

# 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	梅林児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市田端町1番地11		
指定管理者名	社会福祉法人 和光会		
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)	15,677,485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:829.92㎡ ◇延床面積:514.44㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、児童クラブ室、事務室 ※留守家庭児童会開設場所		

## ●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	12,854	12,273	12,869	11,399	12,297
	移動児童館利用者数	412	351	839	448	345
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	13	15	15	12	11
	開館日数(単位:日)	156	150	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計画どおりに実施。 ②所長(正規職員)、正規職員1人、非常勤職員3人(うち非常勤休日対応職員1人)。保育士は、所長を含め5人。また大学生アルバイト職員3人。 ③おたより「メロディ」を毎月発行・配布、児童館及び法人のホームページに掲載、ホームページの内容(写真・コメント)を館内に掲示、指定管理者の広報誌「ファミリー」に児童館の活動を掲載。 ④常時ご意見箱を設置するとともに、利用者アンケートを実施し、問題の解決に努めている。
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適切に実施。 ②日常清掃を毎日遂行、玩具については、定期的な消毒と片付け時の破損等の点検を実施。 ③節電の意識を持ち、エアコンについては室内を適温にして使用し、職員による定期清掃の実施、気温、室温をチェック表に記入。幼児や学童の工作においては、廃材の利用に取り組み、また、裏紙の使用を行うことで、省エネルギーと管理経費の縮減に努めた。 ④朝夕の施設外周の見回り点検を実施。玩具については、片付け時に職員が確認し、破損が発見された場合は、おもちゃ病院に修理を依頼した。
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	①点検業務により発見した箇所については、速やかに職員が修繕を実施。 ②簡易な修繕については、指定管理者(本部)に修繕を依頼した。
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	①～③のすべてにおいて、岐阜市と法人本部が作成したマニュアル等に沿って実施。接遇や個人情報、セキュリティなどの研修に参加し、報告会で伝達講習を行うほか、ヒヤリハット記入を強化し、周知することで事前の事故・苦情等の防止に努めている。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>平成27年9月9日～21日に乳幼児クラブ参加者及び自由来館の保護者にアンケート(無記名)を実施。          回答者78人(回収率100%)          回答者の年代 10代1%、20代25%、30代60%、40代10%、50代1%、60代3%(すべて女性)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○職員について          ・挨拶 満足88%、ほぼ満足3%、普通8%、やや不満0%、不満0%、未記入1%          ・言葉遣い 満足88%、ほぼ満足3%、普通8%、やや不満0%、不満0%、未記入1%          ・対応 満足87%、ほぼ満足4%、普通8%、やや不満0%、不満0%、未記入1%          ○施設について          ・使いやすさ 満足53%、ほぼ満足37%、普通7%、やや不満1%、不満1%、未記入1%          ・整理整頓 満足67%、ほぼ満足26%、普通6%、やや不満0%、不満0%、未記入1%          ・室内の清掃 満足69%、ほぼ満足21%、普通9%、やや不満0%、不満0%、未記入1%          ・換気 満足58%、ほぼ満足23%、普通18%、やや不満0%、不満0%、未記入1%          ○幼児クラブに参加して          ・内容 満足63%、ほぼ満足33%、普通2%、やや不満0%、不満0%、未記入2%          ・時間 適当96%、長い2%、短い2%          ○親子で楽しめた活動          制作(工作)・シール貼り、歌・手遊び歌(歌遊び)、ダンス(歌に合わせて踊る)など、リズム遊び、体を動かすもの、夏祭り、自然の香りがする積み木遊び、シャボン玉、バランスボール、「バスごっこ」</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒対応          &lt;取り入れてほしい内容&gt;体を動かすこと(体操・運動)、ボール遊び、リトミック、粘土遊び、作品を作る活動、音楽、触れ合い遊び、ヨガ、読み聞かせの勉強会⇒幼児クラブで、ご要望のプログラムも行なっています。ご希望に合うクラスにご参加ください。          ・同じような内容が続くことがあるので、違うものを取り入れてくれたら、尚嬉しいです⇒繰り返して行なうことで、覚えてご家庭でも楽しんで頂けるように願いを込めている内容もあります。          ・土日のプール、リトミック教室、親子で工作教室など⇒安全面や準備の都合上、土日のプールの実現は難しいです。ご了承ください。幼児クラブでリトミックや工作を取り入れられています。是非ご参加ください。          ・マンガの貸出し⇒マンガの貸し出しについては、来館児童が見たい時に見ることが出来なくなるので、来館時に見て頂くようにお願いします。          ・変わったおもちゃ類が欲しい。もっと広く、おもちゃも多く。⇒遊具の入れ替えや点検をして、安全に楽しく利用して頂けるようにしています。          ・滑り台の周りにもっとマットを敷いてほしい。高さがあるので、上から落ちないか冷や冷やしている。⇒既にマットを増設しました。今後も安全点検を行い、必要に応じてレイアウト等を変えていきます。          ・重いおもちゃを上の方に置いておくと、小さい子どもがひとりで見守って取ろうとして、足の上におもちゃが落ちそうになり、危ないと思ったことがある。⇒お子さんがどのような玩具に興味を持ち手に取ろうとするか、又何でどのように遊ぶか等を近くで見守って頂けるとありがたいです。          ・子どもが遊んでいるそばから片付けするのはどうなんでしょう。子どもが自分で片付けることは出来るし、帰れ！と言われているみたいで、すごく気分が悪いです。⇒気分を害されたことについてお詫び致します。1組又は1グループで、広く多く使用されているところに他の方が来館された場合などには使用されていない物を片付けさせて頂く場合がありますので、ご了承ください。次の玩具を出す前に、使っていた物を片付けて頂きますようご協力をお願いします。</p>
	<p>・駐車場の配置場所が不明確で、心配した。⇒駐車場については、ご協力を頂いております。ありがとうございます。ラインを引くと止められる台数が減る為、今後も状況に合わせてその都度ご案内させていただきます。          車や自転車の止め方が悪い時、気になります。⇒駐車スペースが狭くてすみません。又、来館児童が多い時には、自転車が駐輪場に収まっていないなど駐輪状況が悪い場合があります。今まで以上に駐車スペースの状況確認をし、安心してご利用頂けるように努めます。          ・スロープぎりぎりに車が止まっていると、ベビーカーで玄関まで来れない。⇒玄関前のタイルにヒビが入るなどの破損がある為、ベビーカーは、駐輪場において頂くようにお願いしております。ご不便をおかけしますがご協力をお願いします。          ・もう少し全体的にきれいになるといいと思います。椅子の下にほこりがたまっていることがあった。⇒主に、開館前は外回り・閉館後は館内の清掃を行なっています。これからは日中にも点検をし、皆さんに気持ちよく利用して頂けるように努めます。          ・おもちゃの清掃がどのくらいの頻度か知れると嬉しいです。⇒おもちゃの消毒については、週2回(水・土)行なうようにしています。「要消毒用玩具入れ」を用意させて頂きましたので、お子様が口にしたり物などを入れて頂けると幸いです。          ・補助便座有りの洋式トイレが使いやすい。オムツ替えシートもあると助かります。⇒トイレ改修工事により補助便座付き洋式トイレが設置されました。工事中はご迷惑をおかけしました。ご協力を頂きありがとうございました。オムツ替えは、既存の交換台(男子トイレ前にあります)をご利用ください。          ・みんな個人で遊んでいるので、みんなで遊べるやり方を教えてあげて、みんなで遊ばせてほしい。⇒年齢発達として個からグループ、集団へと遊びが移行していきます。職員も年齢等に応じて支援を行なっています。          ・歳の離れた兄弟も一緒に部屋で遊びたい。兄妹でなら幼児室の利用を認めてほしいです。幼児室や2階の部屋の入室に関しての年齢制限について、その日の混雑状況に応じて利用出来るようになれば、良いと思います。幼児と小学生を連れてきて、別々の部屋で遊ばせるのは無理な時もあります。⇒幼児室への小学生の入室についてのアンケートをとらせて頂きました。回答者ご自身の年齢・お子さんの年齢にかかわらず、賛否両論という結果(別紙参照)になりました。今後については、職員で話し合うなど検討し、改めて返答させて頂きますので、しばらくお待ちください。</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	S	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				
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	S	S	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	S	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	S	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	S	S
		区分評価				

効率性	事業計画書の内容が、管理経費の削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
		管理経費削減の具体的方策	・管理経費削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)	S	S	S
区分評価						S
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)	S	S	S
		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	S	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				
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	S	S	S
		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	S	S	S
		区分評価				

### ●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>・子育て支援活動については、利用の様子を見守り、先にニーズに気づき使いやすい環境を整えた。利用者様に挨拶だけでなく、普段の会話をより多く持った。利用者様からは「ここの職員は話しやすいし、居心地がいいから良い。」と直接言葉をいただくことも往々にあり、始めて来館の方に何をきっかけに来館していただけたか伺うと、今期はHPを見てという他、友達が利用して良かったと薦められてということも伺った。今期はトイレの改修工事に伴い、駐車場にますますの不自由があったので、登録制の幼児クラブは車のご利用でなければという条件で定員以上の申込みを受け付けた。利用者様も天気の都合で欠席という連絡も多かったが、登録できて参加できるということに満足を得て頂いていた。クラブの活動のプログラムは季節に合わせてうえ、年齢の発達を押さえた内容としている。毎回、要望に上がるリトミックは「おんぶクラブ」としてクラスを設けている。他に、今年度県の事業で「木の積み木」を借用できたので 幼児クラブ、移動児童館で使用し感触や重さ、香りにいつもとは違った感覚を体験していただき保護者から大変好評を得た。今年度新規のボランティア講師を迎え「バランスボールエクササイズ」を行った。児童館を利用されていたOBの母親が恩返しにとボランティア講師を申し出ていただき開催することができた。参加の母親の良い刺激となっている。</p> <p>・児童健全育成では昨年度人気で行っていたクッキング活動がトイレ改修工事の為 場所の確保や衛生的な問題があり、継続的にできなかったことは残念であったが、工事請負業者様に児童館や子どもの様子を見ていただき、子ども達のブームになっていた泥団子づくりの話をしたところ、「光る泥団子づくり」を指導していただけることになり、無償で材料提供、休日に指導をしていただいた。クッキングは工事中にも子ども達からリクエストの声があり、事情説明を行っていた。高校生から企画、ボランティアの申し出があり、工事終了後、早速に再開をした。</p> <p>昨年度 館内で荒れた様子を見せていた児童は進級し、新一年生が入学し若干落ち着いた。子ども達には人気のあった遊び「ドッジボール」の遊び方にリスクを強く感じ、指導を試みたが是正されなかったため6月後半から中止している。子どもからは一部強い不満があったが、逆に安心して遊ぶ、ホッとしている様子もあった。力の強い子は声に上げるが 黙って身を引いている子も多いということがはつきりと見ることに繋がった。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>駐車場については詰めて駐車し出し入れにご協力いただくことや、徒歩、自転車などで来館いただけるようにご協力をお願いした。毎回アンケートに駐車場の要望が多くあるが今回は止め方について若干あっただけで、職員が車を誘導したことなどで利用者様も駐車スペース増設の希望はあるが、譲歩していただけているのではないかと感じる。</p> <p>前年度アンケートのご意見より土日の幼児の活動の要望に応え、親子英語教室を土曜日に開催した。初めての試みで参加人数は多くはなかったが、内容が濃いものとなり時間を延長し座談会も行い、十分に満足していただける会となった。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>児童館利用の様子から大人も子どもも自分の立場に合わせた要求を前面に出してくる方が多くみられる。児童館を含め多くの場所で自分だけでなく誰もが気持ちよく過ごせるように 主張が強い方にも寄り添いながら、使用についてのルールは守っていただけるように伝えていく事が必要だと感じている。困り感に応える保護者支援に加え、児童に対する健全育成だけでなく保護者にも健全育成の要素をふくめた支援が必要であると感じる。</p> <p>児童は常連で来館する児童が規律が乱れていかにように指導するほか、普段家庭で過ごしている児童に活動プログラムを目当てに来館してもらえるような行事を行っていききたい。おたよりやHPを見ていただき保護者様からもお子様に薦めていただけるようにしていきたい。</p> <p>幼児クラブにおいてはイベント的な要素だけでなく発達をpushさせた内容でプログラムし、遊びが上手にできたということだけに捉われず 良い親子関係を気づく時間として過ごしていただけるような働きかけをしていきたいと考える。</p>
---------------	---

### ●所管課の意見

<p>毎月、乳幼児用と児童用の「おたより」を作成し、配布、ホームページにも掲載して活動内容を紹介している。</p> <p>新規事業として、「土曜日にも参加できる行事があるといい」、「英語に関する行事があるといい」という利用者からの要望に応え、幼児と保護者を対象にした「親子英語教室」を土曜日に開催した。</p> <p>このほか、以前の児童館利用者をボランティア講師として、保護者の運動不足解消や体力増進のために「バランスボールエクササイズ」の講座を開催し、参加者に好評を得た。</p> <p>また、館内に隠されたスタンプを集めてまわる「児童館スタンプラリー」は小学6年生のボランティア、七夕に児童たちとクッキングを行った「七夕そうめん」については高校2年生のボランティアが企画から運営までを行い児童館を盛り上げるなど、青少年育成活動にも力を入れている。</p> <p>保育士の資格を持つ職員が非常勤職員を含め5名配置されており、子どもを見守るスタッフの充実について評価できる。</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>幼児や保護者を対象にした英語教室やバランスボールエクササイズの講座などの新しい取り組みを、単発で終わらせず今後継続した取り組みとなるよう、その効果について十分検討されたい。</p> <p>地域の小学生、高校生ボランティアを受け入れ、様々な活動を行っていることを評価したい。</p> <p>児童センターで活動するボランティアが地域で活躍できるように育成、援助するとともに、地域住民がボランティアとして児童センターの活動に参加できる場を今後も積極的に提供していただきたい。</p> <p>アンケート等の利用者要望を分析し、さらなる満足度向上、利用促進に努めていただきたい。</p> <p>適正に管理運営が行われており、良好と認められる。</p>
---