

年 度 評 価 シ ー ト

課名 子ども未来課

施設の名称 <u>城東子育て支援センター</u>	指定管理者名 <u>特定非営利活動法人 なのはな</u>
<p>1 履行状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月11日から5月31日まで休館となったが、年間を通して協定書（仕様書）及び事業計画書に従って、適切に履行されている。</p> <p>（1）維持管理業務 施設内の衛生管理・清掃業務や設備の日常点検等、仕様書に沿って適切な施設管理、良好な環境整備が行われている。</p> <p>（2）施設利用者数 利用者数は13,854人（前年20,118人）、相談件数は1,747件（前年1,889件）と減少している。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため4月11日から5月31日まで休館とし、再開後も利用人数及び利用時間を制限したことから、利用者数は前年度よりも減少している。</p> <p>（3）事業実施状況 【講座、イベント等】 子育てに関する交流事業、相談事業、情報の収集や提供などについて、新型コロナウイルス感染症の影響により、事業計画のうち中止したものもあったが、開催方法を変更して実施する等、事業計画に従って適切に行われている。 子育てに関する講座等を50回以上実施している。地域のこども園、保育園、民生主任児童委員、保健福祉センター等との連携を深めることを目的とした連絡会を年2回開催予定であったが、感染拡大防止のため開催方法を変更し紙面により実施している。</p> <p>（主な事業）</p> <p>① 親子のコミュニケーションアップのための活動 絵本読み聞かせ、わらべ歌、手遊び、工作活動など</p> <p>② 親力アップのための活動 助産師さんに聞いてみよう、発達講座、心理士さんに聞いてみよう、食育のお話 子育てママの井戸端会議、プレママ育児講座など</p> <p>なお、子育て相談事業については、面接、電話合わせて年間1,747件となり、前年度の1,889件から減少した。しかし、利用者数の減少に比べて相談件数は大幅な減少は見られず、電話の相談に限ると前年度より増加している。新型コロナウイルス感染症拡大により外出を控える親にとっても相談の場所になっているといえる。</p> <p>また、保育士以外にも臨床心理士・心理カウンセラーが配置されており、年間352件の相談を受けている。自身・家族などさまざまな問題を抱えた親がいる中で、幅広い内容</p>	

の相談に対応することができている。

【ボランティアの受け入れ、地域との連携】

新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部が中止または代替の実施となったものもあるが、ボランティアの受け入れ・地域との連携を積極的に行っており、地域との交流につながっている。

(主な内容)

養成講座を修了した子育てサポーター、地域の子育て支援団体による読み聞かせ
保健福祉センターでの講座に講師として参加、

城東保健福祉エリア地域交流まつり（感染拡大防止のためパネル展に代替）

※支援センターまつり及び中学生職場体験は感染拡大防止のため中止

(4) 職員の配置状況、職員研修等

仕様書に基づき、常時2名以上の育児・保育に関する相談指導等について相当の知識及び経験を有するものを配置しており、うち1名は施設長として配置している。なお、保育士以外にも臨床発達心理士を1名配置（週2～3日）し相談に対応している。

研修については、市主催の研修会や法人主催の研修会に積極的に参加し、より質の高い子育て支援センターの運営に努めている。

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）

特にクレーム等もなく、日ごろから利用者の声を積極的に取り入れていく運営方法は評価できる点であり、今後も継続されることを期待したい。

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施設の設備及び②おもちゃなどの遊びの環境については「とても満足」「やや満足」が99.3%、③職員の対応についても「とても満足」「やや満足」が100%、④講座・イベントの内容については「とても満足」「やや満足」が85.3%という結果であり、多くの利用者に対し満足のいくサービスが提供できている。④講座・イベントの内容について「やや不満」が14.7%であったが、コロナ対策による開催数の少なさや参加人数の制限についてが理由であった。感染症対策をしながら通常のフロア開放の中で例年と開催方法を変更しながら講座やイベントを実施している。

利用者の自由記述においても、「職員が温かく声をかけてくれて安心できる」「感染症対策がされており安心して利用できる」「気軽に相談でき不安が解消される」など好意的な意見が多く、利用者にとって利用しやすい環境が提供できていることが分かる。

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概ね適切な経理状況である。

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

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）

前年度事務自己発生の有無	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	無

全体的に良好な地域子育て支援拠点事業の提供が行われている。
 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少したことで目標値（年間利用者数24,800人）に届かなかったが、コロナ禍で人との交流が減っている中で子育てをする親子への丁寧な支援が行われており、業務は適正に実施できている。

業務においては、コロナ対策として利用時間や人数の制限、施設内の消毒等を実施している。講座の代替として、利用者同士の情報交換ができるような掲示物を作成したり、内容を変更して日常的に開催したりする等、コロナ禍を踏まえた手法を検討し、業務を実施しており、指定管理者の創意工夫が見られた。

職員のあたたかい接し方が利用者に評判となっており、安心して利用できる環境を提供していることから、今後もこの取組を継続していただきたい。

また、保育士以外に臨床発達心理士を配置し、フロアでの何気ない相談にも応じる体制をとっており、利用者目線に沿った対応が図られている。

城東保健福祉センターや地域と連携した事業を展開しており、近隣の学校等とも良好な関係を築いている。今後のさらなる連携強化を期待する。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。