

## 令和 3 年度 下 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下半期	R03上半期	R02下半期	R02上半期	R01下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	5,763	3,724	4,999	2,179	7,431
	移動児童館利用者数	282	58	178	11	740
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※7(6)	※2(2)	7	1	16
	開館日数(単位:日)	151	94	150	101	126

※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開館日・開館時間はおおむね事業計画通り実施した。 10月27日間 11月25日間 12月24日間 1月24日間 2月22日間 3月27日間 2月6日大雪警報での午前休館あり。 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「児童メロディ」「乳幼児めろでい」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。イベント自粛中は号外を作成して掲載することで広報活動を行った。好評価を得た。 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下半期も1回実施し、実態を把握後、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。玩具については貸し出し制の為、返却ごとに消毒し、次への使用に備えた。オゾン式保管庫も活用した。 上半期同様、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。定時による換気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も継続した。 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実施、また業者へ修繕が必要な場合は見積もり後依頼した。 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。
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	①～③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、ヒヤリハットの記入を強化し、周知することで事前の事故・苦情等の防止に努めている。

### ●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<b>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】</b> 令和4年2月15日～令和4年3月15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 <b>【小・中・高校生用アンケート】</b> 令和4年2月15日～令和4年3月23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9人、2年11人、3年7人、4年8人、5年9人、6年0人、 中学:1年1人、2年1人、3年0人、高校:1年4人、2年0人、3年0人)
利用者アンケートの実施結果	<b>〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉</b> <b>【校区】</b> 白山(9人) 徹明さくら(9人) 華陽(7人) 梅林(6人) 厚見(4人) 長森西(2人) 明德(2人) 加納(2人) その他市外(2人) その他市内(7人) <b>【年齢】</b> 10代(0%) 20代(16%) 30代(74%) 40代(6%) 50代以上(4%) <b>【利用頻度】</b> 初めて(8%) ほぼ毎日(6%) 週2～3回(18%) 週1回(14%) 2週間に1回(22%) 月1回(24%) その他(8%) <b>【来館相手】</b> 子(98%) 孫(2%) 友人(0%) その他(0%) <b>【子・孫の年齢】</b> 0才(23%) 1才(38%) 2才(26%) 3才以上(13%) <b>【来館方法】</b> 徒歩(34%) 自転車(10%) 自家用車(56%) 公共交通機関(0%) その他(0%) <b>【何で知った】</b> ホームページ(61%) 広報紙・チラシ(1%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(21%) ぎふし子育て応援アプリ(7%) ソーシャルメディア(1%) その他(9%) <b>【評価】</b> (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(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(70%)、ほぼ満足(24%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……………満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……………満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……………満足(92%)、ほぼ満足(6%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)

	<p>〈小・中・高校生用アンケート〉</p> <p>【学校名】 梅林小(33人) 白山小(5人) 厚見(3人) その他市外(2人) その他(7人)</p> <p>【学年】 小学:1年(18%)、2年(22%)、3年(14%)、4年(16%)、5年(18%)、6年(0%)、 中学:1年(2%)、2年(2%)、3年(0%)、高校:1年(8%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(4%)、毎日(0%)、週4・5回(4%)、週2・3回(14%)、週1回(30%)、 その他(48%)</p> <p>【来館相手】 ひとり(36%)、友人(42%)、兄弟姉妹(16%)、父母(3%)、祖父母(3%)、 親戚(0%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(48%)、自転車(38%)、自家用車(14%)、バス・電車(0%)</p> <p>【好きな遊び】 ボードゲーム(17%)、カラム(17%)、ドッジボール(13%)、卓球(6%)、 カードゲーム(6%)、けん玉(3%)、その他(38%)</p>
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<p>【保護者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・たまにしか来なくても名前を覚えていただき嬉しいです。(3件)</li> <li>⇒ 来館の際には、必ず声がけをしてお話させていただいてるのでお名前を覚え、次につながるように努めています。</li> <li>・駐車場が分かりにくいので線を引いたりなどしてほしい。(2件)</li> <li>⇒ 配置図を掲示していますがもっと分かりやすいように再検討していきます。以前から岐阜市への駐車場整備の要望も出していますがなかなか難しい状況です。児童館としても更なる検討をしています。</li> <li>・土日も開館しているのでありがたい。</li> <li>⇒ ご利用をお待ちしております。土・日のイベントもありますのでぜひ参加してください。</li> <li>・幼児室で保護者の方がお子さんから目を離して、おしゃべりをしていることを見かけます。小さい子がたくさんいるので危険な思いをしないように声かけをしてもらえるとありがたい。</li> <li>⇒ 幼児室には必ず職員が安全のための見守りをしています。保護者同士での注意の声かけは難しいことです。職員も利用人数が多い時は気が付きが遅いこともあるかと思っておりますので気になることがありましたら職員へ声をかけてください。安心して遊んでいただきたいと思っております。</li> </ul> <p>(クラブへの意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体を使った遊びや工作など、家で十分にできていないので、梅林児童館で経験できて助かっています。</li> <li>⇒ いろいろな経験ができるようにしていきます。</li> <li>・母子で幼児クラブの手遊びが大好きです。家でもやりたいのですが歌の名前や歌詞をすぐ忘れてしまいます。歌詞カードをいただくと助かります。(3件)</li> <li>⇒ 以前から、よく聞く要望です。希望の方には歌詞を印刷したものをお渡ししています。職員へお声かけください。いつでも対応しています。季節の歌やわらべうたなど、これからもお子さんと楽しめるように紹介していきます。</li> <li>・あそび以外にも同じくらいの子を持つお母さんたちとお話する時があればいいなと思っております。</li> <li>⇒ 以前は交流会の日を設けていたのですがコロナ禍で行動が制限され、なかなか難しい状況です。コロナ感染者の状況を踏まえ、短時間の交流ができるように計画していきます。子育て中のリフレッシュできるようにも検討していきます。</li> </ul> <p>【児童】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先生たちと将棋の勝負がしたい。</li> <li>⇒ 先生たちと勝負したい気持ちが嬉しいです。声をかけてくださいね。また、お友達ともいっしょに楽しく将棋を楽しみましょう。</li> <li>・みんなとたくさんあそびたい。</li> <li>⇒ まだコロナ禍での感染拡大防止のため、対面時間や室内の人数制限をしています。なかなかたくさんの人を集まめることができない状況です。コロナが終息したら、たくさんの人と交流できる遊びの計画をしたいと思っております。楽しみしててください。</li> <li>・あそぶ時間を1時間(時間制限)にしてほしくない。</li> <li>⇒ コロナ禍の状況を見ながら少しずつ遊べる時間を延ばしていきます。現在は、まん延防止期間の解除後から少し時間を延ばしています。もう少し協力をお願いします。</li> </ul>

●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)	・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	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
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	S	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	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>○新型コロナウイルス拡大防止対策のため、「岐阜市『第6波』感染拡大阻止宣言」が発出されたがイベント・講座の自粛期間(1/21～3/6)のみで開館し運営できた。感染対策の徹底を継続した。常連の利用者から、「子どもが慣れた場所で遊ぶことができ嬉しいです。」「コロナ対策がしっかりしてある場所が開館してよかった。」などの開館を喜ぶ声をいただいた。</p> <p>今期の開館日数・・・開館日数149日間 利用者数 5,763人 (R2 4,999人)</p> <p>10月27日間 11月25日間 12月24日間 1月24日間 2月22日間 3月27日間 2月6日大雪警報での午前休館あり。</p> <p>・イベント・講座自粛中は利用者の減少は予想していたが常連の乳幼児親子や児童は継続しての利用だった。昨年度、休館中に乳幼児・児童へ手作りおもちゃキットを配布していたことがコロナ禍でのおうち時間に役立ったという嬉しい声を聴いていたのでイベント・講座の自粛中も作って遊べるおもちゃキットを用意して配布した。職員たちのモチベーションアップに繋がった。その他、利用者ニーズに応えられるよう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。</p> <p>・室内環境としては、幼児・児童・生徒が児童館を居場所としてくれるように壁面飾りや遊具の配置、玩具・遊具の修理や新規の購入を定期的に見直すことを行った。</p> <p>・館外は草取り・植木の剪定・入口花壇の手入れを利用時間外に行った。花壇には季節の花を意識して植えている。地域の方が花壇の写真を撮ったり、スケッチしたりする姿もあり嬉しく思っている。</p> <p>・新型コロナウイルス拡大防止対策としては、岐阜市子ども支援課と法人の指導を受け、マニュアルに沿った対策を継続で実施している。</p> <p>入館後の3密を避けるなどのルールを必ず伝えることも重視した。</p> <p>○子育て支援事業</p> <p>・下半期も上半期同様に幼児クラブは、マニュアルに沿った対策を行い、活動することができた。利用者アンケートで高評価をいただくこともできた。コロナ感染予防対策での人数制限を続けているが慣れてきたこともあり、苦情や混乱は無かった。成長に合わせた体を動かす遊びにマットや平均台、ボールを利用することを多く取り入れていることが利用者アンケートで良い評価につながっていた。</p> <p>申し込み制での幼児クラブは前日までの申し込み制を継続してはいるが小さいお子さんの申し込みなので、急なキャンセルが出ることもあり、当日、来館親子に呼びかけ、飛び入り参加を促し、一緒に楽しく過ごしてもらうこともあった。</p> <p>○児童の健全育成事業</p> <p>児童の活動は少人数のグループに分けて季節に合わせた『一年生を迎えるお楽しみ会』『夏祭り』『ハロウィン仮装来館』『お正月遊び体験』などを取り入れ実施した。</p> <p>・来館カード継続・・・来館の都度にスタンプを押し、10回の来館でプレゼントを継続中。職員手作りのおもちゃや子どもたちの好きな絵を使い、缶バッジ・キーホルダーなどを作りプレゼントして好評である。</p> <p>・密をさけるため、小さい子たちとの触れ合いタイムができないことが残念だった。</p> <p>○地域支援活動事業</p> <p>・移動児童館は下半期に依頼が12件あったが感染防止対策のため中止が続き、下半期は7件出向いた。子育てサークルが主だった。</p> <p>○民間児童館活動事業</p> <p>下半期は来館での育児相談ばかりだった。コロナ禍で出産してから周りとの交流が難しく、ワンオペ育児に孤立を感じる母親がみられ、お子さんの心身の成長への不安を聞くことが多い。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。相談される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。</p> <p>支援の重要性を感じ、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。</p> <p>○地域との連携</p> <p>近隣小・中学校へは利用している児童・生徒たちの活動の様子をおたより配布時や運営委員会等で伝えて連携をとれる体制を継続している。また、近隣の公民館運営委員会や各種団体長会議へ参加して、地域の方々と情報共有でき、児童館への協力を頂いている。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○児童からコロナ前のように、卓球などの運動系を楽しみたいと要望があった。現状できていない。コロナ感染者がもう少し減少することを今は願っている。</p> <p>○幼児クラブを前のように時間を延ばしてほしいとの要望に対しては、交流がしたいと具体的内容があったので親子遊びを終えた後に少人数でのフリートーク時間を加えた。ストレス解消ができたと評価いただいた。</p> <p>○依然、駐車場スペースを増やしてほしいや位置を分かりやすくしてほしいとの要望が続いている。利用者が停める位置を掲示し、多く停められるよう配慮していることに対する評価はいただいている。今後は継続して、公共交通機関、ふれあいバスの利用を促し、駐車場混雑解消に対して理解を求めていく。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>○子育て支援事業        ・来期も年齢ごとの幼児クラブ開催を申し込み制として実施する予定。        活動時間は利用者アンケートでの要望が多々あり、30分から45分程度まで延長した。        年齢に合わせた遊び指導を計画し交流の場・触れ合いの場としても子育て支援をしていく。        ・「パパとあそぼう！」のイベントが好評で開催を要望されているため、回数を増やしていく。父親の来館も増えているため、父親の育児への応援をしていきたい。父親同士のフリートークなど交流の場も設けていく。</p> <p>○地域組織活動支援事業        地域(公民館・小学校等)で開催される事業へ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。</p> <p>○児童健全育成事業        ・コロナ感染拡大防止で滞在時間制限をしているため、短時間でも遊びを満足してもらえるよう来館した時にいつでもできる遊びの用意や季節感を味わうなどの様々な遊び体験の場作りをしてだれでも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。        ・幼児(年長児)とのふれあいタイムを児童と計画予定。        就学前の子供たちと児童が触れ合うことで入学が楽しみになるように「お兄ちゃん お姉ちゃん体験会」となるようにしたい。</p> <p>○民間児童館活動事業        ・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。また地域の方のボランティア活動の再開と新規を検討している。特技や技術を教えていただく講座を設ける予定。地域の方から児童との交流をしたいとお話をいただいているため、進めていく。</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。        ○コロナ禍において活動規模が縮小を余儀なくされる中ではあるが、一つの行事を一週間開催するなど利用者が密を避けられるとともに、利用者満足度の維持に努めている。        ○各種マニュアル整備や、ヒヤリハットを記録し、職員間で共有、法人に報告するなど危機管理に努めている。        ○クラブ後にフリートークの時間を設け、同じ歳の子どもをもつ親同士が交流できるようにするなど、利用者ニーズに合った取り組みを行っている。        ○年間の研修計画を設定し、施設研修や法人内研修、外部研修などに積極的に参加し、職員の資質向上に努めている。        ○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。        ○職員体制や運営状況については問題なく行われている。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**●指定管理者評価委員会の意見**

<p>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していただきたい。        管理運営については適正になされている。        保護者や来館する子どもたちがより来やすくなるような工夫や声掛けを今後も丁寧に行っていただきたい。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------