

調布市学童クラブ第三者評価  
評価結果報告書  
令和5年度

株式会社 日本保育サービス  
うえのはら第1・第2学童クラブ

株式会社フィールズ

# 目次

## サービス第三者評価結果報告書

---

### ◆福祉サービス第三者評価結果の概要

- ① 評価機関
- ② 施設・事業所情報
- ③ 総評

### ◆第三者評価結果(共通評価)

#### 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-2 経営状況の把握
- I-3 事業計画の策定
- I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

#### 評価対象Ⅱ 組織の運営管理

- Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ
- Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成
- Ⅱ-3 運営の透明性の確保
- Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

#### 評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの提供

- Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス
- Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

### ◆第三者評価結果(内容評価)

#### A-1 育成支援

- A-1-(1) 子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境の整備
- A-1-(2) 放課後児童クラブにおける育成支援
- A-1-(3) 子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援
- A-1-(4) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援
- A-1-(5) 適切なおやつや食事の提供
- A-1-(6) 安全と衛生の確保

#### A-2 保護者・学校との連携

- A-2-(1) 保護者との連携
- A-2-(2) 学校との連携

#### A-3 子どもの権利擁護

- A-3-(1) 子どもの権利擁護

## 福祉サービス第三者評価結果の概要

## ①第三者評価機関名

株式会社フィールズ

## ②施設・事業所情報

名称:	うえのはら第1・第2学童クラブ
事業所代表者氏名:	施設長:中島 準規
所在地:	〒182-0014 東京都調布市柴崎2-8-8
TEL/FAX:	TEL:042-490-3860

評価実施期間:	令和5年7月27日～令和6年3月29日
利用者調査実施期間:	令和5年9月4日～令和5年11月6日
訪問調査日:	令和5年12月20日
評価者合議日:	令和5年12月20日
評価結果報告日:	令和6年3月29日

## ③総評

◇特長や今後期待される点

**1)職員同士の連携を大切に子ども一人ひとりを大切にしたい運営を心がけています**

施設では、職員アンケートの結果からもコミュニケーションを大切に、職員間の雰囲気良く業務に従事しています。コミュニケーションの良さから、働きやすい職場につながり他のグループ施設と比べても離職率は低くなっています。このことにより、子ども一人ひとりのその日の体調や気分などの個人的な情報や急な変更などの職員間の情報共有にもつながっています。職員間の連携強化のため施設では、インカムを活用し、細かい情報の伝達や急な対応、来客などに役立てています。

**2)職員の工夫により子どもたちが充実した時間を過ごせるよう意識しています**

施設の職員は、施設での生活やイベントを通して子どもの主体性を尊重しています。子ども同士の遊びの中で遊びが停滞している様子が見られたら、遊びを工夫して展開できるように支援しています。ボードゲームや将棋などの遊びでは、施設内で大会を開催し、賞状やメダルを用意し、限られた設備の中で子どもたちが過ごす時間が充実するよう工夫しています。また、施設内にある本も限られているため、近隣の図書館で借りことで充実化を図っています。貸し出し図書は、子どもたちからアンケートで意向を聞き子どもたちの希望に対応して揃えています。

**3)施設のより一層の安心・充実を目指した書類整備が期待されます**

運営に関係する書類は、法人作成で全施設で統一されているものが多く、マニュアルとともに周知されています。施設では、運営に必要な職員会議議事録やアレルギー関係書類、自己評価表などの書類を整備しています。一部業務内容で様式の活用が十分ではないところが見受けられました。より一層の安全と充実した運営を目指す面でも、自治体や法人で作成されたチェックリストや書式などの活用をもとに充実した運営が期待されます。

## 第三者評価結果（共通評価基準）

\* 全ての評価細目(44細目)について、判断基準(a・b・c)の3段階に基づいた評価結果を表示する。

判断基準

a	評価細目を実施している
b	評価細目を実施しているが十分ではない
c	評価細目を実施していない

\* 評価細目ごとに判定理由等のコメントを記入する。

### I 福祉サービスの基本方針と組織

#### 1 理念・基本方針

(1) 理念、基本方針が確立・周知されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
1 ① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	a	法人のホームページ内で法人のグループ全体の経営理念等を示し、学童クラブ共通の育成理念を公表し、外部に周知しています。保護者には毎年3月上旬に「入会説明会」を実施し、育成内容とともに運営理念を施設長より説明し、在籍している保護者にも3月、4月の保護者会にて説明しています。子どもには、運営理念に紐づいた施設の年間目標を伝え、浸透に努めています。職員には、毎月の職員会議や事務室の掲示にて、理念の意識付けに努めています。

#### 2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
評価細目	第三者評価	コメント
2 ① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	各施設の施設長が、毎月の調布市の運営事業者連絡会に参加し、社会福祉全体の動向について把握しています。また、毎月の「調布市施設長会」でも情報を収集しています。社会福祉全体の動向や地域ニーズを収集した情報をもとに、法人内で分析し必要な対応を検討しています。さらに法人では、各施設のコストや入退会の推移、トラブルなどの情報を分析し、結果を各施設と共有しています。

3 ② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	a	週に1度、代表取締役や各執行部長などの経営陣が参加する「業務執行会議」が行われ、各施設の運営課題、経営課題等が報告、共有されています。この会議には、順番で施設長も参加しており、直接報告、共有できる場にもなっています。さらに、毎月実施されている「施設長会」では、施設と法人の課題を報告、共有する場にもなっています。法人では、現場の課題を解決、改善に向けて「運営課題検討委員会」が組織され、離職率についてなど、各施設の現場に近い内容について議論されています。共有された議題については、施設を通じて職員に周知されています。
-----------------------------	---	--

## 3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
評価細目	第三者評価	コメント
4 ① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	法人で、「長期経営ビジョン2025」が作成されており、「子育て支援事業の更なる質的成長と既存事業の拡大」「事業構造改革による経営基盤の強化」「新しいビジネス価値の創出」が重点施策としてあげられています。また、中期経営計画の概要として、「安全対策の強化および保育の質の更なる向上」「新規開設および既存施設の保育士増員による受入児童数拡大」などが重点施策としてあげられています。中長期計画の見直しは、法人内で毎年実施されています。
5 ② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	b	法人で、各部門ごとに中長期計画をもとにした、単年度のコミットメントシートを作成しています。コミットメントシートには、「受託」「組織構造改革」「自治体を選ばれるため」など具体的な施策が明記されています。このコミットメントシートをもとに事業所ごとに単年度の事業計画を作成しています。事業計画は、各施設で毎年2月ごろに職員会議にて検討し作成しています。事業計画は施設での年間予定が主となっているため、今後は運営面全体での計画事項を含む計画策定が期待されます。
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
6 ① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a	施設では、事業計画の作成にあたり、職員参画のもと、職員会議にて意見を収集し、施設長が取りまとめ、現状の運営、子どもたちの様子を踏まえたものとなるようにしています。作成の手順として、行事ごとの反省を毎年2月の職員会議にて、現状の事業計画をもとに振り返り、次年度の事業計画の作成の参考としています。作成した事業計画は法人本部でも確認、周知しています。

7 ② 事業計画は、子どもや保護者等に周知され、理解を促している。	a	施設では、事業計画の主な内容について、入室前の説明会や年度の初めの保護者会にて説明しています。年間行事計画一覧を配布し、欠席の保護者にはオンラインでの保護者アプリも活用し、漏れの無いように工夫しています。また、個人面談を通して、保護者に子どもの普段の様子を共有するとともに、保護者参加の行事についても確認しています。事業計画の主な内容について確認しています。子どもたちには、普段のコミュニケーションを通して、行事内容を確認しているほか、年間目標を掲示して、行事計画の主な内容を周知しています。
-----------------------------------	---	--

## 4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

評価細目	第三者評価	コメント
8 ① 放課後児童クラブの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。	a	各施設では、普段の始業前ミーティングや日々の振り返りノートを通して日々の振り返りを実施し、質の向上につなげています。また、職員会議でも子どもの情報確認や行事の振り返りを通して、職員から意見交換、共有をもとに質の向上につなげています。法人では、年に1度、施設の自己評価を実施して法人内でも分析しています。また、各施設長が法人の他施設を内部巡回することで質の向上につなげています。
9 ② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	a	各施設では、施設の自己評価をもとに、職員会議で課題を共有し、改善に努めています。また、施設の課題は職員間で話し合い、解決策、改善案とともに文書化して保護者にも発信しています。調布市が実施している、利用者アンケート結果からも施設の課題を抽出し、職員会議で話し合い、職員周知のもと課題の改善に取り組んでいます。

## II 組織の運営管理

## 1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 運営主体の責任が明確にされている。

	評価細目	第三者評価	コメント
10	① 運営主体は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	法人は、職務分掌において法人の役割について明確にしており、職員にも周知しています。また、月に1度の施設長会においてグループ経営理念、運営方針とともに法人の役割、責任について共有し周知・浸透に努めています。災害などの有事の際には、施設ごとの役割があり、明確化を図っています。法人としてBCPを策定し、有事に備えた対応強化への取組をすすめています。
11	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	各職員は入社時の基本研修や法人内のコンプライアンス研修を通して遵守すべき法令等への理解を図っています。ハラスメントなどについては年に数回の研修会を行い、月に1度の施設長会や施設長勉強会、主任会の中でも、コンプライアンスについて学ぶ機会があり、支援員まで情報を伝える体制を構築して法令について理解を深めています。法人では個人情報の取り扱いについて、専門委員会を組織して徹底した管理体制を整備しています。

(2) 運営主体のリーダーシップが発揮されている。

	評価細目	第三者評価	コメント
12	① 放課後児童クラブの質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している。	a	法人のエリアの担当者が各施設を月に2~3回ほど巡回し質の現状について把握しています。また、運営の質について課題、問題が生じた場合は、法人内で組織された「運営課題検討委員会」にて協議、検討して、課題解決、改善、質の向上に努めています。さらに、法人では内部監査を実施し、統一されたチェック項目をもとに施設の質が担保されているか確認しています。法人内では、階級別に研修会を実施しており、職員は自身のスキルに合わせて研修を受講しています。
13	② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a	施設の運営に関する採用などの人事は法人が行い、施設内での職員の労務管理、おやつなど費用のコスト管理は施設長が分析しています。月に1回実施している施設長会議の中で収支についての確認や共有を行い、研修の実施などから収支状況への理解を深め各施設で自立した経営改善が行えるよう取組をしています。また、法人として、職員が働きやすい職場環境を目指し、アンケートを実施し改善に努めています。キャリアアンケートから把握した希望をもとに配属に反映させるなど、取組を行っています。

## 2 福祉人材の確保・育成

(1) 運福祉人材の確保・育成計画、人事管理体制が整備されている。

評価細目	第三者評価	コメント
14 ① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的計画が確立し、取組が実施されている。	a	法人で、各施設に必要な人数、人材を配置し、適切な運営に努めています。採用方法については、求人媒体やホームページ、職員の紹介で確保しています。採用活動については、法人一括採用から各施設での採用に切り替えることで、求職者が働くイメージが持ちやすいよう工夫しています。また、地域ごとでも給与設定を柔軟に変えることで、人材の確保にも力を入れています。
15 ② 総合的な人事管理が行われている。	a	法人では、「コミュニケーションの取れる職員」「子どもたちに対して意欲をもって接していける職員」を目指すべき人物像として設定しています。職員の人事管理については、目標管理シートをもとに、「課題」「育成ポイント」「施策」などを年4回の目標管理面談を通して施設長と確認しています。面談では、個々の目標や目標に向けた行動など具体的な事項を確認し、施設長のアドバイスをもとにモチベーションを高く業務に努めるよう導いています。職員も面談を通して、自身の目標に対しての到達度合を確認することができます。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

評価細目	第三者評価	コメント
16 ① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	施設の労務管理の責任者は施設長となっており、職員の有給管理や時間外労働を管理しています。また、法人でも各施設の時間外労働を確認し、業務の効率化に向けた情報の共有ができるようにしています。職員の健康管理については、健康診断の補助やインフルエンザ予防接種の補助などで、職員の健康と安全の確保に対して取組をしています。職員の希望があれば、産業医との面談や社外の相談窓口も設置され、職員にも周知しています。単身者には社員寮も用意されており、各種休暇も整っています。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

評価細目	第三者評価	コメント
17 ① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	a	法人で定めた、目標管理シートをもとに、職員の個人目標を設定し、年間4回の施設長との面談を通じて進捗状況を確認しています。面談では、職員個人の目標を職員と設定することで、無理のないものになるよう配慮しています。中間の面談では、進捗状況を確認するとともに施設長のアドバイスにより、質の向上につなげています。また、年度末の面談では、達成状況も含め次年度に向けたものとし、モチベーションの向上になるよう努めています。

18	② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。	a	年度ごとに個人別年間研修計画を作成して、職員一人ひとりが自身の状況を踏まえ研修を選び受けられるようにしています。個人別年間指導計画は半期ごとに施設長が確認、コメントを記入する様式となっており、進捗状況も確認しています。また、状況において見直し、質の向上につなげるような仕組みとなっています。
19	② 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a	個人別年間研修計画ををもとに施設長が面談し、職員の知識、技術水準などを把握しています。新規職員には、入社時に7日間の研修を実施しており、マニュアルの周知、確認や子どもと接する専門職としての技能を共有しています。また、チューター制度を導入しており、他施設の主任以上の職員がチューターとなり、業務上の悩みや相談に対応する仕組みを整備しています。さらに、調布市の発達支援課の研修にも、各施設1名が参加しています。
(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。			
	評価細目	第三者評価	コメント
20	① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	a	実習生の受入れに対して「実習生受け入れマニュアル」を作成し、どの施設でも統一された受入れ、対応ができるよう整備しています。実習生を受入れる際には、職員とマニュアルの確認を行い、職員全員が共通した認識で実習生を受け入れる準備をしています。実習先の養成校の担当者とは、事前に打ち合わせを行い、養成校の学生に対する実習の目的を確認し、より有意義な実習期間が過ごせるよう配慮しています。また、入社前の内定者の実習も行っています。

## 3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

	評価細目	第三者評価	コメント
21	① 運営の透明性を確保するため情報公開が行われている。	b	法人のホームページ上で経営理念や運営方針、決算情報を公表しています。苦情・意見の公表については各施設で適宜、お便りに掲載したり、保護者会で伝えています。また、地域の「校庭開放運営会議」に参加して、施設の存在意義や社会的役割について説明する場としています。今後は、社会・地域に対して、よりわかりやすい説明のために資料などの印刷物を用意する予定です。

22 ② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a	年に3回ほど内部監査を実施し、運営面や安全面、労務管理の面を確認しています。内部監査でアドバイスや指摘があった課題については、施設や場合によっては、運営課題検討委員会にて改善、解決に向けて検討がなされています。また、外部監査として、監査法人に会計監査を年に3回依頼しており、適宜指導を受けています。
---------------------------------------	---	---

## 4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

評価細目	第三者評価	コメント
23 ① 放課後児童クラブと地域との交流を広げるための取組を行っている。	a	地域との関わりについて事業報告書に公民館での展覧会や保育園との連携などが明記されています。また、「校庭開放運営会議」や「児童館会議」に参加し地域との連携も強めています。各施設で、地域との連携を図るための取り組みに努めており、午前中の利用者がいない時間を利用して、地域の子育て世代に施設を開放したり、保育園児が自由に遊べるよう開放したりしています。
24 ② ボランティア等の受入れに対する基本姿勢を明確にし体制を確立している。	a	ボランティアの受け入れについては、マニュアルに明記しており、職員にも周知しています。ボランティアに対しては、積極的に受け入れる協力体制をとっています。施設ごとでの差はありますが、中学生や小学生の職業体験の場として受け入れています。受入れの際は、学校の担当者を通して子どもたちに対しての言葉遣いや接し方などを確認しています。

(2) 関係機関との連携が確保されている。

評価細目	第三者評価	コメント
25 ① 放課後児童クラブとして必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a	小学校や調布市の担当部署などの連絡先はリストアップされており、職員にも共有しています。また、施設によっては、事務室に掲示し、緊急時に素早く対応できるよう工夫されています。施設では、適宜、小学校と情報共有しています。さらに、要支援家庭、要支援児など関係施設との連携が必要な場合はケース会議や面談をしています。子どもに虐待の恐れがある場合、自治体より指示があった機関に通報しています。また、連続性を考え、入室前の様子について、保育園や幼稚園と連携をして情報を収集しています。

(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
評価細目	第三者評価	コメント
26 ① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b	地域の関係機関について、個々の子ども・保護者の状況に応じて対応できる社会資源をリスト化し、職員全体に周知がなされています。また、調布市や、調布市内の「学童クラブあり方検討委員会」、「学童クラブ管理者会議」に参加し、調布市と事業所、管理者のネットワークが整備されています。虐待が疑われる子どもや、子どもの発達・生活の連続性を保証できるよう、小学校、幼稚園、保育園、民生委員との連携も図り、「校庭開放運営会議」にも参加し、地域の状況の把握に努める取り組みがなされています。
27 ② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	C	地域の防災対策や、被災時における福祉的支援を行えるよう、3日間の食料備蓄や毛布などの備えを確保しています。また、調布市および地域や近隣の関係機関との連携を図り、児童が多く使用する「公園におけるゴミ問題」について、解決方法を考えるなど、地域コミュニティの活性化に貢献する為の取組を行っていますが、活動はまだ限定的です。今後は福祉サービスを実施する公益性のある社会福祉施設として、地域社会で必要とされる役割や、機能を十分に発揮する為の、地域のニーズに基づいた更なる公益的な事業活動が期待されます。

### Ⅲ 適切な福祉サービスの提供

#### 1 利用者本位の福祉サービス

(1) 子どもや保護者等を尊重する姿勢が明示されている。

評価細目	第三者評価	コメント
28 ① 子どもや保護者等を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	b	「調布市学童クラブマニュアル」に子どもや保護者等を尊重した福祉サービスの実施について明記しています。入社時には、全社員を対象に入社研修を行い、運営本部作成の「学童児童館業務マニュアル」や「厚生労働省放課後児童クラブ運営指針」などを用いて、子どもの人権についての啓発を行い、子どもの人権の尊重を浸透させる取組も行っています。また、子どもや保護者等を尊重した福祉サービスに関する「倫理綱領」や規定に関しては、会議などを通して全職員で確認し合い、周知徹底に努めています。その他、「子どもの人権」に関する外部の研修にも参加する機会を作り、職員の質の向上を図っています。

29 ② 子どもや保護者等のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	「厚生労働省放課後児童クラブ運営指針」に子どもや保護者等のプライバシー保護についての社会的責任が明記されています。また、運営本部の顧問弁護士による、プライバシー保護に関する裁判の事例をもとにした研修を実施しているほか、法人作成の「学童児童館業務マニュアル」を使用し、ケース会議を通して子どもと関わる際のプライバシー保護への配慮について、職員周知を徹底し、社員教育にも取り組んでいます。その他、子どもや保護者等に向け、入会時に配布する「入会のしおり」にてプライバシー保護に関する周知を行っています。
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている		
評価細目	第三者評価	コメント
30 ① 利用希望者に対して放課後児童クラブ選択に必要な情報を積極的に提供している。	b	調布市役所、児童青少年課の窓口に資料を置き、調布市ホームページに申し込みや受付についての詳細やクラブ一覧などの情報が掲載されており、情報提供の内容は適宜見直されています。施設は、利用希望者に、個別に見学を実施し、一緒に施設内を回りながら丁寧に説明がなされています。また、調布市作成の「学童クラブ入会案内」や、運営本部作成の「入会のしおり」には、入会の方法・持ち物・料金・緊急時の対応など細かな説明が記載されています。その他、運営本部のホームページには、定期的に施設の活動内容を写真付きの文章で分かりやすく紹介する取り組みがなされています。今後はホームページにおいても、運営における理念や、基本方針が掲載され、多くの方々への周知されることが期待されます。
31 ② 放課後児童クラブの利用開始・変更にあたり、子どもや保護者等にわかりやすく説明している。	b	施設において利用開始についての説明は、運営本部作成の「入会のしおり」資料をもとに実施しており、全体に向けた説明会を開催しているほか、利用希望者ごとの状況や、希望に応じて個別の相談・面談も受け付けています。また、説明会開催時は資料などの書面だけでなく、動画を使用し、より伝わりやすい説明が出来るよう取り組みがされています。その他入会時には、施設として利用者ごとの状況やニーズ等をしっかり把握できるよう「児童状況表」や「児童調査票」を利用者に提出してもらい、それをもとに学童クラブでの過ごし方について個別に説明できるよう努め、相互理解を図っています。

(3) 子どもや保護者等満足度の向上に努めている。		
評価細目	第三者評価	コメント
33 ① 子どもや保護者等の満足度の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	施設では、ICTシステムを用いた「学童クラブ利用者アンケート」を実施しています。希望に応じて、書面でのアンケートの配布も実施し、多くの利用者からの意見が集約できるよう努めています。調布市は年に1度「学童クラブ利用者調査」を実施し、結果報告書を作成し施設に配布しています。施設は、それらの結果をもとに、年度末の施設内の会議において、職員全体で利用者のニーズ等を把握できるようにしています。更に、会議の結果を利用者に開示する等応じる体制を整備できるよう取り組みがなされています。その他、年に3回「保護者会」も開催し、その場での質疑応答の機会も設けています。
(4) 子どもや保護者等が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
34 ① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b	運営本部の相談窓口を設置し、ホームページにも「お問い合わせフォーム」を掲載する等して、いつでも苦情や要望を受け付けられるよう、体制が整備されています。施設の苦情受付担当は施設長としており、苦情や要望を受け付けた際は、社内のフォーマットを用いて運営本部、調布市にも共有し、組織的に解決ができるよう努めています。また、日々苦情や要望を、話しやすい雰囲気づくりに努め連絡帳なども活用しています。施設で受けた苦情や要望は、施設の職員が出勤時に必ず確認する「観覧ファイル」に挟み、全職員に共有しています。その他、施設は、苦情や要望の内容を、利用者に向けた毎月発行の「おたより」にてフィードバックがなされています。
35 ② 子どもや保護者が相談や意見を述べやすいように環境を整備し、子どもや保護者等に周知している。	b	運営本部に相談窓口を設置しており、施設の職員に話しにくい場合等利用できる連絡先を、「入会のしおり」に記載し、説明しています。個別の相談があった際は、子どもや保護者が相談しやすいスペースの確保に努め、児童のいない場所や時間帯に相談の時間を設けたり、周知から遮断されたスペースで相談に応じるなど、安心して話せる環境を整備しています。また、施設のイベントや、おやつの内容など、定期的に「リクエストBOX」を設置し、子どもの意見の集約にも努めています。今後は、より多くの相談に応じることができるよう、分かりやすい場所等に、相談窓口の設置や詳細等についての掲示をされることが期待されます。

<p>36 ③ 子どもや保護者等からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。</p>	<p>b</p>	<p>施設では、日々相談や意見等話しやすい雰囲気づくりに努め連絡帳などを活用しています。調布市が実施する「学童クラブ利用者調査」だけでなく、迎え時の話や個人面談や保護者会、行事報告などから意見を収集しています。子どもの育成状況や行事の内容、おやつや、施設の図書などは子どもの意見を積極的に取り入れています。相談や意見を受けた際の記録や手順は運営本部作成の「業務マニュアル」に沿って行っています。施設は、相談や意見の内容にもとづき、研修を実施し職員の質の向上をすすめています。また、使用しているマニュアルについては、「運営課題検討委員会」にて定期的に見直す体制が整備されています。</p>
<p>(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のために組織的な取組が行われている。</p>		
<p>評価細目</p>	<p>第三者評価</p>	<p>コメント</p>
<p>37 ① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。</p>	<p>a</p>	<p>運営本部にて「安全管理委員会」を設置し、事故発生時のフローを施設にも掲示して、全職員に共有している為、誰でも対応できる体制が整備されています。また、運営本部にて施設独自の基準を設け、「レベル1～レベル5」の段階を作り事故の内容に応じた対応が見える化しています。施設職員は、常にインカムを着用し、施設内で起こった事故を即座に報告し合える協力体制を確立しており、事故後は「アクシデント報告書」にて施設内、運営本部にも共有し、「職員会議」などでリスクマネジメントに関する研修を実施しています。また、施設における、「自主点検」の他、系列の施設における「相互巡回」を実施しており、組織的にリスクマネジメントに取り組む体制が整備されています。</p>
<p>38 ② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。</p>	<p>a</p>	<p>運営本部にて「保健衛生マニュアル」「嘔吐処理マニュアル」「感染症・食中毒対応マニュアル」などが作成されており、感染症や予防、対策における細かなマニュアルが整備されています。また、年に1度、調布市からの委託業者における施設内の清掃・消毒、食品添加物を使用した安全なコーティングが施され、ATP検査を実施する等、徹底した感染対策に取り組んでいます。日々の清掃には、感染力の強いインフルエンザやノロウイルスにも対応可能な「次亜塩素酸」を使用した清掃を行っているほか、運営本部における「看護委員会」にて、各マニュアルの見直し、社員向け研修を実施し、安全確保の為に体制が整備されています。</p>

<p>39 ③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。</p>	<p>a</p>	<p>運営本部にて「防災ガイドライン」「業務マニュアル」「危機管理マニュアル」などが作成されており、台風、雪等の気象異常時、大地震発生時などの対応・対策における細かなマニュアルが整備されています。また、「入会のしおり」にて荒天・災害等の緊急時の対応について記載があり、説明会で確認する等、利用者へ周知が徹底されています。その他、緊急時の連絡体制として、非常災害時専用の連絡先を設けています。施設では、日々災害時の役割について、誰がどの役割を担うかを確認し合う体制が整備されているほか、「防災計画」にもとづいて各種訓練の取組がなされています。</p>
--	----------	--

## 2 福祉サービスの質の確保

(1) 育成支援の標準的な実施方法が確立している。

評価細目	第三者評価	コメント
<p>40 ① 育成支援について標準的な実施方法が文書化され育成支援が提供されている。</p>	<p>a</p>	<p>調布市作成の「調布市学童クラブマニュアル」には、子どもの尊重やプライバシー保護、権利擁護に関わる姿勢が文書化されています。施設においては「業務マニュアル」を作成し、子どもの尊厳や、プライバシー保護、子どもの人権尊重などについて、細かく標準的な実施方法が文書化されています。また、運営本部作成のマニュアルをもとに「入社時の研修」のほか定期的に「マニュアルテスト」を実施し、理解度を図る取組がなされています。その他、系列施設における「相互巡回」を実施しており、客観的な視点からの意見を取り入れ、標準的な育成支援が実施できているか確認する体制が整備されています。</p>
<p>41 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。</p>	<p>b</p>	<p>調布市作成の「調布市学童クラブマニュアル」には、育成支援の標準的な実施方法が記載されており、適宜見直されています。施設においては、運営本部独自の、職員に向けた「JPコンディション」「未来キャリアアンケート」のほか「多面評価」「施設長面談」を実施する中で、様々な職員の意見を集約しています。集約した意見は、年に1度「運営課題検討委員会」にて育成支援の標準的な実施方法の見直しにつなげています。その他、子どもの意見や提案を受けられる機会として、子どもたちだけで進行する「こども会議」を実施し、定期的に見直し、振り返りを行えるよう努めています。</p>

(2) 子どもに対する育成支援の計画が策定されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
42 ① 育成支援の計画を適切に作成している。	b	育成支援の計画の策定の責任者は施設長が担っています。育成支援計画の策定の際は「職員ミーティング」において他職員も参加し、様々な意見の反映がなされ、利用している子どもの背景を捉えたものとなるようにしています。また、定期的に子どもたちからの要望等を口頭で収集し、日々のプログラムに取り入れるなど、子どものニーズを反映した取組がなされています。今後は子どもや保護者の意向等を正確に把握できるよう、身体状況、生活状況、あるいはニーズを把握する手順や様式の整備が期待されます。
43 ② 定期的に育成支援の計画の評価・見直しを行っている。	b	育成支援計画の見直しは、定期的に「施設長面談」において個々の社員と振り返りを実施する中で、進捗の確認や課題の設定をするなど、計画的な育成支援の実施を確認する体制が整備されています。その他障害を持つ利用者においては、定期的に保護者との面談を実施しているほか、系列施設における相互巡回の社員を交え、客観的な視点を取り入れた「運営課題検討委員会」を実施するなどの取組がなされています。今後は子どもや保護者の意見を持続的に収集できるような仕組みの構築や、体制が整備されることが期待されます。
(3) 育成支援実施の記録が適切に行われている。		
評価細目	第三者評価	コメント
44 ① 子どもに関する育成支援実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	b	育成支援の実施状況は、「年間事業計画書」「事業報告書」にて、目標、児童数、子どもの育成指導内容、行事や、個別配慮に関する事項などが記録されています。また、子ども一人ひとりの身体状況などは、入会時に提出される「児童状況表」に記録されています。記録の書き方、内容は、施設長が指導しており、記録者によって差異が生じないよう仕組みが整備されています。記録された情報は、「職員ミーティング」で共有されるほか、ミーティングに出席していない職員は「閲覧ファイル」にて確認する仕組みが整備されています。今後は、記録作成における要領を定め、指定の書式で統一する等の組織的な取組が期待されます。
45 ② 子どもや保護者等に関する記録の管理体制が確立している。	a	運営本部において「個人情報管理規程」を作成し、子どもや保護者等の個人情報にかかわる記録の保管、保存、廃棄、情報提供に関する規定が定められています。また、「個人情報管理台帳」を作成、活用し、施設内の個人情報を一覧にして管理しています。個人情報の取り扱いに関しては、個人情報を取得する際の使用目的を保護者に明示し、相違がないよう、同意書を得ているほか、運営本部における「マニュアルテスト」を実施することで、定期的に施設の社員が個人情報等についての理解度を確認する仕組みが整備されています。

## 第三者評価結果（内容評価基準）

\* 全ての評価細目(18細目)について、判断基準(a・b・c)の3段階に基づいた評価結果を表示する。

判断基準

a	評価細目を実施している
b	評価細目を実施しているが十分ではない
c	評価細目を実施していない

\* 評価細目ごとに判定理由等のコメントを記入する。

### A-1 育成支援

#### (1) 子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境の整備

評価細目	第三者評価	コメント
A1 ① 子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境を整備している。	b	施設は、子どもの遊びや活動に合わせ、育成室と多目的室が整備されています。また、施設では、子どもの興味・関心に合わせ、玩具、本などを用意しており、本は地域の図書館の団体貸出を利用し、子どものその時の興味・関心に合わせ選んでいます。さらに定期的に、子どもたちにアンケートをとって貸し出し図書を決めることもあります。体調が優れない子どもや休みたい子どもがいる時には多目的室や事務室に休むスペースを用意しています。学習する環境として、多目的室を用意していますが集中するという面からでは、設備的に十分ではありません。今後は、1階と2階で分け活用するなど現状でできる工夫の検討が期待されます。

#### (2) 放課後児童クラブにおける育成支援

評価細目	第三者評価	コメント
A2 ① 子どもが放課後児童クラブに自ら進んで通い続けられるように援助している。	b	施設では、入室前に説明会を通して施設での活動の様子を伝え、入室のしおりでも説明しています。夏休みなどの長期休みの前には、お便りにて説明し子どもが楽しめるよう工夫しています。保護者には、普段の様子については、送迎時に伝えていますが、年2回の個別面談でも伝えていきます。しかし、保護者との連携・共有については伝達の機会が減っていることもあり、難しくなっています。今後も工夫をしながら保護者とのコミュニケーションを意識して図っていきたくと施設では考えています。また、施設の退所の理由として多いのが「留守番ができるようになった」「習い事」などが多くなっています。

A3 ② 子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	a	施設では保護者からのアプリでの連絡により、当日の毎朝9時までに欠席や変更などの状況を確認し、把握しています。また、利用当日も、職員が把握している情報と子ども本人からの情報をもとに確認しています。また、職員間でも2名以上のダブルチェックでミスや漏れがないように確認しています。未登室児の所在の確認については、保護者や小学校とも連携し、自治体、本部に報告後、職員が周辺地域や自宅まで所在確認をすることもあります。
(3) 子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援		
評価細目	第三者評価	コメント
A4 ① 子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるように援助している。	a	施設では、一日のスケジュールをホワイトボードに記入して、子どもたちにわかりやすく伝えています。施設での生活は、おやつや降室時の集まりなどの設定以外は、子どもたちが主体的に生活できるよう設定されています。子どもたちの施設での生活の中で、遊びのルールや活動のやり方など、子どもたちの発言を大切にすため、話し合いの場やアンケートを実施するなどの工夫がなされています。
A5 ② 日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	b	施設では、挨拶や感謝の言葉など、職員が見本となり子どもたちに実践することで、基本的な生活習慣の取得につなげ、また、実践できた子どもや継続的に実践できている子に対しても、職員が認めることで自己肯定感の育ちにもつなげています。また、施設の玩具や本などの物品の管理も写真を掲示し、子どもたちが自主的に整理整頓できるよう工夫しています。うがいや手洗いなどの生活習慣について、子どもの年齢や発達に合わせて、援助の工夫をしていきたいと施設では考えています。
A6 ③ 子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように援助している。	a	施設では、施設長の「子ども一人ひとりの発達を大切にしたい」との思いをもとに日々の子どもの状況を細かく把握しています。登室時には、職員は挨拶とともにコミュニケーションを図ることで、その日の様子や状況を把握し、必要な情報はリアルタイムでインカムを通して全職員に周知しています。また、静養が必要であれば、多目的室や事務室で休むことができる環境を確保しています。

A7 ④ 子ども同士の関係を豊かに作り出せるように援助している。	a	子ども同士のトラブルの際には、職員はできるだけ子どもたちで話し合い解決できるよう導き、あえて最終的な答えを出さないような関わりを意識しています。また、解決できたとしても、どうしてそうなったかの原因を考え、これからどうしていくのか、その後につなげることを考えられるように子どもたちへ伝えていきます。けんか等は解決した後も溝が深まらないよう必要に応じて学校でも様子を見てもらうよう共有を図っています。いじめについても、施設では、未然防止、早期対応をこころがけ、子どもたちの関係性や違和感について職員同士で共有し、注意深く観察しています。
A8 ⑤ 子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。	b	施設の職員は、子どもたち一人ひとりの言葉を大切に「傾聴」の姿勢から信頼関係を築くとともに子どもの意見を尊重しています。このような取組から、子どもたちとの関係性ができ、相談事や悩みなどを聞く機会も多くあります。行事の運営については子どもたちと相談をしながら実施しており、夏祭りでは、子どもならではのアイデアで楽しむことができました。今後も、子どもが意見や気持ちを表現できる機会を多くもち、子どもたちの主体性を大切にしていきたいと考えています。
(4) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援		
評価細目	第三者評価	コメント
A9 ① 障害のある子どもの受入れの考え方を理解したうえで、受入れに努めている。	a	障害のある子どもの受入れは、自治体の指示のもと進めています。受入れに対しては保護者との面談を通して、必要な援助を確認して、環境を整えています。また、関係機関との連携も図り、スムーズな受入れができるよう配慮しています。また、保護者や関係機関より収集した情報については、職員会議等で周知し、共通した認識のもと、運営する準備ができています。
A10 ② 障害のある子どもの育成支援に当たっての留意点を踏まえ、育成支援を行っている。	b	障害のある子どもの記録については、自治体の様式に基づいて記録することとなっています。また、記録された書類については、事務室で保管し、職員が確認できるようにする他、職員会議でも共有する仕組みがありますが、現在、個別に記録をする対象児は在籍していません。事例については、法人で月に1度、ケース会議検討会を実施しており、他施設の事例も勉強できる機会となっています。障害のある子どもについては子ども家庭支援センターが中心となっており、連携が取れる体制があります。

A11	③ 特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。	a	特に配慮が必要な子どもに対しては、子どもの家庭環境に配慮し、配慮が必要な子どもの在籍する小学校、地域の子ども家庭支援センター、調布市、児童相談所とも連携し、必要に応じて情報共有がなされています。また、保護者へも必要に応じて関係機関を紹介し、適切な支援へつなげられるよう、仕組みが整備されています。その他、子ども家庭支援センターとは、月に1度、配慮が必要な子どもや家庭について、情報共有する定例となっています。児童虐待については、調布市作成の「調布市虐待対応マニュアル」をもとに、通告の手順、対応の手順を定めています。
(5) 適切なおやつや食事の提供			
評価細目		第三者評価	コメント
A12	① 放課後の時間帯におやつを適切に提供している。	a	おやつについては、調布市作成のマニュアルや、運営本部作成のマニュアルに基づき、「栄養」「味」のバランスやカロリーに考慮した内容で提供しています。保護者へは、毎月1回献立表を配布し、内容を伝えています。施設では子どもの「咀嚼力を高める」ことを大切に考え、献立の中に小魚や茎わかめなども取り入れています。また、小学校の時間割や学年によって入室する時間が異なることから、提供の時間を変更したり、日によってボリュームのあるメニューにする等の配慮をしています。その他、子どものリクエストに応えたメニューを提供する等、子どもたちがおやつの時間を楽しめる工夫がなされています。
A13	② 食に伴う事故（食物アレルギー事故、窒息事故、食中毒等）を防止するための対応を行っている。	a	調布市作成のマニュアルや、運営本部作成のマニュアルの遵守、徹底がされており、食に伴う事故の、緊急時の対応ができるよう体制が整備されています。また、社内研修として、「衛生管理とおやつの提供について」「アレルギー・アナフィラキシー講習会」が実施されており、マニュアルの深化に取り組む仕組みが整備されています。アレルギー児へのおやつの提供についての対応は、「入会時の面談」による、個々の状態の確認と、緊急時の対応方法の確認、「提供確認表の作成」による提供時のダブルチェックと、方針が定められ、職員全体に周知がなされています。

(6) 安全と衛生の確保		
評価細目	第三者評価	コメント
A14 ① 子どもの安全を確保する取組を行っている。	b	日々子どもたちが使用する玩具などは、毎日施設職員が交代で点検を行っています。設備等の安全点検に関しては、月に1度、施設職員が行っているほか、系列の施設の職員における「相互巡回」にて、定期的に第三者の目線から、双方の施設の安全点検を実施する体制を整備しています。事故、ケガ発生時のフローを事務所に掲示しており、事故、けがが発生した際は、施設職員の誰でも同じ対応が行えるよう体制を整備しています。また、事故、けがの発生においては「事故報告書」「アクシデントレポート」を記入し、施設内だけでなく、運営本部にも共有し、組織として安全点検に取り組んでいます。
A15 ② 衛生管理に関する取組を適切に行っている。	b	日々、施設職員自身の「衛生チェック」が毎日出勤時に実行されています。施設内の設備の衛生管理に関しては、運営本部作成の「衛生管理マニュアル」に点検項目が記載されており、それに基づいて月に1度、施設職員が施設内の衛生点検を実施しています。また、整理整頓や、「手洗い・うがい」等、子ども自身が進んで行えるよう、水場に「手洗い・うがい」の掲示をしたり、入室時に声を掛け、習慣化する等、日常の衛生管理を行っています。今後は、「衛生点検表」を作成する等、細かな部分の点検を実施されることが期待されます。

## A-2 保護者・学校との連携

## (1) 保護者との連携

評価細目	第三者評価	コメント
A16 ① 保護者との協力関係を築いている。	b	連絡ノートの使用や、日々のお迎え時などを通して保護者と関わる時間を設け、相談しやすい雰囲気作りに努めています。また、月に1度「おたより」を発行し、月の予定やイベントの紹介を行っています。ホームページにおいては、施設内で行ったイベントが分かるよう「学童日記」を掲載し、保護者のイベントの参加を促し、保護者同士の交流の場ができるよう工夫しています。その他、保護者会の時間をういて「相談会」を実施し、保護者同士の交流の中で、互いに相談し、相談しやすい環境作りをしています。宿題に関しては、予め「強制はしない」という方針を保護者と確認し合い、個々に応じて、必要な支援をしています。

(2) 学校との連携		
評価細目	第三者評価	コメント
A17 ① 子どもの生活の連続性を保障するため、学校との連携を図っている。	b	子どもの生活の連続性が保障されるよう、小学校との情報交換や共有が定期的に行われています。小学校からは学校行事や時間割等の情報をもらい、施設からは、毎年4月に「入所一覧」を渡し、2年生以上の在籍児については双方での生活の様子を共有し合い、子どもの環境の変化への適応や、家庭状況等の変化に、施設としての適切な支援が行えるよう体制を整備しています。小学校との連携において、施設の担当者は施設長、小学校の担当者は校長、または担任と定められています。その他、体調不良での早退や欠席、また入室予定時間に登室しない際など、小学校と連絡を取り合い、所在を確認し合う体制が整備されています。

## A-3 子どもの権利擁護

(1) 子どもの権利擁護		
評価細目	第三者評価	コメント
A18 ① 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	b	運営本部作成の「業務マニュアル」に、子どもの人権に関する内容や、権利擁護について明文化されています。施設ではそれに基づき、職員会議の機会などを利用し、定期的に職員へ周知し、緊急時の対応等以外は「子どもに触れないようにする」などのルールを決め、実行しています。また、虐待に関する事案においては、他施設等の事例をもとに事例検討を行い、「未然防止策」「早期発見のポイント」「関係機関との連携方法」等、研鑽の機会を設ける仕組みが整備されています。その他、日常から子どもが意見を述べやすいよう、「子ども会議」の時間を設け、行事の内容を子どもたちの話し合いの中で決定し、実行する仕組みが整備されています。



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橘1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL:0466-29-9430

Mail:[hyouka@fieldsshonan.jp](mailto:hyouka@fieldsshonan.jp)