

年度評価シート

課名 子ども未来課

施設の名称 児童館（全12館）	指定管理者名 （福）静岡市社会福祉協議会
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務 建築設備点検及び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。</p> <p>(2) 施設利用者数 開館日数：290日 休館日数：75日 利用者数（12館計）：391,217人 平成29年度実績378,998人との比較では約3.2%の増であり、概ね良好な運営がなされている（三保羽衣児童館分を控除した前年度対比は約1.2%の増）。 指定管理者としては、来館者が前年比減となった館の主な要因を放課後等の時間帯における子どもの居場所の多様化にあると分析していることから、以降に向け、減少要因の更なる精査、児童館に求められる役割に沿った事業内容の検討及び周知広報の実施等に取り組み、より良い施設運営に結び付けていく。</p> <p>(3) 事業実施状況 事業実施延べ回数：2,951回 平成29年度実績2,957回との比較では約0.2%の減であったものの、平成28年度実績2,722回との比較では約8.4%の増であり、事業が適切に実施されている（三保羽衣児童館分を控除した平成28年度対比は約3.1%の増）。 また、児童館管理運営に関する基本方針に基づき、子どもの健全育成に関する事業、子育て支援に関する事業及び地域づくりに関する事業を、館ごとバランス良く実施できるよう工夫がなされている。</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>利用者からの意見・要望等に対しては概ね適切な対応がとられている。また、実現可能な要望につい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前向きに検討されており、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>更に、日常的な聞き取りに加え、地域・学校等関係者を交え意見交換を行う運営委員会を各館年1回、施設を利用する子どもから改善意見を聞き取る子ども委員会を各館年1回以上行う等、意見・要望等を児童館運営に進んで取り入れる体制が整えられている点も高く評価できる。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p><事業実施> 意見等：幼児向けの行事を増やしてほしい。 対応：対象年齢の幅を広げた事業を増加させた。</p> <p><設備備品> 意見等：新しいおもちゃ、ゲーム、絵本や漫画がほしい。</p>	

対応 : 利用者希望に即座に対応し、対象備品の新規購入等を行った。
 <館内管理>
 意見等 : 児童館の利用ルール等を分かりやすく周知してほしい。
 対応 : 館内掲示物、児童館だより、ホームページ掲載内容等の見直しを行った。

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 回答数：1,185人
 施設利用者に対して、全12回（各館1回）の満足度調査を行った結果、非常に満足又は満足と回答した割合は、施設環境についてが89.5%、職員対応についてが91.9%、事業内容についてが85.6%であり、利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。
- (2) その他の調査
 利用者への日常的な聞き取りに加え、運営委員会・子ども委員会等の機会を通じ、利用者の意見や要望等を把握している。その結果、利用者の多くは施設の対応に満足しており、良好な管理運営がなされていることがわかる。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての支出状況は、概ね予算のどおりに執行されており良好である。なお、前年度は若干の支出超過が見られたものの、今年度はその点も解消されている。

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

児童館の更なる認知度向上・利用者増加に向け、出張児童館事業・親子交流事業・子どもスタッフ事業の充実を図る等、児童を取り巻く環境が大きく変化する中、過年度実績等を踏まえた創意工夫による事業展開が見られた。

ただし、施設利用状況の地域差も見受けられるため、地域の実情に応じた対応を取りつつ、利用者の量、利用者へ提供するサービスの質、両面の向上を進めていくことが今後の課題である。

児童健全育成に向けた日常的な児童への関わり方や気になる児童への寄り添い方等、職員の資質向上や情報共有に向け、年間を通じ研修会・館長会議・児童厚生員会議を開催する等、現状に即した事業運営が可能となるよう他事業のノウハウを生かした対応も進められており、指定管理者制度のメリットを十分活かしている。