

# 東京都北区放課後子ども総合プラン

令和6年度 事業計画書（案）

共通項目

社会福祉法人 東京聖労院

# 北区放課後子ども総合プラン（共通）

## I. 基本理念及び運営方針

### 基本理念

子どもたちが地域の大勢の大人や専任の指導員に見守られ、ふれ合いながら、安心して伸び伸びと放課後の時間を過ごせる活動場所（居場所）、生活の場を提供します。

### 運営方針

#### 1. 放課後の子どもたちの自主的・創造的な活動の拠点

知的な能力・身体的能力・社会的適応力を高めることを大切にします。

#### 2. 放課後の子どもたちの安全・安心な生活の拠点

子どもたちの身体とこころの健康の増進に努めます。

#### 3. 地域の中で子ども達が健やかに育つ環境づくりの拠点

地域や大人たちとのかかわりを持ち豊かな情操を育み、地域の一員であるという自覚を促します。

#### 4. 学童クラブの子どもたちの、心の拠り所、安心して過ごせる生活の場

子どもの意見に耳を傾け、寄り添い支え合える人間関係を築く取組みを行います。

#### 5. 一般登録と学童クラブ登録との一体的な運営

放課後子ども教室児童と学童クラブ登録児童が校庭や体育館で自由に遊び、垣根を超えた活動や異年齢交流ができるようにします。

## II. 組織体制

北区放課後子ども総合プラン



## III. 職員研修計画

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。

	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

### ・職場外で行う研修

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

## IV. 対象児童・運営日時

東京都北区放課後子ども総合プラン事業の業務委託の委託仕様書に基づき、利用日及び時間について、次のとおり行います。なお、運営日や運営時間、休業日は学校行事の都合上変更される場合があります。

### (1) 対象児童

各小学校に就学または同小学校通学区域に住所を有し国立小学校、私立小学校または特別支援学校等に就学する1年生から6年生までの児童（指定校変更した児童は除く）で、放課後子ども教室登録児童及び学童クラブ在籍児童を対象とします。

### (2) 運営日

月曜日から土曜日。

### (3) 運営時間

#### ①一般登録（放課後子ども教室）

ア 学校授業日：放課後から午後5時まで

イ 学校休業日：午前9時から午後5時まで

ウ 前ア、イにかかわらず、11月から2月は、午後4時30分まで

#### ②学童クラブ登録

ア 学校授業日：放課後から午後6時まで

イ 学校休業日：午前8時15分から午後6時まで

ウ 前ア、イにかかわらず、利用者から延長育成の申請があった場合の運営時間（土曜日における運営時間を除く。）は午後7時まで

#### ③一般登録早朝利用

ア 学校授業日：運営なし

イ 学校休業日：午前8時15分から午前9時まで

#### ④一般登録夕方利用

ア 学校授業日及び学校休業日：午後5時から午後6時まで

イ 前アにかかわらず、11月から2月は、午後4時30分から午後6時まで

### (4) 休業日

#### ①日曜日

#### ②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

#### ③年末年始（12月29日～1月3日）

# V. 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・苦情の申し出が行えるよう意見箱や申出書等の工夫を行います。
- ・保護者等が子どもの意見を代弁して、申し出を行うことができるよう工夫します。
- ・子どもたちとの話し合いなど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。

- ・法人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、地域からの苦情・申し出等をサービス内容の質の向上に結びつけます。

- ・保護者、地域からの苦情等に対しては、申し出窓口を明らかにし、速やかに対応します。
- ・申し出のあった苦情等への対応を通して、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指します。

### (2) 苦情対応に関する改善に向けた基本手順について

苦情に対する対応として、下記の流れに沿って適切な対応を行い、解決を目指します。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

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、現場を統括する現場責任者（指導職、チーフ）と初期対応に当たる
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、必要に応じて法人内に第三者委員を設置する
4. 施設オンブズマン	法人には外部の有識者等で構成されたオンブズマン委員があり、必要に応じて公正中立な立場からの調査実施や、サービス改善勧告等を行うことができる体制となっている。また半期に一度オンブズマン会議を実施しており、施設に寄せられた苦情等の対応について評価や改善等を助言いただくと共に、事例検討も行う。

## VI. サービス評価

放課後子ども総合プラン事業の質の向上を図るため、広範囲の対象者から利用に関わる評価や意見を集め、より良いサービスが行えるよう取り組んでいきます。

### <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利用者アンケートを通じて、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、周知をしていきます。

## VII. 職員のサービスマナー

職員は北区の公共事業を委託されて担っているという立場をよく理解し、保護者・学校・地域と関わるにふさわしいサービスマナーで常に対応します。

### (1) 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の方針に準じ、慎重に考えて対応します。
- ・ 危険な行為については、直ちに止めるよう指導し、毅然とした態度で対応します。
- ・ 児童の言葉づかいやマナーについては、その都度改めるよう声掛けを行います。

### (2) 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。
- ・ 仕事中は、児童や保護者に対する活動にふさわしい服装・身なり・履物等を心がけます。
- ・ 法人の接遇マニュアルを定期的に確認し、チェックを行います。
- ・ 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。
- ・ 仕事として対外的な場に赴く時等には、「いつ、どこで、どのような場面か」をしっかりと考え、服装や言葉遣い、立ち居振る舞いを適切に使い分け、その場にふさわしい行動や態度で対応します。