

児童館

(くりのみ児童館を除く28館)

所在地	福井市
所管課等	福祉保健部 子ども福祉課

1 指定管理者の概要

名称	社会福祉法人 福井市社会福祉協議会	代表者	吉田 敏貢
所在地	福井市春山2丁目7番15号		

2 指定管理期間

平成23年4月1日～平成28年3月31日 (第2期目)

3 施設の利用等の状況

	第1期目	第2期目				
	H18～22年度(平均) 導入1～5年目	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目
利用者数 (人)	304,249	325,089	317,028	341,676	347,916	346,669
前年度比 (人)	60,756	20,840	▲ 8,061	24,648	6,240	▲ 1,247
前年度比 (%)	25.0	6.8	▲ 2.5	7.8	1.8	▲ 0.4

4 納付金・指定管理料の状況

	H21年度 導入4年目	H22年度 導入5年目	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目
指定管理料	258,251	250,844	279,407	281,710	292,914	301,310	306,192

5 要求基準と達成状況(進捗状況)

要求基準	達成状況
利用者が300,000人を下回らないこと。	目標を達成できている。
自主事業を毎月1回以上実施すること。	目標を達成できている。

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(児童の行動に関すること)

内容： 放課後児童会利用児童が、下校時、児童館の前にある石を投げていた。投げた石が、児童館付近に住んでいる申出人の車のフロントガラスに当たり、大きくヒビが入った。以前からも児童が石を投げて遊んでおり、児童館にも注意していたが改善されていないので、早急に対応してほしい。

対応： 車のフロントガラスの修理については、下校時のことなので学校を通して児童の保護者に連絡が入り、保護者が申出人と話し合いをして対応した。児童館としては、再発防止のため、児童館前の石を撤去し、児童に石を投げて遊ばないように再度注意喚起するとともに、下校時は、職員が玄関前に出て、見守りをする事とした。

(職員の対応に関すること)

内容： 放課後児童会利用児童の祖母から社協に電話があった。1年生の孫は、児童館ではおやつを食べて遊んで帰ってくるだけで、全く宿題をしない。児童館では宿題をさせないのか。ちゃんと児童館で宿題の時間を持つようにしてほしい。

対応： 申出を傾聴した後、児童館では宿題をする時間を設けていること、宿題の正誤確認まではしないが、ちゃんと宿題をしているか確認はしていることを伝えた。社協からも、改めて児童館に事実確認を行うということで納得された。

その後、児童館に連絡し、こういった誤解のないよう、保護者との連絡を密にするとともに、帰館後の流れを見直し、宿題に早く取りかかれるよう児童館で検討することとした。

(職員の対応に関すること)

内容： 放課後児童会利用児童の母親から市子ども福祉課に電話があった。夕方子どもを迎えに行ったときに、館長に挨拶をしても挨拶を返してくれない。自分に対してだけなのかと思い、他の保護者に聞いてみたら、館長はそういう人だから仕方ないと言っていた。子どもに挨拶をするよう指導している立場の児童館長が挨拶をしないのはどうかと思うので、指導してほしいとの要望だった。

対応： 申出人は、市から社協に報告し、社協から館長に指導するというで納得された。市からの報告を受けた後、社協から児童館の館長に対して電話で指導した。

(職員の対応に関すること)

内容： 放課後児童会利用児童の保護者が社協に来所。1月に、館長より、夏休み期間に4年生の娘さんを預かってほしいなら、入会申込書を出すように言われた。それを言われたのは締切日間近で、当時通院もしており、提出を1日待ってほしいと申し出ると、「締切りを過ぎたら絶対に受けられない」と強硬に言われた。この件について、その時に社協に問い合わせたところ、締切りを1日過ぎたら受けられないということはないとの回答を得て、児童館に申込書を提出した。

それ以来、児童館からは何の連絡もなく、7月11日の夏休みの説明会に参加したときも何の連絡もなかったため、娘は預かってもらえなかったら7月15日に娘の夏休みの出欠予定を出したときに、館長に娘さんは預かれないと言われた。そのとき、館長は申込書の提出が遅れた、お母さんからは聞いてこなかった、ということを書いてきて、ムキになって責任転嫁しようとし、真摯な態度や誠実な言動はなかった。館長に対して、大きな不信感を感じる。

館長には、保護者の事情や都合を一方向的に排除、無視するのではなく、気持ちを汲み取って真摯な態度、誠実な話し方をしてほしい。館長から、ヒアリングした上で、後日報告してほしい。

対応： 後日、館長に社協まで来てもらい、ヒアリングを行った。苦情の内容について伝え、館長の話聞いたところ、一部申出人の話と食い違うところもあったが、自分自身に言葉足らずな部分や説明不足な部分があったとのことだった。

その後、児童館にて申出人に改めてお詫びし、ヒアリング結果を伝えたことで納得された。館長に対しては、今回の申出人に限らず接遇には十分に配慮するよう指導した。

(職員の対応に関すること)

内容： 社協の代表メールに放課後児童会利用児童の母親からメールがあった。内容は、館長に挨拶しても無視される。耳が遠いのだろうか。対応に疑問を感じるので、調べて回答してほしい。というものだった。

対応： 申出人に対して、確認後返答すると返信した。館長にメールの内容について事実確認を行ったところ、耳は遠くないし、聞こえていないこともない。聞こえていれば挨拶するし、返答もする。特定の保護者や児童を無視したり、差別したことはない、とのことだった。厚生員に聞いても、同様の答えだった。

その後、申出人に事実確認をした結果をメールで送信するとともに、館長に対して、自覚がなくても誤解される場合もあるので、接遇には配慮するよう注意した。

(職員の対応に関すること)

内容： 放課後児童会利用児童の祖母が迎えのときに館長に苦情を申し出た。職員が頭の上から物を言う。宿題は見ないと言っているのに、「今日は宿題がまだ残っています」と言うのはおかしい。ということを手紙で主張された。

対応： その場で館長が対応。物言いについては、今後、言葉遣いには注意すること。宿題については、習慣づけのために宿題の進み具合を保護者にお伝えしていると説明し、理解していただいた。

(児童の行動に関すること)

内容： 放課後児童会児童41名、引率者4名で児童館付近の公園に館外活動に出かけた。公園では、サッカーや鬼ごっこ、遊具等で自由に遊び、職員は公園四隅の定位置について見守りをしていった。しばらくすると、公園北側の道路に面した住宅に住んでいる方が、「家の中にいたら、窓に何か当たる音がして、庭に出てみたら網戸の下の方が傷つき、石が転がっていた。児童館の児童が投げたのではないか。石を投げた子に謝ってほしい」と苦情を言ってこられた。

対応： その場で児童に石を投げたかどうか確認するが、該当する児童はいなかった。その場には館長もいなかったため、厚生員が館長に伝えた上で、改めて連絡することとして、館に帰った。

児童館到着後、館長が児童を再度集合させ、公園での遊び方やルールを改めて伝えた上で、石を投げた児童がいないか確認したが、該当する児童はいなかった。その日のうちに館長が申出人宅に出向き、該当する児童がいなかったことを伝えるが納得されず、「投げた子に謝らせてほしい」「誰がやったか見つけてほしい」の一点張りだったため、明日、再度子どもに話を聞くこととして、帰館した。

翌日午前中、社協に上記のことを報告した。児童が帰ってきた後で、再度児童全員に尋ねるが、該当する児童はなく、その旨を申出人に伝えると、「網戸を弁償してほしい。一度、社協からも連絡してほしい」と要求された。

その後、社協から申出人に電話連絡及び訪問し、お詫びするとともに網戸については社協で修繕することを伝えた。また、再発防止のため、今後児童館の児童を公園で遊ばせる場合には、石遊びや危険な遊びをさせないようにするとともに、市公園課に連絡し、当該公園に転がっている小石を除去してもらった。

(職員の対応に関すること)

内容： プレイルームで放課後児童会利用児童が他の児童とぶつかり、こめかみの辺りを手で押さえて泣いていた。指導員が声をかけ、保冷剤でしばらく冷やしていたときに、「ぶつかることもあるから仕方ないね」という意味合いの言葉をかけたが、怪我をした児童はその言葉に傷ついたようで、帰宅後母親にそのことを話した。その直後、母親から児童館に、「痛くて泣いている子に仕方ないという言葉かけたのは信じられない。指導員と電話を変わってほしい」と言われたので、指導員と電話を変わった。指導員によると、ものすごい剣幕であれこれ言われて、状況を説明することも出来なかった、とのこと。翌日館長と話をすることによって電話が切られた。

対応： 翌日、館長から電話をかけ、母親と話した。申出人の言い分は、子どもに仕方ないという言葉を使うのは納得がいかない、ということだった。母親に対して、「子どもに辛い思いをさせるような対応をしてはいけないので、職員全員でこのことを改めて考えたい。今後も、気にかかることがあればいつでも話してほしい」と伝えると、納得された。

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
乳幼児とその保護者の利用促進	毎週木曜日の午前中に「子育てひろば」を開催し、子育て相談、子育て講座などを開催した。
一般来館児童の利用促進	土曜日を中心として、親子、地域連携、季節伝統など地域の特性に応じた行事を年10回以上行い、行事の充実を図った。
広報活動の充実	児童館だよりの自治会回覧、児童館パンフレットやチラシの配布、市社協広報紙やホームページでの児童館活動の紹介などを通して児童館の周知を図った。また、新たに市社協フェイスブックページを開設し、児童館活動の紹介を行った。

8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	指定管理者の責任において、浄化槽、消防設備、電気設備、遊具等の保守点検を専門業者に委託し、実施した。
清掃業務	各児童館で毎日実施している。
保安警備業務	全児童館に緊急通報装置を設置し、緊急時の体制を整備している。
備品管理	指定管理者の指導のもと、館長が備品を管理している。また、指定管理者で備品台帳を作成している。
小規模修繕	小規模な修繕については、随時指定管理者が実施している。

9 指定管理者、施設所管所属の評価

(1) 管理運営				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)維持管理業務	保守管理 ・清掃、法定点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	5	・現地調査で台帳と照合等
(イ)運營業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	5	5	・業務日報等の確認等
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等
(ウ)報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適切な時期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等
(2) サービスの内容				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)利用促進の取組み	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞ったPR	5	5	・関係書類の確認等
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	5	5	・関係書類の確認 ・職員へのヒアリング等
(イ)サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	3	3	・関係書類の確認等
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	4	4	・事業報告書の確認等
(ウ)要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	5	5	・事業報告書の確認等
(エ)応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	5	5	・事業報告書の確認等
(3) 安定性				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	5	5	・関係書類の確認 ・職員へのヒアリング等
	適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	5	5	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	5	5	・関係書類の確認等
(イ)法令等の遵守 個人情報の管理状況	法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認 ・マニュアルの確認等
(ウ)安全・衛生対策	安全、衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AEDの適正な管理 ・食中毒防止のための対策	4	4	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等
(エ)危機管理対策・緊急時対策	緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認 ・マニュアルの確認等
(4) 収支状況				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)経理処理状況	一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	5	5	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等
(イ)経費縮減の取組み状況	光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	4	4	・関係書類の確認 ・職員へのヒアリング等
(ウ)利用収入	収入増加に向けた取組 ・売上に対する納付率			・事業計画書、事業報告書の確認等
合計		95	95	

くりのみ児童館

所在地	福井市グリーンハイツ9丁目165番地
所管課等	福祉保健部 子ども福祉課

1 指定管理者の概要

名称	社会福祉法人 竹伸会	代表者	竹内 末子
所在地	福井市大島町柳504番地		

2 指定管理期間

平成23年4月1日～平成28年3月31日（第2期目）

3 施設の利用等の状況

	第1期目	第2期目				
	H18～22年度(平均) 導入1～5年目	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目
利用者数 (人)	7,267	7,200	8,550	9,683	9,733	11,202
前年度比 (人)	1,084	▲ 67	1,350	1,133	50	1,469
前年度比 (%)	17.5	▲ 0.9	18.8	13.3	0.5	15.1

4 納付金・指定管理料の状況

	H21年度 導入4年目	H22年度 導入5年目	H23年度 導入6年目	H24年度 導入7年目	H25年度 導入8年目	H26年度 導入9年目	H27年度 導入10年目
指定管理料	9,064	9,064	10,092	10,162	11,991	11,951	12,138

5 要求基準と達成状況（進捗状況）

要求基準	達成状況
利用者が6,000人を下回らないこと。	目標を達成している
自主事業を毎月1回以上実施すること。	毎月、体操教室・和太鼓教室・お抹茶講座・地域の方を招いてのふれあいデー等を実施している。

6 利用者から寄せられた苦情・意見等及びその対応状況

(施設・設備に関すること)

なし

(職員の対応に関すること)

なし

7 利用促進等に向けた取組みの実施状況

計 画	実施状況
利用促進に向けた広報誌の発行	「くりのみ児童館だより」を毎月発行
お茶講座	月一回お茶講座を実施
オカリナ教室	講師を招いて、オカリナ教室を開催また、毎週放課後に練習している
体操教室	講師を招いて体操・ダンスを習う
太鼓教室	講師を招いて和太鼓を習う
バドミントン	月一回、地域の方からバドミントンを習っている
ハロウィン	地域住民参加でハロウィンパーティ開催
ボランティアさんとの交流	一緒に流しそうめんを楽しむ
高齢者との交流	お招き会・触れ合いデー等を開催 清水北デーホームへの参加等
障がい児との交流	竹伸会が運営するたけのこの家の障がい児との交流を図っている
未就園児との交流	福井市地域子育て支援センターすくすくキッズとの交流
保護者会主催行事	親子バス遠足（こども家族館）

8 施設、設備の維持管理の状況

項目	実施状況及び確認方法
保守点検、運転、監視業務	年2回保守点検を実施。消防設備の保守点検については、専門業者に委託し、実施している。
清掃業務	指定管理者の責任において毎日実施している。
保安警備業務	緊急連絡用装置を設置し、緊急時の体制整備を図っている。
備品管理	指定管理者の責任において備品台帳にて管理している。
小規模修繕	指定管理者が実施している。

9 指定管理者、施設所管所属の評価

(1) 管理運営				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)維持管理業務	保守管理 ・清掃、法定点検の確実な実施	5	5	・点検名、実施回数等のリストの確認 ・関係書類の確認等
	保安業務 ・保安警備の実施状況	5	5	・機械警備についての確認 ・職員による巡回警備の確認等
	備品管理 ・適正な備品管理、台帳の整理 ・市の備品と指定管理者の備品の区分け	5	5	・現地調査で台帳と照合等
(イ)運営業務	利用時間や休館日の設定状況 ・条例に基づいた営業内容か	5	5	・業務日報等の確認等
	受付・承認・利用料金の收受と管理 ・一連の事務の適正な実施	5	5	・関係書類や現地調査により確認等
(ウ)報告業務	事業報告書や収支計画書等の提出状況 ・適切な時期、内容での提出	5	5	・関係書類の確認等
(2) サービスの内容				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)利用促進の取組み	PR活動の推進 ・市政広報やマスメディアの活用 ・ターゲットを絞ったPR	4	4	・関係書類の確認等
	他施設や地域との連携 ・地域住民との交流 ・地域性を活かしたイベントの開催	5	5	・関係書類の確認 ・職員へのヒアリング等
(イ)サービス向上の取組み	利用者アンケートの活用 ・アンケートの積極的な実施 ・利用者の声の施設運営への反映	5	5	・関係書類の確認等
	自主事業の実施状況 ・自主事業の積極的な実施 ・新規プログラムの開拓	5	5	・事業報告書の確認等
(ウ)要求基準の達成状況	あらかじめ設定した数値目標の達成度 ・利用者の増減等	5	5	・事業報告書の確認等
(エ)応募時の提案事項の実施状況	提案事項の実施状況 ・提案事項の確実な実施	4	4	・事業報告書の確認等
(3) 安定性				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)管理運営体制	職員の配置状況 ・正職員とアルバイトの配置バランス ・有資格者の配置バランス ・有資格者の適切な配置	4	4	・関係書類の確認 ・職員へのヒアリング等
	適正な労働条件、環境 ・休日の適正な付与	4	4	
	職員の資質向上の取組み ・定期的な研修の実施	5	5	・関係書類の確認等
(イ)法令等の遵守 個人情報の管理状況	・法令等に沿った管理運営 ・個人情報に関する研修の実施 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認 ・マニュアルの確認等
(ウ)安全・衛生対策	・安全、衛生面への配慮 ・事故防止対策の有無 ・AEDの適正な管理 ・食中毒防止のための対策	5	5	・現地調査で施設の確認 ・職員へのヒアリング等
(エ)危機管理対策・緊急時対策	・緊急時(災害等)の対応ができる体制の整備 ・マニュアルの有無	5	5	・関係書類の確認 ・マニュアルの確認等
(4) 収支状況				
評価項目	視点	指定管理者評価	所管所属評価	方法
(ア)経理処理状況	・一つの口座での会計 ・適正な内部監査体制	5	5	・会計帳簿と金融機関口座の照合 ・監査結果の確認等
(イ)経費縮減の取組み状況	・光熱水費の削減 ・再委託費の適正な水準	5	5	・関係書類の確認 ・職員へのヒアリング等
(ウ)利用収入	・収入増加に向けた取組 ・売上に対する納付率			・事業計画書、事業報告書の確認等
合計		96	96	