

## 平成 25 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	三楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市北野東827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)	4,146,000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、三楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄骨造平屋建て ◇敷地面積:349.40㎡ ◇延べ床面積:184.92㎡ ◇開館:昭和59年4月 ◇施設内容:集会室、生活相談室、教養娯楽室、健康相談室、湯沸室、事務室等		

### ●利用状況

	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:人)	1,642	1,803	1,858	1,934	1,946
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・看護師(1日/月)を配置 ③広報誌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
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浄化槽維持管理業務	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、上半期、8/1実施) ③防災機器保守点検(年2回、上半期8/9実施) ④浄化槽維持監理業務(年6回、5/16、7/12、9/24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	・折畳み椅子の補修15脚
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。 ・消防訓練の実施(年2回、上半期8/27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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月開催の講座、サークル、オープン利用利用者に対してアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。</li> <li>・アンケートの質問項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度を項目とした。</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数 111枚</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳 0人 65～69歳 2人 70～74歳 0人 75歳以上4人 女 60～64歳 1人 65～69歳18人 70～74歳25人 75歳以上61人</p> <p>「職員の対応」 満足88.3% やや満足3.6% 普通8.1%、やや不満0%、不満0%  「施設の管理」 満足74.8% やや満足13.5% 普通11.7%、やや不満0%、不満0%  「講座の内容」 満足80.2% やや満足9.0% 普通10.8%、やや不満0%、不満0%  「全体満足度」 満足86.5% やや満足4.5% 普通9.0%、やや不満0%、不満0%</p> <p>(主な意見)</p> <p>職員対応:いつも親切で優しい言葉づかい。朝の挨拶がいい。細やかな心配りがある。  施設・設備:トイレにウオッシュレットが欲しい。洋式トイレを増やして。トイレに非常ボタンをつけて。  講 座:先生の指導が良い。和気あいあい楽しい。食にまつわる講座があるといい。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>要望等は、講座やサークル等の開催時それぞれ回収し分別集計しているの、当該意見のあった講座等の開催時に、説明している。</p> <p>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの改修要望 → 昨年市へ要望しており、市で検討中であることを伝えた。</li> <li>・トイレの非常ボタン → 今年度(予算)で対応できれば設置する。</li> </ul>

●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"> <li>・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</li> <li>・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。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌による広報。</li> <li>・指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。</li> </ul>	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"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・利用者からの生活、健康等に関する相談に対応。</li> <li>・施設の点検など快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌やホームページ等で広報。</li> </ul>	B	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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"> <li>・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。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支計画に沿った運営。</li> </ul>	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。</li> </ul>	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				

●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	9月実施したアンケート結果から、どの項目も満足度は非常に高く、接客や施設管理に力を注いだことが反映され利用者には十分評価をいただいたと判断している。。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	広い三輪地区で、集落が点在しており、施設の周辺道路は狭隘で駐車場もほとんどない状態であるが、利用者同士やその関係者が車の送迎を担当するなど地域コミュニティの大きな絆に支えられて当館の利用がなされている。また、当館前に地域のコミバスのバス停も設置された。そのため、地域とのきずなを今後も繋いでいく。
今後の取組み	地域の文化祭への参加を促し、また、2月には、大きな病院が近くにない地域のため、昨年に引き続き地元自治会や地域医療団体との連携により、「健康教室」を開催する予定である。

●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」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、昨年度から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ている。</p> <p>サークル活動の円滑な運営を図るため、サークル代表者との懇談会を通じて、幅広いニーズの把握、サービスの向上に努めている。また、利用者からの要望があった健康講座としてヨーガ講座を開催し、好評を得るなどするなど、希望講座への対応を図ることができた。</p> <p>ゴーヤによる緑のカーテンをつくり、事務室の室温低下に努めるとともに、日常的に節電・節水に努めている。</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>アンケート調査の満足度は高く、不満に関しても分析し、改善できることは改善に結びつけている。</p> <p>しかし、年度毎の利用者が減少傾向であるため、潜在的な利用者掘り起こしのため、地域における高齢者の当該施設利用に関するニーズ調査等を行い、さらなる利用者の増加を図るための工夫をされたい。</p>
--