

## 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	友楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	特定非営利活動法人 わいわいハウス金華		
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)	9,514,285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、友楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て(うち2階部分) ◇敷地面積:342.80㎡ ◇延べ床面積:216.56㎡ ◇開館:昭和48年4月 ◇施設内容:集会室、和室、食堂、湯沸室、事務室 ※「白杖園」と合築、1階部分は白杖園の管理		

### ●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)	5,688	5,895	6,133	6,452	6,461
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日常管理業務は2名ずつ交代勤務、繁忙期には、柔軟な体制(3～4名)で対応。看護師(2日/月)を配置。 ③岐阜市の「広報ぎふ」、機関紙「わいわい通信」への掲載、近隣の自治会連合会や老人クラブへのチラシ配布。 ④満足の頂けるサービスを提供するためのアンケート調査を7月1日～7月14日まで実施。また、何時でも利用者の意見を伺うための「ご意見箱」を設置して苦情、提案を受け事業推進と施設改善等を図る。
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①警備業務 ②防災機器保守点検 ③貯水槽清掃業務	①休日・祭日「敬老の日は除く」、12月29日～1月3日は、全日警備。月～土曜日は、午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約書の通り遵守。 ②前期分を7月18日に消防用設備等の点検を実施。 ③今年度は10月実施予定。
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	・小修繕は職員が対応。 ・広間の扉の開閉が重かったため、レール等の修繕(業者)対応。
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	①個人情報の保護には、各種法令・規則等を遵守するための研修を実施しています。 ②当施設は2階のため高齢者に非常時のリスクがあるので万々に備えて、避難、防火訓練(年2回・前期6月23日)に実施し、また「災害対応マニュアル」、「施設内事故・事件対応マニュアル」により職員の研修を実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・7月1日から7月14日 講座受講者(408名)を対象に、前期のアンケート調査を実施した。
利用者アンケートの実施結果	回収枚数261枚(回収率65.1%) 1 講座の内容 大変満足(23.0%)、満足(54.4%)、普通(21.5%)、やや不満(1.1%) 2 利用者年齢 60歳～64歳:21人、65歳～69歳:64人、70歳～74歳:77人、75歳以上:99人 3 利用者性別 男性54人、女性207人 4 老人クラブ 加入している(32.2%)、未加入(58.2%)、未記入(9.6%) 5 職員の対応 「案内、説明等」 良い(49.0%)、やや良い(42.2%)、普通(8.8%) 「館内の清掃」 良い(39.9%)、やや良い(47.5%)、普通(12.6%)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○講座・サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年ギャラリー」を設け、受講者が励みになる場所の提供をしました。 ○講座受講応募が多数あり、抽選の結果、漏れた応募者の要望を踏まえ、再募集名簿に登載。欠員が出たら順次受講できる体制を取り、また、9サークルが活動している事を知らせ、多くの受講希望者に利用してもらえるように対応した。 ○建具の老朽化により扉の開閉が重く利用者が苦勞していたのでレール等の修繕(業者で対応)を実施。 ○「駐車場は無いのか」との要望が多いが、立地を説明し、公共交通機関の利用をお願いし、近隣の有料駐車場の案内をしています。

●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、機関誌等を活用。 ・講座受講生は定員を超えた場合、抽選を実施し、もれた人は再募集名簿に登載。欠員が出た際は順次受講できる。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・「広報ぎふ」及び機関誌への掲載。自治会や老人クラブへのチラシ配布依頼。ホームページにて施設概要や講座等の周知を図る。	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」を設置して苦情、提案を受け事業推進と施設改善等を図っていく。	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。 ・金華の弁護士2名による簡単な無料法律相談を実施。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・施設利用者が参加する行事(発表会、作品展等)は、事前に代表者会議を開催し、各種意見を取り入れ行事に反映させる等、利用者側に立った方策を考える。	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	・省エネ意識の熟成を図り、電力需要の抑制に取組み、サービスの低下をまねかない範囲内で各種の縮減を図る。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・適正なスタッフの配置。	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
		組織及びスタッフの経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・管理能力のある経験者を配置する。	A	A	A
		スタッフの人材育成の方策	・接遇研修を定期的実施し、利用者のサービス向上に努める。	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)	・指定管理者が定めた「災害対応マニュアル」及び「施設内事故・事件対応マニュアル」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)	・地元老人クラブ、自治会の会議等に出席し、高齢者の拠点施設として会議等に利用を働き掛ける。 ・事務用品等について、地元で安価に購入できる業者から購入するように努める。	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	・自治会に加入し、社会活動(公園の清掃等)に参加し、自治会と連携を図る。	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	高齢者の生涯学習の拠点として有効に活用されるよう努力してきました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・講座・サークル利用者自身や家族の体調不良により、利用者が減ってきていますので、受講者を再募集するなどの広報活動を積極的に進め、利用者の増加につなげていきたいと考えます。 ・利用者増につながる魅力のある講座や企画を提案していきたいと思っています。
今後の取組み	平成26年度(下半期)も色々催しの開催を工夫していきたいと考えています。

### ●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」への掲載はもとより、地元自治会や老人クラブへ講座募集のチラシ等の配布、会合に参加してのPR、また、ホームページや機関紙「わいわい通信」への掲載等により広く広報活動を行っている。また、講座・サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年展示ギャラリー」を設け、受講生の励みになる場の提供をした。</p> <p>当施設は中心市街地にあり、高齢化率が40.5%(京町地区)であるため、施設の活動内容を地元の高齢者に周知し、親しみのある福祉施設として理解されるよう努めた。さらに、地元自治会連合会、地元老人クラブ、京町保育所、岐阜小学校と連携し、高齢者とのふれあいの場を提供した。</p> <p>施設として自治会に加入し、京町公園の清掃活動を行うなど、地域の社会活動に参加し連携を図っている。</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>地元自治会等との協力による事業展開や情報誌を利用したPRなど、利用促進を図るための取組がなされている。</p> <p>しかし、利用者の体調不良や高齢化等により、必ずしも結果につなげていない状況がある。</p> <p>アンケート結果を活用して利用者へのサービスの向上に努めるとともに、利用者増加のための多彩な事業展開を期待します。</p>
---