

熊本県福祉サービス第三者評価基準

【 児 童 館 版 】

- 評価項目
- 判断基準
- 評価基準の考え方と評価のポイント
- 評価の着眼点

目次【児童館版】

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

I-1	理念・基本方針	1
I-2	経営状況の把握	5
I-3	事業計画の策定	9
I-4	福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	18

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1	施設管理者の責任とリーダーシップ	23
Ⅱ-2	福祉人材の確保・育成	31
Ⅱ-3	運営の透明性の確保	45
Ⅱ-4	地域との交流、地域貢献	51

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1	利用者本位の福祉サービス	61
Ⅲ-2	福祉サービスの質の確保	85

評価対象Ⅳ 福祉サービス内容

A-1	遊びの環境整備	97
A-2	乳幼児と保護者への対応	104
A-3	小学生への対応（核となる児童館活動）	107
A-4	中高生への対応	111
A-5	利用者からの相談への対応	113
A-6	障がい児への対応	115
A-7	地域の子育て環境づくり	116
A-8	広報活動	118

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

I-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。

1 I-1-(1)-① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。

【判断基準】

- a) 法人・児童館の理念、基本方針が適切に明文化されており、職員、利用者等への周知が図られている。
- b) 法人・児童館の理念、基本方針が明文化されているが、内容や周知が十分ではない。
- c) 法人・児童館の理念、基本方針が明文化されていない。

評価の着眼点

- 法人・児童館に児童福祉法や児童の権利に関する条約等に基づいた明確な理念がある。
- 法人・児童館の理念、基本方針が文書（事業計画等の法人（福祉施設・事業所）内の文書や広報誌、パンフレット、ホームページ等）に記載されている。
- 法人・児童館の理念は、法人・児童館が実施する活動の内容や特性を踏まえた法人・児童館の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。
- 基本方針は、法人・児童館の理念との整合性が確保されているとともに、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。
- 理念や基本方針は、会議や研修会での説明、会議での協議等をもって、職員への周知が図られている。
- 理念や基本方針は、わかりやすく説明した資料を作成するなどの工夫がなされ、利用者や家族への周知が図られている。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取組を行っている。
- 児童館が目指す姿とその実現のために大切にすべき視点を全職員が（明確に）把握している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、法人・児童館の使命や役割を反映した理念、これにもとづく福祉サービス提供に関する基本方針が適切に明文化されており、職員、利用者等への周知が十分に図られていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

【理念と基本方針】

- 福祉サービスの提供や経営の前提として、児童館（法人）の目的や存在意義、使命や役割等を明確にした理念が必要です。特に、福祉サービスを提供する福祉施設・事業所（法人）の理念において、利用者の人権の尊重や個人の尊厳に関わる姿勢が明確にされていることが重要です。

- 理念は、児童館（法人）における事業経営や活動提供の拠り所であり、基本の考えとなります。また、児童館（法人）のめざすべき方向性を内外に示すものでもあります。よって、理念は、実施する活動の内容や特性を踏まえた具体的な内容が示されていることが適当です。

- 児童館においては、法人・児童館の理念に基づいた児童館活動の実現を目指すために理念を明文化し、それに基づいた運営を行うことが望めます。

- 基本方針は、理念に基づいて児童館の利用者に対する姿勢や地域との関わり方、あるいは組織が持つ機能等を具体的に示す重要なものです。また、理念を職員等の行動基準（行動規範）としてより具体的な指針とするためには、理念にもとづく基本方針を定めることが必要です。

- 基本方針が明確にされていることによって、職員は自らの業務に対する意識づけや利用者への接し方、活動への具体的な取組を目的に沿って行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する活動に対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、組織に対する安心感や信頼にもつながります。

- 理念や基本方針は、職員の理解はもとより、利用者や家族、さらには地域社会に対して示していくことを前提として、明文化されていることが求められます。

- 理念や基本方針は、中・長期計画や単年度の事業計画を策定する際の基本ともなります。

- 本評価基準は、各評価基準にもとづく評価を行っていく際の基礎となるものです。各評価基準はそれぞれの具体的な取組状況を評価するものとなっていますが、児童館（法人）の理念や基本方針を達成する観点から、取組や内容等が十分であるかなどの視点から評価します。

【職員の理解】

- 理念や基本方針は、組織の活動に対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。

【利用者や家族等への周知】

- 理念や基本方針は、組織の活動に対する考え方や姿勢を示すものです。よって、職員に限らず、利用者や家族等、さらには地域住民や関係機関にも広く周知することが必要となります。

また、利用者や家族等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する活動に対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取組が求められることとなります。

(3) 評価の留意点

○複数の施設・事業を経営する法人の場合には、法人の理念にもとづき、各福祉施設・事業所の実情に応じて福祉施設・事業所ごとに理念を掲げていても構いません。

○公立施設については、施設管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○児童館によっては「基本方針」を単年度の事業計画における「重点事項」としている場合がありますが、本評価基準では、「重点事項」の前提となる、より基本的な考え方や姿勢を明示したものと「基本方針」を位置づけています。

○職員への周知については、訪問調査において組織として職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

○利用者や家族等への周知については、訪問調査において利用者や家族等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取します。また、作成された印刷物等の内容がわかりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。高齢者や障がいのある利用者に対しては、職員に対する方法とは違った工夫も求められます。

○理念、基本方針のいずれも適切に明文化されている場合であっても、職員、利用者等への周知が不十分である場合は「b」評価とします。

○理念、基本方針のいずれも明文化されている場合であっても、いずれかの内容が不十分である場合や利用者への周知が不十分である場合は「b」評価とします。

○理念、基本方針のいずれかが明文化されていない場合は「c」評価とします。

○理念、基本方針のいずれも明文化されている場合であっても、職員への周知が不十分である場合は「c」評価とします。

《注》

*本評価基準における「施設管理者」とは、児童館を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。

*本評価基準における「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、児童館に雇用されるすべての職員を指しています。一部業務を外部委託している場合、その職員は含まないものとします。

言葉の定義

児童館の理念：児童館が活動を行う上での基本的な考え方を示す。

利用者：児童館を利用する、0歳から18歳未満の児童、及びその保護者を指す。なお、特に児童のみを特定する場合は「利用児童」と表記する。

基本方針：児童館の活動の理念を具体化するための取組の基本的な指針、方向性。

本評価基準は、各評価基準に基づく評価を行っていく際、次項の評価基準の「基本方針」と併せてその基礎となるものです。個々の評価基準はそれぞれの具体的な取組状況を評価するものとなっていますが、その行われている具体的な取組が法人・児童館の理念や基本方針を達成するためにふさわしいものであるのか、といった視点から評価される点に留意が必要となります。

公立児童館については、施設管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮した上で、本評価基準の基本的な考え方に沿った具体的な取組を評価します。

I-2 経営状況の把握

I-2-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。

【判断基準】

- a) 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。
- b) 事業経営をとりまく環境と経営状況が把握されているが、分析が十分ではない。
- c) 事業経営をとりまく環境と経営状況が把握されていない。

評価の着眼点

- 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握し分析している。
- 行政の担当部署と情報の交換を行い、施策の動向や地域ニーズを常に把握している。
- 次世代育成支援対策推進法や少子化対策関連の行政施策等の動向を把握している。
- 周辺小中学校の地域環境や児童数の推移等を把握し、児童福祉サービス全体に関するニーズを把握するための方法を持っている。
- 把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。
- 児童館の全国組織や県・市組織（児童館連絡協議会）と密接な関係を保ち、児童館の動向を把握している。
- 定期的にコスト分析や利用者の推移、利用率等の分析を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、事業経営の基本として、事業経営をとりまく環境と法人（児童館）の経営環境が適切に把握・分析されているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○福祉施設・事業所においては、事業の将来性や継続性を見通しながら、利用者に良質かつ安心・安全な福祉サービスの提供に努めることが求められます。

○社会福祉事業全体の動向、児童館が位置する地域での福祉に対する需要の動向、児童数や世帯構成と利用者数・利用者像の変化、児童福祉サービス全体に関するニーズ、潜在的利用者に関するデータ等は、事業経営を長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報となります。

○児童館の経営状況について定期的に分析しておくことも、事業経営の安定性や将来展望を描くうえでも欠かせません。実施する福祉サービスの内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析を適切に行うことが求められます。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において外的な動向を把握するための方策・取組と実際に把握している状況、また児童館における経営状況の分析状況について、具体的な資料等を確認します。

○公立施設については、施設管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○事業経営をとりまく環境と経営状況を把握する目的は、環境変化に適切に対応した事業経営の維持や改善にあります。そこで、把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されていることが必要です。各計画に情報やデータが反映されなければ、その目的は達成されません。これらについては、「I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。」で評価します。

③ I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。

【判断基準】

- a) 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。
- b) 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづき、取組を進めているが十分でない。
- c) 経営環境と経営状況の把握・分析にもとづく取組が行われていない。

評価の着眼点

- 経営環境や実施する活動の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成、財務状況等の現状分析にもとづき、具体的な課題や問題点を明らかにしている。
- 経営状況や改善すべき課題について、役員（理事・監事等）間での共有がなされている。
- 経営状況や改善すべき課題について、職員に周知している。
- 経営課題の解決・改善に向けて具体的な取組が進められている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、事業経営をとりまく環境と経営状況の把握・分析にもとづき、経営課題を明確にし、具体的な取組が行われているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○I-2-(1)-① 事業経営をとりまく環境と経営状況の把握・分析にもとづき、経営課題を明確にし、改善等に向けた具体的な取組が必要です。

○経営状況の把握・分析は、組織として確立されたうえで実施される必要があります。経営者や施設管理者が個人的に行っているだけでは、組織としての取組として位置づけることはできません。

○経営状況や経営課題については、役員（理事・監事等）間での共有がなされていることはもとより、職員に周知されていることが、経営課題の解決や改善等に向けての前提条件となります。

(3) 評価の留意点

○経営上の課題を解決していくためには、職員の意見を聞いたり、職員同士の検討の場を設定したりするなど、組織的な取組が必要であるという観点で評価を行います。

○公立施設については、施設管理者に与えられた職掌の範囲内を考慮したうえで、本評価基準の基本的考え方にそった具体的な取組を評価します。

○評価方法は、担当者や担当部署等の有無、把握・分析を実施する時期や頻度、役員間での共有や職員への周知の方法、改善へ向けての仕組みなど、具体的な内容について聴取を行います。

○経営環境・状況が適切に把握・分析されていない場合（I-2-(1)-①が「c」評価の場合）は、「c」評価とします。

○経営課題の解決・改善に向けた取組の計画化については、I-3-(1)-①で評価します。

I-3 事業計画の策定

I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

4 I-3-(1)-① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。

【判断基準】

- a) 経営や児童館活動に関する、中・長期の事業計画及び中・長期の収支計画を策定している。
- b) 経営や児童館活動に関する、中・長期の事業計画または中・長期の収支計画のどちらかを策定していない。
- c) 経営や児童館活動に関する、中・長期の事業計画も中・長期の収支計画のどちらも策定していない。

評価の着眼点

- 中・長期計画において、理念や基本方針の実現に向けたビジョンを明確にしている。
- 中・長期計画は、経営課題や問題点の解決・改善に向けた具体的な内容になっている。
- 中・長期計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。
- 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、理念・基本方針にもとづき、経営状況・環境の把握・分析等を踏まえた中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）の策定状況を評価します。

(2) 趣旨・解説

- 「中・長期計画」とは「中・長期の事業計画」と「中・長期の収支計画」をいいます。ここでの「中・長期」とは3～5年を指すものとしています。
- 中・長期計画の策定において反映する経営環境等の把握・分析は、理念や基本方針を具体化する事業や児童館活動を効果的に実施する観点から活用されていることが必要です。経営環境等を理由として、理念や基本方針の具現化が図られないことがないようにします。

【中・長期の事業計画】

- 「中・長期の事業計画」とは、理念や基本方針の実現に向けた具体的な取組を示すものです。実施する福祉サービスの更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズにもとづいた新たな児童館活動の実施といったことも含めたビジョンを明確にし、そのビジョンを実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画となっている必要があります。
- 中・長期計画については、以下を期待しています。
 - i) 理念や基本方針の実現に向けたビジョンを明確にする。
 - ii) 明確にしたビジョンに対して、実施する児童館活動の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにする。
 - iii) 明らかになった課題や問題点を解決し、ビジョンを達成するための具体的な中・長期計画を策定する。
 - iv) 計画の実行と評価・見直しを行う。

【中・長期の収支計画】

- 中・長期の事業計画を実現するためには財務面での裏付けも不可欠といえます。そのため、中・長期の事業計画にしたがって「中・長期の収支計画」を策定することが必要です。
- 収支計画の策定にあたっては、利用者の増減、人件費の増減等を把握・整理するとともに、福祉施設・事業所の増改築、建替えなどにもとづく支出について積立てるなどの、資金使途を明確にすることも必要です。適切な財務分析及び、資金（内部留保等）使途の明確化がなされていることも重要です。

(3) 評価の留意点

- 本評価基準で対象としている課題や問題点とは、経営環境等の把握・分析等を踏まえた組織として取り組むべき体制や設備といった全体的な課題です。個々の利用者に関する課題は対象ではありません。「I-2 経営状況の把握」を踏まえた内容となっているかなどを確認します。
- 中・長期の事業計画と中・長期の収支計画のいずれかが策定されていない場合は「b」評価とします。

自治体や法人での中長期計画はあるが、個々の児童館は中長期計画に沿った形で事業計画を立てるのが通例なので、施設管理者に与えられた職掌の範囲を考慮した上で、本評価基準の基本的な考え方に沿った具体的な取組を評価します。

5 I-3-(1)-② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。

【判断基準】

- a) 単年度の計画は、中・長期計画を反映して具体的に策定されている。
- b) 単年度の計画は、中・長期計画を反映しているが、内容が十分ではない。
- c) 単年度の計画は、中・長期計画を反映しておらず、内容も十分ではない。

評価の着眼点

- 単年度の計画には、中・長期計画の内容を反映した単年度における事業内容が具体的に示されている。
- 単年度の事業計画は、実行可能である。
- 単年度の事業計画は、個々の行事計画を集めただけの、単なる「行事計画」になっていない。
- 単年度の事業計画は、数値目標や具体的な成果等を設定することなどにより、実施状況の評価を行える内容となっている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、①中・長期計画（中・長期の事業計画と中・長期の収支計画）の内容が、単年度の計画（単年度の事業計画と単年度の収支計画）に反映されていること、②単年度における事業内容が具体的に示され、さらに実行可能な計画であることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○単年度の計画（単年度の事業計画と単年度の収支計画）は、当該年度における具体的な事業、福祉サービス提供等に関わる内容が具体化されていること、中・長期計画を反映しこの計画を着実に実現する内容であることが必要です。また、それらの内容が実現可能であることが不可欠です。

○単年度の事業計画は、年度の終了時に実施状況についての評価を行うため、内容については、実施状況の評価が可能であることが必要です。数値化等できる限り定量的な分析が可能であることが求められます。

○単年度の計画においても、中・長期計画と同様に、事業計画を実現可能とする収支計画が適切に策定されていることが要件となります。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、事業計画の内容を書面で確認するとともに、取組状況について施設管理者から聴取して確認します。

○中・長期計画が反映されていても、内容が十分ではない場合は「b」評価とします。

○中・長期の事業計画または中・長期の収支計画のいずれかのみ反映している場合は「b」評価とします。

○中・長期計画が策定されていない場合（I-3-(1)-①が「c評価」の場合）は、「c」評価とします。

一般的には、中長期計画は、中長期の事業計画ではなく、事業計画の元になる事業の獲得目標（計画値）を指します。事業計画は、各年度の事業計画を指します。

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

6 I-3-(2)-① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。

【判断基準】

- a) 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。
- b) 事業計画が職員等の参画のもとで策定されているが、実施状況の把握や評価・見直し、または、職員の理解が十分ではない。
- c) 事業計画が、職員等の参画のもとで策定されていない。

評価の着眼点

- 事業計画が、職員等の参画や意見の集約・反映のもとで策定されている。
- 計画期間中において、事業計画の実施状況が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて把握されている。
- 事業計画が、あらかじめ定められた時期、手順にもとづいて評価されている。
- 評価の結果にもとづいて事業計画の見直しを行っている。
- 事業計画が、職員に周知（職員会議や研修会における説明等が）されており、理解を促すための取組を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、事業計画（中・長期計画と単年度計画）の策定にあたり、職員等の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、事業計画の評価と見直しが組織的に行われているか、また、事業計画を職員が理解しているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○事業計画（中・長期計画と単年度計画）は、策定や評価について体制を定め、職員の参画・理解のもとに組織的な取組を進めることが重要です。また、事業計画については、職員が十分に理解していることが必要です。

○事業計画の策定については、関係職員の参画や意見の集約・反映の仕組みが組織として定められており、機能している必要があります。また、内容によっては利用者や保護者等の意見を集約して各計画に反映していくことも求められます。

○組織として定められた仕組みが会議などの合議形式をとっている場合はa) 評価、それ以外の方法（職員から個別に意見書の提出を求めている等）はb) 評価となります。

○各計画の実施状況については評価・見直しを行い、次の計画策定や計画の変更の際にその内容を反映していく必要があります。計画策定と評価・見直しは一連の流れと位置付けられます。そのため、見直しについても、関係職員や児童館運営委員等の意見を取り込めるような手順が、組織として定められ、実施されているかについても併せて聴取します。

○事業計画の評価は、設定した目標や経営課題の解決・改善の状況や効果を確認するとともに、社会の動向、組織の状況、利用者や地域のニーズ等の変化に対応するために実施します。単年度計画の評価は、次年度へのステップとなるだけではなく、中・長期計画の妥当性や有効性についての見直しの根拠ともなります。

(3) 評価の留意点

○事業計画を職員がよく理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。本評価基準では、職員に対する周知では各計画を文書にして配布することは基本的な取組と位置づけ、より理解を促進するためにどのような取組が行われているかを評価します。

○評価方法は、訪問調査において職員への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、職員への聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握することになります。

○事業計画の策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録等により実施状況を確認します。また、事業計画の評価結果が、次年度（次期）の事業計画に反映されているかについては、継続した事業計画を比較するなどの方法で確認します。

○職員の参画については、事業計画の策定や評価において、たとえば、中・長期計画に関しては幹部職員等が参画し、単年度の事業計画に関しては幹部職員以外に中堅職員等が加わるなど、計画の性質や内容に応じて、参画する職員が違う場合も考えられます。

- 中・長期の計画を策定していない場合には、単年度の計画の策定状況を踏まえ評価します。
中・長期の計画と単年度の計画をいずれも策定している場合には、総合的に評価します。
- 事業計画を職員が理解している場合であっても、職員等の参画のもとで策定されていない場合は「c」評価とします。

7 I-3-(2)-② 事業計画は、利用者等に周知され、理解を促している。

【判断基準】

- a) 事業計画を利用者等に周知するとともに、内容の理解を促すための取組を行っている。
- b) 事業計画を利用者等に周知しているが、内容の理解を促すための取組が十分ではない。
- c) 事業計画を利用者等に周知していない。

評価の着眼点

- 事業計画の主な内容が、利用者や家族等に周知（配布、掲示、説明等）されている。
- 事業計画の主な内容を利用者の組織等で説明している。
- 事業計画の主な内容を分かりやすく説明した資料を作成するなどの方法によって、利用者等がより理解しやすいような工夫を行っている。
- 事業計画については、利用者等の参加を促す観点から周知、説明の工夫を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、事業計画が、利用者や地域住民等に周知されるとともに、理解を促すための取組を行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○事業計画は、利用者への福祉サービスの提供に関わる事項でもあり、事業計画の主な内容については、利用者や家族等に周知し、理解を促すための取組を行うことが必要です。

○事業計画の主な内容とは、福祉サービスの提供、施設・設備を含む居住環境の整備等の利用者の生活に密接にかかわる事項をいいます。

○利用者や家族等への説明にあたっては、理解しやすい工夫を行うなどの配慮が必要です。

○また、単年度の事業計画にもとづく行事計画等については、利用者の参加を促す観点から周知、説明を行うことが求められます。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において利用者等への周知に向けてどのような取組を行っているかを聴取したうえで、利用者や家族等に聴取・確認を行うことによってその周知の状況をあわせて把握します。

○利用者等への周知については、作成された印刷物等がわかりやすいかどうか、その内容や方法への配慮についても評価の対象となります。必ずしも計画そのものを配布する必要はなく、事業計画の主な内容を簡潔にまとめたものでも構いません。意図が共に理解されることが重要です。

○高齢者や障がいのある利用者、乳幼児等に対しては、利用者の家族に対して説明することも求められます。

○「行事計画」のみを周知・説明し、事業計画の主な内容の周知・説明がなされていない場合には、「c」評価とします。

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

I-4-(1)-① 福祉サービスの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。

【判断基準】

- a) 児童館の活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。
- b) 児童館の活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われているが、十分に機能していない。
- c) 児童館の活動の質の向上に向けた取組が組織的に行われていない。

評価の着眼点

- 定例会の会議を含め、年間を通じて職員から提案を募集するか、又は定期的に（年に複数回）意見を聞くための場を設け、児童館の活動の質的向上や改善のための取組を行っている。
- 組織的にPDCAサイクルにもとづく児童館の活動の質の向上に関する取組を実施している。
- 児童館の活動の内容について組織的に評価（C：Check）を行う体制が整備されている。
- 定められた評価基準にもとづいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。
- 評価結果を分析・検討する場が、組織として位置づけられ実行されている。
- 児童館の活動に対する評価が適切に行われている。
- 地域連携に関する評価が適切に行われている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、児童館の活動の質の向上に向けた体制整備がなされ、機能しているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館の活動の質の向上は、日々の取組とともに、自己評価の実施や第三者評価の受審、苦情相談内容にもとづく改善活動等が総合的、継続的に実施される必要があります。そのため、福祉施設・事業所が自ら質の向上に努める組織づくりをすすめていることが重要です。

○児童館の活動の質の向上は、P (Plan・計画策定) →D (Do・実行) →C (Check・評価) →A (Act・見直し) のサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組として機能していきます。これを具体的に示すと、児童館の活動の質の向上に関する計画策定→計画実施→実施状況の評価→計画の見直し→必要があれば計画の変更、となります。

○福祉施設・事業所においては、計画策定(P) →実行(D)にとどまり、評価(C)が十分になされていないことが課題とされています。児童館の活動の質の向上に関する組織的な評価の方法の一つとして第三者評価や第三者評価基準にもとづく自己評価を活用することが考えられます。

○自己評価、第三者評価などの計画的な実施、評価を行った後の結果分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められ、組織的にPDCAサイクルにもとづく児童館の活動の質の向上に関する取組が実施される体制を整備することが求められます。

○児童館の活動の内容について評価し、質の向上を進めるうえでは、担当者や複数職員による担当制等を定め、組織としての体制を整備する必要があります。また、その実施プロセスにおいてはより多くの職員の理解と参画を得ることが、取組の効果を高めるために必要です。

○児童館の活動の質の向上において、自己評価と第三者評価は一つの方法であり、この後の各評価基準で示した事項が総合的、継続的に実施されることを通じて実現されるものです。

○本評価基準は、自己評価や第三者評価の受審やそのプロセス、また、結果をもとにして組織的・継続的に児童館の活動の質の向上に取組むことの基礎となる体制を評価します。自己評価等を通じた日常的な質の向上のための取組や各評価基準において明らかになる必要とされる取組等を具体的に進める前提となるものです。

(3) 評価の留意点

○日常的な福祉児童館の活動の質の向上に向けた具体的な取組の有無とともに、自己評価、第三者評価の計画的な実施、結果の分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められおり、組織的にPDCAサイクルにもとづく児童館の活動の質の向上に関する取組が実施されているか総合的に評価します。

○例えば、自己評価や第三者評価等、また、日常的な児童館の活動の質の向上に向けた取組が一部の役職員のみで実施されているような場合には、組織的な取組とはいえません。

言葉の定義

自己評価：基本的には、個々の職員についてではなく、児童館全体としての自己評価を指す。個々の職員の自己評価を児童館等全体で実施して、児童館の運営に反映させている場合などは児童館としての自己評価とみなす。

9 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取り組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。

【判断基準】

- a) 評価結果を分析し、明確になった組織として取り組むべき課題について、改善策や改善実施計画を立て実施している。
- b) 評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしているが、改善策や改善実施計画を立て実施するまでには至っていない。
- c) 評価結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしていない。

評価の着眼点

- 評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化されている。
- 職員間で課題の共有化が図られている。
- 評価結果から明確になった課題について、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定する仕組みがある。
- 評価結果にもとづく改善の取組を計画的に行っている。
- 改善策や改善の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、実施した自己評価、第三者評価等の結果を組織がどのように活用しているかを、改善の課題の明確化という観点から評価するとともに、評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善実施計画を検討し定めているか、また、定めた改善策・改善実施計画を実行しているかどうかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○自己評価、第三者評価等の結果については、改善の課題を明確にし、この解決・改善に計画的に取り組むことが必要です。そのため、評価結果を分析した結果やそれにもとづく課題が文書化され、職員間で課題の共有化が図られることが求められます。

○改善課題については、職員の参画のもとで改善策や改善計画を策定し、改善のための取組を計画的に行うことが必要です。また、計画については、実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて改善計画の見直しを行うことが求められます。

○課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な制約等から、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や中・長期計画の中で、段階的に解決へ向かって取組んでいくことが求められます。

(3) 評価の留意点

○改善の課題の明確化については、訪問調査時に、評価結果の分析結果やそれにもとづく課題等を、検討過程の記録等も含めて確認します。

○課題の改善策や計画については、訪問調査において、改善の課題についての評価結果にもとづいた改善策、改善実施計画等の書面確認及び実施された改善策について聴取して確認します。

○中・長期的な検討・取組が必要な改善課題については、中・長期計画に反映されているか確認します。

Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 施設管理者の責任とリーダーシップ

Ⅱ-1-(1) 施設管理者の責任が明確にされている。

10 Ⅱ-1-(1)-① 施設管理者は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。

【判断基準】

- a) 施設管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう積極的に取り組んでいる。
- b) 施設管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 施設管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。

評価の着眼点

- 施設管理者は、自らの児童館の経営・管理に関する方針と取組を明確にしている。
- 施設管理者は、自らの役割と責任について、組織内の広報誌等に掲載し表明している。
- 施設管理者は、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し周知が図られている。
- 平常時のみならず、有事（災害、事故等）における施設管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、施設管理者が児童館の経営・管理をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにしているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○施設管理者は、児童館の経営・管理において、理念や基本方針等を踏まえた取組を具体化し、質の高い福祉サービスの実現に役割と責任を果たすことが求められます。

○施設管理者が、児童館をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員の信頼関係を築くために欠かすことができないことです。質の高い活動の実施や、効果的な経営管理は、施設管理者だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼関係のもとにリーダーシップを発揮することが必要であり、施設管理者の要件といえます。

○児童館の事業経営における責任者として、自らの役割と責任を含む職務分掌等について、文書化するとともに、会議や研修において表明し職員に周知が図られていることが必要です。その際、平常時のみならず、有事（災害、事故等）における施設管理者の役割と責任について、不在時の権限委任等を含め明確化していることも重要です。

○「施設管理者」とは、児童館を実質的に管理・運営する責任者（施設長等）を指しますが、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。

(3) 評価の留意点

○施設管理者の具体的な取組については、文書化されていること、また、会議や研修において表明するなど、組織内に十分に伝え、理解を得ることができる方法で行われているかを評価します。

11) II-1-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。

【判断基準】

- a) 施設管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取組を行っている。
- b) 施設管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 施設管理者は、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組は行っていない。

評価の着眼点

- 施設管理者は、遵守すべき法令等を十分に理解しており、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持している。
- 施設管理者は、法令遵守の観点での経営に関する研修や勉強会に参加している。
- 施設管理者は、環境への配慮等も含む幅広い分野について遵守すべき法令等を把握し、取組を行っている。
- 施設管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準については、施設管理者が、自ら遵守すべき法令等に関する正しい理解に向けた取組を行っていること、また、職員等の法令等の遵守に関する具体的な取組を行っていることの双方を評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館（法人）は、活動を提供する組織として、法令等を遵守した事業経営＝コンプライアンス（法令遵守）の徹底が求められます。ここでの法令等とは、社会福祉関係法令はもとより、児童館の理念・基本方針や諸規程、さらには、社会的ルールや倫理を含むものです。

○施設管理者は、自らがそれらの法令や倫理を正しく理解し、組織全体をリードしていく責務を負っています。そのため、遵守すべき法令等を十分に理解し、利害関係者（取引事業者、行政関係者等）との適正な関係を保持することが必要です。

○また、児童館における法令遵守の体制づくり、教育・研修等を実施し、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、遵守するための具体的な取組を行うことが求められます。

○児童館（法人）において、コンプライアンス（法令遵守）規程の策定、担当者・担当部署の設置、公益通報相談窓口の設置等、倫理や法令遵守の徹底に向けた規程の整備や体制の構築を図ることもより積極的な取組として考えられます。

(3) 評価の留意点

○施設管理者の、遵守すべき法令等に関する正しい理解に向けた取組とともに、児童館の責任者として、職員等が遵守するための具体的な取組を実施していることの双方を総合的に評価します。

○児童館として遵守しなければならない基本的な関連法令について、正しく把握・認識されているかどうか、また最新の内容が把握されているかどうかを確認します。

○遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者保護関連法令、さらには雇用・労働や防災、環境への配慮に関するものについて含んでいることが必要です。

Ⅱ-1-(2) 施設管理者のリーダーシップが発揮されている。

12 Ⅱ-1-(2)-① 福祉サービスの質の向上に意欲をもちその取組に指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 施設管理者は、実施する児童館の活動の質の向上に意欲をもち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。
- b) 施設管理者は、実施する児童館の活動の質の向上に意欲をもち、組織としての取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 施設管理者は、実施する児童館の活動の質の向上に関する組織の取組について指導力を発揮していない。

評価の着眼点

- 施設管理者は、実施する児童館の活動の質の現状について定期的、継続的に評価・分析を行っている。
- 施設管理者は、児童館の活動の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取組を明示して指導力を発揮している。
- 施設管理者は、児童館の活動の質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
- 施設管理者は、児童館の活動の質の向上について、職員の意見を反映するための具体的な取組を行っている。
- 施設管理者は、児童館の活動の質の向上について、職員の教育・研修の充実を図っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、施設管理者が児童館の活動の質の向上に関する児童館の課題を正しく理解したうえで、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組によって評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館における児童館の活動の質の向上において、施設管理者の責任と役割が重要です。個々の職員の継続的な努力により取組まれる実践を、組織的な取組とすることや体制づくりにつなげるなど、指導力の発揮が求められます。

○社会福祉法第78条においては、「社会福祉事業の経営者は、自らその提供する児童館の活動の質の評価を行うことその他の措置を講ずることにより、常に児童館の活動を受ける者の立場に立って良質かつ適切な児童館の活動を提供するよう努めなければならない」とされています。

○施設管理者は、理念や基本方針を具体化する観点から、児童館における児童館の活動の質に関する課題を把握し、その課題と改善に向けた取組を組織全体に明らかにして取組を進める必要があります。

(3) 評価の留意点

○施設管理者が児童館の活動の質の向上に関わる課題を理解・分析したうえで、組織に対してどのように指導力を発揮しているかを具体的な取組によって評価します。

○訪問調査で聴取し可能なものについては書面での確認を行います。

13 II-1-(2)-② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 施設管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に十分な指導力を発揮している。
- b) 施設管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 施設管理者は、経営の改善や業務の実効性を高める取組について指導力を発揮していない。

評価の着眼点

- 施設管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、人事、労務、財務等を踏まえ分析を行っている。
- 施設管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
- 施設管理者は、経営の改善や業務の実効性の向上に向けて、組織内に同様の意識を形成するための取組を行っている。
- 施設管理者は、経営の改善や業務の実効性を高めるために組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、施設管理者が経営の改善や業務の実効性を高める取組を自ら実行するとともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で効果的な事業運営を目指すために指導力を発揮しているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○施設管理者は、経営資源を有効に活用して、児童館（法人）の理念・基本方針を具現化した質の高い児童館の活動の実現を図る必要があります。

○理念・基本方針の実現に向けて、人事、労務、財務等、それぞれの視点から常に検証を行い、経営や単純なコスト削減ではない効果的な業務の実現を目指す改善に向けた具体的な取組が必要です。

○経営状況やコストバランスの分析に基づいて、経営や業務の効果を高めるとともに、その効果をさらなる改善に向けていくといった継続的な取組が安定的かつ良質な児童館の活動の実施には不可欠となります。

○施設管理者は、児童館の将来性や継続性や経営資源の有効活用という基本的な課題を常に視野に入れて組織を運営していくことが求められます。

(3) 評価のポイント

○施設管理者の自らの取組とともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で効果的な事業運営を目指すための指導力の発揮に関わる取組の双方を、具体的な取組によって総合的に評価します。

○訪問調査で聴取し可能なものについては書面での確認を行います。

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

Ⅱ-2-(1) 福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。

14 Ⅱ-2-(1)-① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組が実施されている。

【判断基準】

- a) 組織が目標とする児童館の活動の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しており、それにもとづいた取組が実施されている。
- b) 組織が目標とする児童館の活動の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立しているが、それにもとづいた取組が十分ではない。
- c) 組織が目標とする児童館の活動の質を確保するため、必要な福祉人材や人員体制に関する具体的な計画が確立していない。

評価の着眼点

- 必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。
- 児童館の活動の提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について具体的な計画がある。
- 計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。
- 法人（児童館）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、理念・基本方針や事業計画を実現するために必要な福祉人材や人員体制について、組織として具体的な計画をもって、取り組んでいるかどうかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○理念・基本方針や事業計画を実現し、質の高い児童館の活動を実現するためには、必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人材の確保と育成に関する方針を明確にした計画が求められます。

○計画は、単に「質の高い福祉人材の確保」という抽象的な表現にとどまるものではなく、組織の理念・基本方針や事業計画に沿って、組織を適切に機能させるために必要な人数や、体制、あるいは常勤職員と非常勤職員の比率のほか、障がい者雇用への対応といったことも含めて立案される必要があります。

○また、社会福祉士、精神保健福祉士、介護支援専門員、介護福祉士、保育士、医師、看護師、理学療法士、作業療法士、臨床心理士等児童館の活動の提供に関わる専門職（有資格職員）である福祉人材の配置や確保等について具体的な計画となっていることが重要です。

(3) 評価の留意点

○本評価基準では、具体的な考え方や計画の有無とともに、計画どおりの人員体制が取られていない場合でも、その目標の実現に向かって計画的に人材の確保・育成が行われているかどうかを、具体的な取組や経過等から評価します。

○採用や人事管理については、法人で一括して所管している場合もありますが、その場合にも本評価基準に照らし合わせて、当該組織に関する具体的な考え方や取組を評価します。

言葉の定義

必要な福祉人材：児童館に求められる人材の資質には、主に次のようなものがあげられます。

- ・児童とのかかわりが適切である。
- ・状況を判断し、行動を決断する力がある。
- ・企画力がある。
- ・児童館職員としてふさわしい技能を備えている。
- ・保護者や住民への対応を適切に行うことができる。
- ・仕事に対する意欲がある。
- ・リーダーシップがある。

15 II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。

【判断基準】

- a) 総合的な人事管理を実施している。
- b) 総合的な人事管理に関する取組が十分ではない。
- c) 総合的な人事管理を実施していない。

評価の着眼点

- 法人（児童館）の理念・基本方針にもとづき「期待する職員像等」を明確にしている。
- 人事基準（採用、配置、異動、昇進・昇格等に関する基準）が明確に定められ、職員等に周知されている。
- 一定の人事基準にもとづき、職員の専門性や職務遂行能力、職務に関する成果や貢献度等を評価している。
- 職員処遇の水準について、処遇改善の必要性等を評価・分析するための取組を行っている。
- 把握した職員の意向・意見や評価・分析等にもとづき、改善策を検討・実施している。
- 職員が、自ら将来の姿を描くことができるような総合的な仕組みづくりができている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、総合的な人事管理が実施されているか評価します。

(2) 趣旨・目的

○児童館（法人）における人事管理は、理念・基本方針にもとづく「期待する職員像等」を明確にしたうえで、能力開発（育成）、活用（採用・配置）、処遇（報酬等）、評価等が総合的に実施されること、いわゆる「トータル人事（人材）マネジメント」の考え方により実施されることが望ましいと考えられています。

○総合的な人事管理においては、主に以下の仕組みなどが一体的に運営されることが適切であるとされています。

- ・法人（児童館）の理念と基本方針を踏まえた「期待する職員像等」の明確化
- ・人事理念や人事基準の明確化と基準にもとづく運用
- ・能力開発（育成）…目標管理制度、教育・研修制度（OJT 等を含む）
- ・活用…キャリアパス、職員配置、ローテーション、異動に関する基準等の明確化等
- ・処遇（報酬等）…昇任・昇格基準、給与基準、福利厚生等その他の労働条件の整備
- ・評価…人事考課制度等

○職員処遇の水準（賃金水準、有給取得率、時間外労働時間数等）については、地域性、児童館（法人）の特性等を踏まえながらも、同地域、同施設・事業種別間で比較・検討を行うなど、指標化しながら管理・改善することも必要です。

○職員等が、自ら将来を描くことができるような仕組みづくり＝キャリアパス（昇進・昇格の基準、賃金の水準、必要となるスキルの水準、必要となるスキルを獲得するための機会（研修等）等）の明確化や職員の意向・希望を確認するコミュニケーションも重要です。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、総合的な人事管理に関する仕組み、取組を具体的に聴取して確認します。また、人事管理に関わる規程（基準）等については、書面で確認します。

○小規模な福祉施設・事業所については、児童館の規模や職員体制等を勘案し、その実施状況を評価します。また、大規模法人（複数福祉施設・事業所を経営する法人）における総合的な人事管理制度や人事管理モデルを一様に当てはめて、小規模な福祉施設・事業所を評価するものではありません。

○能力開発（育成）における、目標管理制度についてはⅡ-2-(3)-①、教育・研修制度についてはⅡ-2-(3)-②、③で評価します。

Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

16 Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善する仕組みが構築され、働きやすい職場づくりに積極的に取り組んでいる。
- b) 職員の就業状況や意向を定期的に把握する仕組みはあるが、改善する仕組みの構築が十分ではない。
- c) 職員の就業状況や意向を把握する仕組みがない。

評価の着眼点

- 職員の就業状況や意向の把握等にもとづく労務管理に関する責任体制を明確にしている。
- 職員の有給休暇の取得状況や時間外労働のデータ、疾病状況を定期的に確認するなど、職員の就業状況を把握している。
- 職員の心身の健康と安全の確保に努め、その内容を職員に周知している。
- 定期的に職員との個別面談の機会を設ける、職員の悩み相談窓口を組織内に設置するなど、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。
- 職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生を実施している。
- ワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。
- 改善策については、福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映し実行している。
- 福祉人材の確保、定着の観点から、組織の魅力を高める取組や働きやすい職場づくりに関する取組を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、職員の就業状況や意向を定期的に把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいるかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館の活動の内容を充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的にのぞめるような環境を整えること＝働きやすい職場づくりに取り組むことが求められます。

○「働きやすい職場」とは、①職員の心身の健康と安全の確保、②ワークライフバランス（仕事と生活の両立）に配慮した職場環境づくり、がなされている職場をいいます。

○職員の心身の健康と安全の確保については、労働災害防止策（メンタルヘルス、ケガ・腰痛防止策、その他労働災害への対応）、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止策と対応策、希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保する等の取組があります。また、健康維持の取組としては、たとえば、より充実した健康診断を実施する、全職員に予防接種を励行する、健康上の相談窓口を設置する、悩み相談の窓口を設置するなどが挙げられます。

○福利厚生取組としては、職員の余暇活動や日常生活に対する支援などがあります。

○ワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の両立）に配慮した職場環境の配慮については、休暇取得の促進、短時間労働の導入、時間外労働の削減等の取組があります。また、次世代育成支援対策推進法にもとづく事業主行動計画の策定や、改正育児休業法への適切な対応、定期的な個別面接や聴取等が制度として確立していることが望まれます。

○働きやすい職場づくりに向けて、労務管理に関する責任体制を明確にすることはもとより、労働法令の遵守を前提として、職員の就業状況や意向・意見を把握することが必要です。また、その結果を分析・検討し、改善に向けた取組を福祉人材や人員体制に関する具体的な計画に反映したうえで進めていくといった仕組みが必要となります。

(3) 評価の留意点

○把握された意向・意見について分析・検討する仕組みの有無、サポートする必要があると認められる職員に対する対応等、把握した職員の状況に対して組織的にどのように取り組んでいるのかという点も評価します。

○相談の窓口設置については、単に「困ったことがあれば施設管理者に相談する」といった運営ではなく、相談しやすい工夫を行っているか、相談を受け付けた後に解決を図る体制が整備されているかなど、組織的に取り組んでいるかどうかを評価します。相談窓口は組織内部のみならず、外部にも設置することが望ましいといえますが、組織内部に設置していれば評価の対象とします。

○評価方法は、訪問調査において職員の就業状況や意向・意見等の記録、把握した結果についての対応の記録等の確認と聴取によって行います。

Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

17 Ⅱ-2-(3)-① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。

【判断基準】

- a) 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が、適切に行われている。
- b) 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われているが、十分ではない。
- c) 職員一人ひとりの育成に向けた目標管理等が行われていない。

評価の着眼点

- 組織として「期待する職員像」を明確にし、職員一人ひとりの目標管理のための仕組みが構築されている。
- 個別面接を行う等組織の目標や方針を徹底し、コミュニケーションのもとで職員一人ひとりの目標が設定されている。
- 職員一人ひとりの目標の設定は、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされた適切なものとなっている。
- 職員一人ひとりが設定した目標について、中間面接を行うなど、適切に進捗状況の確認が行われている。
- 職員一人ひとりが設定した目標について、年度当初・年度末（期末）面接を行うなど、目標達成度の確認を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、職員一人ひとりの育成に向け、組織の目標や方針を徹底し、職員一人ひとりの目標の設定等が適切に行われているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○目標管理制度は、福祉施設・事業所（法人）の理念・基本方針をはじめとする児童館の全体目標や部門（チーム）、さらには、職員一人ひとりの目標の統合を目指す仕組みです。

○職員一人ひとりの知識・経験等に応じて具体的な目標を設定しながら、福祉サービスの実施を行うものです。職員の教育・研修機能を有するのみならず、モチベーションを高めるための取組でもあります。

○目標管理では、前提として「期待する職員像」（福祉施設・事業所（法人）の理念・基本方針、福祉サービスの目標等の実現を目指す人材像の定義）や理念・基本方針等を踏まえた、児童館の全体目標が明確にされている必要があります。そのうえで、部門（チーム）、職員一人ひとりの目標を設定することになります。

○設定する目標については、目標項目、目標水準、目標期限が明確にされ、また、到達可能な水準であることが必要です。

○目標の設定にあたっては、一人ひとりの職員との面接を通じたコミュニケーションが重要です。職員が設定する目標については、児童館や部門（チーム）の目標と整合性を保つとともに、当該職員に期待するレベル、内容にふさわしいものである必要があります。

○目標の達成に向けて、職員一人ひとりが取組を行います。施設管理者等は、支持的・援助的な姿勢で日常的に適切な助言や支援を行います。

○中間段階や期末には、目標達成と取組状況を確認するため、面接を行い評価と振り返りを行います。

(3) 評価の留意点

○職員一人ひとりの目標が適切に設定されるとともに、進捗状況の確認、目標達成度の確認等が行われていることが必要です。

○評価方法は、目標管理に関する仕組み、取組を具体的に聴取して確認します。また、目標管理制度に関わる規程（基準）等を書面で確認するとともに、個々の職員の目標管理シートを抽出して確認します。

18 II-2-(3)-② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。

【判断基準】

- a) 組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。
- b) 組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や教育・研修の実施が十分ではない。
- c) 組織として職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定されていない。

評価の着眼点

- 組織が目指す児童館の活動を実施するために、基本方針や計画の中に、「期待する職員像」を明示している。
- 現在実施している児童館の活動の内容や目標を踏まえて、基本方針や計画の中に、組織が職員に必要とされる専門技術や専門資格を明示している。
- 策定された教育・研修計画にもとづき、教育・研修が実施されている。
- 定期的に計画の評価と見直しを行っている。
- 定期的に研修内容やカリキュラムの評価と見直しを行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、求められる職員のあり方を、具体的な知識・技術水準や専門資格の取得といった点から明確にした職員の教育・研修に関する組織の基本姿勢を、基本方針や計画として策定し、これらにもとづく教育・研修が適切に実施されていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○教育・研修は、基本的考え方等を明確にし、計画的に実施される必要があります。

○児童館の活動の質の向上のために組織が定めた目標とその目標達成に向けた事業計画と職員の研修計画が整合していることが必要です。

○職員の教育・研修に関する基本方針や計画は、概略的なものではなく、具体的な知識、技術の内容・水準や専門資格の取得といった点から明確にしたものであることを求めています。

○基本方針や計画にもとづいて、教育・研修が適切に実施されていることが必要です。

○また、教育・研修成果の評価・分析を行い、その結果を踏まえて次の教育・研修計画を策定に反映することが必要です。

(3) 評価の留意点

○組織が必要とする職員の知識・技術や専門資格について、具体的な目標が明記され、それとの整合性が確保された体系的な計画が明文化されているか確認します。

○年度ごとに関連性・継続性のない研修の開催や外部研修への参加、あるいは職員の希望だけを尊重した研修計画は、児童館の活動の質の向上に対する取組の一環と位置づけることはできません。組織として目的を明確にし、体系化された研修計画が策定される必要があります。

○組織が実施する児童館の活動全体の質の向上に対する取組を評価する項目ですので、正規職員の他、派遣契約職員や臨時職員等、すべての職員についての教育・研修を対象とします。

○法人が一括して所管している場合であっても、本評価基準の趣旨に照らして福祉施設・事業所の取組を評価します。

19 II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。

【判断基準】

- a) 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保され、適切に教育・研修が実施されている。
- b) 職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されているが、参加等が十分でない。
- c) 職員一人ひとりについて、研修機会が確保されていない。

評価の着眼点

- 個別の職員の知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握している。
- 新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われている。
- 階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施している。
- 外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨している。
- 職員一人ひとりが、教育・研修の場に参加できるよう配慮している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、職員の教育・研修に関する計画にもとづき、職員一人ひとりについて、教育・研修の機会が確保されるとともに、教育・研修の場に参加し適切に教育・研修が実施されているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○職員の教育・研修に関する計画が実施されていることはもとより、職員一人ひとりが実際に必要な教育・研修を受けることができているかということが重要です。

○教育・研修の計画的な実施とあわせて、職員一人ひとりの知識、技術水準、専門資格の取得状況等を把握することが必要です。

○教育・研修の内容については、新任職員をはじめ職員の経験や習熟度に配慮した個別的なOJTが適切に行われていること、また、階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会を確保し、職員の職務や必要とする知識・技術水準に応じた教育・研修を実施されることなどが必要です。

○児童館の活動に関わるニーズの複雑化や支援の困難化等により、専門性が一層求められることから、内部・外部研修等の研修の方法やテーマ・種類等を整理し、また職員間で学びあう機会と体制づくりも求められます。

○必要に応じて、たとえば介護技術向上のための介護福祉士資格の取得、相談員の面接技術向上のための国家資格の取得、栄養士の管理栄養士資格の取得等も重要な教育・研修の取組となります。

○児童館（法人）において、研修を実施することはもとより、外部研修に関する情報提供を適切に行うとともに、参加を勧奨すること、教育・研修の場に参加できるように配慮することが必要であることはいうまでもありません。

(3) 評価の留意点

○研修成果の評価・分析が行われているかどうかを評価します。研修参加者の報告レポートや、評価・分析が記載された文書（職員別研修履歴等）で確認を行います。

○研修成果の評価・分析が、次の研修計画に反映されているかどうかを、継続した記録等の資料で確認します。

○「階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等の機会」の確保については、児童館（法人）において企画・実施する場合はもとより、外部研修への参加を含め評価します。

Ⅱ-2-(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。

20 Ⅱ-2-(4)-① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。

【判断基準】

- a) 実習生等の児童館の活動に関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等、積極的な取組を実施している。
- b) 実習生等の児童館の活動に関わる専門職の研修・育成について体制を整備してはいるが、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、積極的な取組には至っていない。
- c) 実習生等の児童館の活動に関わる専門職の研修・育成について体制を整備しておらず、教育・研修が行われていない。

評価の着眼点

- 実習生等の児童館の活動に関わる専門職の教育・育成に関する基本姿勢を明文化している。
- 実習生の受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- 実習生等の児童館の活動の専門職の教育・育成についてのマニュアルが整備されている。
- 専門職種の特性に配慮したプログラムを用意している。
- 指導者に対する研修を実施している。
- 実習生については、学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。
- 個々の実習生に対して実習計画を作成している。
- 実習後のアンケートを実施し、その結果の分析に基づき、より効果的な実習となるように実習プログラムを改善している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、実習生等の児童館の活動に関わる専門職の研修・育成について基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意するなど、積極的な取組を実施しているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○福祉の現場に従事する人材を育成すること、また、児童館の活動に関わる専門職の研修・育成への協力は、児童館の社会的責務の一つです。地域の特性や児童館の種別、規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされているとともに、その体制が整備され、効果的な研修・育成や受入が行われている必要があります。

○実習生等は、受入れの時期や期間、受入れ人数などが一定ではありません。したがって、よりきめ細やかな利用者への配慮が求められます。本評価基準では、児童館を実習の対象とする大学・専門学校のすべての実習生が対象となります。

(3) 評価の留意点

○受入れ体制の整備については、受入れに関するマニュアルの作成が求められます。マニュアルには、受入れについての連絡窓口、利用者への受入れの意義・法人・日程等の事前説明、職員への受入れの意義・法人・日程等の事前説明、実習生等に対するオリエンテーションの実施方法等の項目が記載されている必要があります。

○実習生等の受入れについて、組織として具体的にどのような取組を行っているかについて評価します。事前説明の方法や、利用者への配慮、具体的な取組等について聴取します。

○さらに効果的な研修・育成のための工夫がなされているか確認します。具体的には、①実習（教育・研修）内容全般を計画的に学べるようなプログラムを策定する、②実施状況に関する連絡等についての学校等（教育・研修の実施主体・派遣機関等）との連携を強めるための取組を行う、③実習生等の目的や職種等に考慮したプログラムを用意する、④これらが職員に周知され共有されていること、などが考えられます。

言葉の定義

児童館における実習：保育士養成課程における実習の場として児童館を指定するところも増えている。養成における現場経験の必要性と後進の育成という意味において、可能な範囲での積極的な受入れや指導が望まれる。

Ⅱ-3 運営の透明性の確保

Ⅱ-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

21 Ⅱ-3-(1)-① 運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。

【判断基準】

- a) 児童館の事業や財務等に関する情報について、適切に公開している。
- b) 児童館の事業や財務等に関する情報を公表しているが、方法や内容が十分ではない。
- c) 児童館の事業や財務等に関する情報を公表していない。

評価の着眼点

- ホームページ等の活用により、法人、児童館の理念や基本方針、提供する児童館の活動の内容、事業計画、事業報告、予算、決算情報が適切に公開されている。
- 児童館における地域の福祉向上のための取組の実施状況、第三者評価の受審、苦情・相談の体制や内容について公表している。
- 第三者評価の受審結果、苦情・相談の体制や内容にもとづく改善・対応の状況について公表している。
- 法人（児童館）の理念、基本方針やビジョン等について、社会・地域に対して明示・説明し、法人（児童館）の存在意義や役割を明確にするように努めている。
- 地域へ向けて、理念や基本方針、事業所で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配布している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、児童館の事業や財務等に関する情報について、適切に公開し、運営の透明性を確保するための取組を行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館においては、実施する児童館の活動を必要とする利用者や家族等がその内容を知るための情報を適切に公開、発信する必要があります。

○社会福祉法第75条には、「社会福祉事業の経営者は、福祉サービスを利用しようとする者が、適切かつ円滑にこれを利用することができるように、その経営する社会福祉事業に関する情報の提供を行うよう努めなければならない」と定められています。

○児童館の事業や財務等に関する情報を公開することは、公費による福祉サービスを実施する主体としての説明責任を果たし、経営の透明性を図る取組でもあります。

○児童館の活動を実施する児童館に対する、利用者や家族等、そして地域の理解を深めていくためには、第三者評価の受審や苦情・相談内容の公表などの児童館の活動の質の向上に関わる取組をはじめ、各法人の特色ある実践・活動を主体的に提示していくことが重要です。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、児童館のホームページ、広報誌やパンフレット等により確認します。

○「地域の福祉向上のための取組の実施状況」については、Ⅱ-4-(3)「地域の福祉向上のための取組を行っている。」で評価する事項が適切に公表されているか確認します。

22 II-3-(1)-② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。

【判断基準】

- a) 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。
- b) 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われているが、十分ではない。
- c) 公正かつ透明性の高い適正な運営・経営のための取組が行われていない。

評価の着眼点

- 児童館における事務、経理、取引等に関するルールが明確にされ、職員等に周知している。
- 児童館における事務、経理、取引等に関する職務分掌と権限・責任が明確にされ、職員等に周知している。
- 児童館における事務、経理、取引等について、必要に応じて外部の専門家に相談し、助言を得ている。
- 児童館における事務、経理、取引等について内部監査を実施するなど、定期的に確認されている。
- 外部監査の活用等により、事業、財務に関する外部の専門家によるチェックを行っている。
- 外部監査の結果や公認会計士等による指導や指摘事項にもとづいて、経営改善を実施している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○福祉サービスに関わる児童館においては、質の高い福祉サービスを実施する基盤となる経営・運営が、公正かつ透明性の高い適正なものである必要があります。これは、福祉サービスを提供する主体としての信頼性に関わる重要な取組です。

○児童館の経営・運営は、福祉サービスの提供及び、業務執行に関わる「内部統制」＝事業経営・運営におけるチェック体制を確立し社会的な責任を意識したものであることが重要です。

○具体的には、児童館内における各種規程にそった業務の実施、意思決定の手続きや財務管理（会計処理）、また、取引・契約関係等、どの業務や過程に課題や問題が発生しやすいか児童館の実情に応じて検討する必要があります。さらに、その発生を防ぐための仕組み・体制を構築することが求められます。

○児童館における事務、経理、取引等について、必要に応じて外部の専門家に相談し、助言を得ることや、内部監査を実施するなど定期的に確認するなど事業経営・運営の適正性を確保する取組も有効です。

○また、特に公益性の高い社会福祉法人については、公正性と透明性を確保し、説明責任を果たす観点から、外部監査を活用することも有効です。

○公認会計士等の専門家による指摘事項、アドバイス等は、経営・財務の改善課題の発見とその解決のための客観的な情報と位置づけることができます。また、その結果を経営改善に活用することが必要です。

○社会福祉法人審査基準では、外部監査の頻度について「資産額が100億円以上若しくは負債額が50億円以上又は収支決算額が10億円以上の法人については、その事業規模に鑑み、2年に1度程度の外部監査の活用を行うことが望ましいものであること。これらに該当しない法人についても、5年に1回程度の外部監査を行うなど法人運営の透明性の確保のために取組を行うことが望ましい」としています。

○ここでいう外部監査とは法人等の財務管理、事業の経営管理、組織運営・事業等に関する外部の専門家の指導・助言を指します。なお、財務管理、経営管理等は「公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家」（以下「外部監査の考え方」3. 外部監査の実施者を参照）によることが求められます。

○外部監査の考え方は、以下のとおりです。

1. 外部監査の趣旨について

広く法人の外部の専門家によるチェックを通じて法人運営の透明性の確保に資することを目的とするものであること。

2. 外部監査の範囲について

- ①公認会計士法にもとづき公認会計士又は監査法人（以下「公認会計士等」という。）が行う財務諸表の監査
- ②公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家が行う会計管理体制の整備状況の点検等
- ③財務諸表以外の事項（法人の組織運営・事業等）の監査

3. 外部監査の実施者について

外部監査は、法人の財務管理、事業の経営管理その他法人運営に関し優れた識見を有する者が行うこと。具体的には、公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家や、社会福祉事業について学識経験を有する者等がこれに該当すること。なお、当該法人の役員等や、当該法人及びその役員等と親族等の特殊の関係がある者が外部監査を行うことは適当でないこと。

また、公認会計士等、税理士その他の会計に関する専門家が、当該法人の会計処理業務を受託している場合においても、当該業務と外部監査業務が別個の契約として、締結されているなど、両業務が明確に区分されていれば、外部監査とみなして差し支えないこと。

4. その他

- ①外部監査結果の報告は書面で行われている必要があること。
- ②外部監査にあたるかは報告書や契約書の名称といった形式的なもので判断するものではないこと。
- ③第三者評価における外部監査の範囲は、熊本県が所轄庁として実施する社会福祉法人に対する指導監査実施周期を判定する際における外部監査の範囲とは異なるため、注意する必要があること。

○なお、児童館では費用的な負担も考慮して、公認会計士等の専門家による外部監査に限らず、必要に応じて専門家による助言を受けること等によって経営改善を実施している場合でも本評価基準の趣旨を踏まえて評価するものとします。

（3）評価の留意点

○公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が日常的に行われているか、さらに、必要に応じて外部の専門家による助言を得ているかを評価します。

○また、児童館（法人）の規模を勘案したうえで、外部監査等を活用し事業、財務等に関するチェックや外部監査結果にもとづく経営改善を実施していることを評価します。

○小規模な児童館については、外部監査等の活用や結果にもとづく経営改善が実施されていない場合も想定されます。児童館における事務、経理、取引等について、①必要に応じて外部の専門家との契約にもとづき、相談し、助言を得ることで定期的確認することなどにより、事業経営・運営の適正性を確保する取組を行うこと、②実情にそくした経営改善の取組を行っていること、をもって総合的に評価します。

○評価方法は、訪問調査において、書面での確認と聴取により行います。なお、行政による監査は対象ではありません。

言葉の定義

外部監査：複数の児童館を管掌している経営主体（公立を含む）の場合は、管掌内の児童館に対する外部監査の結果の経営改善が当該児童館にも反映されているかという点も、評価の対象とします。

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

23 Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域との交流を広げるための取組を行っている。

【判断基準】

- a) 地域のすべての児童と保護者の利用を広げるための地域への働きかけを積極的に行っている。
- b) 地域のすべての児童と保護者の利用を広げるための地域への働きかけを行っているが、十分ではない。
- c) 地域のすべての児童と保護者の利用を広げるための地域への働きかけを行っていない。

評価の着眼点

- 地域組織・団体・住民との関係を良好に保っている。
- 児童館の地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。
- 活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。
- 利用者の個別的状況に配慮しつつ、地域の児童健全育成に関する行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが支援を行う体制が整っている。
- 児童館への理解を得るために、地域の人々と利用者との交流の機会を定期的に設けている。
- 母親クラブをはじめ、民生委員・児童委員や学校・PTA、自治会等の地域組織・団体等と連携した取組を行っている。
- 児童館利用者の保護者同士の交流の機会を設けている。
- 住民による子育て支援活動を促進している。
- 利用者の買い物や通院等日常的な活動についても、定型的でなく個々の利用者のニーズに応じて、地域における社会資源を利用するよう推奨している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、利用者の地域との交流を広げることが目的とした組織の取組について評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館は地域に開かれた利用施設ですが、地域のすべての児童が利用しているとは限りません。そのため、地域のすべての児童と保護者の利用を広げるための働きかけを積極的に行う必要があります。

○また、児童館が地域社会の一員としての社会的役割を果たしていくためにも、地域社会の理解と協力を得るための積極的な取組が必要です。

(3) 評価の留意点

○本評価基準では、児童館が地域のより多くの児童・保護者に利用されること及び、地域における児童健全育成活動の中で積極的な役割を果たせるようになることを目的とした取組について評価します。

○評価方法は、訪問調査において実施状況の聴取が主となり、事業報告書等、書面でも確認します。

言葉の定義

地域：基本的には児童館がある小中学校区がカバーするようなコミュニティを想定している。

児童館利用者の拡大：児童館利用者の拡大の中には、「登録児以外の児童たちとも交流している（放課後児童対応）」「児童館に遊びに来ない児童への対応をしている」なども含まれる。

24 II-4-(1)-② ボランティア等の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。

【判断基準】

- a) ボランティアを受入れるに当たり、受入れの意義や方針を全職員に示し、受入れの担当者も決めている。
- b) ボランティアを受入れるに当たり、受入れの意義や方針を全職員に示しているが、受入れの担当者を決めていない。
- c) ボランティアを受入れるに当たり、受入れの意義や方針を全職員に示していない。

評価の着眼点

- ボランティア受入れに関する意義・方針を明文化している。
- ボランティア受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- 地域の学校教育等への協力について基本姿勢を明文化している。
- ボランティア受入れについて、登録手続、ボランティアの配置、事前説明等に関する項目が記載されたマニュアルを整備している
- ボランティアに対して利用者との交流を図る視点等で必要な説明会、支援を行っている。
- 学校教育への協力を行っている。
- ボランティアの受入れや活動コーディネートに積極的に取り組んでいる。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、地域、学校等のボランティアの受入れ、地域の学校教育施設・体験教室の学習等への協力について評価します。

(2) 趣旨・留意点

○地域の人々や学校等におけるボランティア活動は、地域社会と児童館をつなぐ柱の一つとして位置づけることができます。また、児童館は、社会福祉に関する知識と専門性を有する地域の社会資源として、地域の学校教育施設や体験教室の学習（小学校の職場見学、中学校の職場体験、高校のインターンシップ）等への協力がその役割の一つとして考えられます。

○児童館の特性や地域の実情等にそくした、ボランティアの受入や学習等への協力を検討・実施することが求められます。

○多くの児童館が、様々にボランティアの受入や学習等への協力等を実施しているものと思われます。福祉施設・事業所側の姿勢や受入れ方針や体制が明確になっていないと、思いがけないトラブルや事故を誘引する場合があります。特に利用者と直接接する場面では、十分な準備が必要であり、利用者への配慮が重要です。

○ボランティア等は福祉の専門職ではないので、活動・学習時の配慮や注意事項等の十分な説明が必要です。

(3) 評価の留意点

○本評価基準では、ボランティアの受入や学習への教育等への協力に関する方針とマニュアルの作成を求めています。

○マニュアルには、登録・申込手続、配置（活動や学習の場）、利用者等への事前説明、ボランティアや学習への協力に係る事前説明、職員への受入れの意義・方針等の事前説明、実施状況の記録、等の項目が記載されている必要があります。また、トラブルや事故を防ぐためのボランティアへの研修や学習等への協力の受入時の説明の実施が必要です。

○原則として、ボランティアの受入や地域の学校教育施設・体験教室等の学習等への協力に係る体制を整備していることをもって評価します。ただし、児童館の特性や地域性を鑑み、ボランティアの受入が困難と考えられる場合には、ボランティア等の受入を想定した体制整備の状況、ボランティアの養成教育や地域の学校教育施設・体験教室の学習等への協力（職員の派遣等を含む）の状況等を総合的に勘案し評価します。

○評価方法は、書面と聴取によって行います。

Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

25 Ⅱ-4-(2)-① 児童館として必要な関係機関・団体等の機能や連絡方法を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。

【判断基準】

- a) 利用者によりよい児童館の活動を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われている。
- b) 利用者によりよい児童館の活動を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握しているが、その関係機関等との連携が十分ではない。
- c) 利用者によりよい児童館の活動を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示していない。

評価の着眼点

- 当該地域の関係機関・団体について、住所録等のリストや資料を作成している。
- 職員会議で説明するなど、職員間で情報の共有化が図られている。
- 他の子育て機関や事業との連携がある。
- 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。
- 虐待を受けていると思われる児童の保護者への対応について、照会・通告を含む児童相談所など関係機関との連絡体制が整備されている。
- 地域の関係機関・団体の共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取組を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、児童館として、利用者によりよい児童館の活動を提供するために必要となる、関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に把握し、その関係機関等との連携が適切に行われているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者によりよい児童館の活動を提供するためには、地域の様々な機関や団体との連携が必要となります。

○ここで言う「必要な関係機関・団体等」とは、利用者へのサービスの質の向上のために連携が必要な機関や団体を指し、具体的には、福祉事務所、児童相談所、保健センター、病院、学校、幼稚園、保育所、子育て支援センター、民生委員・児童委員、子ども会や自治会等の地域団体、母親クラブ等のボランティア団体、各種自助組織等が挙げられます。

○利用者に対してより良いサービスを行うとともに、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワークを構築することが必要不可欠です。そのうえで、問題解決に向けてネットワークを有効に活用することが重要です。

○取組の具体例としては、関係機関・団体等の参画のもとで定期的にケース検討会を開催している、地域の定期的な連絡協議会に参加している、地域内の他組織と定期的に連絡会を開催している、などが挙げられますが、利用者に対するサービスの一環として行われる具体的な取組でなければ、十分とは言えません。

○築き上げたネットワークを有効に活用することが重要です。児童館の事業を進めていくうえで、地域全体で課題となっている点について、関係機関・団体へ積極的に問題提起し、解決に向けて協働して取り組んでいく、などが挙げられます。

○特に、児童館においては、幼稚園、小学校・中学校等との間で、児童館を利用している児童に関する職員間の話し合い等の連携、虐待を受けていると思われる児童の保護者への対応について、照会・通告を含む児童相談所など関係機関との連携などが重要となります。

(3) 評価の留意点

○関係機関・団体等の機能や連絡方法の把握状況や関係機関・団体との連携に関する定期的な取組状況を評価します。

○評価にあたっては、職員間でそれらに関する情報の共有化が図られているかどうかの評価も行います。関係機関・団体の機能や、連絡方法を記載した資料の保管場所や内容等が、必要に応じて職員が活用できるようになっているかどうか、会議で説明を行う等職員に周知されているかどうかについても、訪問調査で確認を行います。

○評価方法は、いくつかの関係機関・団体との具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。

26 Ⅱ-4-(3)-① 福祉施設・事業所が有する機能を地域に還元している。

【判断基準】

- a) 児童館が有する機能を、地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。
- b) 児童館が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っているが、十分ではない。
- c) 児童館が有する機能を、地域に開放・提供する取組を行っていない。

評価の着眼点

- 児童館のスペースを活用して地域住民との交流を意図した取組を行っている。
- 児童館の専門性や特性を活かし、地域住民の生活に役立つ講演会や児童の遊びや児童の健全育成等についての研修会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。
- 児童館の専門性や特性を活かし、電話・ファックス・来館による子育て相談窓口、障がい児やその家族等に対する相談支援事業、子育て支援サークル（児童の健全育成に関する活動を行っているサークルや、地域の子育て家庭の親子が定期的集まる機会等）、地域の小学校・保育所・幼稚園や保健センターなどと連携した支援事業等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。
- 児童の遊びや生活、子育てに関する情報を地域に提供している。
- ホームページや情報誌などで、だれもが容易に入手できる形態の広報媒体がある。
- 児童館の運営状況についての情報を利用者の求めに応じて公開できるようにしている。
- 災害時に被災した高齢者、障がい者その他特に配慮を要する者の受け入れやその他の支援（物資・人）について、地域住民や自治体等にあらかじめ説明している。
- 多様な機関等と連携して、社会福祉分野に限らず地域の活性化やまちづくりに貢献している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、児童館が有する機能を、地域に開放・提供する取組を積極的に行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○地域との関わりを深める方法として、児童館の専門的な知識・技術や情報を地域に提供することが挙げられます。このような取組を積極的に行うことは、地域の人々の理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにつながっていきます。

○具体的には、児童の遊び等についての講習会や研修会・講演会等の開催、子育てに関する相談窓口の設置等が挙げられます。

○また、児童館は、災害時に福祉避難所として指定されている場合や避難所となる場合も想定されるため、日頃から災害時の行政や地域との連携・協力に関する事項を決定・確認しておくことが求められます。

○児童館がその機能を活かし、災害時にどのような役割を果たすかについて、自治体や地域住民とあらかじめ定めておくことも重要な取組といえます。

○事業所のこのような活動を地域へ知らせるための取組も必要です。

(3) 評価の留意点

○事業所の種別や規模によって、具体的な取組は様々だと思われませんが、本評価基準の趣旨にそって、個々の取組について評価を行います。

27 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動が行われている。

【判断基準】

- a) 地域の具体的な福祉ニーズを把握し、これにもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。
- b) 地域の具体的な福祉ニーズを把握しているが、これにもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。
- c) 地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を行っていない。

評価の着眼点

- 児童館の機能を地域に還元することなどを通じて、地域の子育て・児童健全育成に関するニーズの把握に努めている。
- 民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催するなどによって、具体的な子育て・児童健全育成に関するニーズの把握に努めている。
- 地域住民に対する相談事業を実施するなどを通じて、多様な相談に応じる機能を有している。
- 関係機関・団体との連携にもとづき、具体的な子育て・児童健全育成に関するニーズの把握に努めている。
- 地域の放課後児童の状況を把握し利用の促進に努めている。
- 把握した子育て・児童健全育成に関するニーズにもとづいて、法で定められた社会福祉事業にとどまらない地域貢献に関わる事業・活動を実施している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、児童館が地域社会における福祉向上に役割を果たすために、地域の具体的な子育て・児童健全育成に関するニーズを把握し、これにもとづく児童館独自の公益的な事業・活動を積極的に行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館は、社会福祉に関する知識と専門性とともにより児童館の活動を実施するという公益性を有する組織として、地域社会における役割や機能を発揮するために、地域の具体的な子育て・児童健全育成に関するニーズを把握するための取組を積極的に行うことが必要です。

○社会の変化や女性のライフスタイルの変化に伴って、多様な子育てニーズが生まれており、地域の住民が児童館に求める専門的な知識や技能も多岐にわたってきています。それらのニーズを積極的に把握するための取組が求められます。

○地域住民からの意見や要望を把握する場合は、たとえば、相談事業を活発化させてその中でニーズを把握する、地域交流のイベント時にアンケートを実施する、など主体的に動くことが重要です。

○日常的な児童館の活動の実施を通じて、当該児童館の活動では対応できない利用者等のニーズを把握することも必要です。

○また、把握した子育て・児童健全育成に関するニーズにもとづき、これらを解決・改善するための児童館の公益的な事業・活動を行うことも必要です。特に、社会福祉法人については、既存制度では対応しきれない生活困窮問題等の支援など、地域社会での貢献活動を主体的、積極的に進めていくことが重要です。

○地域社会では、地域経済や生活環境の変化等（雇用環境の変化、単身高齢者世帯や高齢者のみの世帯の増加、大規模団地等の集合住宅の課題等）により、従来の社会福祉事業が対象とする範囲以外の生活課題・福祉課題等が顕著化しています。また、地域における生活課題・福祉課題の解決・緩和においては、児童館による専門的な地域への支援のみならず、地域住民の主体的な活動、協力の促進も重要です。

○児童館においては、その有する機能をもって地域の生活課題・福祉課題を解決・緩和する活動・事業の実施主体となること、あるいは、地域住民の主体的な活動を促進・支援することなどの取組が求められます。

(3) 評価の留意点

○地域のニーズ等に基づいて児童館等が独自に行う取組を評価します。

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

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。

28 Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重した児童館の活動提供について共通の理解をもつための取組を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者を尊重した児童館の活動提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われている。
- b) 利用者を尊重した児童館の活動提供についての基本姿勢は明示されているが、組織内で共通の理解をもつための取組は行っていない。
- c) 利用者を尊重した児童館の活動提供についての基本姿勢が明示されていない。

評価の着眼点

- 利用者を尊重した児童館の活動提供に関する「倫理綱領」や規程等を策定し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
- 利用者を尊重した児童館の活動提供に関する基本姿勢が、個々の福祉サービスの標準的な実施方法等に反映されている。
- 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、組織で勉強会・研修を実施している。
- 利用者の尊重や基本的人権への配慮について、定期的に状況の把握・評価等を行い、必要な対応を図っている。
- 職場会議において改善の提案が積極的に行われている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、利用者を尊重した福祉サービス提供についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解をもつための取組が行われているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館においては、児童が安心して過ごせる環境を整える中で、遊びやささまざまな活動を通じて児童たちが個別的集団的に成長できるように援助していくことが基本となります。本評価基準では、理念や基本方針の中で、その基本姿勢が明示されていることを前提とします。

(3) 評価の留意点

○利用者の尊重について、明示された基本姿勢に基づいて、組織内で共通の理解をもつためにどのような努力が行われているか、具体的な取組をもとに評価します。利用者対応の場面での標準的な実施方法への反映や、勉強会・研修など組織全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。

○併せて、人権への配慮、性差への固定的な観念を植え付けないような配慮などの具体的な留意点を評価の着眼点とし、児童館全体としてどのような取組を行っているか聴取します。

29 Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に配慮した児童館の活動提供が行われている。

【判断基準】

- a) 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備し、利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した児童館の活動提供が行われている。
- b) 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備しているが、利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した児童館の活動の提供が十分ではない。
- c) 利用者のプライバシー保護等の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備していない。

評価の着眼点

- 利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。
- 利用者の虐待防止等の権利擁護について、規程・マニュアル等が整備され、職員の理解が図られている。
- 利用者のプライバシー保護と虐待防止に関する知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務、利用者のプライバシー保護や権利擁護に関する規程・マニュアル等について、職員に研修を実施している。
- 一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行っている。
- 利用者や家族にプライバシー保護と権利擁護に関する取組を周知している。
- 規程・マニュアル等にもとづいた児童館の活動が実施されている。
- 不適切な事案が発生した場合の対応方法等が明示されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、利用者のプライバシー保護をはじめ、虐待防止といった利用者の権利擁護に関する規程・マニュアル等を整備し、職員に周知するための取組を行うとともに、利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した児童館の活動の提供が行われているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者の日常生活におけるプライバシーの保護は、利用者を尊重した児童館の活動の提供における重要事項です。また、プライバシーの保護のみならず、虐待防止といった利用者の権利擁護に関わる取組も同様です。

○ここでいうプライバシーとは、「他人の干渉を許さない、各個人の私生活上の自由」のことです。利用者のプライバシー保護については利用者尊重の基本であり、たとえば、利用者が他人から見られたり知られたりすることを拒否する自由は保護されなければなりません。利用者から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組が求められます。

○日常的な児童館の活動の提供においては、児童館の利用者や児童館の活動の特性とあり方等を踏まえつつ、施設・設備の限界等を加味しながらも、可能な限り一人ひとりの利用者にとって、生活の場にふさわしいこころよい環境を提供し、利用者のプライバシーを守るよう設備等の工夫を行うことも必要です。

○プライバシー保護と権利擁護に関する取組が、規程・マニュアル等にもとづき実施されることはもとより、取組を利用者や家族に周知することも求められます。また、児童館において、プライバシー保護や権利擁護に関わる不適切な事案が生じた場合を想定し、対応方法等を明確にしておくことも必要です。

(3) 評価の留意点

○利用者のプライバシーと権利擁護に配慮した児童館の活動の提供の前提として、職員が、プライバシー保護や権利擁護に関する基本的な知識や社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識を十分に理解すること、福祉施設・事業所の特性に応じた留意点等に関する規程・マニュアル等を作成して周知徹底することが必要です。よって、職員に規程・マニュアル等を配布しただけでは取組は不十分であり、「b」評価とします。

○福祉サービスの場面ごとに作成されているマニュアル・手引書等の中で、プライバシー保護に関する留意事項が記載されている場合も、「規程・マニュアル等」に含みます。

○設備面での配慮や工夫も含めた組織としての取組も評価の対象となります。規程・マニュアル等の整備と周知への取組とあわせて総合的に評価します。

○評価方法は、規程・マニュアル等の内容を確認するとともに、具体的な取組を聴取します。

○個人情報保護は本評価基準にいうプライバシー保護には含みません。Ⅲ-2-(3)-②「利用者に関する記録の管理体制が確立している。」において評価します。

Ⅲ-1-(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意（自己決定）が適切に行われている。

30 Ⅲ-1-(2)-① 利用希望者に対して活動選択に必要な情報を積極的に提供している。

【判断基準】

- a) 利用希望者が活動を選択するために必要な情報を積極的に提供している。
- b) 利用希望者が活動を選択するために必要な情報を提供しているが、十分ではない。
- c) 利用希望者が活動を選択するために必要な情報を提供していない。

評価の着眼点

- 理念や基本方針、実施する活動の内容や児童館の特性等を紹介した資料を、公共施設等の多くの人が入手できる場所に置いている。
- 児童館を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。
- 児童館の利用希望者については、個別に丁寧な説明を実施している。
- 見学、体験利用等の希望に対応している。
- 利用希望者に対する情報提供について、適宜見直しを実施している。
- 利用児童の保護者が求める、児童・子育てに関する情報の収集と提供が適切に行われている。
- 乳幼児の保護者等限定された時間のみ利用者に対しても児童館活動のすべてについて知らせている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、児童館の活動の利用希望者が、児童館の活動を選択するために必要な情報提供が積極的に行われているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○社会福祉法第75条において、社会福祉事業の経営者は、利用者が活動選択の際に参考とすることができる情報を積極的に提供することが求められています。

○ここで言う情報とは、契約締結時の重要事項説明等ではなく、複数の児童館（児童館における児童クラブ・乳幼児とその保護者のためのサークルなどを含む）の中から利用者が自分の希望にそったものを選択するための資料となるような、利用者の視点に立った情報を指します。このため、資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容とすることが重要です。

○児童館の利用希望者については、個別にでない説明を実施すること、また、希望に応じて、見学、体験利用等に対応することも必要な取組です。

○情報提供の方法、内容等については、配布・活用状況、利用者や家族等の意見等を必要に応じて聴取しながら、定期的な見直しを行い、より良い内容を目指すことも重要です。

(3) 評価の留意点

○児童館の活動内容がわかりやすく説明された印刷物の作成、ホームページの作成、公共施設へのパンフレットの配置、見学・体験希望者への対応等、利用者が情報を簡単に入手できるような取組、利用者にとってわかりやすい工夫が必要です。

○実施する児童館の活動の内容等について組織が積極的に情報提供を行うことを求めています。利用希望で訪れた人に対して、パンフレットを渡しただけ、というような取組のみの場合は「c」評価とします。

31 Ⅲ-1-(2)-② 福祉サービスの開始・変更にあたり利用者等にわかりやすく説明している。

【判断基準】

- a) 活動開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者等にわかりやすく説明を行っている。
- b) 活動開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者等に説明を行っているが、十分ではない。
- c) 活動開始・変更時の同意を得るにあたり、組織が定める様式にもとづき利用者等に説明を行っていない。

評価の着眼点

- サービス開始・変更時の活動の内容に関する説明と同意にあたっては、利用者の自己決定を尊重している。
- サービス開始・変更時には、利用者がわかりやすいように工夫した資料を用いて説明している。
- 説明にあたっては、利用者等が理解しやすいような工夫や配慮を行っている。
- サービス開始・変更時には、利用者等の同意を得たうえでその内容を書面で残している。
- 意思決定が困難な利用者への配慮についてルール化され、適正な説明、運用が図られている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準では、活動開始及び変更時に、利用者や家族等にわかりやすく説明を行い、同意を得ているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○福祉サービスの開始や変更の際には、利用者等の自己決定に十分に配慮し、活動の具体的な内容や日常生活に関する事項、その他留意事項等をわかりやすく説明することが必要です。児童館の場合は、個々の利用者に対する説明（文書）は掲示による利用案内で代替できることになっていますが、掲示の他に最初に利用する人に渡したり問い合わせに答えたりするための案内（文書）を作成することも必要です。

○福祉サービスの開始や変更時における説明は、福祉サービスの利用契約が必要な福祉施設・事業所はもとより、利用契約ではない児童館においても、利用者等の自己決定の尊重や権利擁護等の観点から必要な取組です。

○説明にあたっては、前評価基準（Ⅲ-1-(2)-②）と同様に、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような資料を用いることが求められます。また、法令及び組織が定めた様式に基づいて、同じ手順・内容で行われることが必要です。

(3) 評価の留意点

○利用契約ではない児童館における説明は、どの利用者等に対しても、組織が定めた様式に基づいて、同じ手順・内容で行われることを前提としています。また、本人が説明を受けることが困難な利用者に対しては、組織がどのような援助の方法をとっているかを確認します。

○評価方法は、訪問調査において、説明の様式・内容と状況を聴取します。また、利用者や家族等への説明内容が具体的に記録された書面を確認します。書面での確認ができない場合は「c」評価とします。

32 Ⅲ-1-(2)-③ 福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。

※児童館は評価対象外

Ⅲ-1-(3) 利用者満足の上昇に努めている。

33 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の上昇を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。

【判断基準】

- a) 利用者の意向を把握する仕組みを整備し、利用者の意向の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。
- b) 利用者の意向を把握する仕組みを整備し、利用者の意向の結果を把握しているが、その向上に向けた取組が十分ではない。
- c) 利用者の意向を把握するための仕組みが整備されていない。

評価の着眼点

- 利用者の意向に関する調査が定期的に行われている。
- 利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会・保護者会、児童館運営委員会等が、利用者の意向を把握する目的で定期的に行われている。
- 利用者の意向に関する調査の担当者等の設置や、把握した結果を分析・検討するために、利用者参画のもとで検討会議の設置等が行われている。
- 分析・検討の結果にもとづいて具体的な改善を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、利用者満足を把握する仕組みを整備し、利用者の意向の結果を踏まえて、その向上に向けた取組を行っているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○よりよい児童館の活動のありようは児童館等が一方的に判断できるものではなく、どのように受け止めているかという双方向性の観点が重要です。福祉サービスにおいては、専門的な相談・支援を適切に実施する一方、利用者の意向を組織的に調査・把握し、これを児童館の活動の質の向上に結びつける取組が必要です。

○利用者の意向に関する調査の結果については、具体的な児童館の活動改善に結びつけること、そのために組織として仕組みを整備することが求められます。

○実施する児童館の活動の質を高めるためには、組織として定められた仕組みにしたがって、継続した取組を進める必要があります。よって、随時出される個々の意見、要望等に対応するという方法のみでは、有効な改善対応とすることはできません。

○組織的に行った調査結果を分析・検討する担当者や担当部署の設置、定期的な検討会議開催等の仕組みが求められます。

○このような仕組みが機能することで、職員の利用者の意向に対する意識を向上させ、組織全体が共通の問題意識のもとに改善への取組を行うことができるようになります。

(3) 評価の留意点

○具体的には、利用者の意向に関する調査、利用者への個別の聴取、利用者懇談会における聴取等があります。利用者の意向に関する調査等を定期的に行うことは、改善課題の発見や、改善課題への対応策の評価・見直しの検討材料となります。

○評価方法は、調査結果に関する分析や検討内容の記録、改善策の実施に関する記録等の書面や、訪問調査での具体的な取組の聴取等によって確認します。

Ⅲ-1-(4) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

34 Ⅲ-1-(4)-① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

【判断基準】

- a) 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能している。
- b) 苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているが、十分に機能していない。
- c) 苦情解決の仕組みが確立していない。

評価の着眼点

苦情解決の体制（苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置）が整備されている。

苦情解決の仕組みをわかりやすく説明した掲示物が掲示され、資料を利用者等に配布し説明している。

苦情記入カードの配布やアンケート（匿名）を実施するなど、利用者が苦情を申し出しやすい工夫を行っている。

苦情内容については、受付と解決を図った記録が適切に保管している。

苦情内容に関する検討内容や対応策については、利用者等に必ずフィードバックしている。

苦情内容及び解決結果等は、苦情を申し出た利用者等に配慮したうえで、公表している。

苦情相談内容にもとづき、児童館の活動の質の向上に関わる取組が行われている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、苦情解決の仕組みが確立され利用者等に周知する取組が行われているとともに、苦情解決の仕組みが機能していることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○社会福祉法第82条では、社会福祉事業の経営者は、利用者等からの苦情の適切な解決に努めることが求められています。また、福祉施設・事業所の各最低基準・指定基準においては、利用者等からの苦情への対応が規定されています。

○苦情解決の体制については、①苦情解決責任者の設置（施設管理者、理事長等）、②苦情受付担当者の設置、③第三者委員の設置が求められています。第三者委員は、苦情解決についての密室性の排除と社会性・客観性の確保、利用者の立場に立った苦情解決の援助のために設置されるもので、人数は複数が望ましいとされています。

○法令で求められる苦情解決の仕組みが組織の中で確立されていることを前提として、この仕組みが機能しているかどうか、また組織が苦情解決について、提供する児童館の活動内容に関する妥当性の評価や改善課題を探るための有効な手段と位置づけているか、つまり児童館の活動の質の向上のための仕組みとなっているかが重要です。

○児童館においては、法令で求められる苦情解決の仕組みを構築することはもとより、苦情解決や苦情内容への対応を通じて児童館の活動の質の向上を図る必要があります。

(3) 評価の留意点

○苦情解決の仕組みについては、利用者等への周知と理解の促進、苦情を申出やすい配慮や工夫、苦情受付に係る正確な記録と苦情解決責任者への報告、解決へ向けての話し合いの内容や解決策等について経過と結果の記録、苦情を申出した利用者等への経過や結果の説明、申出した利用者等に不利にならない配慮をしたうえでの公表、などの状況を総合的に勘案し、仕組みが機能しているかどうかを評価します。

○また、児童館として、苦情解決の取組を、利用者保護の視点と同時に、児童館の活動の質の向上に向けた取組の一環として積極的に捉えているかどうかを、体制の整備や解決手順・結果公表等の具体的な取組によって評価します。

○第三者委員が設置されていない場合、連絡方法が明示されていない場合、解決に係る話し合いの手順等が定められていない場合、苦情解決状況の公表を行っていない場合は、「c」評価とします。

35 Ⅲ-1-(4)-② 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備し、利用者等に周知している。

【判断基準】

- a) 利用者が相談したり意見を述べたりしたい時に方法や相手を選択できる環境を整備し、そのことを利用者に伝えるための取組が行われている。
- b) 利用者が相談したり意見を述べたりしたい時に方法や相手を選択できる環境を整備しているが、そのことを利用者に伝えるための取組が十分ではない。
- c) 利用者が相談したり意見を述べたりしたい時に、方法や相手を選択できる環境を整備していない。

評価の着眼点

- 利用者が相談したり意見を述べたりする際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成している。
- 利用者等に、その文章の配布やわかりやすい場所に掲示する等の取組を行っている。
- 相談をしやすい、意見を述べやすいスペースの確保等の環境に配慮している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準では、利用者が相談したい時や意見を述べたい時に方法や相手を選択できる環境が組織として整備されているか、また、その内容を利用者伝えるための取組が行われているか評価します。

(2) 趣旨・解説

- 利用者が必要に応じて相談ができ、また、意見が述べられる環境づくりは、利用者本位の児童館の活動において不可欠であることは言うまでもありません。児童館として、相談しやすく、意見が述べやすい体制や方法をどのように構築しているか、また具体的にどのように取組が進められているかが重要です。

- 相談や意見について、方法や相手を選択できる環境とは、相談においては、日常的に接する職員以外に、相談窓口を設置するなど、専門的な相談、あるいは児童館において直接相談しにくい内容の相談等、相談内容によって複数の相談方法や相談相手が用意されているような取組を指します。

- 意見については、利用者、家族等との話し合いの機会をもつなどの日常的な取組、意見箱の設置、アンケートの実施、第三者委員による聞き取り等の複数の方法や相手が用意されていることを指します

(3) 評価の留意点

- 利用者の相談、意見に関する取組については、利用者等に十分に周知されている必要があります。また、利用開始時に説明を行うだけでなく、日常的に相談窓口を明確にしたうえで、その内容をわかりやすい場所に掲示する、日常的な言葉かけを積極的に行う等の取組も評価の対象となります。

- 評価方法は、訪問調査において児童館としての取組を聴取し、書面の確認及び児童館内の見学等で確認します。

36 Ⅲ-1-(4)-③ 利用者からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。

【判断基準】

- a) 利用者からの相談や意見を積極的に把握し、組織的かつ迅速に対応している。
- b) 利用者からの意見や意見を把握しているが、組織的かつ迅速に対応していない。
- c) 利用者からの相談や意見の把握、対応が十分ではない。

評価の着眼点

相談や意見を受けた際の記録の方法や報告の手順、対応策の検討等について定めたマニュアル等を整備している。

対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。

職員は、日々の児童館の活動の提供において、利用者が相談しやすく意見を述べやすいように配慮し、適切な相談対応と意見の傾聴に努めている。

意見箱の設置、アンケートの実施等、利用者の意見を積極的に把握する取組を行っている。

職員は、把握した相談や意見について、検討に時間がかかる場合に状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。

苦情や意見等にもとづき、児童館の活動の質の向上に関わる取組が行われている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、苦情に限定するものでなく、利用者からの意見や要望、提案への組織的かつ迅速な対応について評価します。

(2) 趣旨・解説

○苦情に関わらず、児童館の活動の内容や生活環境の改善等に関する利用者からの意見や要望、提案等に積極的に対応することが必要です。福祉施設・事業所においては、利用者からの苦情のみならず、意見や提案から改善課題を明らかにし、児童館の活動の質を向上させていく姿勢が求められます。

○苦情について迅速な対応を行うことはもとより、利用者の意見や要望、提案等についても可能な限り迅速に対応する体制を整えることが、児童館の活動の質と利用者からの信頼を高めるために有効です。

○苦情解決同様に、利用者からの意見や要望、提案等への対応についても仕組みを確立することが重要であり、対応マニュアル等の策定が必要です。

○意見等に対する児童館の方針を伝え、理解いただくこと取組も含まれます。

○対応マニュアル等においては、利用者の意見や要望、提案等にもとづく児童館の活動の質の向上に関する姿勢をはじめ、苦情解決の仕組み同様に、意見や要望、提案等を受けた後の手順、具体的な検討・対応方法、記録方法、利用者への経過と結果の説明、公表の方法等がその内容別に具体的に記載されていることが必要です。また、仕組みを効果的なものとする観点からマニュアル等については、適宜見直しを行うことが必要となります。

(3) 評価の留意点

○意見や要望、提案等への対応マニュアルの整備のほか具体的に児童館の活動の改善につながっている取組も含めて評価します。

○苦情解決の仕組と一体的に構築、運用している児童館の場合には、苦情解決のみならず、本評価基準でいう利用者の意見や要望、提案等への対応が実際に行われているか確認します。

○評価方法は、訪問調査において児童館としての取組を聴取し、書面等で確認します。

Ⅲ-1-(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。

37 Ⅲ-1-(5)-① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。

【判断基準】

- a) リスクマネジメント体制を構築し、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集と要因分析と対応策の検討・実施が適切に行われている。
- b) リスクマネジメント体制を構築しているが、利用者の安心と安全を脅かす事例の収集や要因分析と対応策の検討・実施が十分ではない。
- c) リスクマネジメント体制が構築されておらず、利用者の安心と安全を脅かす事例を組織として収集していない。

評価の着眼点

- リスクマネジメントに関する責任者の明確化（リスクマネジャーの選任・配置）、リスクマネジメントに関する委員会を設置するなどの体制を整備している。
- 事故発生時の対応と安全確保について責任、手順（マニュアル）等を明確にし、職員に周知している。
- 利用者の安心と安全を脅かす事例の収集が積極的に行われている。
- 収集した事例をもとに、職員の参画のもとで発生要因を分析し、改善策・再発防止策を検討・実施する等の取組が行われている。
- 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。
- 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行っている。
- 事故防止のためのチェックリストがあり活用している。
- 緊急時における連絡先（児童の保護者等）が把握されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、利用者の安心と安全を確保し活動の質の向上を図る観点からリスクマネジメント体制を構築するとともに、ヒヤリハット報告や事故報告等の事例の収集を積極的に実施し、その収集した事例について要因分析の実施と対応策が適切に講じられているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館におけるリスクマネジメントの目的は、活動の質の向上にあります。具体的な取組としては、責任者の設置又は明確化、リスクマネジメントに関する会議等（体制づくり全般をはじめ、事故要因の分析、改善策・再発防止策等を検討する場）の設置、事故発生時の対応における責任と手順等の明確化、ヒヤリハット・事故報告の収集、これら報告にもとづく要因分析と改善策・再発防止等の実施が基本的な事項となります。

○また、これらをリスクマネジメント規程等として定めておくこと、研修の実施や個々の取組について定期的な見直しと改善を図ることは、体制の構築と児童館の実態にそくした効果的な取組のために有効です。

○ヒヤリハット・事故報告や事例等の収集は、活動の質の向上の観点から、職員間の情報共有をはじめ、要因分析の実施や改善策・再発防止策を講じるために行うものです。また、取組を通じて、職員の「危険への気づき」を促す効果も生まれます。よって、職員個人の反省を促したり、責任を追及したりするためのものではないということに留意が必要です。

○福祉サービスの提供に関わる設備・機器類の日頃からの安全確認や定期的なメンテナンスも、日常的に利用者の安心・安全に配慮した福祉サービスの前提として重要です。また、外部からの侵入者への対応等についても、児童館の特性に応じて検討・対応します。

○リスクマネジメントの体制整備の面では施設管理者のリーダーシップが欠かせません。また、具体的な対策を講じる際には活動を提供する現場における知恵と工夫を活用した取組が最も重要です。

(3) 評価の留意点

○事故発生時の適切な対応と利用者の安全確保がなされていることを前提とし、リスクマネジメントに関する責任者の設置又は明確化、リスクマネジメントに関する会議等の設置・開催状況のみならず、ヒヤリハット報告・事故報告が収集され、要因分析と改善策・再発防止策の検討・実施がなされているか評価します。

○ヒヤリハット報告・事故報告の分類や一覧表の作成等に留まらず、組織的・継続的な要因分析と改善策・再発防止策の検討・実施に結びついていることが必要です。

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を書面と聴取によって確認します。書面がなく、職員会議等で事故防止に向けた意識啓発をしているというような取組のみの場合には、「c」評価とします。

○感染症に関するリスク（対策）については、次項「Ⅲ-1-(5)-②」で評価します。

言葉の定義

安全確保：児童館の活動においては、「児童と乳幼児が同時に利用する際に、事故や混乱がないように配慮されている」「遊びの場面で起きるけんかやトラブルへの対応が適切に行われている」「児童の『行き過ぎや羽目をはずす行為』への予防的な対応が適切に行われている」など、児童館活動固有の安全確保に関する事項にも留意する。

38 Ⅲ-1-(5)-② 感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、
取組を行っている。

【判断基準】

- a) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っている。
- b) 感染症の予防策が講じられ、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備しているが、取組が十分ではない。
- c) 感染症の予防策が講じられていない。

評価の着眼点

- 感染症対策について、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。
- 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成し、職員に周知徹底している。
- 担当者等を中心にして、定期的に感染症の予防や安全確保に関する勉強会等を開催している。
- 感染症の予防策が適切に講じられている。
- 感染症の発生した場合には対応が適切に行われている。
- 感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を定期的に見直している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、感染症の予防策が適切に講じられているとともに、発生時等の緊急時の利用者の安全確保について組織として体制を整備し、取組を行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者の生命と健康にとって感染症の予防と感染症発生時の適切な対応は非常に重要な取組といえます。

○感染症の予防・対応についても、活動の質の向上を目的とするリスクマネジメントと同様に、マニュアル等を整備したうえで、児童館内の体制を確立し実行していくことが必要です。具体的には、①責任を明確にした安全確保のための体制の確立（緊急時の対応体制を含む）、②担当者・担当部署の設置、③定期的な検討の場の設置、④感染症予防策等の定期的な評価・見直しの実施等が挙げられます。

○感染症については、季節、活動の提供場面に応じた適切な対応が必要であり、感染症の予防と発生時等の対応マニュアル等を作成したうえで、職員が十分に理解し、日頃から取組を進めることが必要です。

○対応マニュアル等については、保健医療の専門職の適切な助言・指導のもとに作成されていることも重要です。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において具体的な取組を書面と聴取によって確認します。書面がなく職員会議等で感染症予防に向けた意識啓発をしているというような取組のみの場合には、「c」評価とします。

39 Ⅲ-1-(5)-③ 災害時における利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。

【判断基準】

- a) 地震、津波、豪雨、火事等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を組織的に行っている。
- b) 地震、津波、豪雨、火事等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地震、津波、豪雨、火事等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っていない。

評価の着眼点

災害時の対応体制が決められている。

立地条件等から災害の影響を把握し、建物・設備類、活動提供を継続するために必要な対策を講じている。

利用者及び職員の安否確認の方法が決められ、すべての職員に周知されている。

食料や備品類等の備蓄リストを作成し、管理者を決めて備蓄を整備している。

防災計画等整備し、地元の行政をはじめ、消防署、警察、自治会、福祉関係団体等と連携するなど、体制をもって訓練を実施している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、地震、津波、豪雨、火事等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を積極的に行っているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者の安全を確保するためには、活動上のリスクや感染症対策のみならず、災害時における安全確保のための対策を講じる必要があります。

○そのため児童館においては、災害時の対応体制（災害時の職員体制、災害時の避難先、避難方法、ルートの確認等）をあらかじめ定めておくことが求められます。

○訪問・通所による福祉サービスを提供する福祉施設・事業所では、災害発生時の安否確認について、他の福祉施設・事業所や自治体等と連携して行う方法を決定・確認しておく必要があります。また、通所福祉施設・事業所については、利用者や家族と話し合う、家族への引継ぎの方策などを決めておくことなどが求められます。

○児童館においては、災害時においても、利用者の安全を確保するとともに活動を継続することが求められます。「事業（活動）の継続」の観点から、災害等に備えた事前準備・事前対策を講じることが重要です。

(3) 評価の留意点

○消防計画の策定など法律で定められた事項や監査事項の対策にとどまらず、実効性の高い取組を積極的に行っているかどうかを確認します。たとえば、ハード面では立地条件から災害の影響を把握する、耐震診断を受けて必要な耐震措置を実施する、設備等の落下防止措置を講じる、消火設備を充実させる、食料や備品などの備蓄を整備するなどが挙げられます。

○ソフト面では、災害発生時の体制を整備する、利用者及び職員の安否確認の方法の確立し全職員に周知する、災害発生時の初動時の対応や出勤基準などを示した行動基準を策定し、全職員に周知を図る、定期的に訓練を行い、対策の問題点の把握や見直しを行うなどが挙げられます。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

40 Ⅲ-2-(1)-① 提供する福祉サービスについて標準的な実施方法が文書化され福祉サービスが提供されている。

【判断基準】

- a) 児童館における個々の活動について、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた福祉サービスが実施されている。
- b) 児童館における個々の活動について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた福祉サービスの実施が十分ではない。
- c) 児童館における個々の活動について、標準的な実施方法が文書化されていない。

評価の着眼点

- 標準的な実施方法が適切に文書化されている。
- 標準的な実施方法には、利用者の尊重、プライバシーの保護や権利擁護に関わる姿勢が明示されている。
- 標準的な実施方法について、研修や個別の指導等によって職員に周知徹底するための方策を講じている。
- 標準的な実施方法にもとづいて実施されているかどうかを確認する仕組みがある。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、児童館における活動の標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいて活動が適切に実施されていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○児童館における福祉サービスの提供・実践は、利用者の特性や必要とする支援等に応じて柔軟に行われるべきものであり、いわば標準化できる内容と個別的に提供・実践すべき内容の組合せです。

○標準化とは、画一化とは異なり、活動を提供する職員誰もが必ず行わなくてはならない基本となる部分を共通化することであり、個別的な活動の提供と相補的な関係にあるものといえます。すべての利用者に対する画一的な福祉サービス実施を目的としたマニュアル化を求めものではありません。

○標準化とは、各児童館における利用者の特性等を踏まえた標準的な実施方法等を定め、職員の違い等による活動の水準や内容の差異を極力なくし一定の水準、内容を常に実現することを目指すものです。標準的な実施方法を定め、一定の水準、内容を保ったうえで、それぞれの利用者の個別性に着目した対応を行うことが必要です。

○標準的な実施方法は、文書化され、職員が十分に理解していることが不可欠です。標準的な実施方法には、基本的な相談・援助技術に関するものだけでなく、活動実施時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備等の児童館の環境に応じた業務手順等も含まれ、実施する活動全般にわたって定められていることが求められます。

○また、標準的な実施方法に基づいて実施されていることを組織として確認するための仕組みを整備し、標準的な実施方法にそぐわない活動が提供されている場合の対応方法についても定めておくことが必要です。

(3) 評価の留意点

○標準的な実施方法については、文書化されていること、また、これにもとづいた活動の提供状況について確認します。具体的には、標準的な実施方法（文書）の活用状況と職員の理解を図るための取組や工夫、個別的な福祉サービス実施計画との関係性、標準的な実施方法にそった活動の提供がなされているか確認する仕組みの有無等により、総合的に評価します。

○標準的な実施方法を記載した文書は、職員がいつでも閲覧でき、日常的に活用している状態にあるか確認します。

○評価方法は、訪問調査において書面を確認するとともに、関係職員への聴取等によって確認します。

41 Ⅲ-2-(1)-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。

【判断基準】

- a) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定め、仕組みのもとに検証・見直しを行っている。
- b) 標準的な実施方法について定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定めているが、検証・見直しが十分ではない。
- c) 標準的な実施方法について、組織的な検証・見直しの仕組みを定めず、定期的な検証をしていない。

評価の着眼点

- 活動の標準的な実施方法の検証・見直しに関する時期やその方法が組織で定められている。
- 活動の標準的な実施方法の検証・見直しが定期的に実施されている。
- 検証・見直しにあたり、個別的な活動実施計画の内容が必要に応じて反映されている。
- 検証・見直しにあたり、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、標準的な実施方法について、定期的に現状を検証し、必要な見直しを組織的に行うための仕組みが定められているか、その仕組みのもとに見直しが実施されているかどうかを評価します。

(2) 趣旨・解説

○標準的な実施方法については、利用者が必要とする活動内容の変化や新たな知識・技術等の導入を踏まえ、定期的に現状を検証し、必要な見直しを行うことが必要です。また、検証や見直しについては、児童館として方法や仕組みを定め、これのもとに継続的に実施されることが、活動の質の向上にとって必要です。

○標準的な実施方法の見直しは、職員や利用者等からの意見や提案にもとづき、また、個別的な活動実施計画の状況を踏まえ行われなければなりません。

○標準的な実施方法を定期的に見直すことは、活動の質に関する職員の共通意識を育てるとともに、PDCAのサイクルによって、質に関する検討が組織として継続的に行われているという意味をあわせ持っています。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において、標準的な実施方法（文書）の改訂記録や検討会議の記録等、書面をもって確認します。

Ⅲ-2-(2) 適切なアセスメントにより福祉サービス実施計画が策定されている。

42 Ⅲ-2-(2)-① アセスメントにもとづく個別的な福祉サービス実施計画を適切に策定している。

【判断基準】

- a) 利用児童を個別的、集団的に援助する体制があり、活動計画を策定している。
- b) 利用児童を個別的、集団的に援助する体制はあるが、活動計画が策定していない。
- c) 利用児童を個別的、集団的に援助する体制がなく、活動計画も策定していない。

評価の着眼点

活動実施計画策定の責任者を設置している。

活動実施計画には、利用者一人ひとりの具体的なニーズが明示されている。

活動実施計画を策定するための部門を横断したさまざまな職種による関係職員（種別によっては組織以外の関係者も）の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。

活動実施計画どおりに活動が行われていることを確認する仕組みが構築され、機能している。

支援困難ケースへの対応について検討し、積極的かつ適切な活動の提供が行われている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、活動実施計画の策定に関する体制が確立しているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○活動実施計画の策定にあたっては、児童館での体制が確立していることが不可欠です。具体的には、福祉サービス実施計画策定の責任者を設置・明確化する必要があります。

○活動実施計画策定の責任者については、必ずしも活動実施計画を直接作成する者を意味していません。各部門の担当者の意見を、集約・調整する場を設定し、その場に参画して活動実施計画の内容の決定までを統括する、また家族への連絡や説明等を行う、等が責任者に求められる役割です。

(3) 評価の留意点

○利用者の希望やニーズを適切に反映した内容となっているか、計画にもとづく活動の提供がなされているか、活動の質の向上に結びつく活用がなされているかといった観点から評価します。

○活動実施計画策定における責任者の役割について、役割分担して実施している場合があります。役割分担は、組織の状況に応じて異なりますので、組織として活動実施計画の策定方法が定まっていること、それぞれの担当者がその定められた方法における役割を果たしていること、そして責任者は、これらの内容を掌握し必要に応じて助言・指導を行っていることをもって役割を果たしていると評価します。

○利用者の意向の反映については、活動実施計画に利用者の意向が明示されていることによって、意向を踏まえた計画が策定されていると評価します。

○評価方法は、訪問調査において、活動実施計画の策定・実施のプロセス、責任及び役割分担体制の実態がどのようになっているかを具体的に聴取したうえで、利用者数名分の活動実施計画等を抽出して、書面の確認と担当者への聴取を行います。

○また、福祉サービス実施計画が日常的な福祉サービスの提供場面でどのように実施されているか、記録と職員からの聴取により確認します。

○利用者一人ひとりの活動実施計画が作成されていないことは想定していませんが、その場合は「c」評価とします。福祉サービス実施計画の策定が法令上求めされる児童館については、法令違反となりますので、早急な改善・策定が求められることはいうまでもありません。

43 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に福祉サービス実施計画の評価・見直しを行っている。**【判断基準】**

- a) 活動実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。
- b) 活動実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。
- c) 活動実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施していない。

評価の着眼点

- 活動実施計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
- 見直しによって変更した活動実施計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
- 活動実施計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。
- 活動実施計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、活動を十分に提供できていない内容（ニーズ）等、活動の質の向上に関わる課題等が明確にされている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、活動実施計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているか評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者一人ひとりに対する活動の質の向上を継続的に図るためには、策定した活動実施計画について、PDCAのサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取組にしていかなければなりません。

○活動実施計画の評価・見直しに関する組織として決定された手順が定められ、実施されている必要があります。評価・見直しを行う時期の設定や記録の方法、実施計画変更の手順と関係職員への周知の方法等が明示されていることが望まれます。

○また、活動実施状況が責任者に確実に伝わる仕組みが必要です。実施記録での活動実施状況の確認や、担当者からの報告ルート等が、システムとして成立しており、責任者が総合的な視点で情報を管理している状態を求めています。

○活動実施計画の策定及び定期的な見直しが法令上求められる福祉施設・事業所はもとより、それ以外の児童館についても、適切な期間・方法で計画の見直しが実施されているか、計画の評価・見直しにあたっては、標準的な実施方法に反映すべき事項、活動を十分に提供できていない内容（ニーズ）など、活動の質の向上に関わる課題等が明確にされて、活動の質の向上に結びつく積極的な取組がなされているかを評価します。

(3) 評価の留意点

○活動実施計画の見直しでは、目標そのものの妥当性や、具体的な支援や解決方法の有効性等について検証するとともに、変更に関する利用者の意向の確認と同意を得られているかが留意点です。

○定期的な評価結果に基づいて、必要があれば活動実施計画の内容を変更しているかどうかを、記録等と実施計画等の書面によって評価します。

○活動実施計画の定期的な評価・見直しが、法令上求められる福祉施設・事業所については、取り組みがなされていない場合には、法令違反となりますので、早急な改善・策定が求められることはいうまでもありません。

Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。

44 Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関する福祉サービス実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。

【判断基準】

- a) 利用者に対する活動実施計画の実施状況が適切に記録され、職員間で共有化されている。
- b) 利用者に対する活動実施計画の実施状況が記録されているが、職員間での共有化が十分ではない。
- c) 利用者に対する活動実施計画の実施状況が記録されていない。

評価の着眼点

- 利用の事実が確認できるようになっている。
- 利用者の全般的な状況や特徴的な事例についての記録がある。
- 利用児童の中で個別に援助する必要のある児童についての記録がある。
- 「児童クラブ」や「幼児クラブ」及び「登録制のクラブ活動」等一人ひとりを把握する必要のある活動に関しては、利用者一人ひとりの記録等の書面が整備されている。
- 「児童クラブ」においては、「必要に応じ保護者と連絡を取る」場合の記録がある。
- 利用者の身体状況や生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。
- 活動実施計画にもとづく活動が実施されていることを記録により確認することができる。
- 記録する職員で記録内容や書き方に差異が生じないように、記録要領の作成や職員への指導等の工夫をしている。
- 組織における情報の流れが明確にされ、情報の分別や必要な情報が的確に届くような仕組みが整備されている。
- 情報共有を目的とした会議の定期的な開催等、部門横断での取組がなされている。
- パソコンのネットワークシステムを利用や記録ファイルの回覧等を実施して、事業所内で情報を共有する仕組みが整備されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、利用者一人ひとりの活動実施計画の実施状況が適切に記録されるとともに、職員間で共有化されていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者一人ひとりに対する活動の実施状況は、組織の規定にしたがって統一した方法で記録される必要があります。記録は、職員の情報の共有化を図るとともに、活動実施計画の評価・見直しを行う際の基本情報となります。

○適切に記録されているとは、活動実施計画にそってどのようなサービスが実施されたのか、その結果として利用者の状態はどのように推移したか、について具体的に記録されていることを指します。

○また、記録のほか、利用者の状況等に関する情報の流れや共通化について、組織としての取組を評価します。

○利用者の状況等に関する情報とは、利用者の状況、活動の実施にあたり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントやサービス実施計画の実施状況等、利用者に関わる日々の情報すべてを指します。

○共有化については、知っておくべき情報が職員に正確に伝わる仕組みが確立していることが必要です。その際、伝えてはならない情報、担当者で留めてよい情報と責任者等へ伝えるべき情報、他部門への伝達が必要な情報、速やかに伝えるべき内容と後日整理して伝えるべき内容等が的確に分別され、決められた方法によって伝達されていくことが求められます。

○情報の流れと共有化について組織的に管理することは、利用者の状態の変化や活動内容の不具合に対して、速やかな対応を行うために欠かせないものです。

(3) 評価の留意点

○引継ぎや申送り、回覧等は当然に行われていることとして捉え、組織の特性に応じた共有化へのより積極的な取組を評価します。

○児童館活動の大半は、不特定多数の人々(児童等)が利用することを想定して行われるため、利用者一人ひとりに対する記録を継続的に整備することは困難です。したがって、ここでは、「一人ひとりの利用の事実が確認できるようになっていること」「利用者の全般的な状況や特徴的な事例についての記録があること」「特に気になる児童の状況についての記録があること」を具体的な評価の対象とします。

○「児童クラブ」や「幼児クラブ」及び「登録制のクラブ活動」等一人ひとりを把握する必要のある活動に関しては、それぞれの目的に沿って①管理上の記録と、②実践上の記録が、統一した方法で記録される必要があります。この場合の評価方法は、訪問調査において、利用者数名指導計画と、それに対する記録等の書面を確認します。

45 Ⅲ-2-(3)-② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。

【判断基準】

- a) 利用者に関する記録の管理について規程が定められ、適切に管理が行われている。
- b) 利用者に関する記録の管理について規程が定められ管理が行われているが、十分ではない。
- c) 利用者に関する記録の管理について規程が定められていない。

評価の着眼点

- 個人情報保護規程等により、利用者の記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する規定を定めている。
- 個人情報の不適正な利用や漏えいに対する対策と対応方法が規定されている。
- 記録管理の責任者が設置されている。
- 記録の管理について個人情報保護の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。
- 職員は、個人情報保護規程等を理解し、遵守している。
- 個人情報の取扱いについて、利用者や家族に説明している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

○本評価基準は、個人情報保護規程等の利用者の記録の管理について規定が定められるとともに、適切に管理が行われていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

○利用者に関する記録の管理については、個人情報保護と情報開示の2つの観点から管理体制が整備される必要があります。

○児童館が保有する利用者や家族の情報は、個人的な情報であり、その流出は利用者や家族に大きな影響を与えることから、情報が外部に流出しない管理体制が必要となります。記録の保管場所や保管方法、扱いに関する規程、責任者の設置、保存と廃棄に関する規程等が必要です。

○個人情報保護については「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」とともに、福祉・介護分野における個人情報保護に関するガイドライン等の理解と、取組が求められます。

○厚生労働省は、「福祉関係事業者における個人情報の適正な取扱いのためのガイドライン（平成16年11月30日通達）」、「福祉分野における個人情報保護に関するガイドライン（平成25年3月29日通達）」、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン（平成16年12月24日通知、平成18年4月21日改正、平成22年9月17日改正）」を示しています。

○一方、情報開示については、利用者や家族等から情報開示を求められた際のルール・規程が必要です。情報開示の基本姿勢、情報開示の範囲、利用者への配慮等が求められます。

○ここでいう「記録の管理」とは、書面による管理に加え電子データによる管理も含みます。電子データについては、取扱いや情報漏えい対策が十分になされることが必要です。

(3) 評価の留意点

○評価方法は、訪問調査において規程等の確認、実際の記録の保管状況、開示請求への対応、保存と廃棄の確認等を行います。

A 児童館の活動に関する事項（小型児童館・児童センター用付加項目）

A-1 遊びの環境整備

A-1-① 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）は、遊びや様々な活動を安全かつ円滑にできるような内容であり、利用者の自主性や創造性を損なわないように配慮されていることが必要です。
- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）は、利用者自身が納得できるように、簡潔な内容でわかりやすく表現されていることが必要です。
- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）について、職員間で十分に意思統一を行い、共通に理解を得ていることが必要です。
- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）が実態にそぐわなかったり、理解されなかったりするような場合は、利用者の参加のもとで検討する取り組みも必要です。

評価の着眼点

- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）がわかりやすいものになっている。
- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）が見やすい場所に掲示されている。
- 利用者が遊ぶ際を守るべき事項（きまり）を納得し、受入れている。
- 遊ぶ際を守るべき事項（きまり）を定期的に見直す機会がもうけられている。

言葉の定義

利用者：児童館を利用する、0歳から18歳未満の児童、及びその保護者を指す。なお、特に児童のみを特定する場合は「利用児童」と表記する。

A-1-② 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。

【判断基準】

- a) 乳幼児から中高生までの児童が、日常的に気軽に利用できる環境があり、十分に利用している。
- b) 乳幼児から中高生までの児童が利用しているが、十分でない。
- c) 乳幼児から中高生までの児童が気軽に利用している環境がなく、登録児童のみの利用となっている。

判断基準の考え方とポイント

○児童館は地域のすべての児童を対象とした活動を行うことが必要です。

○乳幼児から中高生までの児童が気兼ねすることなく日常的に気軽に利用できる環境をつくり、そのための空間と時間を確保することが必要です。

評価の着眼点

□乳幼児から中高生までの利用児童が日常的に気軽に利用できる雰囲気がある。

□実際に乳幼児から中高生までの児童が日常的に利用している。

□児童クラブの定員が、通常の一般来館児童の活動と良好な関係を保てるように設定されている。

A-1-③ 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分でない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

- 児童館ではあらかじめ決まった遊びを児童に与えるだけでなく、利用者が自発的かつ創造的に活動できるように、環境を整備しておくことが必要です。
- そのためには、遊具やスペースが、指定された使用法だけでなく、児童たちの発想で自由に工夫して活用できるようになっていることが必要です。
- また、児童たち自身が遊びを自発的かつ創造的に発展させることができるように、職員の対応や働きかけについて、職員間で確認・合意していることも必要です。

評価の着眼点

- 児童館の広さにかかわらず、スペースや遊具が利用者の発想で自由に活用できるように工夫されている。
- 利用者が自由に使えるスペースや遊具が、使いやすく安全に配慮されている。

A-1-④ 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。

【判断基準】

- a) 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) 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が、十分ではない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

○児童館には、利用者同士の関係を豊かにしていくふれあいのスペースが必要です。

○くつろいだり、休憩したり、待ち合わせをしたりするスペースには、だれでも使いやすい雰囲気があることが必要です。

○建物の広さにかかわらず、フリースペースを設けるなど、限られた空間を活用する工夫が必要です。

評価の着眼点

□特定の使用目的に限定されないリラックスして過ごせるスペースがある。

□実際に利用者が、待ち合わせスペース等でくつろいでいたり相互に交流したりしている様子が伺える。

A-1-⑤ 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 幅広い年齢の児童が交流できる場が設定されているが、十分でない。
- c) 幅広い年齢の児童が交流できる場が設定されていない。

判断基準の考え方とポイント

- 児童館は、乳幼児から小学生、中高生までの幅広い年齢の児童が出会い、交流できる施設です。
- 安全に配慮しながら、幅広い年齢の児童と一緒に遊んだり交流したりできる場が日常的に設けられていることが必要です。
- 行事やクラブ活動等においても、できるだけ幅広い年齢の児童と一緒に（あるいは交流しあつて）取り組めるように工夫することが必要です。

評価の着眼点

- 幅広い年齢の児童が利用している。
- 幅広い年齢の児童と一緒に過ごす場がある。
- 幅広い年齢の児童と一緒に取り組んだり交流したりする遊びや活動が日常的にある。

A-1-⑥ 施設・設備に関して、児童・保護者や来館者が利用しやすいように配慮されている。

【判断基準】

- a) 施設・設備に関して、児童・保護者や来館者が利用しやすいものとなるよう常に意識しており、十分な取り組みを行っている。
- b) 施設・設備に関して、児童・保護者や来館者が利用しやすいものとなるよう意識し、取り組みを行っているが、十分でない。
- c) 施設・設備に関して、児童・保護者や来館者が利用しやすいものとなるような意識が薄く、取り組みも行っていない。

判断基準の考え方とポイント

○施設・設備に関して、児童・保護者や来館者が利用しやすいものとなるよう意識を持って整備がなされているか、また、その具体的な取り組みについて評価します。

評価の着眼点

- トイレや各部屋の案内表示が、児童・保護者や来館者にもわかりやすく、迷わずに目的の場所に行ける。
- 車イスの方や高齢者でも、施設内をスムーズに移動できるような配慮がある。（移動経路上に段差や障害物がない、スロープの設置、手摺りなど）
- トイレ、ドア、手洗所等の設備は、あらゆる人や状況に対応している。（各設備について無理な姿勢をとることなく利用できる設備がある。）
- ハード面のバリアがある場面でも不自由なく行動できるような、人的支援体制が整備されている。
- 施設・設備について、児童・保護者や来館者が利用しやすいものになるよう、職員が改善提案できる体制がある。

A-1-⑦ 職員の接し方について、児童をひとりの個人として尊重する取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 丁寧な行動、言葉遣い等について、児童をひとりの個人として尊重するためのマニュアル等を整備し、児童の人権を尊重している。
- b) 丁寧な行動、言葉遣い等について、児童をひとりの個人として尊重するためのマニュアル等の整備が十分でない。
- c) 児童をひとりの個人として尊重する接し方が行われていない。

判断基準の考え方とポイント

○「児童は、人として尊ばれる。」という児童憲章の精神を踏まえ、職員の児童に対する接し方について、児童をひとりの個人として尊重するためのマニュアル等が作成され、職員に対し、人権尊重の意識が徹底されていることやその具体的な取り組みについて評価します。

評価の着眼点

- 丁寧な行動、言葉遣いが徹底されている。
- 体罰や抑制、ふさわしくない呼称等の禁止事項についてマニュアル等が整備されている。
- 子どもの人権の尊重に関する職員研修を行っている。

A-2 乳幼児と保護者への対応

A-2-① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。

【判断基準】

- a) 乳幼児と保護者が日常的に利用している。
- b) 乳幼児と保護者の利用はあるが、日常的でない。
- c) 乳幼児と保護者の利用がない。

判断基準の考え方とポイント

○児童館は、乳幼児と保護者にとっても日常的な居場所となる必要があります。

○児童館には、あらかじめ企画された活動への参加だけでなく、乳幼児と保護者の日常的利用を積極的に受入れるような運営姿勢が必要です。

評価の着眼点

- 児童館の利用規定に、乳幼児と保護者が日常的に利用できる旨の規定がある。
- 乳幼児と保護者が一緒にいて遊べる遊具やスペースがある。
- 児童館が乳幼児と保護者の日常的な利用を積極的に働きかけている。
- 乳幼児と保護者の利用が日常的にある。

A-2-② 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 乳幼児活動が年間を通じて実施されているが、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっていない。
- c) 乳幼児活動が年間を通じて実施されておらず、その内容も参加者のニーズに基づいたものになっていない。

判断基準の考え方とポイント

- 乳幼児活動（乳幼児と保護者を対象とした活動）は、乳幼児の発達を見通して計画されていることが必要です。
- 乳幼児活動は、年間を通じて定期的実施することにより、乳幼児と保護者の生活リズムの形成に役立てることが出来ます。例えば、毎週の曜日や時間帯を定めてプログラムを実施するなど、安定した取り組みをする姿勢が必要です。
- 参加者が多すぎたり、内容が発達段階に合わなかったりすると、乳幼児と保護者にとってストレスになることがあります。活動内容は、参加者のニーズに基づいて決めることが必要です。
- 乳幼児活動に際しては、参加者のニーズにこたえるために、地域の子育て支援ネットワークや各種子育て支援機関と連携を図って実施することも必要です。

評価の着眼点

- 乳幼児活動が、曜日・時間・内容を定めて、年間を通じて実施されている。
- 年齢等の参加条件が公表され、利用者の理解を得ている。
- 参加者が多い場合は、実施日を増やしたり時間帯を区分したりするなどの工夫をしている。
- 乳幼児と保護者のどちらかだけを対象とした活動と、一緒に参加できる活動とを、適切に組み合わせ実施している。
- 地域の子育て支援ネットワークや各種子育て支援機関と連携を図って実施している。
- 相談や講座の実施など、育児に関する保護者への支援が行われている。

A-2-③ 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。

【判断基準】

- a) 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) 保護者同士が交流する機会や、保護者の企画や運営への参加が十分でない。
- c) 保護者同士が交流する機会や、保護者の企画や運営への参加がない。

判断基準の考え方とポイント

- 子育てに対する不安は、同じ子育て中の友人を得て、子育ての悩みや喜びを分かち合うことにより軽減されます。乳幼児活動では、活動への参加だけでなく、保護者同士の交流の機会を作ることが必要です。
- また、保護者の能力を発揮する場を提供するなど、保護者が主体的に参加できる運営を工夫することも必要です。保護者が主体となり、行事等を企画・運営する機会を設けることも必要です。
- 男性の子育てへの参画を促進するため、母親だけでなく、父親等も参加できるようにすることも必要です。

評価の着眼点

- 保護者と職員とが協働で行う活動がある。
- 保護者が企画や運営に主体的に参加できるように工夫している。

A-3 小学生への対応（核となる児童館活動）

A-3-① 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して援助しているが、十分ではない。
- c) 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して援助していない。

判断基準の考え方とポイント

- 児童館の職員には、遊びや活動の援助・指導とともに、個々の児童に対してその状態や心理を把握して適切な援助をすることが必要です。
- 実際の援助に当たっては、失敗や過ちを含めてより良い方向に成長していけるよう、見守ったり励ましたりすることが必要です。
- 個々の児童の観察や援助の方法、児童の起こすけんかやトラブル、羽目をはずす行為などへの対応については、その場の対処だけに終わることなく、職員間で話し合い、ケースカンファレンス（事例検討会）を行うなどしてスキルを向上させることが必要です。
- 特に、遊び友達もおらず、遊ぶ内容も決めずに、居場所を求めて児童館へやって来る児童に対しては、受容的な姿勢で援助することが必要です。

評価の着眼点

- 一人で来館した児童への援助が適切に行われている。
- 遊びの場面で起こるけんかやトラブル、羽目をはずす行為などへの対応が、気持ちを荒れさせることなく児童たちの成長につながるよう適切に行われている。
- 児童への対応について、個々の事例に関する検討が職員間で行われている。
- 職員がより適切な対応ができるようなスキルアップにむけた研修等が実施されている。

A-3-② 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

- 児童は遊びやさまざまな活動を通じて集団を媒体として成長します。児童館ではこのことを意識した児童への働きかけを行うことが必要です。
- 職員は、児童がグループメンバーとしての相互作用を通じて成長し、そのグループが児童館活動に主体的にかかわることができるようになっていくという発達のプロセスを見通した実践をすることが必要です。
- そのために職員は、次のようなことに取り組むことが必要です。
 - ・一人ひとりの児童に対して、より多くの児童たちとふれあい一緒に遊び活動する機会を設けるように働きかける。
 - ・児童が遊びやさまざまな活動の中で競い合ったり励まし合ったりしながらお互いに信頼を高め、成長し合えるように支援する。
 - ・一人で来館した児童やあまり知らない児童もグループとして活動できるように働きかける。
 - ・個々の児童の成長過程への理解に基づいて見通しを持った働きかけを心がける。
- 特に、グループで来館している児童たちの場合は、そのグループの中や他のグループとの関係が、息苦しい関係になったり、排他的になったりしないように、集団援助技術（グループワーク）を念頭において働きかけることが必要です。

評価の着眼点

- 職員が個別・集団援助技術を学習し実際に活用している。
- 職員は、個々の児童の仲間集団とのかかわりについて具体的に把握しており、そのグループの成長とその中での個々の児童の成長の過程を意識してかかわっている。
- 職員間で、来館する児童の集団的援助の取り組みや、他児とのかかわりでトラブルが多い、遊びが続かないなどの課題を持った児童への対応について事例検討をし、記録している。

A-3-③ 障がい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。

【判断基準】

- a) 障がい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。
- b) 障がい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が、十分でない。
- c) 障がい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ない。

判断基準の考え方とポイント

○国籍の異なる児童が来館する児童館では、異なる文化や生活の背景を持つ児童がお互いに理解を深められるような交流を工夫することが必要です。

○障がいのある児童が来館する児童館では、その児童が楽しく安心して過ごせるように、児童館全体（ハード・ソフト両面）の配慮が必要です。

○職員は、児童が障がいの有無や国籍の違いを超えて、思いやりを育み学びあいができるように働きかけることが必要です。

評価の着眼点

□国籍の異なる児童が来館する児童館では、その児童と保護者に対して、円滑な児童館利用ができるような案内や説明が行われている。

□障がいのある児童が他の児童と遊びや活動と一緒に参加できるように、配慮や工夫がされている。

□職員は、児童が、障がいの有無や国籍の違いを超えて思いやりを育み学びあいができるように働きかけている。

A-3-④ 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。

【判断基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分でない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

○行事やクラブ活動等の活動は、児童館を利用している児童にとって楽しみとなるよう、日常活動とのバランスを意識して企画されていることが必要です。

○素材や道具を用いる制作活動や、継続的に技術の向上を図る必要のある活動は、定例的な企画や、クラブ活動などに組織化することも必要です。

○行事やクラブ活動を行う際には、その企画・運営に可能な限り児童の参加を促し、自主性や主体性を育てていくことが必要です。

評価の着眼点

□行事が日常活動とのバランス（実施回数や利用者数）を考慮して企画されている。

□行事が、普段児童館を利用していない児童の利用につながるよう工夫されている。

□職員の企画による活動やクラブ活動等の取り組みがある。

□行事やクラブ活動を行う際に児童の自主性・主体性を育てることを心がけている。

A-4 中高生への対応

A-4-① 日常的に中高生の利用がある。

【判断基準】

- a) 日常的に中高生の利用がある。
- b) 日常的に中高生の利用があるが、十分でない。
- c) 日常的に中高生の利用がない。

判断基準の考え方とポイント

- 中高生の健全育成を図ることは、児童館にとっても大きな課題になっています。
- 下校時刻が遅い中高生が利用できるよう、開館時間等を工夫して活動する場を用意することが必要です。
- 中高生に対しては、年齢に相応する対応をして、中高生が自ら進んで遊びや活動を行えるようにすることが必要です。
- 中高生が小学生と同じ時間帯で利用している児童館では、自分より小さい児童への思いやりや配慮、遊びをより楽しくする工夫などを自主的に行えるように職員が働きかけることが必要です。また、中高生が独自に利用している場合であっても、児童館活動の全体を知らせて、児童館活動全体に、年齢相応の役割を持って参加できるような働きかけをすることが必要です。

評価の着眼点

- 中高生の利用がある。
- 日常的に中高生だけで使える場や時間が設定されている。
- 中高生が利用できる開館時間設定になっている。
- 児童館の案内パンフレットや各種お便りに、中高生の利用を呼びかけたり中高生に向けた記事がある。
- 中高生が利用する際の、職員の対応や声掛けが適切である。

A-4-② 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。

【判断基準】

- a) 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) 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を実施しているが、継続的でない。
- c) 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を実施していない。

判断基準の考え方とポイント

- 職員は、児童館の活動を通して主体性や社会性を養えるように、中高生の発達過程と特徴をとらえた適切な対応をすることが必要です。
- 実際の取り組みに当たっては、中高生の意見を聞き、中高生が自ら進んで企画や活動に参加できるようにするなどの工夫が必要です。
- 児童館を中高生の居場所として機能させるためにも、中高生の主体的な参加の機会を設けることが必要です。
- 特に、中高生と乳幼児がふれあう機会を設けることは、中高生の発達にとって必要な体験であり、日常場面や行事の中で取り組む必要があります。
- また、その際、地域住民の理解や、地域で健全育成に携わる団体や来館児童の保護者の協力も必要です。
- 職員は、児童館での中高生の居場所作りに取り組むと同時に、地域の関係団体が行う中高生対応の活動にも協力し、中高生の地域の中での居場所を広げ、充実させる取り組みを進めることも必要です。

評価の着眼点

- 中高生が小学生のプレイリーダー的役割を担っている活動がある。
- 中高生が自ら企画する活動がある。
- 児童館での中高生の居場所作りに、児童館来館児童の保護者の理解と協力を得る取り組みが行われている。
- 地域の関係団体が行う中高生対応の活動に協力している。

A-5 利用者からの相談への対応

A-5-① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。

【評価基準】

- a) 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。
- b) 利用者からの相談への対応が行われているが、十分でない。
- c) 利用者からの相談への対応が行われていない。

判断基準の考え方とポイント

- 児童の悩みや生活上の疑問についての相談に応じ、適切に対応することは、児童館職員の大切な仕事の領域です。
- 児童の保護者に対しても、子育ての不安や悩みの相談相手になり、必要に応じて適切な援助機関を相談することが必要です。
- 児童館における相談活動には、日常活動中で行う場合と相談窓口を設けて取り組む場合とがあります。特に乳幼児の保護者に対しては、この双方に取り組むことが必要です。

評価の着眼点

- 利用者からの相談への対応や情報提供が日常的に行われている。
- 利用者からの相談への対応が適切に行われ、必要に応じて記録されている。
- 保護者に対して、子育てについての知識を学ぶ機会や相談窓口が設けられている。
- 相談内容によっては、保健センターや児童相談所等の関係機関を紹介している。

A-5-② 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。

【評価基準】

- a) 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) 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が、十分に整っていない。
- c) 虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っていない。

判断基準の考え方とポイント

- 今日の社会状況の中では、児童館を利用する児童の中に、被虐待児が含まれていることも想定されます。
- 児童の中に被虐待児を発見した場合、児童館全体で適切な対応をする体制を整えておくことが必要です。
- 不登校児を児童館に迎え入れ、児童間の交流や職員との信頼関係を構築することを通じて、児童の社会性を養えるようにしていくことも児童館の大切な役割です。

評価の着眼点

- 職員は、虐待されている児童の発見や、発見後の対処についてのスキルを身につけている。
- 被虐待児が発見された場合の児童相談所への連絡をはじめとする関係機関との連携が確立されている。
- 発見された被虐待児への支援が適切に行われている。
- 不登校児の利用に対する支援の方針がある。
- 不登校児への支援が適切に行われている。

A-6 障がい児への対応

A-6-① 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。

【評価基準】

- a) 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っている。
- b) 障がいのある児童の利用に対する支援策が、十分に整っていない。
- c) 障がいのある児童の利用に対する支援策が整っていない。

判断基準の考え方とポイント

○児童館は、障がいの有無にかかわらず、0歳から18歳未満までのすべての児童が利用できる施設です。

○障がいのある児童が利用している児童館では、保護者の協力を得て、その児童の状況を把握し、適切に支援することが必要です。

○適切な支援が困難であると思われる場合であっても、ボランティアの活用や保護者の協力など、視野を広げて支援を可能にする努力をすることが必要です。

○障がいのある児童が、障がいのない児童と共に遊び交流できるように支援することも必要です。

評価の着眼点

□障がいのある児童の利用とその支援策について、職員の意志統一が図られている。

□障がいのある児童に対して適切な支援が行われている。

□障がいへの理解と支援のスキル等について、職員への研修や、ケースカンファレンス（事例検討会）が行われている。

□発達障がい児の利用に対応する支援策が整っている。

□障がいのない児童との交流遊びができるよう、職員が働きかけている。

A-7 地域の子育て環境づくり

A-7-① 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。

【評価基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分でない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

- 児童館の実践を通じた児童福祉の促進には、児童分野を中心とした地域組織・団体（自治会、PTA、子ども会、老人会、青年団、商店会、子育てグループ、民生・児童委員、主任児童委員、母親クラブ、ボランティアグループ等）と良好な関係を持つことが必要です。また、地域との相互関係をもつには、児童に限らず幅広い年齢層の地域住民が出入りしやすい雰囲気が必要です。
- 児童館の職員は、子育て支援活動や地域の健全育成活動が推進されるように地域の住民や関係団体に働きかけることが必要です。
- 子育て支援活動や健全育成活動をしている住民やグループとは、活動場所や児童館の資源の提供とともに、活動自体の連携が必要です。
- 児童館が、地域における子育て支援活動や児童の健全育成活動に積極的な役割を担うためには、児童館を支える地域の人々で構成される運営委員会を設け、機能させることが必要です。

評価の着眼点

- 子育て支援活動や健全育成活動を行う地域組織・団体・住民を把握し、連絡を取り合っている。
- 子育て支援活動や健全育成活動を行う地域組織・団体・住民との協力関係がある。
- 子育て支援活動や健全育成活動を行う地域の自主活動を支援している。
- 子育て支援活動や健全育成活動を行う住民や地域組織の利用がある。
- 児童館に運営委員会が組織されており、定期的に行われている。
- 運営委員会が実際に機能している。

A-7-② 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。

【評価基準】

- a) 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。
- b) 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が、十分ではない。
- c) 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ない。

評価基準の考え方とポイント

○児童館には、地域環境を児童にとって安全なものにしていくことが求められます。

○児童館への来館時や帰宅時の経路の安全については、安全確保のための方針を作成し、利用児童の保護者や地域の人々、団体の協力を得て取り組む必要があります。

○児童館は、地域の公園の遊具点検、地域の見回りや児童の遊びの見守り、児童に関する犯罪の防止活動などの実施、それにかかわる住民活動や地域組織との協力にも取り組む必要があります。

評価の着眼点

□児童館への来館時や帰宅時の経路の安全について、安全確保のための方針を作成している。

□児童館への来館時や帰宅時の経路の安全について、児童の保護者や地域の人々、団体の協力を得て、取り組みを進めている。

□地域の見回りや児童館外での児童の遊びの見守りを実施している。

□地域住民と協力して、地域の公園遊具の安全点検、地域の見回り、児童に関する犯罪の防止活動などを実施している。

□児童一人ひとりの利用が把握されており、緊急時における小中学校等関係機関との連絡体制や連携体制が整備されている。

A-8 広報活動

A-8-① 広報活動が適切に行われている。

【評価基準】

- a) 広報活動が適切に行われている。
- b) 広報活動が、十分でない。
- c) 広報活動が行われていない。

評価基準の考え方とポイント

○広報活動は、児童館における健全育成活動・子育て支援活動への理解を広め、児童館活動への参加を促進するために大切な活動です。

○広報活動は、児童館活動が対象とする地域に行き渡るように行うことが必要です。

○広報活動自体は健全育成活動の一環でもあるという認識のもとに、自治体や健全育成団体と連携して適切に行われることが必要です。

評価の着眼点

- 広報活動が定期的に行われている。
- 施設独自の広報用チラシを作成し、活用している。
- 利用対象児童のいる地域の学校全体に向けた広報活動が行われている。
- 児童館の「お便り（定期的な活動案内）」が、地域の関係者や関係機関・団体に配布されている。
- 自治体や健全育成団体と連携した広報活動を行っている。
- 個人情報保護やプライバシー、肖像権等に配慮した広報活動を行っている。
- 地方新聞や自治体の広報誌等を積極的に活用している。
- 地域の子育て支援団体や健全育成団体と提携し、情報の相互掲載等を行っている。
- 広報活動の効果と課題について定期的に検討する機会を設けている。

A-8-② 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。

【評価基準】

- a) 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。
- b) 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、十分に行われていない。
- c) 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ない。

判断基準の考え方とポイント

○児童館の広報活動は、それ自体が健全育成活動の一環でもあります。

○広報活動は、児童館活動の実際と方針を、分かりやすく利用者に伝えると共に、児童や保護者が「参加してみよう」「行ってみよう」と思えるように、その内容や記述を工夫することが必要です。

○広報活動の内容は、利用者の意見を聞き、絶えず点検・改善していくことが必要です。

評価の着眼点

- 広報の内容と視点（ねらい）が明確にされている。
- 児童や保護者に分かりやすく興味の持てるように工夫されている。
- 児童館活動の実際が的確に表現されている。
- 広報の内容に児童と保護者や、関連する機関・団体の声が反映されている。