

# 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	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 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)	16,966	18,402	17,921	18,278	16,449
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、9/29、1/19 実施) ③防災機器保守点検(年2回 8/18、10/10 実施) ④貯水槽清掃業務(年1回 8/1 実施) ⑤冷温水・冷暖房保守(年2回 5/10、10/29 実施) ⑥電気保安業務(隔月 5/7、7/19、9/10、11/27、1/18、3/5 実施) ⑦自動ドア保守点検(年2回 4/24、10/5 実施) ⑧非常通報装置(毎月4/9、5/14、6/7、7/5、8/2、9/19、10/23、11/29、12/21、1/17、2/14、3/15 実施) ⑨ボイラーろ過保守(8/16、9/3、3/22 実施) ※ボイラー交換による調整含む ⑩ヘルストロン保守(年3回 4/24、11/17、3/7 実施) ⑪貸館管理(時間外・休館日)6/3 実施 ⑫浴槽清掃(月・水金曜日入浴後に実施)
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	・1回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・上記点検で不備があった箇所の小修繕(随時) ・男子浴室入口扉不良(随時注油で対応) ・駐車場内水溜り箇所の補修(随時) ・庭園内樹木の剪定等整備(随時)
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、3/27 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	3月5日から3月14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)及び各講座(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	回収総数215枚 ・性別 男性67人 女性140人 未記入8人 ・年齢 60歳～69歳 76人 70歳～79歳 107人 80歳以上 23人 未記入 9人 ・職員の対応 満足79% やや満足7.1% ふつう12% やや不満0.9% 不満0.5% 未記入0.5% ・施設設備状況 満足63% やや満足17% ふつう17% やや不満1.2% 不満0.9% 未記入0.9% ・講座行事内容 満足61% やや満足13.4% ふつう16.2% やや不満0.5% 不満1.9% 未記入7% ・全体的満足度 満足67% やや満足18% ふつう12.6% やや不満1.4% 不満0.5% 未記入0.5% <b>【意見など】</b> ・皆様が大変気持ちよく接していただき感謝しています。 ・大変楽しい時間が過ごせました。ありがとうございました。 ・子どもたちの元気な声が聞こえてきて、利用するのが楽しみです。 ・いつ来ても安心して囲碁ができ、喜んでいきます。 等、ほとんどが良い評価で、職員が今まで以上に館内を巡回して利用者 と接する機会を増やしたこともあってか、利用者同士の大きなトラブルに関する指摘はありませんでした。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<b>【アンケート及び口頭での要望・苦情と対処について】</b> ・児童館との複合施設のため、駐車場が少ないという意見が多く寄せられている。応急措置として、隣接するカラフルタウンの協力を得て駐車場を確保しているが、距離(20m～30m)があるなど納得していただけない利用者もあり、苦慮している。 ・今年度、市側にて駐車場の整地をしてもらった。しかし、車の利用に伴い凹み部分が発生し、雨が降ると水溜りができる。職員が土を入れる等の応急処置をとっていることから、修繕(舗装)の要望を市に提出している。

●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	・「広報きふ」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	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	・「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	

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	事業計画書を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。	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がより快適に利用できるように、挨拶、こまめな声かけに努め、利用者とのコミュニケーションを図った。</li> <li>・児童館との複合施設という設置条件を最大限に活用することを念頭に児童館を利用する児童、幼児親子に施設行事(歌のつどい等)に参加を呼びかけたりして、日頃より児童とふれあう機会を設けた。また地域の幼稚園の園児を招き、幼稚園児と高齢者のふれあい行事を実施する等、地域に根差した施設運営を行ないながら、世代間交流を図ったことは、多くの高齢者の方々に喜ばれている。</li> <li>・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。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①講座受講者のための共同受付の実施</li> <li>②各館でボランティア情報コーナーの設置</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> </li> <li>・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、前期から引き続き、入浴サービスのない火・木・土曜日の利用促進を図った。</li> <li>・高齢化、入院等で常連の利用者の減少が目立ってきたため、近隣の自治会等に施設の啓発と利用促進を働きかけた。</li> <li>・新規事業として、施設所有のビデオテープ(男はつらいよシリーズ)を活用して、毎月映画会を開催した。利用者には歓迎されている。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、当施設利用の促しを図るとともに、当施設で活動するサークルの活性化と参加者増加に取り組み、利用者増を図る。</li> </ul>

### ●所管課の意見

「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、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。

併設する柳津児童館を利用する児童たちと世代間交流の催し(ぜんざい会・児童館まつり等)を積極的に行った。また、機会を見つけて地域に出向いて行き、地域の高齢者と交流を図るとともに施設の啓発に努めた。

地元の柳津小学校の児童のいずみ学習及び総合学習の実習の場として受け入れ、当施設の効用及び利用者の思いを傾聴するなど、交流の機会を提供した。

地元老人クラブ、女性の会等の団体及び個人の有志との連携を積極的に図った。結果として、地元の方々が気軽に来館されるようになり、ボランティアとしての協力も多く受けることができた。

### ●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。