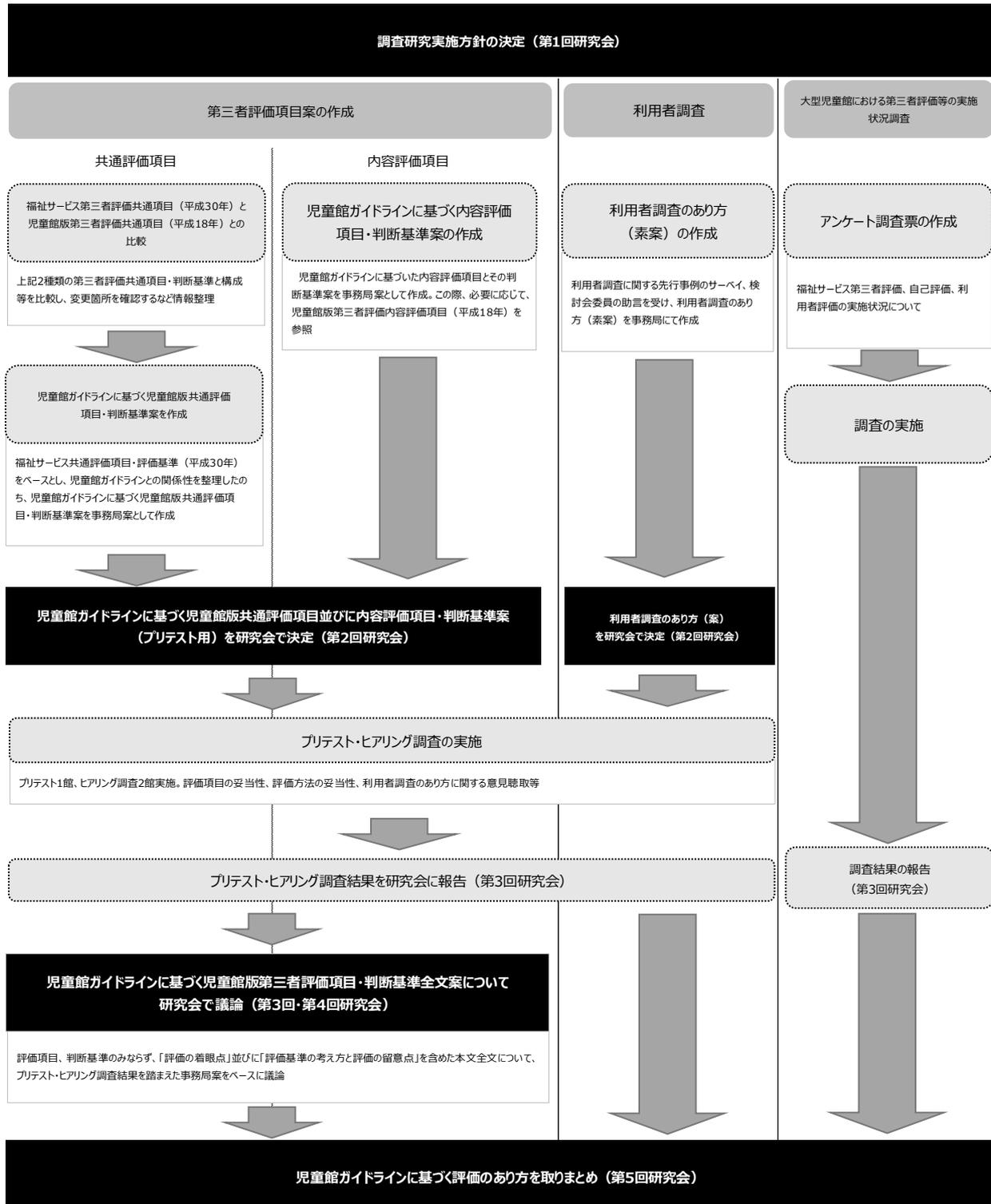


児童館ガイドラインに基づく評価のあり方に関する調査研究 概要（一部抜粋）

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

児童館ガイドラインに基づく第三者評価のあり方の検討プロセス

本調査研究の全体像と検討のプロセスは次の通りである。



大型児童館における第三者評価等の実施状況調査

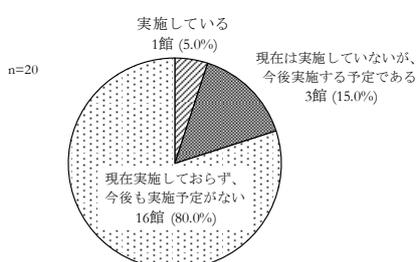
児童館ガイドラインにおいては、大型児童館に関する章が新設されたことがポイントの一つであるものの、大型児童館は、小型児童館、児童センター等と機能や役割が異なり、本調査研究で作成する第三者評価項目等をそのまま活用することは適さないことが予想されるため、大型児童館における第三者評価等の実施状況や必要性に対する認識、今後の課題等を整理することを目的としてアンケート調査を実施した。

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

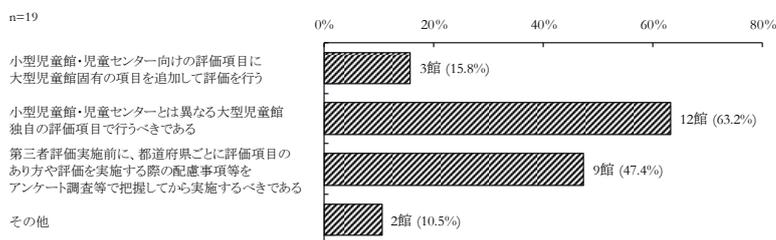
【調査結果からわかったこと】

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

第三者評価の実施状況 (SA)



大型児童館が第三者評価を行う場合の方法 (MA)



児童館ガイドラインに基づく第三者評価のあり方に係る提言

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

1. 児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準

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

児童館版 福祉サービス第三者評価項目・判断基準の主なポイント

【基本的な考え方】

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

【用語の使い方】

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

【共通評価項目】

- 32「福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。」は児童館にはそぐわない内容であることから、児童館版第三者評価項目では対象外とした。

【内容評価項目】

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

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

また、第三者評価における自己評価の実施に向けては、評価の着眼点まで自己評価シートに含めておくことで、自己評価シートのみで完結するような形で作業を行うことができる。館長・職員双方の負担軽減につながるるとともに、それぞれの評価項目の意図を理解して、自己評価をできるように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。

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や職員・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。