

# 平成 27 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

## ●施設の概要

施設名	日光児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市日光町9丁目1番地3		
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)	13,507,200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2階建のうち1階の一部 ◇敷地面積:3,001.55㎡ ◇延床面積:370.16㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、集会室、事務室、駐車場(日光コミュニティセンター駐車場と共有) ※日光コミュニティセンター、日光事務所との合築		

## ●利用状況

		H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	14,718	16,828	14,141	16,923	16,517
	移動児童館利用者数	989	999	1,251	1,194	1,259
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	12	16	14	14	14
	開館日数(単位:日)	151	156	151	156	151

## ●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(常勤)、常勤職員2名(児童厚生員は、所長を含め3名)。 ③「おたより」の発行・配布(小学校、幼稚園、保育所、中学校、特別支援学校)、「ベビータイム通信」の発行・配布、利用パンフレットの配布、行事ポスター、児童館ホームページ掲載。 ④苦情・クレームについてはマニュアルに従って対応。アンケート調査結果を館内に掲示。
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、④適切に実施。 ②就労促進事業施設清掃班による清掃を実施。 ③使用していない部屋の消灯、適正室温の設定等、節電を実施。廃品の再利用(リサイクル、リユース)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	②大規模な修繕については指定管理者(本部)並びに岐阜市に要望を提出。
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マニュアル等に沿って適切に実施。 ②消防訓練1回実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成28年1月15日～3月18日に来館者にアンケート(無記名)を実施 回答者数 130人
利用者アンケートの実施結果	○児童センターを知ったきっかけ 児童センターHP19人、市役所HP2人、広報ぎふ2人、保健センター10人、赤ちゃんくらぶ17人、親子ふれあい教室5人、友人知人から35人、近所に住んでいる18人、子どものときに遊んでいた11人、ぶりあネット7人 ○職員について ・対応 満足101人、ほぼ満足2533人、やや不満3人、不満1人 ・言葉遣い 満足102人、ほぼ満足26人、やや不満1人、不満1人 ・あいさつ 満足105人、ほぼ満足24人、不満1人 ○施設について ・整理整頓 満足92人、ほぼ満足35人、やや不満3人 ・使いやすさ 満足87人、ほぼ満足40人、やや不満3人 ○意見等 ・児童センターに来ると親も子どもも明るく元気な気持ちになります。とても楽しかったです、また参加します。 ・いつも明るい挨拶をして下さってこちらも来る度に元気になりました、2人目の時もまた利用したいです。 ・いつも楽しいイベントをありがとうございます。今後もこのまま続けてもらえると嬉しいです、ありがとうございます。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望⇒回答 (幼児クラブについて) 次の申込みが最後の会で出来るとありがたいです。申込みを忘れないように…… ⇒ 全クラブの方に平等に申込みをして頂きたいので、このような形をとらせて頂いております。 ちょっと狭くて人数がいるときには遊びにくいと思うことがあります。⇒ 多くの方にご利用いただきありがとうございます。児童センターは限られた広さなのでゆずり合って安全に利用していただくようお願いいたします。

●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	A	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)	A	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	A	A
		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	A	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	A	A	A
		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	A	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)	A	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)	A	A	A
		区分評価			A	
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	A	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	A	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
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 ・地元の法人その他団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	A	A	A
		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			A	

### ●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	<ul style="list-style-type: none"> <li>□おたよりの配布(小学校5幼稚園保育所8中学校2特別支援学校)・ペーパータイム通信・パンフレット・行事ポスター掲示・ぶりあネット・ホームページ・移動児童館時などに広報に努めた。</li> <li>□生まれてから就園前までの子育て支援活動を行った。幼児クラブや自由参加クラブ、手形を押そう、缶バッジ作りなどの行事を実施した。利用者の方の希望が多い「手形・缶バッジ」の回数を増やした。</li> <li>□母親クラブと共催で、リトミック教室を開催し、好評だった。</li> <li>□諸団体との交流や、日光ふれあい保健センター・主任児童委員を通して、子育て支援に関する情報を得た。</li> <li>□中学校・小学校の生徒指導主事、担任と気になる児童に関して、情報交流・対応について検討できた。</li> <li>□校区・校区外の中学校と私立の中学校と連携し、子どもたちの指導に努めた。</li> <li>□後期も不要な物を処分し、館内環境に務めた。利用者の声を聞き、使いやすくなるよう配置を見直した。</li> <li>□安心して利用して頂くためロッカーを設置した。(10月～3月延べ362人が利用)</li> <li>□「ご自由にお持ち下さいコーナー」が利用者にとっても好評だった。(1月～3月 お花・くす玉・コマ1029個作製)その他、幼児クラブや行事で作った物やボランティア・年長児童が作ってくれた折り紙工作などもあり喜ばれた。</li> <li>□遊戯室の利用の仕方を見直し、利用者が自由に気軽に使え異年齢で遊べるようにし、小・中・高生の利用者増に務めた。</li> <li>□今まで貸し出ししていなかった本も貸し出し出来るように改善した。(10月～3月延べ43人が利用)</li> <li>□ボランティアが中心となり、大道芸祭り&amp;お楽しみ会を行った。(ボランティア参加行事8回・10月～1月延べ40人)</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>「行事の内容についても更なる工夫をしていただき、年間を通じて多様な活動が展開できるよう努められたい」</li> <li>□子どもたちに人気のある行事・季節的行事を取り入れた。</li> <li>□ボランティアを中心に「大道芸祭り・お楽しみ会」を行った。</li> <li>「アンケート等の利用者要望についても分析し、さらなる満足度向上・利用促進に努めていただきたい」</li> <li>□職員の対応・実践メニューのご意見については職員間で話し合いをもち、1つ1つ改善している。</li> <li>□「幼児と一緒に入れるトイレがあると嬉しい」については、当然のご意見であり、早急に対応して頂きたい。</li> <li>□平日行事を取り入れる・利用者の希望の多い行事の回数を増やす・異年齢で遊べる機会を増やす対応をし、利用者満足度向上・利用者促進の改善をしている。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>□行事の更なる見直し</li> <li>□子どもたちが児童館活動に積極的に参加出来るよう、子どもたちの意見を聞き事業に取り入れていきたい。</li> <li>□小中学校と情報交流をし連携を取り、要支援児童の取組みに力をいれていきたい。</li> <li>□ボランティアの活動の場を増やしていきたい。</li> <li>□要支援児童の学習支援の取り入れを考えていきたい。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>児童センターのおたよりを地域の小学校・中学校・幼稚園・保育園・特別支援学校へ配布するとともに、ペーパータイム通信やぶりあネットの掲載、館内のポスター掲示、ホームページなど幅広い広報を行った。</p> <p>利用者へのあいさつや声掛けによりコミュニケーションを深め、利用しやすい児童センターの雰囲気を作った。また、不要な物を処分したり、清掃をこまめにすることにより、利用者に清潔な館内環境を提供した。</p> <p>土日に来館出来ない児童に対応するため、平日開催の児童対象行事の回数を増やすとともに、児童の要望に応え、人気のあるメニュー(手形、缶バッジ作り)を積極的に取り入れた。また、遊戯室の利用方法を見直すことにより、異年齢と一緒に遊ぶ機会を増やすなどの工夫を行い、利用促進に努めた。</p> <p>職員体制や経営状況については、問題なく運営が行われている。</p>
---

### ●指定管理者評価委員会の意見

<p>保護者アンケートについて130件と多数の回答が得られており、この多くの意見については大変貴重であり、今後も要望を分析し改善できるものは行き、また、回答については互いの理解が深まるような回答に心がけ、利用者の満足度向上に努めていただきたい。</p> <p>また、今後は児童センターを利用する児童にもアンケート等により意見を聞き、児童の要望を分析し、利用促進に努めていただきたい。</p> <p>適正に管理運営が行われており、良好と認められる。</p>
---