

# 平成 29 年度 下 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 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
会議室利用数(単位:コマ)			448	511	469	541	549
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	218	250	234	268	271
		利用率(%)	41.9	46.5	46	49.8	52
	中会議室	利用数(コマ)	230	261	235	273	278
		利用率(%)	44.4	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社会福祉協議会の広報紙、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自動ドア保守点検 ⑤昇降機保守 ②冷暖房機器保守点検 ⑥清掃業務委託 ③自動火災報知機設備等保守 ⑦害虫駆除業務 ④電気工作物保安管理業務 ⑧警備業務委託	①4,7,10,1月実施 ②6,11月実施 ③7,1月実施 ④5,7,9,11,1,3月実施 ⑤毎月実施 ⑥日常清掃および定期清掃(ワックス清掃5,7,9,11,1,3月)(ガラス清掃7,1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	外灯交換、トイレの排水設備等、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30年2月26日から3月9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 63通 【交通手段】自動車68%、自転車22%、公共交通機関10%、その他0% 【来館回数】初めて13%、2~3回目8%、4回目以上79% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい52%、やや分かりやすい22%、やや分かりにくい9%、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63%、やや満足35%、やや不満2%、不満0% 【会議室の清潔さ】満足80%、やや満足20%、やや不満0%、不満0% 【設備・備品の利用しやすさ】満足58%、やや満足36%、やや不満6%、不満0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・吊り下げ式のプロジェクターがあると良い。 →吊り下げ式は建物の構造上難しいと考えられるため、通常のプロジェクターで対応したいと考えます。なお、準備、片付けの方法の分かりやすい説明書を用意し、使用団体においてスムーズに準備、片付けが行えるよう周知していきます。 ・隣の部屋のマイクの声が気になる。 →マイクを使用する際に適切な音量で使用していただけるよう、アンプに示す等して周知していきます。

### 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	B	B
		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)	・避難確保計画や病虫害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	
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			A	

## 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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・利用者よりセンター内で会議室の場所を尋ねられることがあったため、センターの入口等から会議室まで誘導ができるよう矢印を用いた掲示を玄関、階段入口、廊下に貼り分かりやすくした。</li> <li>・ピクチャーレールを設置し、市民の福祉活動紹介を行うことで、福祉活動の増進を図った。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートにおいて、マイクの音量についての指摘があったので、前述のとおり改善していく。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<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"> <li>・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。</li> <li>・広報紙への掲載。(年1回掲載から年4回掲載を行った。)</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・施設設備の不調に対して迅速に対応していく。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

<p>・職員の態度や接遇に関しては、概ね満足していただいているが、不満と回答されている方もいらっしゃることを意識して今後も取り組んでいただきたい。</p> <p>・また、会議室までが分かりづらいとの意見(アンケート以外)に対しても、導線の掲示を行い早急に対応している。</p> <p>・今回ピクチャーレールを設置し、地域福祉に関するパネル等を掲示している。このことから、施設の設置の趣旨も考慮し、地域福祉を推進しようという姿勢がみられる。</p> <p>以上のことから、平成29年下半期の業務履行状況は良好と考える。</p> <p>一方、会議室の利用数が減少してきている。法人の機関誌による広報回数を増加していただいているが、その他の方法についても研究・検討を行っていただきたい。</p>
--

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が減ってきているため、利用者増に努められたい。</li> <li>・駐車場が分かりづらいので、利用される方全体への周知等に努めること。</li> <li>・その他事務局のとおりと認める。</li> </ul>
---