

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)		
	(4)		
対象事業所	放課GO→クラブひがしまち		
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 15 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

●法人の安全対策課による小冊子の配布があります

当施設独自の取り組みではありませんが、昨年、法人本部に安全対策課が発足し、法人内全事業所でのアクシデント案件のメール配信と小冊子の配布を始めました。小冊子は毎月、当施設にも配布されてきますが、前月のアクシデント報告の集計のほか、今年度10月号では「身近なものが引き起こすアレルギー」と題したアレルギー食材の記事が、11月号では「不審者対応訓練」の特集記事が掲載されており、利用者に啓蒙するための有用な資料といえます。

●スペースの狭さを工夫して、子どもが楽しめるように取り組んでいます

当施設は空き教室を改装しているため、利用人数に対してかなり狭いスペースで運営されています。その限られたスペースを少しでも楽しくまた、落ち着いて過ごすことができるように、コーナーを区切って遊びの場を設定したり、クールダウンのために小部屋を活用したりしています。また、子どもたちの様子をよく見て毎月の目標をたて、部屋に掲示して行事や活動を行うことで達成感や一体感を持てるように取り組んでいます。

◇更なる改善が望まれる点

●地域との一層の交流促進を期待します

地域との交流については、小学校や近隣他学童クラブ、子ども中高生プラザ等との交流が主流を占めています。それ以外ではアメリカの州立テンプル大学の学生との交流が継続的に行われてきました。しかし、同大学は再来年度には移転引越すするため、同大学生との交流は恐らくできなくなります。近隣の社会資源を再認識して、地域との一層の交流促進を期待します。

●各種の記録の書き方の統一とファイルの整理が望まれます

毎日の打ち合わせや行事計画や反省、支援児対応、保護者対応などは丁寧に行われていますが、ミーティングノートに未記入の日があったり、職員によって記入の仕方がバラバラだったりして、情報の共有が難しくなっています。記入の仕方を話し合っ、書きやすく分かりやすいものにしていくことが急務になっています。また、ファイルの背表紙と中身が合っていないか、表記のないファイルもありました。見やすく整理するなどの工夫が望まれます。

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	地下鉄の最寄り駅から徒歩10分ほどの所にある小学校の校舎2階の教室を利用して施設が運営されています。運営理念は、法人のホームページで明らかにされており、安心と安全を第一に考えた施設の運営、利用者にとっていつまでも思い出に残る施設、利用者のニーズに応えた質の高いサービスの提供の5つの理念が分かりやすく掲げられています。今年度の施設目標は「はじめをつけよう、おもしろいをもとう」というキャッチフレーズです。
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	新入職員に対しては入職時のオリエンテーションで法人の理念や基本方針が伝えられ周知されます。学童クラブとはどういうサービスであるかの基本から、子どもの人権や育成理念、施設運営理念などが講義されます。年に2回、7月と2月に運営協議会が開かれて活動の概要報告がなされ、事業計画に沿って活動している実態報告が行われます。保護者への説明は、年初の入会説明会や保護者会で行われます。
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	5年間の委託運営管理契約が区との間で交わされており、この際に中・長期としての5ヵ年計画が区に提出されていますが、施設内にはこの中長期計画は保管されていません。本年度の事業計画が定められています。目標達成に向けた具体的な取組みとしては、「日々の生活の中で、挨拶や言葉遣い、生活習慣を養い、自立へ導く」など、3つの取組みが挙げられ実践されています。そのほか、毎月のプログラムや、季節ごとの日常とは異なるプログラムも計画されています。
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	計画の策定については年度初めの運営協議会を経て、非常勤職員も含めた職員ミーティングで最終検討を加えて策定しています。施設内には年間目標と月間目標が大きく掲示されています。年間目標については、話しを聞く/遊ぶ、などのメリハリを日常活動の中でつける指導を続けており、全体的には良い方向に向かっていることを職員は実感しています。保護者に対しては保護者会等の機会を利用して、資料を用いて計画の説明を行っています。
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	当クラブには約220名の学童が登録しており、内60名ほどが常時利用者となっています。13名の職員がローテーションを組んで担当しており、一日当たり9名でのオペレーションとなっています。構成比は3対1で、非常勤職員の方が多数を占めていますが、支援員として遵守すべき法や規則は、非常勤職員も含め社内研修等を通じて理解する機会を提供しています。
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	
(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	多い時には100人近い子どもが集中するため、大変な人口密度となり、職員同士のコミュニケーション等が難しくなりがちです。新しい職員が多いこともあり、当施設ではトランシーバー（インカム）を用いて指示出しやコミュニケーションを図っています。日々の運営自体は常勤職員が決めています。実際の現場の流れについては、非常勤職員のデイリーリーダーを決めて、非常勤職員であっても仕切りやすい環境を作っています。
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	区内学童クラブ運営会議や他施設との情報交換会等で利用者のニーズや今後将来予想について意見交換、情報交換の場を持っています。エリア内の放課GO→クラブと学童クラブ9施設の施設長が、開催場所を持ち回りで毎月ミーティングを行っており、区の担当者も交えて情報交換しています。学校での教材を兼ねたマンガ本の導入や脳トレーニングの本など、子どもたちに人気のある最新の情報をお互いに持ち寄っています。おやつ代の監査については保護者会によるほか、区の監査も行われています。
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	施設の位置する環境に合わせて、当施設では英語でのコミュニケーションができるスタッフを配置しています。求人状況が厳しい現実に対応するため、賃金・報酬制度を改訂し、非常勤職員についても時給の改訂を実施して増員を図る取組みを行っていますが、思うような人材確保は進んでいません。夏休みを利用しての学生アルバイト等の時給アップも図りました。自己評価に基づくマネージャーとの面談等は従来から実施されています。
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	当施設の特徴として、日々の運営が非常勤、アルバイト職員が人数的に主体となっており、3ヶ月及び6ヶ月毎の雇用契約更新が原則です。このような環境にあるため、法人として全職員に対して就業についての意向調査を実施し、配置転換等の希望確認も行っています。常勤職員に対しては独身寮の整備やクラブ活動の奨励など、福利厚生に力を注いでいます。
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	法人主催の研修には、正社員を対象とした階層別研修とアルバイトも含めた全職員対象の自由選択研修があります。階層別研修にはフレッシュマンコース、チーフ&マスターコースなど、3階層に分かれて自身に見合った研修を受講しています。自由選択研修は7テーマに分かれており、障害児や発達支援など、自身の希望する研修を受講できるようになっています。今年度は子どものやる気を引き出す話法についてや、児童館/学童クラブ職員としての子どもへの対応法などについての研修に職員が参加しました。しっかりした育成プログラムが法人として運営されていますが、施設職員の個別育成計画は特には作成されていません。
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	昨年、法人本部に安全対策課が発足し、法人内全事業所でのアクシデント案件のメール配信と小冊子の配布を始めました。小冊子は毎月、当施設にも配布されてきますが、前月のアクシデント報告の集計のほか、不審者対応、アレルギー食材等、特集記事が掲載されており、有用な資料といえます。緊急時の対応は、法人の定めた危機管理マニュアル、安全対策ガイドライン等に従って実施されます。避難訓練等の実施に加え、今年度から毎月CPR研修も実施しています。
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	月に一度開催される地区情報交換会では同じ地区の学童クラブの責任者が集い、各施設の取組みを共有できる貴重な機会となっています。この場で施設横断的な行事が決まることもあり、事業者の垣根を超えたつながりを確保できているといえます。また、小学校での運動会や学芸会の手伝いに職員が参加することで、小学校のカリキュラムの中で過ごす子どもたちの姿を目の当たりにする貴重な機会になっています。ボランティアについては、近隣にアメリカの州立大学の日本校があり、常時数名の学生をボランティアとして受け入れており、英会話のレッスンも兼ねて交流することで子どもたちに好評です。子どもの帰りを送ってくれるサポーターとしてのボランティアは現在4名おり、3つのルートを担当してもらっています。
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	最寄りの警察署や消防署、小児救急相談先など各ケースに応じて連携すべき関係機関の連絡先を一覧にして、事務所に貼り出しています。発達気になる子ども等については学級担任や校長等と情報共有がなされています。虐待対応については、法人のマニュアルに従って、連携すべき専門機関が明示されています。そのほか、行政担当部署との情報交換も必要に応じて適宜行われています。
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	運営協議会等で要望があった活動については出来るだけ取り入れるように努めています。今年度はPTA主催の水鉄砲大会の手伝い等に職員を派遣しました。毎年、待機児童が出る当施設ですが、利用者の便宜を考慮しながら他施設の案内を誠実に行っています。地域の福祉ニーズは担当する法人のエリアマネージャーからの情報や関連する幾つものミーティング等で常に把握できています。
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	子どもの人権について、業務マニュアルに明記し、研修等に各職員が参加し理解を深めるようにしています。要支援児や気になる児童については、当社発達支援の臨床心理アドバイザーに巡回指導をしてもらい、職員間の共通理解を深めています。また、個人情報保護については、マニュアルにも明記しており、具体的な取り組みとしては、入会時に個人写真の取り扱いについて保護者の承諾を得たり、掲示物に個人特定が出来ないようフルネームでの掲示は行なわない等、利用者のプライバシー保護に努めています。
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	利用者アンケートを年1回(保護者・児童向け)実施し、学童クラブ児童は任意ではあるが、個人面談を年2回実施しています。利用者アンケートの回答や直接受けた意見を、学校や運営協議会、サポーター懇談会で報告・確認をし、それを基に、施設内で話し合う場が設けられています。また、他施設との情報交換会や会議等でイベントやプログラムについての情報交換を行ない、自施設の企画を見直す等、改善にむけた取り組みがなされています。
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	保護者会や個人面談の場で、利用者の意見を伺える場を設けています。また、お迎え時に保護者とのコミュニケーションを日々図っていき、直接話が聞けるように心がけています。直接話すことが難しい場合は、参加カードや連絡ノートを活用しています。苦情があった際にはすぐに上司へ報告し、その後本部、マネージャー、区へ報告し対応・解決を行なっています。内容等については、運営協議会や保護者会にて職員だけでなく、利用者へも周知するようにしています。いただいた意見については本部や区へ迅速に報告をあげ、対応できるように努めています。
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	利用者アンケートの他に、毎月2回社内で会議を開催、また、当社運営の港区内の施設の責任者が毎月1回集まり、エリア特有の情報を交換しながら、各施設での取り組みを見直す機会を設けています。利用者や情報交換で得られた要望等は共有し、毎日の職員ミーティングの中で改善のために何が必要かが話し合われています。収支や人員配置も含めて課題の本質や、改善の障害になるものを明確にしており、今年度からは1日の職員配置人数を区と協議の元、変更がされています。ハード面に関する要望に関しては、区の担当者と協議の上、予算の提出などを経て改善を行なっています。過去にはエアコンやカーペット清掃の実施を行なった実績があります。
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	個々のサービスは、業務マニュアル等、各種マニュアルに文書化されており、仕様書に基づいた運営がされています。施設内でのミーティングにて、利用者アンケートの結果や、運営協議会の結果をもとに、良かった点のみでなく、反省する場も設けています。本部にてマニュアルの改訂も必要があれば行っており、マニュアルの変更が必要な場合は、全職員にとって使いやすい・分かりやすいものになるよう、本部での検討会議にあげています。
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	開室日には業務日誌を記入し、支援が必要な児童の参加時には個別日誌を記入しています。また、利用や問い合わせについては受付票にて記録をつけています。アレルギーを持つ児童の入会前に行なう個別面談の記録、支援児の気になる点についての記録は組織として義務付けられています。これら個人情報に関わる書類は鍵のかかるキャビネットに厳重に管理されています。利用者の状況等の情報は、毎日のスタッフミーティングにて情報が共有されていますが、記録がなかったり、職員によって書き方がバラバラな点が課題となっています。
47 ② 利用者に関する記録の管理体制が確立している。	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	サービス開始をする際は、申込時・入会時に利用についての説明を行なっています。クラブ利用方法については、学校説明会の際に説明する機会が設けられており、アレルギー児を受け入れる際は、保護者と入会前に個別対応についての面談を行なっています。放課GOでの活動状況は、毎月1回放課GO→クラブだよりを発行し、全校児童に配布しています。また、港区ホームページや学校内にクラブだよりを掲載したり、情報を発信しています。
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	近隣の学校・地域の行事と重ならないように日時等兼ね合いや、季節・時期を考慮し、話し合いのもと計画が立てられています。行事を行うにあたっては、行事の企画書を作成し、職員との連携の元、適切に行なわれています。毎日の職員ミーティングで、前日に行事を行なった日は、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、全職員へ周知を行なっています。
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	遊ぶ際のルールは、はじまりの会や帰りの会などで全体周知を行ない、施設内に掲示もしています。ハサミやホチキス等、危険が発生すると考えられるものについては職員に申し出た上で使用ができるようにしています。子ども達が貸し出し係を希望した際は、子どもの気持ちを尊重し、取り組めるように準備しています。クラブ室の隣にある小部屋を活用し、落ち着いた環境を整備しています。参加児童に対してクラブ室が狭いため、クラブ室内での確保は難しいところがあるが、コーナーごとに遊びの場を決めることで、混雑の回避がされるように工夫がされています。
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	親が集まる機会を積極的にとらえ、保護者会の中で懇談会の時間を設けています。また、保護者会で質問カードを活用し、保護者が疑問に思うことをカードに記入してもらい、質問に職員が答える等、保護者会で疑問等答えるようにしています。
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	研修や会議での事例検討等から、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なったり、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取り組んでいます。障害児が入会した場合、支援が必要な児童も積極的に他児との活動に参加していくよう促しています。また、近隣のテンプル大学生(外国籍)との交流も独自に取り入れれたり、英語版のおたよりや掲示物を作成し、外国籍の児童と保護者にも施設の情報を発信しています。放課GO→クラブのイベントの一つに、毎月申込制の工作イベントを開催したり、自由工作材料を提供し、子ども達がフリータイムの中で自由に選択し取り組めるように配慮もされています。
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	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定し、必要に応じて保護者や学校教諭へ情報提供をしています。虐待の疑いのある児童については、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、記録を残しています。
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	法人の臨床心理アドバイザーへの相談や、巡回指導を受けることが出来るようにしています。また、発達支援に沿った事例検討等の研修に参加し知識を深めると共に、青山支援学校職員への相談や巡回指導も定期的に行なわれています。
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	保護者や地域関係者のサポーターを募り、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促しています。地域サポーターとして保護者4名に子どもたちの送りやトイレ引率のお手伝いをしてもらっています。また、運営協議会を年2回開催しており、同様の取り組みの間口を広げる機会となっています。
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。学校行事やPTA行事、地域行事に参加した際にも広報活動を行ったり、学校説明会の際にも、クラブ紹介等、施設の情報を発信しています。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。また、子どもにも読みやすい様、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	