

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	岐阜市中鶉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～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)	17,703,000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: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

		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	15,271	15,782	15,684	15,668	13,680
	移動児童館利用者数	1,238	874	874	874	955
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	20	17	19	17	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計画どおり実施。 ②所長及び常勤職員4人(体育指導員・児童厚生員1人、児童厚生員4人) ③「おたより」を毎月発行・配布・利用者パンフレットの作成、配布、児童センターホームページ、職員ブログの更新、ぶりあネットの活用
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、遊具の毎月点検実施。 ③使用していない部屋の消灯、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、空き容器などを事業に活用しリユースに努めた。
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	②大規模な修繕については指定管理者(本部)並びに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。

●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177人にアンケート(無記名)を実施。 回答者数177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56人(小学:1年1人、2年15人、3年14人、4年12人、5年5人、6年4人、中学:1年2人、2年2人、高校:1年1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】 鶉(32.2%) 茜部(21.5%) 市橋(11.9%) 柳津(10.2%) 三里(5.1%) 且格(5.8%) 厚見(1.7%) 城西(1.1%) 加納(1.1%) 長森西(1.1%) 合渡(1.1%) 【性別】 男(18.1%) 女(81.9%) 【年齢】 10代(0%) 20代(10.2%) 30代(76.8%) 40代(13%) 50代以上(0%) 【利用頻度】 初めて(1.7%) ほぼ毎日(0%) 週2~3回(5.1%) 週1回(47.5%) 2週間に1回(37.9%) 月1回(6.8%) その他(2.2%) 【来館相手】 子・孫(96%) 友人(4%) その他(0%) 【来館方法】 徒歩(9%) 自転車(4%) 自家用車(87%) その他(0%) 【何で知った】 ホームページ(44.1%) 広報紙・チラシ(3.4%) 学校(0.6%) 保育所・幼稚園(2.8%) 知人・友人(43.5%) その他(6.2%) 【評価】 (あいさつ).....満足(89.3%)、ほぼ満足(10.2%)、普通(0.6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい).....満足(87.6%)、ほぼ満足(11.9%)、普通(0.6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応).....満足(86.4%)、ほぼ満足(11.9%)、普通(1.7%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)....満足(66.7%)、ほぼ満足(26%)、普通(5.6%)、やや不満(1.7%)、不満(2.9%) (整理整頓).....満足(78%)、ほぼ満足(18.6%)、普通(3.4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感).....満足(66.1%)、ほぼ満足(26.6%)、普通(6.8%)、やや不満(0.6%)、不満(0%) (換気).....満足(59.9%)、ほぼ満足(28.2%)、普通(11.3%)、やや不満(0.6%)、不満(0%)</p> <p>〈小・中・高校生用アンケート〉 【性別】 男(50%) 女(50%) 【学校名】 鶉(83.9%) 柳津(3.6%) 境川中(7.1%) 長森南(1.8%) 三里(1.8%) 岐阜国際高(1.8%) 【学年】 小学:1年(1.8%)、2年(26.8%)、3年(25%)、4年(21.4%)、5年(8.9%)、6年(7.1%)、 中学:1年(3.6%)、2年(3.6%)、3年(0%)、高校:1年(1.8%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(5.4%)、毎日(3.6%)、週4・5回(5.4%)、週2・3回(37.5%)、週1回(28.6%)、 その他(16.1%) 【来館相手】 ひとり(25%)、友人(62.5%)、父母(1.8%)、親戚(1.8%)、その他(7.2%) 【来館方法】 徒歩(17.9%)、自転車(69.6%)、自家用車(12.5%) 【好きな遊び】 卓球(24.8%)、ドッジボール(24.8%)、王様陣取り(14.9%)、 カロム・マンカラ(10.9%)、ウノ・トランプ(9.9%)、人生ゲーム(5%)、 ドミノ(5%)、その他(6%)</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⇒大変ご迷惑をおかけしておりますが、駐車スペースには限りがあります。職員が誘導させていただきますので、どうかご理解とご協力をおねがいします。 ○(クラブが)休み期間中何か参加できると嬉しいです。⇒ 毎月土曜日に「サタデーモーニングフィーバー」~家族みんなであそぼう! ~を開催中です。もしよろしかったら、そちらにもご参加ください。また、毎月1回、「レッツ☆おりがみ」も開催しております。こちらもあわせてどうぞ</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	S	S
		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>	<ul style="list-style-type: none"> □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感を感じるようなかざりや掲示を心がけ、利用者に好評を得た。 □レッツチャレンジを定期開催し、目標を持てる行事に参加するために、あそびの中でもがんばる姿勢が見られる子が増えた。 □「おりがみチャレンジ」を「レッツ☆おりがみ」に名称を変えて定期開催し、子どもたちの参加意欲を引きだした。 □日常的に来館する学生にボランティアとしての意識改革を伝え、見本となるようなあそびのボランティアを目指せるように見守った □利用者から好評を得ているぬりえを、利用者から希望が多かったキャラクターを揃えてリニューアルしたので、さらに好評を得た。 □要支援児童や見守りが必要な児童に対して、各小学校の生徒指導の先生と連携を密にし、情報の共有に努めた。 □不審者対策として、来館者には、常に玄関にて職員が必ず声をかけ、危機管理に努めた。 □昨年度から引き続き、ランチスペースを土日祝と長期休暇を除く平日の12:00～13:00に開設し、好評を得た。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> □毎月のおたより「友遊」は、引き続き担当エリアの小学校に配布した。 □移動児童館などで、児童センターのパンフレットを配布し、児童センターの広報に務めた。 □ホームページのブログで活動のようすや行事の紹介をしたりして、サンフレンドうずら児童センターの楽しい雰囲気を発信した。 □職員の体制の調整をしながら、できる限り、移動児童館の要望にお応えできるよう努力した。 (未設置校区12回達成) □乳幼児と保護者対象の幼児クラブを引き続き2学期は9クラブ、3学期は9クラブで実施し、地域の子育て世代の子育て環境や子育ての不安軽減に努めた。 □「サタデーモーニングフィーバー」を就学前までのお子さんと保護者の方を対象に毎月1回、土曜日に開催し、お父さんや祖父のみなさんにも参加していただき、喜ばれた。 □レッツチャレンジでは、毎回目的を持って行事に参加したり、検定を目指して来館する子どもが増えた。 □降雪等で児童センターの周辺道路が積雪や凍結で危険な場合は、幼児クラブの開催を中止し、利用者のみさんの安全を確保した。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> □レッツチャレンジやレッツ☆おりがみのような、継続して目標を持てる行事を引き続き行う。 □ボランティアと協力して、事業を展開し、地域ボランティアや母親クラブの方々と協力して、小中高校生のボランティア育成をする。 □新規事業として、0歳児と保護者を対象に、自由参加の「ベビーひろば」を年間4回開催予定。 □要支援児童や見守りが必要な児童に対しては、引き続き生徒指導の先生と連携を密にし、情報の共有に努める。 □不審者対策として、来館者には、常に玄関にて職員が必ず声をかけ、危機管理に努める。 □交通事故予防として、帰宅時等には車に注意するよう声をかけていく。

●所管課の意見

<p>○児童センターの「おたより(友遊)」を、毎月担当地区の各小学校へ配布したほか、児童センターのイベントである「うずらまつり2017」のお知らせを各小学校の全児童に配布、またホームページのブログを随時更新し行事予定や写真などを多く掲載するなど広報活動に努めた。</p> <p>○移動児童館は上半期17回、下半期20回の計37回開催し、目標数値の24回／年を達成。</p> <p>○人気の「ぬりえ」を利用者のニーズに合わせて種類を増やすことで好評を得た。また、「おりがみチャレンジ」を「レッツ☆おりがみ」に名称を変えることにより、子どもたちの関心を高め参加促進につながった。</p> <p>○併設されている障がい者センターの利用者と幼児クラブとで「ふれあうハロウィン遊び」を行うなど、施設特性を活かした事業を実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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>アンケートにおいて、利用者からのご意見に対して非常に丁寧に回答されていることに好感が持てる。</p> <p>不審者対策として、職員が来館者に常に玄関で声をかけるという行動は、コミュニケーションのみならず危機管理にも効果があるため、今後もしっかり取り組んでいただきたい。</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>
