

2007年3月22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：白金台児童館

児童館(学童クラブ含む)

評価者氏名	齋藤 貴明、田中 律子
評価実施期間	2006年12月26日～2007年3月22日
利用者調査実施時期	2007年1月18日～2007年2月16日
事業評価実施期間	2007年1月18日～2007年2月16日
訪問調査日	2007年3月9日
評価合議日	2007年3月19日
評価フィードバック実施日	2007年3月22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18年度、待ちに待った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た。今回、発表された「福祉サービス第三者評価基準ガイドライン」は、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』をもとに作成されている。今回の評価は、ガイドラインに従って項目を作成、今後全国に普及する児童館のサービス評価のさきがけとして実施した。研究員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、児童館としての評価の視点を盛り込み当児童館の評価に当たった。

評価手法に関して、専門性と客観性を考慮した手法をできるだけ取入れるため、評価手法全般に関しては、東京都福祉サービス第三者評価の手法（平成16年度版）に準拠して実施した。また、利用者調査の設問項目に関しては、財団法人こども未来財団の『平成16年度版 児童関連サービス調査研究事業報告書 児童館等の第三者評価についての調査研究』の利用者調査項目を基本に、弊社評価経験から独自の調査項目を作成し使用している。

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つつあり、児童健全育成が民間企業に委ねつつある。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しています。
※ 東京都福祉サービス第三者評価基準（平成16年度版）に準拠しています。

評価講評 特に良いと思う点

1. 理念の具現化としての企画作り

将来を担う児童育成として児童館がどのような役割を担うべきか区の児童館条例に明記されている。しかし、サービス提供に落とし込み実現することは一般的に難しいものである。当児童館では、市民憲章や条例を基本的理念とし、理念に従った活動目標を作成、計画的に理念の具現化を図っている。年間を通した体系的な企画構成により、単発の遊びだけでなく日常の生活にどう生かせるか体験を通して学べるように取組んでいる。

2. コミュニティとしての情報発信

今年度の活動目標の一つとして子育て情報の充実が掲げられている。情報収集責任者を決め収集、整理、発信に積極的に取組んでいる。また、毎月の行事案内に職員の持ち回りで子育てのコラムを掲載し、利用者から多くの指示を得ている。館内には情報発信コーナーを設け、新聞の切り抜きや各種ちらし、雑誌など子育てに関して積極的に情報発信を行っている。さらに、地域情報コーナーには、様々なポスターの他に、地域住民のリサイクル募集なども掲示し地域情報の発信地としての役割を担っている。

3. ニーズ把握と活発な地域連携

地域住民の要請により設立された経緯を持つ当児童館では、町内会や小学校、併設福祉会館など関係機関を含む円滑な関係が構築されている。小学校 PTA 主催の祭りに児童館が出店したり、児童館主催の祭りに小学校が出店するなどが代表としてあげられる。地域関係機関との行事が年間 15 回以上開催され双方向の交流が行われている。児童館主催の祭りには、100 名ものボランティアが活動し地域住民を巻き込んだ盛大な催しものとなっている。また、ボランティアへのアンケート調査や意見箱を通して地域(利用者)ニーズを把握、児童館の回答を館内に大きく掲示している。日常的なニーズ把握と積極的な改善が、今回の利用者調査での高い評価に繋がっている。

評価講評 特に改善する必要があると思う点

1. “静” と “動” を意識したスペース作り

今回の利用者調査の要望としてもっとも多かった意見は、児童館内の混雑であった。もちろん利用する子ども達が多いことが要因ではあるが、館内のスペースのあり方も要因の一つとしてあげられる。ホールの主要部分は常設されたトランポリンが占有しており、くつろぎスペースは、トランポリン周辺に設置された長いすとやや手狭な図書室となっている。読書やゲーム、他愛のないおしゃべりなど“静”を中心とするスペースが少ないことにより、“動”の印象が強くなっている。“静”と“動”のバランスを意識したレイアウト作りに取り組むことも一考に価する。

2. 日常遊びでの創造力へのいざない

館内の掲示物は、用途に応じてコーナーが設けられ様々な情報発信が行われている。しかし、子ども達が自由に遊ぶときに発想を豊かにするような掲示物が少ない傾向が見受けられる。子ども達が自由遊びを創造するためには、多くの体験と適宜の情報提供と職員の働きかけが必要となる。子ども達の発想を豊かにするために各部屋でどんな遊び方があるか、興味を誘うような掲示なども工夫の余地が残されている。

3. 中高生への働きかけの再検討

港区の方針として児童館の中高生利用を推進している。その一方、実態としてどの児童館も中高生利用はごく少数となっている。『児童館』という名称の持つ子どもっぽいイメージを払拭するような企画作りや広報活動が必要である。また、職員には学校や家庭とは異なる相談者としての役割が求められる。現在のローテーション勤務だけでなく、主担当を決め運営することを検討してもよいと思われる。

〔事業評価〕 組織管理面

1 理念・基本方針	4
<p>① 〔区民憲章および活動目標の明示〕</p> <p>区直営の児童館として、区民憲章や港区立児童館条例が事業運営の基本精神として位置づけられる。児童館条例に基づく、児童館の役割を5つあげ、児童館の入り口に区民憲章とともに掲示し、事業方針を明確にしている。安全な遊び場の提供だけでなく、相談業務や地域コミュニティとしての役割を明示している。</p>	
<p>② 〔活動目標の策定と周知〕</p> <p>年度の活動目標は、区の統一書式により館事業、事業執行体制、地域との連携強化、安全管理の4つの視点から策定されている。当児童館では、親子中心事業、創意工夫と集団活動、環境作りと情報発信などを事業テーマとして掲げている。また、地域ボランティアの発掘、共同企画を中心とした地域連携、安全管理、業務効率化などを目標として定めている。学童クラブの保護者会や地域懇談会を通して地域住民に活動目標を周知している。また、年度始めの行事案内に活動目標を子ども向けに表現し掲載、当児童館としての方針を子ども達に周知している。</p>	
<p>③ 〔活動目標の具現化〕</p> <p>毎年3月に見直しを行い、それぞれの活動目標に対して実績を確認し、評価を行う。活動目標の評価は、担当者からの原案を元に職員会議を通して検討し、活動成果と課題をあげ、次年度の目標設定に活用している。活動目標の指標として、利用者アンケート結果など利用者満足度を定量的に判断する方法を検討しても良いと思われる。</p>	
2 計画の策定	4
<p>① 〔中長期計画策定〕</p> <p>港区の児童館運営に関する中長期計画は、港区基本計画や次世代育成支援対策行動計画等に策定されている。計画策定時には、児童館の現場職員からアンケートを取り現場に即した内容を心がけている。港区では、今後、児童および高齢者を対象とした複合施設の推進を計画しており、また、各支所館内に一ヶ所程度の中型児童センターを設置予定となっている。児童館の役割としては、地域連携、児童と高齢者、乳幼児と中高生の交流、そして食育を重点的に考えている。</p>	

②〔年間計画策定〕

区の事務機能の流れとして、今年度の活動目標の検証や次年度の目標策定の前に予算確定を行わなければならない。当児童館では、学期ごとの進捗管理とその成果から次年度の主要方針を定め、主要企画の予算案を区に提出している。職員の合議により今年度の検証を行ったうえで、再度目標設定と予算の微調整を行い、さらに具体的に担当者とスケジュールを策定している。来年度は、区の里山を活用した体系的な自然交流と福祉会館との共同企画、そして近隣公園を中心とした地域交流を想定している。恒例行事だけでなく、館運営の方針を具現化するものとして体系的な企画立案を図っている。

③〔スケジュール策定と進捗管理〕

活動目標を行事や運営にどう反映させるか、具体案を検討、担当者や年間スケジュールを決定し、学期ごとに進捗管理を行っている。問題点や進捗状況を把握し、館長が助言し実現までの問題解消を図っている。業務過多が発生しないよう、業務効率化に関しても目標を明確にしており、会議の進捗や業務の引継ぎなど所要時間を定め取組んでいる。

3 管理者の責任とリーダーシップ

4

①〔館長の役割〕

区の執行機関である直営児童館の館長の役割は、主に事故責任と専決事案として「港区立児童館処務規程」に明記している。3ヶ月ごとに区内の直営館長による館長会を実施、研修の企画運営や規程やマニュアル・様式等の整備、日常の問題点など情報共有を行っている。また、サービス面での役割も意識し、「館長マニュアル」を作成している。支所改革が行われた現在、「館長マニュアル」の見直しを行うことも一考に価する。

②〔会議運営の方法〕

今年度の活動目標の一つとして会議の充実と職員の意識統一を図っている。職員会議の議題は、各職員が、「打合せ議題集約表」に随時、内容、緊急性、所要時間を記入し、毎回の会議に臨む。シフトの関係上会議に参加しない非常勤職員には、議事録の閲覧だけでなく10分間と時間を定め書記が会議内容を伝えるよう情報共有の方法を明確にしている。「会議の持ち方」を文章化し、ケース会議や相談、行事検証など重要項目について、検討日を定めている。職員会議は、週1回の主要会議の他に非常勤を含めた会議を2回実施、司会、書記は1週間の輪番制を取っている。その他、「スケジュール作成方法」などについてもマニュアルを作成し適宜権限委譲を図っている。

③〔活動内容と担当制〕

児童館活動は、非日常的な企画と日常的な自由遊びに分かれている。当館では非日常的な企画は、目的や責任者、課題、スケジュールなどを明確にし、確実な進捗管理を行っている。日常的な自由遊びは、1ヶ月単位のローテーションの担当となっており、目的や支援方法、活動状況の把握がやや不明瞭となっている可能性がある。日常の自由遊びを充実させることが、子ども達のより一層の活力を引き出すことに繋がる可能性がある。

4 経営状況の把握

3

①〔企画の予算策定と企画報告〕

毎年、企画ごとの予算を積み上げ式で策定しており、他児童館との調整や内容を考慮し区の承認のもと主要行事単位に予算枠が決まる。各行事の実行時は、予算を考慮した起案書をその都度作成し区に提出する。実施後は、経費や検証などの実施状況を「活動実施報告書」にまとめ区に報告する。企画に対する詳細の運営方法は、利用者の参加状況や配布物なども含めて別ファイルにて保管している。平成18年12月から区統一様式として報告書類の電子決済が始まったばかりであり、円滑な運用まで少し時間を要すると思われる。

②〔利用状況に関する情報収集〕

毎日の利用者数は、入館時の記録や行事参加者一覧を元に、集計し、毎月「使用状況報告書」としてパソコンネットワークを経由して区に報告する。送迎や企画申込書など来館の目的が館設備の利用にない場合は対象外とするなど、利用者数のカウント方法に区統一のルールを設けている。また、学童クラブ児に関しては欠席理由なども含めて把握している。前年の利用者数を目安とし、区が次年度の各児童館の予算枠を決定する。今後、児童館の役割の一つである相談件数などを運営指標として考慮しても良いと思われる。

③〔事業環境に関する情報収集〕

事業概要に関しては、館長会や研修資料、専門誌を基に情報収集を行っている。必要に応じて、館長が重要部分に付箋やマーカを付け、職員が理解しやすいよう工夫し、職員会議や回覧を通じて共有を図っている。今年度の活動目標の一つに利用者への情報発信を掲げており、情報担当者が収集、分類し、行事案内や掲示物などにより利用者に情報提供を行っている。

5 人材の確保・養成

3

①〔職員研修体系〕

新人研修、中堅研修、主任研修などの区共通の職員研修が実施されている。また、館長会主催の研修会では、事例検討会など支援技術を中心として、全職員(非常勤職員含む)が最低1回(年間)は参加する。その他、東京都公立児童厚生施設連絡協議会(略称都児連)や財団法人児童健全育成推進財団主催の研修などがある。区や館長会以外の研修は、研修案内を回覧、希望に応じて参加可能となっている。研修報告書は、パソコン上で参加者が作成、ネットワークを通して区に報告する。当児童館では、現場責任者である館長が確認のうえ報告、必要に応じて、研修資料とともに回覧等で情報共有を図っている。

②〔人事考課〕

直営児童館では職員の採用(非常勤職員含む)や職員配置、人事考課は、区が一括して実施している。各児童館の活動目標に対する自己評価を元に、各支所の地域活動推進課の課長が館長と面接(年3回)し、館長の人事考課を行う。一般職員に関しては、区統一の「自己申告書」に異動希望を記入し、課長に提出、課長と面接ののち配属先を決定する。4年を目安として児童館や資格に応じた配属先へのローテーション勤務となっている。職員一人ひとりの能力向上を図るため目標管理制度などを導入することも一考に価する。

③〔実習生の受入れ〕

「実習生受入れマニュアル」を作成、受入れ目的や守秘義務などの実習生に対する受入れ方針を明確にしている。昨年度は、保育科や中学生職場体験などの実習生を受入れている。中学校の職場体験(2日間)では、毎日、実習体験とともに児童館としてのコメントを付け、実習が効果的になるよう取組んでいる。また、新任の小学校教師が児童館の実習を訪れることもあるという話であった。

6 安全管理

3

①〔マニュアル整備と訓練〕

当児童館独自に、地震、火災、不審者侵入時などの「対応マニュアル」を作成している。年4回程度防災訓練を実施、利用者を含めた第二次避難場所への誘導訓練や同一建物内の福祉会館との合同訓練を行っている。建物の構造は3フロアであり各部屋が独立し、死角が多くなっている。館内のあちこちに消火器や防犯カメラ(8台)が設置されているが、フリー担当職員の安全確保の役割を強化するなど、より一層の配慮が必要であると思われる。避難経路が出入り口と福祉会館経由の2ヶ所であることから、プレイルーム(3階)など非常時の具体的なイメージを構築しておくことが求められる。

②〔ランドセル持参来館〕

小学校まで約 700mとなっており、地域特性を考慮して、学校からランドセル持参での直接来館を受入れている。児童館から半径 500mを超える場合は、“OK カード”を、そして、保護者不在児童の場合は、“OK カードプラス”を事前登録により発行する。その他、学校と児童館に保護者が前もって連絡しておけば、単発でも直接来館が可能となっている。地域ニーズにより学校との協力のもと作られた制度ではあるが、一部、児童館利用以外の用途や来館確認方法に保護者との認識の相違が見受けられるようである。今後、保護者や子ども達に利用のルール of 十分な周知を図り、相互協力のもと、より一層安全な制度となることを期待したい。

③〔学童クラブの帰宅時〕

習いごとや塾などに通う児童が多く、学童クラブ児の帰宅時刻は 14 時 30 分から 30 分刻みとなっている。職員は、連絡帳スケジュールの帰宅時刻を確認し、帰宅時刻ごとに連絡帳を区分けして一人ひとりの帰宅時刻を把握する。学童クラブの受入れは 18 時までとなっており、18 時帰りの場合は、保護者に迎えを依頼している。昨年度から、必要に応じ職員が子どもの見送りをし安全確保を図っている。学童クラブ入会時に、保護者に地図を配布、自宅の場所と帰宅ルートを記入し、保護者会で帰宅ルートが近い保護者同士で情報共有を行い、安全への協力体制を図っている。

7 地域との交流と連携

4

①〔社会資源の提供〕

児童館運営は、月曜日から土曜日となっており、毎週日曜日はシルバー人材センターに委託し、施設開放を行っている。また、地域活動に関してわたあめ器などの児童館備品の貸出を行っている。館内に、地域情報コーナーを設け、地域行事など様々な情報を掲示している。その他、地域住民からのリサイクル募集などの掲示も募っており、地域コミュニティとしての役割を担っている。

②〔ボランティア活動〕

地域交流の一環として地元住民ボランティアの活用を促進している。「港区児童館のボランティア受入れマニュアル」が作成されており、ボランティアの受入れ目的や登録方法、職員の対応、活動の状況確認などを明確にしている。読み聞かせ(毎月)や親子ふれあい講座などはボランティアに支えられた企画となっている。館内に、顔写真付きでボランティア登録者(定期)を紹介し、協力者としてのボランティアの位置付けを明確にしている。児童館主催の祭りでは、民生委員や保護者、幼稚園や小学校(教師、PTA)、警察署など、約 100 名のボランティア協力を得、盛大なものとなっている。活動終了後にボランティアアンケートを実施し、改善への材料として活用している。

③〔関係機関との連携〕

今年度の港区支所改革の成果として、高輪地区の福祉施設交流事業が開催された。保育園や幼稚園、小中学校、NPO 法人とともに3日間に渉り展示や発表、出店などとともに、子ども達のダンスやバンドの発表が行われた。PTA 主催の祭りに児童館が出店したり、学校のプールで児童館の水上ゲームを主催するなど、日常的に近隣小学校と双方向の連携が行われている。同一建物の福祉会館との交流も多く、打ち水やそば打ち、避難訓練など世代を越えた交流となっている。さらに、町内会の運動会実行委員を務めており、地域住民とともに運動会の企画運営に参画している。地域や関係機関との相互企画は、年間 15 回程度あり、当児童館が地域の子育て支援の拠点となっている。また、年 2 回の地域懇談会では、児童館の施設運営方針や活動内容などを報告し透明性の高い施設となっている。

8 利用者本位の福祉サービス

3

① 〔意見箱と要望対応〕

受付と乳幼児のプレイルーム入り口の2ヶ所に意見箱を設置している。意見箱に寄せられた要望は、乳幼児保護者向けと一般向けの2ヶ所にわけ児童館の回答とともに掲示している。プレイルームのタイルカーペットが不衛生であるという意見からコルク張りの床に変更するなど、積極的に利用者意見を汲みながら改善を図っている。日常的な利用者意向の把握と児童館の改善への前向きな姿勢が功を奏し、利用者が要望をあげやすい環境ができている。利用者の利便性のみに偏ることなく、児童館としての使命と長期的な視野に立った影響を考え方針を明確にしていくことが望まれる。

② 〔事故報告書〕

事故報告書は、原因、対策とともに職員、区、保護者の3者それぞれの対応方法を時系列に記録する様式となっている。今年度、事故報告書の様式の見直しを行い、事故の経緯や対応策を明確に記録している。事故発生時には、事故報告書の記載内容を職員間で共有し、事故が苦情へ発展することがないように、職員の意思疎通を図ることで予防措置を講じている。

③ 〔個人情報保護方針〕

港区の個人情報保護方針に基づき、平成19年2月の館長会で区の個人情報保護規定を周知し、児童票など個人情報の扱いを明確にし始めている。登録カードなど利用者の個人情報を入手する場合には、情報の利用目的を口答で説明している。また、児童票などの扱いは、施錠付きキャビネットに保管している。今後は、個人情報保護方針の利用者への明示とともに申込書等への情報取得時の利用目的の明示が求められる。

9 サービスの質の確保

3

① 〔マニュアル整備〕

港区共通マニュアルとして、障害児受入れマニュアル、接遇マニュアル、ボランティア受入れマニュアルなどが整備されている。また、行事に関する起案書や事故報告に関する区への報告義務が明確に定められている。当児童館では、共通マニュアルの他に、「緊急時対応マニュアル」や「運営マニュアル」、「おもちゃ病院マニュアル」、「会議のあり方」などが作成されている。「運営マニュアル」には、遊戯室、屋上、工作室、図書室、受付など日常の職員配置に基づき、流れやルールが明記されている。今後、各部屋の役割など子ども達にとってどんな意味を持つのか、子どもへの働きかけも含め明記しても良いと思われる。

②〔活動の記録〕

学童クラブ、2階、遊戯室、工作室、屋上など部屋ごとの指導日誌に、日々の活動内容や子ども達の様子など特記事項を記録し、館長が随時確認している。館全体の来客や予定などの事務連絡は館日誌に記録している。中高生活動や乳幼児活動は、区統一の「行事報告書」に活動日ごとの実施内容を記載している。現在、日常的に多くの乳幼児が利用していることから、行事という位置付けのみでなく、乳幼児のみを焦点とした記録をつけることを考慮しても良いと思われる。

③〔子どもへの働きかけ〕

港区職員向けの「接遇マニュアル」が作成されており、児童館職員も接遇講習を受講している。日常的な職員対応は、サービス事業としての一般的な対応が行われている。児童館においては、大人だけでなく、子どもとの対応が重点となってくる。遊びだけでなく、“こころ”の発達のためには、どんな関わり方が必要なのか、そのためには、どんな声掛けやしかり方が必要なのか、児童館独自の「接遇マニュアル」を考慮しても良いと思われる。

10 サービスの開始・継続

3

①〔学童クラブの利用方法〕

学童クラブ入会申込みは、毎年1月末から2月初めにかけて区内の全学童クラブで直接、受付している。入会申込書に就業証明書を添え利用したい学童クラブに直接申込む。港区では、学童クラブ児童選考に漏れた場合も、準学童として学校から直接児童館に来る制度を設けており、ほぼ需要を満たしている。当児童館では60名の定員に対して1割までの超過受入れを行っており、現在、待機児対象者はいない。利用者アンケートでは小学4年生以上の学童受入れを求める要望があげられており、学童に対する需要と信頼が比較的高いことがうかがえる。当児童館では小学4年生以上もOKカードに登録し学校から直接児童館に来ることが可能となっている。

②〔一般の利用方法〕

4、5月には、一般来館者の「登録カード」を作成し、子ども達の連絡先を把握している。通常は、受付で学年ごとの受付簿に名前を記入し受付が終了する。現在は、退館時の把握は行っていない。近隣小学校の入学説明会に児童館紹介の時間を設け、児童館職員が直接保護者に児童館の目的や利用方法などを説明する。一般児童が始めて利用する場合は、児童館の目的や利用方法、レイアウトなどを明記したリーフレットを渡し、日常的に利用している他の子ども達に案内を依頼し、友達を作りやすくしている。

③〔企画への申込方法〕

乳幼児プログラムは、登録制で常時申込を受付けている。初めて利用する場合、リーフレットや乳幼児プログラムのお知らせを渡し、館内を案内する。その他の単発行事の申込みは、行事案内を通して募集し、募集中の企画を受付のホワイトボードに明示している。しかし、館内全体には、企画の募集や遊び方などの掲示物が比較的少なく、今後、子どもに発信する掲示物の工夫を考慮することが望まれる。

〔事業評価〕 サービス面

1 遊びの環境整備	3
<p>①〔ハードの活用方法〕</p> <p>利用者アンケートでは、児童館スペースにおける利用者の多さをあげる声が多く寄せられている。当児童館は、2階と3階、そして屋上とわんぱくルーム（1階乳幼児スペース）となっている。2階ホールの中央にトランポリンがあり、2階の主要なスペースが“動”の場として固定化されている。3階の遊戯室、集会室、廊下（一輪車場）、そして屋上も含め館内のほとんどが“動”の場所となっている。工作室や図書室など“静”の場所が比較的少なく、のんびりする場が限定されている。4つ程の丸テーブルしか置けない狭い図書室は、カードや盤ゲームをする子ども達でにぎわっており、読書をする雰囲気とは言いがたい。スペースによる制約が影響し遊びが固定化され、より一層子ども達の居場所が集中する要因となっている可能性がある。集中力や創造力をかきたてる“静”のスペース確保に検討の余地が残されている。</p>	
<p>②〔館内のルール〕</p> <p>今年度4月からごみ持ちかえりキャンペーンを実施、館内ゴミ箱の撤去と紙パックやペットボトルの回収を行っている。館内に持ち帰りキャンペーンの協力依頼を掲示し協力を促している。乳幼児は1階のわんぱくルーム、一般利用児は、2階図書室で昼食を摂ることが可能となっている。また、2階の長いすがおやつコーナーとして、常時飲食可能な場所となっている。しかし、おやつコーナーが、館内の限られたくつろぎスペースでもあり、一般利用児のゲームコーナーと化している。今後、全体のスペース活用と合わせて検討の余地があると思われる。その他には、ルールはあまり設けておらず、日常的に乳幼児と小学生の交流や一般利用児と学童クラブ児の自然な交流が行われている。</p>	
<p>③〔部屋点検と清掃〕</p> <p>部屋ごとに閉室時のチェックリストを作成し、毎日備品の整備状況などを部屋担当（月単位）が確認している。必要に応じて、注意事項を明記し、翌月の担当職員に送りを行っている。館内が、比較的清潔に整備されているのはその効果と思われる。しかし、学童クラブ室では、ランドセルがいくつも散乱していた。一事例に過ぎないとは思われるものの、子どもへの“しつけ”を意識した働きかけについても、職員間で一度検討しても良いと思われる。</p>	
2 乳幼児と保護者への対応	3

①〔乳幼児サークル〕

月齢に応じた4クラスのサークル活動を、それぞれ月2回程度実施している。6ヶ月までの乳幼児には、手遊び、ベビーマッサージなど親子との関わりを意識したプログラムを行っている。6ヶ月～1歳には、楽器作りや子育て相談、1歳～2歳、2歳～5歳は製作活動や散歩など月齢に応じたプログラムを、季節行事を絡めて企画している。その他、月1回の創作活動(おもちゃっかクラブ)、大型遊具やパネルシアタ遊び(ちびっ子広場)などを実施し活動に変化をつけている。また、栄養士や保健師の育児相談なども取入れながら幅広い活動を行っている。

②〔利用者ニーズ〕

一般向け行事案内の他に、今年度から新たに乳幼児向けの行事案内を作成している。企画のお知らせだけでなく、毎月職員が持ちまわりで掲載記事を担当し、おやつ作り方や童謡の紹介など子育てへのアドバイスを掲載している。時には、要望への回答なども掲載し、館からの情報発信を行っている。乳幼児の活動拠点である“わんぱくルーム”や“プレイルーム”には、新聞の切抜きや専門誌など育児に関する情報を展示している。

③〔乳幼児スペース〕

1階のわんぱくルーム、3階のプレイルームが主な乳幼児スペースとなっている。プレイルームにはベビーベットやカーテンで仕切った授乳スペースを用意し、明るく居心地の良い雰囲気となっている。プレイルーム(3階)では飲食禁止となっており、乳幼児の飲食はわんぱくルーム(1階)に限られている。立地条件の良さから乳幼児の昼食場としての利用や一日滞在型が増加している。以前は、2階図書室を乳幼児の昼食の場として提供していたが、食べ遊びが増え昼食時間が明確になりにくく、現在の方式に変更している。児童館としては、親ばかりではなく、子ども自身が片付けやルールに興味を持つような工夫が必要となっていると思われる。

3 小学生への対応(核となる児童館活動)

4

①〔多岐に渉る企画〕

科学(アイス作り)、工作(紙、木工、陶芸)、自然(観望会等)、運動、料理、音楽、映画、書道などバランスを意識した企画作りが行われている。また、毎月の親子ふれあい遊び講座や大人向け製作講座など、母親ばかりではなく父親をも企画に巻き込み子どもの育成環境の充実を図っている。室内行事だけにこだわらず多摩川での土手すべりや凧揚げ、羽根木公園、地域オリエンテーリング、近隣公園での運動会、キャンプやバスハイクなどほぼ毎月外出行事を企画している。また、盆のおはぎ、節分の太巻きなど季節に合ったメニューを企画の中に効果的に組み入れ、深みのある企画内容としている。ユニホックやリズムダンス、一輪車、ローラーブレード、ボクササイズ、吹き矢、スポーツチャンバラなどは専門講師を招いて実施している。

②〔クラブ活動など体系的企画〕

単発の企画だけでなく、年間を通した体系的な活動を行っている。グループ活動としては、金魚の飼育や調査研究を行う“水槽生物部”、栽培したケナフでの紙すきと研究報告や野菜栽培を行う“村人さん”など各プログラムを関連付けて実施している。その他、毎月料理を楽しむ“クックDO”クラブもある。また、日常のゴミ箱廃止運動やお祭りでのポイント方式のマイパック活動など、形式的なエコクラブ活動ではなく日常生活に応用できるよう活動内容を工夫している。

③〔日常の体験〕

日常の遊び道具を、受付で保管し貸出している。遊び遊具を写真付きアルバムにし、子ども達が写真を見ながら選択し利用する。しかし、館内には、日常的な遊びのヒントとなる情報提供が比較的少なく、ハードの固定化とともに変化をつけにくい傾向にある。子どもの発想を引き出すよう、どのような遊びがあるか掲示することを工夫しても良いと思われる。また、児童健全育成のためには、楽しさだけでなく忍耐力や集中力を養うことも必要である。多くの子ども達が集まる児童館(学童クラブ)だからできる役割もあると思われる。

4 中高生への対応

3

①〔中高生の企画〕

第2、4水曜日は、午後8時まで開館時間を延長し中高生だけの活動時間としている。2名の職員がローテーションで遅番を勤め、中高生タイム(『e-time タイムズ』)の活動を担当している。卓球、バスケット、ビリヤードなど軽食付きで利用することができる。中高生向けの行事案内(『e-time タイムズ』)を毎月発行、近隣中学の全校生徒に配布している。今後は、企画内容や具体的な活動イメージを伝えられるような表現方法をより一層工夫することが望まれる。

②〔中高生の利用状況〕

通常の開館時間は10時から18時となっており、小学生でごった返した館内には平日の中高生利用者はほとんどいない状態となっている。土曜日や施設開放の日曜日など学校の無い日の利用が主となっている。平日の中高生利用を増加させるためには、のんびりできる自由なスペースの増加を検討しても良いと思われる。また、どんな中高生に利用して欲しいのか、具体的な利用者層をイメージして企画作りをすることも一考に価する。

③〔利用者増への工夫〕

都心の中心地である地域性により地元小学校から地元中学への進学者はかなり少なく、小学校からの継続利用が難しい環境となっている。しかし、地元中学の生徒数も標準的であり、立地や建物の整備状況から中高生の潜在的需要は十分あると思われる。中高生の気持ちを繋ぎ止める固定職員の存在や青年を意識した活動内容など中高生の利用者を増加する工夫は、まだ残されている。

5 利用者からの相談への対応

3

①〔専門職による育児相談〕

毎月1回、民生委員が訪れ、子ども達と遊びながら保護者との会話を通して育児相談を行っている。また、サークル活動の一環として、栄養士による離乳食講座、歯科衛生士による口腔衛生講座、保健士による育児相談などを行っている。入り口や受付付近に掲示した児童館の目的にも相談対応を明示し、相談業務を表明することでより一層相談が可能な環境を作り出している。また、「子どもへの暴力防止(Child Assault Prevention)」講習(年1回)をグループワーク形式で取入れ、問題拡大への予防処置を図っている。

②〔日常的な相談対応〕

学童クラブの保護者を対象として年1回個人面談を行っている。面談の記録を、日常の様子や各種相談の記録などと合わせてファイリングし、子どもの状態が時系列に捉えられるように工夫している。その他、行事や迎え、そして、我が子の問合わせなど日常的に保護者との関わりが多く、相談しやすい環境を作っている。年2回、小学校担任との情報交換会を行っており、学童クラブおよび一般担当職員と教師が顔合わせをし、それぞれの活動場所での子ども達の様子など情報交換を行っている。日常的な情報収集が、相談を適切に判断できる下地作りに役立っている。

③〔複雑な問題を抱えた児童への対応〕

児童館前の主要道路は近隣住民の日常的な活動ルートとなっており、子ども達や保護者が通りがかり、職員と挨拶を交わすことが多い環境となっている。日常的な会話により予防措置を講じている可能性があり、現時点では重大な問題を抱えた児童はあまり存在しないということであった。単に問題児というレッテルを貼るのではなく、子どもや保護者の様子から状況を判断しながら解決に向け相談に応じている。過去の事例では、子育て支援センターや学校、児童相談所、民生委員や児童委員などとの連携が円滑に行われている。

6 障害児への対応

3

①〔障害児受入れ体制〕

区の方針として小学1年～3年の学童クラブ児童だけでなく、中学生まで受入れ可能となっている。保護者と児童館の役割分担を明確にし、区統一の「障害児受入れマニュアル」を作成している。受入れに際し「生活状況調査書」を作成、主治医や緊急連絡先とともに個々の児童の身体面、生活面や注意事項を把握し、連絡帳等で保護者と連携を図ることと定めている。学童クラブで障害児利用があった場合、直営児童館の障害児利用者数を区が把握し、自動昇降機の設置や非常勤職員の配置など受入れに必要な要素を、ハードとソフトの両面から対応できる体制が整えられている。

②〔専門的知識の研修体制〕

障害児の入会があった場合、専門医による巡回指導が行われる。専門医が児童とともに一定時間を過ごし、個々の児童の障害特性を把握、職員に援助方法を指導する。様子観察や指導内容を「巡回指導記録」(区統一書式)に記録、指導を受けた職員名を明記し、確実な支援に繋がる体制を整えている。

③〔現状の受入れ状況〕

現在のところ当児童館では、学童クラブや一般利用も含め日常的な障害児の利用はほとんどないということであった。車椅子等の障害児の利用希望があった場合は、同一建物である福祉会館のエレベータを利用して入館することができるという話であった。職員の平均勤続年数は、17年となっており、他施設で障害児の受入れ経験者も多く存在することから、比較的円滑な受入れが可能であると予測される。

7 地域の子育て環境づくり

3

①〔複合施設としての連携構築〕

来年度の活動目標の一つとして福祉会館との交流を掲げる予定である。現在も交流企画は行われているものの次年度からは、世代の異なる利用者層の特性を生かしてそば打ちや七夕などの行事を共同企画で実施する予定となっている。高齢者と児童との交流を目指した区の方針を追従する目標となっており、高齢者と児童のそれぞれの特性を確保した上で、相互交流の機会を積極的に構築し、世代間を越えた自然な交流を目指している。

②〔学校など関係機関との共同体制〕

総合支所中心に町内会と一体となり夜間パトロールを実施、把握した危険箇所を一覧表にまとめ関係機関に配布し注意を呼びかけた。活動目標の一環として昨年度は、子ども版地域安全マップを作成、夕暮れを含め何回かにわたり、子ども達が地域探検をしながら自分の感覚を通して危険箇所を把握し、地域安全マップを作成した。今年度は、大人版地域安全マップを作成し、親子ともども地域の危険箇所について情報共有ができるよう図っている。安全マップ作りを単なる行事としての捉えでは無く、利用者自身が身を守るすべとして活用できるよう企画のあり方を工夫している。

③〔地域の要望により設立された児童館〕

当児童館は、地域住民の要望により設立された経緯を持っており、児童館運営に関する地域の関心の高さと協力体制がうかがえる。白金台駅から徒歩1分という立地の良さから遠方の利用者も多く、保護者の利便性を高める利用者ニーズが多くなっている。その一方、心身ともに健全な子どもに育つためには、どのような経験や人間関係が必要なのか児童館の方針をより一層明確にしていくことが必要であると思われる。

8 広報活動

4

①〔行事案内の作成〕

今年度から一般、中高生向けの行事案内の他に、乳幼児の行事案内を毎月作成、情報発信に力を注いでいる。乳幼児向けの行事案内『ちびっこワンパクくん』は、近隣の幼稚園や保育園などを通して全家庭に配布している。一般向け行事案内『ワンパクくん』は、近隣小学校の全校生徒に配布、中高生向けの『e-time タイムズ』は、近隣公立中学の全校生徒に配布している。その他に、民生委員や児童委員、町内会などの関係機関にも配布している。学童の広報誌は、2、3ヶ月に一度発行し、子ども達の様子や活動内容、保護者投稿などを掲載している。

②〔行事案内の情報〕

毎月の一般向け、乳幼児向け行事案内は、職員が持ち回りで日常の子ども達の気になる点や子育てに関する時勢などを掲載している。児童館の方針や職員の子育てへの考え方を発信する場となっており、利用者アンケートでも高く評価されている。今度は、日常の活動状況を伝えることをより一層意識しても良いと思われる。

③〔その他の広報媒体〕

区の児童館案内のホームページには、一館ごとの事業案内が掲載されており、毎月の企画内容を紹介している。その他、当児童館の所管である高輪支所のホームページに、児童館の活動状況を写真付きで掲載し、児童館の一覧紹介や関係機関を掲載した児童館案内の小冊子を作成している。区内の児童館職員が持ちまわりで、保健所の検診時に児童館の紹介を行っており、児童館全体の活用促進を図っている。また、施設概要や館の目的などを明示したリーフレットを作成している。