

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	岐阜市中鵜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	令和4年4月1日～令和9年3月31日まで		
選定方法	☐ 公募 ☒ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☐ 利用料金 ☒ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	18,300,000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	13,962	13,111	7,817	8,819	5,509
	移動児童館利用者数	136	123	57	129	0
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※9(9)	※9(9)	※4(4)	8	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。開館時間を17:00までとし、30分間を館内消毒・清掃時間とし新型コロナ対策に努めました。 ②所長及び常勤職員3人の合計4人(児童厚生員4人、保育士資格3人、教員資格4人) ③「おたより」発行、配布(小学校、公民館) 法人ホームページに掲載、活動内容を館内に提示しました。ホームページはスマートフォンにも対応し、お知らせなど児童館情報はブログや動画も用いて多くの子どもたちにタイムリーで効果的な広報活動に努めました。また岐阜市社会福祉事業団の統一した形式とし、当法人が管理している他の8施設のホームページとリンクを貼り、他館の情報も入手しやすくしました。 気象警報発令時やコロナ感染対策による休館などの情報は、迅速にホームページにUPするとともに、行事参加予定者に対しては電話連絡を行いました。 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ました。年に2回児童用、保護者用にアンケートを実施しました。苦情・意見、児童館運営委員会での意見、アンケート結果は、逐次児童館内に掲示しているとともに、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管理者点検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施設の清掃は、職員による日常清掃と週に2回就労継続支援B型事業所清掃班による清掃をしました。快適で安全に施設を利用していただくため、エアコンの温度管理と換気、トイレの清浄には特に気を付けました。新型コロナウイルス感染防止については、入館時の対応、適正人数での運用などの利用時の対応、玩具、遊具、本の消毒など利用者の利用後の対応、閉館時間を30分繰り上げて施設全体を噴霧器とハンドスプレーを使用しての消毒を行い感染対策を徹底しました。 ③使用していない部屋の消灯の徹底、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、空き容器などを材料として活用しリユースに努めました。 ④専門業者による遊具点検を1回実施しました。また、月1回の職員による施設の安全点検、月2回のAED器具の機能確認、毎日の消毒、清掃により、玩具、設備、備品の維持管理に努めました。

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ぎました。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ました。軽微で予算内で対応可能なものは直ちに業者へ修理を依頼しました。 ②建物等大規模修繕は、岐阜市社会福祉事業団事務局を通して、岐阜市へ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マニュアル等に沿って適切に実施した。また、災害や事故等、適切に岐阜市社会福祉事業団事務局並びに岐阜市へ報告する体制を構築しました。 個人情報に記載された用紙については、使用后すべてシュレッダー処理を行い個人情報の漏洩防止を徹底しました。 また、消防訓練の実施(7月)、非常用備品の確認を行い、期限の確認と不足品の補充も実施しました。 6月以降、高温が続いたことから熱中症警戒アラートが発令された際には、玄関に表示し利用者に注意を促すこととしました。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート> 期間: 令和4年6月28日～令和4年7月14日 回答者数: 47人 <小・中・高校生用アンケート> 期間: 令和4年7月1日～令和4年7月31日 回答者数: 51人(小学: 1年0人、2年12人、3年2人、4年7人、5年14人、6年2人) (中学: 1年9人、2年5人、3年0人)(高校: 1年0人、2年0人、3年0人)
利用者アンケートの実施結果	<保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート> 【校区】 鶯(15人)、茜部(11人)、柳津(5人)、市橋(5人)、三里(5人)、加納(2人)、その他市内(4人) 【年齢】 10代(0%)、20代(17%)、30代(77%)、40代(4%)、50代以上(2%) 【利用頻度】 初めて(6%)、ほぼ毎日(0%)、週2～3回(19%)、週1回(29%)、2週に1回(34%)、月1回(8%)、その他(4%) 【来館相手】 子(99%)、孫(1%)、友人(0%)、その他(0%) 【子・孫の年齢】 0歳(8%)、1歳(46%)、2歳(40%)、3歳以上(6%) 【来館方法】 徒歩(0%)、自転車(9%)、自家用車(91%)、公共交通機関(0%)、その他(0%) 【何で知った】 ホームページ(50%)、広報紙・チラシ(7%)、学校(0%)、保育所・幼稚園(0%)、知人・友人(19%)、ぎふし子育て応援アプリ(9%)、ソーシャルメディア(6%)、その他(9%) 【評価】 (あいさつ) 満足(94%)、ほぼ満足(6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい) 満足(96%)、ほぼ満足(4%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応) 満足(91%)、ほぼ満足(9%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ) 満足(81%)、ほぼ満足(17%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (整理整頓) 満足(83%)、ほぼ満足(15%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感) 満足(81%)、ほぼ満足(17%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気) 満足(87%)、ほぼ満足(11%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) <小・中・高校生用アンケート> 【学校名】 鶯小(30人)、厚見小(7人)、境川中(14人) 【学年】 小学: 1年(0%)、2年(24%)、3年(4%)、4年(14%)、5年(26%)、6年(4%) 中学: 1年(18%)、2年(10%)、3年(0%) 高校: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(2%)、毎日(8%)、週4・5回(15%)、週2・3回(38%)、週1回(29%)、その他(8%) 【来館相手】 ひとり(13%)、友人(55%)、兄弟姉妹(13%)、父母(15%)、祖父母(1%)、親戚(3%)、その他(0%) 【来館方法】 徒歩(20%)、自転車(51%)、自家用車(25%)、バス・電車(2%)、その他(2%) 【好きな遊び】 バドミントン(28%)、ドッジボール(26%)、卓球(16%)、ぬりえ(11%)、マンカラ(8%)、その他(11%)

利用者からの 要望・苦情と 対応・改善	<保護者> ・あまり来ないのに名前を覚えてくださって嬉しい。 ・いつも清潔に保ってくださっている。コロナ禍なので大変ありがたい。いつもありがとうございます。 ・職員のみなさん、とても親切で素敵でやさしい、嬉しいです。親切の対応で「また来たい」と毎回思います。 ・いつも楽しく利用させてもらっています。ありがとうございました。クラブ活動をもっと増やせるようになったらお願いします。 ・クラブの勧誘、説明など親切にしてくれた。 ・1Fトイレに幼児用(洋式)ができたので利用しやすくなりました。 ・1階の遊び場にも授乳スペースを作って頂きたいです。子どもが一階で遊ぶのに2階に上がらないといけないのが不便です。 ⇒1階の幼児室に授乳スペースを作れるように検討していましたが、十分にスペースを取れないことから設置が困難となりました。ご不便お掛けしますが2階でのご利用をお願いします。 ・いつも丁寧に対応して下さったり、子どもに対しても元気に優しく接して下さって感謝しています。 ・大変な中、工夫して開催(幼児クラブ)していただきありがとうございました。 ・いつも楽しく遊ばせてもらっています。事前予約ではないイベント(企画)があると気軽に参加できたのでとても良かったです。コロナ禍で色々大変なと思いますが、また同じようなイベントを開催してほしいです。 ・いつもあたたかい対応で助かります。 ・イベントなどあり、楽しく利用させてもらっています。家から一番近いのでまた利用させていただきます。 ・おもちゃがたくさんあってありがたいです。 ・いつも明るく対応して下さってうれしいです。 ・いつも感じ良く対応してくださるので「また行きたい」と思えます。行事の案内も丁寧にいただきありがたいです。 ・駐車場の案内板がもう少し詳しく書いてあるとうれしいです。 ⇒案内板がわかりづらく申し訳ありませんでした。子ども支援課と協議していきたいと思います。 ・職員の方がいつも明るく声をかけてくださり、とても気持ち良く利用できます。他の児童館も行きますが、こちらが一番あいさつなど素晴らしいと思います。色々イベントも楽しく参加させていただきありがとうございます。 (クラブへの意見) ・子どもたちも私も楽しい時間を過ごすことができました。ありがとうございました。 ・製作が楽しかった。いろいろな親さんがいるため、自由に走らせたり座らせないのは少し不安があります。 ⇒幼児クラブの説明をもう少し時間を割いて、お子様をしっかりと見守っていただくように伝えていきたいと思います。 ・まだまだ落ち着きがない我が子が走り回っていてもあたたかく見守ってくださるのでありがたい。 ・クラブの回数は丁度良かった。 ・様々な経験をさせていただけて楽しかった。 ・製作遊び、体操と両方楽しめるのでありがたいです。イベント、季節感を十分感じられる工夫がすごいです。 ・泣いたりした時にフォローして頂いてとても助かりました。毎回とても楽しかったです。 ・回数がもう少しあるとうれしい。もしくは抽選に外れても、自由参加のクラブがあるとうれしい。 ⇒新型コロナ対策のため少人数での開催にしております。また、よりたくさんの方が参加してもらえるように隔週とさせていただきます。そのため日程がどうしても少なくなってしまうと思います。ご理解ください。2学期より自由参加型のクラブを導入します。 ・以前、新聞紙遊びが楽しかったので2学期またできたらお願いします。 ⇒新型コロナ感染対策の観点から新聞紙あそびをやめていました。2学期に取り入れることができるか感染状況を見ながら検討していきたいと思います。 ・毎回とても楽しそうでした。家ではなかなか体験できないことをたくさん体験させていただきありがとうございました。 ・また2学期も参加できたらしたい。 ・毎回たくさん内容をしていただき充実した時間を過ごせました。ありがとうございました。楽しかったです。 ・いつもありがとうございます。また利用させていただきます。 ・他の集まりでは、あまり積極的じゃない娘が楽しく参加できていて、びっくりしました。成長を感じられて参加してよかったです。 ・楽しい催しで喜んでいました。親子共楽しい時間を過ごさせて頂きありがとうございました。 ・毎回違う内容で楽しめました。 ・毎回楽しく過ごすことができました。また機会があればよろしくお願いします。 ・6月にクラブがまだ募集中とあり、申し込みを希望しましたが、「締め切りました」とのことで残念でした。次のタイミングで参加できたらと思います。 ⇒情報公開が遅く不便おかけしました。今後はリアルタイムでHPに情報をupしていきたいと思います。また幼児用おたよりにもHPを見て頂くよう記載します。 <児童> ・メルちゃんを触らせてくれない。年齢で決めていることはどうか。 ⇒この時は幼児用にしていたので断りました。ただ遊びたいおもちゃということでこれからは年齢制限をなしにしました。気軽に職員に声をかけてくださいね。 ・先生と話づらい。 ⇒話づらい雰囲気だったのか、本当にごめんなさい。話しやすい環境をしっかりと作っていきます。いつでも気軽に話しかけてくださいね。 ・飲食を解禁してほしい。 ・閉館時間を17時半にほしい。 ⇒新型コロナ感染対策のためで不便おかけしています。また落ち着いたら戻していきたいと思っています。 ・楽しい ⇒ありがとうございます。これからもがんばります。 ・イベントを増やしてほしい。 ・卓球大会を月に1・2回ぐらいで開催してほしい。 ⇒イベントを増やせるように工夫して開催をしていきます。もっとたくさん卓球で遊ぶ子が増えるようにしていき、卓球大会をたくさんできるようにしますね。
------------------------------------	---

●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	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）	・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	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	S	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	・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				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	・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				A
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)

今期の取組み に対する評価	□おたよりを児童用と幼児用と分けて制作しました。(公平性・透明性②・効果性⑥) 児童用は児童行事を主体に掲載、また今年度より子どもたちが描いた絵を掲載しより身近に感じれるようにしました。また今年度新たに幼児用おたよりを制作しました。主に子育て支援行事や登録制クラブを主体に掲載し各担当公民館へ配布しました。 □登録制幼児クラブの再開(効果性③) 新型コロナ感染対策の観点から登録制幼児クラブを中止し、代わりに自由参加型のイベントを行ってきました。昨年度から利用者から登録制幼児クラブの要望が多くなってきたことから今年度より再開しました。再開するにあたり密対策として本来1クラス25組だったのを10組としましたが、クラスの数を増やし隔週開催とすることで参加できる人数を増やしました。 □熱中症・感染対策の観点から遊戯室でのルールの策定(効果性③、安定性・安全性⑬) 子どもたちの要望(ドッジボールがしたい)が多かったため、遊戯室の使用のルールを策定しました。マスクの着用を原則として、使用は15分間、定員は10名までとしました。また、熱中症アラートが発令している時は激しい運動(ドッジボール・バドミントンなど)はできないというルールを策定して納得してもらいました。 □紙類玩具のラミネート(効果性③、安定性・安全性⑬) 紙類は簡易的な消毒が困難なため、トランプやトレーディングカードなどのカードすべてにラミネートをかけ、消毒できるようにして安全に遊べる玩具として提供しました。 □お誕生日会(幼児対象)の実施(毎月1回)(効果性③⑥) アンケートでの要望があり、今年度より毎月1回開催しています。誕生日月の子どもも限定であるため、受付時など利用者との交流の中で行事の開催を紹介していきました。口コミ等で徐々に周知されていくようになり、参加人数も徐々に増えてきました。 □ぬりえコンテスト(効果性③⑥) 自分が塗ったぬりえを貼ってほしいという声が多くなってきたので行事にして、コンテストを開催しました。コンテストをすることで普段やらない子どもも興味をもってくれたり、中学生も参加してくれました。ぬりえを目的に遊びにくる子や遊びの合間にぬりえをする子が多くなりました。 □サイエンスショーの開催(7月)(効果性③) 子どもたちの科学に対する興味・関心を持っていただくため、前岐阜市科学館館長によるサイエンスショーを開催しました。 □「YouTubeやってみない？」の実施(公開2回)(効果性③⑥) 昨年度より開設した「サンフレンドうずら」チャンネルですが、デジタル遊びの一環として今年度から子どもたちと一緒に企画・制作する「YouTubeやってみない？」を企画しました。上半期は、「ドミノ動画」「カプスしてめない？」を制作しました。この企画は子どもたちの発案であり、中心となって演者、撮影、編集をしてもらいました。なお、個人情報保護の観点から原則子どもの顔出しNG、投稿前に必ず保護者の確認と承諾を得ています。投稿したことをHPやおたよりに掲載して多くの方に見てもらえるようにしました。少しずつ認知度も上がってきており、子どもたちから「見たよ」「やってみないな」など声が出てくるようになってきています。 □子どもたちの「したい」「やりたい」を実施(効果性⑥) 普段の遊びの中で出た子どもたちの「したい」「やりたい」の声を反映して「ビリヤード大会」「卓球大会」「バドミントン」など開催しました。また定期行事として開催し、子どもたちに「目的」「目標」ができるようにしていきました。「～しにきた」「～うまくなりた」と言う子どもが増えてきました。 □職員全員が元気で明るく、話しやすい雰囲気児童センター内がアットホームで楽しい空間になるように努力しています。アンケートでもその旨のことで高評価いただいています。(効果性⑤) □児童館・児童センター各所長による虐待防止委員会の開催。虐待防止チェックの実施 毎月1回実施(安定性・安全性⑬) 自己の言動に反省点がないか、自分に厳しくチェックリストで確認しています。また利用者の方の些細な変化にも気付けるように心がけ、気づいたことを共有しています。 □ケース検討会毎月1回実施(安定性・安全性⑬) 気になった利用者を職員間でケース検討会を実施し、情報共有して行っています。どんなに些細なことでも話し合っています。またノートをつけて記録しています。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	□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。 ・新型コロナ感染状況を見ながら制限を緩和していき、遊びやすい環境や気軽に来てもらえるように利用者と職員との関わりを大切にして、「居場所」としての環境を整えていきました。 □よりボランティアが集まるような募集の工夫等をしていただきたい 夏休みに向けて、福祉・保育関連学校に学生ボランティアを募る予定であったが、新型コロナ感染の拡大により断念しました。普段から利用している子どもたちに児童センターの運営の手伝いをしてもらう機会を増やすようにしています。
今後の取組み	□新型コロナ感染対策に留意し、福祉・保育関連学校へ働きかけ、ボランティア育成(学生ボランティア)に努めます。 □電子端末を用意して、SNSを活用した広報活動を実施していきます。また「遊び」としてYouTube、デジタルイラスト、eスポーツ大会などデジタル遊びを実施していきます。 □子育て支援として、「自由参加型」「登録型」「遊びの広場型」と多様化したクラブを実施して、どんなでも気軽に参加できるようにして「児童センターへ行くきっかけ」をつくっていきます。 □下半期も児童に科学への興味・関心を持っていただくきっかけの場としてサイエンスショーを実施していく予定です。 □学校や家庭に居場所がない子どもたちを支援するため、来館した1人ひとりの児童たちに目を配り、話しかけ、必要に応じて学校など他の機関との連携強化を図ります。 また、事業団児童館長を中心に虐待防止委員会を組織し、研修・事例研究などを進めていきます。

●所管課の意見

○ぬりえコンテストや「YouTubeやってみない？」という動画制作の行事、ビリヤード大会など、子どもたちの要望を事業に取り入れたり、お誕生日会の開催やコロナにより中止していた登録制幼児クラブの再開など、保護者のニーズに合った取り組みも積極的に行っている。 ○今期から子育て支援行事などを中心に掲載した幼児用のおたよりを制作し、各担当公民館へ配るなど、児童館の活動周知に努めている。 ○法人内の虐待防止に関する研修に実施し、月に1度チェックリストで言動について確認したり、利用者の些細な変化や気になった点についてその都度職員間で共有するなど、危機管理を徹底している。 ○コロナ対策で中止としていた人気の高い遊びについて、遊戯室内でのルールを定めて再開するなど、利用促進に繋がる取組みに努めている。

●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。

子どものニーズをくんだ活動の実施に努められている点を評価する。