

## 平成 25 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	ふれあいの館「白山」	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市鶴田町3丁目7番地4		
指定管理者名	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター		
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 checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	14,995,000円		
施設の設置目的	高齢化社会の進展に伴い、高齢者の福祉増進を図るため、高齢者に対し総合的な情報を提供するとともに、各種の相談に対応することを目的として、ふれあいの館「白山」を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建て(うち2階・3階部分) ◇敷地面積:1,899.46㎡ ◇延べ床面積:2,159.47㎡ ◇開館:平成3年4月 ◇施設内容:高齢者交流センター、展示コーナー、附属施設(会議室)、サロン、駐車場		

### ●利用状況

		H25下半期	H25上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期
利用者数(単位:人)		5,603	5,276	4,658	5,736	5,294
各室利用 人数(人)	高齢者交流センター	3,423	3,141	3,553	3,446	3,099
	会議室	2,180	2,135	1,105	2,290	2,195

### ●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岐阜市高齢者福祉会館条例施行規則第2条のとおり履行 ②事務局長、常勤、非常勤(週1回)を配置 ③PRチラシの配布(周辺地域の自治会及び老人クラブ)施設内に掲示 ④苦情に対する迅速な処理を適切に行うよう必要な研修を随時実施、接遇講習の実施
自主事業・提案事業	-	-
施設管理	①警備業務 ②施設清掃業務 ③交流センター管理業務 ④エレベータ保守点検 ⑤電気設備保守点検 ⑥自動ドア保守点検 ⑦空調機器保守点検 ⑧消防設備保守 ⑨貯水槽保守 ⑩ガラス、床清掃業務	①警備業務(閉館後から会館及び休館日 機械警備による警備) ②施設清掃業務(月～金 9時から12時の間3人で実施) ③交流センター管理業務(月～土 9時から17時の間2人で実施) ④エレベータ保守点検(月1回実施) ⑤電気設備保守点検(年6回 5、7、9、11、1、3月実施) ⑥自動ドア保守点検(年4回 5、8、11、3月実施) ⑦空調機器保守点検(年4回 6、9、12、3月実施) ⑧消防設備保守(年2回 9、3月実施) ⑨貯水槽保守(10月実施) ⑩ガラス、床清掃業務(年1回 12月実施)
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	3階男性用トイレ 赤外線排水機の修繕 3階身障者用トイレ 止水弁の修繕 機械室換気扇の修理 2階防火扉の留め金修理 2階交流センター電話回線の修理
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	岐阜市シルバー人材センター個人情報の保護に関する規程の遵守 入居団体職員への緊急時対応マニュアルの説明をし、共同で避難訓練を実施いたしました。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	3月3日から3月28日の間、交流センター利用者及び「趣味の教室」受講者に対し、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回収総数 67人(男性29人、女性30人、未記入8人)</li> <li>・年齢 60代 16人 70代 39人 80以上 9人 未記入 3人</li> <li>・スタッフの対応 満足 71.6% ほぼ満足 16.5% 普通 11.9% やや不満 0% 不満 0% 無回答 0%</li> <li>・施設設備状況 満足 38.8% ほぼ満足 28.4% 普通 28.4% やや不満 1.5% 不満 0% 無回答 2.9%</li> <li>・講座の内容 満足 46.3% ほぼ満足 25.4% 普通 19.4% やや不満 0% 不満 0% 無回答 8.9%</li> <li>・全体的満足度 満足 46.3% ほぼ満足 31.3% 普通 14.9% やや不満 0% 不満 0% 無回答 7.5%</li> </ul> <p>【意見など】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフの対応が、親切で満足。接客等は大変良い。</li> <li>・講座の内容も楽しく、人との交流もできよく理解できた。</li> <li>・声が聴きにくかったとの意見もあった。</li> <li>・エアコンの調子が悪い日が続いた。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>【要望と対応】</p> <p>①多数の参加を望む。→図書の利用、講座のチラシ配布等によるPR、役職員、会員による口コミによるPRに努める。</p> <p>②駐車場がない。→引き続き、受講者に対しては、自家用車利用の自粛をお願いし、コミュニティーバスの経路、時刻表の掲示を行った。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流センターにおいて、研修会、交流会等の事業を実施。</li> <li>・事業参加者の募集は、「広報ぎふ」やシルバーニュース等を通して周知。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談業務での個人情報の取り扱い、市個人情報保護条例及びシルバー人材センター個人情報保護に関する規定を遵守し、適切に取扱う。</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>・相談の受付など日々の業務を通じたニーズ把握。</li> <li>・苦情に対する迅速な処理を適切に行うよう研修を随時実施。</li> </ul>	S	S	S
		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>・高齢者に関する情報の提供、市民や福祉団体からの福祉活動に関する相談に対応。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバー人材センターのホームページ内に掲載している「ふれあいの館白山」のサイトの充実を図る。</li> </ul>	S	S	S
		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>・定期的に来館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>・各種業務をシルバー人材センターに登録された会員を活用することで廉価に請け負うことができる。</li> <li>・職員及び利用者は無駄の排除を徹底した節減を行う。</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者を配置。	A	A	A
		スタッフの人材育成の方策	・必要な研修を随時実施することで、人的能力の向上を図る。	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)	・指定管理者が定めた「共同防火管理協議事項」及び「危機管理マニュアル」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	・市の地域活性化、高齢者福祉に寄与するため地域に密着した事業を行っている。	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	<p>受講者の好評を得ることができ、昨年度から引き続き、「趣味の教室」の開講に当たり、当センター会員の中から、講師として指導できる方を募集するとともに、興味・関心のある講座の調査も併せて行い、講座の選定を行いました。</p> <p>11講座 延べ90回 受講者 667人</p> <p>施設管理においては、利用者の安全を第一に考え、毎日の点検による破損個所の早期発見及び修繕に努めました。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>交流センター・会議室の利用について、当センター役員が率先し、岐阜まつりでの街頭PRをはじめ、地元の単位老人クラブにチラシを配布しPRを行うとともに、白山、梅林、華陽自治会に協力のもと、チラシの班回覧をお願いしました。さらに、柳ヶ瀬サロンでの交流センターの講座開催のチラシの設置ならびに配布、PR活動に努めました。</p>
今後の取組み	<p>当会館の場所、駐車場の有無、開館時間等の問い合わせがあり、開館日の周知や、コミュニティーバスの活用をPRしてまいります。</p> <p>アンケート調査では、多数の利用者から採取し、「ニーズの掘り起こし方」を検討。多くの利用者受講者の要望に応じてまいります。</p>

### ●所管課の意見

<p>昨年度から実施している趣味の教室(講座)の運営にあたり、当センターに登録された1,700人を超える会員の豊富な人材を活用し、その中から講師として指導できる方の募集を行うとともに、興味や関心のある講座の調査も併せて行い、講座の選定を行った。</p> <p>講座の案内にあたり、チラシをシルバー全会員に配布し、当センター会員による口コミのPRを行うとともに、地元の自治会長を通じて班回覧でのPRを行った。さらに、柳ヶ瀬サロンでの交流センターの講座開催のチラシの設置ならびに配布、PR活動に努めた。</p> <p>交流センターの管理、館内清掃の人員について、経験豊富なシルバー会員を配置して利用者が使いやすいように管理運営を行った。</p> <p>施設内の他団体と連携を密にして、未使用部分の消灯監視など館内の省エネを徹底して無駄の排除を行っている。</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>講座の運営にあたり、指定管理者の会員を活用するなど、工夫した取り組みがなされている。</p> <p>今後も指定管理者のノウハウを活かした取り組みを進めてください。</p>
--