令和元年度札幌市児童会館管理運営業務報告書

公益財団法人さっぽろ青少年女性活動協会

1．統括事項に対する取組

（1）管理運営業務の基本方針及び事業目標

「すべての子どもの笑顔があふれる活動拠点を地域とともに」を基本方針に定め、児童会館業務を遂行した。これまで培ってきた運営ノウハウを礎に「多様性を認めあい、子どもが自分らしく過ごせる居場所作り」「あそびや体験をとおして、子どもたちの未来の可能性を広げる」「地域や保護者等と連携し、子どもたちの心身の育ちの場を広げる」「全館運営のスケールメリット生かした効果的な運営」という事業目標への取組をスタートさせた。これら目標の達成には、子どもを対象としたさまざまな関係施設や団体との関係性の広がりが重要と捉え、児童会館、事務局ともに連携の強化に努めた。

特に近年は、社会情勢の変化に伴い経済的あるいは家庭環境の問題等により課題を抱える子どもたちが増加しているが、他課や関係機関とネットワークの充実と連携強化により、これまでに施設を利用したことがない子どもたちにとっても、児童会館が活動の拠点や安心・安全な居場所と判断し、この基本方針に即して運営を行った。

＜重点目標への取組＞

①地域活動等事業

ア　札幌まなびのサポート事業（遊學舎まなべぇ）の実施

ひとり一人に寄り添った学習支援やさまざまな体験活動をとおして、参加中学生にとって自己肯定感を高める機会を提供し、中学生の居場所の一つとして定着させた。関わりの中で不登校や自傷行為を早期に発見し、若者部門に繋ぐケースもあった。また、中学卒業後の継続した関わりやコーディネーターおよび学習支援サポーターへの人材育成に取り組み事業内容の充実を図った。

②施設運営等事業

ア　地域・関連機関・保護者等との連携強化を図る

地域学校との情報交換や、まちづくりセンター・町内会との事業連携等を実施することで地域の中で子どもたちが育つ環境づくりの形成に注力した。また、児童クラブの保護者とは連絡帳やおたよりなどを活用するとともに、日々の様子を伝えるなど積極的に対話をすることを心がけ、コミュニケーションを図った。

イ　こぐま座との一体運営の充実を図る

中島児童会館70周年記念事業での「ゆうれい屋敷」や「第14回ゆきあかりｉｎ中島公園」にて実施した冬の野外巨大人形劇など多くの事業を一体的に運営し、札幌が誇る子どものための健全育成施設として特色のある運営を行うことができた。成果として地域･保護者･児童の連携や他団体と連携したことで児童育成が進んだ。

ウ　他課との連携を強化し、体験活動や支援の充実を図る

学校休業日を利用してペア館連携事業や合同事業を野外施設に出向いて実施した。他課職員との連携を強化した上で事業内容を検討し、体験活動をとおして子どもたちの課題解決能力の向上およびコミュニケーション能力の向上が見られるなど、自然から学ぶことの成果が大きく感じる活動となった。

また、社会的課題の解決に向けた取り組みとして、従来の来館児童を中心とした関わりに加え、利用対象である市内の「すべての子ども」に注視し、積極的に児童相談所等の関係機関や当協会の若者支援部門との連携等を図り、支援を必要とする子どもの早期発見および情報の共有につなげることができた。

エ　合築館モデル事業の推進

新たに５館（石山・上野幌・澄川・東白石・羊丘）の児童会館が合築館となった。二条はるにれ児童会館、篠路児童会館においては、タブレット型電子端末を使用して写真や動画の編集、プログラミングを実施し、パソコンへの興味関心につなげる機会を提供した。また、施設連携事業を多く実施することで、利用者数が増加しており、地域での児童育成も進んでいる。

オ　すべての子どもにとって公平・平等に利用できる環境づくり

子どもの権利の重要性を今一度職員が再確認し、子ども運営委員会の活動を活性化させた。それに伴い、より多くの子どもたちの意見を反映させながら、施設のルールを子どもたちが主体的に定めるなどの取組を行った。会館内の掲示や物品はユニバーサルデザインの考えを取り入れるなど、誰もがわかりやすく使用しやすいことを意識した。

カ　機能的な組織体制の構築および職員の意識改革

より機能性を高めるために全児童会館を17ブロックで再構成し人材育成、労務管理を効率的に行った。また、指導員及び主任指導員を対象に目標設定に係る面談制度を実施し、職員の意識改革を図った結果、地域連携事業の充実化など、児童会館運営の充実に効果があった。

（２）平等利用確保に向けた取組

児童会館の設置目的や果たすべき成果を念頭に置き、常に利用者の立場を考えた運営を行うと同時に、すべての利用者が平等に安心して利用することができる環境づくりのため、統括責任者の指示・指導の下に平等利用確保に向けての取組を行った。具体的な取組としては、子どもの意見を反映させたあそびの時間割作成やルール設定、掲示物へのふりがな付記や色づかいの工夫など、ユニバーサルデザインを意識した。また、事業の受付については、特定の申込者に偏ることのないようホームページや館内外掲示等による情報発信等を行い、児童会館利用における平等性の確保に努めた。

（3）地球温暖化防止対策

自らが地球規模で発生している環境問題の当事者であり、事業活動における環境負担の低減は、果たすべき社会的責任であると捉え、札幌市環境行動マニュアルに基づき作成した職員環境行動マニュアルに沿って行動実践をしている。具体的な行動としては、各種事業をとおして市民の地球温暖化防止への「意識」を「行動」に変革できるように努めた。また、エネルギー管理基準に基づき、これまでと同様に電気・ガス・水道・燃料の使用、塵芥処理量の削減など環境へ配慮した施設運営を行うとともに、エネルギー消費量を継続的に記録し、エネルギー消費削減の意識醸成を促した。

2．総括管理業務の実施

（1）管理運営組織の確立

統括責任者を配置するとともに、児童会館担当責任者であるエリアマネージャーや管理担当職員等の配置を行い、財団本部と連携しながら業務を遂行した。各エリアには区担当監督者であるブロック長を配置し、それぞれの児童会館においては、エリア内外で柔軟に連携し効果的かつ組織的な運営に努めた。バックオフィス機能として児童会館業務を担当する事務局を設置し、各児童会館の運営がスムーズに行われるよう事務や研修、各種調整業務にあたった。職員の採用や配置については、職員採用計画および配置計画に基づき、役割に応じた人材を配置するとともに、欠員が出た場合は、適宜補充を行ってきた。これまで同様、有期雇用職員の中から無期職員への転換を積極的に行い、財団においては、労働基準法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等の労働関係法令を遵守するとともに、職員のためのメンタルヘルスや各種ハラスメントに対する相談窓口を継続して開設し、雇用環境の維持に努めた。

（2）管理水準維持向上に向けた取組

財団総合ネットワークシステムおよび定例的な職員会議、担当別会議、プロジェクト会議等による組織内の情報共有を図った。また、児童見守りシステムの活用により、児童の入退館情報や緊急情報を保護者に電子メールで伝えることで情報共有を行い、安心・安全な児童会館運営に努めた。

（3）第三者に対する委託業務等の管理

各業務とも、毎月末に業務完了届を提出させ、業務検査を実施した。また、日常業務においては定期的に履行確認を行い、適切に業務が遂行されているかの確認を実施した。

札幌市暴力団の排除の推進に関する条例に基づき、暴力団が利することにならないよう、第三者委託および物品購入等において、暴力団および暴力団関係事業者と契約しないよう充分な注意を払った。

※第三者委託業務実施状況・・・【別紙1】

（4）札幌市および関係機関との連絡調整

「札幌市児童会館運営協議会」を令和元年7月16日および11月15日の2回開催した。

また、各児童会館の管理運営にあたっては、学校や町内会、まちづくりセンターなど各種関係機関との協力体制を確立し、適宜連絡調整を行った。

<児童会館運営協議会>

開催回	協議・報告内容
第1回 <日時> 令和元年7月16日（火） 午前10時～11時30分 <場所> 札幌市生涯学習センター	・札幌市児童会館運営協議会についての説明 ・平成30年度事業報告について ・平成30年度利用者アンケート結果報告について ・新型児童会館（合築館）の運営状況について ・中島児童会館70周年事業について ・児童会館見える化プロジェクトの進捗状況について ・意見交換
第2回 <日時> 令和元年11月15日（金） 午前10時～11時30分 <場所> 札幌エルプラザ公共施設	・上期利用状況報告について ・上期事業報告について ・児童会館見える化プロジェクトの進捗状況について ・意見交換
<運営協議会メンバー> [redacted]	

（5）財務

運営資金については財団事務局にて集中管理しており、電算ネットワークシステムにより、適宜迅速に経理処理（月次・年次決算等）を実施した。事業における参加料等は概ね収入当日または翌日には財団指定金融機関口座への預け入れを完了させ、資金管理を徹底し事故防止に努めた。財団が定める財務規程に基づき、定期的な内部監査のほかブロック長による毎月の監査、公認会計士による外部監査を導入し管理の適正化を図った。

（6）苦情対応

直接電話やホームページ上のお問い合わせメールにて市民から寄せられたすべての要望・苦情等を真摯に受け止め、解決に向け迅速かつ誠意ある対応に努めた。寄せられたご意見は職員間で共有し、状況の確認を十分に行った上で再発防止と市民サービスの更なる向上に努めた。

（7）記録・モニタリング・報告・評価

年間事業計画書をはじめとする提出書類や業務日誌等の日常の記録書類および統計資料等、何れも計画通り確実にデータとして保存を行った。また、札幌市の業務検査に対し、誠実に対応した。「利用に対するアンケート」を低学年および高学年、大人（計1,784名）を対象に実施し、利用者満足度を測定するとともに、意見、要望の把握に努めた。（人数内訳は下記のとおり）

＜利用者アンケート調査対象＞

年代	合計人数	男	女	男女未記載
小学生（低）	733人	320人	413人	0人
小学生（高）	536人	238人	298人	0人
大人	515人	58人	457人	0人
合計	1,784人	616人	1,168人	0人

＜アンケート結果＞

総合満足度	90.4%
接遇に関する満足度	96.4%

※アンケート調査結果・・・【別紙2】

3．施設・備品等の維持管理に関する業務

（1）維持管理業務

①総括的事項

利用者の安全確保および市民サービスの向上を目的に日常点検による危険個所の早期発見に努めた。維持管理作業にあたっては、利用者や近隣住民に支障がでないよう時間帯や作業内容に配慮するとともに、事前に適切な周知を行った。また、高度な作業を要する維持管理作業等は、法令に従い要件を満たす有資格者へ依頼、またはその指示、命令のもと作業を実施した。

インフルエンザやノロウィルス等の感染症予防のため、手洗いやうがいの励行および空気清浄機や除菌剤の設置を行った。また、嘔吐物の処理用として、使い捨てエプロン、マスク、手袋等を常備し、感染予防のための対策を講じた。そのため、新型コロナウイルスの流行に対しても迅速な対応が可能となった。

活動中の事故やケガ、施設の維持管理上の賠償責任に対して、適切に各種保険へ加入し、必要時には速やかに対応した。

②施設、設備等の維持管理

ア　清掃業務

施設の日常清掃、ワックス掛けやガラス清掃等の定期清掃は専門の清掃会社等に委託し実施した。また、職員による巡回点検により突発的な汚れに対処し、衛生管理に努めた。

イ　警備

夜間や年末年始を含めた休業日等の警備など主たる警備業務は専門の警備会社へ委託し実施した。また、事故や自然災害など不測の事態に対しては、緊急連絡体制を整備し、その対応に備えた。

ウ　保守点検

設備点検については、以下の項目ごとに実施した。消防設備点検など専門技術を要するものについては、専門業者に委託して実施し、それ以外は指定管理者が日常業務として実施した。

＜保守点検業務＞

・パッケージエアコン・暖房機器・自動ドア・エレベーター・受水槽・地下貯油槽

エ　修繕

施設の修繕業務については、業務担当の体制を変更した上で関係部局と連携し慎重かつ迅速な対応を行い、前年度を大幅に上回る実施件数となった。また、職員による巡回点検により破損個所の早期発見に努め、軽微なものは職員にて修繕を行い施設の安全性確保を進めた。

※修繕実施一覧表参照・・・【別紙3】

オ　備品管理

利用者の活動に支障が生じることのないように、適宜職員による保守点検を実施した。故障箇所等を発見した際は、使用簿に基づき札幌市と協議し、速やかに修繕もしくは備品の入れ替えを行った。

カ　駐車場管理

場内での事故を未然に防ぎ、利用者が円滑に駐車できるよう、見やすい看板等の設置等を行った。また、利用者の協力を得ながら入り口付近や駐車場内での渋滞防止および歩行者の安全確保に努めた。

キ　外構緑地管理

美観の保持、利用者の安全、防犯、近隣への配慮を目的に、樹木の剪定および除草、害虫駆除、冬囲い等を適宜実施した。

（2）防災計画

自然災害や人為的災害時における利用者の安全確保を最優先に考え、防災計画及び避難訓練等を実施した。避難訓練等は全館で年２回、不審者訓練は年１回実施した。災害時の迅速かつ組織的な対応、職員による危機管理体制の強化を目的に行動マニュアルの確認、安否確認システムによる通知の受信確認、各種防災対策物品の設置を行った。

日常活動における事故防止等の対策については、救急法・安全管理研修および会議

等による事故事例の周知を行い、職員の応急手当に関する知識や安全管理に対する意識の向上、施設内外の環境整備等を実施した。

※災害およびその他の事故等の発生状況・・・【別紙4】

4．事業計画及び実施に関する業務

（1）児童の健全育成に関する業務

①企画業務

ア　地域連携事業

地域の中で子どもたちが伸び伸びと成長するためには、地域の大人が子どもたちへ興味を持ち、見守り、声を掛け合う等の環境が重要と捉えて事業を実施した。

＜具体的事業（抜粋）＞

・「音楽と朗読の会」（青葉児童会館）

青少年育成委員会共催：音楽と朗読をとおした地域交流会を実施した。

・「第9回　金山地域きずなの会」（金山児童会館）

金山地域きずなの会実行委員会主催：文化交流会の場で日常活動の発表を実施した。

・「ふれあい　ゆきあかり」（真駒内五輪児童会館）

真駒内地区連合町内会主催：連合町内会主催のもと、地下鉄真駒内駅付近で実施した冬まつりのステージ発表に参加した。

イ　クラブ・サークル活動

子どもたちからの意見を第一に考え、各館にて特色ある活動に取り組んできた。活動の成果は各館の行事や合同行事、町内会や行政区、公的施設のイベントなど、さまざまな形で発表の機会を設け、参加児童の達成感や自己肯定感を高める機会となった。

＜クラブ活動実施状況＞

項目	令和元年度実績	H30年度実績	前年度比
実施回数	3,723回	4,487回	83%
参加人数（延べ）	45,876人	54,818人	84%

ウ　読書活動

ボランティアや職員による読み聞かせのほか、全館で子どもたちによる読み聞かせを実施した。日常・事業・クラブ活動などをとおして、子どもたちの読書への関心を高めた。また、利用者の意見を参考に図書の購入を進め、陳列方法の見直しを行うなど読書活動に対する意欲を引き出すための環境整備を実施した。

＜図書の貸し出し数＞

実施館	令和元年度実績	H30年度実績	前年度比
実施館数	106館	105館	101%
貸出冊数	29,241冊	30,843冊	95%

※北郷（小学校併設）・西岡（図書館併設）

＜全児童会館の読み聞かせ活動の実施（複数回の会館含む＞

実施回数・人数	令和元年度実績	H３０年度実績	前年比
実施回数	11,381 回	12,542 回	91%
参加人数（延べ）	232,838 人	271,598 人	86%

エ　自然体験活動

学校休業日を利用して他課の野外施設に出向いたり、自然豊かな地域のフィールドを活用したりして、自然と関わる事業を実施した。単独またはペア館連携、ブロック合同行事など手法はさまざまであるが四季を感じ、五感をとおして自然と触れ合う事業展開を行った。また、日常活動として近隣公園での外遊びや畑活動を積極的に実施した。

②日常業務

ア　広報活動

地域の中で果たす児童会館の役割や機能について認知度の向上を目指し、各種広報活動を展開した。紙面おたより、パンフレット、ホームページ、ブログ等を活用し、地域に向けて児童会館の情報を定期的に配信した。また、財団広報誌「あそぼ」をとおし、市内すべての小学生を持つ全家庭に児童会館での活動や事業周知を行った。児童会館・ミニ児童会館マスコットキャラクターである「にじりん」を各区実施の事業に登場させるとともにノベルティを配布することで戦略的な広報活動を実践した。

イ　来館児童および地域団体等の利用対応

児童会館の利用を広報物や掲示で周知した。障がいのある児童は保護者と職員による見学相談を実施するとともに、利用をとおして信頼関係を構築した。また、課題を抱える児童については関係機関との連携を深めることで全ての利用者にとって安心安全な環境を提供した。

※児童会館利用状況一覧・・・【別紙 5】
　各会館年間報告書　　・・・【別紙 6】
　合同行事報告書　　　・・・【別紙 7】

ウ　放課後児童クラブの運営

子どもたちが安心して過ごすことができる居場所であること、また、保護者が安心して子どもを預けることができる場所となるよう、放課後児童クラブの運営に努めた。取組としては、異年齢交流を進め、年齢や成長度合いに応じた役割を持たせるなど、充実した活動ができるよう支援した。また、保護者とは積極的に対話することを心がけ、子どもの様子について日常的に情報交換を行い、信頼関係の構築に努めた。長期休業前には懇談会を実施し、日常の様子や活動内容を口頭説明のほか、映像を交えて伝えることで児童会館の運営の理解を得た。

<児童クラブ利用状況>

児童クラブ登録・利用人数	令和元年度実績	H３０年度実績	前年度比
登録者数（延べ）	14,249人	12,922人	110%
利用人数（延べ）	1,405,521人	1,396,441人	101%

※児童クラブ入退会状況・・・【別紙8】

エ　放課後子供教室の運営

学びにつながるさまざまな活動を地域の方々の参画を得ながら、子どもたちとともにスポーツや文化活動、交流活動等の取組を実施した。活動をとおして、挑戦する意欲を高め、楽しみながらも学ぶ機会や物事に関心を持つ機会を提供することができた。

<学習レシピ実施件数>

	令和元年度実績	H３０年度実績	前年度比
日常業務	4,289件	2,375件	181%
事業	342件	331件	103%
合計	4,631件	2,706件	171%

オ　中・高校生の利用促進に係わる業務

中高校生の意見を取り入れたクッキングやスポーツ事業を展開し、自分たちの居場所と言う感覚の中で交流を深められた。また、スポーツ以外を目的とした新規登録者増加を目指し「eスポーツ」の体験会を先駆的な取組をしている新陽高校の協力のもと実施した。若者部門（キッチンカーの活用による大人と中高生の交流）と連携を図り、課題を抱える中・高校生の現状の把握や対応にあたった。

※中・高校生利用状況一覧・・・【別紙9】

カ　子ども運営委員会に関する業務

子どもたちの意見や考えを尊重し、事業の企画から運営まで子ども主体で取組むことで、子どもたちの要望が十分に生かされた事業展開が図られた。活動は館内だけではなく、地域に出向くことで地域の大人とつながりを持ち、郷土愛を育むことにもつながった。また、他館の子ども運営委員会との交流や情報交換会の場を積極的に設けたことで、互いの活動の幅を広げることができた。

子ども運営委員会実施状況一覧・・・【別紙10】

（2）子育てサロン事業

初めて利用する親子が入りやすい環境づくりと保護者同士が集い合える雰囲気づくりを行い、交流を促進した。季節や子どもの年齢などを考慮したプログラムを実施するとともに地域ボランティアの協力を得ながら保護者からの育児相談対応を行った。参加者のニーズに合わせたセミナー等を実施し、抱えていた不安や疑問を解消し、親育ち

の一助となるよう努めた。

＜具体的事業（一部）＞

・トイレトレーニング講座（北区５館）

・足育講座（真駒内五輪児童会館他）

・ベビーマッサージ講座（稲穂児童会館他）

・食育講習会（東苗穂児童会館他）

・その他、季節行事（ひなまつりやクリスマスなど）や工作会は都度各館で実施した。

＜子育てサロン参加人数＞

	令和元年度実績	H３０年度実績	前年度比
実施回数	8,888 回	9,358 回	95%
参加人数	213,628 人	266,892 人	80%
内訳（幼児）	113,302 人	142,925 人	79%
（保護者）	100,326 人	123,967 人	81%

※子育てサロン実施状況一覧・・・【別紙 11】

（３）交流事業（東雁来児童会館）

幅広い世代間交流を通じて、次世代の子どもの成長を促すことを目的にカフェ事業を実施した。高校生や 50 代の大人が多く参加し、情報交換をするなど地域の交流の場として機能した。地域の困りごとや課題解決に向けた取組を検討するなど、活動をコーディネートする役割を果たした。

※東雁来児童会館交流事業実施状況一覧・・・【別紙 12】

（４）その他児童会館の設置目的を達成するために必要な業務

①小学校等との併設館での取組

新たに 5 館の新型児童会館（石山・上野幌・澄川・東白石・羊丘）がオープンし、9 館の運営を行った。各館は小学校や地域との連携事業を実施し、児童会館の認知度が上がったことにより利用者の増加が見られた。また、保護者や地域住民から会館への声かけが増え、地域に根ざした児童会館運営が定着してきた。

今後、新型児童会館が増加することを視野に入れ、9 館の館長が定期的に情報交換等を行い、児童等が安心できる安全な施設づくりを目指し、新型児童会館施設仕様の設計に向けた提案書を作成するなどの取組を実施した。

②こぐま座との一体運営

中島児童会館と人形劇場こぐま座の歴史を遊びながら学ぶことができる施設「MA・SO・BO」では、他館の子どもたちが遠足事業で訪れ、児童会館の歴史を楽しみながら学ぶなど来場者が増加してきた。特に日曜祝日の来館者が多く、来館者は、札幌の子どもたちが歩んできた社会背景や文化環境を振り返ることができ、学びの効果や日常の利用促進へつながる効果があった。また、中島児童会館開館 70 周年記念事業では、こぐ

ま座と一体となって運営を行い、両施設の特質を生かした内容となった。

③合同行事

各ブロックまたは各区単位で地域内の公共・商業施設や自然を生かした事業を展開のほか、他課の野外施設を利用した事業を実施した。中には、複数年実施の形態が定着化し、他団体とのつながりが更に強化された。非日常的な合同行事をとおして、参加児童や保護者も館の枠を越えた交流の場を提供することができた。
※合同行事報告書・・・【別紙7】

5．施設の利用等に関する業務

（1）貸館業務

児童会館管理業務等仕様書に基づき、児童会館事業のない時間帯は占用利用として各部屋の貸し出しを行った。札幌市暴力団の排除の推進に関する条例の内容のとおり、公的施設が暴力団に使用されないよう、利用前に十分な確認を行った。今後も地域の健全育成の場として活用いただけるよう、更にPR活動を含めて検討していく。
利用料金収入状況報告書一覧・・・【別紙13】

（2）利用促進計画

児童会館認知度向上のため、地域に開かれた会館運営を積極的に展開した。町内会単位から地域連絡協議会、行政区、教育関係機関等との連携を深めるとともに、幅広いPRの機会と捉え広報活動を行った。学校や地域行事への積極的な参加にとどまらず、児童会館事業へ地域等からの協力依頼を行うことや地域事業に出向くことで施設の周知と利用促進を図った。

6．管理業務に付随する業務

平成31年3月に児童会館WEBページを第三者機関に委託しアクセシビリティ対応業務を実施した。当財団のウェブアクセシビリティ方針に基づきJISX8341-3：2016のレベルAAに準拠するようWEBページとなっている。（資料：accessibility201903.pdf)