

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	柳津児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34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)	19,175,000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階建のうち2階部分 ◇敷地面積:2,698.00㎡ ◇延床面積:681.55㎡ ◇施設内容:遊戯室兼大集会室、幼児室、図書室、創作活動室、事務室、駐車場 ※留守家庭児童会開設場所		

●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	12,130	11,460	6,691	8,873	4,917
	移動児童館利用者数	157	0	126	0	0
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※5(0)	0	※4(0)	0	0
	開館日数(単位:日)	148	145	89	145	97

※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分間館内消毒、清掃時間としコロナ対策に努めました。 ②所長(兼務、児童厚生員)、常勤職員(児童厚生員)2人、非常勤職員(児童厚生員)1人を配置しました。 ③児童用おたよりは毎月小学校に配布し、幼児用おたよりは保健センター及び公民館もえぎの里に掲示しました。ホームページはスマートフォンにも対応し、市民の皆様へのお知らせやブログ、動画も用いてタイムリーで分かりやすく配信しました。また、当岐阜市社会福祉事業団が管理しているほかの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。気象情報発令時による休館などの情報は、迅速にホームページにアップすると同時に行事参加予定者には電話連絡にてお知らせしました。 ④利用者アンケート(幼児の保護者、小中学生)の実施 ご意見箱を設置しました。アンケートの結果は、館内に掲示するとともにホームページに掲載し、迅速に改善できるものはして対応に努めました。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。 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通りに実施しました。 ②館内清掃はトイレを含み毎日実施。週2回就労継続支援B型事業所によりさらに徹底した清掃、その他業者によるカーペット、窓等の清掃を実施しました。新型コロナウイルス感染症防止対策として、玩具は使用後、ボックスに入れてもらいその都度消毒をしました。さらに利用者の少ない昼休み、閉館後には噴霧器による消毒を行いました。細かい玩具や、本等はオゾン保管庫に入れて徹底した対策を行いました。部屋の窓は常に開けるとともに、空気清浄機を使用して、換気対策をしました。 ③使用していない部屋の消灯、適正室温の設定など、節電と節水を実施、また工作には廃材を利用し、環境に配慮した施設運営を心掛けました。 ④月1回の職員による施設の安全点検・遊具点検、月2回のAED器具の機能確認、毎日の消毒、清掃を行い、遊具・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。破損した玩具は、職員で修理可能なものは職員で修理し、修理不能のものは、「おもちゃ病院」の協力を得て修理していただきました。 ②本年度より電話回線を児童館専用にする事で、利用者からの対応がスムーズにできるようになりました。また、空調機の修繕を市役所にお願しました。
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、児童福祉法等関係法令を遵守し、適切に実施しました。災害や事故などが発生した場合は岐阜市社会福祉事業団事務局並びに岐阜市へ迅速に報告する体制を構築しました。非常用備品の点検により、期限切れの飲料水を入れ替えました。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。個人情報が記載された要旨はすべてシュレッダ処理を行い個人情報の漏洩防止を徹底しました。また、年2回消防訓練を放課後児童クラブと併設する老人センターと合同で実施(8月)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13日 回答者数: 53人 <小・中・高校生用アンケート> 期間: 令和4年7月19日～令和4年8月13日 回答者数: 50人(小学: 1年11人、2年8人、3年10人、4年5人、5年3人、6年8人) (中学: 1年0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】	柳津(16人)、鶯(13人)、茜部(7人)、三里(4人)、且格(2人)、本荘(2人)、厚見(2人)、その他市内(4人)、その他市外(3人)
【年齢】	10代(0%)、20代(11%)、30代(83%)、40代(6%)、50代以上(0%)
【利用頻度】	初めて(0%)、ほぼ毎日(2%)、週2~3回(13%)、週1回(44%)、2週に1回(32%)、月1回(9%)、その他(0%)
【来館相手】	子(100%)、孫(0%)、友人(0%)、その他(0%)
【子・孫の年齢】	0歳(25%)、1歳(42%)、2歳(21%)、3歳以上(12%)
【来館方法】	徒歩(2%)、自転車(4%)、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(57%)、広報紙・チラシ(5%)、学校(0%)、保育所・幼稚園(0%)、知人・友人(25%)、ぎふし子育て応援アプリ(7%)、ソーシャルメディア(1%)、その他(5%)
【評価】	
(あいさつ)	満足(98%)、ほぼ満足(2%)、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(89%)、ほぼ満足(9%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)
(利用しやすさ)	満足(77%)、ほぼ満足(17%)、普通(4%)、やや不満(2%)、不満(0%)
(整理整頓)	満足(79%)、ほぼ満足(19%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)
(清潔感)	満足(79%)、ほぼ満足(17%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)
(換気)	満足(83%)、ほぼ満足(15%)、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】	柳津小(44人)、境川中(3人)、本荘小(1人)、本荘中(1人)、精華中(1人)
【学年】	小学： 1年(22%)、2年(16%)、3年(20%)、4年(10%)、5年(6%)、6年(16%) 中学： 1年(0%)、2年(10%)、3年(0%) 高校： 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)
【利用頻度】	初めて(0%)、毎日(0%)、週4・5回(36%)、週2・3回(16%)、週1回(24%)、その他(24%)
【来館相手】	ひとり(6%)、友人(29%)、兄弟姉妹(14%)、父母(48%)、祖父母(3%)、親戚(0%)、その他(0%)
【来館方法】	徒歩(8%)、自転車(27%)、自家用車(65%)、バス・電車(0%)、その他(0%)
【好きな遊び】	バドミントン(17%)、ドッジボール(15%)、ぬりえ(11%)、マンカラ(11%)、卓球(9%)、フラフープ(8%)、カロム(7%)、その他(22%)

利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	<保護者> ・名前もすぐ覚えてくださり、お気遣いによりがたく思っています。 ・いつも明るく元気にあいさつして頂いたり、やさしく話しかけて頂いて、とても使用しやすい児童館だなと思っています。 ・いつも子どもに声かけて頂きありがとうございます。今後ともよろしくお願いします。 ・いつも丁寧に優しく対応してくださり、感謝しています。ありがとうございます。 ・施設長さんが駐車場の案内を宝島にしてくれてよかった。(以前はカラタンで遠かったから) ・大変だと思いますが、いろいろ気を使って頂いていつも楽しく来させてもらっています。 ・いつも親切にして頂きありがとうございます。 ・いつも消毒作業などをして頂きありがとうございます。 ・丁寧に対応でお話ししやすい。 ・いつもありがとうございます。おもちゃがたくさんあり、子どもも楽しいようです。児童館で遊んで興味を持ったおもちゃを購入したこともあります。 ・おもちゃの消毒等、大変だとは思いますが、この環境を継続していただけると嬉しいです。 ・いつも楽しく使わせていただいています。ありがとうございます。 ・子どもが気に入っています。月曜日・雨の日に利用できるのがとてもありがたいです。 ・いつもにこやかで良い。 ・子ども達にも分かりやすく説明等をしてくれる。 ・丁寧に話をしてくださる。 ・いつ来ても同じ場所に同じ物がしまっておりるのでわかりやすい。 ・いつも消毒してもらえるのはありがたい。 ・いつも子どもたちに優しく接して下さってありがとうございます。毎回のおもちゃの消毒は大変だろうけど、本当にありがとうございます。 ・おかげ様で安心して利用できます。子どもが小さいうちしかお世話になることはないかもしれませんが、よろしくお願いします。 ・いつも、明るく笑顔で迎えてくださり、とても嬉しいです。おもちゃの消毒もすぐこまめにして頂き助かります。 ・いつも、子どもに丁寧に優しく接していただき、おもちゃもこまめに消毒していただき、大変ありがたいです。室内で遊ぶ場所がありいつも助かっています。ありがとうございます。 ・イベントが人気ですが、いろいろ開かれているので楽しみにしています。これからも利用したいです。いつもありがとうございます。 【要望】 ・ミルクや昼食がOKなスペースがあると嬉しいです。 (回答) ミルクは飲んで頂いて構いませんが、昼食についてはコロナウイルスの感染状況を見極めながら検討していきますので、もうしばらくお待ちください。 ・たたみのカスが洋服につくので、カスをとるのが困る。替えてほしい。きれいにしてほしい。 (回答) たたみの表替え等検討していきます。申し訳ございませんでした。 ・幼児室のクーラーのききが悪い。 (回答) エアコンにつきましては、業者に修繕依頼しましたが、修繕不能とのことで、カーテンを取り付け日差しを遮ることで室温の上昇を抑えるようにしましたので、一度ご確認ください。 (クラブへの意見) ・毎回楽しみにできた ・修了証などかわいく作っていただけて嬉しかった。 ・うさぎクラブに参加して良かったです。毎回、いろいろな遊びができて満足です。 ・毎回、いろんな活動で楽しかったです。ありがとうございました。 ・いつも楽しい遊びや工作があって良かったです。とても満足です。 ・同じ手あそびがあるので覚えやすくて、一緒に楽しめた。 ・楽しむことができて良かったです。ありがとうございました。 【要望】 ・1回目だけでなく、お友達・ママと話ができる時間を作ってもらえると嬉しいかな (回答) ・幼児クラブの初回に「自己紹介」の時間としていれさせてもらっているのですが、次回から少しずつお話しできる時間を作っていきたいと思います。 ・2週間に1回、全部で4回だったため休んでしまうと参加が少なくて残念 (回答) ・コロナウイルスの感染状況を見極めながら、回数については検討していきたいと思います。 ・参加の申し込みが来館しなくても電話で受付て頂けるとありがたい (回答) ・申し込みの結果、定員を超えた場合のお知らせ方法や、クラブ日程や案内等を直接お渡ししたいためにご来館頂いておりますが、今後検討していきます。 ・子どもと一緒に作れるようなものがあればもっと良い。 (回答) ・クラブのプログラムにて一緒に作れるようなものを取り入れていくように検討していきます。 ・コロナで難しいですが、もう少し人数がいいたら嬉しい。 (回答) ・コロナウイルスの感染状況を見極めながら、検討していきます。 音楽を使ってもらえると、もう少し興味がひけるかと思います。 (回答) ・クラブのプログラムの中に音楽を入れて興味をもって楽しめる工夫をしていきます。 ・ぞうさん広場の定員を増やしてもらえるとうれしい(抽選がなかなか当たらない) (回答) ・コロナウイルスの感染状況を見極めながら、検討していきます。 ・エンジェルタイムの回数を増やしてほしい。 (回答) ・コロナウイルスの感染状況を見極めながら、検討していきます。 <児童> ・夏休みの工作教室の回数を増やしてほしい。 (回答) ・楽しんでもらえるような工作を増やしていきます。 ・貼紙紙がはってあるけど、漢字ばかりで読めない。 (回答) ・漢字の上にひらがなを書いてわかりやすく読めるように工夫します。
------------------------------------	---

●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	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				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	S	S	S
		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				S

●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	□児童の虐待防止、リスク対応に努めました。(安定性安全性⑬) 当事業団の毎月行われる児童館の虐待防止委員会にて事例研究や、虐待やいじめの研修会に参加して得た情報を、施設に持ち帰り、職員に共通の認識としてスキルアップに努めました。 □新規事業(行事)等の実施(効果性③⑥) ・夏休みには青少年育成会、主任児童委員、羽島北高校の4名の生徒による学習支援「学びの広場」を開催し、11名の児童が、とても良い雰囲気の中で学習が行なわれました。参加した児童からは参加して良かったとの声がありました。高校生が不在時には高学年の児童は互いに黒板を使って教え合う姿も見られ、児童の学習に取り組む前向きな姿勢も見られました。 ・天保宮下太鼓の皆様のご協力による太鼓の体験教室は、老人センターのホールで行われました。館内に太鼓の音が響き、子どもたちの生き生きした表情がみられ、老人センターの利用者も感動したとの声がありました。 ・サイエンスショーでは科学の不思議な実験に子どもたちは、真剣に見て、その中で参加できるものには積極的に参加していました。 ・児童館で行われているフラダンス講座と老人センターのフラダンス講座で合同発表会を行いました。高齢者との交流ができたこと、また、日常の練習の発表の場を設けたことでいい機会になったと喜ばれました。見学に来ていた友達の前で、フラダンス用の衣装にメイクをした姿で踊れたことは緊張をしたとの声がありましたが、自信にも繋がったのではないかと思います。 ・夏休みに「毎日クラフト」として、「カレンダー作り」や「金魚の風鈴」などを作ったり、「いつでもやってくるイベント」として、「缶バッチ」や、「記録にチャレンジ」を行い、日常的に楽しんで頂ける工夫をしました。また、子どもたちが自主的に作りたいものを企画して楽しむ「クラフトクラブ」を毎月土曜日1回実施しました。 ・岐阜聖徳学園大学教育実践科学研究センター「それいけ！ぐんぐんたい！」の皆様と提携して、クラフトやゲームなどの遊びなど通しての学生との交流に、児童はいつも以上にとても楽しんでいる様子が見受けられました。4月1日に実施したことで、新1年生の参加もあり、小学生として初めての児童館を利用するにあたっての緊張も和らぎ楽しんでいた姿が多くみられました。また、他の学年も、新学期を迎えるにあたり、ゲームを通して友達作りのきっかけにもなり活動内容としても大変よかったと思えました。 ・ぞうさん広場(未就園児)を夏休みにも開催して欲しいという要望に応え、人気のある手形アートを行いました。夏休みの児童クラブや一般の児童の利用が多い中、部屋と時間を確保することで安全に参加をしてもらうことで楽しんでもらうことができました。 □地元の諸団体との連携、交流(貢献性⑭⑮) ・夏休み学習支援として、青少年育成会、主任児童委員、羽島北高校の生徒にボランティア協力してもらいました。 ・天保宮下太鼓の皆様に体験教室の指導を協力してもらいました。 ・岐阜聖徳学園大学教育実践科学研究センター「それいけ！ぐんぐんたい！」の皆様にクラフトや遊びを通して児童との交流を行いました。 ・子ども110番の家に登録し、子どもが助けを求めた際は、保護をします。状況により適切な処置を取って子どもの安全を守るお手伝いを致します。 □新型コロナウイルス感染防止対策(安全性、安定性⑬) ・感染防止対策マニュアルに沿った感染症対策を実施しました。入館時の検温、消毒、イベント毎の消毒、使用毎のおもちゃの消毒、部屋の換気、イベントの人数制限など徹底した対応をしていきます。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	□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に配慮して頂きたい。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止の為、感染防止対策マニュアルに基づき、徹底した消毒を行いました。 □学習支援を目的とした寺小屋事業など、利用者に人気のあるものは他の児童館にも伝えていただきたい。 ・児童館所長会にて今年度行った「学びの広場」について報告して、他の児童館でも今後実施に向けて検討する動きに繋がりました。
今後の取組み	□高齢者との交流を図るために、柳津町老人クラブ連合会と3世代間交流事業としての行事や、老人センターとの関わりを深めています。 □岐阜聖徳学園大学教育実践科学研究センター「それいけ！ぐんぐんたい！」の皆様と連携をして、遊びやクラフトを通して世代を超えた交流を安全に実施できるように定期的に取り組めます。 □不登校児を受け入れる居場所を作り、また、不登校で悩む母親に寄り添い話を聞きながら、学校と連携を取っていきます。 □前期好評だったサイエンスショーを後期も取り入れて児童の科学への興味の導くきっかけ作りをします。 □アダプトプログラムに10月から参加をして、児童館前の道路の環境整備に努めています。 □職員スキルアップ研修会、不審者対応研修会、救命講習会に積極的に参加して受講後に、館内で報告することで研修で得た知識を全職員で共有し職員のスキルアップに繋がります。 □おたよりの配布について、現状の施設以外にも広範囲での配布先を開拓し配布をして、多くの利用者の利用に繋げていきます。

●所管課の意見

○青少年育成会、主任児童委員、羽島北高校の生徒と連携して学習支援を実施したり、岐阜聖徳学園大学の大学生と連携して事業を実施したりするなど、近隣の学校と積極的に交流を行っている。 ○子どもたちが自主的に作りたいものと考えて工作をする「クラフトクラブ」というクラブを新規事業として実施するなど、子どもたちの主体性を尊重した事業の開催に努めている。 ○天保宮下太鼓の方による太鼓の体験教室を通して老人センターの利用者とも交流を深めたり、民生委員の方におもちゃの消毒のボランティアを依頼したりするなど、地域の特性を生かして各種団体と積極的に連携し、事業を行っている。 ○各種マニュアルや避難確保計画などを職員全員で確認し、周知徹底するなど、リスク管理に努めている。
--

●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。 地域との連携事業や交流事業を積極的にとり行われている点を評価する。
