

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	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	岐阜市栗野東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)	16,078,376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

		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	4,181	5,743	3,220	8,107	11,397
	移動児童館利用者数	237	304	0	922	1,299
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※10(10)	13	0	※19	※29(22)
	開館日数(単位:日)	93	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新型コロナウイルス感染拡大防止のため5月25日～6月20日、8月20日～9月30日閉館。 ② 所長(常勤・児童厚生員)、所長補佐(常勤)、正規職員(常勤・児童厚生員)、非常勤職員3人。 ③ 広報誌月刊「わくわく」を毎月発行・配布(小学校・公民館・自治会回覧、一部幼稚園・保育園、北部ふれあい保健センター・北市民健康センター、近隣のイベントホール)。ホームページへの記載、指定管理者の広報誌「済美学院報」に児童センターのお知らせを掲載。行事について記者クラブへ。 ④ 利用者への普段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、利用者アンケートを実施しその結果を、館内に掲示。 ⑤ コロナウイルス感染拡大防止対策のため実行できなかったこともあるが、事業計画書に基づくようにできる限りの努力をしました。
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 指定管理者(法人本部)連携のもと適切に実施。 ② コロナウイルス感染防止対策のため、1階16時30分、2階17時にそれぞれのおもちゃを集めて部屋ごと、クローラ水を用いて噴霧消毒。破損等の点検を実施。各部屋の使用済のおもちゃは箱に入れてもらい、時間を見計らいオゾン式保管庫を利用。各部屋の出入り口・ドアノブ・トイレ便座・洗面台は、時間を決め消毒。週2回は、就労促進事業清掃班による清掃。トイレスリッパについて毎日アルコール消毒をし、日曜日除菌のためにバケツの中につけ置き火曜日に天日干しする。1週間交代でこれを繰り返す。年3回床のワックスがけ・エアコン清掃・ガラス磨きを委託業者に依頼。検温用サーマルカメラの導入。 ③ 職員間で節電の意識を持ち、使用していない部屋の消灯、冷暖房節約、節水に努めた。 ④ 施設、備品等の点検は随時行う。玩具については破損がある場合おもちゃ病院での修理を依頼。屋外遊具の定期点検(年2回)実施。備品購入・委託事業等は法人の経営する施設と一括することで経費の節減を図っている。
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 大規模な修繕、(遊戯室等雨漏り・建物外壁塗装・遊戯室内柱上部破損・下枠壊れ)については、市に要請を提出。 ② 簡易修繕については、指定管理者(法人本部)に相談し行う。

<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適切に実施。 個人情報保護・非常災害対策計画を整備し、随時職員間での話し合いを持ち、利用者を交えた避難訓練を計画、確認しあっている。</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1日～令和3年8月19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100人 【小・中・高校生用アンケート】 令和3年7月1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100人 小学:1年4人、2年12人、3年26人、4年9人、5年14人、6年9人 中学:1年3人、2年18人、3年3人 高校:1年2人、2年0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】 岩野田北(29人) 岩野田(16人) 常磐(12人) 長良西(10人) 長良東(7人) 長良(4人) その他市内(13人) その他市外(9人) 【年齢】 10代(0%) 20代(11%) 30代(74%) 40代(9%) 50代以上(6%) 【利用頻度】 初めて(16%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(1%) 週1回(18%) 2週間に1回(17%) 月1回(25%) その他(23%) 【来館相手】 子(91%) 孫(0%) 友人(5%) その他(4%) 【子・孫の年齢】 0才(15%) 1才(23%) 2才(28%) 3才以上(34%) 【来館方法】 徒歩(9%) 自転車(3%) 自家用車(87%) 公共交通機関(0%) その他(1%) 【何で知った】 ホームページ(26%) 広報紙・チラシ(7%) 学校(2%) 保育所・幼稚園(5%) 知人・友人(35%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ソーシャルメディア(0%) その他(25%)</p> <p>【評価】 (あいさつ)……満足(90%) ほぼ満足(7%) 普通(3%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%) (言葉づかい)……満足(91%) ほぼ満足(8%) 普通(1%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%) (利用者対応)……満足(90%) ほぼ満足(8%) 普通(2%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%) (利用しやすさ)……満足(73%) ほぼ満足(20%) 普通(6%) やや不満(3%) 不満(0%) 無回答(1%) (整理整頓)……満足(84%) ほぼ満足(14%) 普通(2%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%) (清潔感)……満足(79%) ほぼ満足(15%) 普通(6%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%) (換気)……満足(86%) ほぼ満足(12%) 普通(2%) やや不満(0%) 不満(0%) 無回答(0%)</p> <p><小・中・高校生アンケート> 【学校名】 岩野田北小(61人)、岩野田小(10人)、岩野田中(24人) その他(5人) 【学年】 小学:1年(4%)、2年(12%)、3年(26%)、4年(9%)、5年(14%)、6年(9%) 中学:1年(3%)、2年(18%)、3年(3%) 高校:1年(2%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(9%)、毎日(0%)、週4・5回(6%)、週2・3回(14%)、週1回(21%)、その他(50%) 【来館相手】 ひとりで(10%)、友人(77%)、父母(8%)、その他(5%) 【来館方法】 徒歩(21%)、自転車(54%)、自家用車(20%)、バス・電車(0%)、その他(5%) 【好きな遊び】(重複回答) バドミントン(48人)、ドッジボール(38人)、卓球(37人)、ウノ(20人)、トランプ(19人)、バスケット(17人)、人生ゲーム(17人)、カラム(16人)、皿回し(14人) 等</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ・4歳になってから1階の部屋で遊べなくなるのは残念です。2階の部屋も気に入っているようですが遊べるお部屋が制限されると怒ったり泣いたりするので…今まで楽しい思い出がある分残念です。ルールなので仕方がないこととは思いますが。 ⇒ お子さんの気持ちは尊重して対応させて頂きたいと思います。 ・使ったおもちゃがかごに(使用済み)入ってしまうのもう少しおもちゃがあると嬉しいです。 ⇒ おもちゃの頻度に応じて消毒していますが、今後は気を付けて対応していきたいと思います。 ・2階のすべり台 → あえてなのかもしれませんが滑る所に一本棒があるので子どもが滑りにくそうでした。 ⇒ 元々はジャングルジムなので、すべり台としては使いにくいのかと思います。 ・子育て相談などでもできるいいなーと思います。 ⇒ お話を聴かせて頂けるよう声をかけさせて頂いていますが、子育て相談ということとしては、今後の課題とさせて頂きます。 ・トイレの便座が冬に冷たかったような…。 ⇒ 今後の課題として岐阜市の子ども支援課とも相談していきたいと思っています。 ・車を止めるところが他にもあると嬉しいです。苦手なので。 ⇒ 駐車場に関しては広げることは現状難しいです。白線に関してはわかりやすく致しました。</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	S	S
		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	S	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	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	A	A	A
		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	A	A
		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)	A	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	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)	A	A	A
		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	A	A
		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	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	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 ・地元の法人その他の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
		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	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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>① 子育て支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コロナウイルス感染拡大防止のため5月25日～6月20日、8月20日～9月30日が休館となり、幼児クラブ(2歳児クラス・1歳児クラス)開催が1期は児童センターでの開催が3回、移動児童館開催が4回となり、予定の半分が開催中止となりました。休館中はクラブ登録の方々に電話をし、最近の様子や、困っていることお伺いし、いろいろな話を傾聴することに心がけました。また、「お家でできる簡単工作」として、製作キットを配布することをH・Pに周知し玄関でお渡ししました。 ・ 開館した際には、来館者の方々に、消毒の徹底を理解してもらい、また密も避けて遊んでいただけるよう、床に目安の線をテープで示し、より分かりやすいように配慮しました。幼児クラブ等行事開催時には、マットを利用し距離をとるようにしました。玩具もしっかり消毒しお渡しすることを徹底し、保護者には理解してもらうことができませんでした。安心して来館できる雰囲気づくりのため、来館利用者には声をかけ、話を聴くよう随時努力をしました。 ・ SNSのLINE登録を導入し、幼児クラブ等の情報を発信し有効に活用していることは評価できると思います。 <p>② 児童健全育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ コロナウイルス感染拡大防止対策のため児童センターの休館時には、「お家でできる簡単工作」として、月刊「わくわく」に掲載し、製作キットを配布し遊びの紹介をしました。近隣小学校と連絡を取り、製作キット配布の件を校内放送で知らせてもらえるよう依頼しました。結果、多くの小学生に製作キットを配布することが出来ました。 ・ 開館した折には、消毒の徹底、マスク着用、密にならないで遊ぶ、対面する遊びは避ける等々、配慮しました。 ・ 宿題を持参した際、対面にならないよう机椅子の配置を考え、「宿題追い込みルーム」を2年ぶりに再開しました。 ・ 記者クラブを通じてマスコミに情報提供したことにより、岐阜新聞・中日新聞、ケーブルテレビの取材を受けました。 ・ 【岐阜新聞】8月7日【中日新聞】8月8日【ケーブルテレビ】8月19日 ・ カブトムシの幼虫がさなぎとなり成虫になりました。土を児童と一緒に準備し、世話をするように促し、成長過程を見守り続けています。 ・ コロナウイルス感染拡大防止対策のため入館カードの様式を、名前はもちろん、サーマルカメラを導入して体温を計測して記入、連絡先の電話番号の確認、消毒の徹底、マスクの着用、体の変化(家族も同様)を細かくチェック項目を設け記入してもらうようにしました。入館時に貴重品(自転車の鍵・携帯電話等)を預かる際、お互いに触れることのないよう、ケースにビニール袋を被せ対応しています。 ・ 熱中症対策にも配慮し、持参した水分をとってもらうよう、時間を決め放送で呼びかけました。お茶等持参していない子には、こちらで予め準備したお茶を、使い捨ての紙コップを準備し、水分補給に心がけました。 <p>③ 地域活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ たからばこ、コッコのおはなし、おはなしポケット、おもちゃ病院は地域活動のため、開館しているときはコロナウイルス感染拡大防止対策をとり活動を実施しました。 ・ 常磐放課後児童クラブへ出張し、遊びの指導(ウノ)の指導をしました。 ・ 放課後等デイサービス事業者と連絡を取り、コロナウイルス感染拡大防止対策を確認し、来館利用を実施しました。 ・ 岩野田・岩野田北まちづくり協議会と連絡をとりH・Pに月刊「わくわく」に掲載。子ども食堂を行っている団体のチラシ配布の協力をしました。
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ランチルームを開設予定で準備をしていました。今後コロナ感染拡大防止の様子をみながら考えていきたいと思えます。 ・ 平日の宿題持参も気軽に出来るようになり、コロナウイルス感染拡大防止対策のため対面にならないよう環境設定を整え実施しました。宿題追い込みルームをコロナの状況をみながら、2年ぶりに実施しました。 ・ 外部講師、特に中部学院大学・中部学院大学短期大学部との連携の関係をさらに深め、コロナウイルス感染拡大防止対策のため事前申し込みにして、子育て講座の取り組みをしました。 ・ 幼児クラブへの参加者には、新たにQRコードを用いてアドレス登録をしてもらい、さらにはLINE登録へと移行し行事の中止・延期等のお知らせを出来るようにしました。クラブ活動参加以外の保護者にも、入館時に行事等の開催のお知らせを受け取ることが出来ることを説明し、賛同された方には登録を促しました。そのことにより、保護者対象の行事、「母学キャンパス」「幼児クラブ」等開催のお知らせを、クラブ活動に参加してない保護者にも呼びかけができるようにしました。 ・ QRコードを用いてのアドレス登録をもらうことにより、行事参加の欠席等がスムーズに行けると保護者からの絶賛する言葉をいただき、この取り組みは評価できると思います。 ・ 利用者アンケートでの意見を尊重し、コロナウイルス感染拡大防止対策のためトイレ便座・洗面台・ドアノブは時間を決め定期消毒を、また閉館に合わせ、1階は16:30、2階は17:00におもちゃを集め、クローラ水を使用し部屋ごと噴霧消毒を実行しています。(子ども支援課へ3月12日付で文書発信、決済を電話で確認) ・ 新しいおもちゃを入れてほしいとの要望に応え、順次取り入れています。 ・ 駐車場の白線がわかりにくいという利用者の声を受け、白線をわかりやすく引き直しました。 ・ 「V・わくわく隊」の活動で、わくわく夏まつりが出来ないで、隊員の意見を取り入れ「わくわくミニフェスティバル」を計画し進めていましたが、緊急事態宣言が発令されたため中止にし、今後は何か他の方法で取り組んでいく予定にしています。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外部講師(特に中部学院大学・中部学院大学短期大学部との連携)の関係をさらに深め、コロナウイルス感染拡大防止対策には十分配慮し子育て講座の取り組みを強化していきたい。 ・ 児童センターで開催している活動を、より一層利用者に届けられるよう幼児親子を対象に、来館時にメールアドレスの登録やLine登録を促し、情報発信をさらに進める。 ・ 放課後児童クラブへの働きかけを引き続き行い、要請を受けていく。 ・ 小学生ボランティア隊「V・わくわく隊」の活動について、特に「高齢者施設訪問」は地域でも期待されているので、今後も続けていきたいが、コロナウイルス感染拡大防止対策の観点から、他の関わり方も模索していきたい。 ・ 利用者アンケートでの意見を尊重し、コロナウイルス感染拡大防止対策のための消毒作業等、クローラ水(次亜水)を用いた噴霧消毒を徹底していく。 ・ 避難訓練は重要課題と捉え、来館自由な児童館で、臨機に対応できるよう、取り組む。 ・ 災害避難に向けて、避難場所への誘導訓練も三密を避け取り組めるようにする。 ・ 来館者(特に初めて来館の方)にはコロナウイルス感染拡大防止対策のため丁寧に接し、わかりやすく児童センター利用の説明をし、楽しく過ごしてもらえるよう、細心の気配りをする。 ・ 担当小学校との連携を密にしコロナ禍での対応について、情報を共有する。

●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、クラブ登録者へ電話にて状況確認や、簡単工作キットの配布など、児童センター機能の維持に努めた。
- 情報共有においてQRコードの利用に加え、新たにLINEの利用も追加し、利用者の利便性向上を図った。
- ホームページでの発信や「おたより」の発行のみでなく、小学校での校内放送や、イベントにおいて報道機関への取材依頼を行うなど、様々な広報活動を行った。
- 入館時に鳴るチャイムの音で、職員は利用者を出迎えるなど、利用者に安心できる対応や来館しやすい雰囲気作りを行っている。
- コロナ禍で制限のかかる中、小学生のボランティア隊の活動や、地元自治会等と交流や連携に努めている。
- 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

QRコードやSNSを用いて行事参加の出欠をスムーズに行えるようにするなど、利用者の利便性向上に努めたことを評価する。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。