

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果 (児童館)

1 評価機関

名 称	
所 在 地	
評価実施期間	年 月 日～ 年 月 日

2 受審事業者情報

(1) 基本情報

名 称 (フリガナ)			
所 在 地	〒		
交 通 手 段			
電 話		FAX	
ホームページ			
経 営 法 人			
開設年月日			
提供しているサービス			

(2) サービス内容

定員			
敷地面積	m ²	建物面積(延床面積)	m ²
利用対象者			
利用日			
利用時間			
休 日			

(3) 職員（スタッフ）体制

職 員	常勤職員	非常勤、その他	合 計	備 考
専門職員数	保育士(幼稚園教諭含む)	社会福祉士	教諭	
	看護師	その他専門職員		

(4) サービス利用のための情報

利用申込方法		
申請窓口開設時間		
申請時注意事項		
相談窓口		
苦情対応	窓口設置	
	第三者委員の設置	

3 事業者から利用（希望）者の皆様へ

サービス方針 (理念・基本方針)	
特 徴	
利用（希望）者 へのPR	

福祉サービス第三者評価総合コメント

[illegible]

(評価を受けて、受審事業者の取組み)

項目別評価コメント

(利用者はこども・保護者と読み替えて下さい)

標準項目 ☒整備や実行が記録等で確認できる。 ☐確認できない。

評価項目		標準項目	
1	理念や基本方針が明文化され、職員に周知・理解されている。	☐	理念・基本方針が法人・事業所の内部文書や広告媒体(パンフレット、ホームページ等)に記載されている。
		☐	理念・方針を事業所内の誰も見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。
		☐	理念・方針を会議や研修において定期的に取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。
		☐	理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(評価コメント)			
2	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	☐	理念・方針が理解しやすい資料を作成し、より理解しやすいよう工夫している。
		☐	理念・方針をこども会議や保護者会等で資料をもとに説明している。
		☐	理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(評価コメント)			
3	事業計画が適切に策定され、計画達成のための重要課題が明確にされている。 また、事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	☐	中・長期事業計画を踏まえて策定された事業計画が作成されている。
		☐	事業計画が具体的に設定され実施状況の評価が行える配慮がなされている。
		☐	事業環境の分析及び現状の反省を踏まえ、理念・基本方針の具現化を図るための重要課題が明確にされている。
		☐	運営の透明性の確保に取り組んでいる。
		☐	各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員等の参画や意見の集約・反映のもとに策定されている。
		☐	方針や計画、課題は会議や研修会等にて定期的に説明し、全職員に周知されている。
		☐	年度終了時はもとより、年度途中にあっても、あらかじめ定められた時期、手順に基づいて事業計画の実施状況の把握、評価を行っている。
(評価コメント)			
4	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	☐	管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。
		☐	運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。
		☐	職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。
		☐	知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。
		☐	職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(評価コメント)			
5	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。	☐	管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。
		☐	管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
		☐	管理者は、経営や業務の効率化・改善のために組織内に具体的な体制(改善委員会など)を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
		☐	ICT化の促進等により、業務効率化を図っている。
		☐	記録業務、行事、会議等の簡素化などにより、業務改善を図っている。
(評価コメント)			
6	全職員が遵守すべき法令や倫理を明示し周知している。	☐	遵守すべき法令や倫理を文書化し、職員に配布されている。
		☐	全職員を対象とした、法令遵守と倫理に関する研修を定期的を実施し、周知を図っている。
		☐	プライバシー保護の考え方について、職員に周知を図っている。
(評価コメント)			

7	事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握し改善している。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	☐	担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。
		☐	把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。
		☐	職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
		☐	職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
		☐	希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。
		☐	育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みを行っている。
(評価コメント)			
8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	☐	人材確保・定着・育成の方針と計画を立て実行している。
		☐	職務の権限規定等を作成し、職員の役割と権限を明確にしている。
		☐	評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。
		☐	評価が公平にできるように工夫をしている。
		☐	評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。
(評価コメント)			
9	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。	☐	必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。
		☐	福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について、具体的な計画がある。
		☐	計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。
		☐	法人（福祉施設・事業所）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。
(評価コメント)			
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	☐	中長期の人材育成計画がある。
		☐	職種別、役割別に能力基準を明示している。
		☐	研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。
		☐	個別育成計画・目標を明確にしている。
		☐	OJTの仕組みを明確にしている。
(評価コメント)			
11	全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、こどもの権利を守り、個人の意思を尊重している。	☐	こどもの尊重や基本的人権への配慮について定期的に勉強会・研修を実施している。
		☐	日常の援助では、個人の意思を尊重している。
		☐	職員の言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。
(評価コメント)			
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	☐	個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレットに掲載し、また事業所等内に掲示し実行している。
		☐	個人情報の利用目的を明示している。
		☐	職員（実習生、ボランティア含む）に対し、個人情報保護について研修等により周知徹底している。
(評価コメント)			

13	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	☐	利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。
		☐	把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。
		☐	利用者・家族が要望・苦情を言いやすい体制を整備している。
		☐	利用者等又はその家族との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(評価コメント)			
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	☐	重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。
		☐	相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。
		☐	相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。
		☐	事後処理に関しては、当該利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。
(評価コメント)			
15	サービス内容について、自己評価を行い課題発見し改善に努め、サービスの質の向上を図っている。	☐	サービスの質について自己評価を定期的に行う体制を整備し実施している。
		☐	サービスの質向上計画を立て実行し、PDCAサイクルを継続して実施し恒常的な取り組みとして機能している。
		☐	職員の参画により評価結果の分析を行い、課題を明確にしている。
		☐	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策定する仕組みがある。
(評価コメント)			
16	提供するサービスの標準的実施方法のマニュアル等を作成し、また日常の改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	☐	業務の基本や手順が明確になっている。
		☐	分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。
		☐	マニュアル見直しを定期的 to 実施している。
		☐	マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(評価コメント)			
17	利用に関する問合せや見学に対応している。	☐	問合せ及び見学に対応できることについて、パンフレット、ホームページ等に明記している。
		☐	問合せ又は見学に対応し、利用者のニーズに応じた説明をしている。
(評価コメント)			
18	サービスの開始に当たり、サービス内容等を利用者に説明し、同意を得ている。	☐	サービスの開始に当たり、サービス内容や料金等が具体的に記載された資料を用意して、利用者に説明している。
		☐	説明や資料は利用者に分かりやすいように工夫している。
		☐	説明内容について、利用者の同意を得るようにしている。
		☐	サービスの内容に関する説明の際に、利用者の意向を確認し、記録化している。
(評価コメント)			
19	個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画を適切に策定し、定期的に評価・見直しを行っている。	☐	個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画策定の責任者を設置している。
		☐	個別の援助計画の策定に当たっては、部門を横断したさまざまな職種による関係職員の合議、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。
		☐	個別の援助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、機能している。
		☐	個別の援助計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
		☐	見直しによって変更した個別の援助計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
		☐	個別の援助計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。
(評価コメント)			

20	こどもが安全に安心して過ごせる環境を整備している。	☐	利用時のルールがわかりやすい内容であり、定期的に見直す機会が設けられている。
		☐	利用時のルールが利用者に納得され、受け入れられている。
		☐	乳幼児から中高生までの利用児童が日常的に気軽に利用できる雰囲気がある。
		☐	特定の使用目的に限定されないリラックスして過ごせるスペースがある。
		☐	幅広い年齢の児童と一緒に過ごす場があり、日常的に交流したり一緒に遊んだりする様子が見られる。
(評価コメント)			
21	乳幼児と保護者への支援を適切に実施している。	☐	乳幼児と保護者が一緒にいて遊べる遊具やスペースがある。
		☐	乳幼児活動が日時・内容を決めて年間を通じて実施されており、参加条件等が公表されている。
		☐	乳幼児活動について、参加者が多い場合は、実施日を増やしたり時間帯を区分したりするなどの工夫をしている。
		☐	乳幼児活動が地域の子育て支援ネットワークや各種子育て支援機関と連携して実施している。
		☐	乳幼児に関する相談や講座の実施など、育児に関する保護者への支援が行われている。
(評価コメント)			
22	小学生に対し、個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している。	☐	一人で来館した児童への援助が適切に行われている。
		☐	遊びの場面で起こるけんかやトラブル、羽目をはずす行為などへの対応が、気持ちを荒れさせることなく児童たちの成長につながるように適切に行われている。
		☐	児童への対応について、個々の事例に関する検討が職員間で行われている。
		☐	職員は、個々の児童の仲間集団とのかかわりについて具体的に把握しており、そのグループの成長とその中での個々の児童の成長の過程を意識してかかわっている。
		☐	職員間で、来館する児童の集団的援助の取り組みや、他児とのかかわりでトラブルが多い、遊びが続かないなどの課題を持った児童への対応について事例検討をし、記録している。
		☐	国籍の異なる児童が来館する児童館では、その児童と保護者に対して、円滑な児童館利用ができるような案内や説明が行われている。
(評価コメント)			
23	中・高校生世代の利用に対する援助がある。	☐	中・高校生世代が利用できる開館時間設定になっている。
		☐	日常的に中・高校生だけで使える場や時間が設定されている。
		☐	中・高校生世代が小学生のプレイリーダー的役割を担っている活動がある。
		☐	中・高校生が自ら企画する活動がある。
(評価コメント)			
24	保護者からの相談への対応が適切に行われている。	☐	保護者からの相談への対応や情報提供が日常的に行われている。
		☐	保護者からの相談への対応が適切に行われ、必要に応じて記録されている。
		☐	保護者に対して、子育てについての知識を学ぶ機会や相談窓口が設けられている。
		☐	相談内容によっては、保健センターや児童相談所等の関係機関を紹介している。
(評価コメント)			
25	こどもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	☐	放課後児童支援員等はこどもの情緒やこども同士の関係にも配慮し、こどもの意見を尊重している。
		☐	こどもが放課後児童支援員等に悩みや相談事も話せるような信頼関係を築くように努めている。
		☐	行事等を行う際は、こども同士が意見を出し合う機会を設けている。
		☐	こどもが運営に関わる行事等の活動を行う際には、こどもと保護者に活動の目的や大まかな内容を説明している。
		☐	こどもが運営に関わる行事等の活動を行う際には、こども自身が運営に関わる際の段取り等を伝えている。
(評価コメント)			

26	特別な配慮を必要とするこどもへの対応	☐	こども同士の関わりに対して配慮している。
		☐	障害への理解と支援のスキル等について、定期的な研修が行われている。
		☐	必要に応じて、医療機関や専門機関から相談や助言を受けている。
		☐	保護者に適切な情報を伝えるための取り組みを行っている。
(評価コメント)			
27	家庭での虐待等権利侵害の疑いのあるこどもの早期発見・早期対応に努めている。	☐	こどもの心身の状態を観察し、家庭での不適切な養育の兆候や、虐待の把握に努めている。
		☐	家庭での不適切な養育の兆候や、虐待が疑われる場合には、館長に報告し継続観察を行い記録している。
		☐	虐待被害にあったこどもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。
(評価コメント)			
28	不登校児への支援体制が整っている。	☐	不登校児の利用に対する支援の方針がある。
		☐	不登校児への支援が適切に行われ、必要に応じて児童館での様子が学校や保護者に共有されている。
(評価コメント)			
29	地域社会との連携が十分図られている。	☐	活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。
		☐	利用者が地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが援助を行う体制が整っている。
		☐	子育て支援活動や健全育成活動を行う地域組織・団体・住民を把握し、協力関係がある。
		☐	児童館への来館時や帰宅時の経路の安全について、児童の保護者や地域の人々、団体の協力を得て、取り組みを進めている。
		☐	地域の見回りや児童館外での児童の遊びの見守りを実施している。
		☐	地域住民と協力して、地域の公園遊具の安全点検、地域の見回り、児童に関する犯罪の防止活動などを実施している。
(評価コメント)			
30	家庭との連携が十分図られている。	☐	こどもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡をとり適切な支援を行っている。
		☐	こどもの発達や家庭環境等の面で特に援助が必要なこどもには、家庭とともに、学校、こどもの発達支援に関わる関係機関等と協力して継続的に援助を行っている。
		☐	上記の場合には、必ず記録をとり職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげている。
(評価コメント)			
31	学校との連携が十分図られている。	☐	児童館の活動と学校の行事等について情報交換を行っている。
		☐	児童館や学校でのこどもの様子等について情報交換を行っている。
		☐	災害や事故・事件等が発生した場合には学校と速やかに連絡を取り合える体制を整えている。
(評価コメント)			
32	運営協議会等が設置され、機能している。	☐	児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者の他、学識経験者、学校教職員、こども、保護者等を構成員とする運営 協議会等が設置されている。
		☐	運営協議会等は、年間を通して定期的に開催し、臨時的に対応すべき事項が生じた場合は、適宜開催している。
(評価コメント)			

33	感染症、疾病等の対応は適切に行われている。	☐	感染症発生時における業務継続計画（BCP）が策定され、定期的な見直しを実施するとともに職員に周知されている。
		☐	体調不良や傷害が発生した場合には、そのこどもの状態等に応じて、保護者に連絡するとともに、適宜、嘱託医やこどものかかりつけ医等と相談し、適切な処置を行っている。
		☐	感染症やその他の疾病の発生予防に努め、その発生や疑いがある場合には、必要に応じて嘱託医、市町村、保健所等に連絡し、その指示に従うとともに、保護者や全職員に連絡し、協力を求めている。
		☐	こどもの感染・疾病等の事態に備え、医務室等の環境を整え、救急用の薬品、材料等を常備し、適切な管理の下に全職員が対応できるようにしている。
(評価コメント)			
34	事故発生時及び事故防止対策は適切に行われている。	☐	安全計画を作成しこどもの安全確保に努めている。
		☐	事故発生時の対応マニュアルを整備し職員に徹底している。
		☐	事故発生原因を分析し事故防止対策を実施している。
		☐	設備や遊具等児童館内外の安全点検に努め、安全対策のために職員の共通理解や体制づくりを図っている。
		☐	危険箇所の点検を実施するとともに、外部からの不審者等の対策が図られている。
(評価コメント)			
35	地震・津波・火災等非常災害発生時の対策は適切に行われている。	☐	災害発生時における業務継続計画（BCP）が策定され、定期的な見直しを実施するとともに職員に周知されている。
		☐	地震・津波・火災等非常災害発生に備えて、役割分担や対応等マニュアルを整備し周知している。
		☐	定期的に避難訓練を実施している。
		☐	避難訓練は消防署や近隣住民、家庭との連携のもとに実施している。
		☐	立地条件から災害の影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じている。
		☐	利用者及び職員の安否確認方法が決められ、全職員に周知されている。
(評価コメント)			

【以下、大型児童館のみ】			
36	大型児童館としての施設・設備や人材を有効に活用している。	☐	大型児童館との施設・設備や、人材の活用、プログラムの作成に明確な方針を持っている。
		☐	都道府県(市)内の実情と児童の状況に即した建設的で創造的な活動プログラムが作成されている。
		☐	施設・設備や人材、プログラムを有効に活用する運営方針を持ち、実行している。
(評価コメント)			
37	都道府県(市)内全域を対象にした健全育成活動に取り組んでいる。	☐	「移動児童館」「移動ワークショップ」など、大型児童館が直接都道府県(市)内全域を対象とした活動に取り組んでいる。
		☐	都道府県(市)内全域を対象とした健全育成活動が、地域の実情をとらえて、効果的に企画・実施されている。
		☐	大型児童館の行う都道府県(市)内全域を対象にした健全育成活動の取り組みに、地域の児童館や市(区)町村、健全育成団体等の協力がある。
(評価コメント)			
38	児童館活動等に関する情報収集が適切に行われている。	☐	情報収集を行う部門(担当)があり、ネットワークが構築されている。
		☐	情報収集について、児童館、自治体、健全育成や子育て支援に関わる団体等からの積極的な協力がある。
		☐	収集された情報の整理・分析が適切に行われている。
		☐	収集した情報が効果的に都道府県(市)内に還元されている。
(評価コメント)			
39	都道府県(市)内児童館へのプログラム提供が適切に行われている。	☐	健全育成活動・子育て支援活動等に関するプログラムの開発や収集が積極的行われている。
		☐	都道府県(市)内児童館へのプログラム提供の方針と計画が作成されている。
		☐	プログラム提供の効果的な方法が検討されている。
		☐	提供したプログラムの効果を検証し改善する作業が定期的に行われている。
(評価コメント)			
40	都道府県(市)内児童館の職員に対する研修や相互交流会の機会づくりに取り組んでいる。	☐	都道府県(市)内児童館の職員研修や交流の機会づくりに取り組んでいる。
		☐	都道府県(市)や市町村(担当部署)との協力・連携が円滑に行われている。
		☐	大型児童館を活用した研修・交流が計画的に取り組まれている。
(評価コメント)			
41	児童の健全育成にかかわる地域団体等の支援とネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。	☐	施設の運営方針に、児童館と児童の健全育成にかかわる地域団体等の支援とネットワークづくりが明記されている。
		☐	児童館と地域団体等の支援とネットワークづくりを行う部門(スタッフ、担当)がある。
		☐	児童館と地域団体等の支援とネットワークづくりについて、役割を果たしている。
		☐	児童館と地域団体への支援やネットワークづくりの状況について、定期的に点検し、方針を充実させる取り組みが行われている。
(評価コメント)			

項目別評価コメント

(利用者はこども・保護者と読み替えて下さい)

標準項目 ☒整備や実行が記録等で確認できる。 ☐確認できない。

評価項目		標準項目	
1	理念や基本方針が明文化され、職員に周知・理解されている。	☐	理念・基本方針が法人・事業所の内部文書や広告媒体(パンフレット、ホームページ等)に記載されている。
		☐	理念・方針を事業所内の誰もが見やすい箇所に掲示し、職員配布文書に記載している。
		☐	理念・方針を会議や研修において定期的に取り上げ職員と話し合い共有化を図っている。
		☐	理念・方針の実践を日常の会議等で話し合い実行面の反省をしている。
(自己評価コメント)			
2	理念や基本方針が利用者等に周知されている。	☐	理念・方針が理解しやすい資料を作成し、より理解しやすいよう工夫している。
		☐	理念・方針をこども会議や保護者会等で資料をもとに説明している。
		☐	理念・方針の実践面を広報誌や手紙、日常会話などで日常的に伝えている。
(自己評価コメント)			
3	事業計画が適切に策定され、計画達成のための重要課題が明確にされている。 また、事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが話し合う仕組みがある。	☐	中・長期事業計画を踏まえて策定された事業計画が作成されている。
		☐	事業計画が具体的に設定され実施状況の評価が行える配慮がなされている。
		☐	事業環境の分析及び現状の反省を踏まえ、理念・基本方針の具現化を図るための重要課題が明確にされている。
		☐	運営の透明性の確保に取り組んでいる。
		☐	各計画の策定に当たっては、現場の状況を把握し、職員等の参画や意見の集約・反映のもとに策定されている。
		☐	方針や計画、課題は会議や研修会等にて定期的に説明し、全職員に周知されている。
		☐	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。
(自己評価コメント)			
4	理念の実現や質の向上、職員の働き甲斐等の取り組みに指導力を発揮している。	☐	管理者は、理念・方針の実現、福祉サービスの質に関する課題を把握し、改善のための具体的な方針を明示して指導力を発揮している。
		☐	運営に関する職員、利用者、家族、地域の関係機関の意見を把握して方針を立てている。
		☐	職員の意見を尊重し、創意・工夫が生まれやすい職場作りをしている。
		☐	知識・技術の向上を計画的に進め職員の意欲や自信を育てている。
		☐	職場の人間関係が良好か把握し、必要に応じて助言・教育を行っている。
(自己評価コメント)			
5	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。	☐	管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っている。
		☐	管理者は、組織の理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。
		☐	管理者は、経営や業務の効率化・改善のために組織内に具体的な体制(改善委員会など)を構築し、自らもその活動に積極的に参画している。
		☐	ICT化の促進等により、業務効率化を図っている。
		☐	記録業務、行事、会議等の簡素化などにより、業務改善を図っている。
(自己評価コメント)			
6	全職員が遵守すべき法令や倫理を明示し周知している。	☐	遵守すべき法令や倫理を文書化し、職員に配布されている。
		☐	全職員を対象とした、法令遵守と倫理に関する研修を定期的を実施し、周知を図っている。
		☐	プライバシー保護の考え方について、職員に周知を図っている。
(自己評価コメント)			

7	事業所の就業関係の改善課題について、職員（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握し改善している。また、福利厚生に積極的に取り組んでいる。	☐	担当者や担当部署等を設置し職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを、定期的にチェックしている。
		☐	把握した問題点に対して、人材や人員体制に関する具体的な改善計画を立て実行している。
		☐	職員が相談をしやすいような組織内の工夫をしている。
		☐	職員の希望の聴取等をもとに、総合的な福利厚生事業を実施している。
		☐	希望があれば職員が相談できるように、カウンセラーや専門家を確保している。
		☐	育児休暇やリフレッシュ休暇等の取得、ワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みを行っている。
(自己評価コメント)			
8	人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行い、職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	☐	人材確保・定着・育成の方針と計画を立て実行している。
		☐	職務の権限規定等を作成し、職員の役割と権限を明確にしている。
		☐	評価基準や評価方法を職員に明示し、評価の客観性や透明性の確保が図られている。
		☐	評価が公平にできるように工夫をしている。
		☐	評価の結果について、職員に対して説明責任を果たしている。
(自己評価コメント)			
9	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。	☐	必要な福祉人材や人員体制に関する基本的な考え方や、福祉人材の確保と育成に関する方針が確立している。
		☐	福祉サービスの提供に関わる専門職（有資格の職員）の配置等、必要な福祉人材や人員体制について、具体的な計画がある。
		☐	計画にもとづいた人材の確保や育成が実施されている。
		☐	法人（福祉施設・事業所）として、効果的な福祉人材確保（採用活動等）を実施している。
(自己評価コメント)			
10	職員の教育・研修に関する基本方針が明示され、研修計画を立て人材育成に取り組んでいる。	☐	中長期の人材育成計画がある。
		☐	職種別、役割別に能力基準を明示している。
		☐	研修計画を立て実施し、必要に応じて見直している。
		☐	個別育成計画・目標を明確にしている。
		☐	OJTの仕組みを明確にしている。
(自己評価コメント)			
11	全職員を対象とした権利擁護に関する研修を行い、こどもの権利を守り、個人の意思を尊重している。	☐	こどもの尊重や基本的人権への配慮について定期的に勉強会・研修を実施している。
		☐	日常の援助では、個人の意思を尊重している。
		☐	職員の言動、放任、虐待、無視などが行われることの無いように、職員が相互に振り返り組織的に対策を立て対応している。
(自己評価コメント)			
12	個人情報保護に関する規定を公表し徹底を図っている。	☐	個人情報の保護に関する方針をホームページ、パンフレットに掲載し、また事業所等内に掲示し実行している。
		☐	個人情報の利用目的を明示している。
		☐	職員（実習生、ボランティア含む）に対し、個人情報保護について研修等により周知徹底している。
(自己評価コメント)			

13	利用者満足度の向上を意図した仕組みを整備し、取り組んでいる。	☐	利用者満足度を把握し改善する仕組みがある。
		☐	把握した問題点の改善策を立て迅速に実行している。
		☐	利用者・家族が要望・苦情を言いやすい体制を整備している。
		☐	利用者等又はその家族との相談の場所及び相談対応日の記録がある。
(自己評価コメント)			
14	苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	☐	重要事項を記した文書等利用者等に交付する文書に、相談、苦情等対応窓口及び担当者が明記され、説明のうえ周知を図っている。
		☐	相談、苦情等対応に関するマニュアル等がある。
		☐	相談、苦情等対応に関する記録があり、問題点の改善を組織的に実行している。
		☐	事後処理に関しては、当該利用者又はその家族等に対して説明し納得を得ている。
(自己評価コメント)			
15	サービス内容について、自己評価を行い課題発見し改善に努め、サービスの質の向上を図っている。	☐	サービスの質について自己評価を定期的に行う体制を整備し実施している。
		☐	サービスの質向上計画を立て実行し、PDCAサイクルを継続して実施し恒常的な取り組みとして機能している。
		☐	職員の参画により評価結果の分析を行い、課題を明確にしている。
		☐	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策定する仕組みがある。
(自己評価コメント)			
16	提供するサービスの標準的実施方法のマニュアル等を作成し、また日常の改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	☐	業務の基本や手順が明確になっている。
		☐	分からないときや新人育成など必要に応じてマニュアルを活用している。
		☐	マニュアル見直しを定期的 to 実施している。
		☐	マニュアル作成・見直しは職員の参画のもとに行われている。
(自己評価コメント)			
17	利用に関する問合せや見学に対応している。	☐	問合せ及び見学に対応できることについて、パンフレット、ホームページ等に明記している。
		☐	問合せ又は見学に対応し、利用者のニーズに応じた説明をしている。
(自己評価コメント)			
18	サービスの開始に当たり、サービス内容等を利用者に説明し、同意を得ている。	☐	サービスの開始に当たり、サービス内容や料金等が具体的に記載された資料を用意して、利用者に説明している。
		☐	説明や資料は利用者に分かりやすいように工夫している。
		☐	説明内容について、利用者の同意を得るようにしている。
		☐	サービスの内容に関する説明の際に、利用者の意向を確認し、記録化している。
(自己評価コメント)			
19	個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画を適切に策定し、定期的に評価・見直しを行っている。	☐	個々に支援が必要な利用者に対する個別の援助計画策定の責任者を設置している。
		☐	個別の援助計画の策定に当たっては、部門を横断したさまざまな職種による関係職員の合議、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。
		☐	個別の援助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、機能している。
		☐	個別の援助計画の見直しについて、見直しを行う時期、検討会議の参加職員、利用者の意向把握と同意を得るための手順等、組織的な仕組みを定めて実施している。
		☐	見直しによって変更した個別の援助計画の内容を、関係職員に周知する手順を定めて実施している。
		☐	個別の援助計画を緊急に変更する場合の仕組みを整備している。
(自己評価コメント)			

20	こどもが安全に安心して過ごせる環境を整備している。	☐	利用時のルールがわかりやすい内容であり、定期的に見直す機会が設けられている。
		☐	利用時のルールが利用者に納得され、受け入れられている。
		☐	乳幼児から中高生までの利用児童が日常的に気軽に利用できる雰囲気がある。
		☐	特定の使用目的に限定されないリラックスして過ごせるスペースがある。
		☐	幅広い年齢の児童と一緒に過ごす場があり、日常的に交流したり一緒に遊んだりする様子が見られる。
(自己評価コメント)			
21	乳幼児と保護者への支援を適切に実施している。	☐	乳幼児と保護者が一緒にいて遊べる遊具やスペースがある。
		☐	乳幼児活動が日時・内容を決めて年間を通じて実施されており、参加条件等が公表されている。
		☐	乳幼児活動について、参加者が多い場合は、実施日を増やしたり時間帯を区分したりするなどの工夫をしている。
		☐	乳幼児活動が地域の子育て支援ネットワークや各種子育て支援機関と連携して実施している。
		☐	乳幼児に関する相談や講座の実施など、育児に関する保護者への支援が行われている。
(自己評価コメント)			
22	小学生に対し、個々の児童の状態や心理を考慮して適切に援助している。	☐	一人で来館した児童への援助が適切に行われている。
		☐	遊びの場面で起こるけんかやトラブル、羽目をはずす行為などへの対応が、気持ちを荒れさせることなく児童たちの成長につながるように適切に行われている。
		☐	児童への対応について、個々の事例に関する検討が職員間で行われている。
		☐	職員は、個々の児童の仲間集団とのかかわりについて具体的に把握しており、そのグループの成長とその中での個々の児童の成長の過程を意識してかかわっている。
		☐	職員間で、来館する児童の集団的援助の取り組みや、他児とのかかわりでトラブルが多い、遊びが続かないなどの課題を持った児童への対応について事例検討をし、記録している。
		☐	国籍の異なる児童が来館する児童館では、その児童と保護者に対して、円滑な児童館利用ができるような案内や説明が行われている。
		☐	
(自己評価コメント)			
23	中・高校生世代の利用に対する援助がある。	☐	中・高校生世代が利用できる開館時間設定になっている。
		☐	日常的に中・高校生だけで使える場や時間が設定されている。
		☐	中・高校生世代が小学生のプレイリーダー的役割を担っている活動がある。
		☐	中・高校生が自ら企画する活動がある。
(自己評価コメント)			
24	保護者からの相談への対応が適切に行われている。	☐	保護者からの相談への対応や情報提供が日常的に行われている。
		☐	保護者からの相談への対応が適切に行われ、必要に応じて記録されている。
		☐	保護者に対して、子育てについての知識を学ぶ機会や相談窓口が設けられている。
		☐	相談内容によっては、保健センターや児童相談所等の関係機関を紹介している。
(自己評価コメント)			
25	こどもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	☐	放課後児童支援員等はこどもの情緒やこども同士の関係にも配慮し、こどもの意見を尊重している。
		☐	こどもが放課後児童支援員等に悩みや相談事も話せるような信頼関係を築くように努めている。
		☐	行事等を行う際は、こども同士が意見を出し合う機会を設けている。
		☐	こどもが運営に関わる行事等の活動を行う際には、こどもと保護者に活動の目的や大まかな内容を説明している。
		☐	こどもが運営に関わる行事等の活動を行う際には、こども自身が運営に関わる際の段取り等を伝えている。
(自己評価コメント)			

26	特別な配慮を必要とするこどもへの対応	☐	こども同士の関わりに対して配慮している。
		☐	障害への理解と支援のスキル等について、定期的な研修が行われている。
		☐	必要に応じて、医療機関や専門機関から相談や助言を受けている。
		☐	保護者に適切な情報を伝えるための取り組みを行っている。
(自己評価コメント)			
27	家庭での虐待等権利侵害の疑いのあるこどもの早期発見・早期対応に努めている。	☐	こどもの心身の状態を観察し、家庭での不適切な養育の兆候や、虐待の把握に努めている。
		☐	家庭での不適切な養育の兆候や、虐待が疑われる場合には、館長に報告し継続観察を行い記録している。
		☐	虐待被害にあったこどもがいる場合には、関係機関と連携しながら対応する体制を整えている。
(自己評価コメント)			
28	不登校児への支援体制が整っている。	☐	不登校児の利用に対する支援の方針がある。
		☐	不登校児への支援が適切に行われ、必要に応じて児童館での様子が学校や保護者に共有されている。
(自己評価コメント)			
29	地域社会との連携が十分図られている。	☐	活用できる社会資源や地域の情報を収集し、掲示板の利用等で利用者に提供している。
		☐	利用者が地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが援助を行う体制が整っている。
		☐	子育て支援活動や健全育成活動を行う地域組織・団体・住民を把握し、協力関係がある。
		☐	児童館への来館時や帰宅時の経路の安全について、児童の保護者や地域の人々、団体の協力を得て、取り組みを進めている。
		☐	地域の見回りや児童館外での児童の遊びの見守りを実施している。
		☐	地域住民と協力して、地域の公園遊具の安全点検、地域の見回り、児童に関する犯罪の防止活動などを実施している。
(自己評価コメント)			
30	家庭との連携が十分図られている。	☐	こどもの活動の様子から必要があると判断した場合には、家庭と連絡をとり適切な支援を行っている。
		☐	こどもの発達や家庭環境等の面で特に援助が必要なこどもには、家庭とともに、学校、こどもの発達支援に関わる関係機関等と協力して継続的に援助を行っている。
		☐	上記の場合には、必ず記録をとり職員間で共有を図るとともに、継続的な支援につなげている。
(自己評価コメント)			
31	学校との連携が十分図られている。	☐	児童館の活動と学校の行事等について情報交換を行っている。
		☐	児童館や学校でのこどもの様子等について情報交換を行っている。
		☐	災害や事故・事件等が発生した場合には学校と速やかに連絡を取り合える体制を整えている。
(自己評価コメント)			
32	運営協議会等が設置され、機能している。	☐	児童委員、社会福祉協議会、母親クラブ等の地域組織の代表者の他、学識経験者、学校教職員、こども、保護者等を構成員とする運営 協議会等が設置されている。
		☐	運営協議会等は、年間を通して定期的に開催し、臨時的に対応すべき事項が生じた場合は、適宜開催している。
(自己評価コメント)			

33	感染症、疾病等の対応は適切に行われている。	☐	感染症発生時における業務継続計画(BCP)が策定され、定期的な見直しを実施するとともに職員に周知されている。
		☐	体調不良や傷害が発生した場合には、そのこどもの状態等に応じて、保護者に連絡するとともに、適宜、嘱託医やこどものかかりつけ医等と相談し、適切な処置を行っている。
		☐	感染症やその他の疾病の発生予防に努め、その発生や疑いがある場合には、必要に応じて嘱託医、市町村、保健所等に連絡し、その指示に従うとともに、保護者や全職員に連絡し、協力を求めている。
		☐	こどもの感染・疾病等の事態に備え、医務室等の環境を整え、救急用の薬品、材料等を常備し、適切な管理の下に全職員が対応できるようにしている。
(自己評価コメント)			
34	事故発生時及び事故防止対策は適切に行われている。	☐	安全計画を作成しこどもの安全確保に努めている。
		☐	事故発生時の対応マニュアルを整備し職員に徹底している。
		☐	事故発生原因を分析し事故防止対策を実施している。
		☐	設備や遊具等児童館内外の安全点検に努め、安全対策のために職員の共通理解や体制づくりを図っている。
		☐	危険箇所の点検を実施するとともに、外部からの不審者等の対策が図られている。
(自己評価コメント)			
35	地震・津波・火災等非常災害発生時の対策は適切に行われている。	☐	災害発生時における業務継続計画(BCP)が策定され、定期的な見直しを実施するとともに職員に周知されている。
		☐	地震・津波・火災等非常災害発生に備えて、役割分担や対応等マニュアルを整備し周知している。
		☐	定期的に避難訓練を実施している。
		☐	避難訓練は消防署や近隣住民、家庭との連携のもとに実施している。
		☐	立地条件から災害の影響を把握し、建物・設備類の必要な対策を講じている。
		☐	利用者及び職員の安否確認方法が決められ、全職員に周知されている。
(自己評価コメント)			

【以下、大型児童館のみ】			
36	大型児童館としての施設・設備や人材を有効に活用している。	☐	大型児童館との施設・設備や、人材の活用、プログラムの作成に明確な方針を持っている。
		☐	都道府県(市)内の実情と児童の状況に即した建設的で創造的な活動プログラムが作成されている。
		☐	施設・設備や人材、プログラムを有効に活用する運営方針を持ち、実行している。
(自己評価コメント)			
37	都道府県(市)内全域を対象にした健全育成活動に取り組んでいる。	☐	「移動児童館」「移動ワークショップ」など、大型児童館が直接都道府県(市)内全域を対象とした活動に取り組んでいる。
		☐	都道府県(市)内全域を対象とした健全育成活動が、地域の実情をとらえて、効果的に企画・実施されている。
		☐	大型児童館の行う都道府県(市)内全域を対象にした健全育成活動の取り組みに、地域の児童館や市(区)町村、健全育成団体等の協力がある。
(自己評価コメント)			
38	児童館活動等に関する情報収集が適切に行われている。	☐	情報収集を行う部門(担当)があり、ネットワークが構築されている。
		☐	情報収集について、児童館、自治体、健全育成や子育て支援に関わる団体等からの積極的な協力がある。
		☐	収集された情報の整理・分析が適切に行われている。
		☐	収集した情報が効果的に都道府県(市)内に還元されている。
(自己評価コメント)			
39	都道府県(市)内児童館へのプログラム提供が適切に行われている。	☐	健全育成活動・子育て支援活動等に関するプログラムの開発や収集が積極的行われている。
		☐	都道府県(市)内児童館へのプログラム提供の方針と計画が作成されている。
		☐	プログラム提供の効果的な方法が検討されている。
		☐	提供したプログラムの効果を検証し改善する作業が定期的に行われている。
(自己評価コメント)			
40	都道府県(市)内児童館の職員に対する研修や相互交流会の機会づくりに取り組んでいる。	☐	都道府県(市)内児童館の職員研修や交流の機会づくりに取り組んでいる。
		☐	都道府県(市)や市町村(担当部署)との協力・連携が円滑に行われている。
		☐	大型児童館を活用した研修・交流が計画的に取り組まれている。
(自己評価コメント)			
41	児童の健全育成にかかわる地域団体等の支援とネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。	☐	施設の運営方針に、児童館と児童の健全育成にかかわる地域団体等の支援とネットワークづくりが明記されている。
		☐	児童館と地域団体等の支援とネットワークづくりを行う部門(スタッフ、担当)がある。
		☐	児童館と地域団体等の支援とネットワークづくりについて、役割を果たしている。
		☐	児童館と地域団体への支援やネットワークづくりの状況について、定期的に点検し、方針を充実させる取り組みが行われている。
(自己評価コメント)			