

## 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	西児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市鏡島南2丁目8番40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)	15,878,092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3階建のうち1階の一部 ◇敷地面積:3,604.32㎡ ◇延床面積:468.22㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、集会室、おもちゃ図書館、静養室兼相談室、事務室、駐車場(西部体育館駐車場と共有) ※岐阜市西部体育館との合築		

### ●利用状況

		R03下半年	R03上半年	R02下半年	R02上半年	R01下半年
利用者数 (単位:人)	来館者数	6,585	3,581	5,321	4,115	10,190
	移動児童館利用者数	32	42	28	0	670
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※1(1)	※2(2)	1	0	12
	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	
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。(利用者も混む時間をさけて昼時や夕方に分散していたので、閉館しての消毒時間は設けず通常の開館内で状況を見て消毒、清掃を実施しました。 ②所長(常勤)1級児童厚生資格・中級レクリエーションインストラクター資格・児童厚生員(常勤2人、保育士資格1人) ③ホームページの活用、児童センターのおたより「あそびっこ(児童用)・すくすく(幼児用)」を地域の小学校、保育所に配付。また、地域の保険センター、公民館等全20か所に掲示配布依頼。 ④なんでもBOXを設置し、年間を通してご意見・ご要望を頂ける体制を取る。また苦情、クレーム等利用者との会話の中で聞かれたことについては、職員間で情報共有し、対応策を検討、誠意をもって対応しました。 ⑤新型コロナウイルス感染症対策の感染防止を徹底して幼児クラブ等の行事を縮小(人数・時間)し、可能なものを実施しました。
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、②、③適切に実施しました。 ②新型コロナウイルス感染症対策の実施及び、施設内外に害虫等が発生した際の速やかな駆除を行いました。 ③各部屋を頻繁に見回り、利用者不在時の消灯、また、事務室の消灯等、節電・節約に努めました。 ④頻繁に施設内を巡回し、不備等の早期発見に努めました。また、備品等は、可能な限り修理し、継続利用に努めました。
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及び②法人本部と相談、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、適切に実施しました。 ②岐阜市西部体育と合同で、消防訓練を下半期1回実施しました。(年間2回) また、児童センター単独で必要に応じ、各種対応訓練や研修を実施しました。(不審者対応・水害時用避難
-----------	----------------------------------	--

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】          令和4年1月4日～令和4年2月28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56人</p> <p>【小・中・高校生用アンケート】          令和4年1月4日～令和4年1月30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55人 小学:1年4人、2年7人、3年2人、4年5人、5年22人、6年10人          中学:1年2人、2年3人、3年0人          高校:1年0人、2年0人、3年0人</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉</p> <p>【校区】市橋(22人) 鏡島(18人) 本荘(3人) 三里(3人) 島(3人) 合渡(2人) その他市内(5人)          【年齢】10代(0%) 20代(5%) 30代(78%) 40代(14%) 50代以上(3%)          【利用頻度】初めて(8%) ほぼ毎日(1%) 週2～3回(8%) 週1回(20%)          2週間に1回(21%) 月1回(35%) その他(7%)</p> <p>【来館相手】子、孫(99%) 友人(1%) その他(0%)          【子・孫の年齢】0才(34%) 1才(21%) 2才(24%) 3才以上(21%)          【来館方法】徒歩(27%) 自転車(2%) 自家用車(71%)          【何で知った】ホームページ(50%) 広報紙・チラシ(3%) 学校(1%) 保育所・幼稚園(1%)          知人・友人(32%) ぎふし子育て応援アプリ(8%)          ブログ・SNS等のソーシャルメディア(0%) その他(5%)</p> <p>【評価】          (あいさつ)……満足(90%)、ほぼ満足(5%)、普通(5%)、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(79%)、ほぼ満足(17%)、普通(3%)、やや不満(1%)、不満(0%)          (利用しやすさ)……満足(89%)、ほぼ満足(8%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (整理整頓)……満足(84%)、ほぼ満足(10%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (清潔感)……満足(87%)、ほぼ満足(10%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (換気)……満足(90%)、ほぼ満足(7%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (コロナ感染予防対策)……満足(37%)、ほぼ満足(5%)、普通(58%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>〈小・中・高校生用アンケート〉</p> <p>【学校名】市橋小(63%) 鏡島小(21%) 精華中(9%) その他市内(2%) その他市外(5%)          【学年】小学:1年(7%)、2年(12%)、3年(3%)、4年(9%)、5年(43%)、6年(18%)、          中学:1年(3%)、2年(5%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)          【利用頻度】初めて(9%)、毎日(3%)、週4・5回(10%)、週2・3回(0%)、週1回(27%)、          その他(51%)</p> <p>【来館相手】ひとり(7%)、友人(58%)、兄弟姉妹(14%)、父母(15%)、祖父母(6%)、          親戚(0%)、その他(0%)</p> <p>【来館方法】徒歩(7%)、自転車(68%)、自家用車(25%)、バス・電車(0%)、その他(0%)          【好きな遊び】バドミントン(37%)、卓球(29%)、塗り絵(15%)、プラズマカー(9%)、一輪車(2%)、          なわとび(2%)、その他(6%)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>【保護者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつもとても親切にして頂いてありがとうございます。</li> <li>・いつもとても話かけて下さって嬉しいです。温かい雰囲気とても過ごしやすいです。</li> <li>・娘の小さい時もお世話になりました。</li> <li>・換気の為仕方ないかと思いますが、もう少し暖かいと過ごしやすいです。</li> <li>A 感染防止対策の為換気が必要となりご迷惑をおかけしております。出来る限り過ごしやすくてできる様に室温に気を付けていきたいと思っております。</li> <li>・西部体育館のトイレを利用する際に、大人用のスリッパは子供には大きすぎて脱げてしまったので子供用のスリッパも是非置いてください。</li> <li>A 大人用のスリッパとは別に子ども用スリッパも用意しましたのでお使い下さい。(クラブへの意見)</li> <li>・雰囲気が良くて楽しい。(その他意見)</li> <li>・来館しやすい雰囲気がありがたいです。</li> <li>・パパさんクラブは子と楽しめました。ありがとうございました。</li> </ul> <p>【児童】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども向けのおもちゃが多い→中学生の子には、少し物足りないおもちゃが多いため、立体四目ならべなどのご要望のおもちゃを購入しましたので、遊びに来てください。</li> <li>・本を早く読みたい→コロナ感染症対策のため消毒の困難な物は除いてあります。代わりに楽しめるおもちゃを検討し増やしていきたいと思っております。</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	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	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	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	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 ・地元の法人その他の団体の育成又は地元住民・高齢者・障がい者等の活用	S	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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 新型コロナウイルス感染症対策</li> <li>・来館時の検温・手指消毒を徹底し、入館カードの記載事項を確認して、密集・密接防止のため幼児・児童に番号札を渡し、入室制限を実施しました。(各部屋の定員を設定)</li> <li>また、3密防止のため、おもちゃの消毒作業と並行して随時各部屋を巡回し、密集・密接状況、換気状況の確認を実施しました。</li> <li>施設内の消毒については、定時に実施し、おもちゃについては、部屋ごとに使用したおもちゃの回収ボックスを設け、適宜状況を見ながら消毒に努めました。</li> <li>* 安全対策の実施</li> <li>・児童センター内外の施設、設備等を月2回定期的に見回り、危険個所の早期発見に努めました。今期、柵の老朽化で危険箇所を見つけ早急に修繕しました。また、室外大型遊具の周りのブロックをつまみ防止のため目立つ色に塗装しました。</li> <li>・各種マニュアルに基づく訓練や研修を時期を捉えて実施しました。</li> <li>* 来館者への対応について</li> <li>・来館時・退館時玄関で全職員での「笑顔であいさつ」を心がけました。</li> <li>* ボランティアについて</li> <li>・岐阜県若者サポートステーションからジョブトレーニングの場として障がい者の方も含め、おもちゃの消毒ボランティアを定期的に受け入れました。また今期はサンタ役をお願いし子供たちにプレゼントを渡してもらいました。新たな分野の依頼に戸惑いもあったようだが、本人の自信にもつながったようで岐阜県若者サポートステーションからは大変喜ばれました。</li> <li>・地域の高齢者などに声をかけ、工作キット作成の協力をお願いしました。コロナ禍で他人との交流が少なく、声をかけてもらえ嬉しいと喜んでもらえました。今後も安全に配慮しつつお願いしていきたいです。</li> </ul>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□動画配信や清掃活動に関して、地元ボランティアと協力するなど地域との関係を密にしているところを評価したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・動画作成の協力の声をかけた結果、岐阜友の会より「野菜を食べよう簡単調理」、笑いヨガの先生より「笑いヨガ」の動画を協力いただきました。</li> <li>・岐阜サポ(岐阜県若者サポートステーション)に定期的に活動を入れてもらえるように交渉し、下半期消毒清掃活動4回、新たにサンタ役2回の協力を得ました。</li> <li>・小学校運営協議会等を通じ、コロナ禍での児童センターでの全般的な子供たちの遊びの様子等をお話しして、情報共有を図りました。</li> <li>・「乳幼児とのふれあい」の中学生の参加依頼のお願いをしましたが、今後新型コロナウイルス感染状況を見て実施していこうと合意を得ました。</li> <li>・岐阜市立岐阜商業高等学校に、読み聞かせ・吹奏楽部演奏会を依頼していましたが、新型コロナウイルス感染状況を見て、今期は吹奏楽部の演奏会のみ行いました。</li> <li>・岐阜聖徳学園大学教育学部のZOOMイベントに見学参加をし児童センターでの取り組みの参考になるので研修の場としました。そこで学生と交流することにより来期の児童センターでも活動の場にしていただくよう交渉できました。</li> </ul> <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いただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染対策として今まで通り検温、手指消毒、入館カードの裏に体調チェック項目を設けて必ず確認すると共に、番号カードを配布して各部屋定員を決めて、オーバーした場合は番号カードで移動のお願いをして定員内を維持し密を回避しました。おもちゃは、使ったらその都度消毒をするよう使用済みBOXを設け、頻繁に各部屋を巡回し、消毒BOXに入っていない物もできるだけ拭いて利用者が安心して遊べるように心掛けました。</li> <li>* 安全対策</li> <li>・児童センター内外の施設、設備等を定期的に(月2回)見回り、危険個所の早期発見、修繕等に努めました。</li> <li>・センター内外の危険かと思われる場所にぶつかり防止クッションを張り付け事故防止に努めました。</li> <li>・小学生が帰宅する際、門から道路に飛び出さないよう声掛けをしている。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 引き続き、利用者に安全で安心して利用していただける施設を目指し、新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、検温、手洗い、消毒などを徹底するとともに、センター施設内外の遊具、玩具等の不備箇所の早期発見、早期修理に向け、施設の巡回を頻繁に実施していく。</li> <li>また、衛生面での清掃等を確実に実施し、来館者に気持ちよく利用していただける施設にしていく。</li> <li>* 児童センターを利用する児童等のつぶやきに耳を傾け、可能な限り行事等に反映していく。</li> <li>* 利用者に気持ちよく利用していただくため、入退館時に職員全員で笑顔であいさつや、積極的な声かけを徹底し、楽しく遊んでいただける環境づくりに努める。</li> <li>* 児童の科学への興味、関心を持つきっかけになるよう、サイエンスショーを実施していく。</li> <li>* 各学校との連携した行事をコロナの感染状況を見極めながら開催していきたい。</li> <li>* 気になる親子、子供の様子など、職員だけでは判断しにくい事例など、子育て支援会議のメンバーの専門家の目からの的確なアドバイスを受け、柔軟に対応していきたい。</li> <li>* 利用者(母親等)への呼びかけや口コミによる資格・特技の持ち主の発掘、利用者アンケート結果等を参考に業務改善や新たな行事等を実施していく。</li> </ul>

### ●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。
- コロナ対策として、入館時の番号カード配布による密回避の取り組みなど、利用者に対する丁寧な対応を行っている。
- 研修の場として岐阜聖徳学園大学教育学部のイベント参加や、NPO法人によるイベント協力、地域の高齢者による工作キットの作成協力など、各団体や地域の方と連携を図っている。
- 広報誌を毎月作成し、公共施設だけでなく民間施設への設置協力を行ったり、ホームページにおいて動画掲載し情報発信を行うなど、児童センター活動のPRを行っている。
- 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。

帰宅時の交通安全指導については今後も継続して行っていただきたい。

岐阜県若者サポートステーションや地域の高齢者の方との共同の活動もますます増やしていただきたい。