

一括運営における個別課題の取組による成果について

令和5年9月1日現在

令和4年6月2日に開催された所管事務調査において提示した「一括運営における個別課題を解決するための取組」は、全項目について実施し、以下のとおり成果となって表れている。

《市と一括運営法人の取組事項》 15項目 《市の取組事項》 12項目 《一括運営法人の取組事項》 3項目

① 市の役割	
①-1	市は事業の実施者として、日々、法人の運営内容全般を注視し、一括運営の主体である法人の運営手法や内容について改善すべき点がある場合には、適切に助言及び指導を行う。《市》
取組➤	代表理事及び法人本部職員と日常的に運営に関する意見・情報交換を行い、都度、助言等を行うことで円滑な業務運営が図られている。
①-2	担当職員が児童クラブを巡回し、現場の支援員との意見交換を行うことを通して法人本部との調整役を担う。《市》
取組➤	担当職員が児童クラブを巡回し、支援員から出た意見等について法人本部に確認を行い、都度対応策について調整を図っている。
成果等	市は従来から児童クラブを巡回し現場の支援員と意見交換を行ってきたが、令和5年度は職員体制を強化し、正規職員及び巡回支援員が全ての児童クラブを基本的に毎月1回巡回している。巡回時には、配慮が必要な児童に対する育成支援、事故や怪我の防止、防犯・防災対策などの安全管理体制等に関する助言等を行っている。巡回時に支援員から出た意見は、必要に応じて法人本部に確認し、助言及び調整等を行うことで円滑な業務運営の実施に繋がっているところである。

② 法人本部の体制・機能	
②-1	指揮命令や情報伝達システムを明確にするため、組織運営体制を整備する。その一環として事業本部長のポストを新設する。《法人》
取組➤	令和4年6月30日の事業本部長退職後、法人は本部業務分担の整理を行いエリアマネージャーを中心に現場と本部の意思疎通を図ってきた。また、法人本部の児童育成アドバイザーが令和5年6月1日付で児童クラブ運営全般を統括する育成支援事業マネージャー(事業本部長業務を担う)に就任した。
②-2	事業本部長及びエリアマネージャーその他事務職員の業務内容及び権限を明確にするため、業務分担表の見直しを行う。《法人》
取組➤	令和4年6月30日の事業本部長退職に合わせ本部業務分担の整理を行った。令和5年6月1日からは育成支援事業マネージャー(事業本部長業務を担う)が就任し、エリアマネージャー業務との再整理を行った。
②-3	2人のエリアマネージャーの担当する児童クラブを明確にし、支援員等からの相談・意見等に対して適切かつ即時的に対応・指示する情報共有ルートを確立するとともに、児童クラブ現場に周知する。《法人》
取組➤	エリアマネージャー2人がそれぞれ担当するエリアを常時巡回し、現場で発生した課題等を本部で把握し対応する仕組みの構築を確認している。
②-4	市は、法人が作成する運営体制図に基づき適切な人員配置及び業務分担がなされているか、また、指揮命令を含め本部が機能しているかの実地調査を行う。《市》
取組➤	市は、法人が作成する運営体制図に基づき適切な人員配置及び業務分担がなされているか、法人本部、各児童クラブへの実地調査で確認している。

②-5	支援員からの悩み等を受け付ける相談窓口を設置し、法人トップまで共有される仕組みの構築を指示する。 《市及び法人》
取組➤	現在の働き方に対する満足度を調査するアンケートを実施する他、支援員との個別面談も適宜行っている。
成果等	児童クラブ運営全般を統括する育成支援事業マネージャー(事業本部長業務を担う)が就任したことによりスピード感を持った意思決定及び課題対応ができています。また、育成支援事業マネージャー及びエリアマネージャー、その他の本部職員の業務分担の再整理を行ったことにより、業務内容及び権限が明確となり、エリアマネージャーは担当するエリアで発生した課題等を本部に持ち帰り、育成支援事業マネージャー判断のもと対応する仕組みが機能しています。また、現在の働き方に対する満足度を把握し必要に応じ個別面談を実施するなど、支援員が働きやすい環境づくりに向けて職場改善が進んでいることを確認しています。

③ 本部と支援員の意思疎通・情報共有	
③-1	法人本部と現場の児童クラブ支援員との様々な隔たりを解消するため、主任支援員会議やフリーコーヒーの開催、エリアマネージャーの日々の児童クラブ巡回時における支援員の意見等を集約・記録し、それに対する決定事項と支援員への指示伝達内容について記録する仕組みの構築を指示する。《市及び法人》
取組➤	法人は毎月主任会議を開催し、意見集約及び指示伝達を実施している。また、エリアマネージャーが日々児童クラブ巡回時における支援員の意見等を集約し、作成した記録をもとに個別対応を図っている。
③-2	市は、それらが実践されているか法人本部に毎月赴き、情報共有及び確認を行うとともに、順次児童クラブへの確認を行う。《市》
取組➤	市は毎月の主任会議へ参加し、法人と主任の意見集約及び指示伝達状況の確認を行っている。また、法人と情報共有を定期的に行い、現状把握と必要な助言等を実施している。また、児童クラブ巡回時、複数の支援員と育成支援等について意見交換を行い、本部との情報共有が図られているか確認を行っている。
成果等	法人は、毎月主任会議を開催し、意見の集約及び指示伝達を行い、意思の疎通を図っている。また、エリアマネージャーが日々児童クラブを巡回し、支援員と対話を行っており、クラブで課題が生じた際には、エリアマネージャーが詳細を確認し、本部の育成支援事業マネージャー及び法人代表と情報共有を図っている。育成支援事業マネージャーとエリアマネージャーとの指示系統も明確となっており、スピード感を持って課題に対応している。市も主任会議及び巡回時の支援員との対話の中でこうした成果を確認しているところである。

④ 支援員等の配置と処遇	
④-1	富士市放課後児童クラブ運営基準を満たした人員配置が適切になされているかについて、市担当者が法人本部に毎月赴き、各児童クラブのシフトや勤務実績の確認を行う。《市》
取組➤	令和4年度、市は担当職員が法人本部に赴き、各児童クラブのシフトや勤務実績の確認を行った。また、令和5年度からは巡回支援の際に、支援員の配置人数や勤務状況等を確認している。
④-2	市は、支援員等で退職者が発生した、または発生することを把握した場合には、その理由についての報告を求める。《市》
取組➤	市は支援員等の退職に当たり、法人から報告を受けるとともに、退職後にその理由の確認を行っている。
④-3	持続可能な運営を行うため、法人には支援員の若返りを図ることが求められているが、市は、ベテラン支援員の起用や活用等についての考え方について助言する。《市》
取組➤	退職者の再雇用及びベテラン支援員の処遇について法人と意見交換を重ねた。法人は令和5年度からベテラン職員の有資格者に対して昇給を行うなど処遇面等におけるモチベーションアップ策を講じている。
成果等	支援員等の配置については、市が法人本部に赴いた際やクラブの巡回支援の際に確認を行っている。また、ベテラン職員に対して、処遇面等における改善を行うことで職員のモチベーションアップにつながったと考える。

⑤ 支援員等の業務内容と評価	
⑤-1	市は、法人が作成する業務分担表に基づくそれぞれの業務について、細部にわたり現場支援員と共有するよう指示する。《市及び法人》
取組➤	法人が見直しを行った業務分担表に基づき本部と各クラブとの連携が図られており、市による児童クラブ巡回時においても支援員等に情報の共有が図られていることを確認している。
⑤-2	支援員への人事評価について、実施手法や頻度、フィードバック、処遇への反映に係る仕組みの再構築を求め、支援員等と共有を図るよう指導する。《市及び法人》
取組➤	法人は、放課後児童支援員及び補助員が育成支援の振り返りを行うことができるようシートを作成し、職員各々が自己評価を実施している。主任支援員の人事評価に当たっては、利用者の満足度調査や人材の育成状況等を多角的に捉えた評価を行っている。
⑤-3	市は、法人が実施する支援員への人事評価の実施状況の報告を求める。《市及び法人》
取組➤	市は、支援員等の自己評価の実施状況について都度法人より報告徴収を行っている。また、利用者の満足度調査等を活用し業務改善に繋げていることを確認している。
成果等	法人は業務分担表に基づく本部と各クラブとの業務の明確化を行っており、市による児童クラブ巡回時においても本部と各クラブとの情報共有が図られていることを確認している。支援員等の人事評価に当たっては、各職員が自己の業務内容について振り返りを行っており業務の改善にも繋がっている。

⑥ 育成支援の平準化・質の向上	
⑥-1	児童クラブにおける育成支援の質の向上を図るため、育成支援チームが各児童クラブを巡回しているが、その巡回実績報告や支援記録の提出を求める。市は、育成支援チームの支援内容が現場支援員に共有されているか、児童クラブの巡回を通して確認する。《市及び法人》
取組➤	毎月、育成支援チームの巡回実績報告及び支援記録の提出を受けるとともに意見交換を行っている。また、児童クラブの巡回時に支援内容の共有について確認を行っている。
⑥-2	法人としての「育成支援」の考え方やあり方について、支援員等に情報発信・共有するよう指導する。 《市及び法人》
取組➤	法人の主任会議等を通じて育成支援計画等の共通理解を図っている。また、主任会議では事例検討などを行い、各クラブが抱える課題や対応策について共有を図っている。主任会議の内容は、各クラブミーティングを通じてクラブ内の情報共有に繋がっている。
⑥-3	各児童クラブの育成支援計画は作成していたが、各クラブの基盤となるべき法人全体の育成支援計画を作成し、現場の全ての支援員と共有するよう指導する。《市及び法人》
取組➤	法人の主任会議を通じて育成支援計画について主任間の共通理解を図っている。年間の育成支援計画及び研修計画は、毎月2回行われる育成支援に係る会議にて進捗管理を行っている。主任会議での情報の共有及びクラブミーティングの実施により支援員の情報共有に繋がっている。
⑥-4	既に整備している安全管理や事故対応、感染症対策、防災に関する危機管理マニュアルをはじめ、各種業務マニュアルについて、支援員等に周知を図るよう指導する。《市及び法人》
取組➤	法人はクラブミーティング等で安全管理・危機管理マニュアルをはじめ、各種業務マニュアルに関する情報共有を図っている。市が制定した「事故発生時の対応事務取扱要領」についてもクラブミーティング等で支援員の共有を図っており、事故が発生した際も要領に沿った対応が図られている。

⑥-5	市及び法人においては、各々年間の研修計画について相互に協議の上で立案し、それぞれの役割分担において計画的に実施する。《市及び法人》
取組➤	法人は、市との協議の上、年間の研修計画を立案し実施している。市は、令和4年10月～令和5年1月に支援員の資質向上研修を開催し、総計101人の参加があり、参加者アンケートも好評であった。令和5年度は前期研修としてAEDの使用及び事故発生予防に関する研修を実施したところである。
成果等	法人は、主任会議を通して育成支援計画についての共通理解を図り、各クラブミーティングを通して全支援員の共通理解へ繋げている。市は、担当職員が毎月の各児童クラブ巡回の際に、複数の支援員と育成支援について意見交換を行っているが、支援員の発言から育成支援の共通認識が図られていることが確認できている。また、市主催による支援員向けの資質向上研修を開催しているが、参加者アンケートの結果も好評であり、育成支援の平準化及び質の向上に繋がっているものと認識している。

⑦ 一括運営の評価体制	
⑦-1	富士市放課後児童クラブ運営評価委員会については、評価委員が現場の状況を正確に評価できる体制となるよう、本年度中の補正予算要求を視野に入れて検討する。《市》
取組➤	令和4年度から開催回数を増やし(2回→4回)、評価委員による法人の自己評価書の確認及びクラブ訪問による育成支援内容の確認等を行うことにより、これまで以上に正確な実績評価を実施している。
⑦-2	法人は自己評価を行っているが、評価の精度を高めるため、現場の意見を反映する評価手法の構築について指示する。《市及び法人》
取組➤	各クラブの支援員等による自己評価を法人の自己評価に反映する手法を構築し実施している。これにより現場の育成支援状況等を本部がより把握することが可能となり、法人自己評価の精度向上に繋がっている。
⑦-3	市は、市が監査を行うに当たっての根拠や目的等を明確にするため、(仮称)富士市放課後児童健全育成事業の監査指針を作成し、法人等に対する監査を実践する。《市》
取組➤	「富士市放課後児童健全育成事業の監査指針」及び「富士市放課後児童健全育成事業の指導監督基準」を令和5年4月1日に施行し、「令和5年度富士市放課後児童健全育成事業の指導監査実施計画」に基づく指導監査を実施している。
⑦-4	市は、前年度分の実績報告による監査に加え、当年度の運営状況についても、毎月、モニタリング調査を実施する。その際、必要書類等の有無だけでなく、実効性が伴っているか必要に応じて現場に赴き、法人本部及び現場支援員に聞き取りを行う。《市》
取組➤	「令和5年度富士市放課後児童健全育成事業の指導監査実施計画」に基づき、会計管理に係る指導監査(実施済)及び運営管理に係る指導監査(11月以降に実施)を行う。市は指導監督基準等に基づき各クラブが実施する自己検査シートを通して現場の状況把握を行っている。
⑦-5	運営の透明性を確保するため、ウェブサイト等の活用により、法人の基本理念や事業内容、収支決算や当該評価委員会の受審結果を公表するよう指導する。《市及び法人》
取組➤	法人のウェブサイト収支決算及び富士市放課後児童クラブ運営評価委員会の受審結果を公表し、運営の透明性の確保に努めている。
⑦-6	より開かれた運営に向けて県が実施主体となって実施している福祉サービス第三者評価について、受審するよう法人に促す。《市及び法人》
取組➤	令和5年度、県内初(静岡県に確認)となる児童クラブの福祉サービス第三者評価を受審する。
成果等	市は、令和5年4月1日に「令和5年度富士市放課後児童健全育成事業の指導監査実施計画」を策定し、これに基づき、6月までに前年度の会計管理に係る指導監査を実施した。会計管理に関する指摘事項は無く、適正な会計管理が行われていることを確認している。 運営管理に係る指導監査は11月以降に実施を行う予定であり、各クラブは指導監督基準等を参考に自己検査シートを作成し、市は監査指針に定める報告徴収及び立ち入り調査を行い、改善を要する事項があった場合には適切な措置を行うこととしている。 また、法人は本年度、市の評価に加え、県が所管する福祉サービス第三者評価を受審する。当該受審は児童クラブにおいては県内初(静岡県に確認)であり、既に評価機関に必要な書類提出を行い、今後、現場訪問調査が実施される予定である。

⑧ 児童及び保護者の満足度の把握	
⑧-1	市は、児童クラブの利用に関する満足度を把握し、よりよい児童クラブ運営に向けた施策立案の参考とするため、保護者向け、支援員向けのアンケート調査をすべての児童クラブに対して実施する。《市》
取組➤	市は、令和4年度に保護者及び支援員向けのアンケート調査を実施し、児童クラブの運営状況に対する満足度を把握した。結果については主任会議やクラブミーティング等で共有し、改善に繋げている。また、法人は、保護者向けのアンケート、支援員の雇用に関する希望申出書等でクラブの実態を把握し、必要な取組を実施している。
⑧-2	子どもの権利の視点において、利用児童に対してもアンケート調査を実施する。《市》
取組➤	市は、令和4年度に利用児童向けのアンケート調査を実施し、児童の満足度の把握を行った。結果については主任会議やクラブミーティング等で共有し、改善に繋げている。また、法人は児童向けのアンケートでクラブの状況を把握し、必要な取組を実施している。
成果等	法人は、毎年度、保護者向け及び児童向けのアンケートを実施し、法人全体及びクラブごとの満足度等の把握を行っている。アンケート結果については各クラブにも展開し、クラブミーティング等での情報共有、改善に繋げている。本年度実施する福祉サービス第三者評価では、保護者及び児童に向けての利用者調査が実施されることから、さらに客観的な情報の把握が可能となった。

⑨ 地区・小学校等との連携	
⑨-1	富士市放課後児童クラブ運営基準に基づき、利用児童の生活の連続性を保障するため、情報交換や情報共有によって学校との連携を定期的に図るよう指示する。《市及び法人》
取組➤	日々の学校施設利用等に関して学校管理職と連携を図っている。また、年度当初に法人本部職員、クラブ主任、学校管理職員、市子ども未来課職員同席のもと全ての小学校で学校施設利用等に関する覚書を締結している。日常的に、クラブ主任等と学校管理職員との意思疎通が図られている。
⑨-2	また、児童クラブに通う利用児童の生活について地域の協力を得るため、見守る会のほか利用児童に関わる関係機関等と相互交流を図るよう指示する。《市及び法人》
取組➤	地域ボランティア団体、見守る会(設置されている地区)、放課後等デイサービス等との連携を図っている。発達に特性のある児童について学校、保護者、その他関係機関と連携し対応している。
成果等	学校との連携に当たっては、市子ども未来課の職員も積極的に関与し、課題等が生じた際には機動的な取組ができている。また発達に特性のある児童の支援に当たっては、クラブ主任及び法人本部が主体となって学校、保護者、市子ども未来課、その他関係機関と連携しており、対応の結果、児童にとって最善の利益に繋がる事例が生まれている。