

# I. 運営管理計画

## 1. 職員配置

放課後子ども教室・・・常勤職員2名、非常勤職員5名配置（常時5名以上）

滝四もみじクラブ第一・第二・・・それぞれに常勤職員2名、非常勤職員3名（常時4名以上）

※放課後子ども教室の配置職員のうち、半数以上は有資格者とします。

もみじクラブにおいては9名以上の有資格者を配置します。

## 2. 職員研修計画

	種 類	内 容 ・ 特 徴
1	OJT(On the Job Training)	職務遂行の過程の中で必要に応じて、仕事を通じてあるいは仕事に関連して継続的に行う研修
2	OFF-JT(Off the Job Training)	一般的な知識・技能等について職場外で行う研修
3	SDS(Self Development System)	職員が必要とする知識や技能を自ら進んで学ぶことを支援し、促進する条件の整備

職務を通じた研修を基本に、専門的なサービスを提供するため、研修の充実を図り、職員の資質の向上に取り組みます。このため、下記のとおり職員研修を行い、計画的に職員の指導力の向上を進めます。

### ・外部研修

下記の機関・団体が主催する研修に派遣し、職員の経験や希望に応じた資質の向上を図るとともに、資格取得などの支援を行います。

- ①北区子どもわくわく課主催の研修会
- ②東京都主催の研修会
- ③保健所、消防署等の主催する講習会、研修会
- ④東京都社会福祉協議会主催の研修会
- ⑤民間団体等主催のセミナー、研修会

## 3. 会議

会議名	内 容	開 催	構 成
職員ミーティング	職員間で情報を共有し、業務が円滑に行えるよう検討、連絡調整を行います。	毎日	全職員
連絡会議	学校施設の借用について、気になる児童について等、情報交換や連絡調整を行います。	適宜	学校関係者
スタッフ会議	行事や活動についての確認・調整、気になる児童についての情報交換等を行います。	毎月	田端児童館 東田端児童室
実行委員会	放課後子ども総合プランの事業、運営についての協議・決定を行います。	年4回 程度	学校、PTA、学校評議員 町会、自治会、青少年 地区委員会、児童館長等

## 4. 児童の安全対策

日常生活、遊びの中で起きるけがや事故を防止するために、職員は十分な注意のうえにも絶えず「子どもは想定外の動きをする」という認識のもとに、子ども一人ひとりの気持ちや行動を考慮し予測した上で一層の危機管理意識を持って対応します。また、災害や不審者対応といった不意に発生する可能性のあるものについても適切な対応ができるような対策をします。

### (1) 施設内の安全対策

- ①建物設備、備品、遊具等の安全性について点検し、必要な対応を行います。
- ②子どものいる場所には必ず職員を配置します。
- ③日頃から保護者や学校との意思疎通を図る事によって、常に子どもの健康状態や体調変化への目配りを徹底して、児童の状況把握と病状、異変の早期発見に努めます。また、疾患等の児童の健康状態については個人情報に配慮しつつ、十分に把握しておきます。

### (2) 通学路の安全対策

- ①安全な帰宅経路を指導し、危険個所を把握、点検していきます。
- ②地域ぐるみの安全確認や安全確保が出来るように、学校、PTA や地域の方々と連携して対応します。
- ③人の往来が多い等の地域特性を踏まえた上で、子どもたちへの指導及び対応を行います。  
特に、滝四もみじクラブ第二の児童に関しては、移動時の安全指導を徹底します。

### (3) 怪我や事故が発生した場合の体制整備

- ①放課後子ども総合プラン事故・ケガ対応マニュアルを活用し、繰り返しの訓練により職員が身に付けられるようにします。
- ②職員には上級救命講習の受講を義務付け、AED の使用も含め、有事に対応できるようにします。
- ③救急箱の整備や点検等を定期的に行います。また、応急手当用品の使用方の確認訓練を行います。

### (4) 不審者・地震・火災発生時など緊急時の対応

- ①学校の避難訓練に参加するなど、連携を確認します。
- ②防災、防犯に関する計画や指針、マニュアルを整備し、防災・防犯・避難訓練を行います。  
訓練は年4回以上実施し、その際には職員のみではなく、子どもと共に実施します。
- ③放課後ルーム内に防災頭巾など災害対策用品や防犯対策用品を用意し、非常時に備えます。
- ④日常的に学校や地域住民、警察署等との連絡、連携を密にして協力体制を強化します。

## 5. 環境管理・衛生管理

### (1) 環境管理

- ①職員による始業前、終業後の施設内外（放課後ルーム、階段、出入口等）の点検、清掃を行い、安全確認を実施します。
- ②消防設備、空調等、必要な設備の点検を学校・地域振興室と協力して行います。  
また、ごみ処理については、学校・地域振興室と協議し適正に行います。
- ③施設内の備品等の効率的な整理・保管を行い、子どもたちが活動しやすい環境整備を行います。
- ④靴、傘、ランドセル等の保管方法をルール化し、子どもたちが自己管理できるよう留意・指導します。
- ⑤はさみ等の工作用品類、ゲーム等の玩具、図書等は整理整頓をし、またルールを決め子どもたちが自主的に管理できるように留意・指導します。
- ⑥ごみ処理及び分別については、北区環境方針、学校指導方針等に留意し、子どもたちへの環境学習を実施します。

### (2) 衛生管理

- ①子どもたちの手洗い、うがいの励行を指導し、手指消毒液の設置など清潔保持の指導を行います。
- ②職員は、始業前、終業後に毎日清掃・除菌を行います。  
また、必要に応じて子どもたちにも役割分担をし、清掃を実施します。
- ③部屋の採光、気温、室温、換気などに留意します。
- ④水回りの消毒、トイレの清掃等は、学校・地域振興室と協力をしながら行います。
- ⑤新型コロナウイルス、インフルエンザ、ノロウイルス等の感染症予防、熱中症、光化学スモッグ等の対応策を整備します。また、学校・所管課及び管轄児童館、児童室等の関係機関と連携を取り合い、空き教室の借用による3密の回避等、感染拡大の防止に努めます。
- ⑥感染症等が発生してしまった場合は、学校、保健所、所管課との連絡調整をし、施設の消毒、衛生管理（マスク着用等）、室温管理、換気等に注意を払います。  
また、放課後ルーム内に張り紙をする等、利用者への告知、協力を呼びかけます。

## Ⅱ. 運営基本計画（一般登録—放課後子ども教室）

### 1. 日常活動

来室から帰宅まで、放課後ルームを拠点に、小学校校庭、体育館等で職員が見守るなか、安全で自由に過ごします。また日々の活動では学習タイムを設けるなど、子どもたちが勉強・学習できる環境整備を行います。学童クラブとも連携し、一般登録児童・学童クラブ登録児童がその垣根を越えて共に過ごすことができるよう運営を行います。

このほか定期的に集団で楽しめる季節行事を計画します。また、地域の方々や児童指導員の技術を活かした活動も実施します。※日課表、行事表を参照

#### （1）低学年の活動

低学年児童が、遊びを通して心と体を鍛え、やさしさと思いやりを育むことができるよう支援します。また、スポーツ活動や学習など多様な活動を行い、交友関係の広がり、児童の自主性、創造性、社会性を養います。

保護者や学校とは日常的に連絡を密にし、一人ひとりの子どもの状況を把握し、子どもたちに信頼され、共感される対応を行います。

#### （2）高学年の活動

高学年児童に対しては、居場所としての空間を提供します。その上で新しいスポーツや創造的な遊びを導入し、様々な体験の幅を広げ、チャレンジできる遊びや学習を子どもたちの意見も取り入れて、導入します。また、思春期に差し掛かる児童特有の問題や、交友関係の悩みなどについても職員は身近な大人として受け止め、取り組みます。更に異学年集団のリーダーとしての活動を支援していきます。

#### （3）特別な支援が必要な児童について

こころや身体の発達に遅れなどの障害や、行動に問題がある場合には、学校や専門家、家庭と十分連携をとり、必要な記録をとるなど、配慮と支援を行っていきます。遊びや活動等は他の子どもたちと一緒に行動できるよう、友だちとのコミュニケーションを大切に育成します。

また、周りの子どもに対しての支援・ケアも行い、その児童に対する理解が深まるよう対応します。

#### （4）異学年交流

共通の集団生活の場で過ごすことで、異学年の子どもたちとの交流を図っていきます。また定期的に実施する行事では、学年を超えた組み合わせなどにより、交流を促します。

#### （5）クラブ活動

子どもたちの興味関心を軸とし、継続的かつ主体的な活動のクラブ活動を実施します。

##### ●卓球クラブ

- ①クラブの異学年メンバー同士での仲間意識の芽生えと発展を目指します。
- ②専門技術の向上を図ります。
- ③対外交流などの他地域の児童との交流ができる機会を作ります。

●コーラスクラブ

- ①クラブの異学年メンバー同士での仲間意識の芽生えと発展を目指します。
- ②地域の行事や施設訪問で歌を通して交流を図ります。

(6) 再登校について

学校終了後に一度帰宅してからプランに参加する再登校の受け入れも行います。その際には一度学校から地域に出ることになるため、安全面に十分注意するよう、児童に伝えていきます。

2. 日課表

時間	月曜日～金曜日の場合	学校休業期間中・土曜日の場合
8:45		職員出勤 開室準備
9:00	職員出勤 開室準備	児童受入れ 児童勉強タイム見守り (15分) 児童遊び見守り
11:00	非常勤職員出勤	
12:00	昼休憩 開始	児童昼食対応開始※1
13:00	昼休憩 終了	職員昼休憩 (交代制) 児童昼食対応終了
13:15	職員ミーティング  児童受入れ 児童勉強タイム見守り (15分) 児童遊び見守り	午後一般登録児童受入れ開始 児童受入れ 児童勉強タイム見守り (15分) 児童遊び見守り
16:30	(11月～2月) 一般登録児童退室 ポイント送り (11月～2月) 掃除・閉室準備	(11月～2月) 一般登録児童退室 ポイント送り (11月～2月) 掃除・閉室準備
17:00	(4月～10月、3月) 一般登録児童退室 掃除・閉室準備	(4月～10月、3月) 一般登録児童退室 掃除・閉室準備
17:30	学童クラブ待機児童・特例利用児童退室 職員ミーティング	学童クラブ待機児童・特例利用児童退室 職員ミーティング
17:45	終業	終業

※1 昼食持参児童について、正午から午後1時の間は見守り対応を行います。

### 3. 行事

滝野川第四小学校に在学する子どもたちの放課後の居場所として、四季の変化を感じ取り、日本の伝統や自分の住む地域を愛することができるよう、プログラムを作成します。また、普段はなかなか実践できない校庭を活用した「体力作り」にも取り組んでいきます。

＜令和3年度 行事予定＞

月	行事	月	行事
5月	わくわく子どもデー	12月	年末お楽しみ会
7月	滝四カップ	1月	お正月イベント
8月	夏のおたのしみ会・平和を祈る会	2月	節分イベント
9月	防災を学ぶ会	3月	卒業、進級おめでとう会
10月	ハロウィンイベント	その他	クラブ活動
11月	スポーツフェスタ		児童の参画活動

その他の行事も、協議のうえで実施を検討していきます。

### 4. 特別活動

放課後子ども総合プランの魅力をより高めていくため、下記の様な特別活動を行います。

#### (1) 特別講師を招いての講座等、特別活動

滝野川第四小学校の学区域内に居住する、または北区内に居住する特別な専門技術を有する方等を探し、その方を特別活動講師とし、特別活動を実施します。普段なかなか触れることができない専門性に触れ、児童の世界観を広げ、児童の意欲の向上を目指す事を目的とします。また、滝野川第四小学校で実施されていた地域寺子屋の活動内容を継承し、特別活動として実施します。

- ①各種専門家を招き、技術指導や、小学生と一緒に遊べる遊びを行うプログラムを行います。
- ②地域の方を招いての講座を行います。

#### (2) 親と子が交流を深められるような活動

土曜日等に保護者も一緒に楽しむことのできる活動を行います。

- ①親子交流活動やレクリエーション大会などの活動を行います。
- ②年間行事では保護者ボランティアを募集する機会を設け、保護者とともに行事を実施します。

## 5. 地域との連携

地域と連携をとって様々な活動を行うために、下記の取組みを行い、地域福祉の向上に資することに力を注ぎ、児童の健全な育成を図ります。

### (1) 地域と積極的に交流を図り、地域と共に育ち、安全・安心で信頼される放課後子ども総合プランを目指します。

- ①おたよりの町会・自治会配布などを通し、情報共有を図ります。
- ②地域の人的資源を積極的に受け入れます。
- ③ボランティア等を積極的に受け入れます。
- ④地域の子育て子育て拠点である田端児童館・東田端児童室と連携し、情報交換を行います。  
また合同行事の開催等も検討します。
- ⑤地域の高齢者施設など、地域施設の専門性を活用し、小学生と交流できる活動を行います。

### (2) 学校や警察、町会・自治会、民生・児童委員、青少年委員など子どもを取り巻く地域の関係者、関係機関と信頼関係を構築するため、定期的に運営状況の伝達、情報共有や意見交換を行います。

- ①実行委員会を通して、円滑な事業運営と活動の充実を図ります。
- ②地域の町会・自治会や青少年地区委員会の行事に参加、協力をします。
- ③地域の大人や高齢者施設と連携した、世代間交流を実施します。

### (3) 子どもが地域を愛し、誇りを持てるように地域の歴史を学び、伝統を引き継いでいけるよう支援します。

- ①滝四地域寺子屋の活動内容を継承します。
- ②地域の文化施設に外出し、地域探検活動等を実施します。
- ③地域清掃活動等の環境学習を実施します。

## 6. 学校との連携

滝野川第四小学校の教育目標や方針を十分に理解して運営にあたります。また、定期的に運営状況を伝達し信頼関係を構築するとともに、情報共有が必要な場合には学校にも協力を求め、解決のための活動を行います。

### ◆活動内容や運営管理に関して定期的に情報交換を行い、きめ細かく児童対応をしていきます。

- ①緊密な連絡・調整、及び、日常的な情報交換（施設利用、下校時間の変更など）を行います。
- ②学校行事（運動会、学芸会、学校公開、水泳指導など）に留意した運営を行います。
- ③学校行事に積極的に参加し、学校での子どもの様子を把握します。
- ④子どもが個々に抱える問題に対して情報交換と問題状況の把握、必要に応じ個別指導を実施します。

## 7. 家庭との連携

子どもの生活を守り豊かな成長を保障していくために、家庭との十分な信頼と協力の関係構築に努めます。このため、下記の取組みを行い、その実現を目指します。

目的	具体的な取組み	形態	内容
(1)情報の提供と交換	おたよりの発行	配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回の発行</li> <li>・月間予定、出来事等の紹介</li> <li>・保護者への連絡事項の記載</li> </ul>
	利用カードの活用 (1年生)	交換	<ul style="list-style-type: none"> <li>・互いの情報交換</li> <li>・緊急性のあるものは即日報告</li> </ul>
	ホームページの活用	提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・24時間閲覧可能な情報提供</li> <li>・台風、などの災害時の緊急対応の掲示</li> </ul>
(2)共に考え、創る	運営への参加	参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者ボランティアの受け入れ</li> <li>・保護者アンケートの実施</li> <li>・親子参加型活動の実施</li> <li>・『見えるわくわく滝四ひろば』、『開かれたわくわく滝四ひろば』を目指す</li> </ul>

### (1) 情報の提供と交換

- ①毎月のおたよりや利用カードを通して、それぞれの子どもの日々の様子を伝え合い、保護者との信頼、協力関係を築いて、個々の状況や問題に対して共に考えます。
- ②職員と保護者が共に子どもを育てるという視点から互いに補い合い、一緒に子どもの成長を見守っていく姿勢を大事にします。
- ③子どもの怪我やトラブルなどで保護者に伝える必要性のある事柄には、電話等で迅速に報告します。
- ④既存のホームページを活用し、いつでも情報を見られる体制を整備します。また台風や大雪などの災害時または災害が予想される際には予めの対応を掲示し、保護者に周知を行います。

### (2) 共に考え、創る

- ①行事や活動の際に保護者のボランティアを受け入れ、共に活動を作ります。
- ②保護者アンケートの実施などの事業評価を通じて、保護者のニーズを把握し、活動の点検と改善を図ります。
- ③親子参加型の親子行事を通じて、子どもと保護者、職員間の交流を深め、各家庭のコミュニケーションや絆の強化に努めます。また、日常的に保護者が見学できるよう配慮します。
- ④保護者や地域の方々に活動を知ってもらう『見える』現場作りと、保護者等が気軽に子どもの様子を見に来ることができるよう『開かれた』現場作りを目指し、広報や体制整備に努めます。



## 8. 子どもの参画活動

事業運営に子どもの意見を取り入れ、運営への参加機会を作るなど『子どもの参画』を勧めます。

- リクエストボックスやアンケート等で積極的に意見を聞き、取り入れます。
- 放課後ルームの装飾に子どもの作品を活用したり、一緒に作成したりといった機会を増やします。
- 行事の際などに子どもスタッフとして運営に参加する機会を作ります。

### Ⅲ. 運営基本計画（学童クラブ登録—滝四もみじクラブ第一・第二）

#### 1. 運営方針

保護者が就労等のため留守になり、日中適切な保護ができない家庭の児童に、安心して過ごせる生活の場を提供することにより、児童の健全な育成を図ります。また友達との交流や様々な遊びを通して、児童が可能性を広げていくことができる成長の場となるよう、一人ひとりの児童に細やかな配慮と働きかけをして、運営を行っていきます。

- 1 生活指導については、基本的な生活習慣を身につけられるよう、生活のマナーやルールを習慣として積み重ねます。
- 2 余暇指導については、児童がたくさんの遊びが体験できるよう、環境を整備します。
- 3 危険防止及び非行防止については、児童自身に災害への心構えを身につけさせるとともに、生命の大切さや社会の規範を知る機会を設けます。

#### 2. 年間指導目標

年間を通して、以下のことを目標として掲げ、児童の健やかな成長を見守ります。

- ・ 基本的習慣を身につける
- ・ 遊びを通し、友だちとのかかわりを広げ、仲間と遊ぶ楽しさを知る。
- ・ 異年齢集団の中で相手の気持ちを考え、協調できる心を養う。
- ・ のびのびとした自己表現ができるようにする。
- ・ 自分で考え判断し、行動できるようにする。
- ・ 手洗い、うがいをし、安全におやつなどの食を楽しむ。

### 3. 日課表

時間	月曜日～金曜日の場合	学校休業期間中・土曜日の場合
8:00		順次職員出勤、受け入れ準備
8:15		児童登室開始
9:15	順次職員出勤 事務作業	学習タイム  自由遊び
12:00	昼休憩 開始	昼食開始
13:00	昼休憩 終了	昼食終了
13:15	職員ミーティング 受け入れ準備 児童登室開始、学習タイム 自由遊び(校庭遊び等)	自由遊び
15:30	おやつ開始	おやつ開始
16:00	おやつ終了 当番活動	おやつ終了 当番活動
16:45	児童退室準備、帰りの会	児童退室準備、帰りの会
17:00	児童退室①	児童退室① 順次職員退勤
17:30	児童退室②	児童退室②
18:00	児童退室③ 順次職員退勤	児童退室③ (※土曜は18時閉室)
19:00	児童最終退室、清掃	児童最終退室、清掃
19:15	終業	終業

※もみじクラブ第二については、途中わくわく滝四ひろば、滝四小へ移動して活動します。

※土曜育成については、おやつの提供はありません。

#### 4. 指導計画表

月	月間(学期)目標	生活・余暇指導及び指導上の留意点	行事名
4～6	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい生活環境に慣れ、友だちと仲良く遊ぶ。</li> <li>・交通安全のルールを身につける。</li> <li>・集団生活のルールを知り、守る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新利用児童が楽しく安全に登室できるように配慮する。</li> <li>・挨拶、手洗い、うがいを習慣づける。</li> <li>・帰宅時の安全指導を行う。</li> <li>・2、3年生には様々な活動をとおして上級生としての自覚を持たせる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1年生歓迎会</li> <li>・保護者会</li> <li>・個人面談(1年保護者)</li> </ul>
7～8	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事をとおして生活体験を豊かにする。</li> <li>・規則正しい生活を送る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一日育成を生かした体験をさせる。</li> <li>・規則正しい生活を送れるようなプログラムを設定する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者会</li> <li>・夏休み工作</li> </ul>
9～12	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協力して班活動に取り組む。</li> <li>・異年齢集団での輪を広める。</li> <li>・行事や活動を楽しむ。</li> <li>・身の回りの整理整頓、掃除を積極的に行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・班活動の機会を増やし、仲間意識を持たせる。</li> <li>・集団活動、集団遊びの充実を図る。</li> <li>・行事内容の紹介等、意欲的に取り組めるよう支援する。</li> <li>・掃除を通して、清潔の習慣、公共心を育む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・親子交流行事</li> <li>・個人面談(2・3年保護者)</li> <li>・大掃除</li> </ul>
1～3	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝承遊びに親しむ。</li> <li>・寒さに負けない体を作る。</li> <li>・進級を祝い、次年度に向けての準備をする。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝統的行事や遊びを通し、豊かな情緒を育む。</li> <li>・外遊びの充実を図り、うがい、手洗いを徹底する。</li> <li>・個々の成長を認め、上級生としての自覚を持たせる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新1年生保護者説明会</li> <li>・保護者会</li> <li>・春外出</li> <li>・お別れ会</li> </ul>
約束事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 集団としての決まりを守り、人の嫌がることをしない。</li> <li>(2) 物を大切にし、使ったものはきちんと片づける。</li> <li>(3) 登室、帰宅時には決まった道を通り、寄り道をしない。</li> </ul>		

※上記のほか、1年をとおして、わくわく滝四ひろばの行事に参加します。

※お誕生会を毎月、定期的にお話し会を実施します。

※避難訓練はわくわく滝四ひろばと連携して行います。

## 5. その他の活動

### (1) 地域との交流活動

わくわく滝四ひろばの行事に参加し、積極的に異学年交流の機会を設けます。

### (2) 学校との連携

印刷物を交換し、学校行事（展覧会、運動会、授業参観など）の見学をとおして子どもの日常の様子を把握します。また、担任をはじめ学校との情報交換をし、話し合いを持つことにより、理解を深め合い、連携を図ります。

### (3) 保護者との関わり

連絡帳等をとおし、保護者との連絡を密にし、子どもへの理解を深めます。  
また、毎月のお便り、保護者会、個人面談などにより、保護者との信頼関係を築きます。

### (4) 田端児童館管轄の学童クラブ職員との関わり

お便りの交換を行い、定期的な会議の中では、育成状況等情報交換や情報共有を行い、育成指導の向上に努めます。

### (5) 特別な支援が必要な児童に対する対応

家庭、学校との情報共有を密にし、児童の特徴や性格に寄り添った支援を行います。  
また、専門相談員の相談を受け、さらなる育成の充実を図ります。

### (6) 帰宅時の安全について

児童の帰宅時の安全を図るため、4月及び10～2月の帰宅時に、地域のシルバー人材センターの方々の協力によりコース別に一定の地点まで見守りを行います。

## 6. 学童クラブ入会事務の予定

月	予定	内容
10	学童クラブの案内掲示	就学時健康診断の時（10月～11月）
11	ポスター掲示	令和3年11月上旬頃
12	必要書類の配布	令和3年11月初旬～令和4年12月末
	利用申請受付	令和3年12月中旬～令和4年1月中旬
1	選考期間	令和4年1月中旬～1月末
	申請書ファイル提出	令和4年1月末
2	障害児受け入れ審査会	令和4年2月初旬
	利用承認通知発送	令和4年2月末
	利用申込	令和4年2月末～3月中旬
3	承認後の書類受付	減額免除申請書 令和4年3月中旬 間食費扶助費申請書 令和4年3月中旬まで

## IV. 苦情解決システム

### 苦情解決・処理・対応に関する基本方針

#### (1) 苦情対応に関する基本方針について

##### ①子どもの成長の段階に配慮した申し出方法を工夫します。

- ・子どもの成長段階に応じて、要望・相談・苦情の申し出が行えるよう申出書等の工夫を行います。
- ・保護者等が子どもの代弁をして申し出を行うことができるようにします。
- ・子どもたちとの話し合い等の場で自由に意見が言える雰囲気を大切にして、子ども主体の運営内容の構築に結びつけるよう努めます。

##### ②子どもの権利を守ります。

- ・北区の法人施設の第三者委員と連携・協力し、苦情等の対応に対する公平性、透明性の確保に努めます。
- ・法人の施設オンブズマン制度の活用を図ります。

##### ③保護者、近隣からの苦情をサービス内容の質の向上に結びつけます。

- ・保護者、近隣からの苦情に対しては、申し出窓口を明らかにし、速やかに対応していくことを基本方針とします。
- ・最終的にはサービスの質の向上に結びつけるとともに信頼・協力関係を再構築し深めていくことを目的とします。

#### (2) 苦情対応に関する改善に向けた基本手順について

下記の流れに沿って解決を図っていき、適切な対応を行います。

また、利用者の権利・利益の擁護ならびにサービス内容のチェック及びサービスの質向上に繋がります。

①相談・苦情受付及び課題の整理⇒②事実の確認（調査）⇒③対応策の検討  
⇒④対応策の決定と説明⇒⑤対応策の実施⇒⑥改善状況の確認とフォローアップ

#### (3) 苦情処理の体制について

1、苦情解決責任者	事務局長、管理課長、現場責任者
2、苦情受付担当者	現場の職員が苦情受付の基本業務を行い、統括する現場責任者を設置
3、第三者委員	社会性や客観性の確保、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、法人拠点内に第三者委員を設置
4、施設オンブズマン	公正中立な立場から調査を実施、サービス改善勧告等を行う施設オンブズマンを設置

## V. サービス評価

放課後子ども総合プラン事業のより良い質の向上を図るため、利用者アンケート調査等により広範囲の対象者から利用に関わる評価や意見を求め、サービスの質の向上に取り組みます。

### <評価の目的>

- ①組織運営及びサービスの現状について、客観的な評価を受けることで、事業目的を果たしているかどうかを把握する機会とします。
- ②利用者調査を通じて、現在利用している子ども及び保護者の声を集めると共に、日頃あまり利用していない子どもからも可能な限り声を集め、今後のサービス向上のための材料とします。
- ③事業所としての自己評価を行い、その結果を通じて組織運営及びサービスの現状を振り返り、組織内部の価値観を共有する機会とします。
- ④サービス評価アンケート結果については、報告書の閲覧を行う等周知します。

## VI. 職員のサービスマナー

円滑な業務運営のために保護者、学校、地域との連携が重要であり、次のようなサービスマナーで対応します。

### \* 児童に対する対応

- ・職員は親しく身近な大人であると同時に一社会人としての見本となるような態度を心がけます。
- ・児童の呼び方については呼び捨てではなく、「さん」付けをするなど慎重に考えて対応します。
- ・危険な行為については、毅然とした態度をとります。
- ・児童の言葉づかいやマナーについては気がついた時点で改めるよう、指導します。

### \* 職員の日常的な心がけ

- ・名札をつけ、児童や来訪者にも分かるようにします。
- ・丁寧な言葉遣いをするよう、心がけます。
- ・施設内の清潔や安全に常に気をつけます。
- ・児童のこと、対外的なこと等情報を共有化し、職員全体で業務運営の向上に努めます。
- ・仕事中は、活動しやすい服装、身なり、履物に心がけ、対外的な場に赴くときには、失礼のない服装で接するよう心がけます。