

2010年2月23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：港区台場児童館 様

児童館(学童クラブ含む)

評価者氏名	野中 千穂、田中 律子
評価実施期間(契約日から報告書提出日)	2009年08月07日～2010年2月23日
利用者調査実施時期	2009年10月29日～2009年11月30日
事業評価実施期間	2009年10月29日～2009年11月30日
訪問調査日	2010年1月27日
評価合議日	2010年2月19日
評価フィードバック実施日	2010年2月23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4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。また、放課後児童育成事業として小学校内に“放課GO→”が開設され、児童館の役割を模索している段階である。“放課GO→”と児童館、学童クラブと次世代育成支援対策行動計画を推進するうえで各事業の特性を客観的に把握する貴重な材料になると期待される。

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。

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： 一般的に極めて優れた状態にある
- 4： 優れた状態にある
(一般的に「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： 一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. 地域コミュニティの拠点としての児童館

台場地区は、地域全体が新しい“まち”づくりに向け一体となった雰囲気があり、まさに当児童館が地域住民の拠点となっている。“まち”づくりで困ったことがあれば、児童館に相談するという関わりが定着しており、地域の様々な活動の相談役を担っている。地域の防災訓練の反省会会場となったり、青少年活動主催のキャンプに職員が同行したり、防災訓練で出店したり、自主サークルのサンタの依頼があったりと『場所の提供』、『人の提供』、『ノウハウの提供』など地域に対して様々な関わりを持っている。その基盤を前提に児童館祭りのおもちゃ作りに地域住民の参加を募るなど、地域コミュニティとして子育て支援の拠点を担っている。

2. 乳幼児から中高生まで多様な年齢層の利用支援

当児童館では、乳幼児から中高生まで多種多様な企画を設定し、日常的に多様な年齢層が利用している。月齢ごとの5つの乳幼児グループ活動、幼稚園児を対象とした“ようちエンジェル”、海をテーマとしたエコレンジャーやビーチサッカーなどの特徴的な企画、小学生の親子を対象とした“親子で手打ちそば”や“親子ハンドマッサージ”を行っている。その他、小学4～6年生を対象とした“4,5,6タイム”、中高生向けの“Time. Come”など、0歳の乳幼児から18歳の高校生まで途切れることなく年齢層に応じた企画を設定している。その他、館内宿泊やデイキャンプなどに高校生や大学生のボランティアが参加したり、日常的にも学童クラブのおやつの手伝いなど数名の中高生がボランティアとして活動している。その他、中学校の授業の一環として乳幼児とのふれあい企画を行っている。多様な年齢層が年齢に応じた視点で自分の居場所となるようサポートしている。

3. 地域の子ども達の将来の育成を支える学校との協同体制

近隣小学校とは、ともに地域の子ども達の育成を支援しようという共通の目的に応じた協働体制が構築されている。小学校主催の“鳥の島清掃活動”に児童館職員が参加、子ども達とともに海の清掃活動を行ったり、児童館行事に小学校担任が見学に来たりしている。また、学童クラブの全子ども達に対する小学校担任との面接、新型インフルエンザ発症時の小学校からの学童クラブ登室自粛通知、小学校で帰宅時間が遅れた場合の小学校担任の送迎、子ども達の帰宅時間の小学校内“放課 GO→”から学童クラブへの毎日のFAX 連絡など細やかな連絡が行われている。行事だけでなく、一人ひとりの子ども達の日々の生活をともに支える大人として自然な連携が図れている。

評価講評 特に改善する必要があると思う点

1. ニーズ主導から事業方針主導への変革

意見箱や地域懇談会など地域の利用者ニーズを収集し様々な事業運営を行ってきた。その一方、当児童館に対する地域の求める役割が拡大しすぎている傾向がうかがえる。その結果、本来の業務としての役割が不明瞭となっている印象がある。地域の子ども達が健全に育成するには、大人が子ども達を育成する責任を果たすことが必要である。台場地区の児童館・学童クラブが、本来どうあるべきか方針を明確にし方針に基づいた支援を行い、保護者とともに子ども達を育成していく責任があるという立場に立った関係性を築いていくことが期待される。「ニーズ主導」から「事業方針主導」へ立ち位置を明確にしていく時期であると思われる。

2. 企画提供から育成支援への変革

地域一体となり“まち”づくりを行っている土地柄もあり、多くの地域連携行事に参画している。その他、児童館独自の業務も乳幼児から小学生、中高生まで多様な年齢層に対してバリエーション豊かな企画を提供しており、他の児童館より企画が多い傾向にある。その一方、職員が企画提供に多くの時間と意識を費やしており、子ども達や乳幼児保護者との関わりが若干少ない印象がある。商業主義に基づく育児産業と児童館の違いは、企画の変化ではなく、子ども達との関わり方にあると思われる。職員の長期的視点に立った子どもとの関わりが、結果的に継続利用に繋がり、子ども達の育成により貢献できるものと言える。今後、企画を通してどう成長して欲しいのかを職員間で考えたり、日常的な声かけの充実などより一層利用者との接点を増やしていくことが期待される。

3. 危機管理への現実的な取組み

当児童館は、図書室や区民センター、保育園などのある台場コミュニティふらざ内にあり、児童館や第一学童クラブ室がある2階と、第二クラブ室のある3階は、外階段を利用する設備となっている。現在、防災訓練は、コミュニティふらざの合同訓練の他、防災デイキャンプを行っているが行事としての意味合いが強く、具体的な想定までは至っていない傾向にある。不審者対策において、夏場、警察の巡回パトロールを強化するなど予防的な視点で取り組んでいるが、子ども達が広範囲に涉り一般の通行場所を広場として活動したり、運営場所が2箇所であることもあり、より一層の訓練の強化が望まれる。今後は、具体的想定のもと、子ども達をどう誘導するか訓練を通し、検証、改善していくことが望まれる。

〔事業評価〕 組織管理面

1 理念・基本方針	3
<p>① 〔理念・基本方針〕</p> <p>当児童館では、“安全な遊び場と自由時間の確保”、“遊びの自主性と社会性の育ち”、“子育て家庭への積極的支援”、“地域と一体化した子育て支援”の4つを理念として掲げている。4年前に区の方針として組織目標を策定するにあたり、当児童館としての理念を制定している。現在、パンフレットに理念を掲載し、地域や職員に周知している。</p>	
<p>② 〔学童クラブ運営方針〕</p> <p>児童館併設の学童クラブでは、2つの運営方針を制定している。“くつろげて、安心して過ごせるクラブ”、“たくさんの仲間と出会い、楽しい活動ができるクラブ”を目指している。運営方針の具体化としてどのような取組みを行うか噛み砕いた表現を用い、「入会説明会のしおり」に掲載し、4月の保護者会で利用者に周知するとともに職員の再認識の機会としている。</p>	
<p>③ 〔地域への浸透〕</p> <p>生活における地域住民の支えとして当児童館が重要な位置付けを担っている様子がうかがえた。地域のニーズを汲み多様な事業展開を拡大するにつれ、職員の業務量などから本来の目的に費やせない部分が発生している可能性がある。今後は、児童館の役割として担うべきものを今一度職員間で再検討し、地域に周知していくことが望まれる。理念は、事業運営に必要な判断を行ううえで基本となるものであり、職員が立ち戻る考え方の指針となるものである。</p>	

2 計画の策定

3

①〔区の中長期計画〕

港区では、平成 21 年度から 5 年計画で基本計画を策定している。基本計画では、支所ごとの中高生プラザの設置と直営児童館内の学童クラブ室の”放課 GO→”への移行が計画されている。当児童館を所轄する芝浦港南地区総合支所では、指定管理者制度の 2 つの中高生プラザ(交流プラザ含む)と直営の当児童館を管理しており、具体的変更予定は示されておらず、今後も継続した運営を予定している。館長会で、児童館における“図書のある方”を提言するなど現場の意向を区に提案しながら進めている。

②〔当児童館の中長期計画〕

現館長は、隣接した保育園からの人事異動により今年度児童館事業へ参入している。行事計画等は、昨年度の内容を踏襲しつつも登録制から単発の申込制へエコレンジャー企画を変更するなど少しずつ方針を変えている。今年度の児童館の組織目標として“安全・安心と利用者の立場に立った運営”、“地域関係機関との連携による子育て基地としての機能充実”、“職員の資質向上”を掲げている。

③〔行事計画の策定と検証〕

年間活動計画では、事業ごとに内容を記述、起案書に事業のねらいを設定している。行事の提供は、子ども達の経験の機会や遊びの楽しさを学んでもらうだけでなく、今後の成長に役立つために応用できる要素を設定することが必要となる。事業の目的をより明確にし、目的についての検証を意識すると尚一層子育て支援に役立つものになると思われる。

3 管理者の責任とリーダーシップ

3

① 〔館長の取組み〕

保育園出身の館長は、保育園と児童館の橋渡し役になったり、地域連携の再構築を行っている。従来、隣接した建物ながら保育園との連携はほとんど無い状況にあった。現在は、児童館行事の“お祭り”や“お楽しみ会”の開催を伝えたり、観劇会に保育園園児を招待するなど新たな関係作りを行っている。また、地域懇談会でゲームの扱いについて参加者に討議してもらうなど地域と一体となった児童館運営を目指している。

② 〔館長の責任と言動〕

現館長は4月に就任後、職務分担表を作成し、館長や館長補佐、クラブリーダー、一般リーダーの役割を明確にしている。従来から実施していた4人のリーダーによるリーダー会の調整が難しく、現在は、職員会議に概ねの決定権限を委譲している。方針を明確にした取組みのためには、リーダー会の復活を検討することが期待される。人事管理面では、区の目標管理制度に基づき、年3回館長が職員全員と面接をし、評価補助者としての役割を担っている。

③ 〔リーダーシップによる組織風土〕

比較的若いメンバーの多い当児童館では、昨年度までやや複雑な人間関係を抱えてきた。今年度、現館長がもっとも重視し職員に伝えてきたことは、オープンな組織風土作りである。現在は、比較的組織改革が行われており、今回の職員アンケートでも職場の雰囲気や職員の連携が良いという意見が複数あげられている。次なる方向性は、事業方針にあった職員の資質向上に向け強化目標を明確にした計画的な育成が期待される。

4 経営状況の把握

3

①〔支所等との関係〕

芝浦港南地区総合支所の取組みとして平成20年度から“子育てあんしんプロジェクト”を実施、保健師等の専門家が支所内の児童館等に月1回巡回し、乳幼児保護者の育児相談を受けている。当児童館は同一支所内唯一の直営館であり、2館の指定管理者制度を監督する支所として、いわばパイロット的位置付けとなる。現状、館長の指揮のもと児童館現場の問題点や改善の様子を随時支所と共有しながら運営している様子がうかがえた。

②〔統計資料の活用〕

毎月の学童クラブや一般来館者の利用状況を区に提出し、利用者数の推移を把握、地域懇談会で利用状況を報告している。参加費が必要な企画は、収支報告をその都度館内に掲示している。現在、行事ごとの参加者数を一覧にして管理しており、企画の統廃合を考える上で一つの目安として活用できる状態にある。今春から実施される近隣小学校の小中一貫校への移行に向けた高学年の子ども達の学校滞在時間の増加が影響し、前年度と比較し高学年の利用がやや減少している。その他は中高生の利用がやや減少している。狭い児童館では、中高生は特に子ども同士お互いに遠慮するケースもあり、今年度だけを見ても男女比が変わるなど利用者層が変化しているということであった。

③〔予算や備品管理〕

文具・雑貨購入、倉庫整理、薬品など年間を通し管理者を決定し責任者を明確にしている。区のチェック表をアレンジし、約70項目におよぶオリジナルのチェック表を作成、毎月1回、管理外の近隣広場も含め設備のはがれやネジの緩み等を確認している。定期的な確認により、予防的な視点での修繕が行われている。

5 人材の確保・養成

2

①〔基本姿勢の確立〕

今年度、3名が接遇研修に参加している。研修で基本的接遇の方法を学ぶことは、意義あることであるが、児童館で実施するには、ややアレンジしていくことが求められる。現在、来館者への声かけがやや不足している印象もあり、まずは、積極的に明るく声をかけることが基本となる。子ども達との基本姿勢を今一度職員間で話し合い、明文化しても良いと思われる。

②〔研修状況〕

区主催研修のソーシャルワーク、日食観察企画、乳幼児活動、障害児対応、接遇、非常勤職員研修など年間延10名が参加している。研修終了後、日々の打合せで研修報告を行い、資料を回覧している。今後は、職員の個々の能力を把握しながら、必要な能力向上のための計画的な育成に努めることが望まれる。小規模事業所においては、OJT(On-the-Job Training:職場内研修)や都度の指導が最も効果的であり、ケース検討会などを通してスキルアップを図ることも一考に値する。

③〔将来の人材育成〕

当児童館では、中高生のボランティアが日常的に活動している。ボランティアに入る場合、名札を付け、学童クラブの子ども達へのおやつのおやつセッティングや子ども達の遊び相手などを行っている。その他、中高生企画の館内宿泊での大学生ボランティアや館まつりにも数名のボランティアが活動している。ボランティアの受入れに際して、区の「ボランティア受入れマニュアル」に従い実施している。今後、学生ボランティアが少しずつ活動の幅を広げるような促し方を視野に入れても良いと思われる。

6 安全管理

3

①〔感染症・インフルエンザ対策〕

今年の新型インフルエンザは、学校との協力体制もあり、当児童館ではあまり拡大しないで沈静化しつつある。学級閉鎖の時には、学童クラブへの登室を自粛するよう学校側から保護者に通達が出された。その連携体制のもと学級閉鎖の際、保護者の協力を得ることができた。その他、館内の入口に手指消毒を設置し、感染予防を図っている。

②〔事故・災害発生時の対応〕

当児童館は、図書館や区民ホール、保育園などが集まったコミュニティふらざ内に設置され、学童クラブ児童の増加のため外階段を利用した別フロアに第二学童クラブ室が増設されている。防災訓練は、年1回コミュニティふらざと合同の避難訓練を行っているが、行事としての報告であり、児童館としての現実的な災害の発生を想定した訓練や検証はあまり行われていない。今後は、具体的発生場所を想定しつつ定期的に防災訓練に取り組むことが期待される。

③〔予防的視点〕

今年度の事故発生は、物への損傷も含め3件である。学童クラブ室や事務室、遊戯室に救急箱を常備し、万一の場合はすぐ対応できるよう配慮している。当児童館では、区のチェック表を活用し設備等の破損・損傷を毎日点検している。当児童館独自の詳細のチェック表で視点を変え毎月点検、さらに、一年に1度館長自身が総合的なチェックを行っている。また、小学生対象企画として“KYT(危険予知トレーニング)講習会”を実施、子ども達に遊びの中での危険箇所を認知できるよう学ぶ機会を設けている。

7 地域との交流と連携

5

① 〔よろず相談〕

台場という“まち”全体が新設された場所に位置し“まち”とともに成長してきた当児童館は、まさに地域のコミュニティとしての役割を担っている。地域の方にとって困ったことがあったら児童館に相談という役割が定着しており、地域のよろず相談に対応している。地域の運動会で職員が誘導係を行ったり、地域の防災訓練の反省会の会場となったり、青少年活動のキャンプに職員が参加したり、地域の防災訓練で子ども達のブースを出展したり、乳幼児の自主サークルのサンタ役の依頼を受けるなど様々な役割を担っている。

② 〔関係機関との連携〕

台場地区では、小学校を含む他の関係機関との行政的所轄の違いから来る壁は全く感じられない。近隣小中学校の校舎を夜の20時まで使うデイキャンプ“台場レスキュー隊緊急出動”の企画を始め、小中学校や幼稚園の行事にほとんど参加しており、小学校行事である“鳥の島清掃活動”にも児童館職員が参加している。また、児童館の乳幼児活動に授業の一環として中学生が参加し、乳幼児と手遊びなどを行っている。その他、館長が小学校、中学校、幼稚園の評議員を担うだけでなく、近隣小中学校の小中一貫移行への検討会にも参加、さらに地域懇談会の開催を児童館だよりに掲載し広く参加者を募るなど、まさに地域一体となり子ども達を育てていこうという姿勢がうかがえる。

③ 〔行事を通じた連携〕

通年のグループ活動“ちょボラ”では、高齢者のデイサービスセンターに出向いて、高齢者とともに七夕や作品展、エコバンドを披露するなど継続的な交流を行っている。また、児童館横の海岸を利用し、様々な地域行事が開催されており当児童館主催の“ビーチインフェスタ”を始め、“水辺フェスタ”、“東京ベイクリーンアップ大作戦”、“ビーチライフ in お台場”など地域が一体となりイベントを提供している。“打ち水大作戦”や港南子ども中高生プラザとの“ドッジボール交流会”などの支所内関係機関との合同行事や区内ドッジボール大会にも参加している。その他、区内児童館交流会では子ども達がラートを披露している。

8 利用者本位の福祉サービス

3

① 〔個人情報およびプライバシー〕

観光地である台場地区の場所柄もあり、個人情報やプライバシーの扱いは特に配慮している。児童館を利用する場合の登録カードには入手した個人情報の利用目的を明示している。児童館だよりで、行事参加時の写真撮影の了承を得るとともに、写真の公開を望まない場合は、個別に対応している。また、館内における携帯電話での写真撮影を禁止することに理解を求める注意事項を掲示している。入会申請書などの個人情報は、施錠付引出しに保管し、非常持出用としてわかりやすく明示している。

② 〔利用者意向把握〕

意見箱やアンケート、テーマ別の要望募集など様々な方法を用い利用者意向を積極的に把握している。館内には、意見箱であげられた要望に対する回答を掲示、図書の購入や学童クラブのおやつについても子ども達からアンケートを取り、その結果を掲示している。また、サービス全体に対して独自に実施したアンケート結果を集計し、地域懇談会で報告している。様々な方法により収集した意見や要望を記録に残し、職員会議で話し合い対応方法を検討している。今回の保護者アンケートでは手渡した帳票の配布数自体がやや少ない結果となっている。今後は、より多くの利用者に対して職員側からの積極的な声かけに配慮するとより一層良い循環が生まれる可能性がある。

③ 〔苦情処理対応〕

多くの利用者意向を反映させ、地域の拠点としての役割を担いつつも、昨年度までは地域からの苦情が多くあげられていた。新たな住民が多い中、現在当児童館が担っている役割を当然のことと捉え、児童館本来の役割以上の要望が求められていた可能性がある。現館長が就任後、幼少期からの保護者との関係もあり、児童館と保護者の適切な距離感が保たれつつある。現在も地域のコミュニティとして多くの役割を担っており、職員が子ども達とじっくり向き合う時間が削減されていないか再検証することが求められる。

9 サービスの質の確保

3

① [独自マニュアルの作成]

区共通マニュアルでは、「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」、「接遇マニュアル」、「個人情報の手引き」、「安全管理マニュアル」などを整備している。当児童館では、部屋ごとの提供ルールや注意事項をまとめた「一般運営マニュアル」を作成し、定期的に見直しを行っている。その他、土曜施設解放のための「土曜日運営マニュアル」、学童クラブの引継ぎ事項、ルール・帰宅時の注意などを館内細則としてまとめている。

② [検討会の仕方]

地域懇談会では当児童館のサービスのあり方について検討会を開催している。年2回、近隣小中学校、幼稚園、PTA、民生・児童委員、青少年委員、在宅サービスセンター、“放課GO→”、警察署など約50名に声を掛け、児童館主催の地域懇談会を開催している。今回は、ゲームのあり方について討議し地域懇談会でも賛否両論があげられていた。現在、ゲームは、図書室や玄関で利用を認めており、使用しないときには受付に預けるルールとしている。

③ [サービス提供の記録類]

サービス提供の記録は、日々の館日誌の他、部屋ごとに実施記録を作成している。日々の部屋担当は、一ヶ月単位のローテーションで行っており、ノート形式から様式を確定したことで具体的な記述ができるよう改善されている。その他、情報共有は、朝と昼の毎日のミーティングの他、週1回の全体の打合せと学童クラブの打合せ、そして月2,3回の一般利用の打合せを行っている。全体会議の議題は、職員から事前に議題を集め、確実に決定していくようにしている。

① 〔一般来館の利用方法〕

初めて利用する場合は、受付で登録票に緊急連絡先を記入し登録する。その後は、受付表に氏名と所属、学年などを記入するだけで利用できる。今年4月から災害時に備え、退館時に受付表の“かえります”欄に印をつけるよう変更し滞在者の把握を行っている。未登録者が子どもだけで利用を希望する場合は、登録票を渡し次回提出するよう協力を依頼している。

② 〔学童クラブの利用方法〕

入会申請は、単年度であり、児童館に直接申込みをする。港区では、原則、待機者ゼロを目指しており、定員を超えた場合は、“準学童クラブ”としておやつの自己負担以外、ほぼ学童クラブと同様に利用することができる。学童クラブの入会説明会では、運営方針や入会申込状況とあわせて、外遊びの範囲、一日の過ごし方、入会準備、家庭との連絡方法、そして退館時間の相互協力体制などを説明している。入会説明会のしおりは、図解したり、連絡先を大きな文字にするなどわかりやすい工夫を行っている。

③ 〔乳幼児グループ活動の利用方法〕

乳幼児活動は、3ヶ月単位に募集しており、申込書に必要事項を記入し、いつでも申込をすることができる。月齢に応じ5グループに分かれているが、月齢は目安であり別グループへ入会を希望する場合も融通を利かせている。その他、申込制の企画は窓口・電話・FAXで申込を受け付けている。グループ活動以外は、受付で名前を書くだけで利用することができる。

〔事業評価〕 サービス面

1 遊びの環境整備	4
<p>① 〔ハード環境〕</p> <p>当児童館は、台場コミュニティぷらざの2、3階部分にあり、地上3階の高さにある高架駅と地上とを結ぶ階段の途中にある2階の広場に面して玄関が設けられている。玄関を入るとすぐ右手に受付、左手に第一学童クラブ室があり、廊下を直進すると右手に図書室、工作室、つきあたりに遊戯室がある。工作室は、子ども達が自由に利用しにくい状況にあり、今後、利用方法など再検討しても良いと思われる。遊戯室はネットで3つのエリアにわけ、多様な遊びが同時に利用できるよう工夫している。第一学童クラブ室の前にはソファが置かれ、こじんまりとしたフリースペースとなっている。外を経由する3階部分には第二学童クラブ室と授乳室兼メディアルームがあり、第二学童クラブ室の一角のソファをカーテンで仕切り中高生専用コーナーとしている。</p>	
<p>② 〔館内のルール〕</p> <p>児童館前の広場は、決められた時間ボールなどで遊ぶことができ、使用可能時間や遊べる範囲をイラスト付で分かりやすく掲示している。館内での飲食は、第一学童クラブ室前のフリースペースと図書室で常時可能である。乳幼児保護者は、子ども達が下校する14時までは第一学童クラブ室でも飲食可能である。乳幼児は、午前中2階フロアを自由に利用することができる。その他、絨毯敷きの第二学童クラブ室を、月、木、金の11:30～13:00乳幼児スペース“ぷちサロン”として開放している。</p>	
<p>③ 〔ルール浸透〕</p> <p>受付では貸し出している遊具を「広場で遊べるもの」、「1人で遊べるもの」、「高学年以上が遊べるもの」、「時間制限があるもの」などに分類し、一覧表にして掲示し初めて来館する子どもにもわかりやすい内容としている。館内には様々なルールが部屋ごとに設けられており、広場遊びのルール、本の貸し出し、遊戯室の危険行動などについて、イラストや文書で掲示している。屋外に捨てられ、よれよれになった図書室の本を、物の扱いに関する文書とともに展示し子ども達に注意を促している。館内のルールに関する掲示物は、“常時貼っていると関心が薄れ徹底しない”と考え、ルール浸透のタイミングを見極め剥がすこととしている。</p>	

2 乳幼児と保護者への対応

4

①〔乳幼児活動〕

乳幼児と保護者の定員登録制プログラムである“かもめキッズ☆ぷち”は学期単位に受付月齢別に5グループ(らっこベビー:4~9ヶ月、らっこ:10ヶ月~満1歳1ヶ月、あひる:1歳2ヶ月~1歳7ヶ月、ペンギン:1歳8ヶ月~2歳4ヶ月、かもめ:2歳5ヶ月~就学前)に分かれており、各グループとも月2~3回決まった曜日に実施している。親子体操、アスレチック、工作の他、0歳児対象(らっこベビーとらっこ合同)のリラックスヨガ、1歳8ヶ月以上対象(かもめとペンギン合同)の豆まきなど季節行事、そして、5グループ合同のお楽しみ会などを行っている。自由参加のプログラムでは、“芝浦港南地区子育てあんしんプロジェクト”や“たんぽぽクラブ”による育児相談、子育て自主サークルによる絵本の読み聞かせの“えほん☆たいむ”を開催している。また、幼稚園児対象に“ようちエンジェルタイム”を開催(1回/学期)し、今年度はビーチでのシャボン玉遊び、陶芸、キャンドル作りを行った。

②〔環境整備〕

小学生以上の子どもがいない午前中に2階部分全体を乳幼児用スペースとして開放し、図書室の畳スペースにままごと道具を、遊戯室にボールプール、滑り台、プラレールなどを用意している。また、小学生が午前中から利用する夏休み期間中は、工作室を乳幼児専用スペースとして開放している。第二学童クラブ室は、絨毯敷きで窓が広く開放感あるスペースであり、月・木・金に“ぷちサロン”として開放している。多目的トイレには、ベビーベッド、チェア、杖キープが、女子トイレにもベビーチェア、杖キープが設置され、清潔に保たれている。自由遊びの後、第一学童クラブ室で乳幼児と保護者が昼食をとる姿が見うけられ、日常的に利用している様子がうかがえた。

③〔継続利用の促進〕

当児童館の乳幼児活動には多くのプログラムがあり、利用者にとって全体像が把握し難い一面がある。乳幼児活動の登録者に登録期間内の活動日と活動内容を記載したプリントを渡したり、児童館だより「かもめキッズ」に“かもめキッズ☆ぷち”として乳幼児活動情報を掲載するなど工夫している。パンフレットや児童館だよりに利用時間等を掲載しているものの、見る側の視点ではやや分かりにくい印象がある。固定曜日のみ限定して記載するのではなく、企画が無いときの乳幼児スペース開放も含め、カレンダー形式で活動や利用内容を記載することも一案である。

3 小学生への対応（核となる児童館活動）

3

① 〔企画内容〕

当児童館では、環境保全に力を入れている。継続的に実施されている“エコレンジャー”では、アマモ(海藻)を育てお台場の海に移植する活動の他、地引網、干潟の生き物の観察など海にかかわる活動だけでなく、あきるの市の『みなと区民の森』に行き NPO の講師の指導で生き物の観察をするなど、『森から海へ』という環境全体を捉える活動を行っている。地引網で取れた魚の一部をアマモとともに児童館玄関の水槽で飼育している。また、“ビーチフェスタ in 台場”を始め、ビーチサッカー、あそびビーチなど海辺の活動を積極的に取り入れている。その他、フリークライミング、ラート、ダブルダッチなど他館ではあまり見られないスポーツや、一輪車、観望会、陶芸、キャンドル作り、クッキングなどの他、小学 4～6 年生対象の“4・5・6 タイム”や“親子ハンドマッサージ”や“親子で手打ちそば”など個性的なプログラムを提供している。

② 〔学童クラブ〕

おやつ時間の館内放送は学童クラブの子どもが交代で行っており、事務室に放送の手順を掲示している。近隣小学校で実施している“放課 GO→”と併用登録している場合もあり、“放課 GO→”から学童クラブに毎日 FAX が届き、子ども達の利用状況の連携を図っている。その他、学童クラブの子ども達が“放課 GO→”に訪問し、一緒に遊ぶ機会を設けるなど相互連携を図っている。“放課 GO→”と“児童館”のイベントを比較し、保護者が利用日を選択していることが多いという話であった。長期休暇中の昼食対応など保護者からの要望がやや利便性に重視する傾向が多く、今後、子どもの成長のため保護者と学童クラブの役割を話し合いながら相互協働体制がはかれることが期待される。

③ 〔日常活動〕

小学生の登録制グループ活動として、ボランティアを行う“ちょボラ隊”がある。“ちょボラ隊”では、高齢者施設に訪問し、廃材を利用したエコバンドを披露したり、七夕飾りや作品展への作品を高齢者とともに制作したりしている。また、乳幼児活動“えほん☆たいむ”を実施している子育て自主サークルからパネルシアターの作り方と演じ方を習い、3 月には“えほん☆たいむスペシャル”で披露する予定としている。その他、子どもの自主的なグループ活動を推奨し、今年度はダンスと演劇が自主グループとして活動している。演劇グループでは、子ども達がポスターを作成し、環境問題を扱った劇の参加者(小学校高学年と中学生)を募っていた。

4 中高生への対応

4

① 〔企画〕

中高生向けの企画として、夏休みに館内宿泊“オールドットコム”を実施した。実施に際し、近隣住宅に児童館の夜間使用を事前通達するなど、地域への配慮を行っている。企画、準備、運営は中高生自身が行い、買い物、バーベキュー、カラオケ、バスケットボールなどを楽しんだ。館内宿泊には、大学生ボランティアなどが参加し、異年齢とともに過ごす機会ともなっている。実施後は、子ども達から感想を募り、記録に残している。その他は、中高生対象企画として、富士急ハイランドへのバスハイクを実施し、中高生だけでなく小学校高学年と合同で実施し、多くの年齢が交流できるよう企画している。

② 〔Time. com〕

中高生のつどいとして“Time. Com(タイムドットコム)”を月に1~2回、水曜日の18:00~19:45に実施している。遊戯室でバスケットボール、卓球、ビリヤードなどで体を動かした後、第一学童クラブ室のキッチンを使い自分達でチャーハンなどの軽食を作って食べる。“楽園まつり”などの企画に向け話合いや準備を行うこともある。日常的には、3階に設けられたCDコンポやソファがある中高生ルーム(午前中は授乳室となっている)や第二学童クラブ室の一角にある中高生専用スペースで談笑したり、小学生とともに遊戯室や図書室でビリヤードや読書を楽しんでいる。

③ 〔今後の方向性〕

宿泊ボランティアやバスハイクなど企画を通して異年齢とかかわることが多いだけでなく、日常的にも限られた児童館のスペースの中で小学生と場所を共有して過ごしながらも各年齢層が、自分達の居場所として当児童館を位置付けている。観光地として多くの商業施設が立ち並ぶ当地域において、人との関わりが実感できる居場所としての役割が期待される。今後は、中高生の自主性を尊重しつつも、リーダー的役割を担えるような働きかけをより一層行っていくことが期待される。

5 利用者からの相談への対応

2

① 〔日常的な相談〕

毎月1回の“たんぽぽクラブ”では、民生委員が“ぷちサロン”を訪れ、乳幼児保護者の育児相談を行っている。また、芝浦港南地区総合支所では、“芝浦港南地区子育てあんしんプロジェクト”を実施、毎月1回保健師、栄養士、助産師などの専門家が児童館を訪問し、遊びを通して子育て相談を行っている。その他、現館長が保育園経験者であることから日常的に子育て相談に応じている。

② 〔虐待や不登校など〕

虐待や不登校など継続的な支援が必要と思われるケースでは、学校や子ども家庭支援センターなど関係機関と連携をとりながら支援に取り組んでいる。前館長の異動先が子ども家庭支援センターでもあり、情報交換しやすい環境にある。観光地の中の新興住宅地である当地域では、保護者のライフスタイルや保護者同士の関係においても他地域とは異なる面があると思われる。子ども達の課題は、地域の環境、家庭、学校など様々な関係者に起因する場合も多い。学校や地域との良好な連携体制から課題の全体像を捉えたケース対応が可能な環境にある。地域住民の生活エリアが比較的限定されていることから、今一度情報の扱いについて関係機関とすり合せをすることが相談者の信頼関係を構築する前提にもなり、長期的な視点で子ども達を支援することが可能となる。

③ 〔相談受付体制〕

日常会話を通じて子ども達や保護者からの子育て相談を受けている。乳幼児～小学3年生までの保護者アンケートでは、回答者の半数以上が相談経験があり、ほとんどが親身になって対応してくれたと回答している。その一方、小学4～6年生や中高生のアンケートでは、あまり高い評価ではない。子ども達からの相談は、日常会話が中心であり、日頃の職員との関係性の延長線上にあるものである。今後は、子ども達と真摯な態度での関係構築にも尽力することが期待される。そのためには、相談の記録を整備するとともに全員で相談対応のケース会議をすることなども一案である。

6 障害児への対応

3

①〔受入体制〕

港区共通の「障害児受入マニュアル」に則り、受入れ時の責任範囲や保護者との取決め事項を明記している。具体的には、発作・痙攣等の確認事項や行方不明の対応等を明記している。初回アセスメントは、「生活状況調査書」に従い、障害の程度、来館方法、医療機関等を保護者に確認している。港区が年2回実施している専門家による巡回指導を受けたり、区の発達障害児に関する研修に参加するなど、専門的支援の提供に努めている。

②〔受入状況〕

当児童館では、現在、数名の障害児を受け入れている。担当職員が適切な距離感を保ちながら子どもの様子を把握し、毎日、個別記録を作成、迎え時に保護者に直接状況を伝えている。学校からの来館の際、4月当初は、バスを使い最寄りのバス停まで職員が迎えに行っていた。今年度、保護者とともに「一人で来られるように」という目標を立て、細やかなやり取りや見守りを行い段階的に自立の範囲を広げ、現在は1人で来館できるようになっている。日常的に他の子ども達とともに活動し、時には、活動成果を披露するなど他の子ども達とさりげない関わりを保っている。

③〔専門性〕

児童館や学童クラブにおいて、一般的に障害児支援の専門的な知識・技術を持つ職員は、まだまだ少ない。現代は、障害児対応だけでなく、未認定でも障害の可能性のある子ども達も多く、対応方法に苦慮している現場もある。障害程度が不明瞭な状態は、受入れる職員や保護者にとっても精神的な負荷は高く、本人にとっても必要以上に負荷を与える結果になる可能性がある。その他、心身とも重度の障害を持つ子どもを受入れている児童館も存在する。現在、区の館長会で障害児プロジェクトを設置し、障害児の受入れについて対応方法を再度検討している段階にある。今後、専門機関への日常的な相談体制など専門体制の強化が期待される。また、講義形式の研修だけでなく、定期的な事例検討会なども含めて考えていくことが望まれる。

7 地域の子育て環境づくり

4

① 〔親子関係の育児支援〕

小学生以上の親子が参加できる企画として“親子ハンドマッサージ”や“親子で手打ちそば”を実施した。子どもが保護者の手を離れて遊ぶようになる年齢を対象に、親子関係の絆を強める機会として提供している。また、青少年対策お台場地区委員会主催の“みなとキャンプ村”に児童館職員が参加し、2泊3日のキャンプの様子を撮影し児童館で上映会を行っている。約80名が上映会に集まり、子どもの体験を親子で共有する機会としている。その他、“楽園まつり”などの祭りに向けおもちゃを製作する“大人の制作会”を3回実施、子ども祭りへの地域住民の参加を促している。

② 〔学校との関係〕

年度初めには小学1～3年生の小学校担任と学童クラブ担任が登録の子ども達全員に対するケース会議を実施する。その後も必要に応じ随時、小学校担任と個別相談を行っている。また、“鳥の島清掃活動”など小学校行事に職員が参加したり、小学校の担任が当児童館の行事に出席するなど相互連携が図れている。『児童館(学童クラブ)』と『学校』という組織間の関係だけでなく、学童クラブに対する小学校担任の関わり方が学校全体で統一した姿勢で行われており、子育て環境の協働体としての関係性が構築されている。その背景もあり、学校での子ども同士のトラブルを保護者から相談される場合もあり、学校と連携を持ちながら対応したケースもあるという話しであった。

③ 〔帰宅時の安全確保〕

港区の取り組みである“みんなとパトロール”の一部として委託業者による“子どもの施設巡回パトロール”が毎日実施されている。その他に警察の巡回もあり、特に観光客が増加する夏季とクリスマスには巡回の回数を増やすよう依頼している。ほとんどの子ども達が周辺の高層マンション群に居住しており、学童クラブの帰宅時には、一般利用の子ども達にも声をかけ、同じマンションの子ども達を職員が引率している。引率時には、パトロール用のベストを着用し、地域の巡回も兼ね一日2,3回子ども達を送っている。

8 広報活動

3

① 〔広報媒体の種類〕

毎月の児童館だより『かもめキッズ』は B4 両面で、表面が主に小学生の企画、裏面が乳幼児活動の案内としている。幼稚園、小・中学校の全数の他、保育園、青少年委員など約 50 名地域懇談会参加者に配布している。他に、江東区、中央区などにも一部配布している。その他、児童館の理念、来館手続き、各部屋の紹介、乳幼児利用、自主サークルの勧め等の必要事項を網羅した 3 つ折りパンフレットを作成し、初めて利用する来館者に渡している。

② 〔保育園での広報〕

同一建物内に保育園が隣接しているものの従来は、あまり交流はなかった。今年度より保育園にも行事案内を配布している。その他、“エコレンジャーニュース”を保育園にも配布している。また、乳幼児対象の観劇会やお楽しみ会の案内を隣接保育園にも渡し、参加を促している。今年度 3 月には学童クラブ職員が保育園に出向き、子どもたちと給食をともにする食事会を予定している。小学校入学前に担当職員と保育園の子ども達が顔見知りになることは、学童クラブ入会後の子どもの不安が軽減される可能性がある。今後は、保育園の保護者に対しても学童クラブの様子を伝える機会を設けることが期待される。

③ 〔活動内容の紹介〕

“4・5・6 タイム”の活動紹介を写真付で掲載したり、“エコレンジャーニュース”を館内に掲示し活動内容の周知を図っている。その他、『かもめキッズ増刊号』を年 3 回発行し、写真入りで活動報告を行い、児童館だよりとともに配布している。館内企画の一つ“かもメディア”では、お祭りや“ビーチライフ in お台場”などの児童館の活動を撮影したビデオ上映会を行い、実行委員のイメージ作りや広報活動の一つとしている。