

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 | 柳津高齢者福祉センター | 所管課 | 高齢福祉課 |
| 所在地 | 岐阜市柳津町丸野1丁目34番地 | | |
| 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) | 20,191,000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、柳津高齢者福祉センターを設置する。 | | |
| 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:2,841.95㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、付設作業室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」との複合施設 | | |

●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) | 18,402 | 17,921 | 18,278 | 16,449 | 17,462 |
| 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2人・看護師(3日/週)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 ⑤冷温水・冷暖房保守 ⑥電気保安業務 ⑦自動ドア保守点検 ⑧非常通報装置保守 ⑨ボイラーろ過保守 ⑩ヘルストロン保守 ⑪貸館管理 ⑫浴槽清掃 | ①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/26実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/18実施) ④貯水槽清掃(年1回、下半期に実施予定) ⑤冷温水・冷暖房保守(年2回、5/10実施) ⑥電気保安業務(年6回、5/7、7/19、9/19実施) ⑦自動ドア保守点検(年2回、4/24実施) ⑧非常通報装置保守(毎月、4/9、5/14、6/7、7/5、8/2、9/10実施) ⑨ボイラーろ過機保守(年1回、下半期に実施予定) ⑩ヘルストロン保守(年3回、7/12実施) ⑪貸館管理(6/3実施) ⑫浴槽清掃(毎月週3回実施) |
| 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 | 自動紙折り機の修繕 |
| 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(7/23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 | 9月18日から9月26日の間に、オープン利用(入浴・マッサージ機による機能回復訓練・囲碁、その他の利用)および、各講座(楽しく体操・フラダンス・書道・華道・英会話・歌謡)の受講者全員を対象に受付時にアンケート用紙を配布して無記名で意識調査を実施した。 |
| 利用者アンケートの実施結果 | <p>回収総数209枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性67人 女性131人 未記入 11人 ・年齢 60歳～69歳 74人 70歳～79歳 101人 80歳以上 26人 未記入 8人 ・職員の対応 満足76% やや満足7% ふつう13% やや不満1.5% 不満0.5% 未記入1% ・施設設備状況 満足61% やや満足15% ふつう21% やや不満1% 不満0.5% 未記入2% ・講座行事内容 満足56% やや満足15% ふつう21% やや不満1% 不満1% 未記入6% ・全体的満足度 満足62% やや満足15% ふつう18% やや不満1% 不満1% 未記入3% ・意見など 資料の豊富さはピカイチ。職員の対応とても親切で満足です。 楽しく、気持ちよく利用できます。とても親切で感謝しています。 楽しく来させて頂いています。初めての活動でとても楽しいです。 |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <p>アンケートおよび口頭での要望・苦情と対処について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が少ない。→隣接するカラフルタウンに駐車場の協力を得ていて利用を呼びかけている。 ・駐車場に凸凹があって、雨の日の利用に問題がある。 →今年度、市側にて駐車場の整地をした。しかし、車の利用に伴い凹み部分が発生したことから、修繕(舗装)の要望を市に提出している。 ・講座を増やしてほしい。 →今後利用者の希望を調査しながら、多くあった場合は、講師・予算の確保含め検討したい。 ・ロッカーを私物化され、嫌な事を言われびつくりした。 →掲示等で占有しないように呼びかけている。 ・夏季に冷たいお茶がほしい。→来季に向けて検討する。 ・駄菓子程度の売店が欲しい。→現状では不可能。(指定管理制度及び人員配置等) |

●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"> ・「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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | S | S |
| | | 区分評価 | | | S | |
| 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"> ・「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) | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | 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"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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、管理経費の削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"> ・収支計画に沿った運営。 | A | A | A |
| | | 管理経費削減の具体的方策 | <ul style="list-style-type: none"> ・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) | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | |

| 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。 | S | S | S |
| | | 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。 | S | S | S |
| | | 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 | <p>児童館との複合施設という設置条件を最大限に活用すべく、七夕飾りの共同制作、「敬老茶会」と称して、児童館を利用する児童、幼児親子との合同行事の開催等、日頃より児童と高齢者のふれあう機会を設けて、世代間交流の機会としての企画は多くの高齢者の方々に喜ばれている。</p> <p>施設の庭園整備、ふれあい花壇の整備に加えて今期は、岐阜で開催された清流国体を花で飾る活動に参加して、施設玄関付近で30のプランターで花を育てて、国体会場の美化の協力をした。</p> |
| 前回までの意見を踏まえた取組み状況 | <p>概ね良好との評価を受けていたが、更なるサービスの向上、施設の役割強化を職員間で常に話題にして、今期、入浴サービスのない火・木・土曜日の利用促進を図るため、女性職員の合作の折り紙の花で飾った利用啓発のパネルの掲示と口頭での促しを実施した。中には、入浴サービスのある月・水・金曜日以外は閉館と思っていた利用者もあり、今後、利用者増を期待している。</p> |
| 今後の取組み | <p>地域の公民館等で活動している高齢者の趣味のサークルに対して、当施設の利用の促しを行って、当施設で活動するサークルの増加に取り組み、利用者増を図る。</p> <p>広報ぎふ(11月1日号)に、施設利用促進記事(困基室利用啓発)を掲載して、利用者増を図る。</p> <p>利用者増に伴い予測される駐車場に関する苦情の増加に対応できるように、市役所に要望していきたい。</p> |

●所管課の意見

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>「境川地域コミュニティーバス」の利用促進(館内ポスター掲示及び当施設パンフレット裏面に利用啓発案内を掲載して配布)に協力し、施設利用者の乗車を促した。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>併設する柳津児童館を利用する児童たちと児童館行事(七夕まつり、敬老茶会等)を行うなど世代間交流に努めた。</p> <p>昨年に引き続いて、市民参画部が実施する「子ども三味線講座」及び地域の文化サークル「ぎふ児童合唱団」に練習会場を提供し、地域の児童文化の発展を図った。</p> <p>隣接する柳津小学校の児童の総合学習の実習の場として利用者との交流の機会を提供した。</p> <p>地元老人クラブ、女性の会等と積極的に連携を図り、良好な関係を築くことで、事業への協力を得ている。</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> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|