

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 社会福祉法人静岡市社会福祉協議会
<p>1 履行状況</p> <p>新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、3月は1日のみの開館となったが、年間を通して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</p> <p>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、施設の維持管理が適切に行われ、来館者が安全で快適に利用できるよう努めている。</p> <p>また、複合施設においては、他施設とも情報共有を図り、適切な管理運営が行われている。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>開館日数：267日 休館日数：99日 利用者数（12館計）：333,148人</p> <p>平成30年度実績391,217人との比較では約14.8%の減である。これは、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、3月が1日を除き、臨時休館となったことが影響している。3月を除いた4月から2月までの実績は332,548人で、平成30年度実績355,174人と比較すると約6.3%減となっており、前年度は三保羽衣児童館が9月からの開館であったことを踏まえると、全体的に減少していることが窺える。月ごと比較すると9月、10月の減少が顕著であり、これは、台風により臨時休館したことや、大型の事業が中止となったことが影響していると考えられる。</p> <p>どちらも、外的要因により、大型事業の中止や休館の措置を講じたものであることから、概ね適切な運営がなされていると言える。</p> <p>引き続き、利用者数の動向を分析し、利用者数増のための取組に期待したい。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>事業実施延べ回数：3,086回</p> <p>平成30年度実績2,951回との比較では4.5%の増であった。これは、先述のとおり、平成30年度は、三保羽衣児童館が9月からの開館であったことによるものと考えられる。（三保羽衣児童館の令和元年度実績351回、平成30年度実績145回）</p> <p>各館の事業実施状況は、指定管理業務仕様書における目標である事業回数200回の目標を達成できない館が3館あったものの、3月の臨時休館により事業計画通り事業を行うことができなくなったためであり、総じて適切に事業が実施されていたと考えられる。</p> <p>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>	

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）

利用者からの意見・要望等に対しては概ね適切に対応されている。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。

更に、利用者からの日常的な要望だけでなく、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回以上行うことで、利用者等のニーズの把握に努め、いただいた意見・要望等を積極的に児童館運営に生かしている点も評価できる。

[具体的な意見・要望と対応状況]

<事業実施>

意見等：幼児でも参加しやすい事業を増やしてほしい

対応：対象年齢の幅を広げた事業を増加させた

<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

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：乳幼児が口に入れたおもちゃ等をどのようにしたら良いかわからない

対応：乳幼児が口に入れた物品等は事務室にて消毒を行うことを館内ポスター等で周知を行った

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：1,182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90.4%、職員対応についてが93.7%、事業内容についてが79.9%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といえる。

(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。

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。

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

台風や新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策等、臨機応変かつ早急な対応が求められることが多かったが、各館において適切な対応がなされた。利用者数や事業回数の減少への外的要因による影響が大きかったものの、管理運営全般に関しては、事業計画に従い、概ね良好である。

施設の管理運営にあたっては、日常の中での児童の居場所という視点で、児童厚生員が来館時に積極的に声掛けを行うことや、来館者が安心して利用できるような環境づくりに努めている。また、各学校や保健福祉センター等とも連携しながら、家庭や児童の

情報を共有し、家庭、児童にとって身近な児童館で相談できる体制を整え、相談できる間口を広げることに努めている。

事業の実施にあたっては、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、地域づくりに関する事業の3点を基本方針とし、各館において乳幼児から中高生まで、様々な年代を対象とした事業が展開された。臨時休館等により実施できなかった事業もあったが、概ね事業計画通り実施されている。

また、令和元年度の取り組みとして、指定管理者が市からの受託で管理運営する児童クラブとの連携を促進し、情報共有や事業が展開された。

指定管理者として、児童館の機能や役割の変化を意識しつつ、指定管理者の持つノウハウやネットワークを活かして、それらを具現化する取組を行っており、指定管理者制度のメリットを十分活かしていると言える。

今後の課題としては、施設利用状況の地域差も見受けられることから、児童館としての一体的な運営を図りつつも、地域の実情に応じた対応や、利用者数、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求められる。このため、引き続き利用者ニーズの把握や関係機関との情報共有に努めていく必要がある。

※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。