別紙

令和６年度４～９月分　モニタリング評価表（南エリア）

和光市児童館及び学童クラブ一体型放課後対策事業指定管理者：労働者協同組合ワーカーズコープ・センター事業団

代表者氏名※　　調査・評価者氏名

（※指定管理者のみ記載）　　調 査 日 時　　２０２４年１２月２３日

評価項目⑤は対象事業に応じて選択

評価項目	個別項目	判断の目安	評点
①サービスの維持・向上に向けた取組が行われているか。	1　利用者の満足度を把握し、自己評価を適切に行っているか。また、それらを反映させる仕組みを構築しているか。	○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られるか。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されているか。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（苦情係、ご意見箱の設置、HP での受付等）を設置しているか。 ○日々の利用実績を記録し、定期的（週単位、月単位等）に集計しているか。	2.37
	2　地域・施設の特性を考慮した運営を行っているか。	○地域住民、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っているか。 ○人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加しているか。 ○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっているか。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施しているか。	3.62
	3　個々の児童の年齢、発達状況などに対し、柔軟な運営を行っているか。	○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点等をマニュアル化しているか。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用しているか。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直しているか。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供しているか。	2.93

【評価の理由(3.00 以上)】

・連絡帳を廃止しアプリでの運用に切り替える等、利用者の声を運営に反映している。（南エリア学童クラブ全体）

・子ども教室での人気プログラムを、わこうっこクラブにおいても実施している。（南エリアわこうっこクラブ全体）

・地域の施設利用など、地域の方と交流をして関係性を深めている。（南エリア全体）

・職員ミーティングにより、トラブルや事故を未然に防ぐよう努力している。情報提供についても多言語表示やわかりやすい表示に努めている。（南エリアわこうっこクラブ全体）

【評価の理由(3.00 未満)】
・保護者アンケートの回収率については、改善の余地があると考える。
・苦情対応について、苦情対応マニュアルに則って迅速に対応されるべく、職員間での適切な情報共有を期待する。(南エリア全体)

②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	1　適正な施設の維持管理、運営が行われたか。また、必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか。	○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木・鍵等が適切に管理されているか。 ○本棚・ロッカー等の家具・備品について転倒防止策を講じているか。遊具・書籍等を高所に置いている場合は，落下防止策を講じているか。 ○遊具について，老朽化の程度等に応じて，業者による点検や自主点検等必要な対策が講じられているか。 ○施設の老朽化や不具合等について、施設管理者として対応策を考え、適切に対応しているか。また、不具合等が発生した場合、市・関係機関に直ちに報告をしているか。	2.37
	2 市と事業者の備品が明確に区別されているか。	○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っているか。	3.56

【評価の理由(3.00 以上)】
・全体的に積極的な修繕が行われていることは評価できる。(南エリア全体)
・備品リストが写真付きであるため間違い等が発生しにくくなっている。(南エリア全体)

【評価の理由(3.00 未満)】
・施設での不具合が発生した際の対応について、市と連携した対応を行うため、円滑な連絡調整が図られることを期待する。(南エリア全体)
・水漏れに対する対応にあたり、所管課の指揮に即さない対応などが行われており、結果として修繕自体も適切に行われたのか不明な状況にある。(南地域センター学童クラブ)

③緊急時の対応、安全管理などの危機管理が適正に行われているか。	1　個人情報の保護、施設の衛生管理や日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などが十分に考えられているか。	○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握しているか。 ○個人情報の取扱いや金銭取扱い等に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されているか。また、目的以外に使用していないか。 ○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施しているか。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めているか。	2.06
	2　防犯、防災対策や非常災害時等の危機管理体制が確立されているか。	○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっているか。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施しているか。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施しているか。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成しているか。	3.06

【評価の理由(3.00 以上)】
・事故報告がエリア内で共有されている点や事故報告に漏れがなくなっている点では改善がみられる箇所もあるが、スムーズな対応・保護者への説明責任といった点で課題が残っていると感じる。(南エリア全体)
・市の要求水準以上に避難訓練を実施しているため。(南エリア学童クラブ全体)

【評価の理由(3.00 未満)】
・事故対応事案について、発生した要因の検証を行い、全体で共有された上で、再発防止策が適切に講じられることを期待する。(南エリア全体)
・様々な事案の発生時に課題解決に至るまで長期間を有する傾向にあり、現状のマニュアル、体制等で良いのかについては再検証を要するものと考える。(南エリア全体)

④快適な職場環境を実現し、職員の安全と健康が確保されているか。	1　当該年度における適正な人員（人数、有資格者）が配置されたか。	○職員の年次休暇は適切に取得されているか。 ○過度な超過勤務等により対応していないか。 ○職員が、急遽かけた際に、バックアップ体制は構築されているか。	3.25
	2　職員の心身ともに健康な状態で職務を遂行できるよう職場環境が整備されているか。	○子どもとの安定的、継続的な関わりが重要であるため、放課後児童支援員の雇用に当たっては、長期的に安定した形態とするよう努めているか。 ○職員（非常勤・臨時職員を含む）の雇入れ時に健康診断を実施しているか。また、その費用は事業者が負担しているか。 ○職員の健康診断（人間ドックを含む。）は、毎年定期的に実施しているか。 ○カウンセリングやメンタルヘルスケア等の機会は設けているか。	3.12
	3　事業計画書に即した内容・頻度で教育・研修を実施したか。 また研修内容を関係職員と共有しているか。	○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えているか。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催しているか。 ○研修終了後報告をさせ、不参加の職員に研修内容を周知しているか。 ○参加者に偏りはないか。	3.31

【評価の理由(3.00 以上)】
・職員配置について、余裕を持った配置となっている。(南エリア全体)
・病欠等の急な欠員の際に、何とか対応しようという努力が見られた。(南エリア全体)
・計画的に研修に参加している。また、情報交換、情報共有に努めている。(南エリア全体)

⑤児童館に関する事項	1　開館中児童厚生員の配置は行っているか。	○事業計画書・水準に沿った児童館職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握しているか。 ○報告書等で職員配置等を確認することができるか。	3.12
	2　開催した事業数及び事業規模は適正か。	○年間活動計画に基づいた活動が行われているか。 ○年間活動計画の作成に当たって、反省・評価を行い育成支援の内容の見直しと改善が図られているか。	3.12

		○年間活動計画には，児童館活動全般について、日常の自由遊び活動から地域活動までバランスよく定め、前年度の総括による蓄積を基に継続性があるものとしているか。 ○児童館業務に関する記録を適切に作成しているか。	
	3　施設間、地域団体や子育て支援団体等と連絡・連携が図られているか。	○健康や生活に関する相談、助言、市の関係窓口との連携を見込める事業を実施しているか。 ○児童館の運営や活動の状況等について、地域住民等に積極的な情報提供を行っているか。	3.06
	4　子育てに悩む親への具体的な子育て相談を行っているか。	○相談者からの相談を受け付ける窓口を設置し、利用者や保護者に周知しているか。 ○相談者からの相談や要望に対して、迅速かつ適切に、誠意を持って対応しているか。 ○相談者からの内容により適切に関係機関へ繋いでいるか。	3.25
	5　施設及び事業に関する広報、情報提供は効果的か。	○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっているか。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっているか。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしているか。	3.00
	6　年齢に合わせた事業が適切に行われているか。	○乳児期から中学、高校生世代までの子どもが気軽に利用できる環境にあるか。 ○子どもが自ら遊びを作り出したり、遊びを選択したりできるように援助しているか。 ○幅広い年齢の児童が交流できる場を提供しているか。	3.25
【評価の理由(3.00 以上)】 ・子育てに関する相談支援が適切に行われていると判断できる。地域における子育てに関する相談機関として、市民に浸透してくことを期待している。 ・子育てに関する悩みの相談や他機関の紹介、アセスメントについては、とても良い取り組みだと思う。 ・夏まつりは子どもが中心となり、異年齢が交流できる良い取り組みだと思うので、これからも継続して欲しい。			
⑥学童クラブ一体型放課後対策事業に関する事項（学童クラブ分）	1　開所中、基準を満たした支援員の人員体制及び専用区画を確保して支援しているか。	○事業計画書・水準に沿った学童クラブ職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握しているか。 ○在籍児童数に見合った職員を配置し、児童一人につき必要な専用区画を確保しているか。 ○報告書等で職員配置等を確認することができるか。	3.43
	2　年齢に合わせた保育は適切に行われているか。	○子どもが放課後児童クラブでの生活に見通しを持てるように、育成支援の目標や計画を作成し、保護者と共通の理解を得られるようにしているか。	2.93

		○職場内で情報を共有し事例検討を行って、育成支援の内容の充実、改善に努めているか。 ○通信や保護者会等を通して、学童クラブでの子どもの様子や育成支援に当たって必要な事項を、定期的かつ同時にすべての家庭に伝えているか。 ○業務の実施状況や日々の子どもの状況等に関する日誌（子どもの出欠席、職員の服務に関する状況等）を整備しているか。	
	3　懇談会や面談等を通じ、保護者と連絡・連携が図られているか。	○保護者と連絡をとり、児童の健康及び行動を説明するとともに、支援の内容につき、理解及び協力が得られているか。 ○児童の生活状況変化などを保護者へ伝えているか。 ○保護者への連絡については、連絡帳、保護者の迎えの際の直接の連絡、通信、個人面談等の様々な方法を活用しているか。 ○保護者に対する相談業務は行っているか。	2.12
	4　他の学童クラブ、児童館、学校、わこうっこクラブ等と連絡・連携が図られているか。	○児童館・放課後子ども教室への参加・連携がなされているか。 ○児童の安全面や生活の連続性の確保等のため学校との連携は図っているか。 ○子どもの遊びと生活の場を広げるために、学校の校庭、体育館や余裕教室等を利用できるように連携を図っているか。	3.81
	5　通所時の学校への迎え及び降所児童の適正な送り出しについて、安全の確保に考慮し効果的に行われているか。	○日常の遊びや生活の中で起きる事故やケガを防止するために、室内及び屋外の環境の安全性について毎日点検し、必要な補修をしているか。 ○事故やケガが発生した場合は、適切な処置を行い、保護者、運営主体、市に報告しているか。 ○事故、犯罪、災害等から子どもを守るため、地域住民と連携、協力して子どもの安全を確保する取り組みを行っているか。	2.18
	6　補食、食育、アレルギー児対応、食中毒対応が適切に行われているか。	○栄養面や活力面から必要とされるおやつを提供されているか。 ○食中毒の発生を防止するため、おやつ等の衛生管理を徹底されているか。 ○給食を調理して提供する場合、検食を行っているか。 ○児童の健康状態（入所時に既往症や体質、アレルギーの有無等）を把握し、児童に合った対応（アレルギー対応等）をしているか。	3.50
	7　利用料金の徴収について適正な会計管理及び情報公開が行われているか。	○会計担当等をチェックする内部体制はあるか。 ○帳簿等の書類は整備されているか。 ○利用料等の徴収、管理及び執行に当たっては、定期的な検査や決算報告を行っているか。 ○学童クラブの会計処理や運営状況について、保護者や	3.00

		地域社会に対して情報公開しているか。	
	8　利用者の人権を遵守した対応が行われているか。	○虐待等の禁止として、利用者に対し、児童福祉法第33 条の 10 各号に掲げる行為その他の当該利用者の心身に有害な影響を与える行為をしていないか。 ○正当な理由がなく、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしていないか。 ○虐待の疑いのある児童の早期発見に努めているか。虐待が疑われる場合は、速やかに児童相談所等の関係機関へ通告しているか。 ○子どもの人権に十分配慮し権利擁護に努めるとともに、子ども一人ひとりの人格を尊重しているか。	2.18

【評価の理由(3.00 以上)】

・学童クラブ・わこうっこクラブ・児童館を自由に行き来でき、各児童のニーズに応えている。（南学童クラブ、さつきのこ学童クラブ、第五小わこうっこクラブ、南児童館）

・アレルギーに関する事故が発生しておらず、安定的な補食の提供が行われている。（南エリア学童クラブ全体）

・職員がキッズガーディアン登録を行うなど、地域とともに児童の安全に努めている。（南エリア学童クラブ全体）

【評価の理由(3.00 未満)】

・保護者への連絡等について、発生したトラブル事項等が的確に保護者に伝達されるよう職員一人一人の意識醸成が図られることを期待する。（南エリア全体）

・不用意に一時的な一人帰りを促した結果、見失い事故に近い状態になった事案などもあることから、児童の降所についてより慎重な対応が求められる。（諏訪学童クラブ）

・学童クラブで起こったケガや事故を保護者に伝えておらず、大きな問題となる案件が発生していたため。（諏訪学童クラブ）

⑦学童クラブ一体型放課後対策事業に関する事項（わこうっこクラブ分）	1　児童の受け入れ、帰宅時間の確認、保護者への引き渡し、一人帰り児童への助言等は適切に行われているか。	○挨拶や声掛け等を行い児童が気軽に利用しやすい受け入れ環境となっているか。 ○児童の帰宅時間や帰宅方法を把握し安全管理ができているか。 ○保護者と適切なコミュニケーションが取れているか。 ○一人帰りの児童に対して配意し学童クラブとの連携により、安全に帰宅できるよう配慮しているか。	3.50
	2　児童の健康管理や移動補助、発達の段階に応じた支援は適切に行われているか。	○児童の健康状態を把握できているか。 ○事故やケガ、急病人が発生した場合は、適切な処置を行い、保護者、運営主体、市に速やかに報告しているか。 ○イベント型体験教室・外遊び等で学校内を移動する際の補助が適切に行われているか。 ○低学年から高学年までの児童が利用しやすい環境にあるか。	3.50
	3　学校長への報告・連絡や学童クラブとの連携が適切に図られているか。	○わこうっこクラブ・イベント型体験教室の使用教室や学校行事について、小学校との連携が図られているか。 ○わこうっこクラブ利用児童と学童クラブ在籍児童が交流できるイベントが計画・実施されているか。	3.56

		○学童クラブ在籍児童がイベント型体験教室に参加する際の連携が図られているか。	
	4 イベント型体験教室が計画に基づき定期的に行われているか。	○月２回以上開催されているか(4 月･5 月･8 月は除く)。 ○スポーツや工作といった多ジャンルのプログラムがバランスよく計画・実施されているか。 ○事前申し込みが必要なプログラムの申込方法について、保護者が申込をしやすいような配慮をしているか。 ○講師との連携が適切に図られているか。	3.68
	5 わこうっこクラブの職員、イベント型体験教室の外部講師に和光市民を積極的に活用しているか。	○わこうっこクラブ職員に、積極的に和光市民を活用しているか。 ○イベント型体験教室の講師に、積極的に和光市民を活用しているか。	3.81
	6 充実した「わこうっこクラブだより」の作成・配布が行われているか。	○月１回以上の頻度で作成・配布がされているか。 ○利用方法や問い合わせ先が分かりやすく掲載されているか。 ○休止日や行事予定が分かりやすく記載されているか。 ○季節にちなんだイラストを掲載する等、児童や保護者、地域の方々の目に留まるような配慮がされているか。	3.56
【評価の理由(3.00 以上)】 ・保護者からの要望をうけ、入退室のシステムを導入するなど、保護者との連携に努めている。(南エリアわこうっこクラブ全体) ・イベント型体験教室については、新規の講師開拓に努められているなど、積極的に和光市民の協力を得て実施していると判断できる。(南エリアわこうっこクラブ全体) ・イベントの企画において、生涯学習課からの紹介講師を積極的に採用して頂いている。今後も、児童の興味・関心に沿ったイベントを企画する中で、生涯学習課の講師情報を活用していただきたい。(南エリアわこうっこクラブ全体) ・的確に健康状態の把握に努めている。これからも児童の健康管理を徹底し、適切な対応に努めてほしい。(南エリアわこうっこクラブ全体)			
⑧事業者としての努力がなされているか。	**1** 業務委託事業は当初計画と整合しているか。	○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われているか。	2.50
	2 関係書類について適正な管理、保管をしているか。	○鍵等によって関係書類を管理しているか。また鍵等の管理方法が明確になっており、適切に管理しているか。	3.06
	3 市への報告･連絡等は適正に行われているか。	○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していないか。 ○発生したケガ･事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成し市へ報告しているか。	2.18
	4 収支状況は当初計画と整合しているか。	○収支計画の積算根拠が明確か。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業(自主事業等) の会計処理が分けられているか。 ○経理を担当する職員を配置しているか。	2.87

	5　長期間安定的な管理運営を行える人的・財政基盤等を確保できているか。	○安定的かつ継続的な運営を行うため、職員体制の維持を努めるとともに、毎年度決算書等による財政分析を行い、長期的な観点から事業の持続可能性を確認しているか。	3.00
	6　その他サービスの質を維持・向上するための具体的な工夫がなされているか。	○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っているか。 ○放課後児童支援員等の人間性及び専門性を向上させるため、研修に参加する機会を設けているか。 ○民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげているか。 ○利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られるか。	3.06

【評価の理由(3.00 以上)】

・わこうっこクラブに入退室管理システムを導入する等、事業者のメリットを生かしたサービス提供がされている。(南エリアわこうっこクラブ全体)

【評価の理由(3.00 未満)】

・事故やトラブルが発生した場合には、直ちに対応されることに併せて、市へ迅速に報告がされることを求める。(南エリア全体)

・事故や苦情が発生した際の報告が遅れており、保護者の方からの問い合わせで初めて知ることも多くあった。起きてしまわないことが一番だが、起きてしまった場合の迅速な報告を求める。(諏訪学童クラブ)

結果　$\dfrac{\text{１０９.８８点（評点の合計）}}{\text{１４４点（最高点の合計）}}$ ×100＝７６.３０％（評点の割合）

評点の基準例

評点の基本的な考え方	点数
仕様等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。(優良)	４点
仕様等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。(良好)	３点
仕様等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。(課題含)	２点
仕様等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。(要改善)	１点