

## 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	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)	10,858,628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

	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)	8,875	8,130	8,633	7,868	8,190
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:7月29日実施、12月、3月に予定) ③防災機器保守点検 (年2回:9月5日実施、2月に予定) ④貯水槽清掃業務(年1回:2月に予定)
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クーラーの揚水ポンプの自動開閉機の暫定修理。 ②男子用トイレの小便器の排水口の修繕。 ③茶道に使用する炉の修繕。 【業者修繕】 ①水中ポンプの制御盤の取替修繕。
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定の遵守 ・緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月11日実施、10月に予定) ・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	<p>○利用者アンケートは7月1日から8月2日の間に実施した。                  ○講座は受付で受講者に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」、「交通手段」、「講座の満足度」、「職員の対応」、「みどりのカーテン」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 344枚(男性:100枚、女性:244枚)                  ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:2人、65歳～69歳:22人、70歳～74歳:34人、75歳以上:42人                  女性 60歳～64歳:24人、65歳～69歳:65人、70歳～74歳:68人、75歳以上:87人                  ○講座の満足度 大変満足45.1%、満足46.0%、普通8.4%、やや不満0.5%、不満0%                  ○職員の対応 大変満足47.1%、満足46.2%、普通6.7%、やや不満0%、不満0%                  ○緑のカーテン 大変満足32.6%、満足49.4%、普通17.6%、やや不満0.6%、不満0%                  ○交通手段 自動車49.4%、自転車37.5%、徒歩7.3%、バス等5.8%                  ○利用者の主な声                  ・椅子にして頂いて助かりましたありがとうございました。椅子にして頂いて深謝。                  ・いつも笑顔で温かく接して頂き感謝しながら講座を受講させていただいています。                  ・大変親切にいろいろお世話下さり有難く思っています。気配りありがとうございます。                  ・丁寧に指導してくださいますので良いと思います。懇切丁寧なご指導痛み入ります。                  ・講師、メンバー共に良く雰囲気ベスト。                  ・暑い夏にいいですね。癒しにもなります。水やり等大変でしようがいいことだと思います。                  ・手入れが行き届いて涼感が良い。工夫して植えてあり職員の皆様の熱意を感じます。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○利用者からの苦情はなかった。要望については、講師や講座、サークルの代表者に当館の考え・対処方法を説明し理解を得た。併せて館内に要望内容と対処方法を掲示して利用者に周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。                  ○主な要望に対する対処                  ・平成25年度から椅子で受講できるよう改善したが今回のアンケートでも感謝の言葉があった。                  ・駐車場の拡張要望については利用者にバス等公共交通機関を利用してほしいとお願いした。それ以外に駐輪場の拡張、自動販売機の設置の要望がありましたので市で検討願います。                  ・トイレの改善要望については市で検討していると回答した。                  ・体育室に冷暖房機器を設置してほしい要望に対し、業務用扇風機を配置した所、感謝の言葉をいただいた。                  ・カラオケ機器の購入については機材を揃えた。また、洗面所のスリッパについても対応した。                  ・水回りにごみ箱を設置してほしい要望に対し、書道等ごみが出る講座のみ一時的にごみ箱を置く事とした。                  ・講座に対する要望は講師に要望内容を報告し対応をお願いした。</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	・定期的にご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			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。 ・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)

今期の取組みに対する評価	<p>○アンケート結果は、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。</p> <p>○職員の対応について、平成23年度から平成26年度の各上期のアンケートを比較すると「大変満足・満足」の割合が23年度が74%、24年度が87%、25年度が89%、26年度が93%と年毎に向上している。</p> <p>講座の満足度についても23年度が72%、24年度が86%、25年度が88%、26年度が91%と年々向上している。</p> <p>○利用者数8,875人は平成18年以降の上期で最多で前年度上期より242人(2.8%)増加した。なお、過去8年間の平均利用者(8,267人)と本年度上期利用者を比較すると7.3%、18年上期の利用者(7,906人)と比較すると9.2%増加している。その要因は①新規の講座、サークルをたちあげた。②出席率(昨年比2%増)が向上した。③館外での作品展示会等を通して当会館の活動内容を周知したことなど利用者増に向けた取り組みの結果と考える。</p> <p>○小修繕、庭園(500㎡)の手入れ、樹木の剪定あるいは利用者が使用する座布団カバー等のクリーニングなど職員で出来る事は職員が行い経費縮減と快適な環境保持に努めた。また、当会館周辺の清掃も行っている。</p> <p>○利用者が安全・安心して利用できるよう施設の点検を行い破損箇所等の早期発見に努めている。</p> <p>○歌謡講座や書道講座は定員以上の人数を受け入れた。体操は90分の講座を45分の2交代とした。</p> <p>○AEDの操作方法を職員全員が学んだ</p> <p>○8月に金融機関で作品展示会を開催した。展示場所にはチラシを配備して当会館の利用を働きかけた。アンケートに地域の金融機関の展示が受講動機に結び付いたという声が寄せられた。</p> <p>○25年度下期のアンケートで「健康に関する講座」について質問したところ、受講したいという声が多かったため保健センターと連携して「健康と食生活」並びに「生活習慣予防」に関する一日講座を開催した。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>○委員より利用者増に向けた取り組みを進めて下さいという意見をいただきましたので、上期は一日講座の開設並びに卓球サークルを新たに立ち上げるなど利用者増に取り組んでいます。</p> <p>○夏休みに子供達が青少年ルームで学習するが、利用者が多い時は福祉会館の部屋を子供達に開放した。</p>
今後の取組み	<p>○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する。</p> <p>○定員充足率が低い講座の開催回数を見直す。</p> <p>○受講者の創作意欲の向上と活動内容をPRするために館外で作品展を開催する。</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」に掲載するとともに、施設紹介のホームページに募集記事や活動内容を掲載した。</p> <p>また、昨年度要望が多かった健康に関する講座については、南保健センターと連携して「健康と食生活」並びに「生活習慣予防」に関する一日講座を2回開催するなど、利用者促進につなげている。</p> <p>さらに、多くの方が受講できるように、歌謡講座や書道講座は定員以上の人数を受け入れたり、さわやか体操では90分の講座を45分の2交代とするなど工夫を行った。</p> <p>8月には作品展を金融機関で開催。その際、講座やサークルの活動状況を記載したチラシを配置し会館利用を働きかけた。</p> <p>囲碁サークルの会員が小学生に月に1回、当会館で囲碁を教えている。また、鏡島小学校に囲碁サークルの会員が出向き子供達に指導するなど子供達との交流も図っている。</p> <p>アサガオやふうせんかずら等による緑のカーテンなど日常的に節電に努めている。</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>アンケート調査の満足度は高く、不満に関しても分析し、改善できることは改善に結びつけている。また、要望の高い講座を取り入れたり既存の講座も工夫するなど、積極的な見直しを行い効果が上がっている。</p> <p>今後も継続的にニーズを把握することで、より良い管理運営に努めてください。</p>
--