

# 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	柳津高齢者福祉センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34番地		
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)	20,191,000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、柳津高齢者福祉センターを設置する。		
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:2,841.95㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、付設作業室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」との複合施設		

## ●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)	18,146	18,493	16,951	18,402	17,921
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2人・看護師(3日/週)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 ⑤冷温水・冷暖房保守 ⑥電気保安業務 ⑦自動ドア保守点検 ⑧非常通報装置保守 ⑨ボイラーろ過保守 ⑩ヘルストロン保守 ⑪貸館管理 ⑫浴槽清掃	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、1/25 実施) ③防災機器保守点検(年2回、2/15 実施) ④貯水槽清掃業務(年1回、実施済) ⑤冷温水・冷暖房保守(年2回、10/29 実施) ⑥電気保安業務(隔月、11/20、1/7、3/18 実施) ⑦自動ドア保守点検(年2回、10/11 実施) ⑧非常通報装置(毎月、10/4、11/7、12/2、1/6、2/3、3/3 実施) ⑨ボイラーろ過保守(年1回、実施済) ⑩ヘルストロン保守(年3回、10/16、2/24 実施) ⑪貸館管理(時間外・休館日) 下半期該当なし ⑫浴槽清掃(月・水金曜日入浴後に実施)
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	・1回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・上記点検で不備があった箇所の小修繕(随時) ・駐車場内水溜り箇所の補修(~2月) ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時) ・基盤のガタつきの調整(修繕)
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。 ・年2回消防訓練の実施(4/18、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	3月24日にオープン利用(入浴・マッサージ機による機能回復訓練・囲碁、その他の利用)および、サークル参加者全員を対象に受付時に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	<p>回収総数112枚</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別 男性61人 女性49人 未記入2人</li> <li>・年齢 60歳～69歳 21人 70歳～79歳 63人 80歳以上 27人 未記入 1人</li> <li>・職員の対応 満足69.6% やや満足12.5% ふつう17% やや不満0.9% 不満0% 未記入0%</li> <li>・施設設備状況 満足55.3% やや満足17% ふつう23.2% やや不満3.6% 不満0% 未記入0.9%</li> <li>・講座行事内容 満足47.3% やや満足13.4% ふつう23.2% やや不満3.6% 不満0.9% 未記入11.6%</li> <li>・全体的満足度 満足58% やや満足20.5% ふつう17.9% やや不満2.7% 不満0% 未記入0.9%</li> </ul> <p>【意見など】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の皆方の優しい笑顔に癒されながら、入浴が楽しみで来ています。</li> <li>・困った事など、優しく聞いていただけますので楽しみに来ています。</li> <li>・駐車場のアスファルト工事については大変ありがたく、雨天でも気軽に来館できるようになりました。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>アンケートおよび口頭での要望・苦情と対処について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童館との複合施設のため、午前中は早い時間に満車になりなど、駐車場が少ないという意見が多く寄せられている。応急措置としてカラフルタウンの協力を得て駐車場を確保しているが、距離(20m～30m)があるなど納得していただけない利用者もあり、理解していただけるよう努めている。</li> <li>・お風呂の場所取り等利用者間のトラブルに関しては、貼り紙、口頭で改善を促している。</li> <li>・風呂に鏡を付けて欲しいとの要望は、浴室の構造等の理由で現状以上の設置は物理的に不可能であり、利用者には、譲り合っでの利用を促している。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報きふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</li> <li>・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。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌による広報。</li> <li>・指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。</li> </ul>	A	S	S
		区分評価			S	
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>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの生活、健康等に関する相談に対応。</li> <li>・施設の点検など快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌やホームページ等で広報。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に利用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>・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。</li> <li>・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。</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(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。	S	S	S
		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。	S	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"> <li>・前年度同期と比較して7%の利用者の増加があった。</li> <li>・利用者が、より快適に利用できるように、挨拶、こまめな声かけに努め、利用者とのコミュニケーションを図った。</li> <li>・児童館との複合施設という設置条件を最大限に活用することを念頭に児童館を利用する児童、幼児親子に施設行事(歌のつどい、七草粥の振る舞い、ぜんざい会等)に参加を呼びかけ、日頃より児童とふれあう機会を設けて、世代間交流を図った。利用する高齢者からは多くの喜びの声が聞かれた。</li> <li>・地域のボランティアの協力の協力を受けて、各種行事を実施するとともに、ボランティア育成に努めた。</li> <li>・域内の幼稚園児を招いて、園児の歌の披露、伝承遊び等で施設を利用する高齢者との交流を図ったことは、利用する高齢者だけでなく、見学に訪れた幼稚園児の親からも良い評価を受けた。</li> <li>・施設の庭園整備、ふれあい花壇の整備等施設利用の市民を花で気持ち良く迎えた。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね良好との評価を受けていたが、更なるサービスの向上、施設の役割強化を職員間で常に話題にして、前期から引き続き、入浴サービスの火・木・土曜日の利用促進を図った。</li> <li>・高齢化・入院等で常連の利用者の減少が目立ってきたため、近隣の自治会等に施設の啓発と利用促進を働きかけた。</li> <li>・前期から実施している、施設所有のビデオテープ(男はつらいよシリーズ)を活用して、毎月映画会を開催して、利用者には歓迎されている。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の公民館等で活動している高齢者の趣味のサークルに対して、当施設利用の促しを図るとともに、当施設で活動するサークルの活性化と参加者増加に取り組み、利用者増を図る。</li> <li>・利用者増に伴い予測される駐車場に関する苦情の増加に対応できるように取り組む。</li> </ul>

### ●所管課の意見

「境川地域コミュニティーバス」の利用促進(館内ポスター掲示及び当施設パンフレット裏面に利用啓発案内を掲載して配布)に協力し、施設利用者の乗車を促した。また、機会を見つけて地域に出向いて行き、地域の高齢者と交流(地域ふれあいサロン)を図るとともに施設の啓発に努めた。

併設する柳津児童館を利用する児童たちと児童館行事(歌のつどい、七草粥の振る舞い、ぜんざい会等)を行うなど世代間交流に努めた。また、昨年引き続き、地域の文化サークル「ぎふ児童合唱団」に練習会場を提供し、地域の児童文化の発展を図った。

柳津地域振興事務所をはじめ、柳津老人クラブ連合会、女性の会等の団体及び個人の有志との連携を積極的に図った。結果として、地元の方々が気軽に来館されるようになり、ボランティアとしての協力も多く受けることができた。

### ●指定管理者評価委員会の意見

事業計画書のとおり適正に管理運営されている。また、多くの団体等の協力を得て事業を行うなど良好である。児童館との複合施設という設置条件を活かして、児童たちと世代間交流に努めるなど様々な工夫を凝らしている。今後も魅力ある企画を行い、多くの市民が参加できる交流施設になるよう期待します。