

平成 24 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	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 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	14,736	16,507	12,302	16,389	11,273
	移動児童館利用者数	1,705	1,994	1,768	2,347	2,230
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	47	42	50	43	45
	開館日数(単位:日)	151	157	152	157	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	①⑤計画どおり実施。 ②所長、リーダー 非常勤職員、(2名)3名が児童厚生員 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)、児童館ホームページ、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。
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家庭で不要になった図書や遊具をもらう。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(法人営繕課)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12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122人 回答者の年代 20歳代21人(17%)、30歳代95人(78%)、40歳代6人(5%) 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120人(98%)、ほぼ満足2人(2%)、普通0人(0%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・言葉使い 満足121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119人(97%)、ほぼ満足2人(2%)、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92人(75%)、ほぼ満足26人(21%)、普通3人(3%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%) ・整理整頓 満足102人(84%)、ほぼ満足19人(15%)、普通1人(1%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・室内の清掃 満足98人(80%)、ほぼ満足22人(18%)、普通2人(2%)、やや不満0人(0%)、不満0人(0%) ・換気 満足91人(75%)、ほぼ満足29人(24%)、普通2人(1%)、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108人(89%)、ほぼ満足14人(11%)、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 廊下が寒い ⇒施設上廊下まで暖房がきていない。ファンヒーターを設置して対応する。 小学生が乳幼児室に入ってきて危ない ⇒入室禁止の掲示が常時してあるが今後も指導していく。 体操など身体を動かすクラブを取り入れてほしい ⇒運動遊びクラブを計画している。

●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	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	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)	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	<p>今期も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、いろいろな行事に取り組めた。快くご協力して下さることに感謝している。</p> <p>職員は利用者の方々が必要としていることはなにかキャッチし、サービスの提供をするよう心掛けた。乳幼児クラブを中心に保護者の方の口伝えに新たな利用者が増えた。</p> <p>また、利用する児童の保護者からも 子どもが児童センターの遊びが楽しいと毎日のように通っているなど 言葉をいただいた。</p> <p>母親クラブの研修会では、各クラブで実践できる内容を取り入れた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>利用者の方にこちらから話しかけ 交流していく中で、いろいろな話をしていただけることがさらに増えていった。子育ての悩みに寄り添い、具体的な提案をしたり その後の様子を伺い、ともに喜びあえる事柄を大切にしていた。</p> <p>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方々との、日頃からのコミュニケーションを大切にしていた。 地域の方のご協力を得ながら、さらに地域のために 地域に愛される 地域に根ざした 児童センターとなるよう、職員一同努めている。</p>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・児童の行事に科学遊びなどを取り入れていく。 ・乳幼児クラブに 運動遊びのクラブを新設する。

●所管課の意見

<p>児童センターのおたより発行やホームページ掲載等により、広報活動に努めた。</p> <p>母親クラブとの連携をはかりさまざまなイベントを開催した。</p> <p>移動児童館事業については、実施回数が多く、大変積極的に取り組んでいる。</p> <p>児童健全育成事業として、食育に関する事業をはじめ、卓球、縄跳びやハンドベースなどの運動遊びと将棋や囲碁チェス各種大会や講座を企画し、遊びを通して児童の健全育成に努めた。</p> <p>法人の持つ人的資源を活用した講座の実施や、系列の保育園と連携して定期的に交流する等、法人の特徴を生かした事業も行った。</p> <p>職員配置は他館に比べゆとりがあり、経営状況については、問題なく運営が行われた。</p> <p>児童センター周辺の清掃実施による地域の方への声掛け運動等、地元の関係機関との交流や地域の行事に積極的に参加、支援し地域に貢献した。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>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。</p> <p>事業の実施においても利用者のニーズを取り入れた方策が取られていると見受けられる。</p> <p>各施設でノウハウを共有するなどして今後もより充実した活動をしていただきたい。</p>
