

# I. 基本理念及び運営方針

## 1. 基本理念

<p>法人の 基本理念</p>	<p>東京聖労院は、「その時代時代の社会福祉課題」に「無私無欲」「先駆性」「開拓性」の精神で果敢に取り組み、その成果を以って公の利益に資するものとして存在します。</p> <p>東京聖労院は、「四恩報謝」(天地、父母、国、衆生の恩に報い、感謝するところ)の教えに根本を置いた「聖労」(報いを求めない聖き労働)を実践し、「地域とともに育つ」ことを常に忘れず、社会福祉の目的の実現をめざします。</p>
<p>児童施設の 基本原則</p>	<p>児童は、「保護の対象」ではなく「権利行使の主体」であり、児童の生きる権利、育つ権利、守られる権利、参加する権利を擁護し、児童にとっての最善の利益を考え、健やかな成長を実現するために、親、地域、行政、関係機関等と連携、協力して児童福祉事業の運営に取り組みます。</p> <p>北区の児童館の歴史、北区子どもセンターの基本方針・事業計画等を十分に理解し、地域の方々、団体等と真摯に向き合い信頼関係を構築しながら、児童館・学童クラブ事業の運営に取り組みます。</p>

## 2. 運営方針と目標

「児童と親と地域が望む 健全育成の未来を拓く いのち輝く子どもセンター」  
**＜乳幼児親子の居場所となり、子育てにかかわるすべての人を支援します＞**

- ① 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。
- ② 親子の仲間作り、子育てに関する情報提供・相談機能をより一層充実させます。
- ③ 乳幼児親子一人ひとりと向き合い、様々な問題の早期発見と対応に取り組みます。

**＜十条の子育てネットワークの基地局として、地域と連携しながら機能を充実させていきます＞**

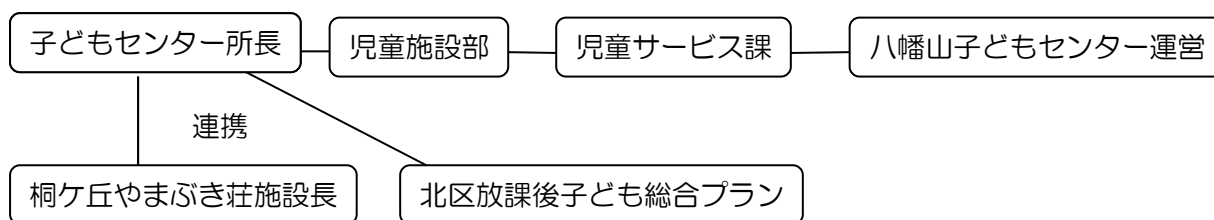
- ① 地域や近隣施設と連携し、祭りやイベントを通じて子育て支援ネットワークを強化します。
- ② 子どもと家庭を見守る地域づくりを進め、特別な配慮が必要な児童、家庭を支援します。
- ③ 放課後子ども総合プラン、中高生活動と連携し、適切な居場所としての役割を果たします。

**＜子育てを楽しめる魅力のある活動を行います＞**

- ① 来てよかった、また来たいと思われるような日常活動を行うよう工夫します。
- ② 季節の行事や日本の伝統の紹介などを取り入れ、幼児や若い保護者にも文化を伝承していくよう努めます。
- ③ 小中学生はジュニアボランティアとして活躍することで、乳幼児の保護者に我が子の成長した姿をイメージしやすくなるよう、また乳幼児にとっては憧れのお兄さんお姉さんとなるよう育成していきます。

## Ⅱ. 運営管理計画

### 1. 職員組織機構



### 2. 職員配置

所長 1名 常勤職員3名 非常勤職員3名 学生等アルバイト職員2～3名

※配置職員のうち、常勤職員は全員、非常勤職員はできるだけ有資格者とします。

### 3. 職員研修計画

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。また、研修に参加した際は、職場の代表として参加しているという意識のもと、職員会議等で研修内容を報告し、職員全員がその内容について勉強できるようにしていきます。

<参加研修例>

- ① 職場内研修
- ② 法人児童施設部専門技術研修
- ③ 北区子ども未来課・児童館等研修
- ④ 上級救命講習
- ⑤ 子育て支援員研修
- ⑥ 放課後児童指導員認定資格研修
- ⑦ その他

### 4. 会議・委員会等計画

八幡山子どもセンターの職員会議、ミーティングのほか、以下の会議に参加し運営にあたります。

<法人会議>

- ① 法人運営委員会…法人運営管理及び経営の方針についての調整。
- ② 法人児童施設調整連絡会議…児童施設の運営に関する事項の検討・確認、決定と連絡調整。

<北区児童館職員の会議>

- ① 館長会
- ② 地区館長会

③ 合同行事実行委員会（区民まつり等の実行委員会、児童館ネットワーク事業会議など）

＜北区青少年地区委員会の会議＞

- ① 青少年十条地区委員会総会
- ② フォトアドベンチャーラリー実行委員会
- ③ 行事調整会議

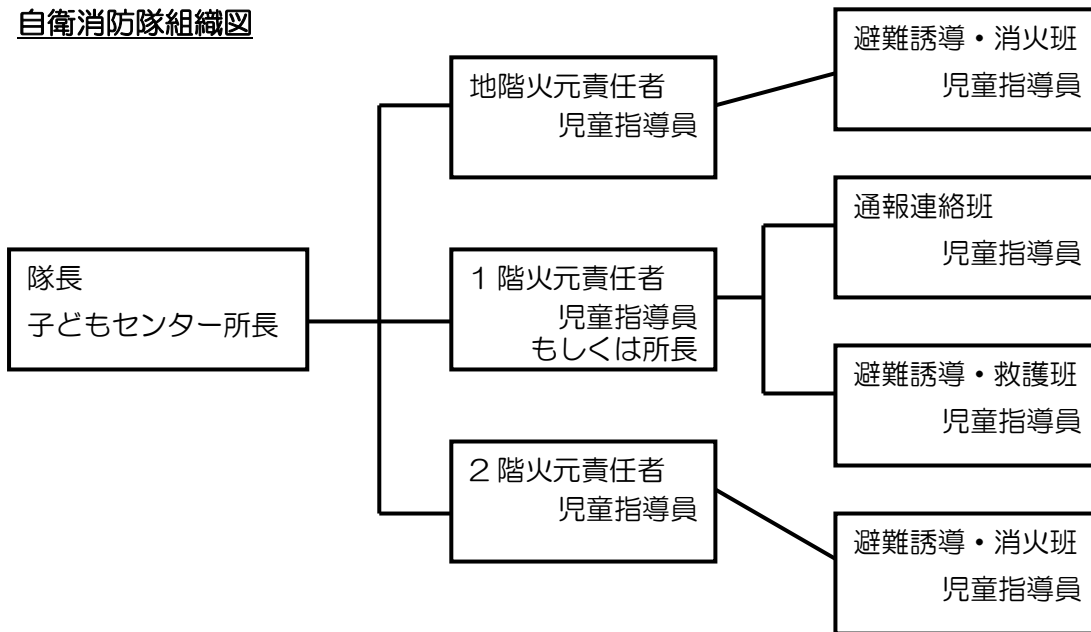
＜法人内合同委員会（必要に応じて実施）＞

- ① 職員倫理綱領委員会…職員倫理綱領について、普及と改善。
- ② 広報委員会…施設に関する情報提供等、広報誌の発行やホームページの作成など。
- ③ 職員福利厚生委員会…職員の福利厚生活動。
- ④ 感染症対策委員会…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。
- ⑤ 個人情報保護委員会（Pマーク）…個人情報保護に関する体制を整備、課題解決。

### 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。

自衛消防隊組織図



### 6. 環境・衛生・安全について

＜環境管理＞

- ① 乳幼児親子が安全安心に過ごせるように始業前・終業後の清掃や点検を丁寧に行います。
- ② 建物の定期点検を行い、不具合があれば修繕等の実施を関係機関と調整します。
- ③ 遊具や工作用品、図書等の整理整頓方法を明記し、「遊んだあとは後片付け」の習慣づけができるよ

う工夫します。

#### ＜衛生管理＞

- ① 入口のアルコール消毒液の利用、手洗い、うがいの励行を呼びかけ、清潔保持、感染症予防の指導を実施します。
- ② 定期ワックス清掃、窓ガラス清掃、受水槽清掃、カーテンクリーニング、ゴミ処理、害虫駆除、樹木剪定・消毒等は適正に行う事業所に委託して実施します。
- ③ 水回り、トイレの清潔には留意し、特に冬等は施設内の換気を十分に行います。

#### ＜安全対策について＞

- ① 乳幼児の安全を第一にした事業運営を心がけ、事故防止のため各階の担当者を配置し、始業前・終業後には備品・遊具の管理と点検を行います。
- ② 来所者には受付で必ず声をかけ、大人一人の利用の際には要件を訪ねるなど、外部からの人の出入りを随時確認します。
- ③ 施設周辺地域の危険箇所を確認すると共に、来所までの道中も注意を喚起し、犯罪・事故に遭遇した場合の交番等の緊急避難場所や連絡先を周知します。
- ④ 事故発生時の連絡・応援体制を明確にし、保護者、関係機関への連絡等を速やかに行います。
- ⑤ 個人情報保護のPマークを取得し、情報のセキュリティに努めます。

### Ⅲ. 運営基本計画

#### 1. 開館日時について

##### <開館日>

日曜日・祝日・年末年始を除く毎日

##### <開館時間>

午前 9 時 30 分から午後 5 時 30 分

#### 2. 施設内容

全体	乳幼児親子が一日くつろげる居場所とする。 各部屋の機能を活かし、乳幼児親子のニーズや意見を取り込みながら、活動の発展を図る。
プレイルーム	運動的な遊び場 乳幼児年齢別クラブ活動や行事の実施
ベビールーム	乳児の居場所 相談事業の際は相談室とする
図書室	絵本、木製遊具などの静的な遊び場
工作室	3 歳以上の幼児、児童の制作活動や盤ゲームなどで遊ぶ部屋 母親サークル等の実施
親子室	乳幼児親子の多目的遊び場 ランチルーム

#### 3. 事業内容

##### <年間行事計画>

月	行事	ねらい	景品
4	ようこそ八幡山へ!	幼児・保護者が子どもセンターに慣れ、楽しめるきっかけ作りをする。	
5	子どもの日のイベント	端午の節句を祝う。	
6	フードドライブ	利用者の家庭で余っている食べ物を持ち寄り、それらをまとめてフードバンク（北区社会福祉協議会）に寄付する活動。	
7	ハッピー★フェスタ	センター運営に関わるすべての人が一堂に会し、地域の子どものためつながりを作るイベント。	○
9	はちまんやま大運動会	清水坂公園にて乳幼児クラブ合同の運動会で交流を図り、子どもたちの成長を感じる。	○
11	幼児クラブバスハイク	幼児クラブ合同のバス遠足で交流を図り、楽しむ。	
12	おたのしみ会	乳幼児クラブ合同の発表会で交流を図り、子どもたちの成長を感じる。	○
1	子ども新年会	祖父母に招待状を届け、一緒に日本の伝統（獅子舞）を楽しみ世代間交流を行う。	

2	茶話会	利用者、職員が意見を交換しよりよい子どもセンターを築く。	
3	親子ふれあいイベント ～はちまんやま動物村	清水坂公園にて自然や動物にふれあい楽しむ。	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体測定 DAY ・季節ぴよ ・リトミック</li> <li>・保護者対象企画 ・NP プログラム</li> <li>・みんなでお祝いかがやきバースデー ・産前産後のセルフケア講座 ・幼稚園入園に向けての交流会</li> <li>・運営委員会 ・実習生、ボランティアの受け入れ</li> <li>・児童館ネットワーク事業、児童館合同行事、全区的なイベント（区民まつり等）への参加</li> </ul>			

### <乳幼児年齢別活動>

ベビータ임 ねんね	0歳と0歳保護者同士の交流（フリー）	水曜日 13:30～14:00
ベビータ임 たっち	歩き始めた0歳児の親子のつどい（フリー）	水曜日 10:45～11:15
こあらクラブ	1歳児の親子対象のクラブ活動（登録制・定員あり）	火曜日 10:30～11:15
うさぎクラブ	2歳児の親子対象のクラブ活動（登録制・定員あり）	金曜日 10:30～11:15
ぱんだクラブ	3歳児の親子対象のクラブ活動（登録制・定員あり）	木曜日 10:30～11:15
きりんタイム	3、4、5歳児とその保護者のつどい（フリー）	金曜日 15:30～16:00

※年齢別活動の中で、高齢者施設訪問、清水坂公園自然ふれあい情報館訪問、外遊び、リトミック、年齢にあった健康に関する保健師や歯科衛生士の講話、食育活動、避難訓練と消防署員による安全講話など実施する。

### <子育て支援活動>

- ① 身体測定 DAY
- ② 音楽遊び「ミュー児ちゃん」
- ③ 運動遊び「はち ZAP」
- ④ リトミック
- ⑤ 子育て講座（「おむつはずし講座」など）
- ⑥ 母親対象企画（「親育ちサポート講座ノーバディーズパーフェクトプログラム」「リフレッシュ体操」「ヨガタイム」など）
- ⑦ 父と子対象企画（「パパっと EnjoyDay」など）
- ⑧ 祖父母と孫対象企画（「子ども新年会」など）
- ⑨ 妊産婦対象企画「集まれ！プレママタイム」

### <乳幼児茶話会・利用者アンケート>

#### <地域連携・交流活動>

- ① ハッピー★フェスタ
- ② はちまんやま動物村
- ③ 青少年十条地区委員会の活動「フォトアドベンチャーラリー」
- ④ 王子健康支援センター「産前産後のセルフケア」
- ⑤ 町会のイベント参加

### <子育て相談活動>

- ① 職員による育児相談
- ② 子育て応援隊による子育て相談
- ③ 専門相談員（心理）による心理相談
- ④ 子育てに関する地域情報やサービスの案内
- ⑤ はぴママひよこ面接

#### ＜子育て応援団事業＞

- ① みんなでお祝い！輝きバースデー
- ② 幼稚園入園に向けての交流会「先輩ママに聞いてみよう」

## IV. 苦情解決システム

### 1. 苦情対応に関する基本方針について

- ① 年齢に関わらず、利用者一人一人の意見を大切に捉えます。幼児に関しても、言語でうまく伝えられない部分も汲み取ることができるよう、丁寧なコミュニケーションを心がけます。
- ② 苦情等の解決に対する公平性・透明性の確保に努め、子どもの権利を守ります。
- ③ 保護者や近隣からの苦情をサービス内容の質の向上に結びつけます。

### 2. 苦情対応に関する改善に向けた基本手順について

苦情が発生した場合、下記の流れに沿って解決を図っていき、適切な対応を行います。また、苦情が発生した原因を分析することで再発防止に努めます。日常的に利用者が要望等を伝えやすい環境・関係性をつくり、苦情に至る前に対応できるよう配慮します。

苦情対応の 基本手順	① 苦情受付及び課題の整理 ⇒②事実の確認(調査) ⇒③対応策の検討 ⇒ ④対応策の決定・説明 ⇒⑤対応策の実施 ⇒⑥改善状況の確認とフォローアップ
---------------	---

### 3. 苦情対応の体制について

①苦情解決責任者	法人理事長・現場責任者(所長)
②苦情受付担当者	現場職員が苦情受付の基本業務を行い、統括する現場責任者を設置
③第三者委員	苦情解決に社会性や客観性を確保するため、法人拠点内に設置
④施設オンブズマン	公正な立場から調査、サービス改善勧告を行う施設オンブズマンを設置

## V. 児童福祉サービス評価

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、現在利用している乳幼児保護者の声を集め、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

八幡山子どもセンターの利用者は、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＞

- ① 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、説明や案内など、丁寧な対応を心がけます。
- ② 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＞

- ① 利用者や来訪者にも分かるよう、名札をつけます。
- ② 丁寧な言葉遣いを心がけます。
- ③ 施設内の清潔や安全に十分留意します。
- ④ 利用者についての情報を共有化し、職員全体でセンター運営の向上に努めます。