

# 平成 24 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	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	岐阜市都通二丁目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24年4月1日から平成29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)	13,595,000		
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)		

## ●利用状況

		H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期	
会議室利用数(単位:コマ)		538	547	524	557	583	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	306	309	286	291	309
		利用率(%)	55.7	58.3	52.6	54.9	57.4
	中会議室	利用数(コマ)	232	238	238	266	274
		利用率(%)	42.3	44.9	44.0	50.2	51.6

## ●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	①、②適切に実施 ③社会福祉協議会の広報誌、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定に基づき対応
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③自動ドア保守点検 ④空調設備保守点検 ⑤消火設備保守点検 ⑥電気設備保守点検 ⑦昇降機保守点検 ⑧害虫駆除業務	①日常清掃および、定期清掃(ワックス清掃5, 7, 9月)(ガラス清掃7月)について計画どおり実施 ②計画どおり実施(平日夜間、休日) ③計画どおり実施(6, 9月) ④計画どおり実施(6月) ⑤計画どおり実施(7月) ⑥計画どおり実施(5, 7, 9月) ⑦計画どおり実施(毎月) ⑧計画を変更し実施(6月→8月)
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	利用者の利便性向上の為、新たに施設案内看板を設置し、駐車場案内看板を改修
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	情報公開規定、災害時職員対応マニュアル等を整備し、適切に実施

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施時期:平成24年8月20日から9月14日まで 実施方法:活動センター2階ロビーおよび社会福祉協議会窓口にアンケート及び回収箱を設置
利用者アンケートの実施結果	回収総数 25通 「性別」及び「年齢」 男性7人、女性15人、不明3人 20歳代4人、30歳代1人、40歳代6人、50歳代5人、60歳以上6人、不明3人 「交通手段」 自転車52%、自動車20%、公共交通機関16%、その他12% 「施設の場所」 分かりやすい20%、普通40%、やや分かりにくい32%、分かりにくい8% 「職員の対応」 大変満足20%、満足44%、ほぼ満足36%、やや不満0%、不満0% 「職員の説明」 大変満足20%、満足36%、ほぼ満足40%、やや不満4%、不満0% 「案内看板の分かりやすさ」 大変満足24%、満足40%、ほぼ満足36%、やや不満0%、不満0% 「会議室の整理整頓」 大変満足24%、満足40%、ほぼ満足32%、やや不満4%、不満0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者から寄せられた意見等に対しては、職員研修を実施し、回答内容を速やかに周知・実施した。 (主な意見) ・案内用ホワイトボードがもう少しあると、わかりやすく会場案内できる。階段をのぼった辺りやトイレの辺りに置けると良い。 ・飲食後、作業後は、使用者が責任をもって拭いてほしい。 ・季節が良い時は窓を開けられるようにできたら良いと思う。 ・ベッドなど使用しないものはどこかに撤去できれば良いと思う。 ・新しく、きれいでとても良かった。 ・職員さんがどなたも親切だった。

●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	・指定管理者が市内50地区(自治会連合会単位)に設置する支部(住民組織)等から福祉ニーズを把握	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定に基づき対応 ・指定管理者の発行する広報誌やホームページで広報	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	利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・会議室の貸出、相談の受付など日々の業務を通じたニーズ把握 ・指定管理者の定める「苦情解決の組織及び取扱規定」に基づき対応	A	A	A
		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)	・市民や福祉団体からの福祉活動に関する相談に対応	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・指定管理者の発行する広報誌やホームページで広報	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、アンケートなど	・会議室利用者へのアンケート調査を実施	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	・社会福祉士や介護支援専門員等の福祉専門職が、センターの管理業務を兼任	A	A	A
		区分評価			A	
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	指定管理経費の妥当性(収支計画との整合性など)	・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	・光熱水道費の節約について、指定管理者、入居団体、会議室利用者に対して周知 ・経理規程に基づき、委託契約の入札を実施	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・常勤職員0.5人 ・平日夜間・休日対応はシルバー人材センターから派遣	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	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	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 ・市税等の滞納がない	A	A	A
		組織及びスタッフの経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・社会福祉や介護支援専門員等の福祉専門職が、センターの管理業務を兼任	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）	・指定管理者の定める「災害時職員対応マニュアル」に基づき対応	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	地元の法人その他の団体の育成（一部業務の再委託先）	・夜間、休日の受付業務をシルバー人材センターに委託	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	・施設周辺の清掃など	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	活動センター場所の認識しやすさや駐車場の使い勝手などの利用者の利便を考え、道路側にセンター名称の看板を設置、またセンター駐車場案内看板の改修を行ったことにより、場所がわかり難いことや、駐車位置等のトラブルが減少し、アンケート結果からも満足いただけていると感じている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	駐車場の有効活用のため、広報やチラシ等を配布して駐車場所の周知をしている。また、複数の団体が同時に使用する場合も考え、利用者(団体)と事前の調整等を行うことにより利用者(団体)間のトラブルが起きないように配慮している。
今後の取組み	今後も活動センターの利用率の向上に向けて、PRを継続するとともに、利用者にとって利用しやすい施設になるよう、会議室の物品・案内看板等の整備、改善を行っていく。また、併せて利用環境の維持のために利用者(団体)による清掃等の徹底をお願いしていく。

### ●所管課の意見

<p>指定管理者のホームページにおいて施設の案内を行い、また、チラシを配布することで、施設及び駐車場の周知を図っている。</p> <p>利用者の利便性向上のため、施設名称を記した看板を新たに設置し、駐車場案内看板の改修を行った。アンケート結果からも施設の場所の分かりやすさは改善されていることが伺える。</p> <p>施設稼働率は前指定期間の平均と比べ同程度であり、概ね良好である。</p> <p>以上から、平成24年度上半期の管理運営状況は良好と認められる。</p>
--

### ●指定管理者評価委員会の意見

<p>事業計画書とおり適正に管理運営されている。</p> <p>会議室使用後には使用者が必ず清掃を行うなど、会議室使用者の当然の責務を徹底させていただきたい。</p>
---