

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	サンフレンドみわ・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市門屋字野崎95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～平成34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)	18,163,000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(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.75㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障がい者センターと合築で事務室ほか共用部分あり		

●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	9,454	10,973	9,409	11,794	7,840
	移動児童館利用者数	885	214	745	686	691
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	22	6	18	12	18
	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	①、⑤計画通り実施。 ②所長、常勤職員2人、非常勤職員1人。(児童厚生員は所長を含め4人) ③広報誌を毎月発行し、小学生・幼稚園・保育所・公民館・コミセンに配布、児童センターホームページを月2回更新。 ④行事を開催している場所がわかりづらいという意見を受け、館内掲示を増やし、案内放送を実施。
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	①、④適切に実施。 ②おもちゃの消毒、玩具・遊具の毎月の定期点検。 ③使用していない部屋の消灯とエアコンの停止。牛乳パック、ペットボトルなどの廃品を利用した工作。 ④専門業者による野外遊具の年2回の点検、遊具等の安全な配置と管理の検討。
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	②大規模な修繕については、指定管理者(本部)及び岐阜市に要望を提出。
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	①、②、③マニュアル等に沿って適切に実施。 ②消防訓練を2回実施。

●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50人にアンケート(無記名)を実施。 回答者数50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50人(小学:1年12人、2年15人、3年6人、4年9人、5年3人、6年5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】 三輪南(56%) 市外(22%) 三輪北(8%) 岩野田北(4%) 藍川(2%) 芥見(2%) 長良(2%) 長良西(2%) 長良東(2%) 【性別】 男(2%) 女(98%) 【年齢】 10代(0%) 20代(14%) 30代(60%) 40代(18%) 50代以上(8%) 【利用頻度】 初めて(0%) ほぼ毎日(2%) 週2~3回(30%) 週1回(44%) 2週間に1回(8%) 月1回(12%) その他(4%) 【来館相手】 子・孫(100%) 友人(0%) その他(0%) 【来館方法】 徒歩(4%) 自転車(4%) 自家用車(92%) 【何で知った】 ホームページ(10%) 広報紙・チラシ(6%) 学校(2%) 保育所・幼稚園(4%) 知人・友人(62%) その他(12%) 無記名(4%) 【評価】 (あいさつ).....満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい).....満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応).....満足(86%)、ほぼ満足(14%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ).....満足(64%)、ほぼ満足(30%)、普通(2%)、やや不満(2%)、不満(0%) (整理整頓).....満足(80%)、ほぼ満足(20%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感).....満足(66%)、ほぼ満足(28%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気).....満足(62%)、ほぼ満足(24%)、普通(14%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p><小・中・高校生用アンケート> 【性別】 男(56%) 女(44%) 【学校名】 三輪南(72%) 市外(12%) 三輪北(6%) 藍川(6%) 明郷(2%) 【学年】 小学:1年(24%)、2年(30%)、3年(12%)、4年(18%)、5年(6%)、6年(10%)、 中学:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(0%)、毎日(0%)、週4・5回(0%)、週2・3回(2%)、週1回(36%)、 月1回(22%)、月2回(4%)、月3回(2%)、その他(2%) 【来館相手】 ひとり(14%)、友人(26%)、父母(14%)、親戚(12%)、兄弟(32%)、祖母(2%) 【来館方法】 徒歩(12%)、自転車(28%)、自家用車(64%) 【好きな遊び】 ボードゲーム(44%)、工作(36%)、卓球(30%)、ドッジボール(26%)、 ハンドベースボール(12%)、ままごと(6%)、レゴ(4%)、本(4%)、パズル(2%)、鬼ごっこ(2%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>○要望⇒回答 ・扇風機がほしい ⇒幼児・児童の活動の妨げになるため、館内に扇風機は設置していません。室温や換気には留意していますが、ご不快な時は職員にお申し出ください。ご理解とご協力を宜しくお願い致します。 ・子どもが一人でトイレに行けるように、小さなトイレがあるといい ⇒小さなお子様にお使い頂ける補助便座をご用意しております。保護者の方のお手を煩わせますが、ご協力宜しくお願い致します。ご心配な点がございましたら、職員にお申し出ください。 年齢と共にレベルアップな遊びができるとうれしい ⇒幼児クラブごとに提案するプログラムが、発達段階に合わせた活動となるよう一層の充実に努めます。ご意見ありがとうございました。 ・遊戯室のボールを増やしてほしい ⇒ボールは、2個常備していますが、活動内容に応じて必要なボールをご用意致します。いつでも職員に申し出てください。</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	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	
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>既存の仲間にとらわれなくて遊べるよう、積極的に声かけをしました。それぞれのグループ間のコミュニケーションの流れを作り、遊びの充実につながるよう努めました。 当館の地域特性として、利用する児童全般に保護者同伴の場合が多く、休日はその大半が男性であることも珍しくありません。1～2週間単位で実施している行事に参加対象制限を設けず、幼児や保護者など居合わせたすべての方に気軽に参加頂けるよう心がけました。他の子どもと一緒に工作をすることで、子どものあり方や発達の様子を知る自然な機会となっていると思います。 なお、ひとり親の世帯が多いため、対象を絞り込んだ行事はあえて避けて、間口を広く、バリアフリーで子育てできる環境作りを心掛けています。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>隣接する市町村(山県市、関市)や帰省による遠隔地(福井、新潟など)からの利用が際立ち、日常的な関わりとは異なる子どもたちが出会う機会が見られる傾向があります。 そこで、知らない子ども同士と一緒に遊ぶことができるように声掛けを工夫して、円滑なコミュニケーションを促すよう努めました。同じくらいの学年や、好きな遊びが同じ子同士と一緒に遊べるような空間作りに努め、初めて出会う子どもたちが安心して活動を展開できるよう配慮して遊びが広がりました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>子どもたちの出会いの場としての工夫を重ねていますが、今後、地域の子どもたちが、日常の中で継続的な遊びを発展させることができるよう、より身近な遊び場として利用できるようにしていきたいと思っています。 また、障がい児の方に多数利用いただくようになりましたので、子どもたちが、遊び方を工夫しながら 相手を理解し多様性を受け入れられるよう環境を整え、同伴される保護者の方の協力を得ながら柔軟に対応して 豊かな出会いが創出できるよう配慮していきたいと思っています。</p>

●所管課の意見

○毎月の「おたより」を担当地区の各小学校、幼稚園、保育所、公民館などに配布、ホームページを月2回更新したほか、中日新聞の広告紙(ふれあいたいむず)にも情報を掲載するなど幅広く広報活動を行った。
 ○移動児童館は上半期6回、下半期22回の計28回開催で、目標数値の24回/年は達成。
 ○ひとり親世帯が多い地域とのことで、母子や父子に特化した行事をなるべく避け、参加しやすい企画に配慮している点を評価したい。
 ○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

ひとり親家庭の利用者の交流の場が設けられていることを大きく評価したい。
 利用者からの要望や苦情にも丁寧に回答している。
 管理運営は適正に行われており、良好と認められる。