



放課 GO→おだいば

平成 30 年度 第三者評価報告書

1. 評価の目的

運営事業者の自己点検及び評価活動の一環として、第三者評価機関による第三者評価を実施し、評価結果に基づく現状把握と是正・見直しにより、業務改善を行う。

2. 施設名称

放課 GO→おだいば(お台場学園港陽小学校)

3. 施設所在地

港区台場1-1-5

4. 運営法人名称

株式会社パソナフォスター

5. 調査日時点での登録者数

178名

6. スタッフの状況

統括リーダー 1名(常駐ではない管理責任者)

リーダー 1名(常駐である現場責任者)

サブリーダー 1名

指導員 4名

7. 評価対象期間

平成29年4月～平成30年12月

8. 利用者アンケート配布・回収期間

平成30年12月1日～12月28日

9. 訪問調査日

平成31年1月28日

10. 評価結果

「第三者評価 総括」において、評価対象カテゴリ別に総評を記載している。詳細については、「第三者評価 項目別評価」において「評価結果」を下記の3段階で示し、「評価機関コメント」で評価結果を説明している。

A : 「できている」

B : 「一部できていない点がある」

C : 「できていない」

11. 評価機関

総合システム研究所株式会社

〒105-0014 東京都港区芝 2-8-18

Tel 03-5439-5035 Fax 03-5439-5036

第三者評価 総括

評価対象Ⅰ サービスの基本方針と組織

【評価できる点】

港区内で複数の施設を運営する法人が事業を担っており、「基本理念」、「基本方針」および「基本的な考え方」を具体的に明文化しています。「教育目標」を明確にし、施設内に掲示しています。管理責任者である統括リーダー（常駐ではない）とリーダー（常駐である現場責任者）がリーダーシップを発揮し、施設の向上に意欲的に取り組んでいます。

【改善点・指摘事項】

室内に理念・方針が掲示されていませんので、利用者等がわかりやすい表示をすることが望まれます。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

【評価できる点】

職員の採用・配置や人事管理は、本社と連携して行っています。施設を取り巻く環境については、学校や地域で開かれる会議に継続的に参加し、関係機関と連携する中で把握をしています。特に小学校との連携を密接に行い、地域ともネットワークを構築することで安全性を確保しています。

【改善点・指摘事項】

職員の就業状況に配慮していますが、職員の行動規範がありません。規範を示すとともに、職員が経営状況を協議・検討する機会を多くし、参加を実感して行くことが期待されます。

評価対象Ⅲ 適切なサービスの実施

【評価できる点】

利用者の個人情報保護の体制を整備しています。活動計画策定と実行、保護者の意見・要望の受け入れや、職員との定期的な面談等により、活動内容の評価と改善を繰り返し行っています。利用者満足度調査を毎年行い、結果を運営に反映して満足度向上に努めています。保護者からの満足度は高い状況です。

【改善点・指摘事項】

利用者アンケート集計結果では、一部の児童からは職員に対して「気軽に話をしたり、相談できますか」、「ともだちと仲良く遊べるように声をかけてくれますか」の項目について「いいえ」があります。児童がより気楽に相談できる環境への配慮が期待されます。

評価対象Ⅳ 活動に関する事項

【評価できる点】

行事やクラブ活動を通じて、基本理念である「自主性」、「創造性」を高める内容となっています。児童自身が独自に活動の企画案を出し、定期的開催する「子ども会議」でプレゼンテーションを行い、イベントの実施につなげています。こうした児童の創造性を活かした企画から、「放課後縁日」、「チャレンジお化けツアー」等が実現しています。

【改善点・指摘事項】

なし

第三者評価 項目別評価

評価対象 I サービスの基本方針と組織

I-1 理念・方針

I-1- (1) 理念、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	評価結果	A
I-1-(1)-② 理念に基づく方針が明文化されている	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>「基本理念」で（「自主性」「社会性」「創造性」）、「基本方針」及び「基本的な考え方」を明文化しています。</p> <p>活動内容を踏まえた目指す方向を「教育目標」として明文化し、施設内に掲示しています。事業者選定の提案書や事業計画書にも、「基本的な考え方」を示しています。</p>		

I-1- (2) 理念や方針が周知されている。

I-1-(2)-① 理念や方針が職員に周知されている	評価結果	A
I-1-(2)-② 理念や方針が利用者等に周知されている	評価結果	B
評価機関コメント		
<p>職員には職員室やロッカールームに理念等を掲示して周知するとともに、月例会議で確認しています。部屋の点検等を行うチェックリストの上部に理念を明示し、常に意識できるようにしています。</p> <p>利用者等には保護者会でお知らせしています。しかし、室内には理念・方針が掲示されていないので、常に利用者が目にする環境でわかりやすく表示することが望まれます。</p>		

I-2 計画の策定

I-2- (1) 計画が適切に策定されている。

I-2-(1)-① 事業計画の策定が組織的に行われている	評価結果	A
I-2-(1)-② 事業計画が職員に周知されている	評価結果	A
I-2-(1)-③ 事業計画が利用者等に周知されている	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>事業計画を策定する手順や担当は、複数の施設を統括する本部で決めています。事業計画の策定は本部、統括リーダー、リーダーが連携し、定期的実施しています。</p> <p>職員には現場月例会議などで事前に相談し、策定後に計画内容を確認しています。利用者等には「放課GO→おだいばだより」でお知らせしています。</p>		

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

I-3- (1) 管理者の責任とリーダーシップが明確にされている

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	評価結果	A
I-3-(1)-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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>統括リーダーが管理責任者となり、自らの責任と役割を明示しています。日常的な運営責任者であるリーダーやサブリーダーも自らの役割・目標を振り返りシートに記載することで表明しています。</p> <p>法人はプライバシーマークを取得するなど、コンプライアンスを遵守しています。個人情報保護に関しては年一回、職員研修を行い、その成果をテストで確認しています。</p>		

I-3-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている

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	評価結果	A
I-3-(2)-② 経営や業務効率化と改善に向けた取組に指導力を発揮している	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>統括リーダーは本部会議での情報や区内の状況を把握し、リーダー及びサブリーダーと協議しています。年1回、利用者満足度調査を行い、活動の質の向上について職員と協議しています。</p> <p>統括リーダー及びリーダーを中心に、月例会議等において職員間で話し合い、働きやすい環境や業務の効率化等を進めています。</p>		

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 経営状況の把握

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	評価結果	A
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	評価結果	B
評価機関コメント		
<p>本部での会議のほかに、毎月の「地域防災会議」、2か月ごとの「台場地域意見交換会」や「サポーター懇談会」で情報を得て課題を確認しています。また、校長、副校長、地域の方とは、「協議会」で意見交換をしています。</p> <p>しかし、職員の行動規範がないことや、職員を交えて、経営環境の把握や利用者確保、コスト分析の協議・検討をする取組はできていません。</p>		

Ⅱ-2 人材の確保・育成

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	評価結果	A
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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>本部が人材に関する基準（資格要件など）を決め、統括リーダーが面談を行い採用・配置をしています。人事考課は、業務レベルに応じた振り返りシートにより考課基準を示しています。統括リーダーは年2回、全職員と面談を行い人事考課に反映しています。</p>		

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	評価結果	A
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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>統括リーダーは年2回、全職員と面談し、就業状況や意向を聞いて早期に解決しています。</p> <p>健康診断を年1回行い、職員の健康状態を確認しています。歓送迎会を関係施設と合同で行うなど、職員が親睦を深める機会を創出しています。希望者にはストレスチェックを実施し、外部の福利厚生提供サービスを利用できるようにしています。</p>		

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	評価結果	A
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	評価結果	A
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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>本部が研修制度を整備し、新人研修、管理職研修や危機管理研修、個人情報研修などのテーマ別研修を実施しています。</p> <p>職員とは年1回、ヒアリングの中で研修計画を確認しています。研修成果は振り返りシートで確認しています。研修参加後にはレポートを提出することで、施設内で情報を共有しています。統括リーダーや本社も、研修成果の確認をしています。</p>		

II-3 安全管理

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、感染症の発生時等)等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	評価結果	A
II-3-（1）-② 災害時に対する利用者の安全確保のための取組を行っている	評価結果	A
II-3-（1）-③ 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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>「安全」を使命と捉え、その確保のため港区の緊急メール配信サービスへの登録や関係機関に連絡する体制を作り、「危機管理マニュアル」、「事故発生時の対応マニュアル」を職員や関係者に周知しています。</p> <p>毎月の地域防災連絡会にリーダーが出席し、隣接する小・中学校での避難訓練、防災訓練にも参加しています。利用者の安全を脅かすことが無いかをチェックシートで確認しています。事故発生時には事故報告書を作成し、事故につながりそうなことをヒヤリハットで確認し合っています。</p>		

II-4 地域との交流と連携

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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>地域の組織・団体や関係者、小学校との関わりを大切に交流しています。統括リーダーが継続して施設に関わることで、安定的な関係性を保っています。</p> <p>小学校とは協力関係を築き、施設（音楽室）を借りるなどしています。先生達と連携し合い、児童指導に取り組んでいます。小学校で行われる「校内いじめ対策委員会」にも参加し、情報共有しています。</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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>地域の関係機関・団体を把握して連携するとともに、必要な機関の連絡先を掲示し、緊急時に対応できるようにしています。</p> <p>港区生涯学習スポーツ振興課と連携し、得た情報は会議で職員間で情報共有しています。</p>		

評価対象Ⅲ 適切なサービスの実施

Ⅲ-1 利用者本位のサービス

Ⅲ-1-（１）利用者を尊重する姿勢が明示されている。

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持つための取組を行っている	評価結果	A
Ⅲ-1-(1)-② 利用者のプライバシー保護に関する規定・マニュアル等を整備している	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>利用者の意向把握のため、年1回利用者アンケートを実施しています。小学校を通して、全保護者にアンケート用紙が配布されています。結果は月例会議で分析し、具体的な改善につなげています。また、協議会でも参加者から意見を伺うなど、様々な視点から改善案を検討しています。</p> <p>法人ではプライバシーマークを取得し、毎年個人情報保護研修の理解度テストを実施しています。</p>		

Ⅲ-1-（２）利用者満足の向上に努めている。

Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備し、取組を行っている	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>保護者会を年2回開催し、積極的に意見を受け入れています。利用者アンケートを年1回実施し、満足度の向上を図っています。保護者からの意見や要望は、積極的に受け入れる体制になっています。</p> <p>小学校とも緊密に連絡を取り、情報を共有しています。また、子供たちの提案等を受け付けて「子ども企画」を開催し、プログラムやイベントに反映するなど、子どもたちのニーズに合わせた企画を検討することで、自主性を育てています。</p>		

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	評価結果	B
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	評価結果	A
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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>ご意見箱やサポーター懇談会、協議会を通して、意見や相談を聞く環境を整えています。利用者アンケートでは、一部の児童から相談しやすい環境や声掛けを希望する意見があったことから、環境整備を充実させることが期待されます。</p> <p>苦情やクレームが発生した場合は、港区生涯学習スポーツ振興課に報告し、リーダーと統括リーダー、本部、必要に応じて学校とも連携し、迅速に対応しています。</p>		

Ⅲ-2 サービスの質の確保

Ⅲ-2-（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 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	評価結果	A
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、改善策・改善実施計画を立て実施している	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>サービスの質の向上に向けた取組を行っています。本部が作成する自己評価用振り返りシートを使い、各自が提供するサービスの評価を行っています。</p> <p>統括リーダーとリーダー・サブリーダーは振り返りシートを使い、考課を行っています。指導員とは、指導員用の振り返りシートを作成し、年2回の面談を行っています。</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。

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	評価結果	A
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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>標準的なサービス手順を定め、定期的に見直しをしています。標準的な実施方法を文書化した「運営マニュアル」や「危機管理マニュアル」を整備しています。就業前後のミーティングや、常勤ミーティングを通して対応やイベントの見直しを行い、児童や保護者のニーズに合わせています。</p> <p>地域連絡会や協議会・サポーター会議等での意見も取り入れています。職員と小学校との連携が緊密にとれており、統括リーダーを中心に迅速に対応しています。PTA行事にも積極的に参加しています。ハロウィンへの参加などで、保護者と積極的にコミュニケーションをとっています。</p>		

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	評価結果	A
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	評価結果	A
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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>活動と利用者に関して記録を作成し、職員間で共有しています。毎日の利用時間終了後に「就業後ミーティング」を行い、ミーティングノートに記載しています。各職員はノートの閲覧後にサインをすることで、不在の職員も内容を確認する仕組みとしています。</p> <p>「業務日誌」、「プログラム実施計画書」及び「プログラム実施報告書」は毎月作成し、港区生涯学習スポーツ振興課に提出しています。利用者に関する記録は施錠保管しています。</p>		

Ⅲ-3 サービスの開始・継続

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活動の選択に必要な情報を提供している	評価結果	A
Ⅲ-3-(1)-② サービスの開始に当たり利用者等に説明し同意を得ている	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>小学校との連携を密に行い、学校説明会にリーダーが参加することにより、新1年生となる児童の保護者の方とも情報交換できるようにしています。</p> <p>3月には「集中登録期間」を設け、希望者に「放課GO→おだいば」の参加登録申し込みを案内するとともに、保険の加入等の安全面の支援も説明しています。また「放課GO→おだいばだより」を毎月25日に配布し、情報提供しています。</p>		

Ⅲ-4 活動実施計画の策定

Ⅲ-4-（１） 利用者に対する活動実施計画が策定されている。

Ⅲ-4-(1)-① 活動実施計画を適切に策定している	評価結果	A
Ⅲ-4-(1)-② 定期的に活動実施計画の評価・見直しを行っている	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>活動実施計画は児童の要望を汲み策定しています。職員間で話し合い活動計画を策定し、月例会議で振り返りを行っています。</p> <p>児童の特性に合わせた活動内容となるよう調整し、個別に対応するなどの支援をしています。野外活動のサッカー等では、児童のレベルに応じて基礎編、応用編を行うなど、指導員が細かく対応しています。</p>		

IV 活動に関する事項

IV-1 遊びの環境整備

IV-1-①	遊ぶ際を守るべき事項(きまり)が、利用者に理解できるように決められている	評価結果	A
IV-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	評価結果	A
IV-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	評価結果	A
評価機関コメント			
<p>室内に「守るべき事項」や学期ごとの目標を掲示し、児童がルールを守りながら楽しく遊べる環境を整えています。校庭に遊びに行くときは、ボードに記載してある「守るべき事項」を児童同士で読み合いをしてから行くようにしています。</p> <p>室内のスペースを有効に活用するため、ままごとスペースやブロックスペース等を養生テープで仕切り、範囲を決めて遊んでいます。室内の一部には、くつろげる空間も確保しています。宿題や勉強を優先する児童には学習スペースを設け、壁側に机を向けてレイアウトを変化させ、集中できる環境になるよう配慮しています。</p>			

IV-2 保護者への対応

IV-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画している	評価結果	A
評価機関コメント			
<p>登録時の「参加申し込み書」を基に、面談や保護者との情報交換でコミュニケーションをとっています。「放課GO→おだいば」では、保護者を含め7名のサポーターが指導員とともに支援をしています。サポーター会議等を通じて、PTA行事や海祭り、お台場夏祭り等に参加し交流を深めています。</p>			

IV-3 児童への対応（核となる活動）

IV-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	評価結果	A
IV-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	評価結果	A
IV-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組が行われている	評価結果	A
IV-3-④	行事やクラブ活動が、日常活動とのバランスや児童の自主性・主体性を育てることを意識して企画されている	評価結果	A
評価機関コメント			
<p>行事やクラブ活動を通じて、児童の「自主性」を育むことを目的とし、「子ども会議」を定期的開催しています。児童自身が「放課後縁日」、「チャレンジお化けツアー」、「塗り絵コンテスト」、「もしかめチャレンジ」等の企画を立案し、「子ども会議」でプレゼンテーションや話し合いを行い、イベントの実行につなげています。支援の必要な児童や外国籍の児童も、上記の活動に参加しています。</p>			

IV-4 利用者からの相談への対応

IV-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	評価結果	A
IV-4-②	虐待を受けた児童や不登校児への支援体制が整っている	評価結果	A
評価機関コメント			
<p>登録時の面談や保護者会を年2回開催し、保護者とコミュニケーションを取りやすい環境を整えています。日々の情報共有は参加カードを用い、その日の「いい事」等を記載しています。送り迎えの際は、必ず声掛けをするようにしています。児童が意見を言える環境を作っています</p> <p>小学校で開かれる「校内いじめ対策委員会」にも参加しています。また、「子ども家庭支援センター」とも連携しています。</p>			

IV-5 障害児への対応

IV-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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>指導員は毎年行われる「発達障害研修」に参加し、障害児へも対応できるようにしています。障害のある子どもの登録については、小学校からの情報を担任の先生と共有しています。</p> <p>統括リーダーやリーダーの学校への働きかけにより、音楽室などを活用しています。</p>		

IV-6 地域の子育て環境づくり

IV-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	評価結果	A
IV-6-② 地域社会で児童が安全に過ごせるような取組をしている	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>2か月に一回行われる「台場地域意見交換会」や、毎月開催の「お台場地区防災会議」に出席しています。児童館で行われる年2回の「地域懇談会」にも出席して情報交換を行い、児童が安全に過ごせる取組を推進しています。</p> <p>保護者を中心としたサポーターと指導員による集団下校は、15時から30分単位を基準に、受付及び校門までの送りを基本にしています。16時30分以降は最寄り駅までの送りも行い、安全に配慮しています。</p>		

IV-7 広報活動

IV-7-① 広報活動が適切に行われている	評価結果	A
IV-7-② 活動内容を分かりやすく知らせ、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	評価結果	A
評価機関コメント		
<p>地域の関係機関に対する「放課GO→おだいばだより」の配布や、港区のホームページ内での公開をしています。小学校が主催するお祭りや児童館祭り、お台場夏祭り等にも「放課GO→おだいば」として職員が練習に参加し、交流を深めています。いきいきプラザの「ほのぼの作品展」には、毎年児童の作った作品を展示しています。</p>		