

(様式9-1)

事業計画書

平成29年9月21日

(あて先) 新潟市長

所在地 東京都豊島区東池袋 1-44-3

池袋ISPタマビル

団体名 特定非営利活動法人ワーカーズコープ

代表者名 代表理事 田嶋 羊子



- (1) 施設を運営する理念及び基本方針と具体的運営内容について (様式9-2)
- (2) 職員の配置及び勤務体制, 研修等について (様式9-3)
- (3) 実施事業, 地域や他団体等との交流・連携と公園機能の活用の方
施設の利用促進, 要望・苦情対応等について (様式9-4①②)
- (4) 事故防止, 防災対策, 個人情報保護等について (様式9-5)
- (5) 施設の維持管理等について (様式9-6)

施設を運営する理念及び基本方針と具体的運営内容について

<p>1 新潟市寺山公園子育て交流施設の指定管理者に応募した動機</p> <p>私たちは、子どもと親（保護者）、地域住民が運営に主体的に参加し、まちぐるみで支え合う、地域子育て支援の拠点、地域コミュニティの核となる施設づくりを目指しています。</p> <p>現在、新潟市内では5か所の児童館を指定管理委託、東区では『わいわいひろば』を委託業務で運営をさせていただいています。寺山公園子育て交流施設は、まさに『ひろば』と『児童館』の業務を融合させた施設であると考えています。これまでの経験から、幼い子どもを持つ保護者が安心して集え、小学生が存分に体を動かして遊び、人と人がつながり、地域の人同士が信頼関係で結ばれる場は地域コミュニティに不可欠と実感しています。</p> <p>現在持つ現場同士の連携を活かし、より多くの人たちとネットワークを組み子育て支援を担っていきたいとの強い思いで応募しました。</p>
<p>2 新潟市寺山公園子育て交流施設運営にあたる理念及び基本方針 →補足説明資料①参照</p> <p>1. 運営理念</p> <p>子どもと親（保護者）、地域住民が運営に主体的に参加し、地域に開かれた運営を通じて、まちぐるみで支え合う子育て支援の拠点、更には地域コミュニティの核となる施設を目指します。</p> <p>2. 大切にしていく点</p> <p>①当事者主体の運営 ②よい仕事を基礎にします ③まちづくりの視点を持ちます ④お互いを支えあえる地域共生を目指します</p> <p>3. 運営方針</p> <p>私たちは、寺山公園子育て交流を利用する子ども達や乳幼児・保護者にとって、安心して過ごせる地域の居場所にしたいと考えています。職員との信頼できる関係づくり、利用する友だちや親子・祖父母同士の仲間づくりを通じて、子育て支援や親支援の拠点としての役割が多様化する今こそ、そうしたニーズに適切に対応し、事業内容も発展させていきます。</p> <p>①子ども達の成長への貢献 ②親の子育て支援への貢献 ③地域のまちづくりへの貢献</p>
<p>3 新潟市寺山公園子育て交流施設運営の具体的な考え方及び内容 →補足説明資料②参照</p> <p>育児不安や孤立した子育てが問題となる中、親子が他者と出会い、交流できる仕組みを意図的に作り出す事が求められています。虐待防止や孤立の解消など新潟市広域をカバーする子育て家庭交流拠点としての役割は大きいと考えます。その役割を担う寺山公園子育て交流施設では、以下の考え方に基づき運営を行います。</p> <p>①一人ひとりと向き合う姿勢を大切にします。</p> <p>②運営参加を広げ、子ども、親、地域の人々が主体となる施設を目指します。</p> <p>③新潟市の取組みの継承と時代のニーズに応え、多くの人から愛される施設づくりをして利用を広げます。</p> <p>④子ども達が、安全に安心して楽しく遊べるようにすることはもちろん、保護者にとっても、ほっと一息つける場をつくります。</p> <p>⑤様々な利用者のニーズを受け止め、尊厳を持って公平な態度と笑顔で接し、誰もが気軽に話しかけられるよう努めます。</p> <p>⑥祖父母世代・父親も利用しやすい雰囲気づくりに力を入れていきます。</p>

補足説明資料①

寺山公園子育て交流施設の運営にあたる理念及び基本方針

1. 運営理念

子どもと親、地域住民がともに育ち、支え合う
市民主体の子育て支援の拠点づくりを目指して

私たちは、子どもと親、地域住民が主体的に運営に参加し、まちぐるみで支えあう、地域子育て支援の拠点、地域コミュニティの核となる施設づくりを目指しています。

全国で様々な子育て支援施設を運営する中で、主人公は子ども・親・地域の人たちであるとならえ、一緒につくりあげるという理念を一貫して掲げ、関係する人に呼びかけてきました。働く職員の懸命な努力と、この理念に共感していただけた親や地域の人たちの力、そして何より子どもたちの伸びようとする力に支えられて、これまで安定した運営を行うことができたと思っています。

寺山公園子育て交流施設の運営においても、こうしたワーカーズコープの理念を子どもたちと保護者や地域の方にお伝えし、一緒に取り組む姿勢を大切にしていきます。

2. 大切にしている点

①当事者主体

子どもたちが本来持っている力を信じ、願いや希望を大切にし、生きる力を育みます。

②よい仕事

職員の主体性と協調性ある働き方を通じて、記録、共有、話し合い、学び合いを重視します。

③まちづくり

子どもや親、地域が必要とするニーズを発見・共有し、住みよいまちづくりを目指します。

④地域共生

誰もがお互いに支え合える関係性を育み、地域コミュニティの発展を目指します。

3. 基本方針

私たちは、子どもたちの自主性、主体性を育むことを中心に据えて、次の「3つの貢献」を大切にします。



①子どもたちの成長への貢献

子どもを取り巻く背景にしっかり目を向けながら、私たちは子どもたちの生きる力の基礎となるような、主体性や社会性、創造性を高めていくための活動を大切にします。また、子どもたちが集団の中で人との関わりや様々な体験だけでなく、子どもたち自らが主体的に運営に参加し、それぞれが主人公として育ち合い、個性や役割が発揮できる場を目指します。

②親への子育て支援への貢献

育児や働く親が抱える子育てに対する不安、孤独、孤立の解消や、仕事と子育ての両立を応援する実践として、地域の中で親同士の交流の場や学びの場、支え合いの場を多く創り出し、地域における子育て支援の拠点として、安心して子育てできる地域づくりを目指します。

③まちづくりへの貢献

子どもたちの成長を地域で見守り、様々な世代の人たちの関わりの中で子育てを応援していく「地域の人と人との関係の再生」が、根本的なテーマであると考えています。

様々な行事や講座などを通して、子育て支援に関心のある地域の方との出会いや、三世代交流の場の創出、子育てをコミュニティで支え合う活動への参加を広げます。また、学校や公的機関は勿論、地域で活動する様々な団体やグループとも連携・協力し合い、子育てしやすいまちづくりを、地域の皆さんと共に進めていきます。

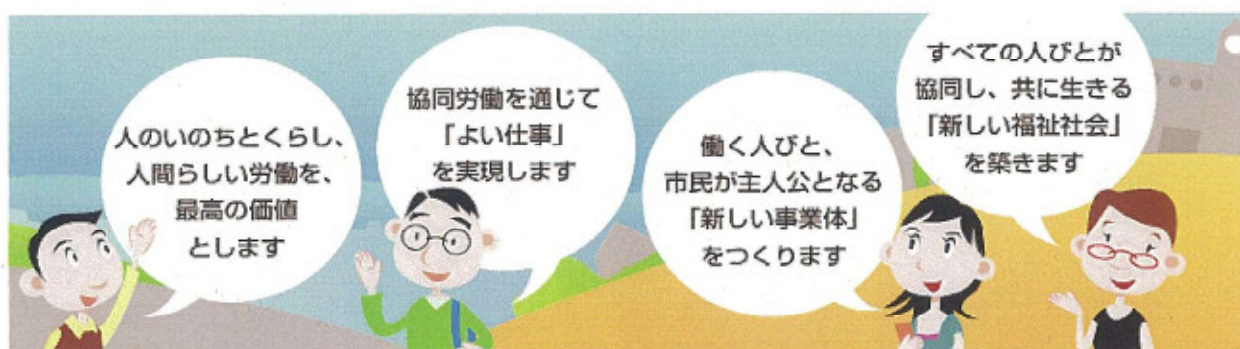
4. 事業実施団体ワーカーズコープについて

(1) 法人概要

私たちは、「働く人々・市民がみんなで出資し、民主的に経営し、責任を分かち合っ、人と地域に役立つ仕事をおこす協同組合」として、農協や生協とともにICA(国際協同組合同盟)、JJC(日本協同組合連絡協議会)に加盟する、協同労働の協同組合です。働く者が、社会や地域に必要で有用な仕事をおこし、自らも経営や運営に参加しながら協同で働く、新しい形の協同組合です。

現在は全国に15の事業本部・開発本部、約300の事業所があり、地域に必要と考える仕事を展開しています。また、平成28年度全体の事業高は約195億1,135万円、組合員

数6,240人となっています。



(2) 法人の理念と考え方

当法人のルーツは中高年者の失業対策として始まりました。「全ての人が人間らしく・自分らしく働ける社会」の構築をめざし、「協同組合」として活動を行ってきました。一番の特徴は「地域社会の課題をそのまま自分たちで事業にする」「事業資金は自分たちが出資してつくる」「事業の実施に当たり、利用者・地域社会と一緒に働く仲間の考え方を根本に置く」という点にあります。「利用者／地域／仲間」との「3つの協同」という言葉にその価値観を集約し、事業を行ってきました。

清掃や物流から始まった事業内容は、高齢者や障害者・介護・子育て・就労支援・一次産業などを包括し、新たな地域資源を創出しながら地域社会を再構築する事業形態へ発展してきました。

近年一番力を入れているポイントは「事業の複合化」＝介護や子育てなどの制度や事業分野の枠を超えた包括的な事業体制を作ることです。

私たちにとってこの事業は40年間を費やしてつくり上げてきた法人理念や事業成果をそのまま投入することができる事業であり、「社会のあるべき形」を具体化するためのものと捉えています。「この事業の実施に一番ふさわしい理念と社会資源を持っているのは自分たちである」という強い思いと姿勢で事業に当たります。



補足説明資料②

寺山公園子育て交流施設運営の具体的な考え方及び内容

1. 管理運営にあたっての基本的な考え方

(1) 一人ひとりと向き合う姿勢を大切にします。

活動の全てが、子どもたちの抱える悩みや、子育てのニーズをキャッチする場であり、そこでの信頼関係を通じて、様々な相談を日常的に受ける場であるという視点を共有します。そして全職員が一人ひとりと向き合い、話をよく聴き、受け止める姿勢を大切に、安心できる人間関係を築きます。また、友だちをつくり、なんでも気軽に話せる関係づくりを支援します。

(2) 運営参加を広げ、子ども、親、地域の人々が主体となる施設を目指します。

- ①管理するのではなく、子どもたち同士の話し合いを大切に、子どもが主人公の施設運営を目指します。
- ②乳幼児の年齢に応じたイベントを充実させ、在宅で孤立しがちな親同士をつなぎ、支え合いや学び合いの関係が広がるように支援します。
- ③運営協議会を重視し、地域の皆さんに、取り組みや子どもたちの様子を伝え、地域の子育て支援の課題を共に考え、力を合わせる取り組みを進めます。

(3) 新潟市の取り組みの継承と時代のニーズに応える施設づくり

新潟市東区が子育て支援事業でこれまで培ってきた歴史や文化を大切に継承します。

その上で、子育てを地域で支える仕組みづくりなど地域の環境やニーズに対応した運営を創造していきます。地域の歴史と文化に触れることができるイベントには積極的に関わっていきます。

(4) 安心して過ごすことができる土台づくり

共働きや核家族化が進み、子どもたちは早いうちから保護者と離れ、保育園等で過ごす家庭が増えてきています。寺山公園子育て交流施設は、土日等の休日に親子が安心して過ごすことが出来る場所、また時に子ども・親がそれぞれの心の居場所としてホッとすることができる施設にしていきます。

(5) 利用者のニーズを受け止め、誰もが気軽に話かけられる雰囲気づくり

子どもたちが楽しんで通い、友だちが友だちを誘って、新たな来館者が広がり、誰でも入りやすく、参加しやすい雰囲気づくりを大切に、声かけや挨拶、明るい対応を心がけます。

(6) 祖父母世代・父親・多世代が交流できる施設づくり

寺山公園子育て交流施設は、公園併設ということもあり、祖父母や父親の来館も多く見込めます。幅広い方が利用しやすい雰囲気づくりに力を入れます。

職員の配置及び勤務体制、研修等について

1 職員数及び資格要件		⇒補足説明資料③参照					
	職種	常勤か否か	1日の平均勤務時間	1週間の平均勤務日数	資格等	業務仕様書第6の2(1),(2)の要件有無	
						(1)	(2)
1	施設長	常勤	8時間	5日	保育士	有	有
2	運営職員	常勤	8時間	5日	保育士	有	有
3	運営職員	常勤	8時間	5日	保育士	有	有
4	運営職員	常勤	8時間	5日	児童厚生員	有	無
5	運営職員	常勤	7時間	5日	子育て経験者	有	無
6	運営職員	非常勤	4時間	5日	児童厚生員	無	無
7	運営職員	非常勤	4時間	5日	児童厚生員	無	無
8	運営職員	非常勤	4時間	5日	保育士	無	有
9	運営職員(保育)	非常勤	4時間	5日	保育士	無	有
10	運営職員(保育)	非常勤	5時間	5日	保育士	無	有
11	運営職員(保育)	非常勤	5時間	5日	保育士	無	有
2 勤務体制及び考え方		⇒補足説明資料④、参考様式1、職員配置図を参照					
<p>1. 勤務体制</p> <p>職員配置は、施設長1名・常勤職員4名・非常勤職員6名の職員11名体制を考えています。仕様書の配置基準を遵守しながら、一時保育や幼児ひろば、低学年ひろばを職員が交代で担当することで、全職員が一体となった施設運営を行います。</p> <p>月に1回、水曜日の休館日に職員会議を設け、全体打ち合わせや研修会を行います。</p> <p>2. 勤務体制の考え方(参考様式1、補足資料をご参照ください)</p>							
3 人材確保、育成、研修に対する考え方及び内容		⇒補足説明資料⑤を参照					
<p>1. 人材確保</p> <p>利用する子どもたちや親、地域住民とともに、施設を楽しく、魅力ある場所になるよう築き上げていく上で、職員の役割とその質が非常に重要です。コミュニケーション力を重視し、利用する保護者や子供たちと向き合い、職員として学び続ける姿勢を重視します。現在既存施設で働く職員の異動、新規採用による人材確保に努めます。</p> <p>2. 職員の育成・研修</p> <p>職員自身が自ら学ぶ主体者として成長していくことが大切です。年2回以上研修に参加し、専門知識や技能の向上に努めていきます。また、1か月、1年を単位に自らの仕事と自らの現場を点検し、専門性の質を高めていくことに取り組んでいきます。</p>							

補足説明資料③

職員数及び資格要件

1. 職員数

職員は、施設長1名・施設常勤職員4名、非常勤職員6名の職員11名体制で運営します。現在、ワーカーズコープでは、市内に5か所の児童館、2か所の学童保育所、1か所の親子ひろばと2か所の福祉センターの運営受託をしております。寺山公園子育て交流施設の運営に当たっては、新規採用で新たな職員を配置すると共に、企画提案に基づいた運営ができるよう、既存施設に勤務する職員から異動での配置も行い、スムーズな運営ができるよう努めます。

2. 職員の資格要件

<施設長>

保育士・防火管理者の資格を有し、かつ経験者（児童厚生施設で2年以上の常勤勤務経験者等）を配置いたします。また、館内全体の責任者としての管理能力と利用者・地域との交流責任者としてのコーディネーター能力を重視して、人材確保に努めます。

<施設職員（常勤）>

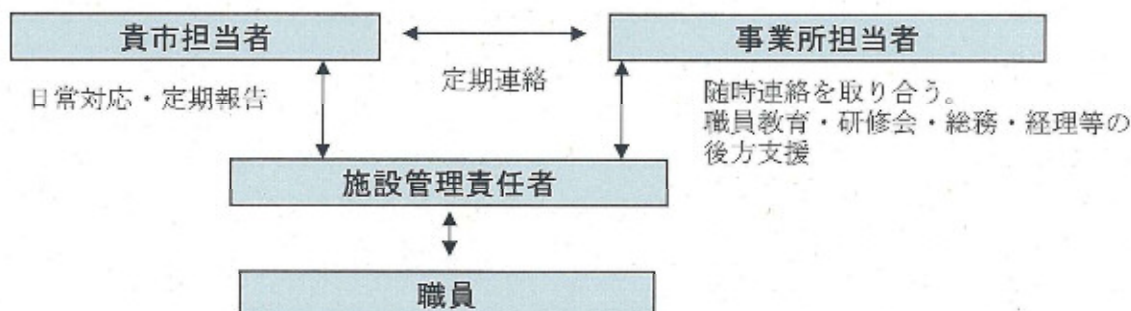
保育士資格を有するものの配置を重視し、かつ、業務仕様書第6の2に記載のある有資格者を配置します。また、施設が小学校低学年まで利用できる施設であり、公園の有効活用も鑑み、児童厚生員資格のある職員の配置を行います。

<施設職員（非常勤）>

常勤者と同様に保育士資格所持者、児童厚生員資格所持者で子育て支援業務経験者を配置するよう努めます。

補足説明資料④ 勤務体制及び考え方等

1. 寺山公園子育て交流施設を運営する組織図



	職種	業務内容
本部	本部担当者	<ul style="list-style-type: none"> 全国の子育て分野事業の統括、方針策定、指導、助言、相談 全国職員教育方針の策定、研修会実施 総務、経理分野の後方支援
事業所	事業所担当責任者	<ul style="list-style-type: none"> 行政との法人としての窓口担当者 職員教育、法人内の他現場との交流等の後方支援 施設責任者と相談 運営について指導、助言、相談
寺山公園子育て交流施設	施設管理責任者 常勤 1名	<ul style="list-style-type: none"> 運営の総括及び館内業務の全体責任者 日常的な運営のまとめ役 各部門への指導、助言、支援、相談 利用者、保護者、地域との関係づくり 行政提出書類及び実務の総責任者 施設長会議、他施設との交流、行政や専門機関との連携 館全体の総合的な窓口相談
	職員 常勤 4名 非常勤 6名	<ul style="list-style-type: none"> 業務担当者 保護者対応、地域との対応の直接担当者 研修計画、行事計画等を計画・実施する 利用者、保護者、地域との連携を円滑に進める 指導計画を組立て実践する

勤務パターン		
常勤	常勤（時給者）	非常勤
①8：30～17：30 8 h	①10：00～18：00 7 h	①9：00～13：00 4 h
②9：30～18：30 8 h		②14：30～18：30 4 h
		③8：30～12：30 4 h（保育）
		④13：00～18：00 5 h（保育）

補足説明資料⑤

人材確保、育成、研修に対する考え方及び内容

1. 人材確保

(1) 基本的な考え方

利用する子どもたちや親、地域住民とともに、寺山公園子育て交流施設を楽しく、そして魅力ある場所になるよう築き上げていく上で、職員の役割とその質が非常に重要です。

採用にあたっては、以下の考え方で人材確保に努めます。

- ・子どもに向き合う姿勢や情熱を持ち、時代や地域の新しいニーズを受け止められる視野の広い人材。
- ・専門性、適応力、判断力、子どもへの対応などの質の高い、そして実践力のある人材。
- ・私どもワーカーズコープの理念・実践を大切にしながら、謙虚に学び、理解を深め、実践を発展させる主体性と熱意のある人材。
- ・事業の性格上、地域との関わりが大切であり、本企画書の事業を推進していくためにも、総合的に判断して、同程度の資格・経験・スキルであれば、東区内在住者の優先採用に努めます。

(2) 実施体制について

- ・労働基準法等は遵守しています。
- ・社会保険等の加入等について
法令の定めによって適用者には全員社会保険等に加入しています。
- ・労働契約の締結や労働条件の明示
募集採用前、面談時に労働条件の明示を行い、就労開始前に労働条件の締結を行い、採用時には労働契約書の締結を行っています。
- ・就労規則の整備、法人として、就労規則を整備しています。

2. 職員の育成・研修

(1) 基本的な考え方

子どもを取り巻く環境は、社会情勢とともに日々変化をしています。同時に保護者の考え方や地域環境の変化もあります。子どもや親・地域の実態をつかみながら、実践に即した研修・学習を継続的に実施します。

(2) 職員の育成方針～大切にしていること

職員自身が自ら学ぶ主体者として成長していくことが大切です。そのためのキーワードを「参加」と「協同・共育」としています。また、計画に沿って日々、1か月、1年を単位に自らの仕事と自らの現場を点検し、専門性の質を高めていくことを柱に以下の通りに取り組んでいます。

① 子どもたちの成長を中心にすえた話し合いの重視

私たちは、人の可能性や潜在力を信頼し、その主体者としての成長に最大の価値をおく協同

組合です。働くもの同士が労働条件等を話し合いで決めることができる組織。団体の方針を決めるのはそこに参加している全員（労働者）で決めることができます。管理される働き方ではなく、常勤者も非常勤者も出資して組合員となり、全員が同じひとり一票の決定権と責任を持って事業の運営に主体的に参加しています。私たちはとりわけ、子どもたちの成長を中心に据えて、本音で何でも話し合える職員同士の関係づくりと、自ら考え行動する主体性の発揮を大切にします。そのためにも、日々の記録を重視し、それに基づく徹底した話し合いと実践検討会、1か月のふりかえりの積み重ねを重視しています。

②地域の必要（ニーズ）に応える主体的な働き方を大切に

施設の地域社会の中でめざす役割と、職員がなすべき仕事の本質とは何かを常に深め、共有しています。そして自らの仕事をせまく限定せずに、日々、接する子どもや保護者、地域の方たちのニーズを受け止め、その必要に応える事業を自主事業として地域の中で創造していく働き方を大切にします。

③若者たちが育つ職場づくりを

利用者の成長・発達と日々向き合うこの仕事は、働きかける職員自身が自分を問い、自らを育て、仲間と育ちあうことなしには成立しません。自信を失ない、辞めたくなったときに、仲間の良いところを認め合い、できないところは徹底して支え、逃げずに向き合うことをお互いに求め合う中で、この仕事に誇りと喜びを持って見違えるように変わっていく若者たちが増えています。そして、地域の切実なニーズに直面するほどに、そこに応えようと主体性を発揮しています。地元の若者たちが、そんな働き方・生き方を見出し、子どもたちの成長の支援と、それをとりまく地域の再生の担い手として育っていくような事業に高めていきます。

(3) 研修内容


以下の内容で内部研修を実施し、運営を発展させます。

また、組織本部主催の合同研修や外部研修にも積極的に参加します。

新人研修	<ul style="list-style-type: none"> ・安全管理、事故対応マニュアル・救急救命講習 ・既存の施設での現場研修 ・子どもを中心においた記録と話し合いの確立 ・企画提案書を元にした方針の共有 ・子どもを中心にすえた、ワーカーズコープの子育て支援について
日々の記録	<p>子どもを中心にした記録と情報の共有を重視します。</p> <p>実践のなかで気づいたこと、感じたことを日報・月報という単位で克明に記録しています。そのなかで感じたことが対象化され、新しい発見や、方向性が見えてくることを大切にしています。また、個人の記録をみんなで共有することにより、新しい視点が加わり、より意欲的に、より深く考えるようになります。</p>

事業所研修	<ul style="list-style-type: none"> ・実践研修 ・子どものけがと応急手当 ・リスクマネジメント研修 ・発達障がいの理解 等 
本部・外部研修	<p>①本部研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の子育て支援現場が集まり、毎年「全国子育て会議」等の職員研修を開催しています。私たちの法人は、子育て支援現場以外にも「高齢者」、「障がい者」、「若者」、「生活困窮者」、「清掃」、「配食」、「物流」等の分野で仕事を行なっているため、業種を超えて連携し、学びあう中で職員の視野を広げています。 <p>②外部研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新潟市・東区等が主催する子育て講座・セミナーに積極的に参加します。

実施事業、地域や他団体等との交流・連携と公園機能の活用の考え方
施設の利用促進、要望・苦情対応等について

1 実施事業等に対する考え方及び内容	⇒参考様式2、補足説明資料⑥を参照
<p>1. 年間活動計画の基本的な考え方</p> <ul style="list-style-type: none"> ①子どもたちと一緒に行事を企画 ②保護者との共催企画を行います ③地域の方も参加できる行事 ④公園施設を有効活用した企画を行います <p>2. 事業内容</p> <p>乳幼児期</p> <p>親子と一緒に楽しむことを大切にします。はじめての子どもを持つ保護者が孤立せず、安心して交流できるような居場所づくりを目指します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①子どもとの関わり方を知る一助となる『手遊び』『ふれあい遊び』を実施します。 ②『子育て講座』や『子育て相談』、様々な子育て支援の施策の紹介を行います。 ③父親が子育ての楽しさを実感し、子育てへの参加意識を高めるような取り組みを行います。 ④利用者が自らの経験を交流し合い、主体的に参加できる事業を展開します。 <p>小学生期</p> <p>一人ひとりの意欲や願いに寄り添い『子どもたちの主体的な育ち』を応援します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①職員が積極的に関わりながら、子どもたち自身が楽しみ、興味関心が広がる活動に取り組みます。 ②集団で遊ぶ楽しさを知り、自ら遊びを創造していくサポートを行います。 ③公園を活用した体験活動を行います。 ④親子が触れ合える時間を創造し、子どもの成長発達を保護者と共に見守ります。 	
2 地域や他団体との交流・連携事業に対する考え方及び内容	⇒補足説明資料⑦参照
○地域や他団体との連携・協力の工夫	
<p>寺山公園子育て交流施設は、公園内に立地していることに加え、東総合スポーツセンターや商業施設、また病院等があり様々な方が行き来する場所にあります。子育て世帯だけでなく、幅広い年代の方に信頼を寄せていただき、また運営にも積極的に関わっていただけるような施設運営を目指します。</p> <p>1. 地域コミュニティの核となる施設を目指して</p> <p>地域のコミュニティ協議会や民生委員、小学校や近隣施設等と連携を深め、施設があることによって地域が活性化する、そんな地域コミュニティの核として発展させていきます。寺山公園子育て交流施設が目指すものを地域の方に伝え、地域の様々な人の力に出会い、地域の一員として愛される施設をつくります。</p> <p>2. 関係各機関との連携</p> <p>東区内にある子育て支援施設や関係機関と連携を図り、共に協力しながら子育てしやすい街づくりを目指します。</p> <p>3. ボランティアの育成</p> <p>地域のなかには、その道のプロや達人がたくさんいます。応援してくれる方を地域から募りボランティアとして登録してもらいます。そして、日常の活動や行事の企画のなかで、講師やボランティアとして参加してもらい、地域に活動を広げます。</p>	

団体名 特定非営利活動法人ワーカーズユープ

年間行事計画

	乳幼児・保護者向	小学生向	中学・高校生向き	その他
4月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・お花見
5月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ	・オセロであそぼう	・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・運営協議会
6月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・公園フリーマーケット
7月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ	・将棋であそぼう	・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会
8月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・カプラ大会 ・シャボン玉であそぼう		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・なつまつり
9月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ	・職場体験受け入れ	・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・公園フリーマーケット
10月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・運動会
11月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ	・作品発表会	・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・文化祭
12月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・クリスマス会
1月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ	・新春お楽しみ会 ・かるた大会(百人一首)	・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・雪遊び
2月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・運営協議会 ・豆まき ・ふゆまつり
3月	・手遊びと絵本読み聞かせ(毎日) ・赤ちゃんサロン(月齢別・年齢別)おしゃべり会 ・親子ふれあい遊び(週1回)	・わんぱくひろば(週1回) ・つくって遊ぼう(月1回) ・てらやまクラブ		・アンケート実施 ・子育て相談 ・DVD上映会 ・ひなまつりコンサート

- ・地域のボランティアさんと共に『てらやまクラブ』(仮)を立ち上げ将棋やダンスを一緒に楽しみます。
- ・季節ごとに、水遊びやドッジボール大会を実施します。
- ・定期的に東区の保健師さんに来ていただく子育て相談のほか、職員がいつでも傾聴します。
- ・子育て関連のDVDを定期的に上映します。

補足説明資料⑥

実施事業に対する考え方及び内容

1. 年間活動計画の基本的な考え方

①子どもたちと一緒に行事を企画します

子どもたちが行事に主体的に関わることが、「楽しかった」「また来たい」という充実感や達成感につながります。そして、子ども同士や職員と子どもとの関係を育むことで、心地よいよりどころ・居場所がつくられていくと考えます。子どもたちに提供する行事だけでなく、職員と一緒に行事を企画・運営する姿勢を大切にします。

②保護者との共催企画を行います

集団の中でわが子の姿を見て、その成長を発見する場、親同士が関わり合い親子が知り合える場、保護者と職員の信頼を築く場として大切にします。

③地域の方も参加できる行事を行います

地域の方と一緒に行事に取り組むことを通して、顔見知りになり、地域で子どもを見守り、支える関係を施設の周りに広がります。

④公園施設を有効活用した企画を行います

立地している寺山公園は、大型遊具や広場など多世代が楽しめる公園となっています。公園併設であることを活かした企画を行います。

2. 乳幼児事業の考え方及び内容

①乳幼児に対する活動の基本的な考え方

少子化・核家族化の中で、子育ての喜びや楽しさを持てるよう乳幼児への直接の支援と共に、子育て中の親を支え、励まし、親同士が地域で支え合う関係をつなぐ役割を果たします。参加者が地域や家庭に帰ってから役立つような子どもへの関わりを伝え、親自身が主体者として、展望をもって日常の子育ての営みができるように支援します。

特に親子と一緒に楽しむことを大切にします。親同士・子ども同士の友だちづくりを進め、孤立して悩むひとりぼっちの親をなくし、親子が第二の家のようにほっとし、安心してふれあい、交流できるようなスペースづくりを目指しています。

このような取り組みを通して、親同士・子ども同士の出会いと仲間づくりのきっかけをつくりながら、親と一緒に企画をして、運営に主体的に参加できるようになることを目指しています。

②乳幼児支援事業の内容

- (1) 「手遊び」「ふれあい遊び」「運動あそび」の実施
- (2) 子育て講座や子育て相談、発達相談等の相談事業

- (3) 父親、母親と親子でふれあい、子育てへの参加意識を高める取り組み
- (4) 利用者が自ら交流し合い、主体的に参加できる事業

●毎日の読み聞かせタイム&ママトーク●

東区フリースペースわいわいひろばで毎日行っている『読み聞かせタイム』『ママトーク』の写真です。毎日11時30分に呼びかけをして、ママごとコーナーに集まってもらい始めます。手遊びから始まり、大型絵本や紙芝居を読み、体操をして親子でふれあいます。参加した最後にはスタンプカードにスタンプを押していて、子どもたちはそれを楽しみにひろばに来る様子も見られます。寺山公園子育て交流施設でも、親子にとって、毎日の日課のように遊びに来てくれる施設運営を行います。



ママトークでは、先輩ママと育児ママがフリートーク。利用する方からの声で始まった行事で、毎回好評です。

2. 小学生事業に対する考え方及び内容

①小学生に対する活動の基本的な考え方

子どもたちを『育てる対象』として捉えるのではなく、子どもたち自身を『育つ主体者』として位置づけ、関わっていきます。

子どもたちの話に耳を傾け、一人ひとりの意欲や願いに沿いながら、その主体的な育ちを応援し、年齢や継続性を配慮した内容を組み立てます。そのためには、遊びや活動、部屋やスペース(環境)について話し合える子ども会議などの場を大切にします。

また、子どもたち自身によって運営する視点を大切にし、子どもたち自身が自分たちで計画して企画をつくっていくプロセスを大切にします。子どもと職員との関わりを大切にしながらも、けんかをした時は子どもたち自身で解決して遊びを展開できる、そのような集団をつくれるように職員がコーディネートしています。遊びを子どもたち同士で発展させ、楽しめるようにサポートしていきますが、子ども同士の関わりを持ちにくい子どもには、子どもの遊び心や、やりたい気持ちを刺激しながら、遊びや友だちとの関わりへの援助を行い、関係づくりを支援します。

②小学生向け事業で大切にしたい視点

- (1) 職員が積極的に関わりながら、子どもたち自身が楽しみ、興味関心が広がる活動に取り組みます。
- (2) 集団で遊ぶ楽しさを知り、自ら遊びを創造していくサポートを行います。
- (3) 公園を活用した体験活動を行います。
- (4) 親子が触れ合える時間を創造し、子どもの成長発達を保護者と共に見守ります。

小学校低学年（1～3年生）	
①運動	様々なスポーツを通じて、体を動かし、心身の発ちを促します。また、集団で遊ぶ中で友だちの大切さ等を培います。公園を活用してダイナミックな遊びも行います。
②つくってあそぶ	身近な素材を使った簡単な工作遊びを通じて、つくる楽しさ、つくったものであそぶ楽しさを培います。
③図書	絵本や紙芝居などの読み聞かせを、地域ボランティアの方々、職員が行い、子どもの想像力をふくらませます。
④子ども会議	子どもたちが、まずは参加してみて、自分の意見を言う、人の意見を聞いて考える、みんなで決めたことにかかわることの大切さを伝えます。
⑤クラブ活動	「ホビークラブ」「植物クラブ」など子どもたちの興味や要求に合ったクラブを設け、必要に応じて専門の講師を招いて行います。

●子どもの自主性・主体性を伸ばす（小学生）●

ワーカーズコープが運営する児童館では、子どもたちのクラブ活動が盛んです。異学年の集団で半年間、クッキングや工作、集団遊びを通じて心も体も成長していきます。また、お祭りや幼児事業等に積極的に参加してくれ、ボランティアとして活躍している小学生が多いです。施設への主体的な参加が、子どもたちの居心地の良さを表しているようです。



寺山公園子育て交流施設についても、子どもたちのやりたいを実現できる、また役割を創出できるような事業を行っていきます。

4. 障がいのある児童の対応について

実際の子どもをよく見て状況をつかみ、障がいのある子どもたちと他の子どもたちが一緒に遊ぶ中から、学びあい、成長していけるような援助をしていきたいと考えています。

- (1) 障がいのある子どもとの間に、信頼関係を築きます。子どもの個性と長所を尊重し、安心して自分を表現し、のびのび過ごせる環境をつくります。
- (2) 健全児との関係でいじめが起きないように、子どもたちの関係も大切に育てていきます。日常の遊びの中で仲間意識を育て、皆で育ち合えるように指導します。
- (3) 市、専門機関、学校とも連携を取り、事態の変化に即応していきます。日々、状況の変わる障がいのある子どもたちを丁寧に見ていきます。
- (4) 保護者との話し合いを密にし、気軽に相談できる関係を作っていきます。保護者の不安を受け止めつつ、共に考えます。
- (5) そのためにも、障がいのある子どもについての職員研修を特に重視します。
- (6) 放課後デイと連携し、障がいのある子どもたちが活躍できる場を一緒に考えていきます。

5. 一時預かりに対する考え方

保護者が育児に疲れた、また子どもから離れてリフレッシュをしたいという保護者の代わりに子どもを預かり保育します。在宅子育て家庭や孤立した子育て家庭の育児不安やストレスから少しでも解消され、新たな気持ちで子育てに向かってもらいたいという思いで保護者と保育士、支援施設とが繋がっていきます。また一人一人の子どもの生活リズムに合わせ、ゆったりと過ごすことが一番ですが、活動、睡眠などメリハリをつけ、快適な時間を過ごしながら家庭的な保育を目指していきます。

- ①受け入れ時の視診、健康状態の聞き取り、持ち物の確認を徹底させます。
- ②一人ひとりの子どもの生活環境を認め、できるだけリズムを崩さないよう配慮します。
- ③あそぶ、寝る、それぞれの空間を快適な温度、明るさ湿度、衛生面で保ち、機能させます。
- ④時間の流れが許、動とバランスよく保たれるリズムに設定します。
- ⑤親子が離れるときの親、子どもへの対応(ことばがけ)は丁寧に行い少しでも不安を解消します。お帰りの際には、子どもの様子を丁寧に伝え、親へ安心感を与えます。
- ⑥玩具、備品などの消毒は徹底します。

補足説明資料⑦

地域や他団体との交流・連携事業に対する考え方及び内容

1. 地域コミュニティの核となる施設を目指して

地域住民が主体的に関わり、施設があることによって地域が活性化する、そんな地域コミュニティの核として発展させていきます。地域の子どもたちへの思いをもつ人たちとたくさん出会い、施設の活動や行事を通じて交流する中で、地域で子どもたちの成長を安全に見守り、子育てを支えあう関係を築いていきます。

①地域活動やコミュニティ協議会の行事に積極的に参加することで、私たちと地域のあらゆる方が連携できるような仕組みづくりに努めていきたいと考えています。

②地域のなかで、工作や遊び、スポーツ等に関する特技を持つ方、若者、元気な高齢者の方に、ボランティア・講師として関わってもらいます。また、地域の方々に、子育て交流施設を知っていただき、交流を深めるような行事を企画します。

③新潟市の子育て支援のネットワークに主体的に参加し、地域のなかで子どもを取り巻く様々な関係機関、地域団体の皆さんと手をつなぎます。また、新潟市内の子育て支援施設との交流を密にし、情報交換や研修などを通じお互いが連携しあえるネットワークを構築していきます。

④近隣地域で活躍されている育児サークル、子どもの遊びの創造、障がい児の放課後活動等をしている団体の皆さんと交流し、地域のなかで一緒にできることを見出していきます。また、地域の安全を自分たちの手で守り、そのなかで子どもたちを見守っていくような主体的な活動を一緒につくり出していきます。

⑤地域の方が参加できる行事やイベントを開催します。来ていただくきっかけになるように、一つひとつの行事やイベントを丁寧に地域へ知らせ、魅力あるものにしていきます。

2. 関係各機関との連携

地域の幼稚園・保育園・小学校・中学校・高等学校はもちろん、公民館、地域コーディネーター、食生活改善推進委員会、コミュニティ協議会、社会福祉協議会、子育て支援センター、子育てサークル、放課後児童クラブ、障がい者施設、高齢者施設、各種行政機関、民生委員など、地域のさまざまな人がかかわる機関に足を運び、コミュニケーションを大切にします。毎月の行事だより・区報等で活動を発信して、地域の方々にも情報が届くように取り組みます。

地域運営協議会を開催し、施設の様子、地域の状況を意見交換し、より良い施設づくり、街づくりを目指します。

3. ボランティアの育成

(1) ボランティアについての基本的な考え方

子どもと接したいという思いを持つ学生、若者たち、また、次世代の子どもたちのために何かしたいという高齢者の方々など、様々な形で子どもたちと関わりを持ちたいという方が、地域にはたくさんいます。小・中学生をめぐる悲しい事件が続いている今こそ、地域のなかで子どもの成長に関心をよせ、見守り、支えあう関係づくりがとても大切になっています。地域のあらゆる世代の人たちが、このテーマに関わり、力を発揮できるよう、職員は地域コーディネートする役割を大切にします。

寺山公園子育て交流施設の行事や活動の部分的ボランティアだけではなく、こうした思いを持つ人たちが一歩踏み出して、そこから主体的な活動が地域のなかで生まれていくきっかけを多様に作り出していきたいと考えています。

なお、ボランティアの方には、子どもの命を預かる施設としての目的や役割を事前に説明し、諸注意事項や要望を話し合います。

(2) 中高生や大学生、若者等との連携

子どもたちが、早い段階から『働く』ことに身近に触れて、将来の職業的自立の道筋を立てることは非常に重要ですが、まだまだそうした場が地域に多いとは言えません。施設は、子どもたちにとって最も身近な『働く大人たちと触れ合える場』でもあり、学校と連携した『キャリア教育』の一環として、積極的に職業体験の受け入れを行っています。

また、当法人が国の委託を受けて運営する『地域若者サポートステーション』では、様々な困難を抱えた若者の社会復帰を支援する場であり、こうした若者のジョブトレーニング（就労体験）の場としても積極的に施設を提供し、館内外整備やイベントの補助など小さな成功体験を積み重ね、働く意欲を喚起する取り組みを通じて、新たな一歩を踏み出すお手伝いにも協力・連携して取り組んでいます。

●ボランティアとの連携●

施設の運営には、ボランティアの方々の参加は欠かせません。東区フリースペースやワーカーズコープの運営する児童館では、絵本の読み聞かせ、将棋の先生、おまつりや大型行事など、地域の高齢者、保護者、大学生、高校生、中学生、時には小学生も行事のお手伝いをして頂いています。小学生のお迎えに来る保護者もお手伝いに駆けつけてくださる施設もあります。皆さんボランティアの方々も子どもたちと接するのが楽しみだと話してくれます。

たくさんの方が関わって頂くことで地域と共に育つ施設を目指します。ボランティアのみなさんは、地域の子どもたちを地域で見守っていこうという気持ちで接してくれています。様々な方々に関わって頂き、地域で運営する施設を目指していきます。



実施事業、地域や他団体等との交流・連携と公園機能の活用の考え方
施設の利用促進、要望・苦情対応等について

3 公園機能を活用した事業等についての考え方及び内容	⇒補足説明資料⑧参照
<p>公園・共有ゾーンは、多世代が自由に集う憩いの場として地域住民に広く開放していきます。この恵まれた施設環境を、子ども、子育て世代だけのものとすることなく、多くの地域住民の誇りとよりどころになるように運営していきます。地域の中で遊ぶ経験が少ない乳幼児たちは、同年代の子ども達とふれあう事で遊ぶ楽しさや社会性に気付き、学びます。また、公園を利用する大人同士の関わりから保護者自身が子育ての楽しさを実感できるようにします。</p> <p>①屋外を活用した運動あそびを行います。</p> <p>②季節に合わせ、五感を刺激するような公園ならではの事業を行います。</p> <p>③荒天時にも楽しめるよう、学びと交流のスペースを活用し室内に静と動の空間を作ります。</p> <p>④子育て交流施設OB・OGによる子ども応援団をつくります。</p> <p>⑤『まつり』や『公園フリーマーケット』を実施し、多世代が交流できる場をつくります。</p>	
4 施設の利用促進に対する考え方及び内容	⇒補足説明資料⑨参照
<p>常に挨拶と温かい笑顔で利用者を迎え、寺山公園子育て交流施設が人と人をつなぐ役割を担い、さらなる利用促進につなげます。</p> <p>①誰でも入りやすく参加しやすい雰囲気づくりを心がけます。特に初めての利用時は職員からの明るい声がけは何よりも大切です。</p> <p>②一人ひとりと向き合う姿勢を大切にします。心地いい居場所とは、空間だけではなく温かく迎え入れる人が必要です。</p> <p>③水飲み場の使用が難しい小さな子ども達には、紙コップやストローを用意します。</p> <p>④『寺山公園子育て交流施設だより』を毎月発行します。ホームページや区報も活用しながらリアルタイムで情報を発信していきます。</p> <p>⑤小さな子どもを連れて来館する保護者は、荷物も多くスムーズな受付は重要です。簡便な受付システムを導入し、負担を軽減します。</p>	
5 要望・苦情に対する対応方針及び方法	⇒補足説明資料⑩、別紙危機管理マニュアル参照
<p>苦情対応責任者は施設責任者が兼任し、苦情受付担当者は常勤職員が担当して責任主体を明確にします。利用者が 気兼ねなく意見や要望を記入できるよう、受付・事務所から離れた場所に『意見BOX』を設置します。苦情対応の記録・報告は全職員が周知し、行政への報告も迅速に行い、原因・背景・改善について話し合いの積み重ねを大事にしていきます。</p>	
6 利用者ニーズの把握と施設運営への反映策方針	
<p>日々、利用者への声がけや話し合いを大事にし、「個人としての尊重」を大切にしながら交流します。イベント終了時にはアンケートを実施し、イベントの中でも『どの、なにが』良かったかを探りつつ、利用者ニーズを細かく把握する工夫を凝らします。楽しみとなるイベントや子育て知識になる講座など、参加希望状況を鑑みながら、子育てが楽しいと感じてもらえるような繋がりを持てるよう、地域の中で一緒に創造していく関係づくりを目指します。</p>	

補足説明資料⑧

公園機能を活用した事業等についての考え方及び内容

公園は、子どもから大人までが様々な形で利用する場所です。思い切り汗をかく、四季を楽しむ、体を動かす、家族団らんの場、リフレッシュ等用途は様々です。寺山公園子育て交流施設では、こういった様々な公園利用の方が、より楽しく、より身近に感じていただけるよう配慮していきます。

1. 屋外を使用した体を動かした遊び

公園があることを活かし、外活動も積極的に取り入れます。幼児は外での水遊びやシャボン玉遊び、小学生はボール遊びや鬼ごっこ等職員がコーディネートし、館外活動として遊びを行います。外で行うことで、職員や子どもたちの存在を公園利用者にも知っていただき、お互いに顔の見える関係を構築していきます。

2. 季節を味わうことのできる活動・体験活動

春夏秋冬で様々な顔を見せる草花を使って、ネイチャーゲームやデイキャンプを行います。普段家庭ではできない子どもの体験活動を重視します。

3. 雨天時を楽しむために

公園で遊ぶにあたってどうしても欠かせないのが天気との関係です。せっかく公園に来たけれど遊び切れずに天気に泣いてしまうことがないように、雨の日には学びと交流のスペースを活用して工作やシアター等雨天時に代わり楽しめる企画を行います。

4. 子ども応援団

寺山公園子育て交流施設は、小学校3年生までの利用ですが、4年生以降も子どもたちの成長は続きます。利用対象を過ぎても、地域の大人と子どもとして成長を見守ることができるよう、寺山子育て交流施設OG、OBによる寺山子ども応援団（小学校4年生～18歳）を作ります。施設の子どもたちのお兄さん・お姉さんとしての役割を担うと共に、自らの主体的な活動は自主事業として実施します。

5. 多世代交流

どなたでも参加できるミニ運動会や、お弁当をもって皆で一緒に食べるピクニック会、また地域と一緒にやる夏祭り等、子どもから大人まで楽しめる企画を実施します。

また、公園を活用して自主事業としてフリーマーケットを開催し、育児用品や衣料品をエコリユースできる環境をつくります。

補足説明資料⑨

施設の利用促進に対する考え方及び内容、要望・苦情に対する 対応方針や方法

1. 施設の利用促進に対する考え方及び内容

(1) 誰でも入りやすく参加しやすい雰囲気づくり

「行ってみよう」「やってみよう」と思える興味ある企画づくりはもちろん大事ですが、初めての来館時の職員やボランティアの人たちの声かけ、明るい対応などが何よりも大切だと考えます。

また、来館される一人ひとりとよく話をし、ニーズを受けとめ、やりたいことを実現し、持っている力を発揮する場を一緒につくり出す運営を大切にします。そして「いつ来ても、誰でも入りやすく利用しやすい寺山公園子育て交流施設」を目指します。

(2) 一人ひとりと向き合う姿勢を大切に

寺山公園子育て交流施設の各事業や活動の全てが、子どもたちの抱える悩みや、子育てのニーズをキャッチする場であり、そこでの信頼関係を通じて、様々な相談を日常的に受ける場であるという視点を職員間で共有します。そして全職員が一人ひとりと向き合い、話をよく聴き、受け止める姿勢を大切にします。子どもが「学校でも家庭でも言えないことが、ここでは言える。聞いてもらえる。」と思えるような人間関係を築きます。また、友だちをつくり、なんでも気軽に話せる関係づくりを支援します。

(3) 利用者の視点にたった運営

日ごろから利用者の声に耳を傾け、少しのニーズでも答えられるよう、気づきの視点を大事にします。水のみ場での紙コップの貸し出しや、着替えの準備等、子育て支援施設として利用者が利用しやすい工夫をします。

(4) 広報活動の充実

子どもと親、職員、地域の方々をつなぐニュースとして、『寺山公園子育て交流施設だより』を毎月発行します。毎月の行事予定だけではなく、子どもたちの様子、職員の想い等が生き生きと伝わる紙面にしていく予定です。また、ホームページをうまく活用しながらリアルタイムで施設の催しや様子を伝えていきます。ただし、子どもや親の個人情報については、取り扱いを十分に検討し、撮影・掲載するにあたっては事前に了解を得るなどの配慮をします。

(5) 受付の簡略化

施設を利用する際、受付で施設利用についての説明や登録を行います。早く遊びたい子どもたちと、荷物を抱えてやっとの想いで来られた保護者の方を思うと、受付や登録の手続きはスムーズに行いたいものです。必要な情報はきちんと得つつ、利用される方がスムーズに入館・退館できるよう入館システムを導入し、負担を軽減します。

補足説明資料⑩

苦情や要望に対する対応方針及び方法

2. 要望・苦情対応

(1) 基本姿勢

- ①要望・苦情対応は、利用者が安心して自らサービスを選択できる仕組みとして、重要であると考えます。苦情を言うことで、本人や自分の子どもが不利な扱いを受けるのではないかと躊躇したりすることがないようにします。要望や苦情は質を高めていく上で、大切なものとして受け止める姿勢があることを利用者に伝え、その窓口を設けます。
- ②要望・苦情には誠意を持って迅速に対応し、また、それを契機に保護者や地域の方たちと信頼関係を深められるように取り組みます。
- ③要望・苦情については、現状を正確に把握し、その原因や背景を明らかにし、現状の仕事の質を高める契機にしていきます。特に、子どもの事故やけんかの処理、職員の対応に関する苦情は職員の水準が問われる問題として受け止めます。原因・背景・どうあったらいいのかを全職員で話し合い、問題の本質と今後の方針を共有して力量の向上につなげます。
- ④子どもに対する苦情、子ども同士の関係にかかわる苦情については、すべての子どもを守ること、そして、教育的見地から、子ども自身が失敗から学び、きちんと責任を取り、相手の気持ちを理解する契機になるように取り組みます。保護者に対しても、すべての子どもたちにとって何が大切か、その立場に立って一緒に解決していただくように働きかけます。
- ⑤子どもの怪我や事故が起きてしまったときの対応は、発生直後の迅速な対応が大切です。そこに向けた備えをし、全職員での周知徹底を図ります。事実の把握、家族への十分な説明と謝罪、原因と改善策の検討、その後の実践をお伝えする等、本人や家族の気持ちを考え、相手の立場に立った誠意ある対応を図ります。
- ⑥定期的に利用者アンケートを行い、利用者ニーズの把握に努め、改善要望等は貴市担当者と相談のうえで迅速に対応します。また、希望する行事等もお聞きし、今後の運営に活かしていきます。

(2) 関係機関との連携

問題解決のためにはどうすればよいか、他の社会資源（サービス）も含めて一緒に考え、答えを導き出していきます。他の専門機関につなぐときは、相手方に連絡してアポイントメントをとった上で紹介するなど、『たらい回し』にならないよう注意します。

●意見ボックスのご意見●

この意見ボックスは、東区フリースペースに設置してあるものです。事務室から遠く離れたところに置き、気兼ねなくご意見を入れていただけるよう工夫しています。直接は言いづらい要望等は、意見ボックスから運営に反映しています。ご希望に応じて館内掲示をし、皆さんへの周知・私たち職員の姿勢を改める機会になっています。寺山公園子育て交流施設においても、同様の取り組みを行います。



事故防止, 防災対策, 個人情報保護等について

1 事故防止, 防災に対する考え方と対応方法 ○利用者の事故等の防止 ○従業者の事故等の防止	⇒補足説明資料⑩参照
<p>1. 事故防止、防災に対する考え方 毎日、利用者・職員がいきいきと楽しく活動するために、防犯・事故発生時の対策として環境整備と安全対策に万全を期します。何よりも全職員による安全における配慮が大切だと考え、定期的なチェックを実施します。子ども達にも日頃から防災に対する意識を高く持ってもらうと、消防隊員立会いによる避難訓練の他に月一回、職員による避難・防災訓練を行います。 また、事故防止の取り組みを日常業務から注意をはらい、職員間で徹底します。</p> <p>2. 不審者への対応 出入り口・避難口等を子どもたちに周知徹底させる等の対応を日常的に行い、不審者の侵入に厳重な注意を払います。</p>	
2 事故, 災害, 緊急時への対応体制	⇒別紙『危機管理マニュアル』参照
<p>1. 事故発生時の対応について 事故が発生した場合、職員は慌てず落ち着いて対応します。本人の傷、怪我を確かめ、必要に応じて受診させます。保護者とすぐ連絡をとり、状況をていねいに説明します。普段から救急箱の点検をし、近隣の提携医療機関の電話番号、受診項目と受診時間、休診日等を把握しておきます。また職員は毎年、救急法の知識や技術を学んでいます。</p> <p>2. 災害・緊急時対策 事前に予想されることへの対応を職員間で共有し、関係者とも話し合っ細かく決めておきます。消防署に『消防計画』を提出し、職員に対する防災教育は毎年実施します。また、火災・地震・台風・豪雨・豪雪時の対応時には、防火・防災・安全管理体制をしき、職員間で徹底します。</p>	
3 個人情報保護の方針及び方法	⇒別紙 『危機管理マニュアル』参照
<p>個人情報を適切に取り扱い、内外の脅威から保護する事が社会的責務と考え、個人情報の漏洩等の事故を起こさないための方策と取り組みを以下の方針のもとで行います。 本部に危機管理部を設け、現場の危機管理を会議・研修で徹底します。</p> <p>1) 法人策定の『個人情報保護規定』を遵守すること。 2) 個人情報の重要性について、職員に対する教育研修を実施するほか、個人情報保護の管理責任者を置き、適切な個人情報保護のための方策を策定し、実施、維持、継続的改善を行うこと。 3) 『個人情報保護法』及び『新潟市個人情報保護条例』の規定を遵守すること。</p> <p>1. 文書や電子データの管理等 ①個人情報の管理においては、必ず施錠できるキャビネット等で管理、保管します。 ②個人情報の収集、利用、提供及び預託を行う場合、並びに廃棄には、業務実態に応じた個人情報の適切な管理に努めます。 ③個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失・破棄・改ざん・漏洩などの予防ならびに是正に関する適切な措置を講じます。 ④定期的に個人情報の取り扱い及び保護の重要性について学習し、個人情報の取り扱い及び保護の手順が適切か話し合い、継続的改善に努めます。</p> <p>2. 利用者のプライバシー保護や利用者への配慮について ①職員は守秘義務に徹します。就労契約締結時に、その誓約書を取り交わします。 ②広報等で個人情報を利用しようとする場合には、事前に本人・保護者の承諾を得てから行います。</p>	

補足説明資料⑪ 事故防止及び防災に対する考え方と対応方法

(1) 建物の維持管理の基本的な考え方

建物の維持、設備の機能の維持補修、機能保全、安全の確保に立脚した維持管理を行います。また、管理業務については、チェックリストを作成して月に1回チェックを行い、安全管理を図ります。

具体的な考え方は、以下のとおりです。

- ①施設・設備の維持管理につきましては、関係諸法令、諸規則を遵守し確実な管理を実施します。
- ②日常自主点検をはじめ月間・年間の管理計画を立て、良好な管理を行います。
- ③安全と利便性を優先して、実施します。
- ④設備の維持管理をむやみに再委託するのではなく、自社で行える管理は自社で行い、設備管理費の軽減に努めます。
- ⑤協力業者に点検・修理を依頼する場合は、その業者の選定は厳正に行い、貴市の承認を得るものと致します。
- ⑥実施致しました点検・修理等は、報告書を作成し貴市へ報告を行うと共に、報告書は保存管理致します。
- ⑦設備・機器の点検要領書・マニュアル類は、分類整理し、利用しやすいように致します。
- ⑧施設管理関係者には、施設・設備管理の基本心得や関連知識について研修会を行い、常に施設・設備管理の精通を図ります。
- ⑨設備、備品、消耗品の管理については、常に使う立場にたって、より便利で使いやすいよう整理整頓を行い、且つ無駄を省き管理費の削減に努めます。

(2) 施設の衛生管理

- ①室内の清掃を毎日行い、日々衛生的な環境を整えています。室内のゴミ、ほこり、水周り、トイレについては、職員が巡回点検を行い、常に清潔に保つように努めます。
- ②遊具、備品については、日常消毒に努めます。特に乳幼児が口に含みやすい玩具等は、注意喚起の掲示を行い、毎日消毒をします。
- ③日常から手洗いを励行します。現在の新型インフルエンザのような感染が予想される時期には、貴市担当者と相談をして、消毒液の設置、利用者への声かけ等、特別な対応をしていきます。
- ④トイレをきれいに使っていただくよう、利用者にも呼びかけます。

(3) 警備・鍵の管理

警備に関しては、開館時には不審者の出入りを入口で確認し、不審者対策に万全を期します。閉館時には、警備会社に委託し、無人時間における建物への外部進入をチェックし、早急な処置をとることにより、施設の保安維持を図ります。

鍵の管理に関しては、責任者が鍵の保管・管理について責任を持ち、不在の際は副責任者が代行します。鍵の紛失・破損をしないよう徹底しています。

施設の維持管理等について

1 ごみ減量やエネルギー削減等環境に対する配慮

- ・ 4R（リフューズ・リデュース・リユース・リサイクル）を利用者、職員間で徹底し、公園利用者にも呼びかけます。
- ・ 使用する用品や備品は、グリーン購入法適合商品やエコマーク、Rマーク、FSC認証などの環境に配慮した商品を購入するように努めます。
- ・ 使用する用品や備品は、詰め替えや、再利用ができるものを使い、資源の再利用を心掛けます。
- ・ ゴミは分別を行い、リサイクルできるもの（有価物）は社会福祉目的（寄付等）に流用できるようにし、排出量を増やさないように努めます。
- ・ 紙の無駄遣いを避けるため、回収ボックスを設け、裏紙を再利用します。この際には個人情報の記載のない紙を使用します。
- ・ 使用していない器具の電力抑制や空調機の適正温度設定及び運用を心掛け、エネルギー削減に努めます。
- ・ 駐車場のアイドリングストップへの働きかけを行い、排出ガスの抑制に努めます。
- ・ 地域の方たちと『グリーンカーテン』を設置し、冷暖房の負荷を軽減します。

各項目ごとについて主張したい事項をこの様式1枚にまとめてください。
その他補足する事項があったら補足説明資料（任意様式）を添付してください。