

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	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 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)	7,868	8,190	7,946	8,313	7,696
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ご意見番の設置。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施設清掃業務 (年3回実施:7月4日、12月25日、3月28日) ③防災機器保守点検 (年2回実施:8月4日、2月23日) ④貯水槽清掃業務(年1回実施:2月15日)
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	【職員による修繕】 ・会館入口の門扉を撤去した。 ・自転車置き場の防風措置を行った。 ・ベランダ敷石の段差解消の修繕を行った。 【業者修繕】 ・掲示板の取替修繕を行った。
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に沿って対応する仕組み ・年2回(6月5日、10月24日)消防訓練を実施 ・緊急地震速報受信設備設置に伴う研修の実施 ・利用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>○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1月中旬に掲示した。 ○アンケートは1月18日から2月20日に実施した。 ○講座受講者は受付でアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○サークルは代表者から会員にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○アンケートは「性別」、「年齢」、「職員の対応」、「施設の管理」等の項目について質問した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収枚数 332枚 ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳：9人、65歳～69歳：16人、70歳～74歳：29人、75歳以上：39人 女性 60歳～64歳：25人、65歳～69歳：64人、70歳～74歳：64人、75歳以上：86人 ○職員の対応 満足42%、やや満足48%、ふつう10%、やや不満0%、不満0% ○施設の管理 満足26%、やや満足54%、ふつう17%、やや不満3%、不満0% ○サークル活動 知っている91%、知らない9% ○来年度の参加希望 参加したい98%、参加しない2% ○利用者の声 ・いつも暖かくお迎え頂き感謝しています。職員の方々の笑顔がやる気にさせて頂き頑張らせて頂いています。 ・残された人生路の燈火として今後も受講させていただき夢のある楽しい日々になるよう願っています。 ・トイレの便座が冷たい。ウォシュレットにしてほしい。 ・皆さん大変親切な対応で嬉しいです。職員の皆様に感謝の一言です。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>○利用者からの要望については、できる事は速やかに対応して利用者サービスの向上に努めた。 なお、要望に応じられない場合は、その理由を代表者に説明して理解していただいた。また、要望に対する回答は館内に掲示すると共に閉講式でも説明した。 ○主な要望に対する対応 ・和室は足にとつてつらい。椅子席を増やしてほしいとの要望については、直ちに対応した。 ・駐車場を拡張してほしいとの要望については、公共交通機関を利用してほしいとお願いした。 ・暖かい便座にしてほしい。ウォシュレットのトイレにしてほしいという要望が多数あったので、トイレの改修の要望を市に提出している。利用者の要望に速やかに対応していただければと思います。 ・自転車置き場を整頓してほしいとの要望については、必要に応じ職員が自転車を整頓している。 ・血圧計の設置要望については、次年度対応したいと回答した。</p>

●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	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"> 「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、樹木の選定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	<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)	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			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)

今期の取組みに対する評価	<p>○利用者数は平成23年度下期が7,946人。平成24年度下期が7,868人で昨年比78人の減である。その内訳は、講座並びにオープン囲碁は前年比で422人増加しているが、サークル並びに西部祭の利用者が前年比で500人減少しているからである。サークル利用者が減となったのは、会員の高齢化と新規会員が加入しないことによる会員数の減少が主な要因であるので、各サークルに会員の勧誘をお願いした。平成25年度は新たなサークルの開設や館外での作品展示会等を通して活動内容を周知したり、コミセン等にチラシを配置して利用者増に努めた。また、西部祭の来館者が減少したのは開催日が悪天候のためであった。</p> <p>○職員が接客や施設管理に力を注いだ結果、アンケートの回答はどの項目も満足度が非常に高く、利用者には十分評価していただいたと判断している。</p> <p>○職員一人一人が節電、節水等に努めた。その結果、下期のガス使用量は前年度下期と比較すると12%程、下水道使用量は6%程、電気使用量は2%程縮減できた。</p> <p>○職員自ら自転車置き場の防風措置やベランダの敷石の段差を解消するなど利用者の便宜を図っている。</p> <p>○施設内の清掃、庭園の芝の手入れ、樹木の剪定あるいは利用者が使用する座布団カバー等のクリーニングなどを職員が行い快適な環境保持に努めている。また、施設周辺の清掃も週に1回実施している。</p> <p>○平成25年講座募集の抽選で漏れた方には「受講の決定の通知」にサークルの開催日等を記載して勧誘した。</p> <p>○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る。</p> <p>○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よう心がけている。</p> <p>○各評価項目の具体的な業務要求水準を意識し達成するよう管理運営に努めている。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>○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。</p> <p>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</p>
今後の取組み	<p>○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1回作品展示会を金融機関で行っているが、平成25年度は年2回(上期はサークル、下期は講座)展示会を開催して当会館の活動内容を更に周知する。</p> <p>○新規講座や新たなサークルを開設して利用者増に努める。</p> <p>○講座の定員充足率や出席率を向上させるための方策を検討する。</p>

●所管課の意見

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。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。

金融機関の協力により、水墨画等の各作品を展示し、講座受講者の創作意欲を高めるとともに、当施設の活動内容をPRして利用者増加の呼び水に努めた。また、当施設が老人福祉センターと青少年ルームとの併設である特色を生かし、高齢者、青少年及び地域住民の交流を深めるために日頃の講座とサークル活動の成果を発表する場として「西部祭」を10月に開催し、地域の活性化に努めた。

●指定管理者評価委員会の意見

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。
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。