

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	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

	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)	10,439	9,757	11,066	11,510	13,249
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回の内上半期5/27、9/13 実施) ③防災機器保守点検(年2回の内上半期8/30 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	・折畳み椅子補修25脚 4/2 ・1階大広間空調機修繕 7/30 ・2階トイレ換気扇取替修繕 8/23
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回の内上半期8/22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>・8月下旬～9月上旬開催の講座受講者に対して受付時にアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。 配布数 355枚 回収数 305枚 回収率 85.9%</p> <p>・アンケートの質問項目は、様式1に示された、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。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 305枚 (男 69人 女 236人)</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳 4人 65～69歳 12人 70～74歳 20人 75歳以上 33人 女 60～64歳 20人 65～69歳 38人 70～74歳 65人 75歳以上 113人</p> <p>「職員の対応」 満足73.4% やや満足12.8% 普通13.8% やや不満0.0% 不満0.0%</p> <p>「施設の管理」 満足54.4% やや満足23.3% 普通21.6% やや不満0.7% 不満0.0%</p> <p>「講座の内容」 満足64.9% やや満足18.0% 普通16.1% やや不満1.0% 不満0.0%</p> <p>「全体満足度」 満足59.0% やや満足24.3% 普通16.1% やや不満0.6% 不満0.0%</p> <p>(主な意見) <職員対応> ・親切で優しく明るい挨拶で気配りしてもらえる。 ・質問してもちゃんとした答えが返ってくる。 ・いつも声をかけてもらえ、笑顔で優しくしてもらえ素晴らしい。好感が持てる。 ・駐車の時、いち早く誘導に出てきていただけ大変感謝。 ・会場の準備や片付けを一生懸命やってもらえる。 <施設・設備> ・トイレがきれいでもとも行き届いている。施設がとてもきれいで、整理整頓されている。 ・1階にもお茶の用意をしていただきありがたい。美味しいお茶をありがとう。 ・トイレを男女別に。洋式トイレがもう一つ欲しい。トイレを近代的に、トイレが臭う。 ・駐車場を増やして、別に借りたら、南庭を駐車場にしたら。 ・講座の始まる前に冷暖房が整えてあり良い。など</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>要望等は、講座の開催時それぞれ回収し分別集計しているので、当該意見のあった講座の開催時を利用して、対応が決まったものについては説明している。</p> <p>(主な意見と対応) ・駐車場について:もっとあるとよい。どこか借りられると良い。南の庭園の場所を駐車場に変えては。 対応→ 近くに適当な候補地はない。庭園の持つ癒しの機能等を犠牲にし、駐車場へ転換すれば駐車台数は10台程度増えると思われる。しかし、自転車利用者が車利用に切り替わるだけで、大きな効果は望めないと考えられる。そのため、講座開催時に駐車場がないことから自らの健康のため自転車の利用、公共交通機関の利用をお願いしている。 なお、車利用者には、なるべく多くの車が駐車できるよう職員がいつも誘導している。</p> <p>・トイレについて:男女別トイレの設置。洋式トイレの数を増やして。トイレを近代的に。トイレが臭う。 対応→ トイレに対する要望は毎回あり、男女兼用トイレの解消が懸案として残っているが、市が耐震補強工事に併せて改修を検討中。トイレの掃除は毎日閉館時に行い、トイレ臭の原因となる尿石は定期的に薬品処理で便器や排水溝を清掃している。トイレの入り口が常時開放されており換気扇が作動していない時にトイレ内の芳香剤等のおいが漂い気になる場合があったので、講座等開催時間中は常時換気扇を作動させること、気になる芳香剤を撤去すること、老朽した換気扇の更新を実施した。</p> <p>・講座への注文や新規開設要望について 対応→ 既設の講座の内容に対する注文は、どんな内容も利用者の声は声として、その都度講師に伝えている。 新規講座の要望についてアンケートで質問したが、現行施設の設備でできることとできないこと、他施設の実施状況やニーズ等を勘案しながら今後検討していく。 実施に当たって、新しい設備が必要なものについては、市担当部局と協議してすすめる。</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	・「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。	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	・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>上半期のアンケート調査結果のとおり、職員対応をはじめとしてすべての項目で、前年よりも高い評価をいただき満足していただいていると判断している。下半期もさらに高い評価をいただけるよう努めていきたい。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>利用者増を図るため</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 講座の開設では、人気の「すこやか体操講座」の枠を拡大し、2部制にして定員を従来の定員40人から60人へと拡大した。全体では4月当初定員487人に対して499人の受講を決定した。今回アンケートの自由記入欄に新規講座の要望があれば記入してくださいと明記したところいくつか要望があったので、今後講座見直しの際に検討していくこととした。 ○ サークルについては、自主活動であり、既存のサークルの会員増を図ることを第一として、サークル代表者会議で協力を依頼するとともに、館内に「全サークルの常設紹介コーナー」を本年度から設置して宣伝に努め、また「地域かわら版3月号」に紹介記事を掲載して、周辺の梅林・白山・華陽の地域住民へ勧誘を行った結果、華道サークルが3月に解散したが、サークル会員総数は4月1日現在で前年同期と比べ3人増となった。なお、昨年度途中から講座受講修了者の受け皿としてのサークル活動に関する考え方を見直し、60歳以上の地域住民で構成されるサークルの支援として部屋を提供することとしている。 ○ オープン利用の囲碁・将棋の利用促進については、老人福祉センターで無料で囲碁や将棋を楽しむことができるということを周知していくことが重要と考え、定期的に広報ぎふや地域の情報紙等を通じて広報宣伝していくこととした。広報宣伝すると毎回問い合わせは必ずあるので、地道に取り組んでいく。駐車場が少ないことやコミセンの増加などで広域的な利用は望めないため、ある程度の期間において一定の需要がなければ毎日利用の囲碁、将棋のオープン利用の縮小も今後の検討の一つとしていく。
<p>今後の取組み</p>	<p>オープン利用について、地域かわら版11月号、広報ぎふ11月15日号に紹介記事を載せ、利用拡大に繋げていく。 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3月号に引き続き11月号で募集することとした。</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、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、サークル代表者会議で協力を依頼した。また、本年度から館内に「全サークルの常設紹介コーナー」を設置して宣伝に努めた。</p> <p>オープン利用の囲碁・将棋については、地域かわら版10月号や広報ぎふ11月1日号に紹介記事を載せることにより、利用者拡大に繋げていく予定である。</p> <p>夏日の散水、部屋の工夫など日常的に節電に努めた結果、電気使用量が前年比3.4%削減(電灯)できた。また、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」にも取り組んでいる。</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>
--