

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	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	3,769	2,956	2,193	1,639	6,410
	移動児童館利用者数	157	30	73	0	813
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※8(7)	1	2	0	20
	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新型コロナウイルス感染症対策を遵守して実施しました。 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。児童センター便りを発行し、担当エリアの小学校や近隣の施設に配布、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に掲載しました。 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、ホームページで公開し、改善できるものは迅速に対応しました。
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、④適切に実施 ②就労促進事業施設清掃班による清掃を週2回実施するとともに、毎日職員が清掃を実施。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。消毒の難しい場所は噴霧器で消毒しました。 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しました。 ④専門業者による野外遊具、設備保守点検を実施しました。 ④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しました。

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。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しました。 ②施設建物前の低木剪定や戸の穴の補修は職員で実施しました。
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。 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

利用者アンケートの実施状況	【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】 令和4年1月12日～令和4年2月22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4年1月12日～令和4年3月8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11人、2年13人、3年6人、4年2人、5年6人、6年4人、中学:1年5人、2年0人、3年3人、高校:1年0人、2年0人、3年0人)
利用者アンケートの実施結果	〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉 【校区】 三輪南(20人) 三輪北(8人) 藍川(3人) その他市内(11人) その他市外(8人) 【年齢】 10代(0%) 20代(12%) 30代(58%) 40代(20%) 50代以上(10%) 【利用頻度】 初めて(8%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(0%) 週1回(8%) 2週間に1回(22%) 月1回(40%) その他(22%) 【来館相手】 子(90%) 孫(10%) 友人(0%) 【子・孫の年齢】 0才(12%) 1才(27%) 2才(24%) 3才以上(37%) 【来館方法】 徒歩(6%) 自転車(12%) 自家用車(82%) 公共交通機関(0%) 【何で知った】 ホームページ(16%) 広報紙・チラシ(4%) 学校(4%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(46%) ぎふし子育て応援アプリ(2%) ブログ・SNS等のソーシャルメディア(2%) その他(26%) 【評価】 (あいさつ)……満足(96%)、ほぼ満足(2%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(94%)、ほぼ満足(4%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(90%)、ほぼ満足(2%)、普通(8%)、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(12%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(76%)、ほぼ満足(16%)、普通(6%)、やや不満(2%)、不満(0%) (換気)……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】 三輪南(34人) 三輪中学校(8人) 三輪北(3人) 藍川(1人) その他市外(4人) 【学年】 小学:1年(22%)、2年(26%)、3年(12%)、4年(4%)、5年(12%)、6年(8%)、 中学:1年(10%)、2年(0%)、3年(6%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(4%)、毎日(0%)、週4・5回(8%)、週2・3回(14%)、週1回(26%)、 その他(48%) 【来館相手】 ひとり(10%)、友人(49%)、兄弟姉妹(17%)、父母(23%)、祖父母(1%)、 親戚(0%) 【来館方法】 徒歩(22%)、自転車(24%)、自家用車(46%)、バス・電車(2%) その他(6%) 【好きな遊び】 卓球(27%)、ドッジボール(20%)、おにごっこ(10%)、カラム(5%)、 カードゲーム(2%)、ボードゲーム(1%)、その他(35%)

利用者からの
要望・苦情と
対処・改善

【保護者】

- ・私自身も小学生の時によく利用していたので、懐かしみながら楽しく過ごさせていただいています。
 - ・部屋ごと(入口)にアルコールが置いてあるといいと思いました。
→ご意見ありがとうございます。施設の特性上、お子様の行動に必ずしも大人の目が届く状況であるとも限りませんので、誤飲等の事故防止の観点から配置いたしておりません。ご面倒をおかけいたしますが、消毒されたい場合は、玄関または事務室にてお願いいたします。
 - ・毎日11時頃から20分ぐらい幼児向けに手遊びをやってほしい。(岡崎市の悠紀の里の手遊びや歌、人形劇などが良かったので。)
→ご意見ありがとうございます。現在、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、参加人数を確定させられる登録制及び申込制の講座のみ開催いたしております。しかし、ご意見いただきましたように「いつでも気軽に楽しめる何か」の導入について協議いたしました結果、当面は、毎日その場で体操を楽しんでいただけますよう館内放送にて音楽をかけることといたしました。今後また状況が改善されましたら手遊び等につき検討いたします。
 - ・授乳室やおむつ替え場所が1階にも欲しい。
→ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけいたしております。利便性、安全性について、また設置に係るスペースの確保や予算等の課題について十分に協議し検討させていただきます。また、ごきょうだいをお連れでお困りの際はお気軽にお声がけください。
 - ・おもちゃ図書館のマットが敷いてないところにも敷いてほしい。
→ご意見ありがとうございます。令和3年度内に設置予定ですので、今しばらくお待ちください。
 - ・おもちゃ図書館の外につながる戸に開いた穴を子供が触るので塞いでほしいです。
→ご意見ありがとうございます。早急に補修いたしました。ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。
 - ・また屋内滑り台を出してもらえるとありがたいです。
→ご意見ありがとうございます。消毒の確実性の観点から一時撤去させていただいております。今後、皆様に安心してご利用いただける手段・準備が整いましたら提供させていただきます。ご理解のほどよろしく願いいたします。
- (クラブへの意見)
- ・申し込んだが、人数不足で開催されなかった。またコロナが落ち着いたら参加したい。
→お申込みありがとうございました。企画したものににつきましては館内掲示、HP掲載、おたより配布、積極的な声かけなどにより、開催できるよう努めますので、今後ともよろしく願いいたします。
 - ・もっと回数が多いと嬉しい。
→ご意見ありがとうございます。現在は、感染拡大防止の観点から、定員を縮小いたしております。その中で、より多くの方にご参加いただく機会をご用意させていただきたく、1クラブあたりの開催数を減少させる代わりにクラブ数を増加させるかたちといたしました。今後につきましては、再度実施要領及びスケジュール調整について検討し、方針を決定させていただきます。

【児童】

- ・日曜日休館が良い
→ご意見ありがとうございます。習い事、学校の授業数、親御さんのお休みなどにより、みなさんそれぞれご都合の良い曜日が違うため、とても難しい問題です。その中で、日曜日は学校がお休みですので、遊び場を求める児童が多くいます。ですから、現在は日曜日を閉館とし、代わりに月曜日を休館としています。

●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	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	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)	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	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>	<p>□緊急時はホームページを早急に更新し、最新の情報を提供していく。 ・気象警報発令時及び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掲載するとともに、講座参加予定者に対しては、電話連絡をしました。 □感染拡大防止対策を徹底した上で可能なものから再開及び新規事業により対応しました。 ・幼児とその父親を対象とした「パパさんクラブ」を開催。(上半期は休館中のため未実施) ・児童対象に毎月平日1～2週間科学工作(せっけんづくり等)を開催。 ・密にならずに遊べる宝さがしゲームを実施し、クリアすると スタンプが集められるゲームが児童に人気でした。 ・幼児クラブは利用者に安心して参加してもらうため 年齢別に分け、コロナ感染対策で1クラスあたりの定員を減らして実施。また、参加を促進するために登録制クラブはクラス数を増加させました。 ・児童対象の事業は時間を延長し、平日に毎日実施することで参加者が集中しないように開催しました。 ・困りごとや育児についての悩みの相談を受けつけました。 ・事業実施による利用者の不安増大を防ぐため、来館及び帰宅時に利用者に必ず声がけをし、検温や体調確認を行い安心して利用していただけるようにしました。 ・講座等の再開にあたり安心・安全かつ効果的に実施できるよう、施設案内を移動児童館や地域の子育てサークル、公民館、北市民健康センターに持参し、また、児童用便りを小学校を通じて児童に配布しました。 ・感染症対策のため 一部のおもちゃは貸出制にし、おもちゃの消毒を徹底しました。換気や施設設備の掃除や消毒を毎日実施し、利用者が安心して遊べるようにしました。 ・親子ふれあい教室や子育てサークルに移動児童館で出かけました。また それぞれの役員と活動計画の相談を受けたり内容について事前研修を実施しました。 ・利用者ニーズに応えるため、おもむつ台を新設しました。これにより利便性が向上し利用者に喜ばれました □障害者センターの利用者と未就園児親子がどのように触れあえるか、安全に交流ができる方法を考え実施していく。 ・障害者センターの利用者に畑で野菜を育ててもらい、作物の成長を見守らせてもらいました。 ・障害者センター利用者の作品展示コーナーを児童センターに新設し、季節ごとの作品などを展示することで間接的な交流を実現しました。 □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依頼し、児童センターの事業に不足がないよう協力していただく。(地域との連携) ・コロナのため、学生が作ったエプロンシアターを披露する場がないと岐阜女子大学の先生から相談を受け、学生にエプロンシアターを演じてもらい鑑賞する会を2回開催しました。乳幼児と学生の交流も行い、互いに好評を得ました。 ・三輪北文化祭に児童の作品を障害者センターの作品と一緒に展示し、児童センターの活動をPRしました。 □研修参加の仕方を考え、職員は研修に参加し、利用者ニーズに応えられるようスキルアップを図っていく。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>□他の施設と横の連携をとっていただけるとよい。 ・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いました。 ・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、自館のページを必要時に更新しました。また、定期的に他の施設のページを閲覧し、参考にしました。 □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。 ・コロナで学級閉鎖や学年閉鎖など学校から情報を毎日確認し、利用者が安全に来館できるように児童館運営を行いました。 ・個人個人で楽しめるクイズや宝さがしゲームを実施することで児童がおもちゃ以外でも楽しめるように工夫しました。 ・障害者センターの利用者と児童がふれあう事業ができなかったため、作品の展示コーナーを作り、季節の作品などを鑑賞してもらい間接的な交流を図りました。 ・警報発令で休館になる際は、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ました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□緊急時の案内などホームページは適宜更新をする。 □利用者から要望のあったことについては、今回のようにできる範囲でこたえられるようにしていく。 □障害者センターの利用者と児童の交流について、利用者の得意なことを教えてもらったり、職員の資格を活かした活動をしたりするなど、今後も検討・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がないように協力していただく。 □ズームで研修に参加するなど 職員はコロナ感染対策ができる方法で参加し、利用者ニーズに応えられるようスキルアップを図っていく。</p>

●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。
- コロナ禍で活動が制限される中ではあるが、クラブ数を増やす対応や、二週間同じ工作を行って密を避ける対応など、利用者の満足度を維持する工夫が多く見られる。
- 障がい者センター利用者の作品をの児童センター内への展示や、障がい者センター向けの講座開催など、施設の特性を活かした連携を深めると同時に、近隣の大学生によるイベントの開催や、地元の祭りへの参加など、地域連携にも積極的に努めている。
- 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

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。
今後も、障がい者センターを併設しているサンフレンドみわ・児童センターの特質を活かした行事を行っていただきたい。