

平成 26 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

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	14,141	16,923	16,517	17,183	16,622
	移動児童館利用者数	1,251	1,194	1,259	1,203	1,316
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	14	14	14	19	10
	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2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、職員ブログを随時更新。 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27年3月6日～3月18日に来館者(保護者)にアンケート(無記名)を実施 回答者数 138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 HP18人、市役所HP4人、広報ぎふ3人、保健センター13人、赤ちゃんくらぶ29人、親子ふれあい教室9人、友人知人から36人、近所に住んでいる15人、子どものときに遊んでいた9人、ぶりあネット1人、新聞0人、その他18人 ○HPやブログを見たことがありますか？ ・HP はい73%、いいえ27%、無回答0% ・ブログ はい64%、いいえ36%、無回答0% ・見やすいか はい 90%、いいえ0%、無回答10% HP・ブログについて 何をやっているのか分かる内容で参加したくなります。毎日、子育てする母のはげみになります！等 ○職員について ・対応 満足132人、ほぼ満足6人 ・言葉使い 満足134人、ほぼ満足4人、あいさつ 満足133人、ほぼ満足5人 ○施設について ・整理整頓 満足113人、ほぼ満足25人 ・使いやすさ 満足98人、ほぼ満足40人
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望⇒回答 親も運動できるとうれしいです。⇒活動中に4つ体操を行うので、お子さまと一緒に楽しんでいただければと思います。クラブ内におまつりの案内をして欲しい。⇒定員に達していない場合は、随時お知らせします。 15時頃や16時頃に始まるクラブはないですね。⇒小学生の利用する時間帯で開催ができません。申し訳ございません。クラブ中におもちゃを持ち込まれると、自分の子どもも持ってきたがるので、約束事項として持ち込まないようにお願いしたいです。初回の説明会で再度お願いします。⇒活動中には職員が声をかけていますが、行き届かない点があり、ご迷惑をおかけしました。今後も保護者の方にご協力をお願いしていきます。

●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)	S	S	S
		区分評価			S	
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	B	B
		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 ・地元の法人その他の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	<p>□毎日更新している職員ブログやホームページは好評で、アクセス数は4000を超えた。来館者ご自身のことが書かれていることがわかると、とても喜ばれ、児童センターの様子や、行事についてもわかりやすいと好評である。</p> <p>□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)・ベビータイム通信・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務めた。</p> <p>□生まれてから就園前まで切れ目のない子育て支援活動を行った。幼児クラブや自主参加クラブ、手形を押し合う・缶バッチ作りなどの行事を実施した。</p> <p>□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。</p> <p>□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交流し、対応について日頃から検討している。</p> <p>□中学校・小学校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。</p> <p>□中央子ども相談センター主催のケース会議に参加したため、対象児童だけでなく、様々な児童に対しての、情報交流ができ、小学校・中学校と連携し、指導に活かすことができた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>□前回までの意見…「利用者アンケートの結果を分析し、さらなる満足度の向上に努めていただきたい。児童センターのある地区以外の学校とも連携を深めていただきたい。」について</p> <p>□職員の対応、実施メニューについては、改善していけるよう、アンケートに書かれているご意見について、一つ一つ職員間で検討し改善している。</p> <p>□新刊について、わかりやすく展示している。児童が読む漫画も、こどもたちのニーズを把握し、購入している。好評である。</p> <p>□施設の狭さ(幼児クラブや、行事実施時において参加者が多いため)についてのご指摘については、改善していけるよう、回数を増やし対応するが、やはり限界がある。</p> <p>□図書学習室の空調をなおしていただけて、来館者の皆様が過ごしやすくなり、ありがたかった。</p> <p>□児童センターのない地域の学校についても、ケース会議に参加したり、トラブルや、心配な行動をとる児童に対して、生徒指導と交流検討した。</p> <p>□子育てに不安を持っている母親について、電話で、相談に応じたり、ふれあい保健センターの保健師と一緒に来館して下さったり、家庭訪問の際に児童センターを紹介して下さるよう、パンフレットをお渡しした。</p>
今後の取組み	<p>□行事などは1回に多人数が集まることは避け、複数回開催し分散させるように取り組む。</p> <p>□幼児クラブに関しては、午後から開催のクラブを増設し対応するが、お昼寝の時間や幼稚園のお迎えと重なるため、どうしても午前集中してしまう。お断りすることも出来ないため、申込みの時点でご理解ご協力頂くよう努めたい。</p> <p>□アンケートで利用者の方が希望するあそび道具や絵本を調査し購入する。</p> <p>□絵本の置き方について、種類別・作者別に並べ、選びやすくしてほしいとのご意見を頂いたので実施する。</p> <p>□日光児童センターの特徴である、キャラクターの衣装やドレス、装飾品について、修理をし、充実させ、写真を撮っていたり、手作りのスクリーンを設置し、好評を得ているので、多くの皆様にご利用いただけるよう、広報したい。</p>

●所管課の意見

<p>毎月の「おたより」を担当校区全児童への配布のほか、中日ホームニュースへの掲載依頼、ホームページへの掲載、また、職員ブログにも力を入れ、更新数・アクセス数も多く、様々な広報活動に努めている。</p> <p>利用者からの要望を把握し、アンケートでリクエストが多かったキャラクター衣装を着て保護者が写真撮影できるためのスクリーンを設けるなど、意見・苦情に対して一つ一つ職員間で検討し、改善を行うようサービスの向上に努めている。</p> <p>また、主任児童委員、保健センター保健師と乳幼児対象行事の運営や、小、中学校の生徒指導主事、担任と情報交流するなど、地域の団体とも積極的に連携を図っている。</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>管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p> <p>駐車場が広い等、立地条件の良い場所であるが、利用者数が減少している。利用者数を回復するために新規事業を検討するなど利用促進の方策を検討されたい。</p> <p>駐車場の増設など施設に関する要望は対応に限界がある。駐車場については、自転車や徒歩の利用を促すなど利用者に工夫してもらうよう呼びかけることも必要である。</p> <p>また、他の施設での取組みは参考になる事例が多いと考えられるため、施設間でデータや事業内容等の情報を共有し、施設運営に取り入れるなど役立てていただきたい。</p>
