

令和 6 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	令和4年4月1日から令和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)	14,484,000円/年 (令和6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、障がい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

			R6 下半期	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期
会議室利用数(単位:コマ)			497	502	499	531	458
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	258	275	270	293	241
		利用率(%)	49.7	51.4	52.0	54.5	46.3
	中会議室	利用数(コマ)	239	227	229	238	217
		利用率(%)	46.1	42.4	44.1	44.2	41.9

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、ホームページ及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 ⑨建築設備定期点検		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日常清掃及び定期清掃(ワックス清掃5,7,9,11,1,3月)(ガラス清掃7,1月)実施 ⑦6,9月実施 ⑧警備器等による警備を平日夜間、休日実施 ⑨4月実施
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		ガス警報器取替、照明器具交換、蛍光灯の取替、トイレの排水設備等、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7年2月3日から2月14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 58通 【交通手段】自動車64%、自転車21%、公共交通機関9%、徒歩3%、その他3% 【来館回数】初めて11%、2～3回目21%、4回目以上68% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい80%、やや分かりやすい15%、やや分かりにくい5%、分かりにくい0% ※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93%、やや満足7%、やや不満0%、不満0% 【会議室の清潔さ】満足91%、やや満足7%、やや不満2%、不満0% 【設備・備品の利用しやすさ】満足92%、やや満足6%、やや不満2%、不満0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・21時までギリギリ使わせてもらっています。遅れないように気を配っていますが、今日は閉めるから早く終わってと言われる時があります。(1件)→1階受付の委託事業者に指導しました。21時閉館ですので余裕をもって21時までには退館できるようにしてください。 ・机の消毒用のぞうきんが汚い(1件)→机用はご用意しておりませんのでご持参ください。 ・イスの座面が固い(1件)→点検し随時入れ替えを行っております。 ・駐車場が少ない(1件)→駐車場については、施設の立地上難しいところではありますが、引き続き場所の周知等をしていきます。

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 委員会
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	A	A
		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				A
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	・必要に応じて入れや見積りも合わせを実施。 ・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				A

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
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				A
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)

今期の取組み に対する評価	【努力した点】 ・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。 ・会議室引き戸修繕、照明器具交換、トイレの排水設備等、蛍光灯の取替を行った。 ・会議室のイスを増加配置した。 ・2階のロビーを活用していただくようリニューアルした。 【反省点】 ・会議室の使用時間について再度周知をする。 【自己評価】 ・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。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等）】 ・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。
今後の取組み	・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れば、前回に引き続き、ほとんどの利用者に満足していただける結果であった。特に、いずれの項目 においても「満足」の評価が9割以上となる結果となった。 ・職員の対応については、満足度が顕著に高く、全ての利用者に満足していただける結果となった。引き続き利用者への親 切・丁寧・迅速な対応に努めていただきたい。一方で、会議室の使用時間については、改めて適切な周知を行っていただきた い。 ⇒以上のことから、令和6年度下半期の業務履行状況は「良好」と考える。引き続き各項目において継続的な満足度を維持 するとともに、会議室の利用率向上に努めていただきたい。
--

8. 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。
