

## 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	黒野児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市古市場20番地1		
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)	16,862,759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:1,284.56㎡ ◇延床面積:599.78㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、勉強室、体育室、事務室 ※岐阜市立黒野保育所との合築		

### ●利用状況

		R03下半年	R03上半期	R02下半年	R02上半期	R01下半年
利用者数 (単位:人)	来館者数	3,338	2,290	3,408	1,813	7,204
	移動児童館利用者数	44	94	92	97	439
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※3(3)	※5(4)	※5(4)	※6(5)	13
	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計画通り実施しました。 開館時間を16:30までとし、16:30以降30分間を館内消毒・清掃時間としコロナ対策に努めました。 ②所長(常勤)、児童厚生員(常勤職員3人)の4人配置(保育士資格2人 児童厚生員資格1人) ③児童用と乳幼児用のおたよりを毎月発行しました。児童用おたよりは、地区内の小学校6校に持参し配布しました。乳幼児用おたよりは、来館された皆様に配布しました。 ホームページは、スマートフォンにも対応し、市民の皆様へのお知らせやブログ、動画も用いてタイムリーで分かりやすく配信しました。また、当岐阜市社会福祉事業団が管理している他の8施設のホームページとリンクを貼り、他館の情報も入手しやすくしました。 気象警報発令時やコロナ感染対策による休館などの情報は、迅速にホームページにUPするとともに、行事参加予定者に対しては電話連絡を行いました。 ④ご意見箱を設置し利用者からのご意見・ご要望をいただける体制としました。また、苦情解決の仕組み・苦情の申出先を館内掲示することで苦情に対し適切に対応できる体制としました。 児童・保護者を対象にアンケートを年間2回実施しました。(下半年は1回) ご意見箱に寄せられた苦情・意見、児童館運営委員会での意見、アンケート結果は、逐次館内に掲示するとともに、改善できるものは迅速に対応しました。アンケートについては、ご意見ご要望も含めホームページで公開しました。 ⑤新型コロナウイルス感染対策については、感染防止対策マニュアルに従い入館時の手指消毒、検温、入館カードへの記入、換気、各室の定員数の設定、玩具・室内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	—	—

<p>施設管理</p>	<p>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</p>	<p>①管理者点検マニュアルにもとづき保守点検を適切に実施しました。 ②施設の清掃は、職員による日常清掃と就労促進事業清掃班による週に2回の清掃を実施しました。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ました。また、外構フェンス2枚が外枠から外れたため、職員が修繕を実施しました。新型コロナウイルス感染防止については、入館時の対応、密を避けるための適正人数での運用に努めました。また、玩具・遊具、本の消毒など利用者の使用後及び閉館時の消毒など感染対策を徹底しました。園内の草取りや落ち葉の清掃、花壇の手入れを行うなど環境整備にも努めました。 ③未使用の部屋の電気、エアコン等スイッチを切り、適切な温度設定、フィルター清掃などを行い節電に努めました。また、ペットボトル及び牛乳パックなどの廃材を事業に活用するなど環境に配慮した施設運営に心がけました。 ④月1回の職員による施設の安全点検・遊具点検、月2回のAED器具の機能確認、毎日の消毒、清掃を行い、遊具・玩具、設備、備品の維持管理に努めました。</p>
<p>施設修繕</p>	<p>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</p>	<p>①緊急性のあるものは、岐阜市社会福祉事業団事務局及び岐阜市に即時報告して判断を仰ぎました。利用者の安全性が確保できないものは、安全が確保されるまで利用中止としました。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ました。(今期は幼児室の畳の更新を実施) ②建物等大規模修繕は、岐阜市社会福祉事業団事務局を通して、岐阜市へ要望を提出しました。外構フェンスの修繕は職員自らが実施しました。</p>
<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、岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程、災害対策マニュアル、児童福祉法等関係法令を遵守し適切に実施しました。また、災害や事故等が発生した場合には、岐阜市社会福祉事業団事務局並びに岐阜市へ迅速に報告する体制を構築しました。個人情報が記載された用紙は、使用后すべてシュレッダー処理を行い個人情報の漏洩防止を徹底しました。また年2回、消防訓練を実施(11月2月)、年1回、非常用備品の確認を行い、期限の確認と不足品の補充も実施しました。</p>

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>【保護者用アンケート】令和4年2月1日～2月28日保護者に無記名でアンケートを実施 回答者 41人 【小・中・高校生用アンケート】令和4年2月1日～2月28日 来館児童・生徒に無記名で実施 回答者 44人(小学:1年1人、2年2人、3年3人、4年2人、5年10人、6年18人) (中学:1年0人、2年2人、3年3人) (高校:1年1人、2年0人、3年2人)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>《保護者用アンケート》 【校区】西郷13人 黒野10人 七郷7人 木田2人 島2人 城西2人 市内その他2人 市外その他3人 【年齢】10代(2%) 20代(12%) 30代(66%) 40代(12%) 50代以上(8%) 【利用頻度】初めて(15%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(5%) 週1回(34%) 2週間に1回(24%) 月1回(12%) その他(10%) 【来館相手】子・孫(95%) 友人(5%) その他(0%) 【子・孫の年齢】0才(4%) 1才(30%) 2才(24%) 3才以上(36%) 未記入(6%) 【来館方法】徒歩(8%) 自転車(12%) 自家用車(80%) 【何で知った】ホームページ(35%) 広報紙・チラシ(5%) 学校(5%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(41%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ブログ・SNS等(0%) その他(14%) 【評価】 (あいさつ)……満足(100%)、ほぼ満足(0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(100%)、ほぼ満足(0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(100%)、ほぼ満足(0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(88%)、ほぼ満足(12%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(100%)、ほぼ満足(0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(93%)、ほぼ満足(5%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(98%)、ほぼ満足(0%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)  《小・中・高校生用アンケート》 【校区】黒野小23人 西郷小13人 岐北中5人 その他3人 【学年】小学:1年(2%)、2年(5%)、3年(7%)、4年(5%)、5年(22%)、6年(40%) 中学:1年(0%)、2年(5%)、3年(7%) 高校:1年(2%)、2年(0%)、3年(5%) 【利用頻度】初めて(2%)、毎日(0%)、週4・5回(7%)、週2・3回(5%)、週1回(30%)、 その他(56%) 【来館相手】ひとり(4%)、友人(78%)、兄弟姉妹(6%)、父母(8%)、祖父母(0%)、その他(4%) 【来館方法】徒歩(14%)、自転車(72%)、自家用車(14%) 【好きな遊び】バトミントン(38%)、卓球(21%)、ドッジボール(13%)、ぬりえ(9%)、 バンパール(3%)、マンカラ(4%)、その他(12%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>【保護者】 ・コロナにより幼児クラブが中止となり残念です。子どもたちが遊べる所や、他の子どもと触れ合える場がなくなってしまうのでできるだけ中止にしないでください。 ・クラブの中止や再開があり、いつから募集が始まるのか早めに知りたい。 ・コロナ禍で難しいと思いますが、育児相談や父親参加行事をやってもらえると嬉しいです。 ・コロナ以前はたくさん遊べたおもちゃが減ってしまい残念です。 ⇒ご不便をお掛けし申し訳ございません。利用者の皆様の安全を第一として施設運営に努めております。これからも館の開館の有無やクラブの活動など速やかにホームページへUPするとともに、必要に応じて電話での連絡を行います。また、コロナ禍でのクラブや行事のあり方について、利用者の皆様の安全を第一とし、皆様に安心してご利用いただける児童館にまいります。 ・クラブのある日は、おもちゃのある部屋の人数が多く、どうしても密になってしまうので子どもたちの遊び方が難しいです。 ⇒ご心配をおかけし申し訳ありません。コロナウイルス感染防止対策として、こまめな換気、部屋の定員を設定するとともに、特定の部屋に集中することがないよう他の部屋の利用を促すことで密を回避し安心してご利用いただけるよう努めてまいります。 ・4年間お世話になり、クラブ参加で色々なことが出来るようになり、この間児童館を通じてすばらしい友達にも恵まれ大変ありがたいと思っています。同年代の子どもの家族と情報交換できたり、一緒に遊んだり出来るようになりました。 ⇒こちらこそありがとうございました。職員一同一層精進してまいりますので今後も引き続きよろしく願っています。</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)	・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	B	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
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>□施設の安全管理と環境整備 外構フェンス2枚が外枠から外れたため、職員が修繕を実施しました。避難誘導灯、幼児室蛍光灯などチラツキが大きいものについて交換を行いました。また、館外の草取りと花壇の手入れを随時行い、環境整備を行いました。花壇が猫のトイレとなっていたためマルチを敷くなどして衛生管理を保つなど利用者目線に立った施設運営を行いました。 □ホームページに動画を公開しました。 コロナ対策で活動が制約される中、皆さんに楽しんでいただこうと動画を制作しホームページにアップしました。 動画は、親子で自宅で楽しめる工作として「石鹸づくり」や音の鳴るおもちゃ「カエルのカチカチくん」、おやつづくりとして「ビニール袋でクッキーづくり」など合計5本制作しました。今後もより楽しんでいただけるよう内容を充実してまいります。 □児童の健全育成事業・子育て支援事業、地域交流 コロナ禍による市の非常事態宣言に従い行事を中止しました。(1月22日～3月6日)、その後行事が可能となったため、各種行事を実施しました。 行事中止期間を除き、母親クラブ、移動児童館など当初の計画通り開催することができました。特にちびっこまつりは、例年1日で実施するところ、密を避けつつ多数の方に来ていただけるよう3日間に分散して実施し、大変盛況で喜ばれました。下期は幼児クラブ(41回)、母親クラブ(6回)、移動児童館(3回)、児童対象行事(7回)を開くことが出来ました。下期は閉館期間がなかったこともあり、上期より各行事を多く開くことが出来ました。 地域組織活動は書面による表決審査が主となりました。ボランティアの活用はおもちゃ病院を除きボランティアの募集もあまりできず、参加者は少なくなりました。 □コロナ感染症対策 感染防止対策マニュアルに沿った感染症対策を実施しました。入館時の対応、利用者への配慮と3密回避、開館中(午後1時から)、閉館後の消毒を確実に実施しました。特に乳幼児用の小さなおもちゃは、職員が一つ一つ丁寧に清拭し感染症対策を確実に実施しました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□コロナ禍で様々な新規の取組みを始めたことを評価する。 ・コロナ感染症拡大の影響による行事イベントの中止で、行事中止中は十分な取組ができませんでした。 ・自宅で楽しむことができるよう工作やクッキングの動画をホームページにアップしました。 □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。 ・コロナ感染拡大防止のため、感染防止対策マニュアルにもとづき徹底した消毒を行いました。 ・母親クラブ、ボランティアの活用、地域行事、家庭行事の開催に制約があり、思うように実施できませんでした。ちびっこまつりでは、3日間にわたり分散して実施することで、多くの利用者に喜んでもらうことが出来ました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□コロナ禍の状況のもと、児童館としての活動をしっかり見極め、行事のやり方や職員の関わり方を再度考え、安全・安心を第一に運営してまいります。 □学校や家庭に居場所がない子どもたちを支援するため、来館した1人ひとりの児童達に目を配り、話しかけ、必要に応じて学校など他の機関との連携強化を図ります。 また、事業団児童館長で組織する虐待防止委員会を組織し、研修・事例研究などを進めていきます。 □育児中の母親への育児相談の機会を設けるため、地区の保健センターと協力して相談機会の提供に向け検討します。また、検診時に児童館のチラシを配布していただけるよう依頼します。 □児童の科学への興味・関心を持っていただくきっかけの場としてサイエンスショーを実施する予定です。 □コロナ感染症拡大防止の為、開催できなかった行事や母親クラブなども多くあったので、今後はコロナの状況を見極めながら、工夫しながら行事を開催できるように職員一同で取り組んでまいります。 □コロナ禍で連携することができなかったボランティア団体と今後の協力も含めて連携を図ってまいります。</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。 ○参加希望者の多い行事を三日間に分けて実施するなど、利用者が密を避けられるようにするとともに、利用者の満足度を維持できるような工夫が行われている。 ○工作やクッキングの動画配信、ブログによる情報発信、広報チラシの各種団体への配布等、児童館の活動周知に積極的に努めている。 ○動画制作力向上のための研修や、外部研修など、各種研修に積極的に参加、職員の資質向上に努めている。 ○事故等の発生もなく、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

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。

18歳以上の方のボランティアを受け入れ、より幅広い年齢層での児童館活動を求める。