

## 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	サンフレンドうずら・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市中鷯7丁目58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)	17,772,814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:2,037.00㎡ ◇延床面積:676.81㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、集会室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障害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	13,111	7,817	8,819	5,509	13,116
	移動児童館利用者数	123	57	129	0	673
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※9(9)	※4(4)	8	0	13
	開館日数(単位:日)	151	94	150	101	124

※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、30分間を館内消毒・清掃時間とし新型コロナ対策に努めました。 ②所長及び常勤職員3人の合計4人(児童厚生員資格3人、保育士資格3人、教員資格4人) 2月22日以降、産休職員復帰のため所長及び常勤職員4人の合計5人(児童厚生員資格4人、保育士資格5人、教員資格5人) ③「おたより」発行、配布(小学校)、法人ホームページに掲載、活動内容を館内に提示しました。ホームページはスマートフォンにも対応し、お知らせなど児童館情報はブログや動画も用いて多くの子どもたちにタイムリーで効果的な広報活動に努めました。また岐阜市社会福祉事業団の統一した形式とし、当法人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。※まん延防止等重点措置発令中は、おたより配布を中止。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。年に2回児童用、保護者用にアンケートを実施しました。苦情・意見、児童館運営委員会での意見、アンケート結果は、逐次児童館内に掲示しているとともに、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、対策マニュアルに従い入館時の消毒、検温、入館カードに記入、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	—	—

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週に2回就労促進事業清掃班による清掃をしました。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。新型コロナウイルス感染防止については、入館時の対応、適正人数での運用などの利用時の対応、玩具、遊具、本の消毒など利用者の利用後の対応、閉館時間を30分繰り上げて施設全体を噴霧器とハンドスプレーを使用しての消毒を行い感染対策を徹底しました。 ③使用していない部屋の消灯の徹底、適正室温の設定等節水節電を実施。古紙、ダンボール、ペットボトル、空き容器などを材料として活用しリユースに努めました。 ④専門業者による遊具点検を年2回実施しました。また、月1回の職員による施設の安全点検、月2回のAED器具の機能確認、毎日の消毒、清掃により、玩具、設備、備品の維持管理に努めました。
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。 ②建物等大規模修繕は、指定管理者(本部)を通して、岐阜市へ要望を提出しました。
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。また、災害や事故等、適切に岐阜市社会福祉事業団事務局並びに岐阜市へ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については、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回の消防訓練の実施(7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。

### ●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3年12月7日～令和3年12月17日 保護者(一般来館・クラブ参加)の58人にアンケート(無記名)を実施。 <b>【小・中・高校生用アンケート】</b> 令和3年12月7日～令和3年12月24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56人(小学:1年4人、2年14人、3年12人、4年9人、5年10人、6年4人、 中学:1年3人、2年0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>	<p>〈保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート〉</p> <p>【校区】 鶉(19人) 茜部(9人) 市橋(6人) 柳津(4人) 三里(3人) 厚見(3人)          その他市内(6人) その他市外(8人)</p> <p>【年齢】 10代(0%) 20代(20%) 30代(69%) 40代(9%) 50代以上(2%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(7%) ほぼ毎日(5%) 週2~3回(17%) 週1回(45%) 2週間に1回(14%)          月1回(9%) その他(3%)</p> <p>【来館相手】 子(93%) 孫(2%) 友人(5%) その他(0%)</p> <p>【子・孫の年齢】 0才(24%) 1才(39%) 2才(29%) 3才以上(8%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(12%) 自転車(2%) 自家用車(86%) 公共交通機関(0%) その他(0%)</p> <p>【何で知った】 ホームページ(45%) 広報紙・チラシ(7%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%)          知人・友人(36%) ぎふし子育て応援アプリ(5%) ソーシャルメディア(0%)          その他(7%)</p> <p>【評価】</p> <p>(あいさつ).....満足(93%)、ほぼ満足(7%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (言葉づかい)....満足(93%)、ほぼ満足(7%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (利用者対応)....満足(95%)、ほぼ満足(5%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (利用しやすさ)....満足(84%)、ほぼ満足(14%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (整理整頓).....満足(88%)、ほぼ満足(10%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (清潔感).....満足(86%)、ほぼ満足(12%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)          (換気).....満足(83%)、ほぼ満足(15%)、普通(2%)、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】 鶉小(51人) 三里小(2人) 境川中(3人)</p> <p>【学年】 小学:1年(7%)、2年(25%)、3年(22%)、4年(16%)、5年(18%)、6年(7%)、          中学:1年(5%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(2%)、毎日(21%)、週4~5回(19%)、週2~3回(16%)、週1回(13%)          その他(29%)</p> <p>【来館相手】 ひとり(9%)、友人(77%)、兄弟姉妹(7%)、父母(7%)、親戚(0%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(59%)、自転車(36%)、自家用車(5%)、バス・電車(0%)、その他(0%)</p> <p>【好きな遊び】 ドッジボール(11%)、卓球(9%)、本・マンガ(8%)、ウノ・トランプ(7%)、          バドミントン(6%)、カロム・マンカラ(5%)、ビリヤード(5%)、パズル(5%)、          けん玉・コマ(5%)、サッカーゲーム(5%)、ウルトラトレーナー(4%)、          工作(3%)、その他(27%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>【保護者】</p> <p>◎子どもにとって、生まれて初めてのクリスマス会で、サンタさんにも初めて会うことができとても楽しかったです。</p> <p>◎駐車場がとめにくい時があるので残念。</p> <p>◎駐車場が少ない          ⇒限られた駐車スペースのため、縦列駐車の際は移動等みなさまにもご協力いただいています。今後もう少しでもスムーズに移動できるように職員もお手伝いをします。よろしく願いいたします。</p> <p>◎1階に洋式トイレ(ウォシュレット付き)がほしいです。          ⇒ご不便をおかけしています。支援課とも相談していきますので、もうしばらくお待ちください。          (イベントへの意見)</p> <p>◎他の児童館などではやっていないイベントも多く、いつも楽しみに参加しています。</p> <p>◎サンタさんと写真撮影&amp;プレゼントをもらえるのはうれしいです。</p> <p>◎当日予約のイベント、申込みのイベント、色々なイベントを開催してもらって参加しやすいです。</p> <p>◎盛りだくさんのイベント内容でいつも楽しみにしています。</p> <p>◎子どもが楽器(すずやマラカス)をもって、クリスマスソングに合わせてたたくのがあっても良かったと思います。          ⇒昨年度、楽器あそびを実施したため、今年度は新しい内容で進めました。来年度は、是非とも楽器あそびを取り入れます。</p> <p>◎体操教室(体あそび)のようなイベントに都合あえば参加したい。          ⇒職員で相談し、来年度開催に向けて検討していきます。</p> <p>◎お誕生会もしてもらえると嬉しいです。          ⇒職員で相談し、来年度開催に向けて検討していきます。</p> <p>◎1階にあたたかい洋式トイレがほしいです。          ⇒ご不便をおかけしています。支援課とも相談していきますので、もうしばらくお待ちください。</p> <p>【児童】</p> <p>・ドッジのボールをふやして!          ⇒遊戯室の広さを考えると、2コのボールでちょうどいいと思いますので、みんなで譲り合って使ってくださいね。</p> <p>・ぬりえをふやしてほしい。          ⇒定期的に“ぬりえコーナー”は入れ替えています。楽しみに待っててくださいね。</p> <p>・スライムやスクイズをつくりたい。          ⇒感染防止対策を職員で相談して、実施に向けて検討していきますね。</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	S	S	S	
		④利用者ニーズ、苦情などの把握方法、対応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		
		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)の人的育成の方策	・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>□引き続き、感染拡大防止の観点から、原則3密を避けるため入館者の様子を見ながら声かけをし、安全に親子で楽しく遊べる場所を提供しました。</p> <p>□引き続き、新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』を遵守し、一度使用したおもちゃは、他の子が使用しないよう回収BOXに入れてもらい、消毒を徹底しました。また、紙製品や噴霧器による消毒に適さないものは除菌庫で消毒を徹底しました。</p> <p>□職員の健康管理を徹底し、新型コロナウイルス対策と感染防止対策の研修を、最新情報が更新される毎に実施しました。</p> <p>□複数児童館を管理しているメリットを生かし、児童館職員の実地研修会を実施、お互いの施設の良さを事業に取り入れ、市民サービス向上に努めました。</p> <p>□玄関周りや、ポスター、入館カードの記入スペースなどに楽しい雰囲気が出るように季節の移り変わりを感じるようなおりがみかざり等の掲示を実施しました。</p> <p>□動画配信 児童センターに遊びにきてもらえるように話題作りとして、児童センターで見つけたことをおもしろ動画「ミステリーサークル」として配信し、多くの皆様楽しんでいただきました。上半期で配信した「けん玉」動画が1000回再生数を超え、児童センターでけん玉で遊ぶ子どもが増え、けん玉検定を受けにくる子どもも多くなり利用者増の要因となりました。遊びの紹介動画は継続していきたいと思っております。</p> <p>□子育て支援事業 上半期同様に新型コロナ対策のため、一度に多くの方が参加できる行事ができないため分散し、少数でより多くの方が参加できるように自由参加型で1週間同じ行事を開催しました。普段から利用されている方や初めての利用される方もその日に気軽に参加できるように大変好評でした。また新たに、コーナー遊び形式で2時間程を遊戯室にクラフトや運動遊びの玩具を設置し、好きな時間にいつでも参加できる行事も開催しました。時間内であれば好きな時に参加できるため時間に縛られることなく、子どものペースに合わせてながら参加できることがメリットで利用者の方にも好評でした。職員は行事に参加された方に声をかけ、同じ子育て世代同士の交流につなげていけるように支援してまいりました。多くの方が参加していただくことができたので今後も取り入れていきたいと思っております。</p> <p>□3世代フェスティバルの開催 鶴老人連合会と共催し50人規模で老人会と児童の交流を目的に開催しました。、昔遊び(けん玉やこまなど)を通してジェネレーションを超えた遊びを体験することで、それぞれの遊びの良さを認識でき、交流を深めることができました。</p> <p>□不審者対策として、防犯カメラで不審な来館者には駐車場で、職員が声をかけ、危機管理に努めました。</p> <p>□ホームページを随時更新し、最新情報の提供に努めました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□利用者の安心安全を考え、試行錯誤しながら行事を開催していただけたことを評価する。</p> <p>・誰でも気軽に参加できるように、コーナー遊び形式での子育て事業を実施しました。好きな時間に参加できるように多くの方に参加していただくことができました。</p> <p>・消毒しやすく安全に遊べる遊具を中心に提供し、密を避けながら楽しい時間を過ごしていただきました。</p> <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きたい。</p> <p>・新型コロナ感染状況を見ながら制限を緩和していき、遊びやすい環境や気軽に来てもらえるように利用者と職員との関わりを大切にして、「居場所」としての環境を整えていきました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□コロナ社会を生き抜く行動として、児童センターを『安心して遊べる憩いの場』のひとつとして利用してもらえるように利用者の安全を第一に考え、日常の業務に努めます。</p> <p>□一般来館者の安全を確保しつつ、利用者のニーズに少しでも応えることができるように、職員間で最善の方法を話し合い、実施していきます。</p> <p>□新型コロナ感染対策に留意し、ボランティア育成(学生ボランティア)に努めます。</p> <p>□子どもたちと動画配信の企画、製作するなど、デジタルな遊びを取り入れていきます。</p> <p>□児童用おたよりや壁画など、子どもたちが描いた絵や作品を載せることで運動遊びだけでなく創作活動でも活躍できる場を提供できるように努めます。</p> <p>□個人情報の保護を遵守し、子どもの成長を記録してもらうために、季節ごとのイベント(クリスマス、ひなまつりなど)の背景を作成しフォトコーナーとして利用者の皆様に提供しました。大変好評であり、今後も個人情報保護に配慮し継続してまいります。</p> <p>□引き続き不審者対策として、防犯カメラで不審な来館者には駐車場で、職員が声をかけ危機管理に努めていきます。</p> <p>□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していく予定です。</p> <p>□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人ひとりの児童たちに目を配り、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。</p> <p>また、事業団児童館長を中心に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。</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。
- コロナ禍で活動を制限される中ではあるが、一つの行事を一週間開催したり、クラブを二部制や三部制にしたりするなど、利用者が密を避けられるように工夫するとともに、利用者の満足度維持に努めている。
- 遊戯室に自由に入入りして子どもが自発的に遊べる場を設け、そこから交流につなげられるように職員が支援するなど、新規事業にも積極的に取り組んだ。
- 老人会と合同でイベントを開催するなど、地域の方との連携に努めている。
- 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。

### ●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。

よりボランティアが集まるような募集の工夫等をしていただきたい。