乳幼児親子向けこども未来食堂の環境整備に関するアンケートをとり、その結果をもとに改善を行うなど、地域の声を活動に反映し、より良い環境づくりに努めている。

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. 音羽児童館では、「みんなの居場所になる」というパーパスのもと、利用者を尊重した活動を基本姿勢としてサービスに反映している。利用者満足度アンケートを年2回実施し、その結果をもとに改善点や新たなニーズを職員間で共有し、共通認識をもって取り組みを進めている。また、人権研修の実施を通じて、利用者を尊重したサービス提供に関する組織全体での理解を深めている。

35. プライバシー保護マニュアルおよび個人情報取扱マニュアルを策定し、これに基づいて日々の業務を行っている。内容は職員に周知されており、全職員が共通の理解のもとで適切な対応を実践している。

36. 行事ごとに参加者アンケートを実施するとともに、利用者満足度アンケートも定期的に行い、利用者の意向把握に努めている。また、保護者懇談会や個別相談を通じて保護者の声を聴き取り、運営協力会会議では地域住民からの意見や要望を共有している。

37. 会議録や日々の打合せ内容を「情報共有ノート」に記録し、職員間で共有している。また、職員会議では利用者アンケートなどの結果をもとに意見交換を行い、利用者の意向をサービスに反映させている。

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. 利用者の意見や要望を把握するため、保護者だけでなく子ども用にも別途アンケートを実施している。また、玄関には「相談・苦情申出書」を設置し、相談窓口の担当者名や対応時間を掲示している。日常の会話を通じた意見聴取も行き、利用者が気軽に相談や意見を述べやすい環境を整備している。

39. 苦情対応の流れをフローチャートとして紙面に掲示し、誰でも確認できるようにしている。苦情が発生した際には「苦情報告書」として記録を残し、再発防止やサービス改善に活かしている。

40. 「相談・苦情対応処理マニュアル」に沿って、発生時には迅速かつ適切な対応を行う体制を整えている。

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
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. 児童館および学童クラブでは「行事实施計画書」や「行事实施報告書」を作成し、PDCAサイクルを活用して活動内容の向上に努めている。また、会議や打ち合わせを通じて取組みを振り返り、サービスの質を継続的に高める体制を整えている。

42. 2020年の第三者評価で「中高生が気軽に来館できる環境づくり」が課題として挙げられたことを受け、「みんなの居場所になる」という方針のもと、ハロウィン企画など中高生も参加しやすい取組みを実施し、課題の改善に向けて取り組んでいる。行事後には振り返りを行い、行事实施報告書として記録を残すなど、日々の活動の検証にも努めている。

43. 行事ごとに反省点や改善点を「行事实施報告書」に記録し、翌年度の同様の取り組みでは、前年度の課題や改善内容を行事实施計画書に反映している。PDCAサイクルを活用し、継続的な改善に努めている。

44. 児童館職員は、入職時に京都市児童館学童連盟主催の「初任者研修」を受講し、「健全育成論」や「児童館論」などを通して、健全育成に関する専門職としての意識を高めている。また、「京都市児童館活動指針(第5次改訂版)」に基づき、児童厚生員の標準的な職務内容を理解し、適切なサービス提供に努めている。雇用形態にかかわらず全職員が「職員基本マナーマニュアル」により、基本的な心得や保護者対応、個人情報保護などについて共通理解を持ち、毎年度初めに内容を確認している。

45. 毎年5月と10月に実施する職員自己申告では、職員が半期の振り返りや目標、学びたい内容を記入して提出している。その申告内容をもとに施設長が個別面談を行い、職員の意見や提案を反映できる仕組みを法人として整えている。子ども未来事業部では、上期・下期にそれぞれ保育サービスチェックを実施し、施設長と次席が各施設を訪問して環境面や職員の対応、言葉遣いなどを確認し、改善に向けたフィードバックを行っている。また、法人全体では本部からの通達や回覧を通じて「職員基本マナーマニュアル」の見直しを図っている。

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
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. 利用者の活動状況を「児童館日誌」に記録し、継続利用や行事利用など、それぞれの利用形態に応じた情報を残している。乳幼児親子や児童・生徒の活動の様子に加え、職員との会話で得た情報も記入し、職員間で共有することで一人一人に応じた支援を行っている。学童クラブでは、「学童クラブ日誌」に活動内容や児童同士の関わり、体調変化や事故対応、休会・退会の状況を記録している。配慮を要する児童については「個別援助記録」で管理し、適切な支援につなげている。

47. 法人では「個人情報マニュアル」に基づき、利用者に関する記録の管理を適切に行っている。マニュアルは、所管長の指示のもと施設長が責任を担い、管理責任者を明確にするとともに、保存・廃棄の方法を定めるなど体制が整備されている。また、「職員基本マナーマニュアル」にも個人情報保護に関する項目を設け、職員への周知徹底を図っている。

48. 職員は出勤時に「児童館日誌」・「学童クラブ日誌」・「情報共有ノート」を確認し、利用者の活動や体調、対応内容を把握している。この仕組みにより職員間の情報共有が徹底され、全員が共通認識を持って業務にあたっている。また、月2回の職員会議では児童や保護者の状況を共有し、支援の方向性を話し合うなど、継続的な情報共有と支援の質の向上に努めている。

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-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. 行事アンケートで「ホームページや児童館だよりを見て知った」という回答が増加しており、ネット情報の効果が高まっている。これを受け、京都市児童館全体および法人ホームページでは、児童館の取り組みやイベント情報を随時更新し、活動内容を分かりやすく発信している。また、地域の回覧板を通じて児童館だよりを配布するなど、地域住民にも広く周知される体制が整っている。

50. 初めて来館する利用者の目線に立ち、職員が門扉から施設までの案内図を作成・掲示したことで、これまで敷地内で迷うことが多かった来館者の不安を軽減し、安心して利用できる環境づくりが図られている。利用開始時には職員が個別に館内を案内し、掲示物や児童館だより等を活用して活動内容や利用方法を丁寧に説明している。また、行事の内容や取り組みの様子を掲示することで、利用者の理解を深め、継続的な利用促進にもつなげている。

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. 毎年12月から1月にかけて、次年度の年間行事計画と併せて、児童館および学童クラブの年間活動計画を策定している。館長と主任が中心となり、年度の振り返りや課題分析、利用者のニーズを踏まえて次年度の目標を設定し、職員会議を通じて全職員と共有しながら内容を検討している。また、活動の改善・新規・縮小などについて職員全員で話し合うことで、計画段階から職員の意見が反映される体制となっている。職員の経験年数に差がある中でも、館長や主任が中心となりチームとしての方向性を示し、職員の育成と組織的な計画策定の推進に努めている。

52. 年間活動計画に基づき、児童館事業および学童クラブ事業を計画的に運営している。各行事では、実施計画書・進捗表・実施報告書を作成し、計画から実施、振り返りまでの一連の記録を整備している。活動実施の1~2か月前には、昨年度の記録をもとに進め方や改善点を検討し、職員間で情報共有を行うなど、継続的な見直し体制が構築されている。職員会議や日々の打合せでは、担当職員が進捗表をもとに提案や最終調整を行い、実施後には全職員で振り返りを行っている。また、活動計画や実施報告はワークフローシステムを活用して法人本部へ報告し、承認・管理を受けることで、計画の妥当性や改善点を客観的に確認できる仕組みとなっている。

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. 遊びのルールや約束事・生活のマナー等を視覚的に工夫して表示している。例)下足を揃える為のテープによる区画化や、「走らないで!歩きましょう!!」の掲示等。初めて利用する児童や保護者には、館の説明を簡潔に文書化して掲示している。遊びのルールを伝える時は、職員と一緒に遊び、実践的・個別的に理解を深めるようにしている。利用者の意見を検証した上で新たなルール作りにも努めている。

54. 乳幼児から中・高校生までが日常的に利用出来るように工夫している。各年齢別の利用時間帯を設け、満遍なく利用できるようにしている。地域に開かれた多彩な行事(中学生と赤ちゃんの交流会・こども未来食堂・消防フェスタ・つくってみよう会・ハロウィン・夏まつり・児童館まつり等)を実施し、地域の幅広い年齢の児童が参加している。「児童館だより」は、内容を乳幼児・地域版と、小・中・高生対象版の2種類を月1回発行している。「たより」には児童館のパーパスや5つの目標を明示して、地域に根差した児童館としての浸透・運営に努めている。中、高生の来館者は支援学校の生徒が実習生として来館している。

55. ニーズに応じた活動ができるように、育成室、は「静」の部屋として座卓を並べ、児童が宿題をしたり、折り紙や各種の机上遊びができるようにしている。遊びに使用する遊具は誰もが自由に使用できることを明示している。図書室は本棚のみを設けて、いすや机は置かず窓を背にした階段に座って読書ができる、落ち着いた空間にしている。遊戯室は「動」の部屋として活動的な遊びの場である。また、勉強や遊びに集中したい児童の場として廊下を活用している。机を自由に持ち出して使用し、ダウンライトを設置して明かり取りの工夫をしている。遊びは自発的かつ創造的に行えるように配慮し、職員が適切な働きかけを行っている。

56. 図書館はドアで仕切られた独立した部屋のため、寝転んでくつろいだり、体調がすぐれない児童の休憩室を兼ねていて、横になるための寝具も自由に取り出せるようになっている。

57. クラブ活動(折り紙、将棋、スタッフ、おとガーデン)は幅広い年齢の児童が日常的に交流できる企画になっている。また、卓球デー・フレンドリーデー・「つくってみよう会」では、地域の幅広い年齢の児童や乳幼児親子の交流の場である。

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
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. 地域の拠点としての児童館を目指して「おとわ児童館の5つの目標」を広報して、日常的な利用を積極的に働きかけている。「手ぶらで砂遊び」(砂場を誰でも自由に使用できる)「粘土であそぼう」(児童館が設置した粘土を自由に使って遊べる)等、親子同士の交流や悩み相談、居場所として日常的に活用されている。

59. 乳幼児クラブは、週に1度ずつ曜日を決め、自由参加1つ、年齢別2つの、3つのクラブ構成で通年実施している。年齢に応じた遊びや、運動、製作、保護者向け講座を実施している。パパママ自転車勉強会・交通安全教室・母親支援の「ママカフェ」・ベビーマッサージ・子育て講演会・消防フェスタ・こども未来食堂等の安全教育や保護者支援を子どもの発達支援を念頭に、地域の子育て支援ネットワークと協働で企画・実施している。

60. 「こども未来食堂」は学童クラブの保護者との協働で実施している。保護者同士、親子間、幅広い児童間の交流を深めて、参加は父母、兄弟の参加も可能で、参加者全員がリフレッシュできる場となっている。

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-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. 一人来館者には職員が受付で声掛けをしている。職員は、日々のことを記載した「朝礼ノート」や、職員間の申し送りを通じて児童個人の状況や課題を把握して共有している。トラブルがあった際には個々の事例を職員間で話し合い、検討して、児童が理解して成長できるように気長に支援するようにしている。職員は年二回の研修や館内の伝達研修を通じて、児童への適切な対応ができるよう、スキルアップに努めている。

62. 職員は、法人や児童館内外の研修で援助技術を習得している。課題を持った児童の対応については、職員会議やケースカンファレンスで検討し、結果を記録として残し、必要に応じて臨床心理士等の専門家に相談してアドバイスを受けている。また、保護者との交流を大切に、児童の実態把握にも努めている。

63. 自由来館者には、児童館の理解を深めてもらえるように、説明や館の利用案内を掲示している。児童館は、障害や国籍の違いを超えて、全ての児童が安全に過ごせる居場所づくりになることを目標にしている。違いを超えて、自分や他人を大切にすることを醸成する取り組みとして、「命の取り組み」を行っている。「言われてうれしいこと」を自由に書き摸造紙に整理して廊下に張り出したり、命の誕生をイラストで勉強して、自他の命(人権)を大切にすることをしている。その掲示を児童が読むことで、自覚的な対人関係の成長を意図している。職員は、見守りつつ、必要に応じて児童の仲立ちをして関係作りを働きかけている。

64. 児童クラブ活動(おとがーデン、おりがみ、将棋、スタッフ)は、それぞれのクラブが目標を持って技術の習得や目標、個別の喜びを手にして、主体性・協調性・社会性が育つように意識して進めている。作品を館内に掲示して活用したり、仲間と一緒に企画・立案したり、自然や植物の生長に触れたりして、児童が仲間と共に活動する喜びや、達成感、自己肯定感が生まれる場になるよう援助している。

m	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. 17:00~18:30の時間帯は、中高生だけで日常的に使えるようにしている。毎月、中高生版の広報を発行し、「催し」と「居場所」をPRしている。「こども未来食堂」や夏祭りに中学生も参加し、クラブ活動に登録している。高校生の利用は支援学校の生徒が「地域実践演習」として清掃作業で来館したり、乳幼児の「おとわっこ」で乳幼児との交流や支援に関わっている。今後は、更に幅広い中高生に利用を広めるために、山科青少年活動センターが実施している「べる活」に参画して、館の利用を活性化したいと計画中である。(「べる活」=地域活動で得た通貨のべるは、地域の店舗で使用できる)

66. スタッフクラブ活動は、夏祭りや、音羽児童館祭りの企画・立案を通して、中高生が小学生のリードの役割を担っている。保護者にも活動内容を周知して理解を得ている。学童保育の場を、地域の中学生の「チャレンジ体験」「生き方体験」(中学生授業の3日間)の場に開放している。

67. 学童懇談会や、お迎えの際に口頭での相談や電話相談がある。相談内容は「学童日誌」に記載している。必要に応じて法人の相談機関を紹介している。児童館独自に、交通安全や「パパ、ママの自転車教室」等、利用者の要求に沿って子育て講座を実施している。運営協力会や地域の子育て支援協会と繋がり、日常的に子育て相談ができる体制になっている。

68. 職員は、虐待事例等について研修を受け、スキルを身に付けている。職員用の「虐待対応マニュアル」が策定・整備されており、虐待の発見やアプローチについて職員がスムーズに対応ができる体制が有る。また、地域の子育て支援連絡会等と連携して、子供の見守りや危機対応の体制、発生した際の対応方針や連絡体制が確立している。不登校児の対応方針はあるが、館が学校敷地内に立地している特殊性もあり、来館者はなく、また、虐待事例もここ数年間は事例がない。

69. 障害のある児童の利用があり、当該児童の保護者から十分な聞き取りを行い、課題や支援策を職員間でカンファレンスして、利用者が安心して児童館で過ごせるように、特性に配慮した環境の調整や支援の在り方を検討している。職員が共通対応が取れる事、持参物の場所やルールの見える化にも配慮している。個別記録を作成し、ケースによっては、関係機関に繋げて専門家を派遣してもらったり、アドバイスを受けたりしている。

69	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. 「音羽児童館運営協力会」は四半期に1回の定例会議を開き、運営協力委員が地域の子育て支援や健全育成のために、連絡を取り合って支援・協力関係を築いている。「音羽ふれあい広場」「こども未来食堂」「夏まつり」等、幅広い行事を展開して、地域住民参加による健全育成活動が定着している。

71. 「音羽小学校区子供たちの安心・安全マップ」を作成して、児童通学経路の安全確保に努めている。地域ボランティアによる下校時の「見守り隊」や児童に対する「防犯教育」、災害・火災に備えて避難訓練を学ぶ「防災フェスタ」を地域の参加者と一緒で開催している。

72. 広報する際には法人の「個人情報保護マニュアル」を厳守し、保護者に肖像権の承諾を得ることや、モザイクをかける等の扱いで、個人が特定をされないように配慮している。紙ベースの広報に加えてSNS(ホームページ、インスタ等)を積極的に活用した広報活動を展開している。行事の申し込みにQRコードを付して、申し込みを安易にする工夫をしたり、学校と保護者のアプリに掲載協力してもらったり、学校や地域の関連施設に広報を設置してもらう等の協力を得ている。

73. 児童館だよりの内容は日々のクラブ活動・イベント・日常の取り組みなどをテーマに、年齢別に2種類を発行し、伝えたい内容が、伝えたい対象に的確に伝わるよう努力し、読みやすく、分かりやすい広報にしている。広報には、児童館の「児童館目標」や「パーパス」が常に記載され、地域に根差した児童館の役割を伝えて、児童館への理解が深まり、利用促進に繋がるように心がけている。また、地域の運営会議の指摘を受けて、保護者と児童に伝わりやすい表現に内容を改善する努力もしている。