

[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 | 京都市上高野児童館 | 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 2 年 3 月 2 7 日

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">総 評</p> | <p>小学校の敷地内に位置する上高野児童館は、小学校の校庭を児童館の活動の場として使用できるよう許可をもらい学校と連携し、校庭を使ったクラブと学童クラブの子どもたちが、共にのびのびとして遊べる恵まれた環境にあります。現在、学童クラブや乳幼児クラブ事業では利用者が多く賑わっていますが、加えて「自由来館」や「中・高生」の利用をさらに増やすため、職員で創意工夫した新しいクラブ活動にも挑戦しています。事例として、中・高生が企画したプログラム「小学生との交流」で内容のある楽しい時間を過ごしています。</p> <p>児童館は子育て支援ステーションの地域の拠点として、子育て支援ネットワークの事務局を担い、多くの地域関係諸団体と連携し、基本方針に掲げる「共生のまちづくり」の一翼を担っています。また、住民の「地域の子は地域で育てる」との思いから、地域の人材紹介やOBアルバイトが確保出来ています。こうした地域性の高い児童館活動の取り組みが、事業の活性化と職員の「やりがい」となっています。</p> |
| <p>特に良かった点(※)</p> | <p>○地域性の高い取り組み</p> <p>地域の幼稚園、保育園、社会福祉協議会、民生児童委員、はぐくみ室、小学校で組織する「子育て支援ネットワーク会議」は事務局を担当し、イベント事業や講演会など年3回開催。昨年は各団体の協力を得て「みんなの音楽会」を開催し、異世代交流が実現され地域の絆をさらに深めています。また、民生児童委員協議会や学区社会福祉協議会による「子育てほっとサロン」やお年寄りとの「伝承遊び」のほか、敬老会や学区民運動会では、地域のお年寄りとお太鼓演奏をコラボで披露しています。</p> <p>さらに「上高野念仏供養踊保存会の教室」で踊りを教えてもらい、地域の祭りには地域の方々と一緒に踊るなど、住民から「児童館は地域になくてはならない存在」と評価されるほど地域に根付いています。</p> <p>加えて、児童館は地域の自主防災会や地元の消防分団と連携した防災避難訓練の実施や、少年補導委員から行事で使うキャンプ用品の貸し借りの支援があるなど、地域性の高い児童館事業が展開されています。</p> |

| | |
|----------------------|--|
| | <p>○館長のリーダーシップと職員の意欲ある活動</p> <p>館長は、利用者のニーズに応えられるよう柔軟に考え、課題の解決を目指しています。自由来館児を増やす狙いで「かみスポクラブ」・「フレンドクラブ」の実施や、中・高生が利用する魅力ある児童館のあり方を追求し「中・高生企画」を取り入れ「小学生と遊ぼう！」を実施しています。また、保護者同士の交流の機会とする「アンダンテ音楽団」の開催や子育てに悩む保護者と先輩保護者をつなぐ「ほっこりトークン」など、必要だと思われる事業を実践に結び付けています。そして、子どもたちの困った時のよりどころとなるよう日頃からの声掛けにより「お茶を飲みに・・・」や、「家の鍵を忘れて入れない」ときなど気軽に来館しています。</p> <p>館長は業務の効率化と質の高いサービスを実践するため職員に説明し、職員は児童館の方針と子育ての方向性をしっかりと受け止め、館長と職員が一体となって多岐に及ぶさまざまな事業を意欲的に展開しています。</p> <p>また、業務の効率化を図るため、雑用的な作業の軽減化とパソコンに共有ホルダーを取り付けるなどして、事務的な時間と指定休日が確保されています。</p> <p>こうした事業所の適正管理と館長のリーダーシップのもとに、職員の活動意欲を高めています。</p> |
| <p>特に改善が望まれる点(※)</p> | <p>○活動記録の充実</p> <p>業務運営には、児童館日誌・学童クラブ日誌・統合育成日誌・子育て支援に関する記録・学童クラブの個人記録などがあり、各担当者が記載して翌朝館長が目を通し、状況を把握したうえで打ち合わせ会議で検討されています。記録書面には、記入者や日付の記入、検討事項や経過内容など、それぞれに記録する意義や目的があり記録が必要ですが、記録不足が見受けられます。</p> <p>書面によっては、単に項目だけでなく内容についても正確且つ、要領を踏まえた記録が求められることから、次へ「つなぐ」ために必要な「記録のあり方」を検討し、各種の活動記録の充実に希望します。</p> <p>○実習生やボランティア等の受け入れ体制・</p> <p>地域性の高い児童館であり、地域ニーズを把握し柔軟な取り組みでさまざまな実践が学べる質の高い児童館として、福祉の現場に従事する人材を育成することは、社会的責務の一つです。</p> <p>については、実習生やボランティア、外部からの受け入れに関する体制やマニュアル等を整備し、有効的な受け入れを期待します。</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A1:G1

| 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]

I-1-(1)①理念を「にっこり・ほっこり 思いやりでつながる子育ての輪!」と明文化し、「児童の健全育成、子育て支援、共生のまちづくり」と目指す方向や考え方を読み取ることが出来る。パンフレット、ホームページ、しおり、児童館だより、学童クラブだより、に記載している。
 I-1-(1)②理念と基本方針は整合性を持たせ「迅速な対応・的確な判断」「ふりかえりをしながら、ぶれない対応」「きめ細かな情報交換」「お互いを尊重」チームプレイで利用者に笑顔を!と職員のあるべき姿を明確にしている。
 I-1-(2)①「どんな児童館にしたい」と職員から意見を吸い上げまとめて基本方針を職員みんなで作成した。また、児童館全体が見えるように活動方針の作成と共に「チーム上野」を職員の行動指針とし、事務室に理念・基本方針と共に掲示して会議やミーティングで意識の向上を図っている。
 I-1-(2)②理念や基本方針が明記してあるパンフレット、児童館のしおり、児童館だよりを児童館の屋内外に掲示、地域住民に回覧するほか、利用時の説明会やネットワーク会議で資料を配布して児童館の方針や思いを伝えている。行事の時にも説明されているのが掲載紙から確認ができた。

| 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 |
| 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 | c |
| | | 6 | ② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。 | c | c |
| | 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]

I-2-(1)①令和2年2月(今回の第三者評価実施前に)、職員会議や打ち合わせ会で課題を取り上げて中長期計画を策定した。
 内容は、理念に基づく基本方針の3項目を第1段階から第3段階に分類して作成している。
 但し、この計画の施行期間は、令和2年4月から令和7年3月に適応するもので調査日の現時点では施行対応していない。また、現在取り組み中の事業計画とは連動していない。
 I-2-(1)②事業計画は毎年作成されているが、中・長期計画が今年度2月に作成されたばかりのため中・長期計画を踏まえた事業計画の策定はされていない。
 I-2-(2)①事業計画の策定は職員会議や日々の打ち合わせ、事業後の振り返り、利用者・保護者のアンケートなどで意向を把握し、全職員がそれぞれの担当を超えて内容を検討し、次年度の事業計画に反映している。
 I-2-(2)②職員には職員会議や打ち合わせ時に事業計画に沿って話し活動方針を策定して理解が深まるようにしている。利用者には事業計画を利用時や初来館の時及びネットワーク会議で詳しく説明している。また、行事ごとに説明して継続的な取り組みとしている。

| 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。 | 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。 | a | a |

[自由記述欄]

I-3-(1)①管理者は自らの役割と責任について役割分担表で明確にし、職員会議で表明して、毎月の学童クラブだよりやホームページに掲載している。信頼を得ているかの把握方法は持っていないが、主任やアルバイトからも生の声を聴いている。今後は客観的な率直な意見が開ける把握方法の工夫が望まれる。
 I-3-(1)②法人から法令や規定・対策などが周知され、職員会議で伝達しているが、幅広い各分野の規定の整理・処理・マニュアルなどのリスト化までには至っていないので、組織として遵守しなければならない基本的な関係法令について正しく認識される具体的な取り組みが求められる。
 I-3-(2)①管理者は理念・基本方針を分かりやすく明記した「活動方針」を作成し、児童館の社会的な意義や役割などを認識したうえで質の高いサービスの提供をするため、児童館日誌や学童クラブ日誌、総合育成活動日誌から問題点を毎日確認し問題点と対策を検討・指示している。その結果として、アンケートからも高い評価を受けている。
 I-3-(2)②多種多様な運営の効率化を図るため、対外的な事前対応や個々の能力に対する統一化を目指してパソコンに共有ホルダーを取り付けるなどに挑戦している。実績として、雑用を除き、事務的な仕事時間の確保とタイムカードの導入で勤務実績報告書が作成されるなど事務の効率化と適正管理により、土曜日に1か月当たり、2回「指定休」を確保していることが勤務表から確認できた。

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。 | b | 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]

II-1-(1)①社会福祉事業全体の動向は新聞記事の切り抜き、施設長会、館長会、研修会で把握し、行政や担当部署との情報交換や地域子育て支援ステーション事業ネットワーク会議で上高野地域の状況や問題点、ニーズを把握している。そして、小学校との連携で児童数の推移を把握し、事業計画に反映している。また、全国レベルの研修で児童館の動向を把握している。
 II-1-(1)②毎月の利用状況と上高野ネットワーク会議で把握した地域の課題と傾向を分析して、事業の年齢区分を見直し幼児クラブの低年齢化など事業計画に反映している。
 II-1-(1)③法人全体で外部監査法人と委託契約を結び、定期的に外部監査が行われている。また、法人本部の内部監査も受け、指摘事項に基づいて幼児クラブの利用状況から年齢層の見直しをしている。

| 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 |
| 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 | 給休 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]

II-2-(1)①必要な人材の方針は「チーム上高野」で表し役割分担表で業務に必要な人員体制の役割を配分している。正職員は法人本部で採用し、アルバイトや契約職員は事業所で地域を採用している。地域の子どもは地域の人が育てるとの思いが地域に浸透し来年度のアルバイトを地域の推薦で決めている。
 II-2-(1)② 職員の自己評価表と館長評価をもとに、年2回の館長ヒヤリングで自分を振り返る機会としている。ヒヤリングの場で職場での貢献度や本人の希望などを話し合い館長が本人に示している。評価項目は勤務姿勢、職務能力、責任感、協調整、積極性、態度であるが、目標(目指すもの)や研修希望などを増やされるとなおいでしょう。
 II-2-(2)①館長は毎月有給休暇や時間外勤務の実績を法人事務局に報告し、分析、検討している。分析した結果、タイムカードの導入や有給休暇の取得率を上げるため、土曜日に休める体制をとっている。職場内は話しやすい雰囲気を出し(職員アンケートで「なんでも相談ができ親身になって考えて貰っている」との声が聞かれている)共済会や法人の相談窓口を職員に周知している。
 II-2-(2)②法人の福利厚生で勤続や慶弔費の手当てが支給されている。定期健康診断・インフルエンザ・予防接種の励行や共済会の福利厚生を活用している。

| 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。 | b | b |
| | | 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 | b |
| | 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。 | c | c |
| | | 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。 | c | c |

[自由記述欄]

II-2-(3)①法人が運営する児童館職員の研修計画と京都市児童館・学童保育所職員研修科目履修表、専門技術や専門資格を明示している。職場研修は必要な時タイムリーに実施しているが、職場内で業務に必要な研修の計画を立て実施されることが望まれる。
 II-2-(3)②学童連盟の「職員研修科目履修表」が策定され、職員として必要な研修を計画に基づいて実施している。
 II-2-(3)③研修終了後は必ず職員会議で資料の回覧と伝達研修をしているが、研修レポートは大きな研修のみで、その他の研修終了後の報告レポートは作成されていなかった。研修成果に関する評価・分析は法人本部や学童連盟では行われているが、職場内研修としては計画性のある研修の実施が望まれる。
 II-2-(4)①実習生の受け入れは実施できていなかった。「この評価項目を通して実習生育成の役割を学べたので、是非今後は取り組みたい」と館長の意見にそって、まず、受け入れ手順やマニュアルを作成されることを期待する。
 II-2-(4)②今後の課題としている。

| 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-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 | b |
| [自由記述欄] | | | | | |
| Ⅱ-3-(1)①安全確保に関する担当者は館長とし、職員それぞれの担当部署を決めている。危機管理マニュアルや事故発生対応マニュアルを作成し職員に周知している。リスクの種類別に安全確保に関する管理体制を整備している。 Ⅱ-3-(1)②事故やヒヤリハットの記録が出される度に話し合い、ヒヤリハットの事例は事故報告書で残しているが、発生要因などの分析には至っていない。救命講習・感染症の研修を受講し職場で伝達研修をしている。年間5回の避難訓練は担当を決めて利用者と共に実施し、月1回は職員だけの訓練も行っている。今年度は玄関に電子錠を設置し、学童クラブの連絡には保護者確認の徹底をするなどの見直しをした。事故防止のためのチェックリストは活用されていなかった。 | | | | | |

| 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-(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事業計画で基本的な考え方を明文化し館長は自治会、学区社会福祉協議会、ふれあい推進委員会、民生児童委員協議会の委員や評議員などを担い積極的に関わり、子育て支援ネットワーク会議でも諸団体との連携を図っている。また、「上高野念仏供養踊り教室」や「みんなの音楽会」で地域の団体としっかり連携している。保護者同士の交流の機会とし「アンダンテ」音楽団で交流の機会を設け支援をしている。住民から児童館は地域になくてはならない存在」との声をもらっている。玄関の掲示板に収集した地域の取り組みを掲示している。
 Ⅱ-4-(1)②地域ステーション事業として子育て講演会を実施して地域住民や幼稚園、保育園にも参加を呼び掛けている。また、地域には児童館だよりや学童クラブ通信を毎月配布し、ホームページやパンフレットも分かりやすい広報媒体として活用している。子育てに悩む保護者と先輩保護者をつなぐ「ほっこりトーク」を開催し子育て支援につなげている。そして、子どもたちの困った時のよりどころとなるように日頃から声掛けをし、小・中学生が困った時来館している。運営状況については法人のホームページで公表している。
 Ⅱ-4-(1)③ボランティアの受け入れは積極的に行い、ボランティア受け入れの意義方針は職員には会議で説明し、ボランティアに対してはその都度説明している。たくさんのボランティアを受け入れているが、受け入れに必要な項目を記載したマニュアルが整備出来てなかった。

| 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学区社会福祉協議会や民生児童委員協議会、保健福祉センター、自主防災会、消防分団など、運営に必要な関係機関や団体の電話などのリストを作成し事務所に掲示すると共にファイル化し職員に周知情報を共有している。
 Ⅱ-4-(2)②少年補導委員会、念仏供養踊り保存会、スポーツ少年団、PTA、放課後まなび教室、小学校、幼稚園と連携し地域の課題や事例検討が行われている。子育て支援ステーションネットワーク会議や区役所はぐみ室、市営保育所拠点担当と連携して「はなまる広場」を実施している。虐待と懸念される事例があるときは「虐待発見時の対応」にそって学校や関係機関と連携をとる体制が整備されている。水害時の小学校への避難について課題として話し合っている。
 Ⅱ-4-(3)①ネットワーク会議や「左京中部親子ふれあい広場」に参加して地域のニーズを把握に努めている。また、拠点事業の「はなまる広場」で親が悩みや困りごとを話せる場や相談窓口としてもニーズを把握に努めている。放課後まなび教室と連携して下校時に直接で児童館利用につなげ利用の促進に努めている。
 Ⅱ-4-(3)②「みんなの音楽会」で互いを理解し地域住民をつなげる役割をしたり、保護者の悩みを受けて「ほっこりトークタイム」を開き悩み相談や情報共有・ストレス発散を図っている。幼児クラブの対象年齢を下げたり、中高生利用を増やすための取り組みを具体的にしている。

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。 | c | 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利用者を尊重する姿勢は基本方針に明文化し、法人研修で学んだり、事業所で職員が講師になり勉強会を実施している。また、毎日の日誌から、より良い支援方法を職員会議で話し合い実践に生かしている。育成学級児への理解も深め、小学校に相談に行ったり、差別や人権への配慮をしている。
 Ⅲ-1-(1)②利用者のプライバシーへの配慮は、面会時は他の人に会わないような場所の工夫や他児の前で個人情報に関する話はしない、などプライバシーには配慮している。プライバシー保護の規定やマニュアルは法人として整備されているが、活用されていなかった。
 Ⅲ-1-(2)①利用者全員対象に「いきいきアンケート」を年2回実施し、行事終了ごとにアンケートを取っている。また、気軽に意見要望を伝えやすい環境づくりをし意見箱を玄関と図書室に設置している。学童クラブでは保護者対象に個人面談や懇談会を行い意向の把握に努めている。
 Ⅲ-1-(2)②意向の調査結果を分析・検討する担当者は館長や主任で行い、職員会議で分析・検討を重ね、子どもが1年生の時に慣れずに困った保護者の意見に、新入児の子どもたちと旧1年生との交流の場を持ったり、不登校児の保護者の不安の声には経験した保護者と話し合う場を持つなど反映している。保護者が必要としている情報は掲示板に掲示している。

| 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】 | | | | | |
| <p>Ⅲ-1-(3)①児童館だよりに「いつでもどうぞぶらっと児童館へ」や「困ったとき、不安になった時はいつでも児童館を思い出して」「気になることがあればぜひ！なんでも！お話しください。」と掲載して配布している。玄関に職員の顔写真を掲示し誰にでも声をかけやすくしている。また、保護者には「はなまるひろば」を開催し月1回自由に来館し相談できるようにしている。子ども達にも「困ったことがあれば児童館にきてください」と声をかけ「鍵を忘れた」「のどが渴いた」など、自由に訪ねていける雰囲気を持っている。相談室は固定していないが、臨機応変にゆっくりと話せるスペースを確保している。</p> <p>Ⅲ-1-(3)②③苦情解決の体制を整備、しおりに記載・玄関に掲示し、利用時に説明している。悩みや苦情には迅速かつ丁寧に答えている。「苦情解決実施要綱」で、苦情解決の方法から公表まで記載され第三者委員も設置されている。今までに苦情は出ていない。</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 |
| 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。 | a | 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。 | c | c |
| | | 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 | c |

[自由記述欄]

Ⅲ-2-(1)①職員会議、申し送り会議、中間・年度末の総括で振り返り、サービス内容の評価・改善で見直しPDCAサイクルで継続した取り組みをしている。年1回の自己評価は実施できていないが、5年ごとに第三者評価を受診し、評価に対する担当者は館長と主任としているが、評価結果を分析・検討した記録はなかった。地域連携は各組織との話し合いやネットワーク会議で話し合わせ、事業の見直しが行われている。児童館を核とした連携ができ地域にはなくてはならないと評価されている。

Ⅲ-2-(1)②第三者評価受審後は会議で職員に周知し、共有化ははかられているが、評価結果の分析や課題の文書化が見られなかった。

Ⅲ-2-(1)③第三者評価受審後は会議で共有しているが、改善計画の策定ができていなかった。

Ⅲ-2-(2)①②標準的な実施方法は文章化されていないので、見直しに至らなかった。

| 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。 | b | 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]

Ⅲ-2-(3)①日々の記録は館日誌・学童クラブ日誌・総合育成日誌で、取り組みの記録としては、なまる日誌、日案、反省記録、事故報告書・ヒヤリハットを記録している。それぞれの記録から利用の事実は確認でき、全般的な特徴などは把握できるようになっている。記録の仕方のマニュアルは策定されていないが、館長の指導により、記録内容にばらつきがないようにしている。総合育成児童や学童クラブ児童は個別記録があり、入館時からの記録が残されている。学童クラブで保護者への連絡に必要なことは日誌に書いて個別記録に移し残している。

Ⅲ-2-(3)②記録管理の責任者は館長とし、保管・保存・廃棄に関する規定はあり、ファイルの背表紙に保存期間を明記し溶解処分証明書を残している。職員に個人情報の保護と開示に対しての研修を行い、守秘義務の誓約書をもっている。

Ⅲ-2-(3)③朝の打ち合わせで情報共有をして参加できていない職員には伝達で共有している。特に話し合いの必要なケースは日頃から職員会議で話し合う時間をとっている。

| 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-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児童館を紹介するカラフルなパンフレットやホームページは写真を載せ、個々の事業の説明時にはパワーポイントでより分かりやすくしている。また、児童館全体の取り組みを館だよりに掲載し児童館を利用するすべての人に渡している。見学や体験利用の希望者は常時受け入れている。児童館だよりを京都新聞社に郵送し、地域版に取り組み予定に掲載してもらったり、保健福祉センターや近隣のスーパー、左京の2図書館に置いている。また、地域の回覧版や小学校から全家庭に配布している。

Ⅲ-3-(1)②資料の内容は利用者に分かりやすく作成され、学童クラブや各クラブ利用時は資料(パワーポイントも使い)を基に丁寧に説明し理解できるように工夫をし、納得して登録してもらっている。

| 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-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]

Ⅲ-4-(1)①②活動計画策定の責任者は館長とし、年度末の総括による振り返りや課題の見直し、アンケートによる利用者の意見を取り入れて職員全員で、ニーズに沿った計画を策定している。計画の作成のための手順や計画通りに行われていることを確認する仕組みを構築して実施している。年2回年度途中と年度末の総括で次年度の活動計画を策定する見直しの手順や仕組みを整備して実施している。

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 | b | 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 | b |
| | | 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-1-①各部屋や廊下に、遊びに関する約束や注意事項が子どもの目線に応じた高さで表示され、見やすくなっている。文字も大きく必要に応じて写真なども使って表示し利用者にわかりやすくなっていた。遊ぶ際の守るべき事項は学童クラブの終わりの会などで話し合い、子どもたちと一緒に決めている。また、子どもたちと年度初めに約束事を復唱する時が見直す機会にもなっている。
 A-1-②乳幼児から中高生までの利用児童が気軽に利用できる雰囲気はある。しかし、中学生は中学校が遠方のため日常的な利用にならないが、時々、卓球や職員とおしゃべりを楽しみに来ている。中高生は小学生の時に利用して慣れ親しんだ気軽な居場所と捉えている。なぜならアルバイトの募集にも卒園生が複数応募してきている。一般来館児は学童クラブ利用児の中に交わり、自然体で遊んでいる。乳幼児は小学生と遊ぶのを楽しみに、お弁当を持ってきたり、夕方から利用する親子もある。
 A-1-③遊具の収納場所を写真や文字で表示し分かりやすく整備している。利用者の発想で自由に工夫して活用できるようにし(運動マットで、家や基地の囲いに使っている)など子どもの遊ぶ様子について館日誌に記録、打ち合わせ会議で確認・共有している。
 A-1-④遊戯室はマットやブロックで遊ぶところ、集会・創作活動室は卓球ができるところ、育成室は勉強やボードゲーム等座り遊べる場所、図書コーナーは「読書をしたりくつろいだりするところ」と子どもたちと話し合っている。その中で専用のふれあいスペースを作るのは難しい、利用者は自分のしやすい場所にくつろいでいるが、育成室や廊下などにソファを置くなどで、くつろぐスペースの確保はいかがか。
 A-1-⑤中高生が小学生の勉強を見てあげたり、一緒に卓球で交流している時もある。乳幼児が夕方に来館して小学生と遊ぶことを楽しみにしている。また、地域のお年寄りに伝承遊びを覚えてもらう取り組みもしている。など、幅広い年齢が利用し交流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-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]

A-2-①児童館のパンフレットや活動方針に乳幼児と保護者が日常的に利用できる旨が記載されている。乳幼児と保護者が日常的に利用できるように、幼児クラブや広場のない日は「はぴはぴ」事業とし、遊具を準備し気軽に利用できるようにしている。また、職員が積極的に話しかけ乳幼児と保護者が継続して利用に繋げられるようにしている。
 A-2-②幼児クラブ・0歳児のびよびよ教室・親子DEヨガ・乳幼児の広場などを年間を通じて実施し、積極的に働きかけている。地域の子育て支援機関と連携した『はなまる広場』では、市の拠点保育士・心理士等が来館し専門的な相談が気軽にできるので好評である。子育て講演会も、親子対象が多いが保護者向けの講演会も年1回は行っている。
 A-2-③保護者同士の交流のきっかけとして幼児クラブでは、輪番制で絵本の読み聞かせや手遊びなど出し物を当番が企画運営している。また、保護者がグループで季節行事(クリスマス・お別れ会)の出し物を企画運営している。幼児クラブOBの母が仲間とともにコンサートを企画して実施して下さった事もある。など、保護者の交流や運営に参加する機会を多く持っている。サロンは夫婦での参加や、父親が連れて来られる事もある。

| 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 |
| 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 | b |
| | | 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 | b |
| | | 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-3-①子どもたちの遊ぶ姿から、意識して子ども同士の関係性を重要視し、安心して楽しく遊べるように働きかけている。個々の子どもの状況を児童館日誌・学童クラブ日誌・統合育成記録などに記入、館長が翌日に確認をして申し送り時に職員間で検討している。京都市児童館学童連盟で個別・集団援助技術の研修が実施されている。しかし、職員で検討した記録が確認できなかった。

A-3-②京都市児童館学童連盟や法人本部等が開催する個別・集団援助技術の研修会に積極的に参加し、学んだことを職員会議等で共通理解・実践につなげている。例えば、障害のある子どもが、友達の力を借りながら気持ちをほぐし心地よく生活ができるようになってきている事など 個人や集団の成長を見守っている事例がある。ただ、事例検討の記録がないのが残念である。

A-3-③障害のある児童が楽しく安心して過ごせるように担当者が付き、他児とのトラブルなど一緒に話し合い解決できるようにしている。悪気なく他児に嫌な思いをさせている事、白黒つけにくいこともある事など、お互いの気持ちを理解し、折り合いをつけることが必要な時もあることを伝えている。また、館長は国籍の違う子や支援が必要な子どもが複数いる中で、「みんな違っていい」と話を、帰りの会や機会があるごとに話している。

A-3-④将棋クラブや太鼓クラブ・切り絵クラブ・フレンドクラブ・かみスポなど子どもの興味に合わせた活動を多く取り入れている。将棋クラブは地域のお年寄りに教えてもらう、切り絵クラブや太鼓クラブなどは、展示会や発表会を催すことでクラブに参加している子どもの励みにもなっている。どのクラブも自由来館児も参加しているが、フレンドクラブやかみスポは日常的な利用を意識して企画をしている。また、フレンドクラブやかみスポは高学年が対象なので、子どもたちが中心になりイベントを企画運営する、自主性を育てる目的で取り組んでいる。

| 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 | b | 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 | b | b |
| | 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 | 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 | b |

【自由記述欄】

A-4-①②中高生だけで利用できる時間や場を設定したり、各種お便りに中高生が利用できることを伝えているが、中学校が校区外で日常的な利用というのは難しい。しかし、部活動の帰りに来館し卓球や職員のおしゃべりを楽しんだり、小学生の遊び相手や学習指導を行っていることもある。今年度取り組んだ中高生企画「小学生と遊ぼう」に参加してくれた中学生と、会話をしながら中高生のニーズを把握し、中学生向けの図書の本を購入したり、切り絵の体験や卓球を十分楽しめる環境を準備している。日常的な来館に結び付ける取り組みで中高生の主体性や社会性を養うような新たな活動を立ち上げるところである。また、地域の関係団体が取り組む行事への協力など今後の課題としている。

A-5-①。乳幼児親子は、日常活動の中で相談を受けることが多くある。また、京都市の子育て拠点事業「はなまる広場」は保育士や心理士等、専門的な立場からの助言が自然な形で行われ、内容によっては専門機関につなげている(記録を確認)。意見箱に入った子どもからの意見は職員で共有し、終わりの会などで返答している。また、話しやすい雰囲気を作り聞く姿勢を持つと共に、職員間で共有し内容に応じて小学校と連携をしている(館日誌に記録し個人記録に添付している)。学童クラブの保護者についても、お迎え時に積極的に話しかけて信頼関係を築くようにし、話しやすく相談しやすい雰囲気づくりに努めている。「ほっこりトーク」で保護者と先輩保護者をつなぎ悩みごとの相談やストレスの発散に役立てている。

A-5-②「虐待発見時の対応」方法を定め、職員は研修等でスキルを身に付け、小学校との話し合いや事務所に児童相談所や関係機関との連絡先の一覧表もあり連携が取れ支援が適切に行われている。「不登校児童への支援方針」を定め不登校児への対応は小学校と話し合い、学校に行けなくても児童館に来られる生徒を支援したり、保護者の要望に応じて不登校を経験された保護者との話し合いを持つなど、児童館として「保護者・子どもに対してすべてを受容する」方針で、できることを継続的に行っている。

A-6-①育成学級児については、保護者や担任と連絡を密にとり、友達関係がうまくいくように、児童の困りごとが軽減できるように職員(アルバイト)を配置している。個々の情報をファイリングして職員がいつでも見られるようになっているが、記録が日常の羅列にとどまり、事例検討会の内容や方向性等の記載にはなっていなかった。

| 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 |
| 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 | b |
| | 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-7-①児童館を支える運営委員会は組織されていないが、子育て支援ネットワーク会議の事務局として、地域の幼稚園・保育園・学区社会福祉協議会・民生児童委員・京都市はぐくみ室・小学校と連携をとっている。民生委員・社会福祉協議会・消防分団・少年補導など地域の組織・団体とは良好な関係を保ち、民生・社協の方々が、月1回「上高野ほっとサロン」を開催、職員も参加している。放課後学び教室とも連携し学び後は直接、館利用ができるようにしている。また、上高野念仏供養踊保存会に教室を開催してもらい、地域の祭りで一緒に踊っている。社協や民生と連携してお年寄りとの交流を持ち、敬老会や学区民運動会でお年寄りとお年寄りとの伝承遊びを楽しんだりしている。また、各団体の協力を得て「みんなの音楽会」を開催し地域との絆を深めるなど、館長は積極的に地域の活動に参加し良好な関係を構築している。

A-7-②新年度当初1ヶ月間は下館時の指導として、危険箇所や子ども110番の家の説明をしている。また保護者や地域の人、交番との連携により帰宅経路の安全への協力の要請をしているが、安全のための方針は作成していない。地域住民と協力して地域の公園遊具の安全点検や犯罪の防止活動のための見回りなどは実施できていないが、地域の環境や状況の把握をしている。

A-8-①児童館だより・学童クラブだよりを毎月1回発行し保護者や学校、地域の団体長、地域回覧板、図書館、行政機関、地域のスーパー、京都新聞社など広範囲に配布している。社協ニュースや少年補導だよりにも館長の話に掲載している。個人情報保護やプライバシー、肖像権等に配慮して利用はじめに説明して同意を得ている。広報の担当者を決め、職員会議や総括で、広報活動についての振り返りを行っている。

A-8-②児童館のキャラクターを作り児童館だよりに掲載し親しみやすいようにしている。紙面の使い方は同じスペースに同じ事業内容や子どもの様子が見られるように統一している。また、各所お便りを参考にしたり、保護者や地域の方の声も参考に「4こままんが」をのせたり「左京はなまるひろば」の案内も載せている。