

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	サンフレンドみわ・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市門屋字野崎95番地		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	18,231,333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(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.75㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書学習室、図工室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障がい者センターと合築で事務室ほか共用部分あり		

●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	1,639	6,410	10,177	8,114	10,073
	移動児童館利用者数	0	813	958	1,143	483
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	0	20	※19(17)	※26(22)	※11(9)
	開館日数(単位:日)	101	126	155	149	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計画どおり実施。 ②所長、常勤職員2人、非常勤1人(児童厚生員は所長を含め4人)。 ③施設案内を新しく作成し、担当エリアの未就園児親子に配布。コロナ感染予防対応の児童センター便りを発行し、担当エリアの小学校に配布、館内に掲示、児童センターと法人のHPに掲載。 ④利用者アンケートの意見については、マニュアルに従い対応。
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、④適切に実施 ②就労継続支援B型事業所による清掃を週2回実施。それ以外は職員が清掃を実施。おもちゃや施設の消毒は毎日実施。 ③使用していない部屋の照明やエアコンの節電、エアコンの適正温度での使用を実施。節水の実施。リサイクルの活用。 ④専門業者による野外遊具、設備は専門業者が点検。遊具等の安全な配置と点検の実施。
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	大規模な修繕については指定管理者(本部)及び岐阜市に要望を提出。 休館中に館内のドアなどペンキ塗りを職員で実施
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、②、③マニュアル等に沿って適切に実施。 ②毎月1回の防犯・防災訓練の実施。消防訓練の実施(年2回)。緊急通報装置の携帯。

●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30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60人 【小・中・高校生用アンケート】 令和2年8月1日～8月30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60人(小学:1年13人、2年8人、3年10人、4年12人、5年8人、6年7人、 中学:1年1人、2年1人、3年0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】三輪南(17人) 三輪北(8人) 藍川(7人) 岩野田(7人) 長良(3人) 長良西(2人) 芥見東(2人) 厚見(1人) 梅林(1人) 市外(12人) 【年齢】10代(0%) 20代(3%) 30代(64%) 40代(18%) 50代以上(15%) 【利用頻度】初めて(23%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(2%) 週1回(8%) 2週間に1回(13%) 月1回(36%) その他(18%) 【来館相手】子や孫(98%) 友人(2%) 【子・孫の年齢】0才(4%) 1才(31%) 2才(21%) 3才以上(44%) 【来館方法】徒歩(2%) 自転車(2%) 自家用車(96%) 公共交通機関(0%) 【何で知った】ホームページ(20%) 広報紙・チラシ(3%) 学校(3%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(51%) 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(23%) 【評価】 (あいさつ)……満足(93%)、ほぼ満足(7%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(95%)、ほぼ満足(5%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(93%)、ほぼ満足(5%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(90%)、ほぼ満足(8%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(93%)、ほぼ満足(5%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(89%)、ほぼ満足(8%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(小・中・高校生用アンケート) 【学校名】三輪南(35人) 三輪北(2人) 藍川(3人) 長良西(1人) 金竜(市外)(9人) 瀬尻(市外)(4人) 中有知(市外)(1人) 中川(市外)(1人) 城東(市外)(4人) 【学年】小学:1年(22%)、2年(13%)、3年(17%)、4年(20%)、5年(13%)、6年(11%)、 中学:1年(2%)、2年(2%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】初めて(3%)、毎日(5%)、週4・5回(0%)、週2・3回(5%)、週1回(33%)、 その他(54%) 【来館相手】ひとり(7%)、友人(45%)、兄弟姉妹(13%)、父母(15%)、祖父母(17%)、 親戚(3%) 【来館方法】徒歩(0%)、自転車(28%)、自家用車(72%)、バス・電車(0%) 【好きな遊び】卓球(23%)、ドッジボール(22%)、ボードゲーム(16%)、工作(15%)、 野球(5%)、パズル(5%)、レゴ(5%)、カラム(3%)、ままごと(2%)、 フラフープ(2%)、ウルトラトレーナー(2%)</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> ○遊べるものが少なくなった(コロナの影響で)。 ⇒申し訳ございません。コロナ対策で減らしております。 ○体育館での遊具があると良いと思う。 ⇒申し訳ございません。コロナ対策で減らしております。 ○女性用トイレにしかオムツ交換台がないため男性でも使いやすい場所に台があると良いと思う。 ⇒ご不便をおかけして申し訳ございません。改善できるよう検討します。</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)	・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"> ・施設案内の新規作成について コロナウイルス感染拡大防止のため利用者へのお断りを記載した、施設案内を新たに作成し、館内に設置した。また地域の子育てサークルや親子ふれあい教室の参加者や北市民健康センターに配布した。 ・事業の実施について 子ども支援課の指示に従い、5月までは休館し、6月以降は相談事業以外を中止した。 感染リスクのある遊具や消毒のできないおもちゃを撤去し、新たに密にならないおもちゃを購入したり、1人でも楽しめるクイズラリーやゲームを実施した。 利用者に声がけを行い、話しやすい雰囲気を大切に、育児や悩み、困りごとなどの相談を受け付けた。 ・利用者促進について 来館時や帰宅時に利用者には必ず声がけをした。 ホームページをスマートフォンから見やすいように、リニューアルした。 ホームページの情報は緊急時にもすぐに更新し、最新の情報を利用者に届けるように努めた。 コロナ感染症対策を追加した小学生用の便りを作成し、校区の小学校に配布、館内に設置した。 コロナウイルス感染防止対策として、ネットを利用して消毒の仕方の研修を全職員で行った。マニュアルに従い、使用後のおもちゃはすぐに消毒し、施設設備の消毒を毎日実施し、利用者が楽しく安全に遊べるようにした。 ・地域とのつながり 三輪南自治会 青少年家庭部会、社協の子育て支援や親子ふれあい教室についてどのように支援していくのか話し合った。 藍川、三輪北親子ふれあい教室への支援について 主任児童委員等と連携した。 三輪中学校3年生と未就園児親子とのふれあいについて、担当教諭とどのように行うかを話し合い、今年度の実施の仕方を考えた。 エール岐阜と連携した。 サンフレッドみわ・障害者センターの利用者に朝顔を育ててもらったり、作品を寄付してもらい利用者に喜ばれた。 ・ボランティアの活躍について ボランティアは継続的に募集をした。 地元ボランティアの方には、児童センターの現状を説明し、今後もお手伝いを継続していただけるよう、依頼した。
<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"> ・コロナ感染予防のため、子ども支援課の指示により、4月、5月は休館し、休館中に感染防止対策やおもちゃや施設設備の消毒の仕方を学び、6月から開館した。 ・開館後も消毒を徹底し、利用者が安心して利用できるようにした。 ・障害者センターの利用者と児童が直接ふれあうことが難しかったので、朝顔を育ててもらい、観察してもらったり、作品を見もらうことで間接的に交流を図った。 ・地元の役員や小中学校やボランティアと連携とり、支援の仕方を相談し、10月以降の移動児童館や交流事業について計画をたてた。 ・大雨警報発令で休館になる際は、すぐに館内の掲示と情報を公開し、利用者に危険がないように努めた。 ・岐阜市社会福祉事業団内の会議、情報の共有化や意思統一などを行った。 ・岐阜市社会福祉事業団と児童センターのホームページから施設案内の閲覧ができるため、必要時に更新した。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの更新を緊急時はすぐに行い、最新の情報を提供していく。 ・利用者から要望のあった行事について コロナ感染対策をしっかりと行い、密にならないように少しずつ再開していく。 ・障害者センターの利用者と未就園児親子がどのようにふれあうか、安全に交流ができる方法を考えて実施していく。 ・運営委員や地元住民、赤十字奉仕団の方にボランティアをお願いし、児童センターとしての事業に不足する部分がないように協力をさせていただく。 ・リモート研修などで職員は研修に参加し、利用者の求めているものに答えられるようにスキルアップを図っていく。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○施設案内を新たに作成し、親子ふれあい教室や地域の子育てサークルの参加者、北市民健康センターに配布し、利用者増加につながる活動を行った。 ○ホームページを定期的に更新している。 ○新型コロナウイルス感染症対策として、密にならない玩具を購入したり、1人でもできるクイズラリーや手作りゲームを作成し、利用者が楽しめる工夫を行った。 ○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>インターネットを利用して職員に対し研修を行ったことを評価する。今後の新しい研修様式として、対面での研修と併用できると良い。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。</p>
