

令和3年度 総合児童センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	児童の楽しい遊びの場を中心とした大型児童センターと、多様な児童問題を相談できるこども家庭センター(児童相談所)を併設した施設であり、幅広く子ども達に遊びの場を通じて健康を増進し、情操を豊かにするとともに、複雑多様化する児童問題に適切に対処するなど児童の健全育成を図ることを目的としている。
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額384,968,000円、決算額362,560,975円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>総合児童センターの運営 入館者数:167,885人(前年度入館者数:148,177人)</p> <p>(1)健全育成事業</p> <p>①魅力的な活動を取り入れた事業の実施 令和3年度も、家族全員で遊びを体験し、家族のコミュニケーションを深めるプログラムや子どもたちの自己肯定感を養うプログラムを重点事業として実施。 また、市内の中学生が将来の仕事を探すきっかけを作り、夢や希望を抱いて思春期を過ごすことができるような取り組みとして、様々な団体等と連携し、プロの人から技術ややりがいを学び将来の仕事について考えられるように講座を実施。高校生によるワークショップなど、中高生の参加を視野に入れた事業を展開した。</p> <p>②多様な主体との連携による事業の充実 市内の特色ある学校や企業、近隣の施設や商業施設との連携事業を進めることにより、幅広い年齢層の子どもがこべっこランドを活用できるように取り組んだ。</p> <p>③その他、各種事業 健全な遊び場の提供、親子のふれあい促進、交流の機会づくり、遊び文化の保存育成、芸術文化の鑑賞、自主的活動の促進(クラブ活動)を目的とした講座や教室、イベント等の行事を施行。</p> <p>④デイリープログラム 子どもたちがいつでも訪れても利用できる遊び・運動・工作・音楽・コンピューター・読書の場を提供 ○参加人数()内は前年度実績 ・スポーツ 444人(1,331人) ・料理 867人(518人) ・音楽 1,382人(1,435人) ・文化 408人(176人) ・環境 1,664人(1,100人) ・造形 1,929人(1,744人)</p> <p>(2)療育指導事業 多様な児童の問題、特性や発育の状況・家庭環境等に応じ、調査や判定をもとに、乳幼児から小学生までの児童を対象に個別指導や集団指導を行った。 また子育てに悩む保護者を対象にグループ指導を中心とした講座・教室を開催した。 ① 極低出生体重児とその親のための子育て教室(親子31組参加。月齢毎に6教室に分け、各教室10～23回開催) ② 学齢期・思春期親グループ指導 (116人参加。学齢期1期・6回、思春期2期・各4回実施、就学前講座2期・2回～4回実施) ③ 親子のふれあい講座(回数9回の講座を開催。22組の親子参加) ④ 乳幼児親子教室(個別・集団指導、延べ150回開催。60組の親子参加) ⑤ 感覚運動指導(36人参加) また、拠点児童館事業への支援やきらきらルーム(発達がゆっくりな子どもと家族の居場所づくり)、市内児童館への発達障がい児等対応の巡回支援事業、障害児保育ゼミなどを実施した。</p> <p>(3)啓発連携事業 「ボランティア活動の推進」・「福祉体験事業等による啓発活動」・「関係機関・団体との連携、共催による啓発活動」などを実施。</p> <p>(4)広報活動 総合児童センターの事業内容を周知し、広く参加者を募るため、様々な媒体で広報活動を実施している。 ①ホームページ ②記者資料提供(6件) ③広報誌への掲載(広報こうべや子育て情報雑誌) ④イベント案内の配布(パンフレットを年5回(計8万部)発行。</p>
--

3. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	令和4年3月に「指定管理者の満足度調査に関する利用者アンケート」として、神戸市総合児童センターにおいて利用者アンケートを実施した。(回答数 46件)
②満足度調査の結果	①サービス:「大変満足」と評価した利用者 54.3%、「満足」と評価した利用者 45.7% 合わせると100%であり、高い満足度であった。 ②施設:「大変満足」と評価した利用者 50.0%、「満足」と評価した利用者 43.5%、合わせると 93.5%となり、高い満足度であった。 ③職員対応:「大変満足」と評価した利用者 69.6%、「満足」と評価した利用者 30.4%、合わせると 100%となり、高い満足度であった。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	アンケートの結果より、こべっこランドのサービス、施設、職員の対応について、9割以上の利用者から満足しているとの回答を得ている。 こべっこランドの魅力として、①親子で一緒に楽しむことができる、②安心して遊べる、③天候や気候に関わらず過ごすことができる等が多く挙げられた。他では受けられないプログラムがある。専門知識があり、子どもの事に熱心なスタッフがいるなどの声をいただいている。 こべっこランドの移転についても意見をいただいております。期待することとして、①様々なイベントの充実、②室内遊具の充実、④屋外遊具の設置があげられた。 令和4年度のこべっこランドの移転に伴い、交通利便性が悪くなることへの不安の声があった。新しいこべっこランドには駐車場を設けるほか、交通局と連携した取り組み(フリーバス)や兵庫区役所に働きかけ民間事業者の協力をいただく等の工夫を行いたい。

4. 選定評価委員会の評価

<p>・新型コロナウイルスの影響もある中、昨年度に比べ利用者数が増えており、またアンケート調査の結果も良く、工夫した活動が行われている。 ・移転を控えているが、利用者の満足度を維持できるよう、民間事業者と協力をし、場所が変わることに対する工夫を検討いただきたい。</p>

1. 地域団体・地域社会福祉法人等運営児童館等(児童館63館及び学童保育コーナー1施設)

施設名	指定管理者名	指定期間	市支出額 (協定締結額)(円)	市支出額 (決算額)(円)
渦森台児童館	社会福祉法人同朋福祉会	令和2年4月1日～令和7年3月31日	36,740,000	36,610,965
浜御影児童館	特定非営利活動法人みかげ元気っ子	平成31年4月1日～令和6年3月31日	54,533,000	43,168,118
向洋児童館	NPO法人RICこどもCLUB	平成31年4月1日～令和6年3月31日	89,545,000	76,615,300
本庄児童館	本庄ふれあいのまちづくり協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	86,541,000	74,173,039
御影北児童館	特定非営利活動法人みかげきたっこ	令和2年4月1日～令和7年3月31日	35,740,000	31,063,096
本山児童館	特定非営利活動法人もといちっ子	令和3年4月1日～令和8年3月31日	37,000,000	33,209,813
上野児童館	特定非営利活動法人上野っ子	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (28年4月1日から指定開始)	36,658,000	31,645,807
六甲道児童館	特定非営利活動法人S-pace	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	61,840,000	50,721,436
都児童館	社会福祉法人光朔会	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (24年4月から指定開始)	44,073,000	35,761,443
篠原児童館	社会福祉法人同朋福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	35,512,902	35,512,902
高羽児童館	学校法人高羽幼稚園	令和3年4月1日～令和8年3月31日 (21年4月から指定開始)	40,141,000	35,024,180
鶴甲児童館	特定非営利活動法人S-pace	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (27年4月から指定開始)	44,238,000	36,604,242
東川崎児童館	特定非営利活動法人ひがしかわさき	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (18年4月から指定開始)	9,889,000	7,789,000
港島児童館	社会福祉法人イエス団	平成30年4月1日～令和5年3月31日	46,794,000	38,501,025
旗塚児童館	特定非営利活動法人ふらっぐ	令和2年4月1日～令和7年3月31日	31,253,000	25,037,484
籠池児童館	社会福祉法人神戸婦人同情会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	57,893,000	50,266,259
たちばな児童館	社会福祉法人大慈厚生事業会	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (28年4月1日から指定開始)	55,799,000	47,633,970
二宮児童館	社会福祉法人イエス団	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (16年4月から指定開始)	54,291,000	46,810,546
なぎさ児童館	社会福祉法人種の会	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (20年6月から指定開始)	74,119,000	65,111,010
雪御所児童館	社会福祉法人共生会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (22年4月から指定開始)	32,717,000	29,231,830
夢野児童館	社会福祉法人光有会	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (24年4月から指定開始)	34,418,000	29,599,932
松原児童館	社会福祉法人フジの会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (27年4月から指定開始)	53,035,000	46,942,205
箕谷児童館	社会福祉法人翠福祉会	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (24年9月から指定開始)	62,166,000	51,707,760
有野台児童館	社会福祉法人みのり福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	55,101,000	47,849,990
大池児童館	NPO法人大池	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (26年4月から指定開始)	41,112,000	37,217,520
小部児童館	社会福祉法人雄岡山福祉会	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (24年4月から指定開始)	39,276,000	35,352,450
藤原台児童館	特定非営利活動法人fuらんど	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (16年4月から指定開始)	50,100,000	39,734,920
泉台児童館	特定非営利法人北区子育て支援センター	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	39,021,000	34,101,102
淡河児童館	特定非営利活動法人淡河町子育てネット	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (16年4月から指定開始)	13,305,000	11,450,040
桂木児童館	特定非営利活動法人かつらぎ・こどものやかた	令和2年4月1日～令和7年3月31日	31,563,000	26,644,735
鹿の子台児童館	社会福祉法人愛心会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	42,687,000	37,264,800
好徳児童館	特定非営利活動法人淡河町子育てネット	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	13,305,000	11,468,319
広陵児童館	特定非営利活動法人KTOS	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (2年4月から指定開始)	66,212,000	65,989,361
道場児童館	特定非営利活動法人みらいネット道場	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (2年4月から指定開始)	24,532,000	19,684,470
西山児童館	特定非営利活動法人にしやま	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (27年4月から指定開始)	44,830,000	34,497,301
南五葉児童館	社会福祉法人頌栄会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (27年4月から指定開始)	42,693,000	34,843,980
駒栄児童館	学校法人近田幼稚園	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (19年4月から指定開始)	37,104,000	31,224,030
五位の池児童館	社会福祉法人神戸新生福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	28,380,000	22,949,076
大日丘児童館	社会福祉法人雲雀ヶ丘福祉会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (27年4月から指定開始)	32,002,000	28,573,400
北須磨児童館	社会福祉法人北須磨保育センター	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	34,061,000	29,212,992
神の谷児童館	特定非営利活動法人かみのたに	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (19年4月から指定開始)	57,418,000	46,399,048
白川台児童館	社会福祉法人泰福祉会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (27年4月から指定開始)	50,278,000	42,549,999
菅の台児童館	特定非営利活動法人すがのだい	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (28年4月から指定開始)	48,968,000	40,733,160
乙木児童館	特定非営利活動法人おとぎ	令和3年4月1日～令和8年3月31日	38,000,000	32,838,110
本多間児童館	特定非営利活動法人ほんたもん	令和3年4月1日～令和8年3月31日	28,000,000	23,328,662
塩屋児童館	特定非営利活動法人SIOYA408	平成31年4月1日～令和6年3月31日	50,518,000	42,708,586
神陵台児童館	社会福祉法人みかり会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (19年4月から指定開始)	28,543,000	24,049,679
千鳥が丘児童館	社会福祉法人みかり会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (26年4月から指定開始)	92,218,000	73,011,418
舞子児童館	社会福祉法人舞子福祉会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (16年4月から指定開始)	77,051,000	65,535,468
桃山台児童館	NPO法人ももやまだい	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (29年4月1日から指定開始)	49,333,000	42,453,380

霞ヶ丘児童館	社会福祉法人泰福社会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	57,127,000	50,959,096
秋葉台児童館	社会福祉法人報恩感謝会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (23年4月から指定開始)	29,028,000	24,029,524
平野児童館(西区)	社会福祉法人平野福社会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (16年4月から指定開始)	27,524,000	24,055,599
神出児童館	特定非営利活動法人神出	令和3年4月1日～令和8年3月31日	28,000,000	22,645,450
太山寺児童館	社会福祉法人神戸YMCA福社会	令和3年4月1日～令和8年3月31日 (17年4月から指定開始)	57,682,000	50,199,830
狩場台児童館	特定非営利活動法人かりばこうじ	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (19年4月から指定開始)	29,685,000	24,955,730
伊川谷児童館	社会福祉法人真実福社会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	47,033,000	35,165,508
竹の台児童館	社会福祉法人報恩感謝会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	32,806,000	28,883,810
春日台児童館	特定非営利活動法人きぼう	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	60,868,000	55,061,613
井吹台児童館	特定非営利活動法人ニューいぶき	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (17年4月から指定開始)	109,906,000	92,696,204
井吹西児童館	社会福祉法人同朋福社会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	45,850,000	39,074,361
美賀多台児童館	社会福祉法人平野福社会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	33,286,000	28,320,170
玉津北児童館	社会福祉法人出合福社会	平成30年4月1日～令和5年3月31日 (18年4月から指定開始)	50,781,000	45,174,690
西脇学童保育コーナー	特定非営利活動法人西脇こどもひろば	令和2年4月1日～令和7年3月31日 (17年4月から指定開始)	23,861,000	20,262,870
計			2,903,983,902	2,481,891,813

2. 財団法人こうべ市民福祉振興協会運営児童館(1館)

施設名	指定管理者名	指定期間	市支出額 (協定締結額)(円)	市支出額 (決算額)(円)
平磯児童館	公益財団法人こうべ市民福祉振興協会	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (18年4月から指定開始)	15,300,000	10,902,536

3. 社会福祉法人神戸市社会福祉協議会運営児童館(17館)

施設名	指定管理者名	指定期間	市支出額 (協定締結額・決算額)		
細田児童館	社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会	平成30年4月1日～令和5年3月31日	72,807,890	46,680,919	
生田川児童館		平成31年4月1日～令和4年3月31日	650,000,000	523,395,341	
八雲児童館					
清風児童館					
神戸諏訪山児童館					
湊川児童館					
中道児童館					
御崎児童館					
兵庫児童館					
桜の宮児童館					平成31年4月1日～令和4年3月31日
真野児童館					平成31年4月1日～令和5年3月31日
志里池児童館					
長田児童館					
長楽児童館					
片山児童館					
池田児童館					
平野児童館(兵庫区)		令和2年4月1日～令和4年3月31日			
計			722,807,890	570,076,260	

1. 地域団体・地域社会福祉法人等運営児童館等(児童館62館及び学童保育コーナー1施設) 別表2

施設名	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
渦森台児童館		13
浜御影児童館	浜御影コーナー 78	18
向洋児童館	六甲アイランド学童保育コーナー 54	32
	向洋学童保育コーナー 68	
	向洋第2学童保育コーナー 57	
本庄児童館	本庄学童保育コーナー 145	26
	本庄児童館分室 20	
御影北児童館		16
本山児童館		5
上野児童館		7
六甲道児童館	成徳学童保育コーナー 77	26
	六甲道学童保育コーナー 29	
都児童館	六甲学童保育コーナー 24	16
篠原児童館		20
高羽児童館		6
鶴甲児童館	鶴甲学童保育コーナー 87	15
東川崎児童館		
港島児童館	港島コーナー 30	16
旗塚児童館		0
籠池児童館	宮本学童保育コーナー 64	10
たちばな児童館	湊学童保育コーナー 126	14
二宮児童館	あづま学童保育コーナー 55	7
なぎさ児童館	岩屋学童保育コーナー 43	14
	灘の濱コーナー 99	
雪御所児童館		7
夢野児童館		12
松原児童館	明親学童保育コーナー 81	8
箕谷児童館	谷上学童保育コーナー 49	14
	谷上第二学童保育コーナー 25	
有野台児童館	ありの台学童保育コーナー 54	8
大池児童館	花山学童保育コーナー 75	17
小部児童館		13
藤原台児童館	藤原台学童保育コーナー 53	13
泉台児童館		5
淡河児童館		3
桂木児童館		15
鹿の子台児童館	鹿の子台学童保育コーナー 120	15
好徳児童館		4
広陵児童館	筑紫が丘学童保育コーナー 64	11
道場児童館		7
西山児童館	西山学童保育コーナー 22	10
南五葉児童館	君影学童保育コーナー 25	0
駒栄児童館		0
五位の池児童館		5
大日丘児童館	丸山ひばり学童保育コーナー 20	5
北須磨児童館		5
神の谷児童館	西落合学童保育コーナー 117	12
白川台児童館	松尾学童保育コーナー 58	8
菅の台児童館	竜が台学童保育コーナー 46	14
乙木児童館	乙木学童保育コーナー 27	26

本多聞児童館		17
塩屋児童館	塩屋北学童保育コーナー 69	9
神陵台児童館		4
千鳥が丘児童館	千代が丘学童保育コーナー 81	9
	名谷学童保育コーナー 70	
	千鳥が丘学童保育コーナー 65	
舞子児童館	西舞子学童保育コーナー 63	12
	舞子学童保育コーナー 39	
桃山台児童館	下畑台学童保育コーナー 32	8
霞ヶ丘児童館	霞ヶ丘学童保育コーナー 145	22
秋葉台児童館		8
平野児童館(西区)		5
神出児童館		8
太山寺児童館	小寺学童保育コーナー 58	25
狩場台児童館		15
伊川谷児童館	伊川谷コーナー 54	14
竹の台児童館		8
春日台児童館	櫻野台学童保育コーナー 81	24
井吹台児童館	井吹北学童保育コーナー 53	12
	井吹の丘学童保育コーナー 132	
	井吹東学童保育コーナー 84	
井吹西児童館	井吹西学童保育コーナー 52	24
美賀多台児童館		12
玉津北児童館	出合学童保育コーナー 61	6
西脇学童保育コーナー		

2. 財団法人こうべ市民福祉振興協会運営児童館(1館)

施設名	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
平磯児童館		16

3. 社会福祉法人神戸市社会福祉協議会 運営児童館(45館)

施設名	学童保育登録数 (学童保育コーナー)	すこやかクラブ 参加組数
細田児童館	蓮池学童保育コーナー 56	5
生田川児童館		4
八雲児童館		9
清風児童館	山の手学童保育コーナー 95	4
神戸諏訪山児童館		8
湊川児童館		5
中道児童館	下沢学童保育コーナー 51	13
御崎児童館	和田岬学童保育コーナー 48	6
兵庫児童館	兵庫大開学童保育コーナー 65	11
	兵庫大開羽坂学童保育コーナー 48	
平野児童館(兵庫区)		11
桜の宮児童館	甲緑学童保育コーナー 72	12
真野児童館		0
志里池児童館		5
長田児童館	御蔵学童保育コーナー 56	0
長楽児童館		0
片山児童館		6
池田児童館		0

令和3年度 児童館(公募外指定81館)、学童保育コーナー(1施設)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	児童福祉法第40条に基づく児童厚生施設である児童館。児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、情操を豊かにすることを目的とする。
(2)指定管理者	・地域団体・地域社会福祉法人(64館:児童館63館及び1学童保育コーナー) ・こうべ市民福祉振興協会(1館) ・神戸市社会福祉協議会(17館)
(3)指定期間	別表1のとおり
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額・決算額 別表1のとおり

2. 管理運営に対する履行確認内容

※各館の年間来館者数(日平均)・学童保育登録人数(月平均)・すこやかクラブの参加組数の実績は別表2のとおり

(1)【地域団体・地域社会福祉法人 運営児童館63館及び学童保育コーナー1施設】
 ・社会福祉法人・学校法人・NPO法人による児童館においては、児童福祉施設等の運営ノウハウが活かされている。
 ・地域団体(ふれあいのまちづくり協議会)を母体とするNPO法人による児童館においては、地域のコミュニティづくりなどの経験を活かし、きめ細やかな地域ニーズに応じた運営がされている。
 ・地域団体は順次、児童館運営を行うNPO法人の立上げ・移行を進めている。(令和4年度に全地域団体のNPO法人移行完了)
 ・利用者代表者や地域代表者、学校等関係者の委員で構成する運営委員会を設置し、その意見も反映した事業計画を策定し運営を行い、地域での子育て支援・地域での協働と参画の実践がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与している。

(2)【神戸市社会福祉協議会 暫定運営児童館17館】
 ・市内の総合的な社会福祉事業を展開するとともに、長年の児童館運営の実績による経験・ノウハウを活用した運営がされている。
 ・平成12年度より神戸市社会福祉協議会から地域団体や、地域に根ざした社会福祉法人等民間の団体へ順次運営団体の変更を行った。民間団体による運営が開始されてから10年以上が経過し、民間にも児童館運営のノウハウが蓄積されており、広く担い手を募集するため、平成30年度から公募を実施し、指定管理者を選定している。

(3)【上記(1)・(2)共通】
 ・原則として学童開設中の警報発令時の受入のほか学童保育の8時間開設をすべての施設で行い、利用者サービスの向上に努めている。
 ・学童保育のニーズに答え、学習支援を順次行っている。
 ・地域における子育て支援及び児童の健全育成の強化・充実を図るため、平成23年度から児童問題に関する専門性を有する「拠点児童館」を設置しており、従来は神戸市社会福祉協議会が運営する児童館を拠点児童館として指定してきたが、民間団体運営の児童館についても、ノウハウ等が蓄積されてきたため、平成30年度から公募に切り替えた。その結果、令和3年度から、8館ある拠点児童館のうち、1館がNPO法人運営による児童館(北区・泉台児童館)が指定され、もう1館が市社協以外の社会福祉法人が運営する児童館(西区・太山寺児童館)が指定されている。
 ・親子館事業はマスクをつけるのが厳しい幼児も来館されるため、クラスを分割して、人と人との距離をとるなど、工夫した運営を行っている。
 ・新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、日々、感染症対策を行ったうえでの開設となっている。

(4)【こうべ市民福祉振興協会 運営児童館1館】
 ・指定管理者が有する人材・ノウハウを活用し、また、児童館が入居している垂水年金会館で一体的な運営を行うことで効率的な運営が実施された。

3. 利用者の満足度調査等

	2年度の状況																																							
①満足度調査の実施内容	令和4年3月に公設児童館において、「児童館に関する保護者アンケート」と学童保育施設(児童館も含む)において、「学童保育に関する保護者アンケート」及び「学童保育に関する児童アンケート」を実施。総回答数6,098件、うち地域団体・社会法人運営児童館分4,957件、こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館分1,141件。																																							
②満足度調査の結果	回答数と保護者アンケートにおける「大変満足・満足」、児童アンケートにおける「とても楽しい・楽しい」の回答者割合は以下のとおり ○児童館に関する保護者アンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>サービス</th> <th>施設</th> <th>職員対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地域団体・社会福祉法人運営児童館</td> <td>461</td> <td>97.6%</td> <td>90.7%</td> <td>98.7%</td> </tr> <tr> <td>②こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館</td> <td>145</td> <td>97.9%</td> <td>96.6%</td> <td>97.9%</td> </tr> </tbody> </table> ○学童保育に関する保護者アンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>サービス</th> <th>施設</th> <th>職員対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地域団体・社会福祉法人運営児童館</td> <td>1,992</td> <td>93.9%</td> <td>88.3%</td> <td>94.7%</td> </tr> <tr> <td>②神戸市社会福祉協議会運営児童館</td> <td>382</td> <td>93.5%</td> <td>91.1%</td> <td>94.2%</td> </tr> </tbody> </table> ○学童保育に関する児童アンケート <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答数</th> <th>学童保育が楽しいか</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①地域団体・社会福祉法人運営児童館</td> <td>2,504</td> <td>90.7%</td> </tr> <tr> <td>②神戸市社会福祉協議会運営児童館</td> <td>614</td> <td>86.6%</td> </tr> </tbody> </table>		回答数	サービス	施設	職員対応	①地域団体・社会福祉法人運営児童館	461	97.6%	90.7%	98.7%	②こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館	145	97.9%	96.6%	97.9%		回答数	サービス	施設	職員対応	①地域団体・社会福祉法人運営児童館	1,992	93.9%	88.3%	94.7%	②神戸市社会福祉協議会運営児童館	382	93.5%	91.1%	94.2%		回答数	学童保育が楽しいか	①地域団体・社会福祉法人運営児童館	2,504	90.7%	②神戸市社会福祉協議会運営児童館	614	86.6%
	回答数	サービス	施設	職員対応																																				
①地域団体・社会福祉法人運営児童館	461	97.6%	90.7%	98.7%																																				
②こうべ市民福祉振興協会・神戸市社会福祉協議会運営児童館	145	97.9%	96.6%	97.9%																																				
	回答数	サービス	施設	職員対応																																				
①地域団体・社会福祉法人運営児童館	1,992	93.9%	88.3%	94.7%																																				
②神戸市社会福祉協議会運営児童館	382	93.5%	91.1%	94.2%																																				
	回答数	学童保育が楽しいか																																						
①地域団体・社会福祉法人運営児童館	2,504	90.7%																																						
②神戸市社会福祉協議会運営児童館	614	86.6%																																						
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	「児童館(保護者)」では、①開館時間の拡大、②遊具の充実、③子育て相談の機会の増加 「学童保育(保護者)」では、①遊具を増やしてほしい、②日曜・祝日も開けてほしい、③内装を改修してほしい、 「学童保育(児童)」では、①遊具を増やしてほしい、②外で遊ぶスペースがほしい、③建物をきれいにしてほしい、などの要望がアンケートでは多く挙がっている。 児童館では新型コロナウイルスの感染拡大予防対策費を各施設に支払い、感染症対策をとった健全育成事業をしていただけている。 また、適宜、老朽改修には対応しており、毎年数館の外壁改修を行っている。 学童保育等で利用時間の拡大を求める声が多数挙がっている。現場の体制を注視しつつ検討してまいりたい。 それ以外の項目についても、アンケート結果を踏まえ、引き続き市として対応を検討する。また、指定管理者に対する個別の要望については、指定管理者へアンケート結果を情報提供し、改善を図る。																																							

4. 選定評価委員会の評価

・各児童館では、運営者のこれまでの経験やノウハウを活かした取り組みがなされるなど、サービス内容の充実が図られている。
 ・コロナ禍でも十分な努力は認められ、安全な運営がなされた。

令和3年度 ひとり親家庭支援センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	ひとり親家庭の親子の自立支援のため、就業や養育費等の相談事業等を実施
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市母子福祉たちばな会
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額 18,786,000円 決算額 18,448,205円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>各業務において、適正に運営されており、特段の問題点はなかった。</p> <p>① センター管理 ・集会室(利用者数:R2延1,029名、R3延988名) ※料理教室は新型コロナウイルス感染症の影響により、R2、R3は中止。</p> <p>② ひとり親家庭等就業・自立支援センター業務 ・就業相談事業(相談件数:R2延272件、R3延246件) ・就職に有利な資格取得支援事業(受講者数:R2 8講座500名、R3 8講座194名)</p> <p>③ 養育費確保対策 ・離婚前講座(参加人数:R2実施1回13名、R3実施2回12名) ・法律相談(相談件数:R2延186件、R3延244件) ・養育費・面会交流等専門相談(相談件数:R2 69件/138枠、R3 111件/180枠)</p> <p>④ ひとり親家庭等生活指導強化事業 ひとり親家庭の生活に役立つ講座や、母子・寡婦のリフレッシュとなる講座を開催 ・しらゆり講座等(参加者数:R2延373名、R3延264名)</p> <p>⑤ひとり親家庭からの各種相談対応 ・ひとり親家庭の悩みの傾聴、関連各所へ案内(対応件数:R2 213件、R3 264件)</p> <p>⑥ ひとり親家庭支援センター公式LINEアカウントによる広報 センター実施イベントやひとり親関連施策等を配信 ・登録者数 2,450人(7/14時点)</p>

3. 利用者の満足度調査等

	3年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・就業相談事業では、相談についてのアンケート(令和3年度調査項目3項目、回答数218件、回答率88.6%)及び相談後の就業状況調査(令和3年度調査項目3項目、回答数72件、43.9%)を実施している。 ・資格取得事業においてもアンケート(令和3年度調査項目9項目、回答数110件、回答率56.7%)を実施している。 ・生活指導強化事業では、センターで行った講座についてアンケート(令和3年度6項目)を実施している。 ・法律相談、養育費確保対策事業等では、満足度に関するアンケートは実施していないが、場面に応じて意見を収集するように心がけている。また、センターの運営全般について、苦情相談窓口を設置している。 ・相談対応では、問い合わせに対し関係各所への案内や、ひとり親家庭特有の悩み・コロナ禍での不安に母子寡婦で構成される当事者団体である強みを生かして親身に対応している。また、その対応記録をつけており、継続して相談を受け付けている。
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・就業相談事業のアンケート調査においては、就業相談について「とても良かった」「良かった」の回答が合わせて100%であった。 ・資格取得支援事業のアンケート調査については、講座全体の評価として5段階評価(1:よくなかった～5:非常に良かった)のうち、「4」「5」合わせて53.6%。 ・生活指導強化事業(しらゆり講座等)のアンケートでは、「大変よかった」「良かった」の割合が各講座70%以上であり、内8講座中5講座は100%であった。 ・コロナ禍で孤立しがちな母子・寡婦の交流の場としても機能している。 ・この他、苦情相談窓口を含め、特に苦情はなく、概ね利用者の満足は得られていると考えている。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・就業相談事業について、高い満足度を得ることができており、要望より感謝の言葉を多くいただいた。相談時間の増加についての要望もあったため、電話相談やオンライン相談を実施し、新型コロナウイルス感染症の影響下においても相談を受けられる体制を整えた。今後も様々なご意見に耳を傾けていきたい。 ・資格取得支援事業については、受講者専用サイトを設け、受講状況の進捗管理・質問がしやすい環境を整えた。「時間がある時に勉強できてよかった」というご意見がある一方、「対面の方がモチベーションが保てた」という要望もあったため、今後のコロナの状況を踏まえながら、講座の開催方法を検討していきたい。 ・資格取得講座の資格取得率が低いことから、資格取得をすることでどういう職に就くことができ、収入があがることでどう生活に影響するか等をイメージできるような講座をセンターで行うなど、資格取得率・就職率の向上を図りたい。 ・ひとり親家庭支援センターでは母子寡婦で構成される当事者団体である強みを活かしてピアカウンセリング的な立場で支援を行い、他事業(就業相談事業や就職斡旋事業など)と連携し、支援を行っていく。また、父子に対する支援を行うよう意見があったことから、今年度中に父子家庭の交流の場となるイベントを開催予定である。

4. 選定評価委員会の評価

<ul style="list-style-type: none"> ・適切な運営を行っていただいている。 ・母子・父子それぞれのニーズの把握に努め、的確な支援に取り組んでいただきたい。
