

# 平成 24 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	福祉部子ども家庭課
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)	14,226,000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

		H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	16,507	12,802	16,389	11,273	12,108
	移動児童館利用者数	1,994	1,768	2,347	2,230	2,189
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	42	50	43	45	44
	開館日数(単位:日)	157	152	157	151	157

## ●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計画どおり実施。 ②所長、常勤職員(2名)、非常勤職員(1名)。 ③児童センターのお知らせ「はみんぐ」の発行・配布(乳幼児用、児童用)、児童センターホームページ掲載、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場合によっては所長も一緒に対応。利用者アンケート等での問合せは、乳幼児クラブなどで全体に伝え情報を共有した。 ⑤上半期に小学1年生の利用が多く、危険が伴うため、ドッジボール大会を下半期に延期した以外、計画どおり実施。
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毎朝、館内外の清掃を行った。乳幼児用玩具並びに扉や窓ガラス等の消毒を実施。週2回就労促進事業施設清掃班による清掃を実施。 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作りを実施。 ④おもちゃ病院に遊具の修理を依頼。
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、②とも指定管理者(法人)の協力・連携し実施(木の剪定、看板の修理等)。おもちゃ病院に遊具の修理を依頼。
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問題なく履行されている。 ②AED・さすまた・消火器等の設置、法人(指定管理者)・岐阜市との連携、マニュアル設置。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成24年7月に乳幼児クラブ参加の保護者に利用者アンケートを実施。 回答者数105人 回答者の年代 20歳代16人(15%)、30歳代82人(78%)、40歳代7人(7%) 回答者性別 女性100%
利用者アンケートの実施結果	○職員について ・挨拶 満足104人(99%)、ほぼ満足1人(1%)、普通0人(0%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・言葉使い 満足104人(99%)、ほぼ満足1人(1%)、普通0人(0%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・対応 満足100人(95%)、ほぼ満足4人(4%)、普通1人(1%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ○施設について ・使いやすさ 満足75人(71%)、ほぼ満足26人(25%)、普通3人(3%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%) ・整理整頓 満足86人(82%)、ほぼ満足15人(14%)、普通4人(4%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・室内の清掃 満足82人(78%)、ほぼ満足18人(17%)、普通5人(5%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・換気 満足77人(73%)、ほぼ満足23人(22%)、普通5人(5%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ○乳幼児クラブに参加して 満足92人(88%)、ほぼ満足13人(12%)、普通0人(0%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・要望 ⇒ 回答 飲食スペース及び時間の設置 ⇒食中毒の恐れがあるため館内飲食不可を伝え理解を求める。 子ども用トイレの整備・改善 ⇒岐阜市の計画にトイレ洋式化・ベビーキープの設置要望がある事伝える。 駐車場の増設 ⇒職員の誘導により少しでも多く駐車できるよう努めていく。 ・その他意見 子どもとのいろいろなふれあい遊びなど教えてもらえて満足している。毎回のように手作りおもちゃがあり帰宅後も楽しめる。いろいろな子どもや親同士が関わりが持てる。職員が直ぐに顔と名前を覚えてくれて嬉しかった。

●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	SS	SS
		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	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		
				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)	A	A	A
		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 ・地元の法人その他の団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	A	A	A
		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				

### ●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	母親クラブの役員の方々、地域の方々のご協力のおかげで、いろいろな行事にも取り組めた。また、職員は今自分が利用者の方々にはなにかなど常に考え、サービスの提供をした。駐車場の問題など、保護者から要求が出ることの多いことでも、感謝の言葉をいただいた。利用する児童の保護者からも 行事など子どもが楽しみにしているなど 言葉をいただいた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	利用者の満足度や要望などには、限られた条件の中で工夫していった。利用者だけでなく 地域の方々みなさんとのコミュニケーションを深めていくことで、児童センターのことを理解していただけたことも多いので 児童センターを取り巻くいろいろな人との、日頃からのコミュニケーションを大切にしていた。全部におこたえするのはなかなか難しいが、地域のために 地域に愛される 地域に根ざした 児童センターを 一環として目指していきたいと考え、努めている。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちの遊びがさらに発展するような行事(運動面では、ドッジボール大会 卓球のトーナメント大会など)を行う。</li> <li>・子どもボランティアの育成</li> <li>・子育て支援活動などに関する講習の開催</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>児童センターのおたよりの配布やホームページ掲載等による広報活動を実施。</p> <p>移動児童館事業については、実施回数が多く(42回)、大変積極的に取り組んでいる。</p> <p>児童センター全体で省エネルギーに取り組み、利用者増にもかかわらず需用費(光熱水費)が大幅に削減されるなど、経費の縮減に努めた。</p> <p>子どものボランティア養成を図り、地域ボランティアの活用や、母親クラブ、法人(指定管理者)と連携し、行事を行った。四季を取り入れた行事・活動や感性・情操を育てる音楽活動を取り入れた。</p> <p>来館利用者数(児童館担当地区の人口増減率で補正後)の実績が136.5%(対前指定期間比)のためSS評価とする。</p> <p>事業計画に基づく事業は計画どおり実施した。職員配置は他館に比べゆとりがあり、経営状況についても問題なく運営が行われている。</p> <p>地元の関係機関との交流や地域の行事に積極的に参加、支援、連携し、地域に貢献した。</p>
---

### ●指定管理者評価委員会の意見

事業計画書どおり適正に管理運営されており、良好と認められる。
--------------------------------