

令和 5 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:1,846.76㎡ ◇延床面積:674.92㎡ ◇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

		R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期	R3上半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	6,400	4,608	5,769	3,769	2,956
	移動児童館利用者数	419	418	170	157	30
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※13(12)	※12(11)	※7(7)	※8(7)	1
	開館日数(単位:日)	155	151	155	151	94

※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4名(うち1名障害者センター兼務)、非常勤職員1名、合計5名(うち教員免許1名、保育士・幼稚園教諭2名、児童厚生指導員有資格者1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ご意見箱と新たに子どもなんでもご意見箱(子ども専用)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。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。おもちゃの消毒、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未使用の部屋の電気、エアコン等のスイッチを切り(熱中症に注意して)、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、利用者からのペットボトル及び、牛乳パックなどの廃材を再利用するなど環境に配慮した施設運営に心掛けました。 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」に来院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。

<p>危機管理 法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>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。</p>
----------------------	---	--

●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> 期間: 令和5年6月1日～令和5年7月30日 回答者数: 50人</p> <p><小・中・高校生用アンケート> 期間: 令和5年6月1日～令和5年7月30日 回答者数: 50(小学: 1年6人、2年5人、3年15人、4年8人、5年5人、6年11人) (中学: 1年0人、2年0人、3年0人)(高校: 1年0人、2年0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></p> <p>【校区】 三輪南(19人)、三輪北(9人)、芥見(3人)、岩野田(2人)、その他市内(3人)、その他市外(14人)</p> <p>【年齢】 10代(0%)、20代(18%)、30代(46%)、40代(28%)、50代以上(8%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(8%)、ほぼ毎日(2%)、週2～3回(6%)、週1回(26%)、2週に1回(12%)、月1回(38%)、その他(8%)</p> <p>【来館相手】 子(82%)、孫(6%)、友人(4%)、その他(8%)</p> <p>【子・孫の年齢】 0歳(18%)、1歳(18%)、2歳(23%)、3歳以上(41%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(2%)、自転車(0%)、自家用車(98%)、公共交通機関(0%)、その他(0%)</p> <p>【何で知った】 ホームページ(20%)、広報紙・チラシ(4%)、学校(10%)、保育所・幼稚園(0%)、知人・友人(42%)、ぎふし子育て応援アプリ(0%)、ソーシャルメディア(0%)、その他(24%)</p> <p>【評価】</p> <p>(あいさつ) 満足(88%)、ほぼ満足(10%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(言葉づかい) 満足(90%)、ほぼ満足(6%)、普通(4%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(利用者対応) 満足(86%)、ほぼ満足(12%)、普通(2%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(利用しやすさ) 満足(80%)、ほぼ満足(10%)、普通(10%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(整理整頓) 満足(84%)、ほぼ満足(10%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(清潔感) 満足(82%)、ほぼ満足(10%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p>(換気) 満足(80%)、ほぼ満足(14%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%)</p> <p><小・中・高校生用アンケート></p> <p>【学校名】 三輪南小(41人)、三輪北小(3人)、その他市内(3人)、その他市外(3人)</p> <p>【学年】 小学: 1年(12%)、2年(10%)、3年(30%)、4年(16%)、5年(10%)、6年(22%) 中学: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 高校: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%)</p> <p>【利用頻度】 初めて(6%)、毎日(0%)、週4・5回(2%)、週2・3回(24%)、週1回(22%)、その他(46%)</p> <p>【来館相手】 ひとり(6%)、友人(62%)、兄弟姉妹(12%)、父母(14%)、祖父母(6%)、親戚(0%)、その他(0%)</p> <p>【来館方法】 徒歩(8%)、自転車(58%)、自家用車(34%)、バス・電車(0%)、その他(0%)</p> <p>【好きな遊び】 卓球(41%)、鬼ごっこ(15%)、カロム(8%)、ドッジボール(6%)、カードゲーム(5%)、ボードゲーム(5%)、その他(20%)</p>
<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<p><保護者></p> <ul style="list-style-type: none"> ・気持ちよく対応してくれる。 ・いつもやさしいお声がけをしていただいているので、孫たちも楽しく遊ばせていただいております。 ・お世話になっています。いつもありがとうございます。 ・いつもやさしいお声がけをしていただいているので、孫たちも楽しく遊ばせていただいております。 ・いつも丁寧かつ優しく対応していただいております。 <p>⇒ご意見ありがとうございます。これにおごることなく、安心、安全に楽しく利用していただけるように、対応させていただきます。</p> <p><児童></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しいおもちゃを追加してほしい。 <p>⇒ご意見ありがとうございます。皆さんに楽しんでいただけるよう、おもちゃの入れ替えや、新しいおもちゃの購入について検討します。どのようなおもちゃが好きかなど、アンケートを参考に致します。</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				S
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	・過不足の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、管理経費の削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管理経費削減の具体的方策	・管理経費削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	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	A	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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>□情報公開、広報の方策(公平性透明性②)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度からタブレット端末を導入して、インスタグラムにおいて近況、活動発信、認知度を高めるため、特に若い母親に情報発信できるように(幼児クラブ・遊び・イベント)を動画を交えてPRして利用促進に努めました。(家でもやってみたくて作り方を教えてほしいと要望があり、実際に作ってみて楽しかったと報告がありました) ・玄関スペースの有効利用のために、(寝ころべるような開放的な空間)をイメージして人工芝を張りました。そしてインスタ映えスポットにもなるように、岐阜ライオンズクラブさんと一緒に壁面に子どもたちとペイントする計画をしています。また、壁面広場の名前を募集、投票していただき壁画作りを行います。一部モニュメントも補修していただく予定です。 ・新たに地域の(0才～3才)未就園児の利用促進のために子育てわくわくカレンダーを作成して、イベント、幼児クラブ、地域の子育て支援の活動も掲載してインスタグラムに投稿して、コミセン、公民館等に置かせていただきPRしました。 <p>□既存業務の工夫と新規事業の実施(効果性③)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月のイベント情報を掲示板にわかりやすく書き込み表示することと、声掛けによってイベントの問い合わせが多くなり参加者も増えました。 ・幼児クラブでは、岐阜市保健センターの保健師を招き、0歳児クラブで(幼児の感染症対策)の講座を開いていただき、その後は、個別の発達相談を行い好評を得ました。 ・幼児クラブでは、やってみたくて遊びを申し込み時に聞き取りを行うことで、(電車站改札ごっこ、ピクニックごっこ、フードコートごっこ、シャボン玉遊び)を行い大変喜んで頂けました。 ・マスコットキャラクター(みわわ)をインスタグラムのアイコン、ぬりえ大会(春、夏、秋バージョン)、夏祭りのお神輿を製作して認知度を高めました。 ・新規にエンターテイメントに興味を持っていただけるように、講師を招き、大道芸(皿回し等)を開催して好評を得ました。 ・新規に音楽劇に興味を持っていただけるように、岐阜聖徳学園大学からオペレッタ(ブレーメンの音楽隊)を開催して好評を得ました。 ・新規に地元FC岐阜の協力により、サッカーボールを使った体操遊びを行い好評を得ました。 ・玄関スペースの有効利用のために、人工芝を張り、寝ころべる自由空間を作って、一緒に寝ころんで学校などの話をしました。運動会で披露したダンスを踊ってくれる子どももいてコミュニケーションが深まりました。 <p>□利用促進、利用者増の方策(効果性⑥)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4年ぶりの夏祭りを開催して、マスコットキャラクターのお神輿を子どもたちと一緒に製作して、人気を示し一緒に写真を撮る方が多くみられました。 ・夏休みには、飽きずに利用していただくために、宝探しの宝の場所を週1から週2に移動して利用が増えました。 ・新規に夏休みに涼しい児童センターで宿題を終わらせて、遊びましょう」とおたよりの裏面、インスタでお知らせして、宿題が進みました。 ・アンケート及び子どもなんでも意見箱と普段からの会話の中で、新しいおもちゃの更新に繋げ好評を得ました。 ・工作作りも新しいものを子どもたちとの会話から一緒になって調べて作ることができました。 <p>□スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策(安定性安全性⑫)</p> <p>職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加</p> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待防止研修会の開催 5月:岐阜県警察本部生活安全部少年課少年サポートセンター職員・ドリームシアター岐阜共催 6月:アフターケア相談所ゆずりは代表高橋亜美氏(児童養護施設や自立支援施設の退所者を対象に相談を行う施設の代表) ・普通救命講習(6月:岐阜市消防本部・岐阜中消防署員) ・熱中症対策研修会(6月:事務局・岐阜市南保健センター職員) ・職員スキルアップ研修会(6月～1月、6回開催予定、上半期は3回開催) 各児童館・児童センター職員1名以上が参加 6月:幼児向けメニュー(工作除く) サンフレンドみわ 10名参加 7月:幼児向け工作メニュー サンフレンドうずら 9名参加 9月:小学生向けメニュー(工作除く)柳津児童館 9名参加 ・学研2023夏の講習会(オンライン) 20名受講(ケロポンズ・新沢としひこ)
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>□利用者視線に立って独自の新規事業に取り組みまれており、評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1人でも楽しめる宝さがしゲームを実施し、手作りメダルをプレゼントして、特に、利用が多い夏休みには、宝の場所を週1から週2で移動させたりしたことで、飽きずに遊んで利用も増えました。 ・職員の特技である絵本・紙芝居の読み聞かせを新たに幼児クラブで行い、好評を得ています。 ・4年ぶりの夏祭りには、子どもたちに何がやりたいのか聞くと、お神輿つりをしたいと意見があったので、子どもたちと協力して、サンフレンドみわのマスコットキャラクター(みわわ)のお神輿を製作してお神輿つりを行い大変喜ばれました。(夏祭りには、地域日赤ボランティア、母親クラブ会員、中学と連携してボランティア、障害者センター利用者も一緒になって企画運営をした) <p>□他施設と連携も積極的になされている。インスタグラムを活用して利用状況を載せるなどの広報活動がなされており、評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他施設に母親クラブの内容、人気のおもちゃなどを聞いてアンケートをもとに実施及び、おもちゃ購入を行いました。 ・インスタグラム広告集客セミナーに参加して認知度を上げるために、特に若い母親向けの投稿内容頻度をよく鑑み投稿しました。 ・他館のインスタグラムもよくチェックして、遊び、クラブの内容も考えるきっかけとなりました。
<p>今後の取組み</p>	<p>□地域共生社会のコミュニティー(障害・児童福祉の複合施設)として気軽に相談に応じ、地域、各学校、保健センターとも連携して多様なニーズにも応えられるような施設運営を目指します。</p> <p>□三輪中学校のみわディスカバリー(地域の発見)において講師を受託して、児童センターの利用促進・ボランティアなど利用の少ない中学生と連携して地域に根差した事業活動を行います。</p> <p>□学校や家庭に居場所のない子どもたちを支援するために来館した1人ひとりに目を配り声かけをして、必要に応じて、各学校とも連携強化していきます。</p> <p>□岐阜ライオンズクラブさんとの協力のもと、玄関スペースを一新してPRして利用者認知度を高めます。</p> <p>□マスコットキャラクターを活用し、認知度を高めます。</p> <p>□新しい取り組みなどを中心に、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。</p> <p>□利用者からアンケート、要望につき、今回同様(幼児クラブ遊びの使用拡大・新たな人気のあるおもちゃ)に職員で協議し迅速に対応していきます。</p> <p>□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。</p> <p>□母親クラブなど職員の特技を生かしたクラブ活動を開催を行っていきます。</p> <p>□運営委員や地元住民、赤十字奉仕団の方々と連携し、事業をより豊かにしていきます。(地域行事)</p> <p>□積極的に研修に参加し、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、インスタグラム等)</p> <p>□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。</p> <p>□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開催します。</p>

●所管課の意見

○Instagramを活用したり、新たに未就園児の活動を掲載したカレンダーを作成し、クラブやイベントの際に配布したりするなど、積極的に広報活動を行っている。
○幼児クラブで新たに絵本の読み聞かせを取り入れたり、地元の団体に依頼して新規事業を実施したりするなど、積極的に業務改善や新規事業を実施している。
○問い合わせの多い0歳児のベビーリトミックを実施するなど、利用促進につながる取り組みを行っている。

●指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。