

## 令和4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	令和4年4月1日～令和9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)	18,653,000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(一部鉄骨)造2階建 ◇敷地面積:1,846.76m <sup>2</sup> ◇延床面積:674.92m <sup>2</sup> ◇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の合築で事務室ほか共有部分あり		

### ●利用状況

		R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	5,769	3,769	2,956	2,193	1,639
	移動児童館利用者数	170	157	30	73	0
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※7(7)	※8(7)	1	2	0
	開館日数(単位:日)	155	151	94	150	101

※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計画通り実施しました。 ②常勤職員3名(うち1名障害者センター兼務)、非常勤職員1名、合計4名(うち児童厚生指導員有資格者2名)配置。 ③施設案内を保健センター等に置いていただき未就園児親子にPR。児童センター便りを発行し、担当エリアの小学校や近隣のコミセン、保育所などに配布、館内には行事ポスターと共に掲示、児童センターと法人のHPに掲載。また、SNSアプリ「インスタグラム」で様々な情報発信をしました。 ④ご意見箱を設置し利用者からのご意見・ご要望をいただける体制としています。また、苦情解決の仕組み・苦情の申出先を館内掲示することで苦情に対し適切に対応できる体制としました。児童・保護者を対象にアンケートを年間2回実施しています。(上半期は1回) ご意見箱に寄せられた苦情・意見、児童館運営委員会での意見、アンケート結果は、館内に掲示するとともに、ホームページで公開し、改善できるものは迅速に対応しました。 ⑤仕様書、事業計画書に基づき事業を実施しました。
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指定管理者マニュアルにもとづき保守点検を適切に実施しました。 ②就労継続支援B型事業所による清掃を週2回実施するとともに、毎日職員が清掃を実施。おもちゃは使用後すぐに消毒、施設の備品も毎日消毒を実施。消毒の難しい場所は噴霧器で消毒しました。 ③熱中症、コロナ及び省エネに対する策として遮熱シート及びサーキュレーターを導入しました。 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しました。また、環境意識普及啓発のため、岐阜市出前講座「段ボールコンポスト」を母親クラブで開催しました。 ④専門業者による野外遊具、設備点検を実施しました。また、「おもちゃ病院ぎふ」に来館してもらいおもちゃの修理を依頼しました。月1回当センター基準の安全点検を実施しています。

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緊急性のあるものは、岐阜市社会福祉事業団事務局及び岐阜市に即時報告して判断を仰いでいます。利用者の安全性が確保できないものは、安全が確保されるまで利用中止としています。 ②大規模な修理については岐阜市社会福祉事業団事務局及び岐阜市に要望を提出しました。
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岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程、災害対策マニュアル、児童福祉法関係法令を遵守し適切に実施。 ②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

利用者アンケートの 実施状況	<p style="color: #0070C0;"><b>&lt;保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート&gt;</b></p> <p>期間: 令和4年6月1日～令和4年6月28日 回答者数: 50人</p> <p style="color: #0070C0;"><b>&lt;小・中・高校生用アンケート&gt;</b></p> <p>期間: 令和4年6月1日～令和4年6月28日 回答者数: 50人 (小学: 1年2人、2年10人、3年2人、4年11人、5年4人、6年19人) (中学: 1年2人、2年0人、3年0人) (高校: 1年0人、2年0人、3年0人)</p>
利用者アンケートの 実施結果	<p style="color: #0070C0;"><b>&lt;保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート&gt;</b></p> <p><b>【校区】</b> 三輪南(25人)、三輪北(8人)、藍川(2人)、岩野田(2人)、長良東(2人)、その他市内(2人)、その他市外(9人)</p> <p><b>【年齢】</b> 10代(0%)、20代(20%)、30代(52%)、40代(20%)、50代以上(8%)</p> <p><b>【利用頻度】</b> 初めて(14%)、ほぼ毎日(0%)、週2～3回(2%)、週1回(16%)、2週に1回(28%)、月1回(32%)、その他(8%)</p> <p><b>【来館相手】</b> 子・孫(99%)、友人(0%)、その他(1%)</p> <p><b>【子・孫の年齢】</b> 0歳(10%)、1歳(33%)、2歳(20%)、3歳以上(37%)</p> <p><b>【来館方法】</b> 徒歩(4%)、自転車(6%)、自家用車(90%)、公共交通機関(0%)、その他(0%)</p> <p><b>【何で知った】</b> ホームページ(20%)、広報紙・チラシ(0%)、学校(6%)、保育所・幼稚園(2%)、知人・友人(40%)、ぎふしこ育て応援アプリ(6%)、ソーシャルメディア(2%)、その他(24%)</p> <p><b>【評価】</b></p> <p>(あいさつ) 満足(94%)、ほぼ満足(4%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(言葉づかい) 満足(94%)、ほぼ満足(4%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(利用者対応) 満足(90%)、ほぼ満足(6%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(利用しやすさ) 満足(84%)、ほぼ満足(12%)、普通(2%)、やや不満(2%)、不満(0%)</p> <p>(整理整頓) 満足(92%)、ほぼ満足(6%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(清潔感) 満足(86%)、ほぼ満足(10%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(換気) 満足(90%)、ほぼ満足(8%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p style="color: #0070C0;"><b>&lt;小・中・高校生用アンケート&gt;</b></p> <p><b>【学校名】</b> 三輪南小(45人)、三輪北小(2人)、三輪中(2人)、その他市外(1人)</p> <p><b>【学年】</b> 小学: 1年(4%)、2年(20%)、3年(4%)、4年(22%)、5年(8%)、6年(38%) 中学: 1年(4%)、2年(0%)、3年(0%) 高校: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p><b>【利用頻度】</b> 初めて(2%)、毎日(0%)、週4・5回(4%)、週2・3回(18%)、週1回(24%)、その他(52%)</p> <p><b>【来館相手】</b> ひとり(4%)、友人(68%)、兄弟姉妹(12%)、父母(12%)、祖父母(2%)、親戚(2%)、その他(0%)</p> <p><b>【来館方法】</b> 徒歩(10%)、自転車(54%)、自家用車(36%)、バス・電車(0%)、その他(0%)</p> <p><b>【好きな遊び】</b> 鬼ごっこ(24%)、ドッジボール(18%)、ボードゲーム(15%)、カードゲーム(13%)、卓球(7%)、カラム(5%)、その他(18%)</p>

利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p><b>&lt;保護者&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>いつも優しく対応してくださり嬉しいです。</li> <li>知育玩具があると嬉しいです。</li> </ul> <p>⇒A. ご意見ありがとうございます。消毒の確実性の観点から一時撤去したものもあり、おっしゃる通り少くなっております。安全にお使いいただけるものの購入について検討させていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>おままごとセットや滑り台などがあると嬉しいです。</li> </ul> <p>⇒A. ご意見ありがとうございます。現在、消毒の確実性の観点から、おままごとセットは事務室での貸出し、屋内用滑り台は一時撤去とさせていただいております。おままごとセットにつきましては、ご案内が不明瞭でありご不便をおかけいたしました。掲示物等見直し、ご利用いただきやすい環境整備に努めてまいります。屋内用滑り台につきましては、今後、安全にお使いいただけるようになりますとしたら提供させていただきます。ご理解とご協力をよろしくお願ひいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラレールの付け替え用のレールがあるとよかったです。</li> </ul> <p>⇒A. ご意見ありがとうございます。ご利用方法を検討しました結果、事務室での貸出しおもちゃとしてご用意することといたしました。ご利用の際は、お気軽にお声がけください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・色々なスポーツを知るきっかけづくりとして、遊戯室で低学年用のスポーツを計画してほしい。(週替わりで)</li> </ul> <p>⇒A. ご意見ありがとうございます。現在、感染防止対策として、飛沫感染のリスクが高まるスポーツの実施を制限させていただいております。特に、行事として実施することは相当数の児童が参加し、よりリスクが高まると考えられますので、申し訳ございませんが、現状いたしかねます。今後の状況により、安全に実施できるようになりましたら企画させていただきます。なお、1対1での卓球、縄跳び、フラフープ、ホッピング(屋外)は現在もご利用いただけますので、ぜひお使いください。また、コツの伝授などお力になれることがあるかと思いつますので、お気軽にお声がけください。</p> <p>(クラブへの意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても楽しく参加させてもらっています。</li> <li>・もう少し長い時間やってほしい。</li> </ul> <p>⇒ご意見ありがとうございます。開始時間、活動時間、終了時間につきましては、皆様それぞれご希望がおありで、よくご意見をいただきます。その中で、お子様の体力、適切な生活習慣の形成、感染防止対策などについても検討し、現行の時間とさせていただいております。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p> <p><b>&lt;児童&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『けもの事変』、『銀魂』、『ハイキュー』、『ヒロアカ』、『文豪ストレイドッグス』の漫画を置いてほしい。</li> </ul> <p>⇒A. 具体的なご意見ありがとうございます。次回漫画を購入する際、参考にさせていただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと知っているおもちゃも置いてほしい。</li> </ul> <p>⇒A. ご意見ありがとうございます。流行りのものを選ぶように努めていますが、今後はみなさんから直接 意見を聞く機会を増やしていきます。そして、健全育成や感染対策などの観点からふさわしいと判断したものを提供していきたいと思います。</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 ・広範で適切な情報提供・広報活動の実施	S	S	S
		区分評価				
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	S	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	・過不足ない適正な人数配置、無理のない職員体制	A	A	A
		区分評価				
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				
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	・職員の連携体制、職場環境の整備	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(利用者の安全確保策、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	S	S	S
		区分評価				
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				

●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>□緊急時や利用案内などの広報宣伝活動(公平性透明性②)        ・気候による休館などの緊急案内は、児童センターHPにて迅速にUPして注意喚起しました。        ・児童センターHPでクラブ活動及び平日工作的紹介なども掲載しました。また、幅広い年齢層(特に乳幼児を持つ母親)にPRするために、新たにインスタグラムを導入し、積極的に更新することで利用促進に努めました。        □リスク対応方策の実践(安定性安全性⑬)        ・感染症防止マニュアルに沿った感染症対策を実施しました。換気の徹底、オゾン庫使用及び、手動霧吹き、電動式霧吹き、による1日2回(13時、閉館時)定期消毒及び、隨時、部屋の使用後の噴霧器の消毒をしました。特に乳幼児使用のおもちゃは、丁寧な清拭をしました。        ・3密回避、換気、熱中症対策のため、1F・2Fホールスペースにサーキュレーターを新規に設置し安全性を確保するとともに、利用者からの要望があったブレラールの場所の拡大に繋げました。        ・特に酷暑及び遊戲室の日差しが強いため、遮熱シートを張り、熱中症対策、省エネ対策をしました。</p> <p>□障害者センター利用者との交流活動(貢献性⑯⑰)        ・障害者センター利用者と児童の直接的な交流については、コロナ感染リスクのため職員間で検討し当面の見送りを決定。また、交流可能となった際、ちぎり絵など実施する準備をしました。        ・職員を派遣し、障害者センター利用者に対し七夕飾り、プラバンづくりなどの講座を実施し好評を得ました。        ・障害者センターの利用者が育てる農作物の観察や水やり、児童センター内にある壁面にて、障がいについて興味を持っていただけのように作品展示コーナーで新しい作品を展示して鑑賞をとおして間接的なふれあいを行いました。        ・三輪南小学校3年生が授業で施設見学に来た際、児童センター見学後、障害者センターについての説明・紹介をし、たくさん質問があり「障がい」について興味関心を持っていただくことが出来ました。</p> <p>□ボランティア協力について(地域との連携)(貢献性⑯)        ・3年ぶりに自治会主催の藍川夏祭りイベントに遊びの提供依頼があり、大勢の子供に対してどんな遊びの提供方法がいいのか実行委員の方と検討して準備を進めました。結局は、コロナ感染拡大により中止になったが、来年も計画を継続しています。        ・児童クラブの新たな活動としてリトミック講師を招き、毎月講座を開催して喜ばれています。        ・岐阜市保健センターの保健師に講師依頼し、0歳児クラブ(幼児のコロナ対応)お話を開催して好評を得ました。引き続き開催していきます。        ・岐阜市出前講座を依頼し、環境に配慮することができるよう、母親クラブで「段ボールコンポスト」の講座を開催しました。        ・「おもちゃ病院ぎふ」を隔月で招き、利用者及び施設の玩具を修理していただきました。        ・障がい者就労継続支援B型事業所による館内清掃を週2回実施しました。        ・中部学院大学生の資格取得による実習を受け入れました。</p> <p>□職員の人材育成について(安定性安全性⑫)        ・事業団において虐待防止委員会を立ち上げ、毎月及び各施設において研究、共通認識に努めました。        ・インスタグラム研修会(岐阜商工会議所)、オンライン研修会(学研)に参加し、得たスキルを業務に活かしました。        ・虐待防止研修会を開催し、児童センターの役割や他機関との連携について学びました。(エールぎふ、東長良中教員、中央青少年会館と共同開催)        ・職員スキルアップ研修会(9月～6回開催)、新人研修会(下半期実施予定)、ドリームシアター岐阜職員講師の研修会(2月)を計画的に進めています。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>□今後も新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で、利用者が安心安全に過ごすことができるよう配慮していただきたい。        ・学校と連携し、コロナによる学級閉鎖や学年閉鎖などの情報を共有することで、利用の可否につき適切に対応できました。        ・1人でも楽しめるクイズや宝さがしゲームを実施し、手作りメダルをプレゼントしたり、利用が多い夏休みには、家の場所を週2で移動させたりしたことでの、ほぼ常時それらを楽しむ利用者がいるようになり、「分散して遊べる場」として定着しつつあります。        ・遮熱シート及びサーキュレーターの導入により、夏場、換気しながらでも過ごしやすくなり、熱中症リスクを軽減できました。さらに、これによりホールに遊び場を増設できたため、密回避にも繋げられました。        ・消毒台及び電動霧吹きの導入により、消毒作業の効率化を実現し、より丁寧に消毒しています。        ・警報発令等においては、発令後速やかに対応するのはもちろんのこと、警報発令が予想された時点で、HPでの緊急案内で表示や、来館者が安全に帰宅できるよう早めの帰宅を呼びかけるなど注意喚起をしました。        □今後も障害者センターを併設しているサンフレンドみわの特質を生かした行事を行っていただきたい。        ・障害者センター利用者と児童の直接的な交流については、コロナ感染リスクのため職員間で検討し当面の見送りを決定。また、交流可能となった際、ちぎり絵など計画する準備をしました。        ・職員を派遣し、障害者センター利用者に対し七夕飾り、プラバンづくりなどの講座を実施し好評を得ました。        ・障害者センターの利用者が育てる農作物の観察や水やり、児童センター内にある壁面にて、障がいについて興味を持っていただけのように作品展示コーナーで新しい作品を展示して鑑賞をとおして間接的なふれあいを行いました。        ・三輪南小学校3年生が授業で施設見学に来た際、障害者センターについての説明・紹介をし、たくさんの質問があり「障がい」に興味関心を持っていただくことが出来ました。</p>
今後の取組み	<p>□コロナ禍での児童センターの活動、行事の在り方等、岐阜市、事業団とも協議をして安全・安心な運営を行っていきます。        □インスタグラムやホームページなどの情報発信ツールを適宜更新をします。        □利用者からのアンケート、要望につき、今回同様(おもちゃ遊びの使用拡大)に職員で協議し迅速に対応していきます。        □障害者センターの利用者と児童の交流について、利用者の得意なことを教えてもらったり、職員の特技資格を活かした活動をしたりするなど、今後も引き続き実施していきます。        □運営委員や地元住民、赤十字奉仕団の方等と連携し、事業をより豊かにしていきます。        □ズームでの参加など、コロナ感染防止対策のとれる方法で研修に参加し、利用者ニーズに応えられるようスキルアップを図っていきます。(工作、子供の救急救命、不審者対応等)        □10月から岐阜版アダプトプログラムに参加し環境美化に貢献していくために清掃活動を実施します。        □子供たちに楽しく理科、科学に興味を持っていただけるようにサイエンスショーを2回開催します。</p>

### ●所管課の意見

- 今年度より開始したインスタグラムで施設での活動や行事の情報を発信したり、施設内にもインスタグラムのアカウントを周知する案内を掲示したりするなど、積極的な広報活動に努めている。
- 前年度から引き続き宝探しゲームを常時実施し、特に利用が多い夏休みの期間には、宝の場所の更新頻度を高くするなど、利用者がいつ来ても楽しめるよう工夫している。
- 併設する障がい者センターの利用者が育てる作物の水やりや障がい者センターの利用者が作った作品の展示など、施設の特徴を活かして障がい者センターとの交流を行っている。
- インスタグラム研修会やオンラインの研修会などの外部の研修や法人内の研修に積極的に参加し、職員の資質向上や事業の質の向上に努めている。

### ●指定管理者評価委員会の意見

- 管理運営については適正になされている。  
毎月リトミック講座を開催するなど幼児がのびのびと身体を動かせる機会の提供に努められている点を評価する。  
新たな取り組み、特に若い親のニーズに則した取り組みを取り入れられている点を評価する。