

# 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	柳津高齢者福祉センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34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)	20,767,885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、柳津高齢者福祉センターを設置する。		
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:2,841.95㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、付設作業室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」との複合施設		

## ●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)	17,702	19,961	18,146	18,493	16,951
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2人・看護師(3日/週)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 ④貯水槽清掃業務 ⑤冷温水・冷暖房保守 ⑥電気保安業務 ⑦自動ドア保守点検 ⑧非常通報装置保守 ⑨ボイラーろ過保守 ⑩ヘルストロン保守 ⑪貸館管理 ⑫浴槽清掃	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/24、9/27、1/31 実施) ③防災機器保守点検(年2回、9/6 実施) ④貯水槽清掃業務(年1回、12/17、1/17実施) ⑤冷温水・冷暖房保守(年2回、5/12(22) 実施) ※清掃と冷暖房切り替えを2日に分けて実施 ⑥電気保安業務(隔月、5/19 7/15 9/25,11/13、1/15、3/26 実施) ⑦自動ドア保守点検(年2回、4/23、10/23 実施) ⑧非常通報装置(毎月、4/7 5/2 6/2 7/1 8/7 9/2 10/1、11/4、12/1、1/8、2/2、3/8実施) ⑨ボイラーろ過保守(年1回、6/25 9/26実施) ⑩ヘルストロン保守(年3回、6/26、10/22、2/25 実施) ⑪貸館管理(時間外・休館日)6/16 実施 ⑫浴槽清掃(月・水金曜日入浴後に実施)
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回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・上記点検で不備があった箇所の小修繕(随時) ・浴室ロッカー扉不良(職員により修繕) ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時)
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回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・毎朝の朝礼時に安全管理の確認と、防災意識の向上のための情報提供をおこなった。

## ●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	3月23日に、オープン利用(入浴・マッサージ機による機能回復訓練・囲碁、その他の利用)全員を対象に受付時にアンケート用紙を配布して無記名で意識調査を実施した。
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収総数 100枚</p> <p>○性別 男性51人 女性43人</p> <p>○年齢 60歳～69歳 21人 70歳～79歳 53人 80歳以上 24人</p> <p>○職員の対応 満足71% やや満足13% ふつう15% やや不満0% 不満1%</p> <p>○施設の管理 満足45% やや満足19% ふつう18% やや不満18% 不満0%</p> <p>○講座の内容 満足46% やや満足24% ふつう27% やや不満1% 不満2%</p> <p>○全体的満足度 満足59% やや満足24% ふつう17% やや不満0% 不満0%</p> <p>○意見など</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の皆様が何時も笑顔で迎えてくれるので心が癒される等、職員の接遇に満足したという意見多数。</li> <li>・お風呂を利用しており、いつまでも無くならないことを願い、感謝して入っている。</li> <li>・トイレの洗浄器付き設置は良かった。施設北、堤防階段付近のゴミ処理も素晴らしい。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○アンケートおよび口頭での要望・苦情と対処について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が少ない。(相変わらず駐車場に関する苦情・要望が多い。)</li> <li>・カラフルタウンからは距離がある。特に雨の日は不便を感じる。児童館との複合施設のため、午前中は早い時間に満車になり、利用者に迷惑をかけている。応急措置としてカラフルタウンの協力を得て駐車場を確保しているが、納得していただけない方もいるため、理解していただけるよう努めている。</li> <li>・浴室が狭いし、洗い場、脱衣箱狭い少ない。(スーパー銭湯並みを要望しているようだが、物理的に無理)</li> <li>・毎日の風呂供用を希望(柳津町時代から、週3日の供用であり、指定管理料もそれを加味して換算されている。人的、予算的に現状では無理。)</li> </ul>

## ●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"> <li>・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内掲示板を活用。</li> <li>・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。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌による広報。</li> <li>・指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。</li> </ul>	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"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・利用者からの生活、健康等に関する相談に対応。</li> <li>・施設の点検など快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌やホームページ等で広報。</li> </ul>	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"> <li>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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"> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・収支計画に沿った運営。</li> </ul>	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。</li> </ul>	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。	S	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。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。	S	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用促進を図るため、自治会、諸団体の協力を得ると共に、郵便局等公共施設にパンフレットを置く等啓発を図った。</li> <li>・利用者がより快適に利用できるように、挨拶、こまめな声かけに努め、利用者とのコミュニケーションを図った。</li> <li>・児童館との複合施設という設置条件を最大限に活用することを念頭に児童館を利用する児童、幼児親子に施設行事(うたのつどい等)に参加を呼びかけたりして日頃より児童とふれあう機会を設けた。また、地域の幼稚園(岐阜聖徳学園大学付属幼稚園)の園児の慰問交流を企画実施した。その他、地域のボランティアの協力を得て、児童館利用の幼児親子・児童と高齢者のふれあいの機会を設ける等、地域に根差した施設運営を行ないながら、世代間交流を図ったことは、多くの高齢者の方々に喜ばれている。</li> <li>・地域で開催されている、高齢者向けの「ふれあいサロン」に出向き、行事に参加するなどして、高齢者福祉センターの周知を行い、利用拡大に努めた。加えて、サロンを企画する地域のボランティアからは高い評価を受けた。</li> <li>・施設の庭園整備、ふれあい花壇の整備等施設利用の市民を花で気持ちよく迎えた。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね良好との評価を受けていたが、更なるサービスの向上、施設の役割強化を職員間で常に話題にして、上半期から引き続き、入浴サービスの火・木・土曜日の利用促進を図ったため、マッサージ機利用等で利用の増加があった。</li> <li>・高齢化・入院等で常連の利用者の減少が目立ってきたため、近隣の自治会等に施設の啓発と利用促進を働きかけた。</li> <li>・前年度から実施している、映画会を引き続き開催した。参加者も増加傾向にあり、観たい映画のアンケートボックス設置して、観たい演目を調査して、下半期には「釣りバカ日誌」等、希望に即した映画会を実施した。次年度にはさらに回数を増やしてニーズに応える予定である。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の公民館等で活動している高齢者の趣味のサークルに対して、当施設利用の促しを図るとともに、当施設で活動するサークルの活性化と参加者増加に取り組み、利用者増を図る。</li> <li>・利用者増に伴い予測される駐車場に関する苦情の増加に対応できるように、引き続き関係機関に強く要望して利用者が快適に施設を利用できるように取り組む。</li> </ul>

### ●所管課の意見

「境川地域コミュニティバス」の利用促進(館内ポスター掲示及び当施設パンフレット裏面に利用啓発案内を掲載して配布)に協力し、施設利用者の乗車を促した。  
地域の老人クラブや自治会との連携を図り、老人クラブの会議、また、地域ふれあいサロンへのでの当施設利用の啓発活動等を行い、地域の高齢者との交流に努めている。  
児童館との複合施設という利点を生かし、「甘酒の会」「七草粥の会」「ぜんざい会」等の行事を実施し、高齢者・児童・その保護者という三世代が交流する機会を設けている。

### ●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いる。  
また、利用者増に向けて、地域の各団体と協力し合い、当施設のPRを行っている。  
児童館との複合施設という設置条件を活かして、児童たちとの交流を促進させるような行事を数多く開催している。  
今後も継続して魅力のある事業を事業計画に盛り込んだ上で実施していただき、引き続き多くの市民が参加できる交流施設になるよう期待する。