

千葉県福祉サービス第三者評価の評価結果（公表用1）

1 評価機関

名 称	NPO法人ACOPA
所 在 地	千葉県我孫子市本町3-7-10
評価実施期間	平成28年2月1日～平成28年4月30日

2 評価対象事業者

名 称	和名ヶ谷放課後児童クラブ	種別：放課後児童健全育成事業 放課後児童クラブ
代表者氏名	和田由美子	定員（利用者人数）： 80 名
所 在 地	松戸市和名ヶ谷1085 和名ヶ谷小学校内	TEL：047-391-8758

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「さわらび福祉会」は、現理事長が昭和43年松戸市家庭福祉員（保育ママ）制度発足にあたり、第1号登録「和田ベビーホーム」開設から始まる。社会福祉法人は昭和45年に「さわらび福祉会」として設立した。現在は5つの保育園の他に介護事業も運営しており、幅広く地域密着で事業を行っている。子どもに関する事業では、子育て支援センター、千葉県初の認可夜間保育園、放課後児童クラブ、放課後KIDSルームを行っており、更に低年齢の待機児童の解消に繋げようと15年度から松戸市が始めた小規模保育事業を7か所運営している。また、駅近くの拠点から子供たちを市内の保育園等にマイクロバスで送迎する市の送迎保育ステーション事業を受託し、仕事をする保護者の期待に応えている。子どもの育成では5歳児までは0～2歳の課題、3歳の壁があり、小学校に入ると小1の壁、小4の壁があり、保護者の心配は計り知れない。さまざまな保護者の課題とニーズに応えるべく、地域の子ども・子育て支援事業に携わっている。地域や行政の期待と信頼は厚く大きい。

・わが国有数の子育て支援の先進都市「松戸市」と連携した【放課後子ども総合プラン】への取り組み
国は「次代を担う人材を育成するため、全ての就学児童が放課後などを安全・安心に過ごし、多様な体験・活動を行う事が出来るよう、一体型を中心とする放課後児童クラブ及び放課後子供教室の計画的な整備等を進める」としているが、子育て事業に常に先進的な役割を果たしてきた松戸市は、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、これらの要請に積極的に応え、児童クラブ・KIDSルームを運営している。平成28年4月に開校した東松戸小学校において、一体型放課後児童クラブを運営する事業も進んでおり、多くの保育事業と合わせ、市行政と連携した子育て支援事業を推進している。

・各種マニュアルの整備と安全対策への取り組み

放課後児童クラブにおける育成支援は、子どもが安心して過ごせる生活の場であることが求められ、安全面に配慮することが必要である。事業の運営における質の確保には、各種のマニュアルが整備されることが望ましい。当児童クラブは危機管理に関するマニュアルが整っていて、職員の役割が明確になっている。その上、災害対策としての防災無線、不審者対策等として一斉メールの配信システムが導入されている。子どもの登校時には保護者が当番で安全確保を務めるなど、家庭と連携した安全対策に取り組んでいる。

◆特に改善を求められる点

・個別支援計画の充実

放課後児童クラブの役割には、子どもの状況や発達段階を踏まえた育成と子どもの最善の利益を考慮した支援がある。その実現にむけ「個別支援計画」は重要である。当児童クラブでは、特異性がありそうな子どもについて個別計画を有し、支援すべき内容と実践が行われていることは評価できるが、全員についての個別計画を持ち合わせていない。「個別支援計画」と大上段に構えるまでもなく、子ども一人ひとりの状況や発達把握と、それに基づく育成の“ねらい”を書きとめ対応していくことから始めることで、さらに高度な目的達成に近づくことができるものと考えます。

・実習受け入れプログラムの用意

今のところ児童クラブに実習要請はないようだが、当法人は各種の福祉サービスを先駆的に実施しているところであり、学ぶべき事柄が多い。要請があれば応えたいとする姿勢があるので、効果的プログラムを用意して実習受け入れの実行性を高め、人材の養成と登用にむけた社会貢献をさらに進めることに期待したい。

4 第三者評価結果に対する事業者のコメント（さわらび 受審事業者の意見）

・私達にとって第三者評価を受審することは、業務内容や体制を検証し、見直す良い機会となりました。そしてアンケートや評価機関の評価員の方々から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、良い評価をいただいた点については、今後も継続し、子どもたちや保護者の方々の方々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っています。

5 事業者の特徴（さわらび 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】 和名ヶ谷放課後児童クラブ

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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域と保護者・児童のニーズに応える子育て支援事業 本法人は開設以来、子ども・子育て支援事業で先進的な試みを進める松戸市とともに歩んできている。子どもが生まれてから中学校にあがるまで、保育園・幼稚園時代・低学年・高学年時代とそれぞれに保護者のニーズは多様化しつつある。市や松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会などで意見交換を行い、前向きな政策提言を行いつつ、常に新しい事業に進んで取り組んでいる。児童クラブ・KIDSルームでは、多学年交流や遊びの場づくり・工作の広がりをもっと求める子どもたち個々の声に耳を傾ける姿勢を貫くことを希望したい。また市の方針に基づき、本年4月から4年生以上の預かりも始めることとするなど、常に時代の要請にこたえる姿勢を保持している。
II	
組織の運営管理	<ul style="list-style-type: none"> ・職員を思いやる人材育成の仕組みと高い定着性 当法人は職員に関してキャリアごとに、教育・躰・コミュニケーション等の多様なプログラムがある。新人職員は毎月、自分の職務に関して自己評価表を作成しており、管理職・チーフによりアドバイスを受ける。個人としてのスキルの課題やチームとして取組において、各職場のレベルアップを目指す仕組みがある。給与は現在、年功序列給、職務給、役職給の仕組みで運用されているが、職員を公平に評価する仕組み（人事評価制度）も導入され、評価について職員との面談も行っている。 ・手厚い福利厚生の制度 法人内に「福利厚生委員会」という組織があり、選ばれた委員で働きやすい職場作りに努めている。年一回職員の福利厚生に関するアンケートを実施し、その結果は委員会で分析、反映させるようにしている。有給休暇についても、職員同士が協力しあい取得促進に努めている。また、リフレッシュ休暇（誕生日休暇）などの施策や緊急時における勤務シフトのサポートなどきめ細かく、働きやすい制度が整っている。職員の定着性は高く、職員満足の高さが顧客満足に連動していることを高く評価したい。
III	
適切な福祉サービスの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・児童の生活習慣の確立と保護者の成長を支える児童クラブ 放課後の児童たちは、当クラブでまず宿題に取り組み、戸外や室内で自由に遊びや活動を楽しみながら片付けなどの習慣を自然に身に付けている。職員は個人面談や随時の相談からそれぞれの児童の課題を専門的・客観的に把握し、必要な助言を行っている。保護者はいろいろな機会を通して児童を見守りながら「待つことの大切さ」を感じている。当クラブは児童・保護者・職員の大切な学びの場となっている。

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・児童の自主性を育む職員の対応 子ども同士のトラブルやけんかは子どもの発達には欠かせないが、当クラブでは、できるだけ子ども同士で解決することに見守っている。職員は、基本的に両者がお互いの話ができるように、顔を合わせて言葉にするよう助言している。行事や毎月の誕生会では、上級生がどの学年にも合ったゲームの内容を考え、司会などでリーダーシップを発揮している。当クラブは人気が高く希望者が増加しているが、その割に施設が狭いことを保護者がアンケートの中で指摘している。行政施設であり困難な課題ではあるが、法人の今後の取り組みに期待したい。

福祉サービス第三者評価共通項目（施設系）の評価結果一覧表（公表用3）					評価結果		
大項目	中項目	小項目	項目				
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	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		
		(2) 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	(1) 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		
		(3) 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協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	(1) 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	(1) 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	(1) 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。	a		
		(2) 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		
			(3) 職員の質の向上への体制整備	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	
	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			
	3 安全管理	(1) 利用者の安全確保	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		
			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		
			4 地域との交流と連携	(1) 地域との適切な関係	22	①地域との交流・連携を図っている。	a
					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				
	(2) 地域福祉の向上	26	①地域の福祉ニーズを把握している。	a			
		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			
	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	(1) 利用者尊重の明示	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	
(2) 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		
(3) 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		
		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			
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	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		
			37	③常に改善すべき課題に取り組んでいる。	a		
		(2) サービスの標準化	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) 実施サービスの記録	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			
3 サービスの開始・継続		(1) サービス提供の適切な開始	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		
4 サービス実施計画の策定		(1) 利用者へのアセスメント	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		
	(2) 個別支援計画の策定		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。	b		
		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。	b			
	(3) 情報の管理	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）

事業者名 和名ヶ谷放課後児童クラブ

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 (1) 理念、基本方針が確立されている。			
I-1-1 (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目指す」であり、児童クラブもその理念・方針を基礎としている。事業計画書や報告書などの法人・事業所内文書や広報誌・利用者向けパンフレット・入園案内・クラスからのお願事項のプリント等に理念は明記されている。
I-1-1 (1)-② 理念に基づく基本方針が明文化されている。	2	a	法人の基本方針となる保育目標は「素直な賢い子」「明るく思いやりのある子」「心身ともに元気な子」である。基本方針がパンフレット、HP上に記載され明文化されている。方針は室内に掲示している。
I-1-1 (2) 理念、基本方針が周知されている。			
I-1-1 (2)-① 理念や基本方針が職員に周知されている。	3	a	法人が定めている「職員の統一事項」「事務関係統一事項」とがあり、自身の活動が理念・方針に合うかどうか、毎月反省及び自己評価を記入し、打合せ確認をしている。理念等を室内に掲示して、普段から意識しながら業務にあたっている。
I-1-1 (2)-② 理念や基本方針が利用者等に周知されている。	4	a	理念や基本方針は室内に掲示している。また、入会説明会で説明したり、パンフレットを配布して、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 (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)-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	当事業は松戸市の補助事業であり、市の方針を踏まえて、児童クラブの事業計画が作成されている。
I-2-1 (2) 重要課題の明確化			
I-2-1 (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	法人には理事長出席のもと、全所（園）長の集まる運営会議がある。さらに、児童クラブでは月1回の職員会議を行い、その都度職員間で話し合い、気になる点・問題点など確認し合い、課題を明確化している。
I-2-1 (3) 計画が適切に策定されている。			
I-2-1 (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	年初の事業計画や重要な課題などを決める際は管理者と合議し作成している。定例的に月1回の職員会議を開いていて、管理者と職員は打ち合わせを行う仕組みがある。
I-3 管理者の責任とリーダーシップ			
I-3-1 (1) 管理者のリーダーシップが発揮されている。			
I-3-1 (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、児童にとってより良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 (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など経営の効率化が意識されている。改善に向けた取り組みは、その都度職員に相談し、より良い解決に向けての指導がなされている。
II 組織の運営管理			
II-1 経営状況の把握			
II-1-1 (1) 経営環境の変化等への対応			
II-1-1 (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連絡協議会（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 (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	毎月開催の経営会議、運営会議で児童クラブ事業の今後への取り組みが協議される。市とは綿密な関係にあり、常に情報交換をしつつ、新しい事業展開を検討している。
II-2 人材の確保・養成			
II-2-1 (1) 人事管理の体制が整備されている。			
II-2-1 (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	例えば、保護者との懇談会などにおけるプライバシー情報の基本的取扱いを定めるなど、法人には倫理規定がある。規定を職員に配付し、入職時の教育や「就職統一事項」として、学んでいる。

評価基準		評点	コメント
II-2-2-(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・組織的に行っている。	13	a	法人には職務権限規定と就業規則がある。就業規則は常勤・非常勤・嘱託別に揃っていて分かりやすい。働きやすい職場環境づくりのために、「やりがい」と「人間関係の良さ」に配慮した様々な仕組みがある。勤務年数に応じて、さまざまなキャリアアップ制度がある。
II-2-2-(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	給与は現在、年功序列給・職務給・役職給の仕組みで運用されているが、職員を公平に評価する仕組み（人事評価制度）も導入され、評価について職員との面談も行われているなど評価基準は整っている。評価基準などを職員に明示すると更なる客観性が増すので、その充実を希望する。
II-2-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。			
II-2-2-(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	法人に「福利厚生委員会」を設置、同委員会では就業状況についてチェックしている。27年度は全職員にアンケート調査を行い、改善点を話し合った。その結果、正規職には「誕生日休暇」を設けることによって休暇を誰もがとりやすい工夫を行った。
II-2-2-(2)-②福利厚生事業に積極的に取り組んでいる。	16	a	福利厚生については、法人の「福利厚生委員会」が機能している。同委員会の提案によって、法人として社会福祉法人福利厚生センターが推奨するソウエルクラブに入会し、福利厚生を充実させている。嘱託医による健康相談も必要に応じて職員が受けられる体制となっている。
II-2-2-(3) 職員の質の向上への体制整備			
II-2-2-(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	児童クラブは、松戸市と松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会（MAC）とで事業方針が話し合われている。研修は松戸市・MACの研修、国・児童クラブ関係団体による研修に参加しているほか、内部研修を行っている。
II-2-2-(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	外部研修にも職員は参加している。参加職員はレポートを作成、月1回開かれる会議で報告されるほか、その他の職員に回覧することによって共有化を図り、研修成果を生かすようにしている。
II-2-2-(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	夏休みに学生ボランティアを受け入れているが、実習の希望はなく受け入れ実績はない。希望があれば前向きに受け入れていく考えである。しかし、受け入れを具体化する支援プログラムは用意されていないため、今後プログラム作成などの体制整備を期待したい。
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)-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	事故防止や感染防止のマニュアルを用意、緊急時に対応できるよう運営。学校の長期休業中には避難訓練を実施している。緊急連絡網をつくり、保護者に直ちに連絡できる体制をとっている。児童クラブは中学生以上による送迎が原則で、事故防止に努めている。
II-3-1-(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	安全確保については、防災無線・防災メールを設定しているほかに、学校等の連絡によって情報収集をして対応に努めている。また、出席している子どもの様子を観察するなど注力している。なお、学校を病欠した子どもは受け入れないこととしている。
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)-①地域との交流・連携を図っている。	22	a	事業計画には地域の防災センターの見学やバスによる遠足なども組み込まれている。デイサービス施設と交流し、お年寄りに児童が歌やハンドベル演奏などを披露したりもする。学校の夏休みなどでは校庭や周辺の清掃をするなど、地域に根差した活動を実施している。
II-4-1-(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	防災センターや図書館、地域の交通公園に見学や遠足にでかけるなど、施設外にある社会資源の活用を図っている。
II-4-1-(1)-③事業所が有する機能を地域に還元している。	24	b	児童クラブは松戸市の補助事業で、制限があることから事業者が単独で地域開放などにむけた事業展開には難しいものがある。事業者が法人連絡協議会（MAC）で事業の在り方を話し合うことによって、方向が開ける可能性があるかもしれない。
II-4-1-(1)-④関係機関との連携を図っている。	25	a	松戸市や児童クラブの置かれた小学校とは、定期的に話し合いがもたれ連携が図られている。学校には「学校開放委員会」が設置され年2回の会議があり、体育館や校庭など学校施設を利用している他団体なども調整が図られている。
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)-① 地域の福祉ニーズを把握している。	26	a	運営法人は福祉サービスでニーズがあるサービスに先駆的に取り組んでいる。児童クラブもその一つであり、利用する保護者のニーズについて送迎時等を活用して把握に努めている。
II-4-2-(1)-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	利用者ニーズは、入園時や年1回の個人面談及び送迎時等を活用して把握に努め、事業の展開に生かしている。法人は地域ニーズに基づいた事業・活動を積極的に取り組んでいて、児童クラブでも市域でニーズがある病後児保育や障害者介護などのリーフレットを用意し掲示や配布などしている。

項目別評価結果・評価コメント（公表用5）

事業者名：和名ヶ谷放課後児童クラブ

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 (1) 利用者を尊重する姿勢が明示されている。			
Ⅲ-1-1 (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	当児童クラブではないが、他法人で個人情報が流失したことを契機に、個人情報の保護について事例研究を行った。また、職員採用のときには「誓約書」を求め、守秘義務の徹底にむけて取り組んでいる。
Ⅲ-1-1 (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	法人は「個人情報保護方針」を平成26年11月に制定し、情報保護についての姿勢を明確に示している。ホームページにも公開して、その方針に基づいて職員が対応するよう努めている。
Ⅲ-1-1 (2) 利用者満足の上上に務めている。			
Ⅲ-1-1 (2) -① 利用者満足の上上を意図した仕組みを整備している。	30	a	毎年1回の個別面談があり、利用者のニーズを受け止める機会としている。誕生会について、利用者である児童が企画に加わるようにして、利用者の満足度を高める工夫をしている。
Ⅲ-1-1 (2) -② 利用者満足の上上に向けた取り組みを行っている。	31	a	児童が楽しめるプログラムを計画するため、毎月の職員会議を活用している。児童クラブでは「おやつ」や「あそび」についてアンケート調査を行った。その結果は、おやつについての費用を見直すことにつながるなど、利用者満足の上上に向けた取り組みがみられる。
Ⅲ-1-1 (3) 利用者が意見を述べやすい体制が確保されている。			
Ⅲ-1-1 (3) -① 苦情又は意見を受け付ける仕組みがある。	32	a	法人が「苦情窓口」として苦情解決責任者などを明確化しているほか、苦情の投稿用としての苦情ボックス「ハートボックス」を設置し、苦情や意見を受け付ける仕組みがある。
Ⅲ-1-1 (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	管理者や職員についても事業計画文書に氏名等を明らかにしている。法人としては、苦情解決責任者をはじめ受付担当者を設置して、寄せられた意見や要望を受けられるようになっている。年度初めには保護者会があり、利用者同士の顔合わせや情報交換を行い、円滑な運営にむけて努力している。
Ⅲ-1-1 (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	対応マニュアルが整備され、利用者からの意見等については、職員は速やかな説明や対応を心がけている。場合によっては管理者が対応するようにしている。
Ⅲ-2 サービスの質の確保			
Ⅲ-2-1 質の上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) -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	職員の定例会議記録は会議内容が検討され、しっかりとまとめられている。職員の連絡ノートには、必要事項がメモや記録として記されていて、情報が共有されている。
Ⅲ-2-1 (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	保護者会、個別面談は年1回実施されている。保護者の意見や希望、児童の日常的な家庭での様子を聞くことから児童クラブや児童個人の課題を見つけている。保護者会記録、個人面談記録は詳細に記録されており、目標になる課題が明確化されている。
Ⅲ-2-1 (1) -③ 常に改善すべき課題に取り組んでいる。	37	a	職員間の連絡事項を共有するために連絡ノートが活用され、児童や保護者からの連絡や児童クラブからの伝達など明記されている。大勢の児童、保護者に対応する中で連絡ノートが大きな役割を果たしている。

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	法人は「職員の心得」として接遇や対応マニュアルを作成しており、適切な対応がとられている。
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	児童クラブ独自のマニュアルが作成されており、必要などころでは具体的に誰が担当するのが明記されている。特に災害・不審者・事故対応等ですっかり取り組まれている。
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	児童の体調の変化について保護者からの連絡やメールで報告を受けている。児童の体調に変化がある時には検温や健康視診により和室で休養している。医療が必要な場合は病院に同行している。保護者には悪化を防ぐためすぐ連絡し、報告している。
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	口頭や連絡ノートの記入・確認などで職員間で児童の体調について確認している。
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	職員は問い合わせ・見学について随時受け付け、詳しく説明している。
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	学校の入学説明会に合わせて事前の説明会を行っている。特に新入学生は入学式前の4月1日から入会することになるため、児童、保護者が不安にならないよう詳細に説明している。児童、保護者のニーズに合わせて入学前から対応できていることは利用者本位のサービスと言える。
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	入会申し込み時に個別情報を記入している。年1回の個人面談は児童の個別アセスメントをとる良い機会となっていて、保護者と共に児童の課題を話し合っている。個人面談記録は詳細にまとめられ、活用されている。保護者の送迎時、口頭で児童の状況を把握している。
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	b	職員は保護者と日常的に口頭で、また個人面談時にしっかりと話し合い課題を把握している。その中から個別の課題や目標を支援計画として策定できれば、さらに支援の方法が明確になると期待する。
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	b	職員会議では個別の支援内容を検討し、見直しで共有化している。年1回の個人面談の際に保護者と共に、できていること・今後期待することを話している。これらの内容を個別支援計画として明記されることに期待したい。
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	個人情報については職員の倫理としてマニュアルが作成され、法人のホームページに掲載されている。

事業者名 和名ヶ谷放課後児童クラブ

福祉サービス第三者評価項目・学童保育・放課後児童クラブ（児童館）の評価結果一覧表（公表用6）				評価結果
(2, 6, 7, 8, 13, 14, 22は対象外)				
大項目	中項目	小項目	項目	
IV 放課後児童健全育成事業・放課後児童クラブ	1 放課後児童クラブの活動に関する事項	(1) 遊びの環境整備	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。	a
			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
	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
	該当せず		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
	該当せず		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	(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	
放課後児童健全育成事業・放課後児童クラブ	2 放課後児童クラブの活動に関する事項	(1) 放課後児童クラブ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。	a	
		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）

事業者名 和名ヶ谷放課後児童クラブ

（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 放課後児童健全育成事業・放課後児童クラブ			
IV-1 放課後児童クラブ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。	1	a	児童が遊ぶ際、室内ではどんな遊具でも自由に遊べるようになっていて、終わったときにはきちんとかたづけられている。学校敷地内の遊具は学校のルールに従う事を、児童はしっかり理解できている。
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	0	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	クラブ内での遊具について、ゲーム・素材・用具は自由に自発的に使うことができるようになっている。体育館も使用でき、校庭を利用して戸外での遊びを楽しんでいる。
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	児童と保護者アンケートからも“人数の割に施設が狭い”との声があり、職員は戸外や体育館を利用して環境を整備する努力をしている。大勢の児童が過ごすため窓を開け、室内換気にも留意している。学校という限られた施設の中で精一杯、努力している様子がうかがえる。
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	年齢の異なる児童が混合で過ごすことができるのは児童クラブならではの機会と考える。特に毎月の誕生会の司会は上級生が担当し、各学年誰もが楽しめる内容を考えることは素晴らしい。職員はリーダーシップが取れるよう助言などで支援している。
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	0	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	0	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	0	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	職員は児童クラブ内でのけんかやトラブルをできるだけ子ども同士で解決できるよう導いている。途中入所の子どもへの支援も、子ども同士の中で行われるように職員は必要な助言をしながら温かく見守っている。
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	成長過程の児童にとってけんかやトラブルは人間関係を学ぶ機会となっている。職員はけんかをしている両方から話を聞き、お互いが向き合っ言葉で表現するよう支援している。コミュニケーションがうまくとれるようになるための大切な経験といえる。
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	児童クラブの施設内はバリアフリーとなっていて、障害のある児童にも門戸を開いている。職員はそれぞれの子どもの特性を生かすことができるよう障害や国籍の違いを超えて思いやりや学び合いができるよう働きかけ、グローバルな環境が築かれている。
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	上級生のリーダーシップで行事や遊びを自発的に楽しんでいる。遠足の場所や誕生日の進行など児童の意欲を支援している。松戸市内の児童クラブのドッジボール大会はとても人気があり、皆で参加した。
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	0	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	0	該当せず

評価基準		評点	コメント
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	職員は児童との日常的な話の中で常に変化に気づくことを心がけている。変化があったときには家庭での様子を保護者からさりげなく聞いている。保護者からの相談は送迎時には随時、個人面談時には話を聞き助言している。第三者として職員が客観的に児童を取り巻く環境を見守っている意義は高いといえる。
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	虐待に対して日常的に児童の変化を注目している。虐待と疑われる事例があったときのマニュアルが作成され、常に法人全体で支援する体制が整っていることは安心できる。
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	児童クラブの施設はバリアフリーとなっており、トイレは車イス対応となっている。障害のある児童にも常に門戸を開いている。
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	保護者は交通当番に協力し、児童の安全に寄与している。また児童クラブの広報を掲示板に掲示して子育て支援の啓発活動を行っている。
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	職員や保護者は児童が安全に過ごせるように尽力している。保護者は交通当番に協力し、職員は適切なマニュアルを作成し災害時・不審者・事故対応に備えている。特に非常時、各職員の役割が明確化されていることが優れている。
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	毎月のクラブだよりで全保護者に児童全体の様子や連絡事項を広報している。地域にもクラブだよりを掲示していることは広報活動として必要と考察する。
IV-1-(8)-② 放課後児童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創意ある広報活動が行われている。	21	a	毎月クラブだよりを発行し、児童・保護者に情報を伝えている。内容によって全保護者に一斉メールで連絡している。保護者送迎時に戸外からも確認できるように配慮し、ホワイトボードに情報が掲示されている。全保護者への連絡が伝わるよう二重、三重に配慮している。
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 放課後児童クラブとしての施設・設備や人材、プログラムを備え、有効に活用している。	22	0	該当せず
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	松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会に加入し、いろいろな課題を協議して児童の健全育成に取り組んでいる。
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	職員は学校行事の情報を学校だよりや学年だよりから収集し、参加している。学校内コンサート・授業参観・運動会に参加し、学校での児童の様子を客観的に見ている。多面的に児童を観察することで支援内容につなげていることは大切なことと考察する。
IV-2-(1)-④ 都道府県（市）内放課後児童クラブなど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）内の放課後児童クラブ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	全職員で各種研修に複数回参加し、常に新しい知識を取り入れている。松戸市子育て支援課や児童健全育成推進財団主催の研修を受講し、新しい知識を職員間で共有している。
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	学校から自宅に帰るように、児童クラブに集まる子どもたちの様子はリラックスしている。職員は障害児教育や遊びの意義など幅広い研修を受講し、研鑽をつんでいる。児童クラブだよりを地域の町内会や保育園に掲載することで啓発を図っている。
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	a	他の児童クラブとの交流があり、ドッジボール大会を開催している。地域の夏祭りにも参加している。法人の高齢者デイサービスセンターを訪問し、歌などを披露して交流している。地域のボランティア「スーパー紙トンボ」との交流も予定している。
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	松戸市子育て支援課とは連絡を密にし、随時施設の現状について話し合っている。入会を希望する児童増加に対しての適切な管理については法人としても課題としている。月1回、松戸市放課後児童クラブ法人連絡協議会に参加し諸問題を協議して、課題に取り組んでいる。