

平成 24 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	みやこ老人センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市都通2丁目23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 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)	21,705,000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、みやこ老人センターを設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造5階建てのうち4階及び5階の一部 ◇敷地面積:2,284.66㎡ ◇延べ床面積:772.63㎡ ◇開館:昭和56年10月 ◇施設内容:生活相談室、教養娯楽室、図書室、技能習得指導室、機能回復訓練室、大会議室(集会室)、小会議室(会議室1)、収納庫、事務室等		

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		19,214	19,776	17,933	18,367	18,555
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	11,962	12,519	12,004	12,499	11,673
	会議室	7,252	7,257	5,929	5,868	6,882

●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岐阜市福祉健康センター条例施行規則第2条別表のとおり履行 ②所長・常勤1人・非常勤1人・看護師(2日/月)を配置 ③広報誌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総合管理業務 ②夜間警備業務 ③冷温水保守点検 ④電話設備保守点検 ⑤昇降機保守点検 ⑥害虫駆除業務	①総合管理業務(毎日) ・清掃業務、日常清掃(トイレ・フロア清掃1回) ・定期清掃(月1回ワックスがけ) ・ガラス清掃(年2回 7/29、12/23実施) ②夜間警備業務(毎日21時に巡回) ③冷温水保守点検(5/21、10/17、3/4実施) ④電話設備保守点検(毎月2回) ⑤昇降機保守点検(毎月2回) ⑥害虫駆除業務(年2回 6/7、12/7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	・アルミ枠掲示板張替修繕 ・その他、簡易な修繕は職員により実施
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	・岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規定の遵守 ・緊急時対応マニュアルの一環として、「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」を作成し職員全員が共有。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(11/14利用者とともに実施) ・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	講座及びサークル終了1回前(2月上旬～3月上旬)に、各講座・サークルごとに実施。アンケートの質問内容項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容、サークルでは、来年度の活動の有無を尋ねた。
利用者アンケートの実施結果	回収総数、講座391枚(回収率59.1%)、サークル377枚(回収率64.1%) ・性別、男性89人(サークル53人) 女性302人(サークル324人)【以下()内は、サークル】 ・年齢構成、65歳未満64人(17人) 65歳以上70歳未満118人(62人) 70歳以上75歳未満89人(113人) 75歳以上97人(167人) ・来年度の受講、受講したい94% 受講したくない2% サークル希望3% 受講・サークル無1% ・施設について、大変満足26%(28%) 満足53%(54%) ふつう18%(16%) やや不満2%(1%) 不満1%(1%) ・講師の対応、大変満足56% 満足34% ふつう9% やや不満0.5% 不満0.5% ・職員の対応、大変満足56%(46%) 満足36%(46%) ふつう8%(8%) やや不満0%(0%) 不満0%(0%) ・サークル活動の有無、有(99%) 無(1%)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	アンケート結果については、各講座ごとに講座最終日の挨拶のなかで報告をし、意見や提言に対しては、施設の考えを説明し理解を得た。また、利用者全員に閲覧できる形をとった。 施設を利用・講座を受講されて、全体的には「大変満足・満足」と回答いただいた人が圧倒的多数を占め、どの講座も内容・講師に対しても大変好感をもって受講していただいた人が大部分であり、職員の対応についても好印象であったと思われる。 一方で、施設面(駐車場・駐輪場・トイレ等)に対する意見が多かった。これについては、多大な費用が伴うことであり、即要望に応えることは大変難しいと思われるが、皆さんの要望・声として真摯に受け止め、市へ報告することを説明。

●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	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	・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	

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(採用予定者も含む)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(採用予定者も含む)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	利用者数は、前年度同期比0.35%減で、ほぼ横ばいであった。定期講座の募集にあたり、講座の内容紹介を写真で掲示し、また講座で作る作品を講師に依頼して事前に作成、展示紹介を行った。利用者が帰る時には、「楽しかった。今度来るのが楽しみ」と感じていただけるよう、利用者の目線で、施設管理においては、利用者の安全を第一に考え、利用者の要望を真摯に受け止め、サービスの向上に努めた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進を図るための情報の共有化について 事業団受託の老人福祉センター5館については、毎月所長会議を開催し情報の共有化を図った。また、利用促進と利用者の利便性を高めるため、5館共同で次の取組みを行った。 <ol style="list-style-type: none"> ①講座受講者のための共同受付の実施 ②各館でボランティア情報コーナーの設置 ③落選者の多い講座の連続無断欠席者の除籍や欠員補充に対する統一した取り扱い ④囲碁・将棋のオープン利用について、広報ぎふ11月1日号で紹介記事を掲載 ・当施設は講座やサークル数が多く、さらに定期講座数・定員を増やして利用者増を図ることは、駐車場不足に拍車をかけることとなり、保健所の利用者に多大な迷惑をかけることとなる。そこで、利用者の分散を図り、利用者増も図ることから、一日講座等の単発講座を多く開催することとした。
今後の取組み	今後も高齢者の身を守ることを、生きがいづくりを念頭にいた講座、また、アンケート等から要望のあった講座等を企画し取り組んでいきたい。しかし、駐車場等の問題からできる限り定期講座の数・定員を増やすことなく、毎日平均的な利用者数になるようにし、トータルとして利用者の増加を図れるよう努めていく。

●所管課の意見

<p>開催する講座等のPRのために、市発行の「広報ぎふ」はもとより、館内外にも案内して幅広く希望者を公募している。また、市社会福祉事業団受託の老人福祉センター5館では情報の共有化を図るとともに、講座受講者のための共同受付の実施など、利用者の便宜を図った。</p> <p>講座、サークル利用者の意欲を高めるため、廊下の壁面やショーケースを利用して、各講座、サークルごとに作品を3週間程度展示し、利用者増の呼び水とした。</p> <p>老人福祉センターで最大のサークル(36団体)が活動しており、中には保育園児を招いての交流会の実施、施設外で作品展示会を開催したり、障がい者施設など他の福祉施設でボランティア活動を行っているサークルもあり、こうしたサークル活動の育成・活動支援など地元との連携を深めている。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>事業計画書のとおり適正に管理運営されており、良好である。</p> <p>他の施設を含めて、トイレの苦情に対する早急な改善等の検討をしていただきたい。</p>
