

年 度 評 価 シ ー ト

課名 子ども未来課

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	
<p>年間を通して協定書（仕様書）、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 建築設備・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。 また、複合施設においては、他施設と情報共有を図りながら、適切な管理運営が行われている。</p> <p>（2）開館日数及び施設利用者数 開館日数：288日 休館日数：77日 利用者数（13館合計）：182,947人 新型コロナウイルス感染症流行前と比較すると利用者が減少しているが、前年度の135,981人と比較して46,966人増加。緊急事態宣言下やまん延防止等重点措置期間中に臨時の休館日が設けられることがなかったことが要因として挙げられる。感染症対策を徹底した安全な環境を作りや、来館者への声掛けや遊びの提案等、安心して過ごせる居場所となるよう積極的に取り組んだ結果であると考えられる。引き続き、利用者数の動向を分析し、コロナ禍においても前向きな取り組みに期待したい。</p> <p>（3）事業実施状況 実施述べ回数：2,667回 令和2年度実績2,393回との比較では1.1%の増であった。 各館の事業実施状況については、年間事業実施目標200回（飯田いほはら児童館は150回）を9館で達成（前年度は4館）残りの3館も9割（飯田いほはら児童館は85%）を超える事業を実施することができた。コロナ禍であっても、来館者の安全確保を優先しつつ、各館、状況に応じた創意工夫がみられ、バランスよ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）	
<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。実現可能な要望に対し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しており、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>また、日常的な聞き取り対応に加え、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行い、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評価できる。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況] <事業実施></p>	

意見等：コロナ禍で交流が少なく寂しい。赤ちゃん向けの交流の場がほしい。
 対応：赤ちゃん向けのふれあいの場を増やして設定し、大型のおもちゃを用意したり職員による手あそびや読み聞かせを実施したりした。

<設備備品>
 意見等：図書室に西日が入り、眩しくて困る。
 対応：遮光カーテンをつけて、対応した。

<館内管理>
 意見等：イベントの告知を早くしてほしい。
 対応：小学生用の児童館だよりを作成し、来館した小学生や小学校に配布した。

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：1273人
 施設利用者(全13館)に対して、全13回（各館1回）の満足度調査を行った結果、「非常に満足」か「満足」と回答した割合は、施設環境については87%が、職員対応については95%が、事業内容については80%という結果であった。コロナ禍における児童館の役割を模索する中で、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、子ども委員会の機会を通じ、利用者の意見や要望等を把握し、良好な施設運営がなされている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の支出状況については、概ね適切な経理状況である。今後と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、管理運営全般に関しては、事業計画に従い良好である。

各館過年度実績や地域性を踏まえ、特色を活かした事業展開が見られる。指定管理者の持つ地域のネットワークを活かし、利用者の要望を取り入れて地域のニーズに合った児童館の在り方を目指す様子が伺える一方で、利用状況に地域差が見受けられることから、地域によってサービスの差が発生しないよう指定管理者内で館同士の連携をより高めていくことが必要となる。

年間を通じて館長会議・児童厚生員会議・研究会を開催する等、各館培ったノウハウや問題点・課題点等を共有し、全13館で情報共有を行い安定した運営を行っている。

コロナ禍における子どもを取り巻く状況の変化により児童館の役割が大きくなっている中、人材育成や情報発信等、更なる創意工夫による「子どもの健全育成の拠点」としてのよりよい運営を期待したい。

※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。