

# 平成 30 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         | 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

|                           | H30下半期  | H30上半期 | H29下半期 | H29上半期 | H28下半期            |
|---------------------------|---------|--------|--------|--------|-------------------|
| 利用者数<br>(単位:人)            |         |        |        |        |                   |
| 来館者数<br>(※うち放課後児童クラブ利用人数) | 9,520   | 8,951  | 8,654  | 11,319 | 13,584<br>(1,305) |
| 移動児童館利用者数                 | 681     | 710    | 763    | 665    | 939               |
| 各室稼働<br>状況                |         |        |        |        |                   |
| 移動児童館実施回数(単位:回)           | ※17(10) | ※14(8) | 23     | 18     | 17                |
| 開館日数(単位:日)                | 151     | 151    | 151    | 157    | 151               |

※実施回数(施設未設置地区実施回数)

□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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応<br>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。<br>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2人。又、大学生非常勤職員1人。<br>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。<br>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<br>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<br>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<br>④施設・設備・備品等の維持管理 | ①適切に実施。<br>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。感染症流行時には消毒等の衛生面の環境保持をさらに強化した。<br>③節電の意識を持ちエアコン使用時は職員がおおよその時間を決めて室温を適温にした。特にインフルエンザが流行時期は湿度管理も行い、加湿器使用を常時とした。省エネと感染症予防に努めた。<br>幼児や児童の工作においては、廃材の利用に取り組み、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。<br>④朝夕の施設外周の見回り点検を実施。草取り、落ち葉、ごみ清掃を朝夕行い、近隣住民への不快感を与えないようにした。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り感染予防のため消毒を行ったり管理を徹底した。 |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>①迅速・適切な修繕の実施<br>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個所については速やかに児童館職員が修繕を実施。<br>老朽化により使用できなくなった個所の非常灯本体の交換や階段壁面の亀裂等が早急に市へ依頼することにより修繕を行っていた。②簡易な修繕は児童館職員が行う。または法人本部(建設営繕課)に依頼し修繕している。   |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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、ヒアリングの記入を強化し、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>【保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート】<br/>平成31年3月5日～3月15日 保護者(一般来館・クラブ参加)の76人にアンケート(無記名)を実施。<br/>回答者数117人<br/>【小・中・高校生用アンケート】<br/>平成31年3月21日～27日 来館した児童・生徒にアンケート(無記名)を実施。<br/>回答者数50人(小学:1年4人、2年12人、3年16人、4年3人、5年1人、6年10人、高校:1年1人)</p>   |
| <p>利用者アンケートの実施結果</p>     | <p>&lt;保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート&gt;<br/>【校区】 白山(19人) 長森西(18人) 華陽(15人) 厚見(13人) 梅林(9人) 徹明さくら(8人) 長森南(6人) 岩野田(5人) 茜部(3人) 長森東(3人) 長森北(3人) 則武(3人) 加納(3人) その他(9人)<br/>【年齢】 10代(0%) 20代(5%) 30代(91%) 40代(3%) 50代以上(1%)<br/>【利用頻度】 初めて(1%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(16%) 週1回(48%) 2週間に1回(29%) 月1回(6%) その他(0%)<br/>【来館相手】 子(99%) 孫(1%) 友人(0%) その他(0%)<br/>【子・孫の年齢】 0才(14%) 1才(28%) 2才(38%) 3才以上(20%)<br/>【来館方法】 徒歩(15%) 自転車(14%) 自家用車(68%) 公共交通機関(1%) その他(2%)<br/>【何で知った】 ホームページ(47%) 広報紙・チラシ(2%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(47%) 知人・友人(0%) ぎふし子育て応援アプリ(2%) ソーシャルメディア(0%) その他(2%)<br/>【評価】<br/>(あいさつ)……満足(94%)、ほぼ満足(6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)<br/>(言葉づかい)……満足(95%)、ほぼ満足(4%)、普通(1%)、やや不満(0%)、不満(0%)<br/>(利用者対応)……満足(91%)、ほぼ満足(9%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)<br/>(利用しやすさ)……満足(72%)、ほぼ満足(22%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)<br/>(整理整頓)……満足(83%)、ほぼ満足(12%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%)<br/>(清潔感)……満足(80%)、ほぼ満足(15%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%)<br/>(換気)……満足(79%)、ほぼ満足(15%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>&lt;小・中・高校生用アンケート&gt;<br/>【学校名】 梅林小(34人) 附属小(6人) 華陽小(3人) 梅林中(3人) その他(4人)<br/>【学年】 小学:1年(8%)、2年(24%)、3年(32%)、4年(6%)、5年(2%)、6年(20%)、<br/>中学:1年(6%)、2年(0%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(2%)、3年(0%)<br/>その他(0%)<br/>【利用頻度】 初めて(2%)、毎日(10%)、週4・5回(10%)、週2・3回(14%)、週1回(16%)、<br/>その他(48%)<br/>【来館相手】 ひとり(22%)、友人(44%)、兄弟姉妹(10%)、父母(20%)、祖父母(4%)、<br/>親戚(0%)、その他(0%)<br/>【来館方法】 徒歩(30%)、自転車(38%)、自家用車(32%)、バス・電車(0%)、その他(0%)<br/>【好きな遊び】 卓球(31%)、カロム(20%)、ドッジボール(12%)、鬼ごっこ(10%)、<br/>ボードゲーム(8%)、オセロ(5%)、その他(14%)</p> |
| <p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p> | <p>要望⇒回答<br/>○駐車場が止めやすいように、ラインを引くなどの対策もほしい。<br/>⇒利用しやすいように、今後、検討していきます。<br/>○クラブの枠がすぐに定員に達してしまうから、枠を増やしてほしい。<br/>⇒お子さんたちの年齢や成長に合わせた活動をしています。場所の広さとの関係もあり、現状維持となります。ご了承ください。<br/>○午後のクラブは、お昼寝と重なるため参加しにくい。<br/>⇒お子さんの生活リズムを大切にしてください。成長と共に、お昼寝タイムも変わってくると思います。参加しやすいクラブへ、来てください。<br/>○各クラブとも半年ごとの月齢で分けてほしい。<br/>⇒幼児クラブが現状たくさんあり、クラス分けが難しいです。今後、クラブの時間を検討していき、月齢別ができるように努めます。<br/>○小麦粉アレルギーがあり、小麦粉粘土作りに参加できず残念だった。アレルギーの子が参加できる工夫もお願いしたい。<br/>⇒配慮が足りず申し訳ありませんでした。アレルギーを持つお子さんが他のお子さんと一緒に遊びができないことがないように今後、十分に活動に気を付けます。</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<br>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<br>・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)<br>・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<br>・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<br>・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) | 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)                              | A     | A   | A     |
|            |   | 区分評価  |   |       | A   |       |
| 安定性<br>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<br>・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<br>・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<br/>に対する評価</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>○乳幼児クラブは例年以上に職員間での話し合いを持ちながら、年齢、発達に合わせた活動を行い、保護者が子どもの姿に向き合う姿の変化や成長に気づけるような言葉かけを意図的に行った。アンケートにも「楽しかった」「成長を感じることが出来た」と満足が感じられる意見が記入されていた。アンケートでの苦情はなく、利用満足度が上がった。活動内容だけでなく、職員に対する感謝の言葉も頂いた。第一に職員が一人一人の子どもの姿を見守り、共に成長を喜ぶこと、保護者の気持ちに寄り添い保護者の姿を認めることを支援活動の基としてきたことが満足度の高さに繋がったと感じる。</li> <li>○要支援児童が継続的に利用しているが、各学校との連携により、適度な見回りに来ていただくことができているため良い方向へ進み始め、また館内での過ごし方を児童館職員が把握し、場合により共に遊び・指導にすることで、コミュニケーションを意図的にとり、信頼感へとつながるように継続中である。児童が安心安全に過ごせているか、利用時の姿、学校での姿などを継続的に情報交換し、新年度良い形で進級できるように相互にサポートしてきた。</li> <li>○利用者が増えることの喜びはあるがそれに伴う駐車場の確保が追い付かずいたところで運営委員会での議題にあげ、公共交通機関や巡回バスの利用の方法に加え、梅林公民館の協力を得て、公民館の支障のない限りの利用ができるようになった。働きかけの大切さを知ることができ、感謝を伝えている。乳幼児クラブは定員数を維持できた。</li> <li>○下半期は季節的に日没が早いため、放課後の来館数が減ることを予想し、行事の日程を考慮し、利用の見込まれる土・日曜日や祝日に設定したが例年以上に1～2月インフルエンザ・ノロウィルス流行で児童の利用者が少なかった。各小学校の外出自粛の影響もあった。児童の安心安全のためには必要な措置と思い、来館した児童への館内衛生などの配慮に心がけた。気温が上昇するとともに、児童利用も回復している。</li> </ul> |
| <p>前回までの意見を<br/>踏まえた取組み状況</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○下半期アンケートの結果は不満という回答はなかった。駐車場を広くしてほしいとの要望はまだ続いてはいるが台数を多く停められるよう配慮していることの評価はいただいている。現状も協力をしていただけるよう声掛けをしている。ベビーカー・自転車での来館が少しずつ増えていることに感謝の言葉をかけている。</li> <li>○おたよりの作成を早め、次月の活動の申し込み情報を知ることによって利用者増へつながっている。ホームページや館内掲示も早めに行うことを実施している。申し込みへの問い合わせはホームページ閲覧後が多い。</li> <li>○職員の適正な配置や館内研修を行い、乳幼児クラブの内容の充実を図ることができた。職員がお互いの提案を受け入れ、より良くするようになった。</li> <li>○学校や地域との連携を継続的に行っていることで、児童館運営の理解を得ている。各運営委員会や地域行事へも継続参加している。児童の指導について継続的に連携を取っている。</li> </ul>  |
| <p>今後の取組み</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○乳幼児クラブは職員研修等でスキルアップを図り、これまで以上に発達に合わせたプログラム内容を計画できるよう努め保護者の満足に応えていきたい。子育て支援としての保護者支援にも向き合い、子育ての応援やアドバイスとして「子どもと向き合い、姿を認める」という子育ての基本部分を伝えることを支援活動の軸として職員統一した考えで進めたい。</li> <li>○要支援児童については、昨年度同様に保護者、学校、地域の民生主任児童委員と連携を取り継続的に見守り、学校や社会の中にスムーズに受け入れてもらえるように励ましや適正な指導していきたい。</li> <li>○地域の中の施設として児童館事業へのご理解や支援いただけるよう、ボランティアの人材を発掘も継続していきたい。また児童が継続して要望している卓球教室や新たに将棋指導や幼児の保護者対象の講座の講師を招き活動内容の充実を図りたい。</li> <li>○地域の中で児童館を力として認めて頂いていることを発揮する機会として、「かしもり灯フェスタ」「梅祭り」に取り組む。今後も地域の方と「共に」事業を継続していきたい。交流・情報交換の場である運営委員会へ積極的に参加し、児童館をPRしていきたい。</li> </ul>   |

## ●所管課の意見

|   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○毎月、乳幼児用と児童用の二種類のおたよりを作成し配布するほか、ホームページに掲載している。また、ホームページの掲載については毎月初めに前月に行われたクラブや行事の写真に掲載するほか、様々な行事について事前にお知らせするなど、利用者に児童館の状況が把握しやすいように努めている。</li> <li>○移動児童館について、年間31回開催し、年間目標数値の24回(平均月2回)を達成されている。</li> <li>○地元住民のボランティアを積極的に活用し、英語やバンスポール、リトミックなど様々な活動が行っている。また、地元の梅まつりでは、館内において広報活動をしたり、子どもブースを担当するほか、小学校で行われた「梅林ふれあいワールド」に参加協力するなど、地元との連携、交流や地元への貢献を積極的に図っており、地元との良好な関係が窺える。</li> <li>○インフルエンザなどの感染症の流行や他の公共施設において事故等が相次ぐ中、安心安全な施設運営に心がけ、事故等が発生しなかったことを評価したい。</li> <li>○様々な資格を有した職員を多く配置している職員体制は、安心安全な施設運営にとって高く評価されるものであり、経営状況についても問題なく運営されている。</li> </ul> |
|---|

## ●指定管理者評価委員会の意見

|   |
|---|
| <p>要支援児童に対して、これまで同様に関係機関と連携しながら関わることができており、評価したい。スタッフも多く配置し、利用者の満足度も高く、「不満」という回答はなかったとのことだが、「不満の出ないように努める」というより、今後も良好なコミュニケーションを心がけ、さらに満足度が高まるように努めていただきたい。管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p> |
|---|