

# 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	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

		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	15,910	19,139	14,736	16,507	12,302
	移動児童館利用者数	1,752	2,071	1,705	1,994	1,768
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	34	35	47	42	50
	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(正規職員)、児童厚生員2名(非常勤職員)、保育士2名(非常勤職員) ③児童館のお知らせを毎月発行・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
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他、玩具・扉・窓については、定期的な消毒を実施。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。法人内においても御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)を実施。 回答者の年代:10代0%、20代19%、30代66%、40代15%(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97%、ほぼ満足2%、普通1%、やや不満0%、不満0% ・言葉づかい 満足96%、ほぼ満足4%、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47%、ほぼ満足45%、普通7%、やや不満1%、不満0% ・整理整頓 満足78%、ほぼ満足25%、普通6%、やや不満1%、不満0% ・室内の清掃 満足66%、ほぼ満足28%、普通4%、やや不満2%、不満0% ・換気 満足52%、ほぼ満足36%、普通11%、やや不満1%、不満0% ○乳幼児クラブに参加して 満足77%、ほぼ満足19%、普通4%、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 ⇒ 回答 館内をもう少し暖かくしてほしい⇒エアコンの効きが良くない時はファンヒーターも利用して部屋を暖めるようにした。廊下は玄関からの冷たい空気が入るので暖かい部屋で遊んでもらうよう声をかける。 音楽クラブ・運動遊びクラブを増やしてほしい⇒要望が多かったので、来年度は多くの方に体験していただけるようにどちらか1つを選んで参加してもらうように募集する。 建物の老朽化が心配⇒来年度トイレの改修が行われること、メンテナンスを行っていることを伝えた。 ベビーカーの置き場所を屋内にしてほしい⇒強風や雨の日には配慮しているが、置き場所に限りがあることを理解していただくようお願いした。

●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	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	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	S	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	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	S	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)	S	A	A
区分評価			A			
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	S	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	S	S	S
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・季節行事にあわせての活動や手作りおもちゃ等の提供をした事で参加人数が多くなり、乳幼室だけでは対応できず、遊戯室の2室に分かれて活動をする。</li> <li>・ベビーマッサージが大変0歳の保護者に好評で毎回親子とも楽しんで頂けた。</li> <li>・音楽療法士の方と読み聞かせの方の協力で0歳に毎回絵本を読んで頂いた事で、親子が癒しになり、お子さんにとっても良い影響をあてる事が出来た。</li> <li>・今年度から始めた多世代交流は時代差を感じさせなく皆さんが主役で楽しんで頂くことが出来た。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・室内の環境は利用者の気持ちになっていつも清潔にし、不快感を与えないよう努力を重ねてきました。施設面での老朽化は少し気になるところがあります。</li> <li>・職員の質向上に向けての勉強会は、法人で計画されたキャリア段位制研修に毎月出席し学習を重ね、その成果を12月に発表することが出来充実した1年になりました。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域での交流を深め、地域の子は地域で見守り、地域に密着した活動内容を今後も多く取り入れていく。</li> <li>又、職員も地域の行事には積極的に参加していく。</li> <li>・子どもボランティアの育成を広めていく。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>児童館のお便り、ホームページ、月3回の移動児童館における広報活動を積極的にを行い、遊びの提供に努めた。</p> <p>高齢者から子育て中の母親までが集まる「多世代交流の日」を実践し、小物作りやおひなさま作り等を行った。</p> <p>管理運営を行う社会福祉法人本部で「ボランティア感謝の集い」を開催し、ボランティア団体同士の親睦と交流を深めてもらう他、社会福祉法人の活動について理解してもらうように努めた。</p> <p>職員の資質向上のため、社会福祉法人本部で毎月1回接遇や危機管理等について職員研修会を実施し、研修を受けた者が児童センターにおいて伝達講習を行う他、1年間の研修について成果発表を行うことで、職員の資質の向上に努めた。</p> <p>自治会を通して地域の行事である運動会、文化祭、夏祭り、成人式、卒業式等に参加しており、地域の社会活動に貢献している。</p> <p>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

今日の児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。  
小学校や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。