

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	長森児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市野一色4丁目11番4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)	15,535,148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平屋建 ◇敷地面積:1,297.26㎡ ◇延床面積:440.25㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、集会室兼図書学習室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場		

●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	6,582	4,846	6,364	3,803	10,502
	移動児童館利用者数	122	85	0	0	1,043
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※5(5)	2(1)	0	0	14
	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適正に実施しました。 開館時間を16:30までとし、16:30分以降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2人)の3人配置(保育士資格2人) ③児童用と乳幼児用のおたよりをホームページにUPしました。児童用おたよりは、地区内の小学校5校に持参し配布しました。乳幼児用行事案内は、来館された皆様にわかるように大きく掲示しました。担当区域内の小学校へのおたより配布と保健センターへのチラシの設置依頼及びホームページと館内掲示しました。 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。(下半期は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。 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。各室の使用状況を把握に努め、利用者の方々にも協力いただき、密にならないようにしました。
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日常点検・消防用設備の点検・遊具設備及び建物点検等適切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継続支援B型事業所による週2回の館内清掃を実施しました。玩具等の定期的な消毒と閉館後の清掃及び玩具・遊具の消毒をし、感染防止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。 おもちゃ病院におもちゃの修理を依頼して、安全にかつ大切におもちゃを使用しました。 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。破損し安全性に不安のあるもの、使用不可なものについては、利用中止にしました。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。(上期に玄関タイル修繕) 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。雨漏りの修繕をしました。(上期)</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>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。マニュアルに沿った訓練の実施をし、警察・消防への適切な対応を徹底しました。職員が事務室を離れる際は、緊急通報装置を携帯し、非常時に備えました。</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(一般来館・クラブ参加)アンケート】 令和4年2月5日～令和4年2月16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2月8日～令和4年2月20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6人、2年7人、3年9人、4年12人、5年4人、6年8人、 中学:1年4人、2年0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】長森北(9人) 長森南(9人) 長森東(8人) 長森西(6人) 厚見(5人) その他市内(10人) その他市外(3人) 【年齢】10代(0%) 20代(8%) 30代(70%) 40代(16%) 50代以上(6%) 【利用頻度】初めて(6%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(8%) 週1回(26%) 2週間に1回(18%) 月1回(32%) その他(10%) 【来館相手】子(92%) 孫(4%) その他(4%) 【子・孫の年齢】0才(5%) 1才(38%) 2才(16%) 3才以上(41%) 【来館方法】徒歩(11%) 自転車(5%) 自家用車(80%) 公共交通機関(0%) その他(4%) 【何で知った】ホームページ(42%) 広報紙・チラシ(6%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(30%) 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(4%) その他(16%) 【評価】 (あいさつ)……満足(84%)、ほぼ満足(10%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(2%) (言葉づかい)……満足(88%)、ほぼ満足(6%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(2%) (利用者対応)……満足(78%)、ほぼ満足(12%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(4%) (利用しやすさ)……満足(76%)、ほぼ満足(16%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(2%) (整理整頓)……満足(80%)、ほぼ満足(12%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(2%) (清潔感)……満足(70%)、ほぼ満足(20%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(2%) (換気)……満足(70%)、ほぼ満足(24%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(2%) 〈小・中・高校生用アンケート〉 【学校名】長森北小(29人) 長森東小(7人) 長森中(4人) 長森西小(4人) 芥見小(2人) その他市内(3人) その他市外(1人) 【学年】小学:1年(12%)、2年(14%)、3年(18%)、4年(24%)、5年(8%)、6年(16%)、 中学:1年(8%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】初めて(6%)、毎日(0%)、週4・5回(4%)、週2・3回(4%)、週1回(20%)、 その他(66%) 【来館相手】ひとり(8%)、友人(63%)、兄弟姉妹(17%)、父母(12%)、祖父母(0%)、 親戚(0%)、その他(0%) 【来館方法】徒歩(48%)、自転車(40%)、自家用車(12%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】ボードゲーム(22%)、カラム(22%)、卓球(13%)、トランプ・UNO(11%)、 パズル(9%)、ドッジボール(7%)、その他(16%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>【保護者】 電池が必要なおもちゃに電池が入っているとありがたい。トミカのおもちゃを増やしてもらえると嬉しいです。いつも見守って下さってありがとうございます。 →プラレールは電池で動かすのではなく、手で動かして遊んでもらいたいという思いで、電池は入れてありません。トミカは、増やしたので、たくさん遊んでください。(プラレールの場所にこの内容は掲示しました。) (クラブへの意見) 人見知りの娘ですが、優しく対応してくれてありがたいです。 (その他意見) 子どもの遊べる場所を提供し続けて下さってありがとうございます。 祝日もやってもらっているのありがたいです。 おもちゃの片付け場所がわからないときが。 家では子どもをみるのが大変なとき利用させていただきます。 この2年はコロナでなかなか難しかったけど、いろんなイベントがあると嬉しいです。 上の子の時は児童センターのサークルを通じて同じ年齢の友達がたくさんできて、いろんなことを経験させてもらったので。 いつも丁寧な対応とおもちゃや遊具が充実していて満足しています。 空気清浄機にどうしても子どもが触ってしまうため、工夫してもらえると嬉しいです。(空気清浄機は、裏を向けることでスイッチに触れないようにしました。) 【児童】 幼児室に入りたいのにはいけないのはどうしてか →幼児と小学生では遊びが違うので、年齢制限があります。また、幼児用の大型遊具、乗り物なので、小学生が遊ぶと壊れる可能性もあります。(返答しました) げきを見たい(多数) →コロナ感染防止対策が終息して、ニーズが多ければ、検討します。(返答しました)</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)	・利用者へのサービス向上に繋がる方策の実施	S	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	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>□子育て支援・健全育成事業・移動児童館 ・1～2歳未満及び2歳～就園前幼児クラブ(登録制)各7回(計14回)・未就園児幼児クラブ(自由参加)7回 0歳児対象のクラブ(自由参加)4回・移動児童館 5回・児童対象行事 5回 ・コロナ禍で活動が制限される中、新しいおもちゃや図書の購入、作りやすい工作行事の実施、予約不要・人数制限無しで参加可能とするなど、コロナ対策を実施しつつサービス水準の維持に努めました。 ・年齢、性別、小学校が違っても職員の声かけにより、子どもたちが楽しく一緒に過ごせる環境作りに努めました。 ・担当地区小学校や長森中学校区児童・生徒を育てる連絡協議会と連携を図りました。 ・感染症対策の徹底を図りながら登録制のクラブは参加人数を制限しグループを増やしました。0歳児と保護者を対象とした自由参加クラブは、お母さん同士との交流時間を多く設け、保護者同士のコミュニケーションを取れるように、1歳～就園前の自由参加クラブは年齢幅が広く異年齢との交流が取れるようにしました。 □広報について ・登録制クラブに関する事項や児童センターの活動など、ホームページや館内掲示により速やかな情報発信に心掛けました。また、遊び方等を発信するなどホームページの更新をしました。 ・児童用おたよりは、地区内の小学校5校に持参し配布しました。乳幼児用行事案内は、来館された皆様にわかるように大きく掲示しました。 ・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UPLしました。行事参加予定者に対しては電話連絡を行いました。 □移動児童館 ・移動児童館など安全で安心して実施できる方法を利用者と相談の上より良い方法を提案しながら積極的に実施しました。 □実習生受入れ ・実習生受入れも行い、児童館を知ってもらうと同時に、現状の幼児・小学生・保護者の方に実際に関わる体験をしてもらうことができました。 □施設管理 ・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。 ・園庭の草取り(就労支援事業に1回、後は職員)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。 □日常 ・職員は、行事以外で来られる一般の来館者と積極的に会話をしたり、館内で遊ぶ様子を観察することで利用者ニーズを把握し、ニーズに叶ったおもちゃを購入しました。 ・コロナ禍において、感染症対策の徹底を図りながら登録制のクラブは参加人数を制限し実施回数を増やしました。0歳児と保護者を対象とした自由参加クラブは、お母さん同士との交流時間を多く設け保護者同士のコミュニケーションを取れるように、1歳～就園前の自由参加クラブは年齢幅が広く異年齢との交流が取れるようにしました。何れも、コロナ禍において安心して参加でき安全に活動できるように心掛けました。 ・利用者との交流(日常会話)の中からの聞き取りのみならず、事務室より全体が見渡せる環境を活かして、利用者の行動から、動きの悪いおもちゃを見つけたり、おもちゃの車が通りやすいように机を移動しました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□利用者アンケートでの挨拶や言葉づかい等の満足度が高く、利用者へ丁寧に対応していることを評価する。 ・入館時の挨拶、検温、消毒のお願いの際は特に、笑顔と穏やかな話し方を心掛けて対応しています。また、マスク着用ですが、利用者の方と目が合う時のほほえみも気にかけて対応しています。 □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。 ・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。また、随時換気をし、乾燥しないよう加湿器も使用しました。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>□広報活動 ・コロナ感染拡大防止により、行事予定等の児童センターの情報は保護者、小学生ともにホームページからの情報入手が多くなりました。そこで、児童センターの活動内容はホームページにて積極的な発信に努めていきます。</p> <p>□要望 ・アンケート結果等の要望事項の適切な対応もおこない、日常の会話からも取り入れていきます。</p> <p>□子育て支援事業 ・児童等が、来やすい・話やすい・遊びやすいなど居心地が良い環境作りのため、おもちゃの整備、取替をします。 ・青少年育成市民会議や主任児童員等各種関係機関との連携の中で、移動児童館、団体利用の受入れをし、児童館にあるおもちゃでの遊びの提供、季節工作(七夕)、夏休みにサイエンスショーを提供します。</p> <p>□各クラブ等について ・0歳児とその保護者を対象とした自由参加クラブの充実に取り組みます。(専門的知識を持つ、保健師からの子育て相談の提供) ・東隣の野一色公園での移動児童館の実施や、西隣の長森北保育所の園庭開放に参加するなど、周辺環境を生かした事業を提供します。 ・専門の先生によるリトミック教室の実施をします。 ・子どもたちに好評で人気のある行事を多く取り入れ児童等が参加しやすいもの、時間帯にします。 ・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。</p> <p>※今後、コロナ禍において、徹底した感染予防対策を講じながら今まで出来なかった行事など工夫を凝らしながら実施できる様、状況に応じた行事の見直しと、適切な対応に努めていきます。</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。 ○利用者の様子を観察し、積極的に声掛けをしたりするなど利用者のニーズを捉えるとともに、利用しやすい環境づくりに努めている。 ○コロナ禍のため人数制限をしながらも、クラブのグループ数を増やして希望者がクラブに参加できるようにするなど、利用者が密を避けつつ満足度が得られるよう工夫して活動を実施した。 ○関係団体へのおたより配布や、日常的に利用者に対してホームページを見えもらうよう促すなど、児童センターの活動内容周知に努めている。 ○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>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。 実習生はのちに親や児童館のスタッフになる貴重な人材なので、丁寧な指導をお願いしたい。 地域の貴重な人材を発掘し、児童館のイベント行事を充実させていただきたい。</p>
