

年度評価シート

課名 子ども未来課

施設の名称 児童館（全13館）	指定管理者名 社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会
1 履行状況	
<p>(1) 目標達成</p> <p>ア 利用者満足度 目標値90%、実績値97.2%（前年度90.7%）、達成率106%（前年度比105%）</p> <p>イ 利用者数 目標値388,000人（令和9年度末時点）、実績値247,297人（前年度197,229人）、達成率63%（前年度比125%）</p> <p>【参考】令和元年度（コロナ前）実績値319,620人（12館）</p> <p>(2) 開館日数及び施設利用者数 開館日数：288日 休館日数：78日 利用者数（13館合計）：247,297人</p> <p>(2) 人員配置状況 各児童館 館長1名、児童厚生員2名</p> <p>(3) 事業実施状況 静岡市児童館条例第3条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。 主な事業は以下のとおり。</p> <p>ア 子どもの健全育成に関すること</p> <ul style="list-style-type: none">・防災教育（11館・278人）・中高生と赤ちゃんふれあい交流会（13館・1210人）・食育講座（8館・502人） <p>イ 子育て支援に関すること</p> <ul style="list-style-type: none">・ファミリーサロン（13館・1303人）・子育てママ教室（6館・569人） <p>ウ 地域づくりに関すること</p> <ul style="list-style-type: none">・合同出張児童館（13館・3018人）・地域出張児童館（13館・8737人）・子どもボランティア（9館・452人） <p>【検証・分析等】 施設利用者数について、昨年度の197,229人と比べ、50,068人増加している。大きな要因の一つは、新型コロナウイルス感染症が第5類感染症移行したことにより、利用</p>	

を控えていた市民の活動が活発になったことが考えられる。利用者にとっては、コロナ禍前の自由に出入りできる状態に戻ったことが、利用のしやすさにつながっていると考えられる。

また、人員配置について各児童館に館長1名、児童厚生員2名の専任職員を配置すべきところ、館長及び児童厚生員を配置できていない状態が断続的に発生し、年間を通じて仕様書どおり専任職員の人員配置できたのは13館中4館のみであり、適切な児童館運営のために必要な人員を配置できていなかった。

事業実施状況について、年間事業実施目標150回を各児童館達成し、仕様書で定めた事業実施回数(1950回)を上回り、13館合計で2040回実施した。大きな事故もなく、多くの利用者を楽しんでもらうことが出来ている。

【確認結果】

△：協定書等の内容が適正に履行されていない点が若干ある。

2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応等)

[具体的な意見・要望と対応状況]

<設備備品>

意見等：置いてあるおもちゃに飽きてしまった、おもちゃを増やしてほしい。

対応：コロナ禍で倉庫にしまっていたおもちゃを出すなどして、定期的におもちゃを入れ替えるなど、飽きさせないように工夫した。

<事業実施>

意見等：身体を動かすイベント、音や楽器を使ったイベントがあるといい。

対応：親子体育あそび教室、グランドゴルフ大会、ジャグリングクラブや音楽あそびなど、運動・音楽に関する事業を実施した。

<館内管理>

意見等：子ども達の自転車が多く、駐輪場からあふれている。

対応：駐輪場の増設を行った。

【検証・分析等】

日常的な利用者からの意見・要望等に対しては適切な対応がとられている。実現可能な要望に対しては積極的に取り入れ、即時の対応が困難である要望に対しても丁寧な説明を行うなどして前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。地域や利用者との間で大きなトラブルやクレームは生じておらず、日々の対応が適切に行われていると認められる。

また、施設を利用する児童から改善意見を直接聞き取る「子ども委員会」を開催し、意見・要望等を児童館運営に取り入れる体制が整えられている。

各館の事業実施状況については、年間事業実施目標150回を各児童館達成し、大きな事故もなく、多くの利用者を楽しんでもらうことが出来ている。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

児童館の運営の充実のため、利用者を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：1300件、「非常に満足」「概ね満足」「やや満足」と回答した割合

- ① 施設内環境（配置やおもちゃ）98%（前年度91%）
- ② 施設外環境（立地など）97%（前年度91%）
- ③ 職員の対応98%（前年度96%）
- ④ 事業や教室の内容95%（前年度83%）

【検証・分析等】

4項目の平均値で算出した満足度は97%（前年度90%）であり、目標値である満足度90%を大きく超えたことは高く評価できる。すべての項目が高い水準であり、良好な評価を得ている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については、適切に執行されている。

【検証・分析等】

今後とも効率的な運営に留意したうえで、より充実した事業実施のための予算執行を望みたい。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	有

《前年度モニタリング調査における改善協議事項》

静岡市児童館指定管理者業務仕様書のとおり適正な職員配置ができなかったことについて、文書により改善指示をした。今後は、毎月3日までに各児童館職員配置名簿の提出を求め、人員が配置できていない場合は、その理由、採用活動の状況及び今後の対応について市に報告することとした。

【検証・分析等】

台風等、臨機応変かつ早急な対応が求められることが多かった中、各館においては安心して利用できる環境づくりに取り組むなど、適切な対応が行われており、管理運営全般に関しては、事業計画に従い良好である。

令和5年度は人員配置が適切に行われず、文書による改善勧告を行うこととなった。今後は適切な児童館運営のために必要な人員の配置を求め、人員配置ができない状況が発生した場合は、早急な市への報告と採用活動の開始を指導していく。

市内各地域の各種（子育て支援、健全育成等）団体との連携・協働については、各館の特色を活かした事業展開がなされており、地域ぐるみでの児童の健全育成の支援が行われている。指定管理者の持つ地域のネットワークを活かし、利用者の要望を取り入れて地域のニーズに合った児童館の在り方を目指す様子が伺える。

利用状況に地域差が見受けられることから、地域によってサービスの差が発生しないよう指定管理者内で館ごとの好事例を水平展開するなど、連携をより高めていくことが必要となる。

年間を通じて館長会議・児童厚生員会議・研究会を開催する等、各館で培ったノウハウや問題点・課題点等を共有し、全13館で情報共有を行い安定した運営を行っている。

子どもを取り巻く状況の変化により児童館に求められる役割（ヤングケアラー、サードプレイスへの対応等）が年齢ごとに異なるなど複雑化している中、児童や家庭に寄り添うことのできる人材の育成やSNSを活用した新たな情報発信等、更なる創意工夫による「子どもの健全育成及び子育て家庭支援の拠点」としてのよりよい運営を期待したい。

【評価結果】

△：やや問題のある管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。