

年 度 評 価 シ ー ト

課名 こども若者応援課

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	
(1) 目標達成 ア 利用者満足度 目標値 90%、実績値 98.4%（前年度 98.4%）、達成率 109%（前年度比 100%） イ 利用者数 目標値 388,000 人（令和 9 年度末時点）、 実績値 317,684 人（前年度 287,212 人）、 達成率 81.9%（前年度比 110.6%） (2) 開館日数及び施設利用者数 開館日数：291 日 休館日数：74 日 利用者数（13 館合計）：317,684 人 (3) 人員配置状況 各児童館 館長 1 名、児童厚生員 2 名 (4) 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。 主な事業と参加者数は以下のとおり。 ア 子どもの健全育成に関すること ・防災教育（11 館・272 人） ・中高生と赤ちゃんふれあい交流会（13 館・4,888 人） ・食育講座（9 館・674 人） イ 子育て支援に関すること ・ファミリーサロン（12 館・1,936 人） ・親子参加型事業（リトミック等）（12 館・1,556 人） ウ 地域づくりに関すること ・合同出張児童館（13 館・19,252 人） ・地域出張児童館（13 館・14,852 人） ・子どもボランティア（6 館・943 人） 【検証・分析等】 施設利用者数については、前年度 287,212 人から 317,684 人となり、30,472 人増加した。要因として、地域のまつりや子育て支援センター、子育てサロン等と連携した出張児童館を継続的に実施するとともに、地域イベントにおける体験スペースの設置や学校の授業における児童館の紹介など、児童館の認知度向上に向けた取組を積極的に行なったことが挙げられる。また、葵区の各児童館が共催で中学校へ出向いて赤ちゃん交流会を実施するなど、新たな事業展開を行なったことにより、事業参加者数の増加につながったものと考えられる。加えて、コロナ禍以降、事業内容の充実や定員の拡充を段階的に進めたことにより、受入体制の充実が図られ、利用者数の増加につながったものと考えられる。さらに、利用者ニーズを踏まえた玩具・図書の充実や利用者参加型事業の実施など、地域特性や利用者層に応じた運営を行なったことが、継続的な利用の促進につながり、利用者増加の一因となったものと考えられる。	

人員配置については、各児童館に館長 1 名、児童厚生員 2 名を配置し、年間を通じて仕様書どおりの運営体制を維持していた。児童厚生員の専門性を活かし、子どもの主体性や社会性を育む関わりを実践するなど、適切な施設運営が行われている。 事業実施状況については、概ね計画どおり実施されており、大きな事故もなく、多くの利用者が安心して利用できる運営がなされていたことは評価できる。 【確認結果】 ○：協定書等の内容が適正に履行されている。
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） 〔具体的な意見・要望と対応状況〕 ＜設備備品＞ 意見等：おもちゃや児童書の種類を増やしてほしい。 対応：利用者ニーズを踏まえ、玩具や図書の購入・更新を行うとともに、定期的な入替えを実施した。 ＜事業実施＞ 意見等：子どもが主体的に参加できるイベントや季節を感じられる取組を増やしてほしい。 対応：利用者参加型の壁面装飾づくりや、季節行事を取り入れたイベントを実施し、利用者の意見を事業内容に反映した。 ＜館内管理＞ 意見等：館内での飲食やスマートフォン利用等について、ルールを分かりやすくしてほしい。 対応：安全面や利用者間トラブル防止の観点から、館内ルールの整理・周知を行うとともに、利用者とのコミュニケーションを図りながら適切な運営に努めた。 【検証・分析等】 日常的な利用者からの意見・要望については、利用者ニーズを把握しながら適切な対応が行われている。玩具・図書の更新や利用者参加型事業の実施など、実現可能な内容については迅速かつ柔軟に対応しており、利用者サービスの向上につながっている。 一方で、利用者ニーズは年齢層や利用状況により多様であり、玩具等の更新を行った場合でも新たな要望が生じることから、引き続き利用者の声を踏まえた継続的な改善が期待される。 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、利用者の声を施設運営へ反映させる姿勢が認められるなど、良好な管理運営が行われている。 【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】 延べ有効回答数：5,018 件 ※各項目の割合は、設問ごとの有効回答数（無回答を除く。）を母数として算出 「やや満足」「満足」と回答した割合 ① 施設内環境（配置やおもちゃ） 1,254 人中 1,236 人 98.6%（前年度 99%） ② 施設外環境（立地など） 1,248 人中 1,200 人 96.2%（前年度 99%） ③ 職員の対応 1,290 人中 1,289 人 99.9%（前年度 99%） ④ 事業や教室の内容 1,226 人中 1,212 人 98.9%（前年度 96%） 総合満足度 98.4% 【検証・分析等】 利用者満足度調査については、施設内環境、施設外環境、職員対応、事業・教室内容の 4 項目について実施され、総合満足度は 98.4%となり、目標値である 90%を大きく

く上回った。すべての項目で高い評価を得ており、利用者にとって安心して利用できる施設運営が行われていることがうかがえる。

特に、職員対応に関する満足度が高く、児童厚生員による丁寧な対応や日常的な関わりが、利用者との信頼関係づくりにつながっているものと考えられる。また、玩具・図書の充実や事業内容についても概ね高い評価を得ており、利用者ニーズを踏まえた運営が行われていることが認められる。

一方で、アンケートでは、体を動かす行事や中高生向けスペース、玩具・図書の充実等に関する要望も見られたことから、今後も利用者ニーズや社会状況の変化を踏まえながら、更なるサービス向上に努めることを期待したい。

【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

【調査結果】

－：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、適正な事業計画及び予算の作成が行われており、月次による進捗管理を実施するなど、適切な経理執行がなされている。

利用者ニーズを踏まえた玩具・図書の購入や事業実施に加え、施設の安全管理や環境整備にも配慮した予算執行が行われており、効率性と事業効果の両立が図られている。

【検証・分析等】

今後についても、利用者ニーズや社会状況の変化を踏まえながら、限られた予算の中で効果的・効率的な事業運営に努めるとともに、安全で安心して利用できる施設運営の継続を期待したい。

【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	無

【検証・分析等】

管理運営全般については、事業計画に基づき適切に実施されており、利用者数は前年度を上回る 317,684 人となった。また、利用者満足度についても 98.4%と高い水準を維持しており、利用者ニーズを踏まえた施設運営が行われていることが認められる。

特に評価できる点として、各児童館が地域特性を踏まえながら、多様な関係機関との連携を図り、地域に根差した事業運営を実施していることが挙げられる。地域のまつりや子育て支援センター、子育てサロン、児童クラブ、学校、大学、地区社会福祉協議会、ボランティア団体等との協働により、地域全体で子どもや子育て家庭を支える体制づくりに取り組んでいる。

また、合同出張児童館や地域出張児童館を実施し、地域イベントや子育て支援拠点等へ出向くアウトリーチ型の取組を展開したことで、児童館の周知や利用促進、新規利用者の獲得につながっていることは高く評価できる。加えて、児童クラブとの連携や地域への継続的な働きかけにより、放課後や休日の居場所としての児童館利用の促進が図られている。

さらに、子ども委員会や子どもボランティア活動等を通じて、子どもが主体的に企画や運営に参画する機会を設けるとともに、利用者アンケートや日常的な意見聴取を

通じて子どもの意見を事業へ反映する取組が行われている。児童館が子どもの主体性や社会性を育む場として機能していることは評価できる。

中高生世代への取組については、「中高生と赤ちゃんふれあい交流会」を継続して実施している。また、不登校児童等への居場所づくりの検討など、近年の社会課題や子どもを取り巻く環境の変化を踏まえた取組も進められており、多様な子どもの居場所としての機能強化が図られている。

一方で、少子化や保育所利用の低年齢化、習い事等による放課後の過ごし方の変化など、児童館を取り巻く環境は変化している。また、利用者からは中高生向けスペースや玩具・図書の更なる充実を求める声も見られており、利用者ニーズは多様化している。今後は、各館で実施している特色ある取組や好事例を共有しながら、地域特性や利用者ニーズを踏まえた事業展開を進めるとともに、中高生を含む多様な子どもの居場所づくりや情報発信の充実を図ることを期待したい。

年間を通じて大きな事故やトラブルもなく、安全で安定した施設運営が行われたことは高く評価できる。今後についても、児童厚生員の専門性や地域とのネットワークを活かしながら、児童館に求められる役割の変化に対応した施設運営が継続されることを期待したい。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※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。