

児童健全育成賞（数納賞）佳作

児童館の日常活動であるロビーワークと相談記録の構築

東京都八王子市

八王子市立中野児童館 児童館長 井垣利朗

はじめに

中野児童館は、築45年が経過した411.66㎡の放課後児童クラブ併設の小型児童館である。平成28年度実績では、放課後児童クラブの利用者数を除くと、一日平均57人が利用している。このうち17%が中・高校生世代である。また、来館者のうち、98.7%の子どもが年に2回以上来館している。リピーター率が高く、発達や家庭等に課題を抱える子どもや不登校など福祉的な課題がある子どもが利用している。

この福祉的課題解決のために、個々の年齢や発達に応じて、子どもの意見が尊重され、安心できる居場所づくりを目指し、日常活動であるロビーワークと相談記録に力を入れている。丁寧な積み上げが必要であり、職員のソーシャルスキルとよりよい職員集団がなければ結果が出ない。

その地道に積み上げてきたロビーワークと相談記録の構築の実践を報告する。

1. 日常の象徴である魔法仕掛けのロビーワーク

(1) ロビーは子どもが心地よい魔法の場所

話さなくてもよく、話したければ近くに職員がいる。自分で選択をすればよい。職員は子どもの意見を尊重し、最後まで話を聴き、絶対に非難しない。職員がいつでも空気のように存在するロビーは、子どもがしなければいけない場

所ではなく、いつでもだれでも来ることができる間口の広い場所である。

自分らしさを発揮でき、時としてわがママが言え、どのような子どもも個人差や年齢に応じて、遊べてくつろげる過ごしやすい場所である。

ロビーは子どもにとって魔法の場所である。職員が魔法を意図して仕掛けているのである。子どもが受付窓口で「名前カード」に記名するときから、職員と子どもが名前を覚える仕掛けがしてある。

ロビーは子どもが心地よく魔法にかかった世界ではあるが、現実の生活と地域に密着しており、特別な架空の空間ではない。ロビーには誰もが通る受付窓口がありトイレがある。ロビーを通らないと各部屋に行くことができない。

ロビーデザインも大切な要素である。児童館のロビーは、広域空路路線の中心となっている「拠点空港」、「ハブ空港」のようである。

ロビーを見ればその児童館の雰囲気がかかるのである。

(2) ロビーを見て古い病院だというAさん

初めて児童館に来館した小学5年生のAさんが「児童館のロビーに入ったら、薄暗くて古い病院かと思った。入るのにドキドキした」という。

ロビーは子どもにとって職員とのファーストコンタクトの場所であり、児童館のイメージとして刷り込まれるようである。

Aさんが「壁が汚い」というので、一緒に壁のペンキ塗りをしたが「殺風景できれいすぎるので落ち着かない」という。子どもは家のリビングにいるかのように、生活感があるロビーが安心すると気づいた。食べ物などの様々な匂いや雑音があり、なんとなく人を感じる空気感が大切である。

Aさんは「くっついていたいわけではないが、誰かのそばにいたい」といつも職員の隣に座る。知り合いではない子どもが、狭いロビーにあるテーブルを分け合って使用している。すれ違うとき、体が少し触れる程度の微妙に狭いロビーが子どもには丁度よい。

孤立しておらず他者となんとか絶妙に影響しあうロビーが、子どもの安心した居場所となっていく。

(3)ロビーで友人や学校との関係を保つBさん

ロビーではあらゆる物事が発生し、それぞれが個別でありながら、何らかの関係性を保っている。

例えば、中学生の不登校のBさんは、学校の授業が終わる時間を確認して来館する。職員はロビーでBさんと話をするようにしている。Bさんと職員の隣では同じ学校の子どもが、学校の話しながらカードゲームをしている。互いに意識はせずに干渉もしない。

ロビーにおけるこの距離感が重要である。Bさんは意図したわけではなく、学校の出来事や友人の様子を知ることになっている。職員は、Bさんが完全に学校や友人と断絶をしないように配慮している。

(4)職員の目の届く範囲でゲームをするCさん

高校生世代のCさんは「子どもだって、大人がするように気晴らしをしたい。気晴らしのゲームはだめなのか。いまやEスポーツといってゲームは世間的にも認められている」という。Cさんは、ゲームに集中するが、孤立して陶酔しすぎないように自覚をしてロビーにいる職員や仲間の近くでゲームを楽しんでいる。職員はゲームを規制するのではなく、依存しすぎないように声をかけ、ほかの遊びを提供しコントロール

をしている。

児童館のロビーは子どものゲーム依存に対する防波堤となっている。

(5)落書きが相談につながるDさん

ロビーは、児童館のなかでも雑多とした目的のない緩さと曖昧さがある場所である。ロビーに座っているだけでも面白い。ロビーでは「暇つぶしだ」と落書きをする子どもが多い。

Dさんは、落書きをしながら職員と話をしている。落書きをした紙を見ると、両親や教員の名前と憤慨している自分の気持ちを書いている。話して書いて心の整理をし、誰かに共感してほしいのである。内容によっては、場所をかえて事務室など落ち着く環境で話を聞いている。

何気ない子どもとの会話が、虐待といじめの防止や早期発見となり、関係機関との連携や要保護児童対策地域協議会で協議されるケースがある。相談のインテークが行われるロビーは、生きづらさを感じる子どもにとって重要な場所である。

(6)遊びによる子どもの育成

個人と個人を結びつけるため、ボードゲームとカードゲームを積極的に取り入れている。ロビーはオープンに開かれているので、二人でゲームをやっても周りから見ている子どもが関心を持ち、仲間の遊びとして広がる。

また、ロビーにいる個人をグループへつなぐため、職員はドッジビーやユニホックなどの運動遊びを一緒に楽しむ。

特に、児童健全育成推進財団がナイキとパートナーシップを組んで実践している運動遊びを広げる「JUMP-JAMプロジェクト」を積極的に取り入れている。運動遊びにスムーズに切り替えるため、中・高校生世代の専用時間はロビーから遊戯室に移動し、運動できる特別な時間としている。

また、必然の流れにのるのが楽な子どもは、ルーティーンで行われる遊びに入りやすいので、毎日、同時間に同じ遊びを同じ場所で行っている。子どもはその日の気分で遊びを選べばよいのである。

様々な葛藤に苦しむ子どもが、はじめの一步を踏み出すポイントは、自己肯定感を高めることである。また、やればできるという自信である自己効力感をあげることである。

そのために、生活体験や遊びを通して小さな達成感を重ねるの必要があり、遊びと子どもの変化を記録するとともに、遊びを理解する職員研修を職場内で週に数回実施している。

2. ロビーが楽しくなるあらゆる工夫

(1)「名前カード」と「ポスト」の設置

子どもは名前を「名前カード」にホワイトボードマーカーで記入し、窓口の「ポスト」に入れる。3年前まで、子どもが「来館者名簿一覧」に鉛筆で記入していたが、ある出来事を教訓に変更した。

親が窓口に来て「うちの子どもは来ているか」と「来館者名簿一覧」に記入してある子どもの名前を見つけて奥の部屋に入り、子どもを強引に連れて行ってしまった。あとからその子どもが「勉強しろ」と親から拘束されていたので児童館に逃げて来ていたことを知った。

この出来事をきっかけに「名前カード」と「ポスト」を設置し、来館している子どもが特定されないようにした。

また、親や学校の教員が突然来館した場合、子どもに「今、児童館で会ってもいいか」と子どもの気持ちを確認してから接触させている。

児童館は「子どもファースト」、「子どものシェルター」であり、職員は職場倫理を尊重し子どもの権利に配慮する工夫をしている。

(2)適度な高さの受付窓口カウンター

受付窓口にあるカウンターは低すぎず高すぎず、座って子どもが話をできる高さである。子どもはカウンターに座って事務室内で働く職員の様子を観察し「パソコンの打つスピードか遅い」など指摘をする。

子どもにも段階があり、職員との信頼関係が構築されていない子どもはカウンターには座らない。カウンターは利用頻度が高く、常連の子どもの特等席である。ここに座れるようになれ

ば、その子どもは児童館運営に主体的にかかわり自主企画の中心者に育っていく。

ロビーのカウンターは子どもの状況をはかるバロメーターとなっている。

(3)ロビーの表示と設置物の工夫

配慮の必要な子どもや児童館を初めて利用する子どものために、ロビーの表示を工夫している。児童館のルールがわからず不安にならないように子ども目線のルールを表示している。

また、遊具は事務室に保管してあるため、子どもにすべての遊具が分かるように写真を表示してあり、どの年齢が使用可能なのか色分けしたシールが貼ってある。言葉が出にくい子どもでも写真を指させば簡単に借りることができる。

同じ子どもや力の強い子どもが、遊戯室を占拠しないように予約制度があり、ロビーに予約確認表を表示している。部屋の温度を気にする子どもがいるため、どの部屋に空調をいれているかわかる表示もある。どの職員が出勤しているかわかるように一週間の職員の出勤表をカレンダーにして表示している。

これらの表示は子どもの意見や要望に応える工夫である。

また、子どもの心の情操を養おうと子どもと一緒に季節の装飾品や表示を製作し、季節ごとに「飾り週間」としてロビーを華やかに飾っている。

表示の工夫のほかにはロビーの設置物も工夫している。「飲食をしたい」、「地域に飲料容器やお菓子のゴミが多い」という要望に対応して児童館の内外にゴミ箱を設置し、ゴミの分別など、地域を巻き込んだ環境活動をしている。

また、テーブルも工夫をしている。6人、3人、2人用の大きさや形の異なるテーブルを設置し、集団の人数によって場所を決めたり、複数のグループが同じテーブルを使うようにしたりしている。お一人様用のテーブルがくつついた椅子もロビーの壁際に設置している。

また、不審者が侵入しづらく子どもが安心して利用できるように、防犯対策として「警察官立寄所」「防犯カメラ設置」と表示する工夫を

している。

(4) その日の気分で楽しむ「名札トリアージ」

職員は子どものその日の気分を把握し、子どもが利用の仕方を選択できるようにしている。そのために「名札トリアージ」として名札の色によって意思表示ができるしくみがある。

「ほっといてほしいときは黄色の名札」、「とことん遊びたいときは青色の名札」、「利用者ではなくお手伝いやボランティアをしたいときは赤の名札」と3つの名札を子どもが付けることができるようにしている。

例えば、乳幼児室の幼児の世話をしたいときは「子ども先生」として赤い名札をつけて乳幼児室に入る。イベントの参加者ではなく「ボランティア」として、荷物を運ぶお手伝いをしたいときも赤い名札をつける。

特定の利用目的がある子どもが行く場所が児童館ではない。その日その時に、手伝いや企画側として担い手になりたいと思えば選べるのが重要である。

「名札トリアージ」を上手に使う子どもは、人に自分の気持ちを伝える自己表現ができるようになり、児童館のルールづくりに参加をするなど自主的に児童館の運営にかかわるようになっていく。

(5) ロビーの雰囲気作り

大人が笑顔でありロビーでガラガラと笑っている。ロビーの笑い声はほかの部屋へ響き、児童館の雰囲気づくりにつながる。声が広がり聞こえることはロビーと各部屋がつながり、それぞれの部屋にいても異年齢の子どもがなんとなくつながっていることを意味する。

各部屋のドアは完全に閉めず、ロビーの声が少しでも聞こえ、その部屋の様子もわかるようにドアを開けている。子どもから要望があれば閉めるが、開いていることをひどく気にする子どもは少ない。

例えば、ロビーで小学生がゲームと塗り絵をしている横で学校の異なる小学生がお菓子を食べている。その横で寝転ぶ中学生や宿題をする高校生がいる。乳幼児の親子が乳幼児室へ行く

ためにロビーのテーブルの隙間を縫うように通る。

ロビーでは、それぞれが心地いいセルフスペースにいても、日常では出会わない異年齢の子どもや大人に会ってしまう。それぞれのことをしながらも他人のことを自然に気にする雰囲気づくりが必要である。

(6) 職員チームのモットーと目標を表示し実行

中野児童館は地域の子どもの総合窓口として「子どもの万屋」、「子どもの市役所」といわれ、地域で子どもを育てる環境づくりをめざしている。そのために職員チームのモットーと目標をロビーに掲示し、子どもと地域に児童館のめざすべき姿を発信している。

モットーは「①笑顔の対応」、「②冷静に」、「③清潔に」、「④整理整頓から」、「⑤声をかけあって」の5つである。

目標は『『あつてよかった』から『なきやだめ』といわれる児童館へ』である。5つのモットーは、子どもとの接し方でもあり、子どもの最善の利益のために徹底して実践することが目標達成につながると信じている。毎日職員が掃除と整理整頓をして安全点検をすることは、ロビーと自分の心を磨き、子どもと職員の安定を保つことになる。

安定・安全・安心のロビーは『なきやだめ』な場所である。

3. ロビーワークから子どもが主体的に取り組む

(1) ロビーワークから主体的な活動につながる6つのステップ

居心地のよいロビーには、一定の共有されたルールがある。来るたびにルールが変わっていたら穏やかに過ごすことはできない。

ロビーでは子どもの赤裸々な意見が飛び交う。「なぜ児童館にガラス瓶を持ち込んではいけないの。なぜガムは食べてはいけないの」という二つの意見は、子どもと一緒に決めてきたルールに対する意見である。

ロビーから子どもが主体的に考えるルールや

遊びが生まれる。ロビーワークから主体的な活動につながる6つのステップがある。

その6つとは「①職員から子どもに働きかけ」、「②職員が子どもと関係性を築き」、「③子どもが児童館の活動に参加し」、「④子ども同士が関係性を築き」、「⑤子どもが役割を持ち主体的活動が生まれ」、「⑥子どもが地域を意識した児童館運営に参画するようになる」である。職員はこの6つのステップを意識して日常のロビーワークの充実をはかっている。

(2)誰でも参加できる子ども委員会

子どもと決めた13個のルールをロビーに掲示している。中学生が「はじめてきた人もわかるように、ルールは簡単にしよう。細かいルールは各部屋に表示しよう」といったことから始まった。『〇〇しないでください』ではなく、気持ちいいように『私たちは〇〇します』という文章にしよう」とルールの文言を考えた。

子どもが自由に意見を述べ、子どもの意見がいかされた運営をするために、月に1回程度、小学生委員会や中・高校生世代委員会を開催している。参加者は固定せずに誰でも出入りできるしくみで、毎月開催のビデオシアターに参加した子どもが、職員の聞き取りや子ども同士の話し合いをしている。

「買ってほしい本や玩具」、「変更したいルール」、「部屋の使い方や最近の様子で気になること」など毎回のテーマは自由である。

参加した子どもが要望や意見を記載したポスターを掲示し、数日間ほかの子どもの意見を聴いて、最終的に同意を得て決定している。

ロビーに意見箱を設置したり、アンケート調査をしたり「なんでもボード」として自由に意見が書けるボードを設置したりしている。

「ルール変更子ども選挙」として子どもがルール公約を提示し、投票用紙と投票箱を使ってルールを決定したこともある。

(3)子どもが決める子ども実行委員会

実行委員会活動では、自己決定を重視し、自分たちで決め自信を持って、失敗を恐れずに挑戦することが重要である。子ども実行委員長が

進行役となり、子ども同士が徹底的に対話して決定している。

職員は実行委員会の記録にこだわり、子どもたちが話し合いの中で何を課題に残したかを明確にして提示している。また、子どもの言葉や心の動きを詳細に記録し、子どもの心が動いた瞬間を見逃さずに声かけをする。

例えば、おばけ屋敷の初日に「水をかけられて不愉快だった」とクレームがあった。「水をかけると驚くからやめたくない」、「服がぬれるからやめよう」と子どもの意見がぶつかった。「さあ、どうしたらいい」とだけ職員は声かけをした。子どもは話し合いを何度も重ねて「お客さんには霧吹きでひとふきかけるだけにしよう。入口に『水をかけられます。かかりたくない人は腕章をもらって腕につけてください』と表示しよう」と決定した。翌年からお知らせにその文言を書くようにした。

子どもの葛藤の暗闇から光が指していく過程を職員は詳細に記録に残し、児童館での子どものドラマとして地域の関係者が意見交換を行う児童館地域連絡会において記録内容を発信している。

4. ロビーワークから学校や地域との交流に

学校、家庭に居場所がなく、児童館を「第三の居場所」としている子どものなかには、不登校・ひきこもり・ゲーム依存・いじめ・児童虐待・貧困・障害などの福祉的課題を抱えた子どもがいる。

中野児童館では平成28年度、年間305日の開館日数のうち272日利用した子どもがいた。さらに200日以上が7人。150日以上が18人だった。年間272日利用した高校生世代の子どもは総利用時間数が約1,642時間であり、一日平均約6時間利用した。

利用日数の多い常連といわれる子どもたちは、不登校・フリーター・通信制高校在籍の背景のある子どもであった。

児童館を居場所としているが地域との接点が

非常に薄いため、地域とつなげることにした。

平成28年度に地域の協力によるイベントを年間17事業128回開催し、351名のボランティアの協力があった。毎日必ず、異なる地域の大人が児童館に出入りし、子どもはロビーを通る地域の人と必然的に顔を合わせ、地域でも挨拶する関係になった。

子どもは「児童館まつり」に職員のお助け隊として参加した。「児童館まつり」は、地域と連携し実施するため、顔見知りの大学生や児童館のボランティアのほかに広く地域の人々が集まり、地域と子どもがつながることができた。

5. ロビーワークの中の日常の相談

ロビーという自由な雰囲気の場所では子どもは様々なことを吐露する。職員は聴くことに徹し、子どもの背景に保護者をみて学校・家庭・地域をみるように接する。子どもの表面だけでなく、その家族の暮らしや生活もみる。

毎日ロビーの同じ場所に長時間にわたり座っている職員がいた。その職員が児童館の子どもの人気ナンバーワン職員であった。その職員の前から子どもたちが離れず入れ替わり話をしていった。

「なぜ人気なの」と聞くと、子どもは「同じ部屋にいてもじゃまじゃない。話を最後まで聞いてくれる。いいねとしかいわない。それがいい」という。この職員は子どもの情報を一番知っていた。

また、虐待につながるケースを発見することが多かった。子どもは職員に相談をしたとは思わない。ただ、聴いて受容してくれることが嬉しいのである。職員は子どもの発言を聴き、子どもの態度の変化から気づく相談をしている。

6. 日常の記録の仕方と記録の方法

(1) 児童館で記録をする意味

ロビーで展開される子どもとの会話から職員が気づいた相談は、場合によって関係機関と連携して解決に努める。子どもの最善の利益のために継続的に記録し、18歳になるまで記録の

保管をしている。

記録は、定着性が高く忘れ防止と正確に相手に伝えることができる。あとから見返すことができ、現状分析と目標の設定のしなおしができる。

記録は、書いた職員が物事と心を整理し自己解決する手助けになる。職務内容に記録性を持たせることは、職員に責任感を自覚させることができる。

(2) 個人レベルでの「メモ記録」の徹底

私の個人の「メモ記録」は二種類ある。

一つは、施設の一日の子どもの様子とイベントについて記録する「施設メモ」である。もう一つは、子どもとの会話を記録する「個人メモ」である。

事実のみ記録し、ノートかメモ、もしくはパソコンのデスクトップの付箋に記入するなど、すぐに手元にあり、振り返ることができる媒体を状況に応じて選んでいる。記録の可視化として写真を日付入りで撮影し、記録に添える。

忙しくて時間がない場合は帰宅前の5分を利用し、日付などの根拠となる数字とキーワードをメモに残しておく。個人情報や守秘義務に配慮し、メモやカメラは鍵のかかるロッカーなどに保管する。翌日に、そのメモを整理し、次の段階である時系列の「相談記録表」に入力したらメモはすぐにシュレッダーにかけている。

(3) データベース化した「来館者一覧表」と「相談記録表」の活用

中野児童館では、子どもの利用日数と利用日を把握するために「来館者一覧表」と子どもの個人記録を時系列に変換整理できるように「相談記録表」をデータベース化している。

市児童館で相談事業を確立し、相談内容、対象、相談方法など項目の取り決めをし、統一的に相談の分析ができるようにしている。

紙ベースでノートなどを使用している児童館が多いが、中野児童館の作成したエクセルの「相談記録表」は複数が同時にパソコンで入力できる。

また、会議をする時も机上の個人のパソコン

をみながら話し合いが可能なため、入力以外の利用価値が高い。

(4) 組織として相談記録の情報共有

メモと相談記録だけに頼らず、組織内で相談内容を口頭で伝達し共有している。

職員の入れ替わりがあるシフト勤務のため、職員会議は、毎日欠かさずに開催している。

また、会議のマナー化を防ぎ、情報共有の正確性の向上のため、ノート・ホワイトボード・フィリップ・掲示板・写真などの媒体も適宜使用し、全職員が同様の情報を的確に得るようにしている。

「メモを書く前に、すぐに口頭で館長に報告したい」という職員もいる。伝え漏れや伝え忘れを防ぐためには、スピードが大事だと思込みがちだが、まずはメモを書くように伝えている。

相手に伝える前に自分で整理ができ、何を伝えて、何が問題なのかを一度整理できるからである。メモや相談記録の活用と個人の取得した情報を一度整理することで、職員の情報共有の時間短縮と課題の明確化を図っている。

(5) 相談の分析と相談後の対応

相談分析のポイントは子どもの気持ちを知り、子どもが自分で選択して決められるように課題を導き出すことである。

そして、相談後の対応として職員は、子どもが遊びを通して小さい目標をクリアした成功体験を一緒に積み上げていく。

また、子どもとの信頼関係の上で簡単な約束や課題設定を行い、寄り添い信じて見守る。相談の記録を分析し、遊びの提供や日常の見守りにとどまらず福祉的な課題があると判断した場合は、内容に応じて関係機関や相談機関などと連携し適切な支援を行う。

最後に

平成30年に改正された児童館ガイドラインは、児童福祉法などの改正の対応や児童福祉施設とし福祉課題に対応することが期待されている。

また、児童の権利を大切にし、子どもの意見の尊重、子どもの最善の利益の優先等について示したことが特徴として注目できる。

第1章総則では児童館の特性として、拠点性、多機能性、地域性の3点を示している。そして、第4章児童館の活動内容には、第3章の児童館の機能・役割を具現化する主な活動内容を8項目示している。

中野児童館が実践してきた日常活動であるロビーワークと相談記録の実践が、児童館ガイドラインを反映した活動内容であると確認することができた。今後、子どもの最善の利益のためにさらに工夫と改善をしていくことを最後に明記したい。