

江東区東雲児童館

第三者評価 報告書

評価機関 総合システム研究所株式会社

I

概要

1. 実施の目的

江東区東雲児童館の利用者サービスを向上し、適切な管理運営を行う目的とした第三者評価を実施する。

2. 評価日程

	実施日
職員説明会	2014年10月24日
職員調査	2014年10月24日～11月10日
経営層による自己評価	2014年10月24日～11月15日
利用者調査	2014年10月31日～11月15日
訪問調査	2015年1月13日

3. 評価機関

総合システム研究所株式会社

〒105-0014 東京都港区芝 2-8-18 Tel 03-5439-5035 Fax 03-5439-5036

- ・ 横浜市指定管理者第三者評価機関 : 認定番号 18-18
- ・ 東京都福祉サービス第三者評価機関 : 機構 10-204

4. 総評として

江東区東雲児童館は、公益財団法人東京 YMCA（以下、「東京 YMCA」）を指定管理者として管理運営を行っている。東雲エリアには、東京 YMCA が指定管理者または業務委託として運営を行っている保育園等の子ども関連の施設が複数存在し、地域の子育てを支える役割を担っている。

江東区東雲児童館は、平成 25 年度に大きな改修工事を行った。指定管理者として、誰でもトイレや簡易シャワーの設置などの要望を江東区に提出をし、実現をした。改修後は、施設がきれいになったことで、乳幼児を連れた保護者の来館が順調に増え、子どもたちもよりよい環境で過ごすことができている。

江東区東雲児童館には、大きく 3 つの事業がある。学童クラブ、小中学生を対象とした一般来館、乳幼児向けの子育て支援である。学童クラブは、近隣にある東雲第二学童クラブおよび東雲第三学童クラブと連携し、合同事業を企画したり、東雲エリアとしての課題を共有する会議を定期的に設けている。小中学生を対象としたプログラムについても、季節ごとの行事やキャンプなど、様々な内容を取り入れている。今年度は、年齢の高い子どもが参加しやすいプログラムを新しく実施するなど、課題に応じたプログラム編成を心掛けている。乳幼児向けの子育て支援については、保健師による子育て相談やベビーマッサージなどのプログラムを提供している。江東区東雲児童館に来館し、プログラムに参加することで、保護者同士の交流が生まれている。乳幼児の保護者がより児童館での時間を楽しく過ごせるようにと、職員の発案により、平日昼間の集会室の利用や時間を限定して持参した食事ができる場所を提供するなど、利用者ニーズに柔軟に対応をしようと取り組んでいる。

学童クラブにおいては、年間の指導計画書に基づき、活動をしている。学童クラブを担当する職員間では 1 日 2 回の打合せにより、子どもの情報を共有している。児童館内の活動だけでなく、地域の高齢者施設へ訪問し、子どもたちが歌やダンスを披露するなど、地域交流の機会も設けている。

今後、よりよいサービスを継続して提供するために求められるものとしては、各事業における計画と記録の充実、組織としてのサービスを安定して提供するためのマニュアル等の仕組みづくり、感染症予防や災害発生時を想定した館内の環境整備の徹底があげられる。

平成 26 年度の施設目標として掲げている「地域から必要とされる児童館」「居心地の良い児童館」「人と人をつなげる児童館」が実現できるよう、取り組んでいる。地域の子育て関連施設の情報を収集し編集した情報誌を発行、異世代交流や地域交流を目的としたイベントの実施など、子どものための児童館という目的だけでなく、子どもを中心とした地域の居場所となるように計画的に活動をしている。

II

評価結果

評価項目

カテゴリー1 リーダーシップと意思決定
カテゴリー2 経営における社会的責任
カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4 計画の策定と着実な実行
カテゴリー5 職員と組織の能力向上
カテゴリー6 サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1 サービス情報の提供
サブカテゴリー2 サービスの実施(学童クラブ等)
サブカテゴリー3 サービスの実施(乳幼児・子育て支援)
サブカテゴリー4 サービスの実施(学童クラブに入会していない小学生・中学生)
サブカテゴリー5 地域連携、子育てネットワークづくりと活動支援
サブカテゴリー6 プライバシーの保護等、人権の尊重
サブカテゴリー7 東雲児童館業務の標準化
カテゴリー7 情報の保護・共有
カテゴリー8 カテゴリー1～7に関する活動成果

項目の内容

「東京都福祉サービス第三者評価」における認可保育所の評価項目をベースに江東区東雲児童館の条例等を踏まえて項目を作成した。

組織マネジメント分析

カテゴリ-1 リーダーシップと意思決定

江東区東雲児童館の目指すべき方向性を「こどものおうこく しのめじどうかん」というキャッチフレーズに込めている。このキャッチフレーズは、利用者に配布する児童館だよりの名称にもなっている。指定管理者である東京 YMCA では、子どもの事業において、4つの価値を大切にしており、東雲児童館においても職員はその方針を心掛けている。子どもたちの豊かな成長を願う上で必要な価値として、思いやり、正直さ、責任感、尊敬心を掲げている。

東雲児童館としての年度目標を作成している。毎年2月に来年度の目標について、職員から意見を聞き、第三者評価の受審結果も参考にしながら、館長が目標を決定している。平成26年度の目標は、「地域から必要とされる児童館」、「居心地の良い児童館」、「人と人をつなげる児童館」という3つの柱となっている。年度目標は、職員がいる事務室に掲示をし、いつでも確認できるよう工夫をしている。

東雲児童館における経営層とは、館長と主任の2名を指している。館長と主任の間では、業務分担がなされている。事業内容だけでなく、金銭管理、労務管理についても館長と主任の間で役割が分担されている。ただし、役割が一目でわかるような書式は整備されておらず、職員に対しても口頭で説明をしている状況である。

東雲児童館の事業は、学童クラブ、一般児童、乳幼児と大きく3つの事業部門に分かれており、それぞれにリーダーを配置している。一般児童、乳幼児については、各職員と主任が中心となり、毎月のプログラムを検討、決定をしている。学童クラブについては、子どもたちの受入前の11時30分と帰宅後の18時30分にミーティングを行っており、1日の打合せと振り返りを行っている。また近隣の学童クラブである東雲第二学童クラブ、東雲第三学童クラブと合同で行われる3学童連絡会を隔月で実施している。3学童連絡会は、学童スタッフが全員参加するものであり、合同プログラムの検討や共通する課題についての話し合いが行われている。

東雲児童館として、職員が全員参加する職員会を月に1回実施している。職員会では、東雲児童館として大切にしている方針などを振り返る時間を設けている。

カテゴリー2 経営における社会的責任

職員は東京 YMCA に入職する際に、公共サービスに従事する者として守るべき法・規範・倫理等に関する説明を受けている。昨年度は、セクシャルハラスメント研修に職員全員が参加している。子どもの尊厳を守る取組みをテーマとした研修にも職員が参加している。公共の施設を運営する立場として、平等・公正であること、事業の継続性を確保すること、更改性を保つことが大切だと、館長から職員に伝えている。

東雲児童館の情報は、ホームページで公開している。平成 26 年 4 月にホームページを全面的にリニューアルしたことにより、乳幼児・子育て支援や小中学生のプログラムがさらに詳しく伝わるようになった。今回の第三者評価の結果は、利用者に対しても公表することを検討している。また児童館だよりは、施設内で配布するだけでなく、近隣の関係施設にも積極的に配布をしている。

ボランティアについては、希望があれば受入を行っている。ボランティア希望者に対しては、館長が面接を行い、その際にボランティアを行う際の姿勢について説明をしている。安全面を考慮して、デイキャンプや児童館でのお祭り等の行事に参加をしてもらっている。ボランティアや実習生に対しても、個人情報の取扱いについては、書面と口頭で説明をしている。

地域との連携については、年に 1 回の地域連絡協議会に出席をしている。東雲エリアの民生児童委員、幼稚園・保育園の園長、小学校・中学校の校長、青少年委員が出席している。会議では、地域の安全を中心に情報共有を行っている。

子どもが利用できる近隣施設である江東区児童・高齢者総合施設グランチャ東雲と連携をしている。グランチャ東雲の運営管理も東京 YMCA が行っていることもあり、地域ニーズやそれぞれが展開している事業内容について、情報交換を行っている。事業や対象者の重複を避け、地域のより多くの子どもたちが活動できるように、2 つの施設で取り組んでいる。

学童クラブでは、地域の高齢者施設を訪問し、交流の機会を設けている。訪問時には、子どもたちが自分で考えたものを発表しており、歌や創作ダンスを披露している。乳幼児・子育て支援の観点では、東雲児童館が情報収集をし、編集発行をしている「東雲・有明 子育てひろば情報」というお便りを作成している。東雲児童館を利用する子育て世代の保護者が、東雲エリアの情報をたくさん知ることができるようにと、東雲児童館が各施設に連絡をし、毎月の活動内容等の集約をしている。お便りは、東雲児童館内に設置され、いつでも利用者が手にすることができる。

カテゴリー3 利用者意向や地域・事業環境の把握と活用

東雲児童館には、利用者がいつでも施設への意見や要望を伝えることができるご意見箱が受付前に設置されている。学童クラブでは、家庭との密接な関わりが必要であることから個別面談を実施しており、保護者の意見把握に努めている。またホームページを充実させたことで、情報が伝わりやすくなり、利用者からの問合せが減っていると感じている。

利用者から職員に直接伝えられた意見や要望は、内容に応じて、館長に伝えられ、対応をしている。具体的な意見としては、「プログラムに申し込んだが、入れない」、「忘れ物が見つからない」などの意見が上がっている。その都度、メモなどで残しているが、決まった書式や記録として残す仕組みとはなっていないため、振り返りを行うことが困難となっている。

職員間での情報共有としては、一般児童・乳幼児の職員は、職員が最も多く出勤している昼の時間帯に昼礼を行っている。一日の流れや確認事項等、利用者の意見も含めて、情報共有をしており、ノートによる申し送りも活用している。職員の発案で、サービスの向上に繋がったものとして、乳幼児の集会室の利用や図書室のランチ利用を許可したことがあげられる。これらは、職員が施設内での利用者の姿から利用者の潜在的なニーズを抽出し、実現させた取組みとなっている。平日の乳幼児・子育て支援の需要が高いこと、土日は小学生の需要が高いことを把握しており、今後のプログラムや施設利用のあり方を検討している。

公共サービス事業や子どもに関する事業全体の情報収集については、東京 YMCA 内の月に 1 回の主任主事会議、四半期ごとの管理職会議、保育事業者担当者会議などに出席している。館長を中心に各会議に出席しており、内容については職員にも資料の回覧とともに、周知をしている。

地域ニーズの把握においては、東雲児童館が設置されている団地の自治会と連携をしており、東雲児童館のお祭りに招待するなどの交流機会がある。

江東区や子どもに関する事業について、多種多様なお知らせの掲示やチラシの設置を館内で行っている。東雲児童館として、取り扱う広報物は利用者にとって有益な情報であること、情報が陳腐化しないように広報物を放置しないなど、一定のルールを設けて取り組んでいる。

カテゴリー4 計画の策定と着実な実行

毎年、年度ごとの事業計画書を作成し、江東区に提出している。計画書は館長が中心となり作成しており、各プログラムの内容については主任と各事業の担当者が内容を検討している。事業計画書には、提供する事業内容だけでなく、職員の労働管理についての項目や研修や安全に関する計画についても記載がされている。

年度の報告書については、毎年4月に提出をしており、1年の振り返りを行っている。

毎年6月頃には、施設による自己評価を行っており、結果を江東区に提出をしている。自己評価は、江東区の様式に沿って実施しており、良いと思う点、改善する必要があると思う点を記入することで、客観的に振り返りを行うことができる。

各行事については、行事計画書・行事報告書を作成しており、反省点等を記録し、次年度の取組みに反映することができるようにしている。

学童クラブにおいては、出席・欠席率、継続率等の数値での把握を行っている。特に継続率を重視しており、継続率100%を目指している。

一般児童・乳幼児子育て支援の日常的なプログラムは、事業担当と主任が中心となり、検討している。今年度、利用が減少していると感じている年齢の高い小中学生がなるべく参加しやすいようなプログラムに取り組んでおり、サイエンスクラブを初めて実施している。

安全管理の面では、自衛消防隊を編成し、施設として避難訓練を実施している。避難訓練は、午後の時間帯に実施しており、子どもたちも一緒に参加している。地震や火災、津波等の状況に応じた避難訓練を行っている。感染症の予防については、アルコール消毒を施設に設置するとともに、児童館だよりもうがい、手洗いによる予防を伝えている。学童クラブで体調が優れない子どもがいる場合は、事務室内の昼のスペースで休息をとる等、配慮をしている。

施設の廊下には、季節やプログラムに応じた装飾物がされている。子どもたちが制作をしたものが多いのだが、掲示の場所によっては、避難誘導灯が見えにくい状況が懸念される。廊下の広さや天井の高さが限られていることもあり、掲示できる場所には工夫が必要であるが、初めて施設を利用する利用者にとっても、避難誘導がわかりやすいことを常に心がけることが求められる。

カテゴリ-5 職員と組織の能力向上

東雲児童館の職員の採用については、東京 YMCA の職員であれば、法人の本部により採用、配置がされる。その際、東雲児童館の職員として備えてほしい素質等の希望は、館長より本部に伝えられている。派遣等の職員の場合は、東雲児童館としての採用過程となる。

職員は、年間の個人目標を設定している。年に1回以上、館長と職員が個別に面談を行い、職員の希望や目標への取組み状況を確認している。非常勤職員についても、契約更新の2か月前に面談を行い、業務の振り返りや今後の希望等を話し合っている。

職員の個人目標とは別に、東京 YMCA 本部に職員が直接提出をする自己評価を行っている。館長が閲覧等をするのではなく、職員本人が自己評価を行い、異動の希望等も含め、本部に直接伝えられる仕組みとなっている。

東雲児童館で働く多くの職員が東京 YMCA における児童福祉職にあたる。児童福祉職の人事考課制度は、現在、成熟する過程にあると館長は考えている。

研修については、東雲児童館として職員に参加を促すもの、職員本人が希望するものの両方があり、積極的に受講できるように努めている。年度の事業計画内に、研修計画が立てられており、研修名、受講予定者、研修内容が記入されている。シフトの調整や勤務時間内での参加、交通費の支給等を行うことで、研修に参加しやすい環境づくりを行っている。研修後は、報告書を作成し、研修で配布された資料等も含め、職員間で回覧を行っている、また職員会議にて報告することで、職員間で研修内容を共有している。

現在の懸念事項として、一部のプログラム等が職員個人の手腕に頼っている面があり、組織としての経験値になりにくい点があげられている。計画類においても、準備段階の経緯や詳細が書かれていないこともあり、今年度は職員の配置換えが起きた際、引継が難しい状況が生じた。

カテゴリー7 情報の保護・共有

職員には、東京 YMCA が定める個人情報保護規程を閲覧させており、個人情報に関する誓約書を提出している。情報の内容に応じて、アクセスできる権限が定められている。個人情報が記載されている書類については、鍵のかかる棚で保管している。パソコンについても、個人情報を取り扱う学童クラブの情報については、学童クラブの担当以外の職員はアクセスができないようにしている。

館内での活動などで撮った写真については、児童館だよりなどで掲載をしてもよいかどうか、子どもや保護者に確認をしている。

受付には、本日利用する人が記入する名簿がある。氏名だけでなく、小学生であれば、氏名、学年、性別、居住地、小学校名を尋ねる欄がある。平成 26 年度から全区で利用者登録制度が始まり、利用者は登録をし、カードを発行する方式を導入している。受付にある名簿には、利用者本人に記入をしてもらうのだが、1 枚に複数人が記入できる様式のため、一定期間、記入済み用紙が受付に置かれていることになる。そのため、他人が記入された情報を目にすることが可能となっている。現在は、事務室にいる職員が受付に不審な人物等がないかどうか気を配っている。登録制の浸透と利用者の情報が不特定多数の目に触れることがないような工夫が求められる。

デイキャンプや学童クラブ等の遠足であっても、個人名簿は持ち出さないこととしている。何か連絡が必要な事態が起きた場合は、引率をしている職員は、まず東雲児童館の事務室に電話をし、連絡先等の必要な情報を聞くこととしている。館外活動の際に、名簿等の紛失が起きないように、配慮をしている。

開示請求については、これまで事例はないが、職員は自己判断をせずに館長へ連絡、館長は江東区と確認ののち、対応にあたるとしている。

サービスマネジメント分析**カテゴリー6 サービス提供のプロセス****サブカテゴリー1 サービス情報の提供**

東雲児童館の児童館だより「こどものおうこく」は、東京 YMCA が指定管理者、業務委託を請けている子ども関係の施設であるオリーブ保育園、キャナルコート保育園、グランチャ東雲、しのみめ YMCA こども園、東雲第二学童クラブ、東雲第三学童クラブに設置している。そのほかに、東雲小学校、有明小学校の全生徒に、児童館の情報を配布している。深川南部保健相談所、民生委員、自治会などの機関にも情報を提供している。

児童館だよりは、乳幼児用、小中学生用に分れ、子どもや日本語の理解が浅い方にも読めるように字の大きさに配慮し、漢字にルビをつけ、写真などを活用して、読む人の視点にたった見やすい工夫がされている。児童館だよりは、毎月 25 日を目安に、利用者、関係機関などに配布できるようにし、ホームページでも確認することができ、毎月、内容を更新している。ホームページでは、児童館だよりのコーナーがあり、乳幼児対象、小中学生対象のプログラム、月間予定表を確認することができる。ニュース一覧からは、児童館だよりの裏面にある記載している活動報告と同じ内容が掲載されており、子どもの活動の様子を写真で説明している。

学童クラブの保護者に対して実施をした区の利用者アンケートでは、学童クラブの居心地、利用しているの満足度、入会後の児童の様子の変化、学童クラブのスタッフについての意見を聞き、その結果は、学童クラブのホームページで公開をしている。

新小学1年生、学童クラブ新入会者、地域に引っ越しをしてきた方が見学に来ることがあり、全てのスタッフが対応できるようにしている。見学された方には、児童館だより、学童クラブに関する書類を渡している。東雲児童館で子育て相談を担当している保健師が、子育て家庭が利用できる施設として東雲児童館を紹介しているので、児童館で実施をしている子育て相談の機会に来館する親子の利用も見受けられる。

ホームページのリニューアルにより以前よりは減ったものの乳幼児の活動に対する電話の問合せは多く、プログラムや活動日程を説明している。東雲児童館を利用している子育て家庭のクチコミで児童館での活動などの情報が広まり、利用率が高まっている。

サブカテゴリー2 サービスの実施（学童クラブ・土曜きっずクラブB）

学童クラブの申込みは区が行い、区が入会者を決定している「江東きっずクラブB登録・学童クラブ児童募集事務説明会」の資料に詳細が記載されている。今年度は、10月に、区の文化センターで職員への説明会が行われ、2月に入会承認が決定されている。区より連絡を受け、学童クラブの入会決定をした新小学1年生～新小学3年生の児童、保護者を対象にした説明会を3月に行い、「学童クラブ案内」の資料に沿って理解を深める機会をつくっている。学童クラブの入会申込の際は、保護者の就労状況、入会申請書、調査事項報告書、児童の生活状況等調査表などを記載している。入会決定をした保護者は、区と児童の配慮が必要な状況を含め、入会審査に必要な事項を幼稚園、保育園、通所する施設などへ意見聴取することに対しての同意書を交わしている。

新入会の児童の個別の状況を把握するために、児童のアレルギーの状況を通っている小学校に確認している。保護者には、小学校に確認することの了解を得て、医師からの指示、学校での様子や対応などについて学童クラブの担当スタッフが直接、聞き取りをしている。説明会、保護者会、個人面談を行い、児童の様子の変化、状況を把握する機会もあり、学童クラブでの不安、新しい環境でのストレスなどを軽減できるように学童クラブ担当者スタッフが支援している。

児童の生活状況、保護者の就労状況などを記載する区の様式を活用し、保護者の勤務先などを変更した場合は、変更届を提出してもらっている。個人面談では、学童の生活について、児童の学校、家での様子などの保護者の意向を確認し、学童クラブ担当スタッフと共通認識をもっている。

日常と行事ごとのふり返りを学童クラブ担当スタッフが定期的に行っている。入会決定後に児童の人数や状況を把握した上で、学童クラブ年間指導計画案が検討されている。最終的な決定は、学童クラブ主任と館長が話し合い、年間指導計画が策定されている。年間目標と4期の月間目標があり、行事の時期、内容が計画され、天候、児童の様子などにより計画の見直しをしている。

学童クラブのある日は、児童が来館する前と、自宅へ帰宅した後に打合わせの時間をもち、学童クラブ担当者でその日の活動、児童の様子などを確認している。打合わせの内容は、打合わせ記録に記載し、不在の際は確認することができる。学童クラブの児童と家庭では連絡帳で情報共有し、毎月のお欠カレンダーには、休みの予定、帰宅時間などが記載されている。カレンダーには1ヶ月分のおやつ献立が記載され、事前におやつの内容がわかるようになっている。

サブカテゴリー3 サービスの実施（乳幼児・子育て支援）

ベビールーム（遊戯室）の環境は、夏は冷房、冬はホットカーペットを敷き、乳幼児が過ごしやすい環境を提供できるようにしている。ベビールームには滑り台が置かれているが、その配置場所には十分注意をしている。乳幼児が滑り台の階段を利用して室内のロッカーなどの高い場所へ移動してしまう危険もあるため、備品の置き場所、室内の危険な箇所を常に意識をした環境構成に努めている。利用者の月齢は常に幅があるため、乳幼児のどの年代が利用しても安全、安心な環境が提供できるように心掛けている。日本語がわからない利用者に対しては、英語ができるスタッフが対応し、利用したい人が英語の話せる友だちを同伴し通訳をしてもらいながら見学をする場合もある。

手洗い、うがいの必要性を保護者に伝え、保護者は玄関にあるアルコール消毒を利用している。ホームページでは、「風邪が流行しているので手洗い、うがいをして予防すること」を周知している。乳幼児、子育て支援の活動は、主にベビールームを活用している。子育てサロンのラッコクラスを実施する際は、0ヵ月～7ヵ月、8ヵ月～1歳児の月齢でわかれ、ベビールームとクラブ室（育成室）を活用している。クラブ室を乳幼児で利用する際の、感染症予防、衛生面での配慮は十分であるとは言えない。

年度の事業計画があり、各事業の目的、内容、実施時期が一覧表で確認することができ、子育てサロン、子育て特別プログラムなどは企画書により計画が立てられている。福笑いなどの正月遊び、節分の鬼のお面づくりや豆まき、ひな祭りなどの活動を通して季節の移り変わりや日本の伝統を体験できる機会がある。外部の専門性の高い講師によるベビーマッサージ、親子エアロビクスなど、様々な活動を提供している。子育て家庭の保護者を対象にした、母親のためのストレッチ教室もあり、日頃の子育てのストレスなどの軽減、気分転換の機会を提供している。

区の保健師から、子どもの健康、離乳食に関する話をする機会や栄養士からは離乳食など子どもの栄養、食生活に関する情報提供が定期的にされている。子育てひろば事業は、利用者からのクチコミ、ホームページを見て利用する人が多く、参加率も高くなっている。活動を通して、保護者同士がコミュニケーションできる機会や、終了後に児童館で食事をする保護者もあり、地域の子育て家庭の憩いの場所にもなっている。

約3年前より東雲児童館が中心となり地域の子育て家庭が利用できる施設、保育園などの情報を収集し、編集、発行している「東雲・有明 子育てひろば情報」は、地域の子育て家庭から好評を得ており、今後も継続して地域情報を発信していきたい考えがある。情報誌は、掲載している施設、保健所に提供され、必要な子育て家庭に配布されている。

公立保育園、小学校、児童館などによる地域連絡会が年に1度開催され、各施設の様子、保育園の取り組みなどの情報共有をしている。保育園の食育の取り組みの紹介もあり、無理をして食べない、子どもにとって食べることができない食材があるなどの説明がされている。子ども家庭支援センター、保健所などとの連携もあり、問題を抱えている家庭や配慮が必要な子どものケアの方法などについてのアドバイスや、情報の共有がされている。

サブカテゴリー4 サービスの実施（学童クラブ等に入会していない小学生・中学生）

小学生の利用は学童クラブに所属している児童が中心となり、中学生は性別によって利用目的が異なっている。男子中学生は、館内のあるマンガや卓球などの身体を動かすことに興味をもち、女子中学生は部活動が終わったあとの話をする場所、勉強をする場所として利用している。中学生は、長期休業日の利用は多いが、平均して一日0人から5、6人の利用となり、待ち合わせなどで利用していることも多く、館内の活動を目的とした利用は少なくなっている。男子の小学校高学年、中学校の子どもに対しては、男性スタッフが言葉がけや活動の様子を見ながら、子どもの様子を見守っている。援助、支援が必要な場合、相談したいことがある場合は、児童館事業を担当している男性スタッフが話に応じている。

児童館での事故、けがなどがあった場合は、家庭に連絡をして、状況の説明をしている。現在、家庭と連携が必要な小学生、中学生の利用はないが、区の保健師、保健所、家庭支援センターなどの関係機関とは日頃より連絡を取り合い、状況に応じて相談ができる体制を整えている。

年度の事業計画では、児童館事業の目的、対象、内容、実施時期、経費などの計画が一覧表で確認することができる。小学校の高学年を対象としたプログラム、居場所づくりの充実を図るために「こどもサイエンスクラブ」が2ヵ月に1回計画され、簡単な科学の実験や自然観察を通して科学の楽しむ活動が行われている。「こどもサイエンスクラブ」は集客のことも考え、対象を小学1年生からとし、参加できる対象の幅を広げて対応している。中学生のみが主体的に関われる集団活動は実施されていないが、小学生から対象の活動の中で対応している。

人気の高い集会室の種目別利用時間は、小学生、中学生の意見を参考に話し合いをもち、スタッフが最終的に決定している。意見の言えない子どもに配慮し、人気のあるドッジボール、卓球などの日程と利用できる日が少ない一輪車などを組み合わせるなど、子どもの意見を尊重して検討がされている。

サブカテゴリー5 地域連携、子育てネットワークづくりと活動支援

団地の1階スペースにある児童館ではあるが、出入口で近隣の住民と会うことがほとんどない。団地内の公園などを利用した際には、顔見知りの方には積極的に挨拶をするように心掛けている。

児童館まつりの実施にあたっては、自治会長、地域連絡会に参加している施設に招待状を配布している。今年度は、約350名の児童館利用者、地域の方の参加があったが、小学生以上の子どもが保護者と一緒に参加する姿は見られなかった。希望した子どもたちが事前の準備、ポスター作成、飾り付けなどを行っている。例年、民生委員の方による折り紙など、地域の方にコーナーを担当してもらっている。

東雲学童クラブ、東雲第二学童クラブ、東雲第三学童クラブの合同プログラムは、年に2回程度実施されており、「水でっぼう大会」やお正月遊びなどを行っている。隔月で学童クラブを担当するスタッフ会議などもあり、スタッフ間の交流が行われている。

法人が指定管理を受けているグランチャ東雲のボランティアサークルによる読み聞かせ、子ども、保護者の心をほぐす手遊びの活動が、東雲児童館でも行われている。ただ同じ内容を行うのではなく、例えば読み聞かせの場合、グランチャ東雲では乳幼児を対象に、東雲児童館では小学生を対象に行うことで、地域の多くの子どもが参加できる仕組みを協力して整備している。法人のもつ社会体育保育専門学校の学生、大学生のボランティアの受入れもしており、児童館、学童クラブの活用の援助をしている。中学生の職業体験を受け入れ、学童クラブの児童の年齢に近い立場からの関わりがもたれている。

さすまたなどの不審者対応や避難用具などを用意し、利用者の安全の確保に努めている。館内を明るく雰囲気演出するために季節感を味わうことができる装飾が施されているが、一部、避難誘導灯が見えにくい場所がある。消防法などを厳守し、子どもや保護者にとって安全、安心な環境づくりを踏まえた、館内装飾が求められる。

サブカテゴリー6 プライバシーの保護等、人権の尊重

児童館で扱っている個人情報に関しては、学童クラブは学童クラブ案内にて、写真、名前の掲示などに関して不都合な場合は事前に申し出てほしい旨を明示している。そのほかの子育て支援事業、小学生、中学生などの事業は、活動ごとに掲載について口頭で確認をしている。ホームページでは、児童館では、日常の様子を館内掲示、東雲児童館の機関紙「こどものおうこく」などに紹介をし、子どもの写真を掲載することがあり、望まない方は事前に児童館までの申告してほしいことを周知している。口頭での確認では十分とは言えず、また、不特定多数の方がホームページを閲覧できる状況もあり、子どもの人権、情報の取扱いに関しては、再度、見直しが望まれる。学童クラブの児童のアレルギー、健康状態に関して、学童クラブ担当スタッフが通っている小学校に確認することの同意書をとっている。また館内で食育や食事を伴うプログラムを実施する場合は、保護者に対して、電話または書面にてアレルギーに関する確認を行っている。

乳幼児のプール遊びなどでは、乳幼児は水着、水遊び用のオムツなどの着用し、日除けおよび高層階の住民の視野を遮るためのテントを立て、公園や通行人からの視野を防ぐための幕をはり、子どもの羞恥心、人権への配慮をしている。

YMCA が掲げる子どもたちの豊かな成長を願う上で必要な価値として、思いやり (Caring)、正直さ (Honesty)、責任感 (Responsibility)、尊敬心 (Respect) の4つの価値を大切にし、一人ひとりが自分を大切にするとともに、自分以外の人、物、そして自然などを思いやる生き方を身につけることを願い実践している。外国籍の子どもに対しても、東京 YMCA の価値観を共有し、誰でも平等に受け入れる気持ちを持ち、子ども同士の関係の中でも分け隔たりのない関係がつかれるようにスタッフは支援している。

虐待、育児困難家庭に対する支援などは地域関係機関との連携による体制を整え、組織として予防、再発防止に努めている。職員や利用者に対する虐待防止、育児困難家庭への支援などの理解が深まる取り組みについては、今後の課題であると思われる。

サブカテゴリー7 東雲児童館業務の標準化

児童館の業務に関する防災関係、保健衛生、個人情報保護と情報セキュリティ、食物アレルギーなどのマニュアルが整備されている。また、学童クラブの入会、館内の清掃、児童館だよりの発行手順などの細かい業務に関するマニュアルも整備されている。

病欠、産前産後休暇などにより業務を引継ぐ場合は、職員会議、事業ごとの打合せなどにより情報共有はされている。しかし、業務内容が把握できる計画、記録の保管が十分とは言えない。各スタッフの経験、スキルにより質は保たれているが、児童館組織としての質の高いサービスを提供するためには、業務にあたっての基準書、手引書の整備が求められる。

新たに採用されたスタッフに対しては、年に2回の東京YMCA 児童・保育事業部が主催する研修に参加している。東京YMCAの保育について学ぶ機会があるが、児童館の業務に関する内容は経験のあるスタッフから口頭で説明が行われている。保護者の対応については、館長を含めた職員間で事前に対応方法を相談、確認したうえで、保護者と日頃から関わりがあるスタッフが対応をしている。

児童館業務、学童クラブ業務の標準化を図る取り組みや、スタッフの質の向上に向けた取り組みなどは、今後の課題であると考え。児童館業務に添った館内での研修、OJTにより、スタッフのレベルをある一定に保つことが求められる。

カテゴリー8**前年度と比べての活動成果について**

施設の改修についての要望を江東区に提出をし、平成 25 年度は中規模の改修工事が行われ、平成 26 年度は新しい環境での活動となった。改修工事の内容は、これまで使用する機会がなかった身体障がい者用のトイレがあった位置には、新しくシャワールームを設けることで、子どもが嘔吐等により衣服が汚れてしまった際に、使用できるようにした。既存のトイレ内に隣接して誰でもトイレを設置し、障がい者だけでなく、子育て中の保護者でも利用できるようになった。全体的にバリアフリー化が進み、施設そのものがきれいになったことで、乳幼児の利用者が使いやすくなり、利用の増加に繋がっている。

改修工事中に、仮施設の敷地の舗装の状態がよくないため、ベビーカーが動きにくくなったり、工事業者が誤って残すべき備品を破棄されてしまったりと思わぬ事態が生じた。東雲児童館として敷地の整備のために砂利や砂入れを購入し、職員自らで整備をするなど、当初の計画では想定していなかった費用などが発生したが、利用者サービスの向上のために工夫をして取り組んでいる。

施設の改修とともに、ホームページの充実化も行った。その結果、特に乳幼児の保護者に情報が伝わりやすくなり、利用者からも好評である。

異年齢交流および地域とのつながりを目的として、今年度は敬老の日に開館をした。児童館だよりにおいても、祖父母との来館を歓迎するメッセージを掲載している。

平日の乳幼児の利用が多く、小学生の利用は土曜日に集中してきていると感じている。東雲児童館として、今後、プログラムや施設利用の対象やその比率をどのように考えるべきか、職員配置も併せて検討をしている。

本第三者評価に関する評価項目、分析、報告書等の著作権は、
総合システム研究所株式会社が有しています。

第三者への提出の際は、予め総合システム研究所株式会社までお申し出ください。

総合システム研究所株式会社
〒105-0014 東京都港区芝 2-8-18
TEL:03-5439-5035 FAX:03-5439-5036