

講義4

学童クラブの共通評価項目について②

評価者フォローアップ研修(共通コース)

令和6年4月開催

東京都福祉サービス評価推進機構

2 事業評価 共通評価項目 (カテゴリー6)の説明②

(5)6-4「サービスの実施」①

1 子ども一人ひとりの発達の状態に応じて援助している	
1	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで援助している
2	子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め、お互いを尊重しながら協力し合い、関係を豊かに作り出せるよう援助している
3	発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか等)に対し、子どもの意見に耳を傾け、感情の高ぶりを和らげること等ができるよう援助している
4	障害のある子ども(発達面で特に配慮が必要な子どもを含む)が、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している
2 日常の援助を通して、子ども一人ひとりの生活や遊びと集団全体の生活が豊かに展開されるよう工夫している	
1	子どもの自主性、自発性を尊重し、発達段階にふさわしい遊びと生活を送ることができるよう環境を工夫している
2	子どもが集団活動に主体的に関われるよう、援助している
3	生活や遊びを通して日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるよう、援助している

(5)6-4「サービスの実施」②

3 日常の活動に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している	
1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している
2	子ども同士が意見を出し合いながら企画や活動をつくり上げていく機会を設けている
3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている
4 子どもの主体性を尊重し、学童クラブでの生活が楽しく、快適になるような取り組みを行っている	
1	子どもが自ら進んで学童クラブに通い続けられるよう援助している
2	共通する生活時間の区切りをつくり、子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるよう援助している
3	子どもが安心して活動できるよう、状況に応じて室内の環境を工夫している
4	【「新・放課後子ども総合プラン」「都型学童クラブ実施要綱」に基づき放課後子供教室と一体型で実施、または連携して実施する場合】 子どもが放課後子供教室の活動プログラムに参加しやすいように連携を取りながら援助している

(5)6ー4「サービスの実施」③

5 子どもが日々の生活を円滑に過ごせるよう、学校等と密に連携を図っている	
1	子どもが学童クラブでの生活を円滑に過ごせるよう、学校との情報交換や情報共有等密に連携して援助している
2	不登校など課題を抱える子どもについて、学校と密に情報共有しながら子どもの気持ちに配慮して援助している
3	障害のある子ども(発達面で特に配慮が必要な子どもを含む)や養育環境で特に配慮が必要な子どもの援助にあたっては、関係機関(教育機関、福祉関係機関、医療機関等)と連携をとって行っている
6 子どもがおやつを楽しめるよう援助している	
1	子どもが楽しく、落ち着いておやつをとれるような雰囲気作りに配慮している
2	子どもの来所時間や夕食の時間帯等を考慮して提供時間や内容、量等に工夫を凝らしている
3	子どもの食物アレルギーの状況に応じたおやつを提供している
7 子どもが心身の健康を維持できるよう援助している	
1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるよう援助している
2	医療的ケアが必要な子ども等に、専門機関等との連携に基づく対応をしている

(5)6ー4「サービスの実施」④

8	保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている	
	1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている
	2	保護者同士が交流できる機会を設けている
	3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている
	4	子どもの様子や発達の状況について、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている
	5	子どもの出欠席の確認など、保護者と協力して安全を確保する取り組みを行っている
9	地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている	
	1	地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している
	2	学童クラブの行事に地域の人々の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが地域の子どもや大人と交流できる機会を確保している

6-4-1

子ども一人ひとりの発達の状態に応じて援助している

【評価項目のねらい】

この項目では、日常的な関わりの中で、子どもの発達を援助する観点から職員が特に配慮すべき事項に関する学童クラブの取り組みについて評価します。

1	発達の過程や生活環境などにより、子ども一人ひとりの全体的な姿を把握したうえで援助している
2	子ども同士が年齢や文化・習慣の違いなどを認め、お互いを尊重しながら協力し合い、関係を豊かに作り出せるよう援助している
3	発達の過程で生じる子ども同士のトラブル(けんか等)に対し、子どもの意見に耳を傾け、感情の高ぶりを和らげること等ができるよう援助している
4	障害のある子ども(発達面で特に配慮が必要な子どもを含む)が、他の子どもとの生活を通して共に成長できるよう援助している

項目解説書より

- 日常の援助を行ううえで、『子ども一人ひとりの現状(発達過程や生活環境等)』を『どのような方法で把握』し、それに『配慮した援助』を『実施しているか』を確認します。
- 年齢や発達の状況が異なる子どもが共に過ごす学童クラブにおいて子ども同士がお互いを認め合い、尊重し合えるよう、子ども同士の関係性作りやコミュニケーションに対する援助や配慮が必要です。
- けんかを解決することのみを優先させるのではなく、お互いの思いを受け止めたうえで、子どもの発達の状況等にも配慮して援助することが重要です。また、子ども同士のけんかの対応については、さらなるトラブルを回避するため、けんかの当事者以外の子どもへの対応にも留意が必要です。
- 職員は、子どもの情緒や子ども同士の関係にも配慮し、子どもの意見を尊重することが大切です。日頃から子どもの意見に耳を傾けるよう努めるとともに、言語化されていない子どもの思いや感情にも気付けるように努力することで、子どもが悩みや相談事も話せるような信頼関係を築いていくことが大切です。
- 『障害のある子ども(発達面で特に配慮が必要な子どもを含む)』に対して、他の子どもとの生活を通して『特性に応じた援助を行っているか』を確認します。

6-4-2

日常の援助を通して、子ども一人ひとりの生活や遊びと集団全体の生活が豊かに展開されるよう工夫している

【評価項目のねらい】

学童クラブは年齢や発達の状況が異なる子どもが集団生活を営む場であるため、個々の生活や遊びのみならず、子ども同士が関わり合うことで互いに影響し、学び合って集団全体の生活が豊かに展開されることを目的とした取り組みを実施しているかということについて評価します。

1	子どもの自主性、自発性を尊重し、発達段階にふさわしい遊びと生活を送ることができるよう環境を工夫している
2	子どもが集団活動に主体的に関われるよう、援助している
3	生活や遊びを通して日常生活に必要な基本的な生活習慣を習得できるよう、援助している

○『子どもの自主性・自発性』を『どのようにとらえ』、『年齢や発達の段階に応じた遊びや活動ができるよう環境の工夫をどのように行っているか』について確認します。

○6-4-2-2の「集団活動」については、学童クラブで活動することを集団活動として捉え、年齢や発達が異なる子どもの集団活動の中で子ども同士が関わり合うことで互いに影響し、学び合ってよい影響を与え合えるよう、集団全体の生活が豊かになるような日常の活動の工夫がされているかに着目します。

○6-4-2-3の「基本的生活習慣」については、健康や衛生に関すること(手洗い、うがい、衣服の着脱等)、子どもの日常生活に関すること(持ち物の管理、片付け、整理整頓等)、学童クラブでの生活に関すること(集団生活を維持するための活動を分担・協力して取り組むこと等)などが挙げられますが、学童クラブとして子どもが学童クラブでの生活を通して習得する基本的な生活習慣にどのようなものがあると考えているのかということについても着目します。

6-4-3

日常の活動に変化と潤いを持たせるよう、行事等を実施している

【評価項目のねらい】

この項目では、日常の活動に変化と潤いを与えるために行われる、行事等の取り組みについて、学童クラブとしてどのような考え方にに基づき実施しているかということを評価します。

1	行事等の実施にあたり、子どもが興味や関心を持ち、自ら進んで取り組めるよう工夫している
2	子ども同士が意見を出し合いながら企画や活動をつくり上げていく機会を設けている
3	子どもが意欲的に行事等に取り組めるよう、行事等の準備・実施にあたり、保護者の理解や協力を得るための工夫をしている

項目解説書より

- 行事等に子どもが『興味や関心を持ち、自ら進んで取り組むことができる』よう、『工夫し、実施しているか』を確認します。
- 『子ども同士が意見を出し合いながら』『企画や活動をつくり上げていくような機会を設けるなどの工夫をしているか』を確認します。
- 活動の企画・実施の過程においては、子どもの状況を把握して、一人ひとりが無理なく参加できる活動となるように工夫することが大切です。
- 行事開催において、子どもが意欲的に行事に取り組むためには、保護者が行事に協力することが重要です。保護者一人ひとりの状況に配慮しつつも、どのように働きかけているかということに着目します。

6-4-4

子どもの主体性を尊重し、学童クラブでの生活が楽しく、快適になるような取り組みを行っている

【評価項目のねらい】

学童クラブが放課後の子どもの生活のリズムを作り、また、自ら進んで通い続けることができるように、学童クラブでの生活を楽しく安全で快適なものにするための学童クラブの取り組みを評価します。

1	子どもが自ら進んで学童クラブに通い続けられるよう援助している
2	共通する生活時間の区切りをつくり、子ども自身が見通しを持って主体的に過ごせるよう援助している
3	子どもが安心して活動できるよう、状況に応じて室内の環境を工夫している
4	【「新・放課後子ども総合プラン」「都型学童クラブ実施要綱」に基づき放課後子供教室と一体型で実施、または連携して実施する場合】 子どもが放課後子供教室の活動プログラムに参加しやすいように連携を取りながら援助している

項目解説書より

- 学童クラブが子どもにとって行きたいと思える場所になるように『どのような工夫や取り組みをしているか』を確認します。
- 『子どもが自ら進んで学童クラブに通い続けられるよう』に、例えば、学童クラブを欠席がちになったり、辞めたいと申し出があった時など、『子どもが学童クラブに通いたがらない時』に『どのような援助をしているか』を確認します。
- 室内遊びや屋外遊び、おやつ、自主的な学習活動等、遊びや活動内容ごとでおおまかに生活時間を区切るとともに、何をするのが分かりやすい環境設定にするなど、子どもにとって学童クラブでの過ごし方が簡潔で分かりやすく、共通理解ができ、生活の見通しをもって主体的に過ごせるように工夫しているか(壁にスケジュールを掲示するだけでなく学習時間には子どもが静かに落ち着けるよう室内の机の配置を変えるなど)についても着目します。
- 放課後子供教室を実施する学校に通っている児童を対象としています。国及び都は、「新・放課後子ども総合プラン」において、学童クラブと放課後子供教室の一体的な実施を推進しています。
- 学校の長期休業期間(春・夏・冬休み)は、長時間を学童クラブで過ごすことから、長期休業期間ならではの過ごし方についてどのような工夫をしているかということも評価の視点として大切です。

6-4-5

子どもが日々の生活を円滑に過ごせるよう、学校等と密に連携を図っている

【評価項目のねらい】

この項目は、子どもの生活の連続性を保障するために、学校や地域の関係機関との連携について学童クラブの考え方やその実践・工夫について評価します。

1	子どもが学童クラブでの生活を円滑に過ごせるよう、学校との情報交換や情報共有等密に連携して援助している
2	不登校など課題を抱える子どもについて、学校と密に情報共有しながら子どもの気持ちに配慮して援助している
3	障害のある子ども(発達面で特に配慮が必要な子どもを含む)や養育環境で特に配慮が必要な子どもの援助にあたっては、関係機関(教育機関、福祉関係機関、医療機関等)と連携をとって行っている

項目解説書より

○毎日の子どもの下校時刻や学校の行事等の予定について日頃から定期的に学校と情報交換し、学校から学童クラブまでの子どもが通う経路や学童クラブからの帰宅経路における緊急時の連絡方法、災害や感染症発生時等の緊急時対応に関する連絡・協力等についても、迅速に協力できる体制を築いておく必要があります。

(※)学校の体育館や校庭等を利用した屋外の遊びの場の確保については、「評価項目9 地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている」で確認します。

○子どもが学校生活での不安や課題(不登校、不登校傾向、いじめ)を抱えている場合やそのような課題が生じた子どもについて、学童クラブとして、公開授業や学校行事への参加、学校と学童クラブの担当者同士が面談する機会を設けるなど『学校での子どもの様子を知る機会』を設けたり、『密に情報を共有できるしくみ』を確認します。

6-4-6

子どもがおやつを楽しめるよう援助している

【評価項目のねらい】

おやつの提供にあたっては、提供時間や内容、量等の工夫や、安全及び衛生に考慮するとともに、子どもが落ちついて食を楽しめるようにしているかを評価します。

1	子どもが楽しく、落ち着いておやつをとれるような雰囲気作りに配慮している
2	子どもの来所時間や夕食の時間帯等を考慮して提供時間や内容、量等に工夫を凝らしている
3	子どもの食物アレルギーの状況に応じたおやつを提供している

項目解説書より

- 子どもの来所時間や夕食の時間、遊びや生活の流れ、子ども達の状態等を考慮し、『おやつを提供する時間や内容、量等を考えているか』、行事にちなんだおやつや季節感のあるおやつなど、『おやつを楽しめる工夫をしているか』を確認します。
- 食物アレルギーのある子どもへのおやつの提供については、それぞれの学童クラブの設備や職員体制を踏まえて「代替食を提供する」「おやつを持参してもらう」等の対応方針を定めたうえで、個々の子どもについての対応と配慮すべき事項について、保護者と相談して決めていく必要があります。
- 保護者の同意を得たうえで、学童クラブで一緒に生活するほかの子どもにも、食物アレルギーやおやつを食べる際の注意点等について丁寧に説明し、理解や協力を求める必要があります。
- 子どもがおやつの準備等を職員と一緒に行う場合は、子どもも手洗い等を徹底し、食品の衛生管理とともに、使用する布きんやまな板等も消毒し、乾燥させるなどして食中毒対策をすることが必要です。

6-4-7

子どもが心身の健康を維持できるよう援助している

【評価項目のねらい】

子どもの個別状況に応じて心身の健康を維持する援助を実施しているかどうかを評価します。

1	子どもが自分の健康や安全に関心を持ち、病気やけがを予防・防止できるよう援助している
2	医療的ケアが必要な子ども等に、専門機関等との連携に基づく対応をしている

項目解説書より

- 『子どもの病気やけがを予防・防止するため』、『子どもが自分の健康や安全に関心を持てるよう』、子どもの発達の状態に応じて、『学童クラブとしてどのように考え』、『取り組みを実施しているか』を確認します。
- 年齢や発達に応じて、子どもの行動範囲や活動形態が変化することにも配慮して確認します。
- 想定される危険の内容によっては、安全を確保するための行動のあり方について子ども自身が学ぶ機会を設けることも大切です。
- 『一人ひとりの健康状態を把握』し、『医療的なケア(通院等)が必要な子どもや、慢性疾患を有する子どもへの対応方法』を『必要なケアに応じた専門機関と連携』し、『個別に検討』され、『対応できる体制』を『どのように整えているか』を確認します。

6-4-8

保護者が安心して子育てをすることができるよう支援を行っている

【評価項目のねらい】

保護者が安心して子育てをすることができるようにするための学童クラブの保護者支援について評価します。

1	保護者には、子育てや就労等の個々の事情に配慮して支援を行っている
2	保護者同士が交流できる機会を設けている
3	保護者と職員の信頼関係が深まるような取り組みをしている
4	子どもの様子や発達の状況について、保護者との共通認識を得る取り組みを行っている
5	子どもの出欠席の確認など、保護者と協力して安全を確保する取り組みを行っている

項目解説書より

- 学童クラブでの過ごし方や生活時間の区切り等について、保護者にも伝えて理解を得るためには、年度の初めに伝えるだけでなく、新学期(特に1年生の過ごし方等)、夏休み等、過ごし方や生活時間の区切り方が変わること通信や保護者会等を活用して丁寧に伝えることが大切です。
- 保護者からの連絡帳への記載の有無に関わらず、共に子どもの成長を考える観点から、継続的に子どもの様子を伝えていくことが重要です。
- 通信や保護者会等、複数の方法や機会を組み合わせる保護者に必要な情報を伝えているかということに着目します。
- 子どもの出欠席を事前に把握し、変更や予定外の欠席があった場合は、『速やかに状況を把握』して『適切に対応しているか』を確認します。

6-4-9

地域との連携のもとに子どもの生活の幅を広げるための取り組みを行っている

【評価項目のねらい】

子どもが地域の一員として生活する機会を学童クラブがどのように作り出し、援助しているのかということを評価します。

1	地域資源を活用し、子どもが多様な体験や交流ができるような機会を確保している
2	学童クラブの行事に地域の人々の参加を呼び掛けたり、地域の行事に参加する等、子どもが地域の子どもや大人と交流できる機会を確保している

項目解説書より

○『子どもの発達の状態や状況を考慮』して『地域のさまざまな資源(学校、公園、児童館等)を把握し』、『学童クラブとしてどのように活用、連携しているか』を確認します。

○地域資源は、当該学童クラブが所在する区市町村内の資源に限られません。また、オンラインを活用した体験交流など様々な方法があります。

○子どもが『学童クラブの子どもや職員以外の人』と『交流する機会』を『学童クラブとしてどのように活用、連携しているか』を確認します。

(6)6ー5「プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重」

1 子どものプライバシー保護を徹底している	
1	子どもに関する情報(事項)を外部とやりとりする必要がある場合には、保護者の同意を得るようにしている
2	子どものプライバシーに配慮して援助している
2 サービスの実施にあたり、子どもの権利を守り、子どもの意思を尊重している	
1	日常の援助の中で子ども一人ひとりを尊重している
2	子どもと保護者の価値観や生活習慣に配慮して援助している
3	学童クラブ内の子ども間の暴力・いじめ等が行われることのないよう組織的に予防・再発防止を徹底している

項目解説書より

○着替えなど介助の必要性がある場合は、同性介助を原則としているかということについても、プライバシーや尊厳の尊重において大切です。

○子どもに影響のある事柄については、子どもが意見を述べ、参加することを保障する必要があります。そのためには、職員は普段から子どもとの信頼関係を築けるように努めることが求められます。

○いじめの事実があると思われるときは、いじめを受けたと思われる子どもが在籍する学校への通報その他の適切な措置をとっているかということについても着目します。通報後、学校からいじめを受けている子どもの見守り等を依頼されることも考えられますが、その際は、学校との連携を図りながら対応することが重要です。

(7)6—6「事業所業務の標準化」

1	手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	
	1	手引書(基準書、手順書、マニュアル)等で、事業所が提供しているサービスの基本事項や手順等を明確にしている
	2	提供しているサービスが定められた基本事項や手順等に沿っているかどうか定期的に点検・見直しをしている
	3	職員は、わからないことが起きた際や業務点検の手段として、日常的に手引書等を活用している
2	サービスの向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を見直す取り組みをしている	
	1	提供しているサービスの基本事項や手順等は改変の時期や見直しの基準が定められている
	2	提供しているサービスの基本事項や手順等の見直しにあたり、職員や子ども・保護者等からの意見や提案を反映するようにしている

3 利用者調査について

(1)基本事項

サービスの形態	通所系サービス
調査方法	アンケート方式により実施するが、利用者が施設等に滞在している時間内であれば聞き取り方式の実施も可能とする
調査対象者	利用者本人(児童)
備考	<ul style="list-style-type: none">・調査実施時点で利用登録があり、かつ当該年度に1回でも利用実績がある児童・保護者が本人の立場に立ってアンケートに回答することも可・きょうだいで利用している場合は、きょうだいそれぞれに対して調査を実施・利用者調査の共通評価項目は「サービスの提供」「安心・快適性」「利用者個人の尊重」「不満・要望への対応」の4フレームで構成(他サービスの構成と同様)

(2)利用者調査項目

ア サービスの提供(5項目)

共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
1	学童クラブでの活動は楽しく、興味の持てるものとなっているか	(学童クラブ名)での生活や遊びは楽しく、興味が持てますか	・学童クラブでの取り組みが、子どもが自ら進んで通い続けられるものになっているかを確認するために、学童クラブでの活動や遊びを、子どもが楽しんでいるのかを調査します。	6-4-4
2	職員は話し相手や、相談相手になってくれるか	職員はあなたが話したいときに話を聞いてくれたり、相談にのってくれたりしますか	・子どもが話したい時に、相談にのったり、話を聞いてくれていると感じているかを調査します。	6-4-1
3	おやつの時間が楽しいひとときになっているか	(学童クラブ名)でのおやつの時間は楽しいですか	・日常生活の中で重要であるおやつの時間を、子どもが楽しいひとときと感じているかを調査します。	6-4-6

共通評価項目	標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
<p>4 学童クラブでの約束ごと、活動内容について話し合う機会を設け、職員は意見を尊重してくれているか</p>	<p>(学童クラブ名)での約束ごと、行事、イベントなどについて話し合う際、あなたの“こうしたい”という考えを職員は聞いてくれますか</p>	<p>・子どもが学童クラブで主体的に過ごしているかどうか、具体的には学童クラブの生活の約束ごとや、行事等の企画について、子どもの意見が尊重されているかを調査します。</p>	<p>6-4-2 6-4-3</p>
<p>5 職員から学童クラブの約束ごとの説明を受けているか</p>	<p>(学童クラブ名)の約束ごとがどうして大切なのか、職員はあなたが分かるように伝えてくれましたか</p>	<p>・学童クラブの約束ごとが子ども一人ひとりの状況(年齢や特性等)に配慮した納得できる説明の基に実施されているかを調査します。</p>	<p>6-2-1 6-4-2</p>

イ 安心・快適性(4項目)

共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
1	学童クラブ内の清掃、整理整頓は行き届いているか	あなたは、(学童クラブ名)のみんなが使う場所がかたづいていてと思いますか	・学童クラブ内の清掃、整理整頓等、清潔感が求められる場所として、トイレ・おやつスペースなどに特に着目して調査します。	6-4-4
2	職員の接遇・態度は適切か	あなたは、職員の言葉づかい、名前の呼び方や態度、服装などがきちんとしていると思いますか	・職員の接遇・態度として、服装や身なり、言葉遣い、態度について、子どもが適切だと感じるかを調査します。	6-5-1 6-5-2
3	病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	あなたがけがをしたり、具合が悪くなったときに、安心できるように職員は助けてくれていると思いますか	・突発的な病気やけがに限らず、配慮すべき慢性的な病気やけがも含め、職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-7

共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
4	子ども同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	あなたは、たとえば子ども同士のけんかやいじめ等があった場合に職員は助けてくれていると思いますか	・子ども同士のトラブルは、本人だけでなく、他の子ども間のいさかいやいじめ等も含め、実際にそういった場面での職員の対応が信頼できるかを調査します。	6-4-1

ウ 利用者個人の尊重(2項目)

共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
1	子どもの気持ちを尊重した対応がされているか	あなたは、職員があなたの気持ちを聞いてくれて、大切にしてくれていると思いますか	・子どもの考えや思いを受けとめ、それらを踏まえて行われる職員の対応に着目して調査します。	3-2-2 6-5-2
2	子どものプライバシーは守られているか	あなたは、他の人に知られたくないことや内緒の話などの秘密を職員が守ってくれていると思いますか	・プライバシーについては、他の人に見られたくないこと、聞かれたくないこと、知られたくないことに対する職員の配慮に着目して調査します。	6-5-1

エ 不満要望への対応(2項目)

共通評価項目		標準調査票 質問文	項目のねらい	関連する項目
1	子どもの不満や要望は対応されているか	あなたが困ったり、“いやだな”“してほしいな”と思ったことを伝えたとき、職員はよくなるようにしてくれていると思いますか	<ul style="list-style-type: none"> ・不満や要望の言いやすさにも留意し、職員が子どものニーズを受け止め、丁寧な対応をしているかに着目して調査します。 ・対応については、要望に応えられない場合にも、きちんと説明が行われているかに着目して調査します。 	2-1-1 3-2-1 6-5-2
2	外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	あなたが困ったときに、職員以外の人(役所や第三者委員など)にも相談できることをわかりやすく伝えてくれましたか	<ul style="list-style-type: none"> ・外部の苦情窓口として、子どもの苦情や相談に対して何らかの対応を行うことができる人物や組織(第三者委員、民生委員、各種相談センター等)についての情報が提供されているかを調査します。 	3-1-1 3-2-1

以上で 講義4-②は終了です。
確認テストに進んで下さい。

