

# 平成 24 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	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 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	
会議室利用数(単位:コマ)		498	538	547	524	557	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	253	306	309	286	291
		利用率(%)	47.6	55.7	58.3	52.6	54.9
	中会議室	利用数(コマ)	245	232	238	238	266
		利用率(%)	46.1	42.3	44.9	44	50.2

## ●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程に基づき対応
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、11、1、3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、12、3月) ④計画どおり実施(6、11月) ⑤計画どおり実施(7、1月) ⑥計画どおり実施(5、7、9、11、1、3月) ⑦計画どおり実施(毎月) ⑧計画どおり実施(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、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25年2月4日から2月22日まで 実施方法:会議室利用者に対しアンケートを実施
利用者アンケートの実施結果	回収総数 53通 「性別」及び「年齢」 男性24人、女性29人、不明0人 20歳代2人、30歳代5人、40歳代5人、50歳代18人、60歳以上23人、不明0人 「交通手段」 自転車55%、自動車34%、公共交通機関11%、その他0% 「施設の場所」 分かりやすい20%、普通54%、やや分かりにくい19%、分かりにくい8% 「職員の対応」 大変満足25%、満足42%、ほぼ満足33%、やや不満0%、不満0% 「職員の説明」 大変満足29%、満足40%、ほぼ満足27%、やや不満4%、不満0% 「案内看板の分かりやすさ」 大変満足26%、満足42%、ほぼ満足32%、やや不満0%、不満0% 「会議室の整理整頓」 大変満足31%、満足38%、ほぼ満足25%、やや不満6%、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) ・駐車場が別々に分かれているので、一方が満車だと時間がかかってしまうので困る。 ・駐車場の利用台数を増やしてほしい。 ・駐輪スペースが少ない。  前回のホワイトボードに関しては購入し対応行う。

●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	会議室利用者の意見を聞き、大会議室での会議が円滑に進むよう会議室備品(ホワイトボード、ワイヤレスマイクなど)の整備・改善に努めた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	会議室使用者の責務として、使用に関するチェックシートの記入や退出時に職員と使用者と一緒に確認を行うなどして、使用者が会議室の清掃を促進した。
今後の取組み	利用率向上の為、広報誌やチラシ等を活用した取組みの継続・拡充を図る。

### ●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、社協だよりに掲載することで、施設の周知を図っている。会場案内用のホワイトボードの設置や、ワイヤレスマイクの整備など、利用者の要望に対応した。施設稼働率は前指定期間の平均と比べ、93.3%(対前指定期間比)とやや減少傾向であるが、利用者の相談に応じながら地域福祉の推進にも努めている。</p> <p>以上から、平成24年度下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>今後も利用者のニーズに応えながら管理運営に努めていただきたい。</p>
---