

## 平成 26 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	みやこ老人センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市都通2丁目23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)	11,112,685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、みやこ老人センターを設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造5階建てのうち4階及び5階の一部 ◇敷地面積:2,284.66㎡ ◇延べ床面積:772.63㎡ ◇開館:昭和56年10月 ◇施設内容:生活相談室、教養娯楽室、図書室、技能習得指導室、機能回復訓練室、大会議室(集会室)、小会議室(会議室1)、収納庫、事務室等		

### ●利用状況

		H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期
利用者数(単位:人)		18,863	19,607	20,157	19,214	19,776
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	11,880	11,762	12,634	11,962	12,519
	会議室	6,983	7,845	7,523	7,252	7,257

### ●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総合管理業務 ②夜間警備業務 ③冷温水保守点検 ④電話設備保守点検 ⑤昇降機保守点検 ⑥害虫駆除業務 ⑦消防設備点検	①総合管理業務(毎日) ・清掃業務・日常清掃(トイレ・フロア清掃1回) ・定期清掃(月1回ワックスかけ) ・ガラス清掃(年2回、6/29実施) ②夜間警備業務(毎日21時に巡回) ③冷温水保守点検(年2回、5/20実施) ④電話設備保守点検(毎月2回) ⑤昇降機保守点検(毎月2回) ⑥害虫駆除業務(6/5実施) ⑦消防設備点検(年2回、9/12、9/13 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	・技能習得指導室のコンセントを増設した。 ・身体障害者用のトイレの換気扇を取り換えた。 ・簡易な修繕は職員が対応した。
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の一環として、「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」を作成し職員全員が共有。 ・年2回消防訓練の実施(7/7利用者とともに実施) ・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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前期講座受講者に対して8月～9月にアンケート用紙を配付し、回収箱を設置して回収した。</li> <li>・配布枚数:301枚、回収枚数:190枚(男性30人、女性160人)、回収率63%</li> <li>・アンケートは「性別」、「年齢区分」、「交通手段」、「講座の感想」、「次回講座を受講するか」、「講師の対応」、「職員の対応」、「施設の管理状況」、「受講したい講座」の項目について質問した。</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・性別及び年齢 男性 60歳～64歳:2人、65歳～69歳:16人、70歳～74歳:3人、75歳以上:9人 女性 60歳～64歳:41人、65歳～69歳:48人、70歳～74歳:47人、75歳以上:24人</li> <li>・講師の対応 大変満足59.5%、満足34.2%、普通2.1%、やや不満0.5%、不満0%、未記入3.7%</li> <li>・職員の対応 大変満足54.2%、満足36.3%、普通4.7%、やや不満0.6%、不満0% 未記入4.2%</li> <li>・施設管理 大変満足19.5%、満足53.7%、普通16.8%、やや不満3.7% 不満0.5% 未記入5.8%</li> <li>・交通手段 自動車45.3%、自転車37.9%、徒歩10%、バス等6.8%</li> <li>【利用者の声】</li> <li>・楽しい時間でした。頭の体操で何度も繰り返し面白かったです。また、参加したいと思います。</li> <li>・とても楽しい時間に楽しく、いつも心も体も軽くなって帰ってきます。</li> <li>・初めてで難しいと思っていたが夢中になり楽しい。また続けたいと思います。</li> <li>・先生が熱心に指導して下さい嬉しかったです。体全体が血行がよくなり手足の痛みがなくなってよかったです。</li> <li>・初めての講座で大変穏やかな中に厳しさがあって大変良かった</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望については閉講式で対処方法を説明した。また、事務室前にアンケート結果を配備して利用者が何時でも閲覧できるようにした。</li> <li>・講座に関する要望については、講師に報告し対処していただく。施設等に関する要望については、当センターで対応できることは速やかに改善している。</li> <li>・自転車置き場を広くしてほしい。雨天の時に困っている。トイレを改修してほしいという要望については、多大な費用が伴うため、市で直ちに対応できないが、引き続き要望すると回答した。なお、トイレについては強く要望していくと回答した。</li> <li>・「みやこ老人センター」の老人という言葉は何とかなりませんか。「老人センター」という呼び名が嫌です。名称変更について意見がありました。</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>・「広報ぎふ」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	A	A
		区分評価				
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				
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				

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。 ・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				

### ●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>アンケートの結果はどの項目も満足度が高く利用者には十分満足していただいていると考えている。</li> <li>利用者数は、前年度(上半期)と比較すると約6%の減であった。その要因としては、保健所の駐車場を借用しているため、駐車場利用が制限される。そのため、古典講座の定員を50人から36人に減すると共に開催回数を12回から6回にした。あるいは楽々体操他5講座の定員を減したことによるものである。</li> <li>会議室の利用者数については、使用回数は前年度とさほど差異がないので、1回あたりの参加者が少なかったことが要因と思われる。</li> <li>講座の募集にあたり、講座の内容を写真で紹介したり、講師に作品の作成を依頼して事前に展示するなど、講座の活動内容を周知した。</li> <li>利用者が楽しかった。今度来るのが楽しみ。・・・と感じていただける老人センターの運営に努めた。</li> <li>施設管理においては、利用者の安全を第一に考え、施設点検を行い利用者の安全・安心の確保に努めた。</li> <li>健康で充実した生き方を目指し生涯学習の場となるよう、講座開設やサークル活動の支援を行い、当センターが有効に活用されるよう努力してきた。</li> <li>食中毒の発生時期に保健所職員が食中毒の予防等について受講者が説明をうけた。</li> <li>高齢者に関係する新聞記事(振込み詐欺、健康管理等)を掲示し注意喚起をしている。</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>利用者の健康に対する意識が強いので、認知症予防対策の一環として「脳と身体のメンテナンス」を新たに開設したところ大変好評であった。また、和絵紙と絵手紙のサークルを立ち上げた。</li> <li>駐車場利用に制限があるため、駐車場の混雑を避け利用者が少ない日に一日講座を開催した。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者の生きがいづくりを念頭にした講座やアンケート等で要望のあった講座を開催する。</li> <li>「老いじたくセミナー・相続について」、「ガラスアートでつくるクリスマス飾り」、「らくらくピアノ」、「しめ縄の飾りづくり」等の一日講座を予定している。</li> <li>サークル活動については、サークルの総数は36団体前後で推移しているが、会員数の減少により団体利用者数が減少傾向にある。そこで、サークルの会員募集ポスターの掲示協力、サークル活動に関する情報の提供などを通して各サークルへの新規会員加入、新サークルの立ち上げ等を積極的に支援して会員数の減少に歯止めをかけていく。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>開催する講座等のPRのために、市発行の「広報ぎふ」はもとより、施設紹介のホームページの開設や、館内外にも案内して幅広く希望者を公募している。</p> <p>講座募集前に講師に作品見本を依頼してショーケースに展示するとともに、講座の写真を事務所前に掲示し利用者に講座の内容をわかりやすくして応募の促進を図っている。さらに講座、サークル利用者の意欲を高めるため、廊下の壁面やショーケースを利用して、各講座、サークルごとに作品を3週間程度展示し、利用者増の呼び水とした。</p> <p>老人福祉センターで最多のサークル(36団体)が活動しており、中には施設外で作品展示会を開催したり、障がい者施設などの福祉施設でボランティア活動を行っているサークルもあり、こうしたサークル活動の育成・活動支援など地元との連携を深めている。</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>利用者アンケートによりニーズの把握に努め、講座の見直しをするなど利用者の増加に積極的に取り組んでいる。また、利便施設として、利用者の立場に立ったサービスを実施している。</p> <p>しかし、これらの取り組みが必ずしも利用者の増加につながっていない現状がある。</p> <p>施設の利用を促進するため、当施設が他の施設「みやこ園」との複合施設という特徴を活かすことや、近隣の老人クラブ連合会と連携を図るなど、工夫ある事業展開を期待します。</p>
--