

## 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	サンフレンドみわ・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市門屋字野崎95番地		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉事業団		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	18,231,333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(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.75㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障がい者センターと合築で事務室ほか共用部分あり		

### ●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	2,956	2,193	1,639	6,410	10,177
	移動児童館利用者数	30	73	0	813	958
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	1	2	0	20	※19(17)
	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計画どおり実施。 ②所長、常勤職員2人、非常勤1人(児童厚生員は所長を含め4人)。 ③施設案内を担当エリアの未就園児親子に配布、北市民健康センターに持参。児童センター便りを毎月発行し、担当エリアの小学校に配布。館内には行事ポスターと共に掲示、児童センターと法人のHPに掲載。休館中も便りを発行し、小学校とコミセンに配布。 ④利用者アンケートの意見については、マニュアルに従い対応。
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、④適切に実施 ②就労継続支援B型事業所による清掃を週2回実施。それ以外は職員が清掃を実施。おもちゃは使用后すぐに消毒、施設の備品も毎日消毒を実施。 ③使用していない部屋の照明やエアコンの節電、エアコンの適正温度での使用を実施。節水の実施。リサイクルの活用。 ④専門業者による野外遊具、設備は専門業者が点検。遊具等の安全な配置と点検の実施。 おもちゃ病院「ぎふ」に来館してもらいおもちゃの修理を依頼
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	大規模な修理については指定管理者(本部)及び岐阜市に要望を提出。 休館中に館内の網戸を業者に依頼、タイルの修繕や窓枠のペンキ塗り、駐輪場の洗浄は職員で実施。
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、②、③マニュアル等に沿って適切に実施。 ②毎月1回の防犯・防災訓練の実施。消防訓練の実施(年2回)。緊急通報装置の携帯。

●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6月22日～令和3年7月4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6月22日～令和3年7月4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60人(小学:1年9人、2年7人、3年9人、4年9人、5年17人、6年6人、 中学:1年3人、2年0人、3年0人、高校:1年0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】三輪南(19人) 藍川(9人) 三輪北(7人) 岩野田(3人) その他市内(6人) その他市外(6人) 【年齢】10代(2%) 20代(6%) 30代(72%) 40代(14%) 50代以上(6%) 【利用頻度】初めて(18%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(4%) 週1回(20%) 2週間に1回(24%) 月1回(26%) その他(8%) 【来館相手】子や孫(98%) 友人(2%) 【子・孫の年齢】0才(10%) 1才(44%) 2才(22%) 3才以上(24%) 【来館方法】徒歩(4%) 自転車(4%) 自家用車(92%) 公共交通機関(0%) 【何で知った】ホームページ(24%) 広報紙・チラシ(4%) 学校(4%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(40%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ブログ・SNS等のソーシャルメディア(0%) その他(28%) 【評価】 (あいさつ)……満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(98%)、ほぼ満足(2%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)  (小・中・高校生用アンケート) 【学校名】三輪南(47人) 三輪北(6人) 藍川(2人) その他(5人) 【学年】小学:1年(15%)、2年(11%)、3年(15%)、4年(15%)、5年(29%)、6年(10%)、 中学:1年(5%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】初めて(6%)、毎日(0%)、週4・5回(0%)、週2・3回(8%)、週1回(10%)、 その他(76%) 【来館相手】ひとり(1%)、友人(69%)、兄弟姉妹(11%)、父母(11%)、祖父母(0%)、 親戚(8%) 【来館方法】徒歩(20%)、自転車(36%)、自家用車(44%)、バス・電車(0%) 【好きな遊び】ドッジボール(31%)、工作(26%)、卓球(25%)、ままごと(6%)、 ボードゲーム(5%)、その他(7%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>○要望⇒回答 ○いつも気さくに話しかけてもらい嬉しい。 ○土日もやっているのですっかりです。 ○体温チェックや消毒をしっかりされていて良い。 ○壁面飾りがすごいと思います。  ○木のおもちゃがあると良い。 ⇒ご意見ありがとうございます。消毒の観点から、一部出していないものがございます。安全にお使いいただける状況が整いましたら提供させていただきます。 ○(クラブについて)月一回ではなくもう少し開催してほしい(0歳児) ⇒ご意見ありがとうございます。</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	A	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	S	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	S	S	S
		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	S	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	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	A	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>□新規事業について                  ・ボランティアに依頼し、おもちゃ病院を2カ月に1度開設し、おもちゃを長く大切に使用できるようにした。                  ・幼児クラブを安全に行うため 0歳児のクラブを開催した。                  ・日曜日に父親が参加できるクラブを立ち上げた(開催予定日が休館中のため開催せず)。                  ・休館中にも利用者のためになる取り組みとして動画配信(7回)や相談事業、工作キットの配布(2回)を実施した。                  □事業の実施について                  ・幼児クラブは参加人数を減らして感染リスクを減らしたうえで開催した。                  ・児童対象の事業は時間を延長し 感染対策を実施しながら平日は毎日実施した。                  ・感染リスクのある遊具や消毒のできないおもちゃを撤去し、密にならずに楽しめるクイズラリーを適宜更新した。                  □利用者促進について                  ・地域の子育てサークルや公民館やコミセン、北市民健康センターに施設案内を持参した。                  ・児童用便りを毎月作成、小学校を通じて児童に配布した。公民館、コミセン、近隣の子ども関連施設に持参した。                  ・幼児クラブの定員を少なくしたため、利用者に不便をかけないために年齢別に1クラスずつ増やした。                  ・ホームページの情報は緊急時にもすぐに更新し、最新の情報を利用者に届けるように努めた。                  ・使用後のおもちゃはすぐに消毒し、施設設備の消毒を毎日実施し、利用者が楽しく安全に遊べるようにした。                  □地域とのつながり                  ・3校区の青少年市民会議 家庭部会の親子ふれあい教室や社協主催の子育てサークルについて支援について話し合った。                  ・三輪中学校3年生と未就園児親子とのふれあいについて、担当教諭とどのように行うかを話し合い、今年度の実施の仕方考えた。                  ・保健センターの保健師に協力してもらい、今気になる話題である「感染症の話」や育児相談を実施した。                  ・見守りの必要な親子についてエール岐阜と連携した。                  ・サンフレンドみわ・障害者センターの利用者に朝顔や野菜を育ててもらったり、作品を寄付してもらい利用者に喜ばれた。                  □ボランティアの活躍について                  ・夏祭りなど地元ボランティアの方に支援をしてもらっていたが、児童センターの現状を説明し、今後もお手伝いを継続していただけるよう、依頼した。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>□緊急事態宣言期間は休館したが、休館中に動画の編集について学び、おもちゃの遊び方やビシヨントレーニング、草抜き、科学遊びと食育の動画を配信した。休館中に児童センターを利用してもらうために 相談事業を実施し ビフォーアフタークイズ、施設の修繕、事業の準備などをHPにUPした。                  □開館後も感染防止対策やおもちゃや施設設備の消毒の仕方を学び、利用者が安心して利用できるようにした。                  □ランチボランティアを通して障害者センターの利用者と触れ合ってもらっていたが、児童と直接ふれあうことが難しかったので、朝顔や野菜を育ててもらい、観察してもらったり、事業の見本として作品を使用してもらったり、折り紙を利用者に配ることで間接的に交流を図った。                  □大雨警報発令や台風で休館になる際は、すぐに館内の掲示と情報を公開し、利用者に危険がないように努めた。                  □岐阜市社会福祉事業団内の会議、情報の共有化や意思統一などを行った。                  □岐阜市社会福祉事業団と児童センターのホームページから施設案内の閲覧ができるため、必要時に更新した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□ホームページの更新を緊急時はすぐに行い、最新の情報を提供していく。                  □利用者から要望のあったことについて コロナ感染対策をしっかり行い、密にならないようにできるものから再開していく。                  □障害者センターの利用者と未就園児親子がどのようにふれあうか、安全に交流ができる方法を考えて実施していく。                  □運営委員や地元住民、赤十字奉仕団の方にボランティアをお願いし、児童センターとしての事業に不足する部分がないように協力をしていただく。                  □研修参加の仕方考え(リモートなど)、職員は研修に参加し、利用者の求めているものに答えられるようにスキルアップを図っていく。</p>

●所管課の意見

<p>○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、ホームページへ遊びや工作の動画の配信、電話による相談事業や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。                  ○コロナ感染対策として一人で遊べるゲームの検討やおもちゃの購入、また、各種クラスの枠の制限を行ったが、その分クラスの回数を増やすなど、利用者へ不便をかけることのないような工夫がみられた。                  ○各施設への「おたより」の配布、障がい者センターとの交流を図るなど、可能な限り地域連携を深めた。                  ○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。</p>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<p>保健師の協力を得て育児相談等を実施されたことを評価する。                  他の施設と横の連携をとっていただけるとよい。                  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。</p>
---