

ほっとスクールにおける運営評価の実施結果について

1 主旨

区内3か所のほっとスクールについて、民間の評価機関による調査、分析及び「教育支援センター（ほっとスクール）運営評価委員会」による運営評価の結果を報告する。

あわせて、評価結果を踏まえた、ほっとスクールにおける運営の質の向上に向けた、今後の取組みの方向性についても報告する。

2 民間の評価機関（第三者評価）による調査・分析結果

別紙1-1「世田谷区立教育支援センター第三者評価業務委託報告書（概要版）」

及び別紙1-2「世田谷区立教育支援センター第三者評価業務委託報告書」のとおり。

3 教育支援センター（ほっとスクール）運営評価委員会による評価

別紙2「教育支援センター（ほっとスクール）運営評価委員会 評価結果報告書」

のとおり。

4 今後の取組み

運営評価委員会の評価結果により、民間導入の効果のほか、直営による有効性も認められたことから、当面の間、現在の体制を継続することとし、今後のほっとスクールの運営については、以下のとおりに取り組んでいく。

(1) ほっとスクール希望丘の民間委託による運営

「ほっとスクール希望丘」においては、民間委託事業者が培ってきたノウハウや人的ネットワークを活用することで、多様で柔軟な自由度の高い活動を展開しており、不登校児童・生徒の多様なニーズに対応し、新たな居場所としての役割を果たしているとの評価を得た。また、費用面においても、第三者評価の結果のとおり、効率的な運営を行っており、民間導入の効果があつたことから、今後も民間委託による運営を継続し、改めて公募型プロポーザル方式による事業者選定を行う。

(2) ほっとスクールの運営の質の向上に向けて

運営評価委員会の意見を踏まえ、ほっとスクールの運営の質の向上に向け、今後、下記の取組みを進めていく。

①支援機能の強化に向け、児童・生徒一人一人の支援内容を定期的に評価する仕組みを構築する。

②スタッフの資質と専門性の向上に向け、研修の機会及び内容の充実を図る。また、民間委託施設においては、委託事業としての運営の質を確保する観点から、運営スタッフの資質も含め、区におけるチェック機能のあり方を検討する。

- ③ほっとスクール間の交流や連携の更なる促進を図り、区直営と民営の相互のノウハウやネットワークを共有し、多様な活動を展開することで、ほっとスクール全体の質の向上を図る。
- ④不登校特例校との機能や役割の違いを明確にし、児童・生徒の状態に応じた適切な支援を実施する。
- ⑤不登校の児童・生徒数が増加している状況を踏まえ、定員の拡充や新たな整備など、ほっとスクールにおける受け入れ体制の強化に向けた検討を行う。

上記の内容については、現在策定中の「第2次世田谷区不登校支援アクションプラン」や、民間委託事業者の選定に向けたプロポーザル実施要領に反映し、取り組みを推進していく。

5 今後のスケジュール（予定）

令和3年	11月	評価結果の公表（区ホームページ）
	11月中～下旬	プロポーザル公告
	12月～1月	提案書受付
令和4年	1月	選定委員会（書類審査、ヒアリング審査）
	2月	文教常任委員会報告（選定結果）
	4月	選定事業者によるほっとスクール希望丘の運営開始

世田谷区立教育支援センター
第三者評価業務委託
報告書（概要版）

2021年8月31日

総合システム研究所株式会社

1. 目的

世田谷区立教育支援センター（以下「ほっとスクール」という。）の運営体制を検討するにあたり、区職員が運営するほっとスクール「城山」及びほっとスクール「尾山台」（以下、それぞれ「城山」「尾山台」という。）と、民間企業への業務委託により運営するほっとスクール「希望丘」（以下、「希望丘」という。）に対して、客観的な分析と評価による検証を行うことを目的とする。

【対象施設の概要】

	城山	尾山台	希望丘
所在地	世田谷区豪徳寺 2 - 1 0 - 9	世田谷区尾山台 3 - 1 9 - 3	世田谷区船橋 6 - 2 5 - 1
最寄り駅	東急世田谷線「宮の坂」 駅徒歩 5 分 東急世田谷線「上町」駅 徒歩 10 分 小田急線「豪徳寺」駅徒 歩 15 分 東急・小田急バス「上 町」徒歩 10 分	東急大井町線「尾山台」 駅徒歩 5 分 東急バス「東京都市大 北入口」徒歩 5 分	京王・小田急バス「朝日 新聞社前」徒歩 2 分 京王線「八幡山駅」徒歩 20 分 小田急線「千歳船橋」駅 徒歩 20 分
定員	25 名程度	10 名程度	50 名程度
スタッフの数 ※訪問調査日時点	教育支援嘱託員 1 名 指導員 5 名	教育支援嘱託員 1 名 指導員 4 名	事業責任者 (施設責任者) 1 名 常勤職員 5 名 非常勤スタッフ 3 名

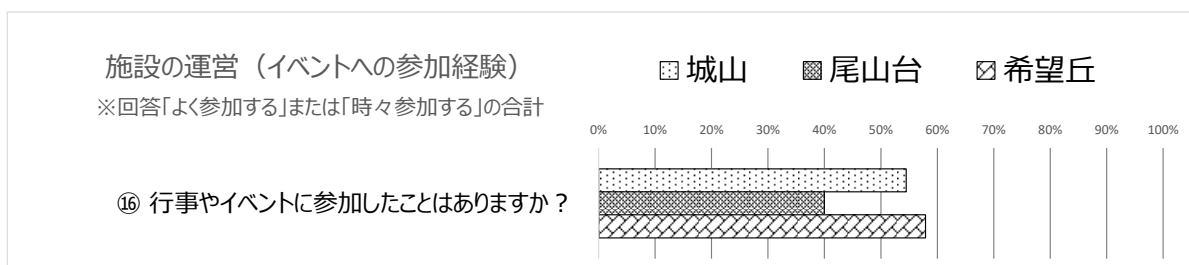
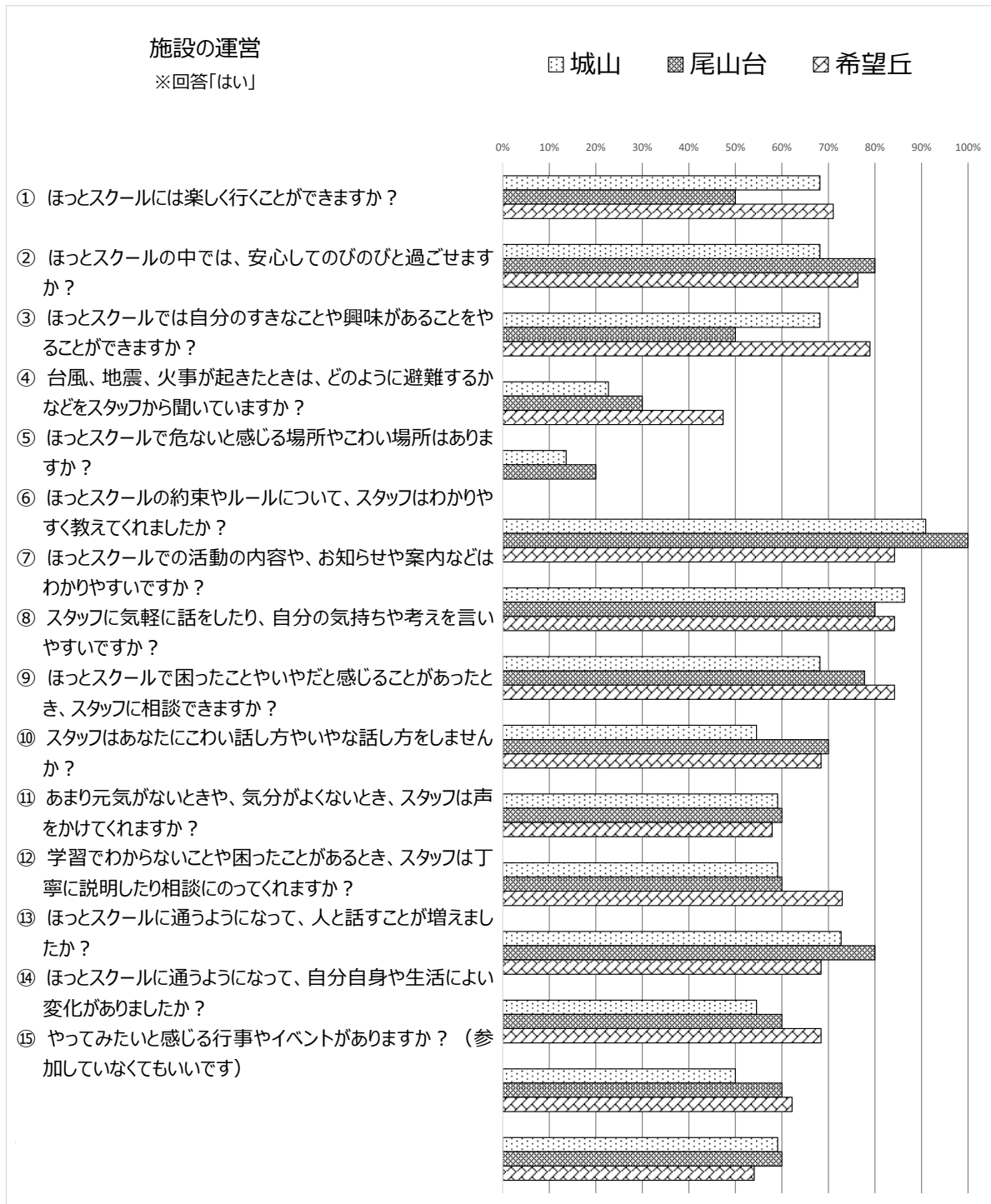
2. 利用者調査

◇各ほっとスクールの通室生及びその保護者に対し、施設の運営に対するアンケート調査を実施

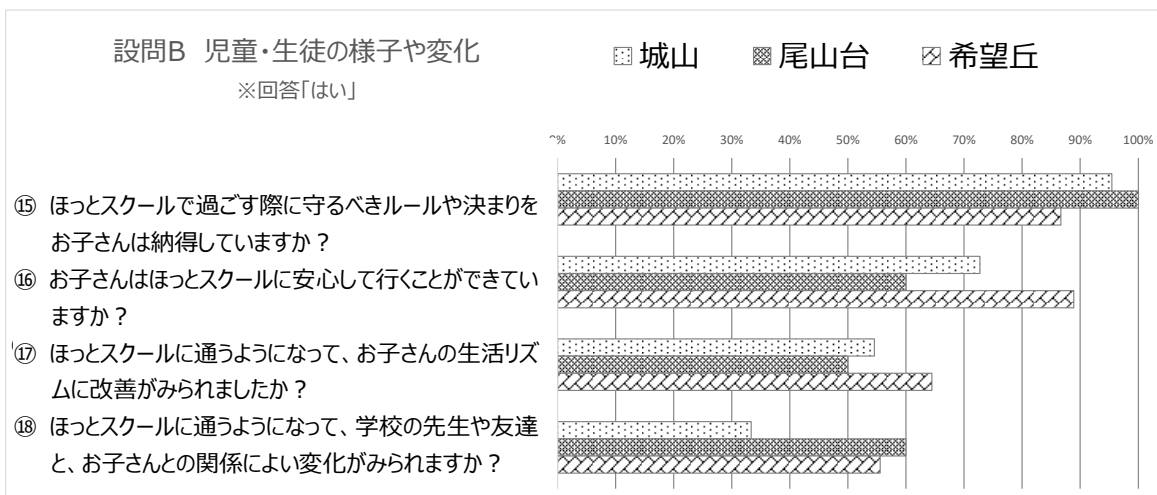
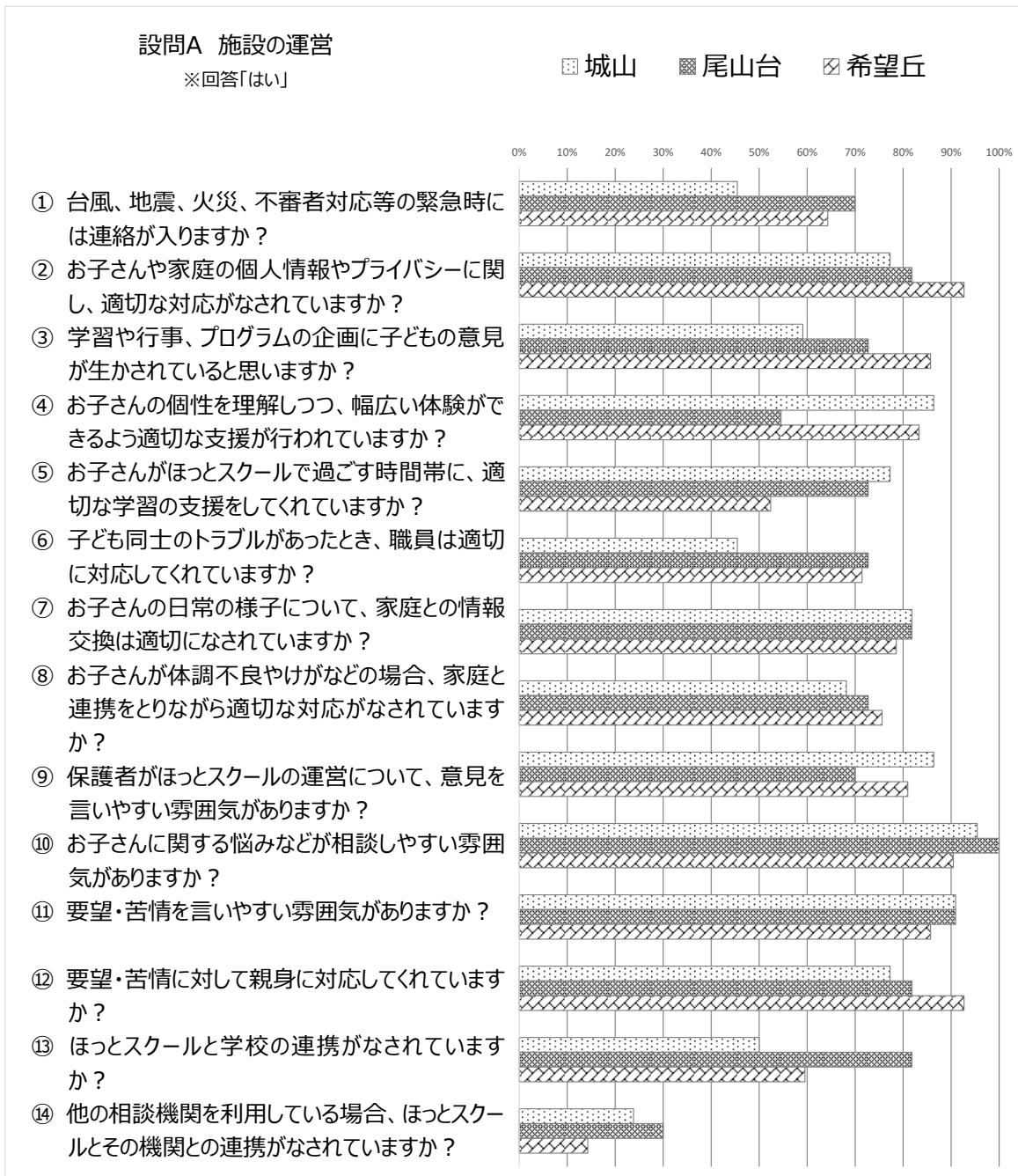
◇アンケートの配布及び回収期間は、令和 3 年 5 月 28 日～6 月 11 日

	保護者		通室生	
	配布数	回収数 (回収率)	配布数	回収数
城山	35	23(65.7%)	37	22(59.5%)
尾山台	20	11(55.0%)	20	10(50.0%)
希望丘	58	46(79.3%)	60	38(63.3%)

【通室生のアンケート集計結果】



【保護者のアンケート集計結果】



3. 第三者評価結果

【評価の基準】

- A 適切に実施している
- B 実施しているが一部不十分な点がある
- C 不備があり十分に実施しているといえない

	No.	評価項目	城山	尾山台	希望丘
I -1	1	管理者は、理念や方針について会議で説明するなど、スタッフの理解を深める取組みをしている。	B	B	A
	2	理念や方針について、保護者や児童・生徒が理解しやすいよう、わかりやすくパンフレット等を作成し、説明している。	A	A	A
I -2	3	事業計画は、スタッフの意見を反映して作成している。	A	A	A
	4	作成した事業計画の内容を会議で説明するなど、全てのスタッフに周知する機会がある。	A	A	A
II -1	5	管理者は、施設の運営に対し、現状を分析し問題点を把握している。	B	B	A
	6	管理者は、施設で行っている全てのことに対して、スタッフの意見を取り入れ、施設の改善を図っている。	B	B	A
II -2	7	管理者は、業務の役割に応じた人材や有資格者の配置等、適正な人材を適正な数で配置している。	B	B	A
	8	管理者は、目的や効果を説明した上で、人事評価（勤務評定）を行っている。	A	A	B
	9	組織全体またはスタッフ一人ひとりについて、教育や研修の計画が作成・実施されている。	A	A	A
	10	教育や研修計画を決めるにあたり、研修後の結果やスタッフの希望・意見を反映し、研修内容の見直しをする仕組みがある。	A	A	A
II -3	11	緊急事態や災害が発生した際の対応マニュアル等が作成され、リーダーや責任者、現場での対応等、スタッフの役割分担が決まっている。	B	B	A
	12	緊急事態や災害が発生した際の連絡先（児童・生徒の保護者、関係機関等）について、全スタッフが把握している。	A	A	A
II -4	13	教育相談室や不登校相談窓口等の関係機関や、民間の不登校支援に関する団体等の連携先について、リストや資料を作成している。	A	A	A
	14	児童・生徒の支援のため、在籍校や関係機関などと連携し、情報を共有する機会がある。	A	A	A
III -1	15	児童・生徒の気持ちを傷つけるようなスタッフの言動や虐待が行われることのないよう、スタッフが会議や研修等で定期的に話をする機会がある。	A	A	A
	16	児童・生徒や保護者の個人情報保護に関する規程・マニュアル等を作成している。	B	B	A
	17	児童・生徒に関する記録を使用するスタッフの範囲や、保管・保存方法、廃棄等に関する決まりがある。	B	B	A
	18	相談スペースを個室に区切るなど、相談や意見を述べやすい環境を作っている。	A	A	A
	19	児童・生徒や保護者から意見等を受けた際の記録の方法や報告の手順、回答の仕方等について決まった仕組みがある。	A	A	A
	20	寄せられた意見等はスタッフも交えて検討し、ほっとスクール運営の改善に反映している。	A	A	A

Ⅲ-2	21	支援の内容や方法について、複数のスタッフで提案や意見交換を行うなど、検討し合う機会がある。	A	A	A
	22	児童・生徒の日頃の活動状況や、特徴的な事等について記録し、書き方に差異が生じないよう、項目や記載の仕方について様式や決まりがある。	A	A	A
Ⅲ-3	23	見学、体験利用等の希望に対応している。	A	A	A
	24	利用案内、利用に際しての決まりごとや活動内容等をわかりやすく資料にまとめ、児童・生徒や保護者に配布や説明をしている。	A	A	A
Ⅲ-4	25	学習計画は児童・生徒一人ひとりについて、児童・生徒や保護者の意向や要望を含めて作っている。	A	C	A
	26	学習計画の内容や進捗について、定期的に確認する機会がある。	A	B	A
A-1	27	児童・生徒が活動する際のきまりやルールをわかりやすく説明したり、見える場所に表示をしている。	A	A	A
	28	児童・生徒が活動する際のきまりやルールに納得できない場合、話を聞いたり、丁寧に説明したり、見直しを行うなどの機会を設けている。	A	A	A
	29	広さに関わらず、スペースや設備・道具などが児童・生徒の発想で自由に活用できるように工夫されている。	A	A	A
	30	特定の使用目的に限定されない、一人でリラックスして過ごせるスペースを作っている。	A	A	A
A-2	31	スタッフは一人ひとりの児童・生徒へ目を配り、スタッフ間で児童・生徒の様子を共有しながら適切に援助をしている。	A	A	A
	32	児童・生徒間のけんかやトラブル、羽目をはずす行為等への対応は、気持ちを荒れさせることなく成長につながるように適切に援助をしている。	A	A	A
	33	スタッフは、児童・生徒一人ひとりの友人同士の関わりについて把握している。	A	A	A
	34	イベントや行事等の参加型体験活動は、児童・生徒同士の交流が生まれるように工夫している。	A	A	A
	35	イベントや行事等の参加型体験活動は、学習の視点や新たな経験に繋がることを意識して企画している。	A	A	A
	36	イベントや行事等の参加型体験活動は、児童・生徒の自主性・主体性を育てる方法で行っている。	A	A	A
A-3	37	日常的に児童・生徒や保護者から、相談の受付や対応を行っている。	A	A	A
	38	児童・生徒や保護者からの相談内容や対応の経過、回答や情報提供の内容について記録している。	A	A	A
	39	保護者が企画運営やイベントに参加するなど、保護者同士で交流ができる活動がある。	A	A	A
	40	保護者に対して、不登校についての知識を学ぶ機会を設けている。	A	A	A
	41	虐待や家庭での問題を抱える児童・生徒等が発見された場合、児童相談所やソーシャルワーカー等の関係機関と連携する仕組みがある。	A	A	A
A-4	42	ほととスクールに来るときや帰宅時の経路の安全について、児童・生徒に対し、安全確保のための具体的な指導をしている。	A	A	A
A-5	43	児童・生徒や保護者に向け、活動案内等のお便りを定期的に配布している。	A	A	A

4. 第三者評価結果の総評

評価対象Ⅰ 施設運営の基本方針と組織

【城山・尾山台】

- ◇理念や方針を具体的な業務に落とし込む際に、管理者（教育相談・支援課課長）と施設に勤務するスタッフの意識に差が生じることがあり、擦り合わせに時間を要する点がある点は課題である。
- ◇事業計画の作成に当たっては、実施状況を振り返り、通室生の反応や意見を取り入れながら、見直しと計画への反映に繋げている。

【希望丘（業務委託）】

- ◇世田谷区の要求水準や仕様をより一層自社のマネジメントの仕組みに落とし込んでいる。理念や方針を明文化し、常にそこに立ち返りながら業務に当たるようスタッフの意識に浸透させている。
- ◇事業計画の作成に当たっては、実施状況を振り返り、通室生の反応や意見を取り入れながら、施設の理念や方針に立ち返り照らし合わせ、短いサイクルで見直しと計画への反映に繋げている。

【全施設の課題】

- ◇各施設における基本方針の実現に向けた取組みが、施設や職員により方向性が異なる点が見られ、運営方法への違いにも現れているため、定期的に3施設で協議や確認をする場が必要である。

評価対象Ⅱ 組織の運営管理

【城山・尾山台】

- ◇管理職を経験した教育支援嘱託員が管理者と指導員の中間となる役割を担っているが、実質的に管理者が施設に不在という点は課題。
- ◇スタッフが全て非常勤職員であり、業務に応じて出勤体制を調整することが難しいため、一時的に通室生の支援や学習指導といった面において手薄になることがある。
- ◇教育支援嘱託員や指導員の入れ替わりが多く、不登校支援経験を蓄積したスタッフが継続的に通室生の支援に当たっていない状況も見受けられる。
- ◇スタッフが働きやすい環境の継続的な整備や、専門的人材や経験が豊富な人材の確保、それができない場合はカバーする方策が必要である。
- ◇安全管理については、防災以外の緊急時のフローやマニュアルが整備されていないことや訓練等を実施していないことは、喫緊の課題といえる。

【希望丘（業務委託）】

- ◇不登校支援の経験が豊富な施設責任者が配置されている。また、いずれのスタッフも不登校支援のボランティア勤務を経たのちに、正式に配属される仕組みとなっている。
- ◇法人本部とは、法人が運営する他の支援施設等における事例や、不登校を取り巻く社会的状況等について情報交換や協議を行い、多角的な面から当施設の課題を認識し、運営に活かしている。
- ◇人員が不足する場合には、非常勤スタッフの勤務時間の増加や本部からサポート要員を派遣するなど、臨機応変に対応している。
- ◇スタッフの質の向上は、当施設の課題や通室生の特性に対応するための多彩な研修を行い、具体的な支援に生かすことを見越して計画的に実施されている。
- ◇スタッフの人事評価に関する具体的な仕組みが整っていない点については課題。

【全施設の課題】

- ◇全体として、災害発生時等の引き取り方法が決まっていない点については、大きな課題である。
- ◇アンケートでは緊急時における避難方法等の理解度が低くなっていることから、コロナ禍においても定期的な避難訓練等を実施することにより、通室生の意識の向上を図ることが重要といえる。
- ◇学校との連携は適切に行われているが、保護者へのアンケートでは、学校との連携がされているかの設問に対し、「はい」が低い傾向がある。これは自由意見にあるように、ほっとスクール側の課題ではなく、学校側に対しほっとスクールへの理解と連携を求める意見の表れと考えられる。

評価対象Ⅲ 適切な支援の実施

支援体制

【城山・尾山台・希望丘】

- ◇スタッフは、それぞれが主に担当している通室生に重きをおきつつ、全ての通室生の様子に目を配っている。
- ◇保護者からの意見や相談を受けた場合においても、スタッフ間にて情報共有を図り対応している。
- ◇難しい事例の場合には、教育相談室のスーパーバイザーや外部機関等へ相談し連携を図るなど、関係機関と連携を図り対応に当たっている。
- ◇通室生の状況や状態、相談内容等については、記録用紙や支援シート等へ記録し、個人別のファイルに保管するなど、全スタッフが常に適切な対応を行えるよう体制を整えている。

コンプライアンスや個人情報

【城山・尾山台】

- ◇個人情報については研修や規程の理解はされているが、業務内容に則したマニュアルやフローの整備が不十分である。また、スタッフルームは基本的に通室生の入室を禁止しているが、実際は入室してしまうケースもある点は課題といえる。

【希望丘（業務委託）】

- ◇倫理綱領や行動規範、ガイドライン、マニュアルの策定や、スタッフルームは、通室生が入室できないよう常時施錠するなど、個人情報に対する厳密な管理体制を整えている。

学習計画

【城山】

- ◇学期の始めに学習活動計画として、通室生に対してスタッフが寄り添い、相談しながら「1学期プランニング」を立てている。
- ◇午前中が学習の時間と決められている。通室生の意思を尊重しているが、保護者のアンケートでは、ルールとして設定されていることに対し、通室生によっては負担を感じる様子もうかがえた（例：自習が難しい低学年）。

【尾山台】

- ◇児童・生徒が通室することを最優先とし、施設側からは計画を立てていない。
- ◇午前中は学習の時間となっている。学習の状況については、各通室生の担当スタッフが確認し、把握をするようにしているが、状況が把握できる記録が不十分であるなど、計画的な学習支援の体制は整備されていない。

【希望丘（業務委託）】

- ◇通室生の自主性を尊重し、自発的な取組を重んじながら、学期単位で作成している。また学習の時間として、週2回「学びタイム」を設定している。
- ◇全ての活動を学習の機会と捉え、通室生自らがプロジェクトを立ち上げ、自主的に主体的に学ぶ環境を整えている点があげられる。
- ◇保護者のアンケートでは、学習支援の時間が少ないという意見があり、教科学習の遅れに対する不安を感じる様子がうかがえた。

A 活動に関する事項

活動環境の整備

- ◇いずれの施設でも限られたスペースを工夫して通室生が活動でき、なおかつ一人でくつろげるスペースを設置している。
- ◇通室生同士のトラブル等が生じた場合は、十分に当事者の話を聞き取り、気持ちの落ち着きを取り戻させながら、お互いが過ごしやすくなるようサポートするなど、適切に対応している。

ほっとスクールにおいて過ごす上でのルール等の取決め

【城山・尾山台】

- ◇ほっとスクールで過ごす上でのルールは、通室生の意見を聞き入れたり、制限される内容とその理由の説明やルールの見直しを行うなど、通室生の意見を尊重し対応している。

【希望丘（業務委託）】

- ◇通室生が主体となり行われるミーティングにて話し合われている。通室生自らがミーティングにおいてルールを制定するなど、自主性や主体性を尊重した内容となっている。

イベント・行事

【城山・尾山台】

- ◇通室生の要望も時に踏まえながら、スタッフが企画を行っている。通室生同士が共に作業を行える工夫や活動のねらいについて資料を作成するなど、学習の視点や自主性、主体性を育てている。
- ◇尾山台の保護者アンケートでは、「公立校と比べて体験や経験を積むことが少ないため、個性を生かした幅広い体験をさせてほしい」という意見が見られた。

【希望丘（業務委託）】

- ◇スタッフが企画する多様な講座以外に、通室生自身が企画から運営まで行うプロジェクトサークルタイム（進行するために必要なあらゆることが学びの場 例：植樹と木の家づくり）がある。

通室生や保護者からの相談

【城山・尾山台】

- ◇令和2年度は城山が85件、尾山台が64件となっている。城山では継続通室面談のほかに定期的な個別相談会（保護者面談）はないが、希望があれば随時行っている。尾山台では継続通室面談のほかに、個別相談会（保護者面談）として定期面談を学期末に行うなど、保護者との面談に力を入れている。また令和3年度は、通室生とスタッフの二者面談の実施も予定している。保護者同士が交流できる機会としては、「保護者会」を開催している。

【希望丘（業務委託）】

- ◇令和2年度は468件となっている。継続通室面談のほかに定期的な個別相談会（保護者面談）はないが、希望があれば随時行っている。また、保護者同士が交流できる機会として、「保護者懇親親睦

会」「保護者会」があるほか、施設に来ていない通室生の保護者に対しては電話で様子を聞くなど、保護者へのフォローにも力を入れている。

5. 行政コスト

「令和元年度の行政コスト」を「通室生延べ出席数」で割り返し、単位当たりのコストを比較した。

各施設の情報	ほっとスクール		
	城山	尾山台	希望丘
令和元年度の行政コスト(単位:千円)	30,909	29,814	51,955
通室生延べ出席数(人)	2,681	968	6,445
延べ通室生1人あたりの行政コスト(単位:千円)	11,529	30,800	8,061

◇希望丘、城山、尾山台の順でコストパフォーマンスが高い。

◇延べ通室生1人あたりの行政コストの差は、城山と希望丘では年間約3,500千円となっている。現状では民間活用により、サービスの水準を維持し、またコストを削減することに成功しているといえる。

6. 民営効果

◇教員経験、心理職経験や不登校支援経験があるスタッフなどを雇用し、臨機応変な人員配置を取ることができる。

- ・職員は現場でのボランティア勤務を経て正式に配属されるため、配属時点で法人の採用基準を満たした支援経験者
- ・人員が不足する場合には勤務時間や日数を増やしたり、欠員が生じた場合には法人の本部から人員を派遣するなど、業務の状況に応じた臨機応変な勤務体制をとることで充足

◇法人が運営する他の支援施設等における実績や事例を当施設の運営に応用することができる。

- ・不登校を取り巻く社会的状況についての情報も含め、多角的に当施設の運営に活用
- ・研修コンテンツや子どもの社会的自立の支援に向けた多様なプログラム

◇ほっとスクールを民間委託することについては、優良な事業者を選定し、区が適切にモニタリングやコントロールをすることにより、直営施設への波及効果も含め、導入効果が得られるのではないかと考える。