

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	西児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市鏡島南2丁目8番40号		
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 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)	15,878,092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3階建のうち1階の一部 ◇敷地面積:3,604.32㎡ ◇延床面積:468.22㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、集会室、おもちゃ図書館、静養室兼相談室、事務室、駐車場(西部体育館駐車場と共有) ※岐阜市西部体育館との合築		

●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	3,581	5,321	4,115	10,190	13,854
	移動児童館利用者数	42	28	0	670	978
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※2(2)	1	0	12	※12(5)
	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	
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計画通り実施した。(時間等を間違え来館された利用者には、親切丁寧に説明した。) ②事前調査票のとおり実施した。 ③ホームページの活用、児童センターのおたより「あそびっこ(児童用)・すくすく(幼児用)を地域の小学校、保育所に配付。また、地域の保健センター、公民館等に掲示依頼する。 ④苦情、クレーム等については、職員間で情報共有し、対応策を検討、誠意をもって対応した。 ⑤新型コロナウイルス感染症対策のため、行事・幼児クラブ等中止になったが、それ以外については計画通り実施した。
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、②、③適切に実施した。 ②新型コロナウイルス感染症対策の実施及び、施設内外に害虫等が発生した際の速やかな駆除。 ③各部屋を頻繁に見回り、利用者不在時の消灯、また、事務室の消灯等、節電・節約に努めた。 ④頻繁に施設内を巡回し、不備等の早期発見に努めた。 また、備品等は、可能な限り修理し、継続利用に努めた。
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及び②法人本部と相談、実施した。
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、適切に実施した。 ②西部体育と合同で、消防訓練を上半期1回実施した。 また、児童センター単独で必要に応じ、各種対応訓練や研修を実施した。

●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7月31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1日～令和3年7月31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7人、2年9人、3年8人、4年2人、5年14人、6年3人 中学:1年1人、2年4人、3年2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】 鏡島(14人) 市橋(13人) 本荘(8人) 合渡(3人) 長良(2人) その他市内(6人) その他市外(4人) 【年齢】 10代(0%) 20代(18%) 30代(66%) 40代(8%) 50代以上(8%) 【利用頻度】 初めて(12%) ほぼ毎日(2%) 週2～3回(4%) 週1回(16%) 2週間に1回(24%) 月1回(18%) その他(24%) 【来館相手】 子、孫(94%) 友人(6%) その他(0%) 【子・孫の年齢】 0才(18%) 1才(24%) 2才(34%) 3才以上(24%) 【来館方法】 徒歩(16%) 自転車(10%) 自家用車(74%) 公共交通機関(0%) 【何で知った】 ホームページ(52%) 広報紙・チラシ(2%) 学校(4%) 保育所・幼稚園(2%) 知人・友人(20%) ぎふし子育て応援アプリ(8%) ブログ・SNS等のソーシャルメディア(2%) その他(10%)</p> <p>【評価】 (あいさつ)……満足(88%)、ほぼ満足(8%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(88%)、ほぼ満足(8%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(86%)、ほぼ満足(10%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(74%)、ほぼ満足(18%)、普通(6%)、やや不満(2%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(84%)、ほぼ満足(10%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(78%)、ほぼ満足(14%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(80%)、ほぼ満足(10%)、普通(10%)、やや不満(0%)、不満(0%) (コロナ予防対策)……満足(85%)、ほぼ満足(14%)、普通(1%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>＜小・中・高校生用アンケート＞ 【学校名】 市橋小(42%) 鏡島小(32%) 精華中(14%) 島小(6%) その他(6%) 【学年】 小学:1年(14%)、2年(18%)、3年(16%)、4年(4%)、5年(28%)、6年(6%)、 中学:1年(2%)、2年(8%)、3年(4%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(8%)、毎日(8%)、週4・5回(8%)、週2・3回(12%)、週1回(20%)、 その他(44%) 【来館相手】 ひとり(13%)、友人(39%)、兄弟姉妹(23%)、父母(21%)、祖父母(1%)、 親戚(3%)、その他(0%) 【来館方法】 徒歩(38%)、自転車(24%)、自家用車(38%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】 卓球(21%)、塗り絵(21%)、プラズマカー(13%)、フラフープ(12%)、一輪車(12%)、 縄跳び(9%)、その他(12%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>【利用者アンケート】・要望⇒回答 ＜保護者＞ ・母とも話をして下さるので、日頃の孤独から開放される思いです。これからもよろしく願います。 ⇒子育ての事や色々な事のお話をして少しでも心が軽くなってもらえたら嬉しいです。これからも色々とお話してくださいね。 ・おもちゃが少なくてさみしいです。 ⇒コロナ対策の為消毒のしやすいおもちゃを、少しずつ増やしています。これからも今の状況でも楽しめるおもちゃの購入を検討していきたいと思います。 ・物足りない。 ⇒コロナの対策の為、幼児教室は様々な制限をして物足りないと思います。できる限り楽しく参加して頂けるように内容等を検討したいと思います。(アンケート受領後直接保護者の方とお話をしてご意見をお聞きしました。現在の状況下でも楽しんで頂ける幼児教室になるように努めていきたい事をお伝えしました。) ・プラズマカー目的で来ている。プラズマカーの修理を早くして欲しい。(プラズマカーが故障中) ⇒プラズマカーは人気でみなさんが乗る為不具合が生じる事があります。できる限り早く修理して乗れるようにします。</p> <p>＜児童＞ ・3人で来るけどおもちゃが2個しかない。3個にしてほしい。 ⇒人気のあるおもちゃは購入を考えますが場所を取る物などは増やせない為、交代で遊んでください。 ・直っていると直っていない。 ⇒人気のプラズマカーですが、おもちゃ病院の先生に何度も直してもらっていますが、みなさんが乗るためハンドルが上手く操作できなくなります。再度直してもらいました。</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	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	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	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	S	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	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>	<ul style="list-style-type: none"> * 新型コロナウイルス感染症対策 ・来館時の検温・手指消毒を徹底し、入館カードの記載事項を確認して、密集・密接防止のため、幼児・児童に番号札を渡し、入室制限を実施した。(各部屋の定員を設定) また、3密防止のため、随時各部屋を巡回し、密集・密接状況、換気状況の確認を実施した。 施設内の消毒については、定時に実施し、おもちゃについては、部屋ごとに使用したおもちゃの回収ボックスを設け、適宜状況を見ながら消毒に努めた。 * 安全対策の実施 ・児童センター内外の施設、設備等を定期的に見回り、危険個所の早期発見に努めた。また、各種マニュアルに基づく訓練や研修を時期を捉えて実施した。 * 来館者への対応について ・来館時・退館時に「笑顔であいさつ」を心がけた。 * ボランティアについて ・NPO法人ICDS(岐阜サポ)から障害者の方も含め、おもちゃの清掃ボランティアとして受け入れた。 ・動画配信に個人のボランティア(パネル製作・ピアノ演奏・手遊び他・花笛演奏・なわとび指導)岐阜友の会にアイデアの相談を行い、動画提供を得た。
<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"> * 安全対策 ・児童センター内外の施設、設備等を定期的に見回り、危険個所の早期発見、修繕等に努めた。 なお、児童を対象に、帰宅時に、道路へ飛び出さないよう声掛けをしている。 * 小学校との連携 ・小学校運営協議会等を通じ、児童センターでの児童の様子について、情報共有を図った。 * 携帯電話で話に夢中になり、自分の子供を見ていない。また、その子が使ったおもちゃを他の利用者が片付けることになった等の事例があったことに対し、以前から部屋内に「緊急時以外の携帯電話の使用禁止」・「使ったおもちゃの片付け等」の注意事項が貼ってあるのに守れていないため、再度簡潔な文章に改め掲示し、また、施設内巡回時等で、そのような状況に気づいた時には、必ず声掛けすることとした。 * 新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、検温、手洗い、消毒などを徹底し、安全・安心に心がけ、最低限のおもちゃで楽しく遊んでもらえるよう努めた。 また、遊び道具が激減したため、児童に新たな塗り絵や写し絵、ゾインゴポインゴ・マジックブロック等を提供した。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、利用者に安全で安心して利用していただける施設を目指し、新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、検温、手洗い、消毒などを徹底するとともに、センター内外の遊具、玩具等の不備箇所の早期発見、早期修理に向け、施設内の巡回を頻繁に実施していく。 また、衛生面での清掃等を確実に実施し、来館者に気持ちよく利用していただける施設にしていこう。 * 利用者(母親等)への呼びかけや口コミによる資格・特技の持ち主の発掘、利用者アンケート結果等を参考に業務改善や新たな行事等を実施していく。 * 児童センターを利用する児童等のつぶやきに耳を傾け、可能な限り行事等に反映していく。 * 利用者に気持ちよく利用していただくため、入退館時に笑顔であいさつや、積極的な声掛けを徹底し、楽しく遊んでいただける環境づくりに努める。 * 配慮が必要な児童等について、小中学校やエール岐阜等に情報提供し、連携を密にしていこう。

●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。
- 新型コロナ対策として、入館時、番号カードを渡し密回避の協力を丁寧に説明するなど、利用者に公平に満足していただくような取り組みも見られた。
- NPO法人からおもちゃ清掃ボランティア(障がい者も含む)やジョブトレーニング、近隣の小学校や高校等とも情報共有を図るなど、各団体と連携を図っている。
- 緊急事態宣言による休館措置で活動が制限される中、ボランティアや法人内の他施設等と協力し遊びの動画を配信するなど、児童センター機能の維持に努めると同時に、連携の強化にも努めた。
- 広報誌を毎月作成し、小学校や公民館、保育所等へ配布し、PR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

動画配信や清掃活動に関して、地元ボランティアと協力するなど地域との関係を密にしているところを評価したい。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。