

平成 26 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)	13,983,428		
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 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	
会議室利用数(単位:コマ)		573	596	525	526	498	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	285	295	267	268	253
		利用率(%)	54.8	54.5	50.3	48.8	47.6
	中会議室	利用数(コマ)	288	301	258	258	245
		利用率(%)	55.3	55.3	48.6	47.0	46.1

●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(6.10.2.3月) ④計画通り実施(6.10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	平成27年3月2日から3月20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	<ul style="list-style-type: none"> ・交通手段 自動車64% 自転車3% 公共交通機関10% ・市民福祉活動センターの場所の分かりやすさ 分かりやすい50% ふつう36% ややわかりにくい7% 分かりにく7% ・職員対応 大変満足0% 満足45% ほぼ満足55% やや不満0% 不満0% 大変不満0% ・利用説明 大変満足5% 満足43% ほぼ満足52% やや不満0% 不満0% 大変不満0% ・整理整頓 大変満足25% 満足43% ほぼ満足32% やや不満0% 不満0% 大変不満0% ・駐車場の利用しやすさ 大変満足9% 満足9% ほぼ満足50% やや不満23% 不満5% 大変不満4% ・備品の利用しやすさ 大変満足15% 満足26% ほぼ満足55% やや不満0% 不満4% 大変不満0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>利用者からは以下のような意見が出された。 (主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の1台あたりのスペースが狭い。 ・行事があるときは、駐車場が足りないことがある。 <p>駐車場の案内を岐阜市民福祉活動センターの入口等、館内の数箇所に掲示し、利用者の理解促進を図っている。</p>

●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	施設設備の不具合に対しては、必要に応じて修繕を行うなど迅速に対応を行った。また、利用者の方にもチェック票を用いて整理整頓をしていただき、職員も一緒に確認することで、職員・利用者双方において利用環境を整える意識を高められ、上半期と同程度の利用率を維持できた。 また、申し込みや利用説明の際の職員の対応についても、アンケート結果において高評価をいただくことができた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	利用者からのエアコンの不具合についての指摘が多かったが、都度、職員で迅速に利用者への対応をし、また軽微な修繕を実施した。駐車場の利用についても、案内図を作成・掲示することで、理解の促進に努めた。
今後の取組み	引き続き、所在地や駐車場について丁寧に分かりやすい案内を心がけ、施設設備の不具合にも迅速に対応することで、利用しやすい環境を整える。また、利用者の方にも理解や協力を得ながら会議室の整理整頓に努め、利用の促進を図る。

●所管課の意見

- ・利用率の直近3年下半期平均と比べると、平成26年下半期は対直近3年下半期平均比109.8%の伸び率となった。惜しくも評価には届かなかったが、利用率向上に向けた努力が伺える。
- ・広報誌やHPによる広報活動のほか、チラシを作成し、問い合わせ時や新規利用者への理解向上に役立っている。
- ・アンケート結果からは、職員対応や利用しやすさに関して好評価を得ており、利用者の方に気持ちよくご利用いただいていることが伺える。
- ・軽微な修繕については、迅速に対応している。
- ・平成26年度岐阜市包括外部監査における指摘以降、迅速に利用申請書の修正を行っている。

以上のことから、業務遂行状況は良好といえる。今後は新規利用者の獲得と、「不満」をいただきやすい駐車場に関してよりよい方法がないかを継続的に検討されたい。

8 指定管理者評価委員会の意見

- ・利用者状況も良好である。
 - ・仕様のとおりの業務を履行している。
- その他も良好と認める。