

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	鷹番学童保育クラブ	
事業所連絡先	〒	〒152-0003
	所在地	目黒区碑文谷六丁目2番23号
	電話番号	03-5721-3390
事業所代表者	松本 政美	
事業所概要	種 別	委託 学童保育クラブ
	運営主体	株式会社マミー・インターナショナル

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. 14
評価合議日	2023. 12. 19

総 評

《特に良いと思われる点》

●地域と関わりながら子どもが主体的に活動できるような支援ができています

商店街の中で、地域に親しまれてきた学童保育クラブとして、公営時代の良さを引き継ぎ、現在の育成支援を展開している。学童保育クラブの応援歌や踊りもあり、保護者に引き継がれている。そして、様々なコミュニティが子どもの成長に関わり、協働していける環境がある。近隣の方に見守られる、地域に根差した施設であり、そのつながりや力が良い影響をもたらしている。日々の活動の中では、3年生が中心となった班活動などに取り組んでいる。子どもが子どもに伝え、学び合うことができよう、常に職員は考えて実践している。日々一緒に過ごし、遊ぶ中で、子ども同士のつながりが自然に身についている。子どもが話し合い、遊ぶ内容やルールが決められ、職員がそれを見守り、時には喜びを一緒に共感し、楽しく過ごすことができている。今後も引き続き、安心・安全の毎日の生活の中で、地域資源の力を借りて子どもの成長を支援し、「学童保育クラブが楽しい」と思えるように活動を組み立てていく方針である。

●組織的・体系的・重層的な人材育成や働きやすい職場環境の整備に取り組んでいる

法人として人材育成に関する総合的な計画を策定し、個々の職員の成長の見通しを示している。また年間での研修計画を策定することで、何を学べるか、どのように学びを進めていくかを考えられるようにしている。さらに職員を複数の階層に分け、それぞれに応じた目標設定を行い、様々なテーマで編成される専門部会が行う研修や外部研修などを活用しながら進捗管理を行っている。そして、初年度の職員にはブラザー&シスター制度を、2年目以降の職員には自己目標達成シートをそれぞれ活用するなど、経験に応じて必要な支援を行うことで、着実な成長をサポートしている。そのほか、法人が運営する施設間での交換研修の実施、社外機関研修への公募制度の運用、資格取得応援制度の運用、オンライン研修の実施など、職員一人ひとりの向上意欲に応えている。これらに加え、法人として時短勤務制度を導入し、子育て中の職員をはじめとして仕事を継続しやすいよう配慮・工夫している。復職制度もあり、社外での経験を現場に還元することを歓迎している。また、残業ゼロ（定時退社）については、施設長をはじめ、施設長補佐が部下の作業状況をTODOリストにより把握・管理し、朝のミーティングで作業確認をするなどしてフォローしている。自己管理を促すのみならず、全員で現状を把握し、互いにフォローしやすくする工夫がある。本社担当者による巡回では、全職員の様子を確認し、良かったことや課題と思われることを伝えることで、本人の成長の支援、働きやすさややりがいの向上を図っている。ブラザー&シスター制度も、入職直後の時期における疑問や悩み、孤独感などの解消に活かしている。

《更なる改善が望まれる点》

●地域や保護者との協力、学校との連携などに、引き続き、取り組んでいく
地域の協力を得られるように積極的に行事などにも参加するように努めてきた。PTA実行委員、地域の住区住民会議、自治会の集まりなどに参加することで、つながりを持つことができている。近隣保育園との交流や地域の商店とも、少しずつ関わりが広がっている。今年度は、クラブ交流会（4施設合同運動会）を保護者とOBとともに行い、大きな反響があった。子どもの活動を楽しく、豊かなものにするためにも、引き続き地域との交流に積極的に取り組んでいく必要がある。また、子どもの様子などを保護者と共有し、子どもの成長とともに喜び合う関係を深めていくためには、保護者が参加できる行事をさらに充実させていく必要がある。「共有」については、小学校の担任教諭との連携も、子どもの成長を支えていくためには不可欠であり、密に連絡を取っていく意欲を持っている。子どもを中心に据えて、地域、保護者、学校との関係を今後も深めて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「Mommy, always there for you!」（マミーはいつも人のためにあります）というスローガンを打ち出すことで、追求する価値を明確化している。年度当初にはキックオフミーティングを開催し、法人、教育事業部、学童保育クラブの目指す事柄について、意識統一を図った上で事業を開始している。この意思統一には非常勤職員を含む全職員が含まれている。保護者には、利用開始時において、学童保育クラブとして大切にしていくことを、入所のしおりなどを用いて説明している。なお、当学童保育クラブ事業は目黒区から運営を受託しているものであるため、目黒区の理念を踏まえて事業を行っていることを保護者会などで周知している。

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	運営法人と連携して、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、区主催の民営学童保育クラブ連絡会などを通して、事業環境などについて情報を得ている。そのほか、法人内で9つの地域ごとで行うブロック会議に参加している。こうした関わりを通して把握した情報を、自施設の運営に活かしている。さらに、施設長やエリアマネージャーなどによる管理者会議、テーマに沿って取り組みの検証を行う振り返りチェックシートなど、法人としてPDCAサイクルに則った課題の抽出とその解決のための仕組みを確立している。
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	運営法人として先の見通しに立った経営を行うために、役員会や部次長会などでの検討を経て中期計画を策定し、中長期の事業目標を設定している。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。そして、部次長会において、中期計画で示された事項を具体化する年度ごとの事業計画を作成している。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、上記の諸計画とは別に、区が策定する目黒区子ども総合計画を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	法人としてPDCAサイクルに則った事業運営のための仕組みを確立し、運用している。年度当初に開催するキックオフミーティングにより、経営方針や事業目標などを職員全体で共有している。施設長やエリアマネージャーなどによる管理者会議も、方針や課題の共有に役立てている。さらに法人では定期的に各施設を巡回し、前回巡回時の指摘事項の現状の確認、ミーティングの実施状況の確認、各職員への指導や助言、励ましなどを行っている。法人が運営する各施設の代表者が集う施設長会議では、安全管理などの専門部会の取り組み報告、巡回によって把握した各施設の良い点や課題点などの共有を図っている。毎月の職員ミーティングでは、1か月の取り組みの振り返り、課題の整理、目標の設定などを行っている。加えて、上半期・下半期の総括として、人材育成や安全管理、現場運営などのテーマに沿って、チェックシートを用いて取り組みの検証を行っている。こうした重層的な取り組みを通して、成果の確認、課題の抽出と解決を図っている。また、本部からのトップダウンだけでなく、施設長・職員の声が反映されるボトムアップを実践することで、改善プロセスへの現場職員の主体的な参画を確保している。保護者に対しては、入所のしおりやホームページなどを活用した説明により、当該年度の活動計画・行事予定などをわかりやすい表現で伝えている。
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	目黒区では、公設公営、公設民営の各施設において、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。 法人として重層的な振り返りの仕組みを整え、現場における日々の振り返り、毎月の検証、上半期・下半期での総括、本社による巡回などを通して、常に運営・育成支援の質の維持を図っている。特に現場では、「子ども自身が学童保育クラブをつくっていく」という考えのもと、子どもの声を支援や活動の質の向上に活かしていく取り組みを進めている。 自己評価としては、国基準の評価シートに基づいたものを令和3年度より実施している。第三者評価については、令和4年度から5年ごとの受審を予定して実施している。 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	法人として各役職者の職責を明確化している。管理者会議などにおいて、役員・事業本部長は、ブロック長・施設長に対して直接対話の機会を持ち、マネジメントの姿勢を浸透させるべく働きかけを行っている。学童保育クラブとしては、年度当初に管理者としての役割や責任について職員全体と共有することで、組織としての縦軸・指揮系統を確認している。マニュアルや運営方針においても、管理者としての職責を明確化している。また、職員が遵守すべき法令として、様々なマニュアルにその根拠となる法令を明記している。これにより、「なぜ、当該事項が求められているのか」を各職員が理解できるようになっている。法令の改定があれば、運営法人の
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	専門部会が主導して各施設・職員に周知を図っている。外国人職員に対しても、日本語と英語の両言語による理解と浸透の機会を設けている。学童保育クラブの運営上、踏まえるべき目黒区の各種条例などについても、職員が閲覧できるようにファイリングしており、必要に応じて説明や読み合わせを行っている。子どもの権利の擁護・追求といった大きな課題については、職員の心構えなどの形で具体化し、職員が理解し実践できるよう工夫している。なお、今回の第三者評価においても、全職員でその内容の理解や準備に携わることで、目的意識を持って臨むなど、制度を有効活用して運営・育成支援の責任ある遂行に役立てている。

	(2) 運営主体のリーダーシップが発揮されている。		
12	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。	A	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サイクルに則って行っている。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というプロセスを通して、改善・向上を行っている。
13	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。	A	法人としては、運営する各施設間の連携により各施設での取り組みを自施設での取り組みの質の向上につなげる取り組みにも力を入れている。保育実践にすぐに応用できる情報をシステム上には豊富に保存・保管しており、実践上のヒントを得ることができる。また、管理者会議、定期的な巡回、振り返りチェックシートなどの取り組みを通して、業務の改善や取り組みの実効性の向上を図っている。

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施設として、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。人材の確保を図るため、様々な対象者へのアプローチを行うチームを編成し、これから仕事を選ぼうとする方々に対し、育成支援という仕事の魅力や法人のアピールポイントなどが伝わるように取り組んでいる。新卒者を対象とした資格・教諭免許取得可能校と連携しているチーム、転職者・経験者採用を対象とした就職フェアを対象とするチーム、新卒者・転職者などに向けて働きかける媒体チームなどのチームが、それぞれ効果的な人材確保策を進めている。採用にあたっては、本部での面接に加え、2か所の現場での面接を行っている。
15	②総合的な人事管理が行われている。	A	これにより、実際に勤務することになる可能性のある現場の施設長や職員による見方を確認し、また、志願者にも職場となる可能性のある現場の雰囲気を知る機会としている。採用後の人材の定着の面では、新入社員一人ひとりに対し、先輩社員が指導役として仕事の取り組み方や考え方を指導する制度（ブラザー&シスター制度）を活用し、疑問や悩みに寄り添い、解決を助言し、また思いに共感するなど、丁寧な育成を通して着実な定着に取り組んでいる。また、「人を評価することで自分を振り返る」という意味も踏まえて、役職に応じた自己他己評価制度、スポーツや芸術などの得意分野を活かして講師となるエントリー制度などを運用することで、各自の成長を支援している。

(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んでいる。	A	法人として時短勤務制度を導入し、子育て中の職員をはじめとして仕事を継続しやすいよう配慮・工夫している。復職制度もあり、社外での経験を現場に還元することを歓迎している。また、有給休暇も取得を促す時間有給・半休・超勤時後勤務時間調整などを組み合わせた総合的な管理に取り組んでいる。 施設長は、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、定時退社を目指して、個々の状況を見ながら助言を行っている。残業ゼロ（定時退社）については、施設長をはじめ、施設長補佐が部下の作業状況をＴＯＤＯリストにより把握・管理し、朝のミーティングで作業確認をするなどしてフォローしている。ＴＯＤＯリストは、各々が担当している業務をホワイトボードにより見える化し、全員が共有できるもので、自己管理を促すのみならず、全員で現状を把握し、互いにフォローしやすくする工夫と言える。本社担当者による巡回では、全職員の様子を確認し、良かったことや課題と思われることを伝えることで、本人の成長の支援、働きやすさややりがいの向上を図っている。ブラザー&シスター制度も、入職直後の時期における疑問や悩み、孤独感などの解消に活かしている。

(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。			
17	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。	A	法人として人材育成に関する総合的な計画を策定し、個々の職員の成長の見通しを示している。また年間での研修計画を策定することで、何を学べるか、どのように学びを進めていくかを考えられるようにしている。さらに職員を複数の階層に分け、それぞれに応じた目標設定を行っている。それらの目標の達成を期するために、各自でさらに目標や取り組み内容を設定している。そして、様々なテーマで編成される専門部会が行う研修や外部研修などを活用しながら目標の達成を目指し、定期的に振り返りを行うことで目標達成にかかわる進捗管理を行っている。初年度の職員にはブラザー&シスター制度を、2年目以降の職員には自己目標達成シートをそれぞれ活用するなど、経験に応じて必要な支援を行うことで、着実な成長をサポートしている。そのほか、法人が運営する施設間での交換研修の実施、社外機関研修への公募制度の運用、資格取得応援制度の運用、オンライン研修の実施など、職員一人ひとりの向上意欲に応えている。
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。	A	
19	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	A	
(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	実習生などの受け入れに関しては、運営主体として、マニュアルをはじめとして受け入れの手順などの体制を整えている。目黒区からの要請に応える形で、受け入れを行っている。運営主体としては、他施設での豊富な受け入れ実績をもとに、ノウハウを確立している。当施設における受け入れについては、積極的に受け入れていく姿勢を保持している。

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。目黒区のホームページでは、区内各施設で統一された形式に則り、学童保育クラブの基本方針、利用者アンケート、自己チェックシートなどを公表している。年間行事やアンケート調査結果についても観覧できる。クラブだよりなどは小学校などの関係機関に配布し、クラブの現在の動きを発信している。また、運営を受託した法人として、透明性の確保と適正な運営に対し、高い意識を持って取り組んでいる。経営においては、顧問税理士による経理に対する助言なども活用しながら、適正な運営状態を確保している。区による履行実績評価や適宜来室もある。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。
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	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。会議でのつながりを活かして、夏祭りなどの行事について地域に案内している。また、4施設合同での運動会など、保護者やOB児童も参加する形で、施設間交流を行っている。近隣の保育園とも交流を継続しており、保育士体験として、学童保育クラブの子どもが園のお手伝いをする機会を設けたり、園の子どもが学童保育クラブに遊びに来たりするなど、乳幼児と関わっている。朗読グループ（りぷりんと目黒 りあん）による絵本の読み聞かせを聞いたり、またグループのメンバーにより囲碁を教えてもらったりするなど、職員以外の大人との関わりの中で子どもが楽しく過ごせるようにしている。ボランティアなどの受け入れに関しては、運営主体として、マニュアルをはじめとして受け入れの手順などの体制を整えている。運営主体としては、他施設での豊富な受け入れ実績をもとに、ノウハウを確立している。当施設における受け入れについては、積極的に受け入れていく姿勢を保持している。
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。住区住民会議への参画は、地域の様々な主体とのつながり作りや関係の維持、日々の連携に活きている。小学校やPTAなどとは日ごろから良好な関係の維持に努め、子どもの様子などについて情報を共有している。子どもの健やかな成長を支援すべく、子ども家庭支援センターなどとも連携している。
(3) 地域の福祉向上のための取り組みを行っている。			
26	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。	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。住区住民会議への参画は、地域の様々な主体とのつながり作りや関係の維持、日々の連携に活きている。小学校やPTAなどとは日ごろから良好な関係の維持に努め、子どもの様子などについて情報を共有している。子どもの健やかな成長を支援すべく、子ども家庭支援センターなどとも連携している。
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	地域のニーズや公益に資する取り組みとしては、子どもの活動の幅を広げるものが、該当する。具体的には、施設間交流は、他施設にとっても、多様な経験を提供する関わりとなっている。読み聞かせを行うグループの受け入れは、子どもにとっての豊かな体験のみならず、地域の方々への役割の提供という意味合いも持つ。

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。「子どもや保護者の尊重」という点では、行動規範の明確化や職員各自の振り返りを促す重層的な取り組みなどを通して、徹底している。これにより、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、体罰、不適切な指導・暴言・行き過ぎた指示、猥褻な行いなどを禁止事項として明確化し、それらに該当する言動の有無を確認すると同時に、各職員の意識の向上を図っている。チェックシートなどを活用した振り返りは、職員の意識の向上に役立てている。こうした様々な取り組みにより、「子どもや保護者の尊重」のための認識の統一と情報の共有を図っている。プライバシーの保護に対しても、同様に、姿勢や方針を明確化し、職員の意識化と実践を継続している
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	

	(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。		
30	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。	A	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、サービスの内容や規則について分かりやすく説明することを心掛け、疑問や関心に応えている。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。夏季などの長期の休みの前にも、利用方法について説明を行っている。入所時には、入所のしおりを配布するとともに、説明会を実施し、情報提供している。
31	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。	A	
32	③評価外		

(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。年1回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、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いる。日々のコミュニケーションも、意見や要望をつかむ機会として大切にしている。直接声を届ける仕組みとしては、子どもを対象としたアンケートボックスに加え、保護者向けの意見箱も設置し、さらに安心でんしょばとのシステムを利用するなど、より意見を伝えやすい環境を整えている。
(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	法人として苦情の受付から解決を図るまでの一連のプロセスをマニュアルとして明確化している。このマニュアルを整備することで、苦情対応の流れについて、職員が確認できるようにしている。また、子どもを対象としたアンケートボックスや保護者向けの意見箱を設置し、「意見をいつでも受け付ける」という姿勢を示すとともに、寄せられた声をもとに「子ども・保護者と一緒に考える」という姿勢で改善に取り組んでいる。また、子どもとの日々の関わりの中で、つぶやきや表情を捉え、必要な場合は個別に話を聞くなど、子どもが思いを伝えやすいよう配慮している。保護者に対しては、日々のコミュニケーション、連絡帳のやり取り、面談、保護者会、電話対応など、様々な機会を捉えて声に耳を傾けている。寄せられた声や職員の気づきなどは毎日のミーティングなどで内容を共有し、必要な対応につなげている。事案の内容によっては、法人本部のエリアマネージャーや区の所管課である子育て支援課と連携して対応している。
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	

(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。			
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	法人として、危機管理の各分野における対応手順をマニュアルとして明確化している。また、法人が運営する各施設の代表者（施設長）により構成される部会のうち、安全管理をテーマとした専門部会のもとで、セーフティーキーパーを各施設に配置している。このセーフティーキーパーを中心に、危険個所の確認をはじめとする施設内の安全管理を行っている。当学童保育クラブの状況を含めて各施設の情報を専門部会で共有・検討し、各施設での対応力の向上を図っている。新型コロナウイルス感染症を含む感染症への対策についても、マニュアル化している。感染症に関する区からの報告などをもとに、対応上の留意事項などの確認を行っている。また、運営委託を受けた施設として、目黒区の対応（マニュアル、ガイドラインなど）を遵守している。そのほか、安全管理マニュアル（フローチャート）や災害時初期対応マニュアル、自衛消防隊の編成、避難場所などについて事務所に掲示し、職員がいつでも確認できるようにしている。そして、毎月防災や防犯のための訓練を実施している。事故やヒヤリハットなどの事例も記録として残し、対応の見直しにつなげている。
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、取り組みを行っている。	A	
39	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。	A	

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	目黒区では、公設公営、公設民営の各施設において、「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。目黒区児童館学童保育クラブ運営指針は適宜見直しが行われることになっている。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。
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	目黒区では、公設公営、公設民営の各施設において、「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	日々の記録は保育日誌に記載し、日々のミーティングなどを通して職員全体で子どもの様子を共有している。育成支援にかかわる子どもの基本情報を記載した児童台帳、保護者との面談時の記録や考察をまとめた個人面談表、専門的な立場からのスーパービジョンにより得られた指導・助言をまとめた相談連絡票などの内容なども確認し、共有している。こうした高度な個人情報を含む記録類は、区の規程に則り、適切な管理体制を築いている。紙媒体の記録については施錠できるキャビネットに、また電子媒体での情報は外部への漏洩防止策を図った上でパソコン上で管理している。なお、「務室には大切な書類がある」ということを子どもにも周知し、入室時にはノックをすることも伝えている。
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	「子どものための学童保育クラブ」「子どもがつくる学童保育クラブ」という考えを育成支援の根底に据えている。人的・物的環境の面でも、こうした考えにもとづいて、その充実に取り組んでいる。日々の関わりの中で、子どもの思いを受け止め、つぶやきや表情を捉え、必要な場合は個別に話を聞くなど、子どもが安心できる人的環境としての職員の存在がある。また、学童保育クラブ単独の建物は、平屋で、専用室とプレイルームを備えており、部屋の使い方の自由度が高い。専用の庭も備えている。生活・活動の場として活用する学習室、プレイルーム、トイレなどは、安全点検を欠かすことなく行うとともに、衛生的な環境の保持にも注意を払っている。「自分たちが使うところは自分たちで手入れをして大切に使う」ことを意識し、草取りや整備を子どもが中心となって行っている。安心・安全の場を継続してともに作っていくことで、子どもが伸び伸びと活動できるように支援している。

(2) 学童保育クラブにおける育成支援			
A2	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。	A	子ども一人ひとりに寄り添い、一緒に遊び、一緒に考え、安心・安全な生活を送ることができるように努めている。また、通所に後ろ向きな気持ちが見て取れる際は、保護者との密に連絡を取り、子どもの思いに耳を傾け、悩みや気持ちの揺れなどを捉え、職員間で共有し、個々に応じた対応につなげている。小学校とも協力関係を築き、子どもの健やかな成長をともに支えていけるようにしている。仮に連絡なしに来なかったり、連絡帳に記載のあるものと異なる時間で登所があったりした場合は、電話連絡により保護者に確認している。こうした手続きや対応方法は、利用開始の時点で保護者に説明している。また出欠状況を確認して気になる場合は、保護者に状況確認を行っている。
A3	②子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	A	

(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			
A4	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。	A	ホワイトボードに子どもの一日の活動の流れを掲示し、自分で時計を見て、自分で予定を把握し、行動できるようにしている。ホワイトボードを活用して自己管理意識を育んでいく取り組みは、公営時代の良さを引き継いで実施している。活動の切り替え場面では、子ども自身の声で子どもが次の活動に切り替える姿を見守っている。こうして、自分たちで生活や活動を組み立てていく自主性や主体性を尊重している。毎月の予定も掲示し、「いつ」「何を」行うかを分かるようにしている。すべてのイベントにおいて、子どもが主体となって準備を行っている。遠足なども、行きたい場所についてアンケートを取ることで、楽しむことに「選択」「決定」の要素を取り入れている。また、生活習慣の確立という点では、挨拶などは職員が率先して行う姿を示し、手洗いやうがいなどの衛生面については、子どもの目につきやすい場所に適切な方法での励行を促す掲示を行っている。ロッカーの整理整頓を行う日を固定して設け、「自分のことは自分で行う」ことを習慣化している。さらに、一人ひとりの成長過程を捉え、得意なことを伸ばし、苦手なことにはゆっくりと向き合えるような環境作りを心掛けている。遊びなどでは、子どもが自分たちで決まりを作り、ルールを守り、その中で善悪の判断ができるようにしている。子どもが安心して過ごせるように常に職員は子どもに寄り添い、気になる様子が見られる場合は、その子にとって良い方向になるように、関わり方や環境設定を検討している。
A5	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。	A	
A6	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。	A	

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	「子どもがつくる学童保育クラブ」との考えのもと、生活や活動の中での子どもの自主性や主体性の発揮を尊重し、子ども同士の関わり合いの広がりを支援している。個々の遊びを保障しつつ、設定あそびとして、全員で同じ遊びに参加する機会を月に数回設けている。毎月の誕生会では、誕生者によるクイズを行い、頑張っていることなどを発表している。また、3年生が主体となって班活動を行っている。おやつあいさつ、片付け、イベント（夏まつり、お店屋さん、ゲーム大会）、大そうじ、夏休みの栽培物への水やりなど、様々な場面で役割を果たしていく中で、子ども同士が協力したり、自信を持ったり、子ども同士で関係を作り、また深めていく姿がある。一人で遊んでいる子どもについては、無理のない範囲で他の子どもが遊んでいる輪と一緒に入り、遊びながら関係を築けるように支援している。さらに、リクエストBOXを設置し、リクエストのあった内容も掲示している。「声に耳を傾ける」ということだけでなく、子ども自身が選択・決定していくことを大切にしている。
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	

(4) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援			
A9	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。	A	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を行っている。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。保護者とは受け入れ決定後に面談を行い、利用方法や子どもの状況について確認をしている。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、スーパーバイザー派遣事業を受講し、巡回指導による専門家の助言なども活用しながら、集団での関わりの中で生活・活動を行っていきけるよう、支援にあたっている。また、今年度は、区の発達障害に関する総合的な支援施設による巡回指導の対象施設に立候補しており、子どもに合った対応方法について相談する予定である。そもほか、障がい児対応連絡会主催の研修に参加し、対応力の向上に努めている。なお、必要に応じて、児童の通う学校の教諭との情報共有、利用中の障害福祉サービス事業者との懇談を実施している。配慮を必要とする子どもへの対応については、区の子ども家庭支援センターへ連絡するなど、関係機関と連携している。
A10	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。	A	
A11	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。	A	

(5) 適切なおやつや食事の提供			
A12	①放課後の時間帯におやつを適切に提供している。	A	毎日15時30分を目途に、月ごとのメニューに沿っておやつ（補食）を提供している。誕生会などに合わせて、子どもの意見を取り入れた特別なメニューを提供するなど、食の大切さも伝えつつ、おやつの時間を楽しむことが出来るよう工夫している。おやつの提供に際しては、賞味期限の確認、提供にかかわる職員の衛生チェックなど、安全な提供を追求している。また、アレルギーの事故を防ぐためアレルギー調査を年2回行うことで、事故予防に努めている。
A13	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。	A	食材購入後の保管期間や提供不可食材の確認なども、目黒区のおやつ等調理活動業務衛生・作業基準に従って対応している。特別なメニューを提供する際は、連絡帳に原材料表を貼付し、食べることができるものに保護者がサインをすることで、提供する食材を確認した上で、対応している。これにより、アレルギーの有無にかかわらず、安全と楽しさが両立したおやつを提供している。
(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	安全に帰宅できるよう、交通ルールや適切な歩き方などを日々指導している。また、「一緒に考える」実践の一環として、子どもとともに危険予知のトレーニングを行い、事故の回避を子ども自身が考え、気をつけて行動できるように援助している。避難訓練も、子どもとともに行うことで、非常時における適切な行動を身に付けられるようにしている。
A15	②衛生管理に関する取り組みを適切に行っている。	A	活動スペース全体や備品、遊具などの安全点検による危険箇所への対応、おやつ提供時の手指消毒や手袋の使用、食器乾燥機の利用、そして職員全員に対する毎月の細菌検査の実施など、衛生的な環境の維持には日々意識的に取り組んでいる。

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。保護者とは、日々のコミュニケーションを密にとるよう心掛けている。連絡帳や電話などにより学童保育クラブでの子どもの様子を伝え、保護者からの問い合わせにも丁寧に応じている。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、困りごとについて相談できる機会として、また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。クラブだよりには写真を取り入れて活動の様子をお伝えし、保護者に対し、子どもの様子、過ごし方、表情などが伝わるように取り組んでいる。
	(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	主に施設長を窓口として、小学校との連携・協力関係を構築している。子どもの様子、活動の状況、けがやトラブル、早退など、様々な事項について日々情報の交換・共有を行っている。各学級の担任教諭との情報交換、校長や副校長との懇談なども必要に応じて行い、クラブだより、学校だより、クラスだよりなども互いに提供することで、相互理解を図っている。

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	就業規則などの基本的なルールのほか、職員が遵守・擁護すべき行動規範・子どもの権利などを明確化している。入社時には、新入職員を対象に研修を行い、それらに対する理解を深められるようにしている。年度当初にミーティングでも確認し、意識化を図っている。その上で、自身の行動や仕事の進め方などを振り返る機会を毎月設けている。臨時職員についても振り返りの機会を定期的に設けている。 具体的な禁止事項としては、体罰、不適切な指導・暴言・行き過ぎた指示、猥褻な行いなどを掲げ、それらに該当する言動の有無を自己評価により確認すると同時に、各職員の意識の向上を図っている。 「不適切指導を行った保育士・職員の責任」をテーマとした動画研修も取り入れている。目黒区子ども条例なども、常に確認することが出来るようにしている。