

平成 27 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2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

		H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	
会議室利用数(単位:コマ)		549	584	573	596	525	
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	271	297	285	295	267
		利用率(%)	51.8	55.2	54.8	54.5	51.5
	中会議室	利用数(コマ)	278	287	288	301	258
		利用率(%)	53.3	53.4	55.3	55.3	49.7

●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7,1月)実施 ②警備器等による警備を平日夜間、休日実施 ③6,10,2,3月実施 ④6,10月実施 ⑤7,1月実施 ⑥5,7,9,11,1,3月実施 ⑦毎月実施 ⑧8,9月実施
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	出入口の扉、トイレ等、施設設備の不調に対し、迅速に対応し、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28年2月29日から3月18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	アンケート総数 34通 【交通手段】自動車62%、自転車20%、公共交通機関6%、その他12% 【来館回数】初めて0%、2～3回目6%、4回目以上94% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい100%、普通0%、やや分かりにくい0%、分かりにくい0% ※来館回数が「初めて」または「2～3回目」の方のみ回答。 【職員の対応】大変満足34%、満足45%、ほぼ満足21%、やや不満0%、不満0%、大変不満0% 【職員の説明】大変満足35%、満足38%、ほぼ満足24%、やや不満3%、不満0%、大変不満0% 【会議室のご利用案内の分かりやすさ】大変満足26%、満足36%、ほぼ満足32%、やや不満6%、不満0%、大変不満0% 【整理整頓】大変満足29%、満足38%、ほぼ満足24%、やや不満9%、不満0%、大変不満0% 【駐車場の利用しやすさ】大変満足8%、満足19%、ほぼ満足38%、やや不満23%、不満4%、大変不満8% 【備品の利用しやすさ】大変満足13%、満足47%、ほぼ満足34%、やや不満6%、不満0%、大変不満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) ・駐車場が分かりづらい(市営住宅や他の施設用の駐車場と隣接しているため、岐阜市民福祉活動センター用の駐車場の範囲を間違えてしまう)。 ・イスのラックのネジがゆるんでいる。 駐車場については、案内用のチラシ等を活用して利用者への周知を図る。イスの収納ラックは、継続的に点検を実施していく。

●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						
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				

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	前回は引き続き、職員の対応については、利用者に全体的に満足していただくことができた。また、様々な利用者の意見を聞くため、アンケート実施の周知やアンケート協力のための声かけを行った(アンケート実施期間中は受付時にアンケート用紙を配布したり、鍵とともに簡単なチラシも渡すなど)。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	備品や施設設備の不具合について随時確認し、都度調整・修繕を行ってきた。アンケートの啓発については前述のとおり。
今後の取組み	駐車場について、岐阜市民福祉活動センターの出入り口や会議室内に分かりやすいように張り出しを行ったり、受付時に説明するなど、利用者が誤って他の駐車場に停めないよう周知をしていく。また、アンケートの啓発方法についてはさらに検討していく。

●所管課の意見

<p>今期は過去3年下半期平均比103%と良好な伸び率であった。</p> <p>アンケート結果からも利用者からの職員の対応には良好な評価をいただいていることから、接遇に関する評価の高さは維持されていると認めるが、これまでより「やや不満」との評価が若干増えていることから、アンケート結果を分析し、今後の業務遂行に活かしていただきたい。</p> <p>前期の指摘におけるアンケート啓発については、早速取り組んでいただいた様子が窺える。しかし、結果は微増であったことから、今後も継続的に啓発活動を展開していただきたいと考える。</p> <p>その他、施設の管理業務については良好であると認める。</p> <p>以上のことも踏まえ、今期の業務遂行状況は良好と判断する。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>所管課の意見のとおりと認める。</p> <p>なお、以下の件について検討されたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページや紙媒体のみならず、いろいろな人の集まりを利用して会議室の紹介をするなど、口コミによるPR活動 ・会議室の利用希望者に対し、問い合わせをしなくても会議室の予約状況が分かるような方策
