

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 子ども未来課

施設の名 静岡中央子育て支援センター	指定管理者名 (福)静岡市社会福祉協議会
<b>1 履行状況</b>	
<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、子育て交流サロンが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</p> <p>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</p> <p><b>【一時保育室】</b></p> <p>年間開設日数 362 日</p> <p>年間利用者数人 6,196 人(前年度 7,885 人)、年間利用時間数 29,901 時間(前年度 39,042 時間)。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、前年度に比べ利用者及び利用時間が減少している。新型コロナウイルス感染防止対策を徹底し、安全な保育環境を作り、安定した保育運営がなされている。</p> <p><b>【子育て交流サロン】</b></p> <p>年間開館日数 254 日</p> <p>年間利用者数は 18,424 人(前年度 35,510 人)、相談件数は 1,815 件(前年度 1,344 件)。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、年間の利用者は大幅に減少している。相談件数は増加した。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。休館期間中は、近隣の公園へ出向き利用者への声掛けやおたよりの配布を実施するなど、利用者に寄り添った子育て支援を実施していた。再開後は感染防止対策を徹底し、利用者の安全を配慮した運営がなされている。コロナ禍における利用者の不安に寄り添った相談支援の充実により、静岡市の子育て支援の中心となる施設として安定した運営がなされている。</p>	
<p>(3) 事業実施状況</p> <p>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。</p> <p>また、周辺の児童館等と連携を取り交流を図ることで、切れ目のない子育て支援の展開へとつなげている。</p>	

子育てに関する講座等は 80 回以上（毎日、毎週開催しているものは含まない）行われるなど、多くの講座やイベントが定着し、魅力ある事業が展開されている。関係機関や地域との共同・交流事業のほか、子育てサークル等の育成・支援も行っている。

さらに、市全体の子育て支援センターの中心としての役割を担っており、子育て支援関係者研修会について、清水中央子育て支援センターと連携し実施している。

主な事業は以下のとおり

入園説明会、ベビー体操、おはなしの会、歯科のお話し、ベビーリトミック等  
子育て支援センター職員研修会開催、静岡市子育て支援センター連絡会開催等

#### （４）職員配置状況、職員研修等

仕様書に基づき、最も利用者が多くなる時間帯において最低限下記の職員を配置している。

- |           |                           |
|-----------|---------------------------|
| ①所長 1人    | 指導員及び保育士等の管理者として、職責を果たせる者 |
| ②子育て交流サロン | 相当な知識及び経験のある指導員 2人        |
| ③一時保育室    | 相当な知識及び経験のある保育士 2人 保育士 6人 |

・交流サロン・・・約 500 m<sup>2</sup>のフロアに常勤・パートを含めて 4 名程度配置。現状安全で安定した運営を行っている。

・一時保育室・・・固定の預かりではないため日々個別対応が必要となるうえ、前日までの予約の状況と当日の利用状況が大きく異なることも多く、配置の調整が難しいが急なシフト変更等にも対応し円滑に運営がなされている。

## 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）

一時保育室において、職員の子どもへの対応について、利用者から苦情を受けた。状況確認を行うとともに、利用者への対応を迅速に行っていた。再発防止に向けて職員全員が「ヒヤリハット」を記録し、互いに指摘する等、新たな取り組みを開始したこと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

### 【一時保育室】

利用者満足度調査における調査項目のうち「非常に満足・満足」と答えた人は、①受付時の対応、②子どもの様子についてが 100%、③利用のしやすさ、④お迎え時の対応が 99%という結果であり、多くの利用者に対し非常に満足度の高いサービスを提供していることがわかる。

また、当該施設の一時保育室を選んだ理由として「立地が便利」が 19.6%、次いで「保育時間が利用しやすい」が 18.5%、さらに、「子どもが楽しくすごせるから」が 16%「公共施設で安心だから」が 15.3%と、多くの利用者が施設への信頼と利便性を重視していることが分かると同時に、これまで培ってきた指定管理者の運営形態が市民にも評価される結果となっている。

### 【子育て交流サロン】

利用者満足度調査における調査項目のうち「非常に満足・満足」と答えた人は、①施

設の設備と②あそびの環境が 97.9%、③職員の対応が 99%、④講座・イベントの内容が 96.5%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を提供していることがわかる。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支状況については概ね適切な経理状況である。  
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。

#### 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

全体的に良好な保育サービス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：一時保育7,800人・子育て交流サロン47,400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、非常に高い利用者満足度を得ていることから、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。講座やイベントは内容変更や時間短縮等、例年とは形式を変更して実施していることや、長期化する外出自粛を考慮し、一時保育のリフレッシュ利用を壁面やホームページで発信するなどコロナ禍で子育てをする親へ寄り添い、指定管理者の創意工夫が見られた。

利用者からの苦情に対しても、迅速に事実確認と利用者への対応を行い、再発防止に向けた改善が行われており、市民目線での運営が行われている。

今後においても、市民目線に沿ったサービスを心がけ、より質の高い保育サービスの提供の実現を期待する。

※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。