

令和 4 年度 下 半 期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	黒野児童館	所管課	子ども未来部子ども支援課
所在地	岐阜市古市場20番地1		
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)	17,306,000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:1,284.56㎡ ◇延床面積:599.78㎡ ◇施設内容:遊戯室、幼児室、図書室、勉強室、体育室、事務室 ※岐阜市立黒野保育所との合築		

●利用状況

		R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	6,897	5,562	3,338	2,290	3,408
	移動児童館利用者数	235	84	44	94	92
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※11(11)	※5(5)	※3(3)	※5(4)	※5(4)
	開館日数(単位:日)	151	155	151	94	150

※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16:30までとし、16:30以降30分間を館内消毒・清掃時間とし新型コロナウイルス感染拡大防止に努めました。 ②常勤職員4名、うち児童厚生員2名を配置しました。 ③児童用と乳幼児用のおたよりを毎月発行しました。 児童用おたよりは、地区内の小学校6校に配布しました。3月からはTeamsを活用し児童向けにデータ配信しました。 乳幼児用おたよりは、来館された皆様に配布しました。 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などタイムリーで分かりやすく配信しました。(下期43回更新)また、当岐阜市社会福祉事業団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。 気象警報発令時の休館などの情報は、迅速にホームページにUP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ました。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1回実施しました。 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、逐次館内に掲示するとともに、改善できるものは迅速に対応しました。 アンケートについては、ご意見ご要望も含めホームページで公開しました。 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就労継続支援B型事業所による週に2回の清掃を実施しました。 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、密を避けるための適正人数での運用に努めました。また、玩具・遊具、本の消毒など利用者の使用後及び閉館時の消毒など感染対策を徹底しました。 園内の草取りや落ち葉の清掃、花壇の手入れを行うなど環境整備にも努めました。 ③未使用の部屋の電気、エアコン等スイッチを切り、適切な温度設定、フィルター清掃などを行い節電に努めました。また、ペットボトル及び牛乳パックなどの廃材を事業に活用するなど環境に配慮した施設運営に心がけました。 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器具の点検、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を中止する方針としました。 ②駐輪場の線引きを職員が実施しました。また、故障したおもちゃなどはおもちゃ病院(ボランティア団体)の皆様月に1回訪問された際、修繕していただきました。
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。 災害や事故等が発生した場合には、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維持しています。 昨年夏には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にしました。 岐阜中警察署員による不審者対策研修会を開催し、不審者侵入時の利用者安全確保策などを学びました。 個人情報記載された用紙は、使用後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、黒野保育所との合同避難訓練の実施や、非常用備品の点検により期限の確認と不足品の補充を実施しました。

●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12月1日～令和5年1月11日 回答者数: 50人 <小・中・高校生用アンケート> 期間: 令和4年12月1日～令和5年1月21日 回答者数: 50人(小学:1年4人、2年8人、3年14人、4年6人、5年4人、6年9人) (中学:1年5人、2年0人、3年0人)(高校:1年0人、2年0人、3年0人)
	<保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート> 【校区】 黒野(15人)、西郷(11人)、七郷(10人)、木田(3人)、則武(2人)、その他市内(9人) 【年齢】 10代(0%)、20代(10%)、30代(70%)、40代(18%)、50代以上(2%) 【利用頻度】 初めて(6%)、ほぼ毎日(0%)、週2～3回(10%)、週1回(24%)、2週に1回(44%)、月1回(16%)、その他(0%) 【来館相手】 子・孫(98%)、友人(0%)、その他(2%) 【子・孫の年齢】 0歳(13%)、1歳(28%)、2歳(40%)、3歳以上(19%) 【来館方法】 徒歩(12%)、自転車(8%)、自家用車(80%) 【何で知った】 ホームページ(52%)、広報紙・チラシ(2%)、学校(7%)、保育所・幼稚園(0%)、知人・友人(23%)、ぎふし子育て応援アプリ(3%)、ブログ・SNS等(0%)、その他・未記入(13%) 【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(94%)、ほぼ満足(6%)、普通(0%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応) 満足(90%)、ほぼ満足(8%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)

利用者アンケートの実施結果	(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(88%)、ほぼ満足(8%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感) 満足(86%)、ほぼ満足(12%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%) (換気) 満足(90%)、ほぼ満足(8%)、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】 黒野小(45人)、岐北中(5人) 【学年】 小学: 1年(8%)、2年(16%)、3年(28%)、4年(12%)、5年(8%)、6年(18%) 中学: 1年(10%)、2年(0%)、3年(0%) 高校: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(0%)、毎日(8%)、週4・5回(22%)、週2・3回(10%)、週1回(40%)、その他(20%) 【来館相手】 ひとり(4%)、友人(81%)、兄弟姉妹(6%)、父母(9%)、祖父母(0%)、親戚(0%)、その他(0%) 【来館方法】 徒歩(30%)、自転車(60%)、自家用車(10%)、その他(0%)、未記入(0%) 【好きな遊び】 ドッジボール(30%)、バドミントン(19%)、卓球(15%)、ぬりえ(10%)、バンパープール(6%)、マンカラ(5%)、サッカーゲーム(4%)、ボードゲーム(4%)、シルバニアファミリー(3%)、その他(4%)
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<保護者> ・あせってバタバタしている先生がみえてもう少し落ち着いてゆっくり行動されてもいいと思います。がんばってみるのは分かりますよ。 ⇒ご意見ありがとうございます。今後は、事前準備をしっかりと済ませ、余裕をもってクラブに取り組んでいきます。 ・ハンドベル演奏は初めて見せてあげられたので、楽器にふれられる機会があるのは嬉しいです。 ⇒ありがとうございます。今後もさまざまな楽器にふれられる機会を提供できるようにしますね。 ・歌をもう少しゆっくり歌ってほしい。歌(歌詞)は覚えて歌ってほしい。 ⇒ご意見ありがとうございます。事前準備不足で申し訳ありません。今後はしっかりと準備・練習を重ねクラブに取り組んでいきます。 ・いつもありがとうございます。荷物置き場がほしいです。ベンチの上に置いてしまうしかなく座る場所がなくなってしまうです。 ⇒ご意見ありがとうございます。今後は、荷物置きの場所を確保し準備していきます。 ・いつもありがとうございます。黒野はあたたかい雰囲気と解放感が気に入っています。息子はミニカーで遊ぶおもちゃが多いので気に入っている様子です。幼児室と離れているので、ゆっくり遊べますが、他の子との関りが少なくなってしまうです。 ⇒ご意見ありがとうございます。よろしければ、車のおもちゃを持って幼児室に移動していただいても大丈夫です。 ・月1回のたんぽぽひろば、いつも楽しみにしています。いつもありがとうございます。 (クラブへの意見) ・みかくがりごっこの時、ぶどうとかがつるしてあるひもがもう少しだけ低いと子どもが一人でとれて「一人でできた」と達成感ももてて良いと思います。 ⇒ご意見ありがとうございます。お子さんがひとりで簡単に収穫できるものばかりではなく、大人の方に協力してもらい、抱っこをして収穫していただけると2倍の楽しさを味わっていただけるかと思い、あえて高めにセットしました。こちらの思いをしっかりと伝えることができず反省です。次回からは、ひとりで収穫できる高さ、親子で収穫する高さの2箇所を設置し、収穫の方法も説明していきますね。 ・たくさん準備していただいて本当に毎回楽しいです。時間の都合なのかもしれませんが、できなくてもいいので、子どものやる事をまってもらえると嬉しいです。 ⇒ご意見ありがとうございます。お子さんの様子をよく見て、声かけをし、できる限り待てる状況にしていきますね。 ・まだ工作ができない年齢なので、何かを作る内容の日はほとんど親がやるだけになるので、子どももできることだとうれいいます。(ハロウィンの帽子づくりなど) ⇒ご意見ありがとうございます。お子さんが一緒に参加できる内容を実施していきます。 ・西児童センターにあるラングスがすごく面白いので導入希望です。 ⇒ご意見ありがとうございます。確認したところ、西児童センターでは児童にも人気の車と教えていただきました。せっかく教えていただいた楽しそうな乗り物ですが…黒野児童館はあそび場が2階となり、階段があるため、子どもたちの安全を考えると購入は難しいと判断いたしました。ご希望に添えず申し訳ありません。今後も、おすすめなおもちゃなど教えていただけると嬉しいです。よろしく願っています。 ・スマイルひろば月2回くらいあると嬉しいです。 ⇒ご意見ありがとうございます。スマイルひろばの参加人数と開催日程などを考慮し、幅広い年齢層の方に参加いただけるように新しく『わいわいひろば』を立ち上げました。0歳児のお子さんでも参加できる内容を考慮しております。是非とも、そちらにもご参加ください。お待ちしております。 <児童> ・ワイファイつなげてください ⇒ご意見ありがとうございます。Wi-Fiに関しては調査してみます。 ・楽しい・いつもありがとう ⇒こちらこそありがとうございます。いつでもお待ちしております。

●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	・利用者のニーズ、苦情の把握 ・利用者のニーズ、苦情、クレームへの着実な対応・運営への反映	S	S	S
		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				S
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力増進指導に関し知識技能を有する者）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	S	S	S
		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	B	A	A
		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	□業務改善や工夫(効果性③) ・保健師さんによる個別相談の実施 「スマイルひろば」で0歳児を持つ母親を対象に保健師さんのお話を聞き、育児に不安を持つ母親の皆様へ個別相談会を実施しました。さらに、スマイルひろばに参加されていない母親からの相談を受け、保健師さんに繋げることができました。 □新規事業(行事)等を実施しました。(効果性③) ・わいわいひろばの開催 スマイルひろば(0歳児対象)の利用者から、「0歳児のクラブをもっと増やしてほしい」との要望を受け、新たに「わいわいひろば」を開催しました。対象年齢は0歳児から未就学児まで幅広く募集し、異年齢交流の機会を提供しました。また、お母さん方にとっても先輩お母さんから子育てに関して話を聞く良い機会となりました。事業内容は季節を感じる足形アート(クリスマスツリーやおひなさま)を行い、評判がすごぶる良く多くの皆様に参加していただきました。(参加人数12月:23人(0歳児4人1歳児6人2歳児2人)、2月:32人参加(0歳児2人1歳児9人2歳児6人)) □子どもたちの主体的な活動の場、話し合いの機会を提供しました。(効果性③) ・ゲームマスタースウィークにおいて、参加した小学生同士が主体的にゲームのルールや進め方を相談して実施しました。 ・子どもたちに人気のボール遊びは予約しないと遊べない状況のため、お互いが話し合い異学年の別グループ同士が一緒に仲良くボール遊びに参加できるよう、話し合いの機会を提供しました。 □利用者のニーズ、苦情、クレームへの着実な対応、運営への反映(効果性④) ・利用者アンケートでご意見をいただいた内容について、館の運営に反映できるものはすぐに実行・改善しました。 また、実行できないものについては実行できない理由を説明し、ご理解をいただけるよう務めました。 ・上半期の満足度調査で他項目と比較し相対的に評価が低かった「クラブの感想」と「清潔感」について重点的に満足度向上に取り組みました。 「クラブ感想」については、クラブの内容を充実するため、①工作の内容をお母さん中心の工作から親子で共に作り上げる工作へ変更しました ②お母さん方の意見により、お子さんが体を動かすあそびを積極的に取り入れたこと、など工夫をしました。 「清潔感」については、特に幼児室の清潔感を向上させるため、室内の清掃やおもちゃの拭き上げをこれまで以上に丁寧に行いました。 □いじめ対策監の先生との情報交換会を開催しました。(効果性④) 小学校のいじめ対策監の先生と月1回のペースで定期的に情報を相互に交換し、児童館での様子・小学校での様子を双方が把握し合い、子どもたちへの適切な対応を小学校と連携して進めることとしました。子どもたちの学校・児童館それぞれの様子を共有することで、子どもたちの「変化」に早く気づき、迅速な対応へと繋げるとともに、子どもたちの居場所としての機能充実が期待できます。 □利用促進や利用者増に繋がる方策を実施しました。(効果性⑥) ・いつでもクラフトの開催 来館した子どもたちが毎日クラフト作りに参加できるように、毎月3種類のクラフトを用意し月替わりでさまざまなクラフトに楽しんでいただくことができました。特に季節を感じられるクラフトを用意したところ好評をいただきました。 ・ゲームマスタースウィークの開催 みんなでゲームに取り組むことで子どもたちの交流を促すとともに、新しいゲームの楽しさを発見し、より高い得点を目指して自分たちで工夫をしていく機会を提供することができました。ゲームのルールを子どもたち同士で相談し、次の日も繰り返し楽しめる内容としました。また、ゲームの得点の上位者を壁に掲示し、自分の名前を見て喜ぶ子や、さらに上の得点を目指してまた来たいと言う子もあり、リピーターが増加しました。 ・クラフトウィークの開催 これまで月に3回開催していたクラフト講座を、より多くの子どもたちにクラフトの楽しさを体験していただけるよう開催期間を1週間へと拡大し、クラフトウィークとして開催しました。 ・利用人数の前年度下半期との比較では、合計で3,559人(206%)増加していますが、中でも小学生は2,225人(493%)の増加と、幼児・保護者・その他児童(中学生)と比較して突出して増加しており、これはいつでもクラフトをはじめクラフト関係イベントが充実し、黒野児童館が子どもたちの居場所として定着しつつある現れと思われます。 □職員の資質向上を図る研修を実施しました。(安定性安全性⑫) ・虐待防止研修会の開催(1月:岐阜市中央青少年会館・岐阜市役所人権啓発センター職員)(中央青少年会館、ドリームシアター岐阜共催) ・普通救命講習の受講(11月:岐阜市消防本部・岐阜中消防署員) ・不審者対策研修会の開催(11月:本郷児童センター・岐阜中警察署員) ・児童館ガイドライン研修会の開催(3月:事務局・岐阜市社会福祉事業団役員) 児童館ガイドライン(平成30年改正厚労省)の内容を理解し、児童館運営の充実に役立てるため、児童館ガイドラインの策定に携わった当事業団役員が講師となり開催。 ・職員スキルアップ研修会の開催(10月～2月、6回開催、内2回ドリームシアター) 各児童館・児童センター職員1名以上が参加 10月 幼児向け工作 西児童センター 10名参加 11月 小学生向け工作 日光児童センター 9名参加 12月 大人向け行事 本郷児童センター 11名参加 1月 心理カウンセラーによる対応方法 長森児童センター 10名参加 2月 ドリームシアターものづくり講座① ドリームシアター岐阜 9名参加 2月 ドリームシアターものづくり講座② ドリームシアター岐阜 10名参加
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	□管理運営は適正になされている。 □地域の小学校に出向かれて積極的に働きかけ、情報を届けており、こうしたアウトリーチを実施されている点を評価する。 ・高く評価していただきありがとうございます。令和5年度新1年生に対しても同様に黒野児童館のアピール活動を行い認知度向上に努めます。

今後の取組み	□施設における感染症対策を行い、行事のやり方や職員の関わり方を再度考え、安全・安心を第一に運営してまいります。 □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人ひとりの児童達に目を配り、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、児童館の「子どもの居場所機能」を充実します。 また、事業団児童館長で組織する虐待防止委員会での研修・事例研究などを進めていきます。 □育児中の母親への育児相談の機会を設けるため、岐阜市保健センターと協力して相談機会の提供を行います。 □科学への興味・関心を持っていただくきっかけづくりとして、サイエンスショーを実施します。 □男性の育児参画を促すため、パパと子どものための講座「パパと一緒に」をシリーズとして開催します。 □岐阜大学医学部看護学科の学生を「地域生活体験実習」として受け入れ、黒野児童館主催事業に企画段階から入っていただき、学生ならではの視点で事業を立案していただけるよう計画します。 □職員研修会の充実 職員スキルアップ研修会を充実させ、施設間連携、ドリームシアター岐阜との連携、外部講師による専門講座など、内容を充実し、職員の専門性向上に努めます。 また、岐阜中警察署による不審者対策研修会、岐阜市消防本部による普通救命講習、岐阜市保健センターによる熱中症対策研修会などの開催により、リスク対応力を強化します。 □広報宣伝活動の強化 新たに、インスタグラムによる広報宣伝活動を開始し、特に乳幼児を持つお母さん方への広報宣伝活動を強化します。
---------------	---

●所管課の意見

○保健師に個別で育児相談ができる機会の提供や既存の0歳児対象のクラブとは別に新たに0歳児対象のクラブを開催し、より多くの方が利用できるよう工夫するなど業務改善・新規事業の実施に努めている。

○令和4年度上半期のアンケート結果を踏まえ、評価が低かった項目について重点的に業務改善を実施したり、利用者からの要望を汲み取り積極的に事業に反映させるなど、利用者ニーズの把握、事業への反映に積極的に努めている。

○いつでもクラフトやクラフトウィークなどクラフトに関する事業を開催し、小学生の利用が増加するといった実績をあげている。

○他の児童館・児童センターと連携してスキルアップ研修を実施し、職員の資質向上に努めている。

●指定管理者評価委員会の意見

子どもたちの居場所となるよう努めていて、ひとりひとりに目を配っている点が評価できる。

異年齢児同士やその親たち同士の交流の機会を作っているというのも、親が子育てにおける先輩に会えるようにすることで、子育てにおける見通しを持つことができるので、そういった取り組みが評価できる。