

平成 26 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)	13,983,428		
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

		H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	
会議室利用数(単位:コマ)		596	531	549	498	538	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	295	267	268	253	306
		利用率(%)	54.5	50.3	48.8	47.6	55.7
	中会議室	利用数(コマ)	301	258	258	245	232
		利用率(%)	55.3	48.6	47	46.1	42.3

●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、計画通り実施 ②計画通り実施(平日夜間、休日) ③計画通り実施(6,9,12,3月) ④計画通り実施(6,11月) ⑤計画通り実施(7,1月) ⑥計画通り実施(5,7,9,11,1,3月) ⑦計画通り実施(毎月) ⑧計画通り実施(10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	会議室、トイレ等施設設備の故障・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

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	実施時期:平成26年9月8日から9月26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 31通 「性別」及び「年齢」 男性8人、女性23人 20歳代8人、30歳代7人、40歳代2人、50歳代7人、60歳以上7人 「交通手段」 自転車39%、自動車16%、公共交通機関10%、その他35% 「施設の場所」 分かりやすい20%、普通48%、やや分かりにくい19%、分かりにくい10% 「職員の対応」 大変満足30%、満足57%、ほぼ満足13%、やや不満0%、不満0% 「職員の説明」 大変満足23%、満足54%、ほぼ満足20%、やや不満3%、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36%、満足48%、ほぼ満足16%、やや不満0%、不満0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	利用者からは以下のような意見が出された。 (主な意見) ・駐車場の点在で利用が悪い。 ・エアコンの調子が悪い。 駐車場については、分かりやすい案内をしていくことで利用者の理解を得ていく。 エアコンについては、アンケート以外でも利用者の方から多く意見をいただいております、修繕について岐阜市と調整中である。

●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	S	S	S
		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、管理経費の削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
		管理経費削減の具体的方策	・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	各設備の保守点検等を計画通り実行し、施設設備の不具合に対して迅速に対応・必要に応じて修繕を実施することで、これまでに引き続き利用しやすい環境を整えることを意識できた。また、利用率の向上という結果も得ることができた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	利用者に満足いただけるよう、引き続き分かりやすく柔軟な対応に努め、アンケート調査からも職員への対応に対し好印象を持っていただけていることがうかがえる。
今後の取組み	アンケート結果では、所在地や駐車場の利用といった立地環境について、やや不満の意見もあったので、利用申し込みや問合せの際に引き続き丁寧で分かりやすい案内をするよう努める。

●所管課の意見

<p>指定管理者のホームページ、ちらしにおいて施設の案内を継続することで、施設の周知を図っている。利用者に対し、丁寧な対応と利用後の整理整頓の徹底により利用者に気持ち良く使っていただく努力をしている。施設稼働率は対直近3年平均比、110.9%と増加している。アンケートの満足度が高い状態で推移していることからわかるように、利用者にとって会議室を利用しやすい環境を整えている努力がうかがえ、利用者増へ結びついている。また、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。以上から、平成26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>適正に管理運営されている。 今後も使用者のニーズに応えながら、利用率の向上、管理運営に努めていただきたい。</p>
--