

## 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	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

		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	20,617	22,249	20,398	22,447	19,993
	移動児童館利用者数	919	820	537	710	908
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	16	13	11	10	15
	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、常勤職員3人。(児童厚生員は所長を含め4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3月3日～3月20日 幼児クラブに参加した親182人にアンケート(無記名)を実施。回答者数136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 知人、友人の紹介47人、ホームページ・インターネット26人、児童センターの貼り紙12人、上の子が参加していた11人、近所に住んでいる10人、市の情報誌8人、保健師さん4人、以前から知っていた2人</p> <p>○幼児クラブについて ・幼児クラブに参加して 良い136人、ふつう0人、わるい0人 ・職員の対応 (意見)いつも親切で丁寧に対応して頂きました(子どももなついていました)。いつも笑顔で優しいです(優しくかった)。明るく、とてもよかったです。いつも声をかけて下さって(とても親切で)嬉しかったです。下の子まで見ていただいととても助かります。名前も覚えてくれてうれしかった。温かくてとてもよかったです。優しく大きな声で説明してくれよかったです。いつも手作りのこった物を作られていてすごいと思います。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>1 幼児室などのおもちゃについて ・電子物が、あればいいと思います。 ・電池がないものがあるので入れて欲しい。 ・変装衣装 ・部品がないのであそびづらい。 ・もう少し絵本を増やして欲しい。 ・特になし。いつもきれいに片付いていると思います。 ・2階のドアを閉めるのが、かたかったのでなおしてもらいたい。 ・おもちゃは、とても充実していると思う。 ・玩具の修理をお願いします。 ・幼稚園の子まで入れて欲しい。 ・紙のパズルなどあるといい。</p> <p>2 センター内の設備について ・外の遊具を設置して欲しい。 ・床暖房が、あったかくてよい。 ・外のアスレチックをもう少し欲しい。 ・様式トイレが、使いやすい所に増えると良い。 ・紙のパズルが、あるといい。</p> <p>3 その他 ・とてもいい環境だと思います。 ・いつも温かくし見守り優しくしてくださって本当にありがたかったです。ありがとうございました。 ・突然の申し込みでしたが、受け入れて頂きましてありがとうございました。 ・トイレを洋式にしてほしい。 ・先生方も元気で明るくとても雰囲気の良い児童館です。これからも変わりませんようお願いいたします。 ・予約とかなくても参加できる 絵本の読み聞かせなどイベントがあると嬉しい。</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	S	S
		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	<p>内容を深め、事業数を増やすことで利用しやすい環境を整えた</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 下半期20617名一日平均137名の利用</li> <li>□ 児童向け事業63回 子育て支援事業114回 移動児童館14回 母親クラブ26回合計217回実施し、延べ5972名参加</li> <li>□ 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちからの発案、提案による行事の実施 63回</li> </ul> </li> <li>□ 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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262組が登録、延べ3182名参加</li> </ul> </li> <li>□ 幼児と保護者の昼食の場所を確保(火曜日～金曜日 午後12時～13時 図書学習室) <ul style="list-style-type: none"> <li>・延べ457人が利用</li> </ul> </li> </ul> <p>地域の子育て力を上げる取組みを進めた</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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</li> <li>□ 地域での母親クラブ活動 26回実施(読み聞かせ、人形劇等) 延べ583人が参加</li> <li>□ 地域を巻き込んだ行事を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 鶴老人クラブとの共催「うずらもちつき大会」の開催 255名参加</li> <li>・ 自治会の協力を得て「うずらセンターまつり」の開催 300名参加</li> </ul> </li> <li>□ 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 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 児童のときから利用していた地域の大学生、社会人13名がボランティアとして登録 各事業で活動</li> </ul> </li> </ul> <p>要支援児童への取組みを充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 子ども、保護者からの相談18件(進学、発達障がい、不登校、就労、虐待)</li> </ul> </li> <li>□ 発達、相談に関するセンター内研修を4回開催</li> <li>□ 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</li> <li>□ 主任児童委員、小中学校、児相ケースワーカー、保護者と頻りに連絡を取り状況を共有</li> <li>□ 子ども・若者支援ネットワークの学習会に参加</li> </ul>
	<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。約1200件のホームページへのアクセス</li> </ul>

<p>今後の取組み</p>	<p>□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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・地域の公共施設、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。</li> <li>・中高校生の相談、支援が不登校、引きこもり、という問題があり、新設された子ども・若者支援センターや青少年・若者支援をしているNPOと連携し、支援の専門性を強化していきたい。</li> </ul> <p>□子ども委員会の創設</p> <p>これまでの取組みの上に小学生～高校生の子ども委員会を年間を通して設置し、より子どもたちの意見が事業に反映できようとする。</p> <p>□急激な気象変化－豪雨、竜巻など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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童の連絡先を確保するための手段</li> <li>・館内での避難箇所の確定と訓練</li> </ul>
---------------	--

### ●所管課の意見

担当地区の児童全員に毎月「おたより」を発行・配布、このほか子育て支援パンフレット(300部)を作成・配布している。また、ホームページやブログの更新を週1回行っており、アクセス数も多い。積極的な広報活動を行っている。

アンケートに基づき玩具を新しくすると共に 点検回数を増やし、破損・電池切れに迅速に対応したほか、保護者の要望に応え、玩具の場所を変更し、遊びやすい環境を整えるなど工夫が見られる。

また、児童の提案による行事を実施し、利用者による児童センター運営を推進している。

多くの事業(217回)を実施し、延べ5,972人の参加があり、児童センターの利用促進に努めている。

地域における見守りや支援が必要な児童について、学校、主任児童委員、相談員、児童相談所とケース検討会で情報交流をし、連携を取るなど、対応に力を入れている。

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

管理運営は適正に行われており、良好と認められる。

地域の見守りや支援が必要な児童について、ケース検討会議に積極的に参加し、情報交流、連携をしていることを評価する。その際には、個人情報の漏えいやプライバシー保護に気を付けるよう、研修等による啓発を行っていただきたい。

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。

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。