

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	和楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市金竜町5丁目10番地3		
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)	10,804,000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、和楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て ◇敷地面積:828.96㎡ ◇延べ床面積:639.82㎡ ◇開館:昭和46年4月 ◇施設内容:大集会室(舞台付畳敷き)、談話ホール、相談室、和室、図書室、食堂、茶室、機械室、事務室等		

●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)	11,066	11,510	13,249	13,068	13,763
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2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	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/31、9/25実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/23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	平成24年度上半期の修繕実施箇所 無し
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(8/24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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・8月開催の講座受講者に対して受付時にアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。 ・アンケートの質問項目は、様式1に示された、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度を項目とした。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 303枚</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳 8人 65～69歳11人 70～74歳16人 75歳以上 37人 女 60～64歳19人 65～69歳48人 70～74歳60人 75歳以上104人</p> <p>「職員の対応」 満足73.3% やや満足11.6% 普通14.8% やや不満0.3% 不満0%</p> <p>「施設の管理」 満足53.5% やや満足20.1% 普通24.1% やや不満2.0% 不満0.3%</p> <p>「講座の内容」 満足61.4% やや満足21.4% 普通15.2% やや不満2.0% 不満0%</p> <p>「全体満足度」 満足56.8% やや満足26.7% 普通15.5% やや不満1.0% 不満0%</p> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切で優しく明るく良心的な対応。 ・いつも声をかけてもらえ笑顔で挨拶がうれしい。 ・家庭的でアットホーム、礼儀正しく、気軽に接してもらえる。 ・機敏な対応、電話の対応が良い。 ・会場の準備や片付けを一生懸命やってもらえる。 ・広く明るくエアコンが効いていつもきれい。 ・お花や庭木が丁寧に管理されていて気持ちがいい。 ・ウオッシュレットのトイレになってありがたい。 ・雨の時、傘を貸してもらえてうれしかった。
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>要望等は、誰が記載したかわからないが、講座やサークル等の開催時それぞれ回収し分別集計しているため、当該意見のあった講座等の開催時を利用して、対応が決まったものについては説明している。</p> <p>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場があるとありがたい。 → 講座等開催時に駐車場がないため自転車、公共交通機関の利用をお願いしている。なるべく多くの車が駐車できるよう誘導している。 ・男女別トイレへ設置 → トイレの要望は色々あったが、ウオッシュレットを実現したことにより男女兼用トイレの解消が懸案として残った。 ・給茶器の更新 → 来年度対応予定であったが、できれば予算の執行状況を見て今年度中に対応したい。 ・食堂の暗さが気になる → 照明を確認したが、問題なかった。 ・書道講座の時下に引くビニールシートが少し古い → 一枚が該当しているが、十分使用できる状態 ・階段は高齢者にはきつい → 高齢者にやさしい施設への転換が必要と考えるが、当面エレベータの設置を市が検討するまで、今年度エアコンを設置した1階相談室の多目的利用で対応できるものは対応していく。 ・講座等への注文 → アンケートに限らず、利用者の声はその都度講師に伝えてある。

●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	・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。 ・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。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者が発行する機関誌による広報。 ・指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。	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	・「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。 ・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。	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)	・利用者からの生活、健康等に関する相談に対応。 ・施設の点検など快適な環境に努める。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・指定管理者が発行する機関誌やホームページ等で広報。	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	・定期的に利用者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	・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。	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	・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	・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。 ・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。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。	A	A	A
		区分評価			A	
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			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)	・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け入れ、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			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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>8月実施のアンケート調査結果のとおり、職員対応をはじめとしてすべての項目で、高い評価をいただき満足して頂いていると判断している。 従来の、ふれあい花壇に加わえて、本年は清流国体を花で飾る運動に8月から取り組み、正面入り口前に20のプランターで花を育てたが、プランターに書かれた選手への激励文や花苗の育成過程などで、たくさんの利用者の方々と毎日のように国体や様々な話題でお話をする機会が増え、気心が知れて、気軽にお話ができるようになり、数字には表れない相談ごとを受けるようになり、利用者からの信頼も増していると自己評価している。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>利用者減となった原因について分析を行った。23年度の目的別の利用状況で、当館は囲碁将棋などのオープン利用の利用者数が過半数を超えており、そのオープン利用の減少が、全体の利用者減となっていた。他の老人センターの利用状況を調べたが、当館に近い利用実態のセンターはなかった。 オープン利用の減少の要因は、当館の囲碁等の愛好者の長年の利用の歴史にも原因があり、それは当館の囲碁利用者は今まで高段者が多く、他の施設とは別格扱いで初心者が入り込めない雰囲気があり敬遠されてきたこと。駐車場が狭いことから遠方者が利用するのに駐車場の空いている時しか利用できない不安定さから敬遠されたこと。和楽園開館以降コミュニティセンターが設置され、駐車場が広く、全館冷暖房設備があり、エレベーターまで設置されていることからコミセンヘシフトし、また最近利用料が無料になったことから、新しい利用者が獲得しづらくなっていること。ここ数年固定化された利用者の高齢化で、毎日利用していた愛好者の病気や死亡が相次ぎ大幅な利用減となっていることが分かった。 囲碁の利用者は文化センターやプロが経営する基会所でも高齢者の利用が減少していると言われている。 しかし、分析結果から利用者数を回復するには、空いている部屋に限られているため講座やサークル等の増ではとても減数の穴埋めができないため、オープン利用者の利用促進を図ることしかないことが分かった。 オープン利用の囲碁利用の増加を図るための方策は他の老人センターでは参考になるところがなく、将棋については和楽園しか実施していない現状である。利用者の知り合いの口コミでの勧誘や囲碁については、講座を開設しており、講座の終了後受講者にオープン利用を見学してもらい、利用拡大に繋げているが、今後の定着がカギとなっている。 サークルについては、自主活動であり、既存のサークルの会員増を図ることを第一に、サークル代表者会議で協力を依頼したり、館内掲示による募集や地域かわら版で周辺の梅林・白山・華陽の地域住民へ勧誘を行った。また、特に会員数の少ない煎茶サークルについては中日新聞の日曜版にサークルを紹介する機会があり宣伝を行った。 今年度から講座受講修了者の受け皿としてのサークル活動に関する考え方を見直し、60歳以上の地域住民で構成されるサークルの支援として部屋を提供することとし、利用者を通じて宣伝を行った結果、11月からフォークダンスサークルが月2回利用したいとの予約申し込みがあり、協議している。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>オープン利用について、地域かわら版10月号、広報ぎふ11月1日号に紹介記事を載せ、利用拡大に繋げていく。 サークルについても、従来の講座受講者の受け皿としてのサークルの枠を外し、サークル活動支援として、館内事業に支障がない範囲内で、空き部屋を提供していくこととして、広く「地域かわら版」の10月号で募集することとした。</p>

●所管課の意見

<p>開催する講座のPRのために、市発行の「広報ぎふ」への掲載はもとより、地元新聞販売所が発行する「地域かわら版」へも掲載し広く広報活動を行っている。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。 さらに地域住民で構成されるサークル支援としての場の提供について、利用者を通じて宣伝を行った結果、新規サークルの利用予約が入った。 今年度も囲碁を打てる梅林小学校児童と囲碁愛好者との交流の場を提供した。児童は各種大会に参加できるだけでなく、好成績をあげて高齢者の方々の喜びとなった。 周辺環境美化の一環として、公民館と連携して「ふれあい花壇」に取り組んでいる。特に岐阜清流国体、清流大会の会場を花で飾る「清流国体、清流大会花いっぱい運動」にも積極的に協力した。 夏日の散水、部屋の工夫など日常的に節電に努めた結果、電気使用量が前年比7.5%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。 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。 男女共用トイレの解消を図られたい。</p>
--