

## 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	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下半年	H27上半年	H26下半年	H26上半年	H25下半年
利用者数(単位:人)	9,770	10,571	10,192	11,328	10,324
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、下半年1/29 実施) ③防災機器保守点検 (年2回の内:上半期8/28、下半年2/24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 ・2階南東和室畳表替え11/19～20 ・玄関傘立て修理3/16 ・1階大広間襖張替3/26～30
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。 ・消防訓練の実施 (年2回の内:上半期8/26、下半年2/19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>・2月開催の講座受講者、サークル活動参加者、囲碁将棋の愛好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 466枚 回収数 421枚 回収率 90.3%</p> <p>・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、全体的な満足度の項目に加え、講座受講者には受講継続や新規講座の要望、サークル利用者には活動の継続、囲碁将棋愛好者には、囲碁将棋大会についての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 421枚 (男 115人 女 306人)</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳 2人 65～69歳 21人 70～74歳 32人 75歳以上 60人 女 60～64歳 18人 65～69歳 51人 70～74歳 84人 75歳以上 153人</p> <p>「職員の対応」 満足73% やや満足15% 普通12% やや不満0% 不満0% 「施設の管理」 満足49% やや満足24% 普通24% やや不満3% 不満0% 「講座の内容」 満足61% やや満足21% 普通16% やや不満2% 不満0% (サークル活動・囲碁将棋大会を含む)</p> <p>「全体的な満足度」 満足59% やや満足25% 普通16% やや不満0% 不満0% 「講座・サークルの継続」 継続92% 別サークル2% しない6% 「新規講座の要望」 歌(コーラス3人、懐メロ、童謡、民謡、洋曲)水墨画2人麻雀2人手話2人ほか</p> <p>(主な意見) ＜職員対応＞ ・職員が皆いつも親切で優しい対応をして頂ける。いつも笑顔で迎えてくださるので心が休まる。いつも笑顔で対応して頂き嬉しい。いつもにこやか、明るい、挨拶も気持ちよい。など多数 ・どんなことにも耳を傾けてくださいます。どんなことも快く聞いてもらえ安心です。すぐ行動して頂け気持ちがいい。言葉使いなどどんなことも丁寧です。心のこもった対応への謝辞。 ・とても細やかな心遣いをして頂き受講がいつも楽しみ。後片付の応援等への謝辞。 ・講座の日を忘れていた時には電話で連絡を頂き、間に合い感謝。 ・初めて和楽園に来たとき駐車場が工事で、その時の対応がよかった。</p> <p>＜施設設備の管理＞ ・いつもきれいに掃除されている。いつも清潔。整理整頓がよい。庭の手入れが行き届いている。 ・管理良好で不満無し。お茶の用意がありホッとする。部屋の温度管理や水分の準備にも気を遣ってもらっている。研修する場として玄関やホールに花があり大変気持ち良い。庭もお花もきれいで気持ちよく来館できる。花器や剣山が豊富にある。(華道講座)</p> <p>＜施設設備への要望＞ ・男女別トイレなど、早急のトイレ改修要望。(14人) ・駐車場の拡充要望。(11人) ・駐輪場の拡充(1人)。・放送設備の更新(1人) ・イスにしてほしい(歌謡講座) ・イス・机の常設設置(俳句講座)・床を板張りに(社交ダンス)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>それぞれの要望等は、事業ごとにそれぞれ配布、回収し分別しているので当該意見あった事業の開催時を利用して対応が決まったものや講師等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>○男女別トイレの設置工事が実施されなかったことから、トイレの改修要望が多かった。そのため、講座等の閉講時に4月以降に繰り越し実施されることを説明した。 ○駐車場の拡充についても毎回要望が上がっている。4月以降も工事のため駐車場が使用できなくなることが予想されるため、影響を必要最小限にとどめ利用者の理解が得られるよう対応していきたい。近隣で空き家対策で取り壊し駐車場に転換する計画がある場合には、その都度市へは情報提供している。 ○歌謡講座の際の椅子の増設…新年度椅子を買い増し対応予定。 ○俳句講座の際の椅子・机の常設…会場の大広間はすべての講座の会場として、講座ごとに出したり、片付けたりしているため常設はできないが負担軽減のため新年度から軽い机・椅子へ順次切り替えしていく計画である。 ○放送機器については、マイクジャックを差し込むときの接触不良が原因でマイクの故障ではないため更新は考えていない。</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>下半期の利用者アンケートは上半期の講座受講者に加え、サークル利用者や毎日のオープン利用の囲碁、将棋愛好者など全利用者を対象として調査を実施したが、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。</p> <p>上半期と比較し、施設管理の項目のみやや満足度が下がっている。狭隘な駐車場への不満も一部にあるが、トイレ工事が実施されなかったことへの不満が大きく影響していると考えている。</p> <p>年間利用者数では、サークル利用が増え、講座の利用者数も講座の充実を図るための定員見直しによる定員削減や寒さが厳しかった1月の出席率の低下による減少もあったが前年並みとなり、目標の2万人を越えることができた。利用者数全体では、オープン利用の囲碁・将棋で3年前と同様の現象が起きて、毎日利用者数人の高齢化や病気等での利用減が、下半期の延べ利用者数の大きな減少に繋がった。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○ 下半期に予定されていた工事期間中の利用者に対する安全の配慮について</p> <p>下半期に予定されていた女性専用トイレ等の工事については、上半期同様に利用者に対して工事の説明と協力をお願いをして、工事がいつ実施されてもいように受け入れ体制を整えて待機していた。しかしながら相次ぐ入札不調などにより市の事業推進に遅れが生じ、結果として今年度の工事実施が不可能となった。この間、利用者の間には念願の工事がなかなか着手されないことから取り止めになったのではとの不安が広がったため、市の今後の方針を確認して、利用者にはこの間の経緯と来年度早い時期に必ず工事が実施されることを説明して理解を得た。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>新年度上半期には、今年度実行されなかった女性専用トイレ等の増設工事が繰り越し実施される予定となっており、昨年同様に、市担当部局や施工業者との打ち合わせを十分に行い、利用者の理解と協力を得る中で工事期間中の安全面や事業運営に万全を期したい。</p> <p>利用者拡大を図るため、新規講座の立ち上げ及びオープン利用の囲碁・将棋の利用促進を図っていく。また、年度末に二つあった太極拳サークルのうちの一つが講師の引退に合わせて解散となったことから、新しいサークルの立ち上げや既存サークルの存続を継続的に支援していく。</p>

●所管課の意見

<p>開催講座のPRのために、市発行の「広報ぎふ」に掲載するとともに、地元新聞販売所が発行する「地域かわら版」に案内記事を掲載し、広く広報活動を行っている。</p> <p>恒例となっている市内老人福祉センター利用者による囲碁・将棋大会を当施設で開催し、親睦を図った。</p> <p>周辺環境美化の一環として、梅林地区の老人クラブ会員が実施する周辺地域の清掃への参加や、公民館と連携し「ふれあい花壇活動」に取り組んでいる。</p> <p>また、女性専用トイレ(多目的トイレ併設)を現在改修工事中である。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>遅延していた女性専用トイレ設置工事は現在改修中であることから、問題は収束される見込みである。工事期間延長のなか、これだけの利用者減にとどまったのは、現場職員の適切な対応によって利用者の理解を得られたと考える。今後も、利用者の要望に最大限応えられるよう努めてください。</p>
--