

平成 28 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	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

		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	13,584	13,793	12,776	12,854	12,273
	移動児童館利用者数	939	673	744	412	351
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	17	15	19	13	15
	開館日数(単位:日)	151	157	151	156	150

●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5人(うち非常勤休日対応職員1人)。保育士は、所長を含め4人。また大学生非常勤職員2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、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>①乳幼児クラブ参加者の保護者にアンケート(無記名)を実施。(平成29年2月23日～平成29年3月10日) 回答者78人</p> <p>②自由来館者にアンケート(無記名)を実施。(平成29年1月23日～平成29年3月12日) 回答者 35人</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①乳幼児クラブ参加の保護者アンケートの結果</p> <p>○職員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶 満足69人(88.5%)、ほぼ満足2人(2.5%)、普通6人(7.7%)、やや不満0人、不満0人、未記入1人(1.3%) ・言葉遣い 満足69人(88.5%)、ほぼ満足2人(2.5%)、普通6人(7.7%)、やや不満0人、不満0人、未記入1人(1.3%) ・対応 満足69人(87.2%)、ほぼ満足2人(3.8%)、普通6人(7.7%)、やや不満0人、不満0人、未記入1人(1.3%) <p>○施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・整理整頓 満足52人(66.7%)、ほぼ満足20人(25.6%)、普通5人(6.4%)、やや不満0人、不満0人、未記入1人(1.3%) ・使いやすさ 満足42人(53.8%)、ほぼ満足28人(35.9%)、普通5人(6.4%)、やや不満1人(1.3%)、不満1人(1.3%)、未記入1人(1.3%) ・室内の清掃 満足54人(69.2%)、ほぼ満足16人(20.5%)、普通7人(9.0%)、やや不満0人、不満0人、未記入1人(1.3%) ・換気 満足45人(57.7%)、ほぼ満足18人(23.1%)、普通14人(17.9%)、やや不満0人、不満0人、未記入1人(1.3%) <p>○親子で楽しめた活動</p> <p>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、自然の香りがする積み木遊び、シャボン玉、バランスボール等</p> <p>②自由来館者アンケートの結果</p> <p>○職員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶 満足32人(91.4%)、ほぼ満足2人(5.7%)、普通1人(2.9%)、やや不満0人、不満0人 ・言葉遣い 満足32人(91.4%)、ほぼ満足3人(8.6%)、普通0人、やや不満0人、不満0人 ・対応 満足30人(85.7%)、ほぼ満足4人(11.4%)、普通0人、やや不満1人(2.9%)、不満0人 <p>○施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使いやすさ 満足19人(54.3%)、ほぼ満足13人(37.1%)、普通3人(8.6%)、やや不満0人、不満0人 ・整理整頓 満足25人(71.4%)、ほぼ満足8人(22.9%)、普通2人(5.7%)、やや不満0人、不満0人 ・室内の清掃 満足25人(71.4%)、ほぼ満足6人(17.2%)、普通4人(11.4%)、やや不満0人、不満0人 ・換気 満足18人(51.4%)、ほぼ満足9人(25.7%)、普通7人(20.0%)、やや不満0人、不満1人(2.9%) <p>○気に入っている玩具(主な意見)</p> <p>おもまごと(木のお皿、キッチン、野菜)、家、車、トミカ、ボールプール、すべり台、木製レール、プラレール、電車</p> <p>○置いてほしい遊具・玩具(主な意見)</p> <p>アンパンマングッズ、知育系のブロック、パズル、ぬいぐるみ、ジャングルジム、ままごと道具、皆でお店屋さんができるおもちゃ、プラスチックのお皿、お医者さんセット、男の子の衣装、トミカ、レゴ、木製のレール</p> <p>○今後取り入れてほしい行事やクラブ</p> <p>バザー、英会話、料理、体操クラブ、骨盤体操、ヨガ</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・初めて来たのに声掛けもされず「わからなかったですか?」と言われました。すごく不快でした。</p> <p>⇒初めて来館された方への対応が不十分で不快な思いをされたとのことお詫びのしようもございません。今一度、対応などについて見直し、いつでもどなたも気持ち良く過ごして頂き、「また来たい!」と思って頂けるように努めたいです。貴重なご意見を頂きましてありがとうございました。今後もよろしくお願い致します。</p> <p>・ミニーちゃんの衣装のゴムがゆるくて脱げる。</p> <p>⇒安全にご利用頂けるよう、おもちゃの点検や消毒を行なっています。しかしながら、目が行き届かない点があるかと思えます。玩具の破損などお気づきの点がございましたらお知らせくださいますようお願いいたします。</p> <p>・「冬には暖房・夏には冷房」をしっかりしてほしい。ちゃんと管理してください。大人が暑い・寒いですと長く遊べません。</p> <p>⇒冷暖房については、主に室温に応じて設定温度の管理をしています。遊びの内容や利用人数、天気や時間帯、個々によって体感温度に差が出ると考えられます。冷暖房について、ご要望がありましたら、その都度お知らせください。</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	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	S	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	S	S
区分評価					S	
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)	S	A	A
		区分評価				
区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
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	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				
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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>幼児クラブを3期に分け、利用継続の確認をしたことにより、例年クラブ出席率が少なめだった月も、出席率が上がった。また、定員の都合で登録できず、キャンセル待ちをしてもらっても利用できないという状況が明確にわかり、クラスを増設を決め、実施した。結果、キャンセル待ち以上の登録数となり、参加したいという思いに応えた結果、乳幼児利用人数は2,000人増加となっていた。児童利用数は減少しているが、春休み前など高学年、中学生の利用が増えた。聞き取りから時間の余裕ができて来館していることがわかり、逆に通常は授業、部活、塾等 来館できる余裕がないことが伺い知れた。低学年は一人で来館する子は限られているが、校区外からの児童がおたよりを見て、保護者からの行事への参加の申込みをいただき、送迎での利用が少しづつ増えてきている。児童が楽しめる活動を毎月行事にプログラムし、おたより、HPなどでの広報が生かされていると感じている。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>アンケートの回答に少数回答ではあるが不満、やや不満の回答があったことについて、無記名であるため聞き取りなどが個人にできないこともあり、後期は特に小さい要望でも職員に気軽に声をかけてもらうように要望は言い出しにくいという気持ちも組みとご意見箱の利用を常々、職員から呼びかけてきた。今回のアンケートにも不満の回答が若干あった。アンケート実施日に行事参加の抽選に落ちたなどの状況があった方もあり、児童館としても どうにもできないような状況もある。今後も利用者一人一人の気持ちに寄り添いながら、できる限りのサービスを行っていく一方、自分本位の使い方にならないよう、ご理解ご協力を頂かなければならないことを伝えていくことも親支援として必要であると感じる。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>放課後児童クラブの移転により空き部屋ができたことから、1Fの部屋の環境設定を見直す。幼児、児童の共同スペースをより使いやすく遊んでもらえるようにしていく他、飲食スペース、保護者、高学年、中高生の貸し出しスペースを検討し、利用者の方の「あったらいいな」というニーズに近づけるような部屋作りを検討していく。 これまで同様、幼児利用促進に向けて、幼児クラブは今後も発達を踏まえた内容でプログラムをしていき、自由来館促進に向け、職員からの声掛けを心がけ、一人でも楽しく過ごしていただけるように配慮していく。 児童利用人数は、今後も減少が予想されるが、居場所を求めている児童には居心地の良い場所として来館できるように、職員も児童の気持ちに寄り添い、困った時は児童館に行こうと思わせる場所となるようにしていきたい。また、たのしく遊べる場所、やってみたいことが出来る場所となるように行事プログラムも工夫し、保護者の理解が得られるような楽しい活動を展開していきたいと考えている。</p>

●所管課の意見

毎月、乳幼児用と児童用のおたよりを作成し、ホームページでは幼児クラブや児童対象行事などのプログラムが見やすい形になっており、また、終了した行事の様子を写真つきで掲載するなど、児童館の活動内容が判りやすいものになるよう努めた。登録制幼児クラブについて、3期制にすることにより、例年クラブ出席率が少なめだった月も利用継続の確認をしたことにより出席率を上げたことや、定員オーバーで参加できない利用者もいたことからクラス増設を行うなど、利用者ニーズに応えることや見直しを行った結果、幼児及び保護者利用者数について大幅な増加となった。
 地元梅まつりでは、広報や子どもブースを担当するほか、小学校で行われた「梅林ふれあいワールド」に参加するなど、地元との交流を積極的に図った。
 また、地域の人権委員の協力を得て「映画会」の開催、小学生に「絵本の読み聞かせ」、母親対象の幼児クラブでは「ミニ講座」など人権教育活動についても力を入れた。
 保育士の資格を持つ職員が非常勤職員を含め4名、幼稚園・中学・高校教諭免許を持つ職員を配置するなど、スタッフの充実についても評価でき、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

利用者アンケートについて、良い意見についても丁寧に回答して対応していることが好印象である。スタッフ数が充実しており、様々な行事に対応できる点が評価できる。管理運営は適正に行われており、良好と認められる。