

平成 27 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	サンフレンドうずら・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市中鶉7丁目58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)	17,100,000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2階建 ◇敷地面積:2,037.00㎡ ◇延床面積:676.81㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、集会室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障害者センターと合築で事務室ほか共用部分あり		

●利用状況

		H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	14,505	20,617	22,249	20,398	22,447
	移動児童館利用者数	825	919	820	537	710
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	14	16	13	11	10
	開館日数(単位:日)	156	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4人。(児童厚生員は所長を含め5人)。 ③「おたより」を毎月発行・配布、利用者パンフレットの作成・配布、児童センター近辺の新しい住宅への訪問パンフレット配布、児童館ホームページ、職員ブログの更新、ぶりあネット活用。 ④意見箱の常設。利用者アンケートの実施と結果の掲示(情報開示の徹底)
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、遊具の毎月定期点検実施。 ③使用していない部屋の消灯、適正室温の設定等節水節電を実施。古紙、ダンボール、ペットボトルなどを事業に活用し、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。消防訓練を実施、施設内の安全点検を実施、避難訓練の実施、危機マニュアルの徹底。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成27年7月1日～7月16日 幼児クラブに参加した親155人にアンケート(無記名)を実施。回答者数104人(回収率74%)
利用者アンケートの実施結果	<p>○児童センターを知ったきっかけ ホームページ・インターネット20人、知人から20人、近所に住んでいる15人、上の子が参加していた5人、市の情報誌(ぶりあ)4人、以前から知っていた3人、保健師さん・保健センター3人、センターに遊びにきて2人、児童センターの貼り紙2人、地域の親子教室で2人 他</p> <p>○幼児クラブについて ・幼児クラブに参加して 楽しかったです(親子で)(家では出来ない遊びが出来て)(季節に合った行事があった)…54人、他の子と触れ合ったり、色々な方と話ができるので楽しかった…10人、家で過ごすより充実してすごせました(家ではみない様子がみえた)…6人、子どもにとって刺激的で私もとても楽しかったです。…5人、とてもリフレッシュできました…5人 他 ・職員の対応 よかった(優しくて・親切・丁寧・ハキハキ・笑顔で・明るい・元気)…80人、名前を覚えてくれて、ありがとうございます(うれしかった)…7人、下の子の抱っこをたくさんしていただいたり最高に丁寧でした(助かりました)…3人 他</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>◎おもちゃ図書館、幼児室などのおもちゃについて ・電池切れのものがちらほら、ボールプール早く戻るといいです。⇒その都度対応しています。 ・ねずみ退治をお願いします。⇒対処済み。 ・掲示物が古い⇒期限の切れたものは撤去するように努めています。 ・おもちゃ図書館、ゆかが痛い。⇒床暖房になっているのでカーペットは敷くことができません。 ・特に土日、3才以上の子ばかりいる気がする。⇒確認した場合は、掲示・口頭で注意しています。 ・学校が長期休暇に入り、小学生が午前中にいるようになると少し不安があります。入って来られない場所がありますが、館にいただけで怖いと思うこともあります。⇒小学生も利用対象施設なので利用制限はできません。事故のないよう促します。</p> <p>◎センター内の設備についてお気付きの点があればお聞かせください。 ・下の幼児室のゆかのよごれが気になる。⇒カーペットのシミなので、完全にとれません。 ・1階の遊ぶ所にもオムツ替えと授乳スペースがあれば。⇒1階にはスペースがありません。2階のオムツ替えベッドの利用をお願いしています。 ・たまに年齢以上の子が居て遊びづらいです。⇒確認した場合は、掲示、口頭で注意しています。 ・こわれていたり、ボールがゆくえ不明のものがあつたりするので、注意して置いてほしい。⇒清掃の際に確認していますが、その都度対応しています。 ・今回、駐車場で、30分近く車が出せなく困りました。申しわけないですが、車が出せるようになるまで見てほしいです。⇒児童センターの利用者に確認しましたが、該当する方が現れず、お待たせしてしまいました。その後障害者の方の車と分かり対応しました。今後気を付けます。 ・小学生が多くなると少し危ないと思います⇒小学生も利用対象施設なので利用制限はできません。事故のないよう促します。 ・洋式トイレがあるとうれしいです。⇒設置済み。</p> <p>◎その他、児童センター全体についてのお気付きの点があればお聞かせください。 ・ブランコの体操など2才児を抱っこするのは妊娠中少し大変なので考えて下さると助かります。⇒申し出ていただければ、配慮しています。(更に周知に努めます。)</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	B	C	C
		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	S	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>施設環境の整備及び人づくりに努め、皆が利用しやすい施設を目指した。</p> <p>□要支援児童によるルールを守らない行動が著しく目立ったため、健全育成に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所内の居座り、乱暴な行動・言動、児童センタールールを守らない(入館カードの未記入、ふざけた記入等)が横行しており、おとなしい子どもが利用しにくい状況であったため、居場所としては確保しながら、健全育成に努めた。 <p>□児童向け事業62回 子育て支援事業94回 移動児童館14回 母親クラブ47回合計217回実施し、延べ6211名参加</p> <p>□子どもたちの意見を事業に反映すると共に、子どもたちが児童館運営に積極的に参加する機会を増やした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちからの発案、提案による行事の実施を取り入れた。 <p>□子育て支援事業を毎日行い、子育て環境整備、子育て不安軽減に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児と保護者対象の登録制教室を週7クラブ実施 延べ232組が登録、延べ2504名参加 <p>□幼児と保護者の昼食の場所を提供した。(火曜日～金曜日 午後12時～13時 図書学習室)</p> <p>□岐阜市児童館・児童センターカラムカップ(柳津児童館で開催)を実行副委員長として大会を主導した。地域の子育て力を上げる取組みを進めた。</p> <p>□移動児童館を積極的に進め公平な利用に努めた。14回実施</p> <p>□地域での母親クラブ活動 47回実施(読み聞かせ、人形劇等) 延べ2034人が参加</p> <p>□地域の行事に積極的に参加・鶉桜まつりに参加</p> <p>□若いボランティアの活動の場を提供し、次世代の地域の担い手育成に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童のときから利用していた地域の大学生、社会人がボランティアとして登録 ・ボランティア主催の行事を実施した。 ・障がいを持つ社会人3名をボランティアとして受け入れた。 <p>要支援児童への取組みを充実</p> <p>□鶏放課後児童クラブの分室(15名定員)を受け入れ</p> <p>□要支援、要保護児童への取組みを強化し、支援と予防に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要支援児童に対して居場所を提供すると同時に健全育成に努めた。 <p>□要支援児童に関して職員間ケース検討は随時実施 職員間で共有</p> <p>□子ども・若者支援センターと連携して、必要に応じて情報提供の協力を行った。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>□岐阜市社会福祉事業団内の独自研修5回、所長会6回で、ノウハウ、情報の共有化、課題への対処や意思統一などを行った。</p> <p>□ぶりあネット、岐阜市社会福祉事業団のHPの円滑な活用ができるようになり、うずら児童センターのHP、ブログに加え、ネットを利用した広報活動の幅が広がった。</p>

今後の取組み

- 予算、職員数に限りがある中、児童センターの目的を達成し、事業をより発展させるために
 - ・母親クラブ、保護者、大学生、社会人等のボランティアの育成と協力
 - ・地域公共施設、NPO、サークルとの有機的連携などのマンパワー活用に力を入れ、児童センター事業の充実と地域の子育て力向上により貢献できる体制を引き続き整えていく。
- 遊びを通じた健全育成の充実
児童センターに来て、テレビゲームに耽るなど、一人遊びの児童も多く、児童センター内での子どもの遊びを見直し集団遊びを促し、社会性の高揚につとめる。
- 急激な気象変化（豪雨、竜巻等）に対して来館している児童の安全を図る方策を緊急に確立する必要がある。
 - ・児童の連絡先を確保するための手段（学校と休日、長期休暇の保護者への連絡の連携）を作る。
 - ・館内での避難箇所の確定と訓練

●所管課の意見

毎月の児童センターのおたよりを担当小学校への配布のほか、ホームページへ行事の掲載や子育て支援パンフレット配布などの広報活動を行っている。

今期利用者数（児童館担当地区の人口増減率で補正後）の実績は、対直近3年の平均比65.9%のため、「利用促進、利用者増の方策」についての評価をCとした。

乳幼児と保護者対象の登録制の幼児クラブを週7回実施するなど、子育て支援事業を毎日開催し、子育て環境整備、子育て不安軽減に努めた。

かつて児童センターを利用していた地域の大学生、社会人をボランティアとして登録し、ボランティア主催の工作教室を行った。また、障がいを持つ社会人3人をボランティアとして受け入れ、おもちゃの片付け、消毒、また子ども達の遊び相手などの活動を行い、ボランティアの育成活動に大いに寄与していると評価できる。

職員体制や運営状況については、問題なく運営が行われている。

●指定管理者評価委員会の意見

上半期の利用者が昨年度の上半期と比較すると、大幅に減少している。その原因を十分検討し、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者増につながる方策を検討されたい。

アンケート等の利用者要望を分析し、満足度向上、利用促進に努めていただきたい。