

# 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	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)	15,878,092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

		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	4,115	10,190	13,854	12,918	13,442
	移動児童館利用者数	0	670	978	713	943
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	0	12	※12(5)	※13(9)	※12(3)
	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	
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。) ②事前調査票のとおり実施した。 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。 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。 ⑤新型コロナウイルス感染症対策のため、行事・幼児クラブ等中止になったが、それ以外については計画通り実施した。
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、②、③適切に実施した。 ②新型コロナウイルス感染症対策の実施及び、施設内外に害虫等が発生した際の速やかな駆除。 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頻繁に施設内を巡回し、不備等の早期発見に努めた。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	①、②、③マニュアル等に沿って、適切に実施した。 ②西部体育館と合同で、消防訓練を上半期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51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29人 小学:1年1人、2年4人、3年4人、4年5人、5年8人、6年4人 中学:1年1人、2年1人、3年1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(21人) 鏡島(8人) 島(3人) 鶉(3人) 本荘(3人) 三里(2人) 加納(1人) 徹明さくら(1人) 木田(1人) 七郷(1人) 城西(1人) 梅林(1人) 市外(5人) 【年齢】10代(0%) 20代(13%) 30代(71%) 40代(13%) 50代以上(3%) 【利用頻度】初めて(11%) ほぼ毎日(0%) 週2～3回(15%) 週1回(35%) 2週間に1回(11%) 月1回(13%) その他(15%) 【来館相手】子(95%) 孫(0%) 友人(5%) その他(0%) 【子・孫の年齢】0才(9%) 1才(36%) 2才(24%) 3才以上(31%) 【来館方法】徒歩(9%) 自転車(1%) 自家用車(90%) 公共交通機関(0%) その他(0%) 【何で知った】ホームページ(43%) 広報紙・チラシ(1%) 学校(3%) 保育所・幼稚園(1%) 知人・友人(43%) 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(9%)</p> <p>【評価】 (あいさつ)……満足(83%)、ほぼ満足(17%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(86%)、ほぼ満足(11%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(82%)、ほぼ満足(13%)、普通(5%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(70%)、ほぼ満足(27%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(80%)、ほぼ満足(17%)、普通(3%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(76%)、ほぼ満足(17%)、普通(7%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(84%)、ほぼ満足(13%)、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】市橋小(49%) 鏡島小(37%) 精華中(11%) 市外(3%) 【学年】小学:1年(3%)、2年(13%)、3年(13%)、4年(17%)、5年(32%)、6年(13%)、 中学:1年(3%)、2年(3%)、3年(3%)、高校:1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】初めて(10%)、毎日(13%)、週4・5回(6%)、週2・3回(34%)、週1回(13%)、 その他(24%) 【来館相手】ひとり(20%)、友人(71%)、兄弟姉妹(3%)、父母(3%)、祖父母(3%)、 親戚(0%)その他(0%) 【来館方法】徒歩(27%)、自転車(67%)、自家用車(6%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】ドッジボール(26%)、卓球(14%)、鬼ごっこ(11%)、大きいふうせん(11%)、 縄跳び(8%)、カラム(8%)、その他(22%)</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】・要望⇒回答 〈保護者〉 ・おもちゃの消毒に職員の手を煩わせるので、いっぱい出して遊ぶのに気がひける。 ⇒安心して遊んで頂けるように、消毒していますので気にならずに遊んで頂きたいと思います。 ・建物が古いせいか、壁の汚れが気になる。リフォームできないか？ ⇒壁の汚れは、部分的に塗り替えました。予算の都合もありますので、今後検討させていただきます。 ・車やレールのおもちゃが欲しい。絵本が欲しい。 ・電池で動くおもちゃを希望。(リクエスト有りにしたらどうか) ・新しいおもちゃが増えたら良い。(2名) ⇒上記3点についてまとめてお答えします。現在おもちゃ等は、コロナ感染症拡大防止対策の為、数を制限させて頂いております。皆様の要望を聞きながら、予算の都合もありますので今後検討させていただきます。 ・食事がとれるエリアがあると良い。 ⇒以前は、食事がとれるエリアは、お昼ご飯タイム(平日12時～13時の間)で遊戯室で食べれましたが現在はコロナ感染症拡大防止対策の為食事を取る事ができません。ご協力をお願いします。 ・幼児室にもベッドがあると良い。 ⇒以前はベッドの置くスペースがない為、バウンサーを2台置いていましたが、コロナ感染症拡大防止対策の為布製品は消毒ができないので現在は置いていません。予算の都合もありますので、今後検討させていただきます。 ・コロナ対策でおもちゃが減りクラブがなくなり残念です。こんな時代だからこそ何か良い工夫があれば行って欲しい。 ⇒幼児教室は、コロナ感染症拡大防止対策を基に開館しておりましたので実施できませんでした。10月から感染症対策を徹底し、行う予定ですのでご理解下さい。</p> <p>〈児童〉 ・ラジコンをもってきてもよくしてほしい。 ⇒おもちゃ、貴重品は持ってこない約束です。センターのおもちゃで遊んでください。 ・遊ぶものが少ないから増やしてほしい。 ⇒現在新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、以前よりおもちゃを減らしてあるので、物足りないと思いますが、少ない中でも楽しめるものを色々先生たちも考えて増やしていますので、良い遊びのアイデアがあったら教えてください。みんなで考えていきたいと思っています。</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"> <li>* 新型コロナウイルス感染症対策</li> <li>・来館時の検温・手指消毒を徹底し、入館カードの記載事項を確認して、密集・密接防止防のため、幼児・児童に番号札を渡し、入室制限を実施した。(各部屋の定員を設定)</li> <li>また、3密防止のため、随時各部屋を巡回し、密集・密接状況、換気状況の確認を実施した。</li> <li>施設内の消毒については、定時に実施し、おもちゃについては、部屋ごとに使用したおもちゃの回収ボックスを設け、適宜状況を見ながら消毒に努めた。</li> <li>* 安全対策の実施</li> <li>・児童センター内外の施設、設備等を定期的に見回り、危険個所の早期発見に努めた。また、各種マニュアルに基づく訓練や研修を時期を捉えて実施した。</li> <li>* 来館者への対応について</li> <li>・来館時・退館時に「笑顔であいさつ」を心がけた。</li> <li>* ボランティアについて</li> <li>・NPO法人ICDS(岐阜サポ)から障害者の方も含め、おもちゃの清掃ボランティアとして受け入れた。</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>* 安全対策</li> <li>・児童センター内外の施設、設備等を定期的に見回り、危険個所の早期発見、修繕等に努めた。</li> <li>なお、児童を対象に、帰宅時に、道路へ飛び出さないよう声掛けをしている。</li> <li>* 小学校との連携</li> <li>・小学校運営協議会等を通じ、児童センターでの児童の様子について、情報共有を図った。</li> <li>* 携帯電話で話に夢中になり、自分の子供を見ていない。また、その子が使ったおもちゃを他の利用者が片付けることになった等の事例があったことに対し、以前から部屋内に「緊急時以外の携帯電話の使用禁止」・「使ったおもちゃの片付け等」の注意事項が貼ってあるのに守れていないため、再度簡潔な文章に改め掲示し、また、施設内巡回時等で、そのような状況に気づいた時には、必ず声掛けすることとした。</li> <li>* 新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、検温、手洗い、消毒などを徹底し、安全・安心に心がけ、最低限のおもちゃで楽しく遊んでもらえるよう努めた。</li> <li>また、遊び道具が激減した児童に、新たな塗り絵や、写し絵、ソリティア等を提供した。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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、新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルに基づき、検温、手洗い、消毒などを徹底するとともに、センター内外の遊具、玩具等の不備箇所の早期発見、早期修理に向け、施設内の巡回を頻繁に実施していく。</li> <li>また、衛生面での清掃等を確実に実施し、来館者に気持ちよく利用していただける施設にしていく。</li> <li>* 利用者(母親等)への呼びかけや口コミによる資格・特技の持ち主の発掘、利用者アンケート結果等を参考に業務改善や新たな行事等を実施していく。</li> <li>* 児童センターを利用する児童等のつぶやきに耳を傾け、可能な限り行事等に反映していく。</li> <li>* 利用者に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や、積極的な声掛けを徹底し、楽しく遊んでいただける環境づくりに努める。</li> <li>* いじめや虐待等が疑われる児童等について、小中学校やエールぎふ等に情報提供し、連携を密にしていく。</li> </ul>

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○休館中も児童センターのおたよりを発行し、地域の小学校等に配布し、内容もクイズなどを取り入れるなど工夫し、利用者が離れていかないよう取り組んだ。</li> <li>○NPO法人からおもちゃ清掃ボランティア(障がい者も含む)を受け入れるなど地域貢献を行っている。</li> <li>○新型コロナ対策として、児童の遊ぶものが激減したため、新しく塗り絵や写し絵を取り入れるなど、利用者が飽きない工夫をした。</li> <li>○鏡島小学校、市立岐阜商業高校の運営協議会に参加し、児童センターのPR等を行い、情報共有を行った。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<p>NPO法人からおもちゃの清掃ボランティアを受け入れ、地域との関係を密にしているところを評価したい。</p> <p>携帯電話に夢中になっている方へスタッフが声掛けを行ったことは、利用者が気持ちよく利用できることに繋がるので今後も続けてほしい。</p> <p>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。</p> <p>管理運営は適正に行われており、良好と認められる。</p>
--