

平成 27 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

		H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	12,776	12,854	12,273	12,869	11,399
	移動児童館利用者数	744	412	351	839	448
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	19	13	15	15	12
	開館日数(単位:日)	151	156	150	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計画どおりに実施。 ②所長(正規職員)、正規職員1人、非常勤職員4人(うち非常勤休日対応職員2人)。保育士は、所長を含め6人。また大学生アルバイト職員4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

利用者アンケートの実施状況	平成28年3月1日～12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57人(回収率100%)
利用者アンケートの実施結果	<p>○職員について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・挨拶 満足95%、ほぼ満足5%、普通0%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ・言葉遣い 満足95%、ほぼ満足5%、普通0%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ・対応 満足93%、ほぼ満足5%、普通2%、やや不満0%、不満0%、未記入0% <p>○施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使いやすさ 満足58%、ほぼ満足31%、普通9%、やや不満2%、不満0%、未記入0% ・整理整頓 満足65%、ほぼ満足30%、普通5%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ・室内の清掃 満足65%、ほぼ満足25%、普通10%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ・換気 満足54%、ほぼ満足30%、普通16%、やや不満0%、不満0%、未記入0% <p>○親子で楽しめた活動</p> <p>工作・おひなさま作り、歌、手遊び(歌遊び)、触れ合い遊び、「ぎったんぱっこん」「電車ごっこ」「バス」ベビーマッサージ、体操、リズム体操、ダンス(歌に合わせて踊る)、リズム遊び、楽器あそび、体を動かすものバランスボール、うんどうかい、ミニアスレチック、シャボン玉</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p><取り入れてほしい行事等></p> <p>・リトミック⇒幼児クラブで、リトミックを取り入れています。是非ご参加ください。尚、クラブをご利用の方は、より具体的なご要望をお聞かせいただくと幸いです。</p> <p>・音楽、ダンス、童謡を教えてあげてほしい、昔遊びとか。⇒各クラブで、昔からの歌を取り入れるようにしています。今後もご期待にお応えできるように努めます。尚、保護者の方には、「お子さんと一緒に!」と願っています。照れずに元気よく歌っていただけることを期待しています。</p> <p>・絵の具など家ではできない遊び、公園遊び(暖かい日)⇒ご家庭でも繰り返して楽しんで頂けるようなものと絵の具、手形、缶バッチ作り、又、広い場所ならではの遊びなどご家庭ではできないようなものをバランスよく取り入れていきたいです。</p> <p>・ママ交流会⇒「たんぼぼクラブ(おおむね0歳対象)」では、終了前に交流会を設けています。進級される方などは、是非、28年度からはじまる母親クラブ「おひさまプチ」にご参加ください。絵本の読み聞かせを楽しみ、時にはお気に入りの絵本を紹介し合う会ですが、絵本に限らず 様々な 情報交換をする場所にしたいと考えています。クラブ(児童館)では、お子さんに楽しんで頂くことが大前提ですが、保護者の方々のリフレッシュの場にもなれると嬉しいです。</p> <p>・体操教室⇒「体操教室」を楽しみに来館される方がいらっしゃいましたが、講師のご都合により、27年度末で終了となりましたので、ご了承ください。体操教室の講師をしてくださる方がいらっしゃったらご紹介ください。</p> <p><その他></p> <p>・床が冷たく寒かった。</p> <p>⇒・幼児クラブの時は、床にカーペットを敷いていますが、活動内容によって、カーペットを利用して頂けない場合があります。ご了承ください。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、個々によって体感温度に差が出ると思われそうですが、冷暖房の使用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。又、今回、換気についての満足度がやや低めでした。実際、排水溝の不快感臭いが漂う日がありました。館内清掃や整理整頓、換気についてこまめに確認するよう努めます。</p> <p>・駐車場が入りにくい・止めにくい。</p> <p>⇒・駐車スペースが狭い上、止めにくいのが現状ですが、ラインを引くと止められる台数が減る為、状況に合わせて、その都度ご案内しております。また、ご利用中に車の移動をお願いする場合があります。ご協力をお願いします。</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	S
		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)	S	S	S
		区分評価			S	

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)	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)	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(一部業務の再委託等)、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>自由来館、登録幼児クラブの参加とともに、利用保護者からの誘い掛け、紹介で新規に利用されたという声を多数聞いた。幼児クラブは、遊びや季節の工作など活動内容の評価を頂いたほか、職員の対応が良く来館しやすい。という接遇面、玩具などの充実や衛生面にも満足しているという意見をいただいている。今年度は、特に自由来館の利用や職員への育児相談も増えた。四年目を終え、職員への信頼関係がより構築されてきていることを感じる。中高生においても普段過ごしている同級生の中では本心が出せず心に負担があるような子がたわいのない会話をしていく中で時折、心のうちを話しながら「すっきりした」と帰る子が数名ある。ストレス解消に話しに来ると言っている子もあり、職員は子どもの気持ちに時には寄り添い、時には厳しい言葉をかけ 気持ちが安定して過ごせるように関わりをもってきた。小学生児童については、気持ちの変化が 児童館の中での姿に現れることが多く見られ、小学校との連携を持ち、学校外での姿、様子について情報共有してきた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>英語教室、体操教室、絵画教室は児童だけでなく幼児、保護者にも枠を広げ受け入れを継続した。幼児の恥ずかしい、難しいという先入観がないことが小学生に良い影響となり、活発に楽しい雰囲気での活動を行うことが出来た。講師の先生がそれぞれ「こんなことをやってみたい」という希望を児童館に申し出ていただいたことがきっかけで、ボランティア講師をしていただくようになったという経緯があり、先生自身の自己啓発にもなっている。英語の先生は小学校の補助教員、体操の先生はグループを組み岐阜市内で子育てに関わる母親に向けての事業を起業された。また、学生アルバイトで勤務をしていた方は岐阜市の保育士として採用された。児童館で勤務した経験を生かし活躍されることを期待している。現在、児童館を利用の高校生の中にも将来、保育士をやってみたいという気持ちが芽生え、率先して小学生の遊びをサポートしたり、ボランティアとして活動の手伝いをしてくれている。</p>
今後の取組み	<p>地域の児童支援に携わっている役員の方とのやり取りの中で、保護者の姿に「やってもらう」ことが当たり前になっている人が増えたという話が出た。最近は幼稚園、保育園、地域で子育て支援に手厚く手助けを受けることが当たり前になり、横柄な態度になってしまう条件を提供側がつくっていることもあるのではないか・・と考えた。そこで、母親自身も一緒に取り組むという意識をもっていただけるように新規で母親クラブを立ち上げた。目的の一つは、母親の得意なことを引き出し活躍の場を提供する。また、活動を楽しみながら交流を通して新しい仲間の輪を広げていく。二つ目は子育て真っ最中の今、手助けを受け楽しく活動をできたことへの感謝の気持ちを育み、将来は次の世代の子育ての応援等、社会の中で自分ができることをボランティアとしてやってみようという気持ちが芽生えるような会として活動支援をしていきたいと考えている。</p>

●所管課の意見

毎月、乳幼児用のおたより「めろでい」と、児童用のおたより「メロディ」を作成し、またホームページにも掲載して活動内容を紹介している。

新規の取組として、母親の得意なこと、やってみたいことを聞き取り、母親同士をつないで、自主的にサークル活動を行う母親クラブを立ち上げを行い、下半期には親子英語クラブ、ハンドメイドクラブ、おはなし・絵本を楽しむ会などの活動を行った。この取組は、母親に「活躍の場を提供する」、「新しい仲間の輪を広げる」、「次の世代の子育てを応援する人材の育成」という目的を持っており、今後の活動と展開に期待したい。

このほか、地元の人材をボランティア講師として活用し、「親子体操教室」、「バランスボールエクササイズ」、「英語あそび教室」を定期開催するほか、地域の祭りに参加を行い、スタンプラリーと工作を行う「子どもブース」を担当するなど、地元との連携・交流を積極的に行っている。

保育士の資格を持つ職員が非常勤職員を含め6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。また、経営状況についても、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

保育士の資格を持つ職員を6名配置するなど、児童館運営にあたり、スタッフの充実について評価したい。

また、利用者の意見・要望に対し非常に丁寧に回答しており、利用者にとって非常にわかりやすい対応を行っている。

児童センターを利用する母親に対し定期的に利用者アンケートを行っているが、今後は児童にもアンケート等により意見を聞くなど要望を分析し、満足度向上、利用促進に努めていただきたい。

適正に管理運営が行われており、良好と認められる。