

## 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	柳津児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34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 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)	18,405,425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階建のうち2階部分 ◇敷地面積:2,698.00㎡ ◇延床面積:681.55㎡ ◇施設内容:事務室、遊戯室兼大集会室、幼児室、図書室、創作活動室、駐車場 ※留守家庭児童会開設場所		

### ●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	11,460	6,691	8,873	4,917	11,656
	移動児童館利用者数	0	126	0	0	602
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	0	※4(0)	0	0	8
	開館日数(単位:日)	145	89	145	97	118

※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。閉館時間を16:30とし、閉館後30分間館内消毒、清掃時間としコロナ対策に努めました。 ②所長(兼務)、常勤職員(児童厚生員)2人、非常勤職員(児童厚生員)1人 ③おたよりは小学校に配布し、「幼児用予定表」を保健センター及び公民館もえぎの里に掲示しました。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で、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ほかの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。気象情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アップすると同時に行事参加予定者には電話連絡にてお知らせしました。 ④利用者アンケート(幼児の保護者、小中学生)の実施 ご意見箱を設置しています。アンケートの結果は、館内に掲示し、迅速に改善できるものは改善しました。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。 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、入館カードの記入、部屋の換気、クラブや講座の人数制限、玩具、設備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仕様書通りに実施しました。 ②館内清掃はトイレをはじめ毎日実施しました。週2回就労継続支援B型事業所によりさらに徹底した清掃に努めました。また、業者によるカーペット、窓等の清掃を実施しました。新型コロナウイルス感染症防止対策として、玩具は使用後、ボックスに入れてもらいその都度消毒をしました。さらに利用者の少ない昼休みと、閉館後は噴霧器による消毒を実施しました。小さな玩具や、本等はオゾン保管庫に入れるなど徹底した消毒を実施しました。部屋の窓は常に開放し、空気清浄機を使用して、換気対策に努めました。 ③使用していない部屋の消灯、適正室温の設定等、節電と節水に心掛けました。また工作には廃材を利用し、環境に配慮した施設運営をしました。 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。
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。破損した玩具は、職員で修理可能のものは職員で修理し、修理不能のものは、「おもちゃ病院」の協力を得て修理していただきました。 ②遊戯室の緞帳を職員が補修しました。幼児室、遊戯室の鍵の交換と、幼児室の網戸の補修は、指定管理者で対応しました。
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。災害や事故などが発生した場合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。個人情報に記載された用紙は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回消防訓練を放課後児童クラブと併設する老人センターと合同で実施(11月と2月)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2日～12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62人 <b>【小・中・高校生用アンケート】</b> 令和3年12月1日～12月27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54人(小学:1年17人、2年8人、3年12人、4年2人、5年10人、6年0人 中学:1年4人、2年1人、3年0人)
利用者アンケートの実施結果	<b>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】</b> <b>【校区】</b> 柳津(18人) 鶯(12人) 三里(7人) 茜部(5人) 市橋(4人) 鏡島(3人) その他市内(5人) その他市外(8人) <b>【年齢】</b> 10代(0%) 20代(19%) 30代(76%) 40代(5%) 50代以上(0%) <b>【利用頻度】</b> 初めて(2%) ほぼ毎日(3%) 週2～3回(8%) 週1回(42%) 2週間に1回(31%) 月1回(14%) その他(0%) <b>【来館相手】</b> 子(100%) 孫(0%) 友人(0%) その他(0%) <b>【子・孫の年齢】</b> 0才(25%) 1才(30%) 2才(39%) 3才以上(6%) <b>【来館方法】</b> 徒歩(2%) 自転車(0%) 自家用車(98%) 公共交通機関(0%) その他(0%) <b>【何で知った】</b> ホームページ(57%) 広報紙・チラシ(3%) 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(10%) ソーシャルメディア(0%) その他(0%) <b>【評価】</b> (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(95%)、ほぼ満足(3%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)………満足(92%)、ほぼ満足(6%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)………満足(81%)、ほぼ満足(14%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……………満足(92%)、ほぼ満足(3%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……………満足(85%)、ほぼ満足(10%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……………満足(90%)、ほぼ満足(3%)、普通(5%)、やや不満(2%)、不満(0%)

	<p>〈小・中・高校生用アンケート〉</p> <p>【学校名】 柳津小学校(47人) 境川中学校(4人) 本荘小学校(1人) 本荘中学校(1人) 正木小学校(1人)</p> <p>【学年】 小学:1年(31%)、2年(15%)、3年(22%)、4年(4%)、5年(19%)、6年(0%)、 中学:1年(7%)、2年(2%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(20%)、毎日(2%)、週4・5回(19%)、週2・3回(11%)、週1回(41%)、 その他(7%)</p> <p>【来館相手】 ひとり(5%)、友人(47%)、父母(39%)、その他(9%)、無回答(0%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(7%)、自転車(48%)、自家用車(45%)、バス・電車(0%)、その他(0%)</p> <p>【好きな遊び】 鬼ごっこ(27%)、ぬり絵(17%)、ドッジ(13%)、皿まわし(13%)、パズル(10%)、 フラフープ(7%)、けん玉(4%)、なわとび(1%)、その他(8%)</p>
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<p>【保護者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントがあって嬉しいです。足形は家でできないのでありがたいです。</li> <li>・長靴が可愛かったです。(クリスマス会ありがとうございました。)</li> <li>・いつも優しく声をかけてくださってありがとうございます。</li> </ul> <p>(クラブへの意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・親子で一緒に楽しめるものばかりで毎回楽しく参加させてもらっています。</li> <li>・子どもの今しかできないアートが出来て満足しています。ありがとうございます。</li> <li>・季節のイベントがあって楽しいです。</li> <li>・毎回先生方の工夫や準備、努力が感じられます。</li> <li>・いろいろな講座があってありがたいです。</li> <li>・外部の先生に教えてもらって毎回勉強になります。</li> <li>・このコロナ渦で幼児クラブを企画して頂けるだけでありがたいです。</li> </ul> <p>要望・1時間くらいあると嬉しい。</p> <p>→・新型コロナウイルス感染症防止のため、2歳以上のクラブは50分を30分に2歳未満のクラブは40分を30分にそれぞれ短縮して開催をお願いしております。クラブの内容についてはメインの活動は継続して楽しんで頂けるようにプログラムを組んでおりますが、感染状況を見極めながら時間延長も検討していきます。</p> <p>要望・土曜日にイベントを増やしてほしい。</p> <p>→・土曜日は小中学生の利用もありますので、土曜日の授業のある午前中に計画をします。</p> <p>要望・リトミックが午後ですが、昼寝の時間と重なるので午前だと助かります。</p> <p>→・講師の先生と相談して来年度は午前に開催できることになりましたので、ぜひご参加下さい。</p> <p>【児童】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・じどうかんまつりをやってほしい。</li> <li>→新型コロナウイルス感染拡大状況をみながら、検討していきます。</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	S	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	A	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)の人的能力、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	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>○三世代間交流事業 ・老人クラブと初めて連携し、コロナの感染状況を見極めながら、今できる範囲での行事を相談して、二つの新しい行事を企画実施することが出来ました。一つは、幼児クラブのクリスマス会でサンタクロースの役に扮してもらい、普段接する事の少ない高齢者と幼児とその保護者との交流が持てました。もう一つは、幼児、小学生、保護者と高齢者が花もち作りを行い、一緒に作りながら季節行事を楽しみました。</p> <p>○岐阜聖徳学園大学との交流 ・岐阜聖徳学園大学（フレンドシップ活動）と、児童との交流を図るイベントを企画しました。初めての取組みであったため、何度も打合せを行い準備しましたが、残念ながらコロナウイルス感染拡大防止の為、実施には至りませんでした。来期に向けて実施できるように繋ぐことができました。</p> <p>○学習支援を目的とした寺小屋事業は、近年は実施できなかった取組みであるので、今後状況を見極めながら長期休みに再開できるように依頼しました。</p> <p>○日常的な高齢者との関わり ・高齢者センターとの複合施設であることから、玄関で高齢者と乳幼児を連れた母親や、来館した児童と出くわした場合は職員が中に入って互いに会話ができるようにして、世代間の交流が持てるように務めました。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□畳の生活を味わえるのは良いことなので残していただきたい。 ・畳による温かい雰囲気や安全を提供するため、畳の沈みがあった箇所を修繕しました。また、細かいささくれがあるため、こまめに掃除機をかけ気持ち良く利用してもらえるように努めました。</p> <p>□イベントなどを今後どのように実施していくかなど、他の児童館、児童センターと情報交換できるとよい。 ・イベントについては、それぞれの児童センターが発行している行事予定やおたよりを元に、所長会で活発に情報交換を行い、横の連携を密にしました。</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いただきたい。 ・高齢者との複合施設であるため、入館カード記入・検温・手指消毒は、入館時に高齢者との密を避ける為に、2階の児童館の入口で行うようにしました。行事の際は開始と終了時にも手指消毒を行いました。玩具は、使用したものはボックスに入れてもらいその都度消毒しました。また、利用者の少ない時間帯と閉館後には噴霧器による館内の消毒を実施しました。小さな玩具や本などはオゾン保管庫を使用しました。室内は常時窓を開放し空気清浄機を使用して換気対策に努めました。これらのコロナ対策により、利用者に安全に安心して利用できることの評価を得ることができました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○児童の健全育成事業 ・小学生が利用しやすいクラブを土曜日の午後や長期の休みには継続的に実施していきます。小学校の運営委員会にて体力面の低下の指摘が掲げられていたためドッジボールなどの体を使った遊びを取り入れていきます。</p> <p>○子育て支援事業 ・新型コロナウイルス感染症拡大状況で中止や縮小していた講座、幼児クラブ、行事も状況を見据えながら、安心して利用できるように段階を経て元の状態で満足が得られるように実施できるようにしていきます。</p> <p>・母親対象の行事は、「ママサークル」を中心に、今後も新しい講座を取入れながら継続していきます。</p> <p>○居場所づくりと虐待防止について ・学校や家庭に居場所がない子供たちを支援するため、来館した一人ひとりの児童に目を配り、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>・今年度事業団で虐待防止委員会を組織し、研修、事例研究を進めていきます。内容については、職員にも伝授して虐待防止についての知識を高めていきます。</p> <p>○地域との交流事業 ・岐阜聖徳学園大学と連携をとり子どもたち向けの行事を企画していきます。</p> <p>・老人会や、併設する老人センターとの三世代間交流事業を検討していきます。具体的には、老人センターの囲碁、将棋サークルの参加者が先生となり児童に教えたり、児童館と老人センターで同じ講座であるフラダンス講座の合同発表会などを企画していきます。また、老人会とは、花もち作りの他に新たに昔の伝承遊びなどを企画していきます。また、児童民生委員や佐波女性の会には、おもちゃ消毒のお手伝いや、幼児クラブ開催時の幼児の兄弟の見守りサポートを依頼するなど、世代間交流がさかんになるよう努めていきます。</p> <p>・新型コロナウイルス感染状況を見据えながら、今年度まで中止されていた行事（太鼓大会、お茶会）の再開に向けて、安心して開催出来るように検討し計画していきます。</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。
- 施設や地域の特性を活かし、老人クラブとの事業や、地元大学との交流など、積極的に地域連携に努めている。
- コロナ禍においてクラブ定員を制限している中、定員から溢れてしまった参加希望者に対して、同様の内容の別クラブを用意するなど、利用者が公平に満足できる取り組みを行っている。
- 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。
- 職員体制や運営状況については問題なく行われている。

●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。

学習支援を目的とした寺子屋授業など、利用者に人気があって良いことは他の児童館にも伝えていただきたい。