

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	サンフレンドうずら・児童センター	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市中鶉7丁目58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)	17,772,814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:2,037.00㎡ ◇延床面積:676.81㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、集会室、おもちゃ図書館、事務室、駐車場 ※障害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	5,509	13,116	17,963	15,376	15,087
	移動児童館利用者数	0	673	847	980	915
各室稼働 状況	移動児童館実施回数(単位:回)	0	13	※18(12)	※19(14)	※18(11)
	開館日数(単位:日)	101	124	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計画どおり実施 ②所長及び常勤職員3人(体育指導員・児童厚生員1人、児童厚生員3人) ③児童センターホームページ更新・館内掲示 ④利用者アンケート実施
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多数が触れる環境表面を毎日消毒・清掃 ②おもちゃを毎日定期的に消毒・清掃 ②玩具、遊具の毎月点検実施 ③使用していない部屋の消灯、適正室温の設定等、節水節電を実施。古紙、ダンボール、ペットボトル、空き容器などを事業に活用しリユースに努めた。 ④破損した玩具等は、できる限り職員で修理した。
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小規模な修繕については指定管理者(本部)に要望を提出。 ②大規模な修繕については指定管理者並びに岐阜市に要望を提出。
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。

●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8日～8月20日 保護者(一般来館・クラブ参加)の50人にアンケート(無記名)を実施。 【小・中・高校生用アンケート】 令和2年8月8日～8月29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2人、2年12人、3年13人、4年5人、5年5人、6年2人、 中学:1年9人、2年1人、3年0人、高校:1年0人、2年1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】 鶉(17人) 市橋(8人) 茜部(7人) 鏡島(4人) 三里(3人) 本荘(2人) 柳津(1人) 加納(1人) 厚見(1人) 市外(6人) 【年齢】 10代(0%) 20代(8%) 30代(68%) 40代(16%) 50代以上(8%) 【利用頻度】 初めて(12%) ほぼ毎日(2%) 週2～3回(20%) 週1回(26%) 2週間に1回(22%) 月1回(16%) その他(2%) 【来館相手】 子(92%) 孫(8%) 友人(0%) その他(0%) 【子・孫の年齢】 0才(19%) 1才(24%) 2才(30%) 3才以上(27%) 【来館方法】 徒歩(4%) 自転車(2%) 自家用車(94%) 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(6%) 学校(0%) 保育所・幼稚園(0%) 知人・友人(40%) ギふし子育て応援アプリ(0%) ソーシャルメディア(0%) その他(10%) 【評価】 (あいさつ)……満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい)……満足(92%)、ほぼ満足(8%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応)……満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ)……満足(84%)、ほぼ満足(14%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓)……満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感)……満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気)……満足(90%)、ほぼ満足(10%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p><小・中・高校生用アンケート> 【学校名】 鶉小(35人) 境川中(8人) 厚見小(3人) 生津小(1人) 岐南中(1人) 穂積北中(1人) 高校生(学校名無回答)(1人) 【学年】 小学:1年(4%)、2年(24%)、3年(26%)、4年(10%)、5年(10%)、6年(4%)、 中学:1年(18%)、2年(2%)、3年(0%)、高校:1年(0%)、2年(2%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(10%)、毎日(18%)、週4・5回(10%)、週2・3回(16%)、週1回(18%) その他(28%) 【来館相手】 ひとり(11%)、友人(47%)、兄弟姉妹(7%)、父母(31%)、親戚(4%) 【来館方法】 徒歩(10%)、自転車(46%)、自家用車(44%)、バス・電車(0%)、その他(0%) 【好きな遊び】 卓球(13%)、ドッジボール(12%)、ウノ・トランプ(10%)、本・マンガ(10%) カロム・マンカラ(7%)、けん玉・コマ(7%)、シルバニアファミリー・リカちゃん(5%)、 人生ゲーム(4%)、ビリヤード(4%)、プラレール・トミカ(2%)、ドミノ(1%)、 その他(25%)</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> ・コロナ前は、イベントもたくさんあって、年齢ごとの教室もたくさんあって、大変ありがたかったです。教室に入っていない子(3歳～5歳)のイベントもあるので嬉しいです。ただ、HPで確認しにくいので、イベントが早くわかるとありがたいです。 ⇒ホームページをリニューアルしました。イベントのお知らせ等、決まり次第ご案内させていただきますのでご利用ください。 ・1階に洋式トイレがほしいです。 ・2階の洋式トイレをウォシュレットにして欲しいです。妊婦なので大変です。 ⇒ご不便をおかけして申し訳ございません。支援課とも相談していきますので、もうしばらくお待ちください。</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		・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	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	指定管理者	所管課	評価委員会
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"> □新型コロナウイルス対策のマニュアルを作成し実施した。 □感染拡大防止の観点から、原則3密を避けるため入館者の様子を見ながら声かけをし、安全に親子で楽しく遊べる場所を提供した。 □新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』を遵守し、使ったおもちゃは回収BOXに入れてもらい、消毒を徹底した。また、不特定多数が触れる環境表面の消毒・清掃など環境衛生に努めた。 □職員の健康管理を徹底し、新型コロナウイルス対策と感染防止対策の研修を、新情報をもとに実施した。 □玄関周りや、ポスター、入館カードの記入スペースなどに楽しい雰囲気が出るように季節の移り変わりを感じるようなおりがみかざり等の掲示を心がけた。 □幼児等に人気のあるメダカの展示を継続し、孵化にも成功した。 □利用者さんから好評を得ているぬりえを、みなさんから希望が多かったキャラクターを揃えて種類を増やし、リニューアルした。ひとり遊びの提供として、様子を見ながら、配布枚数を増やした。 □見守りが必要な親子・児童に対して、保健師、主任児童委員、小学校の生徒指導の先生と連携を密にし、情報の共有に努めた。 □不審者対策として、防犯カメラで不審な来館者には駐車場で、職員が声をかけ、危機管理に努めた。 □ホームページをより見やすく、分かりやすく、情報をお伝えできるようにリニューアルした。
<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"> □新型コロナウイルス感染防止対策マニュアルにより幼児クラブ、児童対象事業、移動児童館等は中止した。 □併設施設との交流・高校生との交流事業も中止した。 □消毒しやすく安全に遊べる遊具を中心に提供し、密を避けながら楽しい時間を過ごしていただいた。 □利用者のニーズに合った「ぬりえ」の種類も増やして提供した。 □職員が来館者に対して、アットホームな雰囲気でのコミュニケーションをとり、必ず玄関に出て声をかけ、危機管理や不審者対策にも心がけた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> □コロナ社会を生き抜く行動として、児童センターを『安心して遊べる憩いの場』のひとつとして利用してもらえるように利用者の安全を第一に考え、日常の業務に努める。 □一般来館者の安全を確保しつつ、利用者のニーズに少しでも応えることができるように、職員間で最善の方法を話し合い、季節行事などを取り入れていく。 □見守りが必要な親子・児童に対しては、引き続き保健師、主任児童委員、生徒指導の先生と連携を密にし、情報の共有に努める。 □玄関周りの季節の飾りを引き続き充実させて、四季の移り変わりを感じる空間にしていく。 □引き続き不審者対策として、来館者には防犯カメラで不審な来館者を駐車場で、職員が声をかけ、危機管理に努める。 □交通事故予防として、帰宅時等には車に注意するよう声をかけていく。

●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。 ○館内入口に、季節の折り紙を掲示し、四季の移り変わりを実感できるように工夫をしている。 ○新型コロナウイルス感染症による新しい生活様式を遵守し、安心できる遊び場の提供を行った。 ○職員がコスト意識を高め、節電・節水、古紙や空き容器などの活用により管理経費の縮減に努めている。 ○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。 ○10月から実施予定のフォトコーナーの準備を行うなど、子どもの写真を撮りたいというニーズに沿った運営を行っている。 ○職員体制や経営状況についても問題なく運営されている。

●指定管理者評価委員会の意見

<p>利用者のニーズに応えた取り組みを評価しつつ、フォトコーナーについては、他の子が写真に写り込むなどのトラブルにならないよう注意しながら実施してほしい。</p> <p>職員が利用者の名前を覚え、丁寧に接していることは好感が持てる。利用者にとって心地よい居場所づくりにつながることから継続してほしい。</p> <p>おもちゃの写真を掲示して片付けを促す工夫をしていることを評価する。</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>
--