

令和 2 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～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)	16,610,851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

		R02上半期	R01下半期	R01上半期	H30下半期	H30上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	2,179	7,431	9,248	9,520	8,951
	移動児童館利用者数	11	740	442	681	710
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	1	16	※14(10)	※17(10)	※14(8)
	開館日数(単位:日)	101	126	155	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	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新型コロナウイルス拡大防止対策のため、4月・5月休館措置、6月より開館し、対策マニュアル作成の元、計画を実施した。 ② 所長(常勤職員)、常勤職員1人、非常勤職員6人(内休日対応職員として大学生臨時職員1人)保有資格は、保育士は所長を含め4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。 休館中は号外を作成して掲載することで広報活動を行った。好評を得た。 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。玩具について毎日消毒と片づけ時の破損等の点検を実施。新型コロナウイルス拡大防止対策のため、細心の注意を払い遂行した。定時による喚起や消毒時間を設けた感染防止の徹底をした。 また、利用時間制限、入館数制限、三密を避ける対策を重視した。重ねて、マニュアルに沿っての遊具の貸し出しの制限、扱いへの協力をお願いした。 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、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。 ③ 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消毒や破損が発見された場合は職員が修理また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、マニュアルに沿って実施。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】 令和2年8月1日～8月31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50人 【小・中・高校生用アンケート】 令和2年8月1日～8月31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50人(小学:1年14人、2年9人、3年10人、4年6人、5年0人、6年2人、 中学:1年0人、2年5人、3年0人、高校:1年0人、2年4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】 梅林(12人) 白山(12人) 華陽(5人) 長森西(3人) 加納西(2人) 厚見(2人) 長森南(2人) 鷺山(2人) 明郷(1人) 長森東(1人) 本荘(1人) 徹明さくら(1人) 岐阜(1人) 市橋(1人) 木田(1人) うずら(1人) 市外(2人) 【年齢】 10代(0%) 20代(8%) 30代(64%) 40代(12%) 50代以上(16%) 【利用頻度】 初めて(10%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(8%) 週1回(20%) 2週間に1回(12%) 月1回(32%) その他(18%) 【来館相手】 子(80%) 孫(14%) 友人(6%) その他(0%) 【子・孫の年齢】 0才(9%) 1才(25%) 2才(21%) 3才以上(45%) 【来館方法】 徒歩(22%) 自転車(20%) 自家用車(58%) 公共交通機関(0%) その他(0%) 【何で知った】 ホームページ(44%) 広報紙・チラシ(4%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(30%) ぎふし子育て応援アプリ(0%) ソーシャルメディア(0%) その他(22%) 【評価】 (あいさつ)……満足(84%)、ほぼ満足(16%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(84%)、ほぼ満足(16%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(76%)、ほぼ満足(20%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(76%)、ほぼ満足(16%)、普通(6%)、やや不満(2%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(86%)、ほぼ満足(10%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(82%)、ほぼ満足(16%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(78%)、ほぼ満足(14%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p><小・中・高校生用アンケート> 【学校名】 梅林小(39人) 梅林中(5人) 白山小(3人) 岐阜大学教育学部附属小(3人) 【学年】 小学:1年(28%)、2年(18%)、3年(20%)、4年(12%)、5年(0%)、6年(4%)、 中学:1年(0%)、2年(10%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(8%)、3年(0%) その他(0%) 【利用頻度】 初めて(6%)、毎日(2%)、週4・5回(0%)、週2・3回(8%)、週1回(20%)、 その他(64%) 【来館相手】 ひとり(16%)、友人(54%)、兄弟姉妹(13%)、父母(13%)、祖父母(0%)、 親戚(0%)、無回答(4%) 【来館方法】 徒歩(30%)、自転車(44%)、自家用車(26%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】 鬼ごっこ(19%)、ドッジボール(14%)、卓球(14%)、ボードゲーム(12%)、 けん玉(9%)、カードゲーム(5%)、カラム(5%)、ぬりえ(5%)、その他(17%)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望⇒回答 <保護者> ・コロナで大変ですが、いつかいつもの通りの児童館になる事を祈ってます。またクラブで遊びたいです。 ⇒たくさんのクラブ再開を待つ声をいただきました。とても嬉しいです。職員も皆さんとの再会を望んでいました。10月より、以前同様はまだ実施できませんが コロナ対策の元、少しずつですが子育て支援の一環に乳幼児の遊びの場を設けていきます。ぜひ！参加してください。 ・コロナの影響で仕方ないかと思いますが、おもちゃが自由に使えないの不便です。そろそろ緩和してほしいのではないのでしょうか ⇒児童館も新型コロナウイルス拡大防止対策を岐阜市子ども支援課の指導によりマニュアル作成し実施しています。ご不便をおかけしますが安心安全のためとご理解いただけますと幸いです。</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)	・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	S	S	
		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	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	B	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	B	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>	<p>○4月・5月休館…今期は、新型コロナウイルス拡大防止対策のため。 ・休館中は、開館に備えての準備や環境の整備・保全などを職員間での話し合いを常に行いながら進めた。 ・室内環境としては、遊びに興味を示し楽しい気分になれるよう遊具の配置や新規の玩具の購入また室内の壁面の修繕(ペンキ塗り等)を職員で行った。 新型コロナウイルス拡大防止対策としては、岐阜市子ども支援課と法人の指導を受け、独自マニュアルを作成し、マニュアルに沿った対策を実施した。 3密防止と消毒を徹底するために各室内の人数設定およびソーシャルディスタンスが保てるよう滞在位置の設定をした。 ・休館中は、毎月のお便りにプラスした号外を作成し、ホームページへ更新した。子育て支援へは家庭で簡単にできる手作りおもちゃの紹介や子育ての豆知識など親子で楽しく過ごしてほしいと思案した。児童の号外おたよりへも季節の豆知識やクイズ・製作の紹介を掲載した。開館後に号外を楽しみに見てくださったことを聞くことが嬉しく思った。 ・コロナ禍の開館になるため、入館カードへ健康チェックの項目を増やした。 ○6月1日より、岐阜市子ども支援課よりの指示により開館した。 ・来館時の健康チェックを重視し、非接触体温計を準備 来館時は職員が必ず対応し、手指消毒後、入館カードの記入漏れがないようにした。入館後の3密を避けるルールを必ず伝えることも重視した。 ○事業 ・上半期は行事、幼児クラブは中止したが来館が楽しくなるよう工夫した。 来館カード作成…来館の都度にスタンプを押し、10回の来館でご褒美とした。 現在、職員手作りのおもちゃやキーホルダーなどをプレゼントしている。 6月開館から数枚貯めている児童もいる。 ・開館時より、幼児・児童に家庭に持ち帰り、簡単に作れる工作セットを希望者に配布した。通常であれば、幼児教室や児童の行事として、一緒に楽しむ工作等であるため、喜んでいただけた。 ・移動児童館は梅林小学校からの依頼があり、1回出向いた。 ・育児相談件数が例年より多い。コロナ禍の中で、初めての育児に奮闘している保護者(母親)が特に多く、来館だけでなく、電話での相談も受けるようになった。コロナ禍で孤立した育児が多くみられるため、支援の重要性を感じた。 些細なことでも話すことができるように信頼関係作りにも気遣った。 9月相談件数は21件(6月～9月平均15件) ○要支援児童の対応については、以前と変わらず利用頻度も多いため、学校(校長・担任)と連絡を取り合い、民生主任児童委員や地域の方の協力得て指導をしている。梅林小学校・梅林中学校の生徒指導の教諭が不定期で来館され、児童・生徒の様子を視察される。情報共有できるようにしている。 ○今年度は職員異動が無かったため、継続した対応ができています。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○依然、駐車場を増やしてほしいとの要望は多々ある。 職員が停める位置の掲示を行い、台数を多く停められるよう配慮していることの評価はいただいている。継続して、公共交通機関、ふれあいバスの利用もお伝えし理解を求めている。 ○無料リサイクル活動を復活してほしいとの要望も続いている。 今期6月に実施予定であったがコロナ禍のため見送ったため、下半期に実施する計画をしている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○下半期の乳幼児クラブは、コロナ禍のため、マニュアルに沿った対策を行い、実施していく。通常は各年齢20組の申し込みを受けるが下半期は各年齢8組とし、0歳児も申し込みなしの自由参加ではなく、申し込みとした。 活動時間も60分から30～40程度に短縮予定。 幼児クラブの早期再開の要望を多々いただいている。年齢に合わせた遊び指導を計画したり親子での交流の場にしたりの子育て支援をしていく。 ○地域(公民館・小学校等)で開催される事業はまだ少ないが児童館としてこれまで同様、協力して体制を取っていく。移動児童館の依頼があれば、地域の子育て支援の拠点としての役割をしていく。 ○下半期は放課後帰宅時間が学校指導により早くなるため、来館しても遊ぶ時間が短時間になったり、利用が極端に少なくなったりと予想している。コロナ対策マニュアルに沿った行事の計画を設定また来館した時にいつでもできる遊びを週間、月間での計画を整え、様々な経験の機会を作って参加しやすいものにしていく。また、利用の継続となるように次回の活動の要望や意見などを聞き取り、早めに計画し伝えていく。</p>

●所管課の意見

<p>○新型コロナウイルス感染症対策を策定したマニュアルにそって適正に消毒・換気等を行った。 ○地元の運営協議会等に参加し、児童館の周知を行ったり、小中学校との情報共有、地域各種団体役員とのつながりを深めている。 ○児童館での児童の行動等を学校や主任児童委員に情報共有し、居場所の提供とともに、要支援児童への支援ができています。 ○休館中におたよりの号外を出し、子育てへのアドバイスや豆知識、児童用にも季節の豆知識や手作りおもちゃの紹介をするなど、利用者の増加等につながる工夫を行った。 ○ホームページに施設の活動紹介を毎月掲載し、新規の利用者の拡大を図っている。 ○コロナ禍で育児に苦労している保護者への対面での相談だけでなく、電話でも悩み相談へ対応するなど、育児相談に積極的に取り組んでいる。 ○休館中に、室内環境の見直しとして、遊具の配置及び新規購入、壁の修理などを行い、再開後に楽しんでもらえるようにした。 ○再開後に、新たに来館スタンプカードをはじめ、10回来館で職員手作りのキーホルダー等を配布するなど工夫し、来館者が増加している。 ○事故等の発生も無く、安全安心な施設運営に努めたことは評価したい。 ○職員体制や運営状況については問題なく行われている。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

要支援児童に対して、これまで同様に関係機関と連携しながら関わることができており、評価したい。
今後も新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行った上で、岐阜市総合対策等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、又は情緒を豊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。