

平成 28 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	長森児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市野一色4丁目11番4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)	14,603,657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平屋建 ◇敷地面積:1,412.06㎡ ◇延床面積:440.25㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、集会室兼図書学習室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場		

●利用状況

		H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	17,020	14,228	16,150	12,874	15,561
	移動児童館利用者数	487	610	189	211	149
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	10	8	4	6	3
	開館日数(単位:日)	157	151	156	151	156

●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計画通り実施。 ②所長(常勤職員)、常勤職員2人。(所長含め児童厚生員3人)。 ③おたより「あそぼっけ」、「幼児版あそぼっけ」を発行・配布し、児童館ホームページに掲載。ふりあネットへの登録。2か月ごと担当校区内自治会の回覧板により各家庭に広報。 ④苦情・クレームについては、マニュアルに従って対応。アンケート結果は館内に掲示。
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、エアコンの適正室温の設定による節電を実施。 ④おもちゃ病院のボランティアによる定期的なおもちゃの修理。
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)及び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消防訓練を1回実施。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>【幼児クラブアンケート】 平成28年7月7日～7月15日に幼児クラブ参加の保護者64人にアンケート(無記名)を実施。 回答者数64人(回答率100%) 【児童用アンケート】 2.平成28年7月23日～9月4日に児童センターを利用した小学生にアンケート(無記名)を実施。 回答者数26人(男子10人、女子16人)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>【幼児クラブアンケート】 ○長森児童センターを知ったきっかけは ・知人の紹介21人・近所だから19人・回覧板7人・おたより7人・親子ふれあい教室5人・ホームページ5人 他 ○幼児クラブの満足度について ・満足66人(80%)、ほぼ満足17人(20%) ○職員について ・対応 満足64人・言葉使い 満足63人、ほぼ満足1人・あいさつ 満足63人、ほぼ満足1人 ○施設の満足度について ・満足49人(59%)、ほぼ満足32人(39%)、やや不満2人(2%) ○意見等 (職員について)・ウェルカムな感じがまた足を運びたくなる。・いつも親切でやさしいので、とても来やすい施設だと思う。・いろいろな利用者がある中で、1人1人それぞれへの対応をしている姿は本当にすごいと思う。・玄関に入ってきて、元気にあいさつをして下さるだけで、元気をもらえる。 他 (幼児クラブについて) ・「ダメなことはダメ」とマナーもきちんと注意をしている場面を見かけ、ありがたいです。 ・先生方のダイナミック体操や細かい気遣いなどが、親子ともに楽しく取り組めた。 他</p> <p>【児童用アンケート】 ○児童センターにはどのくらい遊びに来ますか。 ほぼ毎日 3人、週に2～3回 8人、週に1回 12人、月に1回 3人 ○児童センターに遊びに来る理由は。(複数回答) ・友達と遊びたいから 8人、・おもちゃで遊びたいから 8人、本を読みたいから 7人、ボールで遊びたいから 7人、・行事に参加したいから 5人、・何か楽しいことがありそうだから 3人、・先生と遊び(話し)たいから 2人他 ○児童センターで楽しい遊びや好きな遊び ボール、卓球、竹馬、立体四目、カロム、パズル、皿まわし、ツイスターゲーム、つむつむ、アイスクリームタワー マリオのゲーム、お化け屋敷ゲーム、友達とおしゃべり、先生とおしゃべり ○児童センターにあるとうれしいおもちゃ等 新しい本(少年マンガや少女マンガ)、野球の道具、麻雀、バドミントン、シール ○児童センターの直して欲しいところやイヤなところは？ マンガが古い、遊べる人の幅を広くして欲しい、直して欲しいところやイヤなところはない(多数) 他</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>○要望⇒回答 ・オムツの持ち帰りがどうにかならないか。⇒ 衛生面から考えて、持ち帰りにご理解とご協力を いただけると幸いです。 ・壊れているおもちゃがあるのが気になる。⇒ 申し訳ございませんでした。今後、このようなことがないよう、十分気をつけます。また、気付かれたときは、職員に声をおかけ下さい。 ・ボールプールがあるといいな。⇒ 申し訳ございませんが、幼児室のスペースと衛生面の点から設置は難しいです。 ・駐車場が少ない。⇒ ご迷惑をおかけして申し訳ございません。クラブなどの活動日には駐車場が混雑しご不便をおかけします。満車の場合は職員が誘導しますので、お気軽にお知らせ下さい。</p>

●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		
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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>○子育て支援事業を積極的に実施した。 ・乳幼児と保護者対象の登録制幼児教室を30回、0歳児対象自由参加の幼児教室を6回実施した。 ・0歳児対象自由参加の幼児教室の参加者が13%増加した。(91人が103人) ○子育て不安を抱える保護者への相談支援を上半期6回実施し、33人の相談者の受け入れをした。(前年度の同期31人) ○回覧板を実施した。(28年度上半期約3000部) ○絵本の充実を図り、おすすめの本を何冊か紹介したところ、借りていく方が急増した。(前年度同期355冊→610冊) ○幼児の利用が前年度と比較して増えており、総利用者数も870人の増加となった。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○アンケートについて 幼児の保護者だけでなく、自由来館の小学生や中学生に調査を実施した。出た要望の中で、あると嬉しいおもちゃやマンガの本などの可能な事柄に関しては応えた。 ○移動児童館について 昨年度から担当校区の小学校から依頼を頂けるようになった。最近では来館される幼児のお母さんとの会話の中で、お母さんたちが自主的に運営をしている、[子育てサークル]へのPRをし、新しい団体への実施が増えてきた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>継続していく事業 ○回覧板の活用…アンケート調査の結果から効果があると思われるので、今後も継続していく。 ○移動児童館のPR…移動児童館の回数が徐々に増えてきているので、機会があるごとに地道にPRをしていく。 ○子育て支援事業の充実…乳幼児対象の登録制・自由参加のクラブを可能な限り開催し、大勢の参加を呼びかける。 ○子育て相談事業…相談日を心待ちにされている方が多いので、引き続き実施する。</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、各公民館やコミュニティセンターに配置、また自治会に依頼し回覧板によって各家庭に情報提供を行うなどの広報活動を行っている。 子育て支援事業を積極的に行い、乳幼児と保護者対象の登録制幼児教室を30回、0歳児対象自由参加の幼児教室を6回の開催のほか、子育て不安を抱える保護者への相談支援を上半期6回実施し、延べ33人の相談者の受け入れを行うなど地域の子育て支援を精力的に行っており、乳幼児及び保護者の利用が増加している。 全ての来館者が気持ちよく利用できるよう、職員が笑顔で声掛けの実施を行うなど、利用者に対するサービス向上や、明るい雰囲気づくりに努めている。 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>・来館した際の受け入れの雰囲気づくりは重要であり、安心して「また来たい」と思えるような雰囲気の児童センターであることを、アンケートの意見からも読み取れ、利用者数増の一因ではないかと考える。今後も大事にしていきたい。 ・幼児教室の多数開催や、保護者への相談支援など子育て支援事業を積極的に行っており、評価したい。 ・施設内での飲食については各施設の利用者アンケートなどにより要望も多い為、安全面、衛生面に配慮し、可能な限り取り組んで頂きたい。 ・利用者アンケートについて、「満足」・「不満」・「やや不満」などの選択肢があるが、ごく少数ではあるが「不満」・「やや不満」などの意見は業務の改善や利用促進の貴重な意見であるため、「不満」・「やや不満」の意見の場合、「なぜ不満なのか」、「どうなるとよいのか」を聞き取れるようなアンケートの仕組みにしていきたい。 ・管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
--