

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  
深大寺児童館学童クラブ

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:	深大寺児童館学童クラブ
事業所代表者氏名:	館長:中満 美由起
所在地:	〒182-0012 東京都調布市深大寺東町5-14-1
TEL/FAX:	TEL:042-488-7159

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6年1月11日
評価者合議日:	令和6年1月11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)子どもたちの主体性を大切にされた育成支援に取り組んでいます

施設での活動などは子どもたちが主体的に行ってほしいとのねらいから、おやつの時間や活動内容に対して『自分で考えて行動する』よう取り決めに工夫がされています。おやつ時間では、それまでは決められた時間内での喫食ルールとなっており、時間になると遊びや活動を中断していました。子どもの主体性を重視する点から、職員間で検討を行い、15時～16時の1時間をおやつ時間に設定し、時間内で自由に喫食できるよう変更しました。時間に幅を持たせることで、子どもたちのペースで遊びやおやつを選択でき、主体的に活動することに繋がっています。また、ホワイトボードに、その日遊べる場所を掲示しており、それに合わせて子どもたちがあそび場を選べるようになっています。

2)子どもたち主体のイベントの運営により、子どもの成長に繋がるよう取り組んでいます

施設では、1年生～5年生と幅の広い子どもが在籍しています。この特徴を活かしながら、施設でのイベントを子どもたちの発信をもとに企画、運営し、自主性、主体性の育ちに繋げています。夏祭りでは、高学年が中心となり、ヨーヨー釣りや金魚すくい、モグラたたきなどを企画し、準備も進めました。夏祭り当日は、コーナーを担当したり、進行をしたりと主体的に行事を楽しむ様子がみられました。他にも、クイズ大会やミニ運動会など、子どもたちがやりたいことを発信し、クイズの問題や運動会の協議なども子ども同士で話し合い決めていきます。夏祭り同様、運営や進行も子どもたちで進め、子どもたちが主体性を発揮し、考え、行動する力が育まれる活動に取り組んでいます。

3)法人の運営方針、方向性などについて、職員の理解を浸透させる取組に期待します

運営法人の方針や方向性については、館長が法人の施設長会に参加して理解、共有し、その内容を職員会議等で職員に周知しています。施設長会では、法人の運営方針の他、事業の計画、課題、課題についての改善策などを共有しており、施設ごとの運営にも関わるものとなっています。しかし、施設職員への法人の方向性や情報の周知が十分でないことが職員自己評価から表れています。職員への理解、浸透に向けた今後の取組が期待されます。

## 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。

<p>3 ② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。</p>	<p>a</p>	<p>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。</p>
------------------------------------	----------	---

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
<p>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。</p>		<p>a</p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>		<p>b</p>	<p>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。</p>

(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
<p>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。</p>		<p>a</p>	<p>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。</p>

<p>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。</p>	<p><b>a</b></p>	<p>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。</p>
--	-----------------	---

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
<p>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。</p>	<p><b>a</b></p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>	<p><b>a</b></p>	<p>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。</p>

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。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で資料を置き、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。

<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>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に「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に努め、相互理解を図っています。</p>
<p>(3) 子どもや保護者等満足度の向上に努めている。</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>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。</p>
<p>(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。</p>		
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>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。</p>

<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>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>
<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>
<p>(2) 子どもに対する育成支援の計画が策定されている。</p>		
<p>評価細目</p>	<p>第三者評価</p>	<p>コメント</p>
<p>42 ① 育成支援の計画を適切に作成している。</p>	<p>b</p>	<p>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。</p>
<p>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。</p>	<p>b</p>	<p>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。</p>

(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。	a	施設では、館庭や集会室、プレイルームなどの広いスペースで子どもたちが体を動かして遊ぶことができる環境が設定されています。育成室や集会室には、卓球台や玩具があり、子どもたちがその日のやりたい活動を選び取れるようにしています。集会室やいこいルームには図書を置き、読書など落ち着いて過ごせる部屋としています。子どもの体調不良時には、いこいルームや事務室で静養できるように空間を確保しています。また、施設では、宿題や学習をする時間やスペースを用意していますが、子どもたちの自主性を尊重し無理強いはしていません。
(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	子どもたちの施設での生活の様子や目的、内容を伝えるため、保護者会を5月・7月・3月に実施しています。5月の保護者会では、1年間の目標や内容を伝え、7月の保護者会では、夏休みの過ごし方について説明しています。3月の保護者会では、年間の学童クラブでの生活の総括と進級に向けての説明をしています。個人面談も実施しており、子どもたちの普段の様子を伝え、必要に応じて支援にもつなげています。退所の主な理由として、習い事や留守番が一人でできるようになったことがあげられています。保護者会の案内については、手紙や口頭で周知していますが、参加者が少なく工夫が課題となっています。今後の取り組みが期待されます。

<p>A3 ② 子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。</p>	<p>a</p>	<p>子どもの出欠確認については、保護者連絡アプリを活用しています。利用当日の朝10時までに保護者よりその日の利用状況について変更も含め、受け付けています。10時以降は電話での受け付けとなり、名簿に記録しています。子どもが登館した際は、受付で当日の利用を確認し、職員同士でもダブルチェックして漏れやミスがないようにしています。子どもが未登館の場合は、学校へ確認後、保護者に連絡し、本部、自治体に報告しています。同時に、下校ルートや周辺の公園、施設を職員が探しにいくようになっていきます。</p>
<p>(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</p>		
<p>評価細目</p>	<p>第三者評価</p>	<p>コメント</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>子どもたちが見通しをもって生活ができるようホワイトボードに掲示をして、わかりやすく説明をしています。おやつ時間は、これまで時間を決めていましたが、1時間の枠をもたせ子どもたちが食べたいタイミングで食べられるよう設定しました。このことにより、生活の中で子どもたち自身が時間を気にしたり、遊びの目的を決めたりと自主性が育まれるきっかけとなっています。夏休みの期間には、高学年の子どもたちが中心となり、企画、運営、進行などを取り仕切り、夏祭りを開催しました。その中で、話し合いの場を何度か設け、子どもたちが主体的に取り組む様子が見られています。</p>
<p>A5 ② 日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるように援助している。</p>	<p>b</p>	<p>子どもたちが使用するトイレ用スリッパのしまい方を掲示したり、玩具や図書を片付ける場所をシールで示すなど、子どもたちの基本的な生活習慣の取得のために工夫しています。また、挨拶や手洗い、うがいなどは職員が見本となり、楽しく実践できるよう子どもに正しいやり方を示しています。手洗いの仕方については、手洗いチェッカーを使い指導することもあります。育成室の掃除や帰りの会の際にも、子どもたちが当番で活動をすることで、子どもたちの集団生活での役割を学ぶ機会にしています。</p>

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	職員は、登館時の子どもとのコミュニケーションの中で、一人ひとりの健康面や情緒面の状況を把握しています。子どもの様子で気になることがある場合は、小学校に連絡をとり情報を共有しています。また、小学校からも電話で、体調やけがについての情報を伝えてもらうこともあります。体調不良の際には、必ず保護者に連絡を入れることになっています。子どもの登館時の様子については、インカムを使用し職員間で情報共有を図り、個別対応がスムーズに取れるよう工夫しています。静養が必要な場合は、いこいルームや事務室で休むことになっています。
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	自分から発信することが苦手な子どもに対しては、職員間で連携し、その子の様子を良く観察し、職員が間に入ったり、一緒に遊ぶなどしています。また、子ども同士のトラブルの際には、必ず両者の意見を聞き、職員が間に入ってそれぞれの話を聞くことを大切にしています。最終的には子ども同士で解決できるよう促し、成長の場になるよう心がけています。いじめの際の対応については、いじめに発展する前の段階で職員が異変に気づき、早期に対応するようにしています。子どもたちへは、相手の気持ちになって考えることを指導し、問題が大きくなる前に解決することを心がけています。
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。	a	職員は子どもに声をかけたり、一緒に遊ぶなど1日を通してその日に登館した全ての子どもとコミュニケーションを図ることを意識し、子どもが意見を伝えやすい関係づくりに努めています。子どもとの関わりの中で気づいたことや異変などは、インカムで全職員に共有しています。子どもの話しや行動の中で、些細なことでも褒めることで関係性を築き、その子自身の自信にも繋がっています。夏祭りの際には、高学年が中心となり、企画や準備、当日の進行まで務めることで、責任感を持つことや達成感を得る経験に繋がりました。さらに、ミニ運動会やクイズ大会などは、高学年が主体となってイベントを運営しています。

(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	調布市の申請に基づいて、障害のある子どもを受け入れる際には、入室前に面談を実施し、環境面や配慮することなどを詳しく聞き取っています。また、申請時の児童状況書の内容によって、就学時前の様子を関係施設に聞き取りに行ったり、小学校と共有することで、子どもも保護者も安心して利用開始ができるよう支援しています。また、法人の施設巡回の際に、関わりの難しい子どもに対しての人的環境、物的環境などへのアドバイスを受けることもあります。法人内や調布市の発達障害に関する研修会にも積極的に参加しています。
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。	a	現在、障害のある子どもの在籍はありませんが、在籍の際は、日々記録を取り、月に1度調布市へ記録様式を提出します。また、障害のある子どもの情報については、スタッフミーティングにて共有し、職員が対応方法に迷わないよう丁寧に共有します。法人でもかかわりの難しい子どもに対しては、巡回を通して事例を収集し、「ケース検討会」にて、共有、検討をしています。施設では、障害のある子どもを受け入れる意味として、子どもたちが共に生活することで「自分とは違う誰かを受け入れること」に繋がり、成長できる機会と考えています。
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ついては、調布市や支援機関と連携を図ることについて、ミーティングや研修を通して職員間で共有をしています。子どもが登館した際には、衣類や衛生状況等を確認し家庭状況などの把握に努め、要配慮に該当することを把握した際には、職員間で共有し、市や関係機関と連携を図り支援につなげる仕組みを定めています。現在は特に配慮を必要とする子どもの在籍はありません。

(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	おやつは季節や行事に合わせて献立を立てて提供しています。補食として提供することを意識し、スナック菓子や駄菓子が多くならないよう配慮し、子どもたちからのリクエストをもとに提供するなど、工夫をしています。学年で登館時間が異なることから、おやつを食べるスペースと遊びをするスペースを分けて落ち着いて食べられる環境を確保しています。おやつでの会話を楽しみながら食べられるよう、グループを決めて喫食しています。
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	現在、アレルギー対応の子どもは在籍していませんが、自治体のアレルギー研修や法人内の研修へ参加し、必要な知識習得に努めています。さらに、施設内で緊急時の訓練を行い、対応方法を確認し対策に努めています。おやつを購入する際は、事故予防を想定し食べ物の形状や危険性を確認しながら購入しています。食べる際には、職員が見守りながら安全に食べることができるよう適宜声かけを行っています。おやつの種類や季節に応じて適切な管理を実施し、容器の洗浄・消毒等を実施し、食中毒の予防に努めています。
(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。	a	入所時に子どもの登降館経路を確認しています。年度初めには、子どもたちの登降館経路を実際に職員が歩き、経路や危険個所の確認をしています。荒天・災害等の緊急時の対応については「入会のしおり」に記載し、保護者へ説明を行っています。子どもの体調不良やけがをした場合の対応についても「入会のしおり」に記載し保護者へ周知しています。保護者への報告は、状況や緊急性を確認したうえで、確実に保護者へ伝えるようにしています。設備や遊具、玩具等は定期的に点検して危険箇所が無いか確認しています。
A15 ② 衛生管理に関する取組を適切に行っている。	b	日々の清掃は、当番制を設け子どもたちが中心に行っています。職員は出勤時に各自で衛生面の確認を行い、衛生チェック表へ記入しています。手洗い等は子どもたちへ伝えるだけでなく、職員も徹底して実践することで子どもたちの見本となるよう取組んでいます。職員がおやつを配る際には、手洗い、エプロン、三角巾を着用することとしています。

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。	a	調布市からのガイドラインをもとに密な連携をとれるよう、年2回の個人面談を行い、迎えの際にお話をしたり、連絡帳等で情報共有を行っています。昨年度から年3回「親子交流会」を実施しています。保護者同士や職員と交流をしたり、児童館での遊びの体験などを行い、学童クラブを知ってもらい理解を深める機会としています。宿題は、面談などで家庭の意向を確認し、児童館の環境を踏まえて、対応できる範囲で意向に添えるよう対応することを伝えています。
(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。	a	小学校とは、子どもに関する情報共有や課題などについて情報交換を行う機会を年に1回設けています。子どもの登館が確認できない場合や子どものトラブル、気になる行動などがある際には学校と連絡を取り、共有を図る体制ができています。毎月、小学校から学校だよりを提供してもらい、行事予定などを確認しています。

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。	a	子どもに関わる職員として、一人ひとりの子どもの意見・意思を尊重し、職員の都合を優先させることのないよう職員間で話し合いをしながら共通認識を図って日常の支援を行っています。児童虐待や権利侵害など各種研修の受講により理解を深めています。虐待や権利侵害について、法人が設置している専用の通報窓口があり、職員に周知しています。



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵠沼橘1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL:0466-29-9430

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