

福島県福祉サービス第三者評価基準

〈共通項目編〉

(児童館版)

平成20年3月

児童館版〈共通項目編〉 (52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	
(1) 理念・基本方針が確立されている。	
	① 理念が明文化されている。
	② 理念に基づく基本方針が明文化されている。
(2) 理念や基本方針が周知されている。	
	① 理念や基本方針が職員に周知されている。
	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。
I-2 計画の策定	
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。	
	① 中・長期計画が策定されている。
	② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。
(2) 計画が適切に策定されている。	
	① 計画の策定が組織的に行われている。
	② 計画が職員や利用者等に周知されている。
I-3 管理者の責任とリーダーシップ	
(1) 管理者の責任が明確にされている。	
	① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。
	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。	
	① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。
	② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。

II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握	
(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。	
	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。
	② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。
	③ 外部監査が実施されている。
II-2 人材の確保・養成	
(1) 人事管理の体制が整備されている。	
	① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。
	② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。	
	① 職員の就業状況や意向を把握し必要があれば改善する仕組みが構築されている。
	② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。	
	① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。
	② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。
	③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。
(4) 実習生の受入れが適切に行われている。	
	① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。
	② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。

II-3 安全管理	
(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。	
	① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。
	② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。
II-4 地域との交流と連携	
(1) 地域との関係が適切に確保されている。	
	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。
	② 事業所が有する機能を地域に還元している。
	③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。
(2) 関係機関との連携が確保されている。	
	① 必要な社会資源を明確にしている。
	② 関係機関等との連携が適切に行われている。
(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。	
	① 地域の福祉ニーズを把握している。
	② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。
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	
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。	
	① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもったための取り組みを行っている。
	② 利用者のプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備している。
(2) 利用者満足の向上に努めている。	
	① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。
	② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。
(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。	
	① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。
	② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。
	③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。
III-2 サービスの質の確保	
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。	
	① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。
	② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。
	③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。
(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。	
	① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。
	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。
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。	
	① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。
	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。
	③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。

Ⅲ－３ サービスの開始・継続	
	(1) サービス提供の開始が適切に行われている。
	① 利用希望者に対して活動選択に必要な情報を提供している。
	② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。
	(2) サービスの継続性に配慮した対応が行われている。
	① 事業所の変更や家庭への移行などにあたりサービスの継続性に配慮した対応を行っている。
Ⅲ－４ サービス実施計画の策定	
	(1) 利用者のアセスメントが行われている。
	① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。
	② 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。
	(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。
	① サービス実施計画を適切に策定している。
	② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。

(注) 本評価項目は福祉サービス共通項目であり、Ⅲ－３－(2)－① からⅢ－４－(1)－② については、児童館には適用しない。

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、基本方針が確立されている。

I-1-(1)-① 理念が明文化されている。

【判断基準】

- a) 法人・児童館等の理念が明文化されており、法人・児童館等の使命・役割が反映されている。
- b) 法人・児童館等の理念が明文化されているが、法人・児童館等の使命・役割の反映が十分ではない。
- c) 法人・児童館等の理念が明文化されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法では、利用者個人の尊重や地域福祉の推進、さらには福祉サービスの質の向上に向けた取り組み等、これからの社会福祉の方向性が規定されています。
- 本評価基準では、実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人・児童館等の理念が具体的に示されているかどうかを評価します。
- また、児童館等においては、法人・児童館等の理念に基づいた児童館活動の実現を目指すために理念を明文化し、それに基づいた運営を行うことが望まれます。
- 理念は、法人・児童館等の社会的存在理由や信条を明らかにしたものであり、職員の行動規範であることから法人経営や様々な事業を進める上での基本となるため、「経営者の頭の中にある」というのではなく、職員や利用者等への周知を前提として明文化されていることが必要となります。

評価の着眼点

- 法人・児童館等に児童福祉法や児童の権利に関する条約等に基づいた明確な理念がある。
- 法人・児童館等の理念が文書（事業計画等の法人・児童館等の内部文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。
- 法人・児童館等の理念から、法人・児童館等が実施する活動の内容や特性を踏まえた法人・児童館等の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。

言葉の定義

児童館等：児童館及び放課後児童クラブ（以下、児童クラブ）を指す。

児童館等の理念：児童館等が活動を行う上での基本的な考え方を示す。

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

公的な書類：館長の責任のもとに作成している書類や掲示物を指す。

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

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

I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。

【判断基準】

- a) 法人・児童館等の理念に基づく基本方針が明文化されており、その内容が適切である。
- b) 法人・児童館等の理念に基づく基本方針が明文化されているが、その内容が十分ではない。
- c) 法人・児童館等の理念に基づく基本方針が明文化されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 基本方針は、法人・児童館等の理念に基づいて当該児童館等の利用者に対する姿勢や地域とのかかわり方、あるいは児童館等が持つ機能等を具体的に示す重要なものであり、年度ごとに作成する事業計画等の基本ともなります。
- 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付けや利用者への接し方、児童館等の活動への具体的な取り組みを目的に沿って実施できるようになります。また、対外的にも、実施する児童館等の活動に対する基本的な考え方や姿勢を示すものとなり、当該児童館等に対する安心感や信頼を与えることにもつながります。
- 第三者評価では、法人・児童館等の理念と併せて、児童館等の活動に関する基本方針が明文化されていることを重視しています。職員や利用者等へわかりやすく伝えることを前提としていることも、法人・児童館等の理念と同様です。
- 児童館等によっては「基本方針」を年度ごとに作成する事業計画の「重点事項」としている場合もあるようですが、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」を位置付けています。

評価の着眼点

- 基本方針が文書（事業計画等の法人・児童館等の内部文書や広報誌、パンフレット等）に記載されている。
- 基本方針は、法人・児童館等の理念との整合性が確保されている。
- 基本方針は、職員の行動規範となるよう具体的な内容となっている。

言葉の定義

基本方針：児童館等の活動の理念を具体化するための取り組みの基本的な指針、方向性。

I-1-(2) 理念や基本方針が周知されている。

I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。

【判断基準】

- a) 法人・児童館等の理念や基本方針が職員に配付され、十分な理解を促すための取り組みが行われている。
- b) 法人・児童館等の理念や基本方針が職員に配付されているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。
- c) 法人・児童館等の理念や基本方針が職員に配付されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 理念や基本方針は、法人・児童館等の活動に対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。
- 本評価基準では、理念や基本方針を文書にして職員に配付することは基本的な取り組みと位置付け、より理解を促進するためにどのような取り組みが行われているかを評価します。
- 評価方法は、訪問調査において組織として職員への周知に向けてどのような取り組みを行っているかを聴取した上で、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併せて把握することになります。
- 本評価基準にいう「職員」とは、常勤・非常勤、あるいは職種を問わず、児童館等に雇用されるすべての職員を指しています。一部業務を外部委託している場合、その職員は含まないものとします。

評価の着眼点

- 理念や基本方針を会議や研修において説明している。
- 理念や基本方針の周知を目的とした実践テーマを設定して会議等で討議の上で実行している。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取り組みを行っている。
- 児童館等が目指す姿とその実現のために大切にすべき視点を全職員が（明確に）把握している。

I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。

【判断基準】

- a) 法人・児童館等の理念や基本方針が利用者等に周知され、十分な理解を促すための取り組みが行われている。
- b) 法人・児童館等の理念や基本方針が利用者等に周知されているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。
- c) 法人・児童館等の理念や基本方針が利用者等に周知されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 理念や基本方針は、組織の児童館等の活動に対する考え方や姿勢を示すものですから、職員に限らず、利用者や地域の住民、関係機関等にも広く周知することが必要です。利用者や地域の住民、関係機関等に対して理念や基本方針を周知することによって、実施する児童館等の活動に対する安心感や信頼を高めることにもつながるため、十分な取り組みが求められます。
- 利用者や地域の住民、関係機関等に対する周知では、作成された印刷物等の内容がわかりやすいかどうか、周知の方法に配慮しているかどうかについても評価の対象となります。
- 評価方法は、前項の評価基準と同様、訪問調査において利用者への周知に向けてどのような取り組みを行っているかを聴取することを基本とします。

評価の着眼点

- 理念や基本方針をわかりやすく説明した資料を作成する、より理解しやすいような工夫を行っている。
- 理念や基本方針を児童館運営委員会や利用者の組織、地域で児童の健全育成にかかわる活動を行っている組織、地域の自治会等で資料をもとに説明している。
- 理念や基本方針の周知状況を確認し、継続的な取り組みを行っている。

言葉の定義

児童館運営委員会：児童館の適正な運営を図るため、児童福祉関係行政機関、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等地域組織の代表者、学識経験者、利用者代表などを委員として構成される児童館の運営に関する組織を指す。

利用者の組織：児童館等を利用している乳幼児の保護者の組織や児童クラブの「父母の会」、児童館利用者の親の会等を指す。

I-2 計画の策定

I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

I-2-(1)-① 中・長期計画が策定されている。

【判断基準】

- a) 経営や児童館活動に関する、中・長期計画が策定されている。
- b) 経営や児童館活動に関する、中・長期計画が策定されているが、内容が十分ではない。
- c) 経営や児童館活動に関する、中・長期計画が策定されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 「中・長期計画」とは、組織の理念や基本方針の実現に向けた具体的な取り組みを示すものです。(本評価基準における「中・長期」とは3～5年を指すものとします。)
- 本評価基準では、児童館等の活動の更なる充実、課題の解決等のほか、地域ニーズに基づいた新たな児童館等の活動の実施といったことも含めたビジョンを明確にし、そのビジョンを実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画を評価します。
- 本評価基準では、以下の順序で組織の現状が整理され、中・長期計画が策定されることを期待しています。
 - i) 理念や基本方針の実現に向けたビジョンを明確にする。
 - ii) 明確にしたビジョンに対して、実施する児童館等の活動の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにする。
 - iii) 明らかになった課題や問題点を解決し、ビジョンを達成するための具体的な中・長期計画を策定する。
 - iv) 計画の実行と評価・見直しを行う。
- 本評価基準で対象としている課題や問題点とは、組織として取り組むべき体制や設備といった全体的な課題です。個々の利用者に関する課題は対象ではありません。

評価の着眼点

- 理念や基本方針の実現に向けたビジョンを明確にしている。
- 実施する活動内容や、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している。
- 中・長期計画は、課題や問題点の解決に向けた具体的な内容になっている。

- 中・長期計画に基づく取り組みを行っている。
- 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。

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

I-2-(1)-② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。

【判断基準】

- a) 各年度の事業計画が、中・長期計画の内容を反映して策定されている。
- b) 各年度の事業計画が、中・長期計画の内容を十分に反映していない。
- c) 各年度の事業計画が、中・長期計画の内容を反映していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準における評価のポイントは、① 中・長期計画の内容が、各年度の事業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、の二点です。
- 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必要があります。そのためには、実施状況の評価が可能となるような計画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。
- 評価方法は、事業計画の内容を書面で確認するとともに、取り組み状況について管理者から聴取して確認します。

評価の着眼点

- 事業計画に、中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的に示されている。
- 事業計画が、実行可能である。
- 事業計画に数値目標等が設定されており、実施状況の評価が行えるようになっている。
- 事業計画が、個々の行事計画を集めただけの、単なる「行事計画」になっていない。

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

I-2-(2) 計画が適切に策定されている。

I-2-(2)-① 計画の策定が組織的に行われている。

【判断基準】

- a) 中・長期計画や事業計画が、職員等の参画する会議などの場で策定されている。
- b) 中・長期計画や事業計画が、職員等の参画のもとで策定されているが、会議などの場は設けられていない。
- c) 中・長期計画や事業計画が、職員等の参画のもとで策定されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準における評価のポイントは、中・長期計画や事業計画（以下、「各計画」という。）の策定にあたり、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、機能しているかという点です。また、内容によっては利用者や保護者等の意見を集約して各計画に反映していくことも求められます。
- 組織として定められた仕組みが会議などの合議形式をとっている場合はa) 評価、それ以外の方法（職員から個別に意見書の提出を求めている等）はb) 評価となります。
- 各計画の実施状況については評価・見直しを行い、次の計画策定や計画の変更の際にその内容を反映していく必要があります。計画策定と評価・見直しは一連の流れと位置付けられます。そのため、見直しについても、関係職員や児童館運営委員等の意見を取り込めるような手順が、組織として定められ、実施されているかについても併せて聴取します。
- 中・長期計画の評価は、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行います。単年度事業計画の評価は、次年度へのステップとなるだけでなく、中・長期計画の妥当性や有効性についての見直しの基本となります。
- 計画策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録の確認と、事業計画の評価結果が次年度の事業計画に反映されているかについて、継続した事業計画の比較等で確認します。

評価の着眼点

- 年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。
- 評価の結果に基づいて中・長期計画や事業計画の見直しを行っている。
- 一連の過程が一部の職員だけで行われていない。

I-2-(2)-② 計画が職員や利用者に周知されている。

【判断基準】

- a) 事業計画が職員に配付され周知されるとともに、利用者や地域住民に理解を促すための取り組みが行われている。
- b) 事業計画が職員に配付され周知されているが、利用者や地域住民に理解を促すための取り組みが十分ではない。
- c) 事業計画が職員等に配付されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 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ません。本評価基準では、職員に対する周知では事業計画を文書にして配付することは基本的な取り組みと位置付け、より理解を促進するためにどのような取り組みが行われているかを評価します。
- 利用者や地域住民等に対する周知では、作成された印刷物等がわかりやすいかどうか、その内容や方法への配慮についても評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査において職員や利用者への周知に向けてどのような取り組みを行っているかを聴取した上で、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併せて把握することになります。

評価の着眼点

- 事業計画を職員会議や研修において説明している。
- 事業計画をわかりやすく説明した資料を作成する等によって、より理解しやすいような工夫を行っている。
- 事業計画を利用者や地域住民等に資料をもとにわかりやすく説明している。
- 事業計画の周知状況を確認し、継続的な取り組みを行っている。

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。

I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。

【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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者が、組織全体をリードする立場で、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員の信頼を得るために欠かすことができないものです。質の高い活動の実施や、効率的な運営は、管理者だけの力で実現できるものではなく、組織内での信頼のもとにリーダーシップを発揮することが管理者の要件と言えます。
- 本評価基準での「管理者」とは、児童館等を実質的に管理・運営する責任者を指します。
- 具体的な取り組みについては、文書化するとともに会議や研修において表明する等、組織内に十分に伝わるとともに、理解を得ることができる方法で行われていることが評価のポイントとなります。

評価の着眼点

- 管理者は、自らの役割と責任について、文書化するとともに、会議や研修において表明している。
- 管理者は、自らの役割と責任について、組織の広報誌等に掲載して表明している。
- 管理者は、自らが果たすべき役割と責任について、その妥当性を常に検証している。
- 管理者は、自らの行動が職員や利用者等から信頼を得ているかどうかを把握、評価・見直しをするための方法を持っている。

I-3-(1)-② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するために積極的な取り組みを行っている。
- b) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っているが、十分ではない。
- c) 管理者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等が社会的役割を果たしていくためには、基本的な関連法令や事業者としての倫理を踏まえて事業を進める必要があります。管理者は、まず自らがそれらの法令や倫理を正しく理解し、組織全体をリードしていく責務を負っています。
- 組織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、リスト化する等の方法で正しく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等が評価のポイントとなります。
- 遵守の対象となる法令としては、福祉分野に限らず、消費者契約法や景品表示法等の消費者関連法令、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も含まれていることが望まれます。
- 本評価基準では、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り組みと実際に遵守するための具体的な取り組みの双方を求めています。

評価の着眼点

- 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、リスト化する等の取り組みを行っている。
- 管理者は、職員に対して遵守すべき法令等を周知し、また、遵守するための具体的な取り組みを行っている。

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。

I-3-(2)-① 質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。

【判断基準】

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

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉基礎構造改革の進展にともない、事業者は児童館等の活動の質を向上させることが不可欠かつ最重要の課題になりました。これは、利用者による選択が進んでいく状況の中で、安定した経営状態を確保するためにも求められるものです。
- 管理者は、理念や基本方針に照らし合わせた児童館等の活動の質に関する課題を把握し、その課題と改善に向けた取り組みを組織全体に明らかにして指導力を発揮することが重要です。
- 本評価基準では、管理者がこの課題を正しく理解した上で、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り組みによって評価します。

評価の着眼点

- 管理者は、実施する児童館等の活動の質の現状について定期的、継続的に評価・分析している。
- 管理者は、児童館等の活動の質の向上について、職員の意見を取り入れるための具体的な取り組みを行っている。
- 管理者は、児童館等の活動の質に関する課題を把握し、改善のための具体的な取り組みを明示して指導力を発揮している。
- 管理者は、児童館等の活動の質の向上について組織内に具体的な体制を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。

I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。

【判断基準】

- a) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに十分な指導力を発揮している。
- b) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮しているが、十分ではない。
- c) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みについて指導力を発揮していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 管理者は、事業経営の基本である経営や業務の効率化と改善という基本的な課題を常に視野に入れて児童館等を運営していくことが求められます。
- 経営状況やコストバランスの分析に基づいて経営や業務の効率化を行うとともに、その効果を更なる改善に向けていくといった継続的な取り組みが、安定的かつ良質な活動の実施には不可欠となります。
- 管理者には、理念や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、経営や業務の効率化と改善に向けた具体的な取り組みが必要となります。
- 本評価基準では、管理者がこれらの取り組みを自ら実施するとともに、組織内に同様の意識を形成し、職員全体で目的に沿った効率的な事業運営を目指すための指導力を発揮することを期待しています。
- 取り組みは具体的でなければなりません。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。

評価の着眼点

- 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。
- 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、具体的に取り組んでいる。
- 管理者は、上記について、組織内に同様の意識を形成するための取り組みを行っている。
- 管理者は、経営や業務の効率化や改善の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。

II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

II-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。

II-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。

【判断基準】

- a) 事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取り組みが積極的に行われている。
- b) 事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取り組みが、十分ではない。
- c) 事業経営をとりまく環境を把握するための取り組みが行われていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、事業経営の基本として、組織として外的な動向を的確に把握するための取り組みを行っているかどうかを評価します。
- 社会福祉事業全体の動向、児童館等が位置する地域での福祉に対する需要の動向、児童数や世帯構成と利用者数や利用者像の変化、児童福祉サービス全体に関するニーズ、潜在的利用者に関するデータ等は、事業経営を長期的視野に立って進めていくためには欠かすことのできない情報です。
- さらに本評価基準は、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を求めています。情報把握の目的は、環境変化に適切に対応した事業経営の維持にあり、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ないからです。
- 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・取り組みと実際に把握している状況について、具体的な資料等を確認します。

評価の着眼点

- 社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握するための方法を持っている。
- 行政の担当部署と情報の交換を行い、施策の動向や地域ニーズを常に把握している。
- 次世代育成支援対策推進法や少子化対策関連の行政施策等の動向を把握している。
- 周辺小中学校の地域環境や児童数の推移等を把握し、児童福祉サービス全体に関するニーズを把握するための方法を持っている。
- 把握された情報やデータが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。

- 児童館の全国組織や県・市組織（児童館連絡協議会）と密接な関係を保ち、児童館の動向を把握している。

II-1-(1)-② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 経営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取り組みを行っている。
- b) 経営状況を分析して課題を発見する取り組みを行っているが、改善に向けた取り組みを行っていない。
- c) 経営状況を分析して課題を発見する取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、経営状況を具体的に把握・分析する取り組みが行われているかどうかを評価します。
- 評価のポイントは、経営状況の把握・分析のための方法が組織として確立された上でその取り組みが行われているかどうかという点です。経営者や管理者が個人的に行っているだけでは、組織としての取り組みとして位置付けることはできません。
- 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等、組織的な取り組みが必要であるという観点で評価を行います。
- 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、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。

評価の着眼点

- 施設規模・職員数と利用者の関係についての分析を行い、事業規模に見合った適切な利用者を確保する取り組みが行われている。
- 定期的にコスト分析や利用者の推移、利用率等の分析を行っている。
- 改善に向けた取り組みが、中・長期計画や各年度の事業計画に反映されている。
- 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。

Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。

【判断基準】

- a) 外部監査が実施されており、その結果に基づいた経営改善が実施されている。
- b) 外部監査が実施されているが、その結果に基づいた経営改善が十分ではない。
- c) 外部監査が実施されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 外部監査における公認会計士等の専門家による指摘事項、アドバイス等は、適切な財務管理や会計処理を確保するだけでなく、経営上の改善・課題の発見とその解決のための客観的な情報と位置付けることができます。
- 本評価基準では、公認会計士等による外部監査を実施しているかどうか、また、その結果を経営改善に活用しているかどうかを評価します。
- 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、行政機関による監査は対象ではありません。
- なお、児童館等では費用的な負担も考慮して、公認会計士等の専門家による外部監査に限らず、必要に応じて専門家による助言を受けること等によって経営改善を実施している場合でも本評価基準の趣旨を踏まえて評価するものとします。

評価の着眼点

- 外部監査の結果や、公認会計士等による指導や指摘事項に基づいて、経営改善を実施している。

言葉の定義

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

II-2 人材の確保・養成

II-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。

II-2-(1)-① 必要な人材に関する具体的なプランが確立している。

【判断基準】

- a) 目標とする児童館等の活動の質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。
- b) 目標とする児童館等の活動の質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しているが、それに基づいた人事管理が十分ではない。
- c) 目標とする児童館等の活動の質を確保するための、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、基本方針や各計画を実現するために必要な人材や人員体制について、組織として具体的なプランを持っているかどうかを評価します。
- プランは、単に「質の高い人材の確保」という抽象的な表現にとどまるものではなく、組織の基本方針や各計画に沿って、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他、障がい者雇用への配慮といったことも含めて立案される必要があります。
- 本評価基準では、具体的な考え方プランの有無とともに、プランに従った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事管理が行われているかどうかを、具体的な経過等から評価します。
- 人事管理については、法人等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て、当該児童館等に関する具体的な考え方を評価します。

評価の着眼点

- 必要な人材や人員体制に関する基本的な考え方や、人事管理に関する方針が確立している。
- 有資格職員の配置等、必要な人材や人員体制について具体的なプランがある。
- プランに基づいた人事管理が実施されている。

言葉の定義

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

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

II-2-(1)-② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。

【判断基準】

- a) 客観的な基準に基づいて、定期的な人事考課が実施されている。
- b) 定期的な人事考課が実施されているが、客観的な基準に基づいて行われていない。
- c) 定期的な人事考課が実施されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 人事考課の目的と役割は、人材の能力開発、育成に活用されること、公正な職員処遇を実現すること、個々の意欲を喚起し、組織活性化に役立つことです。
- 組織において意図的な人材育成を推進していく上で、職員に対して公正で的確な評価が行われているかどうかは、職員の仕事に対する意欲にも大きく影響を与えます。
- 組織によっては、こうした点を考慮して、能力評価制度や自己申告制度、人事考課制度を導入し、総合的な人材育成施策を展開する動きもありますが、まだ多くの組織では未整備であったり、課題を具現化できないでいたりする状況にあります。
- 人事考課については、賃金や処遇に格差をつけるための手段というような考え方が支配しがちなためか、制度の構築を躊躇する傾向が見受けられます。確かに人の評価にかかわる問題だけに慎重な対応が必要ですが、本来の目的を正しく認識し、適正に運用していくことは、健全な組織では当然のこととも言えます。
- 人事考課の持つ意味は、組織の事情によって多少の違いはあるものの、基本的には職員の職務遂行にあたっての能力と行動及びその成果を、評価者が組織として定めた一定の基準と方法に従って評価してその結果を記録し活用することと言えます。
- 人事考課は、発揮能力と保有能力によって、「成績考課」、「情意考課」、「能力考課」で行われますが、人事考課と人材育成を関連付けるとき、「能力」の定義と構成をどのようにとらえるかは大事な問題です。人事考課でとらえる「能力」とは、あくまでその組織における職業人としての能力です。したがって、組織固有の評価すべき能力の具体的設定が重要であり、考課にあたっては、絶対評価の基準の明確化が求められます。そして何より、人を評価する評価者としての正しい評価眼を養うことが大切です。
- 評価方法は、考課基準を対象となる職員に明示している書面で確認するとともに、訪問調査により客観性・公平性・透明性を確保するためにどのような取り組みを行っているかを具体的に聴取して確認します。
- なお、児童館等においては上記の趣旨を踏まえ、施設の規模や職員体制を十分に勘案

してその実施状況を評価することが必要となります。

評価の着眼点

- 人事考課の目的や効果を正しく理解している。
- 考課基準を職員に明確に示すことや、結果の職員へのフィードバック等の具体的な方策によって客観性や透明性の確保が図られている。

Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

Ⅱ-2-(2)-① 職員の就業状況や意向を把握し、必要があれば改善する仕組みが構築されている。

【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ている。
- 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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等の活動の内容を充実させるためには、組織として、職員が常に仕事に対して意欲的に取り組めるような環境を整えることが求められます。労働法令の遵守を前提として、職員の就業状況や意向・意見を把握し、その結果を分析・検討し、改善に向けた取り組みを人材や人員体制に関する具体的なプランに反映した上で進めていくといった仕組みが必要となります。
- 職員の状態を把握する取り組みとしては、有給休暇の消化率や時間外労働の定期的なチェック、疾病状況のチェックなど客観情報の把握のほか、次世代育成支援対策推進法に基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。
- また、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の対象となります。
- 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記録等の確認と聴取によって行います。

評価の着眼点

- 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータ、疾病状況を定期的にチェックしている。
- 把握した職員の意向・意見や就業状況チェックの結果を、分析・検討する担当者や担当部署等を設置している。
- 分析した結果について、改善策を検討する仕組みがある。
- 改善策については、人材や人員体制に関する具体的なプランに反映し実行している。

- 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
- 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している。

Ⅱ-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。

【判断基準】

- a) 福利厚生事業を実施している。
- b) 福利厚生事業を実施しているが、十分ではない。
- c) 福利厚生事業を実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、職員処遇の充実を図るという広い観点からの取り組みを評価の対象とします。
- 具体的には、「社会福祉事業に従事する者の確保を図るための措置に関する基本的な指針」（平成5年4月14日厚生省告示第116号）第三に規定されている社会福祉事業を営業者の行うべき措置のうち、「一 職員処遇の充実」に示されている以下の対する取り組み等があげられます。
 - ・ 従事者の健康の保持増進
 - ・ 余暇活動の充実
 - ・ 生活利便の向上等の各種ニーズに応じた福利厚生
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取り組みを聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 職員の福利厚生が適切に行われている。
- 職員の希望の聴取等をもとに、福利厚生センターへの加入等、総合的な福利厚生事業を実施している。

Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

Ⅱ-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。

【判断基準】

- a) 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。
- b) 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されているが、十分ではない。
- c) 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 職員の教育・研修に関する評価のポイントは、児童館等の活動の質の向上のために組織が定めた目標とその目標達成に向けた各計画に、職員の研修計画が整合していなければならないという点です。年度ごとに連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、児童館等の活動の質の向上に対する取り組みの一環と位置付けることはできません。組織として目的意識を持った研修計画が策定される必要があります。
- 本評価基準では、求められる職員のあり方を具体的な技術水準や専門資格の取得といった点から明確にした、教育・研修に関する基本姿勢を、基本方針や中・長期計画に明示していることを求めています。
- また、組織としての目的意識が明確にされているかどうかを評価します。このため、単なる研修計画表は評価の対象となりません。組織が求める職員の技術や質について、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を必要とします。
- 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評価の対象とします。
- 本評価基準では、児童館等の活動全体の質の向上に対する取り組みを評価します。このため、正規職員の他、派遣契約職員や臨時職員等、職員全体についての教育・研修を対象とします。

評価の着眼点

- 組織が目指す児童館等の活動を実施するために、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める基本的姿勢や意識を明示している。
- 現在実施している児童館等の活動の内容や目標を踏まえて、基本方針や中・長期計画の中に、組織が職員に求める専門技術や専門資格を明示している。

言葉の定義

研修：児童館等の内外において実施される意図的・計画的・組織的なものを指す。

Ⅱ-2-(3)-② 個別の職員に対して組織としての教育・研修計画が策定され、計画に基づいて具体的な取り組みが行われている。

【判断基準】

- a) 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され、計画に基づいた具体的な取り組みが行われている。
- b) 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され、計画に基づいた具体的な取り組みが行われているが、十分ではない。
- c) 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、個別の職員に対する教育・研修について、計画の策定と実施の視点から評価します。
- 組織は、それぞれの職員に求められる技術や知識等について基本姿勢に基づいて分析を行い、教育・研修内容を決定していきます。さらに、実施された教育・研修成果の評価分析を行い、その結果を踏まえて次の教育・研修計画を策定します。教育・研修計画についての中・長期的な視点も必要とされます。
- 基本姿勢を踏まえた教育・研修計画であるかどうか、一人ひとりの職員の持つ技量等を評価・分析し、その結果に基づいて計画が策定されているかどうか、その計画の策定の際に経験年数や将来への意向等を考慮しているかどうか、さらに実際に計画に従った教育・研修が実施されているかどうかの評価のポイントとなります。

評価の着眼点

- 職員一人ひとりについて、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定されている。
- 個別の職員の技術水準、知識、専門資格の必要性などを把握している。
- 教育・研修が、実際に策定された計画に基づいて実施されている。

II-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。

【判断基準】

- a) 研修成果の評価を定期的に行い、次の研修計画に反映している。
- b) 研修成果の評価を定期的に行っているが、次の研修計画に反映していない。
- c) 研修成果の評価を定期的に行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、個別の職員に対する教育・研修について研修成果の評価・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。
- さらに、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。

評価の着眼点

- 研修を終了した職員は、報告レポートを作成している。
- 研修を終了した職員が、研修内容を発表する機会を設けている。
- 報告レポートや発表、当該職員の研修後の業務等によって、研修成果に関する評価・分析を行っている。
- 評価・分析された結果を次の研修計画に反映している。
- 評価・分析された結果に基づいて、研修内容やカリキュラムの見直しを行っている。

Ⅱ-2-(4) 実習生の受入れが適切に行われている。

Ⅱ-2-(4)-① 実習生の受入れに対する基本的な姿勢を明確にし、体制を整備している。

【判断基準】

- a) 実習生を受入れるに当たり、受入れの意義や方針を全職員に示し、実習担当者も決めている。
- b) 実習生を受入れるに当たり、受入れの意義や方針を全職員に示しているが、実習担当者を決めていない。
- c) 実習生を受入れるに当たり、受入れの意義や方針を全職員に示していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 福祉の現場に従事する人材を育成することは、児童館等の社会的責務の一つです。地域の特性や児童館等の種別、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ている必要があります。
- 本評価基準では、まず組織として実習生受入れの意義や方針が明確にされ全職員に理解されているかが評価の対象となります。
- 次に体制整備としては、担当者の設置と、受入れに関するマニュアルの作成が求められます。マニュアルには、受入れについての連絡窓口、利用者への受入れの意義・方針・日程等の事前説明、職員への受入れの意義・方針・日程等の事前説明、実習生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。
- 実習生は、受入れの時期や期間、受入れ人数などが一定ではありません。したがって、より丁寧な利用者への配慮が求められます。本評価基準では、利用者に配慮した実習生の受入れについて、組織として具体的にどのような取り組みを行っているかについても評価します。事前説明の方法や、利用者への配慮、具体的な取り組み等について聴取します。
- なお、本評価基準では、児童館等を実習の対象とする大学・専門学校のすべての実習生が対象となります。

評価の着眼点

- 実習生の受入れに関する基本姿勢（意義・方針）を明文化している。
- 実習生の受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- 実習生の受入れについて、連絡窓口、事前説明、オリエンテーションの実施方法等の項目が記載されたマニュアルが整備されている。

- 受入れにあたっては、学校と覚書を取り交わす等によって、実習における責任体制を明確にしている。
- 実習指導者に対する研修を実施している。

言葉の定義

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

Ⅱ-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 実習生受入れの際には、実習の効果をあげるプログラムを用意する等、育成に取り組んでいる。
- b) 実習生受入れの際には、実習の効果をあげるプログラムを用意する等、育成に取り組んでいるが、十分ではない。
- c) 実習生受入れの際、実習の効果をあげるプログラムを用意する等の取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 実習生を受入れるにあたっては、学校との連携のもとで、児童館等としても当該実習生の実習効果があがるよう、実習の受入れ準備段階から実習終了時までの各段階を通じてさまざまな工夫が期待されます。
- 具体的には、① 実習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側との連携を強化するための取り組みを行う、等が考えられます。

評価の着眼点

- 実習内容全般を計画的に学べるようなプログラムを用意している。
- 学校側と、実習内容について連携してプログラムを整備するとともに、実習期間中においても継続的な連携を維持していくための工夫を行っている。
- 個々の実習生に対して実習計画を作成している。
- 実習後のアンケートを実施し、その結果の分析に基づき、より効果的な実習となるように実習プログラムを改善している。

II-3 安全管理

II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。

II-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。

【判断基準】

- a) 利用者の安全確保のために、体制が整備され機能している。
- b) 利用者の安全確保のために、体制が整備されているが、十分に機能していない。
- c) 利用者の安全確保のために、体制が整備されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の安全を確保することは、最も基本的な活動の質の保証であり、利用者が強く望むものです。安全確保のための体制を整備することは最低限の義務として当然のことであり、児童館等の活動の質の向上を目指す意味からも、事故防止等に積極的に取り組む必要があります。
- 安全確保のための体制の確立には、管理者が明確な目的意識のもとにリーダーシップを発揮することが求められます。
- 安全確保の取り組みは、組織的・継続的に行われなければその成果は望めません。利用者の安全確保を目的としたマニュアル等を整備した上で、組織内のシステムを確立し実行していくことは、利用者の安全等に関する意識を職員全体で向上させていくことにもつながります。
- 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 事故防止策実施の定期的な評価・見直しの実施等があげられます。
- なお、安全確保のために把握すべきリスクには、衛生上のリスク、感染症のリスク及び利用者の急病、不審者の侵入、さらには虐待への対応等、利用者に関するすべてのリスクが含まれます。

評価の着眼点

- 管理者は利用者の安全確保の取り組みについて、リーダーシップを発揮している。
- 利用者の安全確保に関する担当者・担当部署を設置している。
- 担当者等を中心にして、定期的に安全確保に関する検討会を開催している。

- 検討会には、現場の職員が参加している。
- リスクの種類別に、責任と役割を明確にした管理体制が整備されている。
- 事故発生対応マニュアル等を作成し職員に周知している。

II-3-(1)-② 利用者の安全確保のためにリスクを把握し対策を実行している。

【判断基準】

- a) 利用者の安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い実行している。
- b) 利用者の安全を脅かす事例を組織として収集しているが、要因分析と対応策の検討が十分ではない。
- c) 利用者の安全を脅かす事例を組織として収集していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者の安全確保のため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が、具体的な安全確保策を講じる際には業務の現場における知恵の活用が最も重要です。
- 本評価基準のポイントは、組織として利用者の安全を脅かす事例の収集を、その仕組みを整備した上で実施しているかどうか、そして収集した事例を有効に活用しているかどうか、という点にあります。
- 事例の収集は、利用者の安全確保を目的に組織として情報を共有化し、対策を講ずるために行うものです。職員個人の反省を促したり、ノルマを課したりする性格のものではないことに留意する必要があります。事例を収集して、その要因を分析し、対応策を検討、実施することで事故等の発生を防ぐとともに、職員の「危険への気付き」を促す効果が生まれます。
- 要因分析と対応策の検討は、組織的・継続的に行われていることがポイントです。単に収集事例の分類や一覧表の作成等に留まらず、課題を把握し、実効的な事故防止策等の策定と実行までつなげているものを評価します。
- また、継続的な取り組みとして、実施されている安全確保策についての定期的な評価・見直しを行う必要もあります。(利用者の安全を脅かす事例には、衛生上のリスク、感染症のリスク等を含みます。)

評価の着眼点

- 利用者の安全を脅かす事例の収集を、その仕組みを整備した上で実施している。
- 収集した事例について、職員の参画のもとで発生要因を分析し、未然防止策を検討している。
- 職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っている。
- 事故防止策等の安全確保策の実施状況や実効性について、定期的に評価・見直しを行

っている。

事故防止のためのチェックリストがあり活用している。

言葉の定義

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

Ⅱ-4 地域との交流と連携

Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。

Ⅱ-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。

【判断基準】

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

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館は地域に開かれた利用施設ですが、地域のすべての児童が利用しているとは限りません。そのため、地域のすべての児童と保護者の利用を広げるための働きかけを積極的に行う必要があります。
- また、児童館が地域社会の一員としての社会的役割を果たしていくためにも、地域社会の理解と協力を得るための積極的な取り組みが必要です。
- 本評価基準では、児童館が地域のより多くの児童・保護者に利用されること及び、地域における児童健全育成活動の中で積極的な役割が果たせるようになることを目的とした取り組みについて評価します。
- 評価方法は、訪問調査において実施状況の聴取が主となり、事業報告書等、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 地域組織団体・住民との関係を良好に保っている。
- 児童館の地域とのかかわり方について基本的な考え方を明文化している。
- 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。
- 地域の児童健全育成に関する行事や活動に、必要があれば職員やボランティアが援助を行う体制が整っている。
- 地域の人々に向けた、児童館への理解を得るための日常的なコミュニケーションを心掛けている。
- 母親クラブをはじめ、民生委員・児童委員や学校・PTA、自治会等の地域組織・団

体等と連携した取り組みを行っている。

- 児童館等利用者の保護者（児童クラブの保護者を含む）同士の交流の機会を設けている。
- 住民による子育て支援活動を促進している。

言葉の定義

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

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

II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。

【判断基準】

- a) 児童館等が有する機能を、地域に開放提供する取り組みを積極的に行っている。
- b) 児童館等が有する機能を、地域に開放提供する取り組みを行っているが、十分ではない。
- c) 児童館等が有する機能を、地域に開放提供する取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域とのかかわりを深める方法として、児童館等が持つ専門的な技術や情報を地域に提供することがあげられます。このような取り組みを積極的に行うことは、地域の人々の理解を得ることやコミュニケーションを活発にすることにつながっていきます。
- 具体的には、児童の遊び等についての技術講習会や児童の健全育成に関する研修会・講演会等の開催、子育てに関する相談窓口の設置等があげられます。
- また、児童館等のこのような活動を地域へ知らせるための取り組みも評価の対象となります。
- 児童館等の種別や規模によって、具体的な取り組みは様々だと思われませんが、本評価基準の趣旨に沿って、個々の取り組みについて評価を行います。

評価の着眼点

- 児童の遊びや児童の健全育成等について、専門的な技術講習会や研修会、地域住民の生活に役立つ講演会等を開催して、地域へ参加を呼びかけている。
- 電話・ファックス来館による子育て相談窓口、障がい児やその家族等に対する相談支援事業、子育て支援サークル（児童の健全育成に関する活動を行っているサークルや、地域の子育て家庭の親子が定期的に集まる機会等）、地域の小学校・保育所・幼稚園や保健センターなどと連携した支援事業等、地域ニーズに応じ住民が自由に参加できる多様な支援活動を行っている。
- 地域へ向けて、理念や基本方針、児童館等で行っている活動等を説明した印刷物や広報誌等を配付している。
- 児童の遊びや生活、子育てに関する情報を地域に提供している。
- ホームページや情報誌などで、だれもが容易に入手できる形態の広報媒体がある。
- 児童館等の運営状況についての情報を利用者の求めに応じて公開できるようにしている。

II-4-(1)-③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、体制を確立している。

【判断基準】

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

評価基準の考え方と評価のポイント

- 地域の人々によるボランティア活動は、地域社会と児童館等をつなぐ活動の柱の一つとして位置付けることができます。多くの児童館が、様々な形でボランティアを受入れ、地域の人々との交流を図っていると思われませんが、児童館側の姿勢や受入れ体制が明確になっていないと、思いがけないトラブルの原因となる場合もあります。
- 本評価基準では、まず、組織としての基本的な考え方・方針について、明文化されているかどうかを評価します。ボランティアに関する組織としての姿勢や受入れの目的、業務の範囲等が明文化されていることが必要です。これは明文化された文書によって全職員がその意義や方針を理解することを目的とします。
- 次に、ボランティア活動が不測の事故などに結びつかないためにも、児童館側の体制が整っていることが求められます。特に利用者と直接接する場面では、十分な準備が必要で、利用者への配慮も求められます。また、ボランティアは福祉の専門家ではないので、注意事項等の説明が十分でない場合には、利用者とのトラブルになったり不測の事故が起きたりする危険も潜んでいます。
- 本評価基準では、ボランティアの受入れに関する担当者の設置とマニュアルの作成を求めています。マニュアルには、登録手続、ボランティアの配置、利用者等への事前説明、ボランティアへの事前説明、職員への受入れの意義・方針等の事前説明、実施状況の記録等の項目が記載されている必要があります。また、トラブルや事故を防ぐためのボランティアへの研修実施が必要です。
- 評価方法は、書面と聴取によって行います。

評価の着眼点

- ボランティア受入れに関する意義・方針を明文化している。
- ボランティア受入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。
- 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必要な説明会を行っている。
 - ボランティアの受入れや活動コーディネートに積極的に取り組んでいる。

Ⅱ-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。

Ⅱ-4-(2)-① 必要な社会資源を明確にしている。

【判断基準】

- a) 児童館等の役割や機能を達成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、その情報が職員間で共有されている。
- b) 児童館等の役割や機能を達成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るが、その情報が職員間で共有されていない。
- c) 児童館等の役割や機能を達成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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等の役割や機能を達成し、サービスの質を向上させていくためには、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、児童相談所、福祉事務所、保健センター、病院、学校、幼稚園、保育所、子育て支援センター、民生委員・児童委員、子ども会や自治会等の地域団体、母親クラブ等のボランティア団体、各種自助組織等があげられます。
- また、評価にあたっては、職員間でそれらに関する情報の共有化が図られているかどうかの評価も行います。関係機関・団体の機能や、連絡方法を記載した資料の保管場所や内容等が、必要に応じて職員が活用できるようになっているかどうか、会議で説明を行う等職員に周知されているかどうかについても、訪問調査で確認を行います。

評価の着眼点

- 当該地域の関係機関・団体について、住所録等のリストや資料を作成している。
- 職員会議で説明する等職員間で情報の共有化が図られている。

II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。

【判断基準】

- a) 関係機関・団体と定期的な連携の機会が確保され、具体的な課題や事例検討が行われている。
- b) 関係機関・団体と定期的な連携の機会が確保されているが、具体的な課題や事例検討は行われていない。
- c) 関係機関・団体と定期的な連携の機会が確保されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者に対してより良いサービスを行うとともに、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワークを構築することが必要不可欠です。その上で、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。本評価基準では、前項で明示された関係機関・団体との連携について、定期的な取り組み状況を評価します。
- 定期的な取り組みの具体例としては、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等があげられますが、利用者に対するサービスの一環として行われる具体的な取り組みでなければ十分とは言えません。
- また、築き上げたネットワークを有効に活用することが重要です。児童館等の事業を進めていく上で、地域全体で課題となっている点について、関係機関・団体へ積極的に問題提起し、解決に向けて協働して取り組んでいくこと等があげられます。
- なお、ネットワークを有効に活用していくためには情報の共有化が必要となりますが、その際、伝えてはならない情報に対する十分な管理が求められる点に留意が必要です。
- 特に、児童館等においては、幼稚園、小学校・中学校等との間で、児童館等を利用している児童に関する職員間の話し合い等の連携、虐待を受けていると思われる児童の保護者への対応について、照会・通告を含む児童相談所など関係機関との連携などが重要となります。
- 評価方法は、いくつかの関係機関・団体との具体的な取り組みを聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 他の子育て機関や事業との連携がある。

- 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。
- 虐待を受けていると思われる児童の保護者への対応について、照会・通告を含む児童相談所など関係機関との連絡体制が整備されている。
- 地域の関係機関・団体とのネットワーク化に取り組んでいる。
- ネットワーク内で共通の問題に対して、解決に向けて協働して具体的な取り組みを行っている。

Ⅱ-4-(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。

Ⅱ-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。

【判断基準】

- a) 子育てや児童健全育成に関する地域の具体的なニーズを把握するための取り組みを積極的に行っている。
- b) 子育てや児童健全育成に関する地域の具体的なニーズを把握するための取り組みを行っているが、十分ではない。
- c) 子育てや児童健全育成に関する地域の具体的なニーズを把握するための取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、児童館等が地域社会における役割を果たすために、子育てや児童健全育成に関する地域の具体的なニーズを把握するための取り組みを積極的に行っているかどうかを評価します。
- 社会の変化や女性のライフスタイルの変化に伴って、多様な子育てニーズが生まれており、地域の住民が児童館に求める専門的な知識や技能も多岐にわたってきています。それらのニーズを積極的に把握するための取り組みが求められます。
- 例えば、単に「意見箱」を設置しているという取り組みだけでは、積極性という観点からはb) 評価となります。

評価の着眼点

- 関係機関・団体との連携に基づき、具体的な子育て、児童健全育成に関するニーズの把握に努めている。
- 民生委員・児童委員等と定期的な会議を開催する等によって、具体的な子育て、児童健全育成に関するニーズの把握に努めている。
- 地域住民に対する相談事業を実施すること等を通じて、具体的な子育て、児童健全育成に関するニーズの把握に努めている。
- 地域の放課後児童の状況を把握し利用の促進に努めている。

Ⅱ-4-(3)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業活動が行われている。

【判断基準】

- a) 把握した子育てや児童健全育成に関するニーズに基づいた事業活動の計画があり、実施されている。
- b) 把握した子育てや児童健全育成に関するニーズに基づいた事業活動の計画があるが、実施されていない。
- c) 把握した子育てや児童健全育成に関するニーズに基づいた、事業活動の計画がない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、地域のニーズに基づいて児童館等が独自に行う取り組みを評価します。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取り組みを聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 把握した子育てや児童健全育成に関するニーズに基づいて実施した具体的な事業活動がある。

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。

Ⅲ-1-(1)-① 利用者を尊重したサービス提供について共通の理解をもつための取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 利用者を尊重した児童館等の活動についての基本姿勢を明示し、組織内で共通の理解を持つための取り組みを行っている。
- b) 利用者を尊重した児童館等の活動についての基本姿勢を明示しているが、組織内で共通の理解を持つための取り組みは行っていない。
- c) 利用者を尊重した児童館等の活動についての基本姿勢を明示していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等においては、児童が安心して過ごせる環境を整える中で、遊びやさまざまな活動を通じて児童たちが個別的・集団的に成長できるように援助していくことが基本となります。本評価基準では、理念や基本方針の中で、その基本姿勢が明示されていることを前提とします。
- 明示された基本姿勢に基づいて組織内で共通の理解をもつためにどのような取り組みが行われているかが本評価基準のポイントです。利用者対応の場面での標準的な実施方法への反映や、勉強会・研修など組織全体の意識向上への取り組みを中心に評価を行います。
- 併せて、人権への配慮、性差への固定的な観念を植え付けないような配慮などの具体的な留意点を評価の着眼点とし、児童館全体としてどのような取り組みを行っているか聴取します。

評価の着眼点

- 利用者を尊重した児童館活動に関する基本姿勢が、個々のサービスの標準的な実施方法等に反映されている。
- 利用者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。
- 職場会議において改善の提案が積極的に行われている。

Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規程マニュアル等を整備している。

【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、職員に周知している。
- 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、職員への周知が十分ではない。
- 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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 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、例えば、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。利用者の信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取り組みが求められます。
- 職員に対し、利用者の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・意識を十分に理解させること、児童館等における留意点に関する規程マニュアル等を作成して周知・徹底することが必要です。周知・徹底は、単に職員に規程マニュアル等を配付しただけではb) 評価となります。
- サービス場面ごとに作成されている手順書の中で、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、本評価基準での「規程マニュアル等」と認めることができます。
- 設備面での配慮や工夫も評価の対象となります。規程マニュアル等の整備と周知への取り組みと併せて全体を評価します。
- 評価方法は、規程マニュアル等の内容を確認するとともに、具体的な取り組みを聴取します。

評価の着眼点

- 利用者のプライバシー保護について、規程・マニュアル等の整備や、施設設備面での工夫等、組織として具体的に取り組んでいる。
- 利用者のプライバシー保護に関する基本的知識、社会福祉事業に携わる者としての姿勢・意識、利用者のプライバシー保護に関する規程マニュアル等について、職員に研修を実施している。
- 規程マニュアル等に基づいた活動が実施されている。

Ⅲ-1-(2) 利用者満足の上昇に努めている。

Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備している。

【判断基準】

- a) 利用者の意向に配慮する姿勢を明示し、意向を把握する具体的な仕組みを整備している。
- b) 利用者の意向に配慮する姿勢を明示しているが、意向を把握する具体的な仕組みが十分ではない。
- c) 利用者の意向に配慮する姿勢を明示していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- よりよい児童館等の活動のありようは児童館等が一方的に判断できるものではなく、利用者がどのように受け止めているかという視点から評価する必要があります。本評価基準では、児童館等の活動改善の重要なプロセスとして、利用者の意向の把握について評価します。
- 具体的には、利用者の意向に関する調査、利用者への個別の聴取、児童館運営委員会等の意向の聞き取り、保護者懇談会等における聴取等があります。これら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。
- 本来、健全育成の視点からは、子どもが児童館職員やボランティアなどの大人に自分の意見を表明できる環境づくりが求められています。直接的な「利用者満足」ととらえることはむずかしい点もありますが、子どもの意見が具体的に活動の改善に結びつくような独自の取り組みの推進も今後求められてきます。

評価の着眼点

- 利用者の意向に配慮する姿勢を明示した文書がある。
- 利用者の意向に配慮する調査を定期的に行っている。
- 利用者の意向に配慮する目的で、利用者への個別の相談面接や聴取、利用者懇談会保護者会、児童館運営委員会等を定期的に行っている。

Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。

【判断基準】

- a) 把握した利用者の意向の結果を活用するための仕組みを整備し、実際にそれに向けた取り組みを行っている。
- b) 把握した利用者の意向の結果を活用するための仕組みを整備しているが、それに向けた取り組みが十分ではない。
- c) 把握した利用者の意向の結果を活用するための仕組みを整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、利用者の意向に関する調査の結果を活用し、具体的な児童館等の活動の改善に結びつけているかどうか、そのために組織として仕組みを整備しているかどうかを評価します。
- 児童館等の活動の質を高めるためには、組織として一定の仕組みに従って、継続した取り組みを進める必要があります。このため、調査結果を随時活用するという方法では、有効な改善手法とすることはできません。
- 調査結果を分析・検討する担当者・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、職員の利用者満足に対する意識が向上し、組織全体が共通の問題意識のもとに改善への取り組みを行うことができるようになります。調査結果が職員に共有されているかどうか、評価の対象となります。
- 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り組みの聴取等によって確認します。

評価の着眼点

- 利用者の意向に関する調査の担当者・担当部署の設置や、把握した結果を分析・検討するために、検討会議の設置等が行われている。
- 分析検討の結果に基づいて具体的な改善を行っている。
- 利用者のニーズを把握するための取り組みを行い、それを事業に反映させている。
- 利用者が必要としている情報を提供している。

Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。

Ⅲ-1-(3)-① 利用者が相談や意見を述べやすい環境を整備している。

【判断基準】

- a) 利用者が相談したり意見を述べたりしたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、そのことを利用者に伝えるための取り組みを行っている。
- b) 利用者が相談したり意見を述べたりしたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備しているが、そのことを利用者に伝えるための取り組みが十分ではない。
- c) 利用者が相談したり意見を述べたりしたい時に、相談方法や相談相手を選択できる環境を整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、組織として利用者が相談したり意見を述べたりしやすいような方途をどのように構築しているかを評価します。
- 相談方法や相手を選択できるとは、日常的に接する職員以外に、相談窓口を設置する等、専門的な相談、あるいは組織に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り組みを指します。
- 取り組みを実効あるものにしていくためには、利用者に十分に周知されている必要があります。利用開始時に説明を行うだけでなく、相談窓口等を明確にした上で、その内容をわかりやすい場所に日常的に掲示する、日常的な言葉かけを積極的に行う等の取り組みも評価の対象となります。
- 評価方法は、訪問調査によって組織としての取り組みを聴取し、書面や実際の児童館内の見学等で確認します。

評価の着眼点

- 利用者が、複数の相談方法や相談相手の中から自由を選べることを、わかりやすく説明した文書を作成している。
- 利用者に、その文書を配付したり、わかりやすい場所に掲示したりしている。
- 相談や意見を述べやすいようなスペースづくりに配慮している。

Ⅲ-1-(3)-② 苦情解決の仕組みが確立され十分に周知・機能している。

【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り組み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り組みが行われているが、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。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法第82条によって、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、各福祉施設の最低基準においては、利用者等からの苦情への対応が規定されています。本評価基準では、これらの背景を踏まえて、実際に苦情解決の仕組みが組織の中で確立され機能しているかどうか、また、組織が苦情解決について、提供する活動内容に関する妥当性の評価や改善・課題を探るための有効な手段と位置付けているかどうかを評価します。
- 苦情解決の体制については、① 苦情解決責任者の設置（施設長、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。
- 苦情解決の手順については、苦情解決の仕組みを利用者に十分周知しているかどうか、苦情を受け付けた時の正確な記録と苦情解決責任者への報告が行われているかどうか、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を記録しているかどうか、苦情を申し出た利用者に経過や結果をフィードバックしているかどうか、苦情を申し出た利用者に不利にならない配慮をした上で公表しているかどうか、等が評価のポイントとなります。
- また、組織が苦情解決への取り組みを、利用者保護の視点と同時に、活動の質の向上に向けた取り組みの一環として積極的にとら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り組みによって評価します。
- 例えば、第三者委員が設置されていない、解決への話し合いの手順等が決められていない、公表を行っていない場合はc) 評価となります。

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）

を整備している。

- 苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者に配付、説明しているとともに、わかりやすく説明した掲示物を掲示している。
- 苦情の正確な把握に努め、誠実に対応している。
- 苦情への検討内容や対応策を記録し、利用者に必ずフィードバックしている。
- 苦情を申し出た利用者に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している。

Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。

【判断基準】

- a) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。
- b) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備しているが、迅速に対応していない。
- c) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、苦情に限定されない利用者からの意見や、提案への対応について評価します。苦情に対しては、迅速な対応を心掛けている児童館等も多いと思われませんが、意見や提案に対しても同様に迅速な対応体制を整えることが、利用者からの信頼を高めることにつながります。
- 組織には、利用者からの苦情のみならず、意見や提案から組織の改善・課題を発見し、活動の質を向上させていく姿勢が求められます。この姿勢を具体化したものが、本評価基準で取り上げている「対応マニュアル」となります。
- 対応マニュアルには、意見や提案を受けた後の手順や、具体的な組織内での検討等の対応方法、記録の方法、さらには利用者への経過と結果のフィードバック、公表の方法など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、より効果的な仕組みとしていくために、対応マニュアルの見直しを行うことが必要となります。
- さらに、対応マニュアルに沿って対応を図るだけでなく、利用者からの意見や苦情を、実施する活動の改善につなげていかなければなりません。
- 本評価基準では、対応マニュアルの整備のほか具体的に児童館等の活動の改善につなげている取り組みも含めて評価します。

評価の着眼点

- 意見や提案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規定したマニュアルを整備している。
- 対応マニュアルに沿った取り組みがなされており、意見や提案のあった利用者に対して、検討に時間がかかる場合でも状況を速やかに報告している。
- 対応マニュアルの定期的な見直しを行っている。
- 苦情や意見等を児童館等の活動の改善に反映している。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。

Ⅲ-2-(1)-① サービス内容について定期的に評価を行う体制を整備している。

【判断基準】

- a) 児童館等の活動について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備している。
- b) 児童館等の活動について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備しているが、十分ではない。
- c) 児童館等の活動について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等の活動の質の向上は、P (Plan 計画策定) → D (DO 実行) → C (Check 評価) → A (Act 見直し) のサイクルを継続して実施することによって、恒常的な取り組みとして機能していきます。
- これを具体的に示すと、改善計画策定→計画実施→実施状況の評価→改善計画の見直し→必要があれば計画変更となります。
- Ⅲ-2-(1)の①～③では、この考え方に沿って質の向上に向けた組織的な取り組みを評価します。なお、ここでの「サービス内容 (児童館等の活動)」とは、個別の利用者に対するものではなく、組織的な対応を求められる全体としての改善・課題の発見と対応を指しています。
- 本評価基準は、現在の活動内容を正しく評価するための組織としての体制整備に焦点をあてています。活動の質の向上や改善のための取り組みや、活動内容についての定期的な自己評価等を職員参加によって行うことが求められます。

評価の着眼点

- 定例の会議を含め、年間を通じて職員から提案を募集するか、又は定期的に (年に複数回) 意見を聞くための場を設け、児童館等の活動の質的向上や改善のための取り組みを行っている。
- 定められた評価基準に基づいて、年に1回以上自己評価を行うとともに、第三者評価等を定期的に受審している。
- 評価に関する担当者担当部署が設置されている。

- 評価結果を分析・検討する場が、組織として定められ実行されている。
- 児童館等の活動に対する評価が適切に行われている。
- 地域連携に関する評価が適切に行われている。

言葉の定義

定期的な取り組み：① 職員と管理者との定期的な面接（個別、又はグループ）、② 改善のための提案を職員から行う定期的な機会、など。

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

Ⅲ-2-(1)-② 評価の結果に基づき組織として取り組むべき課題を明確にしている。

【判断基準】

- a) 実施した評価の結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしている。
- b) 実施した評価の結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしているが、十分ではない。
- c) 実施した評価の結果を分析し、組織として取り組むべき課題を明確にしていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、実施した自己評価、第三者評価などの結果を組織がどのように活用しているかを、改善・課題の明確化という観点から評価します。
- 評価方法は、訪問調査時に、評価結果の分析結果やそれに基づく課題等を、検討過程の記録等も含めて確認します。

評価の着眼点

- 職員の参画により評価結果の分析を行っている。
- 分析した結果やそれに基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。

Ⅲ-2-(1)-③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。

【判断基準】

- a) 評価結果から明確になった課題について、改善策や改善計画を立て実施している。
- b) 評価結果から明確になった課題について、改善策や改善計画を立て実施しているが、十分ではない。
- c) 評価結果から明確になった課題について、改善策や改善計画を立て実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、評価結果から明確になった課題に対して、改善策や改善計画を検討し決定しているか、また、決定された改善策改善計画を実行しているかどうかを評価します。
- 課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な制約等から、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や中・長期計画の中で、段階的に解決へ向かって対応していくことが求められます。
- 評価方法は、訪問調査において、改善・課題についての評価結果に基づいた改善策、改善計画等の書面の確認及び実施された改善策について聴取して行います。

評価の着眼点

- 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。
- 改善策や改善計画の実施状況の評価を実施するとともに、必要に応じて計画の見直しを行っている。

Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。

Ⅲ-2-(2)-① 個々のサービスについて標準的な実施方法が文書化されサービスが提供されている。

【判断基準】

- a) 児童館等における個々の活動について、標準的な実施方法が文書化され、それに基づいた活動が実施されている。
- b) 児童館等における個々の活動について、標準的な実施方法が文書化されているが、それに基づいた活動の実施が十分ではない。
- c) 児童館等における個々の活動について、標準的な実施方法が文書化されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等における個々の活動について、標準的な実施方法が定められていることは、職員が共通の認識を持って活動にあたり、安全性を含めて一定の水準の活動を提供していることを意味します。
- 本評価基準では、このような観点から、標準的な実施方法が明文化されているかどうかについて評価します。これは、すべての利用者に対する画一的な活動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。
- 標準的な実施方法を定め、一定の活動水準を保った上で、それぞれの利用者の状態に応じて個別対応を行うことが必要であり、これは事故防止の観点からも有効です。
- 標準的な実施方法には、基本的な技術に関するものだけでなく、活動実施時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備等児童館等の状況に応じた業務手順等も含まれ、実施する活動全般にわたって明文化されていることが求められます。
- また、標準的な実施方法に基づいて実施されていることを組織として確認するための仕組みを整備し、標準的な実施方法に合わない活動が行われた場合の対応方法についても併せて評価を行います。
- 評価方法は、訪問調査において書面を確認するとともに、マニュアル等の活用状況について、活動実施計画との突合せや、実施状況を確認する仕組みの有無、関係職員への聴取等によって確認します。

評価の着眼点

- 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は、利用者の個性の尊重やプライバシー保護の姿勢が明示されている。
- 標準的な実施方法に基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。

Ⅲ-2-(2)-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ているが、必要な見直しを行っていない。
- c) 標準的な実施方法について定期的な検証をしていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 標準的な実施方法を定期的に見直すことは、児童館等の活動の質に関する職員の共通意識を育てるとともに、PDCAのサイクルによって、質に関する検討が組織として継続的に行われているという意味をあわせ持っています。
- 標準的な実施方法の見直しは、職員や利用者からの意見や提案に基づいて、児童館等の活動の質の向上という観点から行われなければなりません。
- 見直しの頻度は組織が定めるものとしますが、少なくとも1年に1回は検証し必要な見直しを行うことが求められます。随時見直しを行っているという場合はc) 評価となります。
- 評価方法は、訪問調査において、定期的な検証や見直しについて、マニュアル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。

評価の着眼点

- 活動の標準的な実施方法の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。
- 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。

Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。

Ⅲ-2-(3)-① 利用者に関するサービス実施状況の記録が適切に行われている。

【判断基準】

- a) 利用者に対する活動の実施状況が適切に記録されている。
- b) 利用者に対する活動の実施状況が記録されているが、十分ではない。
- c) 利用者に対する活動の実施状況が記録されていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者に対する活動の実施状況は、児童館等の規定に従って統一した方法で記録される必要があります。記録は、職員の情報の共有化を図るとともに、活動実施計画の評価・見直しを行う際の基本情報となります。
- 適切に記録されているとは、活動実施計画に沿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。
- 児童館活動の大半は、不特定多数の人々（児童等）が利用することを想定して行われるため、利用者一人ひとりに対する記録を継続的に整備することは困難です。したがって、ここでは、「一人ひとりの利用の事実が確認できるようになっていること」「利用者の全般的な状況や特徴的な事例についての記録があること」「特に気になる児童の状況についての記録があること」を具体的な評価の対象とします。
- 「児童クラブ」や「幼児クラブ」及び「登録制のクラブ活動」等一人ひとりを把握する必要のある活動に関しては、それぞれの目的に沿って① 管理上の記録と、② 実践上の記録が、統一した方法で記録される必要があります。この場合の評価方法は、訪問調査において、児童数名の指導計画と、それに対する記録等を書面で確認します。

評価の着眼点

- 活動の記録（館日誌、行事等の記録）がつけられている。
- 利用の事実が確認できるようになっている。
- 利用者の全般的な状況や特徴的な事例についての記録がある。
- 利用児童の中で個別に援助する必要のある児童についての記録がある。
- 「児童クラブ」や「幼児クラブ」及び「登録制のクラブ活動」等一人ひとりを把握する必要のある活動に関しては、利用者一人ひとりの記録等の書面が整備されている。
- 「児童クラブ」においては、「必要に応じ保護者と連絡を取る」場合の記録がある。
- サービス実施計画に基づくサービス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。

記録する職員ごとに記録内容にばらつきが生じないように工夫をしている。

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管理について規程が定められていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 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二つの観点から管理体制が整備される必要があります。
- 児童館等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。記録の保管場所や保管方法、取扱いに関する規程、保存と廃棄に関する規程、責任者の設置等が必要です。
- 一方、情報開示については、利用者から情報開示を求められた際の規程等の整備も必要です。情報開示の基本姿勢、情報開示の範囲、利用者への配慮等について規定することが必要です。
- 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。
- なお、平成17年4月には「個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）」（平成15年5月30日公布）が全面施行されています。個人情報に関する基本的概念等、この法律に基づいた対応も必要です。

評価の着眼点

- 記録管理の責任者が設置されている。
- 利用者の記録の保管、保存、廃棄に関する規程等を定めている。
- 利用児童の保護者から情報の開示を求められた場合の対応に関する規程を定めている。
- 記録の管理について個人情報保護と情報開示の観点から、職員に対し教育や研修が行われている。
- 守秘義務の遵守を職員に周知徹底している。

Ⅲ-2-(3)-③ 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している。

【判断基準】

- a) 利用者の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取り組みを行っている。
- b) 利用者の状況等に関する情報を職員が共有するための取り組みを行っているが、十分ではない。
- c) 利用者の状況等に関する情報を職員が共有するための取り組みを行っていない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準は、利用者に関する情報の流れについて、組織としての取り組みを評価します。
- 利用者の状況等に関する情報とは、利用者の状況、活動実施にあたり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントや活動計画の実施状況等、利用者にかかわる日々の情報すべてを指します。
- 情報の共有化については、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、秘密を守るべき情報、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サービス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。
- 引継ぎや申し送り、回覧等は当然に行われていることとしてとらえ、組織の特性に応じた共有化へのより積極的な取り組みを評価します。
- 評価方法は、訪問調査において具体的な取り組みを聴取し、書面でも確認します。

評価の着眼点

- 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て、ケース会議（事例検討会）の定期的な（月に1回以上）開催等、部門横断での取り組みがなされている。

言葉の定義

ケース会議（事例検討会）：個々の児童や個別のケース（事例）に対する対応や援助について職員間で情報を共有するために、ケースの内容・課題対応等について検討する会議。

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。

Ⅲ-3-(1)-① 利用希望者に対して活動選択に必要な情報を提供している。

【判断基準】

- a) 利用希望者に対して活動選択に資するような工夫を行って情報提供している。
- b) 利用希望者に対して活動選択に資するような工夫を行って情報提供しているが、十分ではない。
- c) 利用希望者に対して活動選択に資するような工夫を行って情報提供していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 社会福祉法において、社会福祉事業の経営者は、利用者が活動選択の際に参考とすることができる情報を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、複数の児童館等（児童館等における児童クラブ・乳幼児とその保護者のためのサークルなどを含む）の中から利用者が自分の希望に沿ったものを選択するための資料となる、利用者の視点に立った情報を指します。
- 活動内容がわかりやすく説明された印刷物の作成、ホームページの作成、紹介ビデオの作成、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り組み、また、利用者にとってわかりやすい工夫が必要です。
- 本評価基準では、児童館活動の内容等について組織が積極的に情報提供を行うことを求めています。例えば、利用希望で訪れた人に対してパンフレットを渡しているというような取り組みでは、c) 評価となります。

評価の着眼点

- インターネットを利用して、児童館等を紹介したホームページを作成し公開している。
- 児童館等を紹介するビデオを作成している。
- 児童館等の理念や活動内容を紹介した資料を、公共施設等多数の人が手にすることができる場所に置いている。
- 児童館等を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等でだれにでもわかるような内容にしている。
- 見学、体験利用等の希望に対応している。

- 利用児童の保護者が求める、児童・子育てに関する情報の収集と提供が適切に行われている。
- 乳幼児の保護者等限定された時間のみの利用者に対しても児童館活動のすべてについて知らせている。

Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始にあたり利用者等に説明し同意を得ている。

【判断基準】

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

評価基準の考え方と評価のポイント

- 本評価基準では、活動開始時に、利用者によりわかりやすく説明を行っているかどうかを評価のポイントとなります。児童館等の場合は、個々の利用者に対する説明（文書）は掲示による利用案内で代替できることになっていますが、掲示の他に最初に利用する人に渡したり問い合わせて答えたりするための案内（文書）を作成することも必要です。
- 利用者に対する説明は、どの利用者に対しても、組織が定めた様式に基づいて、同じ手順・内容で行われることを前提としています。また、本人が説明を受けることが困難な利用者に対して、組織がどのような援助の方法をとっているかも確認します。
- 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、利用者への説明内容が具体的に記録された書面を確認します。例えば、書面での確認ができない場合はc) 評価となります。

評価の着眼点

- 利用の案内、利用に際しての決まり、活動の紹介等がわかりやすく表示され、伝えられている。
- 説明にあたっては、利用者が理解しやすいように工夫や配慮を行っている。
- 資料の内容は、利用者によりわかりやすいように工夫している。

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

Ⅲ-4-(2) 利用者に対するサービス実施計画が策定されている。

Ⅲ-4-(2)-① サービス実施計画を適切に策定している。

【判断基準】

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

評価基準の考え方と評価のポイント

- 児童館等では、すべての活動において利用児童に対して個別的、集団的に援助する活動が求められます。
- 本評価基準では、個別的、集団的に援助する視点からの活動計画の整備と、計画の策定にあたっての具体的な活動内容等の留意点について評価を行います。
- 計画策定に当たっては、担当者が単独で内容を決定するのではなく管理者を含めた合議によって行い、計画の内容について責任を明確にするなどを目指し、その仕組みが組織として確立していることが求められます。

評価の着眼点

- 活動計画策定の責任者を設置している。
- 活動計画を策定するための部門を横断した関係職員の合議が行われており、利用者の意向・把握を含んだ手順を定めて計画を策定している。
- 活動計画どおりに行われていることを確認する仕組みが構築されるとともに、機能している。

Ⅲ-4-(2)-② 定期的にサービス実施計画の評価・見直しを行っている。

【判断基準】

- a) 活動計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しを、手順を定めて実施している。
- b) 活動計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しを実施しているが、十分ではない。
- c) 活動計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しを実施していない。

評価基準の考え方と評価のポイント

- 利用者に対するサービスの質の向上を図るためには、策定した活動計画について、PDCAのサイクルを継続して実施し、恒常的な取り組みにしていかなければなりません。
- そのためには、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、実施計画変更の手順と関係職員への周知の方法等が明示されていることが望まれます。
- また、個々の活動の状況が責任者に確実に伝わる仕組みも必要です。実施記録での活動状況の確認や、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保つ必要があります。
- 活動計画の見直しでは、目標そのものの妥当性や、具体的な援助や解決方法の有効性等について検討する必要があります。変更に関する利用者の意向に配慮することも必要です。
- 本評価基準では、定期的な評価結果をふまえ、必要と認めたときに適切に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。

評価の着眼点

- 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、及び利用者の意向・把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
- 見直しによって変更した活動計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
- 活動計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。