

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→クラブなんざん		
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 14 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

- 全社規模で進める研修体制が効果に結びついています
法人の「ライフサポート理念」にある職員像に基づいた研修体制は本部で作成され、全社的に進められています。当施設では様々な分野での研修が計画され職員のレベルアップに繋げています。年度初めに全職員に年度研修計画が示され、職員は年6回の職員研修のプログラムで「ホスピタルマインド」や「満足を越えた感動を生むサービスの提供」を学びます。年10回の児童指導研修や他施設における現場実習も通年行われています。リーダー研修にも力を入れており、認定コーチによるグループコーチング研修などを取り入れて、責任者として身につけるべき知識・スキルを学ぶことができます。自己申告制度による目標の設定や、年2回の上司との面談で長期的視野に立ったキャリアアップ形成も話し合わせ、自己啓発計画を立てられる環境づくりを支援しています。
- 地域との心のこもった交流に取り組んでいます
地域安全マップ教室では、10人以上のボランティアの地域住民と一緒に地域をめぐり歩いて、見通しの効く場所(安全)と人の目が届かない場所(危険)を実際に子どもたちの目で確認してもらい、マップを作成しています。サポーターとして見守りをしてくれる商店街の人たちの協力を得て、「麻布十番味めぐり」も隔月で実施しています。食べ物を提供してくれた商店には御礼の手紙を出すことで、地域と互いに心のこもった交流ができるように取り組んでいます。

◇更なる改善が望まれる点

- 事故防止のために、当施設での危険予知訓練の実施が望まれます
子どもたちの安全・安心のために、法人では各種マニュアルが丁寧に細かく作成されていますが、法人内の放課GO→クラブはそれぞれに違った施設形態で運営されているため、各施設ごとに構造上の注意点や子どもにとって危険な箇所や動線は異なっています。安全対策をより有効に実施するためにも、実際の場面や部屋の状況などを写真を使って、職員全員で危険箇所や課題を出し合い、解決策を確認しあうなどの危険予知トレーニングを実施して情報の共有を図ることが望まれます。
- 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、区や法人からの連絡事項など様々な情報が一緒に綴じられていたり、職員によって記録の仕方が異なっているなど、分かりにくい印象を受けます。情報ごとに分類し整理することで、職員の情報の共有が一目図られるような工夫が期待されます。

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	当施設を運営する法人の「ライフサポート理念」は経営理念・経営方針・行動指針から成る社員必須の心得で、更に具体的に「社員の心構え」も併記して全職員に配付、明文化されています。施設の基本方針としては、放課GO→クラブなんさんの利用案内で、①安心し安全で楽しく過ごせる場 ②学習や読書など静かに過ごせる場 ③校庭などで思い切り体を動かし遊べる場 の3つの基本方針を打ち出しています。
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	「ライフサポート理念」は8頁の携帯可能な小冊子で出来ていて、普段全職員が身につけており、更に「児童育成指導員マニュアル」冒頭にも記載されており、いつでも確認できるようにしています。入社時の研修やリーダー研修時のほか、毎日の朝礼やミーティングでも確認し合ったりしています。利用者には施設見学や入会説明会の際に説明するだけでなく、放課GO→クラブなんさんの利用案内にも記載して分かるようにしています。室内掲示も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	指定管理者公募時の「運営提案書」において、区の中・長期計画に沿った、施設の中・長期計画運営の方向性を定めています。事業計画は運営提案書や指導員マニュアルにある児童育成方針に沿った形で、前年度の事業計画や実績を振り返り、また毎年の児童アンケート、保護者アンケートや年2回の保護者会での意見も参考にして、当年度の事業計画を策定しています。これをもとに年間目標、毎月の運営目標、児童目標を定めて実践しています。
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	年間計画の策定にあたっては、子どもや保護者のアンケートや保護者会、地域の学校長・PTA会長などが参加する運営協議会での意見を参考にし、前年度の反省事項を職員全員で行い、職員会議で年間プログラムや月間プログラム計画をまとめています。事業計画書は職員全員に配布するとともに、いつでも計画が振り返られるように現場にファイリングされています。利用者には年度初めに年間プログラムを配布、月間プログラムは、クラブだよりにて知らせ、更に保護者会や室内掲示で周知しています。
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	管理者と職員の役割りと責任は、指導員マニュアルに明記され、特にリーダーについてはマニュアルとは別に別冊でリーダーの役割りを詳細に定め、リーダー研修でも学べるようにしています。職員にはミーティングを通じて周知しています。遵守すべき法令、倫理関係については、リーダー会議や個人情報保護・安全管理・コンプライアンスの各研修のほか、コンプライアンス・チェックシートを活用して確認する取り組みもなされています。内部通報制度も設け、全職員に通報制度連絡カードを配布、法令違反や諸問題についていつでも通報できるように呼び掛けています。
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	
(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
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	毎日の朝礼や夕礼、ミーティングでは、子どもや保護者が安心して学童クラブを利用するために、いかに安全・安心な運営をするかを問いかけ、職員会議で諸々の改善・見直しを行っています。問題解決に必要な場合は適時職員との面談でもとを考え、全職員の意識高揚につなげています。研修後はその実践評価を行い、一体感を育んでいます。適切な人員配置のもとで一時的な人員不足が生じた場合は、「ヘルプ制度」によって人員を再配置し、サービスを低下させないよう努めています。
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	

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	事業を取り巻く情報は関係機関との交流を通じて収集し、課題を見出しています。当施設で毎月開催される本社との会議のほか、麻布地区施設連絡会、年3回開催される区の学童クラブ事業連絡会や、小学校・PTA保護者代表・麻布地区総合支所管理課で構成される運営協議会、更に小学校担任教師・副校長との連絡会などから地域情報が伝えられています。区に報告している使用状況報告書での利用児童数や事業費収支状況の推移から課題を抽出し、その分析により改善策を講じることもあります。事業所の監査は法人の外部税理士による監査を行っていますが、区に報告する「おやつ代」については保護者会及び区が監査しています。
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。			
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、法人全体の体制のもとに進められ、区の求める条件を有する人材を中心に採用し、各事業所に配属しています。人事配置では毎年、児童数や有資格者数に応じて適材適所を目指した人員配置を進めています。特にリーダーについては力を入れ、毎月リーダー研修とサブリーダー研修を実施、リーダーは「人事の手引き」に基づき職員の自己申告、個人面談、人事考課などに取り組みます。人事考課では職位とは別に等級制度を採り入れ、等級要件シートの業務・人材育成チームワーク・組織貢献度に関しての項目を定め、その項目を客観的かつ公正に考課をすることを目指しています。
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	全職員が作成する「自己申告書」の検証を含め、年2回リーダーは本人と面談し、更に法人本部のスーパーバイザーによる面談を通して職員の就業状況や要望を把握し、勤務シフトや勤務時間などの改善要望があれば、要望に応えます。職員の急な欠勤があっても「ヘルプ制度」を活用して補充対応する仕組みを取り入れています。福利厚生面では、年1回の健康診断、従業員支援プログラムEAPの導入によるストレスチェック、毎月の産業医による健康相談のほか、育児休暇、誕生日休暇、有給休暇の取得奨励、独身寮提供などを行っています。
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	職員の研修は法人全体として取り組み、その目指すところは「ライフサポート理念」に示され、求められる能力・知識・マインドが明示されています。年度初めに全職員に内容・時期など書かれた年間研修計画が示され、職員は必要な研修を受講します。特にリーダー・サブリーダーは、リーダーシップ研修、グループコーチング研修などで必要な知識・スキルを身につけられるようにしています。職員ひとり一人の個別研修計画は作成されていませんが、自己申告制度による目標の設定や、年2回の管理者との面談で、長期的視野に立った職員のキャリアアップ形成についても話し合われます。職員研修全体に関しては、毎年本社人材開発課が中心となって、全職員が研修を受けられるよう見直しが行われています。
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

	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	事務室内にはケース毎の連絡先が分かりやすくも明示されています。警察・消防関係は赤のシートで、学校や行政はブルーで、法人本部担当者はグリーンで表示され、連携する医療機関も科目ごとに明示されています。救急救命講習は正社員、契約社員、パート職員の別なく全職員が受講し、避難訓練はじめ様々な訓練を計画的に実施しています。食物アレルギー等で子どもがアナフィラキシーショックを起こした場合の、アドレナリン注射の訓練も実施しています。
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	当施設は麻布十番と六本木との間に位置し、各国の大使館が集中する特殊な環境下にあります。このような環境下ですが、地域との関わりを大切に活動しており、例えば地域安全マップ教室では、10人以上の地域住民と一緒に地域をめぐり歩いて、見通しの効く場所(安全)と人の目が届かない場所(危険)を実際に子どもたちの目で確認してもらい、マップを作成しています。サポーターとして見守りをしてくれる商店街の人たちの協力を得て、「麻布十番味めぐり」も隔月で実施しています。食べ物を提供してくれた商店には御礼の手紙を出すことで、地域との関わりを維持しています。区からの紹介もあり、ヨガをはじめいくつかの活動については講師の指導も得ています。
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	評議会が定期的開催され、情報共有等が行われています。小学校の主催で、PTA、地域住民、幼稚園等の代表が集って意見交換が行われます。弁護士も参加しており、人権擁護や虐待に関しての話しを聞くことも出来ます。放課GO→クラブは児童館とは異なり、地域に開放した施設ではありませんが、小学校のPTA主催の行事に積極的に職員が参加するなど、地域・関係機関との良好な関係の維持に努めています。
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	年2回の保護者会やエリア9施設での麻布地区連絡会で、保護者の意見や地域のニーズを把握しています。保護者会の参加者は登録者の1割程度に留まっているため、小学校の校長、副校長、保護者代表、サポーター、法人本社スタッフを交えた協議会を通じても要望等の把握に努めています。小学校では1年生のクラスに国際学級が設置されているため、2~3ヶ月毎にワールドプログラムとして外国の文化や日本の文化をお互いを知るプログラムも実施されています。
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	法人が最も大切にするサービス理念がホスピタリティマインドです。この”おもてなしの心”を職員全員で理解するため、朝礼や終礼ごとに確認しています。利用者の個人情報やプライバシーの保護に関しては法人の定めるマニュアルに則って、問題の起きることがないように取り組んでいます。保護者の個人情報等が記載されている重要書類、記録については鍵のかかるキャビネットに保管され、外部への持ち出しは禁止されています。
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	新1年生の保護者については、全保護者に対して6月に面談を行っています。小学校及び当施設に通い始めて2ヶ月目に入っており、子どもの様子や保護者の要望等を聞き取り、個別支援の参考材料とします。連絡ノートや面談等で得た利用者の意見や要望は終礼を含む職員ミーティングで振り返りを行い、全員で問題点の共有を図り、改善に向けた取り組みを実施しています。保護者や子ども向けのご意見箱を置いています。今のところ投入実績はありません。
37	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。			
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	利用者の意見や要望を収集する仕組みができており、機能していると思えますが、利用者アンケートではいくつかの意見が寄せられました。「子どもが気軽に相談できるような環境を作ってほしい」というものと「子ども同士で遊びの内容などを話し合う時に、人数の多い学年の意見が優先される」というものです。一部の保護者からは有料でも良いので、学童クラブのような入退室の見守りシステムの導入要望があり、区担当部署と相談して希望者には設置しました。苦情解決には法人の定めたマニュアルを基に、全職員で対応に当たる体制ができています。
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	いくつかのメンバー構成でミーティングを行っています。常勤職員でのミーティング、非常勤職員も加えたミーティング、小学校副校長との連絡会などがあります。日々の出来事や伝達事項は申し送りノートに記載して情報共有ミスを防いでいます。当日中に解決できなかつたり、完了しなかった件については付箋で先送りするようになっていて、完了するまで剥がされません。重要事項を間違いなく伝達等する、実務から生まれた良い方法といえます。最終的には区で定めたフォームの問題解決・改善計画書や法人の報告書フォームにパソコン入力し、報告されます。
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	壁面一面に子どもたちが自ら作成した月間予定表(カレンダー)が貼り出されています。また一日の流れも同様に子どもたちの手で作成され、壁面に大きく掲示されています。まず、登室時のカードの出し方が、モデルの子どもの写真の上下に日本語と英語の説明が添えられています。以降、手洗いや最後の並んで帰るところまで、全て写真付きのガイドから成っています。マニュアル等の手順書の見直しは、環境や状況変化があれば、その都度見直しを法人本部と協同で行います。
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	毎日の業務日誌は月末にまとめられ、月初に区に報告されています。1ヶ月間の活動内容、児童の様子、校庭での様子、おやつ、そして特記事項などから構成されています。プログラム企画書にも目的や内容に加えて、当日のアレルギー児への対応や、各児童の様子が当日の写真を添えて報告されています。利用者に関する記録は個人情報保護の観点から厳重な管理体制が整備されており、出席簿等は施錠できるキャビネットに保管されています。利用者についての職員間での情報共有は、口頭連絡のほか業務日誌、申し送りノート、ミーティングノートなどを閲覧することで行われています。
47	② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	a	
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	港区のホームページを利用して区民に周知しています。利用希望者に対しては、おたよりや利用案内に活動内容やプログラム内容を掲載しています。また、室内掲示や見学会を工夫するなど利用希望者に対してわかりやすい情報の提供を行っています。毎年3月には入会説明会を開催してサービスの情報提供を図り、利用希望者全員に対しては個別面談を実施して、「個人情報の取り扱いについての同意」を得ながら活動内容や写真掲載等を行っています。
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-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	活動計画は職員会議で話し合い、本社担当部署の承諾を得て実施しています。新しいプログラムを計画するには職員へのプレゼンテーションを通じて検討して課題を解決して実施しています。今年度はワールドプログラムをテーマにして取り組んでいます。また、定期的に計画検討会議を設けて評価や見直しを行い、プログラム計画の改善に役立てています。各担当者は実施後に反省を行い、成果・課題を報告書に記載して次回の改善に役立てています。
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	遊びのルールを決めて、帰りの会や掲示物などを通じてわかりやすく伝えていきます。特に新入生には新入生歓迎会にて放課GO→クラブなんざんのルールを、○×クイズ形式で楽しく記憶に残る形で伝えたり、フロアを移動する際の職員への伝え方の指導をしています。限られたスペースの中で、児童が安心して安全に過ごせるように活動目的によりMYルーム、YOUルームに分け、一人ひとりが自主的・創造的に活動できるような居室空間づくりをしています。また、工作室には畳のスペースを設けるなどの工夫をして、ゆっくりくつろいで過ごしたり、学年を超えて触れあうことが出来るような場所として活用しています。
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	保護者会では児童の活動の様子やおやつ時の様子をスライドにしたり写真の掲示をして伝えています。年2~3回の親子プログラムを企画して、親子で楽しみながら保護者同士の交流の機会を設けています。今年度は土曜日に韓国フェアとして海苔巻きやサムゲタンなどの料理作り、作法教室、バレンタインイベントなどを企画して実施しています。
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	職員が一人ひとりの児童の学校や家庭での生活状況を学校担任からの申し送りや家族からの連絡帳等で把握し、適切な援助ができるよう心掛けています。班活動を取り入れての集団援助の場面では、協調性を育みながら、個人や集団が成長できるよう支援しています。また、「高学年プログラム」を実施して、成長過程に合わせた活動も展開しています。障害の有無や国籍の違いを乗り越えて相互理解を深めながら、人間関係や社会生活において必要なことを身に付けられるように支援しています。個別支援の場面では基本的な生活習慣や自己肯定感及びチャレンジ意欲の育成をテーマとして知、徳、体、食がバランスよく成長することを目指しています。今年度より国際学級が設置されたこともあり、おたより英語版やThe World Program等の行事を企画し、食や文化の違いを互いに尊重する心を育てています。また、児童主体のお楽しみ会を企画するなど、自由遊びを中心に自主性や主体性を育てるよう配慮しています。
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
7 広報活動		
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