

平成 27 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	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階の一部分 ◇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 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)		18,315	17,954	18,996	18,863	19,607
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	10,957	11,399	11,480	11,880	11,762
	会議室	7,358	6,555	7,516	6,983	7,845

●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広報ぎ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回下半期は12/13.20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。 ・BCP研修(H27/12/4)後に、災害発生時の対応について職場研修を実施(行動マニュアル掲示) ・保健所と合同の消防訓練実施(28/3/30)

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	全講座受講者及び全サークルを対象に、H28年1～2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、施設利用(運営管理)に関する満足度、要望、新規に希望する講座、意見・提言等、さらに下半期は、駐車場利用及び施設の名称等に関して質問を行った。 (アンケート総数 840)
利用者アンケートの実施結果	(性別・年齢) 講座受講者457人及びサークル参加者383人 計840人 (男女比 男性17%:女性83%) 65歳未満9%、65歳以上70歳未満28%、70歳以上75歳未満30%、75歳以上33% (講師の対応) 下半期アンケートでは実施せず (職員の対応) 大変満足46%、満足45%、普通9%、やや不満・不満0% (交通手段) 自家用車43%、自転車31%、徒歩16%、バス等9%、その他1% ※今回は自家用車利用者(365人)に対して、利用者専用駐車場があれば費用負担があっても利用するかどうかの質問を行ったところ、負担があっても利用が66%、負担があれば利用しないが19%、その他・未記入15% の回答を得た。 (満足度等) ・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99%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61%が満足、普通が34%、やや不満・不満合計が5%、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こと、利用者駐車場、交通手段に関することである。 (施設名称)名称変更を希望するは29%、現状のままでもいいは34%、どちらでも良いは37%。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・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旨、岐阜市へ要望している。

●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"> ・下半期アンケート集計結果はどの項目も満足度は高い。 ・講座内容をアピールするため、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、新たな受講者獲得にも留意し、利用者拡大、活気ある施設の実現を目指した。 ・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。 ・利用者が健康的な生活を送るために、様々な講座の開設、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った。 ・利用者数については対前年同期比3.58%の減となっているが、その主な理由の一つとして考えられるのは、併設する保健所の耐震補強工事での利用者駐車場の規制によるものであり、減はやむなしと考える。 <p>【課題】行政の助成、利用者の費用負担の仕組みの検討</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・川柳、エコクラフト、折り紙、玉子人形、版画で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(材料費、交通費実費のみ)で開講 ・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、花まゆづくり講座等を実施した。好評であったマジック入門、埋蔵文化財テーマの講座は、H28年度の定期講座として開する。花まゆづくり講座は、短期講座として次年度も実施を予定。
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」、「健康づくり」、「社会参加」3つのテーマを基本に、利用者アンケート等で要望のあった講座、時代が求める講座開設を心がけたい。 ・特に、高齢者の社会参加については、高齢社会を迎えた今日的なテーマとして、H28年度の定期講座として開設準備を進めている。地域における相互扶助といった観点でも、リーダー的な役割を担う人材を育成できるよう講座の開設、サークルの支援を行うものである。 ・また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。 <p>【懸念される事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座・サークル数は70前後で推移しているが、利用者数はやや減少傾向にあり、今後はサークルの新規会員募集、新たなサークル立ち上げを積極的に支援してゆくべきと考える。(講座数を増やすには、予算的にも限界がある) 一方、利用者が増えることで、利用者の40%以上の受講生、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、保健所業務(健診)等と重なった日は、業務に支障を来すことは否めない。今後駐車場の利用規制を強めることは、利用率に影響が出ることも懸念され利用者の駐車場確保には検討すべき課題も多い。

●所管課の意見

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、館内外にも案内して幅広く希望者を公募している。老人福祉センターで最大の講座・サークル(70前後)が活動しており、地域の保育園児を招いた茶会の開催や、コーラス入門講座、コーラス講座の発表会を福祉健康センター内の利用者を招いて実施するなど、サークル活動の育成・活動支援等により、地域間、施設間での交流を深めている。

また、当センターは、他のセンターよりも多くの短期講座(一日講座)を開催しており、利用者増の呼び水としている。なお、要望にあったトイレ改修については来期にて工事完了予定である。

●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されており、良好である。また、当館主催の行事に福祉健康センター内の利用者を招待するなど、様々な交流事業がされている。

駐車場要望の件については、引き続き調査をし、実態把握を行ったうえで具体的方策を検討してください。