

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	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 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)	8,130	8,633	7,868	8,190	7,946
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、ホームページ、施設内掲示板等を利用 ④ご意見番の設置。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取っている。
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回実施:7月3日、12月4日、3月5日) ③防災機器保守点検 (年2回実施:8月17日、2月26日) ④貯水槽清掃業務(年1回実施:2月12日)
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】 ①玄関上部に設置してある銘板を修繕した。 ②囲基台の滑り止めを行った。 ③ベランダ敷石の段差解消の修繕を行った。 【業者修繕】 ①配電盤の修繕を行った。 ②掲示板の修繕を行った。
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取っている。 ・年2回(6月7日、10月25日)消防訓練を実施 ・利用申込書に「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	<p>○アンケート調査に関するチラシを1月初旬に受付に掲示し周知した。 ○アンケートは1月23日から3月10日まで実施した。 ○講座受講者には受付でアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○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。 ○アンケートは「性別」、「年齢区分」、「職員の対応」、「施設の管理」「開設してほしい講座」等の項目について質問した。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収枚数 313枚(男性:66人、女性:247人) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:4人、65歳～69歳:11人、70歳～74歳:20人、75歳以上:31人 女性 60歳～64歳:24人、65歳～69歳:58人、70歳～74歳:74人、75歳以上:91人 ○職員の対応 大変満足43%、満足47%、ふつう10%、やや不満0%、不満0% ○施設の管理 大変満足23.6%、満足55%、ふつう17.9%、やや不満3.2%、不満0.3% ○講師について 大変満足51%、満足43.4%、ふつう5.1%、やや不満0.5%、不満0% ○今後参加したい講座 コーラス、水彩画、認知症予防、健康と食生活等→(平成26年度に一部対応する) ○利用者の声 ・いつも温かくお迎え頂き心より感謝の日々です。残りの人生に花を咲かせ夢と希望を抱いて頑張ります。 ・大変細かく行き届いていて有難いです。親切にアドバイスしてください。 ・大変満足しています。有難いです。親切に対応して頂けて嬉しく思います。 ・いつもお湯を用意して頂いてすみません。気持ちよく接して頂けるので大変嬉しいです。 ・初心者にもわかりやすく丁寧に教えて下さいます。厳しい中にも優しさがある。</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>○苦情はなかった。 ○要望はその内容に応じて関係者と協議し対応している。なお、要望に応じる事が出来る場合は速やかに、出来ない場合は、その理由を説明し理解していただいた。また、要望に対する回答は館内に掲示するとともに閉講式でも説明した。 ○主な要望に対する対応 ・ステージ上がるのが大変だ。対応してほしいとの要望には直ちに踏み台を設置し対応した。 ・煎茶の道具が劣化した。購入してほしいとの要望については劣化を確認したうえで購入した。 ・駐車場を拡張してほしいとの要望については、自転車や公共交通機関を利用してほしいとお願いした。 ・トイレの改修(ウォシュレットにしてほしい。暖房便座)要望が多いが、市で検討していると回答した。 ・2階の体育室に空調設備を設置してほしいとの要望については所管している青少年ルームに伝えた。</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	・「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	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)	・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	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"> ○職員が接遇や施設管理に力を注いだ結果、アンケートの回答はどの項目も満足度が高く、利用者に十分評価していただいていると考えている。 ○老人センターと青少年ルームの複合施設である当館の特色を生かし、双方の利用者が日頃の活動成果を発表するために西部祭を10月に開催した。当日は高齢者と青少年及び地域住民が交流を深めた。 ○利用者数は平成22年以降の下期で最多である。その要因は①新規講座、サークルの開設。②出席率の向上 ③金融機関で開催した作品展会場にリーフレットを配置して会館利用を働き掛けた④広報ぎふに囲基の紹介記事を掲載した等が考えられる。 ○量に座って囲基を行っていたが負担を軽減するために椅子席(12人分)を用意した所大変喜ばれた。 ○職員一人一人が節電に努めた。その結果、下期の電気使用量は4%程削減できた。 ○座布団カバー、ソファカバー等のクリーニングを職員で行い利用者へ高いサービスを提供した。 ○庭園の芝の手入れ、樹木の剪定は全て職員で行った。また、施設周辺の清掃も週に1回程度実施し快適な環境保持に努めている。 ○安全で安心して利用していただくために施設点検を定期的に行っている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ○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を共有した。 ○アンケート調査等で利用者ニーズの把握に努めた。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○アンケートで要望が多かった講座を開設する。また、保健師による一日講座を実施し利用者増に努める。 ○定員充足率が低い講座の開催回数を見直す。 ○受講者の創作意欲の向上と活動内容をPRするため金融機関で作品展を開催する。

●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、利用促進に向け新規講座や新規サークルを開設し、利用者の増加に努めている。</p> <p>金融機関の協力により、受講者の作品展を開催し、講座受講者の創作意欲を高めるとともに、当施設の活動内容をPRして利用者増加の呼び水に努めた。また、当施設が老人福祉センターと青少年ルームとの併設である特色を生かし、高齢者、青少年及び地域住民の交流を深めるために日頃の講座とサークル活動の成果を発表する場として「西部祭」を10月に開催し、地域の活性化に努めた。</p> <p>囲基サークルの会員が地域小学校に出向き指導するなど、小学生との交流を図っている。</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>新規講座やサークルの開設等により、施設利用者の増加に積極的に取り組むことは評価できる。</p> <p>今後も新規講座をはじめとした利用者の増加に向けた取組みを積極的に進めてください。</p>
