

平成 29 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	梅林児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市田端町1番地11		
指定管理者名	社会福祉法人 和光会		
指定期間	平成29年4月1日～平成34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)	16,555,000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:829.92㎡ ◇延床面積:514.44㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、多目的ルーム、事務室		

●利用状況

		H29上半期	H28下半期	H28上半期	H27下半期	H27上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数 (※うち放課後児童クラブ利用人数)	11,319	13,584 (1,305)	13,793 (1,639)	12,776 (1,938)	12,854 (1,538)
	移動児童館利用者数	665	939	673	744	412
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	18	17	15	19	13
	開館日数(単位:日)	157	151	157	151	156

※平成29年4月より、梅林児童館内にて開設していた放課後児童クラブが梅林小学校に移動した。

●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	①⑤計画通りに実施。 ②所長(正規職員)、正規職員1人、非常勤職員5人(うち非常勤休日対応職員1人)保育士は所長を含め4人。又、大学生非常勤職員1人。 ②おたより「メロディ」を毎月発行・配布、法人のホームページに掲載、ホームページの内容(写真・コメント)を館内に掲示。 ④常時ご意見箱を設置するとともに、利用者アンケートを実施し、問題の解決に努めている。
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適切に実施。 ②日常清掃を毎日遂行。玩具については定期的な消毒と片づけ時の破損等の点検を実施。 ③節電の意識を持ち、エアコンについては室温を適温にして使用し、職員による定期清掃の実施、気温、室温をチェック表に記入。幼児や児童の工作においては、廃材の利用に取り組み、また不要となった玩具の提供の受け入れ、裏紙の使用を行うことで省エネルギーと管理費の縮減に努めた。 ④朝夕の施設外周の見回り点検を実施。玩具については、片づけ時に職員が確認し、破損が発見された場合はおもちゃ病院に修理を依頼した。
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点検業務により発見した箇所については速やかに職員が修繕を実施。 ②簡易な修繕については、児童館職員で行った。母親クラブ会員の協力を得た。
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	①～③すべてにおいて、マニュアル等について実施。接遇や事故対応等の研修に参加し、報告会で伝達講習を行うほか、ヒヤリハットの記入を強化し、周知することで事前の事故・苦情等の防止に努めている。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>①乳幼児クラブ参加の保護者へのアンケート(無記名)(平成29年7月4日～平成29年7月21日) 回答者 62人 ②自由来館者へのアンケート(無記名)(平成29年8月1日～平成29年9月3日) 回答者 32人 ③児童へのアンケート(無記名)(平成29年8月22日～平成29年9月10日) 回答者 45人</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①乳幼児クラブ参加の保護者へのアンケートの結果 ○職員について ・挨拶 満足 55人 ほぼ満足 6人 普通 1人 やや不満 0人 不満 0人 ・言葉づかい 満足 55人 ほぼ満足 4人 普通 3人 やや不満 0人 不満 0人 ・対応 満足 54人 ほぼ満足 4人 普通 4人 やや不満 0人 不満 0人 ○施設について ・使いやすさ 満足 29人 ほぼ満足 21人 普通 11人 やや不満 1人 不満 0人 ・整理整頓 満足 35人 ほぼ満足 23人 普通 4人 やや不満 0人 不満 0人 ・室内の清掃 満足 39人 ほぼ満足 18人 普通 5人 やや不満 0人 不満 0人 ・換気 満足 34人 ほぼ満足 21人 普通 11人 やや不満 0人 不満 0人 ○乳幼児クラブに参加していかがでしたか？ 満足 41人 ほぼ満足 15人 普通 2人 やや不満 0 不満 0人 無回答 4人 ○クラブの活動時間について 適当 58人 長い 0人 短い 1人 無回答 3人 ②自由来館者へのアンケートの結果 ○職員について ・挨拶 満足 26人 ほぼ満足 0人 普通 1人 やや不満 0人 不満 0人 ・言葉づかい 満足 27人 ほぼ満足 4人 普通 1人 やや不満 0人 不満 0人 ・対応 満足 25人 ほぼ満足 6人 普通 1人 やや不満 0人 不満 0人 ○施設について ・使いやすさ 満足 20人 ほぼ満足 0人 普通 2人 やや不満 0人 不満 0人 ・整理整頓 満足 25人 ほぼ満足 5人 普通 2人 やや不満 0人 不満 0人 ・室内の清掃 満足 25人 ほぼ満足 6人 普通 1人 やや不満 0人 不満 0人 ・換気 満足 20人 ほぼ満足 8人 普通 3人 やや不満 0人 不満 0人 ○乳幼児クラブに参加したことがありますか？ ある 6人 ない 25人 ○あると答えた人のうち参加したクラブは？ ・登録型 おんぶ 2人 ちゅうりっぷ 3人 すみれ 1人 ・自由参加 たんぽぽ 4人 こあら 2人 バランスボール 1人 ③児童へのアンケートの結果 ○性別 男 19人 女 24人 無記入 2人 ○学年 1年生 4人 2年生 7人 3年生 7人 4年生 3人 5年生 7人 6年生 8人 中学生 9人 無記入 1人 ○好きな遊び ドッジボール 2人 リカちゃん 2人 ジェンカ・卓球・カロム他 1人 なし、無記入 10人 ○児童館の好きなどころ 先生の対応が丁寧で優しい 3人 卓球ができる 3人 嫌なところがない 2人 その他多数意見あり</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p><要望⇒回答> ①乳幼児クラブ参加の保護者へのアンケートから ○プールの後は冷房が効きすぎていて寒いかなと思う。暑い。 ⇒冷暖房に関しましては室温に応じて温度の調節を行っております。温度の感じ方には個人差がありますので、衣服等での調整もお願いします。暑すぎる、寒すぎるなど感じた時は、その都度職員にお声かけください。 ○1F男子トイレ前にある車におもちゃのコーナーの衛生が気になる。 ⇒定期的にとどの玩具にも消毒を行っています。スペースの都合でトイレの前にコーナーを設置している玩具もありますが、トイレの戸を閉めて衛生面には気を付けています。 ○私語が気になりました。 ⇒幼児クラブ中の私語に関しましては、活動に支障が出る場合、職員からも注意をさせて頂いています。クラブの時間中は、お子様と一緒に活動を楽しみ、お子様との時間を大切にしていきたいと考えています。 ②自由来館者へのアンケートから ○授乳室は別にあった方が安心。 ⇒授乳室については必要に応じて事務所前のお部屋をご利用いただけますので職員にお声かけください。 ○ベビーカー置場が中であつたら嬉しい。 ⇒建物内は狭くて適切な場所が確保できない状況です。また、小さいお子様が入り入れられ危険を伴いますのでお手間をおかけしますが外に置いていただきますようご協力よろしく申し上げます。</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	S	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)	・移動児童館の実施 ・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)	S	S	S
		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)	S	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)	S	S	S
		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	
区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
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	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	S	S	S
		区分評価			S	

●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>○昨年度からの継続で幼児クラブは3期制として行った。昨年度、3期に臨時追加したクラスを継続しクラスの増設をした。クラス分けは各クラブ年齢ごととし、子どもの発達や姿に応じて保護者に選んで申し込んでもらった。実施したプログラムは年齢の合ったものを行うことで無理なく楽しんで頂くことが出来た。また、より近い年齢同士のお子様を持った母親同士、共通の想いも多く交友を深めている様子が見受けられた。0歳児から継続して利用されている2歳児(来年度年少児)の保護者の方々の姿には保護者、子ども共々に育ちあう姿があり、児童館以外への支援活動に参加された時の報告も聞かせていただいている。これまでの成長に共に関わられたこと、巢立ちに職員も皆が喜んでる。</p> <p>○放課後児童クラブの移転により、空いた部屋の環境を整え、多目的ルームとして整えた。壁の塗装は職員で行い、備品は法人から借用し、かなりのコストを削減して居心地良い空間に作り上がった。図書コーナー、勉強スペース、面談室その時々で利用をしている。放課後児童クラブ利用児童の来館がないことで保護者、児童の利用がかなり減少する見込みであったが、昨年度、今年度の利用実数からは児童数は増加があった。1Fの幼児、児童の共有スペースを作り、低学年利用児童が過ごしやすくなり、高学年にはグループでの利用しやすいように配慮をしたことが利用増につながったと感じる。また、昨年までは放課後児童クラブ利用児童に一般利用の児童が譲っていたところがあったのかもしれないと予想する。</p> <p>○要支援児童の利用についてはこれまで同様、学校、地域の方との連携を取り指導をしている。継続的な利用から児童についても成長が感じられ、プラス部分についても学校や保護者に発信している。夏祭りでは子ども達が活躍する場面があったことで、家庭に引きこもっていた児童が続けて来館するようになり、2学期は登校もするようになった。楽しく人と関わり、必要とされることで自信が付き、人に認めてもらいたいという気持ちが満たされた夏休みを過ごせたと感じた。18歳まで継続的に支援していける児童館の良さを感じる夏休みとなった。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>アンケートの結果には特に不満という回答はないが、普通という回答が1名、ある項目は満足ではなく、ほぼ満足という事にどこがマイナスポイントなのかを探した。利用者様からの聞き取りをしたことで分かった原因は施設の設備や職員の対応だけで改善することは難しい内容だった。保護者、児童、皆に困っている実態、理由を知らせ、協力をしていただけるよう声掛けをして改善に向けて努力している。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>後期は、地域で開催される事業も多数あるので児童館としてこれまで同様協力していきたいと考える。移動児童館の開催については、依頼があってから出向くという実施で行っているが、児童館からの発信で開催ができるように検討していきたいと考えている。</p> <p>また、放課後帰宅時間の学校指導により、児童の利用は極端に少なくなると予想している。行事の日程をピンポイントで設定せず、来館した時にいつでもできるように週間、月間での設定を整え、様々な経験の機会を作っていきたいと考えている。</p>

●所管課の意見

<p>毎月、乳幼児用と児童用のおたよりを作成し配布したほか、ホームページに掲載している。また、ホームページでは施設の活動の様子を毎月新着情報としてアップ、写真やコメントと共に掲載するなど、利用者には伝わるよう配慮した。</p> <p>前期に引き続き、クラブのクラス分けを年齢ごととし、子どもの年齢に合ったプログラムを実施することで、親子の触れ合いと近い年齢の子どもを持つ保護者の交流を深める事業となった。また、放課後児童クラブの移転に伴い空いた部屋を多目的ルームにし、利用しやすくなったことから、小学生の利用者数が前期に比べ増加する結果となった。(放課後児童クラブ利用者数を除いての数)</p> <p>地元の学校、自治会連合会、老人クラブ等が開催する会議や行事への参加、地元住民がボランティアとして「英語教室」「バランスボール教室」等の開催のほか、地元行事への参加など地元との連携・交流を積極的に行った。</p> <p>移動児童館について、上半期18回開催し、仕様書による目標数値の24回/年(平均2回/月)に向け順調に達成しており、下半期も引き続き行って頂きたい。</p> <p>今期台風の接近が相次いだり、所管課との連絡調整による閉館・休館等の適切な対応と、利用者や学校への事前通知など自発的な安全対策により、利用者の安全を確保し、事故無く管理運営を行ったことを評価したい。</p> <p>保育士等の資格を持った職員を多く採用している職員体制により必要な人員確保が可能であることは評価でき、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>移動児童館について、今期18回と積極的に開催されており、児童館の無い地域の利用促進に努めていることを評価したい。専門職員を多く配置し、様々な事業の実施に対応する体制を構築していることは評価できる。</p> <p>「今期の取組みに対する評価」の中で、家庭に引きこもった児童が児童館に来館するようになったケースについては、学校でも難しい取り組みであり、大変評価できる。今後見直される児童館のガイドラインでも含まれると思われる事項であることから、先駆的な取り組みとして他の児童館にも情報を共有して頂きたい。</p> <p>管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
