

# 平成 28 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

		H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	13,793	12,776	12,854	12,273	12,869
	移動児童館利用者数	673	744	412	351	839
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	15	19	13	15	15
	開館日数(単位:日)	157	151	156	150	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>・平成28年7月5日～15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87人(回収率100%) ・平成28年8月30日～9月16日に小学生対象に児童アンケート(無記名)を実施。 回答者41人(回収率100%)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>乳幼児クラブ参加者及び自由来館の保護者アンケートの結果 ○職員について ・挨拶 満足91%、ほぼ満足6%、普通3%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ・言葉遣い 満足90%、ほぼ満足7%、普通3%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ・対応 満足86%、ほぼ満足9%、普通5%、やや不満0%、不満0%、未記入0% ○施設について ・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% ○親子で楽しめた活動 ・工作(シール貼り)など・七夕飾り作り、歌、手遊び(歌遊び)、リズム遊び、絵本(読み聞かせ) ・歌に合わせたスキンシップ(体を動かすうた)、体を使った遊び(体を一緒に動かす活動) ・積み木遊び、運動ごっこ(運動サーキット)、盆踊り、英語教室、ちゅうりっぷ1  児童アンケートの結果 ○性別 男15人、女26人 ○学年 小1 8人、小2 10人、小3 11人、小4 5人、小5 6人、小6 1人 ○児童館で好きな遊びは 卓球8人、一輪車6人、下投げドッジ4人、人生ゲーム4人 ○好きな行事 夏祭り7人、クッキング3人、体育3人、ない3人 ○児童館でやってみたい、やってほしい遊び ない6人、卓球3人、ピアノ3人 どれでもいい3人 ○やってみたい、やってほしい行事 ない10人、どれでもいい3人、ドッジ、一輪車ほか各1人 ○児童館にほしいおもちゃ・本 なし6人、ブロック3人、おうちごっこで使う自分たちが入れるくらいのハウス3人</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>&lt;取り入れてほしい内容&gt; ○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。特に、「おんぶクラブ」では、月1回リトミック講師にきて頂いています。是非ご参加ください。 ○切ったり貼ったりする作業 ⇒ 「すみれクラブ」の場合、はさみを使える年齢になる頃です。切る作業も取り入れていきたいと考えています。 ○自由参加型のクラブを増やしてほしい。(その日の気分で気軽に参加できる) ⇒ 幼児クラブは、人数だけでなく、利用されるお子さんの様子などを見ながら、より楽しく参加して頂けるようにと工夫をこらし準備をしています。尚、駐車場の都合上、幼児クラブの登録は、定員を設けています。登録型クラブは“毎回参加して、お子さんと共に遊びを楽しんで頂きたい”と職員一同願っております。 ○体操教室が再開されると嬉しいです。⇒ 27年度末までであった「体操教室」は、講師のご都合により、終了となりました。体操教室の講師をしてくださる方がいらっしゃいましたら、ご紹介ください。 &lt;その他&gt; ○夏休み期間プールを自由に使えるのが助かります。⇒ プールは、天候や行事など都合により“お休み”にさせて頂く場合がありますので、お問い合わせの上来館して頂く間違いがないかと思います。 ○喫煙所を作ってほしいです。⇒ 喫煙者の方にとっては辛いこととお察ししますが、「児童館」という場所柄、「喫煙所が無い・禁煙」ということにご理解とご協力をお願いします。 ○冷房がややきつい。⇒ 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は思われますが、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。</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)	S	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	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	S	S	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	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)	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	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		
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					S

●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>子育て支援活動は一ヶ月に14回の幼児クラブと母親クラブの活動を4回行っているほか、平日は毎日親子ふれあい遊び、絵本の読み聞かせの時間を設けている。新規利用者も多く、幼児利用人数は9月時点で昨年度と比べ3割増加がある。「HPで掲載した内容を見て楽しそうだと思い、「知り合いからいいと聞いて・・」「青少年育成会議の主催する親子ふれあい事業に参加した時移動児童館で出向いた児童館職員から紹介されたので・・」と広報活動や日々の職員対応の評判が口コミとして広がり、新規来館者の獲得に繋がっている。</p> <p>登録クラブは発達に合ったプログラムを楽しんで頂けるように、月齢で発達が大きく幅がある一歳児のクラスを二つにわけた。他の子どもの姿が自分の子供と似ていることで母親が自分の子の姿(成長)に納得される様子があった。実施期間も3期に分け、4月、9月、1月とした。利用の方から年度の途中でも、他の子と一緒にスタートでできるということに評価を得ている。</p> <p>今年度より「ママハンドクラブ」「イングリッシュシャワー」「おひさまプチ」3つの母親クラブが活動をスタートさせた。リーダーとして活躍している母親をバックアップし、参加の母親にはクラブの一員として「やってもらうのではなく、一緒に楽しむ」ということを伝えてきた。会が始まる時間前に来館し、「手伝うことがあったら言ってください。」と声をかけてくれる母親があった。母親が我が子の為にだけでなく自分の為に、人のために活躍できる場として、また、ボランティア意識を持っていただくきっかけづくりの場となった。</p> <p>児童健全育成事業について、不登校児童の来館時には全面的に子どもの気持ちを受け入れながら、家庭でどう過ごしているか、登校時の様子を聞き取り、学校、家庭と連携を取りながら、児童の対応をした。夏休みには年長児童の行動に問題があり、学校、関係機関と連携を取り対応した。児童自ら一連の出来事について職員に相談したことはこれまで継続的に利用があるなかで信頼関係が成り立っていると感じた。児童館が0～18歳まで継続的に支援できる場ということを実感した。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>幼児と保護者対象の「バランスボールエクササイズ」幼児、児童対象の「英語遊び教室」幼児クラブのリトミックではいずれも岐阜市在住の講師が自らボランティアで講師を申し出られ、今期も継続し開催をしている。「バランスボール」は講師自身の子育て中を振り返り、リフレッシュの時間と体と心をメンテナンスしてほしいという思いから、英語、リトミックは講師自身が「教える場」が欲しいと開催が始まり、講師も児童館で活動することで自身のレベルアップを目指し活動している。会を重ねるごとに参加者も増え、講師自身もいきいきと活動される姿がある。</p> <p>今期、児童に向けてアンケートを実施した。低学年は自分の意見を考え、まとめ、書くという作業がスムーズでない子もあり、職員が聞き取りながら記入を行った。これまで、機会があるごとに口頭で児童の意見を聞き取ってきたが、紙面のアンケートを行ったことは特定でなく利用児童全体の一人一人の思い、要望を知ることができた。思いつままの意見でまとめた統計結果とはいかなかったが有意義なものとなった。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>子育て支援活動では「ぴよぴよタイム」を継続し利用の方に周知、定着する活動にしていきたい。利用人数が増え好調な様子があるので、今後も利用の方の意見を聞き取りながらより満足していただけるものにしていきたい。後期は毎年児童に向けて開催している人権活動を保護者向けに開催をしたいと考えている。他に、法人子育て事業の職員を講師に育児講座を定期的に開催し、育児相談の機会を増やしていきたい。児童健全育成では、後期は学校からの帰宅指導時間が繰り上がり、毎年、利用人数が減少する。今年度も利用数減少が予想されるので将来的に移動児童館として出向けるように近隣学校区に児童の過ごしている状況を把握し、学校、公民館と連携を取れるように準備をすすめていきたい。</p>

●所管課の意見

<p>毎月、行事予定の掲載したおたよりを幼児用、児童用に分けて発行し、児童館来館者、移動児童館時、小学校、保健センターや公民館に配布したほか、ホームページにもアップしている。ホームページにおいては、イベント実施後に活動の様子を写真を添えて掲載するなど工夫をしている。</p> <p>登録制の1歳児クラブ(ちゅうりっぷクラブ)において、1歳児は発達の幅が大きいことから月齢を目安の二つのクラスの分けたり、実施時期を4月、9月、1月の3回に分けた。これにより、クラス内で発達に見合った遊びができたり、年度途中でも同じ状況で事業が受けられると利用者からは評価を受けており、事業に工夫を加えることで数字の上では利用者増につながっている。</p> <p>地元住民から家庭で不要になったものの提供を受けることで児童館の経費削減を図っているが、家庭での使用に向くものの提供があった場合は、「ハッピーリサイクル」というリサイクルのイベントを実施することで、館の運営を越えた地域のリサイクル意識の向上に寄与している。</p> <p>非常勤職員を含め保育士の資格を有している職員が4名、幼稚園教諭の資格を有している職員が1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>また、経営状況についても、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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・資格を持った職員を多数配置していることにより、子どもにとっては行きやすく、保護者にとっては安心できる児童館である。</li> <li>・利用者アンケートについて、質問事項が事細かであり、具体的でわかりやすく回答されていることを評価するとともに、他施設の手本にされたい。</li> <li>・利用者アンケートについて、「満足」「不満」「やや不満」などの選択肢があるが、ごく少数ではあるが「不満」「やや不満」などの意見は業務の改善や利用促進の貴重な意見であるため、「不満」「やや不満」の意見の場合、「なぜ不満なのか」、「どうなるとよいのか」を聞き取れるようなアンケートの仕組みにしていきたい。</li> <li>・管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</li> </ul>
--