

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	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下半年	H26上半年	H25下半年	H25 上半年	H24 下半年
利用者数(単位:人)	10,192	11,328	10,324	10,439	9,757
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回上半期5/30、9/12 下半年1/30 実施) ③防災機器保守点検(年2回上半期9/2,下半年2/20 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階囲碁室空調機修繕8/8 ・庭園水銀灯漏電修繕8/11 ・2階トイレ水道栓補修10/6 ・玄関前外水道栓補修10/7 ・1階事務室空調器修繕1/6
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回上半期8/18、下半年2/19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"> ・2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 439枚 回収数 384枚 回収率 84.6% ・アンケートの質問項目は、「性別」、「年齢」、「職員の対応」、「施設や設備」、「講座・サークルの内容」、「全体的な満足度」、「来年度希望する講座・サークル」とした。
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・性別 384人中（男 117人 女 267人） ・年齢 男 60～64歳 6人 65～69歳27人 70～74歳26人 75歳以上 58人 女 60～64歳18人 65～69歳42人 70～74歳71人 75歳以上136人 ・「職員の対応」 満足74.0% やや満足13.0% 普通12.2% やや不満0.5% 不満0.3% ・「施設の管理」 満足49.7% やや満足22.7% 普通25.0% やや不満2.3% 不満0.3% ・「全体満足度」 満足60.9% やや満足22.4% 普通15.1% やや不満1.6% 不満0.0% ・「講座の内容」 満足61.8% やや満足20.6% 普通14.8% やや不満2.8% 不満0.0% <p>(主な意見)</p> <p><職員対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が親切、丁寧、安心、頼りがいがある。人当たりがよく、笑顔で対応してくれる。(多数) ・何でも言えば即対応してもらえる。明るく大きな声で話され分かりやすい。 ・挨拶をきちんとして頂き気持ちがいい。気持ちよく迎えてくれる。 ・職員の方が名前を憶えていることが嬉しい。 ・駐車場で車を出し入れするとき誘導してくださるので有難い。 ・会場の片付けや指導等テキパキと対応してくれる。 <p><施設・設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレなどがいつもきれいで清潔になっていて気持ちがいい。 ・いつも整理整頓できており、気持ちよく学ぶことができる。いつもお花がきれい。 ・常時お茶が準備され、1階にも設置されたのでありがたい。 ・トイレ：男女別にしてほしい。 ・駐車場：拡充してほしい。 ・1階大広間：板張りにしてほしい。
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>要望等は、講座等の開催時それぞれ回収し分別集計しているため、当該意見のあった講座等の開催時を利用して、対応が決まったものや講師への要望については説明している。</p> <p>(施設に対する主な意見と対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレについて：男女別トイレの設置。 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等トイレに関する改善要望は、市が27年度耐震補強工事に併せて、1階に女性専用トイレを新設することを説明した。 ・駐車場について：拡充してほしい。 対応→ 講座の開講式のときに、サークル代表者会議においても、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、帰りの際にも職員が安全を確保するため誘導している。 ・会場について：1階大広間を板張りしてほしい。 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。 昨年度のこの件に関する個別アンケートでは、1階大広間の洋室への改造を望むものは、全体で30.2% 現状のままという意見が50.7% どちらでもよいという意見が19.7% 講座受講者では 改造23.9%、現状のまま52.8%、どちらでもよい21.0% サークル利用者では 改造45.6% 現状のまま36.8% どちらでもよい10.5%

●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"> 「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)	<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	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	<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)	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	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。また、幼稚園、小学校等の慰問を受入れ、高齢者との交流を促進する。 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>下半期のアンケート調査結果のとおり、職員対応を始めとしてすべての項目で、引き続き高い評価をいただき、満足していただいたと判断している。上半期もさらに利用者から高い評価をいただけるように努めていきたい。 また、利用者数については、台風や降雪などにより例年ない講座の中止に伴う日程変更やサークルの中止が相次いだが、下半期の利用者数は10,192人(昨年同期10,324人)で、ほぼ昨年並みとなった。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・年間利用者数の増減に大きな比重を占めているオープン利用の囲碁・将棋愛好者の利用状況は、昨年度実績を上回った。 ・上半期の6月に、2階食堂(休憩・談話室)に待望のエアコンが設置され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新たな居場所となったことにより、講座やサークル等の利用者や、囲碁・将棋の愛好者等に日常的に使われ、さらに健康器具を利用して身体機能の回復を図るために来館する利用者も増加した。 ・現在1階大広間の利用は午前・午後ともほぼ飽和状態で、2階は午後1時から5時までの間は、毎日囲碁・将棋のオープン利用で使用されるため、午後の時間帯で新たにサークル活動する場合には1階相談室しか空きがないのが現状である。午後は空いているため、有効利用を図るために、地域「かわら版」での情報宣伝に加えて、講座受講者やサークル利用者に対して、活動目的での部屋を探している方への宣伝をお願いしている。
<p>今後の取組み</p>	<p>サークル活動による利用拡大を図っているが、講師、会費、会員の確保以上に利用者が望む部屋の大きさや利用環境・設備、時間帯など、利用者のニーズにあった部屋の提供と駐車場の確保が大きな課題となっているため、駐車場の交通整理や各講座・サークル間でのスケジュール調整等創意工夫を引き続き検討していく。</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」への掲載はもとより、地元新聞販売所が発行する「地域かわら版」へも掲載し、広く広報活動を行っている。 毎年10月に当館で開催している「岐阜市老人福祉センター囲碁・将棋大会」について、当日の大会運営について、地域住民との協力のもと実施する等、囲碁・将棋を通じての地域交流・高齢者の生きがいづくりに大きく寄与している。 梅林地区の老人クラブ会員が行う梅林小学校・公民館周辺の地域清掃やふれあい花壇の活動に積極的に実践し、その地域での環境美化に努め、利用者からも満足しているとの声が届いている。</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。 アンケート調査の満足度は高いレベルを維持しており、改善できることは改善に結びつけている。また、各講座間でのスケジュール調整等を事細やかに行っており、充実した施設運営がうかがえる。 図書等で必要ないものは整理すべきである。他の施設においても同様である。 今後も工夫ある施設運営を期待する。</p>
