

港区長 殿

2018 年 3 月 30 日

平成29年度第三者評価結果報告書

〒 153-0063

住所 東京都目黒区目黒2丁目10番
5の101号

電話番号 03-3495-4283

評価機関名 特定非営利活動法人
関東シニアライフアドバイザー協会

代表者氏名 山下由喜子

下記のとおり評価を行ったので報告致します

記

評価者	評価調査者氏名												
	(1)	山田紀子											
	(2)	神戸 理											
	(3)	柿田 登											
	(4)												
対象事業所	放課GO→クラブあかさか												
評価実施期間	2017	年	9	月	1	日	～	2018	年	2	月	2	日
利用者調査実施時期	2017	年	10	月	1	日	～	2017	年	10	月	31	日
訪問調査日	2017	年	12	月	11	日							
評価合議日	2017	年	12	月	16	日							
評価結果報告日	2018	年	2	月	2	日							

総 評

◇特に良いと思う点

● 階層別研修制度、自由選択研修などの研修体制が充実しています

当施設の法人本部では、入社後の職員のレベルアップ研修を本部で総合的に行い、様々な研修体制が組まれています。正社員には階層別研修があり、経験に基づく実績を踏まえた選択コースを年間を通じて受講し、新入社員に対しては入社後1年間、入社2年以上の先輩社員によるOJT指導が行われています。また、発達支援・障害児・造形研修などの自由選択研修については、アルバイト職員も含めて全職員が受講可能となっています。本部エリア内のマネジャーが主体となったマニュアル研修や感染症研修なども開催されています。非常勤職員に対しても、子どもへの接し方や子どもの心理や行動について分かりやすい形で、非常勤職員研修として用意されるなど、職員各層に対して行きわたった研修が行われ、職場で活かされています。

● 小学校、地域との連携を深め当施設が地域に根付くように取り組んでいます

今年度より、学童クラブの機能が追加されたため、小学校とは日常的に情報交換したり、学校行事に当施設の職員が出向いて進行の手伝いをするなど良好な関係を築いています。また、地域の運営協議会で当施設の取り組みについて分かりやすく説明したり、地域の他の学童クラブや赤坂子ども中高生プラザ等での合同イベントを行うなど、様々な機会をとらえて積極的に地域の会合や行事に参加しながら連携を深めていけるように取り組んでいます。

◇更なる改善が望まれる点

● プライバシー保護への一層の取り組みが望めます

個人情報の保護についてはマニュアルを完備し周知徹底を図っていますが、プライバシー保護への取り組みは課題の一つです。急速に情報技術が発達した現在において、SNS等を用いたプライバシー侵害の事案が後を絶ちません。子どもの家庭環境等、知り得た情報を他の子どもに伝えたり、他の職員に安易に話すことが無い様に指導するなど、プライバシー保護への一層の取り組みが望めます。

● 分かりやすく見やすい記録の仕方や書式に工夫が必要です

日々のミーティングノートには子どもの様子やトラブル、保護者からの連絡事項、職員の気づきなど様々な情報が記載されていますが、職員によって記録の仕方が異なっていたり、メモがいくつも貼ったままになっていたり、バラバラな印象を受けます。また、行事計画書に実施記録や反省記録を書く欄がないなど書類の不備も見られるため、業務の実情に合わせた書類の工夫や記録の書き方を統一しておくことが望めます。

詳細講評

評価基準

- | | |
|---|--------------------|
| a | 評価項目を実施している |
| b | 評価項目を実施しているが十分ではない |
| c | 評価項目を実施していない |

I 福祉サービスの基本方針と組織

I-1 理念・基本方針

通番	評価項目	評価	コメント
	(1) 理念、基本方針が確立されている。		
1	① 理念が明文化されている。	a	当施設を運営する法人の目指すものとして、「こどもたちの笑顔のために」のもとに「安全＆安心を第一に」「いつでも思い出に残る施設」「本当に求められる施設」「職員が楽しく働けること」の4つの運営理念を掲げ、法人のパンフレットやホームページに明記されています。職員が日々参照する業務マニュアルにも記載され、育成基本方針を明記しています。子どもたちに向けたモットーとして「やさしいことばではなそう」「あいさつをしよう」が室内に掲示されています。
2	② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	
	(2) 理念や基本方針が周知されている。		
3	① 理念や基本方針が職員に周知されている。	a	運営方針や育成理念の基本方針は、4月の入社時オリエンテーションやスタッフミーティングで説明され、職員は理念の明記された社員行動指針カード(CREDO)を常に身につけています。年度事業計画書や業務マニュアルでは冒頭に理念が記載されています。業務マニュアルは職員がいつでも閲覧できるように所定の場所に常備され、活用されています。利用者には、利用者説明会や保護者会で説明され、年2回開催の運営協議会やサポーター懇談会でも関係者に資料配布し周知しています。
4	② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	

I-2 計画の策定

評価項目	評価	コメント
(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
① 中・長期計画が策定されている。	a	区の中・長期計画に沿った運営に対応した、運営事業候補者公募時の「運営提案書」によって、施設の中・長期計画運営の方向性を明確にしています。毎年、前年度の事業計画、実施内容を振り返り、中・長期計画の方向性との整合性を省察し、当年度の事業計画を策定、これを更に月別事業計画書や行事計画の企画に繋げ、サービスの提供を実践しています。
② 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a	
(2) 計画が適切に策定されている。		
① 計画の策定が組織的に行われている。	a	年間の目標や行事の計画策定に当たっては、非常勤職員も含めた全職員の職員ミーティングで、前年度の反省や、年度初めの運営協議会からの意見も参考にしながら立案しています。職員の提案から昨年実施されたものとして「〇〇の秋の大会の開催」をテーマにしてスポーツ、読書のキャンペーンを実施しました。年間計画に基づく月別事業計画は、カルタ大会、なんでもつくっちゃ王、科学工作などのイベント・教室として、毎月のおたより「放課GO→クラブあかさか」の発行や掲示物によって案内され、保護者会でも伝えられています。
② 計画が職員や利用者に周知されている。	a	

I-3 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	評価	コメント
(1) 管理者の責任が明確にされている。		
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。	a	管理者と職員の役割り分担については、業務マニュアルの中の基本業務を明確に定め、職員ミーティングにおいても説明され、社内報でも「月別お仕事割り振り一覧」として各自の役割分担と責任が公表されています。職員の遵守すべき法令や倫理等、就業規則や三六協定、個人情報保護規定、秘密保持等については、全職員を対象としたコンプライアンス研修があり、また毎月1回の法人施設長ミーティング、区内7施設のエリアミーティングでも遵守状況の確認が行われています。
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。	a	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a	管理者は、一人ひとりの職員の近況を聞く機会をつくり、疑問や相談があった場合には、ミーティングや研修の場で対応について話す場を設けています。また指導上気づいた課題があれば、その場で改善できるよう指導しています。少人数の職場のため、プログラムの担当者決定の際には、個々の職員の経験、得意分野を活かすように配慮しています。緊急アクシデント発生時や土曜日などの管理者不在の際にも業務が円滑に進むよう、日頃から代理者を指名し、本部マネジャー連絡の業務等、具体的に指導しています。
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。	a	

II 組織の運営管理

II-1 経営状況の把握

	評価項目	評価	コメント
	(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
13	① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	a	地域や事業環境の情報は、所轄の港区赤坂地区総合支所管理課の情報や、区が行う利用者ニーズアンケートの結果で知ることができますが、小学校・PTA会長・施設長などで構成する港区学童クラブ運営会議での話し合いの中で課題の把握をしています。また、法人本部の港区統括マネジャーによる定期的な巡回によって、行事や活動上の助言・指導を受け、事業を取り巻く環境や運営課題の発見と解決に役立っています。事業所の監査は年1回の内部監査を受けるほか、児童のおやつ代の監査は、年2回保護者会が行っています。
14	② 経営状況を分析して改善すべき課題を発見する取り組みを行っている。	a	
15	③ 外部監査が実施されている。	a	

Ⅱ－2 人材の確保・育成

評価項目	評価	コメント
(1) 人事管理の体制が整備されている。		
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	人材計画は法人全体で取り組み、処遇改善も図っています。人事考課に当たっては、自己評価査定制度があり、自己達成度を記入した査定シートに基づき、施設長・マネジャーとのフィードバック面談が行われています。人事考課の評価基準については、職員アンケートで半分の職員がわからないと答えており、今後の改善が必要と思われます。
② 人事考課が客観的な基準に基づいて行われている。	a	
(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。		
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	年1回、全職員に対して意向調査のアンケートを実施、職場配置や就業についての希望・意見を聞くと同時に、マネジャーや本部職員との面談も必要に応じ行い、本人の意向を反映させる仕組みを持っています。非常勤職員については、3か月ごと、6か月ごとの契約期間の更新時に就業についての希望などを確認しています。福利厚生面では、定期健康診断や予防接種への補助金制度、独身寮設置、年4回の施設内懇親会費用補助のほか、有給休暇の積極的取得も勧められ、多くの職員が取得しています。その結果は勤怠ウェブサービス「ジョブカン」によって本部でも再確認しています。
② 福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	a	
(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
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	当施設の職員研修は法人本部での研修制度に則り行われています。正社員に対しては、職務経験等を踏まえた階層別研修があり、年間を通じて実施されています。新入社員には区の入社前研修のほか、入社後6か月間先輩社員によるOJT指導が行われています。全職員を対象にした自由選択研修や外部研修への参加では、本部主催の研修、区が主催する階層別研修やテーマ別研修等があり、職員は希望の研修を申請して受講することができます。研修終了後にはレポートを提出し、職員間で共有しています。非常勤職員に対しては参加しやすい形で非常勤職員研修が用意されています。当施設では、職員が年2回、自己評価査定シートに基づく自己目標達成度の振り返りを行い、本部職員との面談を通じて職員個々人のキャリアアップをチェックできる取り組みをしています。
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り組みが行われている。	a	
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	

No.23～24は省略

	評価	コメント
(1) 利用者の安全を確保するための取り組みが行われている。		
25	a	不審者情報等の一斉配信を行う区の制度があり、この緊急メールは当施設の施設長にも配信されています。危機管理対応マニュアルや安全対策ガイドラインが定められており、職員全員が把握しているほか、小学校とも様々な安全に関する情報を共有しています。今年度から新たに心肺蘇生法の研修を始めました。呼吸停止している場合には、AEDの利用と合わせて人の手による蘇生法の実施が重要な要素を占めます。
26	a	

Ⅱ-4 地域との交流と連携

評価項目	評価	コメント
(1) 地域との関係が適切に確保されている。		
① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	小学校で行われる行事や地域で開催される行事に、当施設の職員が出向いて進行の手伝いをする事で、様々な情報交換や現状把握がなされています。また、地域の他学童クラブや赤坂子ども中高生プラザ等で合同イベントを実施しており、保有する機能を直接還元することもあります。これら、地域との交流を通じて例えば地域の公立図書館から一度に多くの本を長期間借りることができ、子どもたちにも喜ばれています。ボランティアの活用は現在はありませんが、適したケースが生じた場合には積極的に受け入れる体制は整えています。
② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	
③ ボランティア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	
(2) 関係機関との連携が確保されている。		
① 必要な社会資源を明確にしている。	a	連携すべき関係機関の連絡先は、分かりやすいように色を別にし、ピンクファイルと呼ぶファイルにまとめられています。最寄りの警察署や消防署、小児救急相談先などについては分かりやすく事務所に貼り出しています。発達の気になる子の利用も多いため、小学校長には毎日挨拶を欠かさないようにしており、良好な関係が保たれています。行政担当部署との情報交換も適宜行われています。
② 関係機関等との連携が適切に行われている。	a	
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。		
① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	毎年2回行っている運営協議会で施設への要望事項を挙げてもらうように取り組んでいます。また、今年度から地区内の施設が集まり行う運営会議に参加し、各施設からの発表内容を把握し、あるいは各施設の情報についても掲示するなどして、求められている活動がどのような内容かを追求しています。今年度はエレベーターでの閉じ込め訓練等も実施し、子どもたちの安全確保にも努めています。
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	

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

評価項目	評価	コメント
(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。		
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	子どもを尊重したサービスの理解を深めるため、職員は学童クラブや児童館での支援員としての研修を受けています。支援の必要な子どもや気になる子どもへの取組については法人や区のアドバイザーの指導を受けています。個人情報の保護についてはマニュアルを完備し周知徹底を図っていますが、プライバシー保護への取組は課題の一つです。急速に情報技術が発達した現在において、SNS等を用いたプライバシー侵害の事案が後を絶ちません。プライバシー保護への一層の取組が望まれます。
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	
(2)利用者満足の向上に努めている。		
① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	a	子どもや保護者のニーズを把握する方法としては、区担当部署が毎年実施する利用者アンケート調査があります。また、どのようなイベントやプログラムがニーズに合致しているかを把握するため、他施設と取組についての情報交換を頻繁に行い、参考にしています。最近の例では他施設で行われていたバスボム作りを習得して工作プログラムに追加し、好評を得ています。
② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	a	
(3)利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。		
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	学童クラブの機能が追加されたため、また、サービス内容の充実を図るため今年度から任意ですが年に1回学童クラブ利用の保護者との個人面談を実施することになりました。保護者については迎え時にコミュニケーションを日常的に図っているほか、保護者会や運営会議で出される意見も参考にしています。連絡ノートの利用も可能です。苦情に関しては法人の苦情解決制度があり、当施設においても厳密に履行しています。苦情があった場合には法人本部と緊密に連携を保って、区担当部署にも報告して解決に当たっています。
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	
③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	a	

Ⅲー2 サービスの質の確保

評価項目	評価	コメント
(1) 質の向上に向けた取り組みが組織的に行われている。		
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	学童クラブの機能が追加されたことにより、イベントやプログラムに変化が生じています。放課GO→クラブと学童クラブ、双方の利用学童が共に過ごし易いようにするための模索が現在も続いています。遠足の実施等を今後計画する予定です。学童クラブで提供するおやつ等の保存用に新たに冷蔵庫なども設置しました。その他、地域の他施設との連携の推進が課題として挙げられており、連携事業の活発化が今期のテーマの一つです。
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ている。	a	
③ 課題に対する改善策・改善計画を立て実施している。	a	
(2) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。		
① 個々の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。	a	業務マニュアル等、各種マニュアルが用意され、個別の行事などについては行事指導計画書が作成され、実行に移されています。行事指導計画書は導入、展開、まとめの3ステップに分けて記載するようになっており、集合時間や場所等の具体事項が導入部に、行事進行内容の具体策が展開部に、そして後片付けについての指示がまとめに記載されています。マニュアル等の改訂は法人本部と協力して必要に応じて行っています。
③ 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。	a	
(3) サービス実施の記録が適切に行われている。		
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。	a	毎日の業務日誌、気になる子ども等の個別対応記録、ミーティングノートなどに日々の活動が記録され、残されています。毎日行うスタッフミーティングでの内容がミーティングノートに要領よく詳細に記載されており、素晴らしい記録といえます。職員間での情報共有の重要なツールとなっています。実施する各プログラムについては事業計画書が作成され、事後に実施報告書が提出されています。利用者の個人情報にかかわる文書、記録類は鍵の掛かるキャビネットに保管されています。
② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	
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。	a	

Ⅲー3 サービスの開始・継続

	評価項目	評価	コメント
	(1) サービス提供の開始が適切に行われている。		
49	① 利用希望者に対して活動選択に必要な情報を提供している。	a	サービス開始の際は、申込・入会時に利用についての説明を行っています。また、学校説明会にてクラブ利用方法を説明しています。アレルギー児を受け入れる際には、保護者と入会前に個別対応についての面談を行い、施設の対応について理解してもらう機会を設けています。また、毎月1回放課GO→クラブだよりを発行し、全校児童に配布、港区ホームページにもクラブだよりを掲載して情報提供を行っています。
50	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。	a	

Ⅲー4 サービス実施計画の策定

	評価項目	評価	コメント
	(2)利用者に対するサービス実施計画が策定されている。		
54	① サービス実施計画を適切に策定している。	a	学校・地域行事と重ならないように兼ね合いや、季節・時期を考慮し、話し合いで計画が立てられています。行事を行う際は、行事の企画書を作成し、職員との連携の元、計画的に行われています。毎日の職員ミーティングで、前日に行事を行った日は、担当職員を中心に行事全体の反省や、次回へ向けての改善策などが話し合われています。反省点や改善点は、スタッフ連絡ノートを活用し、全職員へ周知して情報共有をしています。
55	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	

Ⅳ 放課GO→の活動に関する事項

評価項目	評価	コメント
1 遊びの環境整備		
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。	a	遊びのルールは、はじまりの会や帰りの会などで全体周知を行い、施設内にて掲示もしています。児童が自発的に活動できるよう、折り紙や画用紙、のりは自由に使えるようにしています。また、毎月、工具プログラムを行い、材料・工具は身近なものを用い、その後は子どもたち自身の力で発展・応用できるように設定しています。放課GO→クラブ日よりなどに再利用できるものを寄付してもらうように呼びかけ、子どもが作った作品を家に持ち帰り、親子で工作活動に対して関心をもってもらうように努めています。活動場所は、静・動と明確に分け、休息する場所や触れ合いスペース、元気に遊ぶ場所をそれぞれ設置し、子ども自身で行きたい場所、やりたいことが選べるように配慮されています。
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	
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	
2 保護者への対応		
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。	a	保護者会の中で、保護者同士が交流できるように懇談会の時間を設けています。また、年に1度、親子工作を実施し、親子で交流ができる場も作られています。
3 児童への対応(核となる児童館活動)		
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	研修や会議の中で行われる事例検討等から、児童への対応について考える機会を持ち、個々の児童対応に活かせるようにしています。職員間で育成前・後の児童一人ひとりの情報共有を職員間で行ったり、学校教諭や保護者との情報交換をすることで、児童のその時の体調や心理状況等把握ができるように努めています。障害を持つ子どもが入所した際は、遊びやイベント等を通じ、お友達同士と一緒に過ごせるよう働きかけを行っており、実際に子ども同士かかわりを持ち、遊ぶ姿が見られています。また、放課GO→クラブでは誕生会や季節行事、工作等については、全員で行うことが出来る内容のイベントを開催しています。日々の活動においては、自由工作期間を設定し、子ども達がフリータイムの中で自由に選択し、自主的に取り組めるようなプログラムを取り入れています。
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	
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。	a	
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。	a	

4 利用者からの相談への対応		
70	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。	a 連絡ノートや迎え時、電話等で保護者からの相談を受けられるように体制を整え、個別面談も随時実施しています。児童からの相談事は、本人と話をする時間を設け、必要に応じて保護者や学校教諭へ情報提供を行っています。本年度は実例はありませんが、虐待の疑いのある児童については、定められている虐待対応マニュアルに沿って、学校、区、子ども家庭支援センター等、各機関に報告の上、記録を残すよう体制が整えられています。
71	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。	a
5 障害児への対応		
72	① 障害のある児童の利用に対応する支援策が整っている。	a 当社にいる発達支援課への相談や、巡回指導を受けることが出来るようにしています。また、青山特別支援学校職員へ相談を行ったり、巡回指導も取り入れることで、職員が専門的な支援をすることが出来るように努めています。
6 地域の子育て環境づくり		
73	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。	a 地域サポーターとして、保護者7名に子どもたちの送りや見守りのお手伝いをしてもらうことで、放課GO→クラブの理解と健全育成活動への促進につながるように努めています。また、年2回運営協議会を開催しています。放課GO→クラブの取組みについて、写真等使って分かりやすく説明するための資料を作成し、地域内の各施設での情報共有や各施設での説明・紹介を行い、情報発信をしています。
74	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。	a
7 広報活動		
75	① 広報活動が適切に行われている。	a 毎月放課GO→クラブだよりを発行し、当社ホームページや港区ホームページで紹介しています。また、学校説明会の際に施設長が同席し、クラブ紹介等広報活動が行われています。放課GO→クラブだよりでは、日々の活動や行事の写真を掲載し、より具体的に活動内容が伝わるように工夫がされています。子どもにも読みやすいよう、漢字にはルビをふって、文章が読みやすくされています。
76	② 放課GO→クラブの活動内容を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。	a