

# 平成 25 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

		H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	
会議室利用数(単位:コマ)		549	498	538	547	524	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	268	253	306	309	286
		利用率(%)	48.8	47.6	55.7	58.3	52.6
	中会議室	利用数(コマ)	258	245	232	238	238
		利用率(%)	47	46.1	42.3	44.9	44

## ●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9月9日から9月27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 28通 「性別」及び「年齢」 男性 9人、女性 19人、不明 0人 20歳代 3人、30歳代 1人、40歳代 3人 50歳代 8人、60歳以上 14人、不明 0人 「交通手段」 自転車 33%、自動車 37%、公共交通機関 27%、その他 3% 「施設の場所」 分かりやすい 20%、普通 36%、やや分かりにくい 21%、分かりにくい 7% 「職員の対応」 大変満足 39%、満足 36%、ほぼ満足 25%、やや不満 0%、不満 0% 「職員の説明」 大変満足 39%、満足 36%、ほぼ満足 25%、やや不満 0%、不満 0% 「案内看板の分かりやすさ」 大変満足35%、満足25%、ほぼ満足25%、やや不満4%、不満11% 「会議室の整理整頓」 大変満足 50%、満足 25%、ほぼ満足 25%、やや不満 0%、不満 0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者からの意見については、その都度対応した。 (主な意見) ・ネジを締めなおしてほしい ・ホワイトボードの磁石、メモ用紙、荷物置場、コート掛を設置して欲しい。  ネジについては会議室内のホワイトボードやイスのキャリー等確認し締めなおす。 その他備品については可能なものから順次対応する。

●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	利用率については前回より上昇し、アンケート結果においても良い結果となった。継続的に利用していただける団体においては会議室利用方法が定着してきたと捉えている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	駐車場を有効に活用していただくよう周知を行い、複数団体間でトラブルにならないよう配慮を行ってきた。
今後の取組み	PRの継続を行っていくとともに、利用しやすい環境整備として清掃の周知を継続して行うよう努める。施設管理において、アンケート意見にあった器具等の劣化については、日々点検するよう努め、安全を図る。

### ●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や、社協だよりへの掲載を継続することで、施設の周知を図っている。今期は利便性を向上するため、駐車場の案内看板を改修するなど、利用者への配慮を行っている。施設稼働率は前指定期間比、100.9%とやや増加傾向であり、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25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。今後も利用者のニーズに応えながら管理運営していただき、稼働率がさらに向上するよう、駐車場の確保など利用しやすい施設を目指していただきたい。</p>
---