

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	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)	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、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

	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)	11,328	10,324	10,439	9,757	11,066
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回の内上半期5/30、9/12 実施) ③防災機器保守点検(年2回の内上半期9/2 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階大広間、事務室空調機修繕(7/24) ・2階囲基室空調機修繕(8/8) ・庭園水銀灯漏電修繕(8/11)
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。 ・消防訓練の実施(年2回の内上半期8/18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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・9月開催の講座受講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389枚、回収数335枚、回収率86.1% ・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、全体的な満足度を項目とした。 																								
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数335枚（男80人、女255人） 性別及び年齢 男 60～64歳10人 65～69歳14人 70～74歳15人 75歳以上41人 女 60～64歳25人 65～69歳39人 70～74歳73人 75歳以上118人</p> <table border="1"> <tr> <td>「職員の対応」</td> <td>満足73.4%</td> <td>やや満足14.6%</td> <td>普通11.7%</td> <td>やや不満0.3%</td> <td>不満0.0%</td> </tr> <tr> <td>「施設の管理」</td> <td>満足48.6%</td> <td>やや満足24.2%</td> <td>普通24.8%</td> <td>やや不満2.1%</td> <td>不満0.3%</td> </tr> <tr> <td>「講座の内容」</td> <td>満足60.3%</td> <td>やや満足23.9%</td> <td>普通13.1%</td> <td>やや不満2.7%</td> <td>不満0.0%</td> </tr> <tr> <td>「全体満足度」</td> <td>満足55.5%</td> <td>やや満足28.4%</td> <td>普通14.6%</td> <td>やや不満1.2%</td> <td>不満0.3%</td> </tr> </table> <p>(主な意見) <職員対応> ・職員が親切でとてもうれしい、どんな時も笑顔で対応してもらえることや、いつも気配りしてもらえることに対する感謝など(多数) ・いつも明るい挨拶で声をかけてもらえ好感が持てる。はきはきしている。親しみやすい。 ・駐車に不慣れな私にいつも親切にいただいています。 ・毎回会場づくりや片付けを積極的にやって頂けありがたい。</p> <p><施設・設備> ・施設・トイレがいつもきれい。清掃が行き届いている。花がきれいで学びの場所として良い。 ・いつもお茶が用意してあり助かる。1階にもお茶を用意していただきありがたい。 ・講座の始まる前に冷暖房が整えてあり良い。空調のある部屋で受講できて感謝。 ・トイレ:トイレを男女別に。トイレが旧式。トイレは古いが不便は感じていない。 和式トイレの水の出が悪い。トイレの戸の締まりが固い。 ・駐車場:拡充してほしい。南庭を駐車場にしたら。公民館の駐車場が空いてる時に使用したい ・1階和室:板張りにしてほしい。 ・空調:空調が均一でない。場所によって不安定。空調が効きすぎている時がある。</p>	「職員の対応」	満足73.4%	やや満足14.6%	普通11.7%	やや不満0.3%	不満0.0%	「施設の管理」	満足48.6%	やや満足24.2%	普通24.8%	やや不満2.1%	不満0.3%	「講座の内容」	満足60.3%	やや満足23.9%	普通13.1%	やや不満2.7%	不満0.0%	「全体満足度」	満足55.5%	やや満足28.4%	普通14.6%	やや不満1.2%	不満0.3%
「職員の対応」	満足73.4%	やや満足14.6%	普通11.7%	やや不満0.3%	不満0.0%																				
「施設の管理」	満足48.6%	やや満足24.2%	普通24.8%	やや不満2.1%	不満0.3%																				
「講座の内容」	満足60.3%	やや満足23.9%	普通13.1%	やや不満2.7%	不満0.0%																				
「全体満足度」	満足55.5%	やや満足28.4%	普通14.6%	やや不満1.2%	不満0.3%																				
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>要望等は、講座の開催時それぞれ回収し分別集計しているので、当該意見のあった講座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。</p> <p>(主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレについて:男女別トイレの設置。トイレの戸のしまりが固い。和式トイレ水の出が悪い 対応→ トイレに対する要望は毎回あり、男女兼用トイレの解消については、市が27年度耐震補強工事に併せて改修を検討中。 トイレの戸の締まりについては、建付けを調整して修理済み。 和室トイレの水の出が悪いについては、水槽が壁の上部に着く旧方式であることと、水圧の関係と考えられ、市へ改修の要望を行った。 ・駐車場について:拡充してほしい。南の庭園を駐車場に換えては。 公民館の駐車場の空いている時に使えないか。 対応→ 講座の開講式のときに、駐車場が無いに等しい状況から、自らの健康のため自転車の利用、公共交通機関の利用をお願いしている。 なお、車利用者には、なるべく多くの車が駐車できるよう職員がいつも誘導している。 公民館の駐車場の使用については、一見もつもらしい意見に思われるが、実際には、利用調整が困難で、非現実的である。 ・空調について:均一でない。場所によって不安定。効きすぎている時がある。 対応→ 空調については風をコントロールするルーバーの動作不良があり修理した。 ・会場(1階和室):板張りにしてほしい。 対応→ 1階、2階各室はすべて和室のため、高齢者のライフスタイルの変化に対応できていないことから、洋室への改造を市へ要望している。 																								

●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	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)	・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。	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	
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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>上半期のアンケート調査結果のとおり、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。下半期もさらに高い評価をいただけるよう努めていきたい。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>利用者増について</p> <p>○ 年間延べ利用者数減少の主原因となっていた、オープン利用の囲碁・将棋愛好者の利用促進を図るには、「老人福祉センターで無料で囲碁や将棋を楽しむことができる」ということの周知が重要と考え、昨年から定期的に広報ぎふや地域の情報紙等を通じて広報宣伝している。その結果、オープン利用の囲碁・将棋の利用者数は、昨年の下半期から利用者増に転じ、今期も増加し、24年度の上半期の実績まで回復し、全体の利用者数でも24年度上半期の実績を上回った。</p> <p>○ 2階食堂(休憩・談話室)に、本年6月に待望のエアコンが設置されたので、2階ロビーや廊下にあったテレビや健康器具等を食堂に移設したことにより、新たな居場所ができ、講座やサークルなどの利用者また囲碁・将棋の愛好者などに日常的に使われるようになり、また、健康器具等を利用して機能回復を図るために来館する利用者も増加した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>囲碁・将棋のオープン利用について、定期的に、「地域かわら版」11月号、広報ぎふ11月15日号に紹介記事を書き、利用拡大に繋げていく。 サークル活動のオープン利用についても、広く「地域かわら版」の11月号、3月号で募集することを定期化した。</p>

●所管課の意見

当施設事業の広報宣伝については、施設紹介のホームページを開設しているほか、地域の新聞販売所が梅林、白山、華陽地域を対象に毎月発行している「かわら版」へ講座の受講募集、サークルや囲碁・将棋のオープン利用案内を定期的に掲載している。

その結果、オープン利用の囲碁・将棋の利用者数は、昨年の下半期から利用者増に転じ、今期も増加し、24年度の上半期の実績まで回復し、全体の利用者数でも24年度上半期の実績を上回った。

そのほか、市内デイサービスセンターからの「利用者の将棋の相手をするボランティア探し」の依頼に応じて、当館を利用している将棋愛好者から推薦紹介を行ったり、梅林地区の老人クラブ会員が行う地域清掃やふれあい花壇活動と連携して、日常的に当館周辺の地域清掃やふれあい花壇の活動を実践している。

●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おり、良好である。
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、情報誌等を利用し、当施設のPRをうまく行っている。
引き続き利用者増加に向けた取組みに期待します。