目黒区長　殿

令和6年3月25日

令和５年度第三者評価結果報告書

郵便番号　156-0043

住所　東京都世田谷区松原3-38-16-107

電話番号　03-6379-5156

認証評価機関番号　06-168

評価機関名　株式会社にほんの福祉ネット

代表者氏名　代表取締役　岩下敦史

以下の事業所について実施した評価の結果を報告いたします。

担当評価者	福祉・経営の両分野担当　1名
	福祉分野担当　１名

評価対象事業所	三田学童保育クラブ	
事業所連絡先	〒	〒153-0062
	所在地	目黒区三田二丁目10番33号（田道住区センター三田分室内）
	電話番号	03-3792-6221
事業所代表者	園　卓磨	
事業所概要	種別	委託　学童保育クラブ
	運営主体	株式会社東急キッズベースキャンプ

契約日	2023.4.1
利用者調査実施時期	2023.11.6-2023.11.30
訪問調査日	2023.12.20
評価合議日	2023.12.23

総　評

≪特に良いと思われる点≫

●組織が目指す学童保育クラブ像を実施するために、職員は子ども一人ひとりの生活に配慮した活動に取り組んでいる
在籍児童は学年も様々で、公私立の小学校に通っているため、生活時間が異なり、全員が揃って集団としての活動を行う難しさもある中で、定員15名の少人数の利点を活かした保育を行うことができている。日々の生活で必要な事項や行事の取り組みについて、帰りの会を利用して提案したり、子ども会議を実施したりして、子どもが納得できるまで丁寧に話し合いながらじっくりと関わり、子どもの意見を引き出すことができている。また、少人数だったことで、コロナ禍でも感染症対策を講じながら他施設や関係機関の催し物に参加できるなど、フットワーク良く様々な活動を経験することができた。また、職員は一方的に物事を教えるのではなく、日々一緒に過ごす中で信頼関係を築き、子どもが自分の中に持っている答えを引き出している。できる限り子どもの生活に合わせた活動や希望を尊重した活動を大切にし、子ども自身が選択し行動することで、一人ひとりの「やりたい」と思うことを実現できるように援助している。

●地域との関係を積み重ねていく中で、子どもが見守られる安心の環境を作り、内面の育ちにつなげ、運営への理解と協力を得ている
住区センター内に併設している利点を活かし、日常的に子どもと地域の方が関わる機会を提供することができている。住区住民会議企画運営の会に毎月参加して、地域の関係機関の方々との情報交換を行っている。行事や訓練を共催するなど、学童保育クラブのことを知ってもらい、子どもが地域の方と顔見知りになる機会を多く持つことができている。「子どもが地域の中で育つ」ということを大切にしており、関わる機会だけでなく、地域の方との交流を通して、挨拶や礼儀なども伝えることで、子どもの社会性を育む機会ともなっている。また、地域の方に学童保育クラブの運営を支えてもらうきっかけともなっている。地域の見守りや協力を日々の活動の積み重ねの中で感じ、地域とのつながりが育成支援の大きな力になっている。

≪更なる改善が望まれる点≫

●保護者が参加する活動や行事の機会を工夫して、保護者同士の交流の場を設けていく
限られた定員数で、かつ、通学先の小学校が異なる子どもも在籍しているため、全員参加の日程調整が難しく、保護者会の参加者数も少なくなってしまう傾向がある。そこで、学童保育クラブでの生活や遊びの様子への関心を深めてもらい、保護者と共に子どもの成長を共有したいと考え、子どもの様子を伝える活動内容の発信を定期的に行ってきた。活動を重ねる中で少しずつ保護者との関わりも深まり、年度末に行われた、年間の成長を知らせる「三田感謝祭」には、全家庭からの参加を得ることができた。今後は、さらに一歩進めて、保護者同士の交流につなげていくためには、年間計画立案の時点でそうしたことを意図した活動を盛り込んでいく必要がある。引き続き、工夫を重ね、保護者同士がつながりを深め、子どもの成長を喜び合う共育てを継続できるように取り組んでいくことを課題としている。

詳細講評

評点基準	
A	よりよい福祉サービスの水準・状態、質の向上を目指す際に目安とする状態
B	Aに至らない状態、多くの施設・事業所の状態、「A」に向けた取り組みの余地がある状態
C	B以上の取り組みとなることを期待する状態

○共通評価基準（1～45）

Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織

Ⅰ-1理念・基本方針

項目	評価項目	評価	講評
	（1）理念・基本方針が確立・周知されている。		
1	①理念、基本方針が明文化され周知が図られている。	A	法人として、ミッション（使命・存在意義）、ビジョン（未来の構想）により追求する価値を明確化している。また「もう一つの夢」として、職業としての育成支援（指導員／キッズコーチ）の価値の向上を目指している。これらを踏まえて、学童保育クラブを「第二の家庭」として役割を定義し、3つの提供価値を提示している。こうした法人組織としての考えを踏まえて職員が行動し、またその行動を理念や提供価値の実現に結び付けるために、携帯できるカードを作成し、雇用形態を問わず全職員がそれを確認出来るようにしている。さらに、雇用形態を問わず全職員が行動規範に基づいて自己を振り返る機会を、ミーティングの中で定期的に設けている。保護者には、利用開始時の説明会、個人面談、クラブだより、その他日々の関わりを通して、学童保育クラブとして大切にしていくことを発信している。

Ⅰ-2運営状況の把握

項目	評価項目	評価	講評
	（1）運営環境の変化等に適切に対応している。		
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	運営主体と連携して、地域における学童保育に対するニーズ、広く子どもの教育や保育に関連する施設の動向、関連するニュースなどに関心を持ち、当学童保育クラブが置かれている状況を把握し、「何を求められているか」「在籍児童に対し何が出来るか」を考えて運営にあたっている。また、近隣の児童館や学童保育クラブ、その他関係機関との情報共有を図っている。学童保育クラブの利用状況も毎月集計・分析を行っている。年度末における事業の総括に加え、エリアマネージャーによる巡回、施設長と職員による面談、利用者アンケート、個人面談などからも、施設運営の現状の把握を行っている。法人内の他施設との連携も、事業環境の把握に役立てている。こうした取り組みを通して課題を抽出し、次年度以降の取り組みに反映している。
3	②経営課題を明確にし、具体的な取り組みを進めている。	A	

Ⅰ-3事業計画の策定

項目	評価項目	評価	講評
	（1）中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。		
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	運営主体として先の見通しに立った経営を行うために、中期計画を策定している。学童保育クラブの運営も法人の事業の見通しの中に位置付けられている。中長期計画には実行可能な具体的な内容を盛り込み、書式を工夫して一枚で全体の内容を見渡せるようにしている。確認が容易にできるため、「何を目指すのか」「どこに向かって進んでいくべきか」を常に認識しながら取り組み内容を評価し、必要に応じて適切に軌道修正を行いながら事業を進めることができている。なお、目黒区の学童保育クラブの委託を受けている関係上、目黒区児童館学童保育クラブ運営指針に則って運営を行っていく必要があるという判断の下、区が策定する目黒区子ども総合計画についても学童保育クラブ運営上の中長期計画と見なし、当該年度の学童保育クラブ保育方針を学童保育クラブにおける事業計画として位置づけている。
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	

	（２）事業計画が適切に策定されている。		
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	運営主体として策定した中期計画、区が策定する目黒区子ども総合計画などが示す方向性を具体化するものとして、当該年度の学童保育クラブ保育方針を作成している。これを、学童保育クラブにおける当該年度の事業計画として位置付けている。計画は、常勤ミーティングにおける話し合いを経て形にし、また日々、進捗管理やフィードバックを行うことで、計画内容を理解した上で職員が業務を遂行していけるようにしている。保護者に対しては、「一年間を通してどのような運営を行っていくか」について、保護者会の場を活用して示すことで、運営に対する理解を求めている。学童保育クラブ保育方針に基づく育成支援は毎月の計画として具体化・細分化されるため、毎月の計画をクラブだよりに掲載することで、「今何を行っているのか」を保護者に示し、育成支援への関心を持ってもらえるよう、また運営への理解を深めてもらえるよう、図っている。
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。	A	

Ⅰ-4福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取り組み

項目	評価項目	評価	講評
	（１）質の向上に向けた取り組みが組織的・計画的に行われている。		
8	①学童保育クラブの質の向上に向けた取り組みが組織的に行われ、機能している。	B	学童保育クラブの質の向上への取り組みとしては、以下の取り組みが定着している。学童保育クラブ保育方針の作成➡計画に基づく育成支援の実施➡年度末の学童保育クラブ保育方針・総括を通した振り返り➡次年度の学童保育クラブ保育方針の作成と実行というPDCAサイクルに則った改善・向上を図る取り組みがある。 運営主体として、統括マネージャーを配置し、運営する各学童保育クラブの状況の把握、指導、助言などを行っている。これにより、運営・育成支援の質の維持を図っている。 上記の通り、PDCAサイクルに則った改善のプロセスを確立している。また、第三者評価の定期的な受審が計画されており、次回の受審によって第三者評価がこのプロセスに組み込まれることになる。それにより、今回の評点の次回以降の変更が見込まれる。
9	②評価結果にもとづき組織として取り組みむべき課題を明確にし、計画的な改善策を実施している。	B	

Ⅱ組織の運営管理

Ⅱ-1管理者の責任とリーダーシップ

項目	評価項目	評価	講評
	（1）運営主体の責任が明確にされている。		
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。	A	人材育成の仕組みとして職員を複数の階層に区分けしてそれぞれに期待される力量などを明確化している。これにより、役職者を含む運営の責任者の役割が明らかにされている。施設内では、半期に一度、部下（職員）との面談を行い、施設の方針を説明するとともに、各自の役割を説明している。法令遵守の面では、理念を具体化したクレドには、子どもの人権の擁護や個人情報保護など、職員が遵守・実践すべき事柄が含まれており、倫理規程、行動規範の役割を果たしている。このクレドに基づく振り返りの場（クレドミーティング）を設け、倫理・規範に対する理解を深め、育成支援の場で実践できるよう取り組んでいる。また、採用時にはコンプライアンス研修を開催し、遵守すべき法令について学ぶ機会を設けている。その後も定期的に研修を開催し、また関連する研修を受講することにより、関連法規についての理解を深めていけるよう取り組んでいる。
11	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	

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（2）運営主体のリーダーシップが発揮されている。</td></tr>
<tr><td>12</td><td>①学童保育クラブの質の向上に意欲をもち、その取り組みに指導力を発揮している。</td><td>A</td><td rowspan="2">日々の業務の遂行を、ミッション（使命・存在意義）、ビジョン（未来の構想）、「もう一つの夢」（職業としての育成支援の価値の向上）などの追求に結び付けるため、施設長は、個々の職員が目的意識・課題意識を持って日々取り組んでいけるよう、関わっている。日々のミーティングや定期的な会議では、職員一人ひとりが解決すべき事項を明確に意識して参加し討議できるよう配慮している。また、アンケートなどから利用者のニーズを抽出し、日々の育成支援に反映できるよう指導している。
また、学童保育クラブの質に関する評価・分析、課題の抽出と改善のための対応策の策定などは、PDCAサイクル、すなわち、学童保育クラブ保育方針の作成➡計画に基づく育成支援の実施➡年度末の学童保育クラブ保育方針・総括を通した振り返り➡次年度の学童保育クラブ保育方針の作成と実行を通して行っている。施設長は、このサイクルが効果的に機能するように、適宜職員に指導や助言を行っている。
業務改善への取り組みとしては、現場の課題を運営主体が直接把握する取り組みも有効なものとなっている。施設長による職員との面談だけでなく、法人代表者による施設長との面談も行われている。ここでは、施設長が施設運営を適切にリードしていけるよう、運営主体として助言や示唆を与え、背中を押すなど、現場の自律的な取り組みをバックアップする機能が果たされている。また、法人内の各施設から立候補した職員から構成される働きがい向上委員会は、現場の職員と運営主体（法人本部）とをつなぐ役割を果たしている。定期的に行われる意見交換会にも職員が参加し、現場の声を伝えることができる。一人ひとりの社員の声が運営主体の経営層に届き、また実際に改善に活かされていく仕組みが機能しており、職員一人ひとりの施設運営への参画意識や改善への向上意欲につながっている。</td></tr>
<tr><td>13</td><td>②経営の改善や業務の実行性を高める取り組みに指導力を発揮している。</td><td>A</td></tr>
</table>

Ⅱ-2福祉人材の確保・育成

項目	評価項目	評価	講評
	（1）福祉人材の確保・育成計画、人事管理の体制が整備されている。		
14	①必要な福祉人材の確保・定着等に関する具体的な計画が確立し、取り組みが実施されている。	A	区より委託を受けた事業所として、仕様書が規定する最低配置人数を満たしつつ、状況により必要な人材の採用を行っている。なお、人事については法人本部が担当している。法人本部において、資格や職務経験を考慮して採用・配置を行っている。職員の評価を行うにあたっては、1年目の職員から管理職に至るまでの各段階（階層）に応じて求められる力量の水準に基づいて個々の現在の能力を評価している。
15	②総合的な人事管理が行われている。	A	
	（2）職員の就業状況に配慮がなされている。		
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みんでいる。	A	施設長および法人の統括マネージャーは、職員の労務管理や有給休暇の取得状況の把握などを行うとともに、個々の状況を見ながら助言を行っている。法人内には相談窓口やヘルプライン（電話相談の仕組み）の設置、必要に応じて産業医による面談などを導入し、メンタルヘルスの面からも職員をサポートしている。年に１度、来年度以降の職員各自の働き方やキャリア志向についての意向を「自己申告書」により確認している。ここで把握した意見も、必要に応じて労働環境の改善につなげている。そのほか、月ごとに従業員・管理者双方が残業時間を含む労働時間や有給休暇の消化状況を確認し、適宜改善し、休暇を取得できるように配慮している。法人内の各施設から立候補した職員から構成される働きがい向上委員会は、現場の声を活かしたより良い就業環境づくりに取り組んでいる。職員が互いの良い点を認め伝え合う取り組み（サンキューカード）もある。子育て支援制度やスキルアップサポート制度など、様々な観点から福利厚生制度の充実に取り組んでいる。絶えず職員の働き甲斐に関心を払い、職員満足の向上を図り、士気の向上、力の発揮、そして長く働き続けられる環境の充実を図っている。

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（３）職員の質の向上に向けた体制が確立されている。</td></tr>
<tr><td>17</td><td>①職員一人ひとりの育成に向けた取り組みを行っている。</td><td>A</td><td rowspan="3">人材マネジメントの手法として、目標による管理（Management by Objectives）を採用している。この手法（制度）は、組織目標の達成のために、会社として求めることを職員に伝え、職員のモチベーションを高め、評価し、報酬や能力開発につなげることで、事業価値を最大化することを目的としている。そして、職員の階層を、本部では11、学童保育クラブでは7の役職・グレードに分け、それぞれ期待される力量など設定し、目標管理的な育成の仕組みとあわせて着実な成長をサポートしている。研修については、組織として職員に求める様々なスキルを身に着けていけるよう、各自の育成状況を踏まえつつ年度ごとに内容を設定・更新している。採用時には運営主体の代表者による研修を行い、研修に対する基本姿勢を伝えている。採用後は1か月の期間を設け、一日の業務の振り返りを行い、指導担当者のみならず代表者からのフィードバックも行っている。その後も、2年目、3年目と経験年数に応じた研修を実施し、段階を追って必要な知識などの習得を支援している。合わせて、階層別の研修も実施している。こうした確立された育成の仕組みに基づく教育・研修に加えて、施設レベルでも日常的に育成を図っている。常勤職員によるミーティングの中で研修成果を共有することで、組織全体としての質の向上に取り組んでいる。毎年度、施設責任者と個別職員との面談を行い、実施目標や必要なスキルについて設定し、半年ごとに振り返りを行っている。また、非常勤職員に対し、基本的な業務を遂行していくために必要な事柄を簡潔かつ網羅的に指導している。勤務開始にあたっての基本事項、一日の流れ、キッズコーチ（指導員）の心得、保育の基本、安全管理の基本、コンプライアンス・法令遵守などの、勤務開始以後その必要性や重要性を失うことのない事項について、惜しみなく伝えている。OJTの内容も「現場で必要とされる力をつけてもらいたい」という意思を強く感じさせるもので、日常保育、顧客対応、リスク対応、そのほか学童保育の現場で日常的に必要となることなどからなっている。組織の一員として長期的な視点で育てるだけでなく、すぐに現場で力を発揮できるようになる視点も盛り込んでいる。</td></tr>
<tr><td>18</td><td>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。</td><td>A</td></tr>
<tr><td>19</td><td>職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。</td><td>A</td></tr>
</table>

	（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。		
20	実習生等の福祉サービスに関わる専門職の教育・育成について体制を整備し、積極的な取り組みをしている。	A	マニュアルを整備し受け入れ態勢を整備している。区と調整の上、必要に応じて、受け入れを行う。受け入れに際しては、担当施設に向け研修を実施している。実習生に対して、事前に事業の特性を説明し、実習当日は、レポートを用いて、事業の専門性が身につくように配慮している。学校との連携は、本部主導となって行い、施設はOJTに専念できる環境を整えている。

Ⅱ-3経営の透明性の確保

項目	評価項目	評価	講評
	（1）運営の透明性を確保するための取り組みが行われている。		
21	①運営の透明性を確保するための情報公開が行われている。	A	区のホームページでは、学童保育クラブの概要、その他利用に関する事柄を確認することが出来る。学童保育クラブ利用案内も区のホームページにアップロードしている。運営主体のホームページでは、理念や方針などのほか、学童保育クラブ事業において大切にしていること、法人としての特色・強みなども発信している。施設では、近隣の学童保育クラブや児童館、小学校などの関係機関にクラブだよりを配付して、学童保育クラブの動きを発信している。定期的に実施している利用者アンケートの結果や施設自己評価シートなどは、区のホームページで公開しており、運営の透明性を確保している。適正な運営の確保という点では、区による履行実績評価や適宜来室がある。また、運営主体が展開する他の事業所における外部監査の結果を有効に活用し、自施設の取り組みの改善に役立てている。そのほか、運営主体自身による監査（内部監査）を実施し、様々な視点から運営状況のあり方を点検・評価している。エリアマネージャーによる巡回も行われている。第三者評価についても、引き続き定期的な受審を計画している。 様々な仕組みを活用して外部の目を入れ、透明性を確保し、適切な運営を継続していけるように取り組んでいる。
22	②公正かつ透明性の高い適正な経営・運営のための取り組みが行われている。	A	

Ⅱ-4地域との交流、地域貢献

項目	評価項目	評価	講評
	（1）地域との関係が適切に確保されている。		
23	①学童保育クラブと地域との交流を広げるための取り組みを行っている。	A	開設前には、住区住民会議（区の提案に応じて地域住民が主体的に組織した住区におけるコミュニティ形成の推進母体）に挨拶に伺い、関係構築をスタートさせた。同会議の企画運営の会に毎月参加し、地域の関係機関の方々と情報交換を行っている。現在は児童館を中心とするネットワークにも参画し、行事・活動による連携を行っている。地域の団体や資源を生かし、行事を企画・運営している。また、月に数回、近隣の商店から提供するおやつの購入を行っている。ボランティアの受け入れについては、マニュアルにおいて、ボランティアの募集、受け入れから登録までの流れ、心掛けて欲しいことなどの事前確認事項、活動上の留意事項などを定めている。
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。	A	
	（2）関係機関との連携が確保されている。		
25	①学童保育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	学童保育クラブを適切に運営していくにあたり、様々な社会資源との連携が必要となる。そこで、児童館や小学校などの社会資源を一覧にしている。副校長を窓口として小学校とも密な連携を図っている。児童館や他の学童保育クラブとは定期的に情報交換を行い、交流行事なども実施している。住区住民会議については、同会議の青少年部会に毎月参加し、地域の関係機関の方々と情報交換を行っている。

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（３）地域の福祉向上のための取り組みを行っている。</td></tr>
<tr><td>26</td><td>①地域の福祉ニーズ等を把握するための取り組みが行われている。</td><td>A</td><td rowspan="2">区の提案に応じて地域住民が主体的に組織した住区におけるコミュニティ形成の推進母体（住区住民会議）に参画している。同会議は、住区内に住む人々や町会・自治会、PTA、商店会、地域の活動団体などにより構成されており、会議への参加を通して地域の各団体による学童保育クラブの活動内容への理解を促進している。近隣の関係施設へクラブだよりを配布するなど、学童保育クラブの動きを発信している。
公益に資する活動としては、当学童保育クラブが所在する田道住区センター三田分室が様々な機能を有する複合施設であるため、複合施設内での協働した取り組みも行っている。その一つが、災害対策である。目黒区内には、地域、保管、福祉、広域の各避難所が災害発生時にそれぞれの機能を果たすことが期待されている。田道住区センター三田分室は補完避難所に分類されており、避難者の増加や地域避難所での生活が困難な避難者への受け皿として機能するよう、事業継続計画の策定をはじめとして複合施設内で協力体制を築いている。そのほか、住区センターのお祭りに学童保育クラブとして協力することで、地域の活性化に貢献している。</td></tr>
<tr><td>27</td><td>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。</td><td>A</td></tr>
</table>

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

項目	評価項目	評価	講評
	（1）子どもや保護者等を尊重する姿勢が明示されている。		
28	①子どもや保護者等を尊重した福祉サービス提供について共通の理解を持つための取り組みを行っている。	A	目黒区内の公営・民営の両施設における共通の取り組みとして、目黒区児童館学童保育クラブ運営指針において基本姿勢や留意事項、職員の役割などを明示し、職員がそれらを理解し遵守していけるよう、会議や日々の助言・指導を通して図っている。運営主体としては、「子どもや保護者の尊重」という点では、理念を具体化したクレドには、子どもの人権の擁護や個人情報保護など、職員が遵守・実践すべき事柄が含まれており、倫理規定、行動規範の役割を果たしている。このクレドに基づく振り返りの場（クレドミーティング）を設け、倫理・規範に対する理解を深め、育成支援の場で実践できるよう取り組んでいる。職員の言動を検証し、権利侵害に該当する、また権利侵害と誤解される恐れのあるようなものがないか、確認する期間を年に２回設けている。こうした取り組みにより、職員一人ひとりの問題意識が向上し、小さなことでも事例として運営主体（法人本部）に報告が上がってくる。そのため、早期に対応することが可能となり、避けるべき「事故」に至る前にその芽を摘み、またそこから学ぶことができること、今後に生かすことができることを共有しやすい体制となっている。プライバシーや個人情報の保護の面では、仕様書の定めを遵守するとともに、守秘義務の遵守、記録の適切な管理を追求している。年度当初には学童保育クラブによる発行物への子どもの氏名や写真の掲載、ビデオ撮影などについて、その可否を保護者に確認して対応している。日常的には、会話による情報漏洩や書類のしまい忘れによる情報流出などのないように留意している。
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	

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（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。</td></tr>
<tr><td>30</td><td>①利用希望者に対して学童保育クラブ選択に必要な情報を積極的に提供している。</td><td>A</td><td rowspan="2">目黒区内の公営・民営の両施設における共通の取り組みとして、学童保育クラブ利用案内のデータを区のホームページにおいてダウンロードし閲覧できるようにしている。学童保育クラブ利用案内の内容は毎年見直しが行われている。利用希望者を含む見学者は、新型コロナウイルス感染症対策に配慮しつつ、随時受け入れを行っている。施設案内を行いながら、疑問や関心に応えている。運営主体のホームページでは、各種プログラムの内容を紹介するとともに、学童保育クラブの目的として、日常プログラムやイベントプログラムを通じて、「社会につながる人間力」＝「自分が生きたい人生を切り開いていくための土台となる力」を培っていくことを発信している。新規の利用者（保護者）に対し、入所説明会（利用者説明会）を行っている。説明会では「今日からくらぶのなかま」に沿って説明を実施している。参加できない方には個別に対応している。また利用申請の時期には保護者面談を実施し、次年度の利用について相談に応じている。サービス内容の変更時は、安心でんしょばとや連絡帳などにより、その都度伝えている。</td></tr>
<tr><td>31</td><td>②学童保育クラブの利用開始・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。</td><td>A</td></tr>
<tr><td>32</td><td colspan="3">③評価外</td></tr>
</table>

	（３）子どもや保護者等の満足度の向上に努めている。		
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、取り組みを行っている。	A	区から運営委託を受けた学童保育クラブとして、常に利用者満足の現状を把握し、それを踏まえて現状の見直し・改善を行っている。利用者調査を毎年実施し、利用者側の意向や現状に対する評価を確認している。そしてその結果から課題や改善へのヒントを抽出し、ニーズの高い項目については施設責任者が中心となって年度の目標に取り込むなど、その後の対応につなげている。このアンケートに加え、保護者会や個人面談も、事業に対する理解を図ると同時に意向を把握する機会として有効に活用しており、大きな苦情になる前に適切な対応をとることが出来ている。
	（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。		
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	運営主体としてフローチャートにより苦情処理の流れを明確化している。苦情の受付、解決、それぞれの担当者を設置し、職員・保護者に周知している。利用者アンケートでの苦情を含む利用者から寄せられた声は、内容によってはクラブだよりで公表するとともに、学童保育クラブからの回答を公表している。保護者には、面談や保護者会などを通して意見を言いやすい関係構築に努め、子どもには、子ども会議、帰りの会などを通して、思いを言葉にしたり、意見を伝えたりする機会を設けている。こうしてつかんだニーズを運営に反映している。施設内には意見箱を設置し、「意見をいつでも受け付ける」という姿勢を示している。そのほか、運営主体の方針として、子どもにとって親しみのある、また頼りになる存在として、職員（コーチ）はニックネームを公称としている。実際の呼び方は、施設や環境により適宜対応している。身近な存在として、困りごとを含め、様々なことを話せる関係構築を大切にしている。なお、寄せられた声には迅速かつ丁寧に対応し、満足度の向上につなげている。また、運営主体として複数の施設を運営しており、どの施設でつかんだニーズも全社的に共有し、対応の向上に活かしている。
35	②子どもや保護者等が相談や意見を述べやすい環境を整備し、子どもや保護者等に周知している。	A	
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	

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（5）安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取り組みが行われている。</td></tr>
<tr><td>37</td><td>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。</td><td>A</td><td rowspan="3">当学童保育クラブでは、子どもの怪我などの事例は、共有ノートを活用して会議（ミーティング）にて常に周知を図っている。事故に至らない事例についてもまとめておき、その日にいない職員にも伝わるようにしている。特に事故に至らない事例は毎月丁寧にまとめており、子どもの言う「大丈夫」という言葉をうのみにせず、どこか異変・異常がないかという意識で様子を観察している。運営主体のいずれかの施設で事故が実際に起きた場合には、必要に応じて全社に向けた注意喚起のメールを配信し、また全社員が集まる会議や責任者（施設長）に向けた会議でも注意を喚起している。こうした仕組みを活用して、全施設における安全な対応、安全な施設環境の維持につなげている。また、感染症を含む様々なリスクを想定した対応手順を確立し、対応の手引きとしている。緊急時の対応方法や情報伝達の方法なども同様にマニュアルにより明確化することで、平時における手順の確認、非常時における的確な対応を担保している。そのほか、社員である正規職員（常勤職員）は、全員が医師による医療研修を受講し、学んだ内容をマニュアルに反映させている。上級救命講習やアレルギー研修なども毎年受講しており、非常時において落ち着いて的確な対応をとることが出来るようにしている。地震などの災害時においても安定的かつ継続的にサービスを提供できるように、職員による前泊などの対応をしている。備蓄としては3日分の食料や飲料を準備し、災害時にも子どもを受け入れられる体制を整えている。</td></tr>
<tr><td>38</td><td>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、取り組みを行っている。</td><td>A</td></tr>
<tr><td>39</td><td>③災害時における子どもの安全確保のための取り組みを組織的に行っている。</td><td>A</td></tr>
</table>

Ⅲ-2福祉サービスの質の確保

	評価項目	評価	講評
	（1）育成支援の標準的な実施方法が確立している。		
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	「育成支援の標準的な実施方法を文書化したもの」を目黒区児童館学童保育クラブ運営指針と捉えている。目黒区児童館運営指針/目黒区学童保育クラブ保育指針に基づき、保育計画を立てている。現在、子育て支援課の「児童館運営指針・学童保育指針改定プロジェクトチーム」にて見直しが行われている。運営主体としても、サービスの実施に関わる各種マニュアルを整備し、随時見直しを行うことで、「運営指針」「保育指針」を踏まえた実践をより確かなものとしている。
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	
	（2）子どもに対する育成支援の計画が策定されている。		
42	①育成支援の計画を適切に策定している。	A	「育成支援の計画」を学童保育クラブ保育方針と捉えている。その上で、学童保育クラブ保育方針の作成➡計画に基づく育成支援の実施➡年度末の学童保育クラブ保育方針・総括を通した振り返り➡次年度の学童保育クラブ保育方針の作成と実行というプロセスを通して評価・見直しを行っている。
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	
	（3）育成支援実施の記録が適切に行われている。		
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	育成支援に必要な子どもの基礎的な情報は、台帳により管理している。育成支援の計画（学童保育クラブ保育方針）に基づく育成支援の実施状況は、主に日誌に記録している。その内容は、始業時の申し送りや会議、各種記録簿などを通して関係する職員全体で共有している。記録類は、全社員が閲覧できるフォルダにより共有・管理している。利用者（子ども・保護者）から収集した個人情報は、個人情報保護法の趣旨を踏まえた適切な管理、すなわち、適正な利用と厳格な保護とを両立している。パソコンにはアクセス権限を設定し、紙媒体のものは施錠可能なキャビネットに保管し、原則外部に持ち出さないなど、書類の管理方法を明確化し、保管期限なども設定するなど、区立直営の学童保育クラブと同じ高水準の情報管理を行っている。また、運営主体による個人情報の監査を実施し、適切な管理を徹底している。
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	

○内容評価基準（A1～A18）

A-1育成支援

	評価項目	評価	講評
	（1）子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境の整備		
A1	①子どもが安心して過ごせる生活の場としてふさわしい環境を整備している。	A	運営主体では、学童保育クラブを、学校でも家庭でもない子どもの「サードプレイス」として位置づけ、学童保育クラブで過ごす時間を「子どもたちの将来のための価値ある時間にしたい」と考えている。そこで、生活の場として静養室、育成室など、活動の目的や過ごし方に応じた場所を保障し、主体的な遊びを通して自発性や自立心、社会性やコミュニケーション力などを育んでいくプログラムを設定している。様々な玩具や素材を子ども自身が選べるように設定し、構成遊びや工作、製作などを行い、自分の思いを表現し、また友達と遊びを発展させられるよう援助している。学習したい子どもには静かなスペースを保障し、学習サポートを提供している。体調不良などが見られる場合は、静養室を利用して落ち着ける場所を確保するなどして、対応している。また、厚生労働省所管の「放課後児童健全育成事業（学童保育クラブ）」と文部科学省所管の「放課後子供教室」を一体的あるいは連携して実施するという総合的な放課後対策事業（放課後子ども総合プラン）を行う施設としての利点を活かし、小学校の校庭や体育館を利用した活動を行っている。

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（2）学童保育クラブにおける育成支援</td></tr>
<tr><td>A2</td><td>①子どもが学童保育クラブに自ら進んで通い続けられるように援助している。</td><td>A</td><td rowspan="2">入会時や夏休み前などのタイミングで保護者会を開催し、活動の見通しや持ち物などを含めて学童保育クラブでの過ごし方を案内している。クラブだよりでも説明している。日々の様子は連絡帳や面談、必要に応じて電話連絡などにより伝え、保護者との相互理解を図っている。子どもの出欠席の管理は、法人のマニュアルに沿って行っている。一か月の出欠の予定をカレンダーに記し、利用当日はホワイトボードにその日の予定を転記し、実際の状況を追記している。これにより、出席児童と欠席児童、出席児童の帰宅時間、お迎えか一人帰りかなどを確認出来るようにしている。当日変更がある場合は電話連絡を行うこととし、連絡を受けた際は間違いのないよう確認し、日常スケジュールを記録に残している。連絡のないままに出席がない場合は、すぐに保護者に確認している。所在不明などの事態に備え、あらかじめ緊急連絡先を確認している。</td></tr>
<tr><td>A3</td><td>②子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。</td><td>A</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（3）子ども一人ひとりと集団全体の生活を豊かにする育成支援</td></tr>
<tr><td>A4</td><td>①子ども自身が見通しをもって主体的に過ごせるように援助している。</td><td>A</td><td rowspan="3">一日の流れをホワイトボードで示し、学童保育クラブに到着後、自分で確認できるようにしている。一日の過ごし方を決めるにあたっては、学校でどのように過ごしたのかなど、子どもの体力面なども踏まえて配慮している。子どもとの話し合いにより、どのような行事を行うかなどを決定することもある。子ども会議を実施し、子どもと話し合いながら学童保育クラブでの過ごし方を決めている。特に１年生の利用開始時や夏休みなどの開始時期には、一日の過ごし方などのオリエンテーションを実施している。生活の流れを理解し、必要なことを自ら出来るようになるための工夫としては、生活の流れの掲示、時計の設置、部屋の利用や遊びに関するルールの掲示などがある。これらにより、自分で必要なことを確認して、先の見通しをもって行動したり、自分にも他の子どもにも危険のないように遊んだりすることができるようにしている。遊具や図書・工作の機具や材料などは収納場所を決めている。子どもとの話し合いにより「片付けタイム」を設定し、取り出して使った後はもとの場所に戻すことを習慣づけ、整理整頓を行うだけでなく、次に使う人への配慮の視点も大切にしている。制作活動や昔遊びなどのイベントを適宜取り入れ、けん玉や駒、たこあげなどの昔ながらの遊びに対し、それぞれの力を発揮して楽しみ、集中したり、他の子どもの頑張りや上手にこなす姿に刺激を受けたりしている。</td></tr>
<tr><td>A5</td><td>②日常生活に必要となる基本的な生活習慣を習得できるように援助している。</td><td>A</td></tr>
<tr><td>A6</td><td>③子どもが発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるように援助している。</td><td>A</td></tr>
</table>

A7	④子ども同士の関係を豊かに作り出せるように援助している。	A	学年、クラス、性別を問わず、互いに関わり合って遊ぶ時間を設け、子ども同士の関係性の広がりを意図的に設定している。子どものわずかな変化にも気づけるよう、職員は登所する子どもに声をかけ、関わっている。玩具の貸し借りなどの場面で生じる子ども同士の感情的な摩擦も、発達段階における成長の一つの姿として捉え、その解決を図る手伝いをするとともに、次は自らの力で解決できるように側面的に援助している。子ども会議や帰りの会などを通して、子どもが自分の考えや思いを言葉にして表現し、他の子どもに伝える機会を大切にしている。子ども会議では、子どもを中心として進める中で、一つのことに対してみんなで考え、答えを出し、理解や納得に基づいて生活・活動を組み立てていけるように、職員は見守り、援助をしている。毎日のミニゲームの時間には、子どもからリクエストのあるミニゲームを実施したり、リクエストのあった行事を実施したりしている。帰りの会では、友達の良いところを発表し合っている。良いところを認める、それを伝えるなどの経験を通して、肯定的な視点やきちんと自分の意見を表明できる力を育んでいる。また、一人ひとりの自己肯定感を高める機会ともなっている。そのほか、子どもが進級した際の居場所となることも視野に入れて、地域の児童館と定期的に交流会を実施し、行事にも積極的に参加している。地域の他の学童保育クラブとの遊びやイベントなども活かし、子ども同士の関係づくりや豊かな経験ができるように取り組んでいる。
A8	⑤子どもが自分の気持ちや意見を表現することができるように援助している。	A	

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（４）固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援</td></tr>
<tr><td>A9</td><td>①障害のある子どもの受入れの考え方を理解したうえで、受け入れに努めている。</td><td>A</td><td rowspan="3">障害を有することで育成支援上特別な支援が必要な子どもの受け入れも行っている。具体的な手続き内容などは学童保育クラブ利用案内においても案内している。区の審査などの手続きを経てその可否が決定される仕組みとなっている。受け入れの際は、健康状態や発達の状況など子どもの心身の具体的な状況や、家庭の状況などを確認し、育成支援のための基礎的な情報としてまとめ、職員間で共有している。特別支援の対象となる子ども一人ひとりに対し育成目標を立て、巡回指導による専門家の助言なども活用しながら、成功体験を積み重ね、目標に沿って成長してけるよう援助している。受け入れにあたっては、入会面談時に障害や特性を確認し、必要に応じて関係機関と連携をとり、保護者や関係機関とも一緒に対応を検討するなど、いつでも受け入れられる体制を整えている。区内の巡回相談、スーパーバイザー相談、特別支援学級教諭懇談会などを利用し、支援方法の相談を実施している。児童虐待については「子どもに対する人権侵害であり、早期発見、早期対応が必要である」との認識のもと、職員に対して研修を行っている。日常的には、子どもの気になる言動や変化に気を配り。職員間で共有し合っている。必要に応じて関係機関（一次的には子ども家庭支援センター）に連絡を入れて対応している。そして保護者との関係を構築し、子どもの最善の利益に資するよう、情報収集に力を入れている。</td></tr>
<tr><td>A10</td><td>②障害のある子どもの育成支援に当たっての留意点を踏まえ、育成支援を行っている。</td><td>A</td></tr>
<tr><td>A11</td><td>③特に配慮を必要とする子どもへの対応に当たって、関係機関と連携して適切な支援を行っている。</td><td>A</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td colspan="3">（５）適切なおやつや食事の提供</td></tr>
<tr><td>A12</td><td>①放課後の時間帯におやつを適切に提供している。</td><td>A</td><td rowspan="2">補食としてのおやつの提供により、食べる楽しみだけでなく空腹を解消し、落ち着いて過ごせるように配慮している。毎月、「スペシャルおやつの日」を設け、季節の果物のほか、子どもが求めるおやつを提供している。アレルギー対応としては、アレルギー対応のおやつを専用の皿を用いて個別に提供している。対応上の手順や留意事項を定めたマニュアルを身近に備え、すぐに活用できるようにしている。アレルギー関連の個別の事情は、保護者から提供されるアレルギー調査表や児童台帳の記載事項などから把握している。毎年アレルギーに関する社内研修を実施している。アレルギー対応は個別に事前面談し、アレルギー調査表をもとに内容の確認、緊急時の対応の確認をしている。その上で、アレルギー対応マニュアルの定めに則って、食に伴う事故の防止や発生時の対応をとることとしている。また研修で学んだエピペン（アドレナリン自己注射薬）の使用方法を職員全体で共有し、事故が発生した際に職員全員が落ちついて対応できるように努めている。</td></tr>
<tr><td>A13</td><td>②食に伴う事故（食物アレルギー事故、窒息事故、食中毒等）を防止するための対応を行っている。</td><td>A</td></tr>
</table>

	（６）安全と衛生の確保		
A14	①子どもの安全を確保する取り組みを行っている。	A	子どもが使うことの多い遊具は、壊れていないか、ケガを誘発する可能性はないかといった視点から点検を行い、使いやすさに配慮して整理整頓を行っている。また、事故やケガは発生予防に努めつつ、研修の受講や過去の事例に基づく注意喚起などにより、発生時の迅速かつ的確な対応方法を確認している。事故・怪我の発生時における対応のフローチャートを職員に周知している。事故は、特に受診が必要なものを所定の報告書に記載することで発生の経緯や原因と思われる事項などを整理し、区に報告している。年度の初めに帰宅路図を回収し、毎年危険箇所がないか、毎年調査を行っている。危険個所を発見した際や近隣で事故が発生した場合は、帰りの会などで帰宅指導を行っている。衛生面については、新型コロナウイルス感染症の蔓延防止の観点からも、引き続き室内の換気や備品の消毒などには力を入れている。子どもに対しては、外遊びから帰ってきた後やおやつ前などに、しっかりと手洗いをするよう声掛けをしている。職員に対しては、手洗いや爪切りなど、常に清潔な状態で育成支援に臨むことができるようにしている。
A15	②衛生管理に関する取り組みを適切に行っている。	A	

A-2　保護者・学校との連携

	評価項目	評価	講評
	（1）保護者との連携		
A16	①保護者との協力関係を築いている。	A	問い合わせや見学、入会時の説明以降、保護者との協力関係の構築はスタートする。連絡帳や電話により学童保育クラブでの子どもの様子を伝え、お迎えの際にもその日の出来事や子どもがどのように過ごしたかを口頭で伝えている。個人面談や保護者会なども、子どもの育ちを共有するだけでなく、クラブ運営に対する理解を得る上でも重要な機会として活用している。保護者会は、保護者同士の懇談を通して交流を図る機会となっている。親子でともに楽しむ機会として、親子交流会を実施している。レクリェーションホールを使用した親子交流会では、室内でも楽しめるドッチビーなどを子どもと楽しみ、子どもが楽しみ、また頑張る様子、子ども同士の関わりの様子などを見る機会を提供するとともに、保護者同士のつながりを持てるように工夫している。
	（2）学校との連携		
A17	子どもの生活の連続性を保障するため、学校との連携を図っている。	A	小学校との情報交換や情報共有は密に行っている。学校からは学校だよりの提供を受け、行事や下校時刻など、予定や動きを確認している。学童保育クラブからもクラブだよりを送り、クラブで過ごす子どもの様子を伝えている。子どもの育成支援上、気になることや、学校での出来事と関連すると思われること、学校にも伝えておいた方が良いと思われることなどがあれば、学校側と情報交換を行っている。必要に応じて随時担任教諭と子どもに関する情報を共有している。トラブルがあった場合も学校と情報共有を行い、子どもに対する適切な対応につなげている。

A-3 子どもの権利擁護

	評価項目	評価	講評
	（1）子どもの権利擁護		
A18	①子どもの権利擁護に関する取り組みが徹底されている。	A	子どもの人権の擁護や個人情報保護など、職員が遵守・実践すべき事柄が記載されたカード（クレドカード）の携帯を職員に義務付けている。このクレドに基づく振り返りの場（クレドミーティング）を設けて、職員の意識化を図っている。また、職員の言動を検証し、権利侵害に該当する、また権利侵害と誤解される恐れのあるようなものがないか、確認する期間を年に2回設けている。研修にも人権に関する内容を盛り込み、改めて学び、振り返り、意識化する取り組みを継続している。