

調布市学童クラブ第三者評価
評価結果報告書
令和4年度

調布市社会福祉事業団
法人本部

株式会社フィールズ

目次

サービス第三者評価結果報告書

◆福祉サービス第三者評価結果の概要

- ① 評価機関
- ② 施設・事業所情報
- ③ 総評

◆第三者評価結果(共通評価)

評価対象Ⅰ 福祉サービスの基本方針と組織

- I-1 理念・基本方針
- I-2 経営状況の把握
- I-3 事業計画の策定
- I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

- II-1 管理者の責任とリーダーシップ
- II-2 福祉人材の確保・育成
- II-3 運営の透明性の確保
- II-4 地域との交流、地域貢献

評価対象Ⅲ 適切な福祉サービスの提供

- III-1 利用者本位の福祉サービス
- III-2 福祉サービスの質の確保

福祉サービス第三者評価結果の概要

①第三者評価機関名

株式会社フィールズ

②施設・事業所情報

名称:	社会福祉法人 調布市社会福祉事業団
事業所代表者氏名:	小林 一三
所在地:	〒182-0032 東京都調布市西町290番地4
TEL/FAX:	TEL: 042-481-7493

評価実施期間:	令和4年8月9日～令和5年5月31日
利用者調査実施期間:	-
訪問調査日:	令和5年2月21日
評価者合議日:	令和5年2月21日
評価結果報告日:	令和5年6月1日

③総評

◇特長や今後期待される点

1)職員育成に重点を置き、充実した研修体制が確立しています

法人では、法人理念実現のもと、充実した研修体制を整えています。法人内で実施している研修は、法人内で組織されている「研修委員会」が中心となって、現在の施設、職員、時代に合った研修を計画・実施しています。法人主催の研修会は「階層別研修会」や「分野別研修会」などのほか、法人理念や経営方針など法人職員として必要な知識を学ぶ場も設けています。また、社会的な問題になっていることや改めて確認が必要とされる研修に関しては、緊急で研修会を実施するなど柔軟性をもって対応しています。今年度は保育所が発端となった「不適切な保育」から、改めて「子どもの虐待防止」についての研修会を実施し、職員の振り返りや学びの場とし、質の向上に向けた取組を実施しています。

2)組織の活性化やサービスの質の向上のために各種委員会が整っています

法人では、各種委員会を組織し、職員の意見をもとに法人の運営につなげています。「中長期計画策定委員会」では、各事業所より代表者が参加し、法人の中長期計画を策定します。中長期計画の策定に職員が参加することにより、より実現可能な計画になることと、中長期計画の周知と浸透につながります。また、「両立支援プロジェクト」では、育児休業中や子育て中の職員に対してアドバイスや支援をしたり、介護に悩む職員に共感したりと職員の仕事と家庭の両立をサポートし、職員の定着につなげています。その他にも「虐待防止委員会」「リスクマネジメント委員会」「研修委員会」など職員が中心となって取組を推進することでより良い法人運営につなげています。

3)職員が自らの将来の姿が描くことができる明確な人事評価制度が期待されます

法人では、「目標管理型人事評価」をもとに人事基準を設け、職員を評価しています。「目標管理型人事評価」には、「今期の目標」「達成水準」「期末の結果」などの項目があり、本人と上長の面談をもとに進められる仕組みとなっています。面談を通して上長と本人が話し合うことで、本人の現在地が明確となり、今必要なスキルや業務内容を確認できるようになっています。しかし現在は、管理職のみの実施となっており、今後は一般職員へも実施する予定となっています。

第三者評価結果（共通評価基準）

* 全ての評価細目(44細目)について、判断基準(a・b・c)の3段階に基づいた評価結果を表示する。

判断基準

a	評価細目を実施している
b	評価細目を実施しているが十分ではない
c	評価細目を実施していない

* 評価細目ごとに判定理由等のコメントを記入する。

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、基本方針が確立・周知されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
1 ① 理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	b	法人の理念・方針はホームページに掲載しており、施設のパンフレットにも記載しています。職員への周知は、入職時に「調布市社会福祉事業団 学童クラブ・ユーフォー（またはゆずのき学童クラブ）理念と支援の基本」が配付され周知されています。また、月に1度の職員会議でも、職員の行動規範となるよう理念の確認をするなど、継続的な取り組みが進められています。利用前の施設の見学会の際には、パンフレットを配付していますが、子ども・保護者への理念や方針の周知は、十分とは言えません。

2 経営状況の把握

(1) 経営環境の変化等に適切に対応している。		
評価細目	第三者評価	コメント
2 ① 事業経営をとりまく環境と経営状況が的確に把握・分析されている。	a	社会福祉全体の動向については、年に数回の市内放課後児童クラブ運営委託事業者連絡会等で情報を把握しています。また、月に1度、調布市の「民間施設長会議」にも主に主任が参加し、社会福祉事業全体の動向について把握できています。さらに、各地域では、地域の児童館が中心となり年に数回、運営会議を実施しており、地域の動向についても把握できています。学童クラブ全体の経営に関しては、調布市が担当しており、施設では市からの予算配分に基づき予算執行しています。

3	② 経営課題を明確にし、具体的な取組を進めている。	b	法人主催の「施設長会議」「経営戦略会議」には、理事長をはじめ経営層職員が参加し、施設の経営に関わる課題や問題点について共有がなされています。「施設長会」「経営戦略会議」に向けて、各施設では、職員会議などのミーティングにて施設の課題や問題点を抽出しています。また、施設の課題や問題点については、調布市とも定期的な会議の中で共有しており、改善への取組を行っていますが、人材確保の面での解決策が未だ課題となっています。
---	---------------------------	---	--

3 事業計画の策定

(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

	評価細目	第三者評価	コメント
4	① 中・長期的なビジョンを明確にした計画が策定されている。	a	法人では、法人内の各施設の代表者による「中長期計画策定委員会」が組織され、中長期計画が策定されています。策定にあたっては、法人内の施設ごとに課題や問題点、意見が抽出され、中長期計画の重点施策として「人材育成計画」「職場環境の整備」「施設整備計画」「資金積立計画」などが計画されるとともに、施設ごとに課題や問題点等を抽出したアクションプランも策定されます。計画された中長期計画は必要に応じて「中長期計画策定委員会」が中心となり、各施設からの情報をもとに見直しをしています。
5	② 中・長期計画を踏まえた単年度の計画が策定されている。	a	単年度の事業計画は、施設ごとに作成されています。事業計画の内容としては、「基本方針」「現状の課題」「行事計画」「重点項目」「事業内容」などが計画されています。事業ごとに作成された事業計画をもとに、各施設では、主任が中心となり、「年間目標及び指導の重点」が作成されています。内容としては、「指導目標」「指導の重点」「年間目標」「年間目標」を記載しています。調布市にも単年度の事業計画を提出しています。

(2) 事業計画が適切に策定されている。

	評価細目	第三者評価	コメント
6	① 事業計画の策定と実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われ、職員が理解している。	a	施設ごとの事業計画は、法人内の施設ごとに策定された事業計画をもとに主任が中心となり、「年間目標及び指導の重点」が作成されています。内容としては、「指導目標」「指導の重点」「年間目標」「年間目標」が記載されています。作成にあたり、各施設の主任は、職員会議の場等で話し合い、利用している子どもの背景をとらえたものとなるよう意識しています。年度末に年間の振り返りを職員間で話し合っています。

<p>7 ② 事業計画は、子どもや保護者等に周知され、理解を促している。</p>	<p>b</p>	<p>施設ごとに作成した「年間目標及び指導の重点」の内容については、例年、4月に実施している「保護者会」にて保護者に周知しています。子どもには施設内の掲示板に「今月の予定」を貼り出し、「年間目標及び指導の重点」の内容について周知しています。施設では、年に2回の保護者会、個人面談、親子交流会などを通して保護者とのコミュニケーションを図っています。年2回の保護者会はコロナ禍ということもあり、対面かオンラインでの参加を選択可能にし、感染面の配慮をしています。今後は、子どもや保護者に向けた周知への工夫が期待されます。</p>
--	----------	---

4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

(1) 質の向上に向けた取組が組織的・計画的に行われている。

評価細目	第三者評価	コメント
<p>8 ① 放課後児童クラブの質の向上に向けた取組が組織的に行われ、機能している。</p>	<p>b</p>	<p>各施設では、毎日、日中もしくは夕方のミーティングを行い、また月に1度の職員会議を通して、職員の子どもへの接し方などを振り返り、質の向上へつなげています。また、日々の日誌や引き継ぎ記録、保護者との連絡ノートを通してのやり取りの内容などを職員同士で共有することで、評価の場としています。また、要配慮児や要支援家庭に対しては、情報を調布市を始め、小学校や児童相談所などの関係機関と共有することになっており、施設として職員との話し合いのもと資料や会議録を作成しています。今後は今回の第三者評価受審のような、法人としての質の向上に向けたさらなる取組が期待されます。</p>
<p>9 ② 評価結果にもとづき組織として取組むべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。</p>	<p>b</p>	<p>各施設では、毎年、調布市の主導のもと実施している保護者アンケートをもとに課題や問題点の改善に取り組んでいます。アンケートをもとに抽出された課題については、職員会議の場で共有し、課題や問題点に対しての解決、改善の方法を職員間で話し合っています。しかし、年度末に実施したアンケート結果が出る時期が6月になり、時差が生じてしまうことと、必ずしも全保護者からの回答ではないことから、法人として各施設でのより正確な課題抽出のための仕組み作りが期待されます。</p>

II 組織の運営管理

1 管理者の責任とリーダーシップ

(1) 運営主体の責任が明確にされている。

	評価細目	第三者評価	コメント
10	① 運営主体は、自らの役割と責任を職員に対して表明し理解を図っている。	b	法人としての役割と責任については、「調布市学童クラブ及び調布市放課後子供教室事業ユーザー管理運営規程」「調布市立ゆずのき学童クラブ運営基規程」に明記されています。また、各運営規程の職務分掌により、役割と責任が明記され、職員も常時確認できるような仕組みとなっています。法人としてのあり方については、定期的に機関紙等を通して発信されることが期待されます。
11	② 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行っている。	a	法人は厚生労働省が作成する「放課後児童クラブ運営方針」や児童福祉法などにもとづいて、学童クラブの運営、管理に取り組んでいます。また、職員は調布市が主催する研修会や法人主催の研修会に参加し、子どもに関わる見識を深めています。今年度は、保育所での「不適切な保育」報道を受けて、虐待についての研修会や子どもの権利の研修会などに力を入れています。環境についての配慮として、調布市の民間施設長会にて、電気・ガス・水道の光熱費が公表され省エネの意識を高めています。

(2) 運営主体のリーダーシップが発揮されている。

	評価細目	第三者評価	コメント
12	① 放課後児童クラブの質の向上に意欲を持ち、その取組に指導力を発揮している。	a	各施設の責任者である主任は、実際に育成現場に入ることで、職員のスキルや子どもの現状を把握しています。主任は把握した情報をもとに、職員に対し必要な指導や助言を行い、質の向上に努めています。法人では、「研修委員会」が組織され、質の向上を目的に「階層別研修会」「分野別研修会」など積極的に取組を行っています。また、調布市が実施する研修会への積極的な参加や職員が興味・関心のある外部研修への参加も推奨し質の向上に努めています。
13	② 経営の改善や業務の実効性を高める取組に指導力を発揮している。	a	職員の人事に関しては法人本部で管理していますが、職員のシフト調整、勤怠管理などは各施設で行っています。購入品などの財務経理に関しては事務員・統括管理者が管理を行っています。法人では「両立支援プロジェクト」が組織され、産後育児休暇についての不安や取得の仕方などをサポートしたり、介護や育児の相談などの支援をするなど、働きやすい環境に努めています。また、「事務マニュアル委員会」が組織され、職員の異動の際などに画一化された事務業務ができるように取組が行われています。

2 福祉人材の確保・育成

(1) 運福祉人材の確保・育成計画、人事管理体制が整備されている。

	評価細目	第三者評価	コメント
14	① 必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的計画が確立し、取組が実施されている。	b	職員数については、調布市と予算などを相談しながら進めています。採用については、正規職員は法人本部で進めており、非常勤職員は施設で進めています。職員の採用方法は、法人のホームページ、ハローワーク、調布市の市報、各種の就職相談会、有料広告媒体などを活用しています。また、必要に応じて法人のオンライン就職相談会も実施していますが、人材確保の面では十分ではない状況です。人材の育成では、各種研修会を通して進められています。
15	② 総合的な人事管理が行われている。	b	法人の「期待する職員像」として、「人材育成計画」に明記されており、入職時に職員にも周知されています。法人では、「目標管理型人事評価」をもとに人事基準を設け、評価しています。「目標管理型人事評価」には、「今期の目標」「達成水準」「期末の結果」などの項目があり、本人と上長の面談をもとに進められる仕組みとなっています。現在は、管理職のみの実施となっていますが、今後は一般職員へも実施する予定となっています。

(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。

	評価細目	第三者評価	コメント
16	① 職員の就業状況や意向を把握し、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。	a	職員の残業や有給休暇の取得状況などは、毎月統括管理者と担当事務員によって確認がなされています。また、有給休暇は職員の希望に応じて取得できるよう配慮がなされ、必要に応じて有給休暇の取得を促すなど徹底されています。その他、職員の心身の健康と安全確保を目的とした取組として、法人内で衛生委員会を設置しているほか、年一回のメンタルヘルスチェックの実施や、希望者を対象とした保健師との面談も実施しています。ワークライフバランスに配慮した取組としては、両立支援プロジェクトを立ち上げ、風通しの良い職場環境作りを法人全体で行っています。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。

	評価細目	第三者評価	コメント
17	① 職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	法人として「期待する職員像」を「人材育成計画」や「目標管理シート」に記載し、「求められる能力」を分かりやすくチェックリストにしています。また、年2回の個別面談を実施し、目標面談シートを用いて目標管理を実施する準備をすすめています。現在、法人で作成している「研修計画(研修体系図)」と「人材育成計画」と「目標管理型人事評価」をリンクして、更なる職員育成に注力していく計画があります。今後、職員一人ひとりの目標設定を行っていくことが期待されます。

<p>18 ② 職員の教育・研修に関する基本方針や計画が策定され、教育・研修が実施されている。</p>	<p>b</p>	<p>研修体系図やそれに基づく研修受講歴を作成し、職務や経験年数に応じた「求められる能力」を明確にした、組織的な職員の研修受講が行われています。また、法人内で研修委員会を設置し、研修計画の策定・啓発・推進と、個々の研修の企画等が行われています。今後、基本方針や研修計画の中に専門技術や専門資格を明示し、より充実した研修の計画を策定することが期待されます。</p>
<p>19 ② 職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。</p>	<p>a</p>	<p>法人内研修のほか、調布市主催の研修やその他外部研修に、職員一人ひとりが専門知識・スキル向上、習得のための専門研修を受講できる体制が整備されています。また、統括管理者は職員一人ひとりの知識、技術水準、専門資格の習得状況を把握しています。職員の経験年数や技術水準に応じた研修を受講できるよう、主任が本人の希望を踏まえてシフトの調整等を行っています。併せて、新任職員には経験年数の豊富な職員が個々に担当しOJTを行っています。その他、研修の情報については、法人内のメールや各施設内の掲示、共通サーバーなどで誰でも情報が得られるよう工夫がなされています。</p>
<p>(4) 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成が適切に行われている。</p>		
<p>評価細目</p>	<p>第三者評価</p>	<p>コメント</p>
<p>20 ① 実習生等の福祉サービスに関わる専門職の研修・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。</p>	<p>b</p>	<p>「実習生の手引き」を作成し、実習生の受入れを行っています。今年度は、調布市役所のインターン実習生や福祉学科養成校の学生の体験実習の受入れ実績があります。調布市や養成校と連携し、実習中に養成校の実習担当者が巡回訪問して、実習生と面談するなど実習状況を確認し合い、より深い学びの場となるよう努めています。また、法人内において、指導者を育成する体制も整備されており、社会福祉士資格取得を支援する取組を行っているほか、講習会の積極的な参加を推奨しています。今後は研修・育成に関する基本姿勢を明文化し、実習生受入れの継続的な取組が期待されます。</p>

3 運営の透明性の確保

(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。

	評価細目	第三者評価	コメント
21	① 運営の透明性を確保するため情報公開が行われている。	a	ホームページ上に、理念や概要を掲載しています。情報公開としては、法人としての「情報公開規程」を設け、「事業計画」「事業報告」「予算」「決算報告」を適切に公開しています。施設ごとの活動内容においては、法人のホームページだけでなく、調布市のホームページからも閲覧できるようになっているほか、近隣の施設や小学校等には紙に印刷したものをお知らせとして配布しています。また、地域福祉の向上への取組として、子どもを法人のパン工房へ招待する、フードドライブ等に取り組んでいます。
22	② 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取組が行われている。	a	職務分掌等、職員の責任や権限は運営規程に明記されています。運営規程は法人と各施設の共通サーバー内に保管されており、職員は誰でも閲覧ができます。新規採用時は、規程を担当者と読み合わせるなど、職員への周知がなされています。「財務・経理」「取引」等に関しては、公平性、透明性の確保に努め、毎月外部の会計コンサルタントに監査支援を委託し、事務担当、本部事務局等を交えて内部監査を行っています。また、東京都の「指導検査」で指導を受けた内容においては改善計画を作成し、改善の取組が行われています。

4 地域との交流、地域貢献

(1) 地域との関係が適切に確保されている。

	評価細目	第三者評価	コメント
23	① 放課後児童クラブと地域との交流を広げるための取組を行っている。	b	地域の民生委員や福祉施設、子ども食堂、小学校や中学校と連携し、子どもの健全育成を目的とした児童館運営委員会に参加し、地域ニーズの把握に努めています。また、法人が運営する放課後子供教室事業「ユーフォー」と一体となり、スライム作りなどの工作や、けん玉遊びなどのレクリエーションが定期的に行われています。地域の行事においては、児童館まつりにブースを出店したり、どんど焼きに参加するなどして、地域への理解を深める取組がなされています。今後、法人として地域との関わり方について明文化し、職員全体で周知されることが期待されます。

24	② ボランティア等の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。	b	「調布市学童マニュアル」にボランティアの受入れを明記しており、地域の方々のボランティアの受入れを行っています。ボランティアスタッフが安心して活動できるよう、社会福祉協議会の、ボランティア活動保険に加入するなどしています。放課後子供教室事業「ユーフォー」では、地域の将棋が得意な方を招くなどして、子どもたちとの交流が持てる機会を設けています。今後、ボランティアを受入れる際のボランティアスタッフのオリエンテーションや、利用者への事前説明等の体制作りが期待されます。
(2) 関係機関との連携が確保されている。			
評価細目		第三者評価	コメント
25	① 放課後児童クラブとして必要な社会資源を明確にし、関係機関等との連携が適切に行われている。	a	地域の関係機関について、個々の子ども・保護者の状況に応じて対応できる社会資源をリスト化し、職員全体に周知がなされています。また、調布市や、調布市内の「学童クラブ委託事業者会議」に参加し、調布市と施設、管理者のネットワークが整備されています。虐待が疑われる子どもや、子どもの発達・生活の連続性を保証できるよう、小学校、幼稚園、保育園、民生委員との地域の連絡会にも参加し、地域の状況の把握に努め、必要に応じて訪問巡回やケースカンファレンスを行うなどの取組がなされています。
(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。			
評価細目		第三者評価	コメント
26	① 地域の福祉ニーズ等を把握するための取組が行われている。	b	調布市内の「学童クラブ管理者会議」「学童クラブあり方検討委員会」において、地域社会における福祉向上に向けた取組や、子どもや保護者ニーズの対応について話し合いがなされています。また、施設によっては調布市内の「放課後等デイサービス事業所連絡会」や、民生委員など、地域の組織で構成された「連絡会」にも参加し、情報交換や地域の福祉ニーズ等を把握しています。今後はさらに地域交流等を通して、地域ニーズを把握する取組の強化が期待されます。
27	② 地域の福祉ニーズ等にもとづく公益的な事業・活動が行われている。	a	地域の防災対策や、被災時において福祉的支援を行えるよう、3日間の食料備蓄や毛布などの備えを確保しています。法人が運営する施設の中には、地域と災害時応援協定を締結し、障害児者、妊婦や乳幼児の二次避難場所として指定されているところもあります。また、「フードドライブ事業」として、地域の福祉施設や団体に寄付する活動も行われ、地域のニーズに基づいた公益的な事業活動が展開されています。その他、調布市の不登校の中学生を支援する「不登校児童生徒支援プロジェクト」へも協力し、平日の午前中にスペースの貸し出しをしている施設もあります。

Ⅲ 適切な福祉サービスの提供

1 利用者本位の福祉サービス

(1) 子どもや保護者等を尊重する姿勢が明示されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
28 ① 子どもや保護者等を尊重した福祉サービスについて共通の理解をもつための取組を行っている。	a	「調布市学童クラブマニュアル」に子どもや保護者等を尊重した福祉サービスの実施について明記されています。毎月の職員会議にて、子どもや保護者を尊重した福祉サービス提供における基本姿勢を、法人や施設作成の「倫理綱領」と「行動規範」を用いて組織内の共通理解を図っています。また、「厚生労働省放課後児童クラブ運営指針」をベースに、子どもの人権についての啓発・掲示を行い、子どもの人権の尊重を浸透させる取組も行っています。職員の質の向上にも取組み、「放課後児童支援員」のフォローアップ研修などの積極的な参加を促しています。
29 ② 子どもや保護者等のプライバシー保護に配慮した福祉サービス提供が行われている。	a	「厚生労働省放課後児童クラブ運営指針」に子どもや保護者等のプライバシーの保護についての社会的責任が明記されています。法人作成の「プライバシーに関わる事項」においては、子どもと関わる際のプライバシーへの配慮について記載があり、職員周知を徹底し、職員教育にも取り組んでいます。また、子ども一人ひとりの状況などに合わせ、落ち着いた環境がいつでも提供できるよう、クール(カーム)ダウン室を設置しているほか、カーテンなどの仕切りや、勉強と遊びを子どもが分けて使用できるよう工夫がなされています。
(2) 福祉サービスの提供に関する説明と同意(自己決定)が適切に行われている		
評価細目	第三者評価	コメント
30 ① 利用希望者に対して放課後児童クラブ選択に必要な情報を積極的に提供している。	a	法人は、ホームページに理念や概要、申し込みについてなどを掲載しており、施設ごとに写真や表、イラストを使ったわかりやすいパンフレットを作成しています。また、調布市役所は、児童青少年課の窓口で資料を置き、ホームページに申し込みや受付についての詳細やクラブ一覧などの情報が掲載されており、情報提供の内容は適宜見直されています。施設は、見学希望者には、個別に部屋を見てもらい利用について丁寧に説明しています。
31 ② 放課後児童クラブの利用開始・変更にあたり、子どもや保護者等にわかりやすく説明している。	a	各施設での利用開始についての説明は、資料をもとに実施し、個別の相談にも応じています。今年度から動画配信システムを使った入会説明も徐々に進めています。配慮が必要な子どもについては、保護者に説明し利用の同意を得た上で、調布市主催の「障害児入室審査会」で職員の加配が決定する仕組みとなっています。申請時に提出される「家庭状況表」や「児童状況表」をもとに子どもの状況を確認し、保護者のニーズなどを把握し、学童クラブでの過ごし方について個別にわかりやすく説明しています。

(3) 子どもや保護者等満足度の向上に努めている。

評価細目	第三者評価	コメント
33 ① 子どもや保護者等の満足度の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	a	調布市は年に1度「学童クラブ利用者調査」を実施し、結果報告書を作成し施設に配布しています。また、法人は調布市に保護者からの質問事項について報告しています。施設では、年に1~2回個人面接を実施し、子どもや保護者の満足度を把握しています。面談は保護者の状況に配慮し柔軟に対応して行っています。また、保護者会からも満足度を把握しています。把握した結果は、各施設で検討を行い、可能な範囲で改善を図っています。

(4) 子どもや保護者等が意見等を述べやすい体制が確保されている。

評価細目	第三者評価	コメント
34 ① 苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	a	「苦情解決実施要綱」を作成し、苦情解決の仕組みを確立しています。苦情解決の最終責任者は統括管理者・苦情受付担当は施設の主任としており、法人として、苦情解決第三者委員を設置しています。また、日々話しやすい雰囲気づくりに努め、連絡帳などを活用しコミュニケーションを図っています。法人作成の苦情申出書・苦情受付書・苦情受付報告書を使用し、受付と解決を実施し、結果は法人だけでなく調布市にも報告しています。受けた要望などは、連絡ノートを使い職員はその日の振り返りで共有しています。施設は、苦情相談内容に基づき、研修を実施し職員の質の向上を進めています。
35 ② 子どもや保護者が相談や意見を述べやすいように環境を整備し、子どもや保護者等に周知している。	a	法人に苦情解決第三者委員を設置し、ホームページに苦情受付制度として苦情受付担当者等や、第三者委員、法人以外の苦情受付窓口など詳細に掲載しています。施設では、子どもや保護者が相談したり意見を伝える際に、複数の方法や相手を自由に選べることをわかりやすく説明した文書を作成し、掲示しています。保護者が相談しやすい環境への配慮として、子どものいない午前中に対応をしたり、利用児童の少ない17時以降に使用していない部屋等を利用しています。
36 ③ 子どもや保護者等からの相談や意見に対して、組織的かつ迅速に対応している。	a	職員は、日頃からコミュニケーションを大切に、子どもや保護者が意見や相談のしやすい雰囲気づくりに努めています。調布市が実施する「学童クラブ利用者調査」、お迎え時の会話や個人面談、保護者会、行事報告などから、子どもの育成状況や行事の内容、おやつについてなど保護者や子どもの意見を積極的に取り入れています。相談や意見を受けた際の記録や手順は「苦情対応マニュアル」や「対応チャート」に沿って行っています。施設は、相談や意見の内容に基づき、研修を実施し、職員の質の向上を図っています。

(5) 安心・安全な福祉サービスの提供のために組織的な取組が行われている。

評価細目	第三者評価	コメント
37 ① 安心・安全な福祉サービスの提供を目的とするリスクマネジメント体制が構築されている。	a	「事故対応マニュアル」や「事故対応チャート」により事故対応の体制が確立しています。リスクマネジメントに関する体制は、最終責任者は統括管理者、施設の責任者は主任と決めています。「リスクマネジメント委員会」を設置し、施設から委員を選出し毎月ヒヤリハットや事故報告などを検討しています。各施設では、毎月職員会議でヒヤリハットや事故報告などを行い、対応や再発防止の検討をしています。事故報告は1週間以内、対策報告書は3ヶ月後と期限を定めており、対策の検討は早期に実施しています。職員は、法人の基本研修でリスクマネジメントについて学んでいます。「安全チェック表」を作成し、年2回遊具などの点検を行い、安全面への対策を実施しています。
38 ② 感染症の予防や発生時における子どもの安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	a	感染症対策の最終責任者は統括管理者、施設の責任者は主任と決め、管理体制を整備しています。「感染症対応マニュアル」や「フローチャート」、報告書、勉強会などを調布市や法人で整備しています。また、コロナ禍によりコロナに特化した感染対策を実施しています。各施設では、感染症の予防や安全確保に関する勉強会を開催しています。感染症の予防策として検温や清掃、手洗い、消毒を徹底し、おやつ時にはパーテーションを設置しています。感染症対応マニュアルは、各施設で適宜見直しています。
39 ③ 災害時における子どもの安全確保のための取組を組織的に行っている。	a	「災害時対応マニュアル」や「対応チャート」が整備されており、台風対応・災害時避難対応などが定められています。保護者への連絡は施設の携帯電話から一斉メールを利用しています。職員の安否確認は、安否確認一斉メールを活用しています。保護者などが災害により帰宅困難となった場合の対応方法も調布市で決めがあり、保護者や学校などと情報の共有がなされています。また、1日分の飲料水や非常食（アレルギー対応含む）、懐中電灯、防災頭巾、簡易トイレなどの備品をリスト化し、整備しています。避難訓練は定期的を実施し、子どもに水害時避難訓練の動画を見せるなど施設ごとに工夫しています。

2 福祉サービスの質の確保

(1) 育成支援の標準的な実施方法が確立している。		
評価細目	第三者評価	コメント
40 ① 育成支援について標準的な実施方法が文書化され育成支援が提供されている。	a	調布市作成の「調布市学童クラブマニュアル」が文書化されており、子どもの尊重やプライバシー保護、権利擁護に関わる姿勢が明示されています。また、施設でも「勤務の手引き」を作成し、具体的、標準的な実施方法を文書化しています。職員へは調布市主催の公的機関の職員が関わる際の基礎知識の研修を3年に1回受講させ、育成支援の標準的な実施方法を周知徹底しています。また、職員は放課後児童支援員研修を順次受講し子どもの成長を見守る専門職としての資格を有するよう努力しています。施設は育成日誌を作成し、児童育成状況報告書を調布市に毎月提出しています。
41 ② 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	「調布市学童クラブマニュアル」に記載の標準的な実施方法は、調布市が作成しており、適宜見直されています。各施設は、調布市や法人の指示のもと職員会議や全体会議で学校の状況に合わせた勤務時間の変更やコロナ禍のマスク対応やおやつ時のパーテーション対応、検温の徹底、消毒の実施などを行っています。施設での対応は状況に応じて柔軟に変更しています。障害のある子どもを受け入れている学童クラブは、個別の障害児育成日誌などの記録、毎日の状況を職員間で共有し、全体会議や職員会議で実施方法を柔軟に見直しています。
(2) 子どもに対する育成支援の計画が策定されている。		
評価細目	第三者評価	コメント
42 ① 育成支援の計画を適切に作成している。	a	各施設で主任を中心に市へ提出の「事業計画」や「年間目標及び指導の重点」を作成しています。計画は、利用している子どもの状況をふまえたものとなっています。施設は、四半期ごとに事業報告を作成し、法人本部が内容を確認しています。障害のある子どもや特に配慮を必要とする子どもへの対応は、児童少年課に個別に障害児育成日誌、配慮の必要な児童育成状況報告書を毎月提出しています。
43 ② 定期的に育成支援の計画の評価・見直しを行っている。	a	各施設では、育成状況報告書を月ごとに調布市に提出、四半期に一度事業報告を法人に提出し、内容を理事会、評議員会、監事監査に報告しています。施設では、主任、統括管理者を中心に職員会議で育成支援の質の向上に関わる課題を明確にしています。中長期計画作成にあたり施設は、法人に現状や課題、新規事業のニーズなどを提案することができます。

(3) 育成支援実施の記録が適切に行われている。		
評価細目	第三者評価	コメント
44 ① 子どもに関する育成支援実施状況の記録が適切に行われ、職員間で共有化されている。	a	申請時に提出される家庭状況表や児童状況表を参考にしながら支援し、記録しています。育成支援の実施状況は、事業報告で確認することができます。職員の記録内容などの書き方は、施設の主任や統括管理者が指導しています。月1回の主任、統括管理者の会議や常勤会議、各施設では、毎日の全体ミーティングや月1回の職員会議、日誌、引き継ぎ記録、保護者の連絡ノート、電話などで情報を共有しています。また、統括施設長が各施設に直接指示を伝えることもあります。
45 ② 子どもや保護者等に関する記録の管理体制が確立している。	a	子どもや保護者などの記録の保管、保存、廃棄、情報の提供に関する「個人情報保護規程」を策定し、個人情報の不適正な利用や漏えいに関する対策と対応方法が定められています。記録管理の受付窓口も決められています。職員は、法人の全体研修で教育されており「個人情報保護規程」を理解し順守しています。保護者には、調布市への入会申請時の資料に個人情報の取り扱いについて記載されており、施設は、おたよりで写真掲載の取り扱いについて伝えています。



株式会社フィールズ

〒251-0024 藤沢市鵜沼橋1-2-7 藤沢トーセイビル3F

TEL:0466-29-9430 FAX:0466-29-2323