

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	サンフレンドうずら・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市中鷯7丁目58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)	17,772,814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:2,037.00㎡ ◇延床面積:676.81㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、集会室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障害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	7,817	8,819	5,509	13,116	17,963
	移動児童館利用者数	57	129	0	673	847
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※4(4)	8	0	13	※18(12)
	開館日数(単位:日)	94	150	101	124	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計画通り実施。館内の消毒・清掃のため、開館時間を17:00までとしコロナ対策に努めました。 ②所長及び常勤職員3人の合計4人(児童厚生員資格3人、保育士資格3人、教員資格4人) ③「おたより」発行、配布(小学校)を7月より再開、法人ホームページに掲載、活動内容を館内に提示。また岐阜市社会福祉事業団の統一した形式とし、スマホにも対応、お知らせなど児童館情報はブログや動画も用いて見やすく、わかりやすいように留意して発信をしている。 ④ご意見箱を設置、また、苦情解決の仕組みについても掲示を行い適切な対応に努めている。年に2回児童用、保護者用にアンケートを実施。ご意見箱の苦情・意見、児童館運営委員会での意見、アンケート結果は、逐次児童館内に掲示している。 ⑤新型コロナウイルス感染対策については、対策マニュアルに従い入館時の消毒、入館カードに体温を記入、換気、玩具、設備の消毒など徹底した対策を行いました。
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適切に実施 ②施設の清掃は、毎日の職員による清掃と週に2回就労継続支援B型事業所による清掃を行う。快適で安全に施設を利用していただくため、エアコンの温度管理と換気、トイレの清浄には特に気を付けた。玩具、遊具を毎月点検をした。新型コロナウイルス感染防止については、入館時の対応、適正人数での運用などの利用時の対応、玩具、遊具、本の消毒など利用者の利用後の対応、閉館時間を30分繰り上げての施設全体を噴霧器とハンドスプレーを使用しての消毒など感染対策を徹底した。 ③使用していない部屋の消灯、適正室温の設定等節水節電を実施。古紙、ダンボール、ペットボトル、空き容器などを事業に活用しリユースに努めた。 ④専門業者による遊具点検を実施。また、月1回の職員による施設の安全点検、月2回のAED器具の機能確認、毎日の消毒、清掃により、玩具、設備、備品の維持管理に努めている。
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緊急性のあるものは随時、指定管理者(本部)及び岐阜市に報告して判断を仰いでいる。軽微で予算内で対応可能なものは直ちに業者へ修理を依頼した。 ②建物等大規模修繕は、指定管理者(本部)を通して、岐阜市へ要望を提出。

<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、②、③マニュアル等に沿って適切に実施した。また、災害や事故等、適切に指定管理者並びに市へ報告した。 個人情報に記載された用紙については、使用後すべてシュレッダ処理を行い個人情報の管理を徹底。また、年2回の消防訓練の実施した。</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13日～令和3年7月22日 保護者(一般来館・クラブ参加)の50人にアンケート(無記名)を実施。 【小・中・高校生用アンケート】 令和3年8月3日～令和3年8月5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3人、2年14人、3年11人、4年4人、5年2人、6年6人、 中学:1年5人、2年5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】 鶉(18人) 茜部(7人) 柳津(6人) 島(3人) 市橋(2人) 三里(2人) その他市内(4人) その他市外(8人) 【年齢】 10代(0%) 20代(22%) 30代(62%) 40代(16%) 50代以上(0%) 【利用頻度】 初めて(8%) ほぼ毎日(2%) 週2～3回(18%) 週1回(32%) 2週間に1回(16%) 月1回(16%) その他(8%) 【来館相手】 子(93%) 孫(0%) 友人(7%) その他(0%) 【子・孫の年齢】 0才(16%) 1才(40%) 2才(27%) 3才以上(17%) 【来館方法】 徒歩(6%) 自転車(4%) 自家用車(88%) 公共交通機関(0%) その他(2%) 【何で知った】 ホームページ(46%) 広報紙・チラシ(4%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(42%) 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(8%) 【評価】 (あいさつ)……満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(84%)、ほぼ満足(14%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(86%)、ほぼ満足(14%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(84%)、ほぼ満足(14%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(88%)、ほぼ満足(10%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (コロナ予防対策)……満足(84%)、ほぼ満足(14%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) 【小・中・高校生用アンケート】 【学校名】 鶉小(39人) 且格小(1人) 境川中(10人) 【学年】 小学:1年(6%)、2年(28%)、3年(22%)、4年(8%)、5年(4%)、6年(12%)、 中学:1年(10%)、2年(10%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(0%)、毎日(0%)、週4・5回(46%)、週2・3回(12%)、週1回(16%) その他(26%) 【来館相手】 ひとり(12%)、友人(50%)、兄弟姉妹(24%)、父母(10%)、親戚(4%) 【来館方法】 徒歩(44%)、自転車(40%)、自家用車(16%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】 ドッジボール(12%)、卓球(10%)、本・マンガ(9%)、バドミントン(8%)、 ウノ・トランプ(8%)、カラム・マンカラ(6%)、ウルトラトレーナー(6%)、 工作(6%)、その他(35%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>要望⇒回答 ◎駐車場がとめにくい(縦列の移動が大変) ⇒限られた駐車スペースのため、縦列駐車の際は移動等みなさまにもご協力いただいています。今後も少しでもスムーズに移動ができるように職員もお手伝いをします。よろしく願いいたします。 ◎1階に洋式トイレ(ウォシュレット付き)がほしいです。 ⇒ご不便をおかけしています。子ども支援課とも相談していきますので、もうしばらくお待ちください。 ◎(イベントを)毎月やってほしいです。 ⇒毎月2、3種類のイベントを数回実施しております。いつでも参加をお待ちしております。 ◎0歳のイベントはまだやる予定はありませんか？ ⇒5月・9月のイベントは中止となりましたが、0歳対象のリトミックは2回開催いたしました。10月もヨガを開催予定です。ホームページや館内掲示にて決まり次第お知らせいたしますので、ご参加ください。お待ちしております。 ◎バランスボールやヨガ等母が参加できるイベントもやってほしいです。 ⇒了解いたしました。開催を目指して計画をたてます。 ◎毎回楽しく参加させてもらってます。ただ、2人子どもがいるので製作イベントでももう少し手伝ってもらえると助かります。 ⇒職員ももっとまわりを見渡し、対応できるようにしていきます。 ◎体をたくさん動かせるあそびをしてほしいです。 ⇒今後のイベントにもたくさん体を動かせるものを計画していきます。 ◎夏祭りイベントがあると嬉しいです。緑日みたいな感じ。 ⇒以前は実施していたのですが…コロナ禍でも実施できる方法を考え、お祭りイベント計画していきます。</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		・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	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>□感染拡大防止の観点から、原則3密を避けるため部屋の人数制限や入館者の様子を見ながら声をかけをし、安全に親子で楽しく遊べる場所を提供した。 □新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』を遵守し、使ったおもちゃは回収BOXに入れてもらい、消毒を徹底した。また、不特定多数が触れる環境表面の消毒・清掃など環境衛生に努めた。 □職員の健康管理を徹底し、新型コロナウイルス対策と感染防止対策の研修を、新情報をもとに実施した。 □玄関周りや、ポスター、入館カードの記入スペースなどに楽しい雰囲気が出るように季節の移り変わりを感じるようなおりがみかざり等の掲示を心がけた。 □感染状況を見据えて、少人数(8組)イベントを開催した。希望者全員が参加できるよう1部と2部と分けて行い、一週間を1クールとして分散してイベントを実施した。 □不審者対策として、防犯カメラで不審な来館者には駐車場で、職員が声をかけ、危機管理に努めた。 □休館時の対応 ・児童館の情報発信 玩具の貸し出し・電話相談・公園で「遊びの紹介」を掲載したおたより、工作キットの配布の児童館からのお知らせ、様子など ・動画配信 お家でできる遊び(けん玉)、休館中のメダカの様子【サンフレンドうずら】チャンネル ・玩具の貸し出し けん玉※休館期間 ・工作キット配布 手作りラケット、手作り双眼鏡 ・おたより号外の発行 遊びの紹介、おやつレシピの紹介 ・研修会の実施 児童館中堅職員研修会を実施 法人内福祉施設への実地研修 動画でのコロナ感染予防対策研修 ・近隣公園にて移動児童館を実施。「遊びの紹介」を掲載したおたより、工作キットの配布を行った。(全8回、34名が参加)</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>□新型コロナウイルス感染の状況を見ながら、幼児対象事業、児童対象事業、移動児童館等を再開した。 □併設施設との交流を行う予定であったが、新型コロナ感染拡大により中止した。 □イベント再開により利用者が増えることを想定し、人数制限を明確に設けた。館内の人数制限(70名)、各部屋にも人数制限を明確に設けた。 □見守りが必要な親子・児童に対しては、コロナ感染拡大の影響により、継続的に利用していただけることが少なくなった。各関係機関との連携をより密にしていけることが必要があり、支援の仕方についても職員間で話し合っていた。 □職員が来館者に対して、アットホームな雰囲気でのコミュニケーションをとり、必ず玄関に出て声をかけ、危機管理や不審者対策にも心がけた。 □休館中は、法人内各館で休館中でもできる支援について話し合い、実践していった。今回の取り組みを生かして次につなげていきたい。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□コロナ社会を生き抜く行動として、児童センターを『安心して遊べる憩いの場』のひとつとして利用してもらえるように利用者の安全を第一に考え、日常の業務に努める。 □一般来館者の安全を確保しつつ、利用者のニーズに応えることができるように、職員間で最善の方法を話し合い、行事をしていく。 □児童センターの情報発信をHPだけでなく、動画配信も活用していく。 □見守りが必要な親子・児童に対しては、各関係機関との連携、情報共有に努める。 □センター内の壁画を四季を感じるような壁画やわくわく楽しくなるような壁画、フォトコーナーなど充実を図っていく。 □引き続き不審者対策として、来館者には防犯カメラで不審な来館者を駐車場で、職員が声をかけ、危機管理に努める。 □交通事故予防として、帰宅時等には車に注意するよう声をかけていく。</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メダカの様子の動画の配信、工作キットの配布、「おたより」号外の発行など、児童センター機能の維持に努めた。 ○コロナ感染対策のため、イベント1回あたりの参加枠は減らしたが、その分回数を増やして実施するなど、利用者の満足度を維持する工夫が見られた。 ○今後も配慮が必要な利用者について各団体と情報共有を行うなど、さらなる連携に期待したい。 ○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も問題なく運営されている。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>難しい中でも工夫しながら事業を実施し、新規事業も増やしている点を評価する。 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。</p>
--