

# 福祉サービス第三者評価基準 (児童館版)

- ・ 評価細目の第三者評価項目
- ・ 評価細目の第三者評価結果
- ・ 評価項目の判断基準
- ・ 評価基準の考え方
- ・ 評価のポイント
- ・ 評価の着眼点

# 評価基準の考え方・評価のポイント及び評価の着眼点

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
評価対象 I 福祉サービスの基本方針と組織		
I-1 理念・基本方針		
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。(1)	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>・法人・児童館等の理念を明文化しており、法人・児童館等の使命・役割を反映している。</p> <p>・法人・児童館等の理念を明文化しているが、法人・児童館等の使命・役割の反映が十分はでない。</p> <p>・法人・児童館等の理念を明文化していない。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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」といったことではなく、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。</p> <p>○ 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」とあわ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の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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 法人・児童館等の理念が文書(事業計画等の法人・事業所内の文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 法人・児童館等の理念から、法人が実施する福祉サービスの内容や特性を踏まえた法人・児童館等の使命や目指す方向、考え方を読み取ることができる。</p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p>児童館等 : 児童館、および放課後児童クラブ(学童保育)を指す。</p> <p>児童館等の理念 : 児童館等が活動を行う上での根本的な考え方を示す。公立公営の児童館等の場合は、その自治体の条例だけでなく、主管課と当該児童館等の理念・基本方針の双方を評価の対象とする。</p> <p>児童館等の活動 : 児童館等の利用者(通常の利用者だけでなく地域の児童、子育て家庭も含む)に対する活動全般を指す。</p> <p>公的な書類 : 館長の責任の下に作成している書類や掲示物を指す。</p>
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。(2)	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>・法人・児童館等の理念に基づく基本方針を明文化しており、その内容が適切である。</p> <p>・法人・児童館等の理念に基づく基本方針を明文化しているが、その内容が十分ではない。</p> <p>・法人・児童館等の理念に基づく基本方針を明文化していない。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 基本方針は、法人・児童館等の理念に基づいて当該事業所の利用者に対する姿勢や地域との関わり方、あるいは児童館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。</p> <p>○ 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的行うことができるようになります。また、対外的にも、実施する児童館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。</p> <p>○ 第三者評価では、法人・児童館等の理念とあわせて、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基本的な事項として重要視しています。職員や利用者等への周知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。</p> <p>○ 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「基本方針」を位置付けています。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 基本方針が文書(事業計画等の法人・事業所内文書や広報誌、パンフレット等)に記載されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p>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。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(3) I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。(4)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人・児童館等の理念や基本方針を職員に配付するとともに、十分な理解を促すための取り組みを行っている。</li> <li>・法人・児童館等の理念や基本方針を職員に配付しているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。</li> <li>・法人・児童館等の理念や基本方針を職員に配付していない。</li> </ul>
		<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 基本方針は、法人・児童館等の福祉サービスに対する考え方や姿勢を示し、職員の行動規範となるものですから、職員には十分な周知と理解を促すことが重要となります。</li> <li>○ 本評価基準では、理念や基本方針を文書にして職員に配布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。</li> <li>○ 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あわせて把握することになります。</li> <li>○ 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、組織に雇用される全ての職員を指しています。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 理念や基本方針を会議や研修において説明している。</li> <li><input type="checkbox"/> 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した上で実行している。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 児童館が目指す姿とその実現のために大切にすべき視点を全職員が(明確に)把握している。</li> </ul> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p>職員：常勤・非常勤または職種を問わず、当該児童館等に雇用されているすべての職員を指す。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する。</p>
		<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、利用者や保護者、さらに地域の住民、関係機関等にも広く周知することが必要となります。また、利用者や保護者、さらに地域の住民、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ることとなります。</li> <li>○ 利用者や保護者、さらに地域の住民、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。</li> <li>○ 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や家族等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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 理念や基本方針を児童館運営委員会や児童館等の利用者の組織、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等で資料をもとに説明している。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> </ul> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p>児童館の適正な運営を図るために、児童福祉関係行政機関、児童委員、社団法人児童協議会、母親クラブ等地域組織の代表者、学識経験者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。</p> <p>児童館等の利用者 児童館等を利用している乳幼児の保護者の組織や放課後児童クラブ(以下、の組織：児童クラブ)の「父母の会」、児童館利用者の親の会等を指す。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点											
<b>I-2 計画の策定</b> 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。(5) 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。(6)													
	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="710 230 815 282">a</td> <td data-bbox="815 230 1519 282">・経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を策定している。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 282 815 333">b</td> <td data-bbox="815 282 1519 333">・----</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 333 815 385">c</td> <td data-bbox="815 333 1519 385">・経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を策定していない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="710 385 1519 436"><b>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</b></p> <p data-bbox="710 436 1519 488">○ 「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。)</p> <p data-bbox="710 488 1519 584">○ 本評価基準では、<b>児童館等の活動</b>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<b>児童館等の活動</b>の実施といったことも含めた目標(ビジョン)を明確にし、その目標(ビジョン)を実現するために、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等に関する具体的な計画を評価します。</p> <p data-bbox="710 584 1519 636">○ 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。</p> <p data-bbox="710 636 1519 792">i) 理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にする。            ii) 明確にした目標(ビジョン)に対して、実施する<b>児童館等の活動</b>の内容、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにする。            iii) 明らかになった課題や問題点を解決し、目標(ビジョン)を達成するための具体的な中・長期計画を策定する。            iv) 計画の実行と評価・見直しを行う。</p> <p data-bbox="710 792 1519 844">○ 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。</p> <p data-bbox="710 844 1519 882"><b>&lt;評価の着眼点&gt;</b></p> <p data-bbox="710 882 1519 934">□ 理念や基本方針の実現に向けた目標(ビジョン)を明確にしている。</p> <p data-bbox="710 934 1519 985">□ 実施する福祉サービスの内容や、組織体制や設備の整備、職員体制、人材育成等の現状分析を行い、課題や問題点を明らかにしている。</p> <p data-bbox="710 985 1519 1023">□ 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。</p> <p data-bbox="710 1023 1519 1061">□ 中・長期計画に基づく取り組みを行っている。</p> <p data-bbox="710 1061 1519 1099">□ 中・長期計画は必要に応じて見直しを行っている。</p> <p data-bbox="710 1099 1519 1137"><b>&lt;言葉の定義&gt;</b></p> <p data-bbox="710 1137 1519 1205"><b>中・長期計画</b> : 公立児童館等においては、その自治体の児童館施策としての中・長期計画とあわせて、当該児童館等が独自に中・長期計画を策定していることを求める。</p>	a	・経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を策定している。	b	・----	c	・経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を策定していない。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="815 1205 936 1256">a</td> <td data-bbox="936 1205 1519 1256">・各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 1256 936 1308">b</td> <td data-bbox="936 1256 1519 1308">・----</td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 1308 936 1359">c</td> <td data-bbox="936 1308 1519 1359">・各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映していない。</td> </tr> </table>	a	・各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	b	・----	c
a	・経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を策定している。												
b	・----												
c	・経営や実施する福祉サービスに関する、中・長期計画を策定していない。												
a	・各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。												
b	・----												
c	・各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映していない。												
<p data-bbox="710 1359 1519 1411"><b>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</b></p> <p data-bbox="710 1411 1519 1480">○ 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。</p> <p data-bbox="710 1480 1519 1550">○ 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。上記の評価ポイントの二点目は、実施状況の評価が可能となるような計画であることを求めています。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。</p> <p data-bbox="710 1550 1519 1619">○ 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<b>代表者</b>から聴取して確認します。</p> <p data-bbox="710 1619 1519 1657"><b>&lt;評価の着眼点&gt;</b></p> <p data-bbox="710 1657 1519 1709">□ 事業計画には、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。</p> <p data-bbox="710 1709 1519 1760">□ 事業計画は、実行可能かどうか、数値目標等を設定することによって実施状況の評価を行えるかどうかについて配慮がなされている。</p> <p data-bbox="710 1760 1519 1798">□ 事業計画が、<b>個々の行事計画を集めただけの、単なる「行事計画」</b>になっていない。</p> <p data-bbox="710 1798 1519 1836"><b>&lt;言葉の定義&gt;</b></p> <p data-bbox="710 1836 1519 1946"><b>事業計画</b> : 児童館等においては、乳幼児とその保護者、小学生、中高生、児童クラブ等各分野に事業計画が策定され、それらが中・長期計画とのかかわりで児童館等の活動の中にどのように位置づけられているかを明示されていることを求める。</p>													

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点						
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。(7)		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 174 815 226">a</td> <td data-bbox="815 174 1519 226">・中・長期計画が、職員等の参画する会議などの場で策定されている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 226 815 277">b</td> <td data-bbox="815 226 1519 277">・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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 277 815 329">c</td> <td data-bbox="815 277 1519 329">・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。</td> </tr> </table> <p data-bbox="711 329 1519 380">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 380 1519 456">○ 本評価基準における評価のポイントは、各計画の策定にあたり、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。</p> <p data-bbox="711 456 1519 510">○ 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が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。</p> <p data-bbox="711 510 1519 609">○ 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定めるような手順が、組織として定められ、実施されているかについてもあわせて聴取します。</p> <p data-bbox="711 609 1519 685">○ 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はなく、中・長期計画の妥当性や有効性についての見直しの基本となります。</p> <p data-bbox="711 685 1519 739">○ 評価方法は、計画策定過程の記録、計画の評価・見直しの記録、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の継続した事業計画の比較等で確認します。</p> <p data-bbox="711 739 1519 790">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 790 1519 844">□ 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。</p> <p data-bbox="711 844 1519 875">□ 評価の結果に基づいて各計画の見直しを行っている。</p> <p data-bbox="711 875 1519 898">□ 一連の過程が一部の職員だけで行われていない。</p>	a	・中・長期計画が、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。
a	・中・長期計画が、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。							
I-2-(2)-② 計画が職員や利用者に周知されている。(8)		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 898 815 949">a</td> <td data-bbox="815 898 1519 949">・各計画を職員や利用者等に配付するとともに、利用者・保護者や地域住民に十分な理解を促すための取り組みを行っている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 949 815 1001">b</td> <td data-bbox="815 949 1519 1001">・各計画を職員や利用者・保護者や地域住民等に配布しているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 1001 815 1052">c</td> <td data-bbox="815 1001 1519 1052">・各計画を職員や利用者・保護者や地域住民等に配布していない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="711 1052 1519 1104">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 1104 1519 1180">○ 各計画を職員がよく理解することは、計画達成のために欠かすことができない要件です。本評価基準では、職員に対する周知では各計画を文書にして配布することは基本的な取り組みと位置付け、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。</p> <p data-bbox="711 1180 1519 1234">○ 利用者・保護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。</p> <p data-bbox="711 1234 1519 1310">○ 評価方法は、訪問調査において職員や利用者等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あわせて把握することになります。</p> <p data-bbox="711 1310 1519 1361">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 1361 1519 1393">□ 中・長期計画や事業計画を職員会議や研修において説明している。</p> <p data-bbox="711 1393 1519 1447">□ 中・長期計画や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。</p> <p data-bbox="711 1447 1519 1500">□ 中・長期計画や事業計画を利用者・保護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。</p> <p data-bbox="711 1500 1519 1512">□ 中・長期計画や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。</p>	a	・各計画を職員や利用者等に配付するとともに、利用者・保護者や地域住民に十分な理解を促すための取り組みを行っている。	b	・各計画を職員や利用者・保護者や地域住民等に配布しているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。	c	・各計画を職員や利用者・保護者や地域住民等に配布していない。
a	・各計画を職員や利用者等に配付するとともに、利用者・保護者や地域住民に十分な理解を促すための取り組みを行っている。							
b	・各計画を職員や利用者・保護者や地域住民等に配布しているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。							
c	・各計画を職員や利用者・保護者や地域住民等に配布していない。							

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点												
I-3 代表者の責任とリーダーシップ														
I-3-(1) 代表者の責任が明確にされている。														
I-3-(1)-① 代表者自らの役割と責任を職員に対して表明している。(9)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="395 224 711 273">a</td> <td data-bbox="711 224 1522 273">・代表者は、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 273 711 322">b</td> <td data-bbox="711 273 1522 322">・代表者は、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 322 711 371">c</td> <td data-bbox="711 322 1522 371">・代表者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="738 394 1066 421">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 443 1522 533">○代表者は、組織全体をリードする立場として、職員に対して自らの役割と責任を明らかにすることは、職員からの信頼を得るために欠かすことができないものです。質の高い福祉サービスの実施や、効率的な運営は、代表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代表者の要件と言えます。</p> <p data-bbox="711 544 1522 589">○本評価基準での「代表者」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が、法人の経営者に対しても、同様の姿勢が求められます。</p> <p data-bbox="711 600 1522 656">○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。</p> <p data-bbox="738 678 895 705">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 716 1522 761">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 772 1522 795">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 795 1522 817">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 817 1522 862">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="738 884 874 911">&lt;言葉の定義&gt;</p> <p data-bbox="711 922 1522 990">代表者 児童館等では、公立、法人を問わず管理責任が部署によって分割されている場合があるので、各部署の代表者に与えられた職掌の範囲を考慮した上で、本評価基準の考えに沿った具体的な取り組みを評価する。</p>	a	・代表者は、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	・代表者は、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	・代表者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="815 224 1522 273">a</td> <td data-bbox="711 224 1522 273">・代表者自ら、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 273 1522 322">b</td> <td data-bbox="711 273 1522 322">・代表者自ら、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 322 1522 371">c</td> <td data-bbox="711 322 1522 371">・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="738 1167 1066 1193">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 1216 1522 1283">○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。代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1294 1522 1350">○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、リスト化され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。</p> <p data-bbox="711 1361 1522 1429">○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ることが望まれます。</p> <p data-bbox="711 1440 1522 1485">○本評価基準では、代表者の、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。</p> <p data-bbox="738 1507 895 1534">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 1545 1522 1568">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1568 1522 1612">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1624 1522 1668">□ 代表者は、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。</p>	a	・代表者自ら、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	・代表者自ら、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	・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。
a	・代表者は、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	・代表者は、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	・代表者は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにしていない。													
a	・代表者自ら、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	・代表者自ら、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	・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。													
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。(10)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="395 999 711 1048">a</td> <td data-bbox="711 999 1522 1048">・代表者自ら、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1048 711 1097">b</td> <td data-bbox="711 1048 1522 1097">・代表者自ら、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="395 1097 711 1146">c</td> <td data-bbox="711 1097 1522 1146">・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="738 1167 1066 1193">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 1216 1522 1283">○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。代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1294 1522 1350">○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、リスト化され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。</p> <p data-bbox="711 1361 1522 1429">○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ることが望まれます。</p> <p data-bbox="711 1440 1522 1485">○本評価基準では、代表者の、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。</p> <p data-bbox="738 1507 895 1534">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 1545 1522 1568">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1568 1522 1612">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1624 1522 1668">□ 代表者は、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。</p>	a	・代表者自ら、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	・代表者自ら、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	・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="815 999 1522 1048">a</td> <td data-bbox="711 999 1522 1048">・代表者自ら、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 1048 1522 1097">b</td> <td data-bbox="711 1048 1522 1097">・代表者自ら、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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="815 1097 1522 1146">c</td> <td data-bbox="711 1097 1522 1146">・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="738 1167 1066 1193">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 1216 1522 1283">○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。代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1294 1522 1350">○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、リスト化され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。</p> <p data-bbox="711 1361 1522 1429">○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ることが望まれます。</p> <p data-bbox="711 1440 1522 1485">○本評価基準では、代表者の、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。</p> <p data-bbox="738 1507 895 1534">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 1545 1522 1568">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1568 1522 1612">□ 代表者は、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。</p> <p data-bbox="711 1624 1522 1668">□ 代表者は、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。</p>	a	・代表者自ら、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	・代表者自ら、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	・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。
a	・代表者自ら、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	・代表者自ら、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	・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。													
a	・代表者自ら、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	・代表者自ら、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	・代表者自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みは行っていない。													

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
I-3-(2) <b>代表者のリーダーシップが発揮されている。</b> 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。(11)	a b c	<p>・代表者は、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。</p> <p>・代表者は、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。</p> <p>・代表者は、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。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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重要な課題になりました。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。</p> <p>○ 代表者は、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。</p> <p>○ 本評価基準では、代表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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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・分析を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、児童館等の活動の質の向上について、職員の意見を取り定めるための具体的な取り組みを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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。</p>
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。(12)	a b c	<p>・代表者は、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。</p> <p>・代表者は、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。</p> <p>・代表者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みについて十分な指導力を発揮していない。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 代表者は、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。</p> <p>○ 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、その効果をさら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福祉サービスの実施には不可欠となります。</p> <p>○ 代表者には、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。</p> <p>○ 本評価基準では、代表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、職員全体で合目的・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。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 代表者は、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。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点						
<b>評価対象 II 組織の運営管理</b>								
<b>II-1 経営状況の把握</b>								
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。(13)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="710 273 815 331">a</td> <td data-bbox="815 273 1522 331">・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を積極的に行っている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 331 815 389">b</td> <td data-bbox="815 331 1522 389">・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を行っているが、十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 389 815 434">c</td> <td data-bbox="815 389 1522 434">・事業経営をとりまく環境を把握するための取り組みを行っていない。</td> </tr> </table>	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を積極的に行っている。	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を行っているが、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を行っていない。	<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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、児童の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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 行政担当部署と密に関わり、施策の動向や地域ニーズを常に把握するための方法を持っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 周辺小中学校の児童数の推移や近隣の世帯構成、生活習慣等を把握し、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>
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を積極的に行っている。							
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を行っているが、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を行っていない。							
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。(14)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="710 1025 815 1084">a</td> <td data-bbox="815 1025 1522 1084">・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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 1084 815 1142">b</td> <td data-bbox="815 1084 1522 1142">・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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 1142 815 1178">c</td> <td data-bbox="815 1142 1522 1178">・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。</td> </tr> </table>	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。	<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。経営者や代表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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 職員数と利用者の関係・空間と利用者の関係が適切であり、事業規模に見合った適切な利用者がある。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>
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。							
II-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。(15)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="710 1615 815 1673">a</td> <td data-bbox="815 1615 1522 1673">・外部監査を実施しており、その結果に基づいた経営改善を実施している。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 1673 815 1731">b</td> <td data-bbox="815 1673 1522 1731">・外部監査を実施しているが、その結果に基づいた経営改善が十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="710 1731 815 1776">c</td> <td data-bbox="815 1731 1522 1776">・外部監査を実施していない。</td> </tr> </table>	a	・外部監査を実施しており、その結果に基づいた経営改善を実施している。	b	・外部監査を実施しているが、その結果に基づいた経営改善が十分ではない。	c	・外部監査を実施していない。	<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 公認会計士等の専門家による指摘事項、アドバイス等は、経営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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において、書面での確認と聴取により行います。なお、行政による監査は対象ではありません。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p><b>外部監査</b> 複数の児童館等を管掌している経営体(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ことも、評価の対象とする。</p>
a	・外部監査を実施しており、その結果に基づいた経営改善を実施している。							
b	・外部監査を実施しているが、その結果に基づいた経営改善が十分ではない。							
c	・外部監査を実施していない。							

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
<b>II-2 人材の確保・養成</b> 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。(16)		
	a ・目標とする <b>児童館活動の質</b> 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 <b>児童館活動の質</b> 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 <b>児童館活動の質</b> 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。	<p><b>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</b></p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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、障害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。</p> <p>○ 本評価基準では、具体的な考え方・プランの有無とともに、プランどおりの人員体制が取られていない場合でも、その目標の実現に向かって計画的に人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。</p> <p>○ 人事管理については、<b>法人等</b>で一括して所管している場合もありますが、その場合にも本評価基準に照らし合わせて、<b>当該児童館等</b>に関する具体的な考え方を評価します。</p> <p><b>&lt;評価の着眼点&gt;</b></p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> プランに基づいた人事管理が実施されている。</p> <p><b>&lt;言葉の定義&gt;</b></p> <p><b>必要な人材</b>：児童館等に求められる人材の資質には次のようなものがあげられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童とのかかわりが適切である。</li> <li>・状況を判断し、行動を決断する。</li> <li>・企画力がある。</li> <li>・児童館職員としてふさわしい技能を備えている。</li> <li>・保護者や住民への対応を適切に行うことができる。</li> <li>・仕事に対する意欲がある。</li> <li>・リーダーシップがある。</li> </ul>
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。(17)	a ・客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を実施している。 b ・定期的な人事考課を実施しているが、客観的な基準に基づいて行われていない。 c ・定期的な人事考課を実施していない。	<p><b>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</b></p> <p>○ <b>人事考課の目的は、能力開発や人材育成、意欲の喚起、組織の活性化等です。児童館では事業所の規模が比較的小規模であり、客観的な職員評価が難しい状況にあるため、人事考課を適切に導入し、より意識した客観的な評価とそれに伴う職員処遇を実施することが必要とされます。</b></p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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、制度構築に対する取り組みに躊躇する傾向が見受けられます。確かに人の評価に関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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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捉えるかは大きな問題です。人事考課で捉える「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。</p> <p>○ 評価方法は、考課基準を職員に明示している書面によって確認するとともに、訪問調査によって客観性・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。</p> <p><b>&lt;評価の着眼点&gt;</b></p> <p><input type="checkbox"/> 人事考課の目的や効果を正しく理解している。</p> <p><input type="checkbox"/> 考課基準を職員に明確に示すことや、結果を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。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(18)	a	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
	c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の就業状況や意向を把握する仕組みがない。</li> </ul>
	<p align="center"><b>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</b></p> <p>○ 児童館事業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臨めるような環境を整えることが求められます。職員の就業状況や意向・意見を把握、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。</p> <p>○ 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、<b>疾病状況のチェック</b>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。</p> <p>○ 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するの対応等、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。</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において職員の就業状況や意向・意見等の記録、把握した結果についての対応の記録等の確認と聴取によって行います。</p> <p align="center"><b>&lt;評価の着眼点&gt;</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> (雇用されている)職員の処遇が公平かつ適切になされている。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータ、<b>疾病状況を</b>、定期的にチェックしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 分析した結果について、改善策を検討する仕組みがある。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 定期的に職員との個別面接の機会を設ける等、職員が相談しやすいような組織内の工夫をしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	
	a	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
II-2-(2)-② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。(19)	b	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福利厚生事業を実施しているが、十分ではない。</li> </ul>
	c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福利厚生事業を実施していない。</li> </ul>
	<p align="center"><b>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</b></p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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)第三に規定される社会福祉事業を営む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<b>以下のもの</b>に対する取り組み等が挙げられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 従事者の健康の保持増進</li> <li>・ 余暇活動の充実</li> <li>・ 生活利便の向上等の各種ニーズに応じた福利厚生</li> </ul> <p>○ 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。</p> <p align="center"><b>&lt;評価の着眼点&gt;</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 職員の福利厚生が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>	

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(20)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 職員の教育・研修に関する基本的な考え方のポイントは、<b>児童館等の活動</b>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、<b>児童館等の活動</b>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。</p> <p>○ 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職員の教育・研修に関する組織の基本姿勢を、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。</p> <p>○ <b>児童館等の活動</b>の質の向上に対する取り組みを評価する項目ですので、正規職員の他、派遣契約職員や臨時職員等、職員全体についての教育・研修を対象とします。</p> <p>○ 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ので、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が必要になります。</p> <p>○ 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します。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 組織が目指す<b>児童館等の活動</b>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。</li> <li><input type="checkbox"/> 現在実施している<b>児童館等の活動</b>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。</li> </ul> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p><b>研修会</b>：児童館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。</p>
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。(21)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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が、計画に基づいた具体的な取り組みが十分に行われていない。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 本評価基準では、個別の職員に対する教育・研修について、計画の策定と教育・研修の実施の視点から評価します。</p> <p>○ 組織は、基本姿勢に基づいてそれぞれの職員に求められる技術や知識等について、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。</p> <p>○ 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を評価のポイントとなります。</p> <p>○ 具体的には、介護技術向上のための介護福祉士資格の取得、相談員の面接技術向上のための国家資格の取得、栄養士の管理栄養士資格の取得等が挙げられます。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 策定された教育・研修計画に基づき、実際に計画に従った教育・研修が実施されている。</li> </ul>

評価基準のための評価項目		評価結果	評価のポイント及び着眼点
II-2-(3)-③	定期的な個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。 (22)	a	・研修成果の評価が定期的に行われるとともに、次の研修計画に反映されている。
		b	・研修成果の評価が定期的に行われているが、次の研修計画に反映されていない。
		c	・研修成果の評価が定期的に行われていない。
			<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 本評価基準では、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。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 研修を終了した職員は、報告レポートを作成している。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価・分析された結果を次の研修計画に反映している。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>
II-2-(4) 実習生の受け入れが適切に行われている。			
II-2-(4)-①	実習生の受け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。(23)	a	・実習生の受け入れに対する基本的姿勢が明示されており、受け入れについての体制が整備されている。
		b	・実習生の受け入れに対する基本姿勢は明示されているが、受け入れについての体制が十分に整備されていない。
		c	・実習生の受け入れに対する基本的姿勢が明示されていない。
			<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 児童厚生員や放課後児童指導員をはじめとして福祉の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。地域の特性や事業所の種別、規模等、状況によって異なりますが、組織としての姿勢が明確にされているとともに、その体制が整備されている必要があります。</p> <p>○ 本評価基準では、まず組織としての基本的な考え方・方針が明確にされているかが評価の対象となります。</p> <p>○ 次に受け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、受け入れについての連絡窓口、利用者や保護者等への受入れ意義・方針・日程等の事前説明、職員への受入れ意義・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。</p> <p>○ 実習生は、受け入れの時期や期間、受け入れ人数などが一定ではありません。したがって、より丁寧な利用者や保護者等への配慮が求められます。本評価基準では、利用者や保護者に配慮した実習生の受け入れについて、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、利用者や保護者等への配慮等について聴取します。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 実習生の受け入れに関する基本姿勢を明文化している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 実習生の受け入れに関する意義・方針を会議等で職員に説明している。</p> <p><input type="checkbox"/> 実習生の受け入れについて、受け入れについての連絡窓口、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 受け入れにあたっては、学校との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。</p> <p><input type="checkbox"/> 実習指導者に対する研修を実施している。</p>
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。(24)	a	・実習生受け入れの際には、効果的なプログラムを用意する等、育成について積極的に取り組んでいる。
		b	・実習生受け入れの際には、効果的なプログラムを用意する等、育成について取り組んでいるが、十分ではない。
		c	・実習生を受け入れていない。
			<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 実習生を受け入れるにあたっては、様々な工夫のもとで効果的な実習が行われることが期待されます。</p> <p>○ 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めるための取組を行う、③実習生の種別等に考慮したプログラムを用意する、等が考えられます。</p> <p>○ 実習後のアンケート実施等により、より効果的な実習となるようにプログラムを改善することが望まれる。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 個々の実習生に対して実習計画を作成している。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
<b>II-3 安全管理</b> 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。(25) 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。(26)		
	a ・利用者の安全確保のために、組織として体制を整備し機能している。 b ・利用者の安全確保のために、組織として体制を整備しているが、十分に機能していない。 c ・利用者の安全確保のために、組織として体制を整備していない。	<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 利用者の安全を確保することは、最も基本的な質の保証であり、利用者や家族等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、<b>児童館等の活動</b>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。</p> <p>○ また、安全確保のための体制の確立には、<b>代表者</b>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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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・見直しの実施等が挙げられます。</p> <p>○ 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<b>利用者の急病、不審者の侵入、さらには虐待への対応等</b>、利用者に関する全てのリスクを含みます。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> <b>代表者</b>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 検討会には、現場の職員が参加している。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>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配慮されている。</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>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。</b></p>
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。	<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。)</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において具体的な取り組み事例を書面と聴取によって確認します。職員会議で事故防止に向けた意識啓発をしているというような、具体性に欠けた取り組みはc)評価となります。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>事故防止のためにチェックリストがあり活用している。</b></p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p><b>安全確保</b> : 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喧嘩やトラブルへの対応が適切に行われている」「児童の「行き過ぎや羽目を外す行為」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。</p>	

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
<p><b>II-4 地域との交流と連携</b></p> <p>II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。</p> <p>II-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。(27)</p> <p>II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。(28)</p>	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>・地域の全ての児童と保護者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。</p> <p>・地域の全ての児童と保護者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。</p> <p>・地域の全ての児童と保護者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。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 児童館は地域に開かれた利用施設ですが、地域の全ての児童が利用しているとは限りません。そのために、利用者の拡大を図ると共に、地域の全ての児童と保護者の交流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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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と、地域における児童健全育成活動の中で積極的な役割を果たせるようになることを目的とした取り組みについて評価します。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 地域組織・団体・住民との関係を良好に保っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童館の地域との関わり方について基本的な考え方を文書化している。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 住民による子育て支援活動を促進している。</p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p>地 域 : 基本的には児童館等がある小学校区・町内などをカバーするようなコミュニティを想定しているが、児童館等と時間的・距離的、かつ住民意識としてつながりを持ちうる範囲全てを指す。</p> <p>児童館等利用者の拡大の中には、「登録児以外の児童たちとも交流している(放課後児童対応)」「児童館に遊びに来ない児童への対応をしている」なども含まれる。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 地域との関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挙げられます。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。</p> <p>○ 具体的には、児童の遊び場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挙げられます。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 事業所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すが、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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 児童の遊び場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。</p> <p><input type="checkbox"/> 電話・ファックス・来館による子育て相談窓口、障害者やその家族等に対する相談支援事業、子育て支援サークル(児童の健全育成に関する活動を行っているサークルや、地域の子育て家庭の親子が定期的集まる機会等)、地域の小学校・保育園・幼稚園や保健センターなどと連携して支援事業等、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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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布している。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童の遊び場や生活、子育てに関する情報を地域に提供している。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域社会で児童が安全に遊べるように活動している。</p> <p><input type="checkbox"/> ホームページや情報誌などで、誰もが容易に入手できる形態の広報媒体がある。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童館等の運営状況についての情報を求めに応じて公開できるようにしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 施設機能が地域に十分に活用されている。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
II-4-(1)-③ ボランティア受け入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。(29)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア受け入れに対する<b>意義や方針が全職員に明示され、理解されており</b>、受け入れについての体制が整備されている。</li> <li>・ボランティア受け入れに対する<b>意義や方針が全職員に明示され、理解されており</b>、受け入れについての体制が十分に整備されていない。</li> <li>・ボランティア受け入れに対する<b>意義や方針が全職員に明示されず理解もされていない。</b></li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 地域の人々によるボランティア活動は、地域社会と<b>児童館等</b>をつなぐ柱の一つとして位置付けることができます。多くの<b>児童館</b>が、様々な形でボランティアを受け入れ、地域の人々との交流を図っていると思われませんが、<b>児童館側</b>の姿勢や受け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を誘引する場合もあります。</li> <li>○ 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け入れの目的、業務の範囲等が明文化されていることが必要です。</li> <li>○ 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、<b>児童館側</b>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、<b>利用者である児童や保護者への配慮</b>も求められます。また、ボランティアは福祉の専門職ではないので、注意事項等の説明が十分でない場合には、利用者とトラブルになったり不測の事故が起きるたりする危険も潜んでいます。</li> <li>○ 本評価基準では、ボランティアの受け入れに関する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。</li> <li>○ 評価方法は、ボランティア受け入れにあたっての手順や流れ、利用者・<b>保護者等</b>への事前説明の仕組み、ボランティアへの事前説明の仕組みなど、具体的な方法を書面と聴取によって行います。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ボランティア受け入れに関する基本姿勢を明文化している。</li> <li><input type="checkbox"/> ボランティア受け入れについて、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。</li> <li><input type="checkbox"/> ボランティアに対して必要な研修を行っている。</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> <b>ボランティアの受け入れや活動コーディネートに積極的に取り組んでいる。</b></li> </ul> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p><b>ボ ラ ン テ ィ ア</b> : 学生によるもの、中学・高校の授業やクラブ活動によるものなどを含む。  <b>ボランティア受け入れ 恒常的と随時を問わず、ボランティアとの関わり(受付・調整・指導)を主として担 当 者</b> : 担当するよう特に定められた職員。</p>
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。(30)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>児童館等</b>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。</li> <li>・<b>児童館等</b>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。</li> <li>・<b>児童館等</b>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。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>児童館等</b>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、福祉事務所、児童相談所、保健所、病院、学校、<b>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</b>、ボランティア団体、各種自助組織等が挙げられます。</li> <li>○ また、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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 当該地域の関係機関・団体について、<b>住所録等</b>のリストや資料を作成している。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> </ul>

評価基準のための評価項目		評価結果	評価のポイント及び着眼点
II-4-(2)-②	関係機関等との連携が適切に行われている。(31)	a	・関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保し、具体的な課題や事例検討を行っている。
		b	・関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保しているが、具体的な課題や事例検討は行っていない。
		c	・関係機関・団体と定期的な連携の機会を確保していない。
		<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 利用者に対してより良いサービスを行うとともに、地域社会において役割を果たしていくためには、関係機関・団体とのネットワーク化が必要不可欠です。その上で、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。</p> <p>○ 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、等が挙げられますが、利用者に対するサービスの一環として行われる具体的な取り組みでなければ、十分とは言えません。</p> <p>○ 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。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、等が挙げられます。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 特に、児童館等においては、保育所・幼稚園や小学校・中学校との間で、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な取り組みとなります。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 他の子育て機関や事業との連携がある。</p> <p><input type="checkbox"/> 関係機関・団体と定期的な連絡会等を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 当該児童館等と行政の担当課(法人の担当部署)との関わりが円滑に行われている。</p>	
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。(32)	a	・子育てや児童健全育成に関する地域の具体的な福祉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福祉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福祉ニーズを把握するための取組を行っていない。
<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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福祉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。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 「意見箱」を設置しているという取り組みは、積極性という観点からはb)評価となります。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 関係機関・団体との連携に基づき、具体的な福祉・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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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、具体的な福祉・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。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域住民に対する相談事業を実施すること等を通じて、具体的な福祉・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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>			
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。(33)	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・活動が実施されている。
		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。
<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 本評価基準では、児童館等が独自に行う取り組みを評価します。行政からの依頼によりサービスを新規受託することは、評価の対象ではありません。</p> <p>○ 具体例としては、ニーズに応じた児童クラブの開館時間の設定、児童クラブによる短期登録サービス、育児支援の相談事業等があります。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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具体的な事業・活動を、中・長期計画や事業計画の中に明示している。</p> <p><input type="checkbox"/> 開設日、開設時間についてニーズに合致した運営がなされている。</p>			

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
<p><b>評価対象 III 適切な福祉サービス</b></p> <p><b>III-1 利用者本位の福祉サービス</b></p> <p>III-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。</p> <p>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。(34)</p> <p>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。(35)</p>	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>・利用者を尊重した<b>児童館の活動</b>についての基本姿勢が明示され、組織内で共通の理解を持つための取り組みが行われている。</p> <p>・利用者を尊重した<b>児童館の活動</b>についての基本姿勢が明示されているが、組織内で共通の理解を持つための取り組みが行われていない。</p> <p>・利用者を尊重した<b>児童館の活動</b>についての基本姿勢が明示されていない。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 児童館等においては、一人一人の児童を受容し、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集団的個別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、理念や基本姿勢が明示されていることを前提とします。</p> <p>○ 明示された基本姿勢に基づいて組織内で共通の理解をもつためにどのような努力が行われているか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。</p> <p>○ あわせて、人権への配慮、性差への固定的な観念を植え付けられないような配慮など、一人ひとりの児童を尊重した対応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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 理念や基本方針に、利用者を尊重した<b>児童館活動</b>の実施について明示している。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者を尊重<b>児童館活動</b>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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 身体拘束や虐待防止について職員に周知徹底している。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>職場会議が適切に行われている。</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>職場カンファレンスが充実している。</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>職場の雰囲気よく、改善の提案が積極的に行われている。</b></p> <p>・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、職員に周知するための取り組みを行っている。</p> <p>・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、職員に周知する取り組みが十分ではない。</p> <p>・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。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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。利用者からの信頼を得るためにも、プライバシー保護に関する具体的な取り組みが求められます。なお、個人情報保護は本評価基準にいうプライバシー保護には含まれないものとします。(個人情報保護に関する取り組みは、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。」の項目の対象となります。)</p> <p>○ 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、種別に応じた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・マニュアル等を配布しただけではb)評価となります。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 設備面での配慮や工夫も<b>評価の対象となる</b>。規程・マニュアル等の整備と周知への取り組みとあわせて全体を評価します。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 規程・マニュアル等に基づいたサービスが実施されている。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>職員の倫理に関する申し合わせがある。</b></p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(36)	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・保護者の意向に配慮する姿勢が明示され、意向を把握する具体的な仕組みを整備している。</li> <li>・利用者・保護者の意向に配慮する姿勢が明示されているが、意向を把握する具体的な仕組みが十分ではない。</li> <li>・利用者・保護者の意向に配慮する姿勢が明示されていない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ よりよい児童館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・保護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・保護者の意向の把握について評価します。</li> <li>○ 具体的には、利用者・保護者の意向に関する調査、利用者・保護者への個別の聴取、保護者懇談会における聴取、児童館運営委員会等の意向の聞き取り等があります。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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護者の意向に配慮する姿勢を明示した文書がある。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護者の意向に配慮する調査を定期的に行っている。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護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。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護者の意向に配慮する目的で、利用者会や家族会等父母の会等</li> </ul>
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の上昇に向けた取り組みを行っている。(37)	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・把握した利用者・保護者の意向の結果を活用するための仕組みが整備され、実際にそれに向けた取り組みを行っている。</li> <li>・把握した利用者・保護者の意向の結果を活用するための仕組みが整備されているが、その向上に向けた取り組みが十分ではない。</li> <li>・把握した利用者・保護者の意向の結果を活用するための仕組みが整備されていない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本評価基準では、利用者・保護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。</li> <li>○ 児童館等の活動の質を高めるためには、組織として定められた仕組みに従って、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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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を向上し、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。</li> <li>○ 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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護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。</li> <li><input type="checkbox"/> 分析・検討の結果に基づいて具体的な改善を行っている。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護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。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護者が必要としている情報を提供している。</li> <li><input type="checkbox"/> 事業規模に見合った適切な利用者がある。</li> </ul>
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。(38)	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者・保護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が整備され、そのことを利用者・保護者に伝えるための取り組みが行われている。</li> <li>・利用者・保護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が整備されているが、そのことを利用者・保護者に伝えるための取り組みが十分ではない。</li> <li>・利用者・保護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ない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 本評価基準では、組織として利用者・保護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評価します。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 取り組みを実効あるものにしていくためには、利用者・保護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、日常的に相談窓口を明確にした上で、その内容をわかりやすい場所に掲示する、日常的な言葉かけを積極的に行う等の取り組みも評価の対象となります。</li> <li>○ 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、書面や実際の事業所内の見学等で確認します。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護者が、複数の相談方法や相談相手の中から自由に選べることを、わかりやすく説明した文書を作成している。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者・保護者に、その文書を配布したり、わかりやすい場所に掲示したりしている。</li> <li><input type="checkbox"/> 相談や意見を述べやすいようなスペースに配慮している。</li> <li><input type="checkbox"/> 相談が事業として行われている。</li> <li><input type="checkbox"/> 相談事業が適切に行われている。</li> </ul>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点						
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。(39)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 125 815 174">a</td> <td data-bbox="815 125 1522 174">・苦情解決の仕組みが確立され利用者・保護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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 174 815 230">b</td> <td data-bbox="815 174 1522 230">・苦情解決の仕組みが確立され利用者・保護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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 230 815 280">c</td> <td data-bbox="815 230 1522 280">・苦情解決の仕組みが確立していない。</td> </tr> </table> <p data-bbox="738 293 1066 320">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 331 1522 461">○ 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、提供するサービス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。</p> <p data-bbox="711 465 1522 555">○ 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、人数は複数が見望されたいとされています。</p> <p data-bbox="711 560 1522 680">○ 苦情解決の手順については、苦情解決の仕組みを利用者等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等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等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。</p> <p data-bbox="711 685 1522 763">○ 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、福祉サービスの質の向上に向けた取り組みの一環として積極的に捉えているかどうかを、体制の整備や解決手順・結果公表等の具体的な取り組みによって評価します。</p> <p data-bbox="711 768 1522 815">○ 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特に決まっていない、公表を行っていない場合はc)評価となります。</p> <p data-bbox="738 831 895 857">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 869 1522 916">□ 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。</p> <p data-bbox="711 920 1522 969">□ 苦情解決の仕組みを説明した資料を利用者等に配布、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。</p> <p data-bbox="711 974 1522 1010">□ 苦情への検討内容や対応策を記録し、利用者や家族等に必ずフィードバックしている。</p> <p data-bbox="711 1014 1522 1061">□ 苦情を申し出た利用者や家族等に配慮した上で、苦情内容及び解決結果等を公表している。</p> <p data-bbox="711 1066 1522 1113">□ 苦情に誠実に対応している。</p>	a	・苦情解決の仕組みが確立され利用者・保護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・保護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。
a	・苦情解決の仕組みが確立され利用者・保護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・保護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。							
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。(40)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 1126 815 1176">a</td> <td data-bbox="815 1126 1522 1176">・利用者・保護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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 1176 815 1225">b</td> <td data-bbox="815 1176 1522 1225">・利用者・保護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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 1225 815 1274">c</td> <td data-bbox="815 1225 1522 1274">・利用者・保護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。</td> </tr> </table> <p data-bbox="738 1288 1066 1314">&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p data-bbox="711 1326 1522 1415">○ 本評価基準は、苦情に限定されない利用者・保護者からの意見や、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組織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。</p> <p data-bbox="711 1420 1522 1509">○ 組織には、利用者・保護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、サービス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。</p> <p data-bbox="711 1514 1522 1603">○ 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とともに、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。</p> <p data-bbox="711 1608 1522 1664">○ また、対応マニュアルに沿って対応を図ることはもとより、利用者・保護者からの意見や苦情を、実施する福祉サービスの改善につなげていかなければなりません。</p> <p data-bbox="711 1668 1522 1715">○ 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る取り組みも含めて評価します。</p> <p data-bbox="738 1731 895 1758">&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p data-bbox="711 1769 1522 1816">□ 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。</p> <p data-bbox="711 1821 1522 1868">□ 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は、検討に時間がかかる場合も状況を速やかに報告している。</p> <p data-bbox="711 1872 1522 1919">□ 対応マニュアルの定期的な見直しを行っている。</p> <p data-bbox="711 1924 1522 1971">□ 苦情や意見等を児童館等の活動の改善に反映している。</p>	a	・利用者・保護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・保護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・保護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。
a	・利用者・保護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・保護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・保護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。							

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
<p><b>Ⅲ-2 サービスの質の確保</b></p> <p>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。</p> <p>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。 (41)</p> <p>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。(42)</p> <p>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。(43)</p>	<p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p> <p>a</p> <p>b</p> <p>c</p>	<p>・サービス内容(児童館等の活動の内容)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が整備され機能している。</p> <p>・サービス内容(児童館等の活動の内容)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が整備されているが、十分に機能していない。</p> <p>・サービス内容(児童館等の活動の内容)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が整備されていない。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○福祉サービスの質の向上は、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。</p> <p>○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。</p> <p>○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「サービス内容(児童館等の活動の内容)」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。</p> <p>○本評価基準は、現在のサービス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。「定期的に評価を行う体制が整備され機能している」とは、自己評価、第三者評価などの計画的な実施、評価を行った後の結果分析、分析内容についての検討までの仕組みが、組織として定められ実行されていることを指します。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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、または定期的に(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の向上や改善のための取り組みを行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 評価に関する担当者・担当部署が設置されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童館当の活動に対する評価が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 個々の児童への働きかけに関する評価が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 地域連携に関する評価が適切に行われている。</p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p>自己評価：基本的には、個々の児童厚生員・放課後児童指導員についてではなく、児童館全体としての自己評価を指す。個々の児童厚生員・児童クラブ指導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省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。</p> <p>a</p> <p>・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。</p> <p>b</p> <p>・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。</p> <p>c</p> <p>・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。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 職員の参画により評価結果の分析を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 分析した結果やそれに基づく課題が文書化されている。</p> <p><input type="checkbox"/> 職員間で課題の共有化が図られている。</p> <p>a</p> <p>・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。</p> <p>b</p> <p>・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。</p> <p>c</p> <p>・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。</p> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○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。</p> <p>○課題の中には、設備の改善や人員配置、予算的な課題等、単年度では解決できないものも想定されます。これらについては、必要に応じて目標や中・長期計画の中で、段階的に解決へ向かって対応していくことが求められます。</p> <p>○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、改善計画等の書面確認及び実施された改善策について聴取して行います。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(44)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<b>児童館等における個々の活動</b>について、標準的な実施方法が文書化され、それに基づいたサービスが実施されている。</li> <li>・<b>児童館等における個々の活動</b>について、標準的な実施方法が文書化されているが、それに基づいたサービスの実施が十分ではない。</li> <li>・<b>児童館等における個々の活動</b>について、標準的な実施方法が文書化されていない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>児童館等における個々の活動</b>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サービスにあたり、安全性を含めて一定の水準のサービスを提供していることを意味します。</li> <li>○ 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文書化されているかどうかについて評価します。これは、全ての利用者に対する画一的なサービス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。</li> <li>○ <b>児童館等における個々の活動</b>について標準的な実施方法を定め、一定のサービス水準を保った上で、それぞれの利用者の状態に応じて個別化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。</li> <li>○ 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、サービス実施時の留意点や利用者のプライバシーへの配慮、設備等事業所の状況に応じた業務手順等も含まれ、実施するサービス全般にわたって文書化されていることが求められます。</li> <li>○ 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サービスが行われた場合の対応方法についてもあわせて評価を行います。</li> <li>○ 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、サービス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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>児童館等における個々の活動</b>の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。</li> <li><input type="checkbox"/> <b>児童館等における個々の活動</b>の標準的な実施方法には、利用者尊重やプライバシー保護の姿勢が明示されている。</li> <li><input type="checkbox"/> <b>児童館等における個々の活動</b>の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。</li> </ul>
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。(45)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準的な実施方法について定期的に見直しを行っている。</li> <li>・標準的な実施方法について定期的に見直しを行っているが、必要な見直しを行っていない。</li> <li>・標準的な実施方法について定期的な見直しをしていない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 標準的な実施方法を定期的に見直すことは、<b>児童館等の活動</b>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。</li> <li>○ 標準的な実施方法の見直しは、職員や利用者・<b>保護者等</b>からの意見や提案に基づいて<b>児童館等の活動</b>の質の向上という観点から行われなければなりません。</li> <li>○ 見直しの頻度は組織が定めるものとしませんが、少なくとも1年に1回は見直しが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。</li> <li>○ 評価方法は、訪問調査において、定期的な見直しや見直しについて、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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> サービス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。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> </ul>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(46)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対するサービス実施計画の実施状況が適切に記録されている。</li> <li>・利用者に対するサービス実施計画の実施状況が記録されているが、十分ではない。</li> <li>・利用者に対するサービス実施計画の実施状況が記録されていない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に対するサービスの実施状況は、組織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、職員の情報共有を図るとともに、サービス実施計画の評価・見直しを行う際の基本情報となります。</li> <li>○ 適切に記録されているとは、サービス実施計画に沿ってどのようなサービスが実施されたのか、その結果として利用者の状態はどのように推移したかについて具体的に記録されていることを指します。</li> <li>○ 評価方法は、訪問調査において、個々の活動の実施計画と、それに対する記録等の書面を確認します。</li> <li>○ 児童館活動の大半は、不特定多数の人々(児童)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。従って、ここでは「一人ひとりの来館の事実が確認できるようになっていること」「来館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。</li> <li>○ 「児童クラブ」や「幼児クラブ」「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。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 個々の活動ごとに記録等の書面が整備されている。</li> <li><input type="checkbox"/> 活動の記録(館日誌、行事等の記録)がつけられている。</li> <li><input type="checkbox"/> 「児童クラブ」や「幼児クラブ」「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。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 記録する職員で記録内容にばらつきが生じないように工夫をしている。</li> </ul>
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。(47)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者に関する記録の管理については、個人情報保護と情報開示の2つの観点から管理体制が整備される必要があります。</li> <li>○ 事業者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、扱いに関する規程、責任者の設置、保存と廃棄に関する規程等が必要です。</li> <li>○ 一方、情報開示については、利用者や家族等から情報開示を求められた際の規程です。情報開示の基本姿勢、情報開示の範囲、利用者への配慮等が必要です。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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)が全面施行されます。個人情報に関する基本的概念等、理解しておかなければならない関連法令です。</li> </ul> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 記録管理の責任者が設置されている。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 利用者や家族等から情報の開示を求められた場合に関する規程を定めている。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 守秘義務の遵守を職員に周知している。</li> <li><input type="checkbox"/> 児童の発育・発達状態、既往症、感染症などの発病状況については個人名を公表していない。</li> </ul>

評価基準のための評価項目		評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(48)	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が行われている。
		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具体的な取り組みが行われているが、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具体的な取組が行われていない。
			<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 利用者の状況等に関する情報とは、利用者の状況、サービス実施にあたり留意すべき事項、実施に伴う状況の変化、アセスメントやサービス実施計画の実施状況等、利用者に関わる日々の情報全てを指します。</p> <p>○ 共有化については、知っておくべき情報が職員に正確に伝わる仕組みが確立していることが必要です。その際、伝えてはならない情報、担当者で留めてよい情報と責任者等へ伝えるべき情報、他部門への伝達が必要な情報、速やかに伝えるべき内容と後日整理して伝えるべき内容等が的確に分別され、決められた方法によって伝達されていくことが求められます。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 引継ぎや送り、回覧等は当然に行われていることとして捉え、組織の特性に応じた共有化へのより積極的な取り組みを評価します。</p> <p>○ 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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 職場会議が適切に行われている。</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有を目的として、<b>ケース会議(事例検討会)</b>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。</p> <p><input type="checkbox"/> パソコンのネットワークシステムを利用して、事業所内で情報を共有する仕組みを作っている。</p> <p>&lt;言葉の定義&gt;</p> <p><b>ケース会議</b> 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(事例検討会)：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。</p>
<b>Ⅲ-3 サービスの開始・継続</b>			
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サービス選択に必要な情報を提供している。(49)	a	・利用希望者に対してサービス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サービス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サービス選択に資するような工夫を行って情報提供していない。
			<p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 社会福祉法において、社会福祉事業の経営者は、利用者がサービス選択の際に参考とすることができる情報を提供することが求められています。</p> <p>○ 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<b>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)</b>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ような、利用者の視点に立った情報を指します。</p> <p>○ サービス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、利用者にとってわかりやすい工夫が必要です。</p> <p>○ 本評価基準では、<b>児童館活動</b>の内容等について組織が積極的に情報提供を行うことを求めています。利用希望で訪れた人に対してパンフレットを渡しているというような取り組みは、c)評価となります。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> インターネットを利用して、組織を紹介したホームページを作成し公開している。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>児童館等</b>を紹介するビデオを作成している。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>児童館等の理念や活動内容</b>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。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>児童館等</b>を紹介する資料は、言葉遣いや写真・図・絵の使用等で誰にでもわかるような内容にしている。</p> <p><input type="checkbox"/> 見学、<b>体験利用等</b>の希望に対応している。</p> <p><input type="checkbox"/> <b>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。</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>乳幼児の保護者等限定された時間のみ利用者に対しても児童館活動の全てについて知らせている。</b></p>

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点								
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。(50)	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 125 815 174">a</td> <td data-bbox="815 125 1520 174">・サービス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や家族等にわかりやすく説明を行っている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 174 815 224">b</td> <td data-bbox="815 174 1520 224">・サービス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や家族等に説明を行っているが、十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 224 815 273">c</td> <td data-bbox="815 224 1520 273">・サービス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や家族等に説明を行っていない。</td> </tr> </table> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>【利用契約ではないサービス種別の場合】</p> <p>○ 本評価基準では、サービス開始時に、利用者や家族等にわかりやすく説明を行っているかどうかの評価のポイントとなります。児童館等の場合は、児童クラブを除いて、個々の利用者に対する説明(文書)は掲示による利用案内で代替できることになっていますが、掲示の他に最初に利用する人に渡したり問い合わせに答えたりするための案内(文書)を作成することも必要です。</p> <p>○ 利用者や家族等に対する説明は、どの利用者・保護者に対しても、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。</p> <p>○ 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・保護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。書面での確認ができない場合はc)評価となります。</p> <p>【利用契約が必要なサービス種別の場合】</p> <p>○ 児童クラブ等、利用契約が必要なサービス種別の場合には、重要事項説明を行い、契約を締結する必要があります。その際には、利用者の意向を受けた個別のサービス内容を明確にして説明し、同意を得ることが求められています。</p> <p>○ 契約書は、組織と利用者の権利義務関係を明確にし、利用者の権利を守ると同時に、組織にとっても不必要なトラブルを回避するための重要なものです。各種モデル契約書の内容に照らして、適切な契約書を整備することが求められています。</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において重要事項説明や契約書等、契約に必要な書面を確認することあわせて、利用者の同意を得るまでの過程を記録等で確認します。書面での確認ができない場合はc)評価となります。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 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。</p> <p><input type="checkbox"/> 説明にあたっては、利用者・保護者が理解しやすい工夫や配慮を行っている。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童クラブ等利用契約が必要なサービスに関しては、サービス開始時に、サービス内容や料金等が具体的に記載された重要事項説明書等の資料を用意して、利用者に説明している。</p> <p><input type="checkbox"/> 児童クラブ等利用契約が必要なサービスに関しては、サービス開始時には、サービスの内容や料金等について、保護者の同意を得た上でその内容を書面で残している。</p> <p><input type="checkbox"/> 資料の内容は、利用者にもわかりやすいように工夫している。</p>	a	・サービス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や家族等にわかりやすく説明を行っている。	b	・サービス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や家族等に説明を行っているが、十分ではない。	c	・サービス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や家族等に説明を行っていない。		
a	・サービス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や家族等にわかりやすく説明を行っている。									
b	・サービス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や家族等に説明を行っているが、十分ではない。									
c	・サービス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や家族等に説明を行っていない。									
III-3-(2)	サービスの継続性に配慮した対応が行われている。	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 1099 815 1149">III-3-(2)-①</td> <td data-bbox="815 1099 1520 1149">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。(51)</td> </tr> </table> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 1149 815 1198">a</td> <td data-bbox="815 1149 1520 1198">・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮している。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 1198 815 1247">b</td> <td data-bbox="815 1198 1520 1247">・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮しているが、十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 1247 815 1296">c</td> <td data-bbox="815 1247 1520 1296">・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮していない。</td> </tr> </table> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 児童クラブ等契約の必要なサービスの場合、利用者の状態の変化や家庭環境の変化等で、サービスの内容や事業所の変更等を行う場合(引越し等で中途退会する場合)、利用者へのサービスの継続性を損なわないような配慮のもとに、引継ぎや送りの手順、文書の内容等を定めておくことが必要となります。</p> <p>○ また、サービス終了後も利用者や家族等が相談を希望した場合のために、担当者や窓口を設置し、利用者や家族等に伝えておくこともサービスの継続性を確保するための対応策です。その場合には、口頭だけでなく、書面等で伝える必要があります。</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において文書や事例の記録等の確認を行います。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 児童クラブ等契約の必要なサービスの場合、他の児童クラブへの移行にあたり、サービスの継続性に配慮した手順と引継ぎ文書を定めている。</p> <p><input type="checkbox"/> サービス終了した後も、児童クラブとして保護者が相談できるように担当者や窓口を設置している。</p> <p><input type="checkbox"/> サービス終了時に、保護者に対し、その後の相談方法や担当者について説明を行い、その内容を記載した文書を渡している。</p>	III-3-(2)-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。(51)	a	・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮している。	b	・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮しているが、十分ではない。	c	・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮していない。
III-3-(2)-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。(51)									
a	・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮している。									
b	・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮しているが、十分ではない。									
c	・児童クラブ等契約の必要なサービスの内容や事業所の変更等にあたりサービスの継続性に配慮していない。									

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点						
<b>Ⅲ-4 サービス実施計画の策定</b> Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。								
		Ⅲ-4-(1)-① 定められた手順に従ってアセスメントを行っている。(52)		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 230 815 280">a</td> <td data-bbox="815 230 1520 280">・<b>地域児童の全般的な</b>身体状況や、生活状況等を正確に把握するために、<b>関係機関と協力し</b>、手順を定めて計画的なアセスメントを行っている。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 280 815 329">b</td> <td data-bbox="815 280 1520 329">・<b>児童</b>の身体状況や、生活状況等を正確に把握するために、手順を定めてアセスメントを行っているが、十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 329 815 378">c</td> <td data-bbox="815 329 1520 378">・<b>児童</b>の身体状況や、生活状況等を正確に把握するための、アセスメントの手順を定めていない。</td> </tr> </table> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ <b>児童</b>の状況を正確に把握することは、サービス実施計画策定の基本となる重要なプロセスです。身体状況や生活状況等を組織が定めた統一された様式によって把握する必要があります。</p> <p>○ また、サービス開始直後には、事前に把握していた内容が実際と異なっている場合もあるため、そのような状況も視野に入れた計画的なアセスメントが行われる必要があります。</p> <p>○ 本評価基準では、サービス開始前後におけるアセスメントに関する手順が組織として定められているかどうか、手順は正確なアセスメントを行うために計画的なものになっているかどうか、また、その方法に従って実施されているかどうかについて評価します。定期的なアセスメントの見直しについても、組織として手順が定められていることが求められます。</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において、聴取、<b>児童</b>数名分のアセスメント票や記録等文書確認によって行い、サービス開始前に誰がどのような形でアセスメントを行ったか、開始直後にはどのような体制で利用者の状況を確認したか、開始前の情報と開始後の状況に違いがあった場合に、どのような手順で対応しているか、それらの情報はどのように記録されているか等を確認します。</p> <p>○ 組織としてアセスメントを全く行っていないことは想定していませんが、その場合はc)評価となります。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> <b>職員が個々の児童の集団を媒体とした成長を意識している。</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>児童</b>の身体状況や、生活状況等を、組織が定めた統一した様式によって把握し記録している。</p> <p><input type="checkbox"/> アセスメントの定期的見直しの時期と手順を定めている。</p>	a	・ <b>地域児童の全般的な</b> 身体状況や、生活状況等を正確に把握するために、 <b>関係機関と協力し</b> 、手順を定めて計画的なアセスメントを行っている。	b	・ <b>児童</b> の身体状況や、生活状況等を正確に把握するために、手順を定めてアセスメントを行っているが、十分ではない。
a	・ <b>地域児童の全般的な</b> 身体状況や、生活状況等を正確に把握するために、 <b>関係機関と協力し</b> 、手順を定めて計画的なアセスメントを行っている。							
b	・ <b>児童</b> の身体状況や、生活状況等を正確に把握するために、手順を定めてアセスメントを行っているが、十分ではない。							
c	・ <b>児童</b> の身体状況や、生活状況等を正確に把握するための、アセスメントの手順を定めていない。							
Ⅲ-4-(1)-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。(53)		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="711 898 815 947">a</td> <td data-bbox="815 898 1520 947">・利用者全てについて、アセスメントに基づき、<b>活動上</b>のニーズや課題を具体的に明示している。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 947 815 996">b</td> <td data-bbox="815 947 1520 996">・利用者全てについて、アセスメントに基づき、<b>活動上</b>のニーズや課題を明示しているが、十分ではない。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="711 996 815 1046">c</td> <td data-bbox="815 996 1520 1046">・アセスメントに基づき、<b>活動上</b>のニーズや課題を明示していない。</td> </tr> </table> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ アセスメントの内容を踏まえて、<b>活動</b>場面ごとに利用者の状態を具体的に確認し、どのようなニーズや課題があるかを検討します。</p> <p>○ <b>児童館等</b>においては<b>児童の発達について理解した上で、それぞれの児童の特性に応じた課題</b>を明らかにする必要があります。</p> <p>○ <b>児童クラブ等継続的な利用を前提にする利用者</b>については、個別に具体的なニーズや課題が明示されていることが求められます。また、ニーズに基づいたサービス実施については、サービス実施計画に記載された課題解決のための目標と、目標達成に向けた具体的な対応策を確認し、その実施状況の記録等で判断することとなります。</p> <p>○ 評価方法は、訪問調査において、利用者数名のアセスメント票やサービス実施計画、それに対する記録等の書面を確認します。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりのニーズや課題を明示するための手続が決められている。</p> <p><input type="checkbox"/> 利用者一人ひとりの具体的なニーズや課題が明示されている。</p>	a	・利用者全てについて、アセスメントに基づき、 <b>活動上</b> のニーズや課題を具体的に明示している。	b	・利用者全てについて、アセスメントに基づき、 <b>活動上</b> のニーズや課題を明示しているが、十分ではない。	c	・アセスメントに基づき、 <b>活動上</b> のニーズや課題を明示していない。
a	・利用者全てについて、アセスメントに基づき、 <b>活動上</b> のニーズや課題を具体的に明示している。							
b	・利用者全てについて、アセスメントに基づき、 <b>活動上</b> のニーズや課題を明示しているが、十分ではない。							
c	・アセスメントに基づき、 <b>活動上</b> のニーズや課題を明示していない。							

評価基準のための評価項目	評価結果	評価のポイント及び着眼点
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。(54)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童一人ひとりに着目しつつ個別的集団的に援助する活動計画策定のための体制が確立して、実際に機能している。</li> <li>・児童一人ひとりに着目しつつ個別的集団的に援助する活動計画策定のための体制が確立しているが、十分に機能していない。</li> <li>・児童一人ひとりに着目しつつ個別的集団的に援助する活動計画策定のための体制が確立していない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 児童館等においては、児童一人ひとりに着目しつつ個別的集団的に援助する活動が求められます。また、児童クラブ等にあつては、健康面への配慮、生活の場としての基本的な援助、児童の発達の視点に立った援助、保護者の意向への配慮など総合的な視点から一人ひとりの児童を捉えた上で、指導計画を策定することが求められます。</p> <p>○ 本評価基準では、児童一人ひとりに着目しつつ個別的集団的に援助する視点からの活動計画の整備と、計画の策定にあつ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。</p> <p>○ 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館長を含めた合議によって、一人ひとりの児童の特性と個別的手段的に援助する手立てを幅広くとらえる、保護者の意向を把握する手順を定めている、計画の内容について責任を明確にするなどを旨とし、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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> サービス実施計画策定の責任者を設置している。</li> <li><input type="checkbox"/> サービス実施計画を策定するための部門を横断した関係職員の合議、利用者の意向把握と同意を含んだ手順を定めて実施している。</li> <li><input type="checkbox"/> サービス実施計画どおりにサービスが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。</li> <li><input type="checkbox"/> 職員が個々の児童の集団を媒体にした成長を意識している。</li> </ul>
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。(55)	a b c	<ul style="list-style-type: none"> <li>・活動計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。</li> <li>・活動計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。</li> <li>・活動計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施していない。</li> </ul> <p>&lt;評価基準の考え方と評価のポイント&gt;</p> <p>○ 利用者一人ひとり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することによって、恒常的な取り組みにしていかなければなりません。</p> <p>○ そのために、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。</p> <p>○ また、個々の活動の状況が責任者に確実に伝わる仕組みが必要です。実施記録での活動状況の確認や、担当者からの報告ルート等が、システムとして成立しており、責任者が総合的な視点で情報を管理している状態を求めています。</p> <p>○ 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しますが、変更に関する利用者の意向の確認と同意を得ることが重要な留意点です。</p> <p>○ 定期的な評価結果に基づいて、必要があれば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。</p> <p>&lt;評価の着眼点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 活動計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> <li><input type="checkbox"/> 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。</li> </ul>