平成 26 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	岩野田児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市粟野東1丁目95番地		
指定管理者名	社会福祉法人　中部学院福祉会		
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	☑ 公募　　☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料　　☐ 利用料金　　☑ 料金徴収なし		
指定管理委託料（年額）	15,146,742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：1，095．03㎡　◇延床面積：532．42㎡　◇施設内容：遊戯室、幼児室、集会室兼図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室兼静養室、駐車場		

●利用状況

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数（単位：人）	来館者数	9,346	10,095	8,175	10,776	7,599
	移動児童館利用者数	1,007	1,857	939	2,010	822
各室稼働状況	移動児童館実施回数（単位：回）	24	22	24	23	23
	開館日数（単位：日）	153	156	151	156	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	①、⑤計画どおり実施。 ②所長（嘱託職員・非常勤）、正規職員・常勤（児童厚生員2人）、嘱託職員・非常勤1人。 ③児童センターのおたより「わくわく」の発行・配布、イベントポスター掲示及びチラシの配布、報道機関への情報提供、児童館のホームページの活用。 ④苦情事例はないが、匿名の電話やメール等には臨機に対応。利用者への話しかけにより苦情やニーズを的確につかむよう心掛けている。
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指定管理者（本部）連携のもとに適切に実施。備品購入・委託事業等は法人の経営する施設と一括購入及び入札をすることで経費の削減を図っている。 ②快適な環境を整備するため、職員が細やかな気配りを行った。 ③省エネ等に対する職員の意識の徹底に努めた。 ④閉館後に施設、備品等の点検を行った。
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大規模な修繕については、指定管理者（本部）及び市に要望を提出。 ②修繕を要する事態が生じた場合は迅速に対応する。
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中部学院福祉会岩野田児童センター管理規定に基づき、職員会議等で日頃から認識を意識している。 ②非常時対応マニュアルを整備し、毎月1回の職員間での話し合いや年2回の利用者を交えた避難訓練等に確認し合っている。 ③コンプライアンスの意識の徹底に努めた。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成27年2月下旬にアンケートを実施。 調査対象：①幼児クラブ参加の保護者及び来館者保護者（0歳児～3歳児の母親） ②小中高生(来館児童) 回答者数 ①幼児保護者70人（0歳8人、1歳22人、2歳19人、3歳以上21人） ②小中高生100人 （1年生17人、2年生25人、3年生10人、4年生14人、5年生16人、6年生12人、中高生6人）
利用者アンケートの実施結果	①幼児保護者 〇児童センターの存在を何で知ったか 友達から聞いた（32人）、近所だから（20人）、インターネットで（6人）、自分の子どもの頃から利用（4人）、兄姉が利用（3人）、保健センターで（3人） 〇児童センターを利用する目的は 主に子どもを遊ばせに（64人）、子育て仲間をつくりたい（21人）、子育ての情報交換がしたい（19人） 〇ホームページを見たか　見た（42人）、見てない（28人） 〇「見た」方に質問。HPの主にどの場面を見る 児童センター日記（19人）、行事のお知らせ（16人）、トップページ及び全般（7人） 〇幼児クラブで採り上げてほしい行事は 回答　ボール遊び（38人）、リトミック（37人）、体操（24人）、新聞紙遊び、粘土遊び（18人）、遠足・手遊び（17人）、幼稚園・保育園訪問（16人） 〇職員の対応について、態度やサービスは行き届いているか いつも笑顔で優しく親切。アットホームでよい。子どもに温かく接してくれてありがたい。満足してます。 ②小中学生 〇遊びに来る目的は　友達と遊ぶ（76人）、暇だから（12人）、先生と遊ぶ（3人）、読書（2人） 〇児童館の遊び・行事は楽しいか　楽しい（72人）、そうでもない（7人） 〇どんな遊びが楽しいか・好きか ドッジボール、卓球、大型ブロック、球技（バスケット・バレーボール・バドミントン等）、もちつき・流しそうめんなどの「まつり」、キッカーボード、映画会、ドミノ、けん玉、一輪車（多い順） 〇やってみたい遊びは　ドッジボール、サッカー、卓球、大縄、ブランコ、的当て、たからさがし、人生ゲーム（多い順） 〇欲しいおもちゃや本があるか サッカーボール、各種ボール、トランポリン、ブーメラン、ロッククライミング、カラオケ、プラレール、新しい本（多い順） 〇今悩んでいることはあるか　回答　ある（8人）、ない（76人） 〇ある人・無い人でももし悩んだら誰に相談をするの 家族（12人）、友達（7人）、児童館の先生（5人）、学校の先生（2人）、誰にも相談しない（18人） 〇児童館の職員やボランティアスタッフはどうですか 〈職員〉優しい（教えてくれる、注意してくれる）、話しやすい、楽しい、こわい（多い順）〈ボランティア〉優しい、話しやすい、楽しい、つまらない（多い順）
利用者からの要望・苦情と対処・改善	アンケート結果の集計表及び回答をセンター内に掲示し、利用者に周知。行事等の簡易な要望に対しては、順次スピーディーに活動に反映。意見、要望、問題点等の指摘に対しては、その実行が「可能、いつごろ可能」「不可能、その理由」を明確にし、下記の回答を幼児クラブ等で口頭で説明すると同時に、センター内に掲示する。 要望⇒回答 ・駐車場をもっと広く⇒できない。公式には6台、詰めれば10台以上駐車可能。他の同類施設と比べても少なくない。隣接して大手スーパーがある。買い物と共に利用すれば。 ・お弁当や食事の部屋がほしい。⇒昨年度から、他の児童館に先駆け、土日・小学生の長期休暇日にランチルーム・ランチタイムを設けている。その日に利用を。恒常的な許可は、リスクが大きい。 ・洋式トイレを増やしてほしい。便座を温かくして。⇒今年度1・2階のトイレに男女とも洋式トイレを設置の予定。11月入札・工事期間1～2月。便座の件は予算上無理。 ・遊戯室が寒いので温かく。⇒25年度遊戯室にエアコンを設置した。キャパの最高の機器であるが、部屋の構造上、即暖性に欠けるため早めにオンしているつもり。さらに絨毯の配慮も。 ・2人の幼児がいる。1人をトイレに連れて行けない。⇒職員に気軽に声を掛けてほしい。他の1人は面倒をみる。

●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	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） ・広範で適切な広報活動の実施（ホームページなど）	SS	SS	SS
		区分評価				SS
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	SS	SS	SS
		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（窓口応対、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				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）	S	S	S
		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）	S	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 ・地元の法人その他団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	S	S	S
		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	今期は、少子化・待機児童問題に対する国の“子育て新支援”策として、保育環境の整備が拡充・強化された一方、児童館行政に対する対策は、置き去りにされたような感が否めない。 そんな中にあっても、一昨年初めて明文化された「児童館ガイドライン」を指針に、事業を展開してきた。その主な目玉事業は次の3点。 ①　下半期も、その一方策として、多様なメディアを活用したエリア内に留まらない全市的な広範な広報活動を行った。下半期は、中日新聞ふれあいタイムス(27・1・17付け「わくわく冬フェスタ」掲載)、中日新聞(27・1・31付け「交通事故の母子を悼み交通安全訴え」掲載)、中日新聞ふれあいタイムス(27・2・21付け「豆まき会」掲載)、朝日新聞(27・2・3付け「交通事故の判決、交通安全訴え」掲載)、NHKテレビ(27・3・26「赤ちゃん抱っこの会」お知らせの放送)、中日新聞(27・3・31付け「赤ちゃん抱っこの会」掲載)、ケーブルテレビチャンネル長良川(27・3・31「赤ちゃん抱っこの会」放送)以上が下半期にマスコミに取り上げられた。こうしたマスコミを通した全市的な広報の影響か、利用者もエリア内の居住者に留まらない。 ②　二方策目が、当児童センターのホームページの刷新である。わかりやすく垢抜けたデザインに一新した。ブログも設けた。 ③　新趣向のイベントとして、ボランティアの中部学院大学生による生エレキギター生ライブ「GENKIライブ」を初めて開催。小学生・高校生に大変な好評を得た。 以上3点が新規の目玉事業であるが、下記に、下半期取り組んだアピールポイントである当児童センター独自のオリジナル事業を、改めて抜き出してみたい。 ア　児童健全育成事業(主に小中学生対象の事業) ① 小学生自主ボランティア隊「V・わくわく隊」の活動全般　②畜産センター公園でのデイキャンプで樹木について学ぶ　③学休日に「ランチルーム」開設　④小学6年生対象の「赤ちゃん抱っこの会」開催　⑤畜産センター公園と共催で青空児童館「オータムフェスタ」開催　⑤大学生ボランティアの活躍(岐阜大生のよる人形劇の開催、中部学院大生の各種事業の関わり等) イ　子育て支援事業(主に3歳未満児母子対象の事業) ① 中部学院大学短期大学部公開子育て講座「母学キャンパス」3回シリーズ開催　②幼児クラブで定期的に幼稚園へ出向き、園児と交流　③祖父母対象の「孫育て応援セミナー」開催　④臨床心理士による「子育てなんでも相談」開設(長良児童センター、黒野児童館も) ウ　地域組織活動支援事業(地域関係団体と協働で、子育て環境を良くする拠点となる事業) ①「わくわく冬フェスタ」開催、もちつき指導は地域の老人クラブ、ゲーム等は小中学生ボランティア、全体の運営及び遊びのブースは中部学院大生とのコラボで、地域住民との協働の運営　②本物の演奏を鑑賞する「ファミリー秋のコンサート」開催　③地域のお母さんたちの活発なボランティア活動(母親クラブ「たからばこ」、コッコのお話、ポケットのお話)　④移動児童館事業として定期的な常磐公民館での幼児クラブ　⑤畜産センター公園との共催の青空児童館の開催　⑥大学生のボランティアによるエレキギターのソロ演奏会「GENKIライブ」開催 以上、下半期も当児童センターの特色を前面に打ち出した事業を展開してきた。その総合評価はSとしたい。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	実は昨年度(25年度)、利用者が微増に転じた。ところが、今年度は、昨年度比若干の利用者減となった。その理由を推察すると、小中生の減少の要因は①今年度から月1回土曜授業がある。ゆとり教育からの脱却。 ②学習塾、習い事等の増加(少子化で子どもにかける経費の増加)。幼児利用者の伸び悩みは③出生数の減少。④幼稚園の3歳未満児の受け入れ。⑤有料民間託児施設の増加。等が考えられる。 特に小中生については、アンケート調査、あるいは「子ども運営委員会」等で児童のニーズをキメ細かく吸い上げ、事業を提供しているつもりだが、“笛吹けど踊らず”ではないが、上記の社会的現象の影響か、利用児童数の減少が続く。乳幼児の利用については、赤ちゃんステーションとしての機能を更に充実させ、保健センター等関係機関との連携を一層密にすることにより微増の傾向にある。 こうした背景を特に意識しながら、子ども目線・母親目線に立った魅力的な事業を展開してきた。

今後の取組み	平成27年4月からスタートした国の「子ども・子育て支援新制度」の中で、児童館に求めらている項目をあえて抜き出してみると、次の2点だと考えられる。①「幼児期の学校教育や保育、地域の様々な子育て支援の量の拡充や質の向上を進めます」。②「子どもが減ってきている地域の子育てもしっかり支援します」。つまり、新支援制度における児童館に求められているものは、「地域」をキーワードにして、保育所・幼稚園・認定こども園及び放課後児童クラブで受け入れられている児童、以外の児童のための子育て支援であり、その支援の量の拡充や質の向上が求められているということになる。 そこで、従来の事業に対しては更に見直しを図りながら、今後の「新支援制度」に直接的に関わる具体的な取り組みとして ① 全国的にもあまり例が無い「ランドセル児童館」（学校から児童館へ直接来館を受け入れ）の試行 ② 「ランチルーム」の拡充 上記の2項目は、「新支援制度」の中の、「放課後児童クラブ」に関わり昼間保護者が家庭にいない小学生の対策である。 いずれにしても、新支援制度の位置づけがどうあれ、児童館の存在意義は「児童館は児童福祉施設の中で、唯一、全ての子どもを対象にし、子どもや親が自由に利用できる施設である。そこでは、子育て家庭や子育てサークルの支援、親や子への遊びの提供、移動子育て支援事業、小中学生の居場所づくりなど多様な取り組みを展開している。最近では、児童虐待防止を推進するためには、子育て支援の地域ネットワークが必要になる。その中核となる児童館の役割はますます重要になる。」等々ーー我々児童館業務に携わる者は、こうした存在意義を意識しモチベーションを高めながら、今後、業務を遂行したいと考えている。

●所管課の意見

毎月「おたより」を発行し、担当地区の小学生全員のほか、公民館、保育所、幼稚園、病院、コンビニなどにも配布している。また、イベントの開催時はポスターをセンター内以外にも、小学校、近隣スーパー、コンビニ、幼稚園、保育所、高齢者施設などにも掲示している。学校長や、自治会長、民生委員・児童委員等へ直接PR依頼するなど、人と人とのコミュニケーションによる、広報に力を入れている。報道機関にも積極的にPRを行い、さまざまなメディアに取り上げられた。

行事の内容についても、畜産センターでのイベント「デイキャンプ」と共催事業である「オータムフェスタ」、小学生自主ボランティア隊による交通安全呼びかけ、ゲーム行事としてカロム等を競争方式にするなど、独自の行事を多く開催していることが評価できる。

地域に発信及び地域住民と協働での事業では、「わくわく冬フェスタ」を開催。多くのボランティアが参加し地域に定着している。

「ファミリー秋のコンサート」や中部学院大学生によるエレキギターのソロ演奏会「GENKIライブ」を開催、好評を得ている。

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

管理運営は適正に行われており、良好と認められる。

大学生ボランティアによる、夏休みの「宿題追い込みルームなど若者による事業は好評で、利用者増に成果が見受けられる。

大学の学生など若者を活用したイベントは、マスコミにも注目され評価できる。今後も児童館独自の多様な活動に力を入れていただきたい。

駐車場の増設など施設に関する要望は対応に限界がある。駐車場については、自転車や徒歩の利用を促すなど利用者に工夫してもらうよう呼びかけることも必要である。

また、他の施設での取組みは参考になる事例が多いと考えられるため、施設間でデータや事業内容等の情報を共有し、施設運営に取り入れるなど役立てていただきたい。