

## 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         | 長良児童センター                                                                                              | 所管課 | 福祉部子ども家庭課 |
| 所在地         | 岐阜市長良389番地2                                                                                           |     |           |
| 指定管理者名      | 社会福祉法人 日本児童育成園                                                                                        |     |           |
| 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) | 14,932,800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2階建 ◇敷地面積:716.74㎡ ◇延床面積:515.50㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、集会室兼図書学習室、おもちゃ図書館、事務室兼静養室、駐車場              |     |           |

### ●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<br>(単位:人) | 来館者数            | 15,612  | 14,376  | 14,940  | 13,580  | 15,257  |
|                | 移動児童館利用者数       | 1,569   | 1,071   | 1,432   | 1,009   | 1,539   |
| 各室稼働<br>状況     | 移動児童館実施回数(単位:回) | 30      | 24      | 32      | 30      | 37      |
|                | 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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応<br>⑤仕様書、事業計画書に基づく事業の実施                                    | ①、⑤計画どおり実施。<br>②所長(正規職員)、正規職員3人(児童厚生員2人、体育指導員1人)、非常勤職員2人。<br>③毎月「おたより」を発行、小学校、幼稚園、公民館、地域の公園、健康センターなどに配布し、児童館ホームページにも掲載。職員ブログでクラブや行事の様子を写真つきで掲載。<br>④苦情・クレームについては、マニュアルに従って対応。アンケートの要望に対する回答を館内に掲示。 |
| 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)<br>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<br>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<br>④施設・設備・備品等の維持管理 | ①、②、④適切に実施。<br>③裏紙使用による事務用品の節約、ペットボトルや牛乳パックを利用した遊びの中でエコを再考している。                                                                                                                                    |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>①迅速な修繕の実施<br>②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備                                                    | ①、②センター内の清掃や修理に関しても職員で対応している。                                                                                                                                                                      |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>③関係法令の遵守                                                                        | ①、③適切に実施。毎月の安全点検を継続。情報共有を密にすることで、危機管理意識を高めている。<br>②共有を密にすることで、危機管理意識を高めている。利用者と一緒に避難方法を確認。職員間でも各部屋の避難場所を確認し合っている。独自に不審者や事故の対応マニュアル等を作成している。                                                        |

●利用者評価

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者アンケートの実施状況     | 平成26年7月8日～8月10日に利用者アンケート(無記名)を実施。<br>回答者数102人                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 利用者アンケートの実施結果     | ○児童センターのホームページ・ブログについて<br>見たことがある65人、見たことがない10人、知ってはいるが見たことはない27人<br>○ROBOちゃんクラブ(2、3歳児対象)、ポロちゃんクラブ(1歳)について(回答87人)<br>満足38人、ほぼ満足40人、やや不満0人、不満0人、参加したことない9人<br>○びよちゃんタイム(0歳)について(回答65人)<br>満足8人、ほぼ満足19人、やや不満0人、不満0人参加したことない38人<br>○ロボッツタイム(1歳)出前児童館について(回答61人)<br>満足5人、ほぼ満足22人、やや不満0人、不満0人、参加したことない34人<br>○スキップタイム(0歳)について(回答54人)<br>満足4人、ほぼ満足15人、やや不満1人、不満0人、参加したことない34人<br>○リフレッシュ講座(保護者対象)について<br>満足5人、ほぼ満足8人、やや不満0人、不満0人、参加したことない43人<br>○なごみタイム(保護者対象)について<br>満足7人、ほぼ満足10人、やや不満0人、不満0人、参加したことない31人 |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | 要望⇒対応<br>・もっと回数を増やしてほしい、人数や日にちを増やしてほしい。<br>・洋式トイレを増やしてほしい<br>・駐車場が増えるとよい。<br>⇒アンケートについての意見対応は、改善できることは即対応し、幼児ラブで報告や掲示をして知らせた。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

●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<br>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<br>・運営委員会の開催                                         | S     | S   | S     |
|            |                                        | 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)<br>・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                                    |                                                                   |       | 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                                            | S     | 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<br>・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)<br>・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) | A     | A   | A     |
| 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   |       |
| 安定性<br>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)の人的育成の方策                  | ・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<br>・リスク防止策の実践                           | 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 |
| 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<br>・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      | 夏休みの児童対象行事についても、例年工作に多数申込みをいただくことから、昨年度に比べ工作の行事回数を増やすなどした。その結果、普段児童センターを利用している子とは違った子ども達に多く行事に参加してもらうことができた。<br>《おでかけ児童館》では、夏の間は熱中症の心配もあり開催しなかったが、春・秋には多くの方が参加してくださいました。少しずつではあるが、《お出かけ児童館》の知名度も増加傾向にあり、旗を見つけて集まってきてもらえるようになってきたので、今後も積極的に活動を行ってきたい。<br>毎週火曜日午後に行っている《なごみたいム》では、曜日の都合が悪いとの声もあったことから、火曜日が休館の時には水曜日に行くようにし、様々な方に利用していただけるようにした。また、行事中に飲み物の提供を始めたことにより、よりゆつくりとリフレッシュしていただけるようになった。参加者も、昨年上半期と比べ約5倍に増えた。今まで参加者の少なかった《ママのリフレッシュ講座》では、利用者のニーズに合わせた活動を心がけ、徐々に参加申し込みも増えてきた。活動によっては2回行うなどして、なるべく多くの方に参加していただけるようにした。 |
| 前回までの意見を踏まえた取組み状況 | 昨年度までと同様、地域に出向いていく《おでかけ児童館》や《ロボットタイム》、小学校や留守家庭児童会への移動児童館は継続して行った。更に、今年度は地域の子ども会での夏祭りや地域のお祭りにスタッフとして参加し、地域の子育て支援団体との交流を深めた。<br>また、9月には10月に行う児童センターのおまつりのスタッフ会も行った。おまつりには地域の中学校や高校の協力もあり、大学生ボランティア・クラブの小学生と共にスタッフとして事前のスタッフ会から参加をしてきている。年齢の近い中高生スタッフと一緒に活動することで、小学生もよりボランティア活動を身近に感じ、異年齢交流を行うことが出来た。                                                                                                                                                                                                                          |
| 今後の取組み            | 保護者のためのリフレッシュ講座時の託児がなかなか確保できないという現状があるので、地域の方など託児に協力して下さる方を探し、保護者のニーズに応えていきたい。また、参加希望者が増え、全員に対応できない現状がある。開催回数を増やしたいが、他の行事との兼ね合いで空いている曜日がなく、開催が難しい。<br>昨年度も行った地域の子育て支援関係者との「ネットワーク会議」は、今年度も行う予定である。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

●所管課の意見

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>毎月の「おたより」の発行・配布のほか、地域の情報紙「ふれあいたいむす」に おすすめ行事を掲載している。また、ホームページの職員ブログでクラブや行事の様子を写真付きで掲載するなど、積極的な広報活動に努めている。</p> <p>児童センターのない地区の公園へ行く「お出かけ児童館」を行い、直接PRを行ったことにより、「お出かけ児童館」を目的に子どもが公園に來たり、児童センターの利用者増加につながっている。</p> <p>野菜を育てることで食育や自然体験を行ったり、世代間の交流として地域のデイサービスセンターを訪問したりするなど、業務の工夫がみられる。</p> <p>利用者アンケートの要望に応え、保護者対象の「なごみたいム」(保護者のリフレッシュの時間)の開催日について改善を行った結果、参加者が前年度の約5倍に増加しており、来館者数の増加につながっている。</p> <p>地域の小学校へ「よいこと見つけ」として、児童センターでの子どもの様子を伝えており、学校で発表されることで、子どもたちの意識向上に役立つなど、地域との連携を図っている。また、様子が気になる子ども、配慮の必要な子どもについて、各学校の担当者と話し合うことで、情報の共有と相互理解に努めている。</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

|                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|