

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	岩野田児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市粟野東1丁目95番地		
指定管理者名	社会福祉法人 中部学院福祉会		
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)	16,002,000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:1,095.03㎡ ◇延床面積:532.42㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、集会室兼図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室兼静養室、駐車場		

●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 (単位:人)	来館者数	9,252	12,155	10,209	11,971	10,012
	移動児童館利用者数	1,098	1,378	1,475	1,213	904
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※23(22)	※25(25)	25	21	22
	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)

●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・児童厚生員)、正規職員(常勤・児童厚生員)、嘱託職員(非常勤)3人、学生アルバイト5人。 ③おたより月刊「わくわく」を毎月発行・配布(小学校・公民館・自治会回覧・畜産センター、一部幼稚園・保育園、北部ふれあい保健センター・北市民健康センター、近隣のイベントホール)。イベントポスター(近隣のコンビニ・郵便局・スーパー)、報道機関への情報提供、ホームページへの記載、ブログに写真付きでアップ。指定管理者の広報誌「済美学院報」に児童センターの活動を掲載。 ④匿名の電話やメール等には臨機に対応。利用者への普段の話しかけにより苦情やニーズを的確につかむよう心掛け、利用者アンケートを実施しその結果を、幼児クラブ等で口頭説明し館内に掲示。
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指定管理者(法人本部)連携のもとに適切に実施。 ②日常清掃は毎日実行、玩具は定期的に消毒、破損等の点検を実施。週2回は、就労促進事業清掃班による清掃。 年3回床のワックスがけ・エアコン清掃・ガラス磨きを委託業者に依頼。 ③職員間で節電の意識を持ち、使用してない部屋の消灯、冷暖房節約、節水に努めた。 ④施設、備品等の点検は随時行う。玩具については破損がある場合おもちゃ病院での修理を依頼。屋外遊具の定期点検(年2回)実施。 備品購入・委託事業等は法人の経営する施設と一括することで経費の節減を図っている。
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大規模な修繕(園庭駐車場煉瓦修理)については、市に要請を提出修繕。市より 防犯カメラを設置。 ②簡易修繕(玄関証明取替)については、指定管理者(法人本部)に相談し行った。
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適切に実施。 個人情報保護・非常時対応マニュアルを整備し、随時職員間での話し合いを持ち、年3回の利用者を交えた避難訓練を行い、確認しあっている。 今年度初、警察署生活安全課の方に来館頂き、不審者対応講習を受ける。

●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31年1月30日～3月14日 保護者(一般来館・クラブ参加)の102人にアンケート(無記名)を実施。 回答者数102人 【小・中・高校生用アンケート】 平成31年1月30日～3月10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83人 小学:1年12人、2年22人、3年8人、4年11人、5年16人、6年13人 中学:1年0人、2年0人、3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】岩野田北(31人) 岩野田(27人) 常磐(19人) 長良西(8人) 長良東(5人) 長良(3人) 鷺山(2人) その他(7人) 【年齢】10代(0%) 20代(15%) 30代(75%) 40代(9%) 50代以上(1%) 【利用頻度】初めて(4%) ほぼ毎日(1%) 週2～3回(4%) 週1回(53%) 2週間に1回(9%) 月1回(23%) その他(6%) 【来館相手】子(98%) 孫(1%) 友人(1%) その他(0%) 【子・孫の年齢】0才(25%) 1才(30%) 2才(25%) 3才以上(20%) 【来館方法】徒歩(11%) 自転車(4%) 自家用車(83%) 公共交通機関(2%) その他(0%) 【何で知った】ホームページ(32%) 広報紙・チラシ(12%) 学校(2%) 保育所・幼稚園(2%) 知人・友人(34%) ぎふし子育て応援アプリ(5%) ソーシャルメディア(0%) その他(13%) 【評価】 (あいさつ)……満足(90%) ほぼ満足(9%) 普通(1%) やや不満(0%) 不満(0%) (言葉づかい)……満足(88%) ほぼ満足(12%) 普通(0%) やや不満(0%) 不満(0%) (利用者対応)……満足(81%) ほぼ満足(15%) 普通(4%) やや不満(0%) 不満(0%) (利用しやすさ)……満足(52%) ほぼ満足(25%) 普通(20%) やや不満(3%) 不満(0%) (整理整頓)……満足(66%) ほぼ満足(26%) 普通(8%) やや不満(0%) 不満(0%) (清潔感)……満足(56%) ほぼ満足(24%) 普通(17%) やや不満(3%) 不満(0%) (換気)……満足(52%) ほぼ満足(27%) 普通(21%) やや不満(0%) 不満(0%)</p> <p><小・中・高校生アンケート> 【学校名】岩野田北(60人)、岩野田小(18人)、その他(5人) 【学年】小学:1年(14%)、2年(27%)、3年(10%)、4年(13%)、5年(19%)、6年(16%) 中学:1年(0%)、2年(0%)、3年(1%) 【利用頻度】初めて(1%)、毎日(1%)、週4・5回(6%)、週2・3回(18%)、週1回(34%)、その他(40%) 【来館相手】ひとりで(20%)、友人(63%)、兄弟姉妹(5%)、父母(11%)、祖父母(0%)、親戚(0%) その他(1%) 【来館方法】徒歩(10%)、自転車(64%)、自家用車(22%)、バス・電車(0%)、その他(4%) 【好きな遊び】ドッジボール(19%)、ボードゲーム(18%)、卓球(13%)、カードゲーム(12%)、バスケット(9%)、バドミントン(9%)、カラム(6%)、キッカーボード(6%)、その他(8%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ○子どもがなめたおもちゃを入れる箱があるといい。 ⇒お手数をおかけしますが、なめたおもちゃはお知らせ頂きたいと思います。 ○おもちゃを増やしてほしい。 ⇒おもちゃは順次増やし取り入れています。具体的なことはどうぞ声をかけて下さい。 ○遊ぶ場所を広くしてほしい。⇒構造上のことであれば、現時点では、難しいです。 ○ちょっと寒い。⇒エアコン暖房は一日中つけています。今後は温度調節に気を付けたいと思います。 ○歩行器があるとうれしい。⇒危険であることも考えています。他のおもちゃで遊べるよう声をかけて下さい。 ○2階のすべり台が使いづらかった。⇒使い方の説明をさせていただきます。声をかけて下さい。 ○(クラブの進行を)もう少しテンポよく進んでもらえると、もっと楽しめるかなと思います。 ⇒今後の課題とします。 ○(クラブで)粘土遊びをやってみたい。⇒暖かい時期には取り入れています、楽しんで下さい。</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	S	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	S	S	S
		区分評価			S	
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	S	SS	SS
		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)の人的育成の方策	・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	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 に対する評価</p>	<p>①子育て支援 ○幼児クラブ(2歳児クラス・1歳児クラス)を開催。アンケートの意見が反映するような活動を取り入れ、幼稚園訪問や保育園を訪問し、園児との交流を図った。「幼児安全法」として日赤の講師を招いて【子どもに起こりやすい事故と手当・AED体験】は毎回保護者にも好評で今後も継続していく。秋には、中部学院大学短期大学のそれぞれ専門の先生を招いて母親対象の子育て講座「母学キャンパス」を開催。(第一回「子育てに英語遊びを」、第二回「親子でリトミック」、第三回「幼児食について知ろう」)毎回定員越えて大盛況。特に第三回の講座については、母親が話を聞きやすいよう、子どもは別室で預かったの、ゆっくり話が聞けて良かったと大好評。今後も託児については前向きに検討予定。 ○0歳児教室は月1回開催。ネットや口コミで広がり、ベビーマッサージ、保健師の話、親子リトミック等、毎回20組前後の参加があり好評なので今後も続行予定。小学6年卒業生と0歳児親子対象「赤ちゃん抱っこ会」を3月に開催。赤ちゃんとのふれあいの場所を提供した。</p> <p>②児童健全育成 ○「子ども運営委員会」での意見を参考に、「V・わくわく隊」「あそびクラブ」のクラブ員が中心となり、クリスマス会・高齢者施設訪問を計画、実施した。また、子どもから要望された「お絵かきコンテスト」「館内飾りつけ」を事業に取り入れた。「お絵かきコンテスト」は日ごろ忙しい児童が自分の好きな時間に来館して絵を描けるということで好評。参加した児童も月末には審査員として投票ができ、入賞者には花をプレゼントした。 ○畜産センター(常磐校区)で予定していたデイキャンプは、豚コレラの影響により中止。参加予定者には児童センター内遊戯室でテントを張り楽しめるよう、テントを新規に購入した。カレー作り体験、ゲーム遊びを楽しんだ。 ○平日の放課後、宿題持参が普及して来たので環境を整えたところ、宿題持参の児童が増え保護者からも好評。 ○小学生ボランティア隊「V・わくわく隊」の活動として、【年末大掃除】、【高齢者施設訪問】を実施。特に高齢者施設訪問は施設からの要請もあり大いに喜ばれた。また、社会貢献や交通安全の意識を高めるため、児童センター前の交差点で【交通安全呼びかけ】を行う。 ○入館カード記入時に荷物(特に自転車の鍵)を預かり、忘れ物等無いように声掛けを徹底している。また、緊急時に備えての連絡先電話番号記入も徹底して行うようにしている。指定された駐輪場からはみ出している自転車が危ないとの意見があったので、土・日・祝日・長期休みには駐輪場を増やし目印を立て、安全確認のため声かけを徹底した。 ○入館カード記入時に荷物(特に自転車の鍵)を預かり、忘れ物等無いように声掛けを徹底するとともに、緊急時に備えての連絡先電話番号記入も徹底して行うようにしている。また、土・日・祝日・長期休みには自転車で来館する児童が増えるため、指定された駐輪場からはみ出した自転車が危ないとの意見が多く寄せられたことから、駐輪スペースを広げ目印を立て、声かけをするなど安全確認を徹底した。</p> <p>③広域的な広報活動として、積極的に新聞・テレビなどマスメディアに情報を提供。 ○「おひな祭り」については中日ホームニュースふれあいタイムズの取材が入る。(中日ホームニュースふれあいタイムズ 3・16付け掲載)</p> <p>④地域活動 ○地域在住の母親を中心としたピアノとフルートのユニットにお願いし、秋のコンサートを開催。自主サークルの保護者を中心に多数の方々が聴きに来館された。 ○わくわく冬フェスタ(餅つき大会)を地域老人クラブの協力を得て行う。 ○わくわく冬フェスタで大道芸師を招き「ディアポロ」を披露してもらった。また、後日その方に講師として来てもらい、遊び方を学べる行事を取り入れた。 ○祖父母対象に「孫育て応援セミナー」を開催。昨年までは祖父母目線でのお話が主であったが、今年度は、自身の子を祖父母に預かってもらっている中部学院大学短期大学の先生を講師に招いて開催。祖父母とともに参加された母親からも賛同する意見が寄せられた。 ○放課後等デイサービス事業所二か所と連絡を取り、上半期に続き利用増進を促し実施。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○土・日・祝・長期休みに開設している「ランチルーム」を幼児親子にも使いやすく、シートを敷き対応する。 ○平日の宿題持参も気軽に出来るよう、環境を整える。 ○幼児クラブからの要望に応え、幼稚園・保育園訪問・園児との交流を実施する。 ○母親対象「母学キャンパス」を3回シリーズで開催し毎回大盛況。今回は託児を設け、母親が講義に集中できるよう配慮した。 ○祖父母対象に「孫育て応援セミナー」を開催。今回は実際に子どもを祖父母に預かってもらっている母親目線で講義をしてもらった。(中部学院短期大学部幼児教育学科講師) ○0歳児親子・小学6年卒業生を対象とした「赤ちゃん抱っこ会」を開催。それぞれが触れ合える場所を提供した。 ○駐車が分かりにくいのご指摘に応え、案内看板を取り付けた。 ○地域の老人クラブの協力を得て、毎回好評の「わくわく冬フェスタ」(もちつき大会)を開催。 ○日赤講師を招き「幼児安全法」【子どもに起こりやすい事故と手当・AED体験】を学べる場所を提供した。 ○おもちゃが片付けにくいのご意見に対して、棚に写真を貼り付け片付け場所がわかりやすいよう配慮した。 ○離乳食講座をとの要望に応じて、食育講座を「母学キャンパス」の中に取り入れ実施。0歳児親子に好評。 ○自転車の置き方について指摘を受けたので、駐輪場を増やし目印をつけ安全対策のため声掛けを徹底する。 ○防犯対策のために来館者にはお迎えの方にも、入館カード記入をお願いする。</p>

今後の取組み

- 土・日・祝・長期休みに開設している「ランチルーム」を普及させ、利用増進を促す。またアンケートでの要請に応え、幼児クラブの開催日(水曜日・金曜日)にあわせ、昼食持ち込みを許可し、飲食できる環境を整える(12時から1時まで)。また自主サークル利用での来館で申し込みがあれば許可する。
- 外部講師(特に中部学院大学・中部学院大学短期大学部との連携)の関係性をさらに深め、子育て講座の取組みを強化していく。
- 放課後児童クラブへの働きかけを引き続き行い、要請を受けていく。
- 小学生ボランティア隊「V・わくわく隊」の活動、特に施設からの要望が高い「高齢者施設訪問」は、今後も続けていく。
- 利用者アンケートでの意見を尊重し、業務改善や利用促進の貴重な意見と捉え、実行可能なことには即取組み、考慮が必要なものについては、各機関と相談の上、進めていく。
- 避難訓練は重要課題と捉え、来館自由な児童館で、臨機に対応できるよう、最低でも年3回は取り組む。
- 来館者(特に初めて来館の方)には丁寧に接し、わかりやすく児童センター利用の説明をし、楽しく過ごしてもらえよう、細心の気配りをする。
- 担当小学校との連携を密にし、要配慮児童についての情報を共有する。
- 要配慮乳幼児親子については、「子育て支援地域連携会議」との連携を図り対処する。

●所管課の意見

- 児童センターの広報紙「わくわく」を毎月発行し、担当地区の小学校、自治会回覧、公民館、保育所、市民健康センター、ふれあい保健センターに配布、ホームページへの掲載した。また、児童センターのイベントポスターの掲示及びチラシの配布を小学校、近隣スーパーやコンビニ、郵便局、高齢者施設等に依頼したほか、広域な広報であるマスコミにイベント情報が取り上げられるなど多くの媒体を駆使し、積極的に情報提供を行った結果、児童センターを大いにアピールすることとなっている。
- 移動児童館について、年間通して積極的に実施したことにより、年間目標数値の24回(平均月2回)を大幅に上回る48回実施しており、地域の子育て支援に貢献した。
- 「わくわく冬フェスタ」における餅つき大会への地域の老人クラブの参加は、異世代の触れ合いの場として高齢者の生きがいにつながる事業であり、児童センターにおいて自主的に組織されているボランティア隊「V・わくわく隊」による近隣道路の清掃活動や交通安全の呼びかけ、高齢者施設への訪問は、地元への貢献度が高い事業であることから、今後も継続的に実施されたい。
- 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。
- 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

移動児童館の年間目標数値を大幅に超え、そのほとんどが施設未設置地区で行われていることを高く評価する。これまで寄せられた意見に対する改善が多くなされており、好感が持てる。施設の立地や運営主体等の強みを生かした独自の取組みが多い。今後も継続していただきたい。管理運営は適正に行われており、良好と認められる。