

(様式第6号 別紙)

### 長崎県福祉サービス第三者評価結果報告

① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人福祉総合評価機構

② 事業者情報

名称： フレンズ児童クラブ	種別： 放課後児童クラブ
代表者氏名： 濱村 悦子	定員（利用人数）： 40名（40名）
所在地： 長崎県五島市木場町 652 番地 4 <div style="text-align: right; margin-right: 100px;">TEL0959-72-7739</div>	

\*施設・事業所情報は、事業所プロフィール参照

③ 施設・事業所の特徴的な取組

家庭的な雰囲気の中で放課後の児童の情緒の安定を図り、遊びの場を提供することを目的としている。

- ・子どもが自ら進んで児童クラブに通い続けられるように援助する。
- ・出欠席と心身の状態を把握して、適切に援助する。
- ・子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるようにする。
- ・クラブでの生活を通して、日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるように援助する。
- ・発達段階に応じた主体的な遊びや生活ができるようにする。
- ・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、主体的に関わることができるようにする。
- ・栄養面や活力面から必要とされるおやつを提供。
- ・日常生活における危機管理。
- ・クラブでの子どもの様子を保護者に伝え、家庭と連携して育成支援を行う。
- ・障害のある子どもの育成支援にあたり、クラブでの生活を通して、共に成長できるように見通しを持って計画的な育成支援を行うようにする。
- ・環境保護や差別のない社会を作る等の活動を通じたSDGsへの取組。

④ 第三者評価の受審状況

評価実施期間	令和5年9月6日（契約日）～ 令和6年3月22日（評価結果確定日）
受審回数（前回の受審時期）	0 回

## ⑤総評

### ◇特に評価の高い点

#### ■ “子どもを真ん中に” チームで取り組む実践力

クラブの理念は、“子どもにとって安全な場所・保護者にとって安心な場所”、“子どもを真ん中に保護者・支援員・地域住民・関係機関との連携を図り子どもの最善の利益につながるように努めます”という文言で表明している。

管理者はこの理念に沿い、“フレンズ児童クラブのお仕事と支援員としてのお約束”を策定している。子どもの見守り、子どもとのスキンシップ、子どもの観察、守秘義務の徹底など 22 のチェック項目あり、支援員の日々の振り返りに役立てている。更に、文末には“支援員の仕事は、先生の立場、親の役割、信頼する友だちのような存在など、いろいろな関わり方が無限大にある。支援員の個性を十分に発揮し、子どもを真ん中に安心楽しいと思える児童クラブを目指して頑張りましょう”と管理者の思いを掲載し、職員が自身の立場や役割を理解するよう工夫している。

また、管理者は自己申告書に基づいた職員面談の実施の他、日頃からコミュニケーションを図り、職員の声に耳を傾けるとともに、お茶会ミーティングを開催してリラックスした雰囲気職員間の交流を深め、思いを分かち合う機会を設けている。

理念にある“子どもを真ん中に”をモットーに、管理者を中心にチーム力を発揮しながら連携を図り、子どもの最善の利益に繋がるよう実践に努めていることは特筆すべき点である。

#### ■ 子どもの主体性を育む育成支援

クラブでは、年度始めに全学年でオリエンテーションを開催し、子どもたちがどのように活動するかを決めている。遊びの約束ごとを上級生が中心に話しており、遊び方などを新入生に説明することで、責任感が身についている。

生活の流れカードの中でも、自主性を重んじる内容を掲載し、遊具の購入時には、子どものリクエストを反映している。

また、当番活動ではテーブル拭き、あいさつなど担当を決めるとともに、大掃除では縦割りグループを組むことで、集団生活の中で互いに成長し、分担・協力することを理解できるよう援助している。

長期休暇では普段できない行事を取り入れ、子どもが企画した夏祭りや将棋大会の他、五島市の出前講座、九州電力主催の IH クッキングなどさまざまな行事を実施しており、活動の工夫が見てとれる。

このような多様な取組により、子どもの主体性を育む育成支援に努めていることは優れた点である。

#### ■ 管理者の地域における中心的な役割と活動

管理者は五島市放課後児童クラブ連絡協議会の会長に就いており、市内の児童クラブ全体の運営状況を把握し、行政と会議を通じ情報共有等連携を取っている。

母体法人が運営する地域子育て支援センターの管理責任者も兼任しており、0歳から就学前までの子どもとその保護者を対象に、地域の子育て支援におけるニーズや生活課題等情報を収集している。

また、スクールカウンセラーを講師として招き、他のクラブにも声を掛けて研修

を実施するなどの市全体の放課後児童クラブの質の向上に寄与している。更に相談業務の役割から保健師との連携は強固であり、相談に訪れる保護者からの情報や社会福祉協議会からの生計困難な家庭の情報なども得ている。また、DV等の女性専用受け入れ窓口からの情報も行政に報告するなど迅速に対応している。

管理者が、行政や関係機関と連携し地域の情報把握に努め、市の児童福祉の中核となる役職に就き、活動していることは高く評価できる。

### ■ 遊び及び生活の場としてふさわしい環境整備

子どもの発達段階に応じて、自分で選べるよう玩具、本などを配置している。新一年生は保育園やこども園の延長上にあると考え、パズルなど園での遊びが再現できるような玩具を備えている。

1階には階段下部屋にマットを敷いた静養室、2階のかくれ家、第2フレンズにも静養室があり、子どもがゆったりと落ち着く場を確保しており、時にはDVD映画鑑賞などにも利用している。

忍者公園と称する第2フレンズの庭、水遊び用プールなどは、同法人のこども園と共有している他、1、2階で子どもの構成に合わせて、遊びの場と学習の場の区切りをつけている。

子どもの意欲に応じて多目的に使用することができる場所を設け、遊び及び生活の場としてふさわしい環境を備えていることは特長である。

### ◇改善を求められる点

#### ■ 育成支援の質の向上のための計画的な改善策に向けた取組

クラブでは、独自のPDCAシートを作成し、時期や担当者を定めた実践の見直しを行っている。実践の評価による見直しは11月を目途としている。ただし計画によっては、1年間かけて評価をする内容もある。

このPDCAシートは、今年度、第三者評価受審を契機に策定しているもので、これまで実施に至っていなかった自己評価や今年度途中で策定した中期計画、事業計画についても記載している。

また、今後は、第三者評価受審結果の内容も取り入れていく方針である。更なるPDCAシートに基づいた育成支援の質の向上のための計画的な取組に期待したい。

#### ■ 子どもの生活の連続性を保障するための学校との連携

学校から、行事や帰宅時間等の情報はメールで届いているが、担任紹介などの連絡は無く、子どもから情報を得るのみである。小学校との連携は、特に気になることがある場合以外は無く、今までに学校の教員と直接話し合う機会もなかった。

現在、小学校とは、新一年生を1ヶ月間迎えに行く時に担任と話す機会がある他、別の小学校にはバスで迎えに行くためその時に話している。管理者は、今後クラブから学校に働きかけて、交流の機会を持つことを検討しており、まずは、年度始めに学校に挨拶に行くことから始めることを考えている。

更に、子どもの生活の連続性を保障するために、学校との連携を図っていくことに期待したい。

#### ⑥第三者評価結果に対する施設・事業所のコメント

第三者評価を受けることで多くの学びがありました。ここができていないという指摘ではなく、より良い児童クラブの運営をしていくための気づきをもらえる第三者評価でした。

最初に自己評価表（内容評価表）を配布した時の職員の反応は、「何これ！えっ難しい！」「書けない」と、マイナスの言葉しか出ない状況でした。

児童クラブとしての評価をまとめるにあたり、職員研修を重ねていくうちに職員の意識がどんどんプラス思考へ変わっていくのがわかりました。職員とともに「子どもの最善の利益」、「子どもを真ん中に」の精神で、今後ますますより良い児童クラブになるよう頑張っていきたいと改めて感じています。

まだまだできていないこともたくさんあります。少しずつ着実に「できている」を増やしていければいいと考えています。

第三者評価を多くの児童クラブでぜひ受けてほしいです。児童クラブの質の向上につながると確信しています。

少子化による利用者の減少は火を見るよりも明らかな状況ですが、フレンズ児童クラブを利用してもらえるよう、職員一丸となって頑張りたいと思います。

#### ⑦第三者評価結果

別紙の「第三者評価結果」に記載している事項について公表する。

#### ⑧利用者調査及び書面調査の概要

(別紙)

第三者評価結果

※すべての評価細目（63項目）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。

※評価細目毎に第三者評価機関の判定理由等のコメントを記述する。

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・周知されている。			
項目	評価	コメント	
1	I-1-1(1)-①	b	<p>今回の第三者評価受審を機に理念 基本方針を改めて策定している。</p> <p>“子どもにとって安全な場所・保護者にとって安心な場所” “子どもを真ん中に保護者・支援員・地域住民・関係機関との連携を図り子どもの最善の利益につながるように努めます”という文言でクラブの理念を表明している。</p> <p>理念、基本方針は以前からあったが、職員間で浸透しているとは言えなかった。そこで改めて職員一人ひとりがどんなクラブを目指しているか、子どもに伝えるためにはどんな方法や言葉があるか、研修を設けて考えていった経過がある。今後は毎年同様な研修を行い、理念、基本方針のさらなる浸透を図りたいと考えている。</p> <p>入所時に子どもと保護者に説明し、年度初めのオリエンテーションで子どもたち全員でどんなクラブにしていきたいか、どんなルールにしていくかを話し合っている。低学年の子どもには高学年児童が分かり易く話をしている。</p> <p>保護者説明会の折に理念、基本方針についての説明をする機会が無かったため、今後の取組としたいと考えている。</p> <p>更に、ホームページで理念、基本方針を公表し、印刷物を配付しているが、その後のフォローをしておらず、保護者アンケートを今年度から実施しているものの、理念についての項目は入っていないことが見てとれる。</p> <p>今回の第三者受審を契機として、理念、基本方針の周知に向けて継続的な取組を行っていきたいと考えていることが確認できる。今後の取組に期待したい。</p>

I-2 経営状況の把握

I-2-1 (1) 経営環境の変化等に適切に対応している。			
2	I-2-1(1)-①	a	<p>管理者は五島市放課後児童クラブ連絡協議会の会長に就いており、市内の児童クラブ全体の運営状況を把握し、行政との会議の開催を通じ情報共有など連携を取っている。</p> <p>また、母体法人が運営する地域子育て支援センターの管理責任者も兼任しており、0歳から小学生未満の子どもとその保護者を対象に、地域の子育て支援におけるニーズを汲み取りながら運営している。市のホームページでも、地域子育て支援センターの概要や今月のイベント情報ばればれ通信が行政ページとリンクするなど連携体制が確認できる。</p> <p>管理者が役職ある立場に立ち、行政と密にかかわり、また、法人理事会や幹部会議にも出席するなど、定期的なコスト分析や放課後児童クラブ利用者の推移、利用率等の分析を行っていることは高く評価できる。</p>

3	I-2-(1)-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	<p>管理者は法人理事会や幹部会議において、経営課題を明らかにし、改善のための対策について話し合っている。</p> <p>次年度はほぼ全員の児童が継続利用する見込みであるため、定員超過となるが、2、3、4年後の先の見通しでは利用数が減少傾向にある。そのため、3、4年後には事業継続も難しくなる状況の中で、生き残るためにどうすればよいかという課題が法人の役員会議でもあがっており、今後の経営についても検討している。</p> <p>その他、人材確保においては、外国人留学生を非常勤職員として雇用している他、建物の老朽化による床シートの張替えや更なる計画的な積立による予算確保を検討中であるなど、経営課題を明確にし一歩一歩解決していけるよう努めていることは優れた点である。</p>
---	-----------	---------------------------	---	---

I-3 事業計画の策定

I-3-(1) 中・長期的なビジョンと計画が明確にされている。

4	I-3-(1)-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。	b	<p>今年度秋、第三者評価受審を契機に中期計画（3年）を策定している。</p> <p>近年、少子化進行が進む五島市の出生数の移行や児童数の推移等を分析し、採用、研修計画や人件費積立による経営計画を記している。</p> <p>策定にあたっては、自分たちのこととして考えるよう職員の参画を促している他、管理者は、人とのつながりも大事であり信頼関係の構築にも注力していく考えを職員に伝えている。</p> <p>今後利用者数減少をたどり難しい経営環境の中で、存続するクラブを目指すとともに、将来支援員を目指せるような、高校生に向けたボランティア募集など、放課後児童支援員という職種を広めていくことにも重視している。そのことが、管理者の糧にもなっている。</p> <p>年度途中で策定した中期計画であるため、実施状況の評価、見直しなど今後の取組に期待したい。</p>
5	I-3-(1)-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。	b	<p>今年度途中で中期計画を策定している。そのため、今年度初めに立てた事業計画書は中期計画の全範囲を反映してはならず、次年度から連動を図る体制にある。</p> <p>単年度事業計画は、単なる行事計画ではなく、子どもたち主体の活動、食育活動、野外活動など、具体的であることが確認できる。</p> <p>実施状況の評価はPDCAシートを基に、職員会議やその都度、子どもや保護者の声も取り入れ実施している他、法人理事会でも事業報告を実施していることがわかる。</p>

I-3-(2) 事業計画が適切に策定されている。

6	I-3-(2)-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	<p>事業計画の策定においてはPDCAシートに、職員会議において次年度の事業計画の策定を職員参画により実施することを記している。</p> <p>また、管理者は日頃の職員からの報告や相談、職員面談で聞き取った職員の意見を集約し、事業計画に反映している。</p> <p>PDCAシートを基に、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い、職員参画の体制を構築していることは優れた点である。</p>
7	I-3-(2)-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。	b	<p>2月に新入生向けに、3月中には全学年を対象に保護者説明会を実施している。</p> <p>保護者向けの資料により、運営規定・次年度の活動計画書・子どもたちの生活の流れなどを説明している。</p> <p>保護者説明会の折には、事業計画書も説明し、活動ごとの内容を伝えている。</p> <p>管理者は、前年度の報告が十分に出来ていないとの見解を示しており、今後保護者により明確に事業計画等を伝え、理解を促していくことを検討している。</p>

I-4 福祉サービスの質の向上への組織的・計画的な取組

I-4-(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。			
8	I-4-(1)-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>b</p> <p>クラブ独自のPDCAシートを作成し、実践の見直しを行っている。実践の評価は11月を目途としている。ただし計画によっては、1年間かけて評価をする内容もある。</p> <p>法人では、毎年10月職員の自己申告書を取っている。人事異動や業務の適正化を図ることを目的に、自己申告書を基に面談し、その後人事考課へと繋げている。自己申告書は、管理者が記録として保管している。</p> <p>ただし、クラブでは自己評価は計画の段階で、来年度実施していく予定である。</p> <p>今後は、第三者評価受審結果の内容を自己評価の項目に取り入れていく方針である。更なる取組に期待したい。</p>
9	I-4-(1)-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>b</p> <p>法人幹部会議に管理者が出席し、課題を共有化し解決に取り組んでいる。</p> <p>課題の明確化は図れたものの、全職員での課題の共有・解決に向けての取組にまでは至っていないと管理者は考えている。</p> <p>具体的な改善策を講じる場合は、職員会議である。常勤・非常勤職員全員が揃う職員会議を開催することが難しい。</p> <p>今回、第三者評価を受審することで週1回項目ごとに話し合いをする機会を設けている。取組を通して、評価項目についてだけでなく、いろいろな話をするができる。</p> <p>職員からは、もっと会議の場を増やして話をしたいという声が出ており、次年度からは毎月職員会議、内部研修、幹部会議を開催することとしている。今後の更なる取組に期待したい。</p>

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-1-(1) 運営主体の責任が明確にされている。			
10	II-1-(1)-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。	<p>a</p> <p>クラブでは、管理者不在時や有事の際の代行体制を定めている。</p> <p>3月に保護者会を実施し、年度のふり返り、次年度計画について説明している。</p> <p>現時点では継続利用で定員をオーバーすることが見込まれる。そのため、今後運営方法が変更になる可能性があり、その折には臨時保護者会を開くことも有り得る。</p> <p>管理者は臨時保護者会の可能性も保護者に伝えるべきだと考えている等、自らの役割と責任に基づいて運営していこうと努める姿勢が確認できる。</p> <p>フレンズ便りにて管理者の思いを伝えているものの、文責の記載はない。保護者に注意喚起を促す際には管理者の名前を記載、子どもの様子を伝えるときには職員の名前を入れるというルールを定めている。常に責任の所在を明らかにして運営に努めている管理者の優れたリーダーシップが確認できる。</p>
11	II-1-(1)-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。	<p>a</p> <p>母体法人の事務長が、職員の働き方に関する研修、SDGsに関する研修、労働法関係・就業規則等就業に関わる研修を受講し、法令変更時には、規則の見直しについて理事会に提案、職員への周知を図っている。</p> <p>就業規則を常備し、個人情報漏洩の懲戒を定めている他、ハラスメント防止に関する規定を職員会議で読み上げて周知を図っている。クラブのリーフレット内に職員倫理がある。また、SDGsへの取組についても法令を把握し、地域のごみ拾い等の実践へと繋げている。</p> <p>行政監査は未実施で、市に年間補助金申請する時に領収書を全部コピーし提出している。</p> <p>管理者、事務長が広範囲での情報取得を心がけ、法令遵守のための取組を推進していることは優れた点である。</p>

II-1-(2) 管理者のリーダーシップが発揮されている。				
12	II-1-(2)-①	放課後児童クラブの質の向上に意欲をもち、その取組に指導力を発揮している。	a	<p>今年度から保護者アンケート実施している。職員会議で保護者からの意見を検討した結果、欠席の連絡方法を変更した事例がある。</p> <p>保護者側からすると就業中はなかなか連絡することが難しいため、夜間帯の連絡になる場合がある。その際に母体法人の認定こども園（以降、こども園）に電話が転送されるなど連絡が伝わりにくいことがあったため、ショートメールを用いてクラブ閉園後でも連絡ができるように改善している。その他、利用時間帯の希望も寄せられている。</p> <p>管理者は、アンケート実施により保護者からの声を聞くことができ、育成支援の質の向上に繋がったと考えている。</p> <p>クラブでは、研修計画に沿った内部研修、外部研修を実施している。職員のニーズから、管理者の繋がりからスクールカウンセラーを講師に招き、研修を実施する等、育成支援の質の向上に意欲を持ち、指導力を発揮して取り組んでいることが確認できる。</p>
13	II-1-(2)-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	<p>管理者は、五島市放課後児童クラブ協議会、地域子育て支援センター、法人理事会等で得た情報を職員会議で伝え、課題の共有に努めている。</p> <p>勤務体制においては、同法人のこども園の子育て支援事業との兼務やフレックス制の導入、日本語学校に在籍する外国人を非常勤宿院として採用するなど、人員配置、職員の働きやすい環境整備等、具体的に取り組んでいる。</p> <p>法人でパソコンデータをクラウド化し、管理者がクラブ外でも確認できる体制である他、法人で定める自己申告書により職員面談を実施して、日頃からコミュニケーションを図り、雇用体制や育成支援の相談など聞き入れるなど、優れた指導力を発揮していることは評価できる。</p>

II-2 福祉人材の確保・育成

II-2-(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	II-2-(1)-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、取組が実施されている。	a	<p>中期計画、事業計画に採用計画や研修計画、人件費の積み立てなどを明記している。</p> <p>ハローワーク利用の他、五島市主催のネット求人募集会、佐世保会場における学生向け合同面談会に参加し採用活動を実施しており、今後はネット人材求人サイトも検討中である。</p> <p>また、放課後児童支援員になるための情報を広めるのも一つの方法と捉え、高校生に向けたボランティア募集など、必要な人材の確保に向け計画し、積極的に取り組んでいることは高く評価できる。</p>
15	II-2-(1)-②	総合的な人事管理が行われている。	a	<p>職員は自己申告書を管理者に提出し、申告書を基に面談を実施している。</p> <p>自由記述欄には、普段対面ではなかなか伝えにくいことを書いてもらっている。職員が自分に厳しく評価する傾向があるため、職員の胸中にある思いを聞き、頑張っている姿を示し、励ます機会となっている。面談に限らず、日常的に話をする機会を設けている。</p> <p>自己申告書には「3年後に目指す自身のイメージ」記載欄がある。管理者は、「その先生しかない、それぞれの個性を生かしてほしい」と常々語っている。職員自身にも自分のいいところに気づき、自己アピールしてほしいと願っている。</p> <p>法人内では、クラブからこども園の子育て支援へ異動があるなど、法人で人事基準を明確に定め人事管理を行っている。</p> <p>就業規則内に処遇改善キャリアアップ手当があり、県主催の資質向上研修受講に向けて職員に案内している。</p> <p>職員の自己肯定感を高め、自信をもって職務に励むことができるような支援体制を整えているとともに、管理者が心理面で職員を支えていこうとする思いが確認できることは高く評価できる。</p>



Ⅱ-2-(2) 職員の就業状況に配慮がなされている。				
16	Ⅱ-2-(2)-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。	b	<p>管理者は労務管理を担っており、時間単位での年休取得制や短時間正社員制度、フレックス制などを導入し、また、家族の介護を要する職員には時間外出できるようシフトを組むなどワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を行っている。</p> <p>自己申告書に基づいた職員面談や日常業務の中で職員への声掛けなど、職員の声に耳を傾け、悩みや相談を受け入れる職場環境を築いている。</p> <p>休憩時間を確保し、途中帰宅も許可している他、職員の心身の健康と安全の確保に努めている。また、職員を対象とした年1回の健康診断を実施しているとともに、お茶会ミーティングを開催しリラックスした雰囲気職員間の交流を深め、思いを分かち合う機会も作っている。</p> <p>ただし、現段階では、直接管理者への相談やハラスメントの防止規定の中で相談窓口を事務長と定めるなど講じてはいるものの、職員の悩み全般を受け入れる相談窓口は組織内に設置していない。職員が相談しやすいよう組織内の工夫として、検討していくことが望まれる。</p>
Ⅱ-2-(3) 職員の質の向上に向けた体制が確立されている。				
17	Ⅱ-2-(3)-①	職員一人ひとりの育成に向けた取組を行っている。	b	<p>法人の取組として、10月頃を目途に職員が自己申告書に自身の振り返りを記入して提出し、管理者は申告書を基に面談を実施し、面談で得た情報も加味して人事考課表を作成している。</p> <p>自己申告書には、今後の予定、3年後に目指す法人、職場のイメージ、3年後に目指す自身のイメージ、自己の能力開発のための自己投資の項目があり、記入することで、職員が目標を設定するきっかけとなっている。</p> <p>数値目標は立てづらいが、管理者が面談にて丁寧に聞き取りをすることによって到達度を確認することができている。</p>
18	Ⅱ-2-(3)-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	<p>クラブが目指す職員の在り方として“フレンズ児童クラブのお仕事と支援員としてのお約束”を策定している。子どもの見守り、子どもとのスキンシップ、子どもの観察、守秘義務の徹底など22項目あり、項目ごとに内部研修を行っている。</p> <p>復命書の内容から研修の実効性を確認しているとともに、特別支援教育の研修希望など、職員の自己評価記載から研修につなげている事例がある。</p> <p>管理者が、五島市のスクールカウンセラーの先生を講師に招き、特にグレーゾーンと言われる子どもたちへの対応について研修を実施したところ、他のクラブからも依頼が入っている。</p> <p>クラブのニーズや職員の希望に沿って有意義な研修が組まれており、他のクラブの先駆的な役割を果たしていることは優れた点である。</p>
19	Ⅱ-2-(3)-③	職員一人ひとりの教育・研修の機会が確保されている。	a	<p>昨年度から、階層別研修、職種別研修、テーマ別研修等機会確保についてキャリアアップ処遇改善の補助金が制定されたことにより、職員が長崎県の研修必須項目を昨年、今年と受講している。</p> <p>管理者は、クラブの現状から、保護者対応とICT活用の研修が必要だと考えている。保護者対応については管理者が受講している。今後も職員が望む分野の受講と共に、クラブとして必要な研修を組んでいく予定である。</p> <p>このように、長崎県のキャリアアップ研修に準じて全職員に研修の機会を与えている他、資格取得研修旅費の予算を組み理事会の承認を得るなど、職員一人ひとりの教育・研修の機会を確保するよう努めていることは高く評価できる。</p>
Ⅱ-2-(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	Ⅱ-2-(4)-①	実習生等の福祉サービスに関わる専門職等の教育・育成について体制を整備し、積極的な取組をしている。	b	<p>クラブではこれまで実習生の受け入れは実施していない。</p> <p>実習生受け入れマニュアルはこども園の資料を参考に作成しており、受け入れまでの流れ、実習の目的、心構えなどを明記している。</p> <p>実習生の受け入れ、育成するために必要な体制を整備していることが確認できる。継続した取組に期待したい。</p>

II-3 運営の透明性の確保

II-3-(1) 運営の透明性を確保するための取組が行われている。			
21	II-3-(1)-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。	b ワムネットで法人の事業計画、事業報告、予算、決算報告を公開している。 今回の第三者評価受審についても保護者に報告し、アンケートの協力依頼を行っている。 五島市のホームページで放課後児童クラブの活動を知ることができる。クラブ内には五島市が作った放課後児童クラブの冊子を置いている。以前は5歳児就学前検診で冊子を配付していたが、今年度からは五島市ホームページでの配信となっている。
22	II-3-(1)-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 外部専門家として社会福祉分野に精通した税理士事務所（以降、税理士）と契約し、指導助言を得ている。請求書と領収書を税理士に送り取りまとめを依頼し、月次試算表が届くとともに、訪問があり経費や積み立ての助言を得ている。 小口現金は上限2万円、用途等を複数職員で確認し、事務長に報告している。 9月の法人幹部会議で予算の実施状況について助言をもとに事務長が報告しており、幹部会議録で確認できる。 公正かつ透明性の高い適正な経営・運営に取り組んでいることは優れているといえる。

II-4 地域との交流、地域貢献

II-4-(1) 地域との関係が適切に確保されている。			
23	II-4-(1)-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 地域との関わりについての基本的な考え方は、理念、基本方針に記載していることが確認できる。 コロナ禍前は、五島市戦没者慰霊祭で千羽鶴を持参し参列するなど多方面に出向いている他、いちご狩りやみかん狩りの行事も実施している。 直近ではコロナが第5類に移行した後、商店街のハロウィンイベントや九州電力主催イベントでクッキング参加を保護者に呼びかけている。更に、図書館での本の読み聞かせや夏休みには福祉センター児童館の利用など、徐々に地域における活動の場を広げていることが見てとれる。 ただし、コロナ禍前は近隣住民にも声を掛けているものの、今年度の夏祭りは外部の参加者は招かず、クラブ内で実施している。管理者は感染状況をみながら、地域住民参加型の行事を再開したいと考えている。今後は、地域とのかかわりを広げるための取組に期待したい。
24	II-4-(1)-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 クラブではこれまでボランティアや職場体験の受け入れは実施していない。 ボランティア受け入れマニュアルはこども園の資料を参考に作成している。 管理者は、今後、放課後児童支援員という職種への理解を広めて行きたいと思いから、高校生に向けたボランティア募集なども考えている。今後の取組に期待したい。

II-4-(2) 関係機関との連携が確保されている。				
25	II-4-(2)-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	<p>業務継続計画内に“関係各所との連絡・情報収集リスト”があり、職員机横に常時閲覧可能な状態である。</p> <p>管理者は、五島市放課後児童クラブ連絡協議会の会長であり、市のまちづくり協議会や児童遊園の委員を務めるなど、関係機関、団体との連携は強固である。スクールカウンセラーの先生を講師として招聘し、他園にも声をかけて研修を実施するなどの取組例がある。</p> <p>要保護児童対策協議会には所属していないものの、保健師との関わりが深く、何かあったらすぐに相談できる体制である。今までに児童相談所と協働して対応した事例はないが、今後、対応が必要な事態には、まず学校との連携が大切であると考えている。</p> <p>管理者は五島市の児童福祉の中核となる存在であり、社会資源を有効に活用し、他の事業所にも働きかける取組は高く評価できる。</p>
II-4-(3) 地域の福祉向上のための取組を行っている。				
26	II-4-(3)-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。	a	<p>管理者は、まちづくり協議会の委員や五島市放課後児童クラブ協議会の会長、地域子育て支援センターの管理者（相談員）など多数に担っており、地域の福祉ニーズや生活課題等情報を収集している。</p> <p>相談業務と役割から、保健師との連携は強固であり、相談に訪れる保護者からの情報や社会福祉協議会からの生活困窮にある保護者の情報なども得ている。DV等の女性専門受け入れ窓口からの情報も行政に報告するなど迅速に対応している。</p> <p>管理者が、行政と連携し地域の情報把握に努め、地域の中心的な役職に就き活動していることは高く評価できる。</p>
27	II-4-(3)-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。	b	<p>クラブでは、土曜日に地域のごみ拾い活動を行っている他、近隣住民には災害時の避難場所として呼びかけ、備蓄も整備している。</p> <p>土曜日子ども食堂も考案してはいるものの、難しい現状であるため、法人での運営に向けて、県外へ視察に出向いたり、人員確保を工面したりするなど検討中である。</p> <p>また、管理者は、障害のある子どもの行き場がない現状から、クラブの子どもと交流できる場を作り、インクルージョンとしての活動を広めたいというビジョンを持っている。更なる取組に期待したい。</p>

### 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) 子どもや保護者等を尊重する姿勢が明示されている。				
28	III-1-(1)-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もつための取組を行っている。	a	<p>フレンズ学童クラブリーフレットにて、理念、目指す子ども像、基本方針を明記しているとともに、施設内に掲示し、職員の理解と共有化を図っている。</p> <p>“フレンズ児童クラブのお仕事と支援員としてお約束”と称する支援員の養育支援に関するチェック表には、子どもを尊重し関わる姿勢を明示しており、日々の振り返りに役立てている。</p> <p>また、内部研修においては、クラブの基本理念、基本方針、子どもの権利擁護について勉強会を実施している。</p> <p>更に今後、倫理要綱や規程の内部研修を計画、実施する方針である。</p> <p>子どもや保護者を尊重した育成支援に注力するクラブの優れた取組が確認できる。</p>

29	Ⅲ-1-(1)-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。	b	<p>個人情報保護規定を策定、運営規程内にも個人情報の取扱いについて明記し、資料として保護者に渡し説明している。</p> <p>“フレンズ児童クラブのお仕事と支援員としてお約束”からは、プライバシー保護の観点から配慮事項が確認できる。</p> <p>トイレの増設工事を行ったものの男女兼用であり、プライバシー保護、羞恥心への配慮等の観点から今後の検討課題である。着替えの際には、1、2階フロアをそれぞれ男女で分けて使用している。</p> <p>一人ひとりの子どもにとって、生活の場にふさわしい快適な環境を提供するためにも、子どものプライバシーを守るよう設備等の工夫が望まれる。</p>
----	-----------	--	---	--

Ⅲ-1-(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	Ⅲ-1-(2)-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	<p>五島市作成のパンフレットや紹介動画の他、クラブ独自のパンフレットを見学者に配付している。</p> <p>こども園から学童クラブに入る子どもが多く、クラブの状況をよく理解している。第1子の場合は、こども園からの入所の場合でも「見学に来ませんか」と声を掛けている。</p> <p>見学の問い合わせは3月が圧倒的に多く、保護者の五島へ転勤に伴って来島する場合は、地域の状況が分からず不安を抱いている保護者なども見られる。</p> <p>そのため、見学者の都合に合わせた時間対応、保護者からの問い合わせに丁寧に対応することを心がけている。</p> <p>子どもの発達に関する心配事等には、“人を惹きつける能力”のような非認知能力も才能であるなど、管理者の思いや子どもの持つ可能性について話をしている。</p> <p>子どもの発達段階や特性、保護者の思いに寄り添った優れた対応である。</p>
----	-----------	---------------------------------------	---	--

31	Ⅲ-1-(2)-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	<p>こども園から入る子どもが多く、児童要録の閲覧、アセスメント把握が十分にできている。夏祭り参加、兄弟関係での繋がりから、交流の機会やこども園職員と支援員との話し合いの場も多い。また、交通安全指導では、こども園の子どもが外に出る時、支援員も一緒に出るため、顔なじみになっている子どもも多い。</p> <p>4月にはクラブ内オリエンテーションを実施し、高学年の児童がまとめ役となってクラブの利用の仕方や約束事について確認、話し合いをしている。小学校は違うけど、こども園で一緒だったという関係でクラブで再会し仲良くなる子どもたちもいる。</p> <p>こども園からの交流もあり、安心して利用が開始できるようなさまざまな手立てや配慮を行っていることは、クラブの特長である。</p>
----	-----------	--	---	--

32	Ⅲ-1-(2)-③	福祉施設・事業所の変更や家庭への移行等にあたり福祉サービスの継続性に配慮した対応を行っている。		【評価外】
----	-----------	---	--	-------

Ⅲ-1-(3) 子どもや保護者等満足の向上に努めている。

33	Ⅲ-1-(3)-①	子どもや保護者等の利用者満足の向上を目的とする仕組みを整備し、取組を行っている。	b	<p>子どもの満足度を把握する方法として、日常的なコミュニケーションの他に、行事後に感想を聴取している。“なんでもよかよ箱”という名称の意見箱を設置しているが、投書はない。困りごととは直接職員に伝えており、聞き取った職員は管理者に報告し、全職員で共有して解決策を検討している。</p> <p>今年度から保護者アンケートを実施し、子どもの登所、支援員の対応、おやつ、クラブでの生活についての満足度を把握している。アンケートに寄せさせた意見をもとに保護者との連絡方法をショートメールに変更した事例がある。</p> <p>ただし、個別面談等は実施していない。また、今後、保護者説明会で全保護者が集まる機会を利用して、茶話会等を開催し意見交換を図ることを検討している。</p> <p>満足度の向上を目的とする仕組みを整備するための更なる取組に期待したい。</p>
----	-----------	--	---	---

Ⅲ－１－（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	Ⅲ-1-(4)-①	苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。	b	<p>クラブでは、苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員を設置し苦情解決の体制を整備している。年度初めの保護者説明会で“ご意見・ご要望の解決のために”という苦情解決フローチャートを説明している他、クラブ玄関にも掲示している。</p> <p>クレームや相談について即答できない内容については、電話での受け答えや対応の流れ、配慮事項等を細かく作成し、職員間で共有化を図っている。</p> <p>保護者アンケートでは自由記述欄等を設け、苦情を申し出しやすい配慮を行っている。</p> <p>ただし、苦情内容及び解決結果等は公表に至っていない。今後は、苦情が無い場合もその結果を公表するなど、苦情解決の仕組みの周知・機能に向けた取組が望まれる。</p>
35	Ⅲ-1-(4)-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	<p>クラブ敷地外の“第2フレンズ会議室”を相談室として用いることで、人目に付きにくい落ち着いた環境を確保している。</p> <p>受付時間、対応者、内容、対処等、相談内容を記録し、職員が記録したファイルを開覧している。常時勤務している職員には口頭で話をしている。</p> <p>子どもの意見を傾聴する職員の心構えと共に、相談や意見を述べやすい優れた環境整備が確認できる。</p>
36	Ⅲ-1-(4)-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	<p>クラブでは、“なんでもよかよ箱”という名称の意見箱を設置し、子どもの相談や意見を受け付けている。現状としては投書は無く、直接職員に届いている。</p> <p>保護者には“ご意見・ご要望の解決のために”を玄関にも掲示し、保護者説明会で管理者が、直接言いつらい意見、要望である場合はクラブを通さず、第三者委員に直接相談し、話し合いへの立ち合いや助言を求めることができることなどを伝えている。</p> <p>今年度から保護者アンケート実施しており、集計結果から、欠席の連絡方法を変更した事例がある。その他、保護者から利用時間帯の希望などさまざまな声があがっており、子どもや保護者等の意見を積極的に把握する取組が確認できる。</p> <p>また、日頃から子どもや保護者とコミュニケーションを図り意見の傾聴に努めているとともに、即答できない内容の場合は、状況を速やかに説明することを含め迅速な対応を行っている。</p> <p>子どもや保護者等からの相談や意見に対する、組織的かつ迅速な対応は優れており、クラブの特長といえる。</p>
Ⅲ－１－（５） 安心・安全な福祉サービスの提供のための組織的な取組が行われている。				
37	Ⅲ-1-(5)-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。	b	<p>リスクマネジメントの責任者は管理者である。ケガ発生時等の安全確保に関する対応マニュアルを整備し、全職員に周知を図っている。</p> <p>クラブ内の職員配置は1階、2階、玄関前の階段付近の3箇所に分かれ、安全確保、事故防止に注力している。ケガ発生時は、系列こども園の看護師の支持を仰ぐなど協力体制を構築しているとともに、事故報告書から事故防止策等、定期的に評価・見直しを行っている。</p> <p>ただし、ヒヤリハットの収集においては、ヒヤリハットノートに気が付いた職員が記入してはいるものの、収集に留まっており、事例検討には至っていない。今後はヒヤリハット検討会により協議を進め、更なる子どもの安心、安全な支援に繋げることに期待したい。</p>
38	Ⅲ-1-(5)-②	感染症の予防や発生時における利用者の安全確保のための体制を整備し、取組を行っている。	b	<p>クラブでは、コロナ禍により、手洗いやうがい、消毒の徹底の他、おやつ提供時の間隔を開けた機の配置やパーティションの設置、黙食などの対策を講じている。</p> <p>行政から届く感染症の発生状況や予防策など最新情報は、保護者に向けてアプリ配信するなど適切に対応している。</p> <p>また、感染症対策のマニュアルを整備し、嘔吐物処理の仕方等を研修する機会を設けるなど、感染症における安全確保に関して理解を深めていることが見てとれる。</p> <p>ただし、マニュアルからは感染症防止のための内容が確認できなかったため、発生時と同様に予防策の検討が望まれる。今後の取組に期待したい。</p>

39	Ⅲ-1-(5)-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。	b	<p>クラブは、災害対策マニュアル・業務継続計画を整備している。火災や風水害、台風、地震、津波等の自然災害を想定するリスクや対応方法を定めている。</p> <p>火災による避難訓練を計画し今年7月に実施している他、年末には消防署立会いによる訓練も予定している。</p> <p>また、昨年は、系列こども園との地震・津波を想定した合同避難訓練も実施予定であったが、コロナ禍や天候の影響により中止しており、紙芝居を使って子どもへの周知を図っている。</p> <p>保護者説明会では資料に火災時、地震時の避難場所等を掲載し、非常勤対策を説明しているとともに、気象庁や五島市からの防災情報や台風等自然災害による臨時休校に準じること伝えていく。</p> <p>ただし、保護者には安否確認の方法としてアプリでの一斉送信やネット通信が不備の場合は携帯電話を利用するなど対策を講じてはいるものの、万全な体制とは言い難い。また、クラブ近隣住民や地域の消防団との連携体制など、更なる災害時における子どもの安全確保のための体制を構築していくことが望まれる。</p>
40	Ⅲ-1-(5)-④	不審者の侵入時などに対応できるマニュアルが整備されており、その対応方法について、全職員に周知されている。	b	<p>不審者対応マニュアルを整備している。マニュアルは簡潔な文章で、分かり易く記載している。</p> <p>昨年度の夏休みに警察から講師を招き、子どもも一緒に不審者対応について実地指導を受けている。具体的な対応策としては、職員が指導助言を受けて、さすまたよりも有効であるという判断から、竹ぼうき、網、スプレーを玄関に設置している。リビングルームサッシは常時カギをかけている。屋内・野外活動時共に、笛を吹いたら必ず近くの職員に集まることを約束としている。</p> <p>日頃から、警察の不審者情報が入ってきている。近隣住民や自治会など更なる連携により、不審者の侵入時における万全な対策を講じることに期待したい。</p>

Ⅲ-2 福祉サービスの質の確保

Ⅲ-2-(1) 提供する福祉サービスの標準的な実施方法が確立している。

41	Ⅲ-2-(1)-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	<p>“フレンズ児童クラブのお仕事と支援員としてお約束”がマニュアルであり、挨拶、出欠確認、生活ルーティン、おやつ、スキンシップ、虐待禁止、守秘義務徹底などを記載している。</p> <p>笑顔で対応する、名前の呼び捨て禁止、言葉の暴力禁止、よかつたところを親に伝える、責めることなく納得できるような伝え方をする、など子どもを尊重した記述内容である。マニュアルは簡潔な文章で分かり易く整備していることがわかる。</p> <p>不備な点や変更が必要な場合に見直しを行っている。</p> <p>育成支援についてマニュアルを文書化し、周知徹底により育成支援を提供していることは優れた点である。</p>
42	Ⅲ-2-(1)-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	<p>今回は第三者評価受審を機に見直している。</p> <p>今後も定期的に見直しをする体制を検討している。</p> <p>アンケート実施後、ショートメール、子どもの声、職員勤務体制職員の声などの検証・見直しにあたり、職員や子ども、保護者等からの意見や提案が反映されるような仕組みになっている。</p> <p>クラブ独自のマニュアルを見直し、職員や子ども、保護者等からの意見や提案の反映に努めていることは高く評価できる。</p>

Ⅲ-2-(2) 子どもに対する育成支援の計画が策定されている。

43	Ⅲ-2-(2)-①	育成支援の計画を適切に策定している。		【評価外】
44	Ⅲ-2-(2)-②	定期的に育成支援の計画の評価・見直しを行っている。		【評価外】

Ⅲ－２－（３） 育成支援実施の記録が適切に行われている。

45	Ⅲ-2-(3)-①	子どもに関する育成支援の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。		【評価外】
46	Ⅲ-2-(3)-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	<p>運営規程内に文書の保存年限を記載している。</p> <p>就業規則は社会保険労務士が管轄しており、懲戒事由に個人情報漏洩を明示している。職員は入職時に誓約書を提出し、クラブでは個人情報保護法の研修も行っている。</p> <p>個人情報に関する同意書には、アプリ掲載、写真・作品作文標語の掲示、ホームページ記載等、メディア毎に保護者同意の確認をとっている。</p> <p>個人の携帯で写真を撮ることは厳禁であり、クラブの携帯やカメラを使用するように定めている。</p> <p>行事中に保護者が撮影した写真等に他の子どもが映り込んでしまう場合も想定し、対応策を講じている。</p> <p>個人情報保護についてはホームページにも掲載しており、情報開示と訂正、利用停止等の文言が確認できる。</p> <p>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ことは高く評価できる。</p>

A－１ 育成支援

A－１－（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

項目		評価	コメント
1	A-1-(1)-①	a	<p>子どもの発達段階に応じて、自分で選べるよう玩具、本などを配置している。新一年生は保育園との延長上にあると考え、パズルなど保育園での遊びが再現できるような玩具を備えている。</p> <p>1階には階段下部屋にマットを敷いた静養室、2階のかくれ家、第2フレンズにも静養室があって、子どもがゆったりと落ち着く場を確保しており、DVD映画鑑賞などにも利用している。</p> <p>忍者公園と称する第2フレンズの庭、水遊び用プールなどは、こども園と共有している。</p> <p>子どもの構成に合わせて、1、2階で遊びの場と学習の場の区切りをつけている。</p> <p>子どもの意欲に応じて多目的に使用することができる場所と設備品を備えていることは特長である。</p>

A－１－（２） 放課後児童クラブにおける育成支援

2	A-1-(2)-①	a	<p>こども園が使っているアプリを継続使用している。</p> <p>自ら進んで通い続けられるように活動内容や施設設備の整備、一人ひとりの子どもの快適な生活の援助をしているため、「何で夏休みなのに 学童クラブに通わないといけないのか」というような話はない。子どもたちも特に疑問を抱いている子はいない。</p> <p>フレンズだよりを毎号通信アプリにアップし、玄関掲示板にも掲示することで、スケジュールや連絡、行事の様子などを保護者に伝えることが出来ている。日本語学校に通っているベトナム国籍の補助職員が、ベトナムの文化や言語を子どもたちに伝えたいとベトナム講座を開いており、そのことを便りで伝えている。</p> <p>退所したいという子どもがいた時には、管理者、保護者、子どもで面談、事情を聞いており、夏休みは保護者が家にいることが多く、子どもが保護者と一緒にいたいという気持ちになったためだということがわかり、夏休み明けからまた継続通所するようになった事例がある。</p> <p>このような子どもがクラブに自ら進んで、通い続けられるための優れた取組は高く評価できる。</p>
---	-----------	---	---

3	A-1-(2)-②	子どもの出欠席を把握し、適切に援助している。	a	<p>入所説明会資料には、子どもの出欠席は保護者からの連絡が原則であることを記載している。</p> <p>保護者との連絡は、電話とショートメールを活用し、玄関にはアプリカードを設置し、保護者からの連絡もすぐに書き留めることができるよう手書きシートを常設している。</p> <p>子どもの出入り、保護者対応、不審者対策も兼ね、玄関前に担当の職員を配置するなど適切に対応できるよう対策を取っていることが見てとれる。</p> <p>保護者からの連絡なしで休む場合は、必ず保護者に連絡、また、20分経ってから小学校に連絡を入れるなどマニュアルに沿って対応している。学校から、月ごとの下校時間のリストをホワイトボードに掲示している。</p> <p>ピアノ、バスケットボールなど習い事に子どもが一人で行く場合は自主活動届を提出するよう定めている。また、職員手製の子どもの顔写真マグネットを活用するなど優れた工夫が確認できる。</p> <p>子どもの出欠席を把握し、育成支援に努めていることは高く評価できる。</p>
<b>A-1-(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</b>				
4	A-1-(3)-①	子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるように援助している。	a	<p>年度始めに、全学年でオリエンテーションを開催し、子どもたちでどのように活動するかを決めている。遊びの約束ごとを上級生が中心に話しており、遊び方などを新入生に説明することで責任感が身についている。</p> <p>生活の流れカードの中でも、自主性を重んじる内容を掲載し、遊具の購入時には、子どものリクエストを反映している。</p> <p>登所後は、手洗い、うがい、おやつの流れを定めており、その後は遊びと宿題どちらを優先するかなど子ども自身が見通しを立てて過ごしている。</p> <p>支援員は、カプラ製作では完成作品を写真に撮るなど、子どもの成長に寄り添い支援している。</p> <p>また、長期休暇では普段できない行事を取り入れ、夏祭りや将棋大会、五島市の出前講座、九州電力主催のIHクッキングなどさまざまな行事を子ども主体で実施しており、学校が長期休みとなる時期の活動の工夫や配慮が見てとれる。</p> <p>このような、子ども自身が見通しを持ち主体的に過ごせるように援助していることは特筆すべき点といえる。</p>
5	A-1-(3)-②	日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるように援助している。	a	<p>日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるように、整理整頓、手洗い、うがい、衣服調整など声掛けながら指導している。</p> <p>個人ロッカーと下駄箱で自分の持ち物を管理しており、小学校低学年の児童の個人ロッカーは、取りやすいように下段に設置するなど配慮している他、「ただいま、おかえり」など、挨拶を習慣化し、おやつ時間はならび順を守るよう上の学年の子どもが注意する様子も見られる。</p> <p>また、当番活動では、テーブル拭きや挨拶など担当など決めているとともに、大掃除では縦割りグループを組むことで、集団生活の中で互いに成長し、分担し協力することを理解できるよう援助していることは特長である。</p>
6	A-1-(3)-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	<p>当番活動では、学年ごとに内容を定め、できることから徐々に始めている。</p> <p>外遊びや室内での遊びなど、それぞれのゾーンで遊んでいる他、夏祭りのお店屋さんやビンゴゲームやクリスマス会など、子どもが企画し実施している。</p> <p>支援員は、登所時子どもが安心できるように「おかえり」と声を掛けている他、気になる表情や行動など個人記録に記入し情報共有に努めるなど、一人ひとりの発達や変化に沿って把握するよう努めている。</p> <p>発達が著しい時期であることを理解し、その中で主体的な遊びや生活ができるように援助していることは優れた点である。</p>



7	A-1-(3)-⑤	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	<p>4月オリエンテーションで小学校高学年の児童がリーダーシップを取り、遊び方のルールなど伝えている他、夏祭りでは、輪投げや射的の商品づくりやボールすくいなど全て子どもが企画している。</p> <p>けんかやトラブルが生じた時は、状況を把握するため、子ども同士で話し合う場を設けているとともに、第三者の子どもから意見を聞いたり、本人同士が落ち着いてからゆっくり話を聞いたりすることを取り決めている。</p> <p>複数の支援員が関わることで、さまざまな角度から子どもを見守り育成支援している他、保護者と連携を取りながら、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ことは特長である。</p>
8	A-1-(3)-⑥	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	<p>一人ひとり支援員の個性があり、どの支援員でも子どもと心通わせ、悩みや相談ごとを話せるよう信頼関係を築くように努めている。</p> <p>クラブは、小学校や家庭にはない本音が言える居場所でもあることから、子どもから個人的な相談が入ることもあり、支援員は子どもの声に耳を傾け寄り添い、サポートしている。</p> <p>夏祭りや将棋大会など行事の企画では、子ども同士が意見を出し合う機会を設けている。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ことは高く評価できる。</p>

**A-1-(4) 固有の援助を必要とする子どもへの適切な育成支援**

9	A-1-(4)-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、受入れに努めている。	b	<p>クラブでは療育施設に通っている子どもがおり、専任の支援員を加配している。</p> <p>障がいの種類に応じた対処法であるマニュアルを作成し、支援員同士で把握、共有している。</p> <p>スクールカウンセラーの先生を講師に招き研修会も開催し、障がいのある子どもやグレーゾーンと言われる子どもたちへの対応について必要な知識や情報を得る機会を設けている。</p> <p>受入れの判断の基準や手続等に関しては、面談を行い適宜対応しているところであるものの、環境設備上、2階建ての造りであるためバリアフリーに対応していないなど、さまざまな障がいのある子どもを受け入れるにあたっては十分な体制とはいえない。今後の検討、取組が待たれる。</p>
10	A-1-(4)-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。	b	<p>日々の支援記録では、療育を受けている子どもについて、子どもの様子、保護者への対応、保護者からの連絡などを記述し、支援員同士で共有を図り、特記事項については事例検討も行っている。その中で、子どもの感情の特性などに気づき、支援員自身の関わりを見直すことに繋がっている。</p> <p>また、療育を受けている子ども等には、個別の支援計画を立てており、子どもの特性に応じた援助に心掛けていることが見てとれる。</p> <p>2月には鶴南分校の先生を講師に外部研修を計画しているものの、今後、更なるという点で、小学校や地域の専門機関等との連携に期待したい。</p>
11	A-1-(4)-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	<p>支援員は、子どもの家庭環境についても配慮しており、特に配慮を必要とする子どもにおいては、ヤングケアラーになりかねない子どもについて市の担当課に相談した事例がある。</p> <p>また、日頃から子どもの発する言葉の中で、情緒的に不安定な様子等がみられると、褒める方向で励ますなど寄り添いながら関わっており、気になる点は管理者に報告している。</p> <p>これまで、児童虐待の発生事例はないが、児童虐待を発見した後の市町村等への通告の手順や、緊急性があると思われる場合の対応と手順についてはクラブであらかじめ定めている。</p> <p>クラブが、家庭との子育てを支援する役割を担い、特に配慮を必要とする子どもへの対応において、関係機関と連携して適切な支援を行っていることは、特筆すべき点である。</p>

A-1-(5) 適切なおやつや食事の提供				
12	A-1-(5)-①	放課後の時間帯におやつを適切に提供している。	b	<p>おやつを提供する時間は、登所後に手洗いとうがいを済ませてからと日程表に組んでいる。好き嫌いがあるため、市販の菓子を数種類準備し、子どもが好みの菓子を選択できるように配慮している。また、夏場は熱中症予防としてクラブでペットボトルの麦茶や塩飴を購入し支給している。</p> <p>ただし、おやつと遊ぶスペースに区分けが無く、ゆっくりと落ち着いた環境であるとはいえない。また、遊びに入りたくておやつを取ろうとしない子どもなどに対する提供の仕方も支援員が改善を図っているところである。今後の更なる取組に期待したい。</p>
13	A-1-(5)-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	<p>入所時に児童台帳でアレルギーの有無を確認している。アレルギー対応については保護者説明会の時に必ず伝え、書面でも掲載している。</p> <p>アレルギーのある子どもは現段階では不在であるが、昨年まで1名在籍しており、食物の成分を確認し保護者には説明とともに、確認を得て、提供していた事例がある。</p> <p>また、食に伴う事故の緊急時対応のマニュアルを整備している。ゼリーやプリンなど消費期限の確認や検食を実施している他、飴、チョコボール、ゼリー類などの詰まらせないように気を付けて見守っている。</p> <p>危機管理体制を整えるために、アレルギー発症時の対応訓練の実施や系列のこども園の看護師の指示を仰いでいるとともに、緊急時は救急車を呼ぶなど対応を取り決めている。</p> <p>食物アレルギー事故、窒息事故、食中毒等の食に伴う事故を防止するための対策を講じていることは、高く評価できる。</p>
A-1-(6) 安全と衛生の確保				
14	A-1-(6)-①	子どもの安全を確保する取組を行っている。	b	<p>支援員は、毎日子どもが来所する前までに、安全チェックリストにより設備や遊具等の安全点検、整理整頓、清掃等を行っている。直近では、老朽化により床に危険箇所が確認できたため、新しく床のシートを張替えた事例もある。</p> <p>クラブにおける事故やケガの防止、発生時の対応については、マニュアルを整備している。子どもの静養室の確保や、子どもの病気やケガの場合、緊急連絡票により速やかに保護者と連絡を取るなど対策を講じていることが見てとれる。</p> <p>また、土曜日や長期休業時の弁当による昼食の折は、食後の服薬が必要な子どもは、薬依頼書を保護者が提出し支援員が対応している。薬の容器は服用後弁当箱に入れて返している他、今年度から支援員が服薬チェックで印を付け、点検を強化するなど徹底している。</p> <p>ただし、学校からクラブまでの通路は確認しているが、クラブから塾や自宅等経路の確認は行っておらず、管理者も検討課題と捉え、次年度から全児童の通学路の確認を実施する予定である。更なる、子どもの安全確保に向けた取組が待たれる。</p>
15	A-1-(6)-②	衛生管理に関する取組を適切に行っている。	b	<p>クラブでは、登所後は、始めに手洗い、うがいをし、爪切りなども促している。</p> <p>コロナ禍前は子どもがおやつ作りを行っており、調理前は手洗いを徹底し三角巾、エプロンを着用するなど衛生管理に徹していたことが見てとれる。</p> <p>冷蔵庫の中にはプリンやゼリーなどを収納し、生ものは入れず、保護者からの差し入れ等も断っている。また、おやつは持ち帰り禁止と定め、食べ残しもその場で処分している。</p> <p>子どもへの衛生管理に関する周知に努め、適切に取り組んでいることがわかる。</p>

A-2 保護者・学校との連携

A-2- (1) 保護者との連携			
16	A-2-(1)-①	保護者との協力関係を築いている。	a <p>保護者に直ぐに対応できるよう玄関前の階段付近に常に職員を配置し、相談しやすい雰囲気作りを心掛けている。</p> <p>コロナ禍で各種行事の延期が続いていたところ、今年に入り、商店街のハロウィンイベントや九州電力主催のIHクッキングなどに保護者が参加しており、管理者は保護者参加の行事を今後も設けていきたいと考えている。また、年度はじめの保護者説明会では、全保護者が集まっており、今後、保護者会終了後に茶話会などを開催することも検討している。</p> <p>保護者への連絡手段として、こども園が使用しているアプリを継続使用し、活動の様子の写真やフレンズだより等を配信している他、スケジュールや連絡情報、行事の様子などを玄関掲示板に掲示することで、保護者に必要な情報を伝えている。</p> <p>宿題は強制ではなく、個人の判断、保護者の判断に委ねている。保護者の考えに沿って支援員も声掛けを行っており、保護者との協力関係を築いていることは高く評価できる。</p>
A-2- (2) 学校との連携			
17	A-2-(2)-①	子どもの生活の連続性の保障するため、学校との連携を図っている。	b <p>学校からは、行事・帰宅時間等の情報はメールで届いているが、担任紹介などの連絡は無く、子どもから情報を得るのみである。小学校との連携は、特に気になることがある場合以外はない。今までに学校の先生と直接話し合う機会もなかった。</p> <p>学校からの連絡ファイルとしてメールで届いた分を綴っている。</p> <p>クラブでは、新一年生は1ヶ月、支援員が小学校に迎えに行くため、担任の教員と話す機会がある。別の小学校にはバスで迎えに行っており、その時に話している。管理者は、今後はクラブから小学校に働きかけて、交流の機会を持つことを検討しており、まずは、年度始めに小学校に挨拶に行くことから始めることを考えている。</p> <p>今後更に、子どもの生活の連続性を保障するため、小学校との連携を図っていくことを期待したい。</p>

A-3 子どもの権利擁護

A-3- (1) 子どもの権利擁護			
18	A-3-(1)-①	子どもの権利擁護に関する取組が徹底されている。	a <p>今回、第三者評価受審を機に、クラブの理念、基本方針を策定し、ホームページやリーフレットに明記している。</p> <p>“子どもにとって安全な場所・保護者にとって安心な場所”</p> <p>“子どもを真ん中に保護者・支援員・地域住民・関係機関との連携を図り子どもの最善の利益につながるように努めます”という理念には、職場倫理が確認できる。</p> <p>また、フレンズ児童クラブのお仕事と支援員としてのお約束というチェックリストで支援員の遵守状況を確認しており、マニュアル内の“児童虐待のサイン”、事業計画書にも子どもの権利擁護について明示していることがわかる。</p> <p>更に、支援員に向けては、職場倫理、子どもの権利擁護に関する研修を実施しており、理解を深め育成支援に反映している。</p> <p>子どもの自主性を重んじ、クラブ内の約束事は子どもたち自身で話し合っている。</p> <p>子どもの権利擁護に関する取組を徹底し、子ども一人ひとりの発達段階や特性を理解し、子どもに寄り添い、安心して過ごせる居場所づくりに注力するクラブの姿勢は優れたものである。</p>

## 事業所プロフィール（事前資料）

## 1 事業者の状況

ふりがな 事業所名称	ふれんずじどうくらぶ フレンズ児童クラブ		
事業所 所在地	〒853-0033 五島市木場町652番地4	電 話	0959-72-7739
		F A X	0959-72-4757
管理者名	管理者名 濱村悦子 職 名 管理責任者		
設 置 者 所 在 地	〒853-0033 五島市木場町653番地2	電 話	0959-72-3808
		F A X	0959-72-4757
運営主体名	社会福祉法人皓統会 代表者名 谷川和啓 職 名 理事長		
届出（事業開始） 年月日	平成23年4月1日		
電子メール アドレス	konomikai@silk.ocn.ne.jp		
ホームページ アドレス	https://koutoukai.codmon.net/		
利 用 定 員	おおむね40人	登録児童 数	40人

## 2 職員の状況

職 種	人 数	職 種	人 数
放課後児童支援員	常 勤 2人		常 勤 人
	非常勤 1人		非常勤 人
補助員	常 勤 人		常 勤 人
	非常勤 3人		非常勤 人
	常 勤 人		常 勤 人
	非勤 人		非常勤 人

## 3 設備等の状況

室名	室数	面積	室名	室数	面積
遊戯室	1室	65.12㎡	静養室	1室	4.5㎡
学習室	1室	24.58㎡	トイレ	2室	4.95㎡
図書室	室	㎡	屋外遊技場	—	㎡
調理室	室	㎡		室	㎡
事務室	室	㎡		室	㎡
屋外遊具					

## 4 開所時間

区分	通常開所時間	時間外(延長)開所時間	備考
平日	14時～18時35分		
土曜	8時30分～18時35分		
日・祝日			
長期休暇日 (夏休み等)	春休み3月25日～4月7日 夏休み7月21日～8月31日	冬休み12月25日～1月7日 開所時間はいずれも8時30分～18時35分	
その他			

## 5 児童数

区分	1年生	2年生	3年生	4年生	5年生	6年生	その他	合計
人数	9人	17人	8人	4人	2人	1人	0人	40人

## 6 おやつ状況

おやつ提供

 有
  無

## 7 事業所運営に対する評価・苦情処理体制等

自己評価制度の導入の有無	有 ・ <input type="radio"/> 無
苦情処理体制の設置の有無	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無
第三者委員設置の有無	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無

## 8 災害事故防止

各種防災訓練	避難訓練	年	1回(実施月: 7月)
	消火訓練	年	1回(実施月: 7月)
	通報訓練	年	1回(実施月: 7月)

## 9 保険加入状況(該当する項目に○印)

<input type="radio"/>	施設の構造上の問題や管理の不備等施設側の責任により預かり児童がけが等をした場合の補償
<input type="radio"/>	施設の構造上の問題や管理の不備等施設側の責任により預かり児童の持ち物を破損した場合の補償
<input type="radio"/>	施設側の責任ではないが、活動中の児童がけが等をした場合の補償
<input type="radio"/>	施設側の責任ではないが、活動中の児童等の持ち物を破損した場合の補償
	その他 ( )
	保険に加入していない

## 10 添付する書類

- (1) 理念、基本方針が記載された書類
- (2) パンフレット
- (3) 広報誌(直近のもの)
- (4) 事業計画書
- (5) 収支予算書
- (6) 事業報告書
- (7) 収支決算書
- (8) 料金表
- (9) 重要事項説明書(様式)
- (10) 利用契約書(様式)
- (11) おやつ献立表
- (12) その他評価機関が必要と認める書類

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 子ども)

評価機関名	福祉総合評価機構
-------	----------

事業所名称	フレンズ児童クラブ
-------	-----------

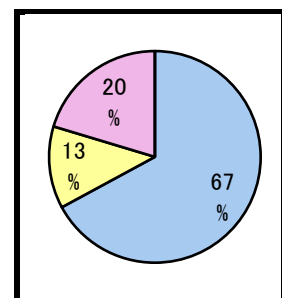
調査の対象・方法	<p>対象： フレンズ児童クラブの利用者</p> <p>方法： 対象者へ調査用紙を配布。 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収。</p>
----------	--

調査実施期間	令和5年10月1日から 令和5年10月31日まで
--------	--------------------------

アンケート結果平均（無回答・無効・非該当を除く 231 件内）

利用者総数	43 人
調査対象者数	43 人
有効回答数	16 人
回収率	37 %

はい	155 件	67%
いいえ	29 件	13%
どちらともいえない	47 件	20%



総 評	<p>本アンケートは43人中16人の回答を得て37%の回収率となった。 アンケート実施にあたり、放課後児童クラブに配付を依頼し、子ども本人が直接記入し投函するよう、協力を得て実施した。</p> <p>結果は、問11「放課後児童クラブでは、いろいろなお友達と一緒に遊び、楽しく安心してすごせますか」100%が最も高く、次いで問10「遊ぶ時に守るべき決まり（約束ごと）は、わかりやすいですか」、問15「先生は、誰にでもやさしく対応してくれますか」が93.8%と続いている。一方、問3「あなたが秘密にしたいことを先生が他の人に話してしまったことがありますか」0%と最も低い結果である。</p> <p>このような結果から、子どもたちは職員に信頼感を持っており、学童クラブでの時間が本人にとって楽しく、安心できる居場所であることが現れた結果となっている。特に職員が秘密を守っていると全員が回答していることは高く評価できる点である。ただし、今回のアンケートの回収率は37%と低く、43人の声が出ていたとは言いがたい。今後も、子どもたちの声に耳を傾け、育成支援の質の向上に繋げることを期待したい。</p>
-----	---

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 子ども)

事業所名称		フレンズ児童クラブ		有効回答数	16人
評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)
	1	先生は親切、ていねいに対応してくれますか。	はい	14件	87.5%
			いいえ	0件	0.0%
			どちらともいえない	2件	12.5%
			無回答・無効	0件	0.0%
	2	先生はいつでも気軽に声をかけてくれますか。	はい	13件	81.3%
			いいえ	0件	0.0%
			どちらともいえない	3件	18.8%
			無回答・無効	0件	0.0%
3	「あなたが秘密にしたいこと」を先生が他の人に話してしまったことがありますか。	はい	0件	0.0%	
		いいえ	12件	75.0%	
		どちらともいえない	4件	25.0%	
		無回答・無効	0件	0.0%	
4	こまったことを相談できる先生がいますか。	はい	13件	81.3%	
		いいえ	0件	0.0%	
		どちらともいえない	3件	18.8%	
		無回答・無効	0件	0.0%	
5	あなたが先生にお願いしたことが他の先生にも伝わっていますか。	はい	3件	18.8%	
		いいえ	1件	6.3%	
		どちらともいえない	12件	75.0%	
		無回答・無効	0件	0.0%	
6	先生はみんな同じようにあなたに接してくれますか。(先生によって言うことやすることが違うことはありませんか)	はい	12件	75.0%	
		いいえ	1件	6.3%	
		どちらともいえない	3件	18.8%	
		無回答・無効	0件	0.0%	
7	放課後児童クラブで地域での活動や交流会がありますか。	はい	12件	75.0%	
		いいえ	1件	6.3%	
		どちらともいえない	3件	18.8%	
		無回答・無効	0件	0.0%	
8	放課後児童クラブの中でケガをしたり、気分が悪くなったりしたことがありますか。	はい	7件	43.8%	
		いいえ	9件	56.3%	
		どちらともいえない	0件	0.0%	
		無回答・無効	0件	0.0%	



長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 子ども)

事業所名称		フレンズ児童クラブ			有効回答数	16人
評価対象	No	質問項目	回答		回答数	(%)
	9	【はいの場合】ケガをした後や気分が悪くなったりしたときは、先生はきちんと対応してくれましたか。	はい		7件	43.8%
			いいえ		0件	0.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
			非該当		9件	56.3%
	10	遊ぶ時に守るべき決まり(約束ごと)は、わかりやすいですか。	はい		15件	93.8%
			いいえ		0件	0.0%
			どちらともいえない		1件	6.3%
			無回答・無効		0件	0.0%
	11	放課後児童クラブでは、いろんなお友達と一緒に遊び、楽しく安心してすごせますか。	はい		16件	100.0%
			いいえ		0件	0.0%
			どちらともいえない		0件	0.0%
			無回答・無効		0件	0.0%
	12	あなたが自由にリラックスして使えるような道具や場所がありますか。	はい		14件	87.5%
			いいえ		1件	6.3%
			どちらともいえない		1件	6.3%
			無回答・無効		0件	0.0%
	13	あなたのおうちの人、ほかのお友達のおうちの人と交流する行事や活動などがありますか。	はい		2件	16.7%
			いいえ		4件	33.3%
			どちらともいえない		10件	83.3%
			無回答・無効		0件	0.0%
14	先生は、あなたの気持ちをわかって対応してくれますか。	はい		12件	75.0%	
		いいえ		0件	0.0%	
		どちらともいえない		4件	25.0%	
		無回答・無効		0件	0.0%	
15	先生は、誰にでもやさしく対応してくれますか。	はい		15件	93.8%	
		いいえ		0件	0.0%	
		どちらともいえない		1件	6.3%	
		無回答・無効		0件	0.0%	

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 保護者)

評価機関名 福祉総合評価機構

事業所名称	フレンズ児童クラブ
-------	-----------

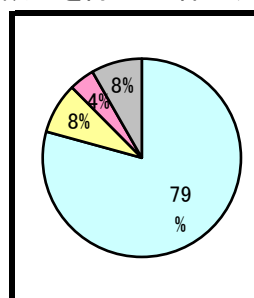
調査の対象・方法	対象： 調査対象放課後児童クラブの在籍児童保護者 方法： 対象者へ調査用紙を配布 各自記入の上、評価機関へ直接郵送回収
----------	---

調査実施期間	2023年10月1日から 2023年10月31日まで
--------	----------------------------

アンケート結果平均(無回答・無効・非該当を除く434件内)

利用者総数	43 人
調査対象者数	35 人
有効回答数	16 人
回収率	46 %

はい	344 件	79%
どちらともいえない	36 件	8%
いいえ	18 件	4%
わからない	36 件	8%



総評	<p>本アンケートは35人中16人の回答を得て46%の回収率となった。</p> <p>アンケートの結果から、保護者の満足度は全体を通して高く、特に問5「お子さんや保護者が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか」、問7「困ったことを相談できる職員がいますか」、問8「苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか」は100.0%と最も高く、次いで問4「職員は親切、丁寧に対応してくれますか」、問16「この放課後児童クラブを利用する前に、放課後児童クラブでの生活や育成支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか」、問22が「異年齢の子ども同士の交流が活発に行われていますか。」93.8%と続いている。</p> <p>一方、問28「放課後児童クラブの施設やトイレ等の設備は、あらゆる人が利用しやすいように配慮されていますか」25.0%が一番低い結果となっている。</p> <p>このような結果から、保護者は全般的に満足度が高く、職員の質、保護者、子どもへの接し方について高い評価がみられる。その一方、さまざまな意見・要望があることは見逃せない。</p> <p>今後は、本アンケート結果から保護者の意向を汲み取り、学童クラブとして改善すべき項目に取り組み、更なる質の向上につながるよう期待したい。</p>
----	--

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 保護者)

事業所名称	フレンズ児童クラブ	有効回答数	16	人
-------	-----------	-------	----	---

評価対象	No	質問項目	回答	回答数	(%)
全サービス共通項目					
施設の理念・基本方針	1	放課後児童クラブの基本的な考え方や方針を知っていますか。	はい	11	68.8%
			どちらともいえない	2	12.5%
			いいえ	2	12.5%
			わからない	1	6.3%
			無回答	0	0.0%
	2	【はいの場合】基本的な考え方や方針には納得していますか。	はい	10	62.5%
			どちらともいえない	1	6.3%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	0	0.0%
3	【はいの場合】実際に利用してみて、日頃の育成支援の基本的な考え方や方針と一致していますか。	はい	9	56.3%	
		どちらともいえない	1	6.3%	
		いいえ	0	0.0%	
		わからない	1	6.3%	
		無回答	0	0.0%	
4	職員は親切、丁寧に対応してくれますか。	はい	15	93.8%	
		どちらともいえない	1	6.3%	
		いいえ	0	0.0%	
		わからない	0	0.0%	
		無回答	0	0.0%	
プライバシーへの配慮	「お子さんや保護者が秘密にしたいこと」を他人に知られないように配慮してくれますか。	はい	16	100.0%	
		どちらともいえない	0	0.0%	
		いいえ	0	0.0%	
		わからない	0	0.0%	
		無回答	0	0.0%	
利用者の意向の尊重	6	サービスの内容等について、保護者の意向に関する調査が定期的に行われていますか。	はい	10	62.5%
			どちらともいえない	3	18.8%
			いいえ	2	12.5%
			わからない	1	6.3%
			無回答	0	0.0%
	7	困ったことを相談できる職員がいますか。	はい	16	100.0%
			どちらともいえない	0	0.0%
苦情受け付けの方法等	8	苦情がある場合の受付や解決の仕組みについて、説明がありましたか。	はい	16	100.0%
			どちらともいえない	0	0.0%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	0	0.0%
			無回答	0	0.0%
不満や要望への対応	9	不満や要望を気軽に話したり伝えたりすることができますか。	はい	14	87.5%
			どちらともいえない	2	12.5%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	0	0.0%
	10	お子さんや保護者の要望・意見をもとに、改善が行われていますか。	はい	14	87.5%
			どちらともいえない	0	0.0%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	2	12.5%
			無回答	0	0.0%

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 保護者)

事業所名称	フレンズ児童クラブ	有効回答数	16	人
-------	-----------	-------	----	---

職員間の連携・サービスの標準化	11	あなたが要望したことが他の職員にも伝わり、理解されていますか	はい		12 件	75.0%
			どちらともいえない		1 件	6.3%
			いいえ		1 件	6.3%
			わからない		2 件	12.5%
	12	職員の育成支援の姿勢はだいたい同じですか(職員によって言うことやすることに違いがありませんか)。	はい		12 件	75.0%
			どちらともいえない		1 件	6.3%
			いいえ		1 件	6.3%
			わからない		2 件	12.5%
	13	放課後児童クラブで地域での活動や交流会がありますか。	はい		14 件	87.5%
			どちらともいえない		1 件	6.3%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	6.3%
	14	お子さんが放課後児童クラブの中で怪我をしたことがありますか。	はい		8 件	50.0%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		8 件	50.0%
			わからない		0 件	0.0%
事故の発生	15	【はいの場合】怪我をした後の対応は適切でしたか。	はい		7 件	43.8%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	6.3%
	16	この放課後児童クラブを利用する前に、放課後児童クラブでの生活や育成支援の内容についてわかりやすい説明がありましたか。	はい		15 件	93.8%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
利用に当たっての説明【過去1年以内に利用開始した場合】	17	実際に利用してみて、説明どおりでしたか。	はい		13 件	81.3%
			どちらともいえない		2 件	12.5%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		0 件	0.0%
	18	お子さんが生活するところは心地よく過ごせる雰囲気ですか。	はい		14 件	87.5%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	6.3%
	19	お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具などが十分に用意されていますか。	はい		12 件	75.0%
			どちらともいえない		2 件	12.5%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	6.3%
	20	クラブ外で身近な自然や社会に接する機会が多いですか。	はい		12 件	75.0%
			どちらともいえない		2 件	12.5%
			いいえ		1 件	6.3%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		1 件	6.3%

内容サービス項目

施設の環境	18	お子さんが生活するところは心地よく過ごせる雰囲気ですか。	はい		14 件	87.5%
			どちらともいえない		0 件	0.0%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	6.3%
	19	お子さんの発育や意欲を促すような遊具・玩具などが十分に用意されていますか。	はい		12 件	75.0%
			どちらともいえない		2 件	12.5%
			いいえ		0 件	0.0%
			わからない		1 件	6.3%
	20	クラブ外で身近な自然や社会に接する機会が多いですか。	はい		12 件	75.0%
			どちらともいえない		2 件	12.5%
			いいえ		1 件	6.3%
			わからない		0 件	0.0%
			無回答		1 件	6.3%

長崎県福祉サービス第三者評価 利用者調査結果(放課後児童クラブ 保護者)

事業所名称	フレンズ児童クラブ		有効回答数	16	人
育成支援	21	お子さん一人ひとりに合わせた豊かな感性を育む活動・遊びが行われていますか。	はい	10	62.5%
			どちらともいえない	3	18.8%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	2	12.5%
			無回答	1	6.3%
	22	異年齢の子ども同士の交流が活発に行われていますか。	はい	15	93.8%
			どちらともいえない	0	0.0%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	0	0.0%
無回答	1	6.3%			
23	お子さん一人ひとりの個性や生活習慣などの違いが尊重されていますか。	はい	10	62.5%	
		どちらともいえない	1	6.3%	
		いいえ	1	6.3%	
		わからない	3	18.8%	
		無回答	1	6.3%	
保護者・学校との連携	24	送迎時の対話や連絡帳などで、日々のお子さんの様子を知ることができますか。	はい	13	81.3%
			どちらともいえない	2	12.5%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	0	0.0%
			無回答	1	6.3%
	25	子育てに関する気がかりな点や悩みについて、相談しやすいですか。	はい	11	68.8%
			どちらともいえない	2	12.5%
			いいえ	1	6.3%
			わからない	1	6.3%
			無回答	1	6.3%
	26	保護者が参加しやすいよう行事日程が組まれていますか。	はい	10	62.5%
			どちらともいえない	2	12.5%
			いいえ	1	6.3%
			わからない	2	12.5%
			無回答	1	6.3%
	27	お子さんの生活の様子について、放課後児童クラブと学校の連携が図られていますか。	はい	8	50.0%
			どちらともいえない	0	0.0%
			いいえ	0	0.0%
わからない			7	43.8%	
無回答	1	6.3%			
安全性の確保	28	放課後児童クラブの施設やトイレ等の設備は、あらゆる人が利用しやすいように配慮されていますか。	はい	4	25.0%
			どちらともいえない	5	31.3%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	7	43.8%
			無回答	0	0.0%
	29	放課後児童クラブの安全管理(事故・感染症の発生時の対応等)は、十分だと思いますか。	はい	13	81.3%
			どちらともいえない	2	12.5%
			いいえ	0	0.0%
			わからない	1	6.3%
無回答	0	0.0%			