

令和元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	西児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市鏡島南2丁目8番40号		
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～令和4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)	15,858,546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3階建のうち1階の一部 ◇敷地面積:3,604.32㎡ ◇延床面積:468.22㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、集会室、おもちゃ図書館、静養室兼相談室、事務室、駐車場(西部体育館駐車場と共有) ※岐阜市西部体育館との合築		

●利用状況

		R01下半期	R01上半期	H30下半期	H30上半期	H29下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	10,190	13,854	12,918	13,442	12,642
	移動児童館利用者数	670	978	713	943	866
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	12	※12(5)	※13(9)	※12(3)	13
	開館日数(単位:日)	126	155	151	151	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	
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及び⑤計画通り実施した。(時間等を間違え来館された利用者には、親切丁寧に説明した。) ③ホームページの活用、児童センターのおたより「あそびっこ(児童用)・すくすく(幼児用)を地域の小学校、保育所に配付。また、地域の保険センター、公民館等に掲示依頼する。 中日新聞ホームニュース「どまんなか」に、年末行事「大掃除をしてみませんかを作ろう」の様子が掲載された。 ④苦情、クレーム等については、職員間で情報共有し、対応策を検討、誠意をもって対応した。
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	①②③適切に実施した。 ②施設内外に害虫等が発生の際は速やかに駆除。 ③各部屋を頻繁に見回り、利用者不在時の消灯、また、事務室の消灯等、節電・節約に努めた。 ④行事活動において、再利用可能な用紙、段ボール、布等は活用するよう努めた。また、備品等は、可能な限り修理し、継続利用に努めた。
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	①及び②法人本部と相談、実施した。
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	①②③マニュアル等に沿って、適切に実施した。 ②西部体育と合同で、消防訓練を下半期1回実施した。また、児童センター単独で必要に応じ、各種対応訓練や研修を実施した。

●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】 令和2年2月18日～2月26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。 回答者数18人 【小・中・高校生用アンケート】 令和2年2月18日～2月26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24人 小学:1年6人、2年5人、3年5人、4年1人、5年0人、6年1人 中学:1年1人、2年3人、3年2人 高校:1年0人、2年0人、3年0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】 鏡島(4人) 市橋(4人) 長良(2人) 島(2人) 鷺山(1人) 本荘(1人) 木之本(1人) 西郷(1人) 三里(1人) 市外(1人) 【年齢】 10代(0%) 20代(5%) 30代(90%) 40代(0%) 50代以上(5%) 【利用頻度】 初めて(5%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(22%) 週1回(16%) 2週間に1回(36%) 月1回(5%) その他(16%) 【来館相手】 子(100%) 孫(0%) 友人(0%) その他(0%) 【子・孫の年齢】 0才(22%) 1才(22%) 2才(51%) 3才以上(5%) 【来館方法】 徒歩(5%) 自転車(11%) 自家用車(84%) 公共交通機関(0%) その他(0%) 【何で知った】 ホームページ(68%) 広報紙・チラシ(5%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(16%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ブログ・SNS等のソーシャルメディア(0%) その他(11%) 【評価】 (あいさつ)……満足(89%)、ほぼ満足(0%)、普通(11%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(84%)、ほぼ満足(11%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(84%)、ほぼ満足(5%)、普通(11%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(68%)、ほぼ満足(22%)、普通(5%)、やや不満(5%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(62%)、ほぼ満足(27%)、普通(11%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(38%)、ほぼ満足(46%)、普通(16%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(57%)、ほぼ満足(27%)、普通(16%)、やや不満(0%)、不満(0%)、無回答(0%) (小・中・高校生用アンケート) 【学校名】 鏡島小(51%) 市橋小(12%) 精華中(25%) 北方小(4%) 鷺山小(4%) 市外(4%) 【学年】 小学:1年(28%)、2年(20%)、3年(20%)、4年(4%)、5年(0%)、6年(4%)、 中学:1年(4%)、2年(12%)、3年(8%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(4%)、毎日(8%)、週4・5回(12%)、週2・3回(47%)、週1回(29%)、 その他(0%) 【来館相手】 ひとり(16%)、友人(64%)、兄弟姉妹(0%)、父母(8%)、祖父母(12%)、 親戚(0%)その他(0%) 【来館方法】 徒歩(6%)、自転車(42%)、自家用車(33%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】 ドッジボール(20%)、卓球(4%)、鬼ごっこ(16%)、縄跳び(16%)、 大きいふうせん(8%)、カロム(4%)、その他(32%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>【利用者アンケート】 ・要望⇒回答 ・遊戯室を開放してほしい時があります。車を走らせたり、走りたいたけのときも… ⇒午前中はクラブをしているときもありますが、いつも開放しているので是非利用ください。 ・建物が古くなっているようで、各所に修理したら良いところが見られます。新しくなるといいです。 ⇒毎年、少しづつではありますが、順次修繕できるところから行っています、気になる箇所を教えてください。 ・携帯で話に夢中になり、自分のお子さんを見ていない方があり、その子の散らかしたおもちゃを片付けることがあります。何も言えません。注意事項が貼ってあるから守ってほしいです。 ⇒けがや、トラブルに繋がるといけないので、職員も気を付けます。そのような場合は、対応しますのでお知らせください。 ・(クラブに関して)もう少し早い時間からやってもいいかと… ⇒皆さんが集まれる時間がこの時間なのでご了承ください。</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	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	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)	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
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	
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"> * 利用者等の資格、特技の発掘による行事等の開催 ・利用者等に、子育てに関する知識や資格、特技等を有する方をお願いし、新たに「クリスマスキーホルダー作り」、「クリスマスリース作り」、「子どもの骨格ケア講座4回」を開催した。 * 安全対策の実施 ・児童センター内外の施設、設備等を定期的に見回り、危険箇所の早期発見、修繕等に努めた。(駐輪場の錆止め実施) また、各種マニュアルに基づく訓練や研修を時期をとらえ定期的を実施した。 * 移動児童館について ・館内の小学校、公民館等に移動児童館の案内を配布、掲示をお願いし、南鏡島子ども会等12回実施した。 * 来館者への対応について ・来館時・退館時等、常に「笑顔であいさつ」を心がけた。 * ボランティアについて ・各種行事、託児、おもちゃの清掃等に岐阜サポ、地域の住人の方等にボランティアとしてお手伝いをしていただいた。 ・小学生による幼児を対象とした行事「ちびっこ遊ぼう」を上半期に続き毎月開催し、幼児親子に楽しんでもらった。 * その他 ・上半期に続き、リサイクルバザーを毎月開催し、子育てに役立ててもらった。 ・新型コロナウイルス感染防止対策として、消毒用アルコールジェル、マスク等の購入や、来館者への手洗い等の周知、対策方法の掲示等感染防止対策に努めた。また、休館に係る問合せ等にも懇切丁寧に対応した。 * 幼児クラブ等で使用した工作(折り紙等)で余ったもの等を「ご自由にどうぞ」コーナーを随時設け、喜んで持ち帰ってもらった。
<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"> * 市立岐阜商業高校生による卓球指導、岐南工業高校生による吹奏楽、NPO法人岐阜サポ、地域の方々にボランティアとして支援していただいた。 * 課題となっている土日、祝祭日の駐車場の確保について、西部体育館で開催される各種イベント時や、児童センターでの人気を博す行事が重なる時には大変混雑し、通常の駐車場(西部体育館西駐車場)は、駐車困難となる。このため、児童センター内に駐車してもらったり、地域の会社駐車場を前もって借用することや、西部体育館敷地内西側通路部分を駐車場として借用することを体育館館長にお願いしている。また、事前に、西部体育館より年間行事計画をいただき、センター行事を計画する際の参考として対応してきたが、まれに駐車できない場合があった。 * 平日のお昼(12時~13時の間)に限り、遊戯室を開放し、幼児親子を対象に行った食事の利用者は、1日平均0.85組、1.9人で、上半期に比べわずかに増えた。 * 小学生による幼児を対象とした行事「ちびっこ遊ぼう」を継続実施、そうした中、小学生の中の何人かが、幼児と遊ぶボランティアがしたいと希望し、何度か、ボランティアカードを付け、幼児室等で親の許可を得て遊んだ。 また、幼児の中には、「おねえちゃん」と慕う幼児も現れた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、利用者に安全で安心して利用していただける施設を目指し、センター内外の遊具、玩具等の不備箇所の早期発見、早期修理等に向け、施設内外の巡回を頻繁に実施するとともに、衛生面での清掃等を徹底し、来館者に気持ち良く利用していただき、また来たいと思われる施設にしていく。 * 利用者(母親等)、地域の方等への呼びかけや、口コミによる資格・特技の持ち主の発掘、利用者との日常会話、アンケート結果等を参考にニーズに応じた行事等を開催していく。 * 児童センターを利用する児童等のつぶやきにしっかりと耳を傾け、可能な限り支援や行事等に反映していく。 * 利用者へ、入退館時に笑顔であいさつや、声がけに努め、楽しく遊んでいただける環境づくりをしていく。 * いじめや虐待等が疑われる児童等について、時機を失することなく、小中学校やエール岐阜等と連携を密にし対応していく。 * 「ちびっこ遊ぼう」を小学生のみならず、中学生、高校生にも可能な限り拡大していく。

●所管課の意見

- 新規事業として利用者によるクリスマスキーホルダー作り及びクリスマスリース作りを小学生対象に月1回開催するなど、利用者にとって魅力的な事業を行った。
- 移動児童館について、年間24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。
- 幼児クラブにおいて、地域の有資格者による子どもの骨格ケアに関する講座を4回開催し、地域との連携を図った施設運営を行っている。
- 市立岐阜商業高校生による卓球指導や、岐南工業高校生による吹奏楽など、近隣の高校生との交流により、世代を越えた交流が双方にもいい影響を与えている。
- 災害等や新型コロナウイルスを含めた感染症防止対策においても、来館者への周知や館内掲示により適切に対応ができていく。
- 他の公共施設等において事故等の事例がある中、安全安心な施設運営を心掛け、事故等が発生しなかったことは評価したい。
- 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

センター周辺の安全対策について、今後も取り組んでもらいたい。

高校生等のボランティアを受け入れたり、いじめや虐待等が疑われる子どものことなど、関係機関との連携は、今後も続けてほしい。

利用者に守ってほしいことについては、明記するなど工夫してほしい。

今後は新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行った上で、行動指針やマニュアルに従いつつ、「児童に健全な遊びを与えて、その健康を増進し、又は情操をゆたかにすることを目的」とする児童館として利用者の安心・安全を考慮した運営を願いたい。

管理運営は適正に行われており、良好と認められる。