

# 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	長良児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市長良389番地2		
指定管理者名	社会福祉法人 日本児童育成園		
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)	16,020,000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:716.74㎡ ◇延床面積:515.50㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、集会室兼図書学習室、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	16,101	15,607	16,374	17,669	14,929
	移動児童館利用者数	1,319	1,005	1,516	1,056	1,227
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※25(14)	※19(16)	23	23	24
	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は計画通り実施。 ②所長(正規職員、児童厚生員)、正規職員2人{児童厚生員2人(うち体育指導員1人)非常勤職員1人。 ③毎月のおたよりは小学校・幼稚園・公民館・健康センターなどに配布し、ホームページを更新・記載。 ・地域の情報誌(ふれあいタイムス)に毎月の行事を掲載。 ④今回駐車場の入口封鎖に関する説明・案内を丁寧に対応。年間で幼児クラブを申し込まれた方で一学期断念された方に再度誠意を見せた。 アンケートの要望を真摯に受け止め解答を館内に掲示。
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適切に実施。小便器・2階の遊戯室の一輪車練習台の修理。1階水道の蛇口交換。 ②就労促進事業施設清掃班による施設の清掃を実施。職員による備品・おもちゃの消毒・ドレスの天日干し等定期的に実施。 ③使用していない部屋をこまめに消灯。冷暖房の調節等も行う。ペットボトルのふた・トイレトペーパーの芯等は廃材利用をしたり講師料削減のために自前行事を企画。牛乳パックを利用したおもちゃの作成等で経費削減。 ④おもちゃ病院の壊れたおもちゃの修繕を月1度お願いしている。建物の老朽化に伴う修理要望や自主修繕等実施。
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	①一輪車の練習台修繕。事務室の蛇口修繕。遊戯室の老朽化に伴う箇所はゴムテープでくまなく補修。防災訓練を経て、電気スイッチ等危険箇所については迅速に交換。 センター内の簡単な修理は職員で対応。 ②おもちゃ病院の方に危険箇所や修理箇所を依頼修理、おもちゃ図書館の時計の壁掛け等危険のないよう修理依頼をした。
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は適切に実施、来館カードや参加者名簿等の管理を厳重にしている。センターで知りえた情報は厳重に保護している。 ②毎月の安全点検を継続。情報共有することで危機管理意識を高めている。避難経路を確認。岐阜北消防署の方と3月6日に防災訓練を実施。職員間で避難場所・誘導のシミュレーションなどを共有。漏電しやすい電気のスイッチを迅速に交換。

●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】 常設のアンケート箱に加え、平成30年12月11日～平成31年3月15日 保護者(一般来館・クラブ参加)にアンケート(無記名)を実施。 回答107人 【小・中・高校生用アンケート】 平成31年2月9日～3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59人(小学:1年10名、2年16名、3年9名、4年15名、5年4名、6年4名、無回答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】長良(27人) 長良東(25人) 長良西(25人) 無回答(6人) 鷺山(4人) 市外(3人) その他(17人) 【年齢】10代(0%) 20代(17%) 30代(59%) 40代(20%) 50代以上(3%) 無回答(1%) 【利用頻度】初めて(12%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(8%) 週1回(27%) 2週間に1回(20%) 月1回(25%) その他(8%) 【来館相手】子(81%) 孫(3%) 友人(6%) その他(10%) 【子・孫の年齢】0才(15%) 1才(34%) 2才(19%) 3才以上(28%) 無回答(4%) 【来館方法】徒歩(27%) 自転車(10%) 自家用車(60%) 公共交通機関(1%) その他(2%) 【何で知った】ホームページ(43%) 広報紙・チラシ(7%) 学校(4%) 保育所・幼稚園(1%) 知人・友人(29%) ぎふし子育て応援アプリ(2%) ソーシャルメディア(3%) その他(11%)</p> <p>【評価】 (あいさつ).....満足(89%)、ほぼ満足(9%)、普通(0%)、やや不満(1%)、不満(0%) 無回答(1%) (言葉づかい)....満足(85%)、ほぼ満足(11%)、普通(1%)、やや不満(1%)、不満(0%) 無回答(2%) (利用者対応)....満足(79%)、ほぼ満足(16%)、普通(2%)、やや不満(1%)、不満(0%) 無回答(2%) (利用しやすさ)....満足(65%)、ほぼ満足(18%)、普通(8%)、やや不満(7%)、不満(1%) 無回答(1%) (整理整頓).....満足(71%)、ほぼ満足(24%)、普通(1%)、やや不満(2%)、不満(1%) 無回答(1%) (清潔感).....満足(60%)、ほぼ満足(30%)、普通(7%)、やや不満(2%)、不満(0%) 無回答(1%) (換気).....満足(59%)、ほぼ満足(31%)、普通(9%)、やや不満(0%)、不満(0%) 無回答(1%)</p> <p>〈小・中・高校生用アンケート〉 【学校名】長良小(30人) 長良東小(16人) 長良西小(8人) 東長良中(3人) その他(2人) 【学年】小学:1年(17%)、2年(27%)、3年(15%)、4年(25%)、5年(7%)、6年(7%)、 中学:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)、無回答(2%) 【利用頻度】初めて(2%)、毎日(3%)、週4・5回(5%)、週2・3回(32%)、週1回(17%)、 その他(41%) 【来館相手】ひとり(28%)、友人(35%)、兄弟姉妹(22%)、父母(9%)、祖父母(0%)、 親戚(1%)、その他(5%) 【来館方法】徒歩(31%)、自転車(44%)、自家用車(25%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】ゾンビ(44%)、ぬりえ(19%)、ペイブレード(10%)、カードゲーム(6%)、 カラム(6%)、ボードゲーム(5%)、キッカーボール(3%)、その他(7%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 ○電池の入っていないおもちゃがある。 ⇒気づかれましたら職員にお声かけくださいますようお願い致します。 ○登録制の幼児クラブにもう少し参加できるようにしてほしい。 ⇒現在幼児クラブの参加人数は30組となっておりますので、これ以上安全面と遊戯室の広さを考えると増やすことは難しい現状でございます。申し訳ありません。 ○トイレにベビーキャップがあると嬉しい。 ⇒ベビーキープがあると下のお子様の居場所の確保ができますね。予算を見ながら検討させていただきますが、それまではお手洗いの際は職員が下のお子様を見させていただくのでいつでもお声かけください。 ○私語をして挨拶もない方(職員)もいるので気をつけて頂きたい(特に若い人)。 ⇒申し訳ございません。幼児クラブや一般来館時等一人一人の皆様を大切に丁寧に丁寧に対応させていただきます。 ○おもちゃ図書館(の利用対象)は3歳未満が以下かわからない。 ⇒お部屋の入口には明記してありますが、わからない場合は職員にお問い合わせください。 ○親の態度が悪い時はがっかり注意してほしい。 ⇒みんなが気持ちよく児童センターで過ごせるよう配慮していきます。</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	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	S	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"> <li>・今期は、隣接する県職員住宅の老朽化に伴い外壁等が落下する事故が発生したことから、当施設が利用している県有地の駐車場への進入路が変更されることとなった。そのような状況下においても、職員全員の子ども達に対する思いを共有し、一人一人の子ども達に寄り添い、声かけをすることができ来館者を気持ちよく迎える事ができた。その結果、不便をかけているにも関わらず来館者数が大きく減少する事はなかった。</li> <li>・幼児クラブの内容に工夫を凝らしたり、お楽しみ会でおやつを食べる活動の前にアレルギーの有無等の確認を丁寧に行うことで、保護者にとっても喜ばれ評価が得られた。特に最後の皆勤賞の子への写真の提供や、缶バッチの名前のキーホルダー等は、今母親達がなにを求め、喜ばれるかをしっかりキャッチしており大変凝った内容の最終回であった。</li> <li>・児童対象のまつりあそびランドでは様々な手作りゲームを考え、友遊クラブの子達と作りあげる楽しさを共有することができた。また児童向けに行事を組むと多数参加してもらえるようになった。</li> <li>・地域から移動児童館の活動依頼を受けることが多く3月は8回の活動となり、地域の信頼を少しずつ積み上げている。</li> <li>・1年間相談事業であるハッピーママサロンを継続することにより児童センターの囲いが低くなり、なんでも相談し合える環境が整った。</li> <li>・施設は老朽化に至っているものの敏速に対応して報告・簡単な修繕は職員で対応。</li> <li>・パパっこは2年目に突入。大変人気行事となり、父親の育児参加の一躍を担った。</li> <li>・ボランティア活動として福光グリーンホームとの交流では子ども達が自主的にお年寄りに寄り添い交流を深めることができた。</li> </ul>
<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"> <li>・パパっこクラブは日曜日の定期的な活動として浸透し参加された方々の子育ての意識向上を図ることができた。</li> <li>・幼児クラブでは丁寧で質の高い活動を心掛けた。家庭ではできない絵の具遊びや集団リトミックなども多に取り入れることにより保護者の方々から好評を得られた。</li> <li>・子どもの健全育成の場である児童センターとして、子ども達(小学校高学年・中学生)の抱えている悩みにも寄り添い、憩いの場としての児童センターの役割の拡充した。</li> <li>・子ども達との信頼関係を結ぶ中で要支援・要保護児童の把握に務め、学校・児童家庭支援センターとの連携を密にとる事が出来た。</li> <li>・ハッピーママサロンの地区の拡充をすることで、母親同士の横のつながりを持てたり、児童センターの存在PRすることができ一般来館→幼児クラブへつなげる事となった。</li> <li>・法人から一輪車やおもちゃの寄付がありそれらを拡充し、楽しく遊べる環境を整えた。また2階の図書学習室の本の整理を徹底し使いやすく清潔感のある児童センターとなるよう日々努力している。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自由参加行事すくすくタイム(体操や絵本の読み聞かせ)を新年度から新たに増やしていく予定。</li> <li>・駐車場が不便でも来館したくなるような魅力のある内容の行事や職員が感じの良い謙虚で慕われる存在であり続けていく。</li> <li>・移動児童館のお出かけ児童館では、近くの海用畑公園をフルに活用しながら、子ども達の意見を尊重しながら楽しい遊びを展開していきたい。</li> <li>・来館者が多く、施設の備品やおもちゃが壊れていく中、修繕や整備を職員ができる限りしていき、現状を常に把握できるようにしていく。</li> <li>・ボランティア育成事業として友遊クラブでは畑で土に触れたり、社会見学にでかけたりして様々な経験や郷土愛に目覚めるような活動を展開していく予定。</li> <li>・前年度立ちあがったハッピーママサロンでは、年齢枠を広げて、多くの子育て中の方々の悩みに寄り添っていく予定。</li> </ul>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>○毎月のおたよりを、担当地区の小学校・幼稚園・保育所・公民館・コミュニティセンター・保健センターに配布、ホームページにも掲載した。また、ホームページのブログには活動の様子を写真付きで紹介するなど利用者によりわかりやすく児童館の情報を提供した。</li> <li>○前期から実施されている臨床心理士、主任児童委員、保健師等と連携して行われている相談事業である「ハッピーママサロン」に加え、定着している「パパっこクラブ」は、地域の父母の子育て支援の一躍を担っており、利用者に対して駐車場利用に不便をかけている中、保護者と乳幼児の来館者数は前年度同期に比べわずかな落ち込みに食い止められている。(2.6%減 平成30年度上半期:9%減)</li> <li>○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44回実施しており、地域の子育て支援に貢献した。</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>○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。</li> </ul>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

●指定管理者評価委員会の意見

<p>利用者への挨拶等については、職員全員で改善について検討していただきたい。          利用者のニーズに応じたサービスを継続的に実施できているところを評価したい。特に利用者同士のつながりを大切にしているところに好感が持てる。          管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------