

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	友楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	特定非営利活動法人 わいわいハウス金華		
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)	9,514,285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、友楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て(うち2階部分) ◇敷地面積:342.80㎡ ◇延べ床面積:216.56㎡ ◇開館:昭和48年4月 ◇施設内容:集会室、和室、食堂、湯沸室、事務室 ※「白杖園」と合築、1階部分は白杖園の管理		

●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)	5,563	5,440	5,688	5,895	6,133
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月曜日～土曜日(休館日は休日・祭日「敬老の日」は除く)・12月28日～1月3日)、開館時間午前9～午後5時。 ②日常管理業務は2名ずつ交代勤務、繁忙期には、柔軟な体制(3～4名)で対応。看護師(2日/月)を配置。 ③「広報ぎふ」、機関紙「わいわい通信」への掲載、近隣の自治会連合会や老人クラブへのチラシ配布。 ④良質なサービスを提供するためのアンケート調査を7月1日～7月27日まで実施。また、常時、利用者の意見を伺うための「ご意見箱」を設置して提案、要望、苦情を受け事業推進と施設改善等を図っている。
自主事業・提案事業	①定期講座事業(通年) ②サークル活動(通年) ③出前講座	①定期講座事業(通年) 16講座 ②サークル活動(通年) 8講座 ③6/26 健康と体力づくり(転倒予防について) ③9/14 身近な人権
施設管理	①警備業務 ②防災機器保守点検 ③貯水槽清掃業務	①休日・祭日「敬老の日は除く」、12月28日～1月3日は、全日警備。月～土曜日は、午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約。 ②7月24日に消防用設備等の点検を実施。 ③9月1日に貯水槽清掃を実施。
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	・事務室ドアクローザーの修繕(業者) ・玄関靴拭き改修工事(業者)
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個人情報の保護には、各種法令・規則等を遵守するための研修を実施しています。 ②当施設は2階のため受講者に非常時のリスクがある、そのため避難、防火訓練(年2回 7月3日実施・12月予定)を実施し、また「災害対応マニュアル」、「施設内事故・事件対応マニュアル」により職員の研修を実施。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・7月1日から7月27日に講座受講者(398名)を対象に、前期のアンケート調査を実施。 ・サークル受講者については28年1月に実施予定
利用者アンケートの実施結果	<p>配布数 398枚 回収数274枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 女性212人(77%) 男性62人(23%) ・年齢 65歳未満 6% 65歳以上70歳未満 27% 70歳以上75歳未満 26% 75歳以上 41% ・職員の対応 良い 82% やや良い 18% ・施設の管理 良い 81% やや良い 19% ・講座の内容 大変満足 35% 満足 50% 普通 14% やや不満 1%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ○ 講座・サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年ギャラリー」を設け、受講者が励みになる場所の提供をしました。 ○ 講座受講応募が多数あり、抽選の結果、漏れた応募者の要望を踏まえ、再募集名簿に登載、欠員が出たら順次受講できる体制を取り、また、8サークルが活動している事を知らせ、多くの受講希望者に利用してもらえるように対応。 ○ 「駐車場は無いのか」との要望が多いが、立地を説明し、公共交通機関の利用をお願いし、近隣の有料駐車場の案内をしています。

●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、機関誌等を活用。 ・講座受講生は定員を超えた場合、抽選を実施し、もれた人は再募集名簿に登載。欠員が出た際は順次受講できる。 	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報ぎふ」及び機関誌への掲載。自治会や老人クラブへのチラシ配布依頼。ホームページにて施設概要や講座等の周知を図る。 	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」を設置して苦情、提案を受け事業推進と施設改善等を図っていく。 	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"> ・看護師による血圧測定を月2回実施。また生活、健康等に関する相談に対応。 	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者が参加する行事(発表会、作品展等)は、事前に代表者会議を開催し、各種意見を取り入れ行事に反映させる等、利用者側に立った方策を考える。 	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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<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"> ・省エネ意識の熟成を図り、電力需要の抑制に取組み、サービスの低下をまねかない範囲内で各種の縮減を図る。 	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"> ・適正なスタッフの配置。 	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
		組織及びスタッフの経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・管理能力のある経験者を配置する。	A	A	A
		スタッフの人材育成の方策	・接遇研修を定期的を実施し、利用者のサービス向上に努める。	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)	・指定管理者が定めた「災害対応マニュアル」及び「施設内事故・事件対応マニュアル」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)	・地元老人クラブ、自治会の会議等に出席し、高齢者の拠点施設として会議等に利用を働き掛ける。 ・事務用品等について、地元で安価に購入できる業者から購入するように努める。	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	・自治会に加入し、社会活動(公園の清掃等)に参加し、自治会と連携を図る。	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	○ 「口コミ」で勧誘をお願いした結果、受講生が少し増えている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	○ 開催講座のPRに、「広報ぎふ」への掲載。地元自治会や老人クラブへ講座募集のチラシの配布、会合に参加してのPR、ホームページや機関紙「わいわい通信」への掲載により、広報活動を行っている。また、受講生に対して、友人・知人・近所の同年代の人に対して講座、サークルに参加するよう「口コミ」で勧誘をするよう機会あるごとをお願いしている。隣接する「京町保育所」園児も参加しての「クリスマス会」を開催すると共に、学習成果を発表する作品展を開催し、楽しい催事にするよう努めています。また、施設として地元自治会に加入し、地元の公園の清掃活動を行うなど、地域の社会活動に積極的に参加しています。
今後の取組み	○ 利用者が少し増えているので「口コミ」での勧誘を継続していきたい。 ○ 若手講師への切り替えの検討

●所管課の意見

<p>太極拳やヨガ等、身体を動かす講座を若手講師に変更したことで、利用者から「指導が分かりやすくなった」との意見が寄せられている。</p> <p>また、開催する講座等のPRのために、市発行の「広報ぎふ」への掲載はもとより、地元自治会や老人クラブへ講座募集のチラシ等の配布、会合に参加してのPR、また、ホームページや機関紙「わいわい通信」への掲載のほか、岐阜新聞に講座案内の掲載等、より広く広報活動を行っている。</p> <p>当施設は中心市街地にあり、50地区中最も高齢化率が高い京町地区(41.7%)であるため、施設の活動内容を地元の高齢者に周知し、利用しやすい環境づくりに努めた。さらに、地元自治会連合会、地元老人クラブ、京町保育所、岐阜小学校と連携し、高齢者とのふれあいの場を提供した。</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>前期から続く利用者減少に対応すべく、講師の若手採用など試みたことにより、利用者の反応も良く、今期では利用者数も減少に歯止めがかかっている状況である。</p> <p>また、地元自治会等との協力による事業展開や情報誌を利用したPRをより積極的に行うなど、利用促進を図るための取組がなされている。</p> <p>引き続き、利用者増加のための方策を期待します。</p>
