

2021年度

千葉県福祉サービス第三者評価

評価結果報告書

大久保東小学校地区放課後児童会

管理者／シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社

評価機関／株式会社ふくし・ファーム



<報告日:2022年3月31日>

千葉県福祉サービス第三者評価結果報告書

◎ 評価機関

名称	株式会社ふくし・ファーム		
所在地	東京都東久留米市南町1-13-38		
電話番号	03-3332-3334		
評価実施期間	2021年9月1日~2021年3月31日		
評価者	経営担当	神田 市郎 (V1901079)	
	福祉担当	伊瀬 卓 (V1911013)	
	経営担当	中野 航太 (V2001058)	
	事務局	加藤 正樹	

◎ 評価対象事業者

名称	大久保東小学校地区放課後児童会 (種別:放課後児童健全育成事業)		
代表者指名	施設長 須藤美織	定員	79名
所在地	習志野市大久保2丁目12番1号(大久保東小学校内)		
電話番号	047-475-4662		

◎総合コメント①／ 事業所のアピールポイント

事業所の特に良いと思う点を自由に記述してください。

【組織】

①運営法人は、全国・千葉県内の児童福祉施設受託実績がNO.1です。法人は児童育成における健全育成プログラム、学習支援、生活支援を3本の柱とし、年代別の特徴を考慮した運営を行っています。また、持続可能な未来を創る子どもたちを育成する事を目標とし、楽しみながらSDGsを学んで頂く企画を実施しています。

【サービス】

②職員同士の関係性がよく、各自が主体性をもって仕事ができています。また、保育や業務に対して全職員が一丸となって取り組むことができます。課題点・問題点についても、日々のミーティングで情報を相談共有し、改善策を即実践するよう努められています。児童一人ひとりの遊びや要望に応じた体制作りができており、全職員が子供達と一緒に楽しく遊ぶ姿が多くみられています。

③当児童会は全学年を受け入れており、班の席やイベントでは、ひとつの班に全学年がいるようにチーム分けをするなど、日頃から交流できる環境づくりを行っています。子どもたち同士で話し合っ、誕生月などで班分けを行う事もあります。また、子ども一人ひとりの状況を踏まえて、無理強いせずに自分のペースで主体的に勉強ができるように配慮しています。子ども達は学習習慣ができており、自ら学習に取り組む様子が見られています。

◎総合コメント②／ 事業所の運営課題

事業所の今後より良くしたいと思う点を自由に記述してください。

【組織面】

①コロナ禍前は、市役所経由で読み聞かせを行うボランティア団体やボードゲームを子ども達と楽しみたいというボランティア団体の受け入れを行っていました。事業所が有する機能を地域に還元している」取り組みは確認できませんでした。今後、地元の方が自由に参加できる講座の開催や、地域に向けた子育て相談の実施など、地域交流の促進が期待されます。

【サービス】

②利用者からの意見や苦情があった場合には、施設や会社としての対応や自治体の対応内容を協議し、速やかに対応しています。一方対応マニュアルは未作成で、個人の経験に基づいた対応になっています。サービスの標準化に向け、マニュアルや手順書の作成が望まれます。

③日々のお迎え時などに、その日の様子や出来事などを伝えることで保護者とコミュニケーションを取っています。また、連絡帳を個別対応や相談などのやりとりにも活用しています。保護者から受けた相談などは保護者同意のもとで職員間で共有し、サービスに反映させています。今後、学童での日頃の様子をもっと保護者にお伝えできる手段を増やしたいと考えており、具体的な取り組みの実施が期待されます。

◎評価機関振り返り

受審事業者による福祉サービス第三者評価の総合的な振り返り。

第三者評価の実施を受け、弊社、当児童会としての良点、課題点が再認識できました。引き続き、職員同士の連携・情報共有・対策の検討・改善を素早く行い、さらなる運営向上に努めていきます。同時に、管理者と現場との情報共有の徹底強化、弊社イベント活動の活用に注力して運営していく所存です。

評価機関による福祉サービス第三者評価の総合的な振り返り。

千葉県においては放課後児童健全育成事業に係る調査票が整備されていない中、児童館用（全社協版）の調査票をカスタムして独自に設問を調整しました。また、利用者調査票についても、保護者に回答していただくことを想定し、やはり独自の設問と様式を整備してから実施しました。一方、児童会の運営について、自治体との契約により運営にあたっており、評価の視点が自治体の権限によるところを対象にしているケースがあった場合は、その気づきを誰にどのようにフィードバックするべきか、悩ましい判断もありました。そのような条件の中、事業者サイドの理解と協力により、評価結果を報告することが出来ました。受審事業者の皆さまと共に現状を分析したことにより、その利点と課題を抽出することが出来ましたので、今後発展的な取り組みにつなげ、サービスの質のさらなる向上を目指していくことと期待しています。

福祉サービス共通評価項目・基準（施設系・組織運営）

設問 No.	大項目	中項目	小項目	評価情報公表項目	判断基準	該当すると思う判断基準	判断基準を選択した理由・背景・根拠となる具体的な取り組み等を記入してください
1	I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	(1) 理念・基本方針の確立	①理念が明文化されている。	a) 法人の理念を明文化しており、法人の使命・役割を反映している。	a	法人の「企業理念」を明確にして、ホームページに掲載をしています。企業理念は大儀として「すべては未来の子どものために」と掲げています。学童保育に通ずる理念です。また、ビジョンは「人と人との絆を育み、社会を健康に美しくするソリューション・カンパニー」であり、児童の健全育成に通じるものとなっています。
					b) 法人の理念を明文化しているが、法人の使命・役割の反映が十分ではない。		
c) 法人の理念を明文化していない。							
(2) 理念に基づく基本方針が明文化されている。			a) 理念に基づく基本方針を明文化しており、その内容が適切である。	a	当社は、事業ごとに基本方針を掲げており、本事業では「子どもたちの『心の居場所』を作る」を基本方針としています。児童の権利条約を踏まえ、自立支援の精神が盛り込まれています。		
	b) 理念に基づく基本方針を明文化しているが、その内容が十分ではない。						
	c) 理念に基づく基本方針を明文化していない。						
3			(2) 理念・基本方針の周知	①理念や基本方針が職員に周知されている。	a) 理念や基本方針を職員に配付するとともに、十分な理解を促すための取り組みを行っている。	c	入社時研修をはじめ社内研修を年に数回実施し、その中で理念や基本方針を周知しています。基本方針だけでなく、保育の質の向上を目的として職員に研修参加を促しています。職員のアンケート結果を見ると理念等の周知については数値がまだ低い状況です。
					b) 理念や基本方針を職員に配付しているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。		
					c) 理念や基本方針を職員に配付していない。		
4			②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a) 理念や基本方針を利用者等に配布するとともに、十分な理解を促すための取り組みを行っている。	a	新年度の入所説明会においては、企業理念や運営方針などを載せたパンフレットを配布して、説明しています。保護者会でも折に触れて理念や運営方針を説明しています。理念に裏打ちされた学童保育の実践に対しては、利用者アンケートでは大多数が満足、と回答しています。	
				b) 理念や基本方針を利用者等に配布しているが、理解を促すための取り組みが十分ではない。			
				c) 理念や基本方針を利用者等に配布していない。			

5	I 福祉サービスの基本方針と組織	2 計画の策定	(1) 中長期的なビジョンの策定	①中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	a) 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映している。	b	法人のIR情報として、学童保育部門の中・長期計画の内容を反映した各年度における事業内容が具体的にホームページに示されています。また、今後の見通しと方針についても明文化されています。これらを踏まえて現場の年度の年間行事計画を策定しています。当児童会の中期計画、事業計画を立案できるとより充実した事業が期待できます。	
					b) 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映しているが、十分ではない。			
					c) 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映している。			
		6	(2) 重要課題の明確化	①事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	a) 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	b	法人の学童保育部門のホームページには、放課後児童クラブの理想や重要課題が明示されています。当児童会の年度の事業計画達成のための重要課題は、民営化されて間もない時期にコロナ禍に当たっているため、抽出できていません。	
								b) 事業計画達成のための重要課題が十分明確化されていない。
								c) 事業計画達成のための重要課題が明確になっていない。
		7	(3) 計画の適切な策定	①施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a) 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みがある。	a	年度終了時はもとより、年度途中にあっても手順に基づいて年間行事計画の実施状況の把握、評価を行っています。当児童会の年度の計画については、コロナウィルス感染対策など随時事情変更があるため、必要に応じて支援員同士で協議し、予算に関わる内容はエリアマネージャーに協議して変更しています。	
								b) 施設の事業計画等、重要な課題や方針を決定するに当たっては、職員と幹部職員とが合議する仕組みはあるが十分ではない。
								c) 職員と幹部職員とが合議する仕組みはない。
8	3 管理者の責任とリーダーシップ	(1) 管理者のリーダーシップ	①質の向上に意欲を持ちその取り組みに指導力を発揮している。	a) 管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、組織としての取り組みに十分な指導力を発揮している。	a	管理者は、職員の意見を取り込むための具体的な取り組み（アンケートなど）を行っています。職員ミーティングでも事業の改善につながる職員からの提案を促しています。一例として、子どもたちの活動にポイントを付与し、溜まったポイント数に応じて児童会に揃えてほしい本や玩具などを購入する企画を実施しています。		
				b) 管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に意欲を持ち、組織としての取り組みに指導力を発揮しているが、十分ではない。				
				c) 管理者は、実施する福祉サービスの質の向上に関する組織の取り組みについて指導力を発揮していない。				
9	(2) 経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮している。	a) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに十分な指導力を発揮している。	a	管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けて、人事、労務、財務等の面から分析を行っています。直営の時に比べ物品購入はより安価な店から購入でき、入退室システムの導入も本社で一括できるのでコストを抑えることができています。				
					b) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みに指導力を発揮しているが、十分ではない。			
					c) 管理者は、経営や業務の効率化と改善に向けた取り組みについて指導力を発揮していない。			

10	II 組織の 運営管理	1 経営 状況の 把握	(1) 経営 環境の 変化等 への 対応	①事業経営をとりまく環境が的確に把握されている	a) 事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取り組みを積極的に行っている。	a	社会福祉事業全体の動向について、具体的に把握するための方法を持っています。本社の事業には、学童保育、給食、社会サービス部門がありそれぞれ保育園、高齢者施設など福祉施設と関係があります。そこから社会福祉事業の情報を得ることができます。
				b) 事業経営をとりまく環境を的確に把握するための取り組みを行っているが、十分ではない。			
c) 事業経営をとりまく環境を把握するための取り組みを行っていない。							
11				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) 経営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取り組みを行っている。	a	エリアマネージャーは管理者の報告を基に定期的に子ども会のコスト分析や利用児童の推移、利用率などの分析を行っています。内容、人員配置、所要時間などについて検証しています。経営上の分析結果の数値は職員には詳細には伝えていません。数字にとらわれて子ども達と接することのないよう配慮していますが、消耗品の執行額など予算枠に収まるように情報提供はしています。
				b) 経営状況を分析して課題を発見する取り組みを行っているが、改善に向けた取り組みを行っていない。			
				c) 経営状況を分析して課題を発見する取り組みを行っていない。			
12		2 人材の 確保・ 養成	(1) 人事 管理の 体制の 整備	①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している	a) 施設の全職員が守るべき倫理を明文化している	a	職員が守るべき「就業規則」や「コンプライアンス規程」などで職員一人ひとりが守るべきことを明文化しています。就業規則などは入社時に職員に個別に配布しています。就業規則などの文書は事務室に保管しています。
				b) -			
				c) 施設の全職員が守るべき倫理は明文化していない。			
13				②人事方針を策定し、人事を計画的・組織的に行っている。	a) 人事について協議する組織があり、客観的な判断の下に人事管理が行われている。	a	本社人事部が人事方針などを策定しており、職務規程などを管理しています。マネージャー、所長、支店長、本部長と各職層に応じた人事規定があります。昇格などに関しては等級制を設けており、業務の進め方、成果などを評価しています。キャリアパスは導入していません。
				b) 人事に関する組織はあるが客観的に運用されているとは言えない。			
				c) 組織がなく専横的な人事管理が行われている。			
14				③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	a) 客観的な基準に基づき、定期的に職員の業務評価を実施している。	a	職員の業務評価については、評価基準を職員に明確に示しています。年度末の面談で、評価の結果を職員へフィードバックします。これらの具体的な方策によって職員の業務評価の客観性や透明性の確保を図っています。業務評価の仕組みは、研修でも職員に伝えています。
				b) 定期的に職員の業務評価を実施しているが、客観的な基準に基づいて行っていない。			
				c) 定期的に職員の業務評価を実施していない。			

15	II 組 織 の 運 営 管 理	(2) 職 員 の 就 業 状 況 へ の 配 慮	①事業所の就業関係の改善課題について、スタッフ（委託業者を含む）などの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a) 就業関係の改善課題について、スタッフなどの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがある。	a	職員の有給休暇の消化率や時間外労働のデータを定期的にチェックしています。分析した結果について、社内の関係職員で共有し、改善策を検討する仕組みがあります。例えば、エリアマネージャーは、年5日の有給休暇の取得義務を遺漏なく実施できるよう管理者、職員とコミュニケーションをとっています。		
				b) 就業関係の改善課題について、スタッフなどの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みの構築が十分ではない。				
				c) 就業関係の改善課題について、スタッフなどの現場の意見を幹部職員が把握できる仕組みがない。				
			16	②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a) 総合的な福利厚生を実施している。		a	職員の相談に対応するため、メンタルケアなどの専門家を有する、第三者機関であるサポートチームを社内で確保しています。就業規則にも定めてありますが、育児休暇や勤続5年から対象となるリフレッシュ休暇の取得を励行しています。
					b) 福利厚生を実施しているが、十分ではない。			
c) 福利厚生を実施していない。								
17	(3) 職 員 の 質 の 向 上 へ の 体 制 整 備	①職員の教育・研修に関する基本方針を明示している。	a) 組織として職員の教育・研修に関する基本方針を明示している。	a	本社学童保育部門が目指す福祉サービスを実施するために、部門の基本方針や中・長期計画の中に、職員に求める基本的姿勢や意識を明示しています。これらの内容を、職員に研修を通して伝えています。また、勤務の調整をするなどして放課後支援員資格取得の支援を積極的に行っています。			
			b) 組織として職員の教育・研修に関する基本方針を明示しているが、十分ではない。					
			c) 組織として職員の教育・研修に関する基本方針を明示していない。					
18	②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) 研修成果の評価を定期的に行うとともに、次の研修計画に反映させている。	a	社内研修はテーマ別に計画を策定しています。管理者やエリアマネージャーが、研修受講サポートに職場で共有すべき内容があると判断すると、各職員に供覧しています。研修をリモートにより実施し、数回に分けることも可能で、受講しやすい環境を提供しています。年間研修計画を職場で立案できることが期待されます。				
		b) 研修成果の評価を定期的に行っているが、次の研修計画に反映していない。						
		c) 研修成果の評価を定期的に行っていない。						
19	③実習生の育成について積極的な取り組みを行っている。	a) 実習生受け入れの際には、効果的なプログラムを用意する等、育成について積極的に取り組んでいる。	c		実習生が学童会の業務全般を計画的に学べるよう、受け入れマニュアルを用意しており、学習やスポーツのプログラムなど様々な種類のプログラムを準備しています。当会ではまだ実習生の受入はありません。本社は障害者雇用を進めており、他地区では、障害者の実習を受け入れています。また、近隣の大学生をボランティアの形で受け入れています。			
		b) 実習生受け入れの際には、効果的なプログラムを用意する等、育成について取り組んでいるが、十分ではない。						
		c) 実習生を受け入れていない。						

20	II 組織の 運営管理	3 安全管理	(1) 利用者の 安全確保	①緊急時（事故、災害、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組織として整備され、機能している。	a	本社に緊急時に対応する対策室があります。また、緊急時に職員が行う応急処置や救急蘇生処置に関するマニュアルがあります。不審者対策には地元警察署の協力を得ており、署員が不審者に扮して児童が安全に避難する訓練を行っています。
				b) 緊急時（事故・災害・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組織として整備しているが、十分に機能していない。		
				c) 緊急時（事故・災害・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組織として体制を整備していない		
				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。		
21				a) 利用者の安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策の検討を行い実行している。	b	職員に対して、安全確保・事故防止に関する研修を行っています。施設内の危険箇所があることに気が付いた職員は、管理者に速やかに伝えることとしており、管理者は即時に対策を指示します。開設して間がないため、運営システムは構築途中ですが、ヒヤリハットを記録して対策することを重ねていけば、なお安全を確保できると思われます。
				b) 利用者の安全を脅かす事例を組織として収集しているが、要因分析と対応策の検討が十分ではない。		
				c) 利用者の安全を脅かす事例を組織として収集していない。		
22		4 地域との 交流と 連携	(1) 地域との 適切な 関係	①地域との交流・連携を図っている。	b	学童会の児童が地域の行事や活動に参加する際、必要があれば職員やボランティアが援助する体制を整えています。他地区では、学校の運動会に学童会として参加しています。また、地域のお祭りに学童会が参加しており、スタンブラリーのチェックポイントの一つになっています。将来的には当学童会も同様の地域連携を考えています。
				a) 地域との交流・連携を積極的に行っている。		
				b) 地域との交流・連携を行っているが、十分ではない。		
23				②利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。	a	利用している近隣の外部施設等の一覧を用意しています。一例として近隣の公園を活用しています。児童会が常日頃利用しているクリニックも掲載しています。図書館も利用しており、図書館が定期的に蔵書を廃棄するときは譲受に行っています。
				a) 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用している。		
				b) 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用しているが不十分である。		
24				③事業所が有する機能を地域に還元している	c	学童会は地元地域の児童が参加しています。問題が発生した際に本社のサポートチームの専門家の適切なアドバイスを伝えています。地元の方が自由に参加できる、地域に開かれた子育て相談等の事業は実施していません。
				a) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを積極的に行っている。		
				b) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを行っているが、十分ではない。		
				c) 事業所が有する機能を、地域に開放・提供する取り組みを行っていない。		

25	II 組織の 運営管理	4 地域との 交流と 連携	④関係機関との連携を図っている。	a) 関係機関との連携を図っている。	b	学校、市役所等関係機関・団体と学期に1度は連絡会などを行っています。また、定期的にエリアマネージャーが市役所へ出向き、連携を図っています。市内の他の学童保育との連絡会はありません。業務が落ち着いたら各学童保育と連携をとり、情報交換できるようになると業務に役立つと考えられます。	
				b) 関係機関との連携を図っているが十分ではない。			
				c) 関係機関との連携を図っていない。			
26	II 組織の 運営管理	4 地域との 交流と 連携	②地域福祉の向上	①地域の福祉ニーズを把握している。	a	児童委員、学校等と定期的な会議などを開催することによって、具体的な福祉ニーズの把握に努めています。また、市役所担当課から巡回相談員が定期的に訪れているので、情報収集して福祉ニーズを把握しています。	
							a) 地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取り組みを積極的に行っている。
							b) 地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取り組みを行っているが、十分ではない。
27	II 組織の 運営管理	4 地域との 交流と 連携	②地域福祉の向上	②地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	c	把握した福祉ニーズに基づいて実施した、具体的な事業・活動があります。コロナ禍前は、読み聞かせを行うボランティア団体から申し出がありました。また、他地区ではボードゲームを子ども達と楽しみたいというボランティア団体がありました。それぞれ市役所経由で連絡があり、活動してもらっています。当児童会独自に把握した福祉ニーズに基づいた活動計画は今後の課題です。	
							a) 把握した福祉ニーズに基づいた事業・活動を実施している。
							b) 把握した福祉ニーズに基づいた事業・活動の計画はあるが、実施していない。
27	II 組織の 運営管理	4 地域との 交流と 連携	②地域福祉の向上	②地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われていない。	c	把握した福祉ニーズに基づいて実施した、具体的な事業・活動があります。コロナ禍前は、読み聞かせを行うボランティア団体から申し出がありました。また、他地区ではボードゲームを子ども達と楽しみたいというボランティア団体がありました。それぞれ市役所経由で連絡があり、活動してもらっています。当児童会独自に把握した福祉ニーズに基づいた活動計画は今後の課題です。	
							a) 把握した福祉ニーズに基づいた事業・活動を実施している。
							b) 把握した福祉ニーズに基づいた事業・活動の計画はあるが、実施していない。

福祉サービス共通評価項目・基準（施設系・サービス）

設問 No.	大項目	中項目	小項目	評価情報公表項目	判断基準	該当すると思う判断基準	判断基準を選択した理由・背景・根拠となる具体的な取り組み等を記入してください
28	Ⅲ適切な福祉サービスの実施	Ⅰ利用者本位の福祉サービス	(1)利用者尊重の明示	①施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている。	a) 施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっている	a	法人でプライバシーマーク（個人情報の保護体制に対する第三者認証制度）を取得し、プライバシーの保護に取り組んでいます。職員に対しては、毎年3月にプライバシーポリシーに基づいた研修を実施するとともに、法人で作成した個人情報保護テストを全職員に実施し、理解度を確認しています。なお、テストの結果については一覧表を作成し、本社で共有しています。
b) 施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修を行なっているが、組織内で共通の理解を持つための取組は行っていない							
c) 施設の全職員を対象としたプライバシーの保護に関する研修が行なわれていない。							
29			(2)プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っている。	a) プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っている。	a	法人で個人情報保護規定を整備し、入社時に職員に説明しています。なお、個人情報保護規定は、法人本部や各営業所にも紙で設置しています。マニュアルに沿った業務の実施状況については、施設長が中心に確認するとともに、マネージャーの訪問時にも確認しています。	
b) プライバシーの保護の考え方を職員の間で行なっているが、職員に周知する取組が十分ではない。							
c) プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で図っていない。							
30	(2)利用者満足の上	①利用者満足の上を意図した仕組みを整備している。	a) 利用者満足の上を目指す姿勢が明示され、利用者満足を把握する具体的な仕組みを整備している。	a	利用者の満足度向上に向けた姿勢については、毎年職員ミーティングの中で職員に周知しています。また、毎年自治体が行っている利用者満足度調査を実施し、利用者の満足度を図っています。加えて、児童会独自にアンケートを実施することもあります。日常の意向については年4回開催している保護者会など交流の場で把握するよう努めています。		
b) 利用者満足の上を目指す姿勢が明示されているが、利用者満足を把握する具体的な仕組みが十分ではない。							
c) 利用者満足の上を目指す姿勢が明示されていない。							
31	(2)利用者満足の上に向けた取り組みを行っている	a) 把握した利用者満足の結果を活用するための仕組みが整備され、実際にその向上に向けた取組を行っている。	a	利用者の満足度向上に向けた姿勢については、毎年職員ミーティングの中で職員に周知しています。また、毎年自治体が行っている利用者満足度調査を実施し、利用者の満足度を測っています。加えて、児童会独自にアンケートを実施することもあります。日常の意向については、年4回開催している保護者会など交流の場で把握するよう努めています。			
b) 把握した利用者満足の結果を活用するための仕組みが整備されているが、その向上に向けた取組が十分ではない。							
c) 把握した利用者満足の結果を活用するための仕組みが整備されていない。							

Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	1 利用者本位の福祉サービス	(3) 利用者意見の表明	① 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	a) 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	a	利用者の苦情や意見を受け付ける仕組みとして、第一窓口として施設を設定しています。また、自治体の担当課の連絡先などを掲載したポスターを館内に掲示し、周知しています。そのほか、法人の発行する手紙などには法人の連絡先も記載しており、希望によって受け付けることも可能です。施設内では必要に応じて個別対応やヒアリングを実施するなど、相談や意見を言いやすい環境整備に努めています。		
				b) 苦情又は意見を受け付ける仕組みがあるが十分ではない。				
				c) 苦情又は意見を受け付ける仕組みができていない。				
			② 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	a) 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがある。	a		現在は大きな苦情はありませんが、発生した場合は法人や自治体と相談したうえで返答しています。また、入所時には法人の会社概要を配布し、法人内の組織内容について伝えています。	
				b) 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがあるが、十分に機能していない。				
				c) 寄せられた意見、要望やトラブルに対応するシステムがない。				
			③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している	a) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備し、迅速に対応している。	c			利用者からの意見や苦情があった場合には、施設や会社としての対応や自治体の対応内容を協議し、速やかに対応しています。マニュアルは現在作成していませんが、個別の状況に配慮した対応に努めています。
				b) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備しているが、迅速に対応していない。				
				c) 利用者からの意見等に対する対応マニュアルを整備していない。				

35	Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	2 サービスの質の確保	(1) サービスの質の向上への取り組み	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) サービス内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備され機能している。	a	提供しているサービスの内容は、毎年実施している自治体からのアンケートの結果を基に振り返りを行っています。アンケートの内容から課題と感じた点については、自治体に改善案とともに報告し、対応しています。今年度は本の描写について意見があったため、学習漫画を増やしています。
					b) サービス内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備されているが、十分に機能していない。		
					c) サービス内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制が整備されていない。		
36			② 課題発見のための組織的な取り組み	a) 課題発見のための組織的な取り組みを明確にしている。	a	施設内のサービスや課題については、毎日のミーティングや毎月の職員会議で共有・検討をしています。内容によっては本部担当者や自治体と共有し、連携しながら対応しています。直近で取り組んだ事例としては、ミーティングの中で危険箇所や清掃箇所などの意見が出たため、改善に向けて取り組んでいます。なお、会議に出席しなかった職員に対しては連絡ノートの閲覧により共有しています。	
							b) 課題発見のための組織的な取り組みをしているが、十分ではない。
							c) 課題発見のための組織的な取り組みをしない。
37			③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	a) 常に改善すべき課題を見出し、それに取り組んでいる。	a	施設内の課題については、毎日のミーティングや毎月の職員会議で検討し、可能なものから即実践できるよう努めています。些細な事案でも、日誌（お休みの子どもの名前や一日の出来事）や連絡ノートに記録し、全職員が共有・実践できるよう対応しています。	
							b) 改善すべき課題を見出しているが、それに対する取り組みが十分ではない。
							c) 改善すべき課題を見出し、取り組んでいない。
38		2 サービスの質の確保	(2) サービスの標準化	① 職員の対応について、マニュアル等を作成している。	a) 職員の対応について、マニュアル等を作成している。	b	施設業務のマニュアルを作成して、全現場に配置しています。また、児童会でも分担マニュアル、清掃マニュアル、子どもの接し方マニュアルなどの、現場に即したマニュアルを作成しています。これらのマニュアルは職員会議で全職員に配布しています。
					b) 職員の対応について、マニュアル等を作成しているが、十分ではない。		
					c) 職員の対応について、マニュアル等がない。		
39			② 日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	a) 日常のサービス改善を踏まえてマニュアルの見直しを行っている。	a	法人の基本マニュアルは年度始めに配布するため、毎年年度末に見直しを行っています。なお、年度途中に見直す場合は、随時差し替えています。見直しにあたっては、職員や利用者等からの意見や提案が反映されるよう配慮しています。	
							b) 標準的な実施方法について定期的に検証しているが、必要な見直しを行っていない。
							c) 標準的な実施方法について定期的な検証をしていない。

40	Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	2 サービスの質の確保	(3) 実施サービスの記録	①利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	a) 利用者の日常の体調の変化を把握して、それを記録している。	a	日頃より子供たちの小さな変化に気づけるよう、登所時は全児童に声かけをしています。また、日誌への記録や毎日のミーティングを徹底して情報共有に努めています。なお、自治体への提出用として専用の書式を使用し、毎月運営状況を報告しています。
					b) 利用者の日常の体調の変化を記録しているが、十分ではない。		
					c) 利用者の日常の体調の変化を把握した記録がされていない。		
				②利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	a) 利用者の状態変化などサービス提供に必要な情報が、口頭や記録を通して職員間に伝達される仕組みがある。	a	
b) 利用者の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組が行われているが、十分ではない。							
c) 利用者の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組が行われていない。							
41	3 サービスの開始・継続	(1) サービスの提供の適切な開始	①施設利用に関する問合せや見学に対応している。	a) 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	a	利用受付は自治体が行っていますが、申請に必要な各書類は児童会でも常時用意しています。児童会に直接問い合わせがある場合は、施設長または常勤者が対応しています。見学についても随時受け付けており、法人が作成している「大久保東放課後児童会」や、自治体の作成している「放課後児童会入会のしおり」を配布し、施設内を案内しています。	
				b) 施設利用に関する情報提供しているが、十分ではない。			
				c) 施設利用に関する問合せや見学に対応していない。			
42	3 サービスの開始・継続	(1) サービスの提供の適切な開始	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) サービス開始の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。	a		入会時には、自治体が作成している「放課後児童会入会のしおり」のほか、自治体が定めた規定に基づく当児童会の入会案内のしおりを配布しています。入会前には説明会を設け、施設長または常勤者が個々に対応しています。なお、毎年写真や掲示物などの使用については保護者からの同意を得ることとしています。また、食事制限やアレルギーのある児童に対しては個々に対応しています。そのほか、保護者の方にはお迎え時などいつでも児童会の様子を見てもらえる環境づくりを心掛けています。
				b) サービス開始の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき利用者や家族等に説明を行っているが、十分ではない。			
				c) サービス開始時の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき利用者や家族等に説明を行っていない。			
43	3 サービスの開始・継続	(1) サービスの提供の適切な開始	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) サービス開始の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき利用者や家族等にわかりやすく説明を行っている。	a	入会時には、自治体が作成している「放課後児童会入会のしおり」のほか、自治体が定めた規定に基づく当児童会の入会案内のしおりを配布しています。入会前には説明会を設け、施設長または常勤者が個々に対応しています。なお、毎年写真や掲示物などの使用については保護者からの同意を得ることとしています。また、食事制限やアレルギーのある児童に対しては個々に対応しています。そのほか、保護者の方にはお迎え時などいつでも児童会の様子を見てもらえる環境づくりを心掛けています。	
				b) サービス開始の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき利用者や家族等に説明を行っているが、十分ではない。			
				c) サービス開始時の同意を得るにあたり、組織が定める様式に基づき利用者や家族等に説明を行っていない。			

44	Ⅲ 適切な福祉サービスの実施	4 サービスの実施計画の策定	(1) 利用者へのアセスメント	① 利用者の課題を個別のサービス場面ごとに明示している。	a) 利用者全てについて、アセスメントに基づき、サービス実施上のニーズや課題を具体的に明示している。	c	入会時は、自治体からの情報を基に入会説明会を開催し、保護者からの不安点や要望などを個々にヒヤリングしています。また、日頃の様子については、連絡帳やお迎え時の会話などできるだけ詳しく伝えるように職員一同心掛けています。現時点で個別記録はとっていませんが、今後は市からの依頼で、必要に応じて経過を追っていく予定です。
					b) 利用者全てについて、アセスメントに基づき、サービス実施上のニーズや課題を明示しているが、十分ではない。		
					c) アセスメントに基づき、サービス実施上のニーズや課題を明示していない。		
				45	(2) 個別支援計画の策定	① 一人一人のニーズを把握して個別の支援計画を策定している。	
	b) 利用者一人ひとりの個別支援計画策定のための体制が確立しているが、十分に機能していない。						
	c) 利用者一人ひとりの個別支援計画策定のための体制が確立していない。						
46	(2) 個別支援計画の内容が常に適切であるかの評価・見直しを実施している。	a) 個別支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施している。	c	個別の支援計画は作成していませんが、施設全体の支援計画と共に学期ごとに振り返っています。なお、振り返りは、毎日のミーティングや日誌などの記録で行っています。また、月に一度の職員会議で育成要点の見直しや共有に努めています。			
					b) 個別支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施しているが、十分ではない。		
					c) 個別支援計画について、実施状況の評価と実施計画の見直しに関する手順を組織として定めて実施していない。		
47	(3) 情報の管理	③ 個人情報保護に関する規程を公表している。	a) 個人情報保護に関する規程を公表している。	a	個人情報保護に関する取り組みの周知方法として「個人情報保護10か条」を法人で作成し、施設内に掲示しています。また、法人のホームページには、個人情報保護に関する規程を掲載しています。		
						b) 個人情報保護に関する規程を公表しているが十分ではない。	
						c) 個人情報保護に関する規程を公表していない。	

放課後児童健全育成事業評価項目・基準

設問 No.	大項目	中項目	小項目	評価情報公表項目	判断基準	該当すると思う判断基準	判断基準を選択した理由・背景・根拠となる具体的な取り組み等を記入してください
48	IV サービスの内容	1 放課後児童健全育成事業の活動に関する事項	(1) 遊び・生活の環境整備	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	遊び方やルールについては毎年の年度始めの時期に伝えていきます。約束が守れない子どもがいた場合は、帰りの会などで再確認を行っています。現在は昼食・おやつ時は黙食をしており、マナーが守れない子がいる場合は個別に声かけなどの対応を行っています。
b) 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が、十分ではない。							
c) 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ない。							
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) 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		
b) 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が、十分でない。							
c) 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ない。							
50	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) 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	生活をする学童室の隣に多目的室を設置しています。スペースの広い部屋で個室になっているため、体調不良や気持ちが悪くなった場合などに有効に利用しています。また、現在は利用者が多い日などに密を回避して分散するのに活用しています。			
b) 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が、十分ではない。							
c) 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ない。							
51	④幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	a) 幅広い年齢の児童が交流できる場が日常的に設定されている。	a	当児童会は全学年を受け入れており、班の席やイベントでは、ひとつの班に全学年がいるようにチーム分けをするなど、日頃から交流できる環境づくりを行っています。子どもたち同士で話し合っ、誕生月などで班分けを行う事もあります。普段の遊びでも子どもたち同士で積極的に交流している様子が見られています。			
b) 幅広い年齢の児童が交流できる場が設定されているが、十分でない。							
c) 幅広い年齢の児童が交流できる場が設定されていない。							

52	IV サービスの内容	1 放課後児童健全育成事業の活動に関する事項	(1) 遊び・生活の環境整備	⑤児童の成長・健康・嗜好に配慮した質・量のおやつを提供している。	a) 児童の成長・健康・嗜好に配慮した質・量のおやつを提供している。	a	おやつは基本的に一日3品の冷・甘・塩味の3種類を提供しています。また、季節ごとのイベントやお誕生会時はドーナツやパフェなどを提供し、子ども達に好きな味を選んでもらえるよう工夫しています。提供にあたり制限が多いため、保存期間の長いお菓子を選択する傾向にあります。そのほか、食事制限のある子どもに対しては個別対応で、一週間ごとにメニューを配布しています。
					b) 児童の成長・健康・嗜好に配慮したおやつを提供に努めているが、十分ではない。		
					c) 児童の成長・健康・嗜好に配慮したおやつを提供が出来ていない。		
				⑥児童の学年に合わせて集団で、または個別に勉強に集中できる時間・環境を設けている。	a) 児童の学習環境を整備し、職員が配慮して集中して勉強できるようにしている。	a	
b) 児童の学習環境を整備し、職員が配慮して集中して勉強できるようにしているが、十分ではない。							
c) 児童が集中して勉強できる環境が整っていない。							
⑦子どもの興味・関心を引く行事を行い、子どもたちが楽しんで参加できるようにしている。	a) 子どもの興味・関心を引く行事を企画し、子どもたちが楽しんで参加できるようにしている。	a	夏祭り、クリスマス会など季節ごとのイベントの他、2か月に1度お誕生日会を開催し、ゲーム大会などを行っています。ゲーム大会は毎回高学年の子ども達が盛り上げてくれています。また、不定期ですが、こども教室とドッジボール大会など合同イベントも実施しています。毎年の夏祭りは子ども達みんなで出店を話し合い、主に廃材を使った出店の準備を積極的に行っています。そのほか、法人から定期的に配信されるナソトキバトルは、子ども達一丸となって問題を解くので一体感が生まれるよい機会となっています。				
b) 子どもの興味・関心を引く行事を企画し、子どもたちの参加を促しているが、十分ではない。							
c) 子どもの興味・関心を引くような行事を企画出来ていない。							
⑧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) 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		平日は、年間を通じてほぼ毎日タイムスケジュールが決まっているため、低学年でも自ら取り組める流れが確立されています。そのため、宿題が途中の子どもも外遊び後などに自ら取り組んでる姿が多く見受けられます。また、一日保育時などは子ども達との話し合いの中で、1日のスケジュールを立てられるよう配慮しています。			
b) 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が、十分でない。							
c) 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ない。							

56	IV サービスの内容	1 放課後児童健全育成事業の活動に関する事項	(2) 利用者への配慮・個別対応・情報提供	①障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。	a) 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。	a	現在は在籍していませんが、配慮が必要な子への対応については、全職員でその子どもについての情報を共有することとしています。また、支援員の資格を持っている担当の職員を付けて対応する予定です。そのほか、法人で「キッズサポートチーム」という専門の第三者機関と契約しており、相談できる体制を整備しています。
				①障害のある児童の利用に対する支援策が整っていない。	b) 障害のある児童の利用に対する支援策が、十分に整っていない。		
				①障害のある児童の利用に対する支援策が整っていない。	c) 障害のある児童の利用に対する支援策が整っていない。		
57	IV サービスの内容	1 放課後児童健全育成事業の活動に関する事項	(2) 利用者への配慮・個別対応・情報提供	②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) 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	日々のお迎え時などに、その日の様子や出来事などを伝えることで保護者とコミュニケーションを取っています。また、連絡帳を個別対応や相談などのやりとりにも活用しています。保護者から受けた相談などは保護者同意のもとで職員間で共有し、サービスに反映させています。
				②利用者からの相談への対応が自然な形で行われていない。	b) 利用者からの相談への対応が行われているが、十分でない。		
				②利用者からの相談への対応が自然な形で行われていない。	c) 利用者からの相談への対応が行われていない。		
58	IV サービスの内容	1 放課後児童健全育成事業の活動に関する事項	(2) 利用者への配慮・個別対応・情報提供	③児童館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創意ある広報活動が行われている。	a) 児童館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創意ある広報活動が行われている。	a	児童会の活動内容は毎月発行しているお便り「さくらっ子」で周知しています。「さくらっ子」は全世帯に配布するとともに、法人の営業所にも提出しています。また、誕生日会などのイベントの様子は写真を廊下に掲示しています。
				③児童館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創意ある広報活動が行われていない。	b) 児童館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創意ある広報活動が、十分に行われていない。		
				③児童館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創意ある広報活動が行われていない。	c) 児童館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創意ある広報活動が行われていない。		

59	IV サービスの内容	1 放課後児童健全育成事業の活動に関する事項	(2) 利用者への配慮・個別対応・情報提供	④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。 b) 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して援助しているが、十分ではない。 c) 職員が個々の児童の状態や心理を考慮して援助していない。	a	子どもの体調の変化や心理状態など様子は、毎日のミーティングや日誌で共有しています。気分や体調がすぐれない子どもがいる場合は別室で職員が付き添うなど、個別に対応していません。場合によっては気持ちを切り替えられるように一緒に遊んだり、まわりの児童にも声をかけをして遊んだり、状況に応じて遊びや寄り添い方を配慮しています。
60				⑤子ども同士のけんかや失くしものがあったとき、職員が寄り添って問題の解決を図っている。	a) 子ども同士のけんかや失くしものがあったとき、職員が寄り添って問題の解決を図っている。 b) 子ども同士のけんかや失くしものがあったとき、職員が寄り添うように努めているが、十分ではない。 c) 子ども同士のけんかや失くしものがあったとき、職員が寄り添えていない。	a	子ども同士の喧嘩は職員が間に入り、子ども同士で解決できるように双方の気持ちを汲み取りながら支援をしています。保護者に報告が必要な場合は、可能な限り口頭で伝えながら子どもの様子を共有しています。
61				⑥職員による見守り等により、児童が児童会に通う際の経路・通路の安全を保っている。	a) 職員による見守り等により、児童が児童会に通う経路・通路の安全を保っている。 b) 児童が児童会に通う経路・通路の安全を保つよう努めているが、十分ではない。 c) 児童が児童会に通う経路・通路の安全を保てていない。	a	教室から学童への登所が遅い子がいる場合には、職員が様子を見に行き声かけをしています。また、不審者訓練は自治体の規定に基づき年3回実施しています。帰宅途中の通学路の注意点も指導し、帰宅時に何か困ったことがあれば学童に戻ってくるように声かけを行っています。