

平成 27 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	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

		H27上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)		17,954	18,996	18,863	19,607	20,157
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	11,399	11,480	11,880	11,762	12,634
	会議室	6,555	7,516	6,983	7,845	7,523

●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広報誌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	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 1/4・5に実施) 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4回の内、2回実施【川崎設備工業、(株)川重冷熱工業】) 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(6/5に実施)【(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	・簡易な修繕は職員が対処(各室ドア、各室備品、設備等)
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。 ・保健所と共に、消防訓練実施(8/20)。消火栓の取り扱い及び避難経路の再確認等を行った。

●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6～7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、年齢等の基礎情報、交通手段、講座内容の満足度、職員対応、施設についての要望、新規に希望する講座、意見・提言等。（アンケート総数 913）</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>(性別・年齢) 講座受講者507人及びサークル参加者406人 計913人 (男女比 男性19%・女性81%) 65歳未満10%、65以上70歳未満29%、70歳以上75歳未満30%、75歳以上31% (講座・講師について) 大変満足53%、満足39%、普通7%、やや不満・不満1% (職員の対応) 大変満足48%、満足42%、普通9%、やや不満・不満1% (交通手段) 自家用車39%、自転車32%、徒歩17%、バス等9%、その他3% ※今回のアンケートでは自家用車利用者(357人、約40%)に対して、駐車場がなくても利用するかどうかの質問を行ったところ、無くて利用するが77%、無ければ利用しないが16%の回答を得た。 (満足度等) ・講座の進め方、職員対応等に関しては、満足・大変満足が約90%を占めており、普通を合わせると98%に達する。 ・施設や設備に関しては、大満足・満足を合わせると65%が満足、普通が29%、やや不満・不満合計が6% 不満の大半は、トイレの機能性、老朽化に伴う匂いや便器に関する事、利用者駐車場、交通手段に関する事である。 【主な意見】 ・楽しい、毎回を楽しみにしている・・・デッサン、コーラスほか多数 ・作品ができるのが楽しみ・・・紙粘土、籐工芸ほか多数 ・先生の教え方も上手く分かり易い。時事なども取り入れ勉強になる・・・英会話、パソコン、篆刻 ほか多数 ・自分に合った運動ができる。友人もでき生きがいの一つ・・・体操系 ・疑問、質問にも丁寧に对应して頂き、感謝している・・・書道ほか ・郷土の歴史を再認識できた・・・岐阜の歴史 ・職員の対応が良い。親切、丁寧、優しい、笑顔。いつも一声かけてくださるのが嬉しい。・・・多数 ・みやこ老人センターの名称変更を。「老人」という言葉に抵抗感がある・・・これまでも繰り返し要望がある ・半期講座を通年にしてほしい、講座の回数をふやしてほしい・・・多数(体操、手芸、技術習得系) 反面、短期講座の希望も。 ・講座の開始時刻を守って欲しい・・・技術習得系講座 ・難しすぎるという意見がある反面、もっと専門的(上級レベル)な内容をやってほしいという声もある・・・手芸系 ・トイレの改善、改修要望(洋式化、機能の充実)が多数、ほかにも空調に関する事、防音壁の整備などの要望もあった ・大会議室では靴履きは禁止にして欲しい・・・体操系</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・利用者からの要望(苦情も含め)については、アンケート結果を利用者に閲覧予定。 (講座の内容、進め方についての要望は講師へ直接伝え、施設等への改善要望は可能なことは職員が行い、多額の予算措置が必要な施設改善の案件(トイレの改修等)は所管する部局・担当者へ直接要望している ・駐輪場(自転車置場)については、保健所を訪れる市民をはじめ市職、事業団職員も利用しており、絶対的に不足しているため、岐阜市へ増設を要望している。(今年度は耐震工事のため従来の駐輪場が利用できないため、正面玄関に設置) ・「みやこ老人センター」という名称については、利用者から改称の要望が多く出ている。利用者の声も聞きながら、時代や社会状況に相応しい名称を、検討してほしいと岐阜市へ要望している。</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の把握 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(年2回)な利用者アンケート調査の実施 	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"> 経験のある職員の配置し、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"> 利用者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」、「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(岐阜市)の高齢者の活動拠点施設となるよう努める。 ・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い。(次年度も受講したいと回答した者は93%に達する) 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は、講座風景の写真掲示や、利用者及び講師による作品の展示などを行なった。 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、公平性に心がけた。 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。 <p>・なお、利用者数については対前年比3.4%の減となっている。その主な理由として考えられるのは、駐車場の規制によるものである。講座の定員を減らす等の方策をとった結果であり、減はやむなしと考える。今後もP規制が徹底すればさらに利用者減につながることも予想される。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> 利用者から要望のあった人気講座(ガラスアート、パッチワーク)の一日講座を実施、また川柳、エコクラフト、折り紙、玉子人形、竹に彫ろう等の講座については講師の理解を得て、講師料なしで開講した。 実験的な講座としては、一日講座としてマジック入門、郷土の埋蔵文化財をテーマとした講座や、花まゆづくり講座等を実施予定で、好評であれば次年度の定期講座として開設につなげたい。 各種団体との交流・連携事業として、7月8日には茶道サークルが本郷公民館にて明郷小学校6年生を対象に茶道体験教室を実施し、70名の生徒が参加した。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> 今後も高齢者の生きがいづくり、心や身体の健康を念頭においた講座、利用者アンケート等で要望のあった講座、時勢に見合った講座開講を心がけたい。 そのための実験的な講座として、一日講座「気楽に楽しむマジック入門」ほか2講座を準備中である。 地域団体や他施設との交流・連携イベント等の実施も積極的に働きかけていきたい、12月にはコーラス講座・サークルによる「クリスマスコンサート」の実施準備も進んでおり、「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る予定である。 <p>【懸念される事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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ゆくべきと考える。 一方、利用者が増えることで、実情としては相当数の受講生、サークル員が自家用車を利用していることが把握されており、保健所の検診等と重なった日は保健所利用者に少なからず迷惑をかけており、各種講座やサークルのための駐車場確保はできない旨を徹底することで、利用率に影響が出ることも懸念される。

●所管課の意見

今年度は、耐震補強工事の影響により、最近3年間の利用者数を比較すると、約7%の減少となっている。これは自家用車での利用者に駐車場の利用を遠慮してもらう等の対応をした影響によると思われる。ただし、この対応に関する苦情が聞かれなかったことから、現場の混乱をさける目的であると一定の理解を得ていると考えられる。

また、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、施設紹介のホームページの開設や、館内外にも案内して幅広く希望者を公募している。「花まゆづくり」等著名な講師を招き、講座のレベルを高め、参加者増の呼び水とした。老人福祉センターで最多のサークル(35団体前後)が活動しており、中には施設外で作品展示会を開催したり、障がい者施設など他の福祉施設でボランティア活動を行っているサークルもあり、こうしたサークル活動の育成・活動支援など地元との連携を深めている。

●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。
他の施設にはない講座の開催を試みる等、講座内容の充実を図っており、利用者増加のため積極的に取り組んでいる。しかし、今期は耐震補強工事の影響もあり、これらの取り組みが必ずしも全体の利用者の増加につながっていない現状がある。
今後も利用者増加のため、工夫ある事業展開を期待します。