

平成 24 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	西児童センター	所管課	福祉部子ども家庭課
所在地	岐阜市鏡島南2丁目8番40号		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉事業団		
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日まで		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	14,505,000円		
施設の設置目的	児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操を豊かにすることを目的とする。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建のうち1階の一部 ◇敷地面積:3,604.32㎡ ◇延床面積:468.22㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、集会室、おもちゃ図書館、静養室兼相談室、事務室、駐車場(西部体育館駐車場と共有) ※岐阜市西部体育館との合築		

●利用状況

		H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	15,477	15,065	15,228	14,482	16,235
	移動児童館利用者数	1,612	1,401	1,509	2,012	763
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	14	17	13	25	8
	開館日数(単位:日)	157	152	157	151	157

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応 ⑤仕様書、事業計画書に基づく事業の実施	①、⑤計画どおり実施。 ②所長、正規職員(1名)、嘱託職員(1名)。 ③児童センターのお知らせ「あそびっこ」・乳幼児用センター便り「すくすく」の発行・配布、児童センターホームページ掲載、PRポスター、センターしおり等で広報。 ④ご意見により、新来館者のための案内掲示を受付に設置する等対応。
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①施設設備の保守点検の実施(仕様書別記2参照) ②施設の衛生管理に対する配慮、快適に利用できる状態の保持 ③省エネルギー並びに環境への負荷の軽減に努めること ④施設・設備・備品等の維持管理	①、②、③適切に実施。 ②スポンジ型緩衝材の設置等によりセンター内で誰でも安全に遊べる環境づくりに努めている。 ③利用者不在時の消灯・事務所内の常時消灯等、節約・節電に努めた。地域ボランティアに、段ボール・リサイクル可能な用紙等、リサイクル用品提供の協力依頼を行う等、リサイクル・リユースの推進に努めた。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①、②指定管理者と協力・連携し実施(門扉等)。屋外遊具の修繕を岐阜市に依頼。おもちゃ病院を活用。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①、②、③問題なく履行されている。 「危機管理マニュアル」、「岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程」等に沿って適切に実施。安全、安全情報の活用のほか、学校と連携し即座に不審者情報が入るようにしている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	1 平成24年9月4日～16日に来館者に用紙を配付し無記名でアンケート実施。 回答者数90人(回収率100%) 回答者性別 男性6人(7%)、女性84人(93%) 回答者の年代 20歳代28人(31%)、30歳代47人(52%)、40歳代8人(9%)、60歳代3人(3%)、記入無し4人(5%) 2 平成24年9月11日～16日に来館者に用紙を配付し無記名でアンケート実施。 回答者数80人(回収率100%)
利用者アンケートの実施結果	1 ○職員について <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつ 満足70人(78%)、ほぼ満足20人(22%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・言葉遣い 満足80人(89%)、ほぼ満足10人(11%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・対応 満足69人(77%)、ほぼ満足21人(23%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ○施設について <ul style="list-style-type: none"> ・整理整頓 満足63人(70%)、ほぼ満足27人(30%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・使いやすさ 満足56人(62%)、ほぼ満足34人(38%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) 2 ○幼児クラブへの参加の有無 はい79人(99%) (こあらクラブ・ありんこクラブ・ひよこクラブ・ぱんだクラブ・パパさんクラブ)、いいえ0人(0%)、無記入1人(1%) ○幼児クラブを何で知ったか(複数回答) チラシ32人、センターに遊びに来て28人、友人からの紹介19人、インターネット10人 ○幼児クラブについて(お子さん) 良かった73人(91%)、まあまあ良かった7人(9%)、普通0人(0%)、あまり良くなかった0人(0%)、よくなかった0人(0%) ○幼児クラブについて(お母さん) 良かった74人(93%)、まあまあ良かった6人(7%)、普通0人(0%)、あまり良くなかった0人(0%)、よくなかった0人(0%) ○職員の接し方 良かった78人(98%)、まあまあ良かった2人(2%)、普通0人(0%)、あまり良くなかった0人(0%)、よくなかった0人(0%)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・要望 ⇒ 回答 駐車場の段差が気になる ⇒ 体育館との共有スペースのため対処するよう依頼。 トイレの中に子どもを座らせておく椅子が欲しい ⇒ 平成25年度から順次洋式トイレとベビーキープが設置される予定。 飲食するスペースが欲しい ⇒ 児童センターは飲食禁止。離乳食等どうしてもの場合のみ部屋の指定等して対応する。 ・その他意見 整理整頓されていてきれいだと思う。幼児クラブの時間をもう少し長くして欲しい。お母さんの悩みを聞いたり答えたりして良い。同じくらいの年齢の子と遊ぶ友達が作れる。子どもの事を見ていてアドバイスしていただける。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者アンケートの実施 ・運営委員会の開催	SS	A	A
		情報公開、広報の方策	・利用者アンケート結果の公表(館内掲示など) ・広範で適切な広報活動の実施(ホームページなど)	S	A	A
		区分評価			A	
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規事業等の実施	・業務改善や工夫又は新規事業(行事)等の実施	A	S	S
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・利用者アンケートの実施 ・苦情・クレームへの着実な対応	S	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・移動児童館の実施(仕様書別記3参照) ・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施	S	S	S
		利用促進、利用者増の方策	・利用促進や利用者増に繋がる方策の実施	S	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・事務分掌等に基づく事務分担の実施	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	・児童厚生員を2人以上、その他の職員(施設が児童センターの場合は体育指導員)を1人以上配置(このうち最低1人は常勤職員とすること)	A	A	A
		区分評価			A	
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	指定管理経費の妥当性(収支計画の妥当性など)	・収支計画に沿った運営(予算書に沿った執行)	S	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・管理経費縮減に繋がる方策の実施(リサイクルやリユース、節水・節電など)	SS	A	A
		区分評価			A	

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・児童厚生員を2人以上、その他の職員(施設が児童センターの場合は体育指導員)を1人以上配置(このうち最低1人は常勤職員とすること)	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・事務分掌等に基づく管理・監督体制並びに事務分担の実施	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加	S	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・危機管理(リスク)や非常時対応のマニュアルの整備 ・リスク防止策の実践	S	A	A
		区分評価				
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)、地元住民の活用(雇用又はボランティア等)	・地元の諸団体との連携、交流 ・地元の法人その他の団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	SS	S	S
		地元での社会活動等への参加	・地元の振興、活性化などに貢献できる社会活動等への参加(地元行事への参加)又は地元の団体・住民との協働事業等の実施	A	A	A
		区分評価				

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	<p>当児童センターの総合評価で指摘を受けました「効果性」Cについて、下記のような取組みを重点的に行った結果、8月末時点の実数値で前年に対し約2%の増となった。</p> <p>①夏休み期間中の利用者の増加 前年比469人増、恒例行事の中で、メイン的な催しの導入と他機関との行事競合が避けられた。</p> <p>②幼児クラブでの定期的な活動 親子で楽しむスポーツ的な行事を月2回導入し、好評を得ることができた。</p> <p>③イベントの複数開催等 夏祭りに加え、前期に「ちびっこまつり」を開催(後期に秋祭り開催予定)し、多数集客できた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>昨年度のモニタリングで評価委員会から指摘があった、利用者増の方策として、定期的な親子スポーツの導入とイベント行事を他機関との競合を避けての開催等で前期間中の来館者の増加となった。また、子育て世代を狙った二つのクラブを定期的に開催した結果、「もう少し時間を長くしてほしい」「終わった後にお母さん同士で交流したい」などの意見が多くあり、時間調整して対応した結果、大変好評を得ている。</p>
今後の取組み	<p>今後については、多様な手法で利用者ニーズの把握に努めるとともに、児童センターで「今、何をやっているか」「こういうことが出来ますよ」などの情報発信をあらゆる機会、機関等を通じてPRに努め、児童センターを知ってもらうことを重点に置き、利用者増に繋げるよう職員一丸となって取り組むとともに、安心・安全な施設として管理運営していくために、遊具・施設の点検を励行し、事故防止に万全を尽くしていく。</p>

●所管課の意見

<p>児童センターのおたよりの配布、ホームページ掲載等の広報活動を実施。また、鏡島・市橋地区の子育て支援関係者による「子育て支援ネットワーク協議会」を開催、情報の共有化と連携体制の強化を図った。</p> <p>高校生と小学生との交流行事を企画し、様々な人との関りや地域の仲間作りなど、児童の健全育成を図るとともに、地域の小学校・中学校・高校による協議会に参加し、関係機関との連携に努めた。</p> <p>事業計画に基づく事業は計画どおり実施した。職員体制や経営状況については、問題なく運営が行われた。</p> <p>地元の関係機関との交流や地域の行事に積極的に参加、支援、連携し、地域に貢献した。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>事業計画書どおり適正に管理運営されており、良好と認められる。</p> <p>なお、広報の方策として、岐阜市の子育て支援サイトである「ぶりがネット」の活用も検討していただきたい。</p>
