

# I 運営管理計画

## 1. 職員配置

放課後子ども教室・・・常勤職員 3 名、非常勤職員 5 名配置（常時 6 名以上）

※配置職員のうち、半数以上は有資格者とします。

梅木あおばクラブ第一・・・常勤職員 2 名、非常勤職員 2 名

梅木あおばクラブ第二・・・常勤職員 2 名、非常勤職員 2 名

※配置職員の有資格者数等は、仕様書に基づいて配置します。

## 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ていきます。

### ・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	学校施設の借用関連や、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
西が丘児童館との定例会議	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	全職員 西が丘児童館館長
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	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、学童クラブ、放課後コーディネーター 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、子どもの行動を予測し一層の危機管理意識をもって対策をします。また、災害や犯罪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毎日点検し、必要な補修等を行います。
- ②子どものいる空間、場所においては職員を必ず配置し、見守りを徹底します。校庭の大きな遊具については、特に安全に留意して子どもを見守ります。
- ③日頃から保護者や学校とのコミュニケーション・情報交換を図ることによって、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、点検すると共に子どもに注意喚起します。
- ②梅木小学校周辺の道路を把握し、広範囲から通学する子どもたちへの安全指導及び対応を行います。
- ③学校や学童と連絡を密にし、道路工事等による通学路の一時的な変更等情報を収集し、迅速に対応します。

#### (3) 怪我や事故が発生した場合の体制整備

- ①事故発生を想定したマニュアルを整備し、繰り返しの訓練により職員が有事の際にしっかり対応できるようにします。
- 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の確認訓練を行います。
- ④校庭や体育館での活動時、また外出時には持ち運び用の救急セットを持参し、迅速に対応できるよう体制を整えます。
- ⑤怪我や事故が起きた際には、保護者に電話等で連絡し、迅速かつ細やかに対応します。

#### (4) 不審者・地震・火災発生時など緊急時の対応

- ①職員は学校の避難訓練に参加し、連携を確認すると共に子どもの安全確保を図ります。
- 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・避難訓練・防犯訓練を行います。訓練は年4回以上実施し、その際には職員のみではなく、子どもと共に行います。
- ③放課後ルーム内には災害対策用品や防犯対策用品を用意し、校庭での遊びの際は催涙スプレーを持参し、非常時に備えます。
- ④日常的に学校職員や地域住民、警察署等との連絡、連携を密にし、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、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と協力して行います。また、ごみ処理については、学校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、図書等は整理整頓し、またルールを決め子どもたちに分かりやすく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、子どもたちへの指導を実施します。
- ⑦体育館などの学校施設で活動する際には使用の可否も含めて学校側と協議します。また、活動が許可された際には使用後の施設は確実に現状復帰します。

### (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実施します。
- ②始業前、終業後に職員による清掃を毎日行います。
- ③部屋の採光、気温、室温、換気などに留意します。
- ④日常的な清掃を学校・学童クラブ職員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、学童クラブ等の関係機関と連携を取り合い、感染の防止に努めます。
- ⑥感染症等が発生してしまった場合は、学校、保健センター、所管課との連絡調整をし、施設・玩具等の消毒、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。
- ⑦食事指導を行う際、子どもたちの衛生指導、施設の衛生管理を実施します。
- ⑧感染症対策として、児童が使った玩具等を毎日終業後に消毒します。また、ドアやトイレの手すりなど、共有して触れるものについても毎日終業後に消毒をします。

## II 運営基本計画（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。2つの学童クラブと連携し、放課後子ども教室・学童クラブそれぞれの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生かした活動も実施します。

#### （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も行い、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。また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職員は身近な大人として受け止め、相談などに取り組みます。

更に異学年集団のリーダーとしての活動を支援します。

#### （3）特別な支援が必要な児童についての対応

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、また日本語が不自由な場合には、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、配慮と支援を行います。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支援・ケアも行い、その子どもに対する理解が深まるよう対応を行います。

#### （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ります。また定期的を実施する行事において、全員が一緒になって、また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た継続的かつ主体的な活動のクラブ活動を実施します。梅木小学校の児童のニーズ、保護者のニーズを捉え活動します。

##### ●卓球クラブ

- ①クラブの異年齢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対外交流試合など他地域の児童との交流ができる機会を作ります。

##### ●バトンクラブ

- ①一緒に練習することで、仲間意識が高まるよう支援します。
- ②専門技術の向上を図ります。
- ③発表の場を経験することで、達成感やバトン・ダンスの楽しさを感じられるように支援します。

## (6) 昼食対応、再登校について

土曜日や学校休業日に昼食を持参した児童に対して昼食対応を行います。昼食対応には職員も入り、食事をする児童を見守りながら、逸脱した食事マナー等が見られる際にはその都度注意等を行い、対応します。また、食事が進まないなどの児童の体調面についても気をつけます。

学校終了後には、一度帰宅してから参加する再登校も行います。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ます。

## 2. 職員業務日課表

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		職員出勤 (1名) 開室準備
8:15		学童クラブ土曜日育成児童受入れ
9:00		職員出勤
9:30	職員出勤 開室準備 事務作業・企画準備	児童受入れ 児童勉強タイム見守り 児童遊び支援
11:00	非常勤職員出勤 事務作業・企画準備	
12:00	職員昼休憩 開始	児童昼食指導開始 ※
12:45	職員昼休憩 終了	職員昼休憩 (交代制)
13:00		児童昼食指導終了、午後一般児童受け入れ開始
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 児童遊び支援	児童勉強タイム見守り 児童遊び支援
16:30	(11月～2月) 一般児童退室 正門まで見送り (11月～2月) 掃除・閉室準備	(11月～2月) 一般児童退室 正門まで見送り (11月～2月) 掃除・閉室準備
17:00	(4月～10月、3月) 一般児童退室 掃除・閉室準備	(4月～10月、3月) 一般児童退室 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 記録	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 記録
17:45	非常勤職員終業	終業
18:15	終業	

※ 昼食持参児童について、正午から午後1時の間も対応します。

### 3. 行事

梅木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」にも取り組みます。

<令和3年度 行事予定>

月	行事	月	行事
4月		11月	・地域パトロール
5月	・新入生歓迎会	12月	・年末お楽しみ会
6月	・伝統文化体験	1月	・新年おめでとう会
7月	・七夕会	2月	・節分会
8月	・平和を祈る会	3月	・卒業おめでとう会
9月	・防災を学ぶ会	その他	・地域行事への参加・協力 ・特別活動（韓国語講座、バドミントン教室等） ・子どもの参画活動
10月	・ハロウィンパーティー		

※その他の活動も、協議のうえで実施を検討します。

### 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、特別活動の実施

梅木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て招き、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。

- 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活動を行います。
- ②地域の方や元教師の方を招いての講座を行い、児童の学びをサポートします。

#### (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親子交流活動などを行います。
- ②PTA主催のドッジボールやサタデーゲストティチャーと活動を行います。

#### (3) 学校外をステージとした活動等の提案

所管課、実行委員会と協議をして、学校外をステージとした活動を学校休業日などに行います。この活動は、学校の外だからこそできる様々な体験活動を行う事を目的とします。

- ①地域の文化施設を利用した施設での体験学習を行います。
- ②児童館で行われる行事などにも参加します。

## 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・安心かつ信頼される放課後子ども総合プランを目指します。

- ①町会・自治会におたよりの配布などを通し、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西が丘児童館と連携し、情報交換を行います。

### (2) 学校や自治会、民生・児童委員、青少年委員、警察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協議します。
- ②地域の方と連携した、世代間交流を実施します。
- ③児童虐待など要保護児童に関する情報伝達を行い、関係機関との連携を図ります。

### (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地域の文化施設に外出し、地域探検活動等を実施します。
- ②地域清掃活動等の環境学習を実施します。(地域パトロール、落ち葉掃き等)

## 6. 学校との連携

梅木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、問題等が発生した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支援していくために、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	わくわく☆ひろばだよりの発行	配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回の発行</li> <li>・月間予定、様子等の紹介</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 夏休みまで)	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>・災害時の緊急対応の掲示</li> </ul>
	緊急メール配信システムの活用	提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退室システム登録児童の入退室情報提供</li> <li>・災害時の緊急対応の情報提供</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> </ul>

### (1) 情報の提供と交換

- ①毎月のおたよりを通して、日々の様子を伝え、保護者との信頼、協力関係を築くよう努めます。
- 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ついては電話等で迅速に報告します。
- ④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えます。また、台風や大雪など災害時または災害が予想される際には、緊急メール配信システムを活用し、保護者に周知します。

### (2) 共に考え、創る

- ①行事や活動の際に保護者ボランティアを受け入れ、共に活動を作ります。
- ②利用者・保護者アンケートによる評価の実施を通じて、活動の点検と改善を図ります。
- ③親子参加型の行事や地域交流行事を通じて、子ども・保護者と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保護者が子どもの様子を自由に見に来ることができるような『開かれた居場所』となることを目指し、広報等に取り組みます。



## 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、運営の参加機会を作るなど「子どもの参画」に取り組みます。

- ・アンケート等で積極的に意見を聞き、取り入れます。
- ・施設の装飾に子どもの作品を活用し、一緒に作成する機会を作ります。
- ・行事の際など子どもスタッフとして運営に参加してもらい機会を作ります。

### Ⅲ 運営基本計画（学童クラブ登録—梅木あおばクラブ第一・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、日常生活に必要な基本的な生活習慣を身につけます。
- ②余暇指導について、遊びを通して主体的に過ごせるように支援します。
- ③危険防止及び非行防止について、自分自身の安全を守る方法を伝えます。

#### 2. 年間指導目標

年間を通して、以下のことを指導目標として掲げ、児童の健やかな成長を見守ります。

- ①生活の場としての日常活動の中で、生活の約束や決まりを習慣として身につけることができるようにします。
- ②異年齢集団の中でいろいろな遊びや経験を通し人と関わる楽しさを学び、豊かな創造性と情操を養うことができるようにします。
- ③物事をしっかり考え善悪の判断ができ、自分の言葉で意思を伝え行動することができるようにします。
- ④トラブルがあった時は自分の行動を思い出し、相手の立場になって話ができるようにします。
- ⑤「放課後子ども教室」の活動に興味を持って参加する中で、意欲や達成感を持てるようにします。
- ⑥日々の活動の中で危険回避を意識し、健康で安全な生活を送れるようにします。
- ⑦感染症についての正しい理解と知識を身につけます。

### 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
16:10	おやつ開始	おやつ開始
16:40	おやつ終了 室内遊び	おやつ終了 室内遊び
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、清掃 順次職員退勤	児童退室③、清掃 (※土曜は18時閉室)
19:00	児童最終退室	児童最終退室
19:15	終業	終業

※18時以降の延長利用児童については、梅木あおばクラブ第一での合同育成となります。

※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	・学童クラブの生活になれる	・子どもたちが楽しく過ごせる環境と雰囲気作りをする。	・新入生歓迎会
5	・友達の名前をおぼえる。	・名前を紹介し合い、友達の名前をおぼえる。	・グループ作り
6	・決まりを守って生活する。	・きまりや生活の流れを定着させる	・保護者会 ・個人面談
7	・友達関係を広げる	・子どもたちがリラックスできる環境を整える。	・保護者会
8	・あおば縁日に向けみんなで取り組む	・縁日に向けて三年生を中心に、グループ活動を行えるよう配慮する。	・あおば縁日
9	・生活のリズムを取り戻す	・落ち着いた生活を促す。	・西っ子まつり(西が丘児童館の祭りに参加する)
10	・友達を増やし、遊びを活発にする	・みんなで遊ぶ楽しさを知らせる。	・グループ作り
11	・戸外の活動を豊かにする。	・一人遊びになりがちな子を誘い入れる。	・他学童クラブとの交流
12	・風邪や感染症に気を付けて生活をする。	・手洗いうがいをするようこまめに促す。	・ハロウィンパーティー ・大掃除
1	・季節ならではの行事や活動を楽しむ。	・友達同士で遊びを教え合う。	・新利用者説明会
2	・進級に向けての準備をする。	・進級の喜びと自覚を持たせる。	・西が丘保育園との交流
3	・一年の締めくくりと思い出作りをする	・個々の成長を認め、お互いに喜び合う。	・あおばクラブ修了式 ・野外育成
約束事項	(1) 元気よくあいさつをする。 (2) 友だちと仲よく遊ぶ。 (3) 遊具類は大切に使い、後片付けをきちんとする。 (4) 交通ルールを守り、決まった道を通る。 (5) 連絡帳は毎日提出し、無断で休まない。 (6) 学童を休んで「放課後子ども教室」を利用するときは、保護者が必ず学童クラブに連絡をする。 (7) こまめに手洗いうがいをし、正しくマスクをつける。		

※上記のほか、1年をとおして、放課後子ども教室の行事に参加します。

※毎月お誕生会を行います。

※避難訓練は放課後子ども教室と連携して行います。

※コロナウイルス感染症拡大の動向により、行事を変更・中止する場合があります。

## 5. その他の活動

### (1) 地域との交流活動

わくわく梅木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) 西が丘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。

## IV 苦情解決システム

### 1. 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・苦情等が行えるよう工夫します。
- ・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大切に、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の向上に繋がります。

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たち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学校と協議します。
- ・ 危険な行為については、毅然とした態度をとり指導します。
- ・ 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に心がけます。
- ・ 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職員全体で共有化し、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。