

年 度 評 価 シ ー ト

課名 子ども未来課

施設の名 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拡大防止のため、児童館が4月・5月の間休館となったが、年間を通して協定書(仕様書)、事業計画書及び覚書に従って、適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>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：249日 休館日数：116日 利用者数(12館計)：135,981人</p> <p>令和現年度実績319,620人との比較では約57.5%の減である。これは、本市が指定管理者に新型コロナウイルス感染症対策としてイベント等の中止及び施設の利用制限等を要請した期間(4月、5月)並びに各部屋の利用人員の制限と利用時間の時間制限下(2時間×3回、間1時間を消毒時間)での運営であったことが減少の大きな要因と考えられる。また、来館者の心理としては、全国的な不要不急の外出の自粛要請があったことで、本来児童館を利用している・利用したいと考えている子ども・保護者も、新型コロナウイルス感染症のリスク回避の観点から外出を避けたために利用者数が大幅に減ったものと推測される。</p> <p>児童館としては、新型コロナウイルス感染症防止対策を徹底し、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：2,393回</p> <p>令和元年度実績3,086回との比較では22.4%の減であった。これは、先述のとおり、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための措置により、予定していた事業計画が中止や規模を縮小しての開催となったことによるものと考えられる。</p> <p>各館の事業実施状況については、指定管理業務仕様書で数値目標に挙げているし市児童館条例第3条に基づく事業を12館すべてにおいて200回以上実施するという目標を4館は達成できたものの、その他の館についても、5月に締結した覚書に基づき、従事できない本来業務に代えて新たに従事する他の業務を実施していた。併せて、子どもの健全育成に関する事業や、地域づくりに関する事業など児童館の基本方針に沿った15項目の取り組みについても、コロナ禍であっても、各館、状況に応じた創意工夫がみられ、バランス良く実施されていたと考えられる。</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、良好な対応が採られているといえる。

施設を利用する子どもからの意見を聞き取る子ども委員会の開催は、コロナ禍で実施を見合わせた館が多い中、子どもの要望をアンケートなどで聞き取るなど、利用者のニーズの把握に努め、児童館の運営に生かしている点が評価できる。

[具体的な意見・要望と対応状況]

<事業実施>

意見等：楽しい遊びの一つに卓球が挙げられた

対応：近隣中学と連携、卓球部員に指導してもらい技術の向上にも繋げた

<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：利用者希望に対応し、対象備品の新規購入等を行った

<館内管理>

意見等：建物の老朽化が挙げられた

対応：休館の間に、管内を職員ができる範囲でリフォームするなど、整理整頓することで、活動のスペースを作った

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：1,005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80.3%、職員対応についてが95.4%、事業内容についてが78.9%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

2か月の休館後に開館した際、「このような時期にありがたい」、「うれしい」などの声をいただいた一方、再開当初は、利用時間や使用できるおもちゃ等の制限により、利用しにくいとの声があったが、コロナ禍であっても満足していただけるよう、来館者への対応や消毒、換気のやり方などを各館で統一するなどの対応をしている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の支出状況については、新型コロナウイルス感染症対策による利用の制限及び事業の中止で、休館等に伴い事務消耗品費や水道光熱費など支出に減少が見られた一方、修繕費では、若干の支出の超過が見られたが、概ね適切な経理状況で良好である。今後もコロナ禍での効率的な経営に留意した上で、より充実した事業の実施に繋がる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	有

《前年度モニタリング調査について》

入館の制限において、その措置に係る基準の整理について協議を実施した。指定管理者は、市児童館条例に基づき入館の制限ができるが、その措置に係る基準が整理されていない状況であり、今後、指定管理者により広く一般から意見を募る予定であることを確認した。

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、適切な対応がとられており、利用者数や事業回数が減少は新型コロナウイルス感染症の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、日常の中での子どもの居場所という視点から、コロナ禍ではあるが地域を構成する各種団体と連携や協働を図り、来館者が安心して過ごせる環境が提供されるよう工夫が見られた。

また、新しい生活様式の下、時代に即した児童館の運営を課題として捉えており、指定管理者の持つノウハウやネットワークを活かし、具現化する取組を模索しながら行うなど、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、ソフト面としての人材育成の推進や情報の発信に力を入れると共に、外出自粛などによる孤独感、閉塞感、孤立感の中での利用者のニーズを把握し、子どもの居場所づくりとして、児童館が認知され、選ばれるような運営、事業展開及びPRを実施していく必要がある。

※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。