

平成 29 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	黒野児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市古市場20番地1		
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～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)	16,806,000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:1,284.56㎡ ◇延床面積:599.78㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、勉強室、体育室、事務室 ※岐阜市立黒野保育所との合築		

●利用状況

		H29下半期	H29上半期	H28下半期	H28上半期	H27下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	9,772	12,278	10,577	14,190	11,216
	移動児童館利用者数	967	591	398	778	467
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	12	15	10	18	14
	開館日数(単位:日)	151	157	151	157	151

●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計画どおり実施 ②常勤(児童厚生員 2人、保育士1人、体育指導員1人) ③HP、地域のかわらばん(わっちとおまはん)に行事掲載管轄小学校(6校)児童全員におたより配布、地区の会合など出席したとき、PRの実施 ④アンケート実施結果を館内に掲示。 ⑤適切に実施
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	①④適正に実施。 ②週2回の外部委託による清掃、職員による掃除及び整理毎日 ③未使用の部屋は電気、エアコン等スイッチをきり節電に努めた。館内及び敷地内にゴミ箱を撤去(ごみの持ち帰り協力依頼)、牛乳パックなど有効活用 ④専門業者による大型遊具の点検、消防設備点検等の実施、職員による設備、備品の点検実施
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随時、指定管理者(本部)及び岐阜市に報告し、実施。 ②建物等大規模修繕は、指定管理者(本部)を通して、岐阜市へ要望提出。
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	①②③マニュアルに沿って適切に実施。

●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】 平成30年3月 保護者(一般来館・クラブ参加)の69人にアンケート(無記名)を実施。 回答者数69人(100%) 【小・中・高校生用アンケート】 平成30年3月 来館した児童・生徒にアンケート(無記名)を実施。 回答者数83人(小学:2年23人、3年13人、4年15人、5年9人、6年9人、中学:1年1人、3年2人、高校:1年1人、3年3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】西郷(26.1%) 黒野(10.3%) 七郷(8.7%) 方県(5.8%) 網代(5.8%) 鷺山(5.8%) その他(27.5%) 【性別】男(4.3%) 女(95.7%) 【年齢】10代(1.4%) 20代(1.4%) 30代(68.1%) 40代(7.2%) 50代以上(1.4%) 未記入(1.4%) 【利用頻度】初めて(2.9%) ほぼ毎日(0%) 週2~3回(7.3%) 週1回(44.9%) 2週間に1回(15.9%) 月1回(17.4%) 【来館相手】子・孫(100%) 友人(0%) その他(0%) 【来館方法】徒歩(10.1%) 自転車(1.5%) 自家用車(88.4%) その他(0%) 【何で知った】ホームページ(32.9%) 広報紙・チラシ(6.8%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(1.4%) 知人・友人(42.5%) その他(13.7%) 【評価】 (あいさつ).....満足(87.0%)、ほぼ満足(13.0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい).....満足(87.0%)、ほぼ満足(13.0%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応).....満足(84.1%)、ほぼ満足(14.5%)、普通(1.4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)....満足(46.4%)、ほぼ満足(34.8%)、普通(11.6%)、やや不満(4.3%)、不満(2.9%) (整理整頓).....満足(76.8%)、ほぼ満足(18.8%)、普通(4.3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感).....満足(62.3%)、ほぼ満足(27.5%)、普通(10.1%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気).....満足(63.8%)、ほぼ満足(29.0%)、普通(5.8%)、やや不満(1.4%)、不満(0%) (小・中・高校生用アンケート) 【性別】男(50.6%) 女(49.4%) 【学校名】黒野小学校(84.3%) 西郷小学校(6.0%) 岐北中学校(4.8%) 高校生(3.6%) 未記入(1.2%) 【学年】小学:1年(0%)、2年(27.7%)、3年(15.7%)、4年(18.1%)、5年(10.8%)、6年(10.8%)、 中学:1年(1.2%)、2年(0%)、3年(2.4%)、高校:1年(1.2%)、2年(0%)、3年(3.6%) 【利用頻度】初めて(3.6%)、毎日(4.8%)、週4・5回(9.6%)、週2・3回(31.3%)、週1回(16.9%)、 その他(32.5%) 【来館相手】ひとり(13.3%)、友人(56.6%)、父母(9.6%)、親戚(4.8%)、その他(15.7%) 【来館方法】徒歩(31.3%)、自転車(56.6%)、自家用車(9.6%)、その他(1.2%)、未記入(1.2%) 【好きな遊び】ドッジボール(18.9%)、ぬりえ(11.4%)、卓球(10.8%)、バドミントン(9.7%)、 ボードゲーム(8.6%)、工作(8.6%)、その他(30.2%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ○駐車場が狭い⇒駐車場の件で、ご迷惑をかけております。学校にお願いし、金土日曜日も借りられるようになりました。また、公民館にもお願いして火から木にお借りしておりますのでご理解ください。 ○(クラブが)火・水にもあればいい⇒申し訳ありません。火・水は他の行事があり、これ以上増やすことが出来ません。 ○缶バッチがクラブのイベントの中にもどってしまったことが残念です。利用しにくくなりました。 ⇒利用者の皆さんのご意見をもとに変更し、クラブイベント以外にも2日間設定しましたが、今後、利用者の皆さんのご意見を参考に再検討します。</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	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)	・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	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	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>□HP、地域のかわらばんに行事予定を掲載、毎月行事予定表を小学校6校の全児童に配布、また、地区の会合などに出席したとき、PRに努めた。 □アンケートや普段利用者とのコミュニケーションから検討し、おもちゃを購入した。(14個) □青少年市民育成会議、主任児童委員、PTAなど関係団と連携をとり、移動児童館を増やすよう努めた。(12回) □アンケート等により業務の工夫、職員の対応などを改善し、利用者の満足度が満足、やや満足が85%以上であった。 □児童の行事に運動系の行事、創作活動を昨年より増やした。(月1～2回) □黒野西郷子育てネットワーク協議会の事務局として、子育て支援カレンダーを毎月作成し、関係団体に配布し、連携を強化した。 □問題のある家庭にエールぎふや、ふれあい保健センターと連携し、対応した。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>□外国人との交流に努めた(下半期は、幼児教室へ1組参加) □臨床心理士による育児心配事相談を月1回、保健師による子育て相談を2回、職員による相談を随時行い、子育て支援を行った。 □地域や小学校の会議などに参加して、情報を共有しながら、地域の子どもを支援した。(黒野小学校運営委員会、黒野青少年育成市民会議にそれぞれ1回、2回参加し、地域の子どもの情報を得た。) □課題である昼食の許可や父親の参加事業の実施に向け、職員会議などで検討を行った。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□ 外国人の利用者が多く、イベントや注意喚起など、引き続き日本語以外の掲示を増やすよう努める。 □ 利用者減のため、イベントや事業の見直し、改善に努める。積極的なPRとして、今までのPR活動に加え、公民館など公的施設へおたより配布や職員による地区の事業など参加時のPR活動を行う。 □ 課題である昼食や父親参加事業を実施する。</p>

●所管課の意見

<p>○毎月担当6小学校全児童に「おたより」を配布するほか、ホームページや地域広報誌(わっちとおまはん)に行事予定を掲載し、地区の会合に出席したときにPRするなど、児童館のPR、利用促進に努めた。 ○移動児童館について、上半期15回、下半期12回開催し、目標数値の24回/年を達成している。 ○臨床心理士や保健師による育児・子育て相談を開催したほか、職員による相談を随時行うなど、地域の子育て支援に努めた。 また、地域や小学校の会議に積極的に参加し、関係諸団体との連携を密にし、情報を共有しながら、地域の子どもを見守る体制を引き続き取っている。 ○地域特性として多くの外国人に利用されており、外国人との交流を深めるよう努めた結果、1組ではあるが初めて外国人家族が幼児クラブに参加。今後も外国人が利用しやすい環境を整備していただきたい。 ○台風の接近や降雪が続いたが、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。 ○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>外国人が利用しやすい環境を整備し、実際に多くの外国人が来館されることは大変すばらしく評価できる。 今後もトイレや出入り口などは外国人が理解しやすい外国語表記を導入するなど、更なるサービスの向上に努めていただきたい。 課題としている館内の昼食や親子参加事業を積極的に取り組んでいただきたい。 管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
