

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	中央町児童館学童保育クラブ	
事業所連絡先	〒	〒152-0001
	所在地	目黒区中央町二丁目32番5号
	電話番号	03-3714-6302
事業所代表者	小暮 緑	
事業所概要	種 別	委託 学童保育クラブ
	運営主体	社会福祉法人 雲柱社

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. 11
評価合議日	2023. 12. 17

総 評

《特に良いと思われる点》

●子ども自身が遊びを自由に選択できる環境を整え、子ども同士の人間関係を豊かに作り出せるように援助している

学童保育クラブが「一人ひとりが自分らしく過ごせる居場所」となれるような取り組みを行っている。職員は一人ひとりの様子を把握しながら、出来る限り子どもの間に入り、一緒に過ごすことで信頼関係を築き、ソフト面でも安心して過ごせる居場所を目指している。児童館併設の学童保育クラブとしての特色を活かし、滞在時間の長い子ども、短い子ども、運動好き、読書好き、工作好きな子ども、それぞれが、放課後の時間を自分らしく過ごせるようサポートしている。おやつを提供も2部制とし、高学年・低学年の登所時間の差や多くの早帰りの子どもに配慮した制度となっている。また、子どもが好きな遊びや遊ぶ場を選択して自分らしく過せるように、児童館職員とも常に連携して子どもの様子を共有している。ワンフロアで全体を見渡すことができる構造と、両事業の間での連携による安心できる環境の中でこそ、子どもが中高生と交流する姿がある。中高生は、自分が学童保育クラブに通っていた頃に経験したことを子どもに伝えたり、一緒に遊んだりするなど、自然に交流している。学童保育クラブという場を通して、人と人とのつながりが続いていることが感じられる。

●職員が自らのキャリアプランに活かせるような総合的な人事の仕組みづくりができている

法人事業計画にも明記されている通り、法人全体で働きやすい職場づくりを目指している。研修受講についても計画を策定して参加を促し、研修制度にもとづき職員育成を行っている。行動評価シートや目標管理シートを活用し、年数回職員と面談を行い、進捗状況やそれぞれの状況について確認し、評価する仕組みを確立し運用している。職員の評価内容については、法人組織のブロック内で共有している。また、ジョブリクエストの仕組みにより、他のブロックへの異動を希望することができる。本人からの希望をもとに面談を行い、場合によっては学童保育クラブから保育園や児童館、子ども発達支援センターなど、異なる職場に勤務できる可能性がある。異動により他の職場での経験を活かし、新たな職場に新しい視点や刺激を与える機会となり、職場の活性化につながっている。また、働き方を選択できるので、個人のスキルアップや長く働き続けることができる環境が確保されているということでもある。加えて、全職員対象の法人の全体研修でも、グループディスカッションにより、他業種の業務を知ることができる。ジョブリクエストは、人材を育て、活かし、定着させる大きな意味がある取り組みとなっている。

《更なる改善が望まれる点》

●保護者との信頼や連携を深める取り組みや地域に向けた情報発信を積極的に行っていく

各家庭との継続的な関わりは、今後も大切にしていきたいとともに、次年度は保護者・父母会との連携を深めたいと考えている。具体的には、保育参観週間を設けたり、親子交流会を増やしたり、父母会主催の公園でのお出かけ企画の実施などを考えている。保育参観は、忙しい保護者に日頃の様子を見てもらうことで、学童保育クラブでの生活や遊びをもっと知り、感じて、そして理解してもらえる機会である。そのため、「参観週間」として一定期間を設け、日程にとらわれず参加してもらいたいと考えている。また、入所希望の見学者に対応する中で、実際の子どもの様子を見て初めて児童館で遊べることを知ったり、「学童保育クラブではどのような遊びや関わりがあるのか」について改めて知る様子が見られた。これまでも利用者・利用希望者に伝えてきたものの、まだ周知の余地が残されていることが確認できている。こうしたことを踏まえ、今後は、保護者を含め、地域の方へ、学童保育クラブの実際について、情報をより積極的に発信する方法を選択して、実行し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	運営主体では、根本となる事業基本理念を掲げた上で、児童館、保育園、障がい児・者支援、子ども家庭支援センターの4つの事業を展開している。当学童保育クラブが属する児童館事業を含む各ブロックでは、理念を踏まえた事業目標を設定している。また、当学童保育クラブは目黒区からの受託事業であるため、目黒区の理念を事業の中心に据えている。職員には、会議や研修、そして日々の実践を通して、採用時以降もこれらの理念や目標の浸透を図っている。利用者である保護者には、利用開始の段階での説明をはじめとして、連絡や相談対応などの日々のコミュニケーションや説明・懇談の場を通して、法人・施設として大切にしていることが伝わるようにしている。

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	区の主管課、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、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広く関心を持ち、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。制度や事業の方向性、地域ニーズなどについては、目黒区館長会、民営学童連絡会、その他連絡会からの情報提供によっても把握している。運営主体本部からの伝達や、当学童保育クラブが所属する法人児童館・学童ブロック会での連絡なども、事業運営の現状を整理し運営を進めていく上で、欠かせないものとして活用している。そのほか、近隣の小学校内にある学童保育クラブやランランひろばなどの運営開始状況が当学童保育クラブの申請者数に関係するため、その動向を分析している。区や運営主体、その他関係機関との上記の連携に加えて、近隣の児童館や学童保育クラブ、その他の関係機関との情報共有を図っている。こうした把握した情報をもとに、学童保育クラブ面談や施設長会議、エリア会議などにおいて共有・分析し、課題を明確にし、その解決・改善に取り組んでいる。普段から運営状況や具体的な活動の様子を区の主管課、運営主体の本部に報告していることから、現場での課題解決に向けてスムーズに取り組むことができています。
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	区の主管課、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、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広く関心を持ち、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。制度や事業の方向性、地域ニーズなどについては、目黒区館長会、民営学童連絡会、その他連絡会からの情報提供によっても把握している。運営主体本部からの伝達や、当学童保育クラブが所属する法人児童館・学童ブロック会での連絡なども、事業運営の現状を整理し運営を進めていく上で、欠かせないものとして活用している。そのほか、近隣の小学校内にある学童保育クラブやランランひろばなどの運営開始状況が当学童保育クラブの申請者数に関係するため、その動向を分析している。区や運営主体、その他関係機関との上記の連携に加えて、近隣の児童館や学童保育クラブ、その他の関係機関との情報共有を図っている。こうした把握した情報をもとに、学童保育クラブ面談や施設長会議、エリア会議などにおいて共有・分析し、課題を明確にし、その解決・改善に取り組んでいる。普段から運営状況や具体的な活動の様子を区の主管課、運営主体の本部に報告していることから、現場での課題解決に向けてスムーズに取り組むことができています。

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	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。また、4つの事業展開する運営主体としても、中・長期計画を策定している。そして、学童保育クラブ保育方針とは別に、目黒区子ども総合計画、目黒区児童館学童保育クラブ運営指針、そして運営主体の中・長期計画を踏まえて具体的な事業計画を作成している。
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	12月頃から計画の振り返りと次年度の計画策定に向けた取り組みを開始している。事業計画の各項目に該当する取り組みについて、担当者を中心に振り返りを行っている。計画に基づく取り組みの進捗・達成状況を評価し、課題を抽出している。それを踏まえて、次年度の事業計画案を作成し、3月頃には最終版として作成したものを区に提出している。新年度に入ると、改めて年度の方針を職員と確認している。学童保育クラブ保育方針・総括は児童館の職員とも共有している。運営主体には、法人用の書式を用いて事業報告書や事業計画書を提出し、理事会において承認を得ている。
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	保護者に対しては、第1回保護者会の場を活用して、学童保育クラブ保育方針、年度の事業内容について説明を行っている。当該年度の一年に対し、保護者が見通しを持つことができるよう、年間計画を提示している。そして、保護者会を開催するごとに細かく説明をしている。保護者会で伝えきれないものや新たに説明が必要となった事項については、学童保育クラブだよりやその他の配布物により周知している。周知には、あんしんでんしょばとのシステムも活用している。

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、執行部やエリアマネージャーによる監督・助言・指導をはじめとする運営レベルでの改善の仕組みを運用し、事業の質の向上を図っている。また、現場の育成支援においては、学童保育クラブ保育方針に則った支援、その振り返りと共有、さらなる改善に取り組む実践がある。一日の中では、まず正規職員を中心として、子どもの様子、職員の対応、その他の留意・連絡事項を午前中に確認している。次いで午後には、パート職員を含めた全体で、改めて前日の振り返りと、当日のための確認と周知を行い、保育を開始している。この保育は、PDCAサイクルに則って改善・向上を図っている。事業全体については、利用者アンケートや自己評価により総括し、課題を抽出して保育の質の向上に努めている。 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	運営主体として、施設の管理・運営を担う施設長の役割を明確化している。施設長は、利用者（子ども、保護者）、職員、運営、予算などの管理のほか、行政対応や渉外（外部機関との連携）などの基本業務を遂行することで、その役割を果たしている。また、職員の働きやすさ、各自が力を発揮しやすい環境づくりなどへの配慮、率先した危機管理、コンプライアンス分野での教育・指導などを通して、職員に対し、自らの役割の理解を図っている。「遵守すべき法令などの理解」の面では、運営主体として確立した研修制度により、法人の理念、ミッション、倫理、個人情報保護、人権擁護などについて、職員の理解が深まるように取り組んでいる。
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	

	(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	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。また、上記の通り、目黒区では、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。そこで、施設長やリーダーは、日々の保育内容の充実、また職員の成長の支援などを通して、育成支援の質の向上を図るとともに、このPDCAサイクルに則った取り組みにより、業務の改善に取り組んでいる。
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	

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	区より運営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。仕様書に明示されている職員数を確保し、保育に支障の出ないように努めている。職員の採用は、当学童保育クラブが所属する児童館・学童保育ブロックとして、計画に従って行っている。ブロック内に採用担当者を置き、法人の人事室と連携して採用を行っている。 職員の希望に応じて他の職場を経験できる仕組みを運用している（ジョブリクエスト）。これは、本人の希望をもとに担当部署において面談を実施し、時期や人員配置の状況を踏まえつつ、運営主体が実施している事業－児童館、保育、障がい児・者支援、子ども家庭支援センターの4つの事業－の現場に異動できる制度である。他現場でのこれまでの経験を異動先で活かし、職場の活性化につなげることもできている。自分の考えるキャリアプランに沿って必要な力を身に付け、視野を広げられるこの取り組みは、成長意欲に応えることで本人の成長を支援し、また本人の興味や関心、あるいはライフプランに沿った働き方を選択できるという意味で、運営主体として職員が長く働き続ける環境を提供しているともいえる。
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んでいる。	A	運営主体と施設が連携して、働きやすい職場づくりを目指して取り組んでいる。労働条件や職場内の規律などを定めた就業規則などについても、社会状況の変化に合わせて変更している。また、有給休暇の取得状況を含む就業状況を確認し、ワークライフバランスに配慮した対応をとっている。運営主体の事業サポート本部に臨床心理士を配置し、メンタルヘルスの不調時における状態の改善を支援している。職場におけるハラスメント事案への対応としては、職員が相談できる窓口を外部機関に委託して設けている。現場では、各職員の成長の見通しに立って、経験年数などを踏まえて、バランスに配慮した業務の配分を行っている。運営主体による各種制度や現場での工夫により、働きやすい職場づくりに取り組んでいる。

	(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	期待する職員像として、目黒区児童館学童保育クラブ運営指針にある職員の基本姿勢、運営主体の放課後子ども総合プラン事業目標などに明示されたものがある。 基本的には、これらで示された人材像を念頭に置いて育成にあたっている。そして、運営主体の人事評価制度に従い、職員一人ひとりについて、目標管理シートを作成している。作成にあたっては、館長が職員と面談を行い、本人による目標設定が妥当なものかどうか、職員と協議・確認して決定している。一年を通して何度か面談を行い、目標に対する取り組みの進捗状況を確認し、目標を達成できるようアドバイスを行っている。 そして、期末に最終の面談を行い、取り組みに対する評価を行い、次期の目標設定を行っている。
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	運営主体では、人材の育成・教育の一環として研修体系を整備している。運営主体として、職員に身に着けることを期待する、あるいは、職員の意欲や関心に応えるため、様々なテーマの研修を組み立てている。法人研修では、法人職員として理解・習得すべき共通事項、新人職員研修では、組織の一員として身に着けるべき事項などについて、知識の習得や理解のための機会を提供している。また、職員を経験に応じて複数の階層に分け、階層別に期待される能力・力量を設定し、階層ごとにテーマを設けた研修も実施している。そのほか、当学童保育クラブが属する児童館事業を含む4つのブロックにおいて求められる専門性に関連する研修機会を職員に提供している。これらに加え、施設においてもOJT
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	を含む実践的な研修を行っている。特に児童館併設の当学童保育クラブでは、児童館と学童保育クラブの両事業に対する理解が、子どもへの適切な支援に不可欠であると考えている。そこで、新たに配置された職員が業務のねらい、内容、流れなどを理解し、現場で求められる業務にスムーズに慣れていけるよう、施設長と現場のリーダーが連携して育成に取り組んでいる。具体的には、本人の状況を踏まえて、内部研修を随時行い、振り返りや助言などでフォローし、着実な成長を支援している。またそのほか、目黒区主催の研修、その他外部の機関が実施する研修なども、専門性の向上に活用している。

	(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、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。当施設に対し直接依頼があった場合は、所管課である子育て支援課への連絡と確認を経てもらおうよう依頼している。受け入れの際は、実習生の担当教職員と実習の目的や内容、また受け入れ後の実習生の状況などの共有を図るなど、受け入れ経験に基づいてノウハウを確立している。

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同様である。運営主体のホームページでは、法人概要内で事業計画、事業報告、財務状況、苦情解決システム、寄せられた苦情などを公表している。児童館併設の学童保育クラブとして、月のおたよりを小学校に配布するほか、ホームページにも掲載し、保護者をはじめ地域の方が活動内容についていつでも確認できるようにしている。また、委託元である目黒区による事業履行実績評価や適宜来室がある。会計に関しては、法人会計監査士による会計監査を受けている。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。
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。そのほかの地域との関わりとしては、主任児童委員との連携、PTAとの連携、近隣の学童保育クラブとの交流などを通して、子どもの健やかな成長を地域として支えていける環境作りに取り組んでいる。日頃から地元商店街との関わりを大切にしており、ハロウィンの際には仮装した子どもが練り歩くなどした。子どもが地域の方々と関わるこうした活動を通して、賑わいや活性化にも寄与している。ボランティアについては、区で定める要領やボランティア登録の手引きに従い、ボランティア登録、保険加入の手続きを行うなど、受け入れる体制を整えている。当施設に対し直接ボランティア希望の申し出があった場合は、区に相談の上で受け入れを行っている。
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。区内の児童館・学童保育クラブ、小中学校、子ども家庭支援センター、児童発達支援センター、放課後等デイサービス事業所、地域活動支援センターなどと必要に応じ連携し、問題解決への取り組みが図れる関係ができている。特に子どもの成長を支援していくために、小学校や中学校とは、年度の初めに懇談を行い、その後は必要に応じ情報交換を行っている。地域的な課題については、当施設が所在する中央地区の連絡協議会に出席し、情報交換や協議などを行っている。

	(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	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。これにより、地域のニーズを把握している。児童館併設の学童保育クラブである特性を活かし、日々の支援を通して、両事業の利用児童・保護者が抱えるニーズの把握に努めている。社会資源の活用や近隣との新たな取り組みの可能性の追求に積極的に動いている。地元商店街との関わりでは、イベントへの参加を通して地域の賑わいや活性化にも寄与している。また、学童保育クラブのおやつについて、複合施設内に併設されている就労関係の障害者施設に発注している。おやつの需要や社会とのつながりへの意欲を持つ当施設と、障害当事者の社会参加と力の発揮へのニーズを持つ障害者施設と、双方でメリットを享受している。そのほか、特定非営利活動法人との共催で、児童館において学習支援活動を行っている。この事業について学童保育クラブの保護者にも紹介し、学童保育クラブの利用終了後、子どもはスタディールームに移動して勉強を行えるようにしている。これらは、運営主体・施設として事業の意義や施設の役割を認識した上で行っており、広く公益に資する取り組みであると言える。
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	

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・指導を通して各職員の意識の向上を図っている。運営主体の事業基本理念、ブロック事業目標などにおいて利用者を第一とした目標を掲げ、その理念、目標を土台として事業に取り組んでいる。倫理綱領その他規程については、年度初めにミーティングで確認を行っている。
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	なお、利用者の安全を確保し、プライバシーを保護するため、個人情報保護規程や情報公開・開示規程に基づいて業務を行っている。写真の取り扱いについて、全家庭に確認して同意を得ている。日常の支援においては、施設として育成室内に静養室があり、他の子どもを気にすることなく、着替えをしたり、個人的に話を聞くことができる。スペースを有効に活用して、状況や用途に応じた柔軟な対応をとっている。

	(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、疑問や関心に応えている。運営主体のホームページでは、「子どもから大人まで楽しめる安心・安全な居場所」として学童保育クラブの役割を定義づけ、就労や疾病などの事情で子どもを見守ることができない保護者に対し、安心して子どもを預けることができる場を提供していることを案内している。そして、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。参加できない方には個別に対応している。これらにより、保護者に対し、基本方針や保育内容、学童保育クラブでの過ごし方などについて、説明を行っている。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。
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、常に利用者満足の状態を把握し、それを踏まえて現状の見直しや改善を行っている。年1回利用者アンケートを毎年実施し、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。保護者には、いつでも話を聞くことができる体制があることを連絡帳でのやり取りやクラブだよりでも周知している。
(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	運営主体として苦情解決システムを整備している。法人および各施設に相談窓口を設置するとともに、外部の有識者に委員を委嘱した第三者委員会を設置している。これらを周知することで、「意見をいつでも受け付ける」という姿勢を示している。そして実際に寄せられた声をについて、受付、事実確認、対応策の検討、対応、結果の公表という一連の流れに沿って対応している。特に「公表」の点では、一年の上半期と下半期の2回に分けて、運営主体として対応した事例を表に出している。「何について（分類）」「どのような手段で（連絡方法）」「どのような内容について（主な内容）」意見・苦情が寄せられたのか、また、6つに分類した「想定原因」と、「行った対応（解決方法）」をホームページ上で公開している。
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	日常、および、非常時における子どもの安全を確保していくための取り組みにあたり、目黒区児童館・学童保育クラブにおける安全対策指針、災害時初期対応マニュアル、児童施設等における事業継続計画（BCP）などに沿って対応を進めている。事故発生の際は、フローチャートに定める手順に沿って適切に対応するとともに、発生状況を検証し、原因の特定、再発防止策の検討などを行っている。運営主体の系列施設におけるヒヤリハットや安全に関する情報を迅速に共有する仕組みを活用し、自施設における対応の向上につなげている。安全の確保は終わりのない課題であることから、職員の危機管理意識や危険を察知するスキルのさらなる向上に努め、事故再発防止につなげていく方針である。 感染症対策の取り組みとしては、育成室内や物品の清掃や消毒、職員・子どもの手洗いの徹底、そして嘔吐処理のシミュレーション研修による適切な対応の確保などを行っている。災害時の安全確保としては、同じ複合施設に入居する団体や児童館との合同避難訓練などを行い、非常時における子どもの安全を適切に確保していけるよう取り組んでいる。
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。
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	子どもの基礎的な情報は児童台帳に、日々の記録は保育日誌に記載し、ミーティングを行うことで職員が情報を共有できる体制を整えている。育成日誌は正職員3人が交代で記録している。書き手による差異を防ぐため、「なにを」「どのように」書くかを統一した上で、施設長が随時助言や指導を行っている。また、学童保育クラブでの様子だけでなく、個人面談の記録、その他から子どもを取り巻く環境や個別課題についても状況把握に努めている。細やかな情報を共有することで、どの職員も統一的な対応を取りうる環境を整えている。情報は一人ひとりファイリングして纏める管理体制を確立している。情報共有の面では、学童保育クラブ職員の記録ノートを作り、日々の出来事を記録している。これを活用することで、休務の職員を含めて全体で情報を詳細かつもれなく共有している。
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	中学校の統廃合により使用されなくなった校舎を再利用するにあたり、内装の色などに子どもの意見を取り入れた。ピンク、ピスタチオ、チョコレートなどのカラーで彩られた壁は、明るく、また落ち着きもあり、心地よい雰囲気を作り出している。廊下から室内の様子が見えるように壁面に強化ガラス大きく入れている。これにより、開放感があり室内も明るい環境を実現している。こうした環境面と、児童館併設の学童保育クラブとしての特色を活かし、学童保育クラブ、児童館のどの部屋で、どんな遊びをするのか、子ども自身が選べるようにしている。育成室には、絵本や漫画などを含む図書や紙芝居などを収納した本棚のほか、低学年から高学年までの子どもの興味・関心に応えうる玩具を揃えた棚を設けている。ゆっくりと過ごせる場所としては静養室を備え、体調不良時やクールダウンの際に活用している。登所後には学習時間を保障するため、育成室内に学習スペースを設定している。 室外では、旧校庭部分にバスケットコートやグラウンドがある。中高生による利用が優先となっているものの、毎日一定時間、小学生の外遊びに利用している。静的・動的活動それぞれを保障する場を設定し、柔軟に対応している。

(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	一人ひとりが楽しく安心して学童保育クラブに通うことができるよう、日々の関わりの中で子どもの様子に注意し、その変化を見逃さず、職員間で共有し、適切に対応している。 入所時は、学童保育クラブという新たな環境で過ごすことに伴う不安を軽減できるように、学童保育クラブと児童館の体験ツアーを実施している。各部屋、各スペースを案内しながら、それぞれの利用方法を説明し、また、学童保育クラブと児童館の双方の職員紹介も行っている。これにより、顔なじみの関係、見守られる関係につなげ、早期に安心して過ごせるようにしている。学童保育クラブへの通所に後ろ向きの気持ちが見て取れる際は、保護者と密に連絡を取り、子どもの思いにも耳を傾け、悩みや気持ちの揺れなどを捉え、職員間で共有し、楽しさにも目を向けてもらえるような言葉かけを含めて、個々に応じた対応につなげている。
A3	②子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	A	保護者には、入所時や長期の休みに入る前に、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。出欠席は安心でんしょばと（ICTシステム）でリアルタイム管理されている。連絡帳や電話での連絡により、欠席や帰り時間変更の連絡を保護者からいただいている。「8時以降は電話連絡」でのみと徹底している。確認が取れない時は職員が必ず電話連絡を行い、適切な把握を行っている。

(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	一日の流れを掲示し、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。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、育成室の方にホワイトボードを設置している。それを活用して、月の予定や今日の予定を発表している。それを見ることで、子どもがおやつの内容や外遊びの有無、イベントの開催時期などを自分で確認できるようにしている。
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	生活習慣の面では、場面の切り替え時における手洗いの励行、必要に応じた声かけを行っている。また、月に1度、「ロッカーピカピカ掃除」の日を設けている。自分のスペースの掃除や整理整頓、着替えや置き傘の有無の確認などを行うことで、「自分のことは自分で行う」という意識の定着と習慣化を図っている。
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	児童館併設の学童保育クラブとしての特色を活かし、学童保育クラブ、児童館のどの部屋で、どんな遊びをするのか、子ども自身が選べるようにしている。遊具・玩具や図書・工作の機具や材料などは収納場所を決めて保管し、興味や関心に沿って取り出し、また置き場所に表示をすることで、取り出しや片付け・整理整頓を容易にしている。

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	子ども同士で自由に、自発的に遊ぶ時間を確保し、子どもの自主性や主体性を尊重し、子ども同士で遊びを見つけ、発展させていく過程を見守っている。意見の対立やけんかなどが起こった際には、双方の意見を聴き、気持ちを受け止め、お互いが相手の気持ちに気付き、歩み寄ることができるように相互理解を促している。また職員は、日常の中で子どもとともに過ごし、身近な存在として遊びや話の相手になることで、子ども同士の関係性や個々の特性を知るとともに、何かあった時に話してもらえる信頼関係の構築に努めている。あわせて、困りごとがあれば、職員にいつでも相談できる雰囲気作りを心掛けている。 日々の活動の中で、子どもの思いに耳を傾け、その実現を支援している。行事への取り組みや毎日の活動など、集団遊びを通して仲間意識を培ったり、友達の頑張りや高学年のお兄さんお姉さんがリードする姿に刺激を受けたりしている。子ども会議で自分の考えや気持ちを伝えることや、友だちの話をよく聞き、相手を受け入れることも経験している。併設の児童館のスペースを利用した活動では、小学校高学年や中高生とも交流できている。こうした多様な関わりを通して、自分の思いを伝える経験、聞いて、受け止めてもらえる経験などを積んでいる。自分が低学年の時にしてもらった経験は、高学年になった際の関わりにも活かってくる。人とのつながり通して育まれる「関わる力」を大切にした実践がある。
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	子ども同士で自由に、自発的に遊ぶ時間を確保し、子どもの自主性や主体性を尊重し、子ども同士で遊びを見つけ、発展させていく過程を見守っている。意見の対立やけんかなどが起こった際には、双方の意見を聴き、気持ちを受け止め、お互いが相手の気持ちに気付き、歩み寄ることができるように相互理解を促している。また職員は、日常の中で子どもとともに過ごし、身近な存在として遊びや話の相手になることで、子ども同士の関係性や個々の特性を知るとともに、何かあった時に話してもらえる信頼関係の構築に努めている。あわせて、困りごとがあれば、職員にいつでも相談できる雰囲気作りを心掛けている。 日々の活動の中で、子どもの思いに耳を傾け、その実現を支援している。行事への取り組みや毎日の活動など、集団遊びを通して仲間意識を培ったり、友達の頑張りや高学年のお兄さんお姉さんがリードする姿に刺激を受けたりしている。子ども会議で自分の考えや気持ちを伝えることや、友だちの話をよく聞き、相手を受け入れることも経験している。併設の児童館のスペースを利用した活動では、小学校高学年や中高生とも交流できている。こうした多様な関わりを通して、自分の思いを伝える経験、聞いて、受け止めてもらえる経験などを積んでいる。自分が低学年の時にしてもらった経験は、高学年になった際の関わりにも活かってくる。人とのつながり通して育まれる「関わる力」を大切にした実践がある。

(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も行っている。その際は、目黒区の障がい児入所の手引き、障がい児等の対応基準に沿って対応している。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。人的・物的な環境上の配慮としては、子どもの特性に応じて、職員の加配の有無やテーブル・イスの準備の必要性などを検討している。そして、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、集団での関わりの中で生活・活動を行っていけるよう、支援にあたっている。巡回指導によるスーパービジョンは、日頃の保育を振り返り今後について検討する機会ともなっている。また、小学校の授業の参観への参加、保護者との懇談や面談、子ども家庭支援センターや主管課との連携などを、支援に活かしている。児童館併設という特色を活かして常に情報共有を図り、高校卒業の段階までサポートしていくことができるのも、当施設の強みの一つとなっている。
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	アレルギー対応としては、確立された対応上の手順や留意事項により、事前の情報収集、提供時の配慮、事故の予防と発生時の対応への取り組みを明確化している。提供時に配慮すべき個別の事情は、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。その上で、手順に則って、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。おやつは、搬入時と提供前に複数の職員により成分と賞味期限を確認し、記録している。提供中は、職員が様子を見守り、誤飲などがないように注意している。家庭から弁当を持参する際は、食材が痛まないように保冷剤などを保護者に用意してもらっている。また、夏場は冷房の効いた部屋に保管している。
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	
(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	子どもが学童保育クラブにおいて安全に過ごし、また安全に帰路につくことができるよう、様々な取り組みを行っている。入所時には帰宅経路図を保護者に提出してもらい、ルートを確認している。帰宅経路図には、帰宅経路中の危険個所も記入するようになっている。小学校には、学童保育クラブまでの経路を通達している。保護者には、帰宅経路図を守ることの重要性を説明し、子ども自身にも子ども会議などでその大切さを伝えている。また、安全マップを作成し、交通事情などを踏まえて危険個所を洗い出し、周辺環境の状況を把握している。帰宅経路図に記入された危険個所も安全マップに反映している。
A15	②衛生管理に関する取り組みを適切に行っている。	A	衛生的な環境の維持としては、リーダーを中心に衛生管理に努めている。子どもの降所後や登所前のタイミングで、学童保育クラブ内の清掃を行っている。新型コロナウイルス感染症の5類への移行後も、昼食の前後やおやつの前にはテーブルを消毒している。子どもに対しては、登降所時や食事の前後、遊びの切り替え時などでの適切な手洗いの実行を促している。施設としては、引き続き室内の換気や備品の消毒などに力を入れている。

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。日々の支援においては、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、保護者からの問い合わせにも丁寧に応じている。動線・環境面での工夫として、児童館内を通して当施設へ送迎するようにしたことで、より開放的な雰囲気になり、保護者が職員に話しかけやすくなっている。また、新型コロナウイルス感染症の社会における状況を踏まえて、昨年度から規制を緩和し、保護者会と親子交流会を一緒に開催するようにした。普段の子どもの様子を見られる機会であるとともに、保護者同士で交流できる場ともなっている。保護者とは協力して行事を進めており、親子交流会や成長を祝う会では、父母会の方々が積極的に参加している。初入所の際はオリジナルTシャツを、成長を祝う会では記念品をプレゼントしてくれているなど、協力関係を子どもの喜びにつなげている。
	(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	年度当初には、近隣の児童館・学童保育クラブとともに小学校に挨拶に行き、今後のスムーズな連携・協力のための関係の維持に努めている。小学校からは学年だよりや学校だよりなどの提供を受け、毎日の行事や子どもの下校時間を把握している。小学校側の対応窓口としては主に副校長がその責務を担っており、当施設のリーダーや館長と副校長との間で連絡や相談のできる体制を整えている。PTAとはオンライン形式での会議を通して連携している。今後も、学童保育クラブとして可能な範囲で積極的に参加する姿勢を示し、小学校と協力して子どもの健やかな成長を支援し、また安全を確保していく方針である。

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	運営主体として、就業規則などの職務上の基本的なルールのほか、倫理規程を定めている。子どもや保護者への支援にあたる業務に求められる倫理や規範などをについて、新人研修などを通して職員の意識を高め、理解を深めている。また、目黒区子ども条例については、踏まえるべき当然の前提として捉え、子どもの権利擁護に取り組んでいる。日常の活動の中では、子どもの意見や気持ちを受け止め、行事の組み立てや進行、生活・活動上のルール作りに活かしている。運営上の子どもの人権への配慮についても、ミーティングにおいて確認している。施設内の目のつきやすいところには、国や都の権利擁護に関するポスターを掲示している。目黒区の子どもの権利に基づく相談制度（子ども相談室「めぐろはあとねっと」）も、子どもが身近に感じられるよう、案内している。今後は、チェックシートの活用などをふくめて、子どもの人権や不適切保育について職員の意識の一層の向上を図る取り組みを検討している。