

## 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	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

	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)	8,633	7,868	8,190	7,946	8,313
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	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:7月3日実施、12月、3月に予定) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月17日実施、2月に予定) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:2月に予定)
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】 ・ 会館入口の銘板を修繕。 ・ 男子用トイレの小便器の排水口を修繕。 ・ 茶道に使用する炉並びにアンテナ線を修繕。 【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をとっている。 ・ 消防訓練(年2回:6月7日実施、10月に予定) ・ 緊急地震速報受信に伴う研修の実施 ・ 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>○ 利用者アンケートは7月20日から9月14日の間に実施した。</li> <li>○ 講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ アンケートは「性別及び年齢」、「講座の満足度」、「職員の対応」、「みどりのカーテン」等の項目について質問した。</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 回収枚数 398枚(男性:113枚、女性:285枚)</li> <li>○ 性別及び年齢 男性 60歳～64歳:7人、65歳～69歳:31人、70歳～74歳:30人、75歳以上:45人 女性 60歳～64歳:42人、65歳～69歳:71人、70歳～74歳:83人、75歳以上:89人</li> <li>○ 講座の満足度 大変満足43.8%、満足44.2%、普通11.2%、やや不満 0.4%、不満0.4%</li> <li>○ 職員の対応 大変満足41%、満足48%、普通11%、やや不満 0%、不満0%</li> <li>○ 緑のカーテン 大変満足32%、満足48%、普通19%、やや不満 0.5%、不満0.25%</li> <li>○ 交通手段 自動車50%、自転車34%、徒歩11%、バス等5%</li> <li>○ 利用者の主な声 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ いつも親切にしてくださるありがとうございます。皆で感謝しながら楽しくお稽古させていただいております。</li> <li>・ 重ねゆく歳月に夢と希望を抱かせていただき心より感謝の日々です。</li> <li>・ 椅子で受講できるようになり大助かりです。足の痛いのを気にすることなく勉強させていただいております。</li> <li>・ 椅子にさせていただいてありがたいです。続けて参加しようと思う一因になりました。</li> <li>・ 緑のカーテンは涼しさが感じられます。水やりが大変でしょう。我が家でも昨年、会館から頂いた種で朝顔が咲きました。</li> <li>・ お庭の手入れお疲れ様です。明るく家庭的で掃除が行き届いています。</li> </ul> </li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者からの要望については、要望者並びに講師や講座、サークルの代表者に当館の考え・対処方法を説明し理解を得た。併せて館内に要望内容と回答を掲示して利用者に周知した。</li> <li>○ 主な要望に対する対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 膝が悪い高齢者は座って受講するのは辛い。椅子にしてほしいとの要望については、机と椅子を用意して受講できるようにした。囲碁も椅子席を用意した。</li> <li>・ 駐車場の拡張要望については利用者に公共交通を利用してほしいと回答した。</li> <li>・ トイレの改善要望については市で検討していると回答した。利用者の要望に速やかに対応願います。</li> <li>・ パソコンを学びたい。運動したいとの要望に応え「パソコン講座」、「太極拳」、「パソコン」サークルを立上げた。</li> <li>・ 血圧計の設置要望については簡易血圧計を配置した。</li> <li>・ 茶道講座を受講したいが足が悪いので立礼にできないか相談されたので講師と協議して一部立礼にした。</li> </ul> </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	「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、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	・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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ アンケートの結果は、どの項目も満足度が高く、利用者には十分満足していただいていると考えている。</li> <li>○ 利用者数は8,633人で前年度の上期と比較すると443人(5.5%)増加した。その要因は①新規の講座、サークルをたちあげた。②出席率が向上した。③館外での作品展示会等を通して活動内容を周知したことなどが考えられる。なお、利用者数8,633人は平成18年以降の上期で最多である。</li> <li>○ 利用者への影響が及ばない範囲で節電、節水に努めた。その結果、昨上期と比較すると電気使用量は10%程、上下水道使用量は0.15%程縮減できた。</li> <li>○ 小修繕、庭園(500㎡)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職員で出来る事は職員が行い、経費縮減と快適な環境保持に努めた。また、当会館周辺の清掃も行っている。</li> <li>○ 8月8日の16時30分の緊急地震速報受信時は混乱することなく速やかに避難させたが、緊急地震速報時の避難・誘導等について職員間で再確認した。</li> <li>○ 利用者が安全・安心して利用できるよう施設の点検を行い破損箇所等の早期発見に努めている。</li> <li>○ 受講者の創作意欲の向上のため掲示板を増設した。また、利用者にお知らせする案内板を設置した。現在「高齢者の交通事故防止」、「講座の出席率、皆出席人数」、「西部祭の案内」などを掲示している。</li> <li>○ 講師の同意を得て歌謡講座や書道講座は定員以上の人数を受け入れた。</li> <li>○ さわやか体操は応募者多数のため通常90分の講座を45分の2交代とし多くの方が受講できるようにした。</li> <li>○ 毎年2月に金融機関で作品展示会を行っているが、好評なので今年度から展示会を年2回とし、8月はサークル会員、2月は講座受講者の作品を展示する。展示場所にはチラシを配置して当会館を多くの方が利用するよう働きかけた。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	○ トイレの苦情に対する改善については市に要望している。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 囲碁のオープン利用について、広く市民に周知するため広報ぎふに紹介記事を掲載する。</li> <li>○ 応募者が少ない講座や出席率の悪い受講者の扱いについて検討する。</li> </ul>

### ●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、館内の掲示板、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>今年度より金融機関で開催する作品展示会を年1回から2回(8月はサークル会員、2月は講座受講者)にして、当施設の活動内容を周知する機会を増やした。</p> <p>多くの方が受講できるように、歌謡講座や書道講座は定員以上の人数を受け入れたり、さわやか体操では90分の講座を45分の2交代とするなど工夫を行った。</p> <p>アサガオやふうせんかずら等による緑のカーテンなど節電に努めた結果、電力使用量が前年度同期比で10%程削減できた。</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>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>今後も利用者の要望に応えるよう努力して欲しい。</p>
--