

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	サンフレンドみわ・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市門屋字野崎95番地		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	17,343,771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(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.75㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障がい者センターと合築で事務室ほか共用部分あり		

●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	11,794	7,840	11,019	8,954	11,041
	移動児童館利用者数	686	691	709	884	727
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	12	18	13	23	12
	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計画どおり実施。 ②所長、常勤職員2人、非常勤職員1人。(児童厚生員は所長を含め4人) ③広報誌を毎月発行し、小学校・幼稚園・保育所・公民館・コミセンに配布、児童センターホームページを月2回更新、職員ブログの更新、ぶりあネットにリンク。 ④壊れたおもちゃについての苦情があり、直ちに修理を行った。
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おもちゃの消毒、玩具・遊具の毎月の定期点検 ③使用していない部屋の消灯とエアコンの停止の他、節水を実施。廃品を利用した工作。 ④専門業者による野外遊具の年1回の点検、遊具等の安全な配置と管理の検討。
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2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 幼児クラブに参加の保護者40人にアンケート(無記名)を実施 回答者40人(回答率100%)</p> <p>【児童用アンケート】 平成28年8月31日 来館した小学生男女各15人(計30人)にアンケート(無記名)を実施 回答者30人(回答率100%) (1年 3人、2年 7人、3年 4人、4年 8人、5年 6人、6年 2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】 ○幼児クラブを知ったきっかけ(複数回答) 友人知人から 18人、館内の掲示 11人、おたより 7人、児童センターHP 3人、保健師さんから 3人 他 ○職員の対応について 満足 33人、ほぼ満足 7人、やや不満 0人、不満 0人 ○施設の使いやすさについて 満足27人、ほぼ満足12人、やや不満 1人、不満 0人 ○意見等(幼児クラブについて) ・毎回楽しめました。(複数) ・いつも楽しそうにおどっている。(複数) ・水族館ごっこがとくに楽しそうでした。(複数)等</p> <p>【児童用アンケート】 ○児童センターの好きなどころ、いつも遊んでいること(複数回答) ボードゲーム、卓球、ドッチボール、パズル、ソリティア、野球、まんが、ままごと ○好きな行事、楽しかった行事 プラバン、工作、スライム、まつり 他 ○遊びに来ることが出来る曜日 毎日 2人、火曜7人、水曜8人、木曜5人、金曜5人、土曜10人、日曜6人</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>○要望⇒回答 ・玄関入口の自動ドアに開閉スイッチをつけてほしいです。玄関の自動ドアが開いてしまうので、子どもが一人で出て行ってしまい危ないです。⇒市へ修繕要望として伝えます。 ・梅雨シーズンや大雨の時は特に駐車場の水はけが悪く、石もあり、子どもが危ないです。大きな水たまりで、降りた瞬間子どもの服が汚れる。車も汚れる。⇒市へ修繕要望として伝えます。 ・お弁当などお昼ごはんが食べれるのが復活すると嬉しいです。⇒いつでも快適に遊んで頂けるよう配慮しております。水分補給場所として、館内に数か所設けておりますのでご利用ください。ご希望は、市に伝えます。 ・年齢によって入れる部屋が分かれているので、兄弟によって入れる部屋、入れない部屋があると遊ばせにくいです。⇒お部屋の利用は岐阜市の規則に沿ってご利用いただいております。ご希望は、市に伝えます。幼児室や図書室などをご利用ください。 ・女の子用トイレで洋式がもう少しあるとありがたいです。小さい子ども用の便器だと子どもだけでもできるのでありがたいです。⇒市へ修繕要望として伝えます。 ・幼児クラブの時のクーラーが弱くて暑かったです。申し訳ありません。その都度、温度調整を行いますので、遠慮なく職員に声をかけてください。他の児童センターのおもちゃ図書館に「なめたおもちゃを分けておくケース」がありました。ここにもあると有難いです。⇒壊れたおもちゃ、なめたおもちゃを入れるケースを設置します。 ・せっかく屋根を作ったなら、児童センターの入口まで屋根を作って欲しかったです。⇒ご希望は、市に伝えます。</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	S	S
		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	
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	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	
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	S	S
		区分評価			S	

●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>利用者に対する声掛けやあいさつを心がけ、楽しく遊ぶことが出来るように取り組んだ結果、利用者の方々も笑顔で返していただいているので、よかったのではないかと思います。環境設営にも注意をし、衛生面にも気をつかい、よりよくすごしてもらえたのではないかと思います。 今期もコミュニティーワークとして、児童の長期休暇中に併設する障がい者センターのランチの時間に、児童が障がい者とコミュニケーションを図る「ランチボランティア」を実施しました。共に食事をしながら楽しく会話することと配膳など主体的に障がい者を支援することを目的とし、1年から6年までの児童39人延べ108人の参加があり、双方からは、予想以上に楽しかったので、継続してほしいという意見が聞かれ、充実した時間を過ごすことができたのではないかと思います。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>小学生アンケートや日常の会話で聞いた好きな行事を積極的に取り入れ、また、おもちゃも取り入れて来館しやすい状況を作りました。 また、友達作りにも取り組み、所属校に関係なく一緒に遊ぶことが出来るようにしました。 ソリティアチャレンジ、パズルチャレンジで集中してやれることも取り入れて、続けて楽しめる行事も取り入れました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>季節的な要素を取り入れた企画や、おもちゃの見直しをすると共に、友達と一緒に遊ぶ楽しさを知るふれあいを重視した支援をしていきたいと考えています。 また、子ども達が工夫したり、挑戦したりする楽しさをみつけられる企画を提案し、更に施設利用を促したいと思います。 企画「ランチボランティア」については、児童にとって身近な場所で安心してボランティア活動に参加できるだけでなく、日頃受け身になりがちな障がい者の方々が経験を語るなど指導的な役割を担うことで大変好ましい効果を得ることができたことから、この事業を継続させ、ボランティアの育成に努めていきたいと考えています。</p>

●所管課の意見

<p>毎月の「おたより」を担当小学校への配布のほか、幼稚園、保育所、公民館、コミセンなどにも配布、ホームページを月2回更新するなどの広報活動を行っている。 利用する児童のやってみたい行事についての要望を聞き取り、積極的に取り入れるほか、ソリティアチャレンジやパズルチャレンジなど児童が集中し目標を持って遊べる行事を取り入れるなど工夫を行い、利用促進に努めている。 夏休み期間に、児童センターを利用する児童が障がい者センター利用者の昼食の準備や後片付けを介助し、一緒に楽しく会話をしながら昼食をとる「ランチボランティア」を今年も継続して行い、地域の児童のボランティア育成に貢献を行った。 また、夏まつりでは障がい者センターとの共同開催で両施設にまたがって行い、各ブースにおいては児童と障がい者がペアになって担当を受け持ち、交流を図るなど、施設の特性を活かした行事を実施している。 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>・ランチボランティアや共同開催による夏まつりなど、児童と障がい者が触れ合う事業を積極的に行っており、評価したい。今後も色々な企画を実現して頂きたい。 ・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、「なぜ不満であるのか」、「どうなるとよいか」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>
