

令和元年度下半期指定管理者管理運営状況シート

1. 施設の概要

施設名	岐阜市民福祉活動センター(会議室)	所管課	福祉部福祉政策課
所在地	岐阜市都通2丁目2番地		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉協議会		
指定期間	平成29年4月1日から平成34年3月31日まで		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	13,942,916円/年 (令和元年度)		
施設の設置目的	市民の福祉活動を促進するとともに、障害者に対し総合的に生活支援を行うことにより、福祉の増進を図る		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造8階建てのうち1階2階部分 ◇敷地面積:2,727.55㎡ ◇延床面積:785.78㎡ ◇施設内容:大会議室(148㎡)、中会議室(69㎡)、駐車場(3か所、23台、障がい者用3台)		

2. 利用状況

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	
会議室利用数(単位:コマ)		462	504	490	479	448	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	213	258	223	243	218
		利用率(%)	40.6	47.8	42.7	45.1	41.9
	中会議室	利用数(コマ)	249	246	267	236	230
		利用率(%)	47.7	45.4	51.4	44	44.4

3. 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供用日・供用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①、②適切に実施 ③社会福祉協議会の広報紙、ホームページおよび案内チラシで広報を実施 ④苦情解決の組織及び取扱規程に基づき対応
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①自動ドア保守点検 ②空調設備保守点検 ③消火設備保守点検 ④電気設備保守点検 ⑤昇降機保守点検 ⑥日常・定期清掃業務 ⑦害虫駆除業務 ⑧警備業務	①4,7,10,1月実施 ②5,10月実施 ③7,1月実施 ④5,7,9,11,1,3月実施 ⑤毎月実施 ⑥日常清掃および定期清掃(ワックス清掃5,7,9,11,1,3月)(ガラス清掃7,1月)実施 ⑦8,10月実施 ⑧警備器等による警備を平日夜間、休日実施
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	蛍光灯の取替、イスの収納ラックのネジの締め直し等、施設設備及び備品の故障・不調に対し、迅速に対応、必要に応じて都度修繕を実施
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	情報公開規程、災害時職員対応マニュアル等を整備し、適切に実施

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和2年2月17日から2月28日にかけて「岐阜市民福祉活動センター 会議室利用者アンケート」を行った。
利用者アンケートの実施結果	アンケート総数 63通 【交通手段】自動車59%、自転車29%、公共交通機関9%、徒歩3%、その他0% 【来館回数】初めて10%、2~3回目1%、4回目以上89% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい61%、やや分かりやすい21%、やや分かりにくい9%、分かりにくい9% ※来館回数が「初めて」または「2~3回目」の方のみ回答。 【職員の対応】満足87%、やや満足13%、やや不満0%、不満0% 【会議室の清潔さ】満足81%、やや満足18%、やや不満1%、不満0% 【設備・備品の利用しやすさ】満足80%、やや満足20%、やや不満0%、不満0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・消毒、除菌用品 →手指消毒剤の設置を増やした。 ・床にほこりがある →使用団体において清掃が行えるよう周知していきたくと考えます。また定期的に確認し対応します。 ・イスが固い、空気清浄器、鏡、ふきん →予算や必要性等を考慮して検討します。

5. 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
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例・規則に則り、平等な利用を確保している。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者の定める情報公開規程に基づき対応。 ・指定管理者が発行する広報誌やHPで広報。	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	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・駐車場に関する案内・周知の徹底。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・日々の相談業務、会議室貸出業務、利用者アンケートを通じたニーズの把握。 ・苦情解決規程に基づいた、迅速かつ柔軟な苦情対応。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策	・アンケート等からニーズを把握し、迅速に対応。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・広報紙、HPにて、利用をイメージしやすいよう掲載し、利用者増を図る。	A	B	B
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・苦情解決規程に則り、第三者委員及び苦情受付責任者・担当者を設置。 ・苦情受付案内を施設内に掲示し、利用者へ周知。	A	A	A
		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	・様々な相談や支援を行うための福祉の専門性を持った職員を配置。	A	A	A
		区分評価				
効率性	事業計画の内容が、管理経費の縮減が図れるものであること	収支計画の妥当性	・収支計画に沿った運営。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・必要に応じて入札や見積もり合わせを実施。 ・入居団体や施設利用者に対する光熱水費節約の周知。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性	・センターの管理運営業務を精査し、適切に配置。	A	A	A
		区分評価				
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				
安定性 安全性	センターの管理運営を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	経営基盤の安定性	・民事再生法や破産法に基づく再生/破産手続き開始の申立てをしていない。 ・市税等を滞納していない。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・担当スタッフ以外も施設を管理・監督できる体制を確保。	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・避難確保計画や病虫害等防除マニュアルの策定、消防訓練の実施による利用者の安全確保。	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	・損害賠償保険への加入。	A	A	A
		区分評価				
貢献性	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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・シルバー人材センターへの委託による、高齢者の社会参加・地元貢献。 ・物品購入・業務委託・修繕等の地元法人への依頼。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加など地元団体との連携	・入居団体へ声かけした上で、近隣公園の清掃を実施。 ・地元のボランティア団体への活動支援・助言。	A	A	A
	区分評価					A

6. 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>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回に引き続き、職員の対応については、利用者に全体的に満足していただくことができた。 ・自転車置き場の掲示を新しくして周知を図った。 ・感染症拡大予防のため、館内の換気を積極的に行なった。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにおいて、会議室のほこりの指摘があったので前述のとおり改善していく。 ・館内の案内は掲示しているが、分かりにくいという指摘があったので掲示を変更し改善していく。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期も修繕等には迅速に対応し、机・イス等の不調がないかやイスのラックのネジを定期的に確認する等、適切に施設・備品の維持管理を実施した。
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品や施設設備の不具合について随時確認し、都度調整・修繕を行ってきた。 ・前年に引き続き広報紙への掲載を毎号行っている。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、利用者に今後も満足していただけるように努力する。 ・施設設備の不調に対して迅速に対応していく。

7. 所管課の意見

・利用者アンケートによると、職員の態度や接遇に関しては、概ね満足していただいている。特に挨拶や笑顔での対応に評価いただいている。

・隣接する保健所、中市民健康センターとの区別や、施設内の会議室までが分かりづらいとの意見に対して、導線の掲示を行うなど努力されているが、アンケートでも意見がみられるので、随時内容を見直して改善していただきたい。

・前年同時期と比べ利用数は8.3%減となっており、2月以降のコロナウィルス感染拡大に伴うイベント自粛の影響が出始めているものと思われる。

・今後は、施設内の消毒や換気など感染症拡大防止策を徹底しながら、運営を行っていただきたい。

以上のことから、平成30年下半期の業務履行状況は良好と考える。

8. 指定管理者評価委員会の意見

事務局のとおり認める。