

平成 26 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)	14,632,457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

		H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	18,842	15,910	19,139	14,736	16,507
	移動児童館利用者数	1,728	1,752	2,071	1,705	1,994
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	29	34	35	47	42
	開館日数(単位:日)	156	151	156	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、⑤計画どおりに実施。 ②所長(正規職員、児童厚生員)、正規職員2名(保育士)、非常勤職員2人(児童厚生員1人、保育士1人) ③児童館の「おしらせ」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26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 114人 回答者の年代 10代0%、20代17%、30代72%、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90%、ほぼ満足5%、普通5%、やや不満0%、不満0% ・言葉遣い 満足87%、ほぼ満足5%、普通3%、やや不満0%、不満0% ・対応 満足86%、ほぼ満足10%、普通4%、やや不満0%、不満0% ○施設について ・使いやすさ 満足44%、ほぼ満足44%、普通12%、やや不満0%、不満0% ・整理整頓 満足58%、ほぼ満足31%、普通11%、やや不満0%、不満0% ・室内の清掃 満足58%、ほぼ満足31%、普通11%、やや不満0%、不満0% ・換気 満足55%、ほぼ満足26%、普通15%、やや不満4%、不満0% ○幼児クラブに参加して 満足57%、ほぼ満足35%、普通8%、やや不満0%、不満0% ○親子で楽しめた活動 新聞紙遊び、小麦粉粘土、親子ふれあい体操、手遊び、パネルシアター、リトミック、歌、パルパルバルーン、魚釣り
利用者からの要望・苦情と対応・改善	要望⇒対応 ・授乳室がほしい⇒以前から乳幼児室の部屋の奥にカーテンで仕切った授乳コーナーがあることをお伝えし、ご利用されるときは職員にお声をかけていただき安心して授乳できるようにお話をしておご理解いただいた。 ・夏休みも幼児クラブをしてほしい。⇒夏休み中は幼児クラブがないが、乳幼児が小学生と触れ合う良い期間だと思いいろいろな行事を行った。夏休みを利用していただいたお母さんは楽しかったですと喜んでいただいた。 紙芝居を増やしてほしい。⇒今年度中に新しい紙芝居を購入するよう検討する。 ・食事スペースがほしい。⇒現在は部屋数や衛生面の関係上食事ができないが、今後は利用者の皆さんの立場に立って児童センターで出来る良い方法を検討する。

●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	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	S	S
		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	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	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	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					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					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>乳幼児クラブは、1歳クラブの申込みが50名あり、今年度は場所を乳幼児室から広い遊戯室に替えて行った。遊戯室はドームになった建物の構造上、声が聞き取りにくいという難点があり、マイクを使ったりいろいろ工夫した。毎月、数人の申込みがあり毎回40名に近い利用者が参加している。最近では加納西の方より三里の方が多くなり駐車場に限りがあるため、職員が誘導してなるべく、たくさんの台数が止められるように配慮した。自由参加型の赤ちゃんタイムはベビーマッサージを行い、保護者が家に帰ってもマッサージが出来るように黒板にポイントを書いたり、持ちかえりメモを作ったので好評を得た。</p> <p>乳幼児クラブの保護者から、夏休みはクラブはないですかとのご質問があったので、乳幼児の保護者対象の行事を多く取り入れて遊びに来やすいように配慮した。</p> <p>(乳幼児用救命講習、水遊び、小学生が幼児に読み聞かせ、開放日、幼児夏祭りなど)</p> <p>今回の取組みを振り返ると、前期の後半から保護者との信頼関係が出来たように思った。今後も職員同士報告・連絡・相談をしながら、子どもとその保護者が自由に交流できる場所を提供するように配慮し、子育て支援を実施して、広く地域の人々との関わりを保護者がもてるように支援していこうと思った。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消防署の救命講習(4つの幼児の人形を使ってグループに分かれて、誤飲の対策や水の事故防止など)やお巡さんの話(チャイルドシートの大切さや、護身術)が大変好評で、また行ってほしいという要望があった。(後期も実施予定) ・映画やテレビで人気のアニメーションなどのぬり絵を増やしたので子どもたちが喜んだ。 ・学校の先生と密になったので、先生が児童センターによく見廻りに来てくれた。 ・県児連の研修や和光会の研修の内容を職員同士が共有化し、意思統一を行った。 ・毎月、加納西校区の運営委員会に参加し、小中学校の先生、小中のPTA、民生委員、保育園など地域の皆さんと情報を交換し、子育て支援について共有した。 ・加納児童センターが毎月発行しているお便り「はみんぐ」をホームページでリンクしてもらい、広報に努めた。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児の保護者の教室だけでなく、妊婦さんの教室も今後検討していきたい。 ・各施設の職員の質向上に向けて、12月の成果発表に学習をして準備している。 ・健全育成活動では、小学1年生～6年生の異年齢児の遊びの中で、AKBの音楽・踊りを取り入れて自主性や、リーダー育成・友達を思いやる気持ちを育てるように支援していきたい。 ・高齢者の方にボランティアとして講師に来ていただき、お母さん方や子ども達と多世代交流を増やしていきたい。 ・乳幼児の保護者の相談を聞くと身体の悩みが多いので、骨盤体操・肩こり体操などを取り入れ、子どもを連れて一緒に出来る企画を実施する。(保護者の中で自宅でお店をしている方がみえるので、講師としてお願いしました)

●所管課の意見

毎月の「おたより」の発行・配布のほか、ホームページで毎月の活動を紹介したことで、広範囲からの新規利用者が増加している。月3回の移動児童館のほか、職員が積極的に子育てサークル活動へ出向き、遊びの提供を行い、好評を得ている。

高齢者から子育て中の母親の幅広い年齢の方々が集まる多世代交流の日を実践したほか、夏休み中の乳幼児クラブで水遊びの開催や消防署による乳幼児の救急法についての講習会など、要望を取り入れた行事を開催した結果、利用者から好評を得ており、利用者の増加につながっている。

自己研修での資格を生かし、ベビーマッサージや制作活動などを職員が利用者に提供できている。毎月1回職員研修会を実施し、成果発表を行うことにより、内容の充実を図っている。また、研修内容の伝達を行うことで、職員の資質向上に努めている。

認知症研修会に参加したり、主任児童委員による読み聞かせや、公民館主事によるコンサートを開催するなど、地域の行事も積極的に参加し、交流や連携を深めている。

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

利用者アンケートの結果を分析し、さらなる満足度の向上に努めていただきたい。

児童センターのある地区以外の学校とも連携を深めていただきたい。

事業計画書どおりに適正に管理運営されており、良好と認められる。