

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	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 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)	9,757	11,066	11,510	13,249	13,068
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、1/24 実施) ③防災機器保守点検(年2回 8/23、2/5 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	・階段室電気配線修理 10/12 ・空調機水漏れ修繕 10/4 ・印刷機修繕 10/16 ・給茶器給水レバー修繕 3/8
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、2/8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>・2月開催の講座受講者及びサークル活動参加者に対してアンケート用紙を配布し、回収箱を設置して回収した。回収総数 376枚(講座270人、サークル106人)、回収率88.5%</p> <p>・アンケートの質問項目は、1年を通しての感想、職員の対応、施設や設備に対する満足度、その他の意見を共通項目とし、講座では、来年度の受講希望やサークル活動への参加の有無、サークルでは、来年度の活動の有無を尋ねた。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収総数 376枚(男80人、女296人)</p> <p>○「性別及び年齢」 男 60～64歳 7人 65～69歳 9人 70～74歳 10人 75歳以上 54人 女 60～64歳15人 65～69歳48人 70～74歳77人 75歳以上156人</p> <p>○「職員の対応について」 大変満足53.2%、満足40.7%、普通 5.6%、やや不満0.5%、不満0%</p> <p>○「施設について」 大変満足37.2%、満足43.6%、普通16.8%、やや不満1.9%、不満0.5%</p> <p>○「来年度受講希望」 希望する 98.9% しない 1.2%(高齢)</p> <p>○「来年度サークル活動」 する 98.1% しない 1.9%(高齢、足が痛む)</p> <p><主な意見></p> <p>■職員の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切で優しい対応にうれしく思う。事務所の人は感じがいい。 ・スタッフのみなさんが若くて生き生きして見えるのでここへ来ると少し若返る。 ・会場の準備や片付けを一生懸命やってもらえる。 ・寒いときは温かい部屋、暑いときは涼しくしてもらえ居心地が良い。 ・掃除が行き届いていて感謝。 ・会場がきれいで幸せ。 ・マット(ヨーガ講座で使用)を預かってもらえたりと気を使っていた。 ・駐車場にバックで入れるのが苦手で、入庫でお世話になっている。 <p>■施設について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階の小さい洋室(相談室)は、謡曲サークルにぴったり。冷暖房完備で快適。 →7月、1階相談室にエアコンが設置されて多目的利用が可能となり、2階から移動した。 ・トイレを最新式にしてもらえ、これ以上ぜいたくを言うてはいけなと思う。 <p>■感想、その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座では、充実した時間を過ごせた、良い講師に恵まれた、仲間ができて楽しい、健康維持のため続けたい、健康管理ができたなど。 ・サークルでは、楽しい、先生も友達もいい人でスタッフの方も親切で感謝、楽しく過ごせ健康にもいいなど。また少人数サークルでは会員数の増を望む声もあった。
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>■運営に関する主な意見と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会場が狭く感じる <ul style="list-style-type: none"> →すこやか体操(定員40人)が受講希望が多く、定員を超えて47人受講としたため、当初出席率の高い日に会場が狭く感じるがあった。そのため25年度はすこやか体操Ⅰ、すこやか体操Ⅱの2講座とし、それぞれ定員を30人と改善した。 ・煎茶講座で足が痛むので机でやってもらいたい。 <ul style="list-style-type: none"> →和室の畳の上で本来行うものであるが、立礼式という立ち机と椅子で行う方法もあり、講師と相談し、煎茶サークルで立礼式の方法を研究してもらっている。 <p>■施設に関する主な意見と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が不便、入れにくい <ul style="list-style-type: none"> →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。 また、なるべく多くの車が駐車できるよう誘導している。 ・男女共用トイレ <ul style="list-style-type: none"> →毎回共用解消の要望があり、市へ要望していることを説明。 (平成27年度の耐震補強工事の際にトイレの改修を行う予定) ・2階 談話室(食堂) <ul style="list-style-type: none"> →食堂へのエアコン設置について、市へ要望していると説明。 ・給茶器の更新 <ul style="list-style-type: none"> →前回は要望があり、3月に新しく購入した。2階の既存の給茶器は、給水レバーを改造したことにより十分使用可能となったため、新給茶器は、1階の利用者が階段を上らなくても済むよう1階ロビーに設置した。 ・大広間空調機 <ul style="list-style-type: none"> →大広間には2台の空調機が設置してあり、運転時は室内温度の状況を見て風量などのコントロールをしているが、利用者のいる部屋の位置によって、風があたる場合があり、個人差もあり、やむを得ないと考えている。 風を嫌う場合は、場所を変えてもらうとか、着衣で調節してもらうようお願いしている。

●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(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>○2月実施のアンケート調査結果からも、前回に引き続き、高い評価をいただき、また、満足度は前回よりも上がっていることから利用者には十分満足して頂いていると判断している。</p> <p>○環境整備についても、従来のふれあい花壇活動で使用している20のプランターに加えて、本年度は10月以降も清流国体の花いっぱい運動で増えた20のプランターを利用して、玄関周りや建物周辺の歩道を花で飾り、利用者からいつ来館しても、館内も外も花がきれいで、花を見るだけで心が安らぐと喜ばれた。</p> <p>○年間の延べ利用者数は、昨年度に比べ講座ほかでは270人の増となったが、囲碁将棋のオープン利用で3,648人の減、サークル利用で558人の減となり、全体では3,936人の減となった。</p> <p>○囲碁や将棋のオープン利用では、新規利用者の獲得を図るための宣伝を行い、新規利用者(囲碁6人、将棋9人)を獲得し、実利用人員では23年度103人に対して、108人と増加したが、年間延べ利用者数では、毎日利用者の減数分が大きく、また、徒歩や自転車での来館方法の高齢者にとっては、冬期の寒さが厳しく、天候不順の日が多かったことから、利用が減少したこともあり、大幅減となった。サークルについても、利用拡大のための宣伝を行い、11月からフォークダンスサークル(20人)が登録され新たに活動を始めたが、一方で、冬期天候不順等で9日の中止日があり、高齢者が多いため開催日でも欠席者が多く全体で減数となった。</p> <p>○サークルの登録会員数は4月以降、毎年、年度途中に、高齢、病気等で減少していき、華道サークルの3月解散もあったが、10月、3月の「地域かわら版」での募集宣伝とともに、1月サークル代表者会議等で作成を決定した「写真入りの統一した募集案内」を館内に掲示し勧誘した結果、会員総数では、昨年4月当初より3人増で新年度を迎えることとなった。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<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> <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 <p>○囲碁・将棋の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日号では5館共同で紹介記事を載せ、利用拡大を行った。電話での問い合わせの内容は、予想通り駐車場の有無についてが大半であったが、10月以降で12人の新規利用者を獲得する成果を得た。また、囲碁・将棋については、従来から畳に座って行われていたが、他館で椅子席を設けているところがあり、当館でもそれに倣い、利用者とは相談し、囲碁室で16人分、将棋室で8人分の椅子席を設置し喜ばれた。</p> <p>○サークルについては、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月号で募集した。また、例年どおり3月号でも講座の受講募集と併せて、サークル会員の募集を行った。館内掲示用の統一したサークル募集案内の作成に当たっては、他館のサークル案内を参考に活動内容が分かる写真入りとした。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>老人福祉センター5館共同で、囲碁・将棋などのオープン利用について、市民への周知を図るため、定期的に広報ぎふへ紹介記事を載せる。</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」に掲載するとともに、館内掲示をすることによって既利用者への利用機会を図った。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>サークルについては、地元新聞販売所が発行する「地域かわら版」に案内記事を掲載したほか、サークル責任者と相談し、写真入りの共通の募集案内を作成し、館内掲示するとともに、問合せを当施設で対応するなど、積極的な加入促進(案内)に努めた。</p> <p>恒例となっている市内7老人福祉センター利用者による囲碁・将棋大会を当園で開催し、親睦を図った。</p> <p>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」にも参画し、大会終了後も競技会場から返却されたプランターで当施設の周りを花で飾った。</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>利用者の減少について、市も協力して利用者増を図られたい。</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>
