

令和 3 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	梅林児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市田端町1番地11		
指定管理者名	社会福祉法人 和光会		
指定期間	平成29年4月1日～令和4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)	16,610,851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:829.92㎡ ◇延床面積:514.44㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、多目的ルーム、事務室		

●利用状況

		R03上半期	R02下半期	R02上半期	R01下半期	R01上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	3,724	4,999	2,179	7,431	9,248
	移動児童館利用者数	58	178	11	740	442
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※2(2)	7	1	16	※14(10)
	開館日数(単位:日)	94	150	101	126	155

※実施回数(施設未設置地区実施回数)

●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新型コロナウイルス拡大防止対策のため、緊急事態宣言発令 5月・6月・8月・9月休館日があり、4月～9月開館日数94日間対策マニュアル作成の元、計画を実施した。 ② 所長(常勤職員)、常勤職員1人、非常勤職員5人(内休日対応職員として職員1人) 保有資格は、保育士は所長を含め4人である。 ③ おたより「メロディ」を毎月発行・配布、法人のホームページに掲載、ホームページの内容(写真・コメント)を館内に掲示。 休館中は号外を作成して掲載することで広報活動を行った。好評を得た。 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年2回実施し、実態を把握し問題の解決に努めている。
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 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 日常清掃を毎日遂行。玩具について毎時、消毒と片づけ時の破損等の点検を実施。新型コロナウイルス拡大防止対策のため、細心の注意を払い遂行した。定時による喚起や消毒時間を設けた感染防止の徹底をした。 また、利用時間制限、入館数制限、三密を避ける対策を重視した。重ねて、マニュアルに沿っての遊具の貸し出しの制限、扱いへの協力をお願いした。 ③ 節電の意識を持ち、エアコンについては室温を適温にして使用し、職員による定期点検の実施、気温、室温をチェック表に記入。幼児や児童の工作においては、廃材の利用に取り組み、裏紙の使用を行うことで省エネルギーと管理費の縮減に努めた。 ③ 朝夕の施設外周の見回り点検を実施。玩具については、片づけ時に職員が確認し消毒や破損が発見された場合は職員が修理また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・適切な修繕の実施 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個所については速やかに職員が修繕を実施。 ②簡易な修繕については、児童館職員で行う。または法人本部に修繕依頼している。

<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>①～③すべてにおいて、マニュアルに沿って実施。接遇や事故対応等の研修に参加し、職員会等での報告会で伝達講習を行うほか、ヒアリングの記入を強化し、周知することで事前の事故・苦情等の防止に努めている。</p>
------------------	---	---

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】 令和3年7月7日～令和3年8月13日 保護者(一般来館・クラブ参加)にアンケート(無記名)を実施。 回答者数50人 【小・中・高校生用アンケート】 令和3年7月7日～令和3年8月19日 来館した児童・生徒にアンケート(無記名)を実施。 回答者数50人(小学:1年11人、2年10人、3年5人、4年11人、5年1人、6年4人、 中学:1年0人、2年0人、3年0人、高校:1年4人、2年4人、3年0人)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉 【校区】 白山(14人) 梅林(6人) 厚見(6人) 長森西(5人) 華陽(4人) 徹明さくら(3人) その他市内(12人) 【年齢】 10代(0%) 20代(16%) 30代(76%) 40代(8%) 50代以上(0%) 【利用頻度】 初めて(2%) ほぼ毎日(6%) 週2～3回(4%) 週1回(44%) 2週間に1回(32%) 月1回(10%) その他(2%) 【来館相手】 子(98%) 孫(0%) 友人(2%) その他(0%) 【子・孫の年齢】 0才(27%) 1才(43%) 2才(22%) 3才以上(8%) 【来館方法】 徒歩(28%) 自転車(4%) 自家用車(66%) 公共交通機関(2%) その他(0%) 【何で知った】 ホームページ(53%) 広報紙・チラシ(4%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(2%) 知人・友人(26%) ぎふし子育て応援アプリ(5%) ソーシャルメディア(0%) その他(10%) 【評価】 (あいさつ)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(100%)、ほぼ満足(0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(94%)、ほぼ満足(0%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(78%)、ほぼ満足(20%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(94%)、ほぼ満足(6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(82%)、ほぼ満足(16%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(88%)、ほぼ満足(12%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>〈小・中・高校生用アンケート〉 【学校名】 梅林小(31人) 白山小(8人) 長森南小(3人) その他市内(3人) その他市外(5人) 【学年】 小学:1年(22%)、2年(20%)、3年(10%)、4年(22%)、5年(2%)、6年(8%)、 中学:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(8%)、2年(8%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(6%)、毎日(16%)、週4・5回(12%)、週2・3回(10%)、週1回(14%)、 その他(42%) 【来館相手】 ひとり(28%)、友人(36%)、兄弟姉妹(10%)、父母(6%)、祖父母(6%)、 親戚(14%) 【来館方法】 徒歩(56%)、自転車(32%)、自家用車(12%)、バス・電車(0%) 【好きな遊び】 ドッジボール(28%)、卓球(14%)、ボードゲーム(10%)、カラム(10%)、 カードゲーム(6%)、けん玉(4%)、その他(28%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ・クラブの予約が来館のみで大変 ⇒ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。児童館の様子や職員を見て、申し込みをしていただきたいとの思いから来館のみになっていますが今後、来館が難しい保護者の方への配慮を検討していきます。 ・(クラブについて)もう少し長い時間やってもらえると嬉しい ⇒現在はコロナ感染予防対策をしています。状況がよくなりましたら、少しづつ時間延長していきます。もうしばらくお待ちください。 ・母親対象のヨガ、バランスボールなどできるようになったら参加したい ⇒コロナ収束が待ち遠しいです。お母さんたちの産後ケアにぜひ、計画したいと思っています。もうしばらくお待ちください。 ・コロナの終息とともに(クラブの)回数や人数を増やしてほしい ⇒承知しました。職員も以前のように、たくさんの親子さんと遊びを楽しみたいと願っています。</p>

●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	①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	A	A
		②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) ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	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	③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
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応方策及びサービスの質を確保するための体制	・利用者アンケートの実施 ・利用者ニーズ・苦情・クレームへの着実な対応・運営への反映	S	S	S
		⑤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 ・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施	A	A	A
		⑥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	S	S
		⑦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	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	⑧指定管理経費の妥当性	・収支計画の妥当性及び適正な予算執行	A	A	A
		⑨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 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	⑩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	S	S
		⑪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
		⑫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	S	S
		⑬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	S	S	S
		区分評価			S	
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	⑭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	A	A	A
		⑮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	B	A	A
		区分評価			A	

●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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>○新型コロナウイルス拡大防止対策のため休館要請 今期の開館日数・・・開館日数94日間 4月26日間 5月20日間 6月8日間 7月27日間 8月12日間 9月0日間 8月強風注意報および大雨警報での終日休館2日 ・休館中は、職員のモチベーションアップに努め、いつでも再開出来るように利用者アンケートによるニーズに応えられるよう備え、活動準備や館内外の環境の整備・保全などを職員で進めた。 ・室内環境としては、幼児・児童・生徒が児童館での楽しい時間が過ごせるように壁面や遊具の配置、玩具・遊具の修理や新規の購入を行った。 ・館外は草取り・植木の剪定・駐車スペースの水溜り箇所への砂利敷き等を職員が分担し行った。 ・新型コロナウイルス拡大防止対策としては、岐阜市こども支援課と法人の指導を受け、独自マニュアルを作成し、マニュアルに沿った対策を継続で実施している。3蜜防止と消毒を徹底するために、これまでの対策を改めて見直し、各室内の人数設定およびソーシャルディスタンスが保てるよう滞在位置の設定を修正した。 ・休館中は、これまでの休館中と同じように、毎月のお便りにプラスした号外を作成し、ホームページへ更新した。子育て支援へは家庭で簡単にできる手作りおもちゃの紹介や子育ての豆知識など親子で楽しく過ごしてほしいと考慮した。児童の号外おたよりへも季節の豆知識やクイズ・製作の紹介を掲載した。 近隣の梅林・白山・華陽小学校の児童へ、おたよりと一緒に七夕の短冊やソリティアゲームを印刷したプリントも配布した。短冊は休館から再開後に児童館に設置して置いた笹へ飾りに来館してくれる児童も多くいた。 加えて、取組みにプラスしたこととして、乳幼児・児童へ手作りおもちゃキットを休館中に児童館玄関で配布した。作って遊べるものを職員がアイデアを出し合い準備し、セットした。作り方・遊び方も印刷し加えた。ホームページにお便り号外を掲載した直後から来館の親子の姿があり、嬉しく思った。乳幼児用10品・児童用7品を準備し、期間中に合計220個配布となった。近隣の放課後児童へも3品90個を届けた。喜んで作り遊んでいることを聞き、支援できた達成感を味わえた。 再開後に号外を楽しみに見てくださったことを聞くことがあり嬉しく思った。 ○開館中は職員が必ず対応、入館カードへの記入漏れがないようにし、来館時の健康チェックを重視し、非接触体温計の使用を継続した。マスクを忘れた場合や着用してない場合はマスクを提供し必ず着用をお願いした。入館後の3蜜を避けるルールを必ず伝えることも重視した。 ○子育て支援事業 ・上半期の乳幼児クラブは、マニュアルに沿った対策を行い、緊急事態宣言中以外は実施できた。利用者アンケートで高評価をいただくことができた。コロナ感染予防対策での人数制限があるため、なかなか申し込みができないとの声が聞かれたため、今期は回数を増やして実施した。どの幼児クラブも出席率100%に近く、成長に合わせた体を動かす遊びを多く取り入れたことが評価につながっていた。児童の活動も季節に合わせたことを取り入れ実施した。 自由参加では参加人数が予想できないため申し込み制にした。 ○児童の健全育成事業 ・来館カード継続・・・来館の都度にスタンプを押し、10回の来館でご褒美を継続した。職員手作りのおもちゃや缶バッジ・キーホルダーなどをプレゼントして好評である。 ○地域支援活動事業 ・移動児童館は年度初めに依頼が13件あったが感染防止対策のため中止が続き、上半期は2件出向いた。 ○民間児童館活動事業 ・育児相談件数がコロナ渦の中でお子さんの心身の成長への不安を聞くことが多い。休館中は電話相談やおもちゃキットの受け取りのため来館時に受けた。お子さんと同伴しているため、短時間での対応でアドバイスや気持ちの受け止めをした。リピーターが多いため、開館中にお声をかけて様子を聞くようにも努めた。 コロナ渦で育児に孤立を感じる母親が多くみられるため、支援の重要性を感じた。 些細なことでも話すことができるように信頼関係作りにも職員が意識した気配りに努めた。 上半期相談件数は91件(月平均15件)(電話相談や日常会話からの発展等) ○配慮が必要な児童の対応については、学校や、民生主任児童委員、地域の方と連携を行っている。 ・利用者の第三の居場所としての役割についても担うことができています。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○遊具・玩具の貸し出しについて緩和の要望があったが、丁寧に予防対策であることの説明を行い、年齢に合わせた提供ができるように、貸し出し受付に写真を掲示したり玩具をお見せしたりの対応をした。児童も同様に実施した。現状、不満の声は無い。 ○無料リサイクル活動を復活してほしいとの要望に応えることができた。 コロナ感染予防対策を踏まえ、提供して頂いた品物の選別や受け取りの時間、人数制限を徹底した。児童の保護者からも乳幼児への提供があり感謝した。盛況にリサイクル会ができた。 ○依然、駐車場を増やしてほしいとの要望は多々ある。 職員が停める位置の掲示を行い、台数を多く停められるよう配慮していることの評価はいただいている。継続して、公共交通機関、ふれあいバスの利用もお伝えし理解を求めている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○子育て支援事業 ・マニュアルに沿った対策を行い、下半期も年齢ごとの幼児クラブを自由参加を中止とし、申し込み制として実施する予定。 活動時間は上半期同様30～40分程度とする。 年齢合わせた遊び指導を計画したり親子での交流の場にしたりの子育て支援をしていく。 ・父親の来館が増えているため活動参加を呼びかけていく。父親の育児への応援をしていきたいとの思いがあるため、父親同士の交流の場も設けていく。 ○地域組織活動支援事業 地域(公民館・小学校等)で開催される事業はまだ少ないが児童館としてこれまで同様、協力体制を取っていく。 移動児童館の依頼があれば、地域の子育て支援の拠点としての活動を行っていく。 ○児童健全育成事業 ・下半期は放課後帰宅時間が学校指導により早くなるため、来館しても遊ぶ時間が短時間になったり、利用が極端に少なくなったりと予想している。コロナ感染予防対策マニュアルに沿った行事の計画を設定また来館した時にいつでもできる遊びを週間、月間での計画を整え、季節感を味わうなどの様々な経験の機会を作って参加しやすいものにしていく。また、利用の継続となるように次回の活動の要望や意見などを聞き取り、早めに計画し伝えていく。 ○民間児童館活動事業 ・コロナ禍での自粛をしていたボランティア育成活動の再開を予定している。感染予防対策を重視して行事の企画および運営に参加を呼び掛けることから始めていきたい。</p>

●所管課の意見

- 新型コロナウイルス感染症対策を策定したマニュアルにそって適正に消毒・換気等を行った。
- 緊急事態宣言による休館措置で活動が制限される中、「おたより」号外の発行や、工作キット(10種類以上)の配布、電話での育児や悩みの相談など、児童センター機能の維持に努めた。
- 公民館や学校等と引き続き連携を密にし、交流に努めた。
- 法人内研修や外部研修などによる職員の資質向上や、特に衛生面においてマニュアル化を行い施設内で共有するなど、リスク管理に努めている。
- 前回に引き続き、来館スタンプカードをはじめ、10回来館で職員手作りのキーホルダー等を配布するなど工夫し、来館者増加の工夫を行っている。
- 事故等の発生も無く、安全安心な施設運営に努めたことは評価したい。
- 職員体制や運営状況については問題なく行われている。

●指定管理者評価委員会の意見

職員等が研修等をしっかりと受けられる機会を設け、職員の資質向上に努められたことを評価する。
今後も新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で、利用者が安心安全に過ごすことができるよう配慮いただきたい。
管理運営については適正になされている。