

2009年2月16日

港区御中

## 福祉サービス第三者評価結果報告書

対象児童館：港区豊岡児童館 様

児童館(学童クラブ含む)

評価者氏名	生田 宗嗣、田中 律子
評価実施期間(契約日から報告書提出日)	2008年10月06日～2009年2月16日
利用者調査実施時期	2008年10月30日～2008年12月10日
事業評価実施期間	2008年10月30日～2008年12月10日
訪問調査日	2009年1月15日
評価合議日	2009年1月26日
評価フィードバック実施日	2009年2月16日



株式会社 川原経営総合センター

〒104-0061 東京都中央区銀座8-11-11

TK 銀座8丁目ビル

電話 03-3289-0864 / ファクス 03-3289-0869

<http://www.kawahara-group.co.jp/>

## 【第三者評価評価手法に関して】

平成14年度から東京都を中心に普及してきた福祉サービス第三者評価事業もほぼ全国的に制度化された。児童館分野では、平成18年度に児童館版第三者評価ガイドラインが厚生労働省より発表され、評価対象事業として位置付けている都道府県もある。しかし、現時点では、まだ児童館の第三者評価の受審件数は全国的にも少ない。港区では、平成18年度から児童館第三者評価を実施し、今年度で3年目を迎えている。指定管理者制度が普及する中、指定管理者制度に評価を義務化するとともに区直営児童館を毎年調査し、区として住民への説明責任を果たすとともに、区が運営状況を理解する大切な場としての機能を果たしている。

専門性と客観性を考慮した手法をできるだけ取り入れるため、評価手法全般は、東京都福祉サービス第三者評価手法（平成16年度版）に準拠して実施した。また、小学生4～6年生対象のアンケート調査では学童クラブ経験者かどうかの回答者属性を追加し、学童クラブ児童の継続利用状況を把握した。

ガイドラインの基礎を作成した財団法人こども未来財団の『児童館等の第三者評価についての調査研究』の研究者として多くの児童館の評価を経験し、項目検討に参加したノウハウを生かし評価を実施した。

少子高齢化が問題視される中、児童館（学童クラブ含む）の指定管理者制度が広まり、児童健全育成が民間企業に委ねられつつある。今後、子ども達の健全育成を支える中核としての施設に児童館が成長することを願うとともに、サービスの質の確保のため、第三者評価制度が普及することを期待したい。

### << 評価基準 >>

- 5： 全般的に極めて優れた状態にある
- 4： 優れた状態にある  
(全般的に「適切な状態」以上であることに加え、一部に極めて優れたレベルのものがある)
- 3： 適切な状態にある
- 2： 一部不十分な状態にある (一部に重要な改善点があり、「適切な状態」とまではいえない)
- 1： 全般的に極めて不十分な状態にある

※ 評価5は非常に高度な状態が実現されている場合を想定。  
※ 東京都福祉サービス第三者評価基準（平成16年度版）に準拠。

株式会社川原経営総合センター

経営コンサルティング部門

コンサルタント 田中 律子

## 評価講評 特に良いと思う点

### 1. 地域連携が生んだ新たな企画

併設の福祉会館や高輪地区の他児童館はもとより、近隣小中学校や自治会との円滑な連携が図れている。小学校主催の祭りに出店したり、小学校校庭で開催した町会主催の野外映画祭に共催するなど、地域一体となった子育て支援を行っている。また、中学校体育館でドッジボール大会の予選を行うなど児童館内だけでなく地域資源を十分に活用した運営を行っている。今年度、地域からの紹介により、“コバさんの科学あそび”や“えいごであそぼー”など新たなボランティアによる企画が生まれている。また、トロッコ電車企画“とよおかどきどきアドベンチャー”は、小学校 PTA 親父の会が中心となり、子ども達の実行委員とともに開催している。まさに、日常の地域連携を基盤とし、地域一体となった児童館運営を行っている。

### 2. 交流を基盤とした広報活動

行事案内の毎月の配布はもとより、児童館の良さを、体験を通して理解してもらえよう様々な取り組みを行っている。保育園児を児童館祭りや“とよおかドキドキアドベンチャー”に招待したり、午後の時間帯に幼稚園児対象の陶芸教室や親子料理教室を開くなど、企画を通して児童館に親しみを抱くよう工夫している。また、保健所や小学校の新生保護者会に職員が出向き、学童クラブや児童館の紹介をするなど、積極的に外との関わりを築きながら児童館活動の周知を図っている。その他、毎月の行事案内は、一般対象だけでなく、乳幼児向けや中高生向けに作成するなど体系的な広報活動を行っている。

### 3. 四季折々の企画を盛り込んだ乳幼児活動

港区内の児童館では、乳幼児活動は週 2 回が平均的である。当児童館では、週 3 回開催している。親子体操や音楽遊び、親子ヨガ、工作、誕生会などの日常的な企画の中に、七夕や運動会、クリスマス、餅つき、豆まきなど四季折々に因んだ内容を盛り込んでいる。その他、栄養士、保健師、歯科衛生士、環境衛生監視員などの専門家による子育て相談、日常的な活動の際、保健所の案内を配布するなど、専門機関とも連携のとれた乳幼児活動を実施している。

## 評価講評 特に改善する必要があると思う点

### 1. 児童館方針の地域への表明

当児童館は30年来地域に密着し運営を続けており、既に、区直営児童館として地域からの信頼を確保している。個人情報保護法の制定や企業の法令遵守が問われる現代においては、地域の信頼を継続するためには、当児童館としての様々な方針をより一層明確に発信していくことが求められる。まずは、当児童館の運営方針を地域に明示していくことが求められる。それとともに苦情対応フローや個人情報保護方針など、民間企業に求められる基本的な事業としての責任を、区直営児童館といえども、今後、地域に発信していくことを期待したい。

### 2. 日常的な遊びを促すしかけ作り

小学4年生～6年生対象の利用者調査は、全般的にあまり高い評価ではない。その要因の一つは、活動スペースにある可能性が想定される。当児童館では、図書室と第2学童クラブ室が絨毯敷のくつろぎのスペースとなっており、子ども達は、思い思いの姿勢で比較的静かに読書やゲームを楽しむ。職員が声をかけ別な遊びに促すものの、日常的な遊びがやや固定化している可能性がある。今後、子ども達の遊びのバリエーションを増やすため、テーブルスペースを増やしたり、遊び道具を明示したり、遊び方を掲示するなど遊びを促すしかけを工夫することが期待される。

### 3. 各種相談に対する記録意識の強化

日常的な子ども達との会話から悩みを見出し、学校や子ども家庭支援センターなどの関係機関と連携を図りながら、様々な相談対応を行っている。しかし、相談に対して記録に残すしくみが定められておらず、不十分な部分が見受けられた。今後は、継続的な支援や対応方法への責任を明確にするためにも、相談対応の経緯や結果を記録に残しておくことが求められる。記録は、客観的な情報共有の媒体ともなり、相談対応に対する職員のスキルアップを図る基礎にもなる。

## 〔事業評価〕 組織管理面

1 理念・基本方針	3
<p>① 〔組織目標〕</p> <p>当児童館では、港区支所改革後、支所内に4つの児童館を持つ高輪地区総合支所が管轄している。当児童館では、『組織目標』を理念として位置付け、部目標(「高輪地区総合支所総合目標」)、課目標(「地区活動推進組織目標」)を受け、“安心・安全”、“地域協働”、“区政課題の実現”を掲げている。組織目標は毎年、年度末に全職員から意見を聞き見直しを行っている。</p>	
<p>② 〔運営方針〕</p> <p>「事業計画書」には、『運営方針』として、“健全育成”、“健康と豊かな情操”、“一般児童や職員交流による健全育成(学童クラブ児童)”の3つを掲げている。「事業計画書」は、当児童館独自で作成しており、『運営方針』の他、施設概要、沿革、活動の目的、安全管理、年間スケジュール、業務分担などを掲載している。今後、『組織目標』と『運営方針』の位置付けを明確にし、当児童館として普遍的なものを理念として位置付けることが求められる。</p>	
<p>③ 〔地域への周知〕</p> <p>毎年の地域懇談会では、年間行事や来館者数など当児童館の活動状況を説明しているものの、『組織目標』と『運営方針』など当児童館の方針に関しては、現在は、あまり周知していない。理念や方針を地域に周知することは、地域に対してその実現に向け責任を持つと宣言することでもあり、また、地域から理念や方針への理解を促し、協働体制を構築する上での基盤にもなるものである。現在、職員への意識統一だけに活用されている「事業計画書」を支所や地域にも公表しても良いのではないだろうか。</p>	

## 2 計画の策定

## 3

### ①〔区の中長期計画〕

平成 21 年度は、区の中長期計画である「港区基本計画」(5 年間)と「港区実施計画」(3 年間)の見直しの年に当たる。当児童館では、概略版を他情報チラシとともに常備している。現在、港区では中高生プラザと小学校内の“放課 GO→”を中心とした整備計画を進めており、児童館の役割を再検討している段階にある。当児童館近隣の小学校の一つは、現段階では、“放課 GO→”の開設予定はなく、今後も当児童館が、児童館(学童クラブ含む)としての役割を担う予定である。また、平成 23 年度には支所内に中高生プラザの開設が予定されている。高輪地区は、同一支所内の児童館数がかつとも多い地区として近隣“放課 GO→”の影響を客観的に把握しやすい環境にある。今後、機能分化のモデル地域として近隣“放課 GO→”の有無による児童館運営の違いを比較していくことも方策と思われる。

### ②〔単年度計画〕

年度の行事計画は、昨年度の実績を基に見直しを行っている。今年度は、地域からのボランティア紹介により“えいごであそぼー”、“コバさんの科学あそび”が新たに企画されている。また、小学校 PTA の親父の会を中心としたトロッコ電車企画(“とよおかドキドキアドベンチャー”)などが追加されている。さらに、ISO14001(環境マネジメントシステム)の活動として、エコツアーやネイチャーゲーム、水打ちなどを年度計画に盛り込んでいる。

### ③〔行事計画の検証〕

行事は、つどいと言われる継続行事と単発行事の 2 種からなる。各行事担当が計画・起案・報告まで一貫して取りまとめる。「起案用紙」に行事のねらい、予算、タイムスケジュール等を明記し職員会議で話し合い詳細を決定する。行事实施後の検証は、日々のミーティングや職員会議にて実施、「行事实施報告書」に感想などを記述する。検証は、効率化のための運営の検証、子ども達の育成への効果の検証の 2 面から実施することが望まれる。記録から検証した事実が確認できる業務の流れをつくることが望ましい。今後は検証の視点がわかるような報告書の様式に変更することも一方策である。

### 3 管理者の責任とリーダーシップ

### 3

#### ① 〔館長会の役割〕

区館長会では、民間と直営の区内全児童館(中高生プラザ含む)の館長が2ヶ月に1回集まりマニュアルの見直し、合同行事、研修企画、区の方針への提言、意見交換などを行っている。港区は学童クラブや児童館において比較的障害児の受入に前向きに取り組んでおり、現在も区共通「障害児受入マニュアル」が存在する。しかし、児童館(学童クラブ)と保護者の責任範囲が不明瞭という意見があげられており、区館長会で改訂を予定している。また、支所内では福祉会館、保育所、児童館合同の地区館長会を開催、支所内合同行事企画(“高輪あっぷリングフェスタ”)などを企画し、地区のネットワーク構築の役割を担っている。

#### ② 〔管理職マニュアル〕

館長業務に関する「豊岡児童館館長事務マニュアル」を作成している。日常業務と非日常業務、日・週・月・年ごとの業務、地域との関係を列挙し館長業務を明確にしている。直営児童館では、区の人事制度に基づき館長も含め全職員が3,4年で異動となる。館長交代時に業務の漏れが無いよう現在の館長が作成したと言う話しであった。今後、区共通マニュアルとして内容を充実させていくことも一考に価する。

#### ③ 〔館内の業務分担〕

日常業務は、学童クラブ、児童館担当ともに明確な担当分けを行い、部屋担当は月ごとの輪番制としている。また、玩具や図書など備品単位の購入、ボランティア、美化、ファイリング管理者など日常業務について明確に担当者を決めている。その他、主要行事だけでなく、日常行事や毎月の行事案内作成についても担当者を定め、「事業計画書」に記載している。当児童館では、行事担当は、企画・運営だけでなく、費用の精算まで担当者が一貫して実施、「事務作業の進め方」にその手順をまとめている。事務処理能力のスキルアップを図り、職員が多様な能力を身につけられるよう取り組んでいる。

## 4 経営状況の把握

## 3

### ①〔区への報告〕

学童クラブや準学童クラブの利用者数の他、日々の利用者数を集計し「児童館使用状況報告書」にまとめ、毎月の利用状況を区の子ども課に提出する。その他、居住地区別・学年別の利用者数を集計している。また、高輪地区総合支所では、管轄の4児童館の予算を一覧にまとめ、管理するとともに、地区内の各児童館で情報を共有している。

### ②〔当館での統計〕

当児童館では、月間の「児童館使用状況報告書」の数値を年間一覧に集計し、利用者数の変化を確認している。児童館の利用者数の推移は、学校の学期に連動する。今後は、経年比較を行い、施設運営の改善に生かすしくみを構築することが望まれる。また、行事ごとの効果測定として、行事単位の参加者数を把握し、経年変化により検証していくことが望まれる。

### ③〔統計情報の必要性〕

港区では、プロジェクトチームを作り“放課GO→”との役割を明確にするため、児童館のあり方検討会を実施している。区内の児童館の全利用者数は、4年間継続して増加している。今後、“放課GO→”との機能分化を考えるうえで、様々な分析が必要となる。“放課GO→”で対応が難しい不登校などの相談事業や私立校児童、障害児童、乳幼児活動などを重点に、区全体で統計処理を意識していくことが必要ではないだろうか。

## 5 人材の確保・養成

## 3

### ① 〔職員採用〕

常勤の職員採用は、一定の資格要件のもと、非常勤職員の採用とともに区が一括して行う。新人研修は、区の研修プログラムに基づき実施、区職員としての基礎知識を身につけてから児童館に配属される。当児童館では、今年度、障害児担当の非常勤職員が定着せず、現在は、臨時職員で対応しており、主に学童クラブ担当に負担がかかっていた。今後は、専門業務(一人業務)に関しては、採用前に業務内容や求める人物像など現場から要望をあげるしくみも検討の余地がある。

### ② 〔研修状況〕

館長会では研修担当者を定め定期的な研修を実施している。その他、東京都公立児童厚生施設連絡協議会(略称:都児連)などの外部研修に参加している。当児童館では、ソーシャルワーク、障害児研修、非常勤職員研修など年間延べ約 15 人が研修に参加している。研修参加後は、研修報告書を提出する。また、人事制度に目標管理制度を導入、12 月と 3 月に自己評価を行い、一次考課者が支所課長、二次考課者が部長、館長は評定補助者という位置付けで全職員の考課を行う。区の制度では、直接の現場管理者である館長には、人事権はなく、人材育成に関する役割も補助的な位置付けとなっている。当児童館では、個人目標設定時、組織目標に準じるよう館長から指導しているという話しであった。

### ③ 〔将来の人材育成〕

昨年度、近隣大学保育科より実習生を 1 名受入れている。実習前に、実習担当者が、児童館概要や個人情報の取扱いなどを口頭で説明する。実習は、大学と共に作成したスケジュールをもとに、当児童館のマニュアルに従い、学童クラブ、児童館の各担当部署に関して一通り経験が積めるように配慮している。子ども達に遊びから何を学んで欲しいと思っているのか、児童館の求める役割や児童指導員の役割を明文化してマニュアル化することも良いと思われる。

## 6 安全管理

## 3

### ①〔各種マニュアル整備〕

当児童館独自の「施設管理・緊急時対処マニュアル」、「緊急地震速報利活用マニュアル」、「退館時チェック項目(部屋ごと)」を作成し、毎年見直しを行っている。火事・地震・不審者対応やその他事故等が発生した場合の対応を明確に定めるとともに、非常時の連絡先を明記している。部屋ごとの職員配置はもとより、部屋内での職員の立ち位置や障害物の管理なども明記、予防的な観点に基づき、安全管理に配慮している。

### ②〔訓練と講習会〕

当児童館は、福祉会館との複合施設であり、廊下に簡単な仕切りがある程度で相互に行き来しやすい構造である。消防訓練を年 3 回実施しており、うち 2 回は福祉会館と合同で行っている。また、不審者対応訓練は、警察の指導も含め年 5 回実施している。その他、乳幼児保護者や小学生を対象とした“子ども安全セミナー”を年 1 回開催している。

### ③〔感染症等〕

区共通の「感染症対策マニュアル」や研修で学んだ知識に基づき、事務室やトイレに嘔吐処理の備品を常備し、感染症防止策を講じている。乳幼児の玩具の消毒は毎週土曜日、大型遊具は毎日、担当者が行っている。夏場のプール使用時は、保健所からの感染症に関する注意事項を遵守し水質検査等を行っている。日常の館内清掃は、委託業者が行っているが、一部に不十分な点が見受けられた。今後、委託業者の業務も児童館業務の一貫として再認識し、適切な指導や改善要求を行っていくことが望まれる。

## 7 地域との交流と連携

## 4

### ①〔ボランティア〕

毎月の“おはなし会”は、長年継続して活動が続けているボランティアが実施している。地元小学校の PTA や青少年委員等から紹介を受け今年度からボランティア講師による新たな企画“えいごであそぼー(隔月)”や“コバさんの科学遊び(年数回)”などが生まれている。また、現時点では、該当者が無いという話であるが、社会福祉協議会のボランティアセンターや企業ボランティアにもボランティア協力を依頼している。

### ②〔区・支所行事など〕

児童館のグループ活動の一つであるダブルダッチグループでは、大学生が子ども達に指導し、支所内交流事業“高輪あっぷリングフェスタ”で活動成果を披露している。また、支所の活動として地域のごみ拾い行事“たかなわピカッ☆と大作戦”に子ども達が参加するなど地域協働の取組みが行われている。その他、区内児童館の合同行事であるドッジボール選手権やローラーホッケー交流大会に参加している。ドッジボール大会では館内の出場チームを決定する予選を、近隣中学校で開催している。その他、児童健全育成フェスタに港区児童館が出店した、フェスタの紹介を行事案内に掲載するなど地域交流を促進している。

### ③〔関係機関との共催行事〕

児童館祭りや年 3 回のお楽しみ会に併設福祉会館の高齢者を招待しており、高齢施設を併設した児童館としての特徴を生かした取組みを行っている。“新春お楽しみ会”では、高齢者とともにもちつきを行ったり、“とよおかカーニバル”では、福祉会館利用者の実行委員とともに約 50 名の子ども達が運営企画に参加している。その他、児童館内の工作室を利用して、高齢者対象の陶芸やキャンドル作りなどの企画を行っている。

## 8 利用者本位の福祉サービス

## 3

### ① 〔苦情対応〕

今回の利用者アンケート(保護者向け)では、職員の対応や要望・苦情への対応など(問 17,20,23,24)に関して比較的高い評価を得ている。現在は、苦情窓口は、直接児童館へ申出る他、区長メールや区長への手紙が主であり、苦情を受けた場合は、対応記録に残している。苦情は、窓口を明確にし、広く受け付ける姿勢を利用者に周知していくことが基本となる。今後は、苦情処理フローを再度見直し、内外に明確にしていくことが望まれる。

### ② 〔利用者意向把握〕

利用者意向は、年2回の学童クラブ児童の保護者会や年1回の個人面談で把握している。児童館祭りなど主要な行事のときは、子ども達から実行委員を募り、利用者意向を企画に反映させている。また、区主催で職員の窓口対応に関する利用者アンケートを2回実施し、職員対応の改善を図っている。今回のアンケート結果では、保護者や中高生の児童館に関する評価は高いが、小学生4～6年生の意見は全般的に他児童館よりやや低い傾向にある。今後、テーマを決めてアンケートをとるなど、要因を分析・検討することが望まれる。

### ③ 〔利用者尊重〕

港区共通の「個人情報保護の手引き」が正規職員に配布されており、閉館や施設開放などの職員不在時には、「登録カード」などの個人情報は施錠付棚に保管している。今後は、プライバシーポリシーや個人情報入手時の利用目的の明示など規程に従い実施することが望まれる。“子どもの権利条約”企画では、子ども達がクレープを作りながら、アフリカの貧困の話題から展開し子どもの権利について考える機会を設けている。

## 9 サービスの質の確保

## 3

### ① 〔区共通マニュアル〕

区共通マニュアルとして、「障害児受入れマニュアル」、「ボランティア受入れマニュアル」、「インターナショナルスクール受入マニュアル」、「接遇マニュアル」、「個人情報の手引き」などが整備されている。その他、学童クラブ受入基準などのマニュアルが作成されている。各種マニュアルは、館長会が随時見直しており、来年度は、「障害児受入マニュアル」などを改訂予定としている。

### ② 〔館独自マニュアル〕

区共通マニュアル以外に、当児童館独自のマニュアルを作成している。行事企画に関する「事務作業の進め方」、各部屋の注意事項に関する「各部屋の開室」、出勤から退勤までの日常業務に関する「日常業務マニュアル」、館長業務に関する「館長事務マニュアル」などを作成している。今後は、さらに統一した対応が取れるよう、利用者や子ども達に対する各部屋での職員の行動指針をマニュアルに盛り込んで良いと思われる。

### ③ 〔日誌類〕

児童館全体の連絡事項は「館日誌」に、学童クラブの活動状況は「学童クラブ日誌」に記録している。また、遊戯室、屋上、工作室、そして、乳幼児事業（“ピーチクラブ”）など活動ごとの日誌に記録している。各日誌は館長が毎日承認し、状況を把握している。部屋担当は、月ごとの輪番制となっており、記録をもとに打合せを行い、活動内容や子ども達の様子などを引継いでいる。

## ① 〔一般来館の利用方法〕

一般来館者は、初回利用時に「登録証」に住所や電話番号などを記入、それを基に「登録カード」を作成する。「登録証」は、原則として保護者が記入することとし、非常時の連絡先として把握している。2回目以降は、受付に用意した「登録カード」を来館中の箱に移動し、受付が終了する。当児童館では受付が2階にあり、福祉会館の一角にある1階の乳幼児ルームを利用する場合は、部屋内に常備した利用者名簿に氏名を記述すれば利用できるしくみとしている。4月には、“入学・進学おめでとうウィーク”として児童館の紹介や各種講習会を約10日間に渉り開催し児童館の紹介月間として位置付けている。

## ② 〔学童クラブの利用方法〕

学童クラブの利用は、港区子ども課、支所、児童館などで申込用紙を入手し、「就業証明書」等の必要書類とともに申込みをする。書類選考や面接を経て区共通の選考基準に基づき学童クラブの入会を決定する。学童クラブの待機者は、準学童クラブとして登録し、おやつ保護者負担以外学童クラブ児童とほぼ同様に利用することができる。今年度は、年度途中の繰上がり入会により現在は、準学童クラブ児童はいない。その他、港区の制度である単発利用の“ランドセル預かり”を行っている。

## ③ 〔乳幼児活動の利用方法〕

乳幼児活動の“ピーチクラブ”は、一般来館の登録とは別に申込みが必要となる。専用の登録カードに住所、氏名、連絡先等を記入すればいつでも登録することができる。登録が終了すると2つ折りのカードが渡され、“ピーチクラブ”参加時にカードを持参し、参加シールを貼る。初回登録者には、福祉会館内にある1階の乳幼児ルームの使用方法を説明するとともに“ピーチクラブ”の行事案内を渡している。

## 〔事業評価〕 サービス面

1 遊びの環境整備	3
<p>① 〔くつろぎの場〕</p> <p>当児童館は、1階に乳幼児ルーム、2階は受付と図書室と図工室、3階は第1・第2学童クラブ室と遊戯室、そして、屋上という構造である。第2学童クラブ室は、第1学童クラブ室のほぼ半分のスペースしかなく、学童クラブ室(定員60名)機能は、ほぼ第1学童クラブ室で実施している。第2学童クラブ室は、午前中は、乳幼児ルーム、午後は、ゲームや飲食スペースなど多目的室として活用している。図工室と遊戯室、第1学童クラブ室以外は、絨毯敷きであり、各部屋も若干こじんまりしており、友人宅を訪れた印象に近い感覚を持つ。利用者アンケートからもくつろぎのスペースとしての役割を十分果たしている様子がうかがえた。</p>	
<p>② 〔ルールの明示〕</p> <p>紙工作の他、陶芸や木工などを行う図工室は、廊下からは中の様子が見えない構造であり、ドアに札を付け、利用できるかどうかわかるようにしている。掲示スペースを明確にし、区の情報や育児情報、企画紹介など様々な掲示物をわかりやすく掲示している。その反面、学童クラブ室や遊戯室、図書室などは、やや殺風景な印象がある。第2学童クラブ室でゲームをしている子ども達に隣の遊戯室の活動を進めるなど他の遊びへの声かけを行っているが、誘いに応じないこともあるように見受けられた。今後、借りられる遊び道具を明示したり、新たな集団遊びの方法や達成感を促すしかけなど、遊戯室でどんな活動ができるのかわかりやすくすることも効果が見込まれる。</p>	
<p>③ 〔館内のルール〕</p> <p>館内のルールは、ゲームや飲食に関してのみとしており、その他はあまり制限を設けていない。一般来館者は、ゲーム持込可であり、第2学童クラブ室で利用することができる。館内飲食は、図書室と第2学童クラブ室で、いつでも可能である。遊戯室は、安全を考慮してスペースを2つに区切るか、全体を利用して行うことを取決めとしている。福祉会館のエレベータは、乳幼児を連れた保護者(ベビーカーは付加)に対しては、利用可能としているが、利用者アンケートによると利用方法を理解していない場合も見受けられ、今後、周知していくことが望まれる。</p>	

## 2 乳幼児と保護者への対応

## 3

### ①〔乳幼児活動〕

乳幼児活動は、0歳～未就学児を対象とした“ピーチクラブ”を10:30～11:30の1時間、週3回実施している。火曜日と木曜日は、七夕、運動会、餅つき、豆まきなど季節行事を盛り込みながら、体操、親子ヨガ、工作、音楽遊び、誕生会、料理講習会など様々な活動を行っている。水曜日は、遊戯室の大型遊具で自由に遊ぶことができる。夏場には、屋上のプールで、水遊びをすることができる。毎年実施している陶芸教室を午後に設定し、幼稚園の年長以上を対象として実施している。また、親子食育料理会は、今年度、対象年齢を分散させ年長の親子以上を対象として開催している。活動内容から1歳半以上の乳幼児が中心となる可能性が多く、今後、同じ月齢の子を持つ保護者同士の関係作りを意識した0歳児を対象とした活動を検討してもよいと思われる。

### ②〔環境整備〕

1階の乳幼児ルームは、開館時間中、いつでも乳幼児専用スペースとして利用することができる。また、3階の第2学童クラブ室も終日乳幼児が利用できるが、小学生が来館する時間帯には、実質、乳幼児の利用は難しい状況となっている。第2学童クラブ室も乳幼児ルームも4.5組入るとやや窮屈な印象となる。第2学童クラブ室は乳幼児のおもちゃや絵本もあるものの、学童クラブ室との兼用のためマンガなども設置している。乳幼児ルームは、福祉会館の一部屋をパネルで仕切り半分を利用している関係で、どちらも授乳スペースやベビーベットなどを設けるには難しい環境となっている。多目的トイレに、ベビーチェアを設置するなど、限られた設備の中で乳幼児保護者に対する環境整備を行っているものの、利用者アンケートでは、バギー置き場や幼児用便座など設備に関する様々な要望があげられている。

### ③〔育児情報〕

育児情報や“ピーチクラブ”の案内など第2学童クラブ室の廊下を中心に乳幼児保護者向けの情報を掲示している。また、“ピーチクラブ”の活動で、保健所の歯科検診のお知らせを配るなど情報提供に努めている。今後は、“ピーチクラブ”参加者だけでなく、乳幼児保護者向け行事案内に育児情報を掲載するなど、幅広い情報提供を行い、児童館への興味を促進させることを考えても良いと思われる。

### 3 小学生への対応（核となる児童館活動）

### 3

#### ① 〔企画内容〕

ローラーホッケー、リズムダンス、一輪車、ダブルダッチなどの活動系企画の他、キャンドル作り、なんでもチャレンジ(割り箸鉄砲作りなど)、たこ作り、陶芸などの創作系企画、ネイチャーゲーム、お話会、アニメタイム、“えいごであそぼー”、“コバさんの科学あそび”の知識系企画など延べ約 120 回の年間行事を提供している。また、子ども達の作品や募集状況を壁に掲示するなど企画への興味を促している。今後、心身の育成に尚一層働きかけるため企画内容に連続性を持たせるなど、企画が一時的な楽しみの提供だけにならない工夫を検討することが望まれる。

#### ② 〔学童クラブ〕

60 名定員の学童クラブでは、おやつや帰りの会など主要な活動は、全て第 1 学童クラブ室で行うが、子ども達全員が座るには手狭である。学童クラブ室内での子ども達の役割はほとんどなく、おやつ時間など職員の手が不足している印象がある。職員の精神的な負荷は、子ども達にもあまり良い影響は与えない。また、児童館の役割は、子ども達の生活の一部としての位置付けもある。子ども達にお手伝い的な役割を任せることも一方策である。

#### ③ 〔集団援助技術〕

行事の対象者を明確にし、特定の企画は、“3 年生以上”と明記することで、高学年の子ども達を呼び込もうと心がけている。年 3 回の“高学年の集い”では、クレープ作りやたこやき作りなどを行っている。企画を対象者に分け行うことはより幅広い利用者拡大に効果が見込める。当児童館の子ども達は、主に 3 つの小学校から集まっており、遊び方も個を中心としたものが多い。集団活動での人間関係を学ぶ機会として、今後集団遊びを学べるよう働きかけを考えても良いと思われる。

## 4 中高生への対応

3

### ① 〔とよおかナイトパーティー(“TNP”)〕

当児童館では、中高生活動を“とよおかナイトパーティー”の略称として通称“TNP”とネーミングしている。今年度は、月 1～2 回 20 時までの日を設け、焼きそばやおにぎり、ピザなどの軽食作りと組合せ、卓球やバスケット、ビンゴ大会などを行っている。“TNP”企画と月間予定を掲載した中高生向けの行事案内を作成し、中高生に直接利用を促すとともに行事案内に掲載するイラストやポエムなどの募集を呼びかけている。

### ② 〔利用状況〕

中高生の利用は、月間延べ 50 名程度であるが、今回の利用者アンケートはわずか 6 名であった。“TNP”活動日以外にも来館している中高生もあり、第 2 学童クラブ室で小学生にカードゲームを教えたり、卓球やローラーホッケーなどを楽しんでいる。利用者アンケートでは、おちつきや職員との交流を求めて来館している様子がうかがえた。

### ③ 〔職場体験〕

“とよおかカーニバル”の実行委員として中高生も活動しており、子ども達や地域の人たちに出店を提供している。また、中学生の職場体験では“ピーチクラブ”で乳幼児や保護者に対してパネルシアターを披露している。児童館での実習は、遊びと業務の区分けを明確に示すことが求められる。乳幼児に遊びを提供するという立場を経験することは、貴重な体験として評価できる。今後も日常的にふれあう機会を設けられることが期待される。

## 5 利用者からの相談への対応

3

### ① 〔育児相談〕

“ピーチクラブ”の活動で保健所の案内を渡すなど情報提供に務めており、利用者アンケート(保護者向け)でも情報提供に関して高い評価を得ている(問 15)。また、保健師による感染症対策、歯科衛生士による歯の健康、栄養士による料理教室、環境衛生監視員によるハウスダストの調査など専門家を招いて、育児相談を行っている。

## ②〔虐待・不登校など〕

家庭環境、学校生活、人間関係などの解決が困難な問題は、学校や保護者、子ども家庭支援センターなどの専門機関と連携を図りながら、対応策を検討している。時には個別にじっくり話を聞き、問題となっている点、危惧される点などを把握しながら、解決するうえで不本意な影響がでないよう配慮し、児童館から学校や保護者に連絡し解決に導びくこともある。

## ③〔相談記録〕

実際には、様々な相談に対応しているものの記録がほとんど残されていない。相談事例の面接記録等が一部残っているものの、その後の関係者との対応や結果までは記録に残していない。相談は、一時的なものではなく、継続的な関わりが必要なケースも多く、その時々に対応記録を残すことにより、相談者に対して整合性のとれた対応がより一層確実になる。その他、客観的な検証が可能となり、職員の相談対応に関する力量を強化させる糸口にもなる。今後、相談対応の記録を残すしくみを構築していくことが望まれる。

# 6 障害児への対応

# 3

## ①〔非常勤職員の定着〕

当児童館では、現在、学童クラブ児童やそのOBも含め数名の障害児を受入れている。港区では、障害程度に応じ障害児担当として非常勤職員を配置している。当児童館でも基準上、障害児担当の非常勤職員が配置されている。しかし、昨年末の担当者の退職後、新たに採用した職員が立続けに2名退職し、現在は、臨時職員で対応、他職員にも精神的な負荷がかかっている。障害者対応は、職員と子どもとの人間関係作りがより大切である。障害者担当者としての採用基準を明確にし、事前に業務内容を説明したうえで業務への心構えができていることも必要である。また、児童館内でのサポート体制を明確にし、職員の定着を図ることが望まれる。

## ②〔受入体制〕

港区共通の「障害児受入マニュアル」には、利用開始時のアセスメントや受入時の保護者への説明内容などが定められている。現在、全国的にも養護学校下校後の障害児の受入は、児童館が中心であり、港区でも障害児対応に注力している。その一方、障害児の専門家でない職員が大半を占める児童館における職員の負荷は、大きく、現在、館長会で「障害児受入マニュアル」を再構築する予定としている。当児童館では、前任者の詳細の記録を元に、障害児支援に取り組んでいる。保護者とのやり取りだけでなく、児童館職員の意識共有を図るためにも、障害児に対して継続的に個別な記録を残しておくことが望まれる。

### ③〔巡回相談〕

区のバックアップ体制として障害児や特に配慮が必要な子ども達に対して年 2 回専門家による巡回指導を行っている。子ども達の個々の状態を伝え、今後の課題や対応方法など専門的な視点から対応技術を習得する。また、区館長会が企画した障害児研修を通して、障害児に対しての理解を深めている。児童館での障害児の受入は、全児童に対する比率は低く、その一方、障害の特性に応じた個別な対応を必要とする。子どもの立場からすれば、家庭、学校、児童館と一日の生活の約 1/3 を児童館で過ごすことになる。今後、専門医師との連携も視野に入れ体制を整えていくことが望まれる。

## 7 地域の子育て環境づくり

3

### ① 〔親父の会〕

当児童館では、近隣小学校 PTA の親父の会（“ヒマラヤスギの会”）との連携行事を開催している。以前は、児童館祭りに親父の会が出店していたが、今年度は、児童館行事の一つとして“とよおかドキドキアドベンチャー”という新たな企画に発展している。子ども達から実行委員を募り、トロツコ電車の試乗やゲームなどを企画し、乳幼児から小学生まで多くの来館者が楽しんだ。小学校 PTA の親父の会が児童館に積極的に参画することは、乳幼児保護者にとっても父親の育児参加を促す契機にもなる可能性がある。

### ② 〔地域懇談会〕

年 1 回の地域懇談会は、近隣小学校、中学校、民生・児童委員、町会長、支所課長を招いて、事業概要や年間行事計画を伝え、児童館への理解を図っている。また、自治会の地域パトロールに、児童館職員が参加するなど、地域安全の協力体制を築いている。小学校評議員を当児童館館長が務め、町会主催の映画会を児童館共催で、小学校校庭で開催したり、小学校の祭りに出店するなど近隣小学校と良好な関係を築いている。

### ③ 〔帰宅時の安全確保〕

当児童館の学童クラブ児童は、習い事や塾などが多く、曜日により帰宅時間が分散しており、17 時の帰宅児童は、やや少な目な傾向がある。17 時以降の延長の場合は、ほとんどの保護者が迎えに来ている。支所や地域などから不審者情報が届いた場合は、学校と連携を図り、学校からの帰宅経路まで職員が迎えに行くこともあるという話しであった。

## 8 広報活動

4

### ① 〔行事案内の種類〕

毎月の行事案内は、B4 両面、表面が月間スケジュールと主要行事案内、裏面は、乳幼児保護者や中高生向け、そして、企画の事前申込みの紹介となっている。その他に、“ピーチクラブ”の活動だけを抽出した乳幼児向けの行事案内(A4 版)や中高生向けの行事案内(A4 版)を作成している。中高生向け行事案内では、“TNP(中高生生活動)”やお楽しみ会など中高生が参加しやすい企画を紹介し、児童館という幼さを払拭し中高生に興味を促している。

②〔連携による広報活動〕

各種行事案内は、近隣の3つの小学校全校生徒に配布、その他、近隣中学校や町会の掲示板、福社会館、区内児童館、“放課GO→”など約1,200枚を配布している。また、小学校の新入生保護者説明会に児童館職員が出向き、学童クラブや児童館の紹介を行っている。その他、年1回保健所の健診時などを利用し、児童館の紹介を行っている。児童館祭りや“とよおかドキドキアドベンチャー”などに保育園児を招待するなど、連携を通じた広報活動を行っている。

③〔その他広報活動〕

月間の行事案内の他に、区の児童館紹介のホームページや館内掲示などの広報活動を行っている。また、児童館の屋外の掲示板や館内の階段の踊り場などにもポスターを作り企画を紹介している。事前申込み企画は、定員に達した場合、申込み締切をポスターに明示するなど、企画の人気状況をわかりやすく示すとともに、企画への興味を促している。