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

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

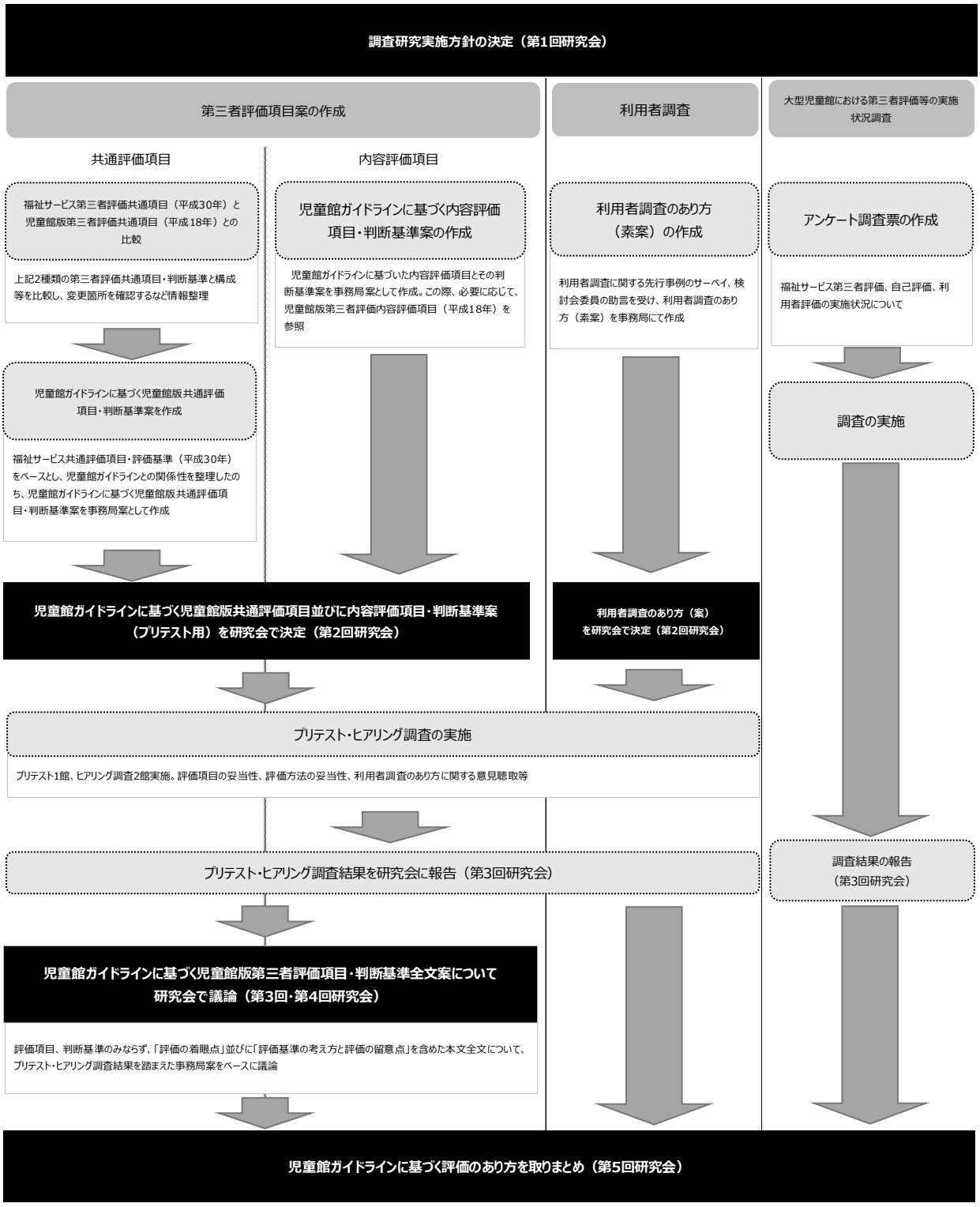
みずほ情報総研株式会社

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**

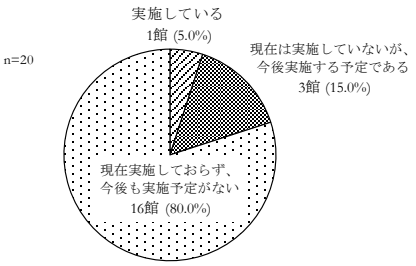
－第三者評価を実施している児童館は 1 館。「現在は実施していないが、今後実施する予定である」が 3 館あるが、その他は「現在実施しておらず、今後も実施予定がない」。

－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。

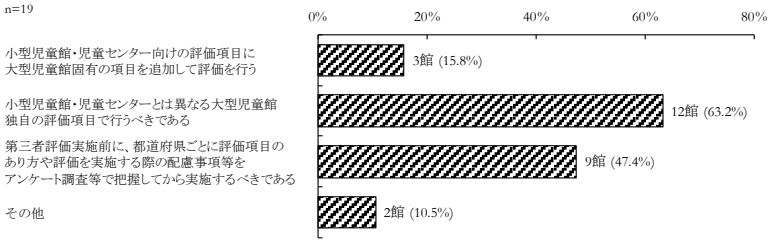
－自己評価の実施状況は「実施している」が 17 館（85.0%）。方法は、「自治体所管課によるモニタリングの一環で実施する自己評価」が最も多く、次いで「運営団体（自治体を含む）による自己評価」が多い。

－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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ 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		児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
		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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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		児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ 関連箇所
A1	A-1-⑴ 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-⑵ 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-⑶ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑶ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑴ 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-⑴ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑶ 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-⑷ 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-⑸ 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

－それぞれの方法のメリット・デメリットは次表の通り。

－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

－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。

－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」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、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

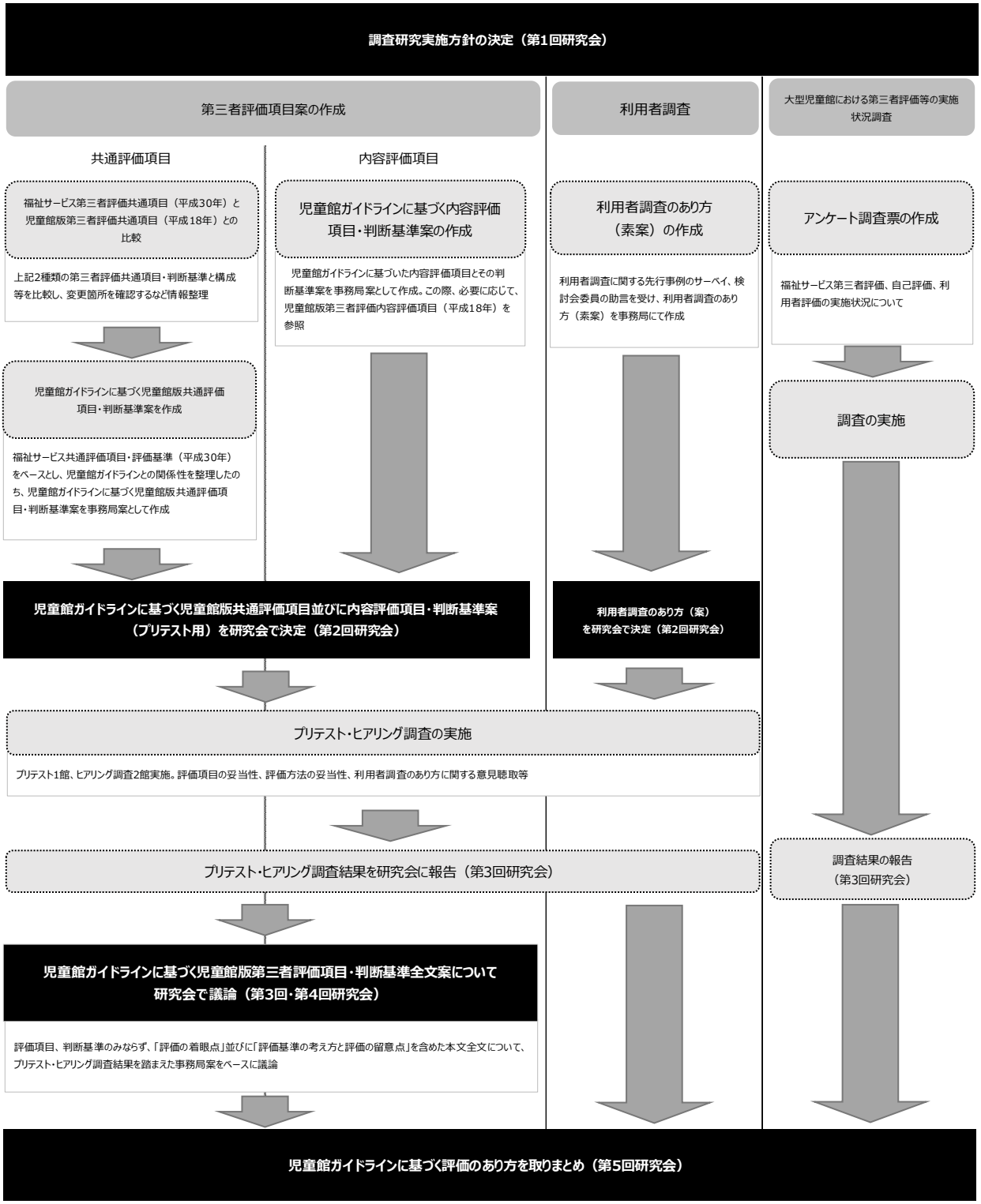
○ 本調査研究の成果は、みずほ情報総研株式会社のホームページにおいて公開する。
（https://www.mizuho-ir.co.jp/index.html）

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 ㎡ / 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

STEP1

事前の説明（評価説明会）

✧ 調査者が事前に実施児童館を訪問し、調査研究の目的、実施内容、第三者評価の概要（第三者評価の目的や意義、実施スケジュール、自己評価シート等への記入方法や訪問調査の内容）等について説明した。

STEP2

資料による事前の調査

(1) 事業プロフィール、及び館長による自己評価

✧ 事業プロフィールに基づいて、施設の基本情報や運営理念、力を入れて取り組んでいる活動等について確認した。

✧ 館長用自己評価シートに基づいて、共通評価項目（案）と内容評価項目（案）の全てについて自己評価を実施した。

✧ 実践例として、各評価項目に該当する具体的な取組やそれを示す記録等の記述と、大項目全体を通じて良いと思う点（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等）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等）を具体的に記述してもらった。

(2) 職員による自己評価

✧ 職員 16 名中 15 名の方から回答を得た。

✧ 職員用自己評価シートにて、内容評価項目（案）の全てについて自己評価し、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を具体的に記述してもらった。

✧ 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を自由に書いてもらった。

STEP3

訪問調査

✧ 調査者 4 名（うち 2 名は東京都評価者養成講習を修了し第三者評価機関に所属する評価者）が児童館を訪問して以下の調査を実施した。

✧ 館長、常勤職員 1 名（勤務経験 26 年、主任的立場）、非常勤職員 1 名（勤務経験 32 年、上級主任非常勤）より話を聞いた。

- ✓ 館長への聞き取り
  - ➢ 第三者評価の通常の手法に沿った「訪問調査」
  - ➢ 第三者評価を受審した感想や気づき等についての「ヒアリング」
- ✓ 職員（常勤職員 1 名、非常勤職員 1 名）への聞き取り
  - ➢ 第三者評価を受審した感想や気づき等についての「ヒアリング」
- ✓ 施設の構造、及び諸室の利用状況の確認
- ✓ 活動場面の観察
- ✓ 資料の確認
- ✓ その他

STEP4

評価結果の検討

✧ 調査結果を踏まえて、評価機関で評価結果を検討し、報告書を作成した。

STEP5

児童館へのフィードバック

✧ 児童館へ評価結果（報告書）をフィードバックした。

（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２－３ｂ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 ㎡ / 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 ㎡ ／ 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

STEP1

事前の説明

✧ 調査者が調査研究の目的・実施内容とともに、ヒアリング調査の目的や意義、実施スケジュール、ヒアリング調査の内容等について説明した。

STEP2

事前の資料送付

✧ 研究会で検討した評価項目（共通及び内容評価項目）や、プリテストで使用した関連シート等を事前に送付し、確認してもらった。

STEP3

ヒアリング調査

✧ 調査者 3 名（うち 2 名は東京都評価者養成講習を修了し第三者評価機関に所属する評価者）が児童館を訪問して以下の調査を実施した。

- ✓ 館長への聞き取り
- ✓ 施設の構造、及び諸室の利用状況の確認
- ✓ 活動場面の観察
- ✓ その他

✧ ヒアリング調査内容は下記の通りとした。

- ✓ 児童館で第三者評価を受審する意義について
- ✓ 第三者評価の実施方法について
- ✓ 「共通評価項目」及び「内容評価項目」について
  - ➢ 児童館現場から見て項目の意味が分かりにくいものはないか
  - ➢ 重複していると感じる項目はないか
  - ➢ これらの項目で児童館活動の質や運営上の課題を網羅的に評価できるか
  - ➢ その他
- ✓ 利用者評価のあり方等について

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 で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。
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 で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。

（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。 ✓ 「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できるところを選ぶ。 ✓ 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、理解しておくことが必要である。

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ので、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感じられ、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ようなこともある。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ことが必要である。 ✓ 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きやすい。 ✓ 見学時は、利用者の活動を妨げないよう配慮する。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。○○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

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

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。

館長・自己評価シート　（内容評価項目）　記入例

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つなげる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が一緒に過ごし、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と関わり、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)　―
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
一昨年より月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。

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。

【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の数が少なく、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みても、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

STEP1

利用者調査のあり方（素案）の作成

✧　これまでに実施されている利用者調査の事前サーベイや有識者のご意見を踏まえて、利用者調査のあり方（素案）を作成した。事前サーベイの対象とした利用者調査に関しては、図表 3-2 を参照されたい。

✧　利用者調査のあり方（素案）の作成手順に関しては、下記の通り。

1. 第三者評価の枠組みに限定せず、「子どもの最善の利益」に配慮し、児童館の利用者である子どもやその保護者の意見を児童館の運営・活動にどう反映するかという観点から、利用者調査のあり方を検討した。
2. 利用者調査について具体的な実施方法及び調査項目を検討するとともに、いずれの方法で実施する場合でも必要となる基本的考え方についても併せて整理した。
3. その上で、第三者評価として利用者調査を実施する際の制約条件を整理し、第三者評価として実施することを考慮した利用者調査の具体的な実施方法、調査対象、調査項目について検討した。

✧　利用者調査のあり方（素案）の目次・構成は図表 3-3 を参照されたい。

STEP2

利用者調査のあり方（素案）について、ヒアリング調査を実施

✧　利用者調査のあり方（素案）をもとに、実施上の課題や必要な工夫等について、意見を聴取した。

STEP3

各調査方式のメリット・デメリット及び検討課題の整理

✧　ヒアリング調査でいただいたご意見（図表 3-4）を参考に、想定される調査方式のメリット・デメリットや今後の検討課題について整理した。

STEP4

提言の取りまとめ

✧　STEP3 で整理した調査方式のメリット・デメリットや今後の検討課題に関して、研究会での議論を踏まえて、最終的な提言を取りまとめた。

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・ユー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.tokyoymca.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/jidokan/oshirase/anketo.files/30zidoukann.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_busyo/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えば、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れる、「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。

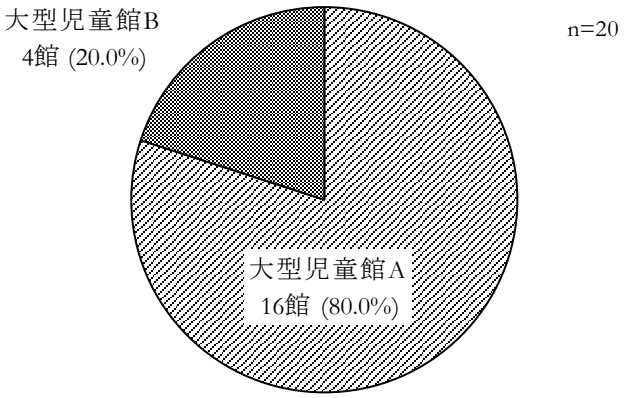
第２節　調査結果

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）



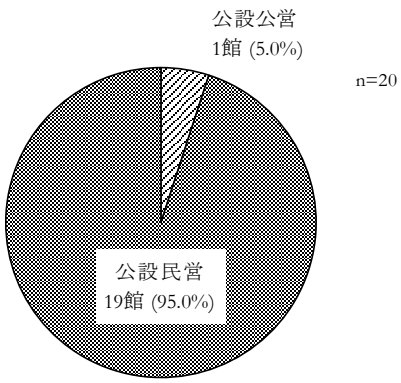
(4) 設置・運営形態

○　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。

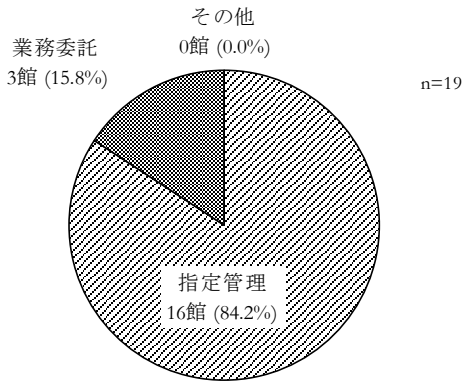
○　なお、「公設民営」の場合の運営形態については、19 館中 16 館（84.2%）が「指定管理」となっている。

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）】

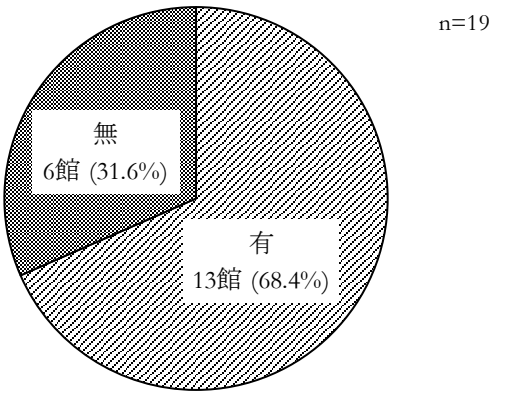


(5) 運営委員会（運営協議会等）の設置

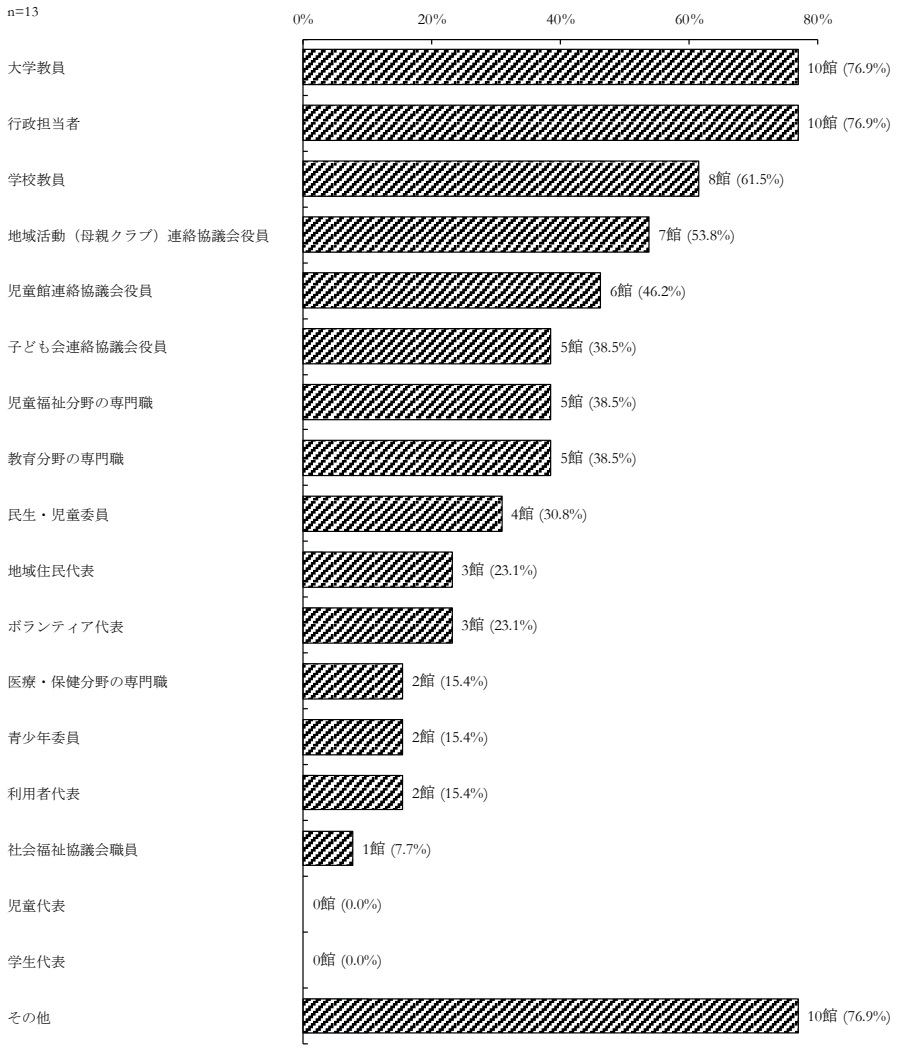
○ 運営委員会（運営協議会等）の設置状況については、回答が得られた 19 館のうち 13 館（68.4%）が「有」となっている。

○ 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

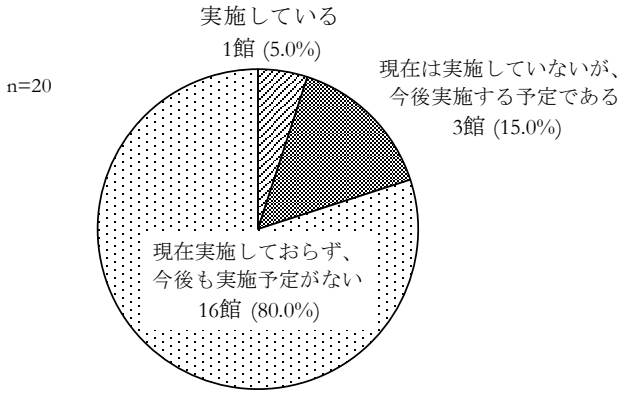
(1) 第三者評価の実施状況

○ 「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

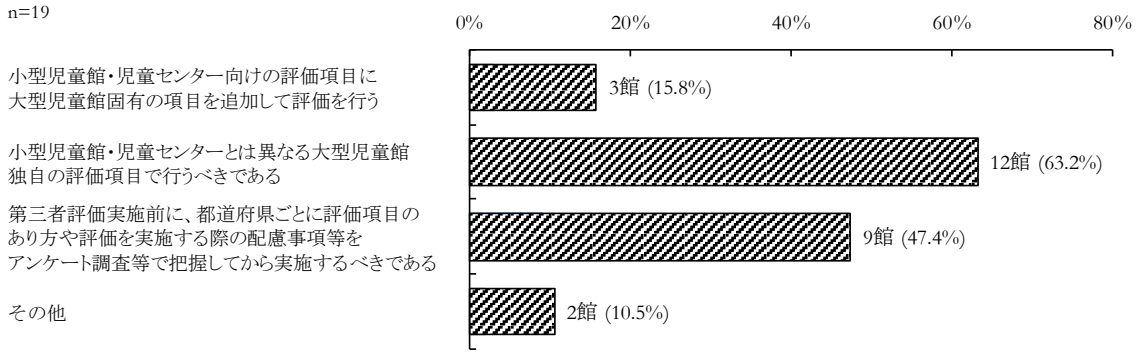
✓	指定管理者である公益財団法人は、外部の有識者が多数を占める理事会、評議員会で運営しており、外部の有識者からなる「あり方検討委員会」を立ち上げ、中長期経営計画を策定し、その計画に沿って運営している。 ✓ 県の包括外部監査や財政的援助団体監査を受けているほか、自己評価を実施し、知事の評価を加え、議会へ報告している。
✓	現在までのところ、制度上の必要性に迫られていない。
✓	県や市の所管と協議していないため現時点で予定はないが、検討すべきと思う。
✓	県福祉サービス第三者評価の評価対象事業になっておらず、指定管理業務仕様書にも記載がないため。
✓	県内に大型児童館を評価する機関がない。
✓	指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項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

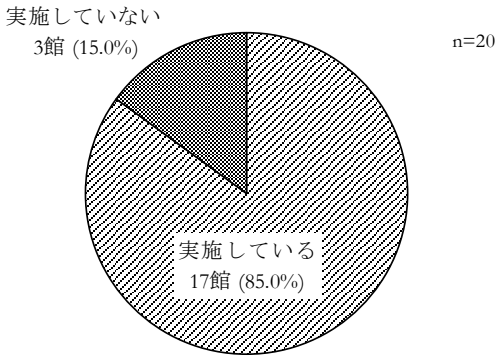
３．自己評価の実施状況

○　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。

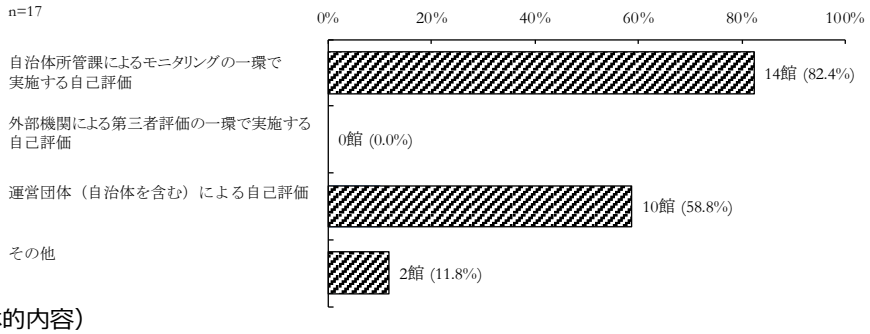
○　「実施している」場合の自己評価実施方法は、「自治体所管課によるモニタリングの一環で実施する自己評価」が 14 館（82.4%）で最も多く、次いで「運営団体（自治体を含む）による自己評価」が 10 館（58.8%）となっている。「外部機関による第三者評価の一環で実施する自己評価」を実施している児童館はない。

○　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）



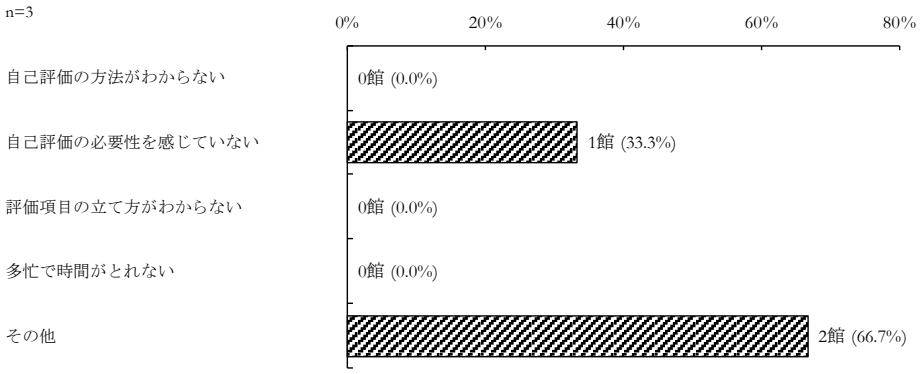
図表 4－11　自己評価の実施方法（MA）



（「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

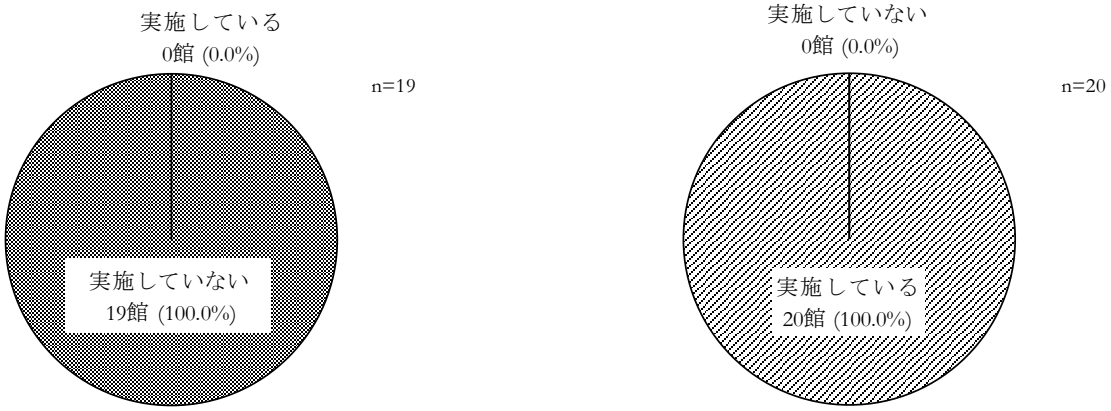
○　利用者調査の実施状況について、①外部機関による利用者評価と②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査の 2 つに分けて聞いた。

○　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。

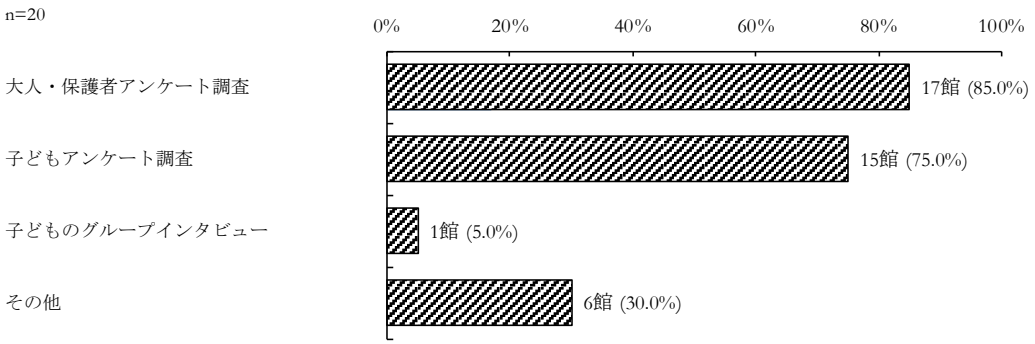
○　なお、②児童館が行う行事や日常の利用者アンケート等の調査の実施方法は、「大人・保護者アンケート調査」が 17 館（85.0%）で最も多く、次いで「子どもアンケート調査」が 15 館（75.0%）となっている。特徴的な方法としては、体験型キッズモニターを実施している児童館もある。

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 t 等、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行っていること

✓	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、より見やすくて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、そ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。遊具類も同様で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こも老朽化しており、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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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。	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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
	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はいるが、効果的な育成プログラムが用意されていないなど、積極的な取組には至っていない。 c) 実習生等の児童館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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
	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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
	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。 【判断基準】 a) 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。 b) 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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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		
A1	A-1-⑴ 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-⑵ 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-⑶ 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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
A-2 遊びによる子どもの育成		
A4	A-2-⑴ 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-⑵ 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。	第４章 1(1)、(2)
A6	A-2-⑶ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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-⑵ 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	児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
A-6 子育て支援の実施		
A13	A-６-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 地域の健全育成の環境づくりに取組んでいる。 【判断基準】 a） 地域の健全育成の環境づくりに取組んでいる。 b） 地域の健全育成の環境づくりに取組んでいるが、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-⑴ 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-⑴ 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-⑴ 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-⑵ 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-⑴ 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		児童館ｶﾞｲﾄﾞﾗｲﾝ関連箇所
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-⑴ 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-⑵ 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-⑶ 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-⑷ 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-⑸ 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、そこからの気付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に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際の方法として、(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、事前に周知をしてもらう。 ○ 座談会に集まった利用者に、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に、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の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も、たとえ年長の子どもと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）
（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%EF%BC%A3%EF%BC%91%EF%BC%94%E3%80%80%E5%AD%90%E3%81%A9%E3%82%82%E3%81%AE%E6%9C%80%E5%96%84%E3%81%AE%E5%88%A9%E7%9B%8A.pdf（2020/3/9 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必要があることから、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。