

## 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	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

	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)	10,571	10,192	11,328	10,324	10,439
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回の内上半期5/29、9/18 実施) ③防災機器保守点検(年2回の内上半期8/28 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階事務室空調機修繕8/6
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回の内上半期8/26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>	<p>・9月開催の11講座の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 258枚 回収数 228枚 回収率 88% なお、9月9日開催予定であった詩吟、煎茶、すこやか体操Ⅰ・Ⅱの4講座の受講者については、台風18号の襲来により暴風警報が発令され、当日の講座開催を取り止め延期したため実施できなかった。 ・アンケートの質問項目は、様式1に示された、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度を項目とした。</p>																								
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 228枚 (男 56人 女 172人)</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳 3人 65～69歳 11人 70～74歳 17人 75歳以上 25人 女 60～64歳 15人 65～69歳 32人 70～74歳 49人 75歳以上 76人</p> <table border="1"> <tr> <td>「職員の対応」</td> <td>満足70%</td> <td>やや満足15%</td> <td>普通15%</td> <td>やや不満0%</td> <td>不満0%</td> </tr> <tr> <td>「施設の管理」</td> <td>満足55%</td> <td>やや満足23%</td> <td>普通21%</td> <td>やや不満1%</td> <td>不満0%</td> </tr> <tr> <td>「講座の内容」</td> <td>満足55%</td> <td>やや満足22%</td> <td>普通19%</td> <td>やや不満4%</td> <td>不満0%</td> </tr> <tr> <td>「全体満足度」</td> <td>満足52%</td> <td>やや満足28%</td> <td>普通19%</td> <td>やや不満1%</td> <td>不満0%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <p>&lt;職員対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が親切でとてもうれしい、どんな時も笑顔で対応してもらえる、いつも気配りしてもらえ感謝など(多数)・電話の対応がとても良かった。電話の対応が親切でうれしい。</li> <li>・いつも明るい挨拶で声をかけてもらえ好感が持てる。ハキハキと笑顔。親しみやすい。</li> <li>・即対応してもらえる。</li> <li>・毎回会場づくりや片付けを積極的にやって頂けありがたい。</li> </ul> <p>&lt;施設・設備&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも清掃が行き届いていて快感です。・いつもきれいになっていて感じがいい。</li> <li>・整理整頓が良好。・整頓されていて満足です。・施設はとてもきれい。(2人)</li> <li>・何といても古い施設なので管理は大変だと思います。</li> <li>・冷暖房も気を配ってくださりありがたい。・冷やしたお茶を用意してくださりありがたい。</li> <li>・トイレ : トイレに物を置く場所がほしい。トイレを男女別に、トイレが古い、トイレの改修。(6人)</li> <li>・駐車場 : 拡充してほしい、もう少しあると便利。(17人)</li> <li>・駐輪場 : 広くしてほしい。</li> <li>・空調 : エアコンの調節が十分でない。</li> </ul>	「職員の対応」	満足70%	やや満足15%	普通15%	やや不満0%	不満0%	「施設の管理」	満足55%	やや満足23%	普通21%	やや不満1%	不満0%	「講座の内容」	満足55%	やや満足22%	普通19%	やや不満4%	不満0%	「全体満足度」	満足52%	やや満足28%	普通19%	やや不満1%	不満0%
「職員の対応」	満足70%	やや満足15%	普通15%	やや不満0%	不満0%																				
「施設の管理」	満足55%	やや満足23%	普通21%	やや不満1%	不満0%																				
「講座の内容」	満足55%	やや満足22%	普通19%	やや不満4%	不満0%																				
「全体満足度」	満足52%	やや満足28%	普通19%	やや不満1%	不満0%																				
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望等は、講座の開催時にそれぞれ回収し分別しているため当該意見あった講座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・設備に対する主な意見と対応)</p> <p>○トイレ : トイレについての要望が相変わらず上がっている。今年度工事が予定されていることは再三伝えてあり、玄関ロビーにその旨を記して掲示してあるが、利用者には実際トイレが完成するまでは、実感がわからないのではと思われる。</p> <p>○駐車場 : 駐車場についても毎回要望が上がっている。特に上半期は工事のため利用者は7月から9月の3カ月間全く駐車場が使用できなかったことも影響していると思われる。下半期も工事のため11月から駐車場が使用できなくなることは説明している。周辺では、空き家対策で取り壊し駐車場に転換しているところがあり、市へは情報提供している。</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	・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示版を活用。 ・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	
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。	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			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>上半期のアンケート調査結果のとおり、職員対応をはじ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ていると判断している。下半期もさらに高い評価をいただけるよう努めていきたい。</p> <p>7月1日から9月末まで耐震補強工事及び浴場の解体工事が行われ、その間工事のために駐車場は講師用の2台分を除いて全面的に使用できなくなり、また、駐輪場も3か所の内1か所しか使用できない状態となったが、事前に利用者には十分な説明を行ない理解を得、隣接する公民館の協力も得る中でこの間、何事もなく無事に事業運営でき安堵している。下半期も2期工事として念願の女性専用トイレの建設工事が予定されているので、上半期同様に安全面や事業運営に万全を期したい。</p> <p>利用者数については、4月、5月に雨の日が多く、講座等の出席率が落ち、6月以降8月まではサークル増等で前年同月並みとなったが、9月に入ると台風18号や講師の都合で5つの講座の開催を下半期に延期したこともあり、その分大きく減じたが、下半期には回復する見込みである。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○図書について</p> <p>図書の必要のないものの整理について、囲碁、将棋関係の書籍、歴史、小説、体や健康に関する書籍については、古くても利用されている。百科事典等の関係本はほとんど利用されていないため、別室に整理保管した。</p> <p>○利用者増について</p> <p>前年のアンケートで次年度の講座受講を希望するものが94.2%あり、その内落選した時に何も考えていないものが41.7%あったため、講座閉校時に当園の同種のサークルや別の講座の紹介のほかサークルを結成する場合の支援について説明した経緯があるが、講座応募者で受講できなかった方々にサークル結成を呼びかけた結果、ヨーガサークルと俳句サークルの2サークルが6月から立ち上がり新たに活動を始めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>地域交流を図るため11月15日に開催予定の梅林地区文化祭行事に参加する。 短期講座で好評の絵たより講座(11月9日)、ちぎり絵講座(11月20日)を開催する。 (広報ぎふ10月15日号、11月1日号で募集予定)</p> <p>第45回囲碁将棋大会を10月30日に開催する。 囲碁・将棋のオープン利用の宣伝、「地域かわら版」11月号)、広報ぎふ(10月15日号)で宣伝。 サークル活動のオープン利用についても「地域かわら版」の11月号、3月号で募集予定。</p>

●所管課の意見

<p>今年度は耐震補強工事が7月～9月、10月～2月予定しており、その期間中利用者は駐車場の全面使用禁止となり、前年度上半期と比較すると、利用者数が減少という結果となった。ただし、当該工事で1階に女性専用トイレ及び倉庫が新設予定であり、来年度以降は利用者にとって快適な施設となることが期待される。</p> <p>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、来期でも開催が予定されており、大会運営では、地域住民との協力のもと実施するため、囲碁・将棋を通じての地域交流・高齢者の生きがいがいづくりに大きく寄与している。</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>アンケート調査の満足度は高く、不満に関しても分析し、改善できることは改善に結びつけている。また、サークル結成の呼びかけを行う等、利用者増に向けた取組みに努めている。</p> <p>耐震補強工事は下半期も引き続き実施されるため、利用者の安全に配慮した取組みをお願いします。</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------