

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果（公表用 ①）

（評価書式は千葉県福祉サービス第三者評価の児童館用を使用する。）

1 評価機関

名 称	特定非営利活動法人 ACOBA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成29年9月1日～平成29年12月20日

2 評価対象事業者

名 称	東松戸放課後児童クラブ	種別： 放課後児童クラブ
代表者氏名	理事長 和田 幸子	定員（利用者人数）： 80名
所 在 地	松戸市紙敷1-19-1 東松戸小学校内	TEL 047-710-5222

3 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

◆ 特に評価の高い点

・総合的に地域の子育て・保育事業をリードする

本施設の母体となる法人は昭和45年に設立した「さわらび福祉会」である。現在、保育園・こども園などの他に介護事業も運営しており、幅広い地域密着の事業に関わっている。松戸市は日経「DUAL」が実施する「共働き子育てしやすい街」で2017年には東京都を除く全国ランキング1位に入るといふ子育て先進的都市である。様々な就労や介護への取組に苦慮している保護者の悩みに応えるため、低学年にとどまらず、全学年を対象として放課後児童クラブを推進している。本法人は、松戸市の放課後子ども総合プランに則って、和名ヶ谷小学校、東松戸小学校にある児童クラブ・KIDSルームを運営している。共働き世代が増える中、様々な課題とニーズにこたえる真摯な取り組みに対し、地域や行政の信頼と期待は大きい。

・恵まれた学習環境

児童クラブがある東松戸小学校は、近年住宅開発が進む北総線の松飛台駅から3分の交通至便のところに位置する。近くの市立東部小学校の児童数が1,000人を超えたため、分離校として2年前に新設されたが、学校選択制の導入により、市立松飛台小学校や河原塚小学校からの転入も多い。開放感ある5階建ての校舎で、バリアフリーとユニバーサルデザインの採用、各フロアにある多目的スペース、“不思議なドア”で廊下と教室の隔たりを減らしたセミオープン型のフロアなど、アクティブ・ラーニングがしやすい学習環境になっている。

児童クラブとKIDSルームは、小学校の設計時から組み込まれ、2階の南側に隣り合わせで併設されている。専用のトイレや湯沸かし室もあり、教室の中は広々とし、児童一人一人のロッカーも十二分に備わるといふ設備と空間にも恵まれている。部屋の中を学習のグループ・図書をするグループ・遊びのグループなど広々と使い分け、フリースペースの部分ではシアターを設けたりしているいろいろな工夫をし、有効活用をしている。登録児童数は10月現在、児童クラブ・KIDSルーム合わせて生徒総数514名の約70%となっており、児童クラブに対する保護者の期待は深い。

・職員の熱心な支援とスキルアップ研修

職員は児童や保護者との日々のかかわりを大切にし、その中から様々な声を聴き適切な集団および個別支援に熱心に取り組んでいる。また毎月行う内部研修会では、気になる子どもの姿やかかわり方・異年齢を考慮しての遊びやゲームなど毎回テーマを決めて情報を共有している。そして外部研修では集団援助活動、造形表現などの方法を習得し、一人ひとりの児童が、安心して楽しく活動できるよう言葉かけや遊びの工夫を提供をし、集団活動の場面でも子どもたちが、自分たちだけで話し合いができるよう指導し自主性を育てるなど、より良い支援をするために、様々な研修を通して日々スキルアップに努めている。

・児童クラブに絞った理念と方針の確立

当児童クラブの運営法人は、認可保育園を中心とした事業では伝統を有するとともに、数多くの事業を展開し多様な社会のニーズにもこたえてきた。法人理念や方針をはじめ、運営に関して模範的な法人であり、整備水準も高い。それだけに、放課後の子どもについて特化した児童クラブ事業の基本理念と方針を打ち立てて、さらに事業の質を高め他の範となることを期待したい。

・望ましいおやつ提供（保護者アンケートへの対応）

アンケートには、おやつ内容に対して様々なコメントが多数寄せられている。おやつに関しては保育園とは違い、調理室や栄養士・調理師もいないことから衛生上、市から職員が調理した手作りおやつは禁止されている。また限られた予算を含めいろいろな制約がある。クラブとしてはおやつ内容は工夫しているものの、とりわけ質（スナック菓子等）や量についての要望が多い。児童にとってはおやつは楽しみであり、栄養面や活力面も考慮する必要がある。適切なおやつ提供に関し、市との協定を踏まえた上で、保護者のニーズに応えられるように可能範囲での対応を期待したい。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（受審事業者の意見）

開設から2年が経ち、私たちにとって第三者評価を受審することは、業務体制を検証し、早い時期から見直すことのできる良い機会となりました。そしてアンケート結果や評価員の方々の貴重なアドバイスや評価から、様々なことが見えてきました。日頃実施していることをより科学的に目に見える形で明文化していくこと等、いただいたヒントや課題に対して積極的に取り組んでまいりたいと思います。また、良い評価を頂いた点については、今後も継続し、できるだけ一人ひとりの子ども達や保護者の方々の立場に立って気持ちに寄り添うことを大切にしながら、質の向上に努めていきたいと思えます。

5 事業者の特徴（受審事業者の意見）

●児童に対する法人の教育・保育方針は

「知育・徳育・体育のバランスの取れた人間形成をめざす」

- ・素直で賢い子
- ・明るく思いやりのある子
- ・心身ともに元気な子

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果（公表用）②

6 分野別特記事項

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
I	
福祉サービスの 基本方針と組織	<p>・利用者からの厚い信頼と地域ニーズへの対応 本調査におけるアンケートでは、ほぼ100%に近い保護者が、子どもは楽しく児童クラブに通っており、この児童クラブに通わせてよかったと思っていると回答している。管理者はじめチーム一丸となって運営にあたっている証座であろうと評価する。 東松戸小学校では児童総数514名のおよそ70%が児童クラブとKIDSルームへ登録している。放課後児童クラブへの期待の高さが窺えるが、学校が交通至便な立地ということもあり、共働きの世帯が増加の一途という中、地域ニーズは多様化しており、その対応を迫られている。又、児童クラブとKIDSルームの違いを問う保護者もあり、入会時の説明でその趣旨と目的について明確化することをお薦めしたい。</p> <p>・子ども達一人ひとりにより添った支援 児童アンケートからは、先生によく話しかけて欲しい、遊んで欲しいという声が聞こえてきたり、児童クラブの様子を、あまり家族に話をしていない様子が垣間見える。設問は職員の努力目標としての意味を含めるものであり、ある程度意図通りの結果であった。今後のクラブ運営の活動の指針となるものである。子ども達も家庭も其々であるが、できるだけひとり一人に寄り添った、更なるクラブ活動の取り組みに期待する。</p>
II	
組織の運営管理	<p>・働きやすい職場づくり 管理者は松戸市の教育界経験者であり、地域における子育てに係る情報や教育ニーズをよく把握できている。子ども達の成長を長く見守ってきたこともあり、子ども達の心の動きにも理解が深い。何よりも、教育界におけるネットワークが広く、事業運営にプラスになっている。 主任支援員は同法人の別児童クラブの主任指導員職からの転籍であり、経験豊かでスキルの高い業務推進力を期待され、新設児童クラブを委任されている。頼りになる指導層のもと、職員にとって働きやすい職場作りが出来ており、総勢6人の職員は隣接のKIDSルームと力を合わせ、真摯に業務を遂行している。</p>
III	
適切な福祉サービスの実施	<p>・ニーズに基づいた支援 個人票の作成と児童アンケートの活用により保護者や児童の要望に合わせた適切な支援に努めている。そして職員は常に利用者のニーズや課題発見に努めている。例えば夏休み中、少しでも児童が楽しめるようにという配慮から生まれた限られたスペースを利用し、階段を観客席にしたミニシアターを開設した。児童の評判は極めて高い。 また習い事をする児童が多いことから、其々時間に合わせて送り出せる体制をとっていること等は、時代を反映した取り組みであり、地域ニーズに対応した支援策の1つと言えよう。</p>

【施設共通項目】

大項目	分野別特記事項（特に優れている点・特に改善を求められる点）
Ⅳ	
サービスの内容	<p>・心と体を育てる環境 児童クラブは、環境面が十分整備されている。学校の校庭・体育館の使用、さらに学校に隣接した遊具のある公園でも遊べることは、低学年から高学年まで運動遊びの環境に恵まれている。また、室内での遊びでは、思考力・集中力・負けてもやり抜く力を育てる将棋トーナメント大会を取り入れるなど心身の発達を促す大切な場になっている。</p> <p>そして、学習面では学習の習慣化を目指し、クラブにいる間に全員に宿題を済ませるよう意欲的に指導している。また今後は保護者からの要望もある個別支援の対応についても課題にしている。</p>

福祉サービス第三者評価共通項目（施設系）の評価結果（公表用 ③）1～47					評価結果
大項目	中項目		項目		評価結果
I 福祉サービスの基本方針と組織	1 理念・基本方針	理念・基本方針の確立	1 ①理念が明文化されている。	a	
			2 ②理念に基づく基本方針が明文化されている。	a	
		理念・基本方針の周知	3 ①理念や基本方針が職員に周知・理解されている。	a	
			4 ②理念や基本方針が利用者等に周知されている。	a	
	2 計画の策定	中・長期的なビジョンの明確化	5 ①中・長期計画を踏まえた事業計画が作成されている。	a	
			6 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	
		計画の適正な策定	7 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	
	3 管理者の責任とリーダーシップ	管理者のリーダーシップ	8 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	
			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	
II 組織の運営管理	1 経営状況の把握	経営環境の変化等への対応	10 ①事業経営を取り巻く環境が的確に把握されている。	a	
			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	
	2 人材の確保・養成	人事管理体制の整備	12 ①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している。	a	
			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	
			14 ③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	b	
		職員の就業への配慮	15 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	
			16 ②福利厚生に積極的に取り組んでいる。	a	
			17 ①職員の教育・研修に関する基本方針が明示されている。	a	
		職員の質の向上への体制整備	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	
			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。	b	
			20 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整備されている。	a	
	3 安全管理	利用者の安全確保	21 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	
			22 ①地域との交流・連携を図っている。	a	
	4 地域との交流と連携	地域との適切な関係	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	
			24 ③事業所が有する機能を地域に還元している。	b	
			25 ④関係機関等との連携が適切に行なわれている。	a	
			26 ①地域の福祉ニーズを把握している。	a	
		地域福祉の向上	27 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	
			1 利用者本位の福祉サービス	28 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
				29 ②プライバシーの保護の考え方の徹底を職員の間で行っている。	a
	利用者満足の向上	30 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		
		31 ②利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている	a		
		利用者意見の表明	32 ①苦情又は意見を受け付ける仕組みがある	a	
			33 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	
	2 サービスの質の確保	サービスの質の向上への取り組み	34 ③利用者からの意見等に対して迅速に対応している	a	
			35 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	
			36 ②課題発見のための組織的な取り組みをしている。	a	
サービスの標準化		37 ③常に改善すべき課題に取り組んでいる。	a		
		38 ①職員の対応について、マニュアル等を作成している。	a		
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				
3 サービスの開始・継続	サービス提供の適切な開始	40 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		
		41 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		
4 サービス実施計画の策定	利用者へのアセスメント	42 ①施設利用に関する問合せや見学に対応している。	a		
		43 ②サービスの開始に当たり、利用者等に説明し、同意を得ている。	a		
	個別支援計画の策定	44 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		
		45 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。	a		
	情報の管理	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		
		47 ③個人情報保護に関する規定を公表している。	a		

項目別評価結果・評価コメント(公表用) ④ 1~27

事業者名 東松戸放課後児童クラブ

評価基準	項目番号	評点	コメント
I 福祉サービスの基本方針と組織			
I-1 理念・基本方針			
I-1-(1) 理念、基本方針が確立されている。			
I-1-(1)-① 理念が明文化されている。	1	a	法人の理念は『「知育」「徳育」「体育」のバランスのとれた人間形成をめざします』である。法人全体の理念として明文化され、パンフレット、HP上に記載されている。児童クラブもその理念に倣っている。
I-1-(1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	基本方針も法人の保育理念に沿って作成されている。児童クラブの基本方針もそれに倣い作成され、明文化している。
I-1-(2) 理念、基本方針が周知されている。			
I-1-(2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	法人は「職員の統一事項」「事務機関統一事項」を定め、入職時での指導、職員会議などで確認をして、職務に取り組んでいる。
I-1-(2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	就学時健診や入学説明会、また入会時において説明をしたり、パンフレットを配布したりして、周知を図っている。児童に対してはおたよりや会話を通し、日常的に伝えている。
I-2 計画の策定			
I-2-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。			
I-2-(1)-① 中・長期計画を踏まえた事業計画が策定されている。	5	a	本事業は松戸市の補助事業であり、「松戸市放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準を定める条例」に基づき、年度運営計画を策定している。29年度は事業の目的、設備・運営、開設日・時間、職員、保育計画の項目に沿って立案されている。
I-2-(2) 重要課題の明確化			
I-2-(2)-① 事業計画達成のための重要課題が明確化されている。	6	a	月に1回の職員会議では児童・保護者の声、職員の意見、関係機関からの情報等をもとに運営に係る検討が行われる。更に、法人開催の経営会議、運営会議に管理者、主任指導員が参加し、重要課題を明確にし、検討される仕組みがある。29年度の重点目標は、主要3項目から立案されている。
I-2-(3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-(3)-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。	7	a	事業計画等、重要な課題や方針を決定するときは職員と管理者が合議を重ね作成している。法人内の別児童クラブやKIDSルームとも合議を重ね、法人としての統一した運営につなげている。
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-(1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-(1)-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。	8	a	毎月開催の職員会議で、計画の具体的な取り組み・役割分担・方法などを決定している。管理者は、職員の意見を尊重した上で、児童にとってよい場であるように必要に応じ、指導・助言を行っている。
I-3-(1)-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。	9	a	事業は年度の当初予算によって実施されるが、必要に応じて予算の補正を行う。管理者として現場の声を尊重する法人の方針に甘えることなく、経営の効率化を意識した管理を行っている。

評価基準		評点	コメント
Ⅱ 組織の運営管理			
Ⅱ-1 経営状況の把握			
Ⅱ-1-(1) 経営環境の変化等への対応			
Ⅱ-1-(1)-① 事業経営をとりまく環境が的確に把握されている。	10	a	毎月開催の松戸市放課後児童クラブ法人運営協議会(MAC)に出席し、制度の変更などを把握すると共に、家庭や児童を支援するべく市や同業者と積極的な意見交換をし、連絡を取り合っている。
Ⅱ-1-(1)-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。	11	a	法人では毎月理事長、全所(園)長出席のもと運営会議、経営会議が開催される。本事業の運営状況の課題は、部門実績として上程され、法人全体の経営状況の分析の中で検討される。又、法人内の和名ヶ谷児童クラブとの定例会議や第三者評価なども実施している。
Ⅱ-2 人材の確保・養成			
Ⅱ-2-(1) 人事管理の体制が整備されている。			
Ⅱ-3-(1)-①施設の全職員が守るべき倫理を明文化している	12	a	法人には倫理規定が定められており、入職時の研修や職員の統一事項などで学び確認をしている。例えば、保護者や児童から知り得たプライバシー情報の基本的な取扱いを定めるなどもしている。
Ⅱ-2-(1)-②人事方針を策定し、これに基づく職員採用、人材育成を計画的・組織的にやっている。	13	a	人事方針の策定は法人全体として行われ、これに続く職員採用、人材育成が計画的・組織的に行なわれている。就業規則は常勤・非常勤・嘱託別に分けて整えてある。
Ⅱ-2-(1)-③職員評価が客観的な基準に基づいて行われている。	14	b	法人本部では、職員評価のための客観的な基準を作成し充実した「自己申告」がおこなわれている。児童クラブ職員にはまだ適用されていないが、努力が続けられている。
Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
Ⅱ-2-(2)-①事業所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。	15	a	毎月全職員出席の職員会議が開催され、問題を話し合っている。日々の活動において職員が気が付いたところは、職員打ち合わせで確認し、管理者、幹部職員には随時報告している。
Ⅱ-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	16	a	法人に「福利厚生委員会」があり、職員の福利厚生を検討すると合わせ、就業状況についてもチェックしている。又、福利厚生事業の一貫として、福利厚生センター「ソウェルクラブ」に加盟しており、様々な全国の施設利用やサービスを受けられる仕組みがある。
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上への体制整備			
Ⅱ-2-(3)-① 職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	17	a	松戸市経由で市・県・国・関係団体(松戸市放課後児童クラブ法人運営協議会(MAC)など)の研修参加情報を得て必要に応じ参加している。当事業所内での研修は毎月テーマを決め、職員が交代で担当し実施している。
Ⅱ-2-(3)-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。	18	a	外部の研修参加者は、研修参加後にレポートを作成し他職員にも回覧し情報共有を図っている。
Ⅱ-2-(3)-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。	19	b	申し込み希望が無い場合、受け入れ実績はないが、希望があれば積極的に受け入れたい。

評価基準		評点	コメント
Ⅱ-3 安全管理			
Ⅱ-3-(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。			
Ⅱ-3-(1)-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整備されている。	20	a	事故防止・感染症対策マニュアルを準備し緊急時に対応できる様にしてしている。緊急連絡網を作り保護者に直ちに連絡できる体制を整えている。学校内の活動の為、基本的には小学校の指示(館内放送や緊急メール等)に従う。避難訓練は年1回実施、又緊急避難用に子ども達全員の上履きの用意がある。
Ⅱ-3-(1)-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	日々の出欠確認、病欠理由も把握し受け入れに対応している。また、出席児童の様子観察にも気を配っている。
Ⅱ-4 地域との交流と連携			
Ⅱ-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
Ⅱ-4-(1)-① 地域との交流・連携を図っている。	22	a	児童に対しては、地域の読み聞かせボランティア団体に来てもらい、読み聞かせをしてもらっている。
Ⅱ-4-(1)-② 利用者ニーズに応じて、施設外にある社会資源を活用することを支援している。	23	a	防災センターでの体験やバス遠足、プラネタリウムなどの社会資源を積極的に活用している。
Ⅱ-4-(1)-③ 事業所が有する機能を地域に還元している。	24	b	学校内ということもあり、現在は特に行ってはいない。
Ⅱ-4-(1)-④ 関係機関との連携を図っている。	25	a	年度初めに学校側との年度の報告、新年度の計画などについて話し合う場を設けている。学校側に毎月お便りの配布も行っており、報告事項があるときはその都度行っている。市には報告と相談を欠かさない。
Ⅱ-4-(2) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
Ⅱ-4-(2)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	26	a	地域利用者のニーズは、市や松戸市放課後児童クラブ法人運営協議会(MAC)を通じて把握するようにしている。当事業所内では、個人面談や保護者との会話により声を聴きできるだけ対応している。
Ⅱ-4-(2)-② 地域の福祉ニーズに基づく事業・活動が行われている。	27	a	市や松戸市放課後児童クラブ法人運営協議会(MAC)で得た情報に基づき、地域ニーズにはできるだけ対応をするようにしている。当事業所では、習い事をする児童が大変多く、子どもが直接児童クラブから習い事に行ける態勢をとっている。

項目別評価結果・評価コメント(公表用) ⑤ 28~47

事業者名 東松戸放課後児童クラブ

評価基準	項目番号	評点	コメント
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			
Ⅲ-1-(1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
Ⅲ-1-(1)-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	28	a	入職時に「個人情報に関する誓約書」を提出し守秘義務を徹底している。プライバシー保護マニュアルがあり、4月初旬の会議の時に読み合わせをしている。
Ⅲ-1-(1)-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。	29	a	児童の家庭環境等も配慮し、人格を尊重する言葉かけをしている。個人情報書類は、鍵付きロッカーに保管し、不用意に第三者に漏らさないようにしている。
Ⅲ-1-(2) 利用者満足の向上に務めている。			
Ⅲ-1-(2)-① 利用者満足の向上を意図した仕組みを整備している。	30	a	年1回の個人面談や日頃から保護者、児童の声を聴き、職員間で共有し、出てきた課題は早急に対応している。また、児童アンケート調査を1学期に行い、そこから見えてきた児童間の問題点や課題を把握し指導の方向性を職員で確認している。
Ⅲ-1-(2)-② 利用者満足の向上に向けた取り組みを行っている。	31	a	多くの、児童が楽しめる工作、レクリエーション、絵本の読み聞かせなどは、隣接しているキッズルームの職員と協力しながら、開催時期や内容を設定している。
Ⅲ-1-(3) 利用者が意見等を述べやすい体制が確保されている。			
Ⅲ-1-(3)-① 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	32	a	法人として、「苦情の窓口」を設けている。児童クラブでは、管理者が苦情担当責任者となっている。
Ⅲ-1-(3)-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。	33	a	まず職員間で話し合い、管理者に内容を報告して、解決の取り組みを利用者に迅速にフィードバックしている。
Ⅲ-1-(3)-③ 利用者からの意見等に対して迅速に対応している。	34	a	すぐに対応できることは職員間で意見を吟味し、できないことは、主任が対応し定例会議で検討し迅速に返答や対応を心掛けている。
Ⅲ-2 サービスの質の確保			
Ⅲ-2-(1) 質の向上に向けた組織的な取り組みが組織的に行われている。			
Ⅲ-2-(1)-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。	35	a	毎日、職員が記入している連絡ノートには、その日の児童の様子、保護者の連絡事項などが記入されており、これをもとに月1回の職員会議で情報共有と確認をしている。
Ⅲ-2-(1)-② 課題発見のための組織的な取り組みをしている。	36	a	保護者には、送迎時にできるだけ声をかけ、児童に対しては、日々のかかわりのなかで児童の声を聴き、情報収集や課題発見に努めている。
Ⅲ-2-(1)-③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	37	a	職員は、児童間の関わりが良い関係になれるようコーディネートしている。また、施設のスペースの有効活用も課題としており、階段を観客席としたミニシアタールームを開設するなど課題に取り組んでいる。

評価基準		評点	コメント
Ⅲ-2-(2) 個々のサービスの標準的な実施方法が確立している。			
Ⅲ-2-(2)-① 職員の対応について、マニュアル等を作成している。	38	a	法人に、「職員の心得」としてのマニュアルがあり、それに準じている。
Ⅲ-2-(2)-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。	39	a	保護者や児童の意見を取り入れたマニュアルの見直しを3月初旬に行い、次年度につなげている。
Ⅲ-2-(3) サービス実施の記録が適切に行われている。			
Ⅲ-2-(3)-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。	40	a	欠席連絡、体調については保護者からメールや電話連絡で受けている。体調の変化は児童の様子をみて、連絡ノートに記録し場合によっては保護者に連絡している。けがについては「けが報告書」を記入している。
Ⅲ-2-(3)-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。	41	a	連絡ノートを活用したり、「事故報告」には発生状況、職員の対応などが記入されている。「けが報告書」には発生状況、時間、処置内容、通院の有無など記入され職員間で情報共有している。
Ⅲ-3 サービスの開始・継続			
Ⅲ-3-(1) サービス提供の開始が適切に行われている。			
Ⅲ-3-(1)-① 施設利用に関する問合せや見学に対応している。	42	a	見学、問い合わせは随時職員や主任が対応している。他の児童クラブの主任クラスの方の見学が多い。
Ⅲ-3-(1)-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。	43	a	就学時健康診断や入学説明会の時に資料を配布し、パワーポイントを活用するなどわかりやすい説明をしている。また、入会時にも再度具体的な説明をして理解を得ている。
Ⅲ-4 サービス実施計画の策定			
Ⅲ-4-(1) 利用者のアセスメントが行われている。			
Ⅲ-4-(1)-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。	44	a	入会申込書、緊急連絡票に個別情報欄を設け、アレルギーなども把握するようにしている。また急な預かりも事前連絡により対応している。習い事による当日早退者の名簿を作成して早退時間の管理も行っている。
Ⅲ-4-(2) 個別支援計画の策定			
Ⅲ-4-(2)-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。	45	a	利用児童一人ひとりに対して個人票を作成し学期ごとに生活・健康、交友・遊びの項目欄に職員の気づいた事を記録している。さらに児童の家庭での様子なども記入し、年間を通して成長支援に役立てている。
Ⅲ-4-(2)-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。	46	a	一年生全員の保護者には、10月上旬に15分ほどの個人面談を実施し児童クラブでの様子、家庭での様子を保護者と確認し見直しをおこなっている。2年生以上の個人面談は希望者を対象としている。
Ⅲ-4-(3) 情報の管理			
Ⅲ-4-(3)-① 個人情報保護に関する規程を公表している。	47	a	法人ホームページにおいて掲載されている。

福祉サービス第三者評価項目（児童館）の評価結果（公表用）⑥ 1～29					評価結果
*児童館を児童クラブに読み替える（2, 6, 7, 8, 13, 14, 22は対象外）					
大項目	中項目	小項目	項目		
IV 児童館	1 児童館等の活動に関する事項	(1) 遊びの環境整備 該当せず	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
			2	乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	非該当
			3	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
			4	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
			5	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
	果松戸放課後児童クラブ 該当せず 該当せず	(2) 乳幼児と保護者への対応	6	乳幼児と保護者が日常的に利用している。	非該当
			7	乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている。	非該当
			8	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。	非該当
	該当せず 該当せず	(3) 小学生への対応	9	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
			10	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
			11	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
			12	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) 中高生への対応	13	日常的に中高生の利用がある。	非該当
			14	中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	非該当
		(5) 利用者からの相談への対応	15	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
			16	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
	(6) 障害児への対応	17	障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。	a	
		(7) 地域の子育て環境づくり	18	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
	19		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	
	(8) 広報活動	20	広報活動が適切に行われている。	a	
		21	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に創意ある広報活動が行われている。	a	

☆ 大型児童館の対象となるかの確認必要

(大型児童館のみ)	2 大型児童館の活動に関する事項	(1) 大型児童館の特色を生かした地域児童館等との連携	22	大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。	非該当
			23	都道府県（市）内全域を対象にした健全育成活動に取り組んでいる。	a
			24	児童館活動等に関する情報収集が適切に行われている。	a
			25	都道府県（市）内児童館へのプログラム提供が適切に行われている。	a
			26	都道府県（市）内児童館の職員に対する研修や相互交流の機会づくりに取り組んでいる。	a
		(2) 健全育成の環境作り	27	児童の健全育成に関する普及啓発と調査研究に積極的に取り組んでいる。	a
			28	児童の健全育成にかかわる地域団体等の支援とネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。	b
			29	児童の健全育成に関する関係機関との連絡・協議が適切に行われている。	a

項目別評価結果・評価コメント（公表用）⑦ 1～29

事業者名 東松戸放課後児童クラブ

*児童館を児童クラブに読み替える

(2, 6, 7, 8, 13, 14, 22は対象外)

評価基準	項目番号	評点	コメント
IV 児童館			
IV-1 児童館等の活動に関する事項			
IV-1-(1) 遊びの環境整備			
IV-1-(1)-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。	1	a	入学時に新一年生にはクラブ内、公園などの遊びのルールを指導している。校庭は学校のルールに従って利用している。注意事項はイラストで低学年でも理解できるようにポスターにして、児童の目線に入るように掲示されている。
IV-1-(1)-② 乳幼児から中高生までの児童すべてが日常的に気軽に利用できる環境がある。	2	非該当	該当せず
IV-1-(1)-③ 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。	3	a	室内に各児童のロッカーもあり、整理整頓ができる。遊具や備品は自由に利用でき十分な量を準備している。必要に応じて買い足したり新しい物を購入している。今年は、人気の将棋セットを2セット増やし5セットにした。壁には、将棋大会のトーナメント表が貼られていて児童の楽しみがうかがえる。
IV-1-(1)-④ 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。	4	a	昨年度開校した校舎内にあるので、施設はきれいで、採光部が広いため明るく遊ぶためのスペースも広く作られている。カーテンで仕切られる和室があり体調の悪い児童も横になれて休養ができる。正座用のテーブルでおやつを食べるなど、くつろげる空間になっている。
IV-1-(1)-⑤ 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。	5	a	毎日のおやつの時間は席を決めず、全児童と一緒に食べられるにし交流の場としている。また、毎月1回の誕生日会では、ゲーム大会を上級の学年がリーダーとなり企画している。
IV-1-(2) 乳幼児と保護者への対応			
IV-1-(2)-① 乳幼児と保護者が日常的に利用している。	6	非該当	該当せず
IV-1-(2)-② 乳幼児活動が年間を通じて実施されており、その内容が参加者のニーズに基づいたものになっている。	7	非該当	該当せず
IV-1-(2)-③ 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。	8	非該当	該当せず
IV-1-(3) 小学生への対応			
IV-1-(3)-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。	9	a	職員は、遊びや生活の中で生じるけんかやトラブルはすぐに口は出さずに、児童同士が解決の糸口を見つけられるように支援し、見守る姿勢をとっている。
IV-1-(3)-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。	10	a	個人においては、いつでも自分の気持ちや意見を表現できるように児童とのかかわりを大切にし、集団においては上の学年が下の学年の面倒を見られるような支援や声かけをおこなっている。
IV-1-(3)-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。	11	a	難病や発達障害の児童も個別の指導計画のもとでそれぞれの児童の理解と配慮がなされ、職員や他の児童と一緒に好きな遊びができるよう支援している。
IV-1-(3)-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。	12	a	行事では、防災センター見学やバス遠足や公共交通機関(電車)を利用しての遠足がある。その際も児童の自主的な声を支援している。上級生が自主的に行うことにより下級生にも良い刺激となっている。

評価基準		評点	コメント
IV-1-(4) 中高生への対応			
IV-1-(4)-① 日常的に中高生の利用がある。	13	非該当	該当せず
IV-1-(3)-② 中高生が主体性や社会性を養えるような活動を継続して実施している。	14	非該当	該当せず
IV-1-(5) 利用者からの相談への対応			
IV-1-(5)-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。	15	a	保護者からは、個人面談やメールや送迎時に直接相談に応じ、児童からは、「児童アンケート」や遊びの中での会話や様子から把握し対応している。
IV-1-(5)-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。	16	a	法人には虐待を受けた児童や不登校児への支援における体制がマニュアル化されている。本児童クラブではまだないが、これらの情報を入手したときは、速やかに本部に連絡をし、適切な対応することが出来る仕組みとなっている。
IV-1-(6) 障害児への対応			
IV-1-(6)-① 障害のある児童の利用に対する支援策が整っている。	17	a	学校には、エレベータも設置されている。室内はバリアフリーになっており学校からクラブ室までは車いす用のスロープがあり、階段には手すりや視覚障害者用ブロックが設置されている。トイレも車椅子使用やオストメイト用も完備している。
IV-1-(7) 地域の子育て環境づくり			
IV-1-(7)-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。	18	a	夏休みや冬休みには、読み聞かせボランティア団体の支援活動を受け入れている。
IV-1-(7)-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。	19	a	地域利用者のニーズは、市や松戸市放課後児童クラブ法人運営協議会(MAC)を通じて把握するようにしている。当事業所内では、個人面談や送迎時での保護者の声を聴き、できるだけ対応している。よい子のチャームにあわせてKIDSルームとの共同で見送りをし、市立松戸高等学校付近まで集団下校をするなどは、その対応の一環である。
IV-1-(8) 広報活動			
IV-1-(8)-① 広報活動が適切に行われている。	20	a	毎月クラブだよりをクラブの全保護者に配布し、クラブ活動の様子や今月の予定を伝えている。
IV-1-(8)-② 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に創意ある広報活動が行われている。	21	a	就学児検診時の説明会では、新一年生に利用案内やクラブだよりを配布している。入学説明会の折には、映像を多く取り入れた説明をおこなっている。
IV-2 大型児童館の活動に関する事項			
IV-2-(1) 大型児童館の特色を生かした地域児童館等との連携			
IV-2-(1)-① 大型児童館としての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。	22	非該当	該当せず

評価基準		評点	コメント
IV-2-(1)-② 都道府県(市)内全域を対象にした健全育成活動に取り組んでいる。	23	a	児童クラブ事業に取り組むにあたり、松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会に加入し、児童の健全育成活動について取り組んでいる。本法人は常に市や協議会メンバーとともに歩み、地域に貢献している。
IV-2-(1)-③ 児童館活動等に関する情報収集が適切に行われている。	24	a	市や松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会を通じての情報収集を行っている。当事業所では、学校の授業参観日や運動会などに積極的に参加する中で児童を観察したり、学校の先生方と定期的に意見交換をしたりする中で情報収集に努めている。
IV-2-(1)-④ 都道府県(市)内児童館へのプログラム提供が適切に行われている。	25	a	松戸市に事業報告を行っている。
IV-2-(1)-⑤ 都道府県(市)内児童館の職員に対する研修や相互交流の機会づくりに取り組んでいる。	26	a	各種研修に可能な限り参加し報告し合う事により、情報共有を心がけている。
IV-2-(2) 健全育成の環境作り			
IV-2-(2)-① 児童の健全育成に関する普及啓発と調査研究に積極的に取り組んでいる。	27	a	法人は、市や松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会と一緒に、普及啓発と調査研究に取り組んでいる。
IV-2-(2)-② 児童の健全育成にかかわる地域団体等の支援とネットワークづくりに積極的に取り組んでいる。	28	b	法人は、児童の健全育成に係る地域団体とのネットワークづくりに取り組中である。市の先進的な取り組みには、他地区からの見学も多く、前向きに対応している。
IV-2-(2)-③ 児童の健全育成に関する関係機関との連絡・協議が適切に行われている。	29	a	松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会メンバーとそれぞれが付随する学校は一体となり、市、教育委員会、PTA、地域団体との連絡・協議を深めている。