

■ 全体講評

● 良い点

1	<p>利用者満足度向上に向け、職員の情報共有を密に取り、改善を重ねている</p> <p>中高生・スポーツ特化型という新しい児童センター運営に伴い、利用者の満足度向上に向け、改善に向けた取り組みを積み重ねている。各部屋の改善すべき点、利用者が転んだりケガをした場所、児童の気になる行動や様子の変化について、職員共有ノートに記入し、職員間で情報共有し、改善につなげている。また、センター運営が朝から夜に渡り、職員の勤務形態も多様であるため、毎日、15分程度、早番職員・遅番職員の引き継ぎを行っている。その他、センター長、もしくは副センター長と臨時職員のみで行う月2回の話し合いの機会も設けている。各種ミーティングなどで話し合い、ルール改善や、安全確保のための備品設置、行事・イベントの追加や変更などを随時行い、利用者満足度向上につなげている。その結果、利用者調査では、「大変満足」「満足」と返答した方々は、小学生75.9%、中高校生83%、保護者95.7%と高い満足を得ている。</p>
2	<p>中高校生と関わり、他児童センター職員との勉強会や交換研修などを実施し、中高生特化型の施設運営の基盤づくりを行っている</p> <p>中高生特化型の施設運営は東京都内でもまだ少ない。センター内の中高生担当職員は、中高生と関わり、行事やイベントを中高生と共に作り上げている。その結果、多くの中高生が職員に気軽になんでも意見を言える雰囲気になり、時に人間関係や進路の悩みを聞くなど、職員の努力がつかがわれる。また、他児童館・児童センター職員と自発的に交流勉強会を行っている。勉強会では互いの施設で行っている行事や、新たに始めた独自のアイデアや課題を話し合い、意見交換し、学んだことをセンター内の会議等で提案している。また、交換研修も行い、互いの施設で実施していることを見て学び、良いと感じたことを自分のセンターに持ち帰り、運営に活かしている。中高校生対象の利用者調査では、総合的な感想で「大変満足」66%、「満足」17%の高い満足を得ている。</p>
3	<p>臨床心理士の導入で、利用者への心理的援助を行ない、より高いサービスの質向上につなげている</p> <p>気になる児童や利用者の変化などを常に職員間でアンテナを張り、子どもの些細な変化を職員共有ノートに記録し、利用者の抱えている問題に早期発見し、対応できる体制を整えている。そのため、週1回、臨床心理士を導入しており、職員の安心にもつながっている。臨床心理士の導入はもとは中高生のための相談窓口だったが、利用者の様々な悩みや様子をみていく中で、全利用者が必要と考え、全利用者の相談員と変更し、面接から行動観察に至るまで、さまざまな支援活動を行なっている。臨床心理士の導入で、利用者への心理的援助を行ない、より高いサービスの質向上につなげている。</p>

● 改善点

1	<p>乳幼児の保護者との懇談会や定期的な利用者アンケートの実施など、利用者ニーズの把握に関してより一層の取り組みが望まれる</p> <p>中高校生特化型の施設であるが、全利用者が共有・共存して生活する力を培ってもらおうよう努めている。しかし、保護者対象の利用者調査では「子育ての相談をしたり、児童館に対する意見等を自由に言えますか」に関して、「はい」と返答した方々は回答者の47.8%、「どちらともいえない」26.3%、「いいえ」17.4%であった。また、「乳幼児の行事の増加」「体育館の乳幼児だけの時間の拡大」「ランチルームの時間拡充」など、乳幼児の保護者からのさまざまな要望が寄せられていた。乳幼児の保護者との懇談会や定期的に利用者アンケートを行なうなど、利用者ニーズの把握に関してより一層の取り組みが望まれる。</p>
2	<p>第三の外部の目を導入して、運営改善につなげていく仕組みの構築を期待したい</p> <p>法人の監事2名は、公認会計士と、子ども育成の仕事に長年関わってきたスペシャリストで、委託法人の業務および会計を監査している。また、年2回の評議員会において、理事会から事業報告を行い、それに対して質疑応答を行い、法人の運営状況についてチェックしている。今後は、第三者の外部の目を導入し、センターの環境整備、職員の子どもへの対応などについてチェックし、センター側にフィードバックし、改善につなげていく機会を持つことを期待したい。</p>
3	<p>個別育成計画を作成し、職員個々がキャリアアップをしていくための仕組みの構築を期待したい</p> <p>平成28年1月の訪問調査時、正規職員6名、臨時職員10名。正規職員の平均在職年数2.7年である。正規職員は、高校教員免許所持者1名、中学校教員免許所持者1名、保育士資格所持者2名、任用資格である児童厚生員資格は、1級所持者が1名、2級所持者が4名である。また臨時職員の所持資格は保育士1名、高校教員免許3名、中学校教員免許3名、保育士1名である。児童センター職員として必要な資格を持った職員を配置している。今後は、当センターの求める人材像、それに基づいた人材育成目標や研修体系、そして職員個々の育成計画を作成し、職員個々がキャリアアップしていくための仕組みの構築を期待したい。このことが職員にとって働きがいのある職場環境づくりにつながると考える。</p>