

児童館ガイドラインに基づく評価のあり方に関する調査研究

座長 柳澤 邦夫

西真岡こどもクリニック 幼保・学校連携医療部 顧問

令和2年3月

MIZUHO

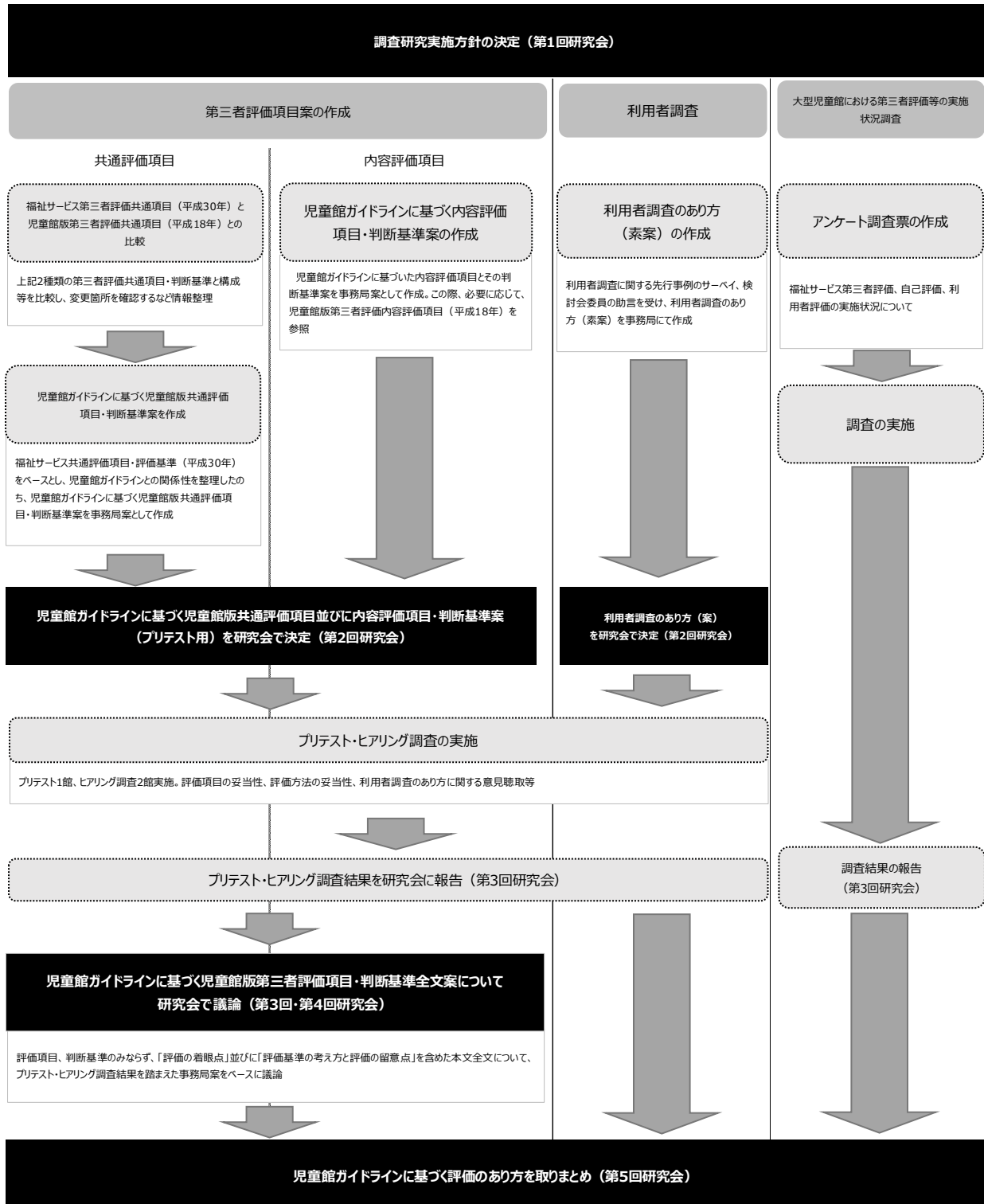
みずほ情報総研株式会社

児童館ガイドラインに基づく評価のあり方に関する調査研究 概要

本調査研究では、児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動を普及・浸透させることを目的として、児童館ガイドラインを踏まえた児童館版第三者評価項目の開発を中心とした児童館における評価のあり方の検討を行った。

児童館ガイドラインに基づく第三者評価のあり方の検討プロセス

本調査研究の全体像と検討のプロセスは次の通りである。



大型児童館における第三者評価等の実施状況調査

児童館ガイドラインにおいては、大型児童館に関する章が新設されたことがポイントの一つであるものの、大型児童館は、小型児童館、児童センター等と機能や役割が異なり、本調査研究で作成する第三者評価項目等をそのまま活用することは適さないことが予想されるため、大型児童館における第三者評価等の実施状況や必要性に対する認識、今後の課題等を整理することを目的としてアンケート調査を実施した。

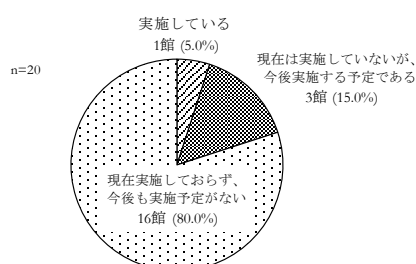
実施期間	2019年8月19日(月)～9月2日(月)
回収	20票(100.0%)
調査項目	児童館の概要、福祉サービス第三者評価・自己評価・利用者調査の実施状況、ご意見

【調査結果からわかったこと】

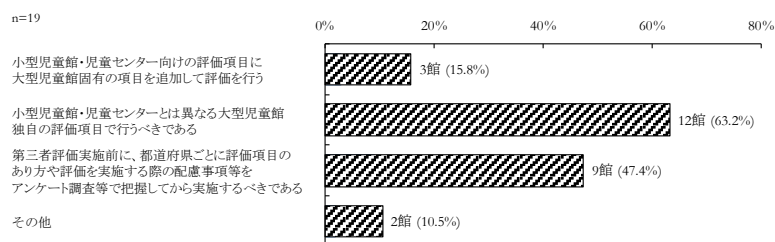
◇ 自己評価・利用者調査はおおむね実施されているが、第三者評価を実施している大型児童館はほとんどない

- －第三者評価を実施している児童館は1館。「現在は実施していないが、今後実施する予定である」が3館あるが、その他は「現在実施しておらず、今後も実施予定がない」。
- －大型児童館が第三者評価を行う場合の方法としては、「小型児童館・児童センターとは異なる大型児童館独自の評価項目で行うべきである」が最も多く、次いで「第三者評価実施前に、都道府県ごとに評価項目のあり方や評価を実施する際の配慮事項等をアンケート調査等で把握してから実施するべきである」が多い。
- －自己評価の実施状況は「実施している」が17館(85.0%)。方法は、「自治体所管課によるモニタリングの一環で実施する自己評価」が最も多く、次いで「運営団体(自治体を含む)による自己評価」が多い。
- －利用者調査は、行事や日常の利用者アンケート等の調査により行っている児童館が20館と、全ての児童館で実施。外部機関を活用した利用者調査は実施していない。

第三者評価の実施状況 (SA)



大型児童館が第三者評価を行う場合の方法 (MA)



児童館ガイドラインに基づく第三者評価のあり方に係る提言

プリテスト・ヒアリング調査結果や研究会での議論を踏まえて、児童館ガイドラインに基づく第三者評価項目・判断基準と利用者調査のあり方について、提言を取りまとめた。

1. 児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準

「児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準」について、共通評価項目 44 項目と内容評価項目 25 項目を研究会の提言として取りまとめた。現在の厚生労働省通知である児童館版第三者評価項目(平成 18 年)に代わる全国標準となるべく、厚生労働省の通知に準拠した全国標準の第三者評価項目を踏襲すること、児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動を普及・浸透させることを主眼とし、その考え方を第三者評価項目等に落とし込むことを目指して作成した。今回開発した児童館版第三者評価項目等の主なポイントは、次の通りである。

児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準の主なポイント

【基本的な考え方】

- 第三者評価の枠組みに、どのように児童館ガイドラインを踏まえた内容や考え方を盛り込んでいけるかという観点から、評価項目・判断基準・評価の着眼点・評価基準の考え方と評価の留意点に児童館ガイドラインで示されている考え方等を反映した。

【用語の使い方】

- 「福祉サービス」に代わり、「児童館活動」という表現を多く用いた。
- 児童館の施設特性に鑑み、「利用者」は、児童館を利用する0歳～18歳未満の児童及びその保護者を指すものとした。特に児童のみを特定する場合には「子ども」とし、「利用者等」とした場合には、地域住民やボランティア、関係機関等を含むものとした。

【共通評価項目】

- 32「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。」は児童館にはそぐわない内容であることから、児童館版第三者評価項目では対象外とした。

【内容評価項目】

- 児童館ガイドラインで大型児童館に関する独立した章が設けられたこと、大型児童館向け調査において大型児童館独自項目で評価すべきとの意見が多かったことを踏まえて、「A 児童館の活動に関する事項」として小型児童館・児童センター用付加項目 20 項目と「B 大型児童館の活動に関する事項」として大型児童館用付加項目 5 項目で構成した。
- 権利擁護の観点から、すでに同様の評価項目が取り入れられている社会的養護関係施設や高齢、障害の評価項目・判断基準を参考に、内容評価項目のなかに A3「子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。」を設け、評価も A、C の 2 段階のみとした。

児童館版 福祉サービス第三者評価項目と児童館ガイドラインとの関係性については、次表の通りである。評価の着眼点や評価基準の考え方と評価の留意点を含めた全文は、利便性と分かりやすさを考慮し、独立した冊子形式で印刷することも可能なように、「成果」として巻末に掲載した。

また、第三者評価における自己評価の実施に向けては、評価の着眼点まで自己評価シートに含めておくことで、自己評価シートのみで完結するような形で作業を行うことができる。館長・職員双方の負担軽減につながるるとともに、それぞれの評価項目の意図を理解して、自己評価をできるよう促すことが可能になる。さらに、『児童館ガイドライン』を理解するための確認ツール（みずほ情報総研株式会社『改正児童館ガイドライン（仮称）』の理解を促すための調査研究）（厚生労働省 平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業、2019 年 3 月）を日頃より併用することで、児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動の普及・浸透や第三者評価結果の向上に結び付くものとして提言とした。

児童館版 福祉サービス第三者評価項目

【共通評価項目】

評価項目		児童館ガイドライン 関連箇所
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。	第 1 章 1、2
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。	
2	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。	第 6 章 2(1)、(3)
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	第 6 章 2(1)、(3)
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。	第 1 章 3、 第 6 章 2(1)、(3)

評価項目		児童館がドライン 関連箇所
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。	第5章1(1)
	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。	第5章1(1)～(6)
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。	第4章6(1)、第5章1(7)
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。	
8	I-4-(1)-① 児童館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。	第6章2(2)、(3)
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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。	第5章1(3)、第5章2(4)
II 組織の運営管理		
II-1 管理者の責任とリーダーシップ		
	II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。	
10	II-1-(1)-① 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。	第5章2
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。	第1章4、第6章3(4)
	II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
12	II-1-(2)-① 児童館活動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。	第6章3(4)
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。	第5章2
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。	第5章5、第6章3(6)①
15	II-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	第6章3(6)
	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組んでいる。	第6章3(6)②
	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。	第5章5(2)
18	II-2-(3)-② 職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。	第5章5(2)～(4)
19	II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。	第5章5(2)～(4)
	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 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	第4章7(4)
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。	第4章6(1)、第5章1(7) 第6章2(2) 第8章3(1)～(2)
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。	第6章2(2)
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。	第4章6(2)、第8章3(2)
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。	第3章5、第4章7(3)
	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社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	第4章4(2)、(4)～(6)、 5(1)③ 第8章2、3(3)、(4)
	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 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	第3章3、4

評価項目		児童館がドライン 関連箇所
		第 4 章 4(6)～(7)、 5(4)、6(2)、第 5 章 3(1)
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	第 3 章 3、4、第 4 章 4(6) ～(7)、5(4)、6(2)
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 子どもを尊重した児童館活動について共通の理解をもつための取組を行っている。	第 1 章 4(1)、第 5 章 4、 5(4)、第 6 章 3(4)
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館活動が行われている。	第 1 章 4(3)、第 6 章 3(4)
	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児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。	第 1 章 4(2)、第 4 章 6(1) 第 5 章 1(7)
31	Ⅲ-1-(2)-② 児童館活動の開始・変更にあたり利用者に分かりやすく説明している。	第 1 章 4(2)
32	(適用対象外のため該当なし)	
	Ⅲ-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。	
33	Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	第 6 章 3(3)、(5)
	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。	第 1 章 4(4)、第 5 章 2(4) 第 6 章 3(5)
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。	第 4 章 3
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。	第 1 章 4(4)、第 4 章 3(4) 第 5 章 2(4)、3(7) 第 6 章 3(5)①
	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・安全な児童館活動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。	第 7 章 1
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。	第 7 章 3
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。	第 7 章 4
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 児童館活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。	－
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。	－
	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 個別の援助計画を適切に策定している。	第 5 章 1(1)
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に事業計画・活動計画の評価・見直しを行っている。	－
	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 児童館活動の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。	第 5 章 1(3)、(5)
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。	第 1 章 4(3)、第 5 章 4(2) ④、第 6 章 3 (4)

【内容評価項目】

評価項目	児童館がドライン 関連箇所
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 児童館の理念・目的及び施設特性	

評価項目		児童館がドライン 関連箇所
A1	A-1-(1) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮している。	第1章 1、2
A2	A-1-(2) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。	第1章 3
A3	A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	第1章 4(1)
A-2 遊びによる子どもの育成		
A4	A-2-(1) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。	第2章 第3章 1、2
A5	A-2-(2) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。	第4章 1(1)、(2)
A6	A-2-(3) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助している。	第4章 1(3)、第5章 3(2)
A-3 子どもの居場所の提供		
A7	A-3-(1) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。	第4章 2(1) 第6章 1(1)～(2)、3(1)～(2)
A8	A-3-(2) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。	第4章 2(2)、(3)
A-4 子どもが意見を述べる場の提供		
A9	A-4-(1) 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。	第4章 3(1)
A10	A-4-(2) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映している。	第4章 3(2)
A-5 配慮を必要とする子どもへの対応		
A11	A-5-(1) 配慮を必要とする子どもへの対応を適切に行っている。	第4章 4(1)～(7) 第5章 3(3)、(6)
A12	A-5-(2) 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取り適切な支援を行っている。	第4章 4(2) 第8章 1(1)～(3)
A-6 子育て支援の実施		
A13	A-6 -(1) 保護者の子育て支援を適切に行っている。	第4章 5(1) 第5章 3(5)、(7)
A14	A-6 -(2) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。	第4章 5(2)、(3)
A-7 地域の健全育成の環境づくり		
A15	A-7-(1) 地域の健全育成の環境づくりに取組んでいる。	第4章 6 第5章 3(4)
A-8 ボランティア等の育成と活動支援		
A16	A-8-(1) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。	第4章 7
A-9 子どもの安全対策・衛生管理		
A17	A-9-(1) 子どもの安全対策・衛生管理を適切に行っている。	第7章
A-10 学校・地域との連携		
A18	A-10-(1) 学校・地域との連携を適切に行っている。	第8章 2、3
A19	A-10-(2) 運営協議会等を設置し、その意見を反映している。	第6章 3(3)
A-11【選択項目】放課後児童クラブの実施		
A20	A-11-(1) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営している。	第4章 8
B 大型児童館の活動に関する事項（大型児童館用付加項目）		
B1	B-1-(1) 大型児童館が有する施設・設備及び立地環境を有効に活用している。	第9章 1、3(3)～(5)
B2	B-1-(2) 県内児童館の連絡調整と支援を行っている。	第9章 2
B3	B-1-(3) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っている。	第9章 2(2)、(6)
B4	B-1-(4) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っている。	第9章 3(1)
B5	B-1-(5) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいる。	第9章 3(2)

2. 利用者調査のあり方

第三者評価として実施されることが望まれる利用者調査のあり方について、次の通り提言する。

◇ アンケート方式、聞き取り方式、場面観察方式の3つの方式を提案する

ーそれぞれの方法のメリット・デメリットは次表の通り。

ー児童館の特性として、地域で生活する子どもが自由に利用できる施設であるという点が挙げられる。しかしながら、第三者評価では、調査期間や調査費用等がかかるため、全ての地域住民に対して調査を実施するのは現実的には困難であり、実際には児童館を利用している子ども及びその保護者を調査対象とせざるを得ないなど、調査には制約がある点に留意が必要である。

◇ 利用者調査の限界を踏まえて、調査の検討に当たっては、「子どもの最善の利益」を十分尊重した実施方法か、第三者評価としての機密性や公平性は担保されているかなどを考慮する必要がある

ーいずれの調査方法を用いる場合でも、児童館において利用者調査を実施する場合には、調査実施の段階から評価、結果の活用に至るまで、国際連合「児童の権利に関する条約」を尊重し、子どもの最善の利益を最優先のものとし、意見を聞かれる権利、子どもの最善の利益を評価する際に考慮されるべき要素を常に意識することが求められる。

ーまた、「子どもの最善の利益」を十分尊重した実施方法か、得られる意見は子どもならではの視点や意見を集約できているか、第三者評価としての機密性や公平性は担保されているかといった観点で調査方式を検討する必要がある。

各調査方式のメリット・デメリット

		メリット	デメリット
(1) アンケート 方式	A. 調査票	・ 各施設内で独自に実施されている例もあり、一般的な調査方法である。	・ 項目数や分量によっては、利用者の協力が十分に得られない可能性がある。 ・ 大人では気づくことの難しい子どもの視点や意見を集約できない可能性がある。
	B. 模造紙・シール等の活用	・ 子どもの主体性や「子どもの最善の利益」を尊重した調査とすることができる。	・ 「利用者の声が施設職員に知られることなく調査者に届く」という機密性に抵触する。 ・ 他者の意見や回答状況に左右されてしまい、利用者の率直な意見が反映されない。
(2) 聞き取り 方式	A. 施設職員による聞き取り	・ 日頃の活動を通して関係性が構築されていることから、豊富な意見を聞き取ることができる。	・ 「利用者の声が施設職員に知られることなく調査者に届く」という機密性に抵触する。 ・ 施設や職員に対して好意的な意見に偏る可能性がある。
	B. 第三者評価の調査者による聞き取り	・ 利用者が、施設職員の目を気にすることなく回答できる。	・ 初対面の調査者に対して、活発に意見を表明できない可能性がある。 (一方で、調査に先立って交流の時間を持ち、関係を構築できれば問題ないとの意見も。)
(3)場面観察方式		・ アンケート方式や聞き取り調査方式では見えにくい利用者と職員・児童館の日常における自然なふるまいや反応、関係性を明らかにすることができる。 ・ 調査対象に与える影響が少ないため、乳幼児や障害のある子どもも対象にできる。	・ 観察が調査者の経験や主観に影響される可能性があり、公平性を担保することが難しい。

◆実施体制

【委員】（五十音順・敬称略）

氏名	所属	備考
安部 芳絵	工学院大学 教育推進機構 准教授	
岡田 賢宏	一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 理事	
野澤 秀之	一般財団法人児童健全育成推進財団 第三者評価室長	
柳澤 邦夫	西真岡こどもクリニック 幼保・学校連携医療部 顧問	座長

【研究協力者】（敬称略）

氏名	所属
野中 賢治	一般財団法人児童健全育成推進財団 企画調査室長

【厚生労働省】（敬称略）

氏名	所属
結城 圭輔	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 室長補佐(2019年10月～)
依田 秀任	子ども家庭局 子育て支援課 児童環境づくり専門官 児童健全育成専門官(2019年10月～)
佐藤 晃子	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 児童健全育成専門官(～2019年9月)
新坂 葵	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 健全育成係長(2019年10月～)

【事務局】

氏名	所属
野中 美希	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 チーフコンサルタント
金森 由晃	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 コンサルタント
井場 佳奈枝	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部

児童館及び関係機関の皆様には、アンケート調査並びにヒアリング調査にご理解ご協力をいただき、誠にありがとうございました。

目 次

序章 調査研究の目的と方法

1. 調査研究の目的.....	3
2. 調査研究の概要.....	3
3. 調査における倫理面への配慮	4
4. 調査研究の体制.....	5
5. 成果の公表方法.....	6

第1章 本調査研究のプロセス 9

第2章 プリテスト及びヒアリング調査による第三者評価項目（案）の妥当性・有効性の検証

第1節 調査の概要

1. 目的	13
2. 対象施設の選定理由.....	13
3. 実施概要.....	14

第2節 調査結果

1. 児童館で第三者評価を受審することの意義と課題.....	18
2. 児童館第三者評価項目（案）の妥当性・有効性.....	18
3. 児童館における第三者評価の実施方法の妥当性・有効性	23

第3節 調査の結果のまとめ

1. 児童館で第三者評価を実施する意義.....	36
2. 評価項目・判断基準（案）について	36
3. 実施方法について.....	36

第3章 利用者調査のあり方

第1節 調査の概要

1. 目的	39
2. 調査対象.....	39
3. 検討手順.....	40

第2節 ヒアリング調査結果のまとめ 42

第4章 大型児童館における第三者評価等の実施状況調査

第1節 調査の概要

- 1. 目的 47
- 2. 調査方法と調査対象の選定 47
- 3. 主な調査内容 48

第2節 調査結果

- 1. 児童館の概要 49
- 2. 福祉サービス第三者評価の実施状況 51
- 3. 自己評価の実施状況 53
- 4. 利用者調査の実施状況 54
- 5. 児童館施策全般へのご意見・ご要望 56

第3節 調査の結果のまとめ 57

第5章 「児童館ガイドライン」に基づく第三者評価のあり方に係る提言

第1節 「児童館ガイドライン」に基づく第三者評価項目・判断基準の提言

- 1. 成果 児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準 61
- 2. 第三者評価における自己評価のあり方 71

第2節 利用者調査のあり方の提言

- 1. 利用者調査の実施方法 74
- 2. 基本的な考え方 77
- 3. 第三者評価として利用者調査を実施するに当たっての制約 78
- 4. 様々な調査方式の可能性 79
- 5. 第三者評価において利用者調査を実施するに当たっての課題 79

成果 「児童館ガイドライン」に基づく児童館版福祉サービス第三者評価項目・判断基準

参考資料

- 1. 「児童館ガイドライン」を理解するための確認ツール..... 参考-1
- 2. 大型児童館における第三者評価等の実施状況調査 調査票..... 参考-49

序章 調査研究の目的と方法

序章 調査研究の目的と方法

1. 調査研究の目的

- 2011(平成 23)年 3 月に発出された児童館ガイドラインは、児童館の運営や活動が地域の期待に応えるための基本的事項が初めて取りまとめられたものであり、地域の児童館の運営や活動の向上を図る上で重要な役割を果たしてきた。
- しかし、同ガイドライン策定から 7 年以上が経過し、その間に児童福祉法をはじめとした子どもの健全育成に関する法律の改正や、虐待、子どもの貧困等子ども・子育てをめぐる今日的課題への対応の必要性の高まり等を踏まえて、2018(平成 30)年 10 月に「児童館ガイドライン」(平成 30 年 10 月 1 日子発 1001 第 1 号厚生労働省子ども家庭局長通知別紙。以下、「児童館ガイドライン」という。)が発出されたところである。
- この新しい児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動を普及・浸透させていくための一つの方策として、社会保障審議会児童部会遊びのプログラム等に関する専門委員会報告書(2018(平成 30)年 9 月 20 日)において、児童館ガイドラインに準拠した児童館の第三者評価の指標作成が挙げられている。
- しかし、現行の児童館版第三者評価の評価項目及び基準である、児童館版「福祉サービス第三者評価基準ガイドラインにおける各評価項目の判断基準に関するガイドライン」及び「福祉サービス内容評価基準ガイドライン」(平成 18 年 8 月 31 日付け雇児育発第 0831001 号・社援基発第 0831001 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課長・社会・援護局福祉基盤課長通知別紙。以下、「児童館版第三者評価項目(平成 18 年)」という。)は、2006(平成 18)年に策定されてから改正されておらず、児童館ガイドラインを踏まえた内容とはなっていない。
- そこで、本調査研究は、児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動を普及・浸透させることを目的として、児童館ガイドラインを踏まえた児童館版第三者評価項目の開発を中心とした児童館における評価のあり方について検討し、新しい児童館版第三者評価項目案を作成、提言として取りまとめた。
- なお、2006(平成 18)年以降、福祉サービス第三者評価事業に関する指針やガイドライン等が改定されている。このため、検討に当たっては、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について(平成 30 年 3 月 26 日付け子発 0326 第 1 号・社援発 0326 第 7 号・老発 0326 第 7 号厚生労働省子ども家庭局長・社会・援護局局長・老健局長通知別紙。以下、「福祉サービス第三者評価項目(平成 30 年)」という。)に準拠し、児童館ガイドラインを踏まえた内容に見直しつつ、検討した。
- さらに、今回の児童館ガイドライン改正のポイントの一つとして、大型児童館に関する章が新設されたことがある。これを踏まえて、大型児童館における第三者評価、利用者調査等の実施状況等を把握するとともに、前述の第三者評価項目案において大型児童館向け項目の検討も併せて行うこととした。

2. 調査研究の概要

- 本調査研究の目的に基づいて、以下の調査研究を実施し、報告書を取りまとめた。

(1) プリテスト及びヒアリング調査による第三者評価項目(案)の妥当性・有効性の検証

- 児童館で第三者評価を受審することの意義や課題の把握、第三者評価項目案及び方法の妥当性・有効性の検証、利用者調査のあり方(案)についての意見聴取を目的として、プリテスト 1 館、ヒアリング調査 2 館を実施した。
- プリテストの調査対象は、(1) 地域と連携しつつ児童館の基本的な活動は網羅的に実施しており、第三者評価のほぼ全ての項目について実施している可能性が高く有効なプリテストが実施できる可能性が高いこと、(2) 館長の児童館勤務経験が豊富であることを主に重視した。ヒアリング調査対象は、それらに加えて、設置運営形態、児童館長・職員を対象とする研修会や児童厚生員養成校等で講師を務めている、第三者評価の受審経験があるなど、様々な要素を考慮した。

プリテスト・ヒアリング調査実施一覧

No	調査対象	設置運営形態	施設規模	実施形態	調査日	担当者
1	a 児童館	公設公営	小型児童館	プリテスト	2019(令和元)年 11 月 20 日(水)	野澤委員 野中協力員 児童健全育成推進 財団担当者 金森
2	b 児童館	公設公営	小型児童館	ヒアリング 調査	2019(令和元)年 11 月 28 日(木)	野澤委員 児童健全育成推進 財団担当者 金森
3	c 児童館	公設民営 (公益財団法人)	児童センター	ヒアリング 調査	2019(令和元)年 11 月 29 日(金)	野澤委員 児童健全育成推進 財団担当者 金森

(2) 利用者調査のあり方

- 利用者の範囲が広範にわたるため、利用者調査実施のためのハードルが高い児童館において、利用者や保護者の意見を児童館の運営・活動に反映する取組としての利用者調査のあり方について、調査方式や第三者評価として実施する際の課題等について整理した。

(3) 大型児童館における第三者評価等の実施状況調査

- 児童館ガイドラインにおいては、大型児童館に関する章が新設されたことがポイントの一つであるものの、大型児童館は、小型児童館、児童センター等と機能や役割が異なり、本調査研究で作成する第三者評価項目等をそのまま活用することは適さないことが予想されるため、大型児童館における第三者評価等の実施状況や必要性に対する認識、今後の課題等を整理することを目的として全国にある大型児童館(全 20 館、悉皆)に対し、アンケート調査を実施した。

(4) 児童館ガイドラインに基づく第三者評価のあり方に係る提言

- プリテスト・ヒアリング調査結果や研究会での議論を踏まえて、児童館ガイドラインに基づく第三者評価項目・判断基準と利用者調査のあり方について、提言を取りまとめた。

3. 調査における倫理面への配慮

- 本調査研究における倫理面への配慮として、ヒアリング調査は、事前に、調査及び報告の趣旨とヒアリング及び報告の内容について調査対象者への説明を行い、同意を得て実施した。ヒアリング結果の報告資料は、匿名性を担保するとともに、提供者の同意を得て掲載することとした。
- アンケート調査は、調査結果を調査者が当初設定した目的以外に使用されないよう配慮した。
- 報告書作成に際しては、記述においてプライバシーが侵害されないようにすることに留意した。

4. 調査研究の体制

- 本調査研究の実施に当たり、研究会を設置し、全体方針の検討並びに調査研究成果の取りまとめを行った。
- また、プリテスト並びにヒアリング調査の実施等については、一般財団法人児童健全育成推進財団に委託して実施した。
- 調査研究報告書は、研究会での議論に基づき、みずほ情報総研株式会社にて執筆及び取りまとめを行った。ただし、第2章並びに「成果 児童館ガイドラインに基づく児童館版福祉サービス第三者評価項目・判断基準」のうち内容評価項目については、野澤秀之委員が執筆した。

本調査研究の実施体制

【委員】（五十音順・敬称略）

氏名	所属	備考
安部 芳絵	工学院大学 教育推進機構 准教授	
岡田 賢宏	一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 理事	
野澤 秀之	一般財団法人児童健全育成推進財団 第三者評価室長	
柳澤 邦夫	西真岡こどもクリニック 幼保・学校連携医療部 顧問	座長

【研究協力者】（敬称略）

氏名	所属
野中 賢治	一般財団法人児童健全育成推進財団 企画調査室長

【厚生労働省】（敬称略）

氏名	所属
結城 圭輔	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 室長補佐（2019年10月～）
依田 秀任	子ども家庭局 子育て支援課 児童環境づくり専門官 児童健全育成専門官（2019年10月～）
佐藤 晃子	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 児童健全育成専門官（～2019年9月）
新坂 葵	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 健全育成係長（2019年10月～）

【事務局】

氏名	所属
野中 美希	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 チーフコンサルタント
金森 由晃	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 コンサルタント
井場 佳奈枝	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部

研究会の開催概要

	日時	場所
第 1 回	2019(令和元)年 8 月 5 日(月) 13:30～15:30	みずほ情報総研株式会社 会議室
第 2 回	2019(令和元)年 9 月 9 日(月) 13:30～15:30	みずほ情報総研株式会社 会議室
第 3 回	2019(令和元)年 12 月 9 日(月) 15:00～19:00	みずほ情報総研株式会社 会議室
第 4 回	2019(令和元)年 12 月 25 日(水) 10:00～15:00	みずほ情報総研株式会社 会議室
第 5 回	2020(令和 2)年 2 月 21 日(金)～3 月 2 日(月)	E メール開催(感染症対策のため対面会議は中止)

5. 成果の公表方法

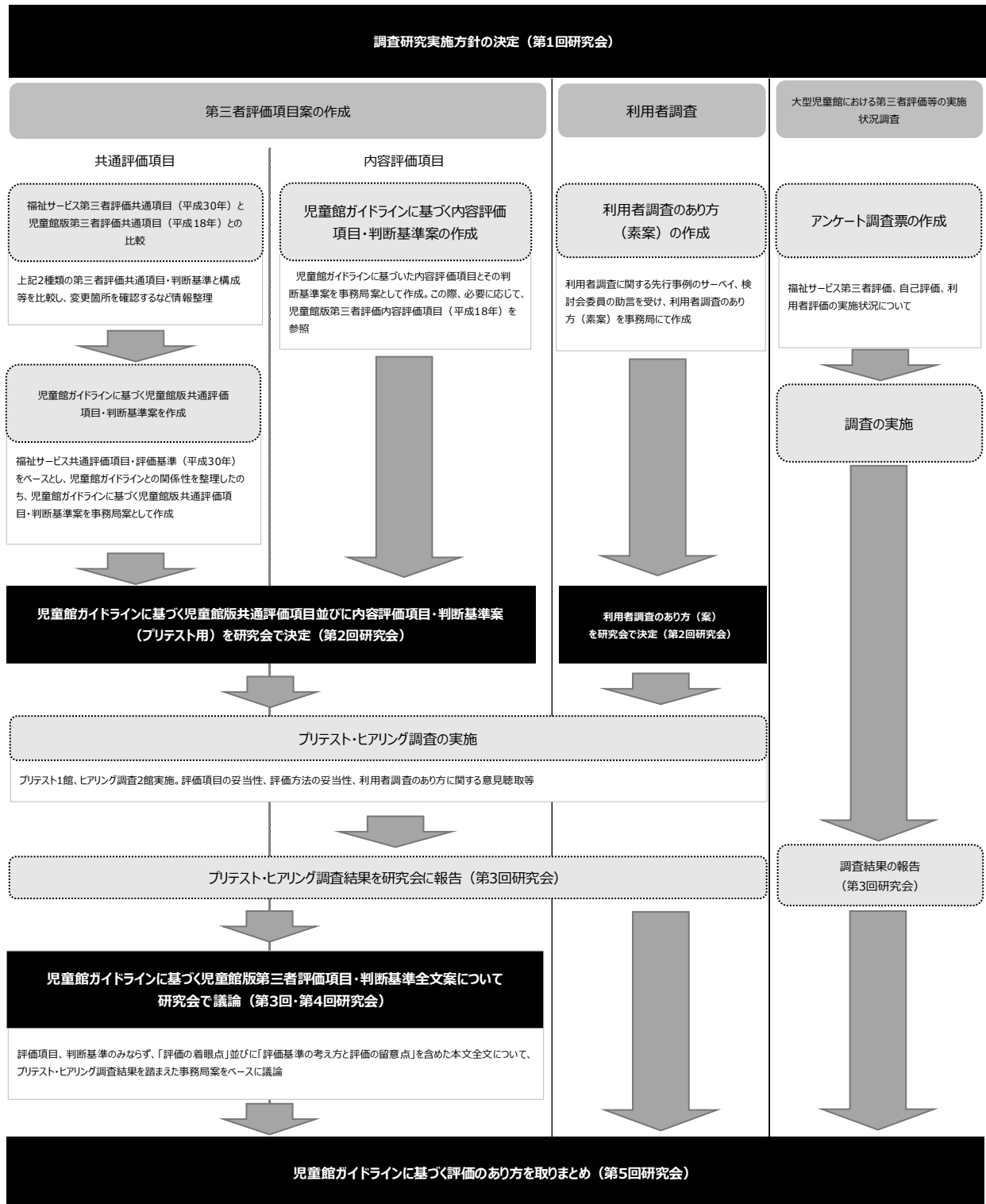
- 本調査研究の成果は、みずほ情報総研株式会社のホームページにおいて公開する。
(<https://www.mizuho-ir.co.jp/index.html>)

第 1 章 本調査の研究プロセス

第1章 本調査研究のプロセス

- 本調査研究は、福祉サービス第三者評価項目（平成30年）に則った、児童館版の第三者評価項目等について、児童館ガイドラインで求められている事項を考慮した研究会としての提言を取りまとめることを最終目標として、次の通り進めた。

図表1－1 調査研究のプロセス



第2章 プリテスト及びヒアリング調査による第三者評価 項目（案）の妥当性・有効性の検証

第2章 プリテスト及びヒアリング調査による第三者評価項目（案）の妥当性・有効性の検証

第1節 調査の概要

1. 目的

- プリテスト及びヒアリング調査は、以下の4点を目的として実施した。
 - ✓ 意義及び課題についての意見聴取
児童館で第三者評価を受審することの意義や課題等について意見を聴取すること。
 - ✓ 項目の妥当性・有効性の検証
研究会で検討してきた「児童館版福祉サービス第三者評価基準 共通評価項目・判断基準(案)」及び「児童館 内容評価項目・判断基準(案)」が、児童館活動のサービスの質や運営上の課題等を明確に評価することができるか、項目の解釈に統一が図れるかなど、その項目の妥当性と有効性を検証すること。
 - ✓ 方法の妥当性・有効性の検証
上記の評価項目・判断基準(案)に基づいて作成した自己評価ツール等を用いた実施方法が同様に適切であるかなど、その方法の妥当性と有効性を検証すること。
 - ✓ 利用者調査についての意見聴取
研究会で検討してきた「利用者調査のあり方(案)」について、その内容の妥当性や実施方法、有効性等に対する意見を聴取すること。

2. 対象施設の選定理由

- プリテスト対象施設1か所、ヒアリング調査対象施設2か所は、以下の観点から選定した。
 - ✓ 都内近郊の児童館であること。
 - ✓ 地域と連携しつつ児童館の基本的な活動は網羅的に実施しており、第三者評価のほぼ全ての項目について、「a 実施している」と回答できると思われる施設であること。
 - ✓ 館長が児童館勤務20年以上の経験者で、児童館活動を熟知していること。
 - ✓ 施設規模や地域の状況、運営方法等はそれぞれ異なる所であること。
- ヒアリング調査を実施する2施設は、上記に加え、以下の点も考慮した。
 - ✓ 館長が、児童館長・職員を対象とする研修会や児童厚生員養成校等で講師を務めていること。
 - ✓ 一方は第三者評価の受審経験があり、もう一方は受審経験がないこと。

3. 実施概要

(1) プリテスト実施概要

① 児童館の特徴

- プリテストを実施した a 児童館は、東京 23 区の東部に位置する A 区直営の小型児童館である。児童館の概要は「図表 2-1 a 児童館の概要」の通り。

図表 2-1 a 児童館の概要

設置運営	公設公営
施設規模	小型児童館
開設年	1970(昭和 45) 年
職員数	16 名(常勤 6 名、非常勤 10 名)
利用者数	約 4 万人(年間)
放課後児童クラブ登録数	34 名(定員 40 名)
定休日	日曜・祝日、年末年始
開館時間	9 時～18 時
施設の状況	建物延べ面積 約 918 m ² / 4 階建て
	1 階: エントランス(区立保育園) 2 階: 受付、事務室、乳幼児専用室、他 3 階: 放課後児童クラブ室(第 1、第 2)、図工室、図書コーナー、他 4 階: 遊戯室、木工室、卓球室、他 屋上
施設の特徴	✓ 乳幼児親子対象には、曜日ごとに対象年齢を分けて 0 歳からのプログラムを実施している。 ✓ 父親対象のプログラムや母親の息抜きのためのプログラム等も実施している。 ✓ 小学生対象には木工ができるのが 1 つの特色で、遠方からこれを目当てに来館する児童もいる。 ✓ 地域のボランティアによる指導も受けられる卓球室や毎日何らかの制作ができる図工室も人気で、多くの利用者で賑わっている。 ✓ DIY や園芸等、地域住民ボランティアの力を活用した様々な活動に加えて、子ども会議や子ども食堂的な交流ランチ等、先駆的な実践にも取り組んでいる。 ✓ 日曜・祝日が休館で、平日も 18 時で閉館となることもあり、中・高校生世代の利用は少ない。 ✓ 小型児童館としては規模が大きく、職員を部屋毎の担当制にしているのが運営上の特色である。

② 周辺環境

- 地下鉄や都電 4 路線の駅から徒歩圏内という利便性の高い住宅地にある。下町風情が随所に残った古くからの町ではあるが、若い世代の流入も多い。半径 1 キロメートル以内に 5 つの小学校と 2 つの中学校がある。

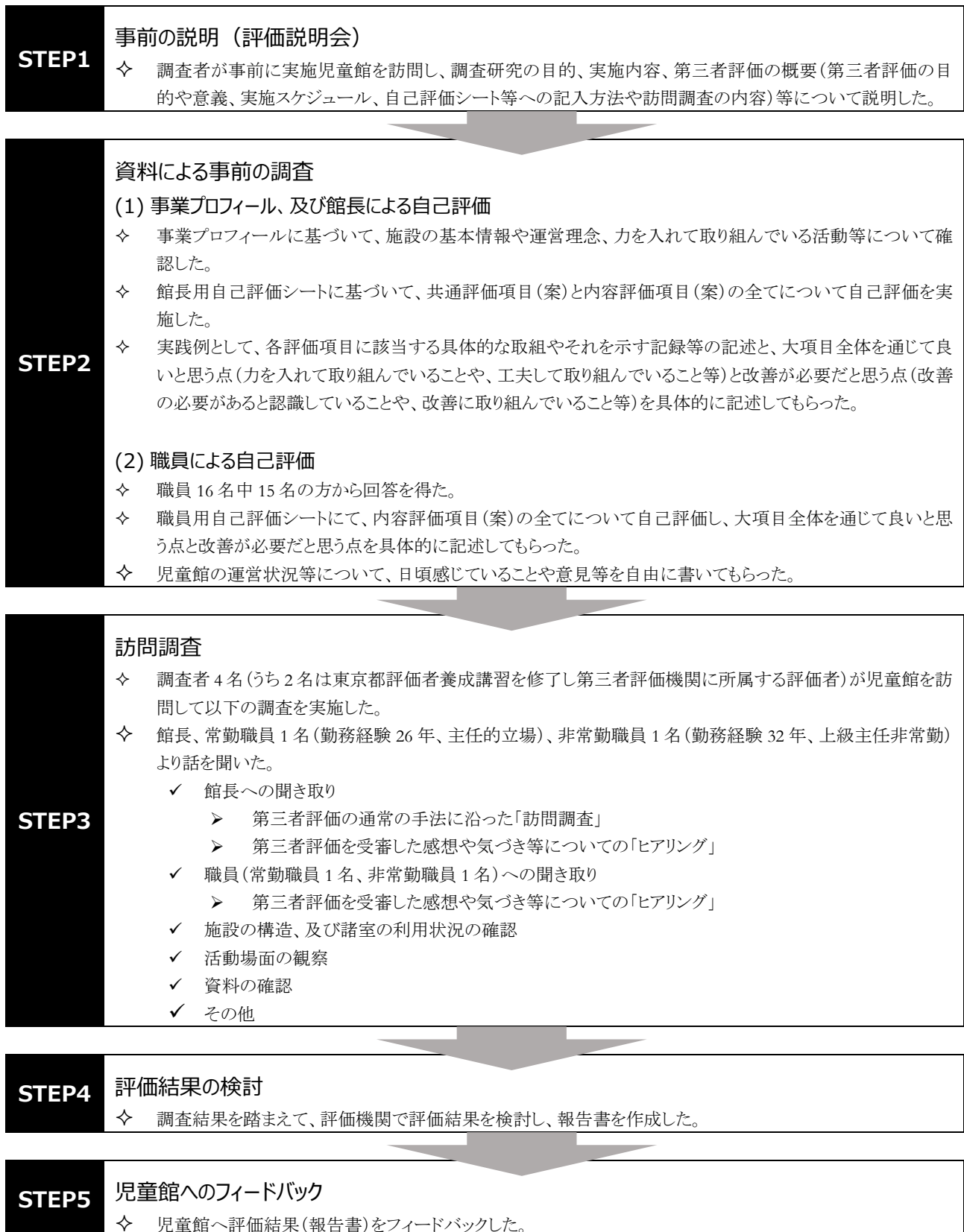
③ 館長及び職員の勤務年数等

- 職員の平均年齢は約 46 歳。館長の勤務年数は 23 年(館長経験 3 年)、職員の平均勤務年数は約 12 年である。

④ 訪問日時とプリテストの流れ

- 訪問日時は、2019(令和元)年 11 月 20 日(水)、10 時～15 時 30 分。プリテストの流れは「図表 2-2 プリテストの流れ」の通り。

図表 2-2 プリテストの流れ



(2) ヒアリング調査実施概要

① 調査の対象

○ ヒアリング調査の対象とした b 児童館及び c 児童館の概要は次表の通りである。

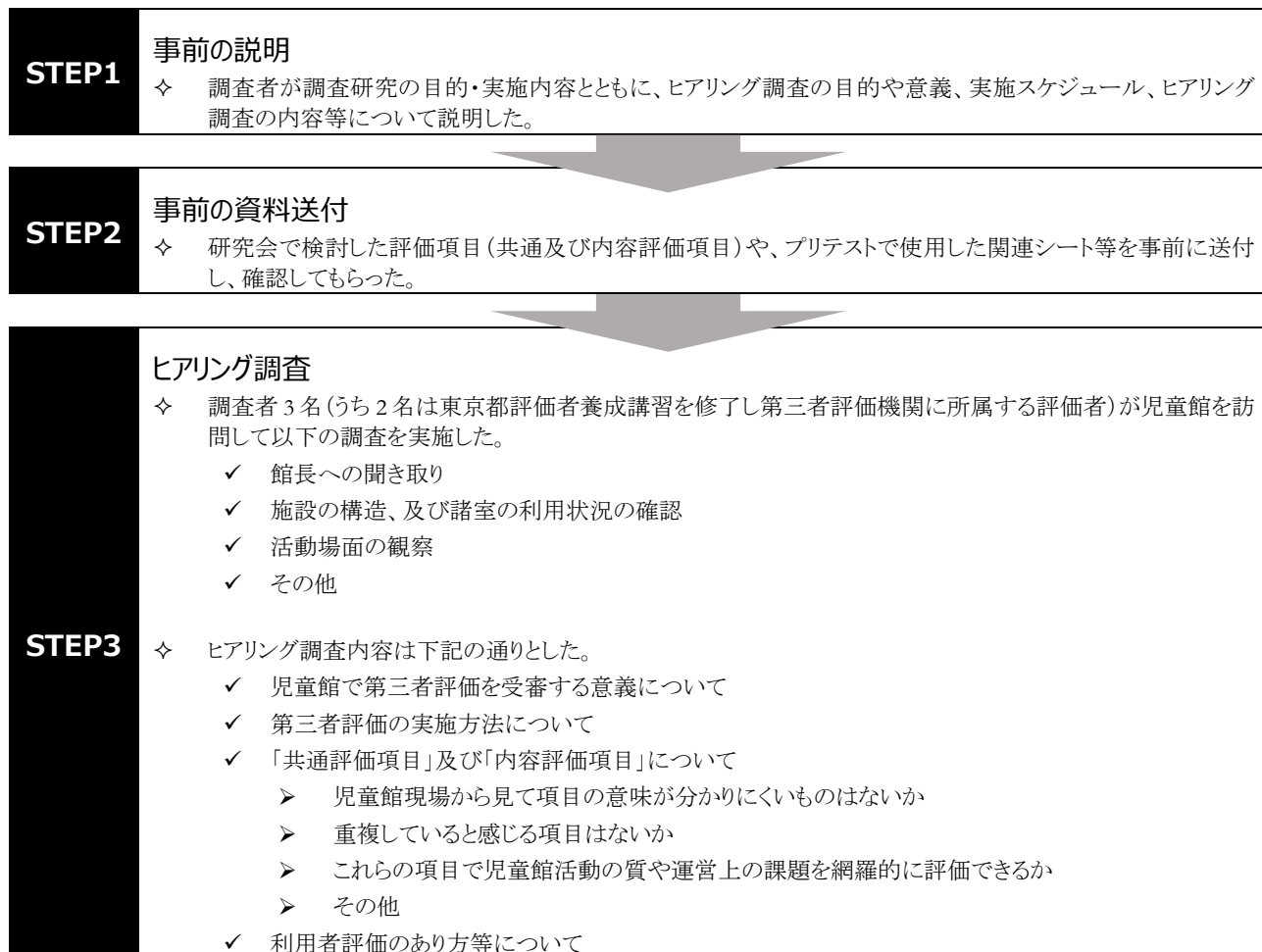
図表 2-3 b 児童館及び c 児童館の概要

	b 児童館	c 児童館
設置運営	公設公営	公設民営
施設規模	小型児童館	児童センター
開設年	1974(昭和 49) 年	2014(平成 26) 年
職員数	5 名(常勤 3 名、非常勤 2 名)	25 名(常勤 18 名、非常勤 7 名)
利用者数	約 2.6 万人(年間)	約 13 万人(年間)
放課後児童 クラブ登録数	70 名(定員 70 名) ※委託運営	86 名(定員 80 名)
定休日	第 4 日曜を除く日曜・祝日、年末年始	祝日、年末年始
開館時間	10 時 15 分～19 時 (第 4 日曜日 9 時 15 分～18 時)	9 時 30 分～20 時
施設の状況	建物延べ面積 約 412 m ² / 1 階建て 事務室、図書室、遊戯室、乳幼児室、中高生部屋、育成室	建物延べ面積 約 1,600 m ² / 4 階建て 1 階: エントランス(区立保育園) 2 階: 受付、事務室、ロビー、アリーナ(体育室)、乳幼児専用室、遊戯室、図工室、音楽室、図書室(学習室)、放課後児童クラブ室、他 3 階: (区立高齢者施設) 4 階(屋上): ローラーブレード場
施設の特徴	✓ 小学生を中心に乳幼児から中・高校生世代まで多くの利用者で活気にあふれている。 ✓ 平屋だが、廊下まで遊びのコーナーが設置され、子どもたちはテーブルを囲んでボードゲーム等を楽しんでいる。 ✓ 施設のルールは子どもが委員会で決めることにしており、気の弱い子どもでも遊戯室を占有できる「予約制度」や、中高生タイムには図書室でペットボトル飲料が飲める制度等、子どもの意見を取り入れた施設運営が特色である。 ✓ 中・高校生が自主的に準備に取り組む「児童館・こどもシティ」という地域を巻き込んだ「こどものまち」に取り組んだり、民生児童委員や地域ボランティア等地域の大人で支援する乳幼児活動をコーディネートしたりするほか、児童館のない地域への出張児童館活動等、地域ぐるみの健全育成の環境づくりに力を注いでいる。	✓ 築 5 年と、施設がまだ新しい。 ✓ 乳幼児の専用室や、バスケットボールのフルコートが取れるアリーナ(体育室)、バンドやダンスの練習ができる音楽室等、乳幼児から高校生まで、それぞれの世代が過ごせる空間がある。 ✓ 大型児童センターとして日々多くの遊びのプログラムを実施しているが、日中、不登校児童を受入れるなど、特に配慮を必要とする児童等にも細やかに関わり、福祉施設としての機能も果たしている。 ✓ 古くから続く自治会が複数ある地域で、地域住民の力を借りながら地域の健全育成環境づくりも行っている。
児童館の特徴	✓ 東京多摩地域に位置する B 市直営の小型児童館である。 ✓ 第三者評価の受審経験はない。	✓ 東京 23 区中部に位置する C 区立で、指定管理者が運営する児童センター(大型児童センター)である。 ✓ 第三者評価の受審経験がある。
周辺環境	✓ 郊外のターミナル駅から約 3 キロメートルの場所に位置する都営団地群の中にある。半径 1 キロメートル以内に小学校が 3 校、半径 1.5 キロメートル以内に中学校が 5 校ある。児童館に隣接する団地は築 50 年になる。	✓ 明治時代以降、武家屋敷等が建ち並んでいた地区であり、現在は外国の大使館が点在し富裕層が居を構える、いわゆる「高級住宅街」である。隣接する地域の自治会は大正時代から 100 年以上続いている。半径 1 キロメートル以内に 4 つの小学校と 3 つの中学校がある。
館長の勤続年数	✓ 館長の勤務年数は 27 年(館長経験 10 年)である。	✓ 館長の勤務年数は 35 年(館長経験 5 年)である。

② 訪問日時とヒアリング調査の流れ

- 訪問日時は、b 児童館に関しては、2019(令和元)年 11 月 28 日(木)、13 時 30 分～15 時 30 分、c 児童館に関しては 2019(令和元)年 11 月 29 日(金)、10 時 30 分～12 時 30 分。
- ヒアリング調査の流れは「図表 2-4 ヒアリング調査の流れ」の通り。

図表 2-4 ヒアリング調査の流れ



第2節 調査結果

1. 児童館で第三者評価を受審することの意義と課題

- 児童館で第三者評価を受審することの意義については、以下のような意見があった。
 - ✓ 自館の活動を児童館ガイドラインに書いてある内容と照らして確認することができる。
 - ✓ 自館の活動を地域や行政に対して説明するのに役立つ。
 - ✓ 活動を発展させていくために必要な次のステップを明確にすることができる。
 - ✓ 職員自己評価の結果をお互いに確認することで、それぞれの仕事に対する理解度や考え方を確認することができる。
- 課題としては、以下のような意見があった。
 - ✓ 自己評価の作業は負担が大きい。
 - ✓ 質問の内容や用語が難しい。
 - ✓ 受審するためには相当な経費が掛かる。

2. 児童館第三者評価項目（案）の妥当性・有効性

- 共通評価項目（案）及び内容評価項目（案）が、児童館活動のサービスの質や運営上の課題等を適切に評価することができるか、項目の解釈に統一が図れるかなど、その妥当性と有効性について検証したところ、以下の通り確認できた。

（1）「意味が分かりにくい」と指摘された項目

- プリテストとヒアリング調査では、図表 2-6 に示した項目について、「意味が分かりにくい」という趣旨の指摘があった。

図表 2-6 「意味が分かりにくい」と指摘された項目

30 （利用希望者への情報提供）	○ プリテストで、共通評価項目の 30（利用希望者への情報提供）が「地域への広報」と混同されていた。 ○ ヒアリング調査で、情報提供のための取組事例として解説に記載されていた「見学」や「体験」について実際の事例を聞くと、以下の回答があった。 ✓ 保護者が子どものために見学に来ることはある。 ✓ 妊婦が「もうじき子どもが生まれるので」と、事前に見学に来る事例はある。 ✓ 「プレママ」や「プレパパ」のための児童館体験講座を実施している。 ✓ 放課後児童クラブに入会予定の児童が、保護者とともに見学に来たり、施設に馴染むために児童館エリアで遊んでいったりということはある。
31 （活動の開始・変更にあたっての説明）	○ プリテストの際、共通評価項目の 31（活動の開始・変更にあたっての説明）は「項目の意味がわからず、回答できない」と指摘された。 ○ ヒアリング調査でこの項目について確認したところ、以下の回答があった。 ✓ 開始というのは、子どもや子育て中の母親等が初めて来館したときのことを指すのではないか。初めて来館した際の対応は、次に繋げるためにとても重要である。 ✓ 活動の変更については、行事の時間・内容・会場等が変更になった場合や、台風等の自然災害で急に閉館になったような場合等が考えられるが、その理解でよいのか。

- 以上のほか、プリテストとヒアリング調査を通じて「意味が分かりにくい」と指摘された言葉を含む項目は、次表の通りである。

図表 2-7 「意味が分かりにくい」と指摘された言葉

項目	意味が分かりにくい言葉
02(事業経営をとりまく環境と経営状況の把握)	経営
10(管理者の役割と責任の表明)	管理者
15(総合的な人事管理)	総合的
20(児童館活動に関わる専門職等の教育・育成)	実習生等の「等」
21(運営の透明性を確保するための情報公開)	透明性
25(社会資源の明確化と連携)	体系的
27(福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業の実施)	公益的
A9(子どもの年齢等に応じた意見の尊重)	尊重している

(2) 「重複する」と指摘された項目

- プリテストでは図表 2-8 の通り、共通評価項目と内容評価項目とで「重複する」のではないかと指摘された項目があった。

図表 2-8 「重複する」と指摘された項目

共通評価項目		内容評価項目
23(地域との交流) 26(地域の福祉ニーズ等の把握) 27(福祉ニーズに基づく公益的な事業)	↔	A15(地域の健全育成の環境づくり)
24(ボランティア等の受入れ)	↔	A16(子どもを含めたボランティア等の育成と支援)
25(関係機関等との連携)	↔	A18(学校・地域との連携)
37(リスクマネジメント体制) 38(感染症の予防) 39(災害時における利用者の安全確保)	↔	A17(子どもの安全対策・衛生管理)

- 前項の各項目の意味や区別等についてヒアリング調査で確認したところ、以下の図表 2-9 に示す回答を得た。

図表 2-9 「重複する」と指摘された項目に関する主なご意見

23 26 27 (地域との交流、地域の福祉ニーズ等の把握、福祉ニーズに基づく公益的な事業) と、 A15 (地域の健全育成の環境づくり)	✓ 共通評価項目 23 26 27 は、福祉的な意味での地域交流・連携、ニーズ把握だが、内容評価項目 A15 は、福祉的な意味合いとは別で、地域の子ども会やボーイスカウト等の様々な団体と連携を図っていくなど、狭い意味での健全育成活動をイメージされやすい。
24 (ボランティア等の受入れ) と、 A16 (子どもを含めたボランティア等の育成と支援)	✓ 共通評価項目 24 は、児童館の子どもたちのために奉仕したいというボランティアをイメージできるが、内容評価項目 A16 は、児童館で遊びの延長でボランティア活動に取り組み、育っていく子どもたちをイメージされやすい。 ✓ 共通評価項目 24 というボランティアは、ボランティアに自ら応募してくる学生や社会人のイメージである。しかし、実際の地域の児童館では、「ボランティア」という言葉になじまない地域住民が互助的な関係の中で力を貸してくれている。c 児童館ではそのような地域住民を「地域協力者」と呼んで区別している。内容評価項目 A16 には、そのような地域の協力者との関わりを含めてもいいのではないかと。
25 (関係機関等との連携) と、 A18 (学校・地域との連携)	✓ 共通評価項目 25 という連携は福祉的な意図で実施する連携だが、内容評価項目 A18 は、遊びのプログラムについての情報交換や、学校施設を使わせてもらったりすることをイメージすることでよいのか。
37 38 39 (リスクマネジメント体制、感染症の予防、災害時における利用者の安全確保) と、 A17 (子どもの安全対策・衛生管理)	✓ 内容評価項目 A17 固有の内容として考えられるのは、子ども自身に安全能力(危険回避能力と危機対応能力)を身につけさせることである。 ✓ 安全対策・衛生管理は範囲がとても広いので、内容評価項目 A17 のように広く聞いてしまうと曖昧な評価しかできないのではないかと。

(3) 「水準が高すぎる」と指摘された項目

○ ヒアリング調査では、図表 2-10 に示した項目について、水準が高すぎるという主旨の指摘があった。

図表 2-10 「水準が高すぎる」と指摘された項目

項目	ヒアリング調査でのご意見
17 (職員一人ひとりの育成に向けた取組)	✓ 求められているレベルが高すぎる。 ✓ 一人ひとりの状況を把握し研修計画を策定することについては、以前第三者評価を受審した際に指摘されて取り組んだ経験があるが相当困難で多大な労力を要した。現実的に児童館でここまで要求するのは厳しいのではないかと。 ✓ 「初任者は…」、「中堅職員は…」のような緩やかなくくりであれば現実的である。
18 (職員の研修計画の策定)	
19 (職員一人ひとりの研修の機会の確保)	✓ 児童館として保育士や社会福祉士等の資格の取得を命ずる仕組みはない。

(4) 「内容が不十分」と指摘された項目

○ ヒアリング調査では、図表 2-11 に示した項目について、内容が不十分であるという主旨の指摘があった。

図表 2-11 「内容が不十分」と指摘された項目

項目	ヒアリング調査でのご意見
44 (記録とその共有)	✓ 記録については共通評価項目 44(記録とその共有)があるが、そこに示されている内容だけでは不十分である。課題を抱えた児童一人ひとりの個別の記録は非常に大切であり、そのことを強調して示しておいた方がいいのではないだろうか。
A13 (保護者の子育て支援) A14 (保護者と協力した乳幼児支援)	✓ 子育て支援について、児童館ガイドラインにはかなりのボリュームが割かれているが、内容評価項目では A13(保護者の子育て支援)・A14(保護者と協力した乳幼児支援)の2つしかないのは、少ないのではないだろうか。

(5) 評価項目から漏れている内容

- 第三者評価として評価する必要があるにもかかわらず、現時点の評価項目(案)から漏れている(評価の対象となっていない)内容については、職員配置に関連して、以下の指摘があった。
 - ✓ 「職員が適切に配置されており、それぞれ適切な役割を担っているか。」「安全確保のために、十分な職員配置がなされているか。」など、職員配置について確認している項目がない。
 - ✓ 児童館に対する経費節減や指定管理者制度の導入等により、近年は多くの児童館で人員配置に余裕がない状況がみられる。地域や利用者の状況に応じた適切な職員配置がなされているかについて、評価の対象として加えた方がよい。

(6) その他

- プリテストを実施した a 児童館は公設公営であったため、図表 2-12 に示した項目については回答しづらいとの指摘があった。
- ヒアリング調査でも、「対象施設の運営形態によって児童館長の役割・権限が異なる。」「中・長期計画の作成、マニュアルの作成、人事等、内容によっては行政として実施しているものもある。」との指摘があった。

図表 2-12 「公設公営の児童館長には回答しづらい」と指摘された項目

共通評価項目	
01	(理念、基本方針の明文化と周知)
02	(経営状況の把握・分析)
04	(中・長期計画の策定)
14	(人材確保のための計画・取組)
15	(総合的な人事管理)
16	(働きやすい職場づくり)
17	(職員一人ひとりの育成に向けた取組)
18	(職員の研修計画の策定)
19	(職員一人ひとりの研修の機会の確保)

3. 児童館における第三者評価の実施方法の妥当性・有効性

- 自己評価ツール等を用いた実施方法で、児童館活動のサービスの質や運営上の課題等を適切に評価することができるか、その妥当性と有効性、及び実施上の留意点や課題等について検証したところ、以下の通り確認できた。

(1) 評価の全体の流れ

- 児童館における第三者評価の全体の流れは、大きく「A.準備」、「B.調査」、「C.報告」の3段階に分けることができる。
- 「A.準備」には、「①事前準備等」、「②契約締結」、「③説明(会)」の段階があり、「B.調査」には、「④自己評価、利用者調査」、「⑤事前分析」、「⑥訪問調査」の段階があり、「C.報告」には、「⑦報告」、「⑧公表」の段階がある。
- 各段階における、児童館と評価機関の実施内容は、次表に整理した通りである。

図表 2-13 児童館における第三者評価の全体の流れ

		児童館	評価機関
A.準備	① 事前準備等	✓ 評価機関の決定	✓ 問い合わせへの対応
	② 契約締結	✓ スケジュール調整、契約締結	
	③ 説明(会)	✓ 準備物、提出物・期限等を確認	✓ 意義と段取りを説明
B.調査	④ 自己評価、利用者調査	✓ 自己評価シートへの記入・提出、 ✓ 利用者調査への協力	✓ 利用者調査の実施
	⑤ 事前分析		✓ 自己評価と利用者評価の結果の分析
	⑥ 訪問調査	✓ 書類の準備、 ✓ ヒアリングや見学への対応	✓ 見学、ヒアリング、書類確認 ✓ 合議、まとめ
C.報告	⑦ 報告	✓ 報告内容の確認 ✓ (必要に応じて調整)	✓ 評価結果の報告 ✓ (必要に応じて調整)
	⑧ 公表	✓ インターネット等による公表	✓ 都道府県推進組織への報告

(2) 各段階の実施内容と留意点

- プリテスト及びヒアリング調査の結果から、各段階における、児童館と評価機関それぞれの実施内容や留意点は、以下図表 2-14 から図表 2-21 のように考えられる。

A. 準備

図表 2-14 「① 事前準備等」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
【実施内容】 ✓ 評価機関を比較考慮し、適切な評価機関を決定する。 【留意点】 ✓ 第三者評価では訪問調査に先立って、自己評価シートへの記入や確認書類の整備等一定の作業が発生する（自己評価シートの提出期限は訪問調査の約 1 か月前。基本的に職員全員が記入する。）。館長・職員双方にとって相当の負担となるので、評価機関それぞれに実施可能な日程を確認し、児童館の繁忙期と重ならずに行えるところを選ぶ。 ✓ ヒアリング調査では「前に受審したとき、評価機関が児童館についてよく分かってなくて、とても苦労した」とのご意見があった。児童館には未だ第三者評価が浸透していないので、児童館での実施経験のある評価機関は少ない。選定に当たっては、児童館の機能や施設特性、遊びを通じた子どもの援助等についてよく説明し、十分に理解してもらうことが大切である。	【実施内容】 ✓ 内容や費用、可能なスケジュール等について、児童館からの問い合わせに対応する。 【留意点】 ✓ 実施可能なスケジュールを伝え、児童館の繁忙期と重ならないか判断してもらう。 ✓ 児童館ガイドラインで、児童館の機能や施設特性、遊びを通じた子どもの援助等について、理解しておく必要がある。

図表 2-15 「② 契約締結」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館・評価機関
【実施内容】 ✓ 内容や費用、スケジュール等を相互に確認した上で契約を締結する。 【留意点】 ✓ 個人情報やプライバシーの保護、情報公開の範囲等について取り決めておく。

図表 2-16 「③ 説明（会）」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
【実施内容】 ✓ 評価機関に説明会や研修会を実施してもらい、準備物、提出物・期限等、訪問調査までの具体的な段取りを確認する。 ✓ 児童館の施設特性や、個別の事情を伝える。 【留意点】 ✓ 第三者評価は、児童館を挙げて改めて活動を点検し、その活動の質の向上を図るために実施するものである。評価機関による説明会や研修会には職員全員が出席することが基本である。児童館運営と重なって全員が出席できないような場合には、複数回実施してもらうことも考えられる。 ✓ 館長・職員が目的を十分に理解しないと、いたずらに作業の負担感ばかりが大きくなり、せっかくの受審の効果がまったく得られないという事態になりかねない。評価機関と丁寧に対話を重ねて信頼関係を築くとともに、第三者評価への疑問や不安、誤解等はなくすよう努めることが重要である。	【実施内容】 ✓ 第三者評価の目的や受審の意義・効果、具体的な段取りについて、館長・職員に説明する。 【留意点】 ✓ 訪問調査の約2か月前に、時間を取って説明会や研修会として実施するのが望ましい。できるだけ全職員に出席してもらう。場合によっては複数回実施することも検討する。 ✓ 制度の主旨や背景、そして、受審の意義や効果を説明するとともに、受審者の声を紹介するなどして、積極的に取り組む気持ちになってもらうことが重要である。 ✓ 全体の実施スケジュール、自己評価シートの記入方法と提出方法・期限、訪問調査の実施方法と当日のスケジュール等についても確認する。 ✓ 児童館の現状では、非常勤職員やアルバイトも多く、例えば、放課後児童クラブを担当する職員は午後の時間帯のみの勤務で、児童館活動の全体については把握していないということもある。職員の自己評価を実施する際には、その点も考慮する必要がある。 ✓ 利用者調査を実施する場合は、この段階で実施方法や児童館側の役割等について伝えておく。 ✓ 共通評価項目には、児童館の施設特性に当てはめるのが難しいものもある。後々の評価業務を円滑に進めるためにも、各項目が何を尋ねているのか、主なものを取り出して説明しておくことが望ましい。実際にいくつかの評価項目を用いて自己評価シートに記入する演習を行うのも効果的であろう。

B. 調査

図表 2-17 「④ 自己評価、利用者調査」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
【実施内容】 ✓ 事業プロフィールや自己評価シートに記入し、評価機関に提出する。 ✓ 評価機関の実施する利用者調査に協力する。 【留意点】 ✓ 事業プロフィールや館長用自己評価シートは、評価を行う上での重要な情報である。館長が事業を全て把握していない場合は、職員の協力も得て丁寧に記入することが必要である。 ✓ 事業プロフィールや館長用自己評価シートの記載が不十分だったり、事実と異なっていたりすると、訪問調査のヒアリングに必要以上の時間を要するなど、後々の作業に支障を来すばかりでなく、最終的に第三者評価受審の効果が得られなくなってしまう。積極的に取り組むことが大切である。 ✓ 職員の自己評価は無記名で実施する(それぞれで封入してもらった上で回収する、等。) ✓ プリテストでは、自己評価は、「児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準(案)」(評価項目・判断基準、評価の着眼点、評価基準の考え方と評価の留意点を記載した冊子。以下、「冊子」という。)を参照しつつ実施するよう依頼した。しかしながら、館長・職員からは「自己評価シートと冊子の両方を見ながら記入するのは煩雑であった」という指摘があった。 ✓ プリテストでは職員の負担を考慮して、職員の自己評価シートで個々の項目の実践例について記入してもらうのを控えた。しかし、「個々の項目の実践例をその都度記入していった方が確認になるし、a、b、c の評価や大項目毎の良い点・改善点が記入しやすい」という声もあった。	【実施内容】 ✓ 館長・職員に自己評価シート等を配布し、訪問調査の約1か月前までに提出してもらう。 ✓ 児童館の協力を得つつ、利用者調査を実施する。 【留意点】 ✓ プリテストでは「図表 2-22 自己評価シート等の事前提出物」の通り、館長及び全職員に記入してもらった。本図表のシート①、②、③は「図表 2-23 自己評価シート」に例示する。 ✓ 館長には児童館の基本情報を確認する「事業プロフィール」に加え、共通評価項目と内容評価項目の両方についての「自己評価シート」に記入してもらった。評価項目の全てについて、該当する実践例(具体的な取組やそれを示す記録等)を記述した上で評価(a、b、c から選択)してもらい、更に大項目毎に「良いと思う点(力を入れて取り組んでいることや、工夫して取り組んでいること)」と「改善が必要だと思う点(改善の必要があると認識していることや、改善に取り組んでいること)」について記述してもらった。 ✓ 職員には内容評価項目についての「自己評価シート」のみに記入してもらった。各項目について評価(a、b、c から選択)してもらい、大項目毎に「良いと思う点」と「改善が必要だと思う点」を記述してもらった(一つひとつの項目についての「該当する実践例」は記述してもらわなかった)。また、最後に児童館の運営等について日頃感じていることを自由に記述してもらった。 ✓ どの程度まで詳細に記入すればいいのか理解してもらうために、「図表 2-24 自己評価シート記入例」のように記入例を作成し、参考にしてもらった。

図表 2-18 「⑤ 事前分析」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
	【実施内容】 ✓ 自己評価と利用者評価の結果を分析し、訪問調査に向けて児童館の状況や課題についての仮説を立てる。 【留意点】 ✓ 事業プロフィールや自己評価シートの記載が不十分な場合は、必要に応じて児童館に連絡して確認するか再提出してもらう。 ✓ 職員自己評価と利用者評価の結果は、訪問調査時に児童館に示すことができるようにしておく。

図表 2-19 「⑥ 訪問調査」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
【実施内容】 ✓ 調査者の求めに応じて提示できるよう、評価機関から通知された書類を整理しておく。 ✓ ヒアリングや見学に対応する。 【留意点】 ✓ 職員や利用者には、第三者評価の訪問調査があることを事前に周知しておく必要がある。 ✓ ヒアリングが可能なスペースを確保する(なるべく利用者や職員の出入りがなく、ヒアリングに落ち着いて対応できる環境が望ましい。)。午前中は比較的落ち着いているなど、児童館の状況を伝えて、訪問調査当日の段取りを組んでもらうのもよい。 ✓ 自己評価シートに書ききれなかったこと等を含めて、活動の様子を具体的に説明する。なお、活動は継続的なものであり、記録があることが前提となる。	【実施内容】 ✓ 複数の調査者で訪問し、評価項目に従って活動状況をヒアリングするとともに、それを根拠づける記録や掲示等を確認する。 ✓ その前後に、施設の状況や活動の様子を見学させてもらう。 ✓ 訪問調査終了後、調査者間で合議し、まとめに入る。 【留意点】 ✓ 事業プロフィールや自己評価の結果を踏まえて、訪問調査時に確認する書類を通知する。事務作業に多くの時間を割けない現場の状況に配慮し、遅くとも2週間前には連絡するよう努める。 ✓ 訪問する調査者の背景(元児童館長であるなど、簡単な経歴)や、児童館にどの程度詳しいのかななどを事前に児童館に伝えておくと、説明する児童館の側も準備内容をイメージしやすい。 ✓ 当日は、施設の状況や活動の様子をヒアリングの前に見学させてもらうとイメージがわかりやすい。 ✓ 見学時は、利用者の活動を妨げないように配慮する。写真撮影や録音は原則として行わない。 ✓ 児童館は他の施設(子育て支援、高齢者福祉等)と併設であることも少なくない。個別の事情や活動へのメリット、デメリット等についても確認しておく。 ✓ 児童館活動は地域と密接に関わりながら展開されるので、地域の状況についても確認しておく。また、設置理由や設置に至った経緯も多様であり、それが現在の運営に少なからず影響を及ぼしていることもあるので、確認する。

C. 報告

図表 2-20 「⑦ 報告」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
【実施内容】 ✓ 評価機関のまとめた評価結果を確認する。 ✓ 実際と異なる部分は評価機関に伝え、協議した上で納得するまで修正してもらう。 【留意点】 ✓ 公表することを前提に、運営団体(自治体、法人等)とも確認する。	【実施内容】 ✓ 事業プロフィール、自己評価、利用者調査、訪問調査で得た情報を基に評価結果をまとめて児童館に報告(フィードバック)する。 ✓ 必要に応じて部分的に修正し、児童館との合意の上で、最終的な評価結果とする。 【留意点】 ✓ 報告書は調査者間で合議した上で作成し、全体として整合性が取れるように整理する。 ✓ 児童館が目指している理念の実現に向けて、今後の課題や必要な取組等、児童館を伸ばす視点で書く。〇〇すべきといった改善提示まではしない。 ✓ 個人を特定するような表現は避ける。不特定多数の人が見ることを前提に作成する。

図表 2-21 「⑧ 公表」における児童館と評価機関の実施内容・留意点

児童館	評価機関
【実施内容】 ✓ インターネット上の児童館のサイト等で評価結果を公表する。 【留意点】 ✓ なるべく多くの機会に利用者が閲覧できるように配慮する。	【実施内容】 ✓ 都道府県推進組織へ評価結果を報告する。 【留意点】 ✓ 公表することについて、児童館に同意を得ていることを前提とする。

図表 2-22 自己評価シート等の事前提出物

役職	シート類	求められる記入内容
館長	事業プロフィール	○ 第三者評価の実施に当たって必要となる、児童館の基本情報。 ➤ 施設の状況、職員の状況、法人の理念、力を入れて取り組んでいる事業、等。
	自己評価シート (共通評価項目) 【シート①】	○ 各項目についての児童館としての自己評価(a、b、cから選択) ○ 各項目に該当する実践例(具体的な取組やそれを示す記録等) ○ 大項目全体を通じて「良いと思う点」と「改善が必要だと思う点」 ➤ 良いと思う点…力を入れて取り組んでいることや、工夫して取り組んでいること ➤ 改善が必要だと思う点…課題だと思うことや、改善が必要だと思うこと
	自己評価シート (内容評価項目) 【シート②】	(同 上)
職員	自己評価シート (内容評価項目) 【シート③】	○ 各項目についての評価 ○ 大項目全体を通じて「良いと思う点」と「改善が必要だと思う点」の記述
	自由記述	○ 児童館の運営状況等について、日頃感じていることや意見等の記述

図表 2-23 自己評価シート

【シート①】 館長・自己評価シート（共通評価項目）

第 1 部 共通評価項目

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、基本方針の明文化や職員、利用者等への周知がされていない。

【自己評価】

実践例（取組や記録等）

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

I-1 理念・基本方針の確立・周知について

良いと思う点	改善が必要だと思う点

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。

2 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。

【自己評価】

実践例（取組や記録等）

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

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。

【自己評価】

実践例（取組や記録等）

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

I-2 経営状況の把握について

良いと思う点	改善が必要だと思う点

【シート②】 館長・自己評価シート （内容評価基準）

第 2 部 福祉サービス内容評価項目

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 児童館の理念・目的及び施設特性

A1 A-1-(1) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいる。

【判断基準】	
a) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいる。	
b) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいるが、十分ではない。	
c) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいない。	
【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☐ a) , ☐ b) , ☐ c)	

A2 A-1-(2) 児童館ガイドラインに示された児童館の施設特性を発揮している。

【判断基準】	
a) 児童館の施設特性を発揮している。	
b) 児童館の施設特性を発揮しているが、十分ではない。	
c) 児童館の施設特性を発揮していない。	
【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☐ a) , ☐ b) , ☐ c)	

A3 A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。

【判断基準】	
a) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	
b) —	
c) 子どもの権利擁護に関する取組が十分ではない。	
【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☐ a) , ☐ b) , ☐ c)	

A-1 児童館の理念・目的及び施設特性について

良いと思う点	改善が必要だと思う点

【シート③】 職員・自己評価シート （内容評価基準）

第 2 部 福祉サービス内容評価項目

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 児童館の理念・目的及び施設特性

A1 A-1-(1) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいる。

【判断基準】	
a) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいる。 b) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいるが、十分ではない。 c) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいない。	
【自己評価】	
☐ a) , ☐ b) , ☐ c)	

A2 A-1-(2) 児童館ガイドラインに示された児童館の施設特性を発揮している。

【判断基準】	
a) 児童館の施設特性を発揮している。 b) 児童館の施設特性を発揮しているが、十分ではない。 c) 児童館の施設特性を発揮していない。	
【自己評価】	
☐ a) , ☐ b) , ☐ c)	

A3 A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。

【判断基準】	
a) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。 b) — c) 子どもの権利擁護に関する取組が十分ではない。	
【自己評価】	
☐ a) , ☐ b) , ☐ c)	

A-1 児童館の理念・目的及び施設特性について

良いと思う点	改善が必要だと思う点

図表 2-24 自己評価シート記入例

館長・自己評価シート（共通評価項目） 記入例

第 1 部 共通評価項目

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、基本方針の明文化や職員、利用者等への周知がされていない。

【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☒ a) , ☐ b) , ☐ c)	児童館の理念は区の条例に明文化されています。それに基づいて児童館の基本方針をわかりやすい標語に落として、館のパンフレットやおたよりに掲載するとともに館内掲示も行い、利用者や地域住民等への周知を図っています。

I-1 理念・基本方針の確立・周知について

良いと思う点	改善が必要だと思う点
年間を通じて事業を振り返る際や、次年度の事業を計画する際は、必ず理念に立ち返って事業の方向性を確認するようにしています。また、標語は形骸化しないように、毎年、職員全員で考えて新たなものを作成して館内に掲示し、児童館まつり等大きな行事の際は利用児童や保護者に改めて伝えるようにしています。	児童福祉法や児童の権利に関する条約、そして、児童館ガイドラインの精神を十分に反映させたものになっているかどうかについては、今後、確認していく必要があると思っています。

第2部 福祉サービス内容評価項目

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 児童館の理念・目的及び施設特性

A1 A-1-(1) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいる。

【判断基準】	
a) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいる。	
b) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいるが、十分ではない。	
c) 児童館ガイドラインに示された児童館の理念と目的を、貴児童館の基本理念や基本方針等に盛り込んでいない。	
【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☐ a) , ☐ b) , ☒ c)	児童館ガイドラインに新たに示された、「年齢や発達の程度に応じて、子どもの意見を尊重し、その最善の利益が優先されるよう…」の文言は、盛り込んでいません。

A2 A-1-(2) 児童館ガイドラインに示された児童館の施設特性を発揮している。

【判断基準】	
a) 児童館の施設特性を発揮している。	
b) 児童館の施設特性を発揮しているが、十分ではない。	
c) 児童館の施設特性を発揮していない。	
【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☒ a) , ☐ b) , ☐ c)	ひとり(単独)で利用する児童や乳幼児親子もあたたかく迎え入れ、無理のない範囲で他の利用者となげようように心掛けています。乳幼児向けや、中・高校生世代向け等の「占有スペース」は極力作らないようにしており、年齢や世代の異なる利用者同士と一緒に過ごし、自然に活動を共にしています。職員はなるべく事務室に籠もらず、館内に出て積極的に利用者に関わり、必要に応じて相談に対応しています。また、地域住民の方々がボランティアとして、日常的に児童館に出入りしてくれています。

A3 A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。

【判断基準】	
a) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	
b) ー	
c) 子どもの権利擁護に関する取組が十分ではない。	
【自己評価】	実践例（取組や記録等）
☒ a) , ☐ b) , ☐ c)	粗相をしてしまった子には他の子に気づかれないように着替えさせる等、子どもの自尊心に配慮した対応をしています。

A-1 児童館の理念・目的及び施設特性について

良いと思う点	改善が必要だと思う点
ー昨年より月1回定期的に、「児童の権利に関する条約」をテーマにした職場内研修を実施しており、職員の日々の利用者への対応や事業の発想等に変化が見られています。	児童館の理念や活動方針を、児童館ガイドラインに則して修正する必要があると思われます。

職員・自己評価シート（内容評価基準） 記入例

A-2 遊びによる子どもの育成

A4 A-2-(1) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。

【判断基準】

- a) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。
- b) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解していない。

【自己評価】

☒ a) , ☐ b) , ☐ c)

A5 A-2-(2) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。

【判断基準】

- a) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。
- b) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしているが、十分ではない。
- c) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしていない。

【自己評価】

☒ a) , ☐ b) , ☐ c)

A6 A-2-(3) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助している。

【判断基準】

- a) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助している。
- b) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助しているが、十分ではない。
- c) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるような援助を行っていない。

【自己評価】

☒ a) , ☐ b) , ☐ c)

A-2 遊びによる子どもの育成について

良いと思う点	改善が必要だと思う点
職員としては、なるべく多くの子どもたちと積極的に関わるように心掛け、気になることがあれば個別に記録を取るようにしています。館内には遊びを好きに選択したり、自ら遊びを作り出したりできる自由な雰囲気があります。「子ども企画」という、子どもたちが自ら行事やイベントを企画・実施する仕組みもあり、自主性や主体性を伸ばす良い機会になっていると思います。	利用児童の数に比して職員数が少なく、個別・集団援助技術を念頭に置いた丁寧な関わりが十分にできていません。

第3節 調査の結果のまとめ

- プリテスト及びヒアリング調査の結果から考察できることは、以下の通りである。

1. 児童館で第三者評価を実施する意義

- 第三者評価は児童館の館長・職員双方にとって相当の負担になることは確かであるが、評価項目が児童館ガイドラインに準拠して作られていることもあり、自館の活動を児童館ガイドラインに照らして見直す良い機会となる。
- また、職員それぞれの子どもの福祉に対する意識や児童館に対する理解度については、通常の業務の中では話し合うことが稀であるため、職員用自己評価シートへの記入を通じて、相互に改めて知る機会となる。
- 児童館は通所施設というオープンな施設特性を持ちながらも、その機能や実際の活動内容について地域への周知が十分でないことがある。また、現に利用している子どもや保護者にしても、複数の児童館を比較し客観的に把握するのは難しい。第三者評価は、地域の子どもや保護者が近隣の児童館の状況を客観的に知ることを可能にしてくれる。

2. 評価項目・判断基準（案）について

- プリテスト及びヒアリング調査で、「意味が分かりにくい」、「重複しているように感じる」など、指摘があった項目については以下の対応が必要である。
 - ✓ 「意味が分かりにくい」項目（言葉）については、「評価の着眼点」や「評価基準の考え方」を、児童館長・職員にも理解してもらえるように分かりやすく記載する。事前の説明（評価説明会等）の際にも注意を促す。
 - ✓ 「重複している」と指摘された項目については、それぞれの項目の内容や差異を明確に規定し、「評価の着眼点」や「評価基準の考え方」にその違いが分かるように具体的に示す。
 - ✓ 「水準が高すぎる」と指摘された項目については、現実的に児童館で取り組めるレベルを示す。
 - ✓ 「不十分である」と指摘された項目や、「漏れている」と指摘された内容については、関連する項目の「評価の着眼点」や「評価基準の考え方」に盛り込む。
 - 「個別の記録」⇒**A4**（一人ひとりの心身の状態を把握した育成）
 - 「子育て支援」⇒**A13**（保護者の子育て支援）、**A14**（保護者と協力した乳幼児支援）
 - 「職員配置」⇒**A17**（安全対策・衛生管理）
 - ✓ 公設公営の児童館長が回答に困る項目は、それぞれの児童館長の権限の範囲内の取組を評価することを事前に分かりやすく説明する。

3. 実施方法について

- 自己評価は気付きや学びも多いが、館長・職員の負担も多い。児童館への第三者評価の浸透を図る一方で、現場の負担を軽減し、取り組みやすくなるような実施方法の工夫が必要である。
- 自己評価シートに「評価の着眼点」を盛り込むなど、シートだけを見て項目の意味が分かるような工夫も必要である。

第3章 利用者調査のあり方

第3章 利用者調査のあり方

第1節 調査の概要

1. 目的

- 児童館ガイドライン、及び児童館ガイドラインが準拠している国際連合「児童の権利に関する条約」(以下、国連「子どもの権利条約」という。)において、「子どもに関わる全ての決定及び活動」は、「子どもの最善の利益」が尊重されるべきであると示されていることに鑑みると、児童館を対象とした第三者評価においても、「子どもの最善の利益」に配慮した利用者調査を実施することは不可欠であり、また、サービスの質の向上のためにも有用であると考えられる。
- しかしながら、現在、児童館においては、入所施設等とは異なり利用者の範囲が広範にわたり、調査実施のためのハードルが高いこと等を背景として、第三者評価の一環として利用者調査を実施している例は少ない。このため、利用者調査をどのような方式で実施し、第三者評価にどのように盛り込むかについて、十分な検討はなされていない。
- そこで、児童館の利用者である子どもや保護者の意見を児童館の運営・活動に反映する取組としての利用者調査のあり方について、調査方式や第三者評価として実施する際の課題等を整理する。

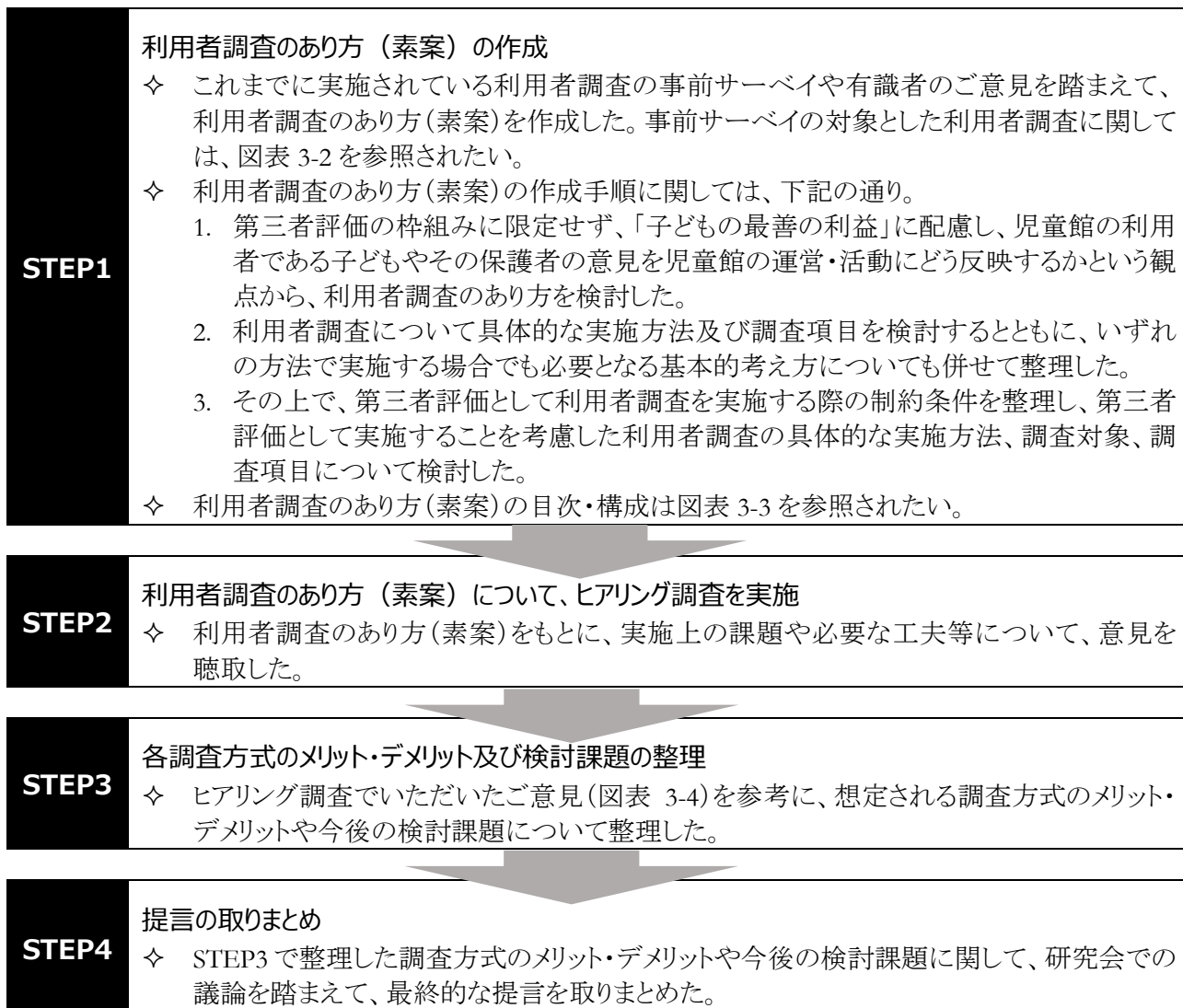
2. 調査対象

- 第三者評価(案)の妥当性・有効性の検証のためのプリテスト及びヒアリング調査の対象と同一である。対象施設等は、「第2章 第1節 調査の概要」を参照されたい。

3. 検討手順

○ 図表 3-1 の手順により、検討を行った。

図表 3-1 利用者調査のあり方の作成手順



図表 3-2 事前サーベイで対象とした利用者調査

調査名	調査実施主体
平成 14 年度 児童環境づくり等総合調査研究事業「児童館等の第三者評価についての調査研究」	児童館第三者評価研究会
調布市児童館・児童クラブ・ユウフォー利用者調査報告書 https://www.city.chofu.tokyo.jp/www/contents/1469063933762/index.html	調布市
平成 29 年度国分寺市立児童館利用者アンケート報告書 http://www.city.kokubunji.tokyo.jp/_res/projects/default_project/_page_001/018/415/29jidoukananketo.pdf	国分寺市
児童館・児童センター利用に関するアンケート結果 https://www.city.kitanagoya.lg.jp/jidou/	北名古屋市
平成 30 年度 児童館・利用者アンケートの実施結果について https://www.tokyoyomca.org/childcare/jidoukan/H30jidokan.pdf	江東区
平成 30 年度児童館利用者アンケート集計結果 https://www.city.nerima.tokyo.jp/kosodatekyoiku/kodomo/jidoukan/oshirase/anketo.files/30jidoukann.pdf	練馬区
児童館・育成室利用者(小学生・中学生・高校生)対象アンケートの実施について http://www.city.bunkyo.lg.jp/library/sosiki_buoyo/fukushi/tiikihukushikeikaku/kyougikai/kaigiroku/16nendo/4kai/16_04sanko3.pdf	文京区
福祉サービス第三者評価 評価基準「児童館 利用者調査票」 https://www.pref.niigata.lg.jp/uploaded/attachment/93208.pdf	新潟県

図表 3-3 利用者調査のあり方（素案） 目次構成

目次	概要
1. 調査の目的	◇ 本調査の目的について示した。
2. 検討方針	◇ 「図表 3-1 STEP1 利用者調査のあり方(素案)の作成」の通り、利用者調査のあり方(素案)の作成方針について示した。
3. これまでに実施されている利用者調査	◇ これまでに実施されている利用者調査について、調査対象や調査方式について整理した。
4. 利用者調査に必要な基本的考え方	◇ 「子どもの権利委員会・一般的意見 14 号」を踏まえて安部委員が作成した資料を元に、利用者調査の実施に当たって必要な基本的考え方を整理した。
5. 利用者調査を第三者評価として実施するに当たっての制約	◇ 第三者評価として利用者調査を実施するに当たっての制約や限界について、主に①調査対象、②回答の機密性の観点から整理した。
6. 利用者調査の実施方法（案）	◇ 「3. これまでに実施されている利用者調査」、「4. 利用者調査に必要な基本的考え方」、「5. 利用者調査を第三者評価として実施するに当たっての制約」を踏まえて、考えられる利用者調査の実施方法について、調査項目とともに提案した。

第2節 ヒアリング調査結果のまとめ

- ヒアリング調査でいただいたご意見は、図表 3-4 に示す通りである。
- ご意見を踏まえて、研究会での討議を経て取りまとめた利用者調査のあり方については、「第5章 第2節 利用者調査のあり方の提言」を参照されたい。

図表 3-4 ヒアリング調査でいただいた主なご意見

全体的な印象		◇ いずれの調査方式でも、児童館として実施できないということはない。(a 児童館) ◇ 調査項目の数が多い。(a 児童館)
調査方式について	(1) アンケート方式 A.調査票	◇ アンケートの調査項目や分量が多すぎると、子どもは、「遊びに来たのに・・・」と感じて、最後まで答えてもらえない可能性が高い。項目は 3～4 つが妥当ではないか。(a 児童館) ◇ 回答方法について、複数の項目から選ぶ形や記述式だと回答が十分に集まらない可能性がある。「はい/いいえ」や、「○/×」のような 2 択だと、子どもも比較的ストレスなく回答できると思う。(a 児童館) ◇ アンケートを子どもたち自身に実施してもらおうという形はどうか。以前、児童館を利用する子どもたち自身で調査項目を考え、他の利用者や学校の友人等に回答してもらって、意見を集めるアンケート調査をしたことがある。(b 児童館) ◇ 特に小学生世代は、つまらないことや嫌なことに対して正直に表明できる子どもが多い印象があるので、率直な意見が集約できないとはあまり感じない。(c 児童館) ◇ 施設でアンケートを実施した際には、回答後に景品を用意すると、回収率が上がった。(c 児童館)
	(1) アンケート方式 B.模造紙・シール等の活用	◇ 似たような取組として、下記を実施したことがある。(a 児童館) ・ 模造紙に大きな木を作り、そこにりんごの形のメモ用紙を貼る形で、「あなたにとって児童館はどんな場所か」を書いて貼ってもらった。 ・ お化け屋敷のような迷路のコースを作り、ポイントごとに質問(その時は「なぞなぞ」)を設定して、それに答えられないと進めないというルールでゲームをした。 ◇ 特に中高生世代は、回答の内容が他の利用者に見られることを意識する。意見箱のような形にした方が、率直な意見や思いを表出しやすいのではないか。(b 児童館)
	(2) 聞き取り方式 A.施設職員による聞き取り	◇ 定期的かつ組織的に利用者が集まる場が設定されている場合にはあまり負担感はないが、聞き取り調査のために利用者を集めるとなると、施設職員の負担が増えてしまう。(c 児童館)
	(2) 聞き取り方式 B.第三者評価の調査者による聞き取り	◇ 小学生は人(他人)が好きな子どもが多いので、最初に仲良くなってしまうと、聞き取り自体は可能だと思う。(a 児童館) ◇ 座談会のような形で設定するのではなく、子どもたちが遊んだりして自由に過ごしている状態に、調査者が入り込んでいくような形が望ましい。(a 児童館) ◇ 座談会形式よりも利用者に個別に聞く方が望ましい。(c 児童館)
	(3) 場面観察方式	—

子どもの主体性を尊重した意見の集約・児童館の活動への反映について	◇ 子どもが主催する「子ども会議」を通じた意見集約(a 児童館) ・ 小学 4 年生 3 人、3 年生 1 人、2 年生 1 人が主メンバー(施設職員はオブザーバーとして参加)。 ・ 子どもたち自身の声かけで開催し、頻度等もメンバーの来館予定に合わせる。 ・ 子ども会議で決定して、児童館活動へ反映された主な実績は以下の通り。 1. トイレが暗いため、放課後児童学童クラブの 1 年生がこわがって入れなかった。 ➤ 明るい雰囲気になるように、カッティングシール等を使ってトイレ内を飾り付けした。 2. 遊びの活動の中で作れる作品は 1 日 1 個までという取り決めであった。 ➤ 個数制限無しでおもちゃを作る、「無限○○○の日」を設定した。 ◇ 利用者が「1 日館長」となり、施設や活動に対して提言する取組(b 児童館) ・ 希望者が「1 日館長」の名札をつけて、児童館の活動をチェックし、施設の危険な場所や職員の態度、遊びのルール等について、施設職員に提言する。
---	---

(注)a 児童館、b 児童館、c 児童館は「第 2 章 プリテスト及びヒアリング調査による第三者評価項目(案)の妥当性・有効性の検証」と合わせている。

第 4 章 大型児童館における第三者評価等 の実施状況調査

第4章 大型児童館における第三者評価等の実施状況調査

第1節 調査の概要

1. 目的

- 2018(平成30)年10月に発出された児童館ガイドラインにおいては、大型児童館に関する章が新設されたことがポイントの一つであるものの、大型児童館は、小型児童館、児童センター等と機能や役割が異なり、本調査研究で作成予定の福祉サービスにおける第三者評価項目等をそのまま活用することは適さないことが予想される。
- そこで、大型児童館における第三者評価等の実施状況や必要性に対する認識、今後の課題等を整理することを目的としてアンケート調査を実施する。

2. 調査方法と調査対象の選定

(1) 調査対象

- 大型児童館(A/B)20館(2017年、悉皆)

図表4-1 調査対象一覧

児童館名	所在地	児童館名	所在地
岩手県立児童館いわて子どもの森	岩手県二戸郡一戸町	福井県児童科学館	福井県坂井市
秋田県児童会館	秋田県秋田市	福井県こども家族館	福井県大飯郡おおい町
茨城県立児童センターこどもの城	茨城県東茨城郡大洗町	愛知県児童総合センター	愛知県長久手市
栃木県子ども総合科学館	栃木県宇都宮市	三重県立みえこどもの城	三重県松阪市
ぐんまこどもの国児童会館	群馬県太田市	滋賀県立びわ湖こどもの国	滋賀県高島市
新潟県立こども自然王国	新潟県柏崎市	兵庫県立こどもの館	兵庫県姫路市
富山県こどもみらい館	富山県射水市	姫路市宿泊型児童館 星の子館	兵庫県姫路市
いしかわ子ども交流センター	石川県金沢市	大阪府立大型児童館ビッグバン	大阪府堺市
いしかわ子ども交流センター小松館	石川県小松市	さぬきこどもの国	香川県高松市
いしかわ子ども交流センター七尾館	石川県七尾市	えひめこどもの城	愛媛県松山市

(2) 調査方法

- 郵送配布・郵送回収とする。
- ただし、希望があった場合には電子ファイル(Excel形式等)によるEメールでの送付・回収も併せて行った。

(3) 調査実施期間

- 2019年8月19日(月)～9月2日(月)

(4) 回収結果

- 20館(100.0%)

(5) 集計方法

- 回答が得られたもののうち、無効・非該当・無回答を除いて集計している。

3. 主な調査内容

○ 主な調査内容は以下の通りである。

図表 4-2 主な調査項目

A	貴児童館の概要
問 1	所在地・児童館名
問 2	児童館の種別や設置・運営形態等
B	福祉サービス第三者評価 ^(※) の実施状況
問 3	第三者評価の実施状況
問 4	(第三者評価を現在実施しておらず、今後も実施予定がない場合)第三者評価を実施しない理由
問 5	大型児童館が第三者評価を行う場合、どのように行うのがよいか
C	自己評価の実施状況
問 6	自己評価の実施状況
問 7	(自己評価を実施している場合)自己評価の実施方法
問 8	(自己評価を実施していない場合)自己評価を実施しない理由
D	利用者調査の実施状況
問 9	利用者調査の実施状況
問 10	(利用者調査を実施している場合)利用者調査の実施方法
問 11	子どもの声を児童館運営に生かすために行っていること
E	児童館施策全般へのご意見等
問 12	児童館施策全般に係るご意見・ご要望

※「福祉サービス第三者評価」とは、社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行う評価である。

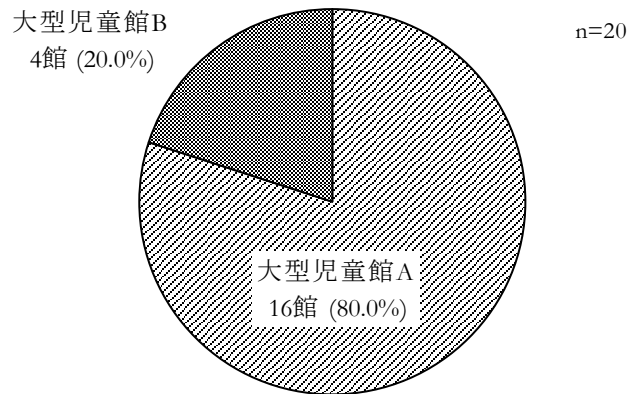
第2節 調査結果

1. 児童館の概要

(3) 児童館種別

- 「大型児童館 A」が 16 館 (80.0%)、「大型児童館 B」が 4 館 (20.0%) となっている。

図表 4-3 児童館種別 (SA)

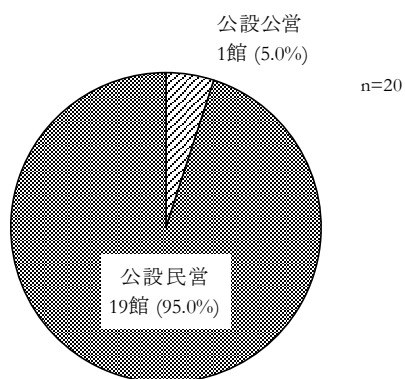


(4) 設置・運営形態

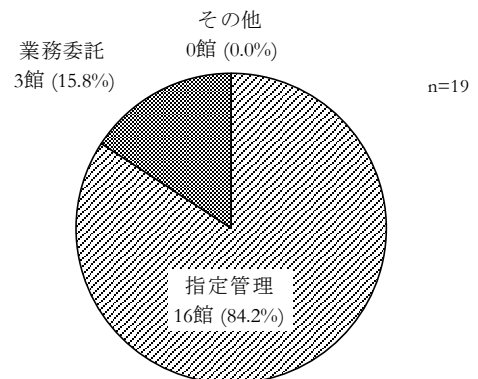
- 大型児童館の設置・運営形態は、「公設民営」が 19 館 (95.0%) とほぼ全てであり、「公設公営」が 1 館 (5.0%) ある。
- なお、「公設民営」の場合の運営形態については、19 館中 16 館 (84.2%) が「指定管理」となっている。

図表 4-4 設置・運営形態 (SA)

【設置・運営形態 (SA)】



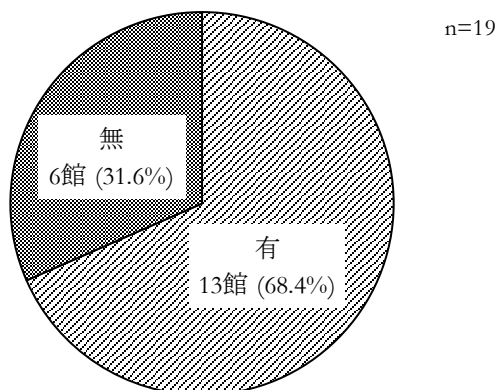
【公設民営の場合の運営形態 (SA)】



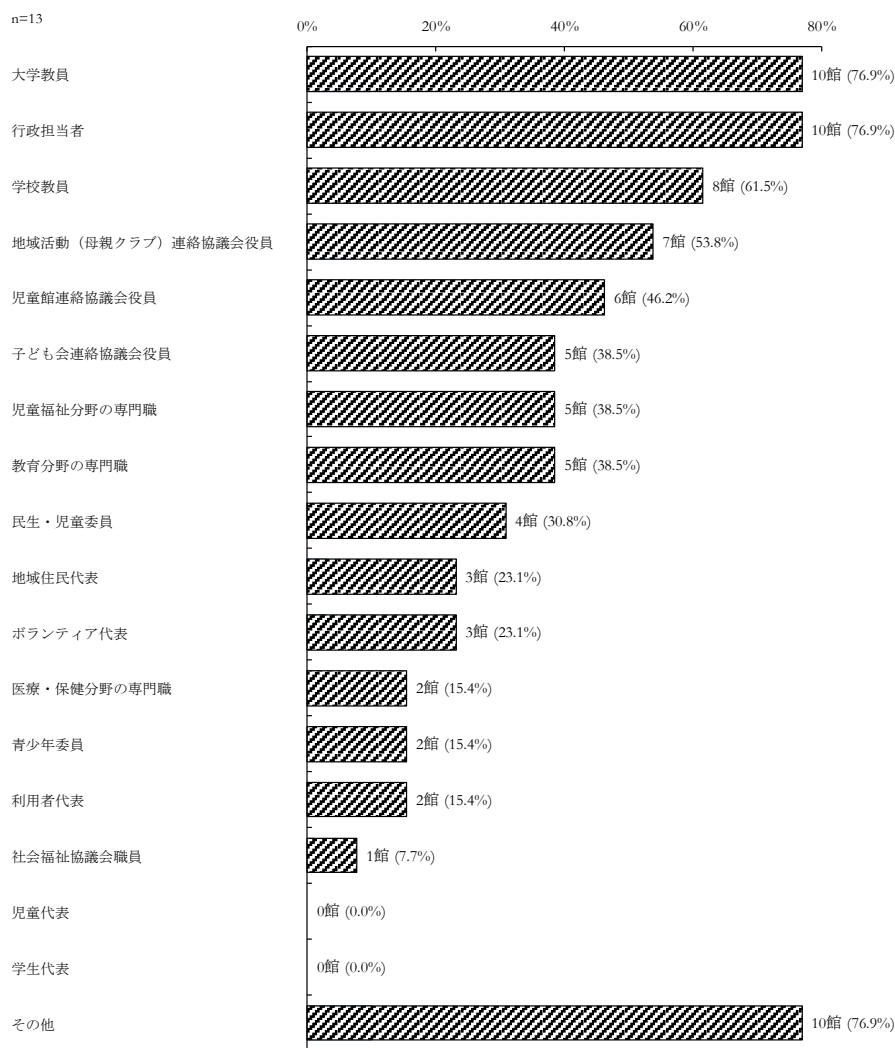
(5) 運営委員会（運営協議会等）の設置

- 運営委員会（運営協議会等）の設置状況については、回答が得られた 19 館のうち 13 館（68.4%）が「有」となっている。
- 運営委員会（運営協議会等）を設置している場合の構成員は、「大学教員」及び「行政担当者」が 10 館（76.9%）で最も多く、次いで「学校教員」が 8 館（61.5%）となっている。「児童代表」や「学生代表」は 0 館（0.0%）であるなど、利用者やボランティア等の参画は少ない。

図表 4-5 運営委員会（運営協議会等）の設置状況（SA）



図表 4-6 運営委員会（運営協議会等）の構成員（MA）

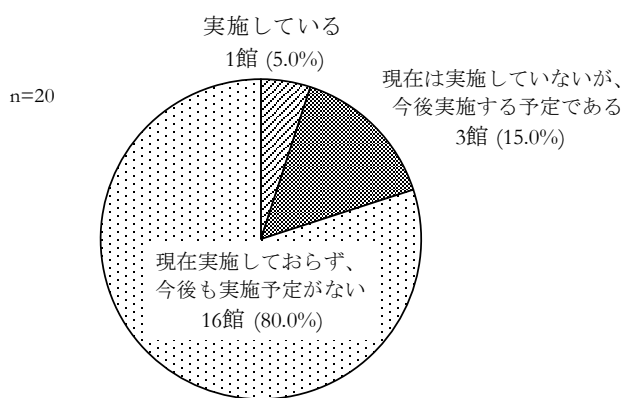


2. 福祉サービス第三者評価の実施状況

(1) 第三者評価の実施状況

- 「福祉サービス第三者評価」とは、社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行う評価である。
- この第三者評価の実施状況をみると、「現在実施しておらず、今後も実施予定がない」が 16 館 (80.0%) と 8 割を占める。「実施している」は 1 館、「現在は実施していないが、今後実施する予定である」は 3 館にとどまる。
- 「現在実施しておらず、今後も実施予定がない」と回答した理由については、指定管理に係る評価を実施しているためなど他の評価で代替しているとの回答が多くみられる。ただ、都道府県内に大型児童館を評価する第三者評価機関がないことや今後所管の県や市等と協議をしていくとする回答もみられる。

図表 4-7 第三者評価の実施状況 (SA)



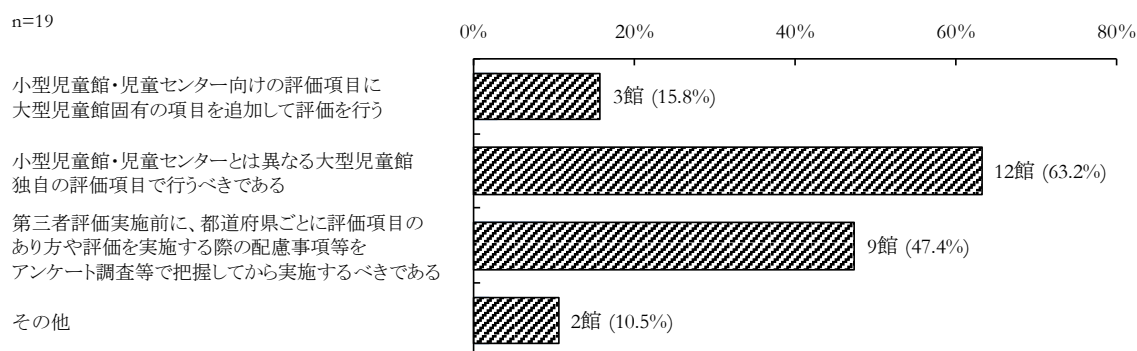
図表 4-8 第三者評価を行う予定がない理由

✓	指定管理者である公益財団法人は、外部の有識者が多数を占める理事会、評議員会で運営しており、外部の有識者からなる「あり方検討委員会」を立ち上げ、中長期経営計画を策定し、その計画に沿って運営している。
✓	県の包括外部監査や財政的援助団体監査を受けているほか、自己評価を実施し、知事の評価を加え、議会へ報告している。
✓	現在までのところ、制度上の必要性に迫られていない。
✓	県や市の所管と協議していないため現時点で予定はないが、検討すべきと思う。
✓	県福祉サービス第三者評価の評価対象事業になっておらず、指定管理業務仕様書にも記載がないため。
✓	県内に大型児童館を評価する機関がない。
✓	指定管理に係る業務内容について県の定めた評価委員会による評価を受けており项目的に重なる部分が多いため。
✓	委託者(県)において業務を適切に実施している旨を確認しているため、また県の行政機関の一つとして、外部監査等の対象ともなっているため。
✓	児童館としては義務ではないため、必要との認識がない。また、児童館と他の性格の施設との複合型であるため、福祉サービスの評価では難しい。
✓	都道府県に設置されている指定管理者評価委員会で評価を受けているため。
✓	運営委員会を開催しているため。

(2) 大型児童館が第三者評価を行う場合の方法

- 大型児童館が第三者評価を行う場合の方法としては、「小型児童館・児童センターとは異なる大型児童館独自の評価項目で行うべきである」が12館(63.2%)と最も多く、次いで「第三者評価実施前に、都道府県ごとに評価項目のあり方や評価を実施する際の配慮事項等をアンケート調査等で把握してから実施するべきである」が9館(47.4%)となっている。
- 小型児童館や児童センターとの違い、都道府県ごとの大型児童館の活動内容や果たしている役割等の違いを考慮した第三者評価が必要と考えている大型児童館が多いことが分かる。

図表 4-9 大型児童館が第三者評価を行う場合の方法 (MA)



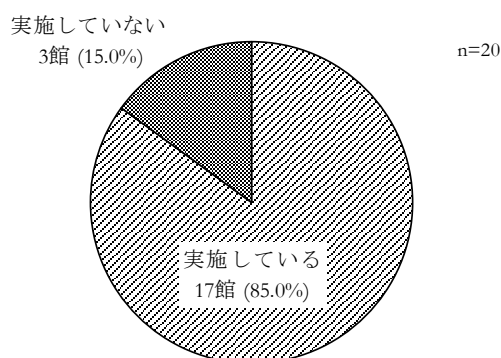
(「その他」の具体的内容)

- ✓ 地域の役割、ニーズに沿った評価項目
- ✓ 大型児童館が、都道府県ごとに性格が大きく異なるという前提での評価項目選定が必要ではないか

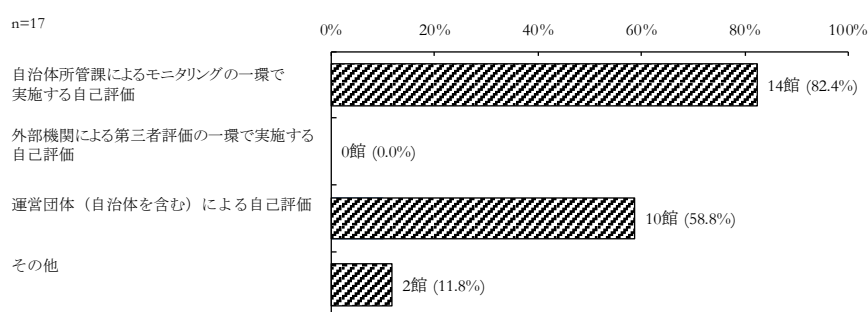
3. 自己評価の実施状況

- 自己評価の実施状況をみると、「実施している」が 17 館 (85.0%)、「実施していない」が 3 館 (15.0%)となっている。
- 「実施している」場合の自己評価実施方法は、「自治体所管課によるモニタリングの一環で実施する自己評価」が 14 館 (82.4%)で最も多く、次いで「運営団体 (自治体を含む) による自己評価」が 10 館 (58.8%)となっている。「外部機関による第三者評価の一環で実施する自己評価」を実施している児童館はない。
- なお、自己評価を「実施していない」児童館 3 館が実施していない理由は、利用者数やアンケート等を踏まえ、運営について職員間で随時協議・見直しを実施しているためなどが挙げられている。

図表 4-10 自己評価の実施状況 (SA)



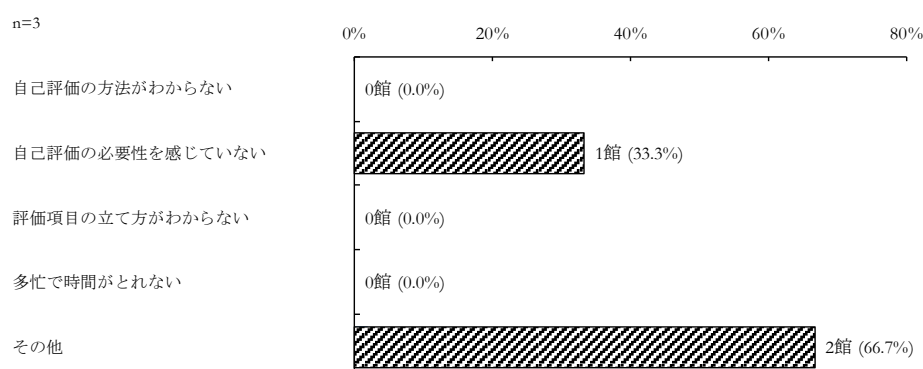
図表 4-11 自己評価の実施方法 (MA)



(「その他」の具体的内容)

- ✓ 自己評価に知事の評価を加え、議会へ報告
- ✓ 指定管理者としての自己評価

図表 4-12 自己評価を実施しない理由 (MA)



(「その他」の具体的内容)

- ✓ 利用者数やアンケート等を踏まえ、運営について職員間で随時協議・見直しを実施しているため (2 件)

4. 利用者調査の実施状況

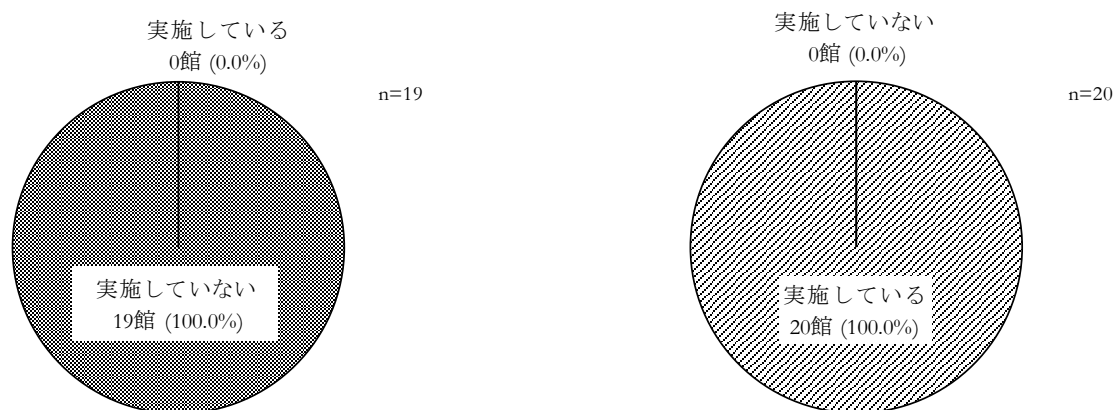
(1) 利用者調査の実施状況

- 利用者調査の実施状況について、①外部機関による利用者評価と②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査の2つに分けて聞いた。
- まず、①外部機関による利用者評価については、「実施していない」が19館(100.0%)で、実施しているところはない。反対に、②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査は、20館(100.0%)で実施しており、利用者調査の手法としては、行事や日々の活動に対する利用者向けのアンケート調査で行われていることが分かる。
- なお、②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査の実施方法は、「大人・保護者アンケート調査」が17館(85.0%)で最も多く、次いで「子どもアンケート調査」が15館(75.0%)となっている。特徴的な方法としては、体験型キッズモニターを実施している児童館もある。

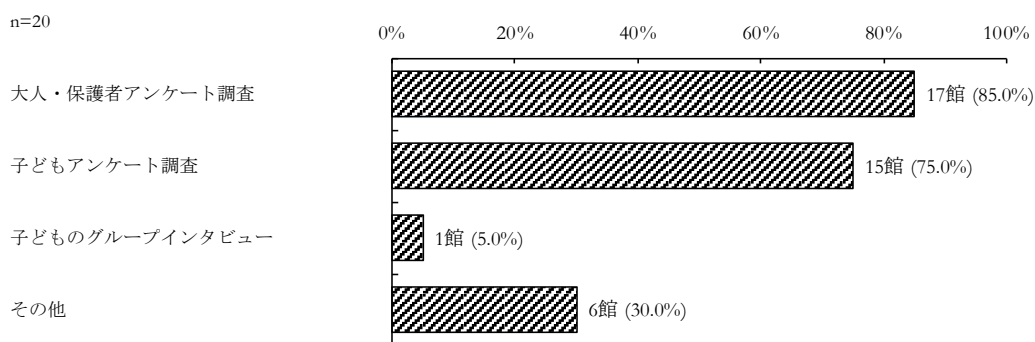
図表 4-13 利用者調査の実施状況 (SA)

【①外部機関による利用者評価】

【②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査】



図表 4-14 「児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査」の実施方法 (MA)



(「その他」の具体的内容)

- ✓ 年に1度、1日体験型キッズモニターを実施
- ✓ ご意見箱の設置
- ✓ 大人・子どもの区別なしの利用者アンケート(3件)
- ✓ 高校生等ボランティアへのアンケート

(2) 子どもの声を児童館運営に生かすために取り組んでいること

- 子どもの声を児童館運営に生かすための取組としては、子ども会議の開催やその中での意見の反映など、様々な取組が行われている。

図表 4－15 子どもの声を児童館運営に生かすためにやっていること

✓	①イベント内容や、映画、プラネタリウム、番組等の選定時への反映や②設備等の改善。
✓	子ども運営会議の実施により、発言された意見を児童館運営に反映したり、もしくは参考としている。
✓	子ども達に運営の一部を担ってもらうシステムを構築し、子ども達の育成をサポートしていく仕組みを構築していくことを検討中。
✓	子どもたちの声を多く集めるため、より見やすく書きたくなるようなアンケート用紙を作成する。また、子ども自由ラジオやボランティアに参加した小学校高学年～高校生からは、活動を通じて意見を聞き取る。
✓	児童館のジュニアリーダーズクラブでの話し合いで、意見を聞き、活動に取り入れている。地域の中学生の総合学習の取組。
✓	子ども会議の開催、他児童館等との情報交換、連携強化。
✓	来館した児童・生徒からの聞き取りを実施。
✓	子どもたちの声を聴く場を設けたり、アンケートの要望に応える等の取組を実施。

5. 児童館施策全般へのご意見・ご要望

- 児童館施策全般へのご意見・ご要望は以下の通りである。
- 児童館の老朽化への対策や予算の確保等の意見が多くみられるが、第三者評価についても実施是非の意見が分かれている。

図表 4-16 児童館施策全般へのご意見・ご要望

✓	児童館ガイドラインの改正により、大型児童館の機能・役割について示され第三者評価の実施の必要性を感じている。
✓	児童健全育成を本旨とする児童館の運営形態としての指定管理者制度については、公募回数を重ねる都度にその運営経費が抑制されていく傾向にあり、このことは、貧すれば鈍するの如く、事業内容に影響することが懸念されるところであり、また、中長期的ビジョンに基づく運営にも適性を欠くことから、すぐわない運営形態だと考えられる。
✓	少子化による来館者減少を防ぐ策があれば、各館で努力されている詳細を知りたい。
✓	ガイドラインの改正に伴って、大型児童館の評価を一律に行うことには、同意しかねる。
✓	ガイドラインでは、機能面で小型児童館から重層的に付与されるようになっているが、元来、設置の経緯や環境、運営形態も異なっていることから、全ての機能が備わっているわけではない。
✓	県内の児童館は設置後 30 年以上経過している館が多く、施設の老朽化が進んでいる。現行の耐震基準を満たさない館は閉館や放課後児童クラブに機能を特化し、学校の余裕教室への移転が進んでいる。遊具類も同様に安全基準を満たさないものは、更新、修繕の予算がないため撤去や使用中止措置を取らざるを得なくなっている。今後も、児童館が魅力ある施設であるとともに安全で安心できる施設であり続けるためにも、施設や遊具の修繕、更新に必要な予算の確保を切望する。
✓	児童館(児童厚生員)は、子どもの遊びと生活を支援するとともに地域の人との様々な活動に関わる、コーディネーター的な役割をもつ専門職である。そして、児童館は自らが選んで来館できる福祉施設である。だからこそ、子どもの本当の気持ち、行動をくみ取ることができ、虐待や貧困等子どもから発する SOS を受け止めることができ、その子どもにあった対応をすることが可能である。
✓	これから、新しい機関や施設施策を考えるのではなく、児童館の持つ機能を上手く使い、レベルアップ・テコ入れし、大型児童館と地域の児童館を増やし、充実させていくことが、今の子育て支援の近道になると考える。
✓	こどもの城の復活、児童館の新設・リニューアルへの国庫補助。
✓	幼稚園から小学生までの利用が多く、この年齢層の対応は充実しているが、中学生から高校生の利用に対しては、対応が不足しているためか、利用が少ない。児童館は対象とする利用者の年齢層が広いので、全てに対してまんべんなく対応することが予算的にも難しい。
✓	現在の児童館設備はどれも老朽化しており、最新のサービスが導入しにくい環境となっている。
✓	新たな人員や財政上の負担が生じる取組については、必要な財政支援措置をお願いしたい。
✓	児童館職員の雇用が不安定であり、経験の蓄積が難しい状態がある。児童館と児童館職員の存在意義への不理解を解消するため、「改正児童館ガイドライン」の地域・自治体等へのより一層の周知とともに、「児童の遊びを指導する者」との名称を「児童厚生員」と固有名詞化し、国家資格に準じた資格として確立することが肝要かと思われる。
✓	少子化対策の一環として、児童館施策のみならず、保育所や放課後児童クラブの支援等関連施策を体系的に、将来を見据えた広い視野を持たなければならない。一方で、各地域それぞれの事情を踏まえ、各館個別の取組を尊重しつつ、利用者のニーズを見極め細やかなサービスを提供していくことが肝要と考える。

第3節 調査の結果のまとめ

～自己評価・利用者調査はおおむね実施されているが、第三者評価を実施している大型児童館はほとんどない～

（第三者評価を実施している児童館は1館）

- 第三者評価を実施している大型児童館は全国20館中1館にとどまる。「現在は実施していないが、今後実施する予定である」が3館あるが、その他は「現在実施しておらず、今後も実施予定がない」としている。
- 大型児童館が第三者評価を行う場合の方法としては、「小型児童館・児童センターとは異なる大型児童館独自の評価項目で行うべきである」が最も多く、次いで「第三者評価実施前に、都道府県ごとに評価項目のあり方や評価を実施する際の配慮事項等をアンケート調査等で把握してから実施するべきである」となっている。小型児童館や児童センターとの違い、都道府県ごとの大型児童館の活動内容や果たしている役割等の違いを考慮した第三者評価が必要と考えている大型児童館が多いことが分かる。

（自己評価を実施している児童館は17館）

- 自己評価の実施状況は「実施している」が17館(85.0%)で多い。
- 自己評価を実施している場合の方法は、「自治体所管課によるモニタリングの一環で実施する自己評価」が最も多く、次いで「運営団体(自治体を含む)による自己評価」となっている。「外部機関による第三者評価の一環で実施する自己評価」を実施している児童館はない。

（利用者調査は保護者や子ども向けアンケート調査で実施）

- 利用者調査は、児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査により行っている児童館が20館と、全ての児童館で実施されている。反対に外部機関による利用者評価を実施しているところはない。
- 児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査の実施方法は、「大人・保護者アンケート調査」が最も多く、次いで「子どもアンケート調査」となっている。特徴的な方法としては、体験型キッズモニターを実施している児童館もある。

第 5 章 児童館ガイドラインに基づく 第三者評価のあり方に係る提言

第5章 児童館ガイドラインに基づく第三者評価のあり方に係る提言

第1節 児童館ガイドラインに基づく第三者評価項目・判断基準の提言

1. 成果 児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準

- プリテスト及びヒアリング調査結果を踏まえ、「児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準」について、共通評価項目 44 項目と内容評価項目 25 項目を研究会として提言する。
- 取りまとめた「児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準」は、現在の厚生労働省通知である「児童館版第三者評価の評価項目及び基準、児童館版『福祉サービス第三者評価基準ガイドライン』における各評価項目の判断基準に関するガイドライン』及び『福祉サービス内容評価基準ガイドライン』(平成 18 年 8 月 31 日付け雇児育発第 0831001 号・社援基発第 0831001 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局育成環境課長・社会・援護局福祉基盤課長通知別紙。以下、「児童館版第三者評価項目(平成 18 年)」という。)に代わる、新しい全国標準の第三者評価項目として耐えうるものとなるよう、研究会 2 回(8 時間)を充て、十分な議論のうえ取りまとめている。
- 「児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準」は、『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について』の一部改正について』(平成 30 年 3 月 26 日付け子発 0326 第 1 号・社援発 0326 第 7 号・老発 0326 第 7 号厚生労働省子ども家庭局長・社会・援護局局長・老健局長通知別紙。以下、「福祉サービス第三者評価項目(平成 30 年)」という。)に準拠して作成した。
- 検討に当たっては、児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動を普及・浸透させることを主眼とし、第三者評価の枠組みの範囲で、どのように児童館ガイドラインを踏まえた内容や考え方を盛り込んでいけるかという観点で検討を進めた。主なポイントは次の通りである。

図表5-1 児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準の主なポイント

【基本的な考え方】

- 第三者評価の枠組みに、どのように児童館ガイドラインを踏まえた内容や考え方を盛り込んでいけるかという観点から、評価項目・判断基準・評価の着眼点・評価基準の考え方と評価の留意点に児童館ガイドラインで示されている考え方等を反映した。

【用語の使い方】

- 「福祉サービス」に代わり、「児童館活動」という表現を多く用いた。
- 児童館の施設特性に鑑み、「利用者」は、児童館を利用する 0 歳～18 歳未満の児童及びその保護者を指すものとした。特に児童のみを特定する場合には「子ども」とし、「利用者等」とした場合には、地域住民やボランティア、関係機関等を含むものとした。

【共通評価項目】

- 32「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。」は児童館にはそぐわない内容であることから、児童館版第三者評価項目では対象外とした。

【内容評価項目】

- 児童館ガイドラインで大型児童館に関する独立した章が設けられたこと、大型児童館向調査において大型児童館独自項目で評価するべきとの意見が多かったことを踏まえて、「A 児童館の活動に関する事項」として小型児童館・児童センター用付加項目 20 項目と「B 大型児童館の活動に関する事項」として大型児童館用付加項目 5 項目で構成した。
- 権利擁護の観点から、すでに同様の評価項目が取り入れられている社会的養護関係施設や高齢、障害の評価項目・判断基準を参考に、内容評価項目のなかに A3「子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。」を設け、評価も A、C の 2 段階のみとした。

- 「児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準」の全項目と児童館ガイドラインとの関係性については、次表の通りである。評価の着眼点や評価基準の考え方と評価の留意点を含めた全文は、独立した冊子形式で印刷するなど利便性と分かりやすさを考慮し、「成果」として章レベルを設けて次項に掲載している。

図表5-2 児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準と児童館ガイドラインの対照表

【共通評価項目】

評価項目・判断基準		児童館ガイドライン 関連箇所
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、基本方針の明文化や職員、利用者等への周知がされていない。	第1章1、2
I-2 経営状況の把握		
	I-2-(1) 経営環境の変化等に対応している。	
2	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。	第6章2(1)、(3)
3	I-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。 【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。	第6章2(1)、(3)
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) 児童館の経営や活動に関する、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) 児童館の経営や活動に関する、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く、十分ではない。 c) 児童館の経営や活動に関する、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。	第1章3 第6章2(1)、(3)
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。	第5章1(1)
	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。	第5章1(1)～(6)
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。	第4章6(1) 第5章1(7)
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。	
8	I-4-(1)-① 児童館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。 【判断基準】 a) 児童館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。	第6章2(2)、(3)

評価項目・判断基準		児童館がトライ 関連箇所
9	I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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、組織として取組むべき課題を明確にしていない。	第5章 1(3) 第5章 2(4)
II 組織の運営管理		
II-1 管理者の責任とリーダーシップ		
	II-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。	
10	II-1-(1)-① 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) 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組んでいる。 b) 管理者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、理解されるよう取組んでいるが、十分ではない。 c) 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。	第5章 2
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) 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) 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) 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。	第1章 4 第6章 3(4)
	II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
12	II-1-(2)-① 児童館活動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) 管理者は、実施する児童館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) 管理者は、実施する児童館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) 管理者は、実施する児童館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。	第6章 3(4)
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) 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) 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) 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。	第5章 2
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。	第5章 5、 第6章 3(6)①
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。	第6章 3(6)
	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。	第6章 3(6)②

評価項目・判断基準		児童館がトライイン 関連箇所
	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。	第5章5(2)
18	Ⅱ-2-(3)-② 職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。 【判断基準】 a) 組織として職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。 b) 組織として職員の研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や研修の実施が十分ではない。 c) 組織として職員の研修に関する基本方針や計画が策定されていない。	第5章5(2)～(4)
19	Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの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、研修の機会が確保され、適切に研修が実施されている。 b) 職員一人ひとりについて、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。	第5章5(2)～(4)
	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 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・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) 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・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) 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備しているが、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) 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の研修・育成について体制を整備しておらず、教育・育成が行われていない。	第4章7(4)
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。	第4章6(1) 第5章1(7) 第6章2(2) 第8章3(1)～(2)
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。	第6章2(2)
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) 利用者と地域との交流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) 利用者と地域との交流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) 利用者と地域との交流を広げるための地域への働きかけを行っていない。	第4章6(2) 第8章3(2)
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) ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。 b) ボランティア等の受入れに対する基本姿勢は明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。 c) ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されていない。	第3章5 第4章7(3)

評価項目・判断基準		児童館がトライ 関連箇所
	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社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。 【判断基準】 a) 利用者によりよい福祉サービス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) 利用者によりよい福祉サービス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) 利用者によりよい福祉サービス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。	第4章4(2)、 (4)～(6)、5(1)③ 第8章2、 3(3)、(4)
	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 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。 【判断基準】 a) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を積極的に行っている。 b) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。 c) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っていない。	第3章3、4 第4章4(6)～(7)、 5(4)、6(2) 第5章3(1)
27	Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等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) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。 b) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。 c) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を行っていない。	第3章3、4 第4章4(6)～(7)、 5(4)、6(2)
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 子どもを尊重した児童館活動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) 子どもを尊重した児童館活動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) 子どもを尊重した児童館活動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) 子どもを尊重した児童館活動についての基本姿勢が明示されていない。	第1章4(1) 第5章4、5(4) 第6章3(4)
29	Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館活動が行われている。 【判断基準】 a) 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、利用者のプライバシーに配慮した児童館活動が行われている。 b) 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が、利用者のプライバシーに配慮した児童館活動が十分ではない。 c) 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ない。	第1章4(3) 第6章3(4)
	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児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。 【判断基準】 a) 利用希望者が児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。 b) 利用希望者が児童館を利用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) 利用希望者が児童館を利用するために必要な情報を提供していない。	第1章4(2) 第4章6(1) 第5章1(7)
31	Ⅲ-1-(2)-② 児童館活動の開始・変更にあたり利用者に分かりやすく説明している。 【判断基準】 a) 児童館活動の開始・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に分かりやすく説明を行っている。 b) 児童館活動の開始・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に説明を行っているが、十分ではない。 c) 児童館活動の開始・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に説明を行っていない。	第1章4(2)
32	(適用対象外のため該当なし)	

評価項目・判断基準		児童館が「ト」ライン 関連箇所
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) 利用者満足度を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果と児童館ガイドラインを踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。 b) 利用者満足度を把握する仕組みを整備し、利用者満足の結果と児童館ガイドラインを踏まえているが、その向上に向けた取組が十分ではない。 c) 利用者満足度を把握するための仕組みが整備されていない。	第6章 3(3)、(5)
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。	第1章 4(4) 第5章 2(4) 第6章 3(5)
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い時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを利用者等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い時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを利用者等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い時に、方法や相手を選択できない。	第4章 3
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) 利用者からの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。 c) 利用者からの相談や意見の把握をしていない。	第1章 4(4) 第4章 3(4) 第5章 2(4)、3(7) 第6章 3(5)①
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・安全な児童館活動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。	第7章 1
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。	第7章 3
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、大雪等の災害に対して、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、大雪等の災害に対して、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、大雪等の災害に対して、利用者の安全確保のための取組を行っていない。	第7章 4
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 児童館活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。 【判断基準】 a) 児童館活動について、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた活動が実施されている。 b) 児童館活動について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた活動の実施が十分ではない。 c) 児童館活動について、標準的な実施方法が文書化されていない。	—

評価項目・判断基準		児童館が「トライ」 関連箇所
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。	－
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 個別の援助計画を適切に策定している。 【判断基準】 a) 個別の援助計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。 b) 個別の援助計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。 c) 個別の援助計画を策定するための体制が確立していない。	第5章 1(1)
43	Ⅲ-2-(2)-② 定期的に事業計画・活動計画の評価・見直しを行っている。 【判断基準】 a) 事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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) 事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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) 事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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。	－
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 児童館活動の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) 児童館活動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) 児童館活動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) 児童館活動の実施状況が記録されていない。	第5章 1(3)、(5)
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。	第1章 4(3) 第5章 4(2)④ 第6章 3 (4)

【内容評価項目】

評価項目		児童館が「トライ」 関連箇所
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 児童館の理念・目的及び施設特性		
A1	A-1-(1) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮している。 【判断基準】 a) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮している。 b) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮しているが、十分ではない。 c) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮していない。	第1章 1、2
A2	A-1-(2) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。 【判断基準】 a) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。 b) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮しているが、十分ではない。 c) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮していない。	第1章 3
A3	A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。 【判断基準】 a) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。 b) － c) 子どもの権利擁護に関する取組が十分ではない。	第1章 4(1)

評価項目		児童館がトライ 関連箇所
A-2 遊びによる子どもの育成		
A4	A-2-(1) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。 【判断基準】 a) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。 b) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っているが、十分ではない。 c) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解していない。	第2章 第3章 1、2
A5	A-2-(2) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。 【判断基準】 a) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。 b) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしているが、十分ではない。 c) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできないようにしていない。	第4章 1(1)、(2)
A6	A-2-(3) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助している。 【判断基準】 a) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助している。 b) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助しているが、十分ではない。 c) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるような援助を行っていない。	第4章 1(3) 第5章 3(2)
A-3 子どもの居場所の提供		
A7	A-3-(1) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。 【判断基準】 a) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。 b) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っているが、十分ではない。 c) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っていない。	第4章 2(1) 第6章 1(1)～(2)、 3(1)～(2)
A8	A-3-(2) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。 【判断基準】 a) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。 b) 中・高校生世代の利用に対する援助があるが、十分ではない。 c) 中・高校生世代の利用に対する援助がない。	第4章 2(2)、(3)
A-4 子どもが意見を述べる場の提供		
A9	A-4-(1) 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。 【判断基準】 a) 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。 b) 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重しているが、十分ではない。 c) 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重することを行っていない。	第4章 3(1)
A10	A-4-(2) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映している。 【判断基準】 a) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映している。 b) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映しているが、十分ではない。 c) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べる機会がない。	第4章 3(2)
A-5 配慮を必要とする子どもへの対応		
A11	A-5-(1) 配慮を必要とする子どもへの対応を適切に行っている。 【判断基準】 a) 配慮を必要とする子どもへの対応を適切に行っている。 b) 配慮を必要とする子どもへの対応を行っているが、十分ではない。 c) 配慮を必要とする子どもへの対応を行っていない。	第4章 4(1)～(7) 第5章 3(3)、(6)
A12	A-5-(2) 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取り適切な支援を行っている。 【判断基準】 a) 家庭と連絡を取り適切な支援を行っている。 b) 家庭と連絡を取り支援を行っているが、十分ではない。 c) 家庭と連絡を取ることはない。	第4章 4(2) 第8章 1(1)～(3)

評価項目		児童館が「トライ」 関連箇所
A-6 子育て支援の実施		
A13	A-6-(1) 保護者の子育て支援を適切に行っている。 【判断基準】 a) 保護者の子育て支援を適切に行っている。 b) 保護者の子育て支援を行っているが、十分ではない。 c) 保護者の子育て支援を行っていない。	第4章 5(1) 第5章 3(5)、(7)
A14	A-6-(2) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。 【判断基準】 a) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。 b) 保護者と協力して乳幼児支援を行っているが、十分ではない。 c) 乳幼児支援を行っていない。	第4章 5(2)、(3)
A-7 地域の健全育成の環境づくり		
A15	A-7-(1) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。 【判断基準】 a) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。 b) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいるが、十分ではない。 c) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいない。	第4章 6 第5章 3(4)
A-8 ボランティア等の育成と活動支援		
A16	A-8-(1) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。 【判断基準】 a) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。 b) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を行っているが、十分ではない。 c) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を行っていない。	第4章 7
A-9 子どもの安全対策・衛生管理		
A17	A-9-(1) 子どもの安全対策・衛生管理を適切に行っている。 【判断基準】 a) 子どもの安全対策・衛生管理を適切に行っている。 b) 子どもの安全対策・衛生管理を行っているが、十分ではない。 c) 子どもの安全対策・衛生管理を行っていない。	第7章
A-10 学校・地域との連携		
A18	A-10-(1) 学校・地域との連携を適切に行っている。 【判断基準】 a) 学校・地域との連携を適切に行っている。 b) 学校・地域との連携を行っているが、十分ではない。 c) 学校・地域との連携を行っていない。	第8章 2、3
A19	A-10-(2) 運営協議会等を設置し、その意見を反映している。 【判断基準】 a) 運営協議会等を設置し、その意見を反映している。 b) 運営協議会等を設置し、その意見を反映しているが、十分ではない。 c) 運営協議会等を設置していない。	第6章 3(3)
A-11【選択項目】放課後児童クラブの実施		
A20	A-11-(1) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営している。 【判断基準】 a) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営している。 b) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営しているが、十分ではない。 c) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営していない。	第4章 8

評価項目		児童館が「トライ」 関連箇所
B 大型児童館の活動に関する事項（大型児童館用付加項目）		
B1	B-1-(1) 大型児童館が有する施設・設備及び立地環境を有効に活用している。 【判断基準】 a) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。 b) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、活用しているが、十分ではない。 c) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、活用していない。	第9章 1、 3(3)～(5)
B2	B-1-(2) 県内児童館の連絡調整と支援を行っている。 【判断基準】 a) 県内児童館の連絡調整と支援を行っている。 b) 県内児童館の連絡調整と支援を行っているが、十分ではない。 c) 県内児童館の連絡調整と支援を行っていない。	第9章 2
B3	B-1-(3) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っている。 【判断基準】 a) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っている。 b) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を行っているが、十分ではない。 c) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を行っていない。	第9章 2(2)、(6)
B4	B-1-(4) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っている。 【判断基準】 a) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っている。 b) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っているが、十分ではない。 c) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っていない。	第9章 3(1)
B5	B-1-(5) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいる。 【判断基準】 a) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいる。 b) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいるが、十分ではない。 c) 児童館のない地域等に出向く取組を行っていない。	第9章 3(2)

2. 第三者評価における自己評価のあり方

- 「第 2 章 プリテスト及びヒアリング調査による第三者評価項目(案)の妥当性・有効性の検証」の調査結果のまとめで示した通り、評価の着眼点まで自己評価シートに含めておくことで、自己評価シートのみで作業が完結するような形で作業を行うことができる。館長・職員双方の負担軽減につながるとともに、それぞれの評価項目の意図を理解して、自己評価をできるよう促すことが可能になる。例えば、次頁以降のようなイメージで分かりやすく作成することが一つの方策として考えられる。
- ただ、第三者評価は毎年実施するものではないこと、また項目によっては児童の遊びを指導する者(以下、「児童厚生員」という。)をはじめとする児童館職員にとっては評価が難しい項目も含まれると考えられる。こうしたことを踏まえつつ、児童館ガイドラインに基づいた児童館の運営や活動を普及・浸透させるには、昨年度開発した参考資料 1「『児童館ガイドライン』を理解するための確認ツール」(みずほ情報総研株式会社「『改正児童館ガイドライン(仮称)』の理解を促すための調査研究—『児童館ガイドライン』(平成 30 年 10 月)を理解するための確認ツールの開発」(厚生労働省 平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業)、2019 年 3 月)を併用していくことが有効であると考えられる。
- 「『児童館ガイドライン』を理解するための確認ツール」は、児童館ガイドラインの全体像を理解して、その内容を踏まえた運営や活動を実践しているかを確認したり、そこからの気づきを運営改善と活動内容の方向性を検討する際の参考となるよう活用したものである。また、主たる利用者を直接児童館の運営に携わる者と現場で働く児童厚生員を想定して作成しており、日々の運営、実践を振り返る過程で、自然と児童館ガイドラインを意識できるようになっている。
- 日頃の自己評価や振り返り等において「『児童館ガイドライン』を理解するための確認ツール」を活用して、運営改善や活動内容の見直しを継続していくことで、第三者評価や第三者評価における自己評価の際にも、高い評価につながることが期待される。巻末に掲載するので、全国の児童館において活用されることを期待する。

図表5-3 自己評価シート（作成イメージ）

【館長用】

A-3 子どもの居場所の提供

A7 A-3-(1) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。

【判断基準】

- a) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。
- b) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもが安全に安心して居場所になるような環境づくりや援助を行っていない。

【自己評価】

実践例（取組や記録等）

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

A8 A-3-(2) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。

【判断基準】

- a) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。
- b) 中・高校生世代の利用に対する援助があるが、十分ではない。
- c) 中・高校生世代の利用に対する援助がない。

【自己評価】

実践例（取組や記録等）

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

A-3 子どもの居場所の提供について

良いと思う点

改善が必要だと思う点

【職員用】

A-3 子どもの居場所の提供

A7 A-3-(1) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。

【判断基準】

- a) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。
- b) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもが安全に安心して居場所になるような環境づくりや援助を行っていない。

《評価の着眼点》

- ☐ 乳幼児から中・高校生世代までのすべての子どもが日常的に気軽に利用できる雰囲気がある。
- ☐ 児童館を利用する子どもについて、住所、氏名、年齢、緊急時の連絡先等を、必要に応じて登録するなどして把握に努めている。
- ☐ 乳幼児や障害のある子どもの利用にあたって、安全が確保されるとともに利用しやすい環境を整えている。
- ☐ 利用者が寛いだり、待ち合わせしたり、お互いに自由に交流したりできる空間があり、誰もが使いやすい雰囲気である。
- ☐ 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるように、児童館の利用の決まり等で配慮している。
- ☐ 放課後児童クラブの定員が、通常の一般来館の子どもの活動と良好な関係を保てるように設定されている。

【自己評価】

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

A8 A-3-(2) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。

【判断基準】

- a) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。
- b) 中・高校生世代の利用に対する援助があるが、十分ではない。
- c) 中・高校生世代の利用に対する援助がない。

《評価の着眼点》

- ☐ 思春期の発達特性をよく理解した上で、中・高校生世代の居場所となるような環境づくりをしている。
- ☐ 中・高校生世代の文化活動や芸術活動等に必要なスペースや備品がある。
- ☐ 日常的に中・高校生世代だけで使える場や時間が設定されている。
- ☐ 中・高校生世代が利用する際の、職員の対応や声掛けが適切である。
- ☐ 中・高校生世代が自ら企画する活動がある。
- ☐ 児童館での中・高校生世代の居場所づくりに、子どもの保護者の理解と協力を得る取組が行われている。
- ☐ 地域の関係団体が取組む中・高校生世代対応の活動に協力している。

【自己評価】

☐ a) , ☐ b) , ☐ c)

A-3 子どもの居場所の提供について

良いと思う点	改善が必要だと思う点

第2節 利用者調査のあり方の提言

- 第三者評価として実施されることが望まれる利用者調査のあり方に関して、以下5点を研究会として提言する。

1. 利用者調査の実施方法

- 第三者評価機関が利用者調査を実施する方法として、(1)アンケート方式、(2)聞き取り方式、(3)場面観察方式が考えられる。各調査方式の具体的な調査方法や留意点を以下に示す。

(1) アンケート方式

	調査票	模造紙・シール等の活用
調査対象	○ アンケート配布期間に来館した利用者(乳幼児の場合その保護者)。	
調査方法	○ 調査票を作成し、施設にて配布期間を設定し、職員に配布してもらう。 ○ 配布期間に児童館を利用した利用者(乳幼児の場合その保護者)に調査票に記入してもらい、回収する。	○ 模造紙等に選択肢ごとの欄を作成し、解答欄にシールを貼付する形で回答する。 ○ 通常のアンケートでの回答が難しい利用者(年少の子ども・日本語を母語としない子ども等)への配慮として、通常の調査票と併せて実施することも検討する。
留意点	○ 利用者である子どもの視点が反映されていない質問項目や恣意的な選択肢とならないよう配慮が必要である。 ○ また、単に調査票を子ども用に修正しただけでは、利用者の思いや子どもならではの視点が欠落してしまう可能性がある。大人では気づくことの難しい子どもの視点が十分に反映されるような調査票の設計が必要である。 ○ 児童館を頻繁に利用する者が回答者の大部分を占めることが想定されるため、結果の解釈時には、好意的な意見に偏っている可能性を考慮する。	○ 回答が児童館職員に知られる可能性が高いため、安心して回答できない可能性がある。また、他者の意見や回答状況に左右されてしまい、利用者自身の率直な意見が反映されないことも考えられるため、回答者が個別に回答できるように工夫することが望ましい。 ○ 児童館を頻繁に利用する者が回答者の大部分を占めることが想定されるため、結果の解釈時には、好意的な意見に偏っている可能性を考慮する。

(2) 聞き取り調査方式

	施設職員による聞き取り	第三者評価の調査者による聞き取り
調査対象	○ 聞き取り調査実施日に児童館を利用している利用者。	
調査方法	○ 施設で座談会を設定し、事前に周知してもらう。 ○ 座談会に集まった利用者、調査項目に沿って自由に話してもらう。司会は施設の職員が行う。 ○ 施設で座談会の内容を取りまとめ第三者評価機関に提出する。調査者は取りまとめ資料を基に評価を行う。	○ 聞き取り調査日に座談会を設定し、職員に事前に周知してもらう。 ○ 聞き取り調査日の座談会に集まった利用者、調査項目に沿って自由に話してもらう。司会は第三者評価の調査者が行い、児童館長等施設の職員は同席しない。
留意点	○ 聞き取りを行う者と利用者の間に関係性が構築されており利用者は思いを表出しやすいことが想定される。しかし、聞き取り内容が恣意的になる可能性があり、第三者評価としての公正な評価に影響をきたすことが考えられる。また、回答内容が施設の職員に知られるため、利用者が率直な意見を表出できない可能性がある。 ○ 聞き取りを行う者の技量が求められる。子どもの支援に精通した者が実施することが不可欠となる。	○ 利用者と十分に関係性が築けていないことにより、利用者の思いを十分に聞き取れない可能性がある。 ○ 聞き取りを行う者の技量が求められる。子どもの支援に精通した者が実施することが不可欠となる。

(3) 場面観察方式

調査対象	○ 調査日に児童館を利用している利用者(乳幼児の場合その保護者)及び職員。
調査方法	○ 調査者が訪問調査を行い、観察のポイントに沿って利用者の様子や職員との関わりを観察する。
留意点	○ 観察によって得られた結果が調査者の経験や主観に影響される可能性があり、第三者評価としての公平性を担保することが難しい。そのため、観察のポイント及び評価基準を明確にしておく必要がある。 ○ 場面観察方式の場合、施設の環境づくりについても観察することが可能である。 ✓ 子どもの活動意欲を引き出すような環境設定があるか。 ✓ 掲示や使用上のルール設定に際して、利用者自身が施設の環境づくりについて主体的に働きかけている様子が見られるか。 ✓ 入口の雰囲気や掲示は、初めての利用者でも不安を感じることはないように配慮されているか。 ✓ 施設の環境やルール等が利用者の立場に立って使いやすいものとなっているか。

(4) 各調査方式のメリット・デメリットの整理

○ ヒアリング調査でのご意見も踏まえて、各調査方式でのメリット・デメリットは図表 5-4 の通りに整理できる。

図表 5-4 各調査方式のメリット・デメリット

		メリット	デメリット
(1) アンケート方式	A. 調査票	各施設内で独自に実施されている例もあり、一般的な調査方法である。	- 項目数や分量によっては、利用者の協力が十分に得られない可能性がある。 - 大人では気づくことの難しい子どもの視点や意見を集約できない可能性がある。
	B. 模造紙・シール等の活用	子どもの主体性や「子どもの最善の利益」を尊重した調査とすることができる。	「利用者の声が施設職員に知られることなく調査者に届く」という機密性に抵触する。 - 他者の意見や回答状況に左右されてしまい、利用者の率直な意見が反映されない。
(2) 聞き取り方式	A. 施設職員による聞き取り	日頃の活動を通して関係性が構築されていることから、豊富な意見を聞き取ることができる。	「利用者の声が施設職員に知られることなく調査者に届く」という機密性に抵触する。 - 施設や職員に対して好意的な意見に偏る可能性がある。
	B. 第三者評価の調査者による聞き取り	利用者が、施設職員の目を気にすることなく回答できる。	初対面の調査者に対して、活発に意見を表明できない可能性がある。（一方で、調査に先立って交流の時間を持ち、関係を構築できれば問題ないとの意見も。）
(3) 場面観察方式		- アンケート方式や聞き取り調査方式では見えにくい利用者と職員・児童館の日常における自然なふるまいや反応、関係性を明らかにすることができる。 - 調査対象に与える影響が少ないため、乳幼児や障害のある子どもも対象にできる。	観察が調査者の経験や主観に影響される可能性があり、公平性を担保することが難しい。

2. 基本的な考え方

- いずれの調査方式で実施する場合にも、児童館において利用者調査を実施する場合には、調査実施の段階から評価、結果の活用に至るまで、「子どもの最善の利益」を尊重した利用者調査とすることが望ましい。
- 上記の目的のために、児童館ガイドライン、及び児童館ガイドラインが準拠している国連「子どもの権利条約」を踏まえて、利用者調査に必要な基本的考え方を図表 5-5 の通り整理した

図表 5-5 利用者調査に必要な基本的考え方

【範囲】 ・ 子どもに関わる全ての決定及び活動
【対象】 ・ 18 歳未満の全ての者
【子どもの最善の利益の位置づけ】 ・ 子どもの利益が、単に複数の考慮事項の一つとして扱われるのではなく、高い優先順位を与えられるということである。 ・ 子どもにとって最善と思われる対応がより重視されなければならない。
【意見を聞かれる権利】 ・ 子どもの発達しつつある能力が考慮されなければならない。 ・ 赤ちゃん及び非常に幼い子ども、たとえ年長の子どもの同じ方法で自己の意見を表明しまたは自己を主張することができない場合でも、自己の最善の利益を評価するための適当な体制（必要に応じて代理人を置くことを含む）を確保しなければならない。 ・ 意見を表明できない子どもまたは意見を表明する意思のない子どもについても同様である。
【子どもの最善の利益を評価する際に考慮されるべき要素】 ・ 子どもの意見 ・ 子どものアイデンティティ ・ 家庭環境の保全及び関係の維持 ・ 子どものケア、保護及び安全（子どもの権利侵害がないか） ・ 脆弱な状況（虐待・障害・貧困） ・ 健康に対する子どもの権利（思春期の子どもの健康） ・ 教育に対する子どもの権利

（資料） 安部委員作成「＜利用者調査＞の基本的考え方」を元に作成。

（原文） “General comment No.14(2013) on the right of the child to have his or her best interest taken as a primary consideration (art. 3, para.1)” (United Nations Committee on the Rights of the Children)

[https://undocs.org/CRC/C/GC/14\(2020/3/9 アクセス\)](https://undocs.org/CRC/C/GC/14(2020/3/9%20アクセス))

（日本語訳）「子どもの権利委員会・一般的意見 14 号 自己の最善の利益を第一次的に考慮される子どもの権利（第 3 条第 1 項）」（平野裕二 訳）

[https://img.atwikiimg.com/www26.atwiki.jp/childrights/attach/236/10/%EF%BC%A7%E3%9C%91%E3%94%E3%80%E5%AD%A9%E3%82%E3%81%E5%96%E3%81%E5%88%A9%E7%9B%A8.pdf\(2020/3/9 アクセス\)](https://img.atwikiimg.com/www26.atwiki.jp/childrights/attach/236/10/%EF%BC%A7%E3%9C%91%E3%94%E3%80%E5%AD%A9%E3%82%E3%81%E5%96%E3%81%E5%88%A9%E7%9B%A8.pdf(2020/3/9%20アクセス))

3. 第三者評価として利用者調査を実施するに当たっての制約

- 図表 5-5 で示した通り、利用者調査の実施に当たっては、「子どもの最善の利益」を常に考慮する必要がある。
- 一方で、第三者評価として実施するに当たっては、単なる「利用者満足度調査」にとどまることなく、児童館のサービスの質の向上及び利用者の児童館選択の基準となるような利用者調査とすることが望まれる。
- そのため、児童館特性や子どもの最善の利益に配慮した調査としながら、第三者評価の枠組みとして利用者調査を実施する場合の制約や留意事項について整理した。

(1) 調査対象について

- 児童館の特性として、地域で生活する子どもが自由に利用できる施設であるという点が挙げられる。そのため、調査対象については、実際に児童館を利用している者やその保護者に限定せず、その地域に住む子ども・保護者を潜在的な利用者として考え、児童館に関わる全ての地域住民を対象とすることが望ましい。
- しかしながら、第三者評価では、調査期間や調査費用等の制約があることから、全ての地域住民に対して調査を実施するのは現実的には困難であり、実際には児童館を利用している子ども及びその保護者を調査対象とせざるを得ない。
- 児童館を利用している子ども及びその保護者に調査対象を限定した場合、利用頻度ごとに、「a.定期的に児童館を利用している者」、「b.一定期間に来館した者」、「c.一度でも来館したことのある者（機会利用の者）」に大別することができる。調査の実施及び評価に際しては、それぞれの対象者で下図の通り留意する必要がある。

図表 5-6 調査方式と対象候補者の留意点

	アンケート方式	聞き取り方式	場面観察方式
a.定期的に児童館を利用している者	・ 協力を得ることは比較的容易だが、施設に好意的な回答に偏る可能性がある。	・ 協力を得ることは比較的容易だが、施設に好意的な回答に偏る可能性がある。	・ 実施可能
b.一定期間に来館した者	・ 次回来館の予定等が不確かであり、高い回収率は望めない。	・ 調査者の訪問日に利用していた者を対象とすることは可能。	・ 調査者の訪問日に利用していた者を対象とすることは可能。
c.一度でも来館したことのある者（機会利用の者）	・ 全員から回収するのは困難。	・ 現実的でない。	・ 現実的でない。

(2) 回答の機密性について

- 第三者評価で実施する利用者調査では、利用者の回答が施設職員に開示されることなく調査者に届くことが前提となっている。
- したがって、第三者評価の調査者が児童館にて利用者調査を実施する場合にも、利用者の回答が施設職員に把握されることのないよう留意する必要がある。

4. 様々な調査方式の可能性

- ヒアリング調査や研究会での議論では、「第5章 第2節 1.利用者調査の実施方法」で示した方式に留まらず、様々な利用者調査のあり方を検討する必要があるとの認識が示された。
- その一つとして、施設内に存在している、子どもを主体とした運営体(「子ども会議」)等を活用するという方式が考えられる。これは、子どもを主体とした運営体に調査を依頼し、同運営体に調査を実施してもらうという形である。子どもを調査実施主体とすることで、「子どもの最善の利益」に配慮した調査とすることができる。
- ただし、①子どもを主体とした運営体が各施設に必ず存在するというわけではない、②子どもを主体とした運営体に好意的な意見に偏る可能性がある、などの課題があり、さらなる検討が必要である。

5. 第三者評価において利用者調査を実施するに当たっての課題

- 今回の検討は、主に①既存の利用者調査、②研究会での議論、③ヒアリング調査を参考にして、「子どもの最善の利益」を尊重した利用者調査のあり方について検討・整理したものである。
- 利用者調査の実施に当たっては、子どもの主体性や「子どもの最善の利益」を尊重することが求められる一方、第三者評価としての機密性や公平性についても担保することから、各調査方式でのメリット・デメリットを整理し、さまざまな調査のあり方の可能性を検討した。
- しかし、上述の通り、現時点で提案する調査方式は、いずれの方式で実施する場合にも調査としての限界が存在するため、調査方式の検討に当たっては、以下の視点について考慮する必要がある。
 - ✓ 「子どもの最善の利益」を十分尊重した実施方法か
 - ✓ 得られる意見は、子どもならではの視点や意見を集約できているか
 - ✓ 第三者評価としての機密性や公平性は担保されているか
- また、貧困や虐待、性的少数者の子どもが置かれた状況等については、当事者ではない子どもにとっては気づきにくく、子どもからの意見を集約するだけでは不足する懸念がある。そのため、利用者調査に当たっては、単に子どもの意見を聞くことをもって「子どもの最善の利益」に配慮したと判断することなく、幅広い子どもから意見を聞く機会を設けるなど、少数派の子どもの意見が軽視されないような配慮が重要となる。
- 調査実施に当たっては、調査方式の限界を補うための工夫や方策を講じる必要があり、その方法については今後さらなる検討が必要である。
- また、今回の検討では調査の具体像には踏み込んでいないため、今後、第三者評価における利用者調査の具体的な実施方法や調査項目等についても検討を進めることが望まれる。

成果 児童館ガイドラインに基づく児童館版
福祉サービス第三者評価項目・判断基準

厚生労働省 令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
児童館ガイドラインに基づく評価のあり方に関する調査研究

児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準

令和2年3月

MIZUHO

みずほ情報総研株式会社

第1部 共通評価項目	1
Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織	1
Ⅰ-1 理念・基本方針	1
Ⅰ-1-(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。	1
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。	1
Ⅰ-2 経営状況の把握	4
Ⅰ-2-(1) 経営環境の変化等に対応している。	4
② 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。	4
③ Ⅰ-2-(1)-② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	6
Ⅰ-3 事業計画の策定	7
Ⅰ-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	7
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。	7
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。	10
Ⅰ-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。	11
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。	11
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。	13
Ⅰ-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組	14
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。	14
⑧ Ⅰ-4-(1)-① 児童館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。	14
⑨ Ⅰ-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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。	16
Ⅱ 組織の運営管理	18
Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ	18
Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。	18
⑩ Ⅱ-1-(1)-① 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。	18
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。	20
Ⅱ-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	22
⑫ Ⅱ-1-(2)-① 児童館活動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。	22
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。	23
Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成	24
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。	24
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。	24
⑮ Ⅱ-2-(1)-② 総合的な人事管理が行われている。	26
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	28
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組んでいる。	28
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	30
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。	30
⑱ Ⅱ-2-(3)-② 職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。	32
⑲ Ⅱ-2-(3)-③ 職員一人ひとりの研修の機会が確保されている。	34

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。	36
20 II-2-(4)-① 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	36
II-3 運営の透明性の確保	38
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。	38
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。	38
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。	40
II-4 地域との交流、地域貢献	42
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。	42
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。	42
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。	44
II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。	46
25 II-4-(2)-① 児童館として必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	46
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。	49
26 II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	49
27 II-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	51
III 適切な福祉サービスの実施	53
III-1 利用者本位の福祉サービス	53
III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	53
28 III-1-(1)-① 子どもを尊重した児童館活動について共通の理解をもつための取組を行っている。	53
29 III-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館活動が行われている。	55
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。	57
30 III-1-(2)-① 利用希望者に対して児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。	57
31 III-1-(2)-② 児童館活動の開始・変更にあたり利用者に分かりやすく説明している。	59
III-1-(3) 利用者満足の向上に努めている。	60
33 III-1-(3)-① 利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	60
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。	62
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。	62
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。	64
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。	66
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。	68
37 III-1-(5)-① 安心・安全な児童館活動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。	68
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。	70
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。	71
III-2 福祉サービスの質の確保	72
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。	72
40 III-2-(1)-① 児童館活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。	72
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。	74
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。	75
42 III-2-(2)-① 個別の援助計画を適切に策定している。	75

Ⅲ-2-(2)-② 定期的に事業計画・活動計画の評価・見直しを行っている。	77
Ⅲ-2-(3) 福祉サービス実施の記録が適切に行われている。	79
Ⅲ-2-(3)-① 児童館活動の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。	79
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。	81
第2部 福祉サービス内容評価項目	82
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）	82
A-1 児童館の施設特性	82
A1 A-1-(1) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮している。	82
A2 A-1-(2) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。	84
A3 A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	86
A-2 遊びによる子どもの育成	88
A4 A-2-(1) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。	88
A5 A-2-(2) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。	90
A6 A-2-(3) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取組めるように援助している。	91
A-3 子どもの居場所の提供	93
A7 A-3-(1) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。	93
A8 A-3-(2) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。	95
A-4 子どもが意見を述べる場の提供	97
A9 A-4-(1) 子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見を尊重している。	97
A10 A-4-(2) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映している。	98
A-5 配慮を必要とする子どもへの対応	100
A11 A-5-(1) 配慮を必要とする子どもへの対応を適切に行っている。	100
A12 A-5-(2) 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取り適切な支援を行っている。	102
A-6 子育て支援の実施	103
A13 A-6-(1) 保護者の子育て支援を適切に行っている。	103
A14 A-6-(2) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。	105
A-7 地域の健全育成の環境づくり	106
A15 A-7-(1) 地域の健全育成の環境づくりに取組んでいる。	106
A-8 ボランティア等の育成と活動支援	108
A16 A-8-(1) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。	108
A-9 子どもの安全対策・衛生管理	109
A17 A-9-(1) 子どもの安全対策・衛生管理を適切に行っている。	109
A-10 学校・地域との連携	111
A18 A-10-(1) 学校・地域との連携を適切に行っている。	111
A19 A-10-(2) 運営協議会等を設置し、その意見を反映している。	113
A-11【選択項目】放課後児童クラブの実施	114
A20 A-11-(1) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営している。	114

B 大型児童館の活動に関する事項（大型児童館用付加項目） 116

 B1 B-1-(1) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。 116

 B2 B-1-(2) 県内児童館の連絡調整と支援を行っている。 118

 B3 B-1-(3) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っている。 .119

 B4 B-1-(4) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っている。 120

 B5 B-1-(5) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んで
 いる。 121

研究会委員名簿..... 122

第1部 共通評価項目

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、基本方針の明文化や職員、利用者等への周知がされていない。

評価の着眼点

- ☐ 法人(児童館)に、児童の権利に関する条約(平成6年条約第2号)に掲げられた精神及び児童福祉法(昭和22年法律第164号)の理念にもとづいた明確な理念、基本方針がある。
- ☐ 理念、基本方針が法人(児童館)内の文書や広報媒体(パンフレット、ホームページ等)に記載されている。
- ☐ 理念は、児童館ガイドラインに示された目的、法人(児童館)が実施する児童館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、分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、利用者や運営協議会、利用者の組織等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。

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、これにもとづく児童館活動の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

- 福祉サービスは、個人の尊厳の保持を旨とし、利用者の心身の健やかな育成、その有する能力に応じ自立した日常生活を支援するものとして、良質かつ適切であることを基本的理念としています。
- 法人(児童館)には、利用者一人ひとりの意向を十分に尊重して、その自己決定・自己実現が図られるよう利用者の権利擁護を基礎にした事業経営、児童館活動の提供が求められます。

【理念と基本方針】

- 児童館活動の提供や経営の前提として、法人(児童館)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法人(児童館)の理念・基本方針において、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、法人(児童館)における事業経営や児童館活動の拠り所であり、基本の考えとなります。また、法人(児童館)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、実施する児童館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。
- 基本方針は、理念にもと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、あるいは児童館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必要があります。
- 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、児童館活動への具体的な取組を合目的に行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する児童館活動に対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、児童館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、利用者や運営協議会、利用者の組織等、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の評価するものとなっていますが、法人(児童館)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等の視点から評価します。

【職員の理解】

- 理念や基本方針は、児童館の福祉サービス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。

【利用者等への周知】

- 理念や基本方針は、組織の福祉サービス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、利用者や地域住民、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、実施する福祉サービス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、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」としている場合もありますが、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して「基本方針」を位置づけています。
- 職員への周知については、訪問調査において児童館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。
- 利用者等への周知については、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ます。また、作成された印刷物等の内容が分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。障害のある利用者等に対しては、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、基本方針は適切に明文化され、職員の理解のもとに福祉サービスが提供されることが必要です。理念、基本方針が明文化されている場合であっても、職員に周知されていない場合は「c」評価とします。

《注》

- * 「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。
- * 「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、組織に雇用されるすべての職員を指しています。
- * 「利用者」とは、児童館を利用する、0歳～18歳未満の児童及びその保護者を指します。特に児童のみを特定する場合には、「子ども」と表記します。なお、「利用者等」とした場合には、地域住民やボランティア、関係機関等を含むものとします。
- * 「運営協議会」とは、児童館活動の充実を図るため、児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者の他、学識経験者、学校教職員、子ども、保護者等を構成員として構成される児童館の運営に関する組織を指します。
- * 「利用者の組織」とは、児童館を利用している子どもが作る組織や乳幼児の保護者の組織、児童クラブの「父母の会」、児童館利用者の親の会等を指します。
- * 「児童館活動」とは、「児童館ガイドライン(平成30年10月1日子発1001第1号厚生労働省子ども家庭局長通知 別紙、以下「児童館ガイドライン」という。)」に示された活動のすべてを指します。

I - 2 経営状況の把握

I - 2 -(1) 経営環境の変化等適切に対応している。

2 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。
- ☐ 地域の各種福祉計画の策定動向と内容を把握し分析している。
- ☐ 利用者数・利用者像等、児童館活動へのニーズ、潜在的利用者に関するデータを収集するなど、法人(児童館)が位置する地域での特徴・変化等の経営環境や課題を把握し分析している。
- ☐ 定期的に児童館のコスト分析や児童館利用者の推移、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

- 児童館においては、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・安全な児童館活動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、利用者数・利用者像の変化、児童館活動へのニーズ、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。実施する児童館活動の内容や、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、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。
- 市町村が他の者に運営委託等を行う場合には、その運営状況等について継続的に確認・評価し、十分に注意を払っているかどうかを確認します。
- 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、具体的な取組を進めている。

【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、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、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等、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) 児童館の経営や活動に関する、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) 児童館の経営や活動に関する、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
いなく、十分ではない。
- c) 児童館の経営や活動に関する、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目標(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等により、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。
- ☐ 中・長期計画は、児童館ガイドラインに示された、児童館の施設としての 6 つの基本特性並びに 3 つ
の特性を発揮させるような内容になっている。
- ☐ 中・長期計画は、子どもの福祉や地域の実情を十分に理解し、安定した財政基盤と運営体制を有し、
継続的・安定的に運営することを目指す内容となっている。

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、理念・基本方針にもとづき、経営環境と経営状況の把握・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は、経営環境等の把握・分析結果を踏まえ、その実情のもとで理念や基本方針の具現化を図るための事業が効果的に実施できるような内容となっていることが必要です。

【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。実施する児童館活動の更なる充実、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目標（ビジョン）を明確にし、その目標（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目標（ビジョン）を明確にする。
 - ii) 明確にした目標（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、目標（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。
- 児童館ガイドライン（第 1 章 3 (1)）では、児童館は、子どもが、その置かれている環境や状況に関わりなく、自由に来館して過ごすことができる児童福祉施設であり、下記 6 つの基本特性を充実させることが求められます。このため、中・長期計画についても、基本特性を充実させる内容が含まれていることが期待されます。

- (1) 子どもが自らの意思でひとりでも利用することができる。
- (2) 子どもが遊ぶことができる。
- (3) 子どもが安心してくつろぐことができる。
- (4) 子ども同士にとって出会いの場になることができる。
- (5) 年齢等の異なる子どもが一緒に過ごし、活動を共にすることができる。
- (6) 子どもが困ったときや悩んだときに、相談したり助けてもらえたりする職員がいる。理念や基本方針の実現に向けた目標（ビジョン）を明確にする。

- 中・長期計画は、児童館ガイドライン（第 1 章 3(3)）で示された①拠点性、②多機能性、③地域性という児童館の 3 つの特性を発揮できる計画となっている必要があります。

【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・整理するなど、財務分析を行うとともに、一定の財産については児童館の増改築、建替え等資金使途を明確にすることが必要です。

(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法人(児童館)の全体的な課題です。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等を確認します。
- 自治体や法人での中・長期計画はあっても、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であるため、管理者に与えられた職掌の範囲を考慮したうえで、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。

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、実行可能な具体的な内容となっている。
- ☐ 単年度の事業計画は、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等により、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、児童館の活動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。

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(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。あわせて、各計画の実施状況について、評価・見直しの時期、関係職員や利用者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、実施されているかという点も重要です。
- 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会等で説明している。
- ☐ 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、利用者への児童館活動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、児童館活動の提供、施設・設備を含む環境の整備等の利用者に密接に関わる事項をいいます。
- 利用者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、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分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。
- 配慮が必要な利用者等に対しては、ていねいに分かりやすく説明することが求められます。
- 「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。

8 I-4-(1)-① 児童館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。

【判断基準】

- a) 児童館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

- ☐ 組織的に PDCA サイクルにもとづく児童館活動の質の向上に関する取組を実施している。
- ☐ 児童館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い、その結果を公表している。
- ☐ 評価を行う際には、利用者等の意見を取り入れるよう努めている。
- ☐ 第三者評価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。

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、児童館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。
- 児童館においては、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、第三者評価等の計画的な実施、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るなど、児童館の規模に応じた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

- 日常的な児童館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活動の質の向上に関する取組が実施されているかを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。

9 I-4-(1)-② 評価結果にもとづき組織として取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。
- 改善すべき課題については、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、予算的な課題等、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

- 改善すべき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を確認します。

Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

Ⅱ-1-(1) 管理者の責任が明確にされている。

10 Ⅱ-1-(1)-① 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) 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) 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) 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

- ☐ 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。
- ☐ 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。
- ☐ 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。
- ☐ 管理者の役割と責任を含む職務分掌等について、児童館ガイドラインに示された館長の主な職務に関する内容が考慮されている。
- ☐ 平常時のみならず、有事(災害、事故等)における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、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

- 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、質の高い児童館活動の実現に役割と責任を果たすことが求められます。
- 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。質の高い児童館活動の実施や、効果的な経営管理は、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、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。
- 児童館ガイドライン(第5章2)には、児童館の館長の主な職務として、以下の6点が示されています。

- (1) 児童館の利用者の状況を把握し、運営を統括する。
- (2) 児童厚生員が業務を円滑に遂行できるようにする。
- (3) 子育てを支援する人材や組織、地域の社会資源等との連携を図り、子育て環境の充実に努める。
- (4) 利用者からの苦情や要望への対応を職員と協力して行い、運営や活動内容の充実と職員の資質の向上を図る。
- (5) 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携して解決に努める。
- (6) 必要に応じ子どもの健康及び行動につき、その保護者に連絡しなければならない。

- 「管理者」とは、児童館を実質的に管理・運営する責任者(館長等)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

- 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) 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) 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) 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

- ☐ 管理者は、遵守すべき法令や児童館ガイドラインに示されている児童館の社会的責任、職場倫理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。
- ☐ 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。
- ☐ 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。
- ☐ 管理者は、職員に対して遵守すべき法令や児童館の社会的責任、職場倫理等を周知し、また遵守するための具体的な取組を行っている。
- ☐ 管理者は、事業の目的及び運営の方針、利用する子どもの把握、保護者との連絡、事故防止、非常災害対策、子どもや保護者の人権への配慮、子どもの権利擁護、守秘義務、個人情報の管理等の重要事項に関する運営管理規程を定め、その内容を職員に周知、遵守する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

- 本評価基準については、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

- 法人(児童館)は、福祉サービス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、社会的責任、社会的ルールや倫理を含むものです。
- 児童館の社会的責任は、児童館ガイドライン(第1章4)において、以下4点が示されており、これらの点を意識して日々の活動を行うことが求められます。

- (1) 児童館は、子どもの人権に十分に配慮し権利擁護に努めるとともに、子ども一人ひとりの人格を尊重し、子どもに影響のある事柄に関して、子どもが意見を述べ参加することを保障する必要がある。
- (2) 児童館は、地域社会との交流や連携を図り、保護者や地域社会に児童館が行う活動内容を適切に説明するよう努めなければならない。
- (3) 児童館は、子どもの利益に反しない限りにおいて、子どもや保護者のプライバシーの保護、業務上知り得た事柄の秘密保持に留意しなければならない。
- (4) 児童館は、子どもや保護者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応して、その解決を図るよう努めなければならない。

- また、児童館の職場倫理として、児童館ガイドライン(第6章3(4))において、次の8点を自覚して職務に当たるよう示されており、組織として対応していくことが求められます。

- (1) 子どもや保護者の人権への配慮、一人ひとりの人格の尊重と子どもの権利擁護
- (2) 虐待等の子どもの心身に有害な影響を与える行為の禁止
- (3) 国籍、信条又は社会的な身分による差別的取扱の禁止
- (4) 業務上知り得た子どもや家族の秘密の守秘義務の遵守
- (5) 関係法令に基づく個人情報の適切な取扱、プライバシーの保護
- (6) 保護者への誠実な対応と信頼関係の構築
- (7) 児童厚生員等の自主的かつ相互の協力、研鑽を積むことによる、事業内容の向上
- (8) 事業の社会的責任や公共性の自覚

- 管理者は、自らがそれらの法令や倫理等を正しく理解し、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。
- 法人(児童館)において、コンプライアンス(法令遵守)規程や運営管理規程の策定、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

- 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) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

12 Ⅱ-1-(2)-① 児童館活動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) 管理者は、実施する児童館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) 管理者は、実施する児童館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) 管理者は、実施する児童館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

- ☐ 管理者は、実施する児童館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。
- ☐ 管理者は、児童館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。
- ☐ 管理者は、児童館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。
- ☐ 管理者は、児童館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。
- ☐ 管理者は、児童館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、管理者が児童館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活動の質の向上において、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、自らその提供する福祉サービス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、常に福祉サービスを受ける者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならない」とされています。
- 管理者は、理念や基本方針を具体化する観点から、児童館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

- 管理者が児童館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) 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) 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) 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

- ☐ 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。
- ☐ 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、具体的に取組んでいる。
- ☐ 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。
- ☐ 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、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

- 管理者は、経営資源を有効に活用して、法人(児童館)の理念・基本方針を具現化した質の高い児童館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もとづいて、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活動の実施には不可欠となります。
- 管理者は、法人(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) 評価の留意点

- 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。
- ☐ 児童館活動の提供に関わる専門職(「児童の遊びを指導する者」(以下、「児童厚生員」という。))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。
- ☐ 児童館の運営主体は、様々な機会を活用して研修を実施し、職員の資質向上に努めている。
- ☐ 研修が日常活動に生かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議する機会を設けている。
- ☐ 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、障害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。
- 「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準(昭和 23 年厚生省令第 63 号)(以下、「基準」という。)」第 38 条に規定する児童厚生員の資格を有する者を置き、必要に応じその他の職員を置く必要があります。なお、基準並びに児童館ガイドラインでは、児童厚生員を 2 人以上置くこととしています。また、児童福祉事業全般との調整が求められるため、社会福祉士の有資格者の配置も考慮することが求められます。これらの児童館活動の提供に関わる専門職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。

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

- 法人(児童館)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、主に以下の仕組み等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、法人(児童館)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。
- 小規模な児童館については、児童館の規模や職員体制等を勘案し、その実施状況进行评估します。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概に当てはめて、小規模な児童館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等があります。
- 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、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しての対応等、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等、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、法人(児童館)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、児童館の活動を行うものです。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」(法人(児童館)の理念・基本方針、児童館活動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。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 職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。**

【判断基準】

- a) 組織として職員の研修に関する基本方針や計画が策定され、研修が実施されている。
- b) 組織として職員の研修に関する基本方針や計画が策定されているが、内容や研修の実施が十分ではない。
- c) 組織として職員の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。
- ☐ 策定された研修計画にもとづき、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。
- ☐ 研修が日常活動に生かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議する機会を設けている。

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

- 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、研修が適切に実施されていることが必要です。
- 研修を実施することだけでなく、研修が日常活動に生かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議する機会を設けることも必要です。
- また、研修成果の評価・分析を行い、その結果を踏まえて次の研修計画の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を確認します。
- 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児童館の取組を評価します。

19 II-2-(3)-③ 職員一人ひとりの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、研修の機会が確保され、適切に研修が実施されている。
- b) 職員一人ひとりについて、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、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、職員の研修に関する計画にもとづき、職員一人ひとりについて、研修の機会が確保されるときともに、研修の場に参加し適切に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。
- 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。
- 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・技術水準に応じた研修を実施されること等が必要です。
- 児童館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、たとえば児童館活動の質の向上のための児童厚生員の任用資格の取得等も重要な研修の取組となります。
- 法人（児童館）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、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ままでもありません。

（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、法人（児童館）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 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・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) 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・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など、積極的な取組を実施している。
- b) 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・育成について体制を整備しているが、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) 実習生等の児童館活動に関わる専門職等の研修・育成について体制を整備しておらず、教育・育成が行われていない。

評価の着眼点

- ☐ 実習生等の児童館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。
- ☐ 実習生等の児童館活動に関わる専門職の教育・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。
- ☐ 実習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。
- ☐ 中・高校生世代、大学生等を対象とした職場体験、施設実習の受入れ等に努めている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、実習生等の児童館活動に関わる専門職等の教育・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を評価します。

(2) 趣旨・解説

- 福祉の人材を育成すること、また、児童館活動に関わる専門職等の教育・育成への協力は、児童館の社会的責務の一つです。地域の特性や事業所の種別、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、効果的な教育・育成や受入れ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、受入れ人数等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。「実習生等」とは、社会福祉士、保育士等、社会福祉に関する資格取得のために受入れる実習生、児童厚生員養成課程履修者の実習、小学校教諭の10年経験者研修、中・高校生世代や大学生等による職場体験、施設実習等の幅広い人材をいいます。

(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、利用者等への事前説明、職員への事前説明、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、実習生等を忌避する利用者への配慮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、等が考えられます。

《注》

- * 「児童厚生員養成課程」とは、保育士等の基礎資格取得にあわせて、大学・短期大学等が児童館に関する機能・役割を学ぶ課程を設置し、一般財団法人児童健全育成推進財団がその内容を認めた課程をいいます。課程の内容によって、同財団が認定する「児童厚生員2級」又は「児童厚生員1級」の資格を取得することができます。

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。
- ☐ 運営内容について自己評価を行い、その結果を公表するよう努めている。
- ☐ 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、児童館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、実施する活動を必要とする利用者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。児童館のホームページや広報誌、パンフレット等は、子どもにも分かりやすく作成されていることが重要です。
- 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し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。
- 福祉サービスを実施する児童館に対する、利用者等、そして地域の理解を深めていくためには、自己評価の実施や結果の公表、第三者評価の受審や苦情・相談内容の公表等の児童館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

- ☐ 法人(児童館)における事務、経理、取引等に関するルール、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。
- ☐ 法人(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。
- ☐ 法人(児童館)の事業、財務について、外部の専門家による監査支援等を実施している。
- ☐ 外部の専門家による監査支援等の結果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福祉施設・事業所においては、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。
- 法人(児童館)の経営・運営は、児童館活動の提供及び、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、法人(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。
- 法人(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。
- さらに、専門家による監査支援等での指摘事項、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。
- なお、ここでいう「外部の専門家による監査支援等」とは、会計監査又は公認会計士、監査法人、税理士若しくは税理士法人が実施する財務管理、経営管理、組織運営・事業等に関する指導・助言その他の専門的な支援を指します。当該法人の監事等の役職員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行う監査等は含めません。
- 特に、一定規模以上の社会福祉法人については、会計監査人の設置(公認会計士等による会計監査の実施)が義務づけられています。また、会計監査人を設置しない法人においても、ガバナンスの強化や財務規律の確立に向けて、会計に関する専門家の活用を行うことが望ましいとされています。
- このため、社会福祉法人は、法人の規模にかかわらず、ガバナンスの強化や財務規律の確立により公正性と透明性を確保し、説明責任を果たす観点から、会計等に関する専門家を活用することが有効です。

(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、法人(児童館)の規模を勘案したうえで、外部の専門家による監査支援等を活用し事業、財務等に関するチェックやその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。
- 小規模な法人(児童館)については、外部の専門家による監査支援等の活用やその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。法人(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に確認すること等により、事業経営・運営の適正性を確保する取組を行うこと、②実情に即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。

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) 利用者と地域との交流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) 利用者と地域との交流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) 利用者と地域との交流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。
- ☐ 児童館や利用者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。
- ☐ 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。
- ☐ 地域住民等が児童館を活用できるように働きかけること等により、児童館の周知を図るとともに、地域の人材・組織等との連携・協力関係を築いている。

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を目的とした組織の取組について評価します。

（２） 趣旨・解説

- 利用者が地域の人々と交流をもち良好な関係を築くことは、利用者の活動範囲を広げ、児童健全育成を推進するために大切なプロセスです。
- 児童館においては、利用者の地域活動への参加を推奨し、利用者が参加しやすくなるための体制整備を行うことが求められます。
- 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できるような情報提供や支援を行うことも必要です。
- 利用者と地域の人々との交流は、地域と児童館の相互交流を促進するという意味もあわせもっています。児童館が、地域社会の一員としての社会的役割を果たすためにも、利用者の地域への参加は大きな意味を持つといえます。

（３） 評価の留意点

- 本評価基準では、利用者の地域との交流を広げることを目的とした児童館の取組について評価します。利用者が地域で様々な体験をする具体的な取組と同時に、地域に対して、児童館や利用者への理解を深めるための取組を行うことも評価の対象となります。
- 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。

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) ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されており、受入れについての体制が整備されている。
- b) ボランティア等の受入れに対する基本姿勢は明示されているが、受入れについての体制が十分に整備されていない。
- c) ボランティア等の受入れに対する基本姿勢が明示されていない。

評価の着眼点

- ☐ ボランティア受入れに関する基本姿勢を明文化している。
- ☐ 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研修、支援を行っている。
- ☐ 学校教育への協力を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、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即した、ボランティアの受入れ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れや学習等への協力等を実施しているものと思われます。児童館側の姿勢や受入れ方針、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、見知らぬ人を忌避する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れ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れ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れ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れが困難と考えられる場合には、ボランティア等の受入れ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、受入れにあたっての手順や流れ、利用者等への事前説明の仕組み、ボランティア等への事前説明の仕組み等、具体的な方法を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社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。

【判断基準】

- a) 利用者によりよい福祉サービス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) 利用者によりよい福祉サービス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) 利用者によりよい福祉サービス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、個々の利用者の状況に対応できる社会資源を明示した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。
- ☐ 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。
- ☐ 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。
- ☐ 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化に取り組んでいる。
- ☐ 配慮を必要とする子どもへの対応にあたっては、その課題に応じて家庭や学校と連絡をとり、市町村や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で協議するなど、適切な対応を図っている。
- ☐ 保護者の子育てへの不安や課題には関係機関と協力して継続的に支援するとともに、必要に応じ相談機関等につなぐ役割を果たしている。
- ☐ 児童虐待が疑われる場合には、市町村又は児童相談所に速やかに通告し、関係機関と連携して適切な対応を図っている。
- ☐ 日頃より学校、警察、消防署、民生委員・児童委員、主任児童委員、母親クラブ、各種ボランティア団体等地域の子どもの安全と福祉的な課題に対応する社会資源との連携を深めている。
- ☐ 要保護児童対策地域協議会に積極的に参加し、関係機関との連携・協力関係を築いている。
- ☐ 子どもに福祉的な課題があると判断した場合には、地域のニーズを把握するための包括的な相談窓口としての機能を生かし、地域や学校その他相談機関等の必要な社会資源との連携により、適切な支援を行っている。

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、利用者によりよい福祉サービス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

- 利用者によりよい福祉サービス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「必要な社会資源」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、保健所、病院、学校、地域内の他の事業所やボランティア団体、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化が必要不可欠です。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。
- 築き上げたネットワークは有効に活用することが重要です。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組んでいく、などが挙げられます。
- 地域に適切な関係機関・団体がない場合には、利用者のアフターケア等を含め、地域でのネットワーク化を積極的に図ることも児童館として重要な役割となります。
- 児童館では、児童館ガイドラインに示されている次のようなことを行うことが求められます。

【配慮を必要とする子どもへの対応(第4章4)】

- ✓ 家庭や友人関係等に悩みや課題を抱える子どもへの対応は、家庭や学校等と連絡をとり、適切な支援をし、児童館が安心できる居場所となるように配慮すること。
- ✓ 子どもの状況や家庭の状況の把握により、保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村(特別区を含む。以下同じ。)や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で協議するなど、適切に対応することが求められること。
- ✓ 児童虐待が疑われる場合には、市町村又は児童相談所に速やかに通告し、関係機関と連携して適切な対応を図ること。
- ✓ 子どもに福祉的な課題があると判断した場合には、地域のニーズを把握するための包括的な相談窓口としての機能を生かし、地域や学校その他相談機関等の必要な社会資源との連携により、適切な支援を行うこと。

【子育て支援の実施(第4章5)】

- ✓ 児童虐待の予防に心掛け、保護者の子育てへの不安や課題には関係機関と協力して継続的に支援するとともに、必要に応じ相談機関等につなぐ役割を果たすこと。

【学校との連携(第8章2)】

- ✓ 児童館の活動と学校の行事等について、適切な情報交換を行い、円滑な運営を図ること。
- ✓ 児童館や学校での子どもの様子について、必要に応じて適切な情報交換が行えるように努めること。
- ✓ 災害や事故・事件等子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、学校と速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるように連絡体制を整えておくこと。

【地域・関係機関等との連携(第8章3)】

- ✓ 子どもの安全の確保、福祉的な課題の支援のため、日頃より警察、消防署、民生委員・児童委員、主任児童委員、母親クラブ、各種ボランティア団体等地域の子ども安全と福祉的な課題に対応する社会資源との連携を深めておくこと。
- ✓ 要保護児童対策地域協議会に積極的に参加し、関係機関との連携・協力関係を築いておくこと。

（３） 評価の留意点

- 社会資源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进行评估します。
- 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、会議で説明を行うなど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 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。

【判断基準】

- a) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を積極的に行っている。
- b) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っているが、十分ではない。
- c) 地域の具体的な福祉ニーズ・生活課題等を把握するための取組を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 法人(児童館)が実施する事業や運営協議会の開催、関係機関・団体との連携、地域の各種会合への参加、地域住民との交流活動等を通じて、地域の福祉ニーズや生活課題等の把握に努めている。
- ☐ 児童館を利用する子どもや保護者の様子を観察することや、子どもや保護者と一緒になって活動していく中で、普段と違ったところがないかという視点を持って観察している。
- ☐ 地域や家庭の実態等を十分に考慮し、保護者の気持ちを理解し、その自己決定を尊重しながら、相互の信頼関係を築いている。
- ☐ 子育て家庭に対する相談・援助の実施や、子育ての交流の場を提供することで、地域における子育て家庭を支援している。
- ☐ 地域における子育て家庭を支援するため、地域の子育て支援ニーズを把握するように努めている。
- ☐ 子どもに福祉的な課題があると判断した場合には、地域のニーズを把握するための包括的な相談窓口としての機能を生かし、地域や学校その他相談機関等の必要な社会資源との連携により、適切な支援を行っている。

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、法人(児童館)が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、具体的な地域の福祉ニーズや生活課題等を把握するための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、これまでの社会福祉事業・制度が対象としてきた範囲では十分に対応することができない福祉ニーズ等が顕在化しています。
- 法人(児童館)は、社会福祉に関する専門的な知識を有するとともに、福祉サービスを実施するという公益性のある組織として、地域社会で必要とされる役割や機能を存分に発揮するために、地域の具体的な福祉ニーズ等を把握するための取組を積極的に行うことが必要です。
- こうした地域の福祉ニーズ等を把握するためには、たとえば、地域の困りごとを議論するための会議等を開催する、相談事業を活発化させてその中でニーズを把握する、地域の交流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。
- また、法人(児童館)の有する専門性や特性を活かして相談事業を実施することは、地域住民の多様な相談に応じる中で、福祉ニーズ等を把握する取組にもつながります。
- さらに、日常的な児童館活動の実施を通じて、当該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。
- このほか、施設等のスペースを活用した地域住民との交流を意図した取組、たとえば、地域交流のイベントの開催等により、地域住民とのコミュニケーションを通じて主体的に地域の福祉ニーズ等を把握することも必要です。

（３） 評価の留意点

- 児童館ではなく、法人としてこうした取組を行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。
- 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。

27 **Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズ等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) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を積極的に行っている。
- b) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が十分ではない。
- c) 把握した地域の具体的な福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 把握した福祉ニーズ等にもとづいて、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。
- ☐ 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動を、計画等で明示している。
- ☐ 多様な機関等と連携して、社会福祉分野のみならず、地域コミュニティの活性化やまちづくり等にも貢献している。
- ☐ 法人(児童館)が有する福祉サービスの提供に関するノウハウや専門的な情報を、地域に還元する取組を積極的に行っている。
- ☐ 地域の防災対策や、被災時における福祉的な支援を必要とする人びと、住民の安全・安心のための備えや支援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

- 本評価基準では、法人(児童館)が地域社会における福祉向上に積極的な役割を果たすために、把握した地域の具体的な福祉ニーズや生活課題等にもとづいた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

- 法人(児童館)においては、その有する機能をもって地域の福祉ニーズ等を解決・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・支援すること等の取組が求められます。
- 把握した福祉ニーズ等にもとづき、これらを解決・改善するための法人(児童館)による公益的な事業・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、法人固有の使命・役割と社会福祉法等の関係・事項等を具体化するため、既存制度では対応しきれない生活困窮、生活問題等の支援・解決等、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。
- また、地域住民の生活に役立つ講演会や研修会等を開催し、地域住民の福祉に対する理解の促進や地域づくりのための取組も必要です。
- こうした児童館の専門的な知識・技術や情報の地域への提供は、地域との関わりを深め、地域の人びとの福祉施設等へ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もつながっていきます。
- 把握した福祉ニーズ等にもとづいた具体的な事業・活動は、児童館において地域の福祉ニーズ等や事業・活動の目的を共有し、継続的かつ効果的に取組を実施するため、事業計画等で明示することが必要です。
- また、災害時には、利用者の安全確保と施設・設備の使用を含め事業継続が可能であることを前提として、二次被害や混乱が起きないように十分に留意し、可能な範囲で被災した福祉的な支援を必要とする人びとや住民への支援・取組を実施します。
- 災害時において、地域の社会資源としての役割等を踏まえ、職員への説明や必要な研修の実施等、その備えを計画的に確保していくことが必要です。
- 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・確認しておくことも求められます。
- また、法人(児童館)のこうした役割や取組を日頃から地域へ知らせるための情報提供等の取組も必要です。

(3) 評価の留意点

- 社会福祉法人が運営する児童館においては、社会福祉法に定める「地域における公益的な取組」の実施に係る責務や社会福祉充実残額を活用して行われる「地域公益事業」等が本評価基準における地域での公益的な事業・活動にあたります。
- 法人(児童館)の規模や支援の形態、所在する地域によって、具体的な取組はさまざまです。本評価基準の趣旨に沿って、個々の取組について評価を行います。
- 地域での公益的な事業・活動は、児童館が実施する地域の福祉ニーズ等に応じた取組や事業であって、原則として公的な費用負担のない取組や事業等を評価します。
- なお、行政からの委託又は補助等を受けて実施している事業は評価の対象としません。ただし、このような公的な費用負担があっても、法人(児童館)の資産等を活用した追加のサービスが行われている場合には評価の対象とします。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取組を聴取し、事業・活動の計画等の書面でも確認します。
- 児童館ではなく、法人として行っている場合でも、その内容等をていねいに把握して評価します。
- 地域での公益的な事業・活動の情報発信については、Ⅱ-3-(1)-①で評価します。

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 子どもを尊重した児童館活動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) 子どもを尊重した児童館活動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) 子どもを尊重した児童館活動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) 子どもを尊重した児童館活動についての基本姿勢が明示されていない。

評価の着眼点

- ☐ 理念や基本方針に、子どもを尊重した児童館活動の実施について明示し、職員が理解し実践するための取組を行っている。
- ☐ 子どもを尊重した児童館活動の提供に関する「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。
- ☐ 子どもを尊重した児童館活動の提供に関する基本姿勢が、個々の活動の標準的な実施方法等に反映されている。
- ☐ 子ども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。
- ☐ 子ども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。
- ☐ 子どもの人権に十分に配慮し権利擁護に努めるとともに、子ども一人ひとりの人格を尊重している。
- ☐ 子どもが意見を述べ参加することを保障している。
- ☐ 子どもの性差・個人差に配慮している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもを尊重した児童館活動の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を評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館では、子どもの意向を尊重するための積極的な取組が求められています。
- 組織内で共通の理解をもつための取組の具体例としては、倫理綱領の策定等、子どもの尊重や基本的人権への配慮に関する組織内の勉強会・研修や、活動の標準的な実施方法への反映、身体拘束や虐待防止についての周知徹底等が挙げられます。
- 児童館ガイドライン(第1章4)では、児童館の社会的責任として、子どもの人権に十分配慮し権利擁護に努め子ども一人ひとりの人格を尊重し、子どもに影響のある事柄に関して、子どもが意見を述べ参加することを保障することが求められています。
- 児童館ガイドライン(第5章4(2))では、児童館の職員には次に示す職場倫理が求められています。これらを常に意識し、遵守することが求められます。

- (1) 子どもの人権尊重と権利擁護、子どもの性差・個人差への配慮に関すること。
- (2) 国籍、信条又は社会的な身分による差別的な取扱の禁止に関すること。
- (3) 子どもに身体的・精神的苦痛を与える行為の禁止に関すること。
- (4) 個人情報の取扱とプライバシーの保護に関すること。
- (5) 保護者、地域住民への誠意ある対応と信頼関係の構築に関すること

(3) 評価の留意点

- 福祉施設・事業所の種別や福祉サービスの内容の違いによって、利用者尊重の具体的な留意点は異なるので、児童館としての基本姿勢と、児童館全体の意識向上への取組を中心に評価を行います。児童館の基本姿勢は、理念や基本方針に明示されていることを前提とします。
- 子どもの尊重について、児童館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。

29 Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に配慮した児童館活動が行われている。

【判断基準】

- a) 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、利用者のプライバシーに配慮した児童館活動が行われている。
- b) 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が、利用者のプライバシーに配慮した児童館活動が十分ではない。
- c) 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ない。

評価の着眼点

- ☐ 利用者のプライバシー保護について、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・責務等を明記した規程・マニュアル等が整備され、職員への研修によりその理解が図られている。
- ☐ 規程・マニュアル等にもとづいて、子どもの利益に反しない限りにおいて、プライバシーに配慮した児童館活動が実施されている。
- ☐ 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。
- ☐ 利用者にプライバシー保護に関する取組を周知している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、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、職員に理解を図るための取組とともに、利用者のプライバシーに配慮した児童館活動の提供が行われているかを評価します。

(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活動の提供における重要事項です。
- 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。
- 日常的な児童館活動の提供においては、児童館の利用者や児童館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れ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。

(3) 評価の留意点

- 利用者のプライバシーに配慮した児童館活動の提供の前提として、職員が、プライバシー保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理解を図ることが必要です。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す。
- 児童館活動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。
- 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児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。

【判断基準】

- a) 利用希望者が児童館を利用するために必要な情報を積極的に提供している。
- b) 利用希望者が児童館を利用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) 利用希望者が児童館を利用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、実施する児童館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。
- ☐ 組織を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでも分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。
- ☐ 児童館や児童館内で行われている事業等への見学、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。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１） 目的

- 本評価基準は、児童館の利用希望者が、児童館を利用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、利用者がサービス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、複数の児童館活動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分かるような内容とすることが重要です。また、乳幼児の保護者向け、中・高校生世代向け、日本語を母語としない利用希望者向け等、利用者の特性に応じたおたより等を作成することも重要です。
- 児童館の利用希望者については、個別にしていねいな説明を実施することが必要です。また、児童館内で行われている事業等に関しては、希望に応じて、見学、体験利用、一日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分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、利用者にとって分かりやすい工夫が必要です。
- 実施する児童館活動の内容等について児童館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 児童館活動の開始・変更にあたり利用者に分かりやすく説明している。

【判断基準】

- a) 児童館活動の開始・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に分かりやすく説明を行っている。
- b) 児童館活動の開始・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に説明を行っているが、十分ではない。
- c) 児童館活動の開始・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に説明を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館活動の開始・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。
- ☐ 児童館活動の開始・変更時には、利用者が分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。
- ☐ 児童館活動の開始・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。
- ☐ 配慮が必要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、児童館活動の開始及び変更時に、利用者等に分かりやすく説明を行い、同意を得ているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館活動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分かりやすく説明することが必要です。
- 児童館活動の開始や変更時における説明は、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)-①)と同様に、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでも分かるような資料を用いることが求められます。

(3) 評価の留意点

- 説明は、どの利用者等に対しても、組織が定めた様式にもとづいて、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。

Ⅲ-1-(3) 利用者満足向上に努めている。

33 Ⅲ-1-(3)-① 利用者満足向上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) 利用者満足把握の仕組みを整備し、利用者満足の結果と児童館ガイドラインを踏まえて、その向上に向けた取組を行っている。
- b) 利用者満足把握の仕組みを整備し、利用者満足の結果と児童館ガイドラインを踏まえているが、その向上に向けた取組が十分ではない。
- c) 利用者満足把握のための仕組みが整備されていない。

評価の着眼点

- ☐ 利用者満足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、利用者懇談会が、利用者満足把握を目的で定期的に行われている。
- ☐ 利用者満足把握し、児童館活動の充実を図る目的で、運営協議会等を設置し、職員等が出席している。
- ☐ 利用者満足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、利用者満足の結果と児童館ガイドラインを踏まえて、その向上に向けた取組を行っているかを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 利用者本位の福祉サービスは、福祉施設・事業所が一方的に判断できるものではなく、利用者がどれだけ満足しているかという双方向性の観点が重要です。児童館においては、児童館ガイドラインを踏まえて子どもの最善の利益にかなうかどうかという視点をもって取組む一方、利用者満足を組織的に調査・把握し、これを児童館活動の質の向上に結びつける取組が必要です。
- 利用者満足に関する調査の結果については、児童館ガイドラインを踏まえて、具体的なサービス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、有効な改善対応と言うことはできません。
- 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、職員の利用者満足や児童館ガイドライン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

- 福祉施設・事業所の事業種別や福祉サービスの内容の違いによって、利用者満足の具体的な内容は異なるので、児童館として利用者満足の向上に向けた仕組みを整備しているか、また利用者満足に関する調査等の結果を活用し、組織的に児童館活動の改善に向けた取組が行われているかを評価します。
- 具体的には、利用者満足に関する調査、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。利用者満足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、第三者委員の設置や解決に向けた手順の整理)が整備されている。
- ☐ 苦情解決の仕組みを分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、利用者等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されている。
- ☐ 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(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、提供する児童館活動の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活動の質の向上を図る必要があります。
- 苦情への対応については、館長が職員と協力して行い、運営や活動内容の充実と職員の資質の向上を図る視点も重要です。

(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、苦情を申出た利用者等への経過や結果の説明、申出た利用者等に不利にならない配慮をしたうえでの公表、等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い時に方法や相手を選択できる環境が整備され、そのことを利用者等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い時に方法や相手を選択できる環境が整備されているが、そのことを利用者等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い時に、方法や相手を選択できない。

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分かりやすく説明した文書を作成している。
- ☐ 利用者等に、その文章の配布や分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児童館として整備されているか、また、その内容を利用者等に伝えるための取組が行われているかを評価します。

(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、利用者本位の福祉サービス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。
- 児童館ガイドライン(第4章3)では、児童館の機能・役割の一つとして「子どもが意見を述べる場の提供」を行うことが明記されています。次の4つの視点を参照し、子どもや地域の実情を把握して、創意工夫して取組むことが望まれます。

- (1) 児童館は、子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見が尊重されるように努めること。
- (2) 児童館の活動や地域の行事に子どもが参加して自由に意見を述べるができるようにすること。
- (3) 子どもの話し合いの場を計画的に設け、中・高校生世代が中心となり子ども同士の役割分担を支援するなど、自分たちで活動を作り上げることができるように援助すること。
- (4) 子どもの自発的活動を継続的に支援し、子どもの視点や意見が児童館の運営や地域の活動に生かせるように努めること。

(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、その内容を分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) 利用者からの相談や意見を把握しているが、対応が十分ではない。
- c) 利用者からの相談や意見の把握をしていない。

評価の着眼点

- ☐ 職員は、日々の児童館活動において、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。
- ☐ 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。
- ☐ 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。
- ☐ 意見等にもとづき、児童館活動の質の向上に関わる取組が行われている。
- ☐ 対応マニュアル等の定期的な見直しを行っている。

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、児童館の活動内容や安全対策・衛生管理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。児童館においては、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、公開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。
- 意見等への対応については、館長が職員と協力して行い、運営や活動内容の充実と職員の資質の向上を図る視点も重要です。
- 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携して解決に努めることも重要です。

(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活動の改善につなげている取組も含めて評価します。
- 苦情解決の仕組みと一体的に構築、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・安全な児童館活動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。
- ☐ 来館時、帰宅時の安全対策について、保護者への協力を呼びかけ、地域の関係機関・団体等と連携した不審者情報の共有や見守り活動等地域ぐるみの安全確保策を講じている。

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児童館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を評価します。

(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、児童館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即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、児童館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。
- 児童館活動に関わる設備・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・安全に配慮した児童館活動の前提として重要です。安全点検簿やチェックリスト等を設けて、施設の屋内及び屋外・遊具等の点検を毎日実施するほか、より詳細な点検を定期的の実施することが必要です。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児童館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。
- 地域ぐるみの安全対策を検討する際には、「放課後児童クラブ等への児童の来所・帰宅時における安全点検リストについて」(平成30年7月11日子子発0711第1号・30生社教第4号 厚生労働省子ども家庭局子育て支援課長、文部科学省生涯学習政策局社会教育課長事務取扱通知)を参考にすることが有効です。

(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を評価します。
- 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。

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、児童館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必要があります。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、児童館活動の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必要があります。
- 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、大雪等の災害に対して、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、大雪等の災害に対して、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、大雪等の災害に対して、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、福祉サービス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。
- ☐ 防災計画や事業継続計画(BCP)等を整備し、地域の行政をはじめ、学校、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、大雪等の災害に対して、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を評価します。

(2) 趣旨・解説

- 利用者の安全を確保するためには、児童館の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。
- 児童館では、災害発生時の安否確認について、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、利用者と話し合う、家族への引継ぎの方策等を決めておくこと等が求められます。
- 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福祉サービスを継続することが求められます。児童館が地域の避難所となることも考えられるため、事業継続計画(BCP)を策定するなど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

- 消防計画の策定等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、食料や備品等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等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 児童館活動について標準的な実施方法が文書化され活動が提供されている。

【判断基準】

- a) 児童館活動について、標準的な実施方法が文書化され、それにもとづいた活動が実施されている。
- b) 児童館活動について、標準的な実施方法が文書化されているが、それにもとづいた活動の実施が十分ではない。
- c) 児童館活動について、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

- 児童館活動の提供・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、児童館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、個別的な関わり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活動の実施を目的としたマニュアル化を求める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児童館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、児童館活動の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、実施する児童館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もと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、これにもとづいた児童館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、個別の援助計画との関係性、標準的な実施方法にそった児童館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

- ☐ 児童館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。
- ☐ 児童館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、個別の援助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を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児童館の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、児童館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、個別の援助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、福祉サービス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 個別の援助計画を適切に策定している。

【判断基準】

- a) 個別の援助計画を策定するための体制が確立しており、取組を行っている。
- b) 個別の援助計画を策定するための体制が確立しているが、取組が十分ではない。
- c) 個別の援助計画を策定するための体制が確立していない。

評価の着眼点

- ☐ 個別の援助計画策定の責任者を設置している。
- ☐ 個々に支援が必要な利用者には、アセスメントにもとづく個別の援助計画が策定されている。
- ☐ アセスメント等に関する協議を実施している。
- ☐ 個別の援助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。
- ☐ 個別の援助計画どおりに児童館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、積極的かつ適切な児童館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、アセスメントにもとづく個別の援助計画を策定する体制が確立しており、個々に支援が必要な利用者にはアセスメントにもとづく個別の援助計画が策定されていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 利用者の特性や状態、必要な支援等の内容に応じた児童館活動において、利用者ニーズ等の適切なアセスメントにもとづく個別の援助計画が必要です。
- 個別の援助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、個別の援助計画策定の責任者を設置・明確化するとともに、アセスメントから計画の作成、実施、評価・見直しに至るプロセスを定める必要があります。
- 個別の援助計画策定の責任者については、必ずしも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、その場に参画して個別の援助計画の内容の決定までを統括するなどが責任者に求められる役割です。
- アセスメントは、ここに支援が必要な利用者の身体状況や生活状況等を把握するとともに、利用者にどのようなサービス実施上のニーズがあるかを明らかにすることを目的とします。利用者の状況を正確に把握し、ニーズを明らかにすることは、個別の援助計画を作成する基本となる重要なプロセスです。身体状況や生活状況あるいはニーズを、組織が定めた手順と様式によって把握する必要があります。
- 児童館の利用開始直後には、事前に把握していた身体状況や生活状況等が実際と異なっている場合もあるため、そのような状況も視野に入れたアセスメントが行われる必要があります。
- アセスメントについては、①利用開始前後におけるアセスメントに関する手順が組織として定められていること、②手順は正確なアセスメントを行うために計画的なものになっていること、③その手順のもとに実施されていること、④アセスメントによって、個別の援助が必要な利用者について、具体的なニーズが明示されていることが求められます。

(3) 評価の留意点

- アセスメントから計画策定、実施、評価・見直しといった一連のプロセスが適切に行われていることを基本とします。個別の援助計画が、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、計画にもとづく児童館活動の提供がなされているか、児童館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。
- 個別の援助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。
- アセスメント結果が個別の援助計画に適切に反映されているかどうかについては、アセスメント結果を個別の援助計画に反映させる際に関係職員で協議を実施しているか、アセスメント結果から課題解決のための目標と、目標達成に向けた具体的な対応策を個別の援助計画に反映しているか等を記録等から判断します。
- 利用者の意向の反映については、個別の援助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、個別の援助計画の策定・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、書面の確認と担当者への聴取を行います。
- また、個別の援助計画が日常的な児童館活動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。
- 組織としてアセスメントをまったく行っ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。

43 Ⅲ-2-(2)-② 定期的に事業計画・活動計画の評価・見直しを行っている。

【判断基準】

- a) 事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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) 事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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) 事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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

- ☐ 事業計画・活動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事業計画・活動計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
- ☐ 事業計画・活動計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。
- ☐ 事業計画・活動計画の評価・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、児童館活動を十分に提供できていない内容(ニーズ)等、児童館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、事業計画・活動計画について、実施状況の評価と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を評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館活動の質の向上を継続的に図るためには、策定した事業計画・活動計画について、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。
- 事業計画・活動計画の評価・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、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めます。
- また、児童館活動の実施状況が責任者に確実に伝わる仕組みが必要です。実施記録での福祉サービス実施状況の確認や、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。
- 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、児童館活動を十分に提供できていない内容(ニーズ)など、児童館活動の質の向上に関わる課題等が明確にされて、児童館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

- 事業計画・活動計画の見直しでは、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しているかが留意点です。
- 定期的な評価結果にもとづいて、必要があれば事業計画・活動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。

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 児童館活動の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) 児童館活動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) 児童館活動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) 児童館活動の実施状況が記録されていない。

評価の着眼点

- ☐ 日常の利用状況や活動の内容等を、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。
- ☐ 計画等にもとづく児童館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、日常の利用状況や活動等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

- 日常の利用状況や活動等の実施状況は、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、事業計画・活動計画の評価・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、事業計画・活動計画にそってどのような活動が実施されたのか、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、児童館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、アセスメントや事業計画・活動計画の実施状況等、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児童館活動の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。
- 評価方法は、訪問調査において、事業計画・活動計画と、それに対する記録等の書面を確認します。また、利用者の状態等に関する情報に関する具体的な取組を聴取し、書面でも確認します。

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の情報は、個人的な情報であり、その流出は利用者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。具体的には、子どもや保護者の人権への配慮、子どもの権利擁護、守秘義務、個人情報の管理等の重要事項を指します。
- 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、平成 29 年 5 月に施行された「個人情報の保護に関する法律」の改正の内容とともに、個人情報保護委員会から公表された「ガイドライン」等への理解と、取組が求められます。
- 一方、情報開示については、利用者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。

第2部 福祉サービス内容評価項目

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 児童館の施設特性

A1 A-1-(1) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮している。

【判断基準】

- a) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮している。
- b) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮しているが、十分ではない。
- c) 児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性を発揮していない。

評価の着眼点

- ☐ 子どもが自らの意思でひとりでも利用することができる。
- ☐ 子どもが遊ぶことができる。
- ☐ 子どもが安心してくつろぐことができる。
- ☐ 子ども同士にとって出会いの場になることができる。
- ☐ 年齢等の異なる子どもと一緒に過ごし、活動を共にすることができる。
- ☐ 子どもが困ったときや悩んだときに、職員に相談できるようになっている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館活動において、児童館の理念と目的にもとづく施設の基本特性が発揮されていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館は、子どもが誰でも自由に利用できる施設です。子どもの最善の利益を保障する観点から、児童館ガイドライン(第1章3(1))には、施設の基本特性として次のように示されています。

児童館は、子どもが、その置かれている環境や状況に関わりなく、自由に来館して過ごすことができる児童福祉施設である。児童館がその役割を果たすためには、次のことを施設の基本特性として充実させることが求められる。

- ① 子どもが自らの意思でひとりでも利用することができる。
- ② 子どもが遊ぶことができる。
- ③ 子どもが安心してくつろぐことができる。
- ④ 子ども同士にとって出会いの場になることができる。
- ⑤ 年齢等の異なる子どもが一緒に過ごし、活動を共にすることができる。
- ⑥ 子どもが困ったときや悩んだときに、相談したり助けてもらえたりする職員がいる。

- 上記の施設の基本特性を発揮するには、利用上のルールや空間の設定に加えて、職員がその趣旨を理解し、利用者への対応を意識的におこなっていることが必要です。

(3) 評価の留意点

- 評価方法は、利用上のルールや空間の設定を確認するとともに、子どもが活動している様子や職員の関わり方を観察します。
- 異年齢の活動について、具体的に聴取します。
- 子どもの相談への対応状況について、記録を確認します。

A2 A-1-(2) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。

【判断基準】

- a) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮している。
- b) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮しているが、十分ではない。
- c) 児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮していない。

評価の着眼点

- ☐ 地域における子どもの居場所になっている。
- ☐ 職員が日常的に子どもと関わり、子どものあらゆる課題に直接対応し、必要に応じて関係機関に橋渡ししている。
- ☐ 児童館が地域の人々に見守られた安心・安全な環境となっており、そこで子どもが自ら成長していくことができる。
- ☐ 子どもの発達に応じて地域全体へ活動を広げている。
- ☐ 住民や関係機関等と連携して、地域における子どもの健全育成の環境づくりを進めている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館の特性である、拠点性、多機能性、地域性が、活動や運営の際に発揮されていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館は、地域児童の健全育成を担う児童福祉施設です。この観点から、児童館ガイドライン(第1章3(3))には、児童館の特性として次のように示されています。

児童館における遊び及び生活を通じた健全育成には、子どもの心身の健康増進を図り、知的・社会的適応能力を高め、情操をゆたかにするという役割がある。このことを踏まえた児童館の特性は以下の3点である。

①拠点性

児童館は、地域における子どものための拠点(館)である。

子どもが自らの意思で利用でき、自由に遊んだりくつろいだり、年齢の異なる子ども同士と一緒に過ごすことができる。そして、それを支える「児童の遊びを指導する者」(以下「児童厚生員」という。)がいることによって、子どもの居場所となり、地域の拠点となる。

②多機能性

児童館は、子どもが自由に時間を過ごし遊ぶ中で、子どものあらゆる課題に直接関わることができる。これらのことについて子どもと一緒に考え、対応するとともに、必要に応じて関係機関に橋渡しすることができる。そして、子どもが直面している福祉的な課題に対応することができる。

③地域性

児童館では、地域の人々に見守られた安心・安全な環境のもとで自ら成長していくことができ、館内のみならず子どもの発達に応じて地域全体へ活動を広げていくことができる。そして、児童館は、地域の住民と、子どもに関わる関係機関等と連携して、地域における子どもの健全育成の環境づくりを進めることができる。

- 児童館がその特性である、拠点性、多機能性、地域性を発揮して活動するには、職員がこれを理解し、様々な活動や日常的な子どもとの関わりの中で体現していくとともに、地域住民や関係機関とも積極的に関わっていくことが求められます。

(3) 評価の留意点

- 評価方法は、日々の利用者数の推移を確認するとともに、子どもが居場所として利用している様子や職員の関わり方を観察します。
- 子どもの福祉的な課題への対応状況について、具体的に聴取します。
- 地域と連携した取組について、具体的に聴取します。

A3 A-1-(3) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。

【判断基準】

- a) 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。
- b) ー
- c) 子どもの権利擁護に関する取組が十分ではない。

評価の着眼点

- ☐ 子ども自身が子どもの権利を知る機会が設けられている。
- ☐ 職員が、子どもの人権に十分に配慮した関わりをしている。
- ☐ 子ども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。
- ☐ 子どもの権利擁護に関する取組が周知され、規程・マニュアル等にもとづいた児童館活動が実施されている。
- ☐ 権利擁護について職員が具体的に検討する機会を定期的に設けている。
- ☐ 権利侵害の防止と早期発見のための具体的な取組を行っている。
- ☐ 子どもの思想・信教の自由について、最大限に配慮し保障している。
- ☐ 子どもに影響のある事柄に関して、子どもが意見を述べ参加できるような機会を設けている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童の権利に関する条約に掲げられた精神にのっとり、年齢や発達の程度に応じて、子どもの意見を尊重し、その最善の利益が優先して考慮されるよう子どもの育成に努めていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 子どもの権利擁護においては、年齢や発達の程度に応じて、子どもの意見を尊重し、その最善の利益が優先して考慮されるよう子どもの育成に努めることが、職員全員に徹底されている必要があります。
- また、利用する子どもや保護者に対しても、児童の権利に関する条約の精神や具体的な内容について、伝えていくことが必要です。
- 実際の取組としては、マニュアルや掲示物等での周知だけでなく、権利擁護の取組や権利侵害の防止等について具体的に検討する機会等を通じて、その意識と理解を高め、権利侵害を発生させない組織づくりと対応方法の周知・徹底を進めることが重要です。
- 児童館では、子どもの心身の状況や家庭での生活の状況を把握できるだけでなく、乳幼児の保護者の状況も把握できます。児童虐待等の権利侵害を発見した場合の対応を定めるとともに、予防的な支援、早期発見のための取組を行うことも重要です。

(3) 評価の留意点

- 子どもの権利擁護並びに虐待等の権利侵害の防止等に関する具体的な取組や記録等を確認します。
- 子どもの最善の利益が優先して考慮されるよう努めることは、児童福祉施設としての基本です。よって、取組の重要性に鑑み、取組が十分でない場合には、「c」評価とします。
- 子どもの権利擁護についての規程・マニュアルの整備、研修の実施等については、「I-1 理念・基本方針」の取組状況もあわせて総合的に評価します。
- 子どもの権利侵害等がないよう、日頃からのさまざまな取組が重要です。前回の第三者評価受審からの権利侵害等の状況を確認し、その後の改善状況も踏まえて評価します。
- 児童の権利に関する条約では、子どもの思想、良心、宗教の自由を尊重しており、心の自由は個人の尊厳と基本的人権の尊重という理念の確立という視点から最も大切にされなければなりません。
- 法人(児童館)では宗教の理念を施設の理念として運営されていることがあります。その結果、宗教行事等への参加や宗教的行為を日常的な生活の中で奨励している施設もあります。しかし、これらのことは強制してはならず、子どもや保護者等の信教の自由は保障されなければなりません。

A-2 遊びによる子どもの育成

A4 A-2-(1) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。

【判断基準】

- a) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っている。
- b) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもの発達の特徴や発達過程を理解していない。

評価の着眼点

- ☐ 子どもの発達の一般的な特徴や、発達過程について理解している。
- ☐ 子ども一人ひとりの発達特性を把握し、発達の個人差を踏まえて適切な支援を行っている。
- ☐ 遊び及び生活の場で、その時々一人ひとりの心身の状態に気を配りながら、子どもと信頼関係を築くよう努めている。
- ☐ 遊びの場面で起こる喧嘩やトラブル、羽目を外す行為などへの対応が、気持ちを荒れさせることなく子どもの成長につながるよう適切に行われている。
- ☐ 子どもへの対応について、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、スキルアップに向けた研修等に参加している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、職員が子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、一人ひとりの心身の状態を把握して子どもの育成を行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 職員は、子どもの発達の一般的な特徴や発達過程について理解するとともに、発達の個人差を踏まえて、その時々一人ひとりの心身の状態を把握しながら援助していく必要があります。
- 実際の援助にあたっては、子どもと信頼関係を築くよう努めつつ、子どもの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大切です。
- また、一人ひとりの子どもの援助方法や、喧嘩やトラブルへの対応等については、その場の対処だけに終わるのではなく、記録し、職員間で話し合い、事例検討会を行うなどして、お互いの力量形成に努めていくことも重要です。
- 子どもの発達を理解するための基礎的視点について、児童館ガイドライン(第2章)には次のように示されています。

本章では、児童館の対象となる子どもの発達を理解するための基礎的視点を示している。児童館では、子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、発達の個人差を踏まえて、一人ひとりの心身の状態を把握しながら子どもの育成に努めることが求められる。

1 乳幼児期

乳幼児は、大人によって生命を守られ、愛され、信頼されることにより、情緒が安定するとともに、人への信頼感が育つ。そして、身近な環境に興味や関心を持ち、自発的に働きかけるなど、次第に自我が芽生える。

乳幼児は、大人との信頼関係を基にして、子ども同士の関係を持つようになる。この相互の関わりを通じて、身体的な発達及び知的な発達とともに、情緒的、社会的及び道徳的な発達が促される。特に、乳幼児は遊びを通して仲間との関係性を育む。この時期に多様な経験により培われた豊かな感性、好奇心、探究心や思考力は、その後の生活や学びの基礎となる。

2 児童期

6歳から12歳は、子どもの発達の時期区分において幼児期と思春期との間にあり、児童期と呼ばれる。児童期の子どもは、知的能力や言語能力、規範意識等が発達し、身長や体重の増加に伴って体力が向上する。これに伴い、多様で創意工夫が加わった遊びを創造できるようになる。

おおむね6歳～8歳には、読み・書き・計算の基本的技能の習得が始まり、成長を実感する一方で、幼児期の特徴を残している。大人に見守られる中で努力し、自信を深めていくことができる。

おおむね9歳～10歳には、抽象的な言語を用いた思考が始まり、学習面でのつまずきもみられ始める。同年代の仲間や集団を好み、大人に頼らずに行動しようとする。

おおむね11歳～12歳には、知識が広がり、計画性のある生活を営めるようになる。思春期・青年期の発達的特徴の芽生えが見られ、遊びの内容や仲間集団の構成が変化し始める。自立に向けて少人数の仲間ができ、個人的な関係を大切に始める。

3 思春期

13歳から18歳は、発達の時期区分では思春期であり、自立へ向かう時期である。この時期の大きな特徴は、自己と他者との違いを意識しながら、アイデンティティの確立に思い悩み、将来に対して大きな不安を感じることである。児童館は、中学生、高校生等の子ども（以下「中・高校生世代」という。）が集い、お互いの気持ちを表現し合うことにより、自分と仲間に対して信頼と安心を抱き、安定した生活の基盤を築くことができる。

文化的・芸術的活動、レクリエーション等に、自らの意思で挑戦することを通して、成長することができる。自己実現の場を提供し、その葛藤や成長に寄り添い、話を聴くことで、心配や不安を軽減し、喜びを共有するような役割が求められる。自己効力感や自己肯定感の醸成も自立に向かうこの時期には重要である。

（３） 評価の留意点

- 評価に際しては、自己評価の記述や訪問調査の面接で、館長や職員が、子どもの発達の一般的な特徴や発達過程について理解していることを確認します。
- 日頃、子どもと関わる際に心掛けていることを、具体的な事例を交えつつ確認します。
- また、子ども一人ひとりの発達特性や発達の個人差、その時々的心身の状態等を把握しつつ子どもの育成を行っていることを個別の記録で確認します。

A5 A-2-(2) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。

【判断基準】

- a) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしている。
- b) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしているが、十分ではない。
- c) 子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしていない。

評価の着眼点

- ☐ 子どもが自由に遊びを選択できるようになっている。
- ☐ 子どもが自ら遊びを作り出せるよう、環境を整えている。
- ☐ 空間や図書、玩具、遊具等が、子どもの発想で自由に安全に遊べるように工夫されている。
- ☐ 子どもが自発的・創造的に活動できるよう、対応や働きかけについて職員間で確認しあっている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりできるようにしていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館では、あらかじめ決まった遊びを子どもに提供するだけでなく、子どもが自由に遊びを選択したり自ら遊びを作り出したりと、自発的・創造的に活動できるように環境を整備しておく必要があります。
- そのためには、空間や図書、玩具、遊具等が、指定された使用法だけでなく、子どもの発想で自由に工夫して安全に遊べるようになっていることが重要です。
- また、そのための職員の対応や働きかけについて、職員間で確認しあっていることも重要です。

(3) 評価の留意点

- 評価では、環境整備の状況と、職員の関わり方を確認します。
- 評価方法は、遊びによる子どもの育成の実施状況を聴取し、諸室・空間の使い方や図書、玩具、遊具等の利用方法、職員の対応や働きかけ等について、観察して確認します。

A6 A-2-(3) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるように援助している。

【判断基準】

- a) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるように援助している。
- b) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるように援助しているが、十分ではない。
- c) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるような援助を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 乳幼児から小学生、中・高校生世代までの幅広い年齢の子どもが日常的に来館している。
- ☐ 幅広い年齢の子どもが一緒に過ごす場があり、日常的に交流したり一緒に遊んだりする様子が見られる。
- ☐ 職員は、子どもが様々な活動に自発的に取り組めるように意識して関わっている。
- ☐ 職員は、一人ひとりの子どもの仲間集団との関わりについて具体的に把握しており、それぞれの集団の成長とそこでの個人の成長の過程を意識して関わっている。
- ☐ 子どもに対する個別・集団の援助について記録し、職員間で事例検討をしている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもの集団形成や自発的な活動について、職員が意識的に取り組んでいることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館は、乳幼児から小学生、中・高校生世代までの幅広い年齢の子どもが出会い、交流できる施設です。
- 幅広い年齢の子どもが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子どもと一緒に(あるいは交流しあって)取り組めるように工夫することが重要です。
- 子どもは遊びや様々な活動を通じて集団を媒体として成長します。職員は、子どもの遊びを援助するとともに、遊びや生活に密着した活動を通じて子ども一人ひとりと子ども集団の主体的な成長を支援することが求められます。
- また、子どもが集団での相互作用を通じて成長し、その集団が児童館活動に主体的に関われるようになっていくという、集団の発達過程を見通して実践していくことも重要です。

(3) 評価の留意点

- 本評価基準では、子どもが仲間集団を形成して自発的に活動できるように職員が援助していることを評価します。
- 評価方法は、個別・集団の援助についての理解を確認するとともに、具体的な事例を聴取し、記録の中にその過程が記されていることを確認します。

A-3 子どもの居場所の提供

A7 A-3-(1) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。

【判断基準】

- a) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っている。
- b) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 乳幼児から中・高校生世代までのすべての子どもが日常的に気軽に利用できる雰囲気がある。
- ☐ 児童館を利用する子どもについて、住所、氏名、年齢、緊急時の連絡先等を、必要に応じて登録するなどして把握に努めている。
- ☐ 乳幼児や障害のある子どもの利用にあたって、安全が確保されるとともに利用しやすい環境を整えている。
- ☐ 利用者が寛いだり、待ち合わせしたり、お互いに自由に交流したりできる空間があり、誰もが使いやすい雰囲気である。
- ☐ 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるように、児童館の利用の決まり等で配慮している。
- ☐ 放課後児童クラブの定員が、通常の一般来館の子どもの活動と良好な関係を保てるように設定されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１） 目的

- 本評価基準は、子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるような環境づくりや援助を行っていることを評価します。

（２） 趣旨・解説

- 児童館は、乳幼児から中・高校生世代までのすべての子どもが、安全に安心して利用できることが必要です。
- それには、子どもが寛いだり、休憩したり、待ち合わせしたりするスペースがあり、それが誰でも使いやすい雰囲気であることが大切です。また、建物の広さにかかわらず、利用者同士が自由にふれあえるような空間づくりを工夫することも重要です。
- 子どもが安全に安心して過ごせる居場所になるために、児童館のルールについては以下のような配慮が必要です。
 - ✓ 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ること。
 - ✓ 子どもの自主性や創造性を損なわないような内容であること。
 - ✓ 子ども自身が納得できるものであること。
 - ✓ 簡潔な内容で分かりやすく表現されていること。
 - ✓ 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。
 - ✓ 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、子どもの参加のもとで再検討することが可能なものであること。もしくは、定期的に見直す機会が設けられていること。
- 放課後児童クラブを併設している場合は、その定員が、通常の一般来館の子どもの活動と良好な関係を保てるように設定されていることも大切です。

（３） 評価の留意点

- 評価に際しては、児童館が子どもにとっての安全・安心な居場所になっていることを、環境づくりの側面と、職員対応の側面とで評価します。
- 評価では、利用上のルールや諸室の使い方、掲示や装飾等を含めた環境づくり、職員の利用者への関わり方や安全な空間作りへの配慮の状況等から、総合的に判断します。

A8 A-3-(2) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。

【判断基準】

- a) 中・高校生世代の利用に対する援助がある。
- b) 中・高校生世代の利用に対する援助があるが、十分ではない。
- c) 中・高校生世代の利用に対する援助がない。

評価の着眼点

- ☐ 思春期の発達特性をよく理解した上で、中・高校生世代の居場所となるような環境づくりをしている。
- ☐ 中・高校生世代の文化活動や芸術活動等に必要なスペースや備品がある。
- ☐ 日常的に中・高校生世代だけで使える場や時間が設定されている。
- ☐ 中・高校生世代が利用する際の、職員の対応や声掛けが適切である。
- ☐ 中・高校生世代が自ら企画する活動がある。
- ☐ 児童館での中・高校生世代の居場所づくりに、子どもの保護者の理解と協力を得る取組が行われている。
- ☐ 地域の関係団体が取組む中・高校生世代対応の活動に協力している。

評価基準の考え方と評価の留意点

（１） 目的

- 本評価基準は、中・高校生世代の利用を促進するような配慮がなされていて、実際に利用があることを評価します。

（２） 趣旨・解説

- 児童館は、中・高校生世代も利用できる施設であることを案内パンフレット等で周知します。
- 受入れに際しては、下校時刻が遅い中・高校生が利用できるように開館時間や曜日等を工夫する、中・高校生が専有できるスペースを確保する、高校を中退した子どもの受入れにも配慮するなど、実際に中・高校生世代が利用可能な環境づくりに努める必要があります。
- 中・高校生世代は、話し相手や仲間を求め、児童館を自分の居場所として利用します。援助にあたっては、そのような思春期の発達特性をよく理解して関わることも重要です。
- 実際の取組にあたっては、中・高校生世代の意見を尊重し、中・高校生世代が自ら進んで企画や活動に参加できるようにすることが大切です。
- 中・高校生世代が小学生と同じ時間帯で利用している児童館では、自分より小さい子ども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必要があります。また、中・高校生世代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も必要です。
- 中・高校生世代と乳幼児がふれあう機会を設けることは、中・高校生世代の発達にとって必要な体験です。地域の健全育成関係団体や乳幼児保護者に協力してもらいつつ、日常場面や行事の中で意識的に取組むことが重要です。
- 地域の関係団体が取組む中・高校生世代対応の活動に協力し、中・高校生世代の地域の中での居場所を広げ、充実させる取組を進めることも大切です。
- 地域の状況によっては、児童館を利用した経験のある若者を支援し、若者の居場所づくりに協力することに配慮することも期待されます。

（３） 評価の留意点

- 評価では、中・高校生世代を対象として作られたおたよりや活動の記録、成果物などをきっかけに、実際に利用している中・高校生世代の様子や具体的なエピソード、最近の主要なプログラムの内容などを確認していきます。
- その際、中・高校生世代の主体的な取組をサポートしているか、他世代や地域住民との交流も心掛けているか、いわゆる「常連」のみになってしまわないような工夫を行っているか、等といった視点で確認していきます。

A-4 子どもが意見を述べる場の提供

A9 A-4-(1) 子どもの年齢及び発達に応じて子どもの意見を尊重している。

【判断基準】

- a) 子どもの年齢及び発達に応じて子どもの意見を尊重している。
- b) 子どもの年齢及び発達に応じて子どもの意見を尊重しているが、十分ではない。
- c) 子どもの年齢及び発達に応じて子どもの意見を尊重することを行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 子どもの年齢や発達に応じて子どもの意見を尊重している。
- ☐ 意見だけでなく子どもの気持ちも汲み取っている。
- ☐ 日常的に子どもの声を拾い、職員間で話し合っ、児童館の活動や運営に柔軟に取り入れている。
- ☐ 遊びや行事・イベント等のアイデアが、子どもの間から活発に出されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもの年齢や発達に応じて子どもの意見を尊重していることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館は、子どもの年齢や発達に応じて子どもの意見が尊重されるように努めることが必要です。
- 幼児や低学年の子ども、障害のある子ども、日本語を母語としない子ども等が自分の意見をしっかりと言えない場合には、日常的に関わり、寄り添うなかで、その意向を汲み取るように努めることが重要です。
- 子どもから出された意見に対しては、職員同士で話し合い、児童館の活動や運営に柔軟に取り入れるようにすることが求められます。

(3) 評価の留意点

- 評価では、年齢や発達に応じて子どもの意見を尊重している、具体的な取組について聴取します。

A10 A-4-(2) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映している。

【判断基準】

- a) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映している。
- b) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映しているが、十分ではない。
- c) 児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べる機会がない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館の運営や地域の行事に子どもが参加して、自由に意見を述べる機会を設けている。
- ☐ 子どもの意見を児童館の運営や活動に反映している。
- ☐ 子どもの意見を反映できない場合は、子どもが納得できるように説明している。
- ☐ 「子ども企画」などのように、子どもが自分の思いやアイデアを実現する仕組みがある。
- ☐ 子ども会議や意見箱、アンケート等を通じて、子どもの思いや意見を児童館の活動や運営に反映している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館の運営や活動に対して子どもが自由に意見を述べ、その意見を反映していることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館では、その運営や活動に対して、利用する子どもが自由に意見を述べられるよう、様々な環境や仕組みを整える必要があります。
- 具体的な取組としては、職員が日常的に子どもの意見に耳を傾けるよう心掛けることに加え、無記名でも意見を述べられる投書箱や掲示板の設置、行事の後のアンケートの実施等が考えられます。いずれの場合も、子どもが意見を出しやすいようにする工夫と配慮が求められます。
- 行事に向けての「子ども実行委員会」や、定期的に開催する「子ども会議」など、子どもの話し合いの場を計画的に設けることも考えられます。そこでは、中・高校生世代がリーダーシップを発揮し、会議を仕切ったり、行事の際の子ども同士の役割分担を采配したりと、自分たちで活動を作り上げることができるよう援助することが求められます。
- 子どもの自発的活動を継続的に支援することも必要です。例えば、子どもの間で盛り上がった遊びを、「お店屋さんごっこ」や「お化け屋敷」、「劇の発表会」などの行事にまで子どもと一緒に育てていくことも考えられますし、「子ども企画」などのように、子どもが自分の思いやアイデアを児童館の中で実現していく仕組みをあらかじめ設けておくことも考えられます。
- こうした子どもの視点や意見は、可能な限り児童館の運営や活動に反映させる必要があります。また、児童館内にとどまらず、地域の活動や行事にも反映されるように働きかけていくことも求められます。

(3) 評価の留意点

- 評価では、子どもの意見を反映させた取組について具体的にエピソードを聴取し、子ども実行委員会や子ども会議などの仕組みについても確認します。
- 投書箱や掲示板が設置されているだけでなく、実際に有効に活用されているか確認します。

A-5 配慮を必要とする子どもへの対応

A11 A-5-(1) 配慮を必要とする子どもへの対応を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 配慮を必要とする子どもへの対応を適切に行っている。
- b) 配慮を必要とする子どもへの対応を行っているが、十分ではない。
- c) 配慮を必要とする子どもへの対応を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 障害の有無に関わらず子ども同士がお互いに協力できるような活動内容や環境に配慮している。
- ☐ 児童館を利用する子どもの間で、いじめ等の関係が生じないように配慮している。万が一発生した場合には早期対応に努め、適切に対応している。
- ☐ 保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村や関係機関と連携し対応している。
- ☐ 児童虐待が疑われる場合には、市町村又は児童相談所に速やかに通告し、適切に対応している。
- ☐ 福祉的な課題があると判断した場合に、地域や学校等の社会資源と連携し支援している。
- ☐ 障害のある子どもの利用にあたっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成 25 年法律第 65 号)にもとづき、合理的配慮に努めている。

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、発達や家庭環境などの面で特に配慮が必要な子どもへの支援を適切に行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館は地域のすべての子どもを利用対象としています。そのため、発達や家庭環境などの面で特に配慮が必要な子どもについても積極的に受入れ、支援していくことが必要です。
- 児童館ガイドライン(第4章4)には、配慮を必要とする子どもへの対応について次のように示されています。

- (1) 障害のある子どもへの対応は、障害の有無にかかわらず子ども同士がお互いに協力できるよう活動内容や環境について配慮すること。
- (2) 家庭や友人関係等に悩みや課題を抱える子どもへの対応は、家庭や学校等と連絡をとり、適切な支援をし、児童館が安心できる居場所となるように配慮すること。
- (3) 子ども間でいじめ等の関係が生じないように配慮するとともに、万一そのような問題が起きた時には早期対応に努め、児童厚生員等が協力して適切に対応すること。
- (4) 子どもの状況や家庭の状況の把握により、保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村(特別区を含む。以下同じ。)や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で協議するなど、適切に対応することが求められること。
- (5) 児童虐待が疑われる場合には、市町村又は児童相談所に速やかに通告し、関係機関と連携して適切な対応を図ること。
- (6) 子どもに福祉的な課題があると判断した場合には、地域のニーズを把握するための包括的な相談窓口としての機能を生かし、地域や学校その他相談機関等の必要な社会資源との連携により、適切な支援を行うこと。
- (7) 障害のある子どもの利用に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号)に基づき、合理的配慮に努めること。

- 子どもの活動の様子から配慮が必要とされる子どもについては、個別の記録を取り継続的な援助ができるようにすることが必要です。

(3) 評価の留意点

- 評価方法は、配慮が必要な子どもへの対応についての具体的な取組事例を聴取します。
- また、配慮が必要な子どもについての個別の記録を確認します。
- 共通評価基準 [25](#)では地域の関係機関等と連携していることを評価しますが、本評価基準ではそれ以前に、児童館の場で適切に対応し、支援していることを評価します。

A12 A-5-(2) 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取り適切な支援を行っている。

【判断基準】

- a) 家庭と連絡を取り適切な支援を行っている。
- b) 家庭と連絡を取り支援を行っているが、十分ではない。
- c) 家庭と連絡を取ることではない。

評価の着眼点

- ☐ 子どもへの支援のために、必要に応じて、家庭や学校等と連絡を取り、適切な支援をしている。
- ☐ 子どもの発達や家庭環境等の面で特に配慮が必要な子どもには、発達支援に関わる関係機関等と協力して援助を行っている。
- ☐ 必ず記録を取り職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもの活動の様子から必要があると判断した場合に、家庭と連絡を取って適切な支援を行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 家庭や友人関係等に悩みや課題を抱えるなど、子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡を取り適切な支援を行うことが必要です。
- 子どもの発達や家庭環境等の面で特に援助が必要な子どもには、家庭とともに、学校、子どもの発達支援に関わる関係機関等と協力して継続的に援助を行うことが必要です。
- これらの場合には、必ず記録を取り職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげるようにすることが重要です。

(3) 評価の留意点

- 評価方法は、子どもの様子から必要だと判断して家庭と連絡を取った事例について聴取します。
- また、その際の記録を確認します。

A-6 子育て支援の実施

A13 A-6-(1) 保護者の子育て支援を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 保護者の子育て支援を適切に行っている。
- b) 保護者の子育て支援を行っているが、十分ではない。
- c) 保護者の子育て支援を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 子どもとその保護者が、自由に交流できる場を提供し、交流の促進に配慮している。
- ☐ 子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるような子育て支援活動を実施している。
- ☐ 保護者が広く地域の人々との関わりをもてるような支援を実施している。
- ☐ 児童虐待の予防に向けて、保護者の子育てへの不安や課題に対して継続的に支援し、必要に応じて相談機関等につないでいる。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、保護者の子育て支援の実施体制を整備し、それにもとづいて適切な取組が行われているかについて評価します。

(2) 趣旨・解説

- 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。保護者の子育て支援では、活動への参加だけでなく、子どもとその保護者が自由に交流できる場を提供し、交流を促進するように配慮することが必要です。
- 保護者にとっての身近な児童福祉施設として、子どもの発達上の課題について気軽に相談できるような子育て支援活動を実施するとともに、地域の子育て支援団体、保健師、主任児童委員、ボランティア等の社会資源と連携し、保護者が広く地域の人々との関わりをもてるような支援を実施することが必要です。
- 児童虐待の予防を心掛け、保護者の子育てへの不安や課題には関係機関と協力して継続的に支援するとともに、必要に応じ相談機関等につなぐ役割を果たすことが求められます。
- 児童館を切れ目のない地域の子育て支援の拠点として捉え、妊産婦の利用など幅広い保護者の子育て支援に努めることが重要です。
- 実施に際しては、ひとり親や里親などの様々な家族のかたちがあること等を十分に考慮し、保護者の気持ちを理解し、その自己決定を尊重しつつ、相互の信頼関係を築くことが大切です。また、男性の子育てへの参加を促進するため、母親だけでなく、父親等も参加できるように考慮することも重要です。
- 職員は、保護者との信頼関係を築き、保護者が気軽に話をできる雰囲気づくりに努めることが大切です。子どもの遊びに関すること、子どもの発育や病気に関すること、子育て家庭が利用できる行政サービスに関すること等の子育てに役立つ情報を収集・整理して、必要に応じて保護者に伝えます。また、相談対応に関する研修等を受けることも望まれます。

(3) 評価の留意点

- 子どもの発達課題や年齢等が考慮されて行われているか、参加者同士が交流できる場となっているか、プログラム内容や環境設定等について聴取し、記録を確認します。
- 保護者がいつでも相談できるように体制や環境を整えているか、必要に応じて専門機関につなぐことができる仕組みを整えているかについて聴取し、書類を確認します。
- 子育てに関わる情報収集・提供の方法と、子育て支援団体や地域住民等の社会支援との連携状況について聴取し、資料等を確認します。
- 地域の子育て支援の拠点として、妊産婦も考慮した子育て支援を行っているかについて聴取し、資料等を確認します。

A14 A-6-(2) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。

【判断基準】

- a) 保護者と協力して乳幼児支援を行っている。
- b) 保護者と協力して乳幼児支援を行っているが、十分ではない。
- c) 乳幼児支援を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 保護者と協力して乳幼児を対象とした活動を実施し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流を促進している。
- ☐ 計画的・定期的に活動を実施し、子どもと保護者との関わりを促している。
- ☐ 参加者が役割分担をするなど主体的に運営できるように支援している。
- ☐ 乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験を実施している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、保護者と協力して行う乳幼児支援の取組について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 乳幼児は保護者とともに利用します。児童館は、保護者と協力して乳幼児を対象とした活動を実施し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流を促進することが重要です。
- 子育て支援活動の実施にあたっては、子どもの発達課題や年齢等を十分に考慮して行うことが必要です。また、計画的・定期的に実施することにより、子どもと保護者との関わりを促すことも重要です。さらに、参加者が役割分担をするなどしながら主体的に運営できるように支援することも大切です。
- 乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験の取組は、子育てにおける乳幼児と保護者の体験を広げ、子どもへの愛情を再認識する機会になるとともに、中・高校生世代等の子どもを乳幼児の成長した姿と重ね合わせる機会となるよう取組むことが求められます。
- 中・高校生世代をはじめ、小学生も成長段階に応じて子どもを生み育てることの意義を理解し、子どもや家庭の大切さを理解することが期待できるため、乳幼児と触れ合う機会を広げるための取組を推進することが必要です。
- 実施にあたっては、乳幼児の権利と保護者の意向を尊重し、学校・家庭や母親クラブ等との連携を図りつつ行うことが重要です。

(3) 評価の留意点

- 乳幼児支援プログラムにおける子どもと保護者との関わり、参加者同士の交流の状況や職員の関わりについて聴取し、資料を確認します。
- 参加者の主体的な運営のための支援について聴取し、資料を確認します。
- 乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験の取組について、その実施状況を確認します。

A-7 地域の健全育成の環境づくり

A15 A-7-(1) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいる。
- b) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 地域の健全育成の環境づくりに取り組んでいない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館の活動内容等を地域に向けて広報している。
- ☐ 地域の様々な子どもの育成活動に協力している。
- ☐ 児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けるなど、地域全体で健全育成を進める環境づくりに努めている。
- ☐ 地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる施設等を活用して、文化的活動等の体験の機会を提供している。
- ☐ 地域住民や NPO、関係機関と連携を図り、協力して活動するなど子育てに関するネットワークを築き、子育てしやすい環境づくりに努めている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、地域の健全育成の環境づくりを目的とした児童館の取組について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 本評価基準では、児童館がその特性の1つである地域性を発揮し、地域住民や関係機関等と連携して子どもの健全育成の環境づくりを進めていることを評価します。
- 地域の健全育成の環境づくりを進めていくためには、児童館の活動内容等を地域に広報して、児童館を認知してもらうことが必要です。また、地域の様々な子どもの育成活動に協力するなど、児童館活動に関する理解や協力が得られるように努めることも重要です。
- 児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けるためには、児童分野を中心とした地域組織・団体(自治会、PTA、子ども会、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重要です。また、子ども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。
- 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。
- 児童館は、地域のすべての子どもが対象であることから、地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる施設等を活用したり、児童館がない地域に出向いたりして、遊びや児童館で行う文化的活動等の体験の機会を提供し、児童館で行われている活動に触れることができるように努めることが求められます。
- 児童館には、地域環境を子ども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、保護者や学校、地域の人々、団体の協力を得て取組むことが必要です。
- また、住民活動や地域組織に協力して、地域の公園の遊具点検、地域の見回りや子どもの遊びの見守り、子どもに関する犯罪の防止活動等に取り組むことも大切です。

(3) 評価の留意点

- 地域への広報について、その内容と手段、工夫している点等について聴取し、資料を確認します。
- 職員の技術や設備・備品の地域への提供等の取組について聴取し、資料を確認します。
- 地域住民の児童館活動への関わりや子どもとの交流の状況について聴取し、資料を確認します。
- 地域に出向いていく活動等の状況について確認します。
- 地域住民や団体との連携・協力の状況について聴取し、資料を確認します。
- 共通評価基準にも地域に関連する項目がありますが、[23](#)では「利用者と地域との交流を広げるための取組」を、[26](#)では「地域の福祉ニーズを把握するための取組」を、[27](#)では「地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業」について評価しています。

A-8 ボランティア等の育成と活動支援

A16 A-8-(1) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っている。
- b) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館を利用する子どもがボランティアリーダーとして仲間と積極的に関わる中で組織的に活動し、自発的に活動できるように支援している。
- ☐ 児童館を利用する子どもがボランティアとして活動できるような育成・活動支援を行っている。
- ☐ 地域住民がボランティア等として児童館の活動に参加できる機会を提供している。
- ☐ 中・高校生世代、大学生等を対象とした職場体験や施設実習の受入れを行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもを含めたボランティア等の育成と活動支援を適切に行っているかについて評価します。

(2) 趣旨・解説

- 子どものボランティア活動は、子どもの自発性にもとづくものでなければなりません。
- 子どもがボランティア活動に関心を寄せ、その意義を理解するきっかけとなることが重要です。
- 児童館を利用する子どもが、ボランティアリーダーとして仲間と積極的に関わる中で組織的に活動し、児童館や地域社会で自発的に活動できるように支援することが必要です。
- 児童館を利用する子どもが、ボランティアとして適宜、活動できるように育成・援助し、成人になっても児童館とのつながりが継続できるようにすることが重要です。
- 地域住民が、ボランティア等として児童館の活動に参加できる機会を提供し、地域社会でも自発的に活動ができるように支援することが求められます。
- 中・高校生世代、大学生等を対象としたボランティアの育成や職場体験、施設実習の受入れなどに努めることが求められます。

(3) 評価の留意点

- 子どものボランティア活動を促進・支援するための取組について聴取し、資料を確認します。
- 成人になってもボランティアとして児童館とつながっている、かつての利用者等の事例について聴取します。
- 地域住民にボランティアとして関わってもらっている事例について聴取します。
- 職場体験等の受入れ状況、プログラム等を確認します。
- 本評価基準は、子どもを含めたボランティアを育成し、その活動を支援する取組について評価します。共通評価基準 [24](#) は、ボランティアの受入れ体制を評価しています。

A-9 子どもの安全対策・衛生管理

A17 A-9-(1) 子どもの安全対策・衛生管理を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 子どもの安全対策・衛生管理を適切に行っている。
- b) 子どもの安全対策・衛生管理を行っているが、十分ではない。
- c) 子どもの安全対策・衛生管理を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 安全点検簿やチェックリスト等を設け、施設の室内及び屋外・遊具等の点検を毎日実施している。
- ☐ 児童館を利用する子どもに、施設・遊具の適切な利用方法を伝えている。
- ☐ 災害や犯罪発生等の緊急時に速やかに対応できるようなマニュアルを作成し、マニュアルに沿った訓練を行っている。
- ☐ 子どものケガや病気の応急処置の方法について、研修や訓練に参加している。
- ☐ 緊急時の応急処置に必要な物品を常備している。
- ☐ 非常警報装置(学校 110 番・非常通報体制)や消火設備等(火災報知機、消火器)を設けている。
- ☐ 事故やケガの発生時には、事故報告書を作成し、市町村に報告している。
- ☐ 飲食を伴う活動を実施するときは、事前に保護者等に提供する内容について具体的に示し、アレルギーのある子ども等に対して適切に配慮している。
- ☐ 来館時の手洗いの励行、光・換気等保健衛生に十分に配慮し、子どもの健康に配慮している。
- ☐ 帰宅時の安全対策について保護者への協力を呼びかけ、学校、地域の関係機関・団体等と連携した不審者情報の共有や見守り活動等の実施に取り組んでいる。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、子どもの安全対策・衛生管理等に関する実施体制の整備と、それにもとづく適切な安全対策・衛生管理の取組内容について評価します。

(2) 趣旨・解説

- 本評価基準では、児童館における安全対策、衛生管理、安全指導などに関する、具体的な取組内容について評価します。
- 子どもの安全対策と衛生管理は、児童館活動を行う上での基本です。児童館には様々な遊具があり、地域の人の出入りがあり、子ども集団の活動が行われます。これらの状況に対して、基本的なマニュアルを整備し、計画的に安全対策と衛生管理を行い安全に活動することが必要です。
- 児童館活動の中で子どもが触れる可能性があるあらゆる物、場所、状況を点検し、子どもが無用な事故に遭わないようにすることが不可欠です。点検の際には点検を要する事項に漏れないように、安全点検簿やチェックリストを設けて毎日実施することが必要です。また、定期的により詳細な点検が行われることが求められます。点検の内容は記録を取り、改善すべき点があれば迅速に対応することが求められます。
- マニュアルは作成されているだけでなく、職員全員にその内容が共有され、理解し、行動できるようにしておかなければなりません。そのためにも職員は定期的なマニュアルの読み直し、訓練の実施等が必要です。
- ケガや病気の際の応急処置の方法について、日頃から研修や訓練に参加し、AED(自動体外式除細動器)等の知識と技術の習得に努めることが求められます。応急処置に必要な物品についても常備しておくことが重要です。
- 子どもの安全が守られるのはもちろんのこと、子ども自身が自分の安全を確保できるようにすることが求められます。そのために施設・遊具の適切な利用方法や児童館で決めているルールを伝え、安全に遊べるようにすることが必要です。
- 児童館で飲食を伴う活動を実施するときは、事前に提供する内容について具体的に示し、周知を行い、誤飲事故や食物アレルギーの発生予防に努めることが必要です。特に食物アレルギーについては、子どもの命に関わる事故を起こす可能性もあるため、危機管理の一環として対応する必要があります。そのため、保護者と留意事項や緊急時の対応等についてよく相談し、職員全員が同様の注意や配慮ができるようにしておくことが求められます。
- 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福祉サービスを継続することが求められます。児童館が地域の避難所となることも考えられるため、事業継続計画(BCP)を策定するなど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。
- 子どもが日常の遊び及び生活の中で、危険から身を守ったり、安全に行動するための能力を身につけるために、児童館は日頃の遊びや生活、プログラムの中で、子どもが危険を認知する能力や体力を高めたり、予め自ら予防すること等を支援する必要があります。

(3) 評価の留意点

- 安全対策・衛生管理についての取組や、職員の研修受講の状況等について聴取し、資料を確認します。
- 子どもが自ら危険から身を守ることができるように支援するための取組について確認します。
- 共通評価基準でも安全に関連する項目がありますが、[37](#)では「リスクマネジメント体制の構築」について、[38](#)では「感染症予防等」について、[39](#)では「災害時における安全確保」について評価しています。

A-10 学校・地域との連携

A18 A-10-(1) 学校・地域との連携を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 学校・地域との連携を適切に行っている。
- b) 学校・地域との連携を行っているが、十分ではない。
- c) 学校・地域との連携を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館の活動と学校の行事、児童館や学校での子どもの様子等について情報交換を行っている。
- ☐ 災害や事故・事件等が発生した場合には学校と速やかに連絡を取り合える体制を整えている。
- ☐ 児童館の運営や活動の状況等について地域住民等に積極的に情報提供を行い、信頼関係を築くよう努めている。
- ☐ 地域住民等が児童館を活用できるように働きかけるなど、地域の人材・組織等との連携・協力関係を築くよう努めている。
- ☐ 児童館の施設及び人材等を活用して、放課後子供教室との連携を図っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館が学校・地域との連携を適切に行っているかについて評価します。

(2) 趣旨・解説

- 本評価基準では、児童館と特に関わりの深い学校や地域との連携について、具体的な取組を確認して評価します。
- 学校の行事等の有無やその実施時間によって、児童館での対応の仕方や時間が変化します。さらに、学校の行事の内容によって児童館に来館する子どもの心身の状態に変化が生じることが考えられ、子どもの様子をみながら対応の仕方を考慮しなければなりません。また、児童館の活動を学校に知らせることで、児童館での子どもへの対応の仕方を理解してもらい、子どもの生活の連続性を考慮した円滑な運営が可能となります。そのためには学校との情報交換が必要です。
- 家庭、学校、児童館という子どもの日常生活の場と生活の流れに配慮した活動を行うにあたって、子どもの様子を児童館と学校が情報交換することが大切です。特に児童館での様子が気になる子どもや特に配慮を要する子どもへの対応を行うためには、児童館と学校が適切な情報交換を行い、共通の認識のもとに子どもを見守り、支援することが重要です。
- 災害や事故・事件等子どもの安全管理上の問題等が発生した場合、子どもの安全の確保が最優先で行われなければなりません。そのためには、児童館と学校が連携し、速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるような体制が整えられていることが必要です。
- 地域住民が児童館を地域の資源として活用することで、児童館活動に触れ、子どもの健全育成への理解が進むように働きかけることが重要です。また、併せて地域の子どもの育成環境を醸成するために、積極的に地域の人材・組織との連携・協力関係を築くことが必要です。
- 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福祉サービスを継続することが求められます。児童館が地域の避難所となることも考えられるため、事業継続計画(BCP)を策定するなど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。
- 小学生の放課後の居場所の一つとして、放課後子供教室があります。児童館は子どもの健全育成の環境づくりを進めるために、児童館が持つ施設・設備及び人材等を生かし、子どもの居場所と連携して活動することが重要です。

(3) 評価の留意点

- 行事や子どもの様子等の情報交換が、児童館と学校との組織的な関係にもとづいて行われているかを確認します。職員の個別の人間関係に依拠するものは含まれません。個別の人間関係により連携している場合は、その関係を仕組化する努力がされているかを確認します。どのような周期で、どのような方法を用いて情報交換を行っているかも確認します。また、子どもの個人情報扱うことになるため、その記録、共有、保管などに関するルールが明示され、職員に周知されているかも確認します。
- 安全管理上の問題が発生した場合の学校との連絡、子ども対応、保護者対応等について、連携体制が整っているかを確認します。併せて、そのことが明示され職員に周知されているかも確認します。
- 児童館活動を地域住民に積極的に情報発信し、地域の資源として活用されるよう進めているか、また、児童館との連携・協力関係につなげているかを聴取し、資料を確認します。
- 地域の子どもの健全育成の環境づくりを進めるために、児童館が各種の組織、関係団体・施設と連携・協力している内容を確認します。連携・協力はそのメンバーとなって参加しているだけではなく、その中で具体的な活動があり、子どもの支援につながっているかを確認します。
- 共通評価基準 [25](#) は、児童館活動を行う上で必要となる社会資源としての、地域の様々な関係機関・団体等との連携状況の評価をしています。

A19 A-10-(2) 運営協議会等を設置し、その意見を反映している。

【判断基準】

- a) 運営協議会等を設置し、その意見を反映している。
- b) 運営協議会等を設置し、その意見を反映しているが、十分ではない。
- c) 運営協議会等を設置していない。

評価の着眼点

- 児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者の他、学識経験者、学校教職員、子ども、保護者等を構成員とする運営協議会等を設置し、その意見を聴いている。
- 子どもを運営協議会等の構成員にする場合には、会議時間の設定や意見発表の機会等があることを事前に知らせるなどに配慮し、子どもが参加しやすく発言しやすい環境づくりに努めている。
- 運営協議会等は、年間を通して定期的に開催し、臨時的に対応すべき事項が生じた場合は、適宜開催している。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館に運営協議会を設置し、その意見を反映して運営しているかについて評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館が地域ニーズを把握し、地域の児童福祉施設としての機能を発揮するための手段として運営協議会等の設置があります。児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者のほか、学識経験者、学校教職員、保護者等を地域の実情に併せて組織化し、定期的に児童館活動の報告をしたり、子どもの現状を伝えたりするなど情報を発信するとともに、構成員から意見等を聴取することにより、連携・協力関係を築き、児童館活動の充実を図り、地域ニーズに応えることが重要です。
- 児童館の運営に子どもが参画する手段の一つとして、子どもが運営協議会等の構成員となることが考えられます。子どもが運営協議会に参加して、児童館からの説明を聞いたり、意見を述べたりする場とするとともに、子どもの意見が尊重され、児童館の運営や地域の活動に生かされるための支援が求められます。また、形ばかりの参画とならないように、子どもが参加しやすく発言しやすい環境づくりに努め、運営協議会が実質的に機能する場であることが求められます。
- 運営協議会は、児童館運営を充実させるための有効な一組織として仕組化することが求められます。そのためには、児童館側が一方的に必要な際に召集するのではなく、定期的に開催することが必要です。また、臨時的に対応すべき事項が生じた場合は、適宜開催する体制も求められます。

(3) 評価の留意点

- 運営協議会が形式的に開催されているのではなく、児童館運営に必要な組織として実質的に機能しているかについて、構成員の名簿、召集のための文書、会議資料、議事録などにより確認します。
- 運営協議会に子どもが参画することについて、上記の留意点に加え、子どもが参画するための具体的な取組内容について聴取や、資料などにより確認します。

A-1 1【選択項目】放課後児童クラブの実施

A20 A-1 1-(1) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営している。

【判断基準】

- a) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営している。
- b) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営しているが、十分ではない。
- c) 放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営していない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館で放課後児童クラブを実施する場合には、放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準(平成 26 年厚生労働省令第 63 号)及び放課後児童クラブ運営指針(平成 27 年雇児発 0331 第 34 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知)を参考にしている。
- ☐ 児童館に来館する子どもと放課後児童クラブに在籍する子どもが交流できるよう遊びや活動に配慮している。
- ☐ 多数の子どもが同一の場所で活動することを想定し、児童館及び放課後児童クラブのそれぞれの活動が充実するよう、遊びの内容や活動場所等について配慮している。
- ☐ 放課後児童クラブの活動にあたっては、児童館内に限定することなく近隣の環境を活用している。
- ☐ 児童館での活動に近隣の放課後児童クラブの子どもが参加できるように配慮し、協力して行事を行うなどの工夫をしている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館で放課後児童クラブを実施している場合、放課後児童クラブを、市町村の最低基準にもとづき児童館の持つ機能を生かして運営しているかについて評価します。

(2) 趣旨・解説

- 児童館で放課後児童クラブを実施する場合も放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準及び放課後児童クラブ運営指針にもとづいて行うことが求められます。
- 児童館は、18歳未満のすべての子どもを対象としているため、児童館に来館する子どもと放課後児童クラブに在籍する子どもが活動を通じて交流し、幅広い年齢層と関係を豊かにすることができます。児童館は、そのために遊びや活動に配慮することが求められます。
- 児童館で放課後児童クラブを実施することにより、多数の子どもが同一の場所で活動することが想定されます。その際に、放課後児童クラブに在籍する子どもの生活に考慮した活動が必要であり、すべてを児童館活動の中に同一化してしまわないように配慮することが必要です。同時に地域の子どもが来館し活動しやすくなるような配慮も必要です。
- 児童館の持つ地域性を生かし、近隣の環境を活用した活動を行い、放課後児童クラブに在籍する子どもと地域との交流に努めることが重要です。
- 児童館の近隣の放課後児童クラブに在籍する子どもが、児童館に来館する子どもや地域との交流ができるように、児童館の活動に参加できるよう配慮することが求められます。また、児童館と放課後児童クラブが協力して行事を行うなどの工夫に努めることも大切です。

(3) 評価の留意点

- 放課後児童クラブが、市町村の条例に照らしてどのように運営されているかを確認します。
- 児童館に来館する子どもと放課後児童クラブに在籍する子どもが、遊びや活動を通じて子ども同士で交流しているか、またその内容について確認します。その際に、児童館、放課後児童クラブ両方の機能が損なわれないように配慮しているかも確認します。確認は日常の支援の様子について観察したり、共同で実施されるプログラムなどについて書類の閲覧、聴取をすることで確認します。
- 放課後児童クラブに在籍する子どもが、地域との交流ができるように努めているか聴取し、具体的な活動の記録を閲覧します。

B 大型児童館の活動に関する事項（大型児童館用付加項目）

B1 B-1-(1) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。

【判断基準】

- a) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。
- b) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、活用しているが、十分ではない。
- c) 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、活用していない。

評価の着眼点

- ☐ 県内の実情と子ども状況に即した、大型児童館ならではの創造的なプログラムが作成されている。
- ☐ 県内の健全育成に携わる人々の中から幅広く人材を活用している。
- ☐ 県内の健全育成活動についてリーダー的役割を果たせるよう、職員自身が自覚を持って活動している。
- ☐ 歴史、産業、文化等地域の特色を生かした資料等を公開している。
- ☐ 県内児童館に貸し出すための優良な児童福祉文化財を保有し、計画的に活用している。
- ☐ ホールやギャラリーなどの諸室・設備等を活用し、子ども向けの演劇やコンサートなど児童福祉文化を高める舞台の鑑賞体験を計画的に行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用していることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 大型児童館は、小型児童館及び児童センターの機能・役割に加えて、固有の施設特性を有し、県内の子どもの健全育成の象徴的な拠点施設として位置付けられます。大型児童館の中には、他の機能を有する施設との併設等その構造や運営に多様なところがありますが、児童福祉施設である児童館の機能が十分に発揮され、子どもの健全育成に資するとともに、それぞれの機能が発揮されるようにすることが求められます。
- プログラムは、県内の実情と児童の状況に即して、大型児童館ならではの創造的なものを作成する必要があります。
- 活動に際しては、県内の健全育成に携わる人々の中から幅広く人材を活用しつつ取り組むことが求められます。
- 大型児童館の職員は県内の健全育成活動のリーダー的な役割を果たせるよう、職員自身が自覚をもって活動に臨むことが大切です。
- 大型児童館は、県内全域を意識して、その健全育成活動の水準を維持向上することも求められています。児童館ガイドライン(第9章3)には、次のように示されています。

都道府県内の健全育成活動の水準を維持向上するために、その内容の把握に努め、次の活動に取り組むことが必要である。

(略)

(3) 歴史、産業、文化等地域の特色を生かした資料等を公開すること。

(4) 県内児童館に貸し出すための優良な児童福祉文化財を保有し、計画的に活用すること。

(5) ホールやギャラリーなど大型児童館が有する諸室・設備等を活用し、子ども向けの演劇やコンサートなど児童福祉文化を高める舞台の鑑賞体験を計画的に行うこと。

(3) 評価の留意点

- 県内の子どもの健全育成の象徴的な拠点施設として機能している具体的事例を聴取します。
- 大型児童館として特徴的なプログラムの内容や実施状況を聴取し、資料等を確認します。
- 県内の健全育成に携わる人材の活用状況を確認します。
- 県内の健全育成活動における職員の果たしている役割について確認します。
- 公開している資料、貸し出している児童福祉文化財、諸室・設備等の活用状況、舞台等の開催状況等を確認します。

B2 B-1-(2) 県内児童館の連絡調整と支援を行っている。

【判断基準】

- a) 県内児童館の連絡調整と支援を行っている。
- b) 県内児童館の連絡調整と支援を行っているが、十分ではない。
- c) 県内児童館の連絡調整と支援を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 県内児童館の情報を把握し、相互に利用できるようにしている。
- ☐ 県内の児童館連絡協議会等の事務局を設けるなどして、県内児童館相互の連携を密にしている。
- ☐ 県内児童館の運営等を指導するとともに、職員やボランティアを育成している。
- ☐ 県内児童館の館長や職員の研修を行っている。
- ☐ 児童館活動の啓発のために、広報誌の発行等を行っている。
- ☐ 大型児童館の活動の質を高めるために、積極的に全国的な研修等へ参加し、都道府県の域を越えて相互に連携し積極的な情報交換を行っている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、大型児童館が県内児童館の連絡調整と支援を行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 大型児童館には、県内の児童館をはじめとする健全育成活動・子育て支援活動を活性化させ発展させる拠点としての役割があります。それには、県内各地の児童館活動等の実情を把握して、そのなかから先駆的な活動を広めていくことや、課題を見出し提起していくことが求められます。情報収集に際しては、全国の先駆的な活動事例や、児童の発達に関する研究成果、今日の児童健全育成に関する問題などの収集に努めることも必要です。
- こうした役割を果たすために大型児童館には、県内児童館の連絡調整や支援を行う児童館連絡協議会等の事務局を設置することが求められます。児童館連絡協議会では、大型児童館と県内の小型児童館との連携に加えて、小型児童館同士のネットワークを強化していくことも意識する必要があります。
- 大型児童館は、県内児童館の職員に対する研修や相互交流の機会づくり、ボランティア育成等に積極的に取り組むことが必要です。県内児童館の職員に対する研修や相互交流を進めるためには、県や市町村との連携が欠かせません。また、その内容を充実させるためには、現場の実態や職員の意識等を把握しておくことも大切です。
- 大型児童館では広報誌の発行等を行い、児童館活動の啓発に努めることも必要です。

(3) 評価の留意点

- 県内児童館の情報収集等の状況を確認します。
- 児童館連絡協議会の活動状況を聴取し、資料等を確認します。
- 県内児童館の職員研修や館長研修、交流の機会づくり等の状況を確認します。

B3 B-1-(3) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っている。

【判断基準】

- a) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っている。
- b) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を行っているが、十分ではない。
- c) 児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 県内児童館を拠点とする地域組織活動(母親クラブ)等との連絡調整を図り、その事務局等を置いている。
- ☐ 教育委員会、学校地域の子どもの安全と福祉的な課題に対応する社会資源との連携を深めている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議を適切に行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 大型児童館は、教育委員会、学校、県内の健全育成に関わる関係機関や地域団体等(警察、消防署、民生委員・児童委員、主任児童委員、各種ボランティア団体等)の支援とネットワークづくりに積極的に取り組む必要があります。そのためには、それを行う部門(職員、担当)があり、ネットワークづくりの状況について定期的に点検することが重要です。ネットワークづくりは、「連絡体制がある」ということに留めずに、実際の活動と結びついて発展できるように工夫し、絶えず連絡を取り合っていくことが大切です。
- 大型児童館は、こうした県内の健全育成に関する関係機関及び地域団体等との連絡・協議の中心的な役割を果たすことが必要です。連絡・協議の場には常に適切な情報収集にもとづいた方針をもって臨み、会議が円滑かつ適切に進められるよう努めるとともに、事務局としての役割を担えるように努力することも求められます。

(3) 評価の留意点

- 関係機関及び地域団体等の支援とネットワークづくりについて聴取するとともに、書類等で確認します。
- 県内の健全育成に関する連絡・協議の場で果たしている役割について聴取するとともに、書類等で確認します。

B4 B-1-(4) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っている。

【判断基準】

- a) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っている。
- b) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っているが、十分ではない。
- c) 県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 県内児童館等で活用できる各種遊びのプログラムの開発に積極的に取り組んでいる。
- ☐ 新たに開発した各種遊びのプログラムについて、多くの子どもが体験できるようにその普及に努めている。
- ☐ 県内児童館へのプログラム提供の方針と計画が作成されている。
- ☐ プログラム提供の効果的な方法が検討されている。
- ☐ 提供したプログラムの効果を検証し改善する作業が定期的に行われている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、県内児童館で活用できる各種遊びのプログラムの開発と普及を行っていることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 大型児童館には、健全育成活動や子育て支援活動について先駆的なプログラムを開発したり収集・紹介したりして、県内児童館の活性化を促す役割があります。
- プログラムの開発や収集・紹介は、県内の健全育成活動・子育て支援活動を活性化させるとともに、地域のニーズに応じたものにするために、大型児童館の職員だけで行うのではなく、県内の人材を積極的に活用することが重要です。
- プログラムの提供には、資料の提供の他、メディアの活用や研究会、ワークショップ、見学会の開催など、内容に応じて効果的な方法を発案して取り組む必要があります。

(3) 評価の留意点

- 大型児童館が取り組んでいる先駆的なプログラムの開発や収集・紹介の状況について聴取し、資料等で確認します。
- プログラムの提供方法や検証の実施状況等について聴取し、資料等を確認します。

B5 B-1-(5) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいる。
- b) 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 児童館のない地域等に出向く取組を行っていない。

評価の着眼点

- ☐ 児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に努めている。
- ☐ 地域の児童館や市区町村、健全育成団体等の協力を得つつ、県内全域を対象にした健全育成活動に取り組んでいる。
- ☐ 県内全域を対象にした健全育成活動が、地域の実情をとらえて、効果的に企画・実施されている。

評価基準の考え方と評価の留意点

(1) 目的

- 本評価基準は、児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んでいることを評価します。

(2) 趣旨・解説

- 大型児童館は、県内全域を対象にした健全育成活動に取り組む必要があります。県内には児童館がない地域もあるので、そうしたところへは大型児童館が直接、「移動児童館」などと称して、遊びを提供したり、子育てや健全育成に関する啓発に取り組んだりしています。
- 実際の取組に際しては、地域の児童館をはじめとして、地域の健全育成団体や市町村等の協力のもとに進めていく必要があります。
- 大型児童館が県内全域に出向いて直接健全育成活動を行うことは、地域のニーズに応えるだけでなく、児童館活動の啓発にもなる大切な取組です。

(3) 評価の留意点

- 移動児童館等の実施状況について聴取し、資料等を確認します。
- 県内全域を対象にした健全育成活動の実施状況について聴取し、資料等を確認します。

研究会委員名簿

【委員】

氏 名	所 属
◎ 柳澤 邦夫	西真岡こどもクリニック 幼保・学校連携医療部 顧問
安部 芳絵	工学院大学 教育推進機構 准教授
岡田 賢宏	一般社団法人全国福祉サービス第三者評価調査者連絡会 理事
野澤 秀之	一般財団法人児童健全育成推進財団 第三者評価室長

(敬称略、◎は座長)

【調査研究協力員】

氏 名	所 属
野中 賢治	一般財団法人児童健全育成推進財団 企画調査室長

(敬称略)

【厚生労働省（オブザーバー）】

氏名	所属
結城 圭輔	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 室長補佐
依田 秀任	子ども家庭局 子育て支援課 児童環境づくり専門官 児童健全育成専門官
佐藤 晃子	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 児童健全育成専門官（～2019年9月）
新坂 葵	子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 健全育成係長

(敬称略)

【事務局】みずほ情報総研株式会社

氏名	所属
野中 美希	社会政策コンサルティング部 チーフコンサルタント
金森 由晃	社会政策コンサルティング部 コンサルタント
井場 佳奈枝	社会政策コンサルティング部

厚生労働省 令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業報告書
児童館ガイドラインに基づく評価のあり方に関する調査研究 成果
児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準

令和2年3月発行

発行・編集

みずほ情報総研株式会社

社会政策コンサルティング部

〒101-8443

東京都千代田区神田錦町2丁目3番地

TEL 03-5281-5404

参考資料 1

「児童館ガイドライン」を理解するための確認ツール

厚生労働省 平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

「改正児童館ガイドライン（仮称）」の理解を促すための調査研究 成果

－「児童館ガイドライン」（平成 30 年 10 月）を理解するための確認ツールの開発－

「児童館ガイドライン」を理解するための確認ツール

～児童館の運営改善と活動内容の活性化のために～

平成 31 年 3 月

MIZUHO

みずほ情報総研株式会社

目 次

はじめに.....	1
第 1 部 「児童館ガイドライン」を知る.....	2
1. 「児童館ガイドライン」のポイント	2
2. 「児童館ガイドライン」の構造的理解.....	5
第 2 部 児童館の活動を振り返る	7
1. 確認ツールの構成と使い方	7
2. 確認ツール.....	8
(1) 理念・目的・施設特性（ガイドライン第 1 章に対応）	8
(2) 子どもの発達理解（ガイドライン第 2 章に対応）	10
(3) 施設運営（ガイドライン第 5 章、第 6 章、第 7 章に対応）	11
(4) 児童館の実践（ガイドライン第 3 章、第 4 章、第 8 章に対応）	21
おわりに	31
参考 「児童館ガイドライン」（平成 30 年 10 月 1 日子発 1001 第 1 号厚生労働省子ども家庭局長通知 別紙） ..	32

はじめに

- この確認ツールは、2018(平成 30)年 10 月に発出された「児童館ガイドライン」の内容をわかりやすくお伝えするとともに、「児童館ガイドライン」の全体像を理解して、その内容を踏まえた運営や活動を実践しているかを確認したり、そこからの気づきを運営改善と活動内容の方向性を検討する際の参考として活用いただくためのものです。
- 主な利用者は、直接児童館の運営に携わる方々と現場で働く児童厚生員を想定して作成しています。活用方法は、会議資料や職員研修の資料としたり、今後の児童館運営のあり方の検討や活動内容の振り返りで用いる、改善のためのアイデアを検討する際に参照するなど、それぞれの児童館で自由に使うことができます。あわせて、利用者(子どもや保護者等)の意見を聞くことなどを通じて、利用者の視点が反映されることが期待されます。
- 児童館は地域により立地条件や取り組める内容が異なること、活動内容も千差万別であること等から、確認ツールで示されているすべての項目を網羅して○×を付けるなどの方法による評価を目的としているものではないことをあらかじめご理解ください。
- 最後に、確認ツールは、部分的に抜粋して活用する場合であっても、「児童館ガイドライン」の全体像や基本的な理念等を意識して活用していただけるよう、原則として全体を通して活用されることを想定して作成しています。特に、「第 1 部 『児童館ガイドライン』を知る」は、いずれの部分を利用する場合にも、意識しながら活用してください。

第 1 部 「児童館ガイドライン」を知る

1. 「児童館ガイドライン」のポイント

- 昨今の子どもをめぐる福祉的な課題への対応や、子育て支援に対する児童館の持つ機能等への期待を踏まえ、地域の子ども・子育て支援に資する児童福祉施設としての児童館の更なる機能拡充を目指し、「児童館ガイドライン」が 2018(平成 30)年 10 月に改正されました。
- ここではまず、「児童館ガイドライン」について知り、その内容を読み解いていきます。「児童館ガイドライン」のポイントは、以下のとおりです。巻末の「児童館ガイドライン」本文も読みながら、児童館の運営と活動に係る基本的事項と望ましい方向性を理解したうえで、「第 2 部 児童館の活動を振り返る」を活用してください。
- 今回開発した確認ツールは、大型児童館の章は対象外としています。このため、第 9 章に関する部分は、次項以降では、触れていません。なお、この確認ツールには、「第 1 章 総則」をはじめとして、大型児童館にも共通することが多く含まれていますので、大型児童館においても活用されることを期待します。

図表 1 「児童館ガイドライン」のポイント

1.「第 1 章 総則」について

<1 理念>

第 1 章「総則」ではまず、児童館の理念として、2016(平成 28)年の児童福祉法改正および児童の権利に関する条約の精神にのっとり、年齢や発達に応じて子どもの意見を尊重すること、子どもの最善の利益が優先して考慮されるよう子どもの育成に努めなければならないこと等を示しています。

<2 目的>

1 で示された理念にのっとり、これまで児童館で行われてきた活動の蓄積と今日の子どもと子どもを取り巻く社会の状況も踏まえ、児童館の目的を示しています。「18 歳未満のすべての子どもを対象」とすること、児童館が取り組む内容を「地域における子どもの遊び及び生活の援助と子育て支援」とし、それを通して「子どもの心身を育成し情操をゆたかにすること」を目的としています。

<3 施設特性>

児童福祉施設としての児童館の基本特性および施設特性について、子どもにとっての必要性や可能性という視点から整理されています。まず施設の基本特性として、「児童館は、子どもが、その置かれている環境や状況に関わりなく、自由に来館して過ごすことができる児童福祉施設である」ことを示しています。

そして、その役割を果たすための事項として、「子どもが自らの意思でひとりでも利用することができる」ことを冒頭で示しています。「自らの意思で」とは、子どもの能動的・主体的な権利行使を表現したものとと言えます。また、「ひとりでも」とは、「自分だけ・独りぼっち」という状態や心理にあるとき、または子ども自身が何らかの助けを必要とする場合にも利用することができるという意味であり、児童館が地域の中にある子どもに開かれた児童福祉施設であることを示しています。

以上の基本特性を示した上で、児童館の施設特性を①拠点性（児童館は、地域における子どものための拠点（館）であり、児童厚生員がいることによって拠点となっていくこと）、②多機能性（子どもが自由に時間を過ごし遊ぶ中で、子どものあらゆる課題に直接関わることができること）、③地域性（児童館では、子どもが地域の人々に見守られ自ら成長していけること、地域全体へ活動を広げていけること）の 3 点に整理しています。これら 3 つの施設特性は、児童館活動の内容や領域を示しているものでもあります。

<4 社会的責任>

子どもの権利擁護、人格の尊重、プライバシーの保護や秘密保持など、児童福祉施設としての児童館が果たすべき社会的責任について示しています。これは、利用者である子どもを守るための視点だとも言えます。

以上 1～4 が総則に示されている内容ですが、これは以下すべての章に貫かれるものとなっています。

2.「第 2 章 子ども理解」について

新設された第 2 章「子ども理解」では、子どもの理解を深めるため、児童館の対象となる 0 歳～18 歳未満の子どもについて、乳幼児期、児童期、思春期に分け、子どもの発達面の特徴を示しています。児童館においては、「子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、発達の個人差を踏まえて、一人ひとりの心身の状態を把握しながら子どもの育成に努めること」を求めています。

3.「第 3 章～第 8 章」について

<第 3 章 児童館の機能・役割>

第 3 章では、児童館の理念と目的に基づく役割・機能を 5 項目に区分して示しています。この章は、第 4 章の活動内容と合わせて理解することが求められます。

<第 4 章 児童館の活動内容>

第 4 章では、第 3 章の児童館の機能・役割を具体化する主な活動内容を 8 項目に分けて示しています。実際の活動に当たっては、この章を参照しながら、子どもや地域の実情を具体的に把握し、創意工夫して取り組むことが望まれます。

なお、「4 配慮を必要とする子どもへの対応」では、児童館の職員に対し、配慮を必要とする子どもへの対応として、いじめや保護者の不適切な養育が疑われる場合等への適切な対応を求めることなどが追加されています。

また、「5 子育て支援の実施」では、「切れ目のない地域の子育て支援の拠点」として児童館をとらえ、位置づけています。妊産婦の利用や乳幼児支援、地域の子育て支援の包括的な相談窓口としての役割等子育て支援の内容を加筆し、「乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験の取組」については項目化されました。

<第 5 章 児童館の職員>

第 5 章では、すべての児童館職員に関わる児童館活動及び運営に関する主な業務と館長、児童厚生員のそれぞれの職務について示すとともに、児童館の社会的責任に基づく職場倫理のあり方と運営内容向上のための研修等について記述しています。児童館職員は児童福祉施設としての特性を理解して、職務に取り組むことが求められます。

<第 6 章 児童館の運営>

第 6 章では、「児童館の設置運営について」（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生事務次官通知）等に基づいて、児童館の設備と運営主体・運営管理のあり方について記述しています。児童館の運営主体は、ガイドラインの全体を理解して、適正な運営に努めることが求められます。

<第 7 章 子どもの安全対策・衛生管理>

第 7 章では、児童館における事故やケガの防止や対応、感染症や防災・防火・防犯等の安全対策について記述しています。なお、安全対策には危機管理として危険の予測・防止の取組、発生した場合の適切な対応等に取り組むべきことが含まれています。

<第 8 章 家庭・学校・地域との連携>

第 8 章では、児童館が家庭・学校・地域及び関係機関等と連携する際の留意事項を記述しています。児童館は、地域の子どもの健全育成と子育て家庭を支援する拠点として、地域住民との交流や各関係機関等との情報交換、情報共有を行い、子どもと子育て家庭を支える地域づくりに貢献することが求められます。

4.「第 9 章 大型児童館の機能・役割」について

第 9 章に、「大型児童館の機能・役割」が新設されました。2011（平成 23）年に発出された「児童館ガイドライン」（現在は廃止）は、小型児童館・児童センターを主な対象としたものでしたが、今回改正した「児童館ガイドライン」では大型児童館も含むすべての児童館を対象としています。この章では、広域にわたる児童福祉理念の啓発拠点であることなど、大型児童館固有の役割を示しています。また、大型児童館が遊びのプログラムの開発・普及を担うことなど、大型児童館に求められる共通機能を明確化しています。

2. 「児童館ガイドライン」の構造的理解

- 「1.『児童館ガイドライン』のポイント」で示したとおり、「児童館ガイドライン」は、大型児童館に関する章を除き、全 8 章で構成されています。「児童館ガイドライン」の理解を深めて確認ツールを適切に利用いただくという観点から、これら全 8 章について、構造化しました。構造化したイメージ図は、図表 2 のとおりです。
 - ① 児童館の理念や目的、施設特性等が掲げられている「第 1 章 総則」は、第 2 章以降全ての内容について考え、理解を深めていくに当たり、常に意識し、心掛けておくべき視点です。したがって、第 2 章以降の確認ツールを活用する際にも、ここに示されている視点や考え方を意識していくことが必要です。
 - ② 児童館運営の基礎知識となる子どもの発達に関する「第 2 章 子ども理解」は、児童館の機能や役割、運営、活動内容等を検討し、実践していく際に、理解しておくべき知識です。また、児童館運営の基礎知識として身につけるだけでなく、児童館の施設運営や活動の実践のなかでの新しい気づきを加えて、よりよい児童館運営が実現できるよう、自治体や児童館職員の間で共有していくことが求められます。
 - ③ 職員や運営と安全管理等の人的・物理的な環境整備に関する事柄が示されているのが、「第 5 章 児童館の職員」、「第 6 章 児童館の運営」、「第 7 章 子どもの安全対策・衛生管理」であり、児童館の「施設運営」に関する部分です。「第 1 章 総則」で示されている理念や目的、施設特性と、「第 2 章 子ども理解」並びに児童館での実践を踏まえて、検討していくことが求められます。
 - ④ 児童館の「実践」は、児童館の機能と活動である「第 3 章 児童館の機能・役割」及び「第 4 章 児童館の活動内容」と、地域づくりや子育て家庭の支援等のための活動である「第 8 章 家庭・学校・地域との連携」で構成されます。また先に述べた子どもの発達に関する基礎知識が必要であるだけでなく、「実践」から得られた知識や経験についても、子どもの理解を深めること等に役立てられるよう還元していくことが重要です。
 - ⑤ 「施設運営」と「実践」は、「第 1 章 総則」の上に成り立つものですが、「施設運営」や「実践」から得られた教訓をもとに「第 1 章 総則」で示されている内容を豊かにすることに役立てていく視点も必要です。
- 以上のように、「児童館ガイドライン」は、各章を個別に読み解くのではなく、有機的に関連させて構造的に理解することが必要です。
- なお、図表 2 で「児童館ガイドラインの構造」を図示しましたのでご活用ください。
- 「第 4 章 児童館の活動内容」等については、児童館の具体的な活動や業務として書かれている内容を実施すればよいという形だけの点検にとどまることも考えられます。しかし、それでは、運営者や児童厚生員の取組等が優先され、子どもの最善の利益という観点が見落とされやすくなってしまうかもしれません。児童館を管理・運営し、子どもに関わる者として、「児童館ガイドライン」の構造的な理解のうえに、児童館を運営していくよう心がけることが期待されます。このような視点から、確認ツールを活用してください。

図表 2 「児童館ガイドライン」の構造



A 「第 1 章 総則」と他の章との関係

「第 1 章 総則」は、「児童館ガイドライン」全編を通じた基本的な考え方を示すものですので、「児童館ガイドライン」全体にかかるイメージとして、グレーで全体を覆っています。さらに、「子どもの発達理解」や児童館の「施設運営」及び「実践」のすべてに関係していることを明示するために、「第 1 章 総則」からそれぞれに向かって矢印を記しています。「子どもの発達理解」と「施設運営」、「実践」は、「第 1 章 総則」の上に成り立つものですが、それぞれから得られた教訓をもとに「第 1 章 総則」で示されている内容を豊かにすることに役立てていく視点も必要であることから、双方向の矢印で示しています。

B 「子どもの発達理解」と「施設運営」・「実践」との関係

「子どもの発達理解」は、「施設運営」及び「実践」をしていくにあたって、理解しておくべき知識です。児童館運営の基礎知識としてだけでなく、施設運営や活動の実践のなかでの新しい気づきを知識として還元し、児童館職員等の間で共有されていくことが期待されるため、双方向の矢印で示しています。

C 「施設運営」と「実践」との関係

「実践」は、「施設運営」の上に成り立つものであって、「実践」から得られた教訓をもとに「施設運営」の見直し等に役立てていく視点も必要であることから、双方向の矢印で示しています。

（資料）「児童館ガイドライン」（平成 30 年 10 月 1 日子発 1001 第 1 号厚生労働省子ども家庭局長通知）をもとに、みずほ情報総研株式会社作成。

第 2 部 児童館の活動を振り返る

1. 確認ツールの構成と使い方

- 「児童館ガイドライン」についてひととおり理解したら、それぞれの児童館において「児童館ガイドライン」に沿った運営ができているか、「児童館ガイドライン」が目指す考え方を自らの児童館の運営や活動内容に取り込めているか等について、点検・振り返りを行ってみてください。ここでは、点検・振り返りに役立つ様式を示しています。
- 「第 1 部 2『児童館ガイドライン』の構造的理解」で示したガイドラインの構造に則して、確認ツールの形態を変えています。具体的には、おおむね次表のとおり整理、作成しています。
- 「第 1 章 総則」は、その他の内容を検討する際に常に意識しておくべき点であることから、他の部分を活用する際にも、「児童館ガイドライン」の「第 1 章 総則」を読み返したり、前掲「第 1 部 児童館ガイドラインを知る」等を参照してください。
- なお、運営や活動内容の点検・振り返りは、それぞれの児童館厚生員が個々に行って完結するものではなく、その内容を関係者と共有し、話し合い、そこから得られた気づきを改善に活かしていくことが大切です。また、一度きりではなく定期的に行うことで、改善の状況や今後の方向性をより明確にすることができます。

図表 3 確認ツールの構成及び役割と「児童館ガイドライン」の構造比較

確認ツールの目次構成		「児童館ガイドライン」の該当箇所	確認ツールの説明
2.(1) 理念・目的・施設特性		第 1 章 総則	◇ 「児童館ガイドライン」に示されている内容が実現できているか、職員全員に理解されているか等、実態やレベル感を確認できるものとなっています。
2.(2) 子どもの発達理解		第 2 章 子ども理解	◇ そのため、それぞれの判断基準に照らして、自らの児童館がどの段階にあるのか、状況を確認できるよう基準を示しています。
2.(3) 施設運営	職員の役割	第 5 章 児童館の職員	◇ 各児童館で、職員の業務や運営管理のあり方、子どもの安全対策・衛生管理の現状を点検できるものとなっています。 ◇ そのため、各着眼点について、どのような観点から振り返りを行うのか、「児童館ガイドライン」の記述より「振り返り項目」を整理しています。 ◇ さらに、「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」等、主要な関連法令や通知等を参考情報として示しています。
	運営と安全管理	第 6 章 児童館の運営	
		第 7 章 子どもの安全対策・衛生管理	
2.(4) 実践	児童館の活動	第 3 章 児童館の機能・役割 第 4 章 児童館の活動内容	◇ 各児童館での振り返りや今後の改善方策を検討する際の参考として、「確認のためのポイント」を整理しています。 ◇ 検討する際の確認メモ欄として、「振り返り」と「改善のアイデア」欄を設けているので、活用してください。
	地域の実情に応じた関係構築	第 8 章 家庭・学校・地域との連携	

2. 確認ツール

(1) 理念・目的・施設特性（ガイドライン第 1 章に対応）

- 理念や目的は、児童館の運営、活動内容等を考える際の前提となる基本的な考え方です。児童館におけるすべての実践は、理念や目的に根差したものでなければなりません。
- そのためにも、まずは「自分たちは、児童館の理念・目的・施設特性を十分に理解できているか」、「子どもや保護者、地域の人たちにも十分に理解されているか」等について確認しましょう。
- ここでは、確認項目ともに、それぞれの項目の判断基準を示しています。判断基準については、その対象が限定される項目のみ主語を明確にして提示しており、主語のない項目については活用するすべての方々がそれぞれの状況を確認することを想定しています。
- まず最初に判断基準に照らして、自分たちがどの段階にあるのか、それぞれの立場から現状を確認し、該当する「チェック欄」に☑をつけましょう。その後、気付いたことや望ましい取組の方向性等についても検討し、「気づいたことなど」欄にコメントを書いてください。「気づいたことなど」はすべてを埋めようとする必要はありません。
- こうした振り返りを定期的・継続的に行うことは、児童福祉施設としての児童館のあり方を長期にわたって地域全体に浸透させていくうえでとても大切です。実践の振り返りと同様に、一度きりではなく、定期的な点検を心掛けてください。

①児童館の理念と目的について、職員に周知を図っているか

判断基準		チェック欄
「児童館ガイドライン」に基づく児童館の理念・目的が明文化されていて、共通理解が図られている		
「児童館ガイドライン」に基づく児童館の理念・目的が明文化されているが、共通理解は十分ではない		
「児童館ガイドライン」に基づく児童館の理念・目的が明文化されていない		
気づいたことなど (自由記入)		

②児童館の理念と目的について、子ども・保護者に周知を図っているか

判断基準		チェック欄
児童館の理念・目的を子ども・保護者に伝えている		
児童館の理念・目的を子ども・保護者に十分には伝えていない		
児童館の理念・目的を子ども・保護者に伝えていない		
気づいたことなど (自由記入)		

③児童館の理念・目的について、地域住民・関係機関等に周知を図っているか

判断基準		チェック欄
児童館の理念・目的を地域住民・関係機関等に伝えている		
児童館の理念・目的を地域住民・関係機関等に十分には伝えていない		
児童館の理念・目的を地域住民・関係機関等に伝えていない		
気づいたことなど (自由記入)		

④児童館の施設特性について共通の理解を得ているか

判断基準		チェック欄
児童館の施設特性を理解し、子どもや保護者、地域住民・関係機関等に伝えている		
児童館の施設特性を理解しているが、子どもや保護者、地域住民・関係機関等に十分には伝えていない		
児童館の施設特性を理解できていない		
気づいたことなど (自由記入)		

⑤児童館の社会的責任を果たしているか

判断基準		チェック欄
児童館の運営主体が、児童館の社会的責任を遵守することを表明し、それを果たしていくための具体的な取組を行っている		
児童館の運営主体が、児童館の社会的責任を遵守することを表明しているが、それを果たしていくための具体的な取組は十分ではない		
児童館の運営主体が、児童館の社会的責任を遵守することを表明していない		
気づいたことなど (自由記入)		

(2) 子どもの発達理解（ガイドライン第 2 章に対応）

- 児童館には児童厚生員という専門性を有する人材が不可欠です。児童館が 0 歳～18 歳未満のすべての子どもの健全育成を担っていくために、児童厚生員は、子どもの発達に関する知識や対応に係る技術を習得し、一人ひとりとの関わりや活動内容に活かしていくことが求められます。
- ここでは、子どもの発達に関する知識や、一人ひとりの心身の状況を踏まえた子どもの育成に係る知識・技術の習得に向けて、今何ができているのか、今後何をしなければならないのかを確認していきます。(1)と同様の手順で現在の状況を振り返り、今後の取組の方向性を検討してみてください。
- 子どもの発達への理解はあらゆる実践の根拠になります。確認を行うことで、専門知識・技術の習得に継続的に取り組むことが望まれます。

①子どもの発達過程や発達の特徴を理解しているか

判断基準		チェック欄
子どもの発達過程や発達の特徴を理解するため、事例検討や自己研鑽の機会を設けている		
子どもの発達過程や発達の特徴を理解するための事例検討や自己研鑽の機会を設けているが、十分ではない		
子どもの発達過程や発達の特徴を理解するための事例検討や自己研鑽の機会を設けていない		
気づいたことなど (自由記入)		

②発達の個人差・一人ひとりの心身の状態を踏まえた子どもの育成に努めているか

判断基準		チェック欄
発達の個人差や一人ひとりの心身の状態を踏まえた子どもの育成を行うため、事例検討や自己研鑽の機会を設けている		
発達の個人差や一人ひとりの心身の状態を踏まえた子どもの育成を行うための事例検討や自己研鑽の機会を設けているが、十分ではない		
発達の個人差や一人ひとりの心身の状態を踏まえた子どもの育成を行うための事例検討や自己研鑽の機会を設けていない		
気づいたことなど (自由記入)		

(3) 施設運営（ガイドライン第 5 章、第 6 章、第 7 章に対応）

- それぞれの児童館が日々の活動を適切に進めていくためには、それに必要な業務・職務、運営内容を整理し、適切かつ円滑に行われるような環境づくりに努めるとともに、子どもが安心・安全に過ごせるための安全・衛生管理についても配慮・整備しておくことが必要になります。
- ここでは、児童館職員の業務・職務と運営、安全管理の状況について点検をしていきます。点検の着眼点(①、②、③・・・)ごとに、「児童館ガイドライン」の記述を「振り返り項目」として提示していますので、「児童館ガイドライン」に記載されている内容が自分たちの児童館で取り組まれているかどうかを確認し、「取組状況」欄に 3 段階で確認結果を記入してください。また、点検を通じて気付いたこと等を「気づいたこと」欄に自由に記入してください。記入に当たっては、すべてを埋めようとする必要はありません。わかるところ、できるところだけでかまいません。その際、それぞれの着眼点に関連する法令・通知等も参考にしてください。

【取組状況の点検基準】

確認結果のマーク	取組状況
○	取り組んでいる
△	取り組んでいるが、十分ではない
×	取り組んでいない

- なお、この点検は、「取り組んでいること」、「取り組んでいないこと」の数で施設運営の良し悪しを判断するためのものではありません。児童館運営の状況は、地域により様々です。大切なのは、点検を通じて運営の改善に向けて必要な事項を把握し、取組の方向性を検討することです。その際には、個々の児童館が「理念や目的、施設特性を踏まえた活動を実現するうえで何が必要か」、「発達状況や心身の状況の異なるすべての子どもが過ごすうえで、どのような環境づくりが必要か」という観点から確認することが求められます。

児童館の職員に関する事項（第 5 章に対応）

① 児童館活動及び運営に関する業務を円滑・適切に行っているか

振り返り項目	取組状況 (○・△・×)
ア. 児童館の目標や事業計画、活動計画を作成している	
イ. 遊びの環境と施設の安全点検、衛生管理、清掃や整理整頓を行っている	
ウ. 活動や事業の結果を職員間で共有し振り返り、充実・改善に役立てている	
エ. 運営に関する申合せや引継ぎ等のための会議や打合せを行っている	
オ. 日常の利用状況や活動の内容等について記録している	
カ. 業務の実施状況や施設の管理状況等について記録している	
キ. 広報活動を通じて、児童館の内容を地域に発信している	
気づいたことなど (自由記入)	

②館長に求められる職務を理解し、それらを円滑・適切に行うための体制づくり・環境づくりを行っているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 児童館の利用者の状況を把握し、運営を統括している		
イ. 児童厚生員が業務を円滑に遂行できるようにしている		
ウ. 子育てを支援する人材や組織、地域の社会資源等との連携を図り、子育て環境の充実に努めている		
エ. 利用者からの苦情や要望への対応を職員と協力して行い、運営や活動内容の充実と職員の資質の向上を図っている		
オ. 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携して解決に努めている		
カ. 必要に応じ子どもの健康及び行動につき、その保護者に連絡している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 14 条の 3、第 40 条		

③児童厚生員に求められる職務を理解し、それらを円滑・適切に行うための体制づくり・環境づくりを行っているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 子どもの育ちと子育てに関する地域の実態を把握している		
イ. 子どもの遊びを援助するとともに、遊びや生活に密着した活動を通じて子ども一人ひとりと子ども集団の主体的な成長を支援している		
ウ. 発達や家庭環境などの面で特に援助が必要な子どもへの支援を行っている		
エ. 地域の子どもの活動や、子育て支援の取組を行っている団体等と協力して、子どもの遊びや生活の環境を整備している		
オ. 子どもの活動の様子から配慮が必要とされる子どもについては、個別の記録をとり継続的な援助ができるようにしている		
カ. 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携して解決に努めている		
気づいたことなど (自由記入)		

④児童虐待への対応を適切に行っているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 児童虐待を防止する観点から保護者等利用者への情報提供などを行っている		
イ. 児童虐待の早期発見に努めている		
ウ. 児童虐待への対応・支援については市町村や児童相談所と協力している		
エ. 要保護児童対策地域協議会に積極的に参加し、関係機関との連携・協力関係を築いている（本項目については、「児童館ガイドライン」第8章3（4）に対応）		
気づいたことなど （自由記入）		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童福祉法（昭和 22 年 12 月 12 日法律第 164 号）第 25 条 2 第 1 項 ✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 9 条の 2 ✓ 児童虐待防止法（平成 12 年法律第 82 号）第 5 条 ✓ 要支援児童等（特定妊婦を含む）の情報提供に係る保健・医療・福祉・教育等の連携の一層の推進について（平成 28 年 12 月 16 日雇児総発 1216 第 2 号雇児母発 1216 第 2 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、母子保健課長通知） ✓ 児童虐待防止対策の強化に向けた緊急総合対策について（平成 30 年 7 月 20 日子発 0720 第 2 号） ✓ 要保護児童対策地域協議会設置・運営指針（「要保護児童対策地域協議会設置・運営指針」の一部改正について（平成 29 年 3 月 31 日雇児発 0331 第 46 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知 別紙 1）第 2 章 2（構成員）		

⑤倫理規範を遵守しているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 明文化された児童館職員の倫理規範がある		
イ. 倫理規範を常に意識し、遵守している ◇ 子どもの人権尊重と権利擁護、子どもの性差・個人差への配慮 ◇ 国籍、信条又は社会的な身分による差別的な取扱の禁止 ◇ 子どもに身体的・精神的苦痛を与える行為の禁止 ◇ 個人情報の取扱に留意するとともに、プライバシーの保護を徹底 ◇ 保護者、地域住民への誠意ある対応と信頼関係の構築に努める		
ウ. 子どもに直接関わる大人として身だしなみに留意している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 7 条、第 9 条 ✓ 「児童厚生員・放課後児童指導員の倫理綱領」（全国児童厚生員研究協議会平成 25 年 12 月 15 日第 13 回全国児童館・児童クラブ大会・東北復興支援フォーラムにて採択）		

⑥児童館職員の研修を実施しているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 運営主体は、様々な機会を活用して研修を実施している		
イ. 研修が日常活動に活かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 7 条の 2		

児童館の運営に関する事項（第 6 章に対応）

⑦児童館活動を実施するために必要な設備・備品を備えているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 集会室、遊戯室、図書室、相談室、創作活動室、便所、事務執行に必要な設備がある		
イ. 静養室及び放課後児童クラブ室等がある		
ウ. 中・高校生世代の文化活動、芸術活動等に必要なスペースと備品等がある		
エ. 子どもの年齢や発達段階に応じた活動に必要な遊具や備品等がある		
オ. 乳幼児や障害のある子どもの安全と利用しやすい環境に配慮し、必要に応じ施設の改善や必要な備品等を整備している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 37 条		
✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生省事務次官通知）における「設備」に関する規定		

⑧児童館の運営主体は、継続的・安定的な運営に努めているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 運営内容について、自己評価を行い、その結果を公表している		
イ. 運営内容について自己評価を行う際には、利用者や地域住民等の意見を取り入れている		
ウ. 第三者評価を受けている		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 78 条 ✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生省事務次官通知）における「運営の主体」に関する規定		

⑨開館日・開館時間を適切に設定しているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 地域の実情に合わせて開館日・開館時間を設定している		
イ. 学校の状況や地域のニーズに合わせて柔軟に運営している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生省事務次官通知）における「運営」に関する規定 ✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日児発第 967 号厚生省児童家庭局長通知）における「利用時間」に関する規定		

⑩利用する子どもの把握・保護者との連絡を適切に行っているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 利用する子どもの連絡先等を把握している		
イ. 児童館でのケガや体調不良等について、速やかに保護者に連絡している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生省事務次官通知）における「運営」に関する規定 ✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日児発第 967 号厚生省児童家庭局長通知）における「利用児童の把握」に関する規定		

⑪運営協議会等を設置しているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 運営協議会等を設置し、意見を聴いている		
イ. 子どもを運営協議会等の構成員にしている		
ウ. 《子どもを運営協議会等の構成員にしている場合》子どもが参加しやすく発言しやすい環境づくりに努めている		
エ. 年間を通して定期的に運営協議会を開催する他、臨時的に対応すべき事項が生じた場合には、適宜開催している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生省事務次官通知）における「運営」に関する規定		
✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日児発第 967 号厚生省児童家庭局長通知）における「運営委員会の設置」に関する規定		

⑫法令遵守と職場倫理の徹底に組織的に取り組んでいるか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
7. 運営管理規定を定めている		
◇ 事業の目的及び運営の方針	◇ 子どもや保護者の人権への配慮	
◇ 利用する子どもの把握	◇ 子どもの権利擁護	
◇ 保護者との連絡	◇ 守秘義務	
◇ 事故防止	◇ 個人情報の管理 等	
◇ 非常災害対策		
1. 運営管理の責任者を定めている		
9. 法令遵守や職場倫理の徹底に組織的に取り組んでいる		
◇ 子どもや保護者の人権への配慮、一人ひとりの人格の尊重と子どもの権利擁護		
◇ 虐待等の子どもの心身に有害な影響を与える行為の禁止		
◇ 国籍、信条又は社会的な身分による差別的取扱の禁止		
◇ 業務上知り得た子どもや家族の秘密の守秘義務の遵守		
◇ 関係法令に基づく個人情報の適切な取扱、プライバシーの保護		
◇ 保護者への誠実な対応と信頼関係の構築		
◇ 児童厚生員等の自主的かつ相互の協力、研鑽を積むことによる、事業内容の向上		
◇ 事業の社会的責任や公共性の自覚		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 13 条		
✓ 児童館の設置運営について（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生省事務次官通知）における「運営」に関する規定		

⑬要望、苦情への対応の体制・方法を整えているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 要望や苦情を受け付ける窓口を設け、対応の手順や体制を整備し、迅速に対応している		
イ. 要望や苦情を受け付ける窓口を子どもや保護者に周知している		
ウ. 要望や苦情について迅速かつ適切に解決が図られる仕組みを作っている		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号）第 82 条 ✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 14 条の 3 第 1 項 ✓ 社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について（平成 12 年 6 月 7 日障第 452 号・社援第 1352 号・老発第 514 号・児発第 575 号厚生省大臣官房障害保健福祉部長、社会・援護局長、老人保健福祉局長、児童家庭局長通知）		

⑭職員体制と勤務環境の整備を行っているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 「児童の遊びを指導する者」(児童厚生員)の資格を有する者を2人以上置き、必要に応じその他の職員を置いている		
イ. 「社会福祉士」資格を有する者の配置を考慮している		
ウ. 児童館の運営責任者は、職員の勤務状況等を把握している		
エ. 児童館の運営責任者は、勤務環境の整備に留意している		
オ. 児童館の運営責任者は、児童厚生員相互の協力・連携がなされるよう配慮している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準(昭和23年12月29日厚生省令第63号)第38条 ✓ 児童館の設置運営について(平成2年8月7日厚生省発児第123号厚生省事務次官通知)における「職員」に関する規定		

子どもの安全対策・衛生管理に関する事項（第 7 章に対応）

⑮施設・遊具の安全点検・安全管理を適切に行っているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 安全点検簿やチェックリスト等を設け、施設の室内及び屋外・遊具等の点検を毎日実施している		
イ. 安全点検は、屋外活動も含めて行っている		
ウ. 毎日の点検以外に、より詳細な点検を定期的に行っている		
エ. 定期的な点検に当たっては、記録をとり、改善すべき点があれば迅速に対応している		
オ. 子どもに施設・遊具の適切な利用方法を伝え、安全に遊べるようにしている		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン（平成 28 年 3 月 31 日府子本第 192 号・27 文科初第 1789 号・雇児保発 0331 第 3 号内閣府子ども・子育て本部参事官、文部科学省初等中等教育局幼児教育課長、厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課長通知）における【事故防止のための取組】～施設・事業者向け		

⑯事故やケガの緊急時対応を適切に行うための体制を整えているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 緊急時の連絡先（救急車他）や地域の医療機関等についてあらかじめ把握して、職員全員で共有している		
イ. 緊急時対応のマニュアルを作成し、それに沿った訓練を行っている		
ウ. 子どものケガや病気の応急処置の方法について、日頃から研修や訓練に参加している		
エ. 緊急時の応急処置に必要な物品を常備している		
オ. AED を設置している		
カ. 事故やケガの発生時には、直ちに保護者への報告を行っている		
キ. 事故やケガの発生時には、事故報告書を作成し、市町村に報告している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》 ✓ 教育・保育施設等における事故防止及び事故発生時の対応のためのガイドライン（平成 28 年 3 月 31 日府子本第 192 号・27 文科初第 1789 号・雇児保発 0331 第 3 号内閣府子ども・子育て本部参事官、文部科学省初等中等教育局幼児教育課長、厚生労働省雇用均等・児童家庭局保育課長通知）における【事故発生時の対応】～施設・事業者、地方自治体共通		

⑰アレルギー対策を整えているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. アレルギー疾患のある子どもの利用に当たり、保護者と協力して適切な配慮に努めている		
イ. 飲食を伴う活動を実施するときは、事前に提供する場合について具体的に示し周知を行い、誤飲事故や食物アレルギーの発生予防に努めている		
ウ. 食物アレルギーについては、保護者と留意事項や緊急時の対応等についてよく相談し、職員全員が同様の注意や配慮ができるようにしている		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ アレルギー疾患対策基本法（平成 26 年 6 月 27 日法律第 98 号）		
✓ アレルギー疾患対策の推進に関する基本的な指針（平成 29 年厚生労働省告示第 76 号）		

⑱感染症や食中毒への対策を整えているか

振り返り項目		取組状況 (○・△・×)
ア. 感染症の発生状況について情報を収集し、予防に努めている		
イ. 感染症の発生や疑いがある場合は、必要に応じて、市町村、保健所等に連絡し、必要な措置を講じて二次感染を防いでいる		
ウ. 感染症や食中毒の発生時の対応について、市町村や保健所との連携のもと、児童館としての対応方針を定めている		
エ. 子どもの感染防止のために臨時に休館しなければならないと判断する場合は、市町村と協議の上で実施し、学校等関係機関に連絡している		
気づいたことなど (自由記入)		
《関連法令・通知等》		
✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 10 条		
✓ 厚生労働省「保育所における感染症対策ガイドライン（2018 年改訂版）」（平成 30 年 3 月）		

⑨防災・防犯対策を整えているか

振り返り項目	取組状況 (○・△・×)
ア. 防災・防犯に関する計画やマニュアルを策定している	
イ. 施設・設備や地域環境の安全点検を行っている	
ウ. 安全確保に関する情報の共有等に努めている	
エ. 定期的に避難訓練等を実施している	
オ. 非常警報装置や消火設備等を設けるなどの非常事態に備える対応策を準備している	
カ. 来館時、帰宅時の安全対策について、保護者への協力を呼びかけ、地域の関係機関・団体等と連携した不審者情報の共有や見守り活動等の実施に取り組んでいる	
キ. 災害発生時には、児童館が地域の避難所となることも考慮し、必要な物品等を備えている	
気づいたことなど (自由記入)	
《関連法令・通知等》 ✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 6 条 ✓ 社会福祉施設等における非常災害対策及び入所者等の安全確保について（平成 28 年 9 月 1 日雇児総発 0901 第 3 号・社援基発 0901 第 1 号・障障発 0901 第 1 号・老高発 0901 第 1 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、社会・援護局福祉基盤課長、社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課長、厚生労働省老健局高齢者支援課長通知） ✓ 社会福祉施設等における防犯に係る安全の確保について（平成 28 年 9 月 15 日雇児総発 0915 第 1 号・社援基発 0915 第 1 号・障障発 0915 第 1 号・老高発 0915 第 1 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長、社会・援護局福祉基盤課長、同局障害保健福祉部障害福祉課長、老健局高齢者支援課長通知） ✓ 放課後児童クラブ等への児童の来所・帰宅等における安全チェックリストについて（平成 30 年 7 月 11 日子子発 0711 第 1 号・30 生社教第 4 号 厚生労働省子ども家庭局子育て支援課長、文部科学省生涯学習政策局社会教育課長事務取扱通知）	

⑩衛生管理を適切に行っているか

振り返り項目	取組状況 (○・△・×)
ア. 来館時の手洗いを励行している	
イ. 施設・設備の衛生管理等を行っている	
ウ. 採光・換気等保健衛生に配慮している	
エ. 行事等で食品を提供する場合は、衛生管理を徹底し、食中毒の発生を防止している	
気づいたことなど (自由記入)	
《関連法令・通知等》 ✓ 児童福祉施設の設備及び運営に関する基準（昭和 23 年 12 月 29 日厚生省令第 63 号）第 5 条 5、第 10 条、第 11 条 ✓ 厚生労働省「保育所における食事の提供ガイドライン」（平成 24 年 3 月）	

(4) 児童館の実践（ガイドライン第 3 章、第 4 章、第 8 章に対応）

- 最後に、「児童館の実践」として、活動内容や地域連携についての振り返りを行います。「児童館ガイドライン」の「実践」に関連する部分を「確認のポイント」として示していますので、それぞれのポイントについて、自分たちの児童館でどのような取組や実践をしているのか、今後できそうなことはないかなど、考えられることを自由に記入してください。
- 児童館の実践を振り返るうえでは、その実践が「児童館の基本的考え方に沿ったものであるか」という視点を持つことが重要です。すなわち、「活動内容が、理念や目的等の児童館の総則的事項を踏まえたものとなっているか」、「子どもの発達の状況や、一人ひとりの心身の状況に対応したものとなっているか」という観点から、一つひとつの活動内容を振り返ってみましょう。

児童館の活動内容に関する事項の記入に当たって

- この章の「確認のためのポイント」は、「児童館ガイドライン」第 3 章で示されている児童館の機能・役割を基礎とし、第 4 章の項目に沿って作成しています。なお、項目ごとの末尾に設けてある空欄には、「確認のためのポイント」に記述されていること以外に実践していることがある場合に、その活動に関する振り返り・改善のアイデアを記入してください。無理にすべてを埋めようとせず、思いつくことから書いてください。
- 必ずしも「確認のためのポイント」のすべての項目について記入するのが良いという訳ではありません。自分たちの児童館で実施可能な活動や大切にしていること、地域の状況に応じて必要と考えられることとして合致する項目について記入し、関係者とその内容を共有しながら検討を深めることで、地域の子どもにとってより良い運営・活動へとつなげていくことが大切です。

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
1 遊びによる子どもの育成	一人ひとりの子どもの発達特性を理解した上で、適切な遊びの援助を行っている (第 3 章 1)		
	遊びの場面において、子どもの感情・気分・雰囲気や技量の差などに心を配り、子ども同士が遊びを通じて成長し合えるように援助をしている (第 3 章 1)		
	子どもが遊びによって、①身体の健康増進をはかれるような援助をしている (第 4 章)		
	子どもが遊びによって、②心の健康増進をはかれるような援助をしている (第 4 章)		
	子どもが遊びによって、③知的な能力を獲得できるような援助をしている (第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	子どもが遊びによって、④社会的な能力を獲得できるような援助をしている (第 4 章)		
	子どもが遊びによって、⑤情緒をゆたかにできるような援助をしている (第 4 章)		
	上記①～⑤を統合した健全育成観を意識した取り組みをしている (第 4 章)		
	子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択できるようにしている (第 3 章 1・第 4 章)		
	子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるように援助している (第 3 章 1・第 4 章)		
	(独自の実践)		
2 子どもの居場所の提供	最初に児童館を訪れた子どもが「来てよかった」と思えるような取組が行われている (第 3 章 2)		
	訪れる子どもの心理と状況に気付き、子どもと信頼関係を築くための取組が行われている (第 3 章 2)		
	子どもが自己効力感や自己肯定感を醸成できるような環境づくりに努めている (第 4 章)		
	子どもの自発的な活動を尊重し、必要に応じて援助を行っている (第 4 章)		
	中・高校生世代が利用可能な環境づくりに努めている (第 4 章)		
	思春期の発達特性をよく理解し、中・高校生世代の自主性を尊重し、社会性を育むように援助している (第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	児童館を利用した経験のある若者を支援し、若者の居場所づくりに協力している (第 4 章)		
	(独自の実践)		
3 子どもが 意見を述 べる場の 提供	子どもの年齢及び発達に応じて子どもの意見が尊重されるように努めている (第 4 章)		
	児童館の活動や地域の行事に子どもが参加して自由に意見を述べるができるようにしている (第 4 章)		
	子どもの話し合いの場を計画的に設けている (第 4 章)		
	中・高校生世代が中心となり、子ども同士の役割分担を支援するなど、自分たちで活動を作り上げることができるように援助している (第 4 章)		
	子どもの自発的活動を継続的に支援し、子どもの視点や意見が児童館の運営や地域の活動に生かせるよう努めている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
4 配慮を必要とする子どもへの対応	課題の発生予防、早期発見、適切な対応につなげるために、子どもや保護者を観察したり、一緒に活動し、普段と違ったところを感じとれるように努めている (第 3 章 3)		
	障害の有無にかかわらず子ども同士がお互いに協力できるよう活動内容や環境について配慮している (第 4 章)		
	家庭や友人関係等に悩みや課題を抱える子どもへの対応は、家庭や学校等と連絡をとり、適切な支援をし、児童館が安心できる場所となるよう配慮している (第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	子どもの間でいじめ等の関係が生じないように配慮している (第 4 章)		
	万が一いじめ等の問題が起きた場合には早期対応に努め、児童厚生員等が協力して適切に対応している (第 4 章)		
	保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村（特別区を含む。）や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で協議するなど、適切に対応している (第 4 章)		
	児童虐待が疑われる場合には、市町村（特別区を含む。）又は児童相談所に速やかに通告し、関係機関と連携して適切な対応を図っている (第 4 章)		
	子どもに福祉的な課題があると判断した場合には、地域や学校その他相談機関等の必要な社会資源との連携により、適切な支援を行っている (第 4 章)		
	障害のある子どもの利用に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮に努めている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
5 子育て支援の実施			
(1) 保護者の 子育て 支援	課題の発生予防、早期発見、適切な対応につなげるために、子どもや保護者を観察したり、一緒に活動し、普段と違ったところを感じとれるように努めている (第 3 章 3)		
	支援に当たっては、地域や家庭の実態等を十分に考慮し、保護者の気持ちを理解し、その自己決定を尊重しつつ相互の信頼関係構築に努めている (第 3 章 4)		
	子どもとその保護者が、自由に交流できる場を提供し、交流を促進するように配慮している (第 4 章)		
	子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるような子育て支援活動を実施して、保護者が広く地域の人々との関わりを持てるように支援している (第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	児童虐待の予防を心掛け、保護者の子育てへの不安や課題には関係機関と協力して継続的に支援し、必要に応じ相談機関等につなぐ役割を果たしている (第 4 章)		
	児童館を切れ目のない地域の子育て支援の拠点として、妊産婦の利用など幅広い保護者の子育て支援に努めている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
(2) 乳幼児支援	乳幼児が保護者とともに利用している (第 4 章)		
	保護者と協力して乳幼児を対象とした活動を実施し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流を促進している (第 4 章)		
	子どもの発達課題や年齢等を十分に考慮して子育て支援活動を実施している (第 4 章)		
	子育て支援活動を計画的・定期的に実施することにより、子どもと保護者との関わりを促している (第 4 章)		
	子育て支援活動の参加者が役割分担をするなどしながら主体的に運営できるように支援している (第 4 章)		
	(独自の実践)		
(3) 乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験の取組	乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験を通じて、子育てにおける乳幼児と保護者の体験を広げ、保護者が、子どもへの愛情を再認識する機会になるとともに、中・高校生世代等の子どもを乳幼児の成長した姿と重ねあわせる機会となるようにしている (第 4 章)		
	中・高校生世代をはじめ、小学生も成長段階に応じて乳幼児と触れ合う機会を広げるための取組を推進している (第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	実施に当たっては、乳幼児の権利と保護者の意向を尊重している (第 4 章)		
	実施に当たっては、学校・家庭や母親クラブ等との連携を図っている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
(4) 地域の 子育て 支援	地域の子育て支援ニーズを把握し、包括的な相談窓口としての役割を果たすよう努めている (第 4 章)		
	子育て支援ニーズの把握や相談対応に当たっては、保育所、学校等と連携を密にしながら行っている (第 4 章)		
	地域住民や NPO、関係機関と子育てに関するネットワークを築き、子育てしやすい環境づくりに努めている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
6 地域の 健全育 成の環 境づくり	児童館の活動内容等を広報している (第 4 章)		
	地域の様々な子どもの育成活動に協力するなど、児童館活動に関する理解や協力が得られるように努めている (第 4 章)		
	児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けるなど、地域全体で健全育成を進める環境づくりに努めている (第 4 章)		
	地域組織活動の協力を得ながら、子どもの健全育成を推進する地域の児童福祉施設としての機能を発揮するように努めている (第 3 章 5・第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる施設等を活用したり、児童館がない地域に出向いたりして、遊びや児童館で行う文化的活動等の体験の機会を提供するように努めている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
7 ボランティア等の育成と活動支援	児童館を利用する子どもが、ボランティアリーダーとして仲間と積極的に関わる中で組織的に活動し、児童館や地域社会で自発的に活動できるように支援している (第 4 章)		
	児童館を利用する子どもが、ボランティアとして適宜、活動できるように育成・援助し、成人になっても児童館とのつながりが継続できるようにしている (第 4 章)		
	地域住民が、ボランティア等として児童館の活動に参加できる機会を提供し、地域社会でも自発的にボランティア活動ができるように支援している (第 4 章)		
	中・高校生世代、大学生等を対象としたボランティアの育成や職場体験、施設実習の受け入れなどに努めている (第 4 章)		
	(独自の実践)		
8 放課後児童クラブの実施と連携	児童館で放課後児童クラブを実施する場合には、「放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準」（平成 26 年厚生労働省令第 63 号）及び「放課後児童クラブ運営指針」（平成 27 年雇児発 0331 第 34 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）に基づいて行うよう努めている (第 4 章)		
	児童館に来館する子どもと放課後児童クラブに在籍する子どもが交流できるように遊びや活動に配慮している (第 4 章)		
	児童館及び放課後児童クラブのそれぞれの活動が充実するよう、遊びの内容や活動場所等について配慮している (第 4 章)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
	放課後児童クラブの活動は、児童館内に限定することなく近隣の環境を活用している (第 4 章)		
	児童館での活動に、近隣の放課後児童クラブの子どもが参加できるように配慮するとともに、協力を行うなどの工夫をしている (第 4 章)		
	(独自の実践)		

家庭・学校・地域との連携に関する事項

- この章の「確認のためのポイント」は、「児童館ガイドライン」第 8 章の項目に照応しています。なお、項目ごとの末尾に設けてある空欄には、「確認のためのポイント」に記述されていること以外に実践していることがある場合に、その活動に関する振り返り・改善のアイデアを記入してください。無理にすべてを埋めようとせず、思いつくことから書いてください。
- 必ずしも「確認のためのポイント」のすべての項目について記入するのが良いという訳ではありません。自分たちの児童館で実施可能な活動や大切にしていること、地域の状況に応じて必要と考えられることとして合致する項目について記入し、関係者とその内容を共有しながら検討を深めることで、地域の子どもにとってより良い運営・活動へとつなげていくことが大切です。

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
1 家庭との 連携	子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡をとり適切な支援を行っている		
	子どもの発達や家庭環境等の面で特に援助が必要な子どもには、家庭とともに、学校、子どもの発達支援に関わる関係機関等と協力して継続的に援助を行っている		
	《子どもの発達や家庭環境等の面で特に援助が必要な子どもへの援助を行っている場合》 必ず記録をとり、職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげている		
	(独自の実践)		
2 学校との 連携	児童館の活動と学校の行事等について、適切な情報交換を行い、円滑な運営を図っている		
	児童館や学校での子どもの様子について、必要に応じて適切な情報交換が行えるように努めている		
	災害や事故・事件等子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、学校と速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるように連絡体制を整えている		
	(独自の実践)		

項目	確認のためのポイント	振り返り	改善のアイデア
3 地域及び 関係 機関等 との連携	児童館の運営や活動の状況等について、地域住民等に積極的に情報提供を行い、理解を得るとともに、信頼関係を築いている		
	地域住民等が児童館を利用できるように働きかけることなどにより、児童館の周知を図るとともに、地域の人材・組織等との連携・協力関係を築いている		
	日頃より警察、消防署、民生委員・児童委員、主任児童委員、母親クラブ、各種ボランティア団体等地域の子どもの安全と福祉的な課題に対応する社会資源との連携を深めている		
	要保護児童対策地域協議会に積極的に参加し、関係機関との連携・協力関係を築いている		
	児童館の施設及び人材等を活用して、放課後子供教室との連携を図っている		
	(独自の実践)		

おわりに

- 開発した確認ツールは、「はじめに」に示したとおり、直接児童館の運営に携わる方々と現場で働く児童厚生員を主たる利用者として想定し、そうした方々が「児童館ガイドライン」の内容を理解し、現場での実践に活かせるようにという観点から記述しています。
- 確認ツールの内容は、大型児童館に関する章以外の「児童館ガイドライン」の内容を網羅的にまとめたものとなっており、自治体の児童館所管課、児童館運営団体本部、児童館長のみならず、児童館の運営に関わる地域の関係団体や児童館運営委員会委員、児童館の指定管理者選定に関わる方、民生・児童委員など、様々な立場の方にとっても、児童館がどういうものであるのかを理解するのに役立つものとなっています。
- 特に、自治体の児童館所管課や児童館運営団体本部、児童館長にとっては、自らの自治体（運営団体）が運営する児童館のあり方や理念を検討したり、自己評価、第三者評価、行政モニタリング調査等の評価の視点を検討する場合など、多様な場面で参考とすることができるものです。
- より多くの方々に参照していただき、今回発出された新しい「児童館ガイドライン」が普及することを願っています。

参考「児童館ガイドライン」（平成 30 年 10 月 1 日子発 1001 第 1 号厚生労働省子ども家庭局長通知 別紙）

第 1 章 総則

1 理念

児童館は、児童の権利に関する条約（平成 6 年条約第 2 号）に掲げられた精神及び児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号。以下「法」という。）の理念にのっとり、子どもの心身の健やかな成長、発達及びその自立が図られることを地域社会の中で具現化する児童福祉施設である。ゆえに児童館はその運営理念を踏まえて、国及び地方公共団体や保護者をはじめとする地域の人々とともに、年齢や発達の程度に応じて、子どもの意見を尊重し、その最善の利益が優先して考慮されるよう子どもの育成に努めなければならない。

2 目的

児童館は、18 歳未満のすべての子どもを対象とし、地域における遊び及び生活の援助と子育て支援を行い、子どもの心身を育成し情操をゆたかにすることを目的とする施設である。

3 施設特性

(1) 施設の基本特性

児童館は、子どもが、その置かれている環境や状況に関わりなく、自由に来館して過ごすことができる児童福祉施設である。児童館がその役割を果たすためには、次のことを施設の基本特性として充実させることが求められる。

- ① 子どもが自らの意思でひとりでも利用することができる。
- ② 子どもが遊ぶことができる。
- ③ 子どもが安心してくつろぐことができる。
- ④ 子ども同士にとって出会いの場になることができる。
- ⑤ 年齢等の異なる子どもと一緒に過ごし、活動を共にすることができる。
- ⑥ 子どもが困ったときや悩んだときに、相談したり助けてもらえたりする職員がいる。

(2) 児童館における遊び

子どもの日常生活には家庭・学校・地域という生活の場がある。子どもはそれぞれの場で人やものに関わりながら、遊びや学習、休息や団らん、文化的・社会的な体験活動などを行う。特に、遊びは、生活の中の大きな部分を占め、遊び自体の中に子どもの発達を増進する重要な要素が含まれている。

(3) 児童館の特性

児童館における遊び及び生活を通じた健全育成には、子どもの心身の健康増進を図り、知的・社会的適応能力を高め、情操をゆたかにするという役割がある。このことを踏まえた児童館の特性は以下の 3 点である。

① 拠点性

児童館は、地域における子どものための拠点（館）である。

子どもが自らの意思で利用でき、自由に遊んだりくつろいだり、年齢の異なる子ども同士と一緒に過ごすことができる。そして、それを支える「児童の遊びを指導する者」（以下「児童厚生員」という。）がいることによって、子どもの居場所となり、地域の拠点となる。

② 多機能性

児童館は、子どもが自由に時間を過ごし遊ぶ中で、子どものあらゆる課題に直接関わることができる。

これらのことについて子どもと一緒に考え、対応するとともに、必要に応じて関係機関に橋渡しすることが

できる。そして、子どもが直面している福祉的な課題に対応することができる。

③地域性

児童館では、地域の人々に見守られた安心・安全な環境のもとで自ら成長していくことができ、館内のみならず子どもの発達に応じて地域全体へ活動を広げていくことができる。そして、児童館は、地域の住民と、子どもに関わる関係機関等と連携して、地域における子どもの健全育成の環境づくりを進めることができる。

4 社会的責任

- (1) 児童館は、子どもの人権に十分に配慮し権利擁護に努めるとともに、子ども一人ひとりの人格を尊重し、子どもに影響のある事柄に関して、子どもが意見を述べ参加することを保障する必要がある。
- (2) 児童館は、地域社会との交流や連携を図り、保護者や地域社会に児童館が行う活動内容を適切に説明するよう努めなければならない。
- (3) 児童館は、子どもの利益に反しない限りにおいて、子どもや保護者のプライバシーの保護、業務上知り得た事柄の秘密保持に留意しなければならない。
- (4) 児童館は、子どもや保護者の苦情等に対して迅速かつ適切に対応して、その解決を図るよう努めなければならない。

第2章 子ども理解

本章では、児童館の対象となる子どもの発達を理解するための基礎的視点を示している。児童館では、子どもの発達の特徴や発達過程を理解し、発達の個人差を踏まえて、一人ひとりの心身の状態を把握しながら子どもの育成に努めることが求められる。

1 乳幼児期

乳幼児は、大人によって生命を守られ、愛され、信頼されることにより、情緒が安定するとともに、人への信頼感が育つ。そして、身近な環境に興味や関心を持ち、自発的に働きかけるなど、次第に自我が芽生える。

乳幼児は、大人との信頼関係を基にして、子ども同士の関係を持つようになる。この相互の関わりを通じて、身体的な発達及び知的な発達とともに、情緒的、社会的及び道徳的な発達が促される。特に、乳幼児は遊びを通して仲間との関係性を育む。この時期に多様な経験により培われた豊かな感性、好奇心、探究心や思考力は、その後の生活や学びの基礎となる。

2 児童期

6 歳から 12 歳は、子どもの発達の時期区分において幼児期と思春期との間にあり、児童期と呼ばれる。児童期の子どもは、知的能力や言語能力、規範意識等が発達し、身長や体重の増加に伴って体力が向上する。これに伴い、多様で創意工夫が加わった遊びを創造できるようになる。

おおむね 6 歳～8 歳には、読み・書き・計算の基本的技能の習得が始まり、成長を実感する一方で、幼児期の特徴を残している。大人に見守られる中で努力し、自信を深めていくことができる。

おおむね 9 歳～10 歳には、抽象的な言語を用いた思考が始まり、学習面でのつまずきもみられ始める。同年代の仲間や集団を好み、大人に頼らずに行動しようとする。

おおむね 11 歳～12 歳には、知識が広がり、計画性のある生活を営めるようになる。思春期・青年期の発達の特徴の芽生えが見られ、遊びの内容や仲間集団の構成が変化し始める。自立に向けて少人数の仲間ができ、個人的な関係を大切に始める。

3 思春期

13 歳から 18 歳は、発達の時期区分では思春期であり、自立へ向かう時期である。この時期の大きな特徴は、自己と他者との違いを意識しながら、アイデンティティの確立に思い悩み、将来に対して大きな不安を感じることである。児童館は、中学生、高校生等の子ども（以下「中・高校生世代」という。）が集い、お互いの気持ちを表現し合うことにより、自分と仲間に対して信頼と安心を抱き、安定した生活の基盤を築くことができる。

文化的・芸術的活動、レクリエーション等に、自らの意思で挑戦することを通して、成長することができる。自己実現の場を提供し、その葛藤や成長に寄り添い、話を聴くことで、心配や不安を軽減し、喜びを共有するような役割が求められる。自己効力感や自己肯定感の醸成も自立に向かうこの時期には重要である。

第 3 章 児童館の機能・役割

本章では、児童館の理念と目的に基づく機能・役割を 5 項目に区分して示している。この章は、第 4 章の活動内容と合わせて理解することが求められる。

1 遊び及び生活を通じた子どもの発達の増進

子どもは、遊びやくつろぎ、出会い、居場所、大人の助けなどを求めて児童館を利用する。その中で、子どもは遊びや友達、児童厚生員との関わりなどを通じて、自主性、社会性、創造性などを育んでいく。

児童厚生員は、子ども一人ひとりと関わり、子どもが自ら遊びたいことを見つけ、楽しく過ごせるように援助し、子どもの遊びや日常の生活を支援していく。

特に遊びの場面では、児童厚生員が子どもの感情・気分・雰囲気や技量の差などに心を配り、子ども同士が遊びを通じて成長し合えるように援助することが求められる。

そのため、児童厚生員は一人ひとりの子どもの発達特性を理解し、遊び及び生活の場での継続的な関わりを通して適切な支援をし、発達の増進に努めることが求められる。

2 子どもの安定した日常の生活の支援

児童館は、子どもの遊びの拠点と居場所となることを通して、その活動の様子から、必要に応じて家庭や地域の子育て環境の調整を図ることによって、子どもの安定した日常の生活を支援することが大切である。

児童館が子どもにとって日常の安定した生活の場になるためには、最初に児童館を訪れた子どもが「来てよかった」と思え、利用している子どもがそこに自分の求めている場や活動があって、必要な場合には援助があることを実感できるようになっていることが必要となる。そのため、児童館では、訪れる子どもの心理と状況に気付き、子どもと信頼関係を築く必要がある。

3 子どもと子育て家庭が抱える可能性のある課題の発生予防・早期発見と対応

子どもと子育て家庭が抱える可能性のある課題の発生を予防し、かつ早期発見に努め、専門機関と連携して適切に対応すること。その際、児童館を利用する子どもや保護者の様子を観察することや、子どもや保護者と一緒になって活動していく中で、普段と違ったところを感じ取ることが大切である。

4 子育て家庭への支援

子育て家庭に対する相談・援助を行い、子育ての交流の場を提供し、地域における子育て家庭を支援すること。

その際、地域や家庭の実態等を十分に考慮し、保護者の気持ちを理解し、その自己決定を尊重しつつ、相互の信頼関係を築くことが大切である。

また、乳幼児を対象とした活動を実施し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流を促進する。

さらに、地域における子育て家庭を支援するために、地域の子育て支援ニーズを把握するよう努める。

5 子どもの育ちに関する組織や人とのネットワークの推進

地域組織活動の育成を支援し、子どもの育ちに関する組織や人とのネットワークの中心となり、地域の子どもを健全に育成する拠点としての役割を担うこと。

その際、地域の子どもの健全育成に資するボランティア団体や活動と連携し、地域で子育てを支え合う環境づくりに協力することが求められる。

第 4 章 児童館の活動内容

本章では、第 3 章の児童館の機能・役割を具体化する主な活動内容を 8 項目に分けて示している。実際の活動に当たっては、この章を参照しながら、子どもや地域の実情を具体的に把握し、創意工夫して取り組むことが望まれる。

1 遊びによる子どもの育成

- (1) 子どもにとっては、遊びが生活の中の大きな部分を占め、遊び自体の中に子どもの発達を増進する重要な要素が含まれている。このことを踏まえ、子どもが遊びによって心身の健康を増進し、知的・社会的能力を高め、情緒をゆたかにするよう援助すること。
- (2) 児童館は、子どもが自ら選択できる自由な遊びを保障する場である。それを踏まえ、子どもが自ら遊びを作り出したり遊びを選択したりすることを大切にすること。
- (3) 子ども同士が同年齢や異年齢の集団を形成して、様々な活動に自発的に取り組めるように援助すること。

2 子どもの居場所の提供

- (1) 児童館は、子どもが安全に安心して過ごせる居場所になることが求められる。そのため、自己効力感や自己肯定感が醸成できるような環境づくりに努めるとともに、子どもの自発的な活動を尊重し、必要に応じて援助を行うこと。
- (2) 児童館は、中・高校生世代も利用できる施設である。受入れに際しては、実際に利用可能な環境づくりに努めること。また、中・高校生世代は、話し相手や仲間を求め、自分の居場所として児童館を利用するなどの思春期の発達特性をよく理解し、自主性を尊重し、社会性を育むように援助すること。
- (3) 児童館を利用した経験のある若者を支援し、若者の居場所づくりに協力することにも配慮すること。

3 子どもが意見を述べる場の提供

- (1) 児童館は、子どもの年齢及び発達の程度に応じて子どもの意見が尊重されるように努めること。
- (2) 児童館の活動や地域の行事に子どもが参加して自由に意見を述べるができるようにすること。
- (3) 子どもの話し合いの場を計画的に設け、中・高校生世代が中心となり子ども同士の役割分担を支援するなど、自分たちで活動を作り上げることができるように援助すること。
- (4) 子どもの自発的活動を継続的に支援し、子どもの視点や意見が児童館の運営や地域の活動に生かせるように努めること。

4 配慮を必要とする子どもへの対応

- (1) 障害のある子どもへの対応は、障害の有無にかかわらず子ども同士がお互いに協力できるよう活動内容や環境について配慮すること。
- (2) 家庭や友人関係等に悩みや課題を抱える子どもへの対応は、家庭や学校等と連絡をとり、適切な支援をし、児童館が安心できる居場所となるように配慮すること。
- (3) 子どもの間でいじめ等の関係が生じないように配慮するとともに、万一そのような問題が起きた時には早期対応に努め、児童厚生員等が協力して適切に対応すること。
- (4) 子どもの状況や家庭の状況の把握により、保護者に不適切な養育等が疑われる場合には、市町村(特別区を含む。以下同じ。)や関係機関と連携し、要保護児童対策地域協議会で協議するなど、適切に対応

することが求められること。

- (5) 児童虐待が疑われる場合には、市町村又は児童相談所に速やかに通告し、関係機関と連携して適切な対応を図ること。
- (6) 子どもに福祉的な課題があると判断した場合には、地域のニーズを把握するための包括的な相談窓口としての機能を生かし、地域や学校その他相談機関等の必要な社会資源との連携により、適切な支援を行うこと。
- (7) 障害のある子どもの利用に当たっては、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）に基づき、合理的配慮に努めること。

5 子育て支援の実施

(1) 保護者の子育て支援

- ① 子どもとその保護者が、自由に交流できる場を提供し、交流を促進するように配慮すること。
- ② 子どもの発達上の課題について、気軽に相談できるような子育て支援活動を実施し、保護者が広く地域の人々との関わりをもてるように支援すること。
- ③ 児童虐待の予防に心掛け、保護者の子育てへの不安や課題には関係機関と協力して継続的に支援するとともに、必要に応じ相談機関等につなぐ役割を果たすこと。
- ④ 児童館を切れ目のない地域の子育て支援の拠点として捉え、妊産婦の利用など幅広い保護者の子育て支援に努めること。

(2) 乳幼児支援

- ① 乳幼児は保護者とともに利用する。児童館は、保護者と協力して乳幼児を対象とした活動を実施し、参加者同士で交流できる場を設け、子育ての交流を促進すること。
- ② 子育て支援活動の実施に当たっては、子どもの発達課題や年齢等を十分に考慮して行うこと。また、計画的・定期的に実施することにより、子どもと保護者との関わりを促すこと。さらに、参加者が役割分担をするなどしながら主体的に運営できるように支援すること。

(3) 乳幼児と中・高校生世代等との触れ合い体験の取組

- ① 子育てにおける乳幼児と保護者の体験を広げ、子どもへの愛情を再認識する機会になるとともに、中・高校生世代等の子どもを乳幼児の成長した姿と重ね合わせる機会となるよう取り組むこと。
- ② 中・高校生世代をはじめ、小学生も成長段階に応じて子どもを生み育てることの意義を理解し、子どもや家庭の大切さを理解することが期待できるため、乳幼児と触れ合う機会を広げるための取組を推進すること。
- ③ 実施に当たっては、乳幼児の権利と保護者の意向を尊重し、学校・家庭や母親クラブ等との連携を図りつつ行うこと。

(4) 地域の子育て支援

- ① 地域の子育て支援ニーズを把握し、包括的な相談窓口としての役割を果たすように努めること。
- ② 子育て支援ニーズの把握や相談対応に当たっては、保育所、学校等と連携を密にしながら行うこと。
- ③ 地域住民やNPO、関係機関と連携を図り、協力して活動するなど子育てに関するネットワークを築き、子育てしやすい環境づくりに努めること。

6 地域の健全育成の環境づくり

- (1) 児童館の活動内容等を広報するとともに、地域の様々な子どもの育成活動に協力するなど、児童館活動に関する理解や協力が得られるように努めること。
- (2) 児童館を利用する子どもが地域住民と直接交流できる機会を設けるなど、地域全体で健全育成を進める環境づくりに努めること。
- (3) 子どもの健全育成を推進する地域の児童福祉施設として、地域組織活動等の協力を得ながら、その機能を発揮するように努めること。

- (4) 地域の児童遊園や公園、子どもが利用できる施設等を活用したり、児童館がない地域に出向いたりして、遊びや児童館で行う文化的活動等の体験の機会を提供するように努めること。

7 ボランティア等の育成と活動支援

- (1) 児童館を利用する子どもが、ボランティアリーダーとして仲間と積極的に関わる中で組織的に活動し、児童館や地域社会で自発的に活動できるように支援すること。
- (2) 児童館を利用する子どもが、ボランティアとして適宜、活動できるように育成・援助し、成人になっても児童館とのつながりが継続できるようにすること。
- (3) 地域住民が、ボランティア等として児童館の活動に参加できる機会を提供し、地域社会でも自発的に活動ができるように支援すること。
- (4) 中・高校生世代、大学生等を対象としたボランティアの育成や職場体験、施設実習の受入れなどに努めること。

8 放課後児童クラブの実施と連携

- (1) 児童館で放課後児童クラブを実施する場合には、放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準（平成 26 年厚生労働省令第 63 号）及び放課後児童クラブ運営指針（平成 27 年雇児発 0331 第 34 号厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知）に基づいて行うよう努め、児童館の持つ機能を生かし、次のことに留意すること。
- ① 児童館に来館する子どもと放課後児童クラブに在籍する子どもが交流できるよう遊びや活動に配慮すること。
 - ② 多数の子どもが同一の場所で活動することが想定されるため、児童館及び放課後児童クラブのそれぞれの活動が充実するよう、遊びの内容や活動場所等について配慮すること。
 - ③ 放課後児童クラブの活動は、児童館内に限定することなく近隣の環境を活用すること。
- (2) 児童館での活動に、近隣の放課後児童クラブの子どもが参加できるように配慮するとともに、協力して行事を行うなどの工夫をすること。

第 5 章 児童館の職員

本章では、すべての児童館職員に関わる児童館活動及び運営に関する主な業務と館長、児童厚生員のそれぞれの職務について示すとともに、児童館の社会的責任に基づく職場倫理のあり方と運営内容向上のための研修等について記述している。児童館職員は、児童福祉施設としての特性を理解して、職務に取り組むことが求められる。

1 児童館活動及び運営に関する業務

- (1) 児童館の目標や事業計画、活動計画を作成する。
- (2) 遊びの環境と施設の安全点検、衛生管理、清掃や整理整頓を行う。
- (3) 活動や事業の結果を職員間で共有し振り返り、充実・改善に役立てる。
- (4) 運営に関する申合せや引継ぎ等のための会議や打合せを行う。
- (5) 日常の利用状況や活動の内容等について記録する。
- (6) 業務の実施状況や施設の管理状況等について記録する。
- (7) 広報活動を通じて、児童館の内容を地域に発信する。

2 館長の職務

児童館には館長を置き、主な職務は以下のとおりとする。

- (1) 児童館の利用者の状況を把握し、運営を統括する。
- (2) 児童厚生員が業務を円滑に遂行できるようにする。
- (3) 子育てを支援する人材や組織、地域の社会資源等との連携を図り、子育て環境の充実に努める。
- (4) 利用者からの苦情や要望への対応を職員と協力して行い、運営や活動内容の充実と職員の資質の向上を図る。
- (5) 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携して解決に努める。
- (6) 必要に応じ子どもの健康及び行動につき、その保護者に連絡しなければならない。

3 児童厚生員の職務

児童館には児童厚生員を置き、主な職務は以下のとおりとする。なお、子どもや保護者と関わる際には、利用者の気持ちに寄り添った支援が求められる。

- (1) 子どもの育ちと子育てに関する地域の実態を把握する。
- (2) 子どもの遊びを援助するとともに、遊びや生活に密着した活動を通じて子ども一人ひとりと子ども集団の主体的な成長を支援する。
- (3) 発達や家庭環境などの面で特に援助が必要な子どもへの支援を行う。
- (4) 地域の子どもの活動や、子育て支援の取組を行っている団体等と協力して、子どもの遊びや生活の環境を整備する。
- (5) 児童虐待を防止する観点から保護者等利用者への情報提供などを行うとともに、早期発見に努め、対応・支援については市町村や児童相談所と協力する。
- (6) 子どもの活動の様子から配慮が必要とされる子どもについては、個別の記録をとり継続的な援助ができるようにする。
- (7) 子育てに関する相談に応じ、必要な場合は関係機関と連携して解決に努める。

4 児童館の職場倫理

- (1) 職員は倫理規範を尊重し、常に意識し、遵守することが求められる。また活動や指導内容の向上に努めなければならない。これは、児童館で活動するボランティアにも求められることである。
- (2) 職員に求められる倫理として、次のようなことが考えられる。
 - ① 子どもの人権尊重と権利擁護、子どもの性差・個人差への配慮に関すること。
 - ② 国籍、信条又は社会的な身分による差別的な取扱の禁止に関すること。
 - ③ 子どもに身体的・精神的苦痛を与える行為の禁止に関すること。
 - ④ 個人情報の取扱とプライバシーの保護に関すること。
 - ⑤ 保護者、地域住民への誠意ある対応と信頼関係の構築に関すること。
- (3) 子どもに直接関わる大人として身だしなみに留意すること。
- (4) 明文化された児童館職員の倫理規範を持つこと。

5 児童館職員の研修

- (1) 児童館の職員は、積極的に資質の向上に努める必要がある。
- (2) 児童館の運営主体は、様々な機会を活用して研修を実施し、職員の資質向上に努めなければならない。
- (3) 市町村及び都道府県は、児童館の適切な運営を支えるよう研修等の機会を設け、館長、児童厚生員等の経験に応じた研修内容にも配慮すること。
- (4) 研修が日常活動に生かされるように、職員全員が子どもの理解と課題を共有し対応を協議する機会を設けること。

第 6 章 児童館の運営

本章では、「児童館の設置運営について」（平成 2 年 8 月 7 日厚生省発児第 123 号厚生事務次官通知。以下、「設置運営要綱」という。）等に基づいて、児童館の設備と運営主体・運営管理のあり方について記述している。児童館の運営主体は、本ガイドラインの全体を理解して、適正な運営に努めることが求められる。

1 設備

児童館活動を実施するために、以下の設備・備品を備えること。

- (1) 集会室、遊戯室、図書室、相談室、創作活動室、便所、事務執行に必要な設備のほか、必要に応じて、以下の設備・備品を備えること。
 - ① 静養室及び放課後児童クラブ室等
 - ② 中・高校生世代の文化活動、芸術活動等に必要なスペースと備品等
 - ③ 子どもの年齢や発達段階に応じた活動に必要な遊具や備品等
- (2) 乳幼児や障害のある子どもの利用に当たって、安全を確保するとともに利用しやすい環境に十分配慮し、必要に応じ施設の改善や必要な備品等を整備すること。

2 運営主体

- (1) 児童館の運営については、子どもの福祉や地域の実情を十分に理解し、安定した財政基盤と運営体制を有し、継続的・安定的に運営できるよう努めること。
- (2) 運営内容について、自己評価を行い、その結果を公表するよう努め、評価を行う際には、利用者や地域住民等の意見を取り入れるよう努めること。また、可能な限り第三者評価を受けることが望ましい。
- (3) 市町村が他の者に運営委託等を行う場合には、その運営状況等について継続的に確認・評価し、十分に注意を払うこと。

3 運営管理

(1) 開館時間

- ① 開館日・開館時間は、対象となる子どもの年齢、保護者の利用の利便性など、地域の実情に合わせて設定すること。
- ② 学校の状況や地域のニーズに合わせて柔軟に運営し、不規則な休館日や開館時間を設定しないようにすること。

(2) 利用する子どもの把握・保護者との連絡

- ① 児童館を利用する子どもについて、住所、氏名、年齢、緊急時の連絡先等を、必要に応じて登録するなどして把握に努めること。
- ② 児童館でのケガや体調不良等については、速やかに保護者へ連絡すること。

(3) 運営協議会等の設置

- ① 児童館活動の充実を図るため、児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者の他、学識経験者、学校教職員、子ども、保護者等を構成員とする運営協議会等を設置し、その意見を聴くこと。
- ② 子どもを運営協議会等の構成員にする場合には、会議時間の設定や意見発表の機会等があることを事前に知らせるなどに配慮し、子どもが参加しやすく発言しやすい環境づくりに努めること。
- ③ 運営協議会等は、年間を通して定期的に開催する他、臨時的に対応すべき事項が生じた場合は、適宜開催すること。

(4) 運営管理規程と法令遵守

- ① 事業の目的及び運営の方針、利用する子どもの把握、保護者との連絡、事故防止、非常災害対策、子どもや保護者の人権への配慮、子どもの権利擁護、守秘義務、個人情報の管理等の重要事項に関する運営管理規程を定めること。
- ② 運営管理の責任者を定め、法令を遵守し職場倫理を自覚して職務に当たるよう、以下の項目について組織的に取り組むこと。
 - ア 子どもや保護者の人権への配慮、一人ひとりの人格の尊重と子どもの権利擁護
 - イ 虐待等の子どもの心身に有害な影響を与える行為の禁止
 - ウ 国籍、信条又は社会的な身分による差別的取扱の禁止
 - エ 業務上知り得た子どもや家族の秘密の守秘義務の遵守
 - オ 関係法令に基づく個人情報の適切な取扱、プライバシーの保護
 - カ 保護者への誠実な対応と信頼関係の構築
 - キ 児童厚生員等の自主的かつ相互の協力、研鑽を積むことによる、事業内容の向上
 - ク 事業の社会的責任や公共性の自覚

(5) 要望、苦情への対応

- ① 要望や苦情を受け付ける窓口を設け、子どもや保護者に周知し、要望や苦情の対応の手順や体制を整備して迅速な対応を図ること。
- ② 苦情対応については、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員の設置や解決に向けた手順の整理等、迅速かつ適切に解決が図られる仕組みを作ること。

(6) 職員体制と勤務環境の整備

- ① 児童館の職員には、児童福祉施設の設備及び運営に関する基準(昭和 23 年厚生省令第 63 号)第 38 条に規定する「児童の遊びを指導する者」(児童厚生員)の資格を有する者を 2 人以上置き、必要に応じその他の職員を置くこと。また、児童福祉事業全般との調整が求められるため、「社会福祉士」資格を有する者の配置も考慮すること。
- ② 児童館の運営責任者は、職員の勤務状況等を把握し、また、職員が健康・安全に勤務できるよう、健康診断の実施や労災保険、厚生保険や雇用保険に加入するなど、その勤務環境の整備に留意すること。また、安全かつ円滑な運営のため、常に児童厚生員相互の協力・連携がなされるよう配慮すること。

第 7 章 子どもの安全対策・衛生管理

本章では、児童館における事故やケガの防止や対応、感染症や防災・防火・防犯等の安全対策について記述している。なお、安全対策には危機管理として危険の予測・防止の取組、発生した場合の適切な対応等に取り組むべきことが含まれている。

1 安全管理・ケガの予防

(1) 事故やケガの防止と対応

子どもの事故やケガを防止するため、安全対策、安全学習、安全点検と補修、緊急時の対応等に留意し、その計画や実施方法等について整えておくこと。

(2) 施設・遊具の安全点検・安全管理

- ① 日常の点検は、安全点検簿やチェックリスト等を設け、施設の室内及び屋外・遊具等の点検を毎日

実施すること。その安全点検の対象には、児童館としての屋外活動も含まれる。

- ② より詳細な点検を定期的に行うこと。定期的な点検に当たっては、記録をとり、改善すべき点があれば迅速に対応すること。
- ③ 子どもに施設・遊具の適切な利用方法を伝え、安全に遊べるようにすること。

(3) 事故やケガの緊急時対応

- ① 緊急時の連絡先(救急車他)や地域の医療機関等についてあらかじめ把握して、職員全員で共有する。緊急時には速やかに対応できるようマニュアルを作成し、それに沿った訓練を行うこと。
- ② 子どものケガや病気の応急処置の方法について、日頃から研修や訓練に参加し、AED(自動体外式除細動器)、「エピペン®」等の知識と技術の習得に努めること。また、緊急時の応急処置に必要な物品についても常備しておくことが重要であり、AED の設置が望ましい。
- ③ 事故やケガの発生時には、直ちに保護者への報告を行うこと。
- ④ 事故やケガの発生時には、事故報告書を作成し、市町村に報告すること。

2 アレルギー対策

- (1) アレルギー疾患のある子どもの利用に当たっては、保護者と協力して適切な配慮に努めること。
- (2) 児童館で飲食を伴う活動を実施するときは、事前に提供する内容について具体的に示し周知を行い、誤飲事故や食物アレルギーの発生予防に努めること。特に、食物アレルギーについては、子どもの命に関わる事故を起こす可能性もあるため、危機管理の一環として対応する必要がある。そのため、保護者と留意事項や緊急時の対応等(「エピペン®」の使用や消防署への緊急時登録の有無等)についてよく相談し、職員全員が同様の注意や配慮ができるようにしておくこと。

3 感染症対策等

- (1) 感染症の発生状況について情報を収集し、予防に努めること。感染症の発生や疑いがある場合は、必要に応じて、市町村、保健所等に連絡し、必要な措置を講じて二次感染を防ぐこと。
- (2) 感染症や食中毒等の発生時の対応については、市町村や保健所との連携のもと、あらかじめ児童館としての対応方針を定めておくこと。なお、子どもの感染防止のために臨時に休館しなければならないと判断する場合は、市町村と協議の上で実施し、学校等関係機関に連絡すること。

4 防災・防犯対策

(1) マニュアルの策定

災害や犯罪の発生時に適切な対応ができるよう、防災・防犯に関する計画やマニュアルを策定し、施設・設備や地域環境の安全点検、職員並びに関係機関が保有する安全確保に関する情報の共有等に努めること。

(2) 定期的な訓練

定期的に避難訓練等を実施し、非常警報装置(学校 110 番・非常通報体制)や消火設備等(火災報知機、消火器)を設けるなどの非常事態に備える対応策を準備すること。

(3) 地域ぐるみの安全確保

来館時、帰宅時の安全対策について、保護者への協力を呼びかけ、地域の関係機関・団体等と連携した不審者情報の共有や見守り活動等の実施に取り組むこと。この際、平成 30 年 7 月に発出した「放課後児童クラブ等への児童の来所・帰宅時における安全点検リストについて」を参考にすることが有効である。

(4) 災害への備え

災害発生時には、児童館が地域の避難所となることも考えられるため、必要な物品等を備えるように努める

こと。

5 衛生管理

- (1) 子どもの感染症の予防や健康維持のため、来館時の手洗いの励行、施設・設備の衛生管理等を行うこと。
- (2) 採光・換気等保健衛生に十分に配慮し、子どもの健康に配慮すること。
- (3) 行事等で食品を提供する場合は、衛生管理を徹底し、食中毒の発生を防止すること。

第 8 章 家庭・学校・地域との連携

本章では、児童館が家庭・学校・地域及び関係機関等と連携する際の留意事項を記述している。児童館は、地域の子どもの健全育成と子育て家庭を支援する拠点として、地域住民との交流や各関係機関等との情報交換、情報共有を行い、子どもと子育て家庭を支える地域づくりに貢献することが求められる。

1 家庭との連携

- (1) 子どもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡をとり適切な支援を行うこと。
- (2) 子どもの発達や家庭環境等の面で特に援助が必要な子どもには、家庭とともに、学校、子どもの発達支援に関わる関係機関等と協力して継続的に援助を行うこと。
- (3) 上記の場合には、必ず記録をとり職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげるようにすること。

2 学校との連携

- (1) 児童館の活動と学校の行事等について、適切な情報交換を行い、円滑な運営を図ること。
- (2) 児童館や学校での子どもの様子について、必要に応じて適切な情報交換が行えるように努めること。
- (3) 災害や事故・事件等子どもの安全管理上の問題等が発生した場合には、学校と速やかに連絡を取り合い、適切な対応が取れるように連絡体制を整えておくこと。

3 地域及び関係機関等との連携

- (1) 児童館の運営や活動の状況等について、地域住民等に積極的に情報提供を行い、理解を得るとともにその信頼関係を築くこと。
- (2) 地域住民等が児童館を活用できるように働きかけることなどにより、児童館の周知を図るとともに、地域の人材・組織等との連携・協力関係を築くこと。
- (3) 子どもの安全の確保、福祉的な課題の支援のため、日頃より警察、消防署、民生委員・児童委員、主任児童委員、母親クラブ、各種ボランティア団体等地域の子どもの安全と福祉的な課題に対応する社会資源との連携を深めておくこと。
- (4) 要保護児童対策地域協議会に積極的に参加し、関係機関との連携・協力関係を築いておくこと。
- (5) 児童館の施設及び人材等を活用して、放課後子供教室との連携を図ること。

第 9 章 大型児童館の機能・役割

設置運営要綱等に基づく大型児童館には、小型児童館及び児童センターの機能に加えて、都道府県内の小型児童館、児童センター及びその他の児童館（以下「県内児童館」という。）の指導及び連絡調整等の役割を果たす中枢的機能を有する「A 型児童館」と、小型児童館の機能に加えて、子どもが宿泊しながら自然を生かした遊びを通して協調性、創造性、忍耐力を高める機能を有する「B 型児童館」がある。

本章では、これらを含めて子どもの健全育成に資するとともに、それぞれの機能が発揮されるために必要な事項について記述している。

1 基本機能

大型児童館は、小型児童館及び児童センターの機能・役割に加えて、固有の施設特性を有し、子どもの健全育成の象徴的な拠点施設である。また、大型児童館の中には、他の機能を有する施設との併設等その構造や運営に多様なところがあるが、児童福祉施設である児童館の機能が十分に発揮され、子どもの健全育成に資するとともに、それぞれの機能が発揮されるようにすることが求められる。

なお、小型児童館及び児童センターは、子どもが利用しやすいよう子どもの生活圏内に設置されることが望まれるが、都道府県内全域に整備されていない地域にあっては、大型児童館が移動児童館として機能を発揮するなどして、児童館のない地域の子どもの遊びの機会を提供することが望ましい。

2 県内児童館の連絡調整・支援

県内児童館の指導及び連絡調整等の役割を果たす中枢的機能を十分に発揮するために、次の活動に取り組む必要がある。

- (1) 県内児童館の情報を把握し、相互に利用できるようにすること。さらに、県内児童館相互の連絡、連携を密にし、児童館活動の機能性を向上し充実を図ること。
- (2) 県内児童館の運営等を指導するとともに、児童厚生員及びボランティアを育成すること。
- (3) 県内児童館の連絡協議会等の事務局を設けること。
- (4) 県内児童館の館長や児童厚生員等職員の研修を行うこと。
- (5) 広報誌の発行等を行うことにより、児童館活動の啓発に努めること。
- (6) 県内児童館を拠点とする母親クラブ等の地域組織活動の連絡調整を図り、その事務局等を置くこと。
- (7) 大型児童館の活動の質を高めるために、積極的に全国的な研修等への参加機会を確保するとともに、都道府県の域を越えて相互に連携し積極的な情報交換を行うこと。

3 広域的・専門的健全育成活動の展開

都道府県内の健全育成活動の水準を維持向上するために、その内容の把握に努め、次の活動に取り組む必要がある。

- (1) 県内児童館等で活用できる各種遊びのプログラムを開発し、多くの子どもが遊びを体験できるようにその普及を図ること。
- (2) 県内児童館のない地域等に出向き、遊びの提供、子育てや健全育成に関する啓発に努めること。
- (3) 歴史、産業、文化等地域の特色を生かした資料等を公開すること。
- (4) 県内児童館に貸し出すための優良な児童福祉文化財を保有し、計画的に活用すること。
- (5) ホールやギャラリーなど大型児童館が有する諸室・設備等を活用し、子ども向けの演劇やコンサートなど児童福祉文化を高める舞台の鑑賞体験を計画的に行うこと。

※ 用語等について

- ・ 「地域組織活動」とは、母親クラブ、子育てサークル等、子どもの健全な育成を図るための地域住民の積極的参加による活動をいう。
- ・ 「放課後児童クラブ」とは、法第 6 条第 3 項の 2 に規定する「放課後児童健全育成事業」をいう。
- ・ 大型児童館については、設置運営要綱において 3 つの類型が示されているが、本ガイドラインでは「A 型児童館」及び「B 型児童館」について記述している。

厚生労働省 平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
「改正児童館ガイドライン（仮称）」の理解を促すための調査研究
実施体制

【委員】

氏名	所属	研究会	WG
植木 信一	新潟県立大学 人間生活学部子ども学科 教授	◎	◎
阿南 健太郎	一般財団法人児童健全育成推進財団 総務部 部長		○
國重 晴彦	公益社団法人京都市児童館学童連盟 常務理事・健全育成子育て支援統括監	○	
中村 かおり	大阪人間科学大学 人間科学部子ども学科 講師	○	
野中 賢治	一般財団法人児童健全育成推進財団 企画調査室長	○	○
山城 康代	一般社団法人りあん 代表理事 沖縄県うるま市みどり町児童センター 館長	○	

（敬称略、◎は座長、○は委員）

【厚生労働省（オブザーバー）】

氏名	所属
佐藤 晃子	厚生労働省 子ども家庭局 子育て支援課 健全育成推進室 児童健全育成専門官

（敬称略）

【事務局】

氏名	所属
野中 美希	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 チーフコンサルタント
初見 歌奈子	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 コンサルタント
杉田 裕子	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 リサーチャー
井場 佳奈枝	みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部

厚生労働省 平成 30 年度子ども・子育て支援推進調査研究事業
「改正児童館ガイドライン（仮称）」の理解を促すための調査研究 成果
－「児童館ガイドライン」（平成 30 年 10 月）を理解するための確認ツールの開発－
「児童館ガイドライン」を理解するための確認ツール～児童館の運営改善と活動内容の活性化のために～

平成 31 年 3 月発行

発行・編集

みずほ情報総研株式会社

社会政策コンサルティング部

〒101-8443

東京都千代田区神田錦町 2 丁目 3 番地

TEL 03-5281-5404

参考資料 2

大型児童館における第三者評価等の実施状況調査

調査票

大型児童館における第三者評価等の実施状況調査 (厚生労働省 令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業)

「児童館ガイドライン」(2018年10月)に基づく児童館の運営や活動を普及・浸透させるため、同ガイドラインに基づく児童館の評価のあり方に関する調査研究を実施しています。

大型児童館については、小型児童館、児童センター等と機能や役割が異なることから、今後の施策を検討するための基礎資料とすることを目的に、第三者評価等の実施状況や今後の課題等をアンケート調査により把握・整理することとなりました。

業務ご多忙の折、誠に勝手なお願いで恐縮ですが、本調査の趣旨をご理解のうえ、何卒ご協力をくださいますようお願い申し上げます。

調査の概要とご記入にあたっての留意点等

1. 本調査は、厚生労働省 令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業として採択を受け、みずほ情報総研(株)が実施しています。
2. 調査対象：大型児童館 (A/B) 20館 (悉皆)
3. ご回答者：児童館の第三者評価等の実施状況について把握されている責任者の方
4. 調査提出締切日：**2019年9月2日(月) 弊社必着**

※ 電子ファイルでの記入・E-mailでの提出をご希望の方は、下記お問い合わせ先に記載しておりますE-mailアドレスまでご連絡ください。

5. ご記入に当たっての留意点

- (1) 回答欄は薄いグレーの箇所です。こちらにご回答をお願いいたします。
選択肢で回答する場合は、数字でご記入ください。

例) 貴児童館の種別として、あてはまるものひとつを選んでください。

1.大型児童館A 2.大型児童館B

2

- (2) 本調査のご回答内容については、秘密を厳守し、他の目的に使用することはいたしませんので、ご回答いただける範囲でご記入ください。なお、本調査へのご協力は任意であり、ご協力いただけない場合も不利益が生じるようなことは一切ございません。
- (3) 調査結果の公表にあたっては、原則として統計処理・匿名化を行ったうえで掲載いたします。そのままの情報が公表されることはございません。
- (4) 弊社はプライバシーマーク認定事業者です。ご提出いただきました個人情報は弊社の「お客さまの個人情報保護に関するプライバシーポリシー」に則り厳重に管理します。

【調査実施主体・お問い合わせ】

MIZUHO みずほ情報総研株式会社 社会政策コンサルティング部 担当：*****

〒101-8443 東京都千代田区神田錦町2-3

Tel: 03-5281-5404 (土日祝日を除く9:00~12:00、13:00~16:00)

E-mail: *****@mizuho-ir.co.jp

A. 貴児童館の概要

問1 貴児童館の所在地及び児童館名をご記入ください。

① 所在地		都・道・府・県		市・区・町・村
② 貴児童館名				

問2 貴児童館の種別や設置・運営等について、ご記入ください。

① 児童館種別	1.大型児童館A 2.大型児童館B			
② 設置・運営形態	1.公設公営 2.公設民営			
②-1「2.公設民営」を選択した場合の運営形態	1.指定管理 2.業務委託 3.その他			
③ 運営委員会（運営協議会等）の設置	1.有 2.無			
③-1「1.有」の場合、 構成員 (複数回答可)	1.地域住民代表		10.社会福祉協議会職員	
	2.大学教員		11.民生・児童委員	
	3.学校教員		12.青少年委員	
	4.児童館連絡協議会役員		13.行政担当者	
	5.地域活動（母親クラブ）連絡協議会役員		14.ボランティア代表	
	6.子ども会連絡協議会役員		15.利用者代表	
	7.児童福祉分野の専門職		16.児童代表	
	8.医療・保健分野の専門職		17.学生代表	
	9.教育分野の専門職		18.その他	

B. 福祉サービス第三者評価の実施状況

「福祉サービス第三者評価」とは、社会福祉法人等の提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行った評価をいいます。

問3 貴児童館では、第三者評価を実施していますか。あてはまるものひとつを選んでください。

- 1.実施している
- 2.現在は実施していないが、今後実施する予定である
- 3.現在実施しておらず、今後も実施予定がない

《問3で「3.現在実施しておらず、今後も実施予定がない」と回答した方にうかがいます。》

問4 貴児童館で、第三者評価を実施しない理由があれば、ご自由にご記入ください。

--

問5 大型児童館が第三者評価を行う場合、どのようにすればよいと思いますか。あてはまるものすべてを選んでください。

- | | |
|--|--|
| 1. 小型児童館・児童センター向けの評価項目に大型児童館固有の項目を追加して評価を行う | |
| 2. 小型児童館・児童センターとは異なる大型児童館独自の評価項目で行うべきである | |
| 3. 第三者評価実施前に、都道府県ごとに評価項目のあり方や評価を実施する際の配慮事項等をアンケート調査等で把握してから実施するべきである | |
| 4. その他 → 具体的に | |

--

C. 自己評価の実施状況

問6 貴児童館では、自己評価を実施していますか。あてはまるものひとつを選んでください。

- | | |
|------------|--|
| 1. 実施している | |
| 2. 実施していない | |

《問6で「1. 実施している」と回答した方にうかがいます。》

問7 貴児童館での自己評価の実施方法について、あてはまるものすべてを選んでください。

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. 自治体所管課によるモニタリングの一環で実施する自己評価 | |
| 2. 外部機関による第三者評価の一環で実施する自己評価 | |
| 3. 運営団体（自治体を含む）による自己評価 | |
| 4. その他 ⇒（具体的に： _____） | |

《問6で「2. 実施していない」と回答した方にうかがいます。》

問8 貴児童館で自己評価を実施しない理由として、あてはまるものすべてを選んでください。

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. 自己評価の方法がわからない | |
| 2. 自己評価の必要性を感じていない | |
| 3. 評価項目の立て方がわからない | |
| 4. 多忙で時間がとれない | |
| 5. その他 ⇒（具体的に： _____） | |

D. 利用者調査の実施状況

問9 貴児童館では、利用者調査を実施していますか。①外部機関による利用者評価と、②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査のそれぞれについて、あてはまるものひとつを選んでください。

- | | | | |
|----------------------------|-----------|------------|--|
| ① 外部機関による利用者評価 | 1. 実施している | 2. 実施していない | |
| ② 児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査 | 1. 実施している | 2. 実施していない | |

《問9①②で「1.実施している」と回答した方にうかがいます。》

問10 貴児童館での利用者調査の実施方法について、①、②それぞれ、あてはまるものすべてを選んでください。

	①外部機関による利用者評価	②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査
1.大人・保護者アンケート調査		
2.子どもアンケート調査		
3.子どものグループインタビュー		
4.その他 ⇒（具体的に： _____）		

問11 子どもの声を児童館運営に生かすためにことがありましたら、ご自由にご記入ください。

E. 児童館施策全般へのご意見等

問12 児童館施策全般に係るご意見・ご要望がありましたら、ご自由にご記入ください。

問13 ご回答内容について確認させていただく場合がございます。お差支のない範囲で、ご連絡先等をご記入ください。

①貴団体名	
②担当部署名	
③ご担当者名	
④電話番号	
⑤E-mail	@

★可能な範囲で、第三者評価の実施結果、自己評価票、利用者評価票や実施方法等に関する参考資料を調査票と合わせて、ご提供・ご返送ください★

★設問は以上です。ご協力ありがとうございました★

厚生労働省 令和元年度子ども・子育て支援推進調査研究事業報告書
児童館ガイドラインに基づく評価のあり方に関する調査研究

令和2年3月発行

発行・編集

みずほ情報総研株式会社

社会政策コンサルティング部

〒101-8443

東京都千代田区神田錦町2丁目3番地

TEL 03-5281-5404
