

# 評価細目の第三者評価結果

## 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

	第三者評価結果	コメント
I-1-1 (1) 理念、基本方針が確立されている。		
I-1-1 (1) -① 理念が明文化されている。	a	運営法人は、「その人らしい生活が送れる、豊かな社会づくりへの貢献」を謳った理念を掲げている。経営理念・経営基本方針・職員倫理綱領・シンボルマークが共通概念のもと設定されており、体系化により地域の方々に広く・深く理解されるよう努めていることが理解できる。
I-1-1 (1) -② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	法人が策定する放課後児童クラブの事業計画には基本方針・基本目標が定められている。公立の児童クラブとして利用者・地域の方々および児童福祉に資する姿勢が明示されており、安定した運営と安心に対する信頼への使命や配慮を感じる内容となっている。
I-1-1 (2) 理念や基本方針が周知されている。		
I-1-1 (2) -① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	理念や基本方針は、年度初めの館内研修にて事業計画とともに読み合わせをする機会を設けている。また重要事項については、いつでも振り返ることができるよう職員一人ひとりがファイルに収めており、崇高な理念と概念を重んじる法人・事業所の姿勢がここでも垣間見ることができる。
I-1-1 (2) -② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	入室説明会時に手渡す「入室のしおり」には運営方針と目標がわかりやすく図示されており、館内にはポスターが掲示されている。またホームページにも詳細な紹介がなされており、誰にでも理解してもらえるよう努めている。

### I-2 事業計画の策定

	第三者評価結果	コメント
I-2-1 (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) -① 中・長期計画が策定されている。	a	法人として「経営10年戦略」の設定、放課後児童クラブとして指定管理計画書の立案と提出がなされており、安定した運営に対する情報提供と発信がなされている。
I-2-1 (1) -② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	事業計画には、4つの重点課題：①虐待防止体制の確立②ほめることへの取り組み③正しい言葉遣いの指導④クラブ便りの充実が掲げられており、サービス向上に対しても具体的施策について言及がなされている。
I-2-1 (2) 事業計画が適切に策定されている。		
I-2-1 (2) -① 事業計画の策定が組織的に行われている。	a	法人内放課後児童クラブ共通の事業計画については、事務局児童課にて検討をし、策定がなされている。事業所の年間行事実施計画については職員会議での討議により立案されている。

<p>I-2-(2)-② 事業計画が職員や利用者に周知されている。</p>	<p>a</p>	<p>利用者に対しては入室時に行う説明会にて周知しており、運営方針・利用の注意事項とともに説明がなされている。職員には事業計画自体は無論、その背景にある法人および事業所の概念までくみ取れるよう職員会議等において指導に努めている。</p>
---------------------------------------	----------	--

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

	第三者評価結果	コメント
<p>I-3-(1) 管理者の責任が明確にされている。</p>		
<p>I-3-(1)-① 管理者自らの役割と責任を職員に対して表明している。</p>	<p>a</p>	<p>併設された児童センターとあわせた施設全体の業務分掌と放課後児童クラブの業務分担表の双方が策定されている。細かな役割規定の文言以上に児童および地域福祉に資する日々の勤務姿勢がその使命を物語っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>各種法令については体系付けられた・網羅した研修計画が整備されており、計画性をもって法令遵守に対する研鑽がなされている。法人・行政の指導に即しながら適正な運営に取り組んでいる。</p>
<p>I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。</p>		
<p>I-3-(2)-① 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。</p>	<p>a</p>	<p>職員会議時には人権尊重等について話をするなど指導に努めている。法人の施設長会議や専門研究部会の参加で得た情報は職員にも伝達するなど周知に取り組んでいる。</p>
<p>I-3-(2)-② 経営や業務の効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している。</p>	<p>a</p>	<p>職員の業務分担を明確にし、業務の効率性に配慮した運営に努めている。児童センター併設の良さを活かした取り組みがなされており、夏休みをはじめとした長期休暇中の支援に対しても工夫をもって取り組んでいる。</p>

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

	第三者評価結果	コメント
<p>Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>法人の管理者が集う会議や行政への報告・相談を通して地域のニーズについての把握がなされている。特に法人内の館長会議においては、個々の事業所の情報交換がなされており、新たな事業が発案される場ともなっている。</p>
<p>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組を行っている。</p>	<p>a</p>	<p>法人内事業所による話し合いを経て、長期休暇の早朝時間外利用や併設する児童センターとして「ランドセル来館事業」を実施するなどニーズへの対応と事業化に取り組んでいる。</p>
<p>Ⅱ-1-(1)-③ 外部監査が実施されている。</p>	<p>a</p>	<p>法人において公認会計士による外部監査が実施されており、適正な運営が報告されている。また事業所においては児童のおやつ代を管理していることから年に2回、保護者による会計監査を実施している。</p>

## II-2 人材の確保・養成

	第三者評価結果	コメント
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。	a	法人の事業計画に人材育成と専門性の向上が謳われており、専門研究部会により研鑽・年間研修計画の立案がなされている。また本年度当クラブから放課後児童支援員資格取得のため、1名が講習に参加している。
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。	b	自己評価シートの作成、職員面談の実施等による目標管理がなされている。人事考課については、現在法人の「あり方検討委員会」等にて検討がなされている。
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。	a	少人数での運営であることから有給休暇については、職員による配慮と話し合いがなされている。1時間単位で取得出来る事から職員の事情を鑑み、適切な取得に取り組んでいる。また時間外労働についても利用者の理解と協力を得ながら削減に努めている。
II-2-(2)-② 職員の福利厚生や健康の維持に積極的に取り組んでいる。	a	業務外での食事会等の交流により親睦が深められている。法人から配布される「メンタルヘルスニュース」の回覧、法人による健康相談窓口の設置など職員の健康管理体制が整備されている。
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。	a	事業計画、職員倫理綱領、サービスマニュアルに明示されており、人権の擁護・専門性の向上・自己研鑽等目指す人材像を掲げている。
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組が行われている。	a	年間研修計画の策定、研修履歴の記録により職員一人ひとりの経験や希望を考慮した育成となるよう取り組んでいる。
II-2-(3)-③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行っている。	a	法人内研修が充実しており、各種団体より案内される外部研修については、内容と予算を鑑みながら補完的に適宜参加している。
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。	a	担当者の配置・オリエンテーションの実施・マニュアルの設置等受け入れ体制が完備されている。特にプライバシーの保護については、指導・教育の徹底に努めている。
II-2-(4)-② 実習生の育成について積極的な取組を行っている。	a	併設の児童センターへの実習ほか、近隣の中学校の職業体験や高校のインターンシップの場としても活用されている。公的機関として将来を担う人材育成・発掘に対しての使命を果たすべく取り組んでいる。

II-3 安全管理

	第三者評価結果	コメント
II-3-(1) 利用者の安全を確保するための取組が行われている。		
II-3-(1)-① 緊急時（事故、感染症の発生時など）における利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	法人内の放課後児童クラブ全体として、地震・火災・食中毒・感染症・応急処置といったリスク別に記載された「危機管理マニュアル」が冊子として策定されている。マニュアルの読み合わせ会が定期的になされており、万一の事態への備えに努めている。
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。	a	様々な想定のもと、月に1回の防災訓練を行うよう年間計画が立てられてれている。また防災頭巾の整備・子どもたちに向けた緊急時対応の掲示等もなされている。充実した防災訓練の反面、子どもたちの「慣れ」を憂慮しており、これからの課題としている。

II-4 地域との交流と連携

	第三者評価結果	コメント
II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
II-4-(1)-① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	「ロックソーラン節」を地域の催しにて年に4回披露するなど地域との交流が積極的になされている。また児童センター・シニア憩いの家が併設されていることから子どもたちは乳児から高齢者まで身近に触れ合う機会を有している。
II-4-(1)-② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	自治会とは密なる関係が構築されており、備品の貸し出し等交流がなされている。また市が取り組む「スクールサポートネットワーク推進事業」に対しても委員として参加するなど児童地域福祉に資する活動がなされている。
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。	b	受け入れ体制については手順書を設置するなど整備がなされている。放課後児童クラブとしての受け入れはないものの、併設の児童センターへは本の読み聞かせやおもちやの病院など多様なボランティアの活動がなされている。
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。	a	関係機関については一覧にしておき、それらからの案内等については館内の掲示を通して利用者にも周知が図られている。
II-4-(2)-② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	小学校との密接な関係が構築されており、情報交換等教員との連携にも努めている。また学校評議会にも評議員として参加しており、小学校と連携連動した運営に尽力している。
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
II-4-(3)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	要保護児童対策地域協議会への参加、法人各種会議からの情報収集等により地域ニーズおよび利用者の意向把握に努めている。
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。	a	法人内での協議を経て、自主事業として長期休暇中の早朝時間外利用が始められている。アンケートをはじめとする利用者の意向反映にも配慮しながら安定かつ公平を常に意識した運営に取り組んでいる。

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位の福祉サービス

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-1-1 (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
Ⅲ-1-1 (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組を行っている。	a	サービスマニュアルの第一面には倫理綱領が掲載されている。昨年度からは「人権感覚チェックシート」による職員一人ひとりの確認を始めるなど人権の尊重に対して法人全体で取り組んでいる。
Ⅲ-1-1 (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。	a	サービスマニュアルにはプライバシー保護は無論、個人情報とプライバシーの違いを規定するなど詳細な説明がなされている。また日常業務においても保護者との会話については周囲の状況に配慮するよう指導がなされている。
Ⅲ-1-1 (2) 利用者満足の上昇に努めている。		
Ⅲ-1-1 (2) -① 利用者満足の上昇を意図した仕組みを整備し、取組を行っている。	a	利用者に対してアンケートを実施しており、その結果については掲示を予定している。また保護者からの要望に対しては、個別に回答したり、視点を変えながら説明したりと工夫をもって取り組んでいる。
Ⅲ-1-1 (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-1-1 (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。	a	個人面談や懇談会を実施し、相談対応や意見交換に努めている。時期や実施方法は保護者が参加しやすいよう配慮に満ちており、他のクラブの良い所を取り入れながら工夫をもって取り組んでいる。
Ⅲ-1-1 (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。	a	相談窓口については、「入室のしおり」への掲載・玄関への掲示を通して利用者に対して周知が図られている。また苦情解決についてはサービスマニュアルに「目的・体制・捉え方・流れ」が規定されており、経過報告や報告等の書式も整備されている。
Ⅲ-1-1 (3) -③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	日常より子どもたちの意見に耳を傾けており、保護者とも連絡帳を通して意見を聴取するよう努めている。今年度は併設の児童センターで好評であった「ウォーターサバイバル」を放課後児童クラブでもやりたいとの意見が挙がり、職員で検討の後、実施されている。

Ⅲ-2 サービスの質の確保

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-2-1 (1) 質の向上に向けた取組が組織的に行われている。		
Ⅲ-2-1 (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。	a	週に1回開催する職員会議では個別の子どもの事案や行事についてなど多岐に渡る話し合いがなされ、日頃の支援に対する考察がなされている。また今年度は福祉サービス第三者評価を受審するなど更なる取り組みがなされている。
Ⅲ-2-1 (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、改善策・改善実施計画を立て実施している。	a	法人により年度ごとに「施設運営自己評価」を実施しており、運営について達成度を測り、サービス向上に役立っている。「地域とのつながり」を課題として捉えており、更なる施設の開放や広報活動を進める意向を持っている。

<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。</p>	<p>a</p>	<p>抽出された課題については、クラブ内だけでなく法人のブロック会議や専門研究部会等での検討の後、解決や改善が図られている。子どもたちの良いところについては日常の中で流されてしまいがちであるため、事故防止のための「ヒヤリハット」だけでなく、子どもたちのいいことやかわいいところを書き留めておく「にやりほっと」を記録するようにするなど独自の工夫した取り組みがなされている。</p>
<p>Ⅲ-2-(2) 提供するサービスの標準的な実施方法が確立している。</p>		
<p>Ⅲ-2-(2)-① 提供する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。</p>	<p>a</p>	<p>法人にて放課後児童クラブ用に策定された「サービスマニュアル」と「危機管理マニュアル」が整備されている。職員には両冊子ともに配布し、読み合わせ等にて周知を図っている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>法人における専門研究部会において記録様式の見直し等がなされている。入室のしおりも保護者がメモを取りやすいよう改訂を図るなど気が付いたところについては職員の意見を集約しながら改善に努めている。</p>
<p>Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>日々の活動や子どもたちの様子については業務日誌と支援日誌にそれぞれ記載がなされ保管されている。職員とのかかわりについて記載する欄を設けていることから日常より子どもたちと職員との関係性を重視した支援と運営がなされていることが理解できる。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>ファイル基準表によるファイリングシステムが確立しており、個人情報等秘匿性の高い書類については鍵のかかる書庫にて適正な管理を実施している。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>週に1回の職員会議、毎日のミーティングにおいて出欠情報、子どもの状況変化については報告と話し合いがなされている。</p>

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

	第三者評価結果	コメント
<p>Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。</p>		
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>見学者に対しては、「入室のしおり」を集約したパンフレットを配布し、クラブの概要を理解してもらえるよう努めている。また誰でも見られるよう法人のホームページにおいても詳細な資料等が掲載されている。</p>
<p>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。</p>	<p>a</p>	<p>食物アレルギー等気になることについては入室説明会のあと個別に保護者にアセスメントするなどの対応が図られている。また入室後慣れてきた頃に個人面談を開催し、情報の収集や相談など対応に取り組んでいる。</p>

Ⅲ-4 サービス実施計画の策定

	第三者評価結果	コメント
Ⅲ-4-(1) 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-(1)-① サービス実施計画を適切に策定している。	a	クラブ独自の計画として、生活目標・行事・避難訓練等について月ごとに計画された「行事実施年間計画」が策定されている。生活目標については子どもたちと話し合いながら設定が進められており、クラブ全体と一人ひとりの子どもたちを見る双方の視点を大事にした支援ができるよう指導が図られている。
Ⅲ-4-(1)-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。	a	行事ごとに行事実施記録が作成されており、反省と評価が記されている。また配慮が必要な子どもについては、継続して記録をし、職員会議等で経過の報告や支援方法の検討がなされている。

評価対象Ⅳ 内容評価基準

A-1 活動に関する事項

	第三者評価結果	コメント
A-1 遊びの環境		
A-1-① 遊ぶ際に守るべき事項（きまり）が、利用者に理解できるように決められている。	a	声のボリュームなど注意事項については、おやつなど子どもたちが揃う場面での伝達や室内への掲示等にて指導に努めている。子どもたちのルールは、「単なる命令とならないよう」・「子どもたちが自ら考えられるよう」問いかけたり・一緒に話し合ったりしながら理解できるよう努めている。
A-1-② 利用者が自発的かつ創造的に活動できるように環境を整備している。	a	図書や玩具の整備・自由時間の確保・有志による体育館の予約など子どもたちが自発的に遊べるよう体制が整えられている。また併設の児童センターの遊びにも参加するなど多様な活動ができる環境となっている。
A-1-③ くつろいだり、休憩したりするふれあいスペースを作っている。	a	学習室・図書室など十分なスペースが確保されている。学校からの活動の継続を考慮し、寝転ぶなど「リラックスできるよう」・「家庭と変わらぬよう」に過ごせるための環境を提供している。
A-2 保護者への対応		
A-2-① 保護者同士が交流する機会が設けられており、保護者が企画や運営に参加している。	b	保護者懇談会を実施しており、初めて会う方々とも話がしやすいよう工夫をしながら開催がなされている。専門研究部会においては「保護者との連携・協働」をテーマにしたワーキンググループも設置されており、保護者の集団意識の醸成などを課題として研究・分析に取り組んでいる。
A-3 利用児童への対応（核となる活動）		
A-3-① 職員が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。	a	利用時には子どもの健康状態心理状態・雰囲気を観察し、変化や異常がないか確認に努めている。緊急時の連絡体制についても整備されている。
A-3-② 職員が個別・集団援助技術を念頭において、個人や集団の成長に向けて働きかけている。	a	子どもたちは5つの班に分かれており、班長・副班長など役割や担当が決められている。班で話し合ったり、班ごとの活動をしたりと集団を意識した活動もなされている。子どもたちの負担にならないよう職員が間に入ったり、班を変更したりと配慮にも努めている。

<p>A-3-③ 障害の有無や国籍の違いを超えて、児童と一緒に遊びお互いに理解を深める取り組みが行われている。</p>	<p>b</p>	<p>現在、外国籍の子どもや障がいのある子どもの在籍はないもののサービスマニュアルに対応方法を記載するなど受け入れ体制は整えている。</p>
<p>A-3-④ 行事が、子どもが主体的に活動し、様々な人間関係や友だちとの協同的な体験ができるような人的・物的環境が整備されている。</p>	<p>a</p>	<p>七夕・節分など季節の行事や遠足や工作など多岐に渡る活動が企画・実施されている。子どもたちの意見を取り入れながら皆で楽しめるよう取り組んでいる。</p>
<p>A-4 利用者からの相談への対応</p>		
<p>A-4-① 利用者からの相談への対応が自然な形で行われている。</p>	<p>a</p>	<p>個別面談・懇談会・お迎え時などを中心に保護者の相談に対応している。職員に対しては事務室にこもらず、何もなくても館内を歩くなど保護者から声をかけてもらいやすい環境や雰囲気をつくるよう指導が図られている。</p>
<p>A-4-② 虐待を受けた児童や不登校児童への支援体制が整っている。</p>	<p>a</p>	<p>サービスマニュアルへの規定・虐待防止責任者の設置など体制を整備している。関係機関との連携を図りながら対応に努めている。</p>
<p>A-5 障害児への対応</p>		
<p>A-5-① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。</p>	<p>b</p>	<p>現在、障がいのある子どもは在籍していないものの、サービスマニュアルの規定等受け入れ体制の整備がなされている。</p>
<p>A-6 地域の子育て環境づくり</p>		
<p>A-6-① 住民による子育て支援活動や健全育成活動を促進している。</p>	<p>a</p>	<p>併設の児童センターでは、地域の高齢者によるお手玉やおはじきなど伝統的な遊びの紹介や「中高生タイム」と題したバンド活動の支援がなされている。児童センターと一体となり地域福祉に資する活動がなされている。</p>
<p>A-6-② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取り組みをしている。</p>	<p>a</p>	<p>不審者侵入対応を含めた防犯訓練がなされている。警察からの防犯速報を掲示するなど保護者への注意喚起にも努めている。</p>
<p>A-7 広報活動</p>		
<p>A-7-① 広報活動が適切に行われている。</p>	<p>a</p>	<p>法人のホームページは事業計画・収支予算・各施設の活動概要等充実した内容となっている。近隣の公民館とも行事の案内など協力した広報にも努めている。</p>
<p>A-7-② 活動内容がわかりやすく知らせ、利用促進につながるように創意ある広報活動が行われている。</p>	<p>a</p>	<p>保護者等に活動内容を伝える「クラブだより」が発行されている。今年度より活動中の写真を掲載するなど「過ごし方がよくわかる」と好評を呼んでいる。</p>