

## 平成 30 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

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
会議室利用数(単位:コマ)		479	448	511	469	541
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	243	218	250	234
		利用率(%)	45.1	41.9	46.5	46
	中会議室	利用数(コマ)	236	230	261	235
		利用率(%)	44.0	44.4	48.6	45.9

### 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	トイレの水道管の水漏れ、イスの収納ラックのネジの締め直し等、施設設備及び備品の故障・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

#### 4利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成30年9月3日から9月14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74%、自転車15%、公共交通機関3%、その他8% 【来館回数】初めて3%、2~3回目6%、4回目以上91% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい40%、やや分かりやすい40%、やや分かりにくい20%、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】満足79%、やや満足17%、やや不満2%、不満2% 【会議室の清潔さ】満足81%、やや満足19%、やや不満0%、不満0% 【設備・備品の利用しやすさ】満足79%、やや満足19%、やや不満0%、不満2%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・駐車場の数が少ない。(1件)駐車場がわかりにくい。(2件) →駐車場については、施設の立地上難しいところはありますが、引き続き場所の周知等をしていきます。 ・トイレに流水音装置があると良い。(1件)洋式にして欲しい。(1件) ・インターネットができる環境。(1件) →予算や必要性等を考慮して検討します。

#### 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	

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	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				
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><b>【努力した点】</b></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、利用者にも全体的に満足していただくことができた。</li> <li>・貸出備品の一覧表や備品の保管場所についての掲示を行い、周知を図った。</li> <li>・台風の接近により、危険性を考慮し、会議室の貸出停止の措置を行った。</li> </ul> <p><b>【反省点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートにおいて、駐車場について「数が少ない」「分かりづらい」等の指摘があったので引き続き、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。</li> </ul> <p><b>【自己評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期も機・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>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p><b>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</b></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>・前年に引き続き広報紙への掲載を毎号行っている。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応について、利用者にも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

- ・利用者アンケートの結果から、職員対応等について満足いただけている。
- ・建物や備品の管理を適切に行い、随時修繕等を行っている。
- ・台風の際は、会議室の運営を中止し、利用者や関係者の安全の確保のための措置をとった。
- ・昨年度同様、ホームページや広報誌などでのPRIに努めている。
- ・その他特段問題もない。

以上のことから、業務は良好と判断する。

#### 8指定管理者評価委員会の意見

事務局のとおり認める。