

2022 年 3 月 31 日

〒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 佐藤昌子

対象事業所	放課GO→クラブたかなわだい														
評価者	1	山田 紀子													
	2	田尻 由起													
	3	藤田 能成													
	4														
評価実施期間	2021	年	8	月	6	日	～	2022	年	3	月	31	日		
利用者調査実施時期	2021	年	10	月	1	日	～	2021	年	11	月	10	日		
訪問調査日	2021	年	12	月	4	日									
評価者合議日	2021	年	12	月	24	日									
評価結果報告日	2022	年	3	月	31	日									

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	講評
	(1) 理念・基本方針が確立・周知されている。		
1	① 理念・基本方針を確立・明文化し、職員及び利用者等に周知している。	A	法人は「明るく豊かな福祉社会の実現」を理念とし、ホスピタリティ・マインドに徹したサービスの提供を掲げています。職員には入社時の研修やミーティングで周知・確認し、保護者には入会説明会や室内掲示、ホームページ等で周知しています。

I-2 運営状況の把握

	評価項目	評価	講評
	(1) 運営環境の変化等に適切に対応している。		
2	① 事業運営を取り巻く環境と運営状況を的確に把握・分析している。	A	学童クラブをとりまく環境変化については、区の所管部署や本社会議や高輪児童施設連絡会、放課GO→クラブ協議会、小学校の副校長との情報交換等で把握しています。保護者とは連絡ノートや面談等で意見や要望を聞き、子ども用の意見箱も用意されています。
3	② 運営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	A	高輪地区総合支所への月次運営報告を通して、社会情勢や子ども・地域の変化の把握と分析に取り組んでいます。日々のミーティングや毎月の運営業務実績報告書、本社会議や行政報告などを通して上がった課題は、対策を検討し、改善に向けて取り組んでいます。

I-3 事業計画の策定

評価項目	評価	講評
(1) 中・長期的な目標と計画が明確にされている。		
① 3～5年の中・長期的な目標を明確にした計画を策定している。	A	中長期計画は、区の児童育成運営方針に沿って作成された「運営提案書」となります。それをもとに2021年度放課GO→クラブたかなわだいの活動計画が策定されています。現状がコロナ感染症感染防止期でもあることから、コロナ感染症感染防止対策を最優先課題として子どもにとって安心安全な運営ができるように年度計画、月度運営計画を策定しています。子どもや保護者の意見や要望を取り入れ職員間で共有しながら、計画が策定できるように取り組んでいます。
② 中・長期計画を踏まえた年度の計画を策定している。	A	
(2) 事業計画が適切に策定されている。		
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。	A	年間計画を作成する際には、運営目標に沿って毎月の定例活動や季節のイベント等が計画されますが、職員からの提案や意見をなるべく活かせるように取り組まれています。職員はプログラム企画書を作成し、職員間で内容の級友を行ってから実施しています。各プログラム実施後には報告書を作成して評価と見直し、次回に向けた課題の抽出と改善策を考えています。 毎月のプログラムは、クラブだよりや室内カレンダーに行事予定を掲示して知らせています。また、プログラム実施前日に帰りの会などでも子どもたちに伝えています。
② 事業計画を子どもや保護者等に周知し、理解を促している。	A	

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

	評価項目	評価	講評
	(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。		
8	① サービス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。	A	日常的なミーティングで職員間の情報共有を行い、挙げがった課題に対してその都度、改善策を立て、改善を図っています。本社担当者の巡回や施設内研修、外部研修のフィードバック、事例検討を行うことでサービスの質の向上に努めています。 また、毎月行われる本社会議での他施設のヒヤリハット事例についても、職員で共有して運営の見直しをしています。法人は子ども分野や介護分野も運営されているため、法人全体で取り組める利点があります。ただし、ヒヤリハット等が発生した際は日誌にのみ書いてあり、対応済等についての記載はありませんでした。再発防止やフィードバック時の情報共有のためにも専用の書式やファイル等の作成が期待されます。
9	② 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。	B	

Ⅱ 組織の運営管理

Ⅱ-1 管理者の責任とリーダーシップ

評価項目	評 価	講 評
(1)管理者の責任が明確にされている。		
① 管理者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。	A	施設長の役割と責任は、指導員マニュアルに明記され、リーダー研修、等級別職員研修等が行われています。職員にはミーティングを通して周知しています。遵守すべき法令等は、本社会議、個人情報保護、安全管理、コンプライアンス研修等を通じての教育、各法令順守チェックリストを活用して確認をしています。また、内部通報制度を設け、全職員に通報制度連絡カードを配布し、労務等の諸問題が起きた場合は速やかに関係部署に向けて通報できるようにしています。
② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	A	
(2)管理者のリーダーシップが発揮されている。		
① 学童クラブの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	施設長は職員とのコミュニケーションを大切にして、信頼感をもって学童クラブの運営が行えるように心がけています。ミーティングの際には、子どもの最善の利益を念頭に子どもたちが安心・安全な生活を送り、子ども同士の関係を深められるような日常の運営やイベントの実施計画・反省、保護者の要望や意見等の共有をしています。 職員研修のフィードバックや面談も定期的に行われ、職員の意識向上やスキルアップにつなげています。 また、安定した運営が行えるように適切な人員配置を行っています。急な欠勤や一時的な人員不足に対応する応援制度もあり、他の施設を知る機会にもなっています。
② 経営の改善や業務の実行性を高める取組に指導力を発揮している。	A	

Ⅱ-2 福祉人材の確保・育成

	評価項目	評価	講評
	(1)福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取組を実施している。	A	人材の確保は区の仕様書に適用した資格およびスキルを有した人材を採用しています。入社時研修、接遇マナー研修、ヒューマンスキル研修と学童指導員として必要な児童対応研修、安全管理研修などの研修制度を整えています。新卒の職員は4～6月にかけて先輩職員とペア制度を設け、一緒に日々の振り返りや反省を行うことで、新人の不安解消やスキルアップに繋がれるように取り組んでいます。また、職員の勤務状況調査および職員面談制度などを通して総合的な人事管理が行われ、リーダーについては、情報共有を兼ねた研修を毎月実施しています。
15	② 総合的な人事管理が行われている。	A	

	評価項目	評価	講評
	(2)職員の就業状況に配慮がなされている。		
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り組んでいる。	A	施設長は定期的に全職員と面談を行い、状況や意向の確認をし、必要に応じて改善を行っています。勤務については、シフトを含めて施設長が把握し希望に応じて変更もしています。また、なるべく残業が発生しないように調整を行い職員の役割と能力を発揮できる働きやすい職場づくりに取り組んでいます。
	(3)職員の質の向上に向けた体制が確立されている。		
17	① 職員の教育・研修に関する基本方針や計画を策定し実施している。	A	法人の目指すべき職員像、求められる能力・知識や心構えは「ライフサポート理念」に明示されています。研修は個別のスキルに応じた研修計画に基づいて実施されています。年度初めに本社より全職員に向けて研修内容や時期が周知され、施設ごとに一名以上受講することになっています。研修内容は全職員が共有できるように、フィードバックされ、職員の学びに繋がるように取り組んでいます。
18	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	

Ⅱ-3 経営の透明性の確保

	評価項目	評価	講評
	(1)事業主体の経営の透明性を確保するための取り組みが行われている。		
19	① 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組を行っている。	A	透明性の高い施設運営を行うために、高輪地区総合支所や区の子ども家庭課と日常的に報告や情報交換を行っています。保護者とは、個人面談を行い子どもやクラブの運営について情報共有をしています。また、学校内施設の利点を活かして、学校とも日常的に情報交換や共有しています。 毎月発行するクラブだよりには、イベントプログラムや子どもの様子、お知らせを掲載して、活動の様子を分かりやすく伝えています。クラブだよりは港区広報や当法人のホームページにも掲載されています。
20	② 運営の透明性を確保するための情報公開を行っている。	A	

Ⅱ-4 地域との交流、地域貢献

評価項目	評価	講 評
(1)地域との関係が適切に確保されている。		
① 学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	コロナ禍での開設であったため、地域との交流を広げることはなかなかできていませんが、地域商店のお菓子を購入しておやつを提供したり、お礼状を渡すなどして食を通じた地域との交流を少しずつ広げられるように取り組んでいます。また、高輪児童施設連絡会に出席し、近隣児童館との交流事業について話し合いを行う中で地域の情報を収集しながら、どのような関係づくりができるのかを模索しています。
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	港区学童クラブ運営マニュアルのボランティアの受け入れについてを確認し受け入れを検討していますが、今年度はコロナ禍によりボランティア等の受入れについては実施されていません。
(2)関係機関との連携が確保されている。		
① 学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を図っている。	A	成長過程等により子どもにとって繋がりのある見守りが行えるよう、学校や保育園、近隣児童館、警察署、消防署、子ども家庭課、高輪地区総合支所など必要な社会資源を明確にしています。中でも学校とは日常的に情報交換や毎月のおたよりの交換、避難訓練への参加、プログラムの招待などを行っています。
(3)地域の福祉向上のための取組が行われている。		
① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組を行っている。	A	毎月行われる行政報告や定例の高輪児童施設連絡会、保護者との個人面談や保護者会等を通じて、地域の福祉ニーズの確認を行っています。ニーズとしては、学童クラブが子育て世帯にとって安心できる居場所として大切な社会資源の一つとして求められており、それを心得たうえで運営を行うようにしています。
② 地域の福祉ニーズにもとづく公益的な事業・活動を行っている。	A	港区からの交換便を受け取り、子育て情報などのパンフレットを掲示したり、配布をしています。

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	講評
	(1)子どもや保護者等を尊重する姿勢が明示されている。		
26	① 子どもや保護者等を尊重した福祉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。	A	法人の理念であるライフサポート理念や、児童育成方針に基づき、子どもや保護者等にとっての最善の利益を求めていくことを職員間の共通理念とするため、各種マニュアルを整備し、ミーティング等で確認し合う機会を設けて子ども一人ひとりを大切にしたいサービスが提供できるようにしています。
27	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を行っている。	A	プライバシーについては、法人で規定されている個人情報保護方針に基づいてマニュアルを整備し、プライバシーマーク制度を取得して定期的に研修を受けています。パソコンのパスワード設定や裏紙の使用禁止、個人情報に関する書類の鍵付き書庫への保管など管理を徹底して行っています。
	(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。		
28	① 利用希望者に対して必要な情報を提供している。	A	利用希望者には入会案内やクラブだよりを配布し、利用について電話や面談でヒアリングを行っています。見学希望は随時受け入れを行い対応をしています。また、毎年3月に新入会予定者への説明会を開催し、港区のホームページに概要を掲載しています。利用開始前には必ず面談を行い、利用案内に基づいて入会説明を保護者にしています。その際、個人情報や写真掲載などの個人情報取り扱いの説明を行い、同意書にサインをもらっています。
29	② 学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。	A	子どもも初回利用の際にはオリエンテーションを行い、学童クラブでの過ごし方やルールなどについて説明する時間を設けています。
	(3)子どもや保護者等の満足の向上に努めている。		
30	① 子どもや保護者等の満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	B	保護者については連絡ノートやお迎え時、個人面談などを通して、子どもについては帰りの会や日常的なかかわりの中で一人ひとりの声を拾い上げ、課題の発見や改善を行いサービスの質の向上に努めていますが、1、2年生中心の学童クラブのため、保護者の不安をうけとめながら、より丁寧な支援の在り方が望まれます。

評価項目		評価	講評
(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。			
31	① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	B	お迎えの際や連絡ノート、電話等での会話やご意見箱など、子どもや保護者の都合に合わせた手段を使って意見や要望が伝えられるように環境を整えています。意見が上がった際は一つひとつの声を真摯に受け止め、出来る限り当日中に対応できるように努めています。
32	② 子どもや保護者等が相談や意見を述べやすい環境を整備し、周知している。	A	苦情が出た際は、苦情解決のマニュアルをもとに全職員が対応できるよう本社担当者への報告を徹底し、担当者立会いの下で相手の立場に立った解決を図っています。また、状況に応じて高輪地区総合支所、港区子ども家庭課、学校等関係機関にも意見を伺い、客観性を確保して対応にあたっています。一連の内容は日誌の特記事項等に記載していますが、個別のファイル等は確認できませんでした。日誌に全て情報を挟み込まず、苦情解決の専用ファイルや書式を作成したり、解決したかどうかなどの包括的な情報を記載していくなど書式等の改善が期待されます。
33	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。	A	
(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。			
34	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を構築している。	A	法人規定の各種マニュアルや記録、チェックリストに基づいて安全確保に努めています。対応については事務室内に掲示して、職員誰もがすぐに確認できるようにしています。また、本社会議や港区からのヒヤリハット事例の共有などについても、施設内を想定して検証しリスク管理を行っています。
35	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。	A	感染症等への対応については、「感染症マニュアル」を整備し、感染予防に取り組むとともに、実際に発生した際の対応を想定して行動できるようにしています。新型コロナ予防のためには各部屋の換気を徹底して行い、子どもが入室する際は検温、こまめな手洗いができるように指導を徹底しています。また、ノロウイルス等他の感染症対策についても、職員全員が対応できるように施設内研修を行っています。体調不良時には必要に応じて事務室で静養できる場所を設けています。職員も出勤時は検温、手洗い、体調確認をしています。
36	③ 事故・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。	A	避難訓練は毎月実施され、子どもと一緒に非常時の安全確保や交通ルールを確認しています。災害時等の緊急連絡先の確認や非常時の職員の出勤状況についても確認できるように取り組んでいます。

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

評価項目	評価	講評
(1) 提供する育成支援の標準的な実施方法が確立されている。		
37 ① 育成支援について標準的な実施方法を文書化している。	A	学童クラブに在籍する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え、子どもの発達段階に応じた主体的な遊びや生活が可能になるように、指導員マニュアルや児童対応マニュアルを整備し、放課後児童支援員研修の内容を基に、職員には入社後研修を行っています。
38 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。	A	当学童クラブだけでなく、同社運営施設のヒヤリハット事例や他施設でのニュースを共有したり、毎日のミーティングを通して必要な支援の在り方や子どもたちにとっての最善の利益を考えながら、その場・その時に合った支援が出来るよう適宜見直しを行っています。
(2) 子どもに対する育成支援の計画が策定されている。		
39 ① 育成支援の計画を適切に策定している。	A	当学童クラブの在籍児童は1, 2年生が39名となっているため、子どもたちが幼児期の発達の特徴が見られる時期となります。職員は身近にいて、子どもたちにとって安心して頼ることができるよう、見守りながら育成支援を行っています。
40 ② 定期的に育成支援の計画の評価・見直しを行っている。	A	年間計画は前年度の総括を踏まえ、職員間で確認しながら策定しています。月間プログラムについては、ミーティングを通じて翌月の計画を立てています。毎月の行事は、前月の反省を活かしながら計画内容の見直しを行っています。また、社会情勢や学校行事等なども踏まえ、子どもたちの心身の状況に合わせて見直しをするようにしています。
(3) 育成支援実施の記録が適切に行われている。		
41 ① 子どもに関する育成支援の記録が適切に行われ、職員間で共有している。	A	子どもの様子をよく見ながら情緒の安定、基本的な生活習慣や社会生活において必要なことを念頭に置いて支援に当たっています。職員の気づきを大切にしながら日々のミーティングを行うことで子ども一人ひとりのその日の状況を連絡ノートで把握しています。職員ミーティングは月2回行い、日々の運営や行事の反省等を行い、翌月に繋がるようにしています。保護者や学校からの情報、職員の気づきについてはその都度業務日誌に書いて情報共有を行っています。
42 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	記録については個人情報保護方針に基づき、個人情報に関する記録類は鍵のかかるキャビネットに保管しています。また、パソコンにはパスワードを設定して管理を行っています。

IV 学童クラブの活動に関する事項

IV-1 育成支援

	評価項目	評価	講評
	(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		
43	① 子どもが安心して過ごせる生活の場としての環境を整備している。	A	持ち物管理のための各自スペースや学習、休息などの活動別のスペースを確保することで、環境の調整を行っています。子どもの居場所となることを意識し、子どもたちの自主性を尊重し、大人からの発信が多くなりすぎない、子どもたちにとって居心地の良い生活の場への配慮を常に心がけています。
	(2)学童クラブにおける育成支援		
44	① 子どもが学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。	A	上述「居心地の良い生活の場」を意識し、子どもたちが毎日楽しく過ごせるよう自主的な活動に加えて、プログラム活動を取り入れ、メリハリのある生活を意識しています。特徴的なプログラムとしては「なかなわアート」があり、季節やテーマに合わせて子どもたち自身で計画し作成した作品を「アート」として、室内壁面に利用しています。どの作品も丁寧に作りこめており、子どもたち自身が自主的に楽しみながら作品を作りこめる環境を職員が提供していることが良く分かる作品になっています。
45	② 子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	A	また学校内の立地を活かし、子どもたちが登校時に学童の欠席の連絡をしやすい様、連絡帳を入れるためのポストを用意し、保護者の負担を減らしたり、間違えが怒らないような工夫をされています。
	(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		
46	① 子ども自身が見通しをもって主体的に過ごせるように援助している。	A	室内にスケジュールボードを作成し、1日の流れやどの日のプログラムがいつでも確認できるような環境を設定しています。特に1, 2年生が多い学童であるため、下校後全員集まったところで1日の内容を確認しています。また、低学年が多いことを考慮し、毎日の片づけがスムーズに行われる様、片付けの場所をラベリングで提示する工夫を行っています。そのため学年が上がるに連れて、片付けの習慣や、ものを丁寧に扱う習慣がついています。そのため、室内は整理整頓されており、本もきれいに保管されています。
47	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。	A	
48	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	

評価項目	評価	講評
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	法人の児童対応マニュアルが丁寧に作成されており、職員は子ども同士の「つなぎ役」を共通に意識されています。子どもたち同士の楽しい時間の共有はもちろんですが、それ以外のネガティブな気持ちになったときや気持ちが落ち着かないときなども、なるべく子どもたちが自分の言葉で表現できるよう待ったり、先回りし子どもの言葉を遮ることのないよう心がけているとのことでした。
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	
(4)固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援		
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、受け入れに努めている。	A	様々な支援の必要な子どもたちを受け入れるための仕組みや土台はすでに整っています。自治体の専門家だけでなく、法人の専門家の巡回指導等を利用することで、具体的な個別の支援を利用できる仕組みは充実していますし、子どもたちの様子を月単位で報告書の作成等で確認しています。一方でその報告書を基に今後どのように支援をしていくのが良いのか、といった支援計画の作成までには至っていないとのことでした。
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。	B	支援計画を立案することで、対象児のその時点での状況の把握や学童での過ごし方の見通し等が立ち、生活のなかでの支援の手立てが見えやすくなります。今後、支援計画の作成についての検討が望まれます。
③ 児童虐待の早期発見に向けた取組や適切な対応を行関係機関と連携して行っている。	A	とくに児童虐待については、職員自身が発見しやすい立場であることを常に意識されているとのことでした。また職員個人ではなく、全職員で取り組む、といった共通認識を持ち、自治体とも協力しながら取り組むためのマニュアルが作成されていました。普段から、子どもたちの意思表明を丁寧に読み取る努力もされています。
④ 子どもの国籍や文化、習慣等の違いに関わらず、互いを認め合い理解を深めるような取組を行っている。	A	また多様な文化を持つ家庭の受け入れ体制はすでに整っているとのことでしたので、今後、おそらく増加すると推測されるため、受け入れのための配慮にとどまらず、子どもたちが互いの文化を理解しあうことができるような取り組みがされることを期待します。
(5)適切なおやつや食事の提供		
① 放課後の時間帯におやつを適切に提供している。	A	一般的なアレルギーのある子どもたちへの対応やおやつ提供の際の衛生管理のマニュアルはもちろんですが、衛生管理に関するオペレーションとそのチェック体制は特に徹底されています。各種項目が詳細に分けられ、おやつ提供に関わるスタッフ全員がその各項目にチェックを入れるようになっています。コロナ禍でおやつの提供に細心の注意が払われているのは当然ですが、これらの対応は食中毒やその他の感染症への配慮も徹底にもつながっています。
② 食に伴う事故(アレルギー、窒息、食中毒等)を防止するための対応を行っている。	A	

	評価項目	評価	講 評
	(6)安全と衛生の確保		
57	① 子どもの安全を確保する取組を行っている。	A	毎月の避難訓練や、帰宅時の見送り時の交通ルールの確認、施設内については安全チェック表を利用して安全を確認しています。またおやつ提供の項目でも取り上げたように、衛生管理の徹底は重点的に取り組まれています。コロナ禍、という特別な理由ではなく、これまで法人として当然の取り組みとされてきていることが、コロナ禍で発揮されています。
58	② 衛生管理に関する取組を適切に行っている。	A	

IV-2 保護者・学校との連携

	評価項目	評価	講 評
	(1)保護者との連携		
59	① 保護者との協力関係を築いている。	B	日常のやり取りは連絡ノートを利用したり、希望する保護者には個人面談を実施したりすることで情報共有をするなど、保護者との関係を築く努力をされています。コロナ禍で現在できていない保護者会をタイミングを見て実施したい、とのことでしたが、参集して実施する保護者会にこだわらず、学童クラブと保護者が情報を交換したり、保護者同士が交流したりするための方法を別に模索することも一案です。また、低学年利用児の保護者がほとんどのため、保護者の特性の理解を深められるように工夫して取り組むことも期待されます。
	(2)学校との連携		
60	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	学校内の立地であるため、校庭の利用等に際して必ず学校との連絡が必要となり、必然的にまた定期的に学校と連絡を取ることができる環境があります。また学童での様子を学校の先生が目にする機会も多く、学童のイベントに学校の先生が参加してくださったりと、積極的に学校との連携を行っています。

IV-3 子どもの権利擁護

	評価項目	評価	講 評
	(1)子どもの権利擁護		
61	① 子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	A	新規採用の職員のための手引きの中に「子どもの権利条約」の4つの原則が書かれたページがあったり、児童福祉法の「子どもの最善の利益」という表現が随所で見られたりしました。日ごろからこれらの条約や法律に触れ、職員全体の意識が子どもの権利擁護に向いていることが良く分かります。

総 評

◇特に良いと思われる点

● 子ども・子育ての基礎となる法律や条約をよく理解したうえで支援を行っています。

事前資料や訪問の際に、児童福祉法内の「子どもの最善の利益」という表現を何度か見聞きしました。また子どもの権利擁護について、「子どもの権利条約」の4つの原則を意識されており、新任者研修資料にも「子どもの権利条約」に関する資料が入っていました。支援の具体的な手立ては多種多様にありますが、その大本、屋台骨となる明確な理念を職員間で共有していることで、支援の考え方、支援の在り方に職員間の齟齬が生じず、常に職員が同じ方向を向いて支援を行うことができます。

● ホスピタリティ・マインドに徹する人材育成に取り組んでいます

法人はホスピタリティマインドで利用者の満足を超え感動を生むサービス提供に資する職員の成を法人の人財開発課と現場管理者が連携して取り組んでいます。人材育成研修は新入職員研修、中途入職者研修、非常勤職員研修、階層別研修、リーダー層研修があり、配属先ではペア制度を用いたOJT研修など、個々の経験やスキルに合わせた職員研修が行われています。これらの研修成果は、定期的な個人面談や等級要件シートに基づいて人事考課表に反映されています。

◇更なる改善が望まれる点

● リスク管理に工夫が望めます

苦情が出た際は、苦情解決のマニュアルをもとに全職員が対応できるよう本社担当者への報告を徹底し、担当者立会いの下で相手の立場に立った解決を図っています。また、状況に応じて高輪地区総合支所、港区子ども家庭課、学校等関係機関にも意見を伺い、客観性を確保して対応にあたっています。しかし、ヒヤリハット、事故報告、意見や要望等全てが日誌のみに記載されており、個別のファイル等は確認できませんでした。例えば対応済み・対応検討中などの記載をして、全職員がすぐに確認や再検討できるような工夫が望めます。

● 保護者とより密接な関係づくりが期待されます

当クラブはコロナ禍で開設されたため、保護者会等は開催できませんでしたが、今後も保護者同士が集まる関わり方は難しくなっていくと考えられます。特に在籍児童が1、2年生中心の学童クラブのため、保護者の不安もより大きく、職員との関係づくりが難しい保護者も増えつつある現状も考えられます。職員は保護者のおかれている状況を理解しながら保護者との関係づくりを丁寧にすすめていくことでサービスの質の向上に繋がることが期待されます。