



<p>(4) モニタリング（アンケート）について  基本協定書第 26 条第 6 項では、「指定管理者は、利用ニーズを的確に把握し、サービスの向上に努めるため、年 1 回、利用者の満足度調査等を実施し、市に対しその結果を速やかに報告しなければならない。」と定めている。指定管理者は平成 26 年 2 月にアンケート調査を行い結果を報告しているが、各児童館とも有効回答数が 30 件余りでカバー率が低い状況となっている。また、モニタリングの評価項目について標準様式を用いているが、児童館の特徴、性格に合った評価項目の追加が必要であると考えられる。  指定管理者、所管部課は、アンケート方法、評価項目等の検討を行い、実効性のあるモニタリングを実施されたい。また、市民サービス向上の視点から P D C A サイクルとなるよう評価、改善に努め、問題点や課題に対し積極的な意見・提案を出されたい。</p>	<p>平成 27 年度に実施するアンケート調査から、回答件数を増やすために、地域住民や子どもに対するアンケートを行うなど、アンケートの取り方を検討して実施することとした。  また児童館の特徴に沿った質問事項をアンケートに取り入れ、市民サービスの向上に努めていく。  モニタリングの評価項目については、児童館の特徴に合った評価ができるよう、評価項目の検討をする。</p>
<p>(5) 児童館の利用人数について  児童館の利用者数は減少傾向にある。平成 25 年度の利用者の合計数を 20 年度と比較すると約 2 万人、21%減少している。利用者の減少は、児童人口の減少、ふっさっ子広場事業の開設の影響があるものと考えられるが、今後は、一人でも多くの市民に利用してもらえよう、利用者ニーズを反映したサービスの提供を行うよう指導されたい。</p>	<p>平成 28 年度事業計画において、利用者の増加を図るため、事業の充実を行ない、利用者ニーズを反映できるよう、事業者に指導した。</p>