

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→クラブせいなん		
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 18 日		
評価合議日	2017 年 12 月 23 日		
評価結果報告日	2018 年 2 月 2 日		

総 評

◇特に良いと思う点

● 職員研修は多岐にわたり、個別のキャリア育成計画構想にも取り組んでいます

職員研修は、法人本社が全職員を対象にした研修体系の中で実施されています。児童支援チームに対する研修は、昇格者研修、テーマ別研修、一般指導員研修、外部研修などがあり、テーマ別研修では、「アンダー・マネジメント」などの講座が用意されています。一般指導員研修ではソーシャルスキルなどの講座があり、外部研修には積極的に参加できるようにしています。個別の職員に対する育成については、年3回の統括リーダーとの面接を通して、本人の希望や意向を十分に聞き取りとともに、振り返りシートで能力アップ、今後伸ばしたい能力の実現に協力支援していますが、更にこれを発展させ、個別育成計画を支援して、将来希望とするキャリアを身につけられるために組織として支援する構想があり、ぜひその実現を待ちたいと思います。

● 子どもたちの意見を取り入れた運営がなされています

各学期に1回は子ども会議を開催して、子どもたちの意見を取り入れています。テーマは職員が決めていますが、会議のメンバーは特に決められておらず、その場にいる子どもたちが自由に発言できるようにしています。部屋の名前を子どもの意見を公募して変更したり、地域の安全マップ作製にも反映させています。行事やイベントも子どもの自主性や主体性を大切にした取り組みがされています。

◇更なる改善が望まれる点

● ヒヤリハットの解析と対策が望まれます

ヒヤリハットノートがありますが、今年度の記載は現在まで1件もありません。その一方で、ミーティングノートにアクシデント(事故)につながる可能性を秘めたインシデント(出来事)が多数記録されています。子どもの安全確保は施設の最大テーマです。ヒヤリハットの定義をしっかりと定めて、他の事項と混在させるのではなく、ヒヤリハットノートに記載できるようにすることが望まれます。さまざまなヒヤリハットを解析することで、事故の未然防止対策が生まれますので、継続的に取り組むことを期待します。

● 児童票や個人記録などの管理の仕方に工夫が望まれます

児童一人ひとりの記録や様子については児童票、個人記録、入会面接メモ、ミーティングノートなどに丁寧に記載されていますが、分野別に分けて管理しているため、子どもの一人の情報としてまとめられていません。子どもの家庭の状況や生育状況、保護者の面談での様子や日常の様子が子ども一人ずつにまとめて管理することで、職員の子どもの理解や何かあった時の対応がよりスムーズにできると考えられます。

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	本施設への参加登録申し込み時の「参加にあたって」の説明書には本施設運営の基本理念と基本方針が明記され、また職員の運営マニュアルにも同様に基本方針が解説付きの形で記述されて、明文化されています。日々の業務終了時のチェックリストにも記載、更に職員室・休憩室にも掲示され、職員以外に第三者も目にすることができます。
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	職員は「運営マニュアル」によって、当施設の理念と基本方針を毎回確認し、全員で情報共有しています。利用者に対しては、利用案内書の記載以外に、新1年生の事前説明会でも説明し、年2回開催される保護者会でも基本方針を読み上げて再確認しています。また、外部関係者に対しても、室内掲示のほか、行政・小学校長・PTA会長・保護者会代表・地域代表で構成する協議会の資料にも、当施設の理念・基本方針を記載して周知しています。
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。			
5	① 中・長期計画が策定されている。	a	当施設の区への法人提案書には中・長期運営計画の目標を記載して事業の5年間の事業展望をしておりますが、区内の4施設が集って中・長期計画の検討・策定もしています。当施設ではこれらの中・長期計画を踏まえた年度計画を策定し、また区に月次報告をする際に2ヶ月先の月次計画書も作成し提出しています。
6	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。			
7	① 計画の策定が組織的に行われている。	a	事業計画の策定にあたっては、区内のリーダーが集うリーダー会議や法人本社のスーパーバイザーも出席する区統括リーダー会議での意見交換で事業環境を把握し、更に前年度末に行われる協議会の次年度事業計画案への意見も参考に、全職員による月例会議において策定されます。事業計画書は4つの目標を掲げ、周年行事・交流年間プログラム・隔月プログラム・隔月プログラムなどに分けて見やすく作られています。利用者にはクラブだよりやホームページで周知し、また赤坂地区運営会議にもイベントなどを知らせています。
8	② 計画が職員や利用者等に周知されている。	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。			
9	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	運営マニュアルには、リーダー・サブリーダー・一般指導員の役職ごとの役割や心構えが記載され、特にリーダーの役割は子どもの安全確保、学習、家庭との関係、学校・行政との折衝から、おやつ代の管理まで多岐にわたっています。サブリーダーはリーダーの補助として、一般職員(指導員)は子どもの種々の指導・支援をすることが位置づけされています。遵守すべき法令等については、児童福祉法などを取り上げ、また年1回全職員が個人情報研修を受け、そのテストも行う取り組みをしています。
10	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	
11	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	
12	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	児童育成への取組みに対して、毎月統括リーダーが加わったリーダー会議や月例会議でリーダー中心に討議しています。時には午後1時30分からの業務前ミーティングで話し合い、改善策の実施につなげています。またリーダー、サブリーダー、統括リーダーには、それぞれ振り返りシートがあり、業務の自己評価を5点法で記入し、年2回上司とのヒアリングを通して自己能力や施設への提言などを話し合って指導育成しています。

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	事業を取り巻く環境は、法人本社はもとより、年2回小学校校長・副校長、PTA会長、地域代表、行政担当者が集う協議会、その直前に開催されるボランティアのサポーター懇談会、年2回開催の地域懇談会から多くの情報を得ています。利用者の声あまり聞けていない課題に対しては、毎年保護者と児童向けに独自のアンケートを実施して反映させています。おやつ代として徴収した経費についてはその収支結果を保護者会代表に検査してもらいます。
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	コメント	
(1) 人事管理の体制が整備されている。			
16	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	当施設の人事管理は法人本社が行い、明確化された採用基準で採用し、各事業所の統括リーダーがヒアリングし、人員配置を決めています。すべての職員が安心して長期に働けるよう、本社では就業環境の整備に力を入れています。統括リーダーは年3回学校の学期に合わせて全職員へのヒアリングを行います。業務・勤務場所の異動などの希望があれば、出来るだけ希望が叶えられるように取り組んでいます。人事考課は評価項目を記載した人事考課シートを用い、その内容を踏まえて一般職からリーダー職への昇格人事なども行います。
17	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。			
18	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	統括リーダーが全職員とヒアリングを行う際、職員の就業状況や意向を聞いて改善点があれば早期に解決することで安定化に繋がっています。メンタル面では、法人が導入しているセーフティーネットがあり、24時間体制で、職員からの相談を受け付ける環境を整えています。福利厚生面では、健康診断と希望者にはストレスチェックも実施、今年度から家賃補助も行い、またパソナアカデミーも立ち上げ、職員の質の向上に向けてキャリアアップ講座や遊び方講座などを開催しています。
19	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。			
20	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	当施設の研修は、本社が全職員にわたる研修体系の中で行われ、まずリーダー研修などの昇格者研修や、発達障害研修などのテーマ別研修、ソーシャルスキルなどの一般指導員研修、年2回行われる救命法などの危機管理研修、個人情報研修などが計画され、職員は年間を通して受講し、レベルアップを図っています。都や区の外部研修会にも積極的に参加する機会が与えられています。受講後はレポートを提出し、リーダー、サブリーダー会議や月例会議で職員全体で共有するようにしています。研修計画の評価や見直しは本社の統括リーダー会議で行っています。
21	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	
22	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

II-3 安全管理

	評価項目	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	① 緊急時(事故、感染症の発生時など)の対応など利用者の安全確保のための体制が整備されている。	a	子どもがケガを負った場合の具体的なアクションがホワイトボードに掲示されています。①保護者②学校③法人本部④行政担当の順に連絡することや、救急車要請時の伝達事項などが記載されています。事務室内には防犯カメラのモニターが置かれ、入口、通路など3ヶ所を常時監視しています。そのほか、地震、火事、不審者、Jアラート(ミサイル)の時の対応法が周辺の安全マップと合わせて壁面に掲示されており、安全管理への万全の備えに努めています。
26	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	

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。			
27	① 利用者と地域とのかかわりを大切にしている。	a	平成29年度の施設目標の一つに「学校・地域・施設間の連携を強化します」とあります。具体的には地域のイベントや祭り、ボランティア活動などに積極的に参加して施設の認知度を上げて、地域との親交を深めることとなります。「とうきょうオリンピックおうえんたい」と題した特大のパネルを製作し、いきいきプラザで催された年1回の作品展に出展しました。2月の青山フェスタでは小学校の教室を使ってお化け屋敷を提供しますが、PTAを含めて大人15人程度も手伝って、総勢400人以上の子どもが楽しめます。毎月中学生のOBによる本の読み聞かせも行われており、誕生会には大学生も参加して祝ってくれています。
28	② 事業所が有する機能を地域に還元している。	a	
29	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。			
30	① 必要な社会資源を明確にしている。	a	近隣の保育園の就学前の年長児を招いて、グラウンドで水鉄砲遊びなどをして一緒に遊び、保育園の就学前プログラムの実施に寄与しています。学校や児童館、医療機関、行政支所等と適切に情報交換して必要な社会資源の活用に使っています。また、近接する生涯学習館とは合同で避難訓練を行い、災害に対する意識の向上を図っています。小学校の校長、副校長とは通常の連絡以外にも、必要に応じて適切な情報共有が行われています。
31	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。			
32	① 地域の福祉ニーズを把握している。	a	近隣のいきいきプラザで催される夕涼み会には20人ほどが招待されて参加し、七夕かざりを持って行って飾らせてもらいます。そのほか盆踊りやカラオケなどの体験にも取り組んでいます。支援の必要な子どもが当施設の活動に参加する場合には、事前に在籍する支援学校を訪問して学校での様子を観察し、万全の体制で受け入れられるように、態勢を整えることにしています。
33	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。			
34	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	学期ごとに子ども会議を行い、子どもたちの意向を最大限取り入れた施設運営を図っています。司会も子どもが行い、1学期では遊び方や学習のルール作りを行いました。2学期には学校周辺の安全マップ作りを決め、出来上がったマップは壁面に掲示されています。利用者のプライバシー保護に関しては、運営マニュアルで「児童の家庭環境等、知り得た情報を他の児童に伝える、他の指導員へ安易に話すことは厳禁です」と明記して職員に周知しています。
35	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。			
36	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	区の実施する年1回の利用者アンケートや子ども会議等を通じて利用者満足度を把握しています。得られた情報はサポーター懇談会や協議会等で改善点があれば洗い出しを行い、職員会議で検討を加えます。利用者意向の把握手段として意見箱を設置していますが、投入された実績は今年度はありません。意見箱は多くの福祉施設等で従来から設置されてきましたが、情報技術の発達した現在では活用頻度が低下してきています。他の手法との併用等も含め、利用者意向の把握への一層の工夫を期待します。
37	② 利用者満足の向上に向けた取組を行っている。	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。			
38	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	苦情への対応については、基本的に苦情の未然防止に重点を置いており、お迎え時や保護者会等を通じて保護者とのコミュニケーションを積極的に行っています。苦情が発生した場合にはマニュアルに従った当施設独自の体制が確立されており、法人本部と連携して取り組むことになっています。寄せられた苦情には施設責任者が初期対応に当たりますが、内容の大小に関わらず地区の統括リーダーに報告し、法人本部と連携して解決に当たります。必要に応じ区所管部署をはじめ、関係者に報告します。苦情はクレーム発生状況シートに記録され、保存されています。
39	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	
40	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-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。			
41	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	個々の職員のサービスの質を確保するため、月例の職員ミーティングで1ヶ月間の職員個々の振り返りを実施し、年度末には1年間のサービス内容の振り返りを行っています。振り返りシートを用いて、受付5項目、室内・校庭10項目、企画・提案3項目などについて5段階評価を加え、自身のスキルアップ策も含めて改善策等を定めています。施設全体としての改善策については様々な環境変化の分析を含めて職員会議で検討し、法人本部や小学校と情報共有しながら進めています。
42	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	
43	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。			
44	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	月平均4件程度のプログラムが計画され、実施されています。各プログラムごとに予算金額を含めたプログラム計画書が作成され、終了後に報告書が記入されています。イベントについても同様で、終了後に振り返りを行い、次回の改善へとつなげています。重要なイベント等を計画する場合は、地区統括リーダーとも話し合いながら作成する場合があります。
45	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。			
46	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	個人情報が記載された利用者資料は一元管理され、施錠できるキャビネットに保管されています。また、利用者の個人情報の保護に関する研修とテストが職員に対して毎年実施されています。午前中に施設内で研修を行い、その後の程度理解したかを問う、理解度確認テストが行われています。このように個人情報保護に関しての取組みは十分実施されていますが、秘密保持に関しての取組みは今後の課題と見えます。SNSが急速に発達した今日、子どもの画像をはじめ、プライバシーが一瞬にしてSNS上に晒される危険性が増しています。プライバシー保護への一層の取組みを期待します。また、さまざまな会議録等の記録が残されていますが、文書管理が統一されておらず、第三者には閲覧しづらいものとなっています。文書・記録管理の再検討が望まれます。
47	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	b	
48	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-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	放課GO→クラブだよりは毎月25日前後に配布され、ホームページにも掲載されています。また、利用者や近隣の方にも分かりやすいように掲示しており、地域にむけても活動内容を伝えています。「利用案内」には、港区の要綱や一日の流れや帰宅時の送りコース等が記載され、夏休み前には「夏休みの利用について」を配布し、安心して利用できるように配慮しています。また、小学校の新一年生説明会で、入会案内資料に沿った説明と、質疑応答の時間を設けています。
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-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	毎月の計画書提出の際には、職員の話し合い後に最終打ち合わせを統括リーダーと行っています。月例会議では、サービス実施計画の振り返りや見直しを行ない、安定した運営を目指すとともに、翌々月の内容の検討につなげています。リーダー会議には他区のリーダーも参加することで、情報の共有に努めています。また、子ども会議の実施や、保護者との交流の中から要望をくみ取るなど、子どもや保護者の意見が反映するような評価、見直しがされています。
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			
56	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	守るべき決まりは室内に掲示して確認しています。片づけ場所に玩具の写真と名前の表示、本は種類ごとに整理する等、子どもが取り出しやすく片づけやすいように工夫しています。学期に1回行われる子ども会議では、子どもの発想やアイデアを聞くことで、ルール作りやイベントの内容に反映させています。クラブの部屋の名前も「プレイルーム」「スタディールーム」「スマイルルーム」に変更して、子どもにとって分かりやすく親しみやすい名前になっています。また、工作コーナーを設け、廃材を利用して自由に工作が出来るようにしています。事務室には子どもと座って話すような工夫をして、もめ事が起きた時などに対応できるようにしたり、お迎えの保護者が気軽に待つことができるようなスペース作りをしています。
58	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	
59	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			
63	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	年2回の保護者会や入会説明会では保護者同士が交流できるような機会を設けています。PTA主催の「せいなんフェスタ」では、毎年お化け屋敷を担当して交流を深めています。夏休み中には、子どもたちが作った昼食を保護者に食べてもらうイベントも行っています。
3 児童への対応(核となる児童館活動)			
64	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	家庭の事情を把握し、学校と連携を取って支援にあたっています。子ども同士のけんかやトラブルがあった場合は、場所を変えて職員が子どもの話を聞き、保護者にも報告をしています。毎日のミーティングや月例会ミーティングでは事例検討を行ったり、発達や児童対応研修も積極的に参加して、情報を共有して子どもの支援を行っています。毎月のプログラムの中には、障害や国籍の異なる子どもに対して思いやりを持って一緒に楽しく過ごすことが出来るような環境作りに努めています。子どもの能力や、学年別に分けたイベントを通して、子どもが集団の中でも成長できるようにしています。工作コーナーやぬりえコーナーを設置したり、子どもが楽しんで過ごせるような工夫をしています。茶道教室や華道教室等の申し込みは先着順となっていて、自らやりたい子どもが参加しています。また、根津美術館には企画が替わるごとに出かけ、子どもが本物の絵画を鑑賞しながら、公共の場でのマナーが自然に身に付けられるように取り組んでいます。
65	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	
66	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	
67	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
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
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
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
放課GO→クラブ		
75	① 広報活動が適切に行われている。	a
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