

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	加納児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市加納高柳町1丁目1番地 岐阜市立加納西小学校 敷地内		
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)	14,632,457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平屋建 ◇敷地面積:1,008.00㎡ ◇延床面積:348.27㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、静養室、会議室、事務室		

●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	18,565	16,967	18,842	15,910	19,139
	移動児童館利用者数	1,390	1,362	1,728	1,752	2,071
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	26	30	29	34	35
	開館日数(単位:日)	156	151	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・児童厚生員・保育士)、正規職員1名(児童厚生員・保育士)、非常勤職員3人(児童厚生員1人、保育士2人) ③児童館のおしらせ「はみんぐ」を毎月発行・配布、児童館及び法人のホームページに掲載、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他、来館・退館時に声を掛け、話しやすい雰囲気づくりを心掛けている。
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毎日館内外の清掃を行うほか、玩具、扉、窓については、定期的な消毒を実施。 ③ぎふ省エネチャレンジ事業者コンテストに参加。廃材を利用したおもちゃづくりを実施。光熱費のチェック表を作成し、毎月確認を行っている。 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、速やかに職員が業者に修繕を依頼。 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、経費の削減に努めた。
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。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。法人内においても監査指導を受けている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成27年7月に乳幼児クラブの保護者にアンケート(無記名)を実施。 回答者数 105人 回答者の年代 10代0%、20代13%、30代76%、40代11%(全て女性)
利用者アンケートの実施結果	○職員について ・挨拶 満足86%、ほぼ満足10%、普通4%、やや不満0%、不満0% ・言葉遣い 満足86%、ほぼ満足10%、普通4%、やや不満0%、不満0% ・対応 満足84%、ほぼ満足13%、普通3%、やや不満0%、不満0% ○施設について ・使いやすさ 満足51%、ほぼ満足29%、普通16%、やや不満2%、不満2% ・整理整頓 満足55%、ほぼ満足27%、普通18%、やや不満0%、不満0% ・室内の清掃 満足54%、ほぼ満足26%、普通20%、やや不満0%、不満0% ・換気 満足46%、ほぼ満足34%、普通20%、やや不満0%、不満0% ○幼児クラブに参加して 満足63%、ほぼ満足34%、普通20%、やや不満0%、不満0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	要望⇒対応 ・ホームページのおたよりの更新を早めにしてほしい。⇒加納児童センターのお便りは、毎月25日までに配布できるように作っています。今後は、すぐにホームページに載せる様に対処します。 ・昼食の持参を認めてほしい。また、食事のスペースを設けてほしい。⇒今まで、衛生面などから食事のできる部屋がなかったのでお断りしていましたが、昼食の時間にきちんと食べる習慣は大切なことですので、他の児童館の実情を参考にしながら、市役所と相談して検討します。 ・クラブ中は遊具を片づけてほしい。⇒幼児クラブに入っていない親子づれの方も遊びに来るので、全部を片づけることはできませんが、廊下のおもちゃは片づけるようにします。 ・駐車場をもう少し近いところにしてほしい。広くしてほしい。⇒皆さんにはご迷惑をおかけして申し訳ありません。3ヶ所の駐車場は早く来た方から近くの場所に止められますので、少しでも早めに来て下さると良いと思います。駐車場を広くは出来ませんので、今の所は現状維持です。 ・ドレスレンタルのスペースがあると良いです。(着ぐるみなどのイベントがあると良い)⇒10月にハロウィンの着ぐるみと背景を準備し、お子さんに着せて写真を撮って頂けるようなコーナーを作ります。今後は各季節に楽しい内容が出来るように検討します。 ・クラブ時間を少なくして、自由に使えるようにしてほしい。⇒クラブを行っている部屋の隣の部屋はあいていますので、親子で自由に遊べます。赤ちゃんクラブ以外は遊戯室で行いますので、使っていない乳幼児室で遊んで頂けます。(赤ちゃんクラブの時は遊戯室が空いています。わからない時はお問い合わせください)

●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	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	S	S
		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	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			A	

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		
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)	指定管理者	所管課	評価委員会
		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	S	S
		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	S	A	A
		区分評価				A
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	A	A	A
		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>・今年度は、牛乳パックの廃品を使って乳幼児室や遊びの環境設定を見直した。乳幼児室のボールプールは今まで空気を入れるビニール製を使用していたが、すぐに破れて修理に追われた。今回は牛乳パックを使って柵を作り、布でカバーをして♡や☆マークのフェルトを貼ったら可愛いボールプールが出来た。また、ままごと遊びの細かい物は小さい牛乳パックで仕切りをして片づけやすいようにしている。さらに、おもちゃの置き場所を工夫し写真を付けて、幼児でも片付けが楽しく出来るように環境を一新した。利用者からは、「今までよりも、明るくなりわかりやすくなった。」「子どもが自分で元の所に置くようになったのでいっぱい褒めてあげれる。」との声が聞かれた。他にも、牛乳パックを使って椅子を作り廊下に置いたところ、小学生も腰かけて喜んで遊ぶ姿が見られた。また、小学生用に牛乳パックをつなげて大きな○や△の的を作り、傘袋ロケットや紙飛行機を飛ばし何度も繰り返し遊んでいた。牛乳パックは手直しも簡単に出来、安全で柔らかい遊具に仕上がって子ども達に好評だった。職員研修については、職員がスキルアップの為に講演会(虐待など)に積極的に参加し意識向上を図った。また、法人内部の委員として、接遇・防災やボランティアの学習会に取り組んだ。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>・トイレを直して欲しいという要望に対して、今年度は、11月頃から工事をして頂くことが決まった事を利用者に伝えた。工事中は外の仮設トイレになる為、寒い時期の不便な状況を心配しているが、1番は利用者の安全に気をつけたい。</p> <p>・前年度より、運動遊びクラブの定員を増やしてほしいという意見があり、今年度より定員を5名増やして25名で行っている。今後も運動遊びクラブを楽しみに遊びに来て下さる幼児さんの年齢や身体の発達状況などを考慮して活動内容を取り組んでいく。</p>
今後の取組み	<p>・加納児童センターから、各小学校(加納西・三里・厚見・加納・付属小学校)に対して毎月の通信を配布し、運営委員会や移動児童館を通して、児童健全育成活動を行っている。近年、小学校の児童数減少などもあり、来館する児童の人数も減ってきている。このことを踏まえ継続している行事(絵画教室・囲碁、将棋の日・折り紙教室・卓球の日・やってみよう会など)の充実、活動内容の再点検や見直しも含めて、質の向上を図り、魅力ある児童センターを目指す。又、地域の行事に積極的に参加するなど、今後もいろいろ取り組んで挑戦していきたい。</p>

●所管課の意見

毎月のおたより「はみんぐ」を乳幼児用と児童用に2種類作成し配布しているほか、中日タウン情報誌「中山道」に加納児童センターの事業内容を掲載依頼するなどの広報活動を行っている。

日本赤十字社が結成したボランティア組織である日赤奉仕団との活動を頻繁に行い、防災に対する指導のほか、子ども達といっしょに児童センター内の畑に野菜を植えたり、抹茶を飲んだりして交流をしている。

このほか牛乳パックを再利用して、ボールプールの枠やゲームの的、実際に座れる椅子の作成など、遊びながらリサイクルを教える工夫を行っており、今後の展開に期待ができる。

地元ボランティアや高齢者ボランティアについても積極的に活用し、野菜植え、音楽ひろば、子育て講座、裁縫、手品、読み聞かせ、ハーモニカ演奏など多くの活動を行ってもらい、地元と一緒に児童センターを盛り上げている。

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。

●指定管理者評価委員会の意見

移動児童館を積極的に開催(上半期26回)し、児童センターのPRに努めている。

また、地域ボランティアに様々な活動の場を提供するなど、地域との交流を積極的に行っており、評価したい。

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。

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。

適正に管理運営が行われており、良好と認められる。