

1 4 —八幡山児童館—

I. **基本理念及び運営方針**

1. **＜基本理念＞**

八幡山児童館の運営にあたっては、下記の基本理念を掲げ、子どもの権利を擁護し、健やかな成長を願って事業の運営を行っていきます。

1. のびのび楽しく過ごす心を持ち、ありのままの自分に力があることを自覚させ、自主的に活動を進められるようにします。
2. じっくりと考える力が育つよう見守り、仲間と共に協力し、自治を作っていく力を育てます。
3. 一人一人の違いを認め合いながら、人間として温かな心を育むよう支えます。
4. 生き生きと健康な身体を作ることを目指し、児童の体力増進のための活動を進めます。
5. 地域の子育て中の保護者と子どもが、主体的に、生き生きと過ごせる場を作ります。
6. 中高生が自主的にスポーツ、文化、芸術活動の向上を図れるよう支援します。
7. 地域との連携を深め、協力、交流を行うための組織を作り、活動を進めていきます。
8. 児童に関わる情報収集につとめ、発信、提供の場になれるようにします。

また、八幡山児童館では以下のような子になれるよう子ども達を育成していきます。

◇あいさつができる子◇

◇決まりごとを守って、楽しく遊べる子◇

◇自分を大切にし、仲間も大切にできる子◇

2. **＜運営方針＞**

児童が心身ともに健やかに成長し、豊かな情操をはぐくめるよう、児童館としての役割を果たしつつ、地域と共に育ち、開かれた施設作りを進めます。乳幼児から18歳未満の児童・子育て中の保護者の心よりどころとなり、かつ居場所となるよう企画運営を行っていきます。

利用者が安心して過ごし、成長できる施設運営

1. 常に利用者の状況を把握し、様々なニーズに応えられるようにします

- ・利用者の要求を敏感に捉えながら、自主的な活動を進められるよう、配慮をしていきます。
- ・障害のあるなしに関わらず、だれもが自分らしい選択で活動できるノーマライゼーションの考えに基づく運営を行います。
- ・安心安全の居場所として「来て良かった、また来たい」児童館づくりを行います。
- ・利用者が地域貢献できる運営を目指します。

2. 児童が自主的に活動し、共に行動しながら、交流する喜びを感じられるような活動を提供します

- ・児童が心身ともに成長できるよう支援します。

- ・児童の意見を尊重し、自主的に活動できる運営を行います。
- ・児童館が、児童の体力増進・文化・芸術の拠点となるように努めます。
- ・児童が友情を育み、仲間と集える居場所となるよう、共に作っていく運営を行います。
- ・児童ボランティアの育成に努めます。

3. 子育て中の家庭を支援し、親も成長できる児童館運営を行います

- ・子育て中の家庭に「子育て支援」と親の成長を援助する「親育ち支援」を行います。
- ・家族で来館できる行事を企画するなどして、保護者との信頼関係を深め、相互協力関係が向上していくようにします。

4. 中高生に対して、彼らの世代にあった対応をします

- ・中高生が安心して過ごせる居場所となるよう努めます。
- ・中高生に対して文化、芸術、スポーツ等のすばらしさをより深く伝えられるよう働きかけていきます。

地域全体を視野に入れた活動

1. 児童館に来館する児童をはじめとし、地域の全児童を対象とした健全育成を目指します

- ・地域ニーズの把握に努めます。
- ・児童館活動を毎月のお知らせ、掲示板、ポスター、チラシ、ホームページ等で周知していきます。

2. 家庭・学校との関係を良好なものにします

- ・児童が健やかに育つために、児童の生活を支える家庭・学校とネットワークを作り、協力連携していくよう心がけます。
- ・学校の一般参加が可能な行事などに積極的に参加し、理解を深めます。また、学校からの要請にも積極的に答えていく対応をします。

3. 地域の人たちの参加を促し、交流を図ります

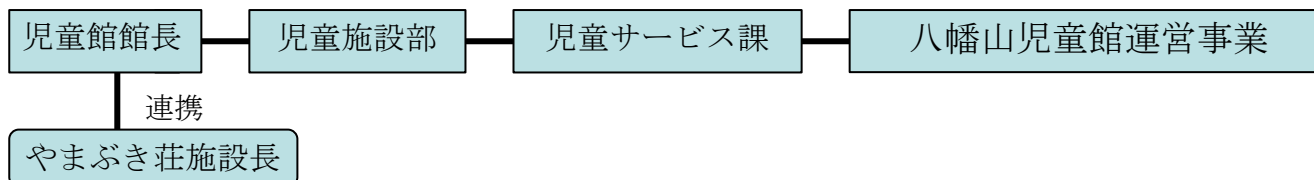
- ・地域ボランティアを積極的に受け入れます。
- ・地域住民が気軽に利用できるよう開かれた施設運営を行います。

4. 近隣施設の協力を得て幅広い活動を行います

- ・地域の公園やふれあい情報館などを活用し、自然・環境への興味関心を持てるような運営を行います。
- ・近隣施設の協力を得、多様な経験ができるような活動を行います。
- ・世代間交流ができるような企画を準備し、自然な交流ができるよう工夫していきます。
- ・高齢者施設への訪問や地域の高齢者の方を招待することにより、関わりから得られる通い合いの気持ちを学びます。

Ⅱ. **運営管理計画**

1. **<職員組織機構>**



2. **<環境・衛生・栄養管理>**

環境管理	<ul style="list-style-type: none">①職員による始業前の施設内外の点検を行い、安全確認を実施します。②建物の定期点検、館内設備の保守点検等は適正に行います。③施設内の紙や大きな物品等の効率的な整理・保管を行い、利用者が活動しやすい環境整備を行います。④靴、かさ、カバン等の保管方法等を決め、利用者が自己管理できるように留意します。⑤はさみ等の工作用品類、ゲーム等の玩具、図書等の整理整頓方法を決め、利用者が自主的に管理できるように留意します。
衛生管理	<ul style="list-style-type: none">①児童には手洗い、うがいの励行を指導し、清潔保持の指導を実施します。②清掃は必要に応じて児童にも役割分担しながら毎日実施します。職員の清掃当番を明確にして行い、冬等は換気に十分留意します。③定期ワックス清掃、受水槽清掃、害虫駆除、樹木剪定等は適正に行う事業所に委託して実施します。④水回りの消毒、トイレの清潔には留意し、感染症の流行シーズンにはマスクの着用なども敢行します。
栄養管理	<ul style="list-style-type: none">①調理会は、季節感や栄養面を考慮し行うように努めます。②食中毒の発生には十分留意し、保健所の指導も仰ぎながら防止策を徹底します。③食育の理解形成を図り、栄養管理の大切さに気づくような取組を実施します。④保健師等に協力依頼をし、母子の健康管理について学習的な取組を実施します。

3. <事故防止・安全対策・防災対策>

事故防止	<ul style="list-style-type: none">①事故防止のため、始業前・後の環境・設備面の清掃・点検を行います。②各階の担当者を配置し、事故防止に努めます。③建物状況は定期的に点検を行い、不具合があれば調査、修繕等の実施を関係機関と調整します。④職員には上級救命講習を受講させ救急対応の基本教育を実施します。⑤事故発生時の連絡・応援体制を明確にし、保護者、関係機関への速やかな連絡等を行います。
安全対策	<ul style="list-style-type: none">①来訪者の入口・受付を明示し、外部からの人の出入りを職員が随時確認します。また、警察署等の指導を仰ぎながら、不審者侵入対応訓練等を実施します。②職員体制が極端に手薄にならないよう勤務ローテーションを工夫します。③来館及び帰宅に関して地域の危険箇所を把握し利用者や保護者に注意喚起し、犯罪・事故に遭遇した時の交番等の緊急避難場所や連絡先を周知するようにします。
防災対策	<ul style="list-style-type: none">①防火管理者を選任し防災計画を策定します。計画に基づいた防災訓練を月1回実施し、内容は消火・通報・避難誘導訓練、震災を想定した避難誘導訓練を行います。②地域の防災団体との連携を深め、連絡・協力体制の明確化、防災用具・備蓄食品等の所在の情報確認を行います。③町内会等と協力し、合同訓練を実施するようにします。④職員、利用者には「災害はいつやってもおかしくない」という意識の形成を図ることを重視します。

4. <危機管理>

安全管理については、職員が常日頃から心がけるとともに、共通理解のもとに対応します。不審者がいた場合には、次のような危機管理のもとで、児童の安全をはかり、指導します。

1. 不審者がいた場合の連絡体制

施設周辺に不審者等の情報が入った場合には、次のような措置体制を整備します。

- ・職員間による状況認識の一致を図り、安全確保のための職員体制を確立します。
- ・児童・保護者等の利用者に対して、情報を提供し、必要な場合には、職員の指示に従うよう注意を喚起します。
- ・安全確保のため、保護者や民生・児童委員、地域活動団体等の協力を得ます。

2. 不審者の立ち入りなど緊急時の体制

施設内に不審者が立ち入った場合などに備え、次のような体制を整備します。

- ・直ちに職員が協力体制を取り、人身事故が起きないよう事態に対応します。

- ・警察や所管課、隣接する施設及び保護者に対し、直ちに通報し協力体制をとります。
- ・必要に応じ、非常 110 番通報装置を活用します。
- ・日頃から児童の避難通路・場所について館内掲示や毎月のお知らせへの記載により周知します。
- ・不審者侵入時の暗号（館内放送で流す際など）を決めて、共通認識とします。

3. 児童への指導

- ・児童に対し、犯罪や事故から身を守るため、特に屋外活動（外遊び）に当たっての注意事項について、保護者との共通認識のもと指導します。
- ・緊急事態に備え、子ども自身の自己防衛について注意を促し大声を出して人を呼ぶ他、児童館、学校、地域振興室、幼稚園・保育園、商店（コンビニエンスストア）、民家（子ども 110 番の家）へ逃げ込む等の指導を行います。

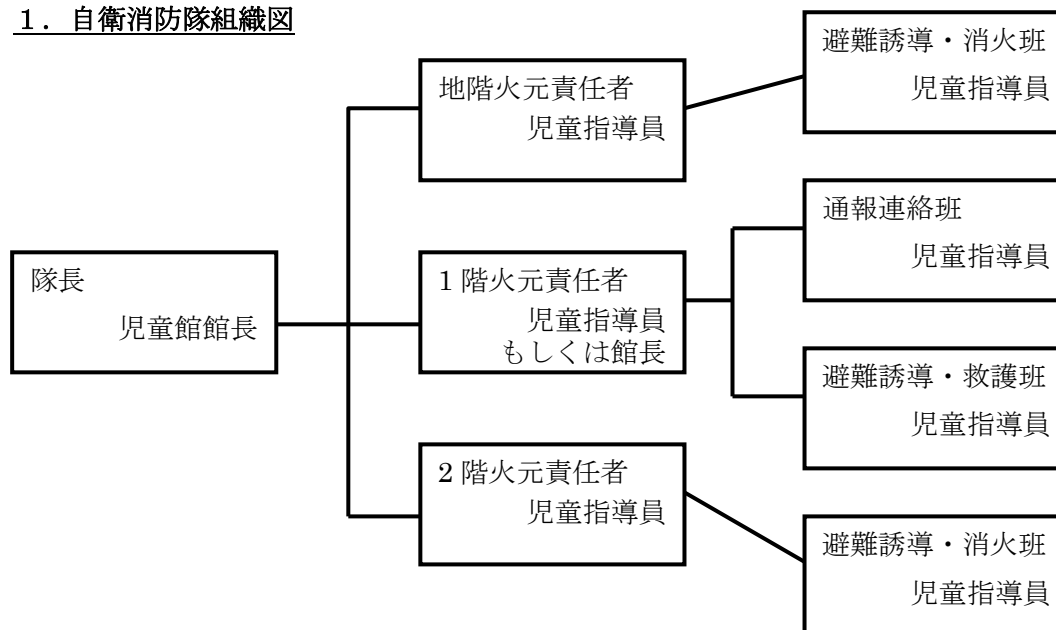
4. 非常時訓練の実施

非常時に備え、訓練を適時実施して、職員や利用者の心構えを万全にします。

5. <防災計画>

地震や火災などの有事の場合、下記の自衛消防隊組織図に基づき事象への取り組みを実施します。また、有事に備え「業務継続計画（地震）」を整備し、毎月訓練を実施します。

1. 自衛消防隊組織図



2. 地域協力

近隣の町会や学校などの関係機関と災害時における支援・協力体制を維持するとともに、定期的な防災訓練を実施し、相互の信頼・協力関係の強化を図ります。また、地域の消防署等を通じて関係機関・地域団体との協力関係も築いていくこととします。

3. 防災訓練計画

防災計画はあらゆる災害を想定し、計画を立てます。総合訓練では避難誘導・初期消火、通報の訓練を行います。

月	種類	内容	備考
4	総合訓練	・来館児童と総合訓練を実施する	震度5の地震を想定
5	避難訓練	・救急搬送訓練を実施する	
6	総合訓練	・来館児童と総合訓練を実施する	地震からの火災を想定
7	消防署の話	・消防署の方から防災に関する話を聞く	
8	避難訓練	・来館児童と総合訓練を実施する	集中豪雨による地滑りを想定
9	総合訓練	・来館児童と総合訓練を実施する	震度5の地震を想定
10	起震車体験	・起震車に乗り大きな地震の体験を行う	
11	総合訓練	・来館児童と総合訓練を実施する	近隣住宅での火災を想定
12	通報訓練	・通報訓練を実施する	
1	煙体験	・消防署の指導により煙体験を行う	
2	消火訓練	・事務室からの火災を想定し実施する	
3	総合訓練	・来館児童と総合訓練を実施する	震度5の地震を想定

※状況によって変更の可能性あり

※乳幼児クラブ(ぱんだ・うさぎ・コアラ)、小学生クラブ(卓球・ダンス)は各クラブ担当が年数回、避難訓練及び防災時の説明を行う

- 防災研修派遣
- 上級救急救命講習会への派遣
- 災害時防災協定の継続

6. <職員教育研修計画>

運営方針を具体化し、一人ひとりの利用者のニーズに対応した専門的サービスを提供するため、職員の資質の向上を日常的に図っていきます。このため、下記のとおり、法人の職員研修とは別に、他の児童施設部と連携して教育研修を行い、計画的に職員の指導力向上を進めていきます。

(1) 児童施設部内研修 (隔月1回程度)

職員の資質の向上と職場の課題解決のため、隔月1回程度の部内研修を実施します。また、施設内に問題が発生した際には、その都度日々のミーティングなどで対応を討議します。

テーマ (案)	形式
・ 児童の指導について ・ 相談に対する応じ方について など	講義、討議

(2) 外部研修

下記の外部団体が主催する研修に参加し、職員の経験や希望に応じた資質の向上を進めると共に、資格取得等支援の一環ともしていきます。また外部研修に参加した際には日々の職員ミーティングで研修内容を報告することで、研修に行けなかった職員もその内容について勉強できるようにしていきます。

- ① 北区児童館等職員研修
- ② 東京都児童館連絡協議会の研修
- ③ 児童健全育成推進財団の研修
- ④ 保健所、消防署等の主催する講習
- ⑤ 東京都社会福祉協議会の研修
- ⑥ 民間団体のセミナー

7. <会議・委員会等計画>

(1) 法人会議

会議名	内 容	開 催	構 成
運営委員会	法人運営管理及び経営の方針についての調整を図ります。	月1回	理事長 専務、常務、本部室長、施設長、館長 副施設長、部長
施設課長会	各課の業務及び援助の連絡調整を図ります。 (やまぶき荘 課長会に参加)	月1回	施設長 館長 副施設長 管理職 指導職
職員会議	運営に関する事項の検討・確認、決定と連絡調整を行います。	年2回 必要に応じて	全職員
ミーティング	日々の連絡、運営に関する事項の話し合いを行います。	毎日	全職員

(2) 北区児童館職員の会議

北区職員と合同の会議に参加します。館長会（館長）、地区館長会（館長）、卓球大会実行委員会（担当職員）、発表のつどい実行委員会（担当職員）、児童館ネットワーク事業会議（担当職員）など。

(3) 高齢者・児童合同委員会（やまぶき荘と合同で委員会活動を行う）

委員会名	内 容	開催	構成
広報	施設に関する情報提供等を施設及び施設外に対して行います。また、広報誌の発行やホームページの作成を行います。 ①広報誌の作成と配付	年4回	委員
職員福利厚生	職員の福利厚生活動を推進し、一層の充実のための活動を行います。 ①互助会活動等の実施	随時	委員
感染症対策	インフルエンザなどの感染症や食中毒の予防及びまん延の防止対策を行います。	月1回	委員
個人情報保護（Pマーク）	個人情報保護に関する体制を整備し、課題解決に取り組みます。 ①職員への周知徹底 ②情報機器の管理 ③内部・外部監査の実施	随時	委員

Ⅲ. **運営基本計画**

(1) 開館日時について

東京都北区立八幡山児童館の管理に関する仕様書に基づき、開館日時等について、次のとおり行います。

開館時間（児童館） 午前9時30分から午後5時30分

延長（中高生対応）午後5時30分から午後7時（週2日）

開館曜日 月曜日から土曜日

（ただし、年末年始の12月29日～31日、並びに1月1日～3日は休館とします。）

休館日 日曜、国民の祝日に関する法律に定める休日

(2) 基本的活動

① 乳幼児と保護者の活動

妊娠期からスタートする親育ち子育て中のだれもが、安心して過ごし交流できる居場所となるよう努めます。

- * 乳幼児と保護者が自由に遊べるように環境を整備し、また企画等を通して、子ども同士、保護者同士がつながりを持てるよう支援します。
- * 年齢別乳幼児クラブでは、発達段階に沿った運動遊びや工作、ふれあい遊びなどを行います。また同じ発達段階の子どもを持つ保護者が感じる悩みや喜び等を、保護者同士が共有しあい、共に子育てを楽しんでいけるよう支援していきます。
- * 専門の講師を招いて、子育て支援講話や救命救急講座などを企画します。
- * 保護者のニーズにあった運営をするためにアンケートや茶話会等、意見を聞く場をつくります。
- * NP（ノーバディーズパーフェクト）プログラム等を通して親育ちも支援します。
- * 地域で子育てをしている保護者が気軽に集まり、情報の交換や子育ての悩みを話し合ったり交流の場となるような「居場所づくり」をすすめます。
- * 保護者対象の企画や自主活動の支援を行い、幅広い視点でよりよい子育てにつなげていきます。
- * 保護者が気軽に相談できる環境づくりを進めます。

集い・クラブ名	形態・内容
火曜日 ・コアクラブ	登録制 1歳児 年間計画に従い、親子で元気に楽しむ。
水曜日 ・ベビータ임	自由参加 0歳児・未満児 「はいはい」と「たっち」のグループ分けで実施する。
木曜日 ・うさぎクラブ	登録制 2歳児 年間計画に従い、保護者やお友達と触れ合いながら楽しむ。

金曜日 ・ぱんだクラブ	登録制 3歳児 年間計画に従い、幼稚園の準備や母子分離などにも挑戦する。
土曜日 ・パパ向けタイム	自由参加 0～5歳児 父子で楽しめる内容、ダイナミックに遊んだりじっくり工作に取り組んだりもする。
午後の活動 ・園児向けタイム	自由参加 3～6歳 幼稚園降園後の親子の活動、音楽遊びや体操など多彩なプログラムにする。

② 小学生の活動

近隣小学校のわくわく☆ひろばや学童クラブと連携し、子どもたちの安心、安全な居場所、放課後や学校休業日にはやりたいことに挑戦できる場所になるよう環境を整えます。

- * 小学生ならではの自主的な活動、遊びを通して仲間作りや異年齢交流が図れるよう支援します。
- * 小学生クラブ（卓球、ダンス）の継続的な活動を通して、日々の活動の成果を発揮する場を提供します。
- * 楽しみながら自然と知能が鍛えられる伝承遊びや昔遊びを取り入れ、子どもたちの遊びの幅を広げます。
- * 地域の遊び場を紹介し一緒に出掛けたり、地域貢献活動を行うなど地域に目を向けた活動を行います。

③ 中高生の活動

中高生が安心してくつろげる居場所となるよう努めます。また、参加する中高生が自主的・主体的に発案し、さまざまな活動を展開できるように支援していきます。

- * 職員が中高生にとって気軽に相談できる相手であるよう、信頼関係を作っていきます。
- * それぞれの能力を発揮できる場を持ち、仲間と力を出し合い、喜びを味わえるよう活動を支援します。
- * 異年齢集団のリーダーとしての活動を支援します。
- * 学校や地域の理解を得るような活動を行っていきます。
- * 中高生のボランティアを積極的に受け入れます。
- * 中高生向けの広報活動を実施します。

(3) 各部屋の活動

① プレイルーム・ベランダの活動

体を動かしての遊びやスポーツ活動が安全にそして安心して行うことができるよう環境を整備し、児童に様々なスポーツや体を使った遊びを提供します。

- * 乳幼児から小学生・中高生まで幅広い子どもが遊べるよう、環境整備をします。
- * 新しいスポーツや遊びの提案を行い、子ども達の遊びの幅を広げます。
- * 活動を通じ、異年齢交流を支援していきます。
- * 専門性、技術の向上を図る活動をします。
- * 安全に十分注意し、事故を未然に防止します。
- * 館内に限らず、屋外遊びの企画も提供します。
- * スポーツだけでなく創作活動や発表など多目的な活動をします。

② 図書室の活動

児童がゆったりと読書、自主学習をすることができるように、また囲碁や将棋、盤ゲームやカードゲームなどの室内遊びを楽しんだり、友達との談話や異年齢交流ができるような見守りスペースを提供します。

- * ゆったりと過ごすことができ、憩いの場となるように環境を整備していきます。
- * リクエストに応じて、本やマンガを用意し、読書環境を整えます。
- * 盤ゲームやトランプなどのカードゲームで楽しく遊べるよう、ルール（決まり事）を整備します。

③ 工作室の活動

児童が創作活動を行うことができるよう環境を整備し、児童の創造性を育むよう支援します。

- * 紙工作・木工作・手芸等さまざまな創作活動ができるよう、環境を整備します。
- * 日常体験できない創作活動を企画し、新たな興味・関心を引き出せるよう支援します。
- * 衛生面に十分配慮したうえで、料理関係の活動も行ないます。
- * 道具や材料を安全かつ適切に使えるよう指導します。

④ 親子室の活動

乳幼児とその保護者が、自由に遊んだりくつろいだりするための専用の部屋として、安心して楽しく過ごせるように環境を整備します。また乳幼児と保護者が共に参加でき、成長できるよう、多様な活動を提供するとともに、仲間づくりや情報交換についても支援します。

- * 乳幼児と保護者がより安心して楽しく過ごせるよう、保護者のニーズを取り入れながら環境整

備をします。

- * 乳幼児クラブが休みになる小学生の長期休業中には、全年齢対象の活動を行い、乳幼児親子の継続的な利用を推進します。
- * 親子室内の子育て・情報掲示板を活用していきます。

(4) 小学生クラブ活動

児童の興味、関心を軸とした、学校・年齢を超えたグループで、1年間継続してクラブ活動に参加することで、最後までやり抜く力がつくよう支援します。児童による主体的な活動や、運営、興味・関心の深まり、仲間意識の芽生えと発展、専門技術の向上などを支援します。

①卓球クラブ

- * 講師や職員の指導の下、卓球の専門技術の習得を支援します。
- * 卓球クラブの活動を通して、スポーツの楽しさ、上達の喜びを知ることができるよう支援します。
- * 他児童館との交歓卓球大会、王子地区卓球大会、北区児童館卓球大会に参加し、日々の練習の成果を発揮する場を提供します。

②ダンスクラブ

- * 講師や職員の指導の下、ダンス技術の習得を支援します。
- * 一緒に練習することで、仲間意識が高まるよう支援します。
- * 発表の場を経験することで、達成感やダンスの楽しさを感じられるように支援します。

(5) 乳幼児茶話会・子どもアンケート

各年齢の利用者のニーズを把握するため、北区で実施する区民満足度調査のほかにも茶話会やアンケートを実施し、利用者の意見を企画、運営に反映していきます。

① 乳幼児茶話会

- * 保護者に児童館の活動に主体的に関わってもらうきっかけの場となるよう支援します。
- * 保護者同士の交流の場とします

② 子どもアンケート

- * アンケート形式で児童の意見を聞き、よりよい環境となるようにします。

(6) 野外活動

児童館内の活動だけにとどまらず、公園等の施設を利用し子ども達の活動の幅を広げます。

- * 自然とふれあい、季節感を感じる活動をします。
- * 児童が思い切り体を動かし、遊ぶことができる活動をします。
- * 近隣地域に限らず、バスハイクや遠足など幅広い地域に出かける活動も行います。
- * 公園などの屋外で児童館のイベントや企画を実施します。

(7) 世代間交流活動

異なる世代を身近な存在と感じられるよう働きかけをします。

- * 近隣の高齢者施設と連携し、訪問やふれあいなどで交流します。
- * 乳幼児と小学生、乳幼児と中高生など将来の子育てのビジョンが明確になるよう、異年齢児童の交流のきっかけを作ります。

(8) 地域交流活動

地域と共に児童の健全な育成を実施していくために、積極的に交流を図り地域に開かれた施設を目指していきます。

- * 児童館運営委員会を実施し、情報提供と意見交換を行います。
- * 学校や幼稚園、保育園、民生・児童委員、青少年委員、その他警察や消防署など、児童を取り巻く地域の関係者・関係機関と日常的に連携していきます。
- * 行事等にも積極的に地域の方に参加していただき、またこちらからも地域行事へ積極的に参加や協力をしていきます。

(9) ボランティア活動

地域に根ざした児童館を目指すために、積極的にボランティアを受け入れます。また児童ボランティアを育成します。

- * 地域ボランティア育成のため、日常的にボランティアを受け入れていきます。また、行事等の短期間のボランティアの受け入れも行います。
- * 地域の人々をはじめ学校関係、ボランティアセンターなどから積極的にボランティアを受け入れ、開かれた施設作りを目指します。

- * ボランティアの方たちの意見を聞き、児童のよりよい活動、よりよい施設づくりに反映させます。
- * 児童によるボランティア活動を行い、地域への貢献とボランティア意識を高めます。

(10) 相談活動

児童や保護者が各々抱えている悩みを気軽に相談できるよう、日常的に相談しやすい環境を整備します。職員は相談を受ける中で児童や保護者の抱える悩みや問題を受け止め、共に考え、問題の解決に向けて努めます。また職員は子育ての悩みから中学生・高校生の思春期の悩みなど多様な相談に対応できるよう資質の向上に努めます。

- * 職員は児童や保護者が抱える悩みを察知するよう努め、共に考える場があることを知らせていきます。
- * 相談を受ける際にはプライバシーに配慮します。また受けた相談については相談記録を記入し、状況により継続的に相談に応じていきます。
- * 子育て応援隊（民生・児童委員等）や、専門相談員による子育て支援のための相談活動などを実施します。
- * 電話でも相談を受け付けていきます。

(11) 食育活動

児童の食に関する知識を育成するため、作るよろこび、食べるよろこびを感じ、食への関心を深める活動をします。また、食を通じて社会性を育み、食文化を伝えることを目指します。

- * 食に対する関心を高めると共に、児童に食の大切さを伝えることを目的とし、料理会などを実施します。
- * 専門講師による講話や地域の方々の協力のもとに調理活動などを実施します。
- * 幼児にも簡単な栽培・調理を経験できる機会をつくり、幼児期から食への関心を養います。

(12) 年間行事計画

年間行事は、基本的に児童館利用者の全てを対象として、季節ごとの伝統的行事を取り込みながら、地域との連携・協力を図りつつ実施します。

<年間行事計画と実施内容>

※網掛け部分…北区合同行事

月	全 体 行 事 ・ 実 施 内 容	
4	Welcome To 八幡山	新年度、乳幼児クラブの紹介や歌、パネルシアターなど1年間の乳幼児活動を期待させるお楽しみ会。
6	巨大迷路に挑戦!	子どもたちと一緒にプレイルームにダンボール迷路を作り楽しむ。
9	館祭り「ハッピーフェスタ☆2017」	子ども達と一緒に屋台やゲームコーナーなどを設けて館祭り行う。また、地域の方や施設開放利用者の方たちの活動の発表の場とする。
10	ふるさと北区 区民まつり	北区区民まつりに参加する。
	王子地区卓球大会	王子地区の卓球大会に参加する。
	乳幼児大運動会	年齢の異なる乳幼児が合同で行う運動会。屋外で思い切り体を動かし、また幼児クラブ同士の交流の場とする。
11	乳幼児バスハイク	乳幼児親子でバスに乗り、レジャー公園などに出かけ楽しむ。
12	乳幼児お楽しみ会	年齢の異なる乳幼児が集まり、各乳幼児クラブの発表やサンタさんからのプレゼントなどで楽しむ。
1	子ども新年会	獅子舞やお囃子など、日本の伝統芸能にふれ、新年を祝う。
2	節分	児童が豆まきを行い、1年間の無病息災を願う。
	発表のつどい	児童館合同発表会で、日頃練習しているダンスの発表を行う。
3	親子ふれあいイベント「はちまんやま動物村」	進級を前に親子一緒に行事を楽しみ、触れ合う機会とする。イベント内容は利用者の要望より移動動物園とする予定。
	中高生卓球大会	児童館を利用している中高生が卓球を通じて交流する。

北区児童館卓球大会	北区全児童館合同の卓球大会に参加する。
ノーバディーズ・パーフェクト・プログラム (年1回)	親の子育ての悩みを軽減することを目的とした、保護者向けの講座。子どもは別室で保育し、母親だけで子育てや家庭の悩みを話し合う、全6回のプログラム。
みんなでお祝い かがやきバースデー ＜各月開催＞	満1歳を迎える子どもとその保護者を招き、子どもの成長を祝う。手遊びや、身長、体重の測定、手形、記念品の贈呈を行う。
児童館ネットワーク事業	第一分科会「乳幼児」、第二分科会「中高生」。児童館を拠点に子育て支援、子育て支援を地域全体で行っていくことにより、個別の児童館ではできないことも実現させ、子育て支援における地域力を向上させる。

(13) 職員日課

＜児童館職員の業務日課表＞

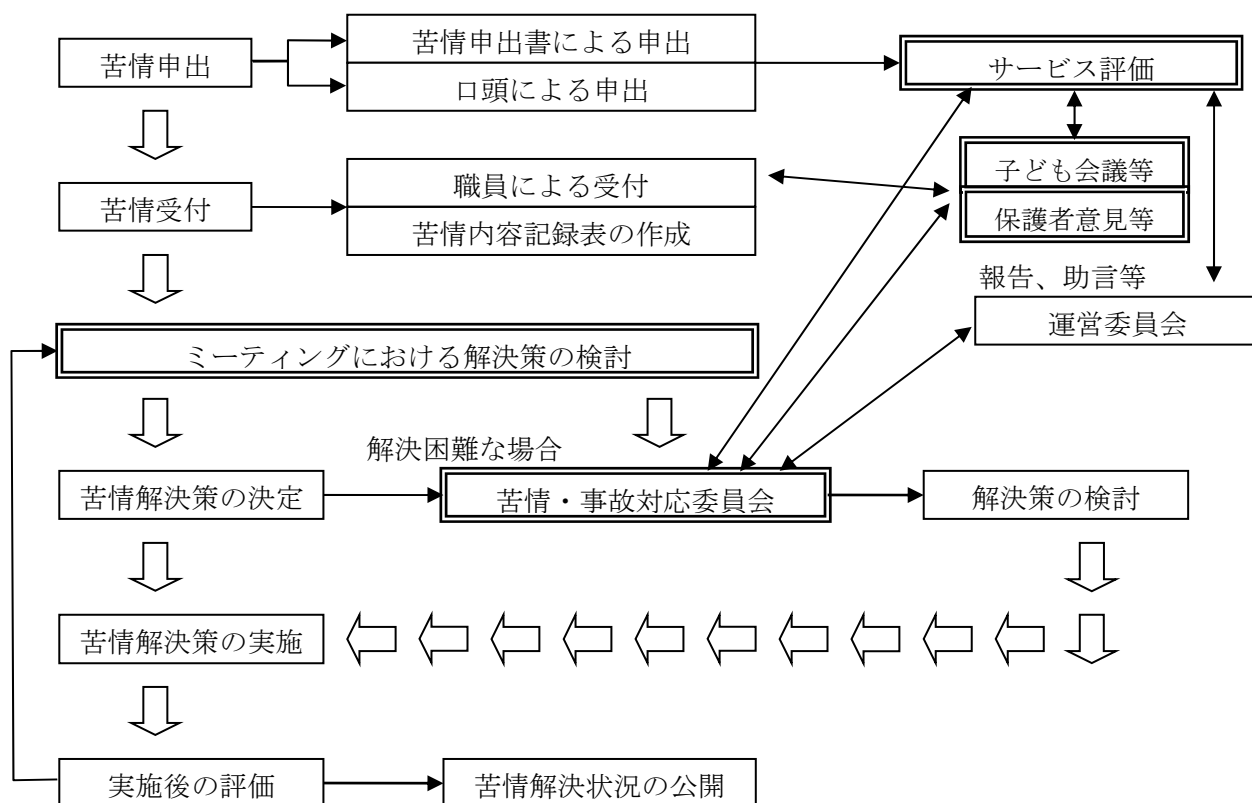
時間	利用状況	職員の動き
9:15		通常勤務番出勤 清掃 各部屋の準備
9:30	開館 利用者来館開始	開館 受付、利用者対応開始
10:15		遅番勤務出勤
10:30	※乳幼児グループ活動開始	
12:00	昼休み（ランチタイム実施）	昼休憩
13:00	利用者来館開始	職員ミーティング
		受付、利用者対応開始
17:30	閉館（乳幼児・小学生）	
		清掃 閉館作業
18:15		通常勤務番勤務終了
19:00	閉館（中高生タイム週2回）	
19:15		遅番勤務終了

IV. 苦情解決システム

< 1. 基本方針 >

- (1) 利用者の立場に立ったサービスの質の向上のため、積極的に苦情解決に取り組みます。
- (2) 職員全体での迅速な解決を行うことを基本とします。
- (3) 解決できない課題については、苦情・事故対応委員会で効果的な解決を図ります。
- (4) 公正な解決を図るため、施設オンブズマン制度の活用や解決策等の掲示を行います。
- (5) 苦情解決責任者には館長があたり、児童の生の声を聞けるように対応窓口、申出箱を設置します。
- (6) サービス評価活動と連携し、サービスの計画的改善に苦情解決内容を反映します。
- (7) 子ども会議を開催し、児童の意見を運営に反映できるようにします。
- (8) アンケートや保護者の意見を聞く会を催し、積極的に意見を反映するようにします。

< 2. 苦情解決システムのフロー図 >



< 3. 苦情解決の責任者と窓口 >

苦情解決責任者	理事長・館長
苦情対応窓口	係長・主任・担当職員

V. **児童館福祉サービス評価**

児童館におけるより良い質の向上を図るため、利用者アンケート調査等により広範囲の対象者から利用に関わる評価や意見を求め、サービスの質の向上に取り組んでいきます。

<評価の目的>

- ① 組織運営及びサービスの現状について、客観的な評価を受けることで、施設目的を果たしているかどうかを把握する機会とします。
- ② 利用者調査を通じて、現在利用している子ども及び保護者の声を集めると共に、日頃あまり利用していない子どもたちからも可能な限り声を集め、今後のサービス向上のための材料とします。
- ③ 事業所としての自己評価を通じて、組織運営及びサービスの現状を振り返り、組織内部の価値観を共有する機会とします。
- ④ サービス評価アンケート結果については、報告書の閲覧を行う等周知していきます。

VI. **職員のサービスマナー**

八幡山児童館では、利用者は乳幼児から大人まで年齢層が広く、また、地域の方々にも開放をしているため利用者の層は多岐・多様にわたります。そのためにも、職員は次のようなサービスマナーで対応します。

* 利用者への対応

- ・ 来館の目的をしっかりと把握し、その目的に沿った案内と誘導を行います。特に初めての利用者には、児童館についての説明や案内など、丁寧な対応を心がけます。
- ・ 児童に対しては、職員は親しく身近な大人であるだけでなく、同時に「児童館の中だけで通用するマナー」にならないように心がけます。
- ・ 危険な行為については、毅然とした態度をとっていきます。

* 職員の日常的な心がけ

- ・ 利用者や来訪者にも分かるよう、名札をつけます。
- ・ 丁寧な言葉遣いを心がけます。
- ・ 施設内の清潔や安全に十分留意します。
- ・ 利用者についての情報を共有化し、職員全体で児童館運営の向上に努めます。
- ・ 児童の言葉づかいやあいさつ、マナーについては、職員が見本となるよう心がけます。
- ・ 活動しやすい服装、履物で業務にあたります。