

# 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	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上半期	H29下半年期	H29上半期	H28下半年期	H28上半期
利用者数 (単位:人)	8,951	8,654	11,319	13,584 (1,305)	13,793 (1,639)
来館者数 (※うち放課後児童クラブ利用人数)					
移動児童館利用者数	710	763	665	939	673
各室稼働 状況					
移動児童館実施回数(単位:回)	14	23	18	17	15
開館日数(単位:日)	151	151	157	151	157

※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 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計画通りに実施。 ②所長(常勤職員)、常勤職員1人、非常勤職員7人(内休日対応職員として大学生臨時職員2人)。保有資格は、保育士は所長を含め3人である。 ③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。 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 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適切に実施。 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。 ③節電の意識を持ち、エアコンについては室温を適温にして使用し、職員による定期点検の実施、気温、室温をチェック表に記入。幼児や児童の工作においては、廃材の利用に取り組み、また不要となった玩具の提供の受け入れ、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。 ④朝夕の施設外周の見回り点検を実施。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。
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点検業務により発見した個所については速やかに職員が修繕を実施。 ②簡易な修繕については、児童館職員で行う。または法人本部に修繕依頼している。
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	①～③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、職員会等での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】 平成30年7月12日～7月19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。 回答者数76人(100%) 【小・中・高校生用アンケート】 平成30年7月18日～22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32人(小学:1年2人、2年10人、3年4人、4年4人、5年12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】 白山(19%) 梅林(16%) 華陽(14%) 長森南(12%) 長森西(8%) 厚見(7%) 徹明(4%) 長良西(4%) 岩(3%) 鷺山(3%) その他(10%) 【性別】 男(0%) 女(100%) 【年齢】 10代(0%) 20代(11%) 30代(82%) 40代(6%) 50代以上(0%) 【利用頻度】 初めて(0%) ほぼ毎日(1%) 週2～3回(15%) 週1回(63%) 2週間に1回(21%) 月1回(0%) 【来館相手】 子・孫(99%) 友人(1%) 【来館方法】 徒歩(28%) 自転車(16%) 自家用車(52%) その他(4%) 【何で知った】 ホームページ(45%) 広報紙・チラシ(0%) 学校(0%) 知人・友人(48%) 保育所・幼稚園(0%) その他(7%) 【評価】 (あいさつ)……満足(86%)、ほぼ満足(11%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(87%)、ほぼ満足(13%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(84%)、ほぼ満足(11%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(62%)、ほぼ満足(19%)、普通(14%)、やや不満(5%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(83%)、ほぼ満足(12%)、普通(0%)、やや不満(5%)、不満(0%) (清潔感)……満足(67%)、ほぼ満足(26%)、普通(7%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(61%)、ほぼ満足(32%)、普通(7%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>〈小・中・高校生用アンケート〉 【性別】 男(41%) 女(59%) 【学校名】 梅林小(97%) 附属小(3%) 【学年】 小学:1年(7%)、2年(31%)、3年(13%)、4年(11%)、5年(38%)、6年(0%)、 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(12%)、週2・3回(19%)、週1回(28%)、その他(41%) 【来館相手】 ひとり(9%)、友人(72%)、父母(16%)、親戚(0%)、その他(3%) 【来館方法】 徒歩(15%)、自転車(41%)、自家用車(44%) 【好きな遊び】 鬼ごっこ・かくれんぼ(29%)、卓球(19%)、カロム(11%)、カードゲーム(8%)、サッカーゲーム(9%)、けん玉(7%)、ビリヤード(2%)、その他(15%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ○私語がうるさい親への注意をしてほしい。 →クラブ中はお子さんと向き合う貴重な時間ですのでふれあい遊びや保護者同士の交流ができる時間を作りながら進めていき、ご理解を求めています。 ○手遊びのバリエーションをたくさん教えてほしい。 →職員も年齢や季節に合わせた情報提供できるように努めていきます。 ○リサイクルイベントが良かった。また企画して欲しい。 →ご協力ありがとうございました。要望も多いので定期的に企画できるように検討します。 ○車の入れ替えをスムーズにしてほしい。 →限られたスペースでご不便をおかけしています。有効に使い沢山の台数が駐車できるように、職員が誘導させていただいています。ご協力をお願い致します。 ○子ども用の絵本や育児雑誌がもう少し充実しているとうれしい。 →読みたい本をお尋ねしながら、今後、購入を検討していきます。 ○駐車場が広くなり良かった。→まだまだ充分ではありませんが駐車時はご協力をお願い致します。 ○おもちゃがきれいに整理されていて、すばらしい。 →みなさんの遊んだ後の片づけのおかげです。ご協力に感謝です。 ○ランチタイムの場所や時間設定ありがたい。 →お子さんの生活リズムを大切にほしい思いから設定しました。利用してください。</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	S	S	S	
		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	B	B	
		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			S		
		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
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)	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	S	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	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>今期の取組みに対する評価</p>	<p>○登録制幼児クラブ(3期制)は昨年度からの継続で実施した。 各クラブは、子どもの発達や姿に応じて年齢毎に分け、無理なく楽しんで頂けるよう配慮して実施した。幼児クラブの中では、より近い年齢同士のお子様を持った母親同士、共通の想いも多く交友を深めている様子が見受けられた。 また、0歳児から継続して利用する親子が多くある状況であり、交流も長期となり、お互いに育ちあう姿が見られることは嬉しい。 参加した母親からは、児童館以外への子育て支援活動に参加された時の様子も聞かせていただくこともあり、参考にしていく。 職員は共に成長に関われることに嬉しく思って感謝している。 また今期より、育児中の保護者の育児ストレス等の軽減を目的に、育児講座の開催を毎月行うことにした。保育園入園についての話、身体のエクササイズ等が好評いただいている。 ○多目的ルームとして使っていた部屋に「相談室」としての目的を加えた。落ち着いた環境の中で保護者や児童の相談を職員が聞くことで、継続した支援へつなげることができている。 ○乳幼児、児童ともに利用数の減少があった。近隣地域の児童の減少に加え今夏の猛暑での外出の自粛が影響していると思われる。猛暑での対応は、給水タイムを設けての水分補給の呼びかけや室温の管理を行ない、猛暑日の野外活動(水遊び)を中止にするなど、安全第一での運営に努めた。 ○要支援児童の対応については、学校(校長・担任)と密な連絡を取り合い、地域の方の協力得て指導をしている。 ○職員異動による対応の変化や、昇級後の継続的な利用の変化を心配していたが、それぞれの子どもに成長が見られ、夏祭りや乳幼児とのふれあいタイムなどでのボランティア要請にも快く応じてくれ、乳幼児や地域の目上の人と楽しく関わる楽しさ、必要とされることを知り自己肯定感が高揚し学習意欲の向上へもつながっているように感じられた。夏休み中は、ほぼ毎日利用してくれた。18歳まで継続的に支援していける児童館の良さを感じる。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○アンケートの結果には特に不満という回答はない。 以前からの駐車場を広くしてほしいとの要望も多々あるが職員が車の誘導をし、台数を多く止められるよう配慮していることの評価もいただいている。 現状も協力をしていただけよう声掛けをして改善に向けて努力している。 ○次月の活動の情報を早く知りたいとの意見には、おたよりの作成を早めたことにより、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。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○下半期は、地域(公民館・小学校等)で開催される事業も多数あるので児童館としてこれまで同様、協力していきたいと考える。移動児童館の開催については、依頼があってから出向くという実施で行っているが、児童館からのPR発信で開催ができるように検討していきたいと考えている。 ○下半期に向けては放課後帰宅時間の学校指導により、児童の利用は極端に少なくなると予想している。行事の日程を考慮した設定や来館した時にいつでもできるように週間、月間での設定を整え、様々な経験の機会を作って参加しやすいものにしていきたいと考えている。また、利用の継続となるように次回の活動を早めに計画し伝えていく。 ○乳幼児クラブはこれまで同様に発達に合わせての活動内容や季節行事に合わせた遊び、製作に取り組み、無理のない活動にし親子の触れ合いを第一に考えたことに取り組みめるよう検討していく。保護者の要望に応えた質の高い育児講座開催ができるよう、情報収集にも努めていく。</p>

## ●所管課の意見

<p>○毎月、乳幼児用と児童用のおたよりを作成し配布する他、ホームページに掲載している。また、ホームページ上では施設の活動の様子について写真やコメントを多用し、利用者に伝わるように毎月新着情報としてアップした。 ○1Fのフロアを幼児、児童を持つ保護者が共に過ごすことができるスペースにすることで、異年齢の子供のふれあう機会を増やしたり、多目的ルームに相談室の機能を加え、落ち着いた環境の中で保護者や児童が相談できるようにすることで、子育てや子どもの支援強化を図った。 ○移動児童館について、上半期14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。 ○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。 ○保育士等の資格を持った職員を多く採用している職員体制によって必要な人員確保がされていることは評価でき、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>●移動児童館は依頼があったら出向いているとのことだが、児童館も依頼先の開拓に務めようとしているところは意欲的で評価したい。 ●利用者数については、猛暑の影響もあるかと思う。その中で利用者の安全第一を心がけていただいたことに感謝したい。 ●スタッフに対する利用者の満足度も高く、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>
--