

## 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	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 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)	10,324	10,439	9,757	11,066	11,510
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、下半期分1/30実施) ③防災機器保守点検(年2回の内、下半期2/10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	・2階トイレハイタンク排水弁取替修繕(11/29)
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。 ・消防訓練の実施(年2回の内、下半期2/19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>・2月開催の講座受講者及びサークルの利用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410枚(講座312、サークル98)、回収数380枚(講座288、サークル92)、回収率 92.7%          ・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、全体的な満足度の項目に加え、来館方法などの実態やこれまでのアンケートで個別意見として記載のあった事項などを具体的に調査項目として、利用者全体のニーズ度を調査した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数380枚(男性74人、女性306人)          性別・年齢 男 60～64歳 8人 65～69歳11人 70～74歳11人 75歳以上 44人          女 60～64歳16人 65～69歳42人 70～74歳85人 75歳以上163人</p> <p>①職員の対応 講座 満足73.3% やや満足13.9% 普通12.8% やや不満0.0% 不満0.0%          サークル 満足82.6% やや満足 6.5% 普通 8.7% やや不満1.1% 不満1.1%</p> <p>②施設の管理 満足48.4% やや満足20.3% 普通28.2% やや不満2.6% 不満0.5%</p> <p>③講座の内容 満足65.3% やや満足15.3% 普通17.7% やや不満1.4% 不満0.3%</p> <p>④サークルの内容 満足59.8% やや満足22.8% 普通15.2% やや不満2.2% 不満0.0%</p> <p>⑤全体満足度 満足57.4% やや満足23.7% 普通18.2% やや不満0.7% 不満0.0%</p> <p>⑥再受講の確認 受講希望93.8% しない5.6% 他の講座受講0.7%</p> <p>⑦受講できないとき 同じ内容のサークルへ入る45.1% 入らない29.5% 別の講座を受講20.1%          サークルを結成するか別のサークルへ入る5.3%</p> <p>⑧サークル活動 継続する94.6% しない4.3% 別のサークルで活動1.1%</p> <p>⑨健康相談の有無 有る22.6% 無い59.2% 知らない18.2%</p> <p>⑩家庭相談等 有る 3.1% 無い74.8% 知らない22.1%</p> <p>⑪来館方法 徒歩24.1% 自転車49.5% バス等10.5% 自家用車13.2% 送迎等2.7%</p> <p>⑫駐車場所は 和楽園65.9% 有料駐車場2.4% 知人宅9.8% 民間施設4.9% 公共施設14.6%          その他2.4%(回答数41)</p> <p>⑬駐車場が広くなったら 車で来館するか はい42.9% いいえ57.1%(回答数133)          利用が増えるか はい64.3% いいえ35.7%(回答数115)</p> <p>⑭必要な駐車台数 10～15台51.3% 16～20台30.4% 21台以上13% その他5.3%(回答数115)</p> <p>⑮空調 全館冷暖房方式にする32.9% 現行のまま67.1%(回答数167)</p> <p>⑯階段 問題ない65.3% 将来不安20.3% 現在苦痛1.4% 会場を1階に9.9%</p> <p>⑰トイレ エレベーターの設置3.2%(回答数222)          男女別に36.3% 洋式を増やす26.5% 和式を増やす3.2% 室内を広く11.8%          今のまま25.4%(回答数347)</p> <p>⑱1階大広間の改造 洋室に改造30.2% 今のまま50.7% どちらでもよい19.1%(回答数225)</p> <p>⑲2階和室の改造 華道講座(洋室に6人今のまま4人) 煎茶講座(今のまま4人どちらでも1人)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>要望等については、講座やサークルの開催時それぞれ回収し分別集計しているため、当該意見のあった講座やサークル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。(主な意見と対応)</p> <p>・駐車場の拡大要望について          対応→ 現状では拡大は困難。          今回の調査で車での来館者の駐車場所は和楽園と答えたものが65.9%あり、34.1%が他の場所へ駐車している。必要駐車台数は10～15台51.3%、16～20台30.4%であった。</p> <p>・トイレの改修について(男女別等)          対応→ トイレに対する要望は毎回あり。市が耐震補強工事に併せて改修を検討中であるが、今回具体的な項目で必要度を調査し結果、男女別トイレを望む者は全体の36.3%で、今のままで良いとする者も25.4%あった。          トイレが暗いのは窓が個室側にしかなく、照明が点灯されていない場合に暗いので、講座等の開設時には、常時点灯しているか確認するとともに、照明器具の更新を検討することとした。          トイレの手拭きはノロウイルス対策で廃止している。プッシュ式消毒液を設置している。</p> <p>・空調について          対応→ 1階大広間には2台エアコンがあり、エアコンは温度設定により自動運転している。          当然吹き出し口に近い場所にいれば、エアコンの運転の強弱により、風が気になる場合が出てくると思われるが、個人差もあり、気になる方はエアコンの吹き出し口から遠いところに席を取るようお願いしている。</p> <p>・新規講座や催しの要望について          対応→ 今回新規講座等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、現行講座の見直しも含め、今後検討していく。</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>下半期のアンケート調査は、講座受講者に加え、サークル利用者も含めて、実施しているが、結果のとおり、職員対応をはじめとしてすべての項目で、引き続き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。</p> <p>延利用者数では、昨年同期と比べ567人増加した。近年の利用者減の主原因となっている囲碁・将棋のオープン利用では、本年度も常連(ほぼ毎日利用)数名の病気入院、療養などがあったが、定期的な広報宣伝等により新規利用者は囲碁15人、将棋12人を確保し、昨年同期と比べ延利用人数で80人増加した。利用増には、囲碁室・将棋室それぞれに椅子席を20席まで増やしたことも効果的であったと考えている。</p> <p>また、他団体との連携・貢献では、10月11日梅林小学校から地域の高齢者との交流を図りたいとの要請が3年ぶりにあり、3年生児童(38人)を10月～12月に4回に分けて受入れ、利用者との交流会を行った。太極拳サークルとの交流では、太極拳の由来を学んだり、実技を体験した。児童からは手製の衣装をまとったキッズソーランの披露があった。歌謡講座では、児童から学校での年間活動についてのグループ発表の後、「紅葉」の歌を合唱した。囲碁・将棋愛好者との交流では、対局を行ったり、碁石や駒を使った遊びを楽しんだ。3年前、この交流事業に参加し、その後当館で囲碁を学んだ加藤千笑さんが昨年6年生で、夏の全国少年少女囲碁大会で優勝したこともあり、児童の瞳が輝いていた。</p> <p>そのほか、市内デイサービスセンターから、週2回将棋の相手をするボランティアの照会があり、将棋愛好者の中から推薦紹介した。センターはもちろんのことボランティアとなった方からも生き甲斐ができた大変喜ばれた。年初めに行われた身体障がい者対象の新春囲碁・将棋大会についても参加者募集の協力依頼があり、声かけを行い、身障手帳所持者2名が参加した。さらには、市内老人福祉センターの利用者を対象に毎年当館で開催している第43回岐阜市老人福祉センター囲碁・将棋大会には、柳津高齢者福祉会館の利用者4名が初めて参加し、囲碁のA組(上級者の部)で優勝するなどの活躍で盛り上がったことなど、老人福祉事業の一端を担うことができたと考えている。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>利用者拡大とニーズ調査</p> <p>今まで年間延べ利用人数では、講座・サークルほかの利用者数と二分していた囲碁・将棋のオープン利用者数が、ここ数年常連(ほぼ毎日利用)の減少により、年間の実利用人数では大きな変動がないものの年間の延べ利用人数では大幅な利用減となり、全体の延べ利用者数の減少となって表れている現状から、広報ぎふや「かわら版」(地域新聞の販売所が梅林、白山、華陽の3地区を対象に毎月発行)を利用しての広報宣伝や利用者を通じての拡大宣伝を行った結果、新規利用者を年間で27人拡大し、昨年同期と比べても増加し、一部は定着した。</p> <p>当館は、老人福祉センターA型で、市で最初に開設された施設であったことから、公民館等とは利用形態が異なり、これまで一地域に偏らない全市的な利用がなされてきた経緯がある。駐車場は、開設当初から講師用も含め7台ほどしかなく、来館方法はアンケート結果にあるように自家用車以外が86.8%(徒歩24.1%・自転車49.5%・バス等10.5%・送迎等2.7%)、自家用車13.2%である。そのため、利用状況が地域的に偏っていると思われるが、地区別の利用者状況は、当館所在地の梅林及び近隣の白山、華陽の3地区で全体の6割を占めているものの、残りの4割は、北東部、北西部の一部の地区を除いてほぼ全市的に利用者がいる。しかしながら利用者増を図る上では、梅林、白山、華陽の3地区が重要と考え、「かわら版」を利用して定期的に情報提供しており、下半期では「かわら版」を見たと言って来館され、趣味の相談にみえる夫婦や親子が増え、サークル活動や講座受講に繋がっている。</p> <p>また、個々のニーズが利用者全体でどのくらいの割合であるのかを探るため、2月に利用者アンケートの満足度調査に加え、過去に意見のあった事項を項目としてニーズ調査をした。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>囲碁・将棋のオープン利用の拡大を今後も図っていく。</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」への掲載はもとより、地元新聞販売所が発行する「地域かわら版」へも掲載し広く広報活動を行っている。また、従来の満足度調査に加え、来館方法等の実態調査やトイレ・部屋等の施設環境整備など具体的な調査を行い、ニーズの把握に努めている。</p> <p>地域小学校低学年児と利用者との交流会を行った。また、市内老人福祉センターの利用者を対象に囲碁・将棋大会を当園で開催し、親睦を図った。そのほか、市内デイサービスセンターから、週2回将棋の相手をするボランティアの照会があり、将棋愛好者の中から推薦紹介をした。ボランティア実践者からも生き甲斐ができた大変喜ばれている。</p> <p>梅林地区の老人クラブが行う地域清掃やふれあい花壇活動と連携して、日常的に地域清掃やふれあい花壇の活動を実施した。</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>より詳細なアンケート調査を実施し、利用者の増加に積極的に取り組んでいる。</p> <p>今後も引き続き利用者減少対策に取り組むとともに、施設の適正な管理運営に向け、一層の努力を期待します。</p>
---