

## 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
<p>1 履行状況</p> <p>年間を通して協定書、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 建築設備・遊具点検等の法定点検に加え、必要な小破修繕等を随時行い、施設維持管理が適切に行われている。 また、複合施設においては、他施設と情報共有を図りながら、適切な管理運営が行われている。</p> <p>(2) 開館日数及び施設利用者数 開館日数：285日 休館日数：80日 令和4年台風15号の影響による臨時休館のため、次の3館の開館日数は次のとおり。 草薙児童館278日、三保羽衣児童館279日、飯田いほはら児童館265日。 利用者数（13館合計）：197,229人 新型コロナウイルス感染症流行前と比較すると利用者が減少しているが、前年度の182,947人と比較して14,282人増加している。増加要因としては、コロナ禍における感染防止対策が市民に浸透するとともに、施設管理者による感染防止策が徹底してきたことなどが要因として考えられる。 新型コロナ感染症が5類指定されたことにより、市民の感染防止への意識も変容しつつあるが、引き続き施設内における感染防止対策にも留意したい。 昨今のコロナ禍における生活形態の変容によって、公の施設の利用を控える市民が増えてしまっているが、引き続き感染防止対策に努めるとともに、安全・安心な児童館への来館を呼び掛ける取組にも期待したい。</p> <p>(3) 事業実施状況 実施述べ回数：2,990回 令和3年度実績2,667回との比較では323回の増であった。 各館の事業実施状況については、年間事業実施目標200回（飯田いほはら児童館は181回）を12館で達成（前年度は9館）、残りの1館である飯田いほはら児童館は台風15号の被害による閉館の影響がありながらも90%を超える事業を実施することができた。コロナ禍であっても、来館者の安全確保を優先しつつ、各館、状況に応じた創意工夫により来館者のニーズをとらえ、小集団や個人での遊びや工作を提案するなど興味に寄り添う事業が実施されていたと考えられる。 ただし、中高生の利用に関しては館ごとに差異があり、利用環境の整備が必要と思われる。</p>	

<p>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）</p> <p>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ことと思われる。</p> <p>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行い、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。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p>&lt;設備備品&gt;</p> <p>意見等：年齢に応じて遊べるおもちゃの数を増やしてほしい。</p> <p>対応：乳幼児用のミニカーの用意、幼児用乗り物玩具の再設置や貸し出しではなく常時設置にすることで遊びの自由度を増すよう対応した。</p> <p>&lt;事業実施&gt;</p> <p>意見等：寝相アートのイベントをやってほしい。</p> <p>対応：子育てサロンで実施した。</p> <p>&lt;館内管理&gt;</p> <p>意見等：児童館の建物自体がわかりづらい。</p> <p>対応：児童館と認識しやすい看板を設置した。</p>
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p> <p>(1) 利用者満足度調査 回答数：1301人</p> <p>施設利用者(全13館)に対して、全13回(各館1回)の満足度調査を行った結果、「非常に満足」か「満足」と回答した割合は、施設環境については91%が、職員対応については96%が、事業内容については83%という結果であった。コロナ禍においても来館者の安全と興味に寄り添うことを両立させた対応を行い、適切な施設運営がなされていると言える。また、アンケート結果とその対応を館内に掲示して周知を図っている。</p> <p>(2) その他の調査</p> <p>利用者への日常的な聞き取りにより、利用者の意見や要望等を把握して即時対応できるものは迅速に対応している。</p>
<p>4 指定管理者の経理状況の評価</p> <p>指定管理業務の支出状況については、今後とも効率的な経営に留意した上で、より充実した事業実施のための予算執行を望みたい。</p> <p>年間の収支が約3,800万円の黒字となっており、予算を利用者のために使用するために、職員による自主事業の増加を実現する人材育成や人材の定着、施設の機能改善の方策を検討していくことを検討されたい。</p>
<p>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）</p>

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	無

台風や新型コロナウイルス感染症拡大防止対策等、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、各館においては感染防止対策の徹底により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。

地域を構成する各種（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。

※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。