

平成 26 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	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)	22,258,285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、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 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		18,996	18,863	19,607	20,157	19,214
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	11,480	11,880	11,762	12,634	11,962
	会議室	7,516	6,983	7,845	7,523	7,252

●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岐阜市福祉健康センター条例施行規則第2条別表のとおり履行 ②所長・常勤1人・非常勤1人・看護師(2日/月)を配置 ③広報ぎふ及び施設内掲示板等を利用 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害虫駆除業務	①総合管理業務(毎日)【太平ビルサービス(株)】 清掃業務・日常清掃(トイレ・フロア清掃1回) 定期清掃(月1回ワックスがけ) ガラス清掃(年2回、12/21実施) ②夜間警備業務(毎日21時、【日本ガード(株)】による巡回) ③冷温水保守点検(年2回、10/16実施)【川崎設備工業(株)】 ④電話設備保守点検(毎月2回)【中日本電設(株)】 ⑤昇降機保守点検(毎月2回)【東芝エレベータ(株)】 ⑥害虫駆除業務(12/3調査実施)【(有)古田工業】
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	・4F訓練室ブラインド修繕 ・その他、簡易な修繕は職員が対処
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(10/28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	<p>全講座受講者及び全サークルを対象に、H27年1～2月にかけて、各講座・サークルごとに実施。アンケートの質問内容項目は、「性別」、「年齢別」、「交通手段」、「来年度希望する講座」、「講師の対応」、「職員の対応」、「施設の管理状況」について尋ねた。</p> <p>・回収総数 866枚(講座受講者465枚、サークル入会者401枚)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>・性別 男女比 男性17%:女性83%</p> <p>・年齢 65歳未満10%、65以上70歳未満25%、70歳以上75歳未満30%、75歳以上35%</p> <p>・交通手段 自家用車45%、自転車28%、徒歩17%、バス等8%、その他2%</p> <p>・講座の継続 受講したい94%、受講しない5%、サークルに加入する1%</p> <p>・講座の内容 大変満足63%、満足32%、普通4%、やや不満1%、不満0%</p> <p>・職員の対応 大変満足64%、満足31%、普通5%、やや不満0%、不満0%</p> <p>・施設の管理 大変満足22%、満足50%、普通21%、やや不満5%、不満1%</p> <p>【利用者の声】</p> <p>・講座の内容が楽しく続けられます。</p> <p>・先生の教え方も上手く分かり易いですし、社会情勢なども取り入れられていて勉強になります。</p> <p>・自分に合った運動ができるし、友人もできて生きがいの一つになりました。</p> <p>・疑問、質問にも丁寧に対応していただき、感謝しています。</p> <p>・職員の対応が良く、親切、丁寧です。優しく、笑顔でいつも一声かけてくださるのが嬉しいです。</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>・利用者からの要望(苦情も含め)については閉講式で対処方法を説明した。又、アンケート結果は事務所前に設置、自由に閲覧できるようにした。</p> <p>・講座の内容、進め方についての要望は講師へ直接報告し、対処していただく。施設等への改善要望は可能なことは当センターの職員が行い対応している。</p> <p>・駐輪場(自転車置場)の拡大やトイレ改修等については、多大な費用を要するため、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。</p> <p>・「みやこ老人センター」という名称については、利用者から名称変更について要望がありました。</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	<ul style="list-style-type: none"> 「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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 「御意見箱」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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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				
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"> アンケート集計結果はどの項目も満足度は高く、利用者には満足していただいていると考えている。 利用者数は、前年度(下半期)と比較すると、3.2%減少した。その主な原因は駐車場の制約により、講座の定員を減らす等の方策をとった結果である。 講座内容を来館者や利用者にアピールするための取り組みとして、講座風景の写真掲示や、利用者及び講師による作品展示等を行なった。 受講者のリピート率を高めるとともに、新規の受講者を受け入れにも留意し、公平性を心がけた。 施設管理においては利用者の安全を第一に考え、施設の定期点検はもちろんのこと、利用者からの声も聞きながら日常的にも細やかな異変・異常を察知できるよう施設管理を行なった。 その他、利用者が健康的で安心して生活ができることを目的とした講座を開設するとともに、サークル活動の支援、健康管理に関する情報提供などを行うことで、健康管理や振込み詐欺被害の注意喚起を行なった。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から開講の要望のあった短期講座(ガラスアート)、おいじたくセミナー、×縄飾り作り)を、講師の理解を得てボランティア(講師料なし)で開設した。 お試し講座として、一日講座「らくらくピアノ」を実施し、新年度には新たな講座としてスタートする予定。 他施設との連携を積極的に行っており、障害者等の交流イベントとして、沖ノ橋保育園園児を招待しての「園児茶会」を実施した。また、コーラス講座・サークルによる「クリスマスコンサート」や「春の音楽会」では、「ワークサポートみやこ」や「みやこ障害者センター」へも参加を呼びかけたところ、約40名の参加があった。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者の生きがいづくり、心や身体の健康を念頭にした講座、利用者アンケート等で要望のあった講座の開催を心がけた。 地域の歴史を学ぶため、新規講座「岐阜の歴史」12回/年 開催する予定である。 一日講座(前段講座)として開催した認知症予防を目的とした「らくらくピアノ」講座も好評であり、H27年度からは前期10回講座として開催する。 地元団体や他施設との連携についても、交流・連携イベントの実施を講座やサークルに働きかけを行う予定である。 利用サークル数は35前後で推移しているが、会員数はやや減少傾向にあり、既存のサークルの新規会員募集の働きかけを積極的に支援するとともに、新たな分野でのサークル立ち上げにも支援していく。

●所管課の意見

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、施設照会のホームページ等でも紹介する等、館内外にも案内して幅広く希望者を公募している。

社会福祉協議会と連携し、ボランティア情報コーナーを設置しており、受講者からもボランティア活動に興味を持つ方が出てきている。

また、当センターは市内最多のサークル数を誇っており、中にはセンター外での作品展示会や、地域内の保育園児との交流会(茶会)を開催する等、他施設との連携及びサークル活動の育成・活動支援による地域における多世代交流を行っている。

●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。

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、施設の利用を促進するため、当施設が他の施設「みやこ園」「ワークサポートみやこ」との複合施設である点を活かし、コーラス講座・サークルによる「クリスマスコンサート」ではその施設利用者にも参加を呼びかける等、工夫された事業展開を行っている。

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となるよう期待する。