

平成 29 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

1. 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29年4月1日から平成34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)	13,815,000円/年		
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)		

2. 利用状況

		H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
会議室利用数(単位:コマ)		511	469	541	549	584
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	250	234	268	271
		利用率(%)	46.5	46	49.8	52
	中会議室	利用数(コマ)	261	235	273	278
		利用率(%)	48.6	45.9	50.9	53.3

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供用日・供用時間の遵守 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社会福祉協議会のホームページ、広報紙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自動ドア保守点検 ②空調設備保守点検 ③消火設備保守点検 ④電気設備保守点検 ⑤昇降機保守点検 ⑥日常・定期清掃業務 ⑦害虫駆除業務 ⑧警備業務	①4.7月実施(年4回実施予定) ②5月実施(年2回実施予定) ③7月実施(年2回実施予定) ④5.7.9月実施(年6回実施予定) ⑤毎月実施 ⑥日常清掃および定期清掃(ワックス清掃5.7.9月)(ガラス清掃7月)実施 ⑦6.9月実施 ⑧警備器等による警備を平日夜間、休日実施
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	トイレの排水設備、センター入口の縁石等、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

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成29年9月4日から9月15日にかけて「岐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 72通 【交通手段】自動車54%、自転車20%、公共交通機関13%、その他13% 【来館回数】初めて21%、2~3回目14%、4回目以上65% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい52%、やや分かりやすい26%、やや分かりにくい5%、分かりにくい17% ※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】満足80%、やや満足20%、やや不満0%、不満0% 【会議室の清潔さ】満足86%、やや満足14%、やや不満0%、不満0% 【駐車場の利用しやすさ】満足32%、やや満足32%、やや不満28%、不満8% 【設備・備品の利用しやすさ】満足69%、やや満足30%、やや不満1%、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) ・駐車場の数が少ない、幅が狭い、わかりにくい。 駐車場については、施設の立地上難しいところではありますが、引き続き場所の周知等をしていきたいと考えます。

5. 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	・条例・規則に則り、平等な利用を確保している。	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程に基づき対応。 ・指定管理者が発行する広報誌やHP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	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・駐車場に関する案内・周知の徹底。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・日々の相談業務、会議室貸出業務、利用者アンケートを通じたニーズの把握。 ・苦情解決規程に基づいた、迅速かつ柔軟な苦情対応。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策	・アンケート等からニーズを把握し、迅速に対応。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・広報紙、HPにて、利用をイメージしやすいよう掲載し、利用者増を図る。	A	A	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・苦情解決規程に則り、第三者委員及び苦情受付責任者・担当者を設置。 ・苦情受付案内を施設内に掲示し、利用者へ周知。	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	・様々な相談や支援を行うための福祉の専門性を持った職員を配置。	A	A	A
		区分評価			A	
効率性	事業計画の内容が、管理経費の縮減が図れるものであること	収支計画の妥当性	・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	・必要に応じて入札や見積もり合わせを実施。 ・入居団体や施設利用者に対する光熱水費節約の周知。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性	・センターの管理運営業務を精査し、適切に配置。	A	A	A
		区分評価			A	
安定性 安全性	センターの管理運営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。 ・市税等を滞納していない。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・担当スタッフ以外も施設を管理・監督できる体制を確保。	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)	・避難確保計画や病害虫等防除マニュアルの策定、消防訓練の実施による利用者の安全確保。	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	・損害賠償保険への加入。	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
貢献性	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)	・シルバー人材センターへの委託による、高齢者の社会参加・地元貢献。 ・物品購入・業務委託・修繕等の地元法人への依頼。	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	・入居団体へ声かけした上で、近隣公園の清掃を実施。 ・地元のボランティア団体への活動支援・助言。	A	A	A
		区分評価				

6. 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	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回に引き続き、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。 ・利用者アンケートの啓発については、利用団体に協力していただけるように声をかけたりチラシを掲示したりするなどして、回答数を増やすことができた。 ・プロジェクター、磁気ループの周知。(会議室内に掲示) ・バス停の案内、時刻表の掲示(従来のもを更新しわかりやすくした。) <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の周知の徹底。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今期も修繕等には迅速に対応し、机・イス等の不調がないかやイスのラックのネジを定期的に確認する等、適切に施設・備品の維持管理を実施した。 ・新たな備品の貸し出しを開始したのでより快適に会議室を利用いただけている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・公共交通機関の利用促進としての取り組み。(上記のとおり) ・広報紙への掲載。(年1回掲載から年4回掲載予定)
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について、利用者に今後も満足していただけるように努力する。 ・蛍光灯の交換等、施設設備の不調に対して迅速に対応していく。

7. 所管課の意見

・今回から新たにプロジェクターや磁気ループの貸し出しを行っているが、利用者にご利用いただけているとのこと。利用者のニーズにあった備品を迅速に仕入れられるのも指定管理者制度の強みであり、効果が出ているものと思われる。

・また、職員の態度や接遇に関しては、アンケートにお答えいただいた皆様に満足していただいている。

・さらに掲示物の更新も行われ、より良いものへと変えていく姿勢も見られる。

以上のことから、平成29年上半期の業務履行状況は良好と考える。

一方、アンケートにあるような駐車場への不満の解消は難しいことから、使用申し込みをされた方を通じて、利用者の皆様に公共交通機関等の利用を促すよう努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

・公共交通機関の利用などの啓発に努めてほしい。

・利用者本位の運営を心掛けてほしい。

以上、2点の意見を付した上で、所管課の評価のとおりと認める。