

令和 5 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	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	☐ 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)	18,653,000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下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期
利用者数 (単位:人)	来館者数	6,014	6,400	4,608	5,769	3,769
	移動児童館利用者数	465	419	418	170	157
各室稼働状況	移動児童館実施回数(単位:回)	※12(10)	※13(12)	※12(11)	※7(7)	※8(7)
	開館日数(単位:日)	151	155	151	155	151

※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(うち保育士・幼稚園教諭3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。児童センター便り等を発行し、担当エリアの小学校や近隣の喫茶店、カフェ、コンビニ、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「Instagram」及び岐阜市母子手帳アプリ「母子モ」で様々な情報発信をしました。 ④ご意見箱と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。(下半期は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、施設の備品も消毒を実施。消毒の難しい場所は噴霧器で消毒しました。施設園庭の草刈り、落ち葉清掃などこまめに環境整備に努めました。 施設内外の(カエル、蜂)などの害虫等の駆除をすみやかに行いました。 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・避難訓練の実施（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	<保護者用(一般来館・クラブ参加)アンケート> 期間: 令和6年1月4日～令和6年2月29日 回答者数: 50人 <小・中・高校生用アンケート> 期間: 令和6年1月4日～令和6年2月29日 回答者数: 50(小学: 1年8人、2年17人、3年3人、4年12人、5年4人、6年6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)	
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】 三輪南(33人)、三輪北(4人)、芥見(2人)、その他市内(3人)、その他市外(8人) 【年齢】 10代(0%)、20代(2%)、30代(58%)、40代(22%)、50代以上(18%) 【利用頻度】 初めて(4%)、ほぼ毎日(0%)、週2～3回(10%)、週1回(18%)、2週に1回(12%)、月1回(30%)、その他(26%) 【来館相手】 子(75%)、孫(13%)、友人(10%)、その他(2%) 【子・孫の年齢】 0歳(3%)、1歳(15%)、2歳(16%)、3～6歳(38%)、小学生(28%) 【来館方法】 徒歩(6%)、自転車(6%)、自家用車(88%)、公共交通機関(0%) 【何で知った】 ホームページ(16%)、広報紙・チラシ(0%)、学校(16%)、保育所・幼稚園(0%)、知人・友人(30%)、ぎふし子育て応援アプリ(0%)、ソーシャルメディア(2%)、その他(36%) 【評価】 (あいさつ) 満足(82%)、ほぼ満足(12%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (言葉づかい) 満足(82%)、ほぼ満足(12%)、普通(6%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用者対応) 満足(80%)、ほぼ満足(12%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%) (利用しやすさ) 満足(66%)、ほぼ満足(22%)、普通(10%)、やや不満(2%)、不満(0%) (整理整頓) 満足(84%)、ほぼ満足(8%)、普通(8%)、やや不満(0%)、不満(0%) (清潔感) 満足(68%)、ほぼ満足(24%)、普通(6%)、やや不満(2%)、不満(0%) (換気) 満足(62%)、ほぼ満足(24%)、普通(12%)、やや不満(0%)、不満(2%) <小・中・高校生用アンケート> 【学校名】 三輪南小(37人)、三輪北小(11人)、その他市内(1人)、その他市外(1人) 【学年】 小学: 1年(16%)、2年(34%)、3年(6%)、4年(24%)、5年(8%)、6年(12%) 中学: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 高校: 1年(0%)、2年(0%)、3年(0%) 【利用頻度】 初めて(6%)、毎日(2%)、週4・5回(0%)、週2・3回(18%)、週1回(26%)、その他(48%) 【来館相手】 ひとり(16%)、友人(40%)、兄弟姉妹(11%)、父母(27%)、祖父母(6%)、親戚(0%) 【来館方法】 徒歩(8%)、自転車(40%)、自家用車(52%)、バス・電車(0%) 【好きな遊び】 鬼ごっこ(24%)、ドッジボール(16%)、卓球(14%)、カードゲーム(14%)、ボードゲーム(13%)、カロム(8%)、その他(11%)	

利用者からの
要望・苦情と
対応・改善

<保護者>

・イベントがもっとたくさんあるといい。
→ご意見ありがとうございます。アンケートを活用して、どんなイベントいいのか検討して増やしていきます。
・室内が寒く感じる事がある。
→ご意見ありがとうございます。部屋の巡回にもお声掛けしていますが、室内エアコンのリモコンにpopで表示してありますので、遠慮なくお声がけください。対応を致します。
・おもちゃを増やしてほしい、壊れているものがあり残念。
→ご意見ありがとうございます。アンケートを活用して新しいおもちゃを入替えます。入荷時には、SNS等でご案内させていただきます。職員も定期点検して、壊れたものの修繕、取替えをしています。
・ウルトラトレナーが好きで遊びに来ている壊れないことを祈る。
→ご意見ありがとうございます。年代物なのですが、これからも楽しくお使いください。
・トイレを新しくしてほしい
→ご意見ありがとうございます。設備については、岐阜市とも相談して対応していきます。
・子ども同士で遊んでいる時はいいが、寂しそうにしている子どもがいる。
→ご意見ありがとうございます。より一層子どもたちとの関わり合いを大切によく話を聞き、見守り、子どもから出すサインを見逃さないように心掛けていきます。

<児童>

・新しいおもちゃを追加してほしい。
→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に、おもちゃの入れ替えや新しいおもちゃをアンケートを活用して購入いたします。

●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	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	S	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	S	S
		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	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)

今期の取組み に対する評価	□情報公開、広報の方策(公平性・透明性②) ・Instagramにおいて認知度を高め、特に若い母親に対して情報発信できるように幼児クラブ・遊び・イベント等の近況や活動内容を音楽・動画を交えてPRして利用促進に努めました。 ・中学校との連携や中学生をターゲットにした利用促進を図るため、三輪中学校から地域発見(三輪ディスカバリー)の講座で、中学生に児童センターの紹介、PR、行事ボランティアの募集案内をしました。 ・利用拡大のために岐阜市子育て応援アプリ母子モにも、各イベント開催の掲載を行いPRしました。 ・地域の(0歳～3歳)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Instagramにも投稿して、新たに近隣喫茶店、カフェ、コンビニ、コミセン、公民館等に置かせていただきPRしました。 □既存業務の工夫と新規事業の実施(効果性③) ・玄関スペースの有効利用のために、壁面広場の名前の募集、子どもたちに投票していただき「さんふれっとう」という広場を作りました。広場には、岐阜ライオンズクラブさんと協働で子どもたちと壁面ペイントのイベントを開催しました。(地域の親子、岐阜市長も参加) ・絵本に興味を持っていただくために、遊戯室の壁面を新しくして、絵本の特設コーナー、職員推薦絵本の紹介POPを作成して紹介しました。 ・今回のサイエンスショーは、小学生ボランティアを募り、内容の打ち合わせを一緒になって考え、司会進行等運営を行っていただきました。 ・三輪ディスカバリーの講座では、中学生と幼児のふれあいがあり、幼児に向けた絵本の読み聞かせも行いました。 ・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、やってみたいごっこあそびを申し込み時に聞き取り、フードコートごっこ、ハロウィン撮影会、楽器遊び、土あそび(バンジー苗)、クリスマス会を行いました。 ・マスコットキャラクター(みわわ)のぬり絵大会(ハロウィン、クリスマス、お正月、お花見)を行いました。 ・岐阜女子大学生によるエプロンシアター(ももたろう等)を開催しました。 ・新規に母親クラブで要望のあったヨガを行いました。 ・新規に他施設職員によるお城講座を開催、職員の特技(手芸・マクラメ編み)で携帯ストラップを作りました。 □利用者ニーズ、苦情などの把握の方法、対応方策及びサービスの質を確保するための体制(効果性④) 配慮を要する利用者について、適切に対応することができました。 □利用の促進、利用者増への方策(効果性⑥) ・施設パンフ及び子育てわくわくカレンダーを新規に近隣喫茶店、カフェ、コンビニ、公民館、コミセン等に配布して利用促進につなげました。 ・アンケート及び子どもなんでも相談箱の意見や普段からの会話の中から聞いた意見を参考におもちゃ(野球盤、トミカ、ホッケーゲーム等)の更新につなげました。 ・毎日工作についても、子どもたちの会話などから新しいものを一緒になって調べて、小学生ボランティアと一緒に用意して作ることが出来ました。 □スタッフ(採用予定のものも含む)の人材育成の方策(安定性・安全性⑫⑬)□ ・職員の資質向上を図る研修の実施又は研修会への参加 ・当事業団施設長9名による虐待防止委員会(児童部門)の開催 ・不審者対策研修会(岐阜中警察署職員)、虐待防止研修会(エール岐阜職員)、職員スキルアップ研修(小学生向け工作・母親クラブ・Instagram研修)
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	□Instagramを活用したり、新たに未就学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するなど、積極的に広報活動を行っている。 ・Instagram研修に参加して職員の得意な写真や文章を役割分担して、積極的に投稿することができました。(特に若い母親向けの投稿内容や頻度をよく鑑み投稿しました) ・他館のInstagramもよくチェックして、遊び、クラブの内容を考えるきっかけとなりました。 ・移動児童館の依頼も増えて、地域団体との交流や幼児クラブの利用も増加しました。 □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。 ・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行事の実施及び、おもちゃの購入を行いました。 ・職員の特技である絵本・紙芝居の読み聞かせを幼児クラブ、三輪ディスカバリーでも行い、好評を得ています。幼児室には、新たに職員の絵本推薦コーナーをPOPを作成して紹介しました。
今後の取組み	□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性や包括的なニーズにも応えられるような施設運営を目指します。 □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、虐待の疑いなど問題行動に対して、岐阜市・エール岐阜・各学校とも連携強化していきます。 □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。 □マスコットキャラクター(みわわ)を活用し、認知度を高めます。 □新しい取り組みなど中心に、Instagramやホームページなどの情報発信ツールの更新をします。 □利用者からアンケート、要望をもとに、おもちゃ購入など職員で協議し対応していきます。 □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、地域行事にも参加して事業をより豊かにしていきます。 □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、Instagram等) □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。

●所管課の意見

○インスタグラムを活用したり、岐阜市母子手帳アプリに各イベント開催を掲載するなど、広報活動に努めている。
○要望のあったトランポリンや滑り台など運動遊びを増やしたり、岐阜ライオンズクラブの協力のもと、壁面ペイント大会を開催するなど、業務改善や新規事業に積極的に取り組んでいる。
○移動児童館を下半期で12回実施し、そのうち未設置地区を10回実施するなど、児童館未設置地区での児童館の活動普及に努めている。

●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。
児童館は子どもの居場所としての役割があることから、アンケート等子どもの意見を大切にし、今後も運営に努めて欲しい。
図書室の電気が暗いとの意見が上がっていたが、LED照明に切り替えるなど、順次対応して欲しい。
中学生の利用促進に努められており評価できる。