

平成 25 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	福祉部子ども家庭課
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)	15,242,000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: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

		H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	11,399	12,297	8,125	10,162	10,314
	移動児童館利用者数	448	345	429	295	873
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	12	11	16	8	12
	開館日数(単位:日)	151	156	151	157	152

●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、児童厚生員1名(常勤職員)、非常勤職員5名。 ③児童館のおたより「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、室内適温による使用と職員による定期清掃の実施、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他、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25年度下半期に幼児教室の内容等に加え、職員の接遇についてアンケート(無記名)を2回実施。 回答者の年代:10代0%、20代16%、30代82%、40代2%(全て女性) 利用者だけでなく、職員にも事前に接遇に関してアンケートを行い、利用者と気持ちの乖離がないかを確認した。
利用者アンケートの実施結果	○職員について ・挨拶 満足96%、ほぼ満足4%、普通0%、やや不満0%、不満0% ・言葉づかい 満足94%、ほぼ満足6%、普通0%、やや不満0%、不満0% ・対応 満足95%、ほぼ満足5%、普通0%、やや不満0%、不満0% ○施設について ・使いやすさ 満足70%、ほぼ満足28%、普通2%、やや不満0%、不満0% ・整理整頓 満足78%、ほぼ満足20%、普通2%、やや不満0%、不満0% ・室内の清掃 満足78%、ほぼ満足18%、普通4%、やや不満0%、不満0% ・換気 満足66%、ほぼ満足24%、普通10%、やや不満0%、不満0% ○乳幼児クラブに参加して ・内容 満足86%、ほぼ満足10%、普通4%、やや不満0%、不満0% ・時間 適当98%、長い0%、短い2% ○親子で楽しめた活動 ・リトミック、体操、歌、手遊び、ふれあい遊び、運動遊び、新聞遊び、パネルシアター、工作遊び、シャボン玉他
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・要望 ⇒ 回答 大きな紙を使うなど、家ではなかなかできない遊びを取り入れてほしい⇒今後も家庭ではできないような遊びや 多人数で楽しめる遊びを季節や年齢に合わせて行っていく 自由参加のクラブを増やしてほしい⇒利用者のニーズに応えられるように、開催曜日や回数を見直す クラブ活動の進行が速く感じた⇒ゆったりと遊びが楽しめるテンポで行う ちゅうりっぷクラブは①も②も参加できるといい(参加人数が少なかった)⇒定員以上の申し込みがあったため2 つに分けたが、冬季は天候の影響等で参加者が少なくなってしまうため、26年度の参加については、検討する 駐車場を駐車しやすくしてほしい⇒職員が誘導し、できるだけ多く駐車ができるようにする

●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	S	S
		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	S	S
		区分評価			S	
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	SS	SS
		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	S	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)	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)	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	S	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	S	S
		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					S
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 ・地元の法人その他の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)

今期の取組みに対する評価	<p>0歳児対象の教室等があまりないとの声も聞かれる中、0歳児のクラブ内容を充実させ月/4回開催を継続した。生活リズムが定まらない0歳児の母親が自分の子のペースに合わせて気兼ねなく参加できるように自由参加型にしたことも利用増の要因と考える。要望の多いベビーマッサージに加え、ベビーサインを取り入れた。歌に合わせて楽しみながら行える活動に好評を得ている。梅林近辺地域だけでなく広域からの0歳児の利用が増えていることから、乳幼児の玩具の充実をしたほか、クラブ中など多数の利用の中でも授乳がしやすいように授乳ケープを準備した。1歳以上児の登録制クラブは定員以上の申込みがあったが、開催回数を増やし申込みを受け入れた。駐車場は限りがあるため職員誘導の元なるべくたくさんの方数が停められるように配慮した。</p> <p>移動児童館についてはこれまで利用のなかった徹明小学校に出掛けた。児童館から学校にご案内をしたことにより実現した。徹明校区からは普段の利用が少ないので児童館活動を知ってもらうためにも大変有益な機会となった。カロムやけん玉等児童館で行っている遊びを紹介することが出来た。</p> <p>中学生の対応について、不登校児童の受け入れを中学校と連携を取り、利用時間等柔軟に対応した。その児童館の中で自信をつけられるような活動を提供し気持ちを安定させることに努めた。県中央子どもセンターの呼びかけられたケース会議にも参加し本児の児童館での姿や言動を伝えた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>ホームページなどの広報活動をより知っていただけるように、移動児童館等地域に出掛けた際また、児童館ご利用の方には口頭でホームページがあることをお知らせした。毎月発行のおたよりはホームページからも見れることを知っていただき、時々ご利用の方にもわざわざ来館しなくても児童館の行事がわかることを喜んでいただいた。</p> <p>法人内の職員研修は後期も引き続き行われ、対象職員は全出席し、研修後施設内研修、報告をし全職員周知をした。接遇研修では法人統括の下研修を生かした対応に勤めている。利用者様アンケートからは「職員の対応が気持ちよかったです。子どもは「遊びに来てよかったね」と話しました。」と声を頂いている。</p>
今後の取組み	<p>幼児クラブは振替休館で開催回数が少ないところの回数の見直しを検討している。家庭では触れることのできない楽器あそびを楽しむ活動や今期アンケートで好評を得た製作活動も継続して行っていくことを予定している。母親からの要望が多い活動(リトミック、英語、ベビーマッサージ等)も継続して行っていく。自由来館の幼児、保護者の方にも遊びの提供をする時間を増やし、いつ来館されても楽しんで過ごしていただける雰囲気を作っていきたいと考えている。</p> <p>児童健全育成活動ではけん玉クラブの継続をし遊びの上達だけでなく、リーダー育成や友達を思いやる気持ちを持てるように、又リーダー育成基礎となるような指導を行っていききたい。月の行事の中にクッキング等生活力を身に付けられるような企画も行っていきたい。</p> <p>地域の方にはボランティアとして講師に来ていただくことで、地域の力を発揮していける場、多世代の交流のできる場としていきたいと思う。</p>

●所管課の意見

<p>児童館のお便り、ホームページ、ホームページの内容の掲示、移動児童館による広報活動を積極的に行った。接遇に関するアンケートを職員と利用者を実施し、双方の意見を確認することでより良いサービスの提供に努めた。アンケートについては、集計後に館内掲示を行った。</p> <p>中高生の利用が多いことから、梅林中学校の校長とPTA会長が児童館の運営委員に就任しており、連携を密にしている。</p> <p>新規事業として0歳児の幼児クラブ(たんぼぼタイム)において後期からベビーサインを導入した。また、ぴよぴよタイム(年齢制限なし)で幼児クラブ開催日にもふれあい遊びや読み聞かせを行った。たんぼぼタイムの事業については、通常、登録制であるところを自由参加にしたことで、梅林地区周辺のみならず、広域からの利用が増え、0歳児の利用者が昨年度と比べ217%アップした。また、0～6歳児での統計でも利用者数が133%アップとなっている。</p> <p>公民館運営委員会に参加して地域との連携を取り、児童館の行事や遊びの活動に活用した。地域ボランティアとの連携も取れている。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

今日の子童館の役割をよく理解し、積極的に事業に取り組んでいる。

保育園・小中学校・ボランティアとの連携ができています。

適正に管理運営されており、良好であると認められる。