

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 | 西部福祉会館 | 所管課 | 高齢福祉課 |
| 所在地 | 岐阜市西荘2丁目11番23号 | | |
| 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) | 10,858,628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、西部福祉会館を設置する。 | | |
| 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:1,982.88㎡ ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理 | | |

●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) | 8,380 | 8,198 | 8,875 | 8,130 | 8,633 |
| 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施行規則第2条のとおり履行 ② 所長、常勤1人、非常勤1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 ④貯水槽清掃業務 | ① 夜間警備業務(警備機器による警備) ② 施設清掃業務 (年3回:7月29日実施、12月、3月に予定) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月20日実施、2月に予定) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:2月に予定) |
| 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 | 職員による修繕 ①梅の間コンセント修繕 ②茶道具 炉の修繕 ③駐輪場 風よけシート補強 ④梅の間 障子張り替え ⑤排水溝フタ 取り替え 業者による修繕 ①移動式黒板 ホワイトボード張り替え修繕 ②玄関 出入口 誘導灯 取り替え |
| 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定の遵守 ・緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月12日実施、10月に予定) ・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> | <p>○利用者アンケートは7月2日から7月29日の間に実施した。 ○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○サークルは代表者から会員にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○アンケートは「性別」、「年齢」、「講座の満足度」、「職員の対応」、「緑のカーテン」、「交通手段」等の項目について質問した。</p> |
| <p>利用者アンケートの実施結果</p> | <p>○回収枚数 406枚(男性:107枚、女性:299枚) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:3人、65歳～69歳:32人、70歳～74歳:28人、75歳以上:44人 女性 60歳～64歳:32人、65歳～69歳:72人、70歳～74歳:89人、75歳以上:101人、未回答:5人 ○講座の満足度 大変満足38%、満足53%、普通8%、やや不満1%、不満0% ○職員の対応 大変満足38%、満足53%、普通9%、やや不満0%、不満0% ○緑のカーテン 大変満足37%、満足50%、普通9%、やや不満0%、不満0%、わからない4.4% ○交通手段 自動車49%、自転車36%、徒歩10%、バス等2%、その他3% ○利用者の主な声 ・いつも気持ちよく対応していただいていたので気持ちがいいです。・いつもご親切に笑顔でお迎え頂き感謝の日々です。 ・暑い中、色々とお気配りをいただき心の涼しさを覚えます。感謝の一年を過ごさせていただきます。 ・無理なお願ひも快く受けて下さり感謝しています。・笑顔の対応に来てよかったなと心から思います。 ・青々してすがすがしいです。緑はいいですね。毎年変化をつけて植えて下さり来てみるのが楽しみです。 ・さわやかな緑を眺めて安らぎを覚えます。ありがとうございます。・随分成長しましたね。日々のお世話ご苦労様です。 ・椅子にさせていただいて講座もしっかり聞けます。感謝・感謝。・お茶のサービス・お掃除も行き届いています。 ・畳もきれいにして頂き、エアコンも新しく入れて頂き、最高の気分です。・施設は古いが気持ちよく使わせています。</p> |
| <p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p> | <p>○利用者からの苦情はなかった。要望については、講座・サークル開催時に当会館の考えを説明している。また、館内に要望内容と対応策を掲示して利用者に周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。 ○主な要望に対する対応 ・駐車場の拡張要望についてはバス等公共交通機関を利用してほしいとお願いした。今後も要望されると思うので市も検討願ひます。 ・受講者数を減らしてほしいとの要望については再度アンケートを実施して利用者の意向を把握した。 ・体育室に冷暖房機器を設置してほしいとの要望については所管である青少年ルームから市に要望した。なお、利用者の要望に沿うべく業務用扇風機を体育室に配置した。また、体育室の隣の部屋を冷暖房して利用者に開放した。 ・椅子の片付けについては受講者に当会館の考えを講座開催時に説明して理解を得た。 ・トイレのフックについては設置する。 ・講座の指導内容等に対する要望は講師に説明し対応をお願いした。</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 | ・「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 | ・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 | ・「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) | ・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、樹木の選定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 | ・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 | |

| 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"> ○アンケート結果は、どの項目も満足度が高く、利用者には十分満足していただいていると考えている。下期も利用者から高い評価を得られるよう更なるサービスの向上に努めたい。 ○庭園の管理(除草、樹木剪定等)、小修繕、クリーニング等は職員で行い経費削減を図るとともに快適な環境保持に努めている。 ○当会館周辺の清掃を週3回から4回程度行い地域の環境美化に取り組んでいる。 ○利用者が安全・安心して利用できるよう施設の点検を行い破損箇所等の早期発見に努めている。一例としては排水溝の蓋の損傷を発見したので直ちに対応した。 ○8月に金融機関で作品展展示会を開催したところ大変好評で新聞にも掲載された。なお、展示場所にはチラシを備えて当会館の利用を働きかけた。 ○コーラスは受講希望者が多数のため講師と協議して応募者全員(61人)を受け入れた。また、回数を年5回から11回に増やした。 |
| 前回までの意見を踏まえた取組み状況 | <ul style="list-style-type: none"> ○館内にご意見箱を常設するとともにアンケートを実施している。また、講座等の代表者との意見交換や日常会話から利用者の声を吸い上げ、その声を反映する会館運営に努めた。なお、要望に対する回答は館内に掲示するとともに講座開催時に説明し理解を得た。 ○当会館は青少年ルームとの複合施設である。その利点を生かし、オープン囲碁の会員が小学生に囲碁を教えるなど世代間の交流を図っている。 |
| 今後の取組み | <ul style="list-style-type: none"> ○オープン囲碁の利用者数が昨年度と比較して減少したが、その要因は利用者の死亡や病氣並びに配偶者の介護等によるものである。囲碁人口が減少している中で利用者増を図ることはなかなか難しいと考えるが、老人福祉センターでは無料で囲碁を楽しめるという事を「広報ぎふ」や「地域の情報誌」に掲載し周知するとともにチラシを配置して利用者拡大に繋げたい。 |

●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」に掲載するとともに、施設紹介のホームページに募集記事や活動内容を掲載した。</p> <p>また、大変人気のある「コーラス講座」については、講師と協議して、回数を年5回から11回に増やし開催するなど、利用者数増加につなげた。</p> <p>さらに、さわやか体操では90分の講座を45分の2交代とするなどし、より多くの方が受講できるように配慮していた。</p> <p>8月には作品展を金融機関で開催。その際、講座やサークルの活動状況を記載したチラシを配置し会館利用を働きかけた。</p> <p>オープン囲碁の会員が小学生に月に3回ほど、当会館で囲碁を教えている。また、鏡島小学校に囲碁サークルの会員が出向き子供達に指導するなど子供達との交流も図っている。</p> <p>緑のカーテンなど日常的に節電に努めている。</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>また、囲碁を通しての世代間交流や講座の実施回数に関して、交流促進や利用者ニーズに適切に対応している。</p> <p>今後も利用者の要望に応えるよう努力して欲しい。</p> |
|--|