

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	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～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)	15,839,000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

		H30下半年	H30上半期	H29下半年	H29上半期	H28下半年
利用者数 (単位:人)	来館者数	12,918	13,442	12,642	13,418	14,934
	移動児童館利用者数	713	943	866	777	436
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※13(9)	※12(3)	13	7	5
	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、親切丁寧に説明する) ③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。 また、各種行事について、中日新聞ホームニュース「どまんなか」に4回掲載された。 ④苦情、クレーム等については、職員間で情報を共有、対応策を検討し、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	①～③について、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行事等において、再利用可能な用紙、段ボール、布等は活用するよう努めた。
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	①～③について、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1回実施した。また児童センター単独で必要に応じ避難訓練等(研修含む)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】 平成31年3月1日～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。 回答者数72人 【小・中・高校生用アンケート】 平成31年3月1日～3月15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52人(小学:1年14人、2年18人、3年7人、4年0人、5年4人、6年3人、中学:1年3人、2年5人、3年3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】市橋(25人) 鏡島(14人) 島(12人) 則武(8人) 合渡(6人) 本荘(2人) 茜部(2人) 早田(2人) 三里(1人) 【年齢】10代(0%) 20代(11%) 30代(57%) 40代(21%) 50代以上(11%) 【利用頻度】初めて(4%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(14%) 週1回(29%) 2週間に1回(33%) 月1回(14%) その他(6%) 【来館相手】子(82%) 孫(17%) 友人(0%) その他(1%) 【子・孫の年齢】0才(14%) 1才(39%) 2才(22%) 3才以上(25%) 【来館方法】徒歩(11%) 自転車(14%) 自家用車(75%) 公共交通機関(0%) その他(0%) 【何で知った】ホームページ(29%) 広報紙・チラシ(21%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(3%) 知人・友人(43%) ぎふし子育て応援アプリ(1%) ブログ・SNS等のソーシャルメディア(0%) その他(3%)</p> <p>【評価】 (あいさつ)..... 満足(85%)、ほぼ満足(8%)、普通(7%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)..... 満足(90%)、ほぼ満足(7%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)..... 満足(86%)、ほぼ満足(6%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ).... 満足(72%)、ほぼ満足(18%)、普通(7%)、やや不満(3%)、不満(0%) (整理整頓)..... 満足(78%)、ほぼ満足(19%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)..... 満足(67%)、ほぼ満足(25%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)..... 満足(72%)、ほぼ満足(21%)、普通(7%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(小・中・高校生用アンケート) 【学校名】鏡島小学校(24人) 市橋小学校(18人) 精華中学校(12人) 本庄小学校(2人) 合渡小学校(1人) 【学年】小学:1年(25%)、2年(32%)、3年(12%)、4年(0%)、5年(7%)、6年(5%)、 中学:1年(5%)、2年(9%)、3年(5%)、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(28%)、週2・3回(49%)、週1回(21%)、 その他(2%) 【来館相手】ひとり(40%)、友人(32%)、兄弟姉妹(19%)、父母(4%)、祖父母(5%)、 親戚(0%)その他(0%) 【来館方法】徒歩(30%)、自転車(56%)、自家用車(14%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】ドッジボール(18%)、卓球(11%)、鬼ごっこ(14%)、縄跳び(10%)、 大きいふうせん(9%)、カラム(5%)、その他(33%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>【利用者アンケート】<やや不満の理由> ・要望⇒回答 ・若いお母さんが話に夢中になり、子どもを見ていないのが気になる。 ⇒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。 ・お昼ごはんをたべれるスペースがあると嬉しいです。 ⇒通常は、スペース的に難しいです。今後の課題にしていきたいと思います。 ・駐車場は満車の時があり困るときもある。 ⇒体育館との共有で、満車になっている場合があります。センター敷地内へ、停めていただくよう、誘導しますので連絡下さい。 ・不愛想な方がいて迷惑そうな対応をされた ⇒大変申し訳ありません、そのようなことの無いように、気を付けていきます。</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	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		
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"> * 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、特技等を有する方の情報をお願いし、新たに音楽療法士による音楽療法及びその方の属するバンドによるコンサートを開催した。 また、岐南工業高校吹奏楽部による演奏や、消費者生活センターによる出前講座(悪徳商法 腹話術)を開催した。 * 移動児童館について ・市橋コミュニティーセンターでのクリスマスッキングを含め、目標を上回る13回を実施した。 * 安全対策の実施 ・センター内外の施設、設備等を頻繁に見回り、危険個所の発見、早期対応に努めた。また、各種マニュアルに基づく訓練、研修を定期的実施した。 * 来館者の対応について ・入退館時には、「笑顔であいさつ」を心掛けた。 ・各種行事等に、岐阜サポ、近所の住人等がボランティアとして、託児、おもちゃの清掃等で手伝っていただいた。
<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"> * 事業団職員研修会、児童館・児童センター職員研修会等に積極的に参加し、そこで得た情報を職員間で共有し、事業に活用していく。 * 人気を博す行事による駐車場不足は、地域の会社駐車場を前もってお借りする許可をその都度得ている。また、児童センター内にも数台駐車してもらっている。ただし、土曜日、日曜日に関しては、西部体育館で開催される各種大会やイベントと重なり混雑する場合には、体育館通路部分を駐車場に借用する等に対応している。 * 移動児童館は、下半期13回実施し、目標とする12回以上を実施した。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> * 引き続き、利用者に安心・安全な施設として利用していただくため、センター内外の遊具、玩具等の点検を実施、また、衛生面での清掃、消毒等の管理を頻繁に実施する。 * 利用者(母親等)への呼びかけや口コミ等により、資格や特技のある方に対して依頼し、行事等を実施していく。 * 児童センターを利用する児童等を中心に、行事やクラブ設立に向けて声掛けをし、意見を聴取して、行事等を実施していく。 * 引き続き、児童センターを気持ちよく利用していただくため、入退館時に笑顔であいさつ、声掛けを徹底していく。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ○児童センターの広報紙を、担当地区の各小学校・保育所に配布したり、公民館、ふれあい保健センター等にポスターの掲示を依頼するなど広報活動を行った。 ○移動児童館について、年間25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。 ○利用者の中に資格や特技を有する方々にお願いし、今期新たに音楽療法士による音楽療法及びコンサートを開催してもらい、利用者自身の活躍の場を提供している。 ○今期も引き続き、岐南工業高校吹奏楽部の生徒による演奏や市立岐阜商業高校の卓球部員による卓球指導、ブラスバンド部による演奏会をお願いし、高校生との交流を深めた。 ○NPO法人からの紹介による社会適応が困難な方々に、児童センターの仕事を手伝ってもらうなど、社会参画のきっかけとなるよう場の提供を行った。 ○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を心がけ、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

<p>高校生のみならず、NPO法人からの紹介によるボランティアを受け入れるなど、地域との関係を密にしているところを評価したい。 積極的に研修へ参加し、そこでの情報を施設内で共有することは、職員の資質向上に繋がる大切なことである。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。</p>
