

## 平成 24 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

### ●施設の概要

施設名	西部福社会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉事業団		
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	10,557,000円		
施設の設置目的	高齢者に対して各種の相談に応ずるとともに、高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜の供与を目的として、西部福社会館を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て(うち1階部分) ◇敷地面積:1,982.88 ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

### ●利用状況

	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数(単位:人)	8,190	7,946	8,313	7,696	7,993
各室利用 人数(人)					

### ●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岐阜市老人福祉センター条例施行規則第2条のとおり履行 ②所長・常勤1人・非常勤1人・看護師(1日/月)を配置 ③広報ぎふ及び施設内掲示板を利用 ④ご意見箱の設置。苦情については、「岐阜市社会福祉事業団苦情解決に関する事業実施要綱」により、施設長を苦情解決責任者として第三者委員と協力して解決にあたる仕組みをとっている。
自主事業・提案事業	-	-
施設管理	①夜間警備業務 ②施設清掃業務 ③防災機器保守点検 ④貯水槽清掃業務	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、7/4実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/4実施) ④貯水槽清掃業務(年1回、下半期に実施予定)
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	玄関ドア周り、トイレのドアサッシの補修
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	・岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程の遵守 ・緊急時対応マニュアルに沿って対応する仕組みをとっている。また「ヒヤリハットシート」を作成した。 ・年2回消防訓練の実施(6/5実施) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「アンケートのお願い」に関するポスターを「受付」と「寿の間」に7月初旬に掲示しました。</li> <li>○講座受講者にはアンケート用紙を直接交付しました。サークル会員には代表者に人数分のアンケート用紙を交付しました。</li> <li>○記入されたアンケート用紙は回収箱を設置し回収しました。</li> <li>○アンケートは「西部福祉会館までの交通手段」、「講座、サークルを知ったきっかけ」、「職員の対応」、「緑のカーテンについて」、「施設に関する要望」についてお尋ねしました。</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○回収枚数 340枚</li> <li>○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:13人、65歳～69歳:24人、70歳～74歳:24人、75歳以上:31人 女性 60歳～64歳:29人、65歳～69歳:65人、70歳～74歳:75人、75歳以上:79人</li> <li>○職員の対応 満足73%、やや満足15.6%、ふつう11.4%、やや不満0%、不満0%</li> <li>○講座の内容 満足65%、やや満足22.1%、ふつう12.9%、やや不満0%、不満0%</li> <li>○緑のカーテン 満足53%、やや満足25.4%、ふつう19.1%、やや不満2.5%、不満0%</li> <li>○交通手段 自動車47.4%、自転車37.4%、徒歩10.3%、公共交通機関等5%</li> <li>○利用者の声 「緑のカーテンはいいですね。季節を感じさせていただき感謝しています」、「庭の草刈りや花を育てられ環境が良い」、「親切に接して頂きありがとうございます。会館は家庭に次ぐ癒しの場です」、「優しい笑顔で迎えていただき今日ある生に喜びをいただきます。心より感謝」などの声が届きました。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者からの要望については改善できる事は直ちに対応しました。なお、要望に応じられない場合は理由を十分説明して理解していただきました。また、要望に対する回答は館内に掲示して利用者に周知しています。</li> <li>○主要な要望に対する対処 「足腰が悪いので椅子で受講したい」という要望については直ちに対応しました。他の講座やサークルでも希望者には同様の措置を講じました。「上敷きでつまずく。撤去してほしい」という要望については、畳が傷まないように机の脚に当て布を撤去しました。「机が硬くてたためない」という要望については職員がたたむ事になりました。「駐車場の拡張要望」については市に要望しますが当会館の庭が素晴らしいとの声もよく聞きます。拡張しても限りがあるので自転車やバスなどの公共交通機関を利用してほしいとお願いしました。</li> </ul>

●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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</li> <li>・講座受講生は定員を超えた場合、第三者立会いのもとで抽選し、もれた人にはサークルへの加入をすすめる。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌による広報。</li> <li>・指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご意見箱」を常設するとともに、相談の受付など日々の業務を通じたニーズ把握。</li> <li>・指定管理者が定めた「苦情解決に関する事業実施要綱」に基づき対応。</li> </ul>	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの生活、健康等に関する相談に対応。</li> <li>・施設の点検、樹木の選定など快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌やホームページ等で広報。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験のある職員を配置し、スタッフの機動的な対応を図る。</li> </ul>	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	収支計画の妥当性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支計画に沿った運営。</li> </ul>	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営管理している他施設との一括発注及び指定管理期間を超えない複数年契約による経費削減。</li> <li>・地域住民との連携を図り、ボランティアでの協力を得ることによる経費削減。</li> </ul>	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。</li> </ul>	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	・過去に高齢者福祉の仕事に携わった経験のある人材を配置。	A	A	A
		スタッフの人材育成の方策	・運営管理している施設間での人事交流、部門別研究会、職場研修及び派遣研修等により、人材の育成を図る。	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)	・指定管理者が作成した「危機管理マニュアル」及び「地震防災マニュアル」に基づき対応。	A	A	A
		区分評価				
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)	・地域高齢者福祉の拠点となるように努める。 ・地元の法人その他の団体に業務の一部を委託している。	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	・地元自治会、社会福祉協議会、保健センター等と連携を深めていく。また、幼稚園、小学校等の慰問を受入れ、高齢者との交流を促進する。 ・施設周辺の日常清掃の実施など地域環境美化へ積極的に取り組む。	A	A	A
		区分評価				

### ●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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者数は昨年比1.48%の減です。これはオープン囲基の利用者が病気のため来館できなかった事が主な要因だと思われます。このため利用者増に向け掲示板に利用者が少ないので「知人をお誘い下さい」と貼紙をしたところ新たな参加者が少し増えました。</li> <li>○ 定員を満たしていない講座は再募集のチラシを館内やコミュニティーセンターに掲示しました。</li> <li>○ 本年度から講座の申し込みは当館以外の和楽園、みやこ老人センター、柳津高齢者福祉センターでも受理するようにして利用者サービスの向上に努めました。</li> <li>○ アンケートで職員の対応や講座の内容についてお尋ねした所「満足、やや満足」が90%近くを占めており、「やや不満、不満」と回答した方は一人もなく概ね満足していただいていると思います。</li> <li>○ 施設内での事故等に迅速に対処するために各種マニュアルをミーティングや研修で確認しています。</li> <li>○ 施設点検を日々行い利用者に安全で安心して施設を利用していただけるよう心がけています。</li> <li>○ 施設内の清掃、除草、樹木の剪定は職員が行い環境美化に努めています。 また、施設周辺の清掃も週に1回は行っています。</li> <li>○ 避難所に指定されていますので避難時に速やかに対応するために避難所運営マニュアルを作成しました。</li> <li>○ 掲示板は磁石で簡単に掲示できるようにしました。その結果、掲示回数が増え利用者から他の方の作品を見ることができて参考になる。励みになるなどという声も聞かれました。</li> <li>○ 受講者が2回連続で欠席した場合は除籍とし次点の方を受講できるようにしました。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 特に指摘事項はありませんでした。</li> <li>○ 昨年は朝顔で緑のカーテンを設置しました。利用者からは「ゴーヤもいよいよ」など色々な要望がありました。今年は「パッションフルーツ」、「風船かずら」など5品種で挑戦し素晴らしい緑のカーテンが出来ました。収穫した種子を利用者に配布したところ大変喜ばれました。小さな種が各家庭で大きく花開けばと思います。</li> <li>○ 緑のカーテンをテーマに絵手紙サークルの方が描かれた作品を会館入口に掲示した所大好評でした。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の創作意欲の向上と会館の活動内容をPRするために年度末に講座受講者の作品発表会を金融機関で行っています。次年度は上期はサークル、下期は講座の作品を展示し当会館の活動内容をPRして参ります。</li> <li>○ オープン囲基利用者の出席率の良し悪しが利用人数に大きく影響しますので、校区公民館や、コミュニティーセンター等にチラシを配置しオープン囲基への参加を働きかけます。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>開催する講座や施設自体のPRのために、市発行の「広報ぎふ」への掲載はもとより、地元周辺公民館、コミュニティーセンター等へチラシを配布し、広く広報活動を行っている。</p> <p>ご意見箱やアンケートの実施並びにサークル代表者との懇談会を通じて幅広いニーズの把握、サービスの向上に努めている。また、本年度から講座の申し込みは当館以外の老人福祉センター(市社会福祉事業団が運営)でも受付できるようにして、利用者の便宜を図った。</p> <p>会館周囲の清掃を毎週実施しており、地域の環境美化に積極的に貢献している。</p> <p>アサガオやふうせんかずら等による緑のカーテンなど節電に努めた結果、電力使用量が前年比2%削減できた。</p>
--

### ●指定管理者評価委員会の意見

<p>管理運営状況シートのとおり適正に管理運営されており、良好である。</p> <p>施設の利用を促進するため、他の施設の良いところを取り入れるなど、老人センター間での情報の共有化を図られたい。</p>
---