

# 平成 30 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	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

		H30上半期	H29下半期	H29上半期	H28下半期	H28上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	15,087	15,271	15,782	15,684	15,668
	移動児童館利用者数	915	1,238	874	874	874
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	18	20	17	19	17
	開館日数(単位:日)	151	151	157	151	157

## ●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3人(体育指導員・児童厚生員1人、児童厚生員3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6月26日～7月19日 保護者(一般来館・クラブ参加)の127人にアンケート(無記名)を実施。 回答者数127人(100%) 【小・中・高校生用アンケート】 平成30年6月26日～7月19日 来館した児童・生徒にアンケート(無記名)を実施。 回答者数51人(小学:1年4人、2年6人、3年15人、4年8人、5年7人、6年2人、 中学:1年3人、2年2人、3年4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; 【校区】 鶉(33.9%) 茜部(24.4%) 柳津(11.8%) 市橋(7.9%) 三里(3.1%) 厚見(2.4%) 日置江(2.4%) 鏡島(1.6%) 加納(1.6%) その他(11.1%) 【性別】 男(0.8%) 女(99.2%) 【年齢】 10代(0%) 20代(14.2%) 30代(73.2%) 40代(12.6%) 50代以上(0%) 【利用頻度】 初めて(1.6%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(3.9%) 週1回(40.2%) 2週間に1回(51.2%) 月1回(3.1%) その他(0%) 【来館相手】 子・孫(98.4%) 友人(1.6%) その他(0%) 【来館方法】 徒歩(7.1%) 自転車(6.3%) 自家用車(86.6%) その他(0%) 【何で知った】 ホームページ(43.3%) 広報紙・チラシ(5.5%) 学校(1.6%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(44.9%) その他(4.7%) 【評価】 (あいさつ)………満足(87.4%)、ほぼ満足(12.6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(87.4%)、ほぼ満足(12.6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(84.3%)、ほぼ満足(15.7%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(71.7%)、ほぼ満足(25.2%)、普通(3.1%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)………満足(76.4%)、ほぼ満足(21.3%)、普通(2.4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)………満足(70.9%)、ほぼ満足(21.3%)、普通(7.9%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)………満足(63.8%)、ほぼ満足(26.8%)、普通(9.4%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>&lt;小・中・高校生用アンケート&gt; 【性別】 男(60.8%) 女(39.2%) 【学校名】 鶉(78.4%) 柳津(3.9%) 境川中(17.6%) 【学年】 小学:1年(7.8%)、2年(11.8%)、3年(29.4%)、4年(15.7%)、5年(13.7%)、6年(3.9%)、 中学:1年(5.9%)、2年(3.9%)、3年(7.8%) 【利用頻度】 初めて(0%)、毎日(9.3%)、週4・5回(20.4%)、週2・3回(29.6%)、週1回(18.5%)、 その他(22.2%) 【来館相手】 ひとり(22%)、友人(44%)、父母(6.8%)、親戚(6.8%)、その他(20.4%) 【来館方法】 徒歩(15.9%)、自転車(54%)、自家用車(30.1%) 【好きな遊び】 卓球(31.6%)、ドッジボール(31.6%)、王様陣取り(9.2%)、 カロム・マンカラ(9.2%)、ウノ・トランプ(5.1%)、人生ゲーム(1%)、 ドミノ(3.1%)、その他(9.2%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ・2階に職員さんがいてくれたらうれしい。⇒勤務の関係で、常駐は難しいかもしれませんが、時間の ある限り対応させていただきます。 ・トイレトレーニング中ですが、トイレが使いにくい。もっと使いやすくなると良い ⇒申し訳ございません。限られたスペースですので、現状は厳しいですが、清潔には保っております ので、どうかご理解いただけるとありがたいです。 ・できれば、長期休暇中もお昼を食べられると助かります。 ⇒平日の2階の図書室でのランチスペースは、長期休暇中は一般利用の方が多いため使用できません が、1階の中庭テラスにておやつやお昼をめしあがっていただける飲食スペースを確保してあります ので、ご利用ください。(屋根のある屋外です) ・友人同士で参加されている方のおしゃべりで、職員の方の声が聞こえなかったり、残念です。マナー を守ってもらえるといいなと思っています。おしゃべりはクラブ以外でもできると思っています。 ⇒いやな思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。そうですね。これからは、活動の中で随時 ご協力をお願いしていきます。 ・クラブを隔週にするなら、月齢別にいただいてもよろしいかと ⇒年齢では分けてはいますが、それぞれの日程により都合がつかない方もありますので、あらかじめ お好みの日程を選んでいただいております。</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)	(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>	<p>□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の移り変わりを 感じるようなおりがみかざりや掲示を心がけ、利用者さんに好評を得た。 □レッツチャレンジ、レッツ☆おりがみを定期開催し、あそびながら目標を持てる行事や、日本の文化を味わう 機会を作った。 □日常的に来館する中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り、幼児向けのサマーフェスティバル2018のスタッフとして活躍の場を提供した。 □利用者さんから好評を得ているぬりえを、みなさんから希望が多かったキャラクターを揃えて種類を増やし、 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。また、土日祝と長期休暇中の飲食スペースを整え、利用しやすい児童センターを目指した。 □陶芸教室等とおして、併設している障害者センターとの交流をした。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>□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。特に「友遊～なつやすみ号①②～」は、 担当エリアのすべての小学校の全児童に配布して広報に努めた。 □児童センターのパンフレットをリニューアルし、初めての方にも見やすく、わかりやすいものになるよう 努力した。 □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。 □未設置校区の移動児童館は上半期11回であったが、総数は18回で、轄校区での回数が増えた。 □利用者のニーズに合った「ぬりえ」を提供した。 種類も増やして対応したので、幼児さんにも大好評だった。 □職員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。 □職員が来館者に対して、アットホームな雰囲気でのコミュニケーションをとり、必ず玄関に出て声をかけ、 危機管理や不審者対策にも心がけた。 □登録制の幼児クラブを10クラブ実施し、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。 □引き続き、「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、学校のある 土曜日に開催し、お父さんや祖父母のみなさんにも参加していただき、喜ばれた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>□新規事業の「ベビーひろば」を定着させ、0歳児の親さんの育児不安の解消や子育ての支援をしていく。 □新規事業の「レッツ・バドミントン」など、継続して目標を持てる行事を定着させていく。 □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を児童センターの行事の中で 育成をする。 □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。 □玄関周りの季節の飾りを引き続き充実させて、四季の移り変わりをを感じる空間にしていく。 □引き続き不審者対策として、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。</p>

## ●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、夏休み行事特集号は担当地区の小学校 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して広報活動に努めた。 ○移動児童館について、上半期18回開催し、年間目標数値の24回(平均月2回)に向け順調に実施されており、下半期も引 き続き実施していただきたい。 ○児童からの意見を取り入れて新規に「レッツ・バドミントン」を定期開催し、子どもたちが興味を持って取り組める事業を展開し た。 ○0歳児の親子を対象にした「ぴよぴよクラブ」を「ぴよぴよタイム」と名称を変更したところ、より親しみやすいイメージを持って もらえたことから保護者や乳幼児の利用者増につながった。 ○障がい者センターとの併設の特性を活かし、障がい者との「陶芸教室」を実施し、障がい者との交流、相互理解の場となっ た。 ○大雨や大型台風が相次いだが、適切な休館措置により利用者の安全を最優先とした施設運営を行った。また、連日の猛暑 においても利用者が熱中症に罹ることもなく運営でき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>●前年度同様、移動児童館を多く実施していただいていることを評価したい。 ●利用者の声を活かした取り組みの実施は、今後も継続していただきたい。 ●利用者からの要望に対する回答がわかりやすい。小・中・高校生用の回答は子どもたちにも理解を促しやすい表記となっ ており、好感が持てる。 ●管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
---