

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	柳津高齢者福祉センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34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)	20,767,885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、柳津高齢者福祉センターを設置する。		
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:2,841.95㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、付設作業室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」(柳津放課後児童クラブ開設)との複合施設		

●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)	15,771	18,313	17,702	19,961	18,146
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2人・看護師(3日/週)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
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 ⑤冷温水・冷暖房保守 ⑥電気保安業務 ⑦自動ドア保守点検 ⑧非常通報装置保守 ⑨ボイラーろ過保守 ⑩ヘルストロン保守 ⑪貸館管理 ⑫浴槽清掃	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、1/30 実施) ③防災機器保守点検(年2回、2/23 実施) ④貯水槽清掃業務(年1回、1/29実施) ⑤冷温水・冷暖房保守(年2回、10/29 実施) ※清掃と冷暖房切り替え実施 ⑥電気保安業務(隔月、11/10 1/15 3/17 実施) ⑦自動ドア保守点検(年2回、10/29 実施) ⑧非常通報装置(毎月、10/1 11/2 12/2 1/5 2/1 3/1 実施) ⑨ボイラーろ過保守(年1回、3/18実施) ⑩ヘルストロン保守(年3回、2/24 実施) ⑪貸館管理(時間外・休館日) ⑫浴槽清掃(月・水金曜日入浴後に実施)
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回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・上記点検で不備があった箇所の小修繕(随時) ・駐車場区画白線補修・サインポスト設置 ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時)
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回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・毎朝の朝礼時に安全管理の確認と、防災意識の向上のための情報提供をおこなった。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	3月18日に、オープン利用(入浴・マッサージ機による機能回復訓練・囲碁、サークルその他の利用)全員を対象に受付時にアンケート用紙を配布して無記名で意識調査を実施した。
利用者アンケートの実施結果	回収総数87枚 ・性別 男性43人 女性44人 未記入0人 ・年齢 60歳～69歳 18人 70歳～79歳 40人 80歳以上 29人 未記入 0人 ・職員の対応 満足81% やや満足10% ふつう9% やや不満0% 不満0% ・施設設備状況 満足64% やや満足21% ふつう15% やや不満0% 不満0% ・講座行事内容 満足52% やや満足22% ふつう24% やや不満1% 不満1% ・全体的満足度 満足64% やや満足21% ふつう14% やや不満1% 不満0% ・意見など いつもありがとう。互いに感謝の気持ちで。風呂など本当に感謝しています。いつも職員の方の優しい言葉がけにととも癒されています。私はお風呂だけに来ていますが、みなさんとの会話も楽しくありがたいと思っています。迎えてくれる笑顔がよい。窓口の対応優しいです。いつも楽しみに来ています。ありがとうございます。大変な所大いに感謝しています。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	アンケートおよび口頭での要望・苦情と対処について ・駐車場が空くの待っていると先に入ってしまうため係の人がいるとよい。 行事の時は職員が立つようにしていますが常時は難しく、商業施設への駐車をお願いしています。安全には気を付けて頂くようお願いしていきます。 ・脳の活性化の講座を希望。 短期講座の新設については年度途中でも可能ですので検討していきます。内容についてご要望をお寄せください。 ・お風呂上りに冷水が欲しい。 現在の給茶機では難しいため、個人での水筒ペットボトルの持参をお願いします。自販機の設置については児童館や市役所と協議して可能であれば将来的に設置したいと思います。 ・新聞のつづり有難い。2～3日分はできるか。スポーツ紙は？ 前日の分もつづります。スポーツ紙は新聞休刊日に入れていく計画です。 ・エアコンの調整について 各部屋できなく細かな調整ができません。その都度意見を聞きながら事務所でを行っています。 ・風呂場のマットレスがすべるため減らしてほしい、脱衣場をきれいにしてほしい。 数を減らしていきます。足をよく拭いていただくようお願いしていきます。掃除については気を付けていきます。利用の際の乱雑さについては注意を促していきます。

●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	・「広報きふ」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。	B	B	B
		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	・過去に障がい・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。また、幼稚園、小学校等と、高齢者との交流を促進する。 ・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)

今期の取組みに対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・今期については、前期の壁面 軒下工事に続き、建物設備の電気、水道、風呂、サッシ等修理が続いたこと、風呂のレジオネラ菌検出によって風呂の休止と修繕が続いたこと、また駐車場での利用者の事故が続いたことで、安心、安全で快適に過ごし利用提供するという前提の部分が不十分であったためそれらも一つの要素となり結果的に利用者数が伸び悩んだ。しかし、利用者からは、待ちわびる声がほとんどで、苦情らしき意見は頂戴しなかったことがなによりであった。そのため、施設の老朽化については、優先順位と緊急性にもとづき一つ一つ対応し、市当局も対応していただいた。 ・世代間交流の一環として、柳津児童館行事(歌のつどい、ぜんざい会、児童館まつり等)を合同で実施した。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きサービスの向上、施設の役割強化を職員間で常に話題にして、安心、快適に過ごして頂けるよう、入浴サービスのない火・木・土曜日の利用促進を図った。また、カラオケ機器の更新をした。卓球台を設置して体を動かす人が多くなってきたため、けん玉も一緒にできるようコーナーを設けた。利用促進については、焼却施設附属の浴場が廃止になったことに伴い、従来より50%ちかく利用者数が多くなってきている。このため、安全面には一層配慮し、安心快適に利用していただけるよう施設修繕と講座内容の充実にも努めてきた。ホール天井電気交換。駐車場区画線修繕、サインポスト設置、樹木の剪定など施設設備の修繕に努めた。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・卓球、けん玉、囲碁、フラダンスなど児童館でも取り組んでいることと高齢者福祉センターでも行われていることを合体させ、世代間交流を一層図っていききたい。 ・環境改善を図り、安心安全にすごしていただくよう努める。 ・交通安全の啓発と駐車場での安全喚起を交通安全協会、警察署の協力ですすめていく。

●所管課の意見

<p>併設する柳津児童館を利用する児童たちと児童館行事(歌のつどい、ぜんざい会、児童館まつり等)を行い、世代間交流に努めた。</p> <p>柳津地域振興事務所をはじめ、柳津老人クラブ連合会、女性の会等の団体及び個人の有志との連携を積極的に図った。結果として、地元の方々が気軽に来館されるようになり、ボランティアとしての協力も多く受けられ、双方の発展に寄与している。</p> <p>駐車場内での事故や近隣小学校の通学路に当センターが隣接していること、近隣入浴施設の閉館(28年3月)により利用者が今後増加する可能性があることなどから、駐車場のライン補修のほか、駐車場内のサインポストの設置、交通安全の啓発を促すポスターの展示、混雑時の駐車場整理などのより一層の安全喚起を行っている。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>講座の運営や児童館との合同行事の実施などについては、事業計画書のとおり適正に運営されている。しかし、今期は浴場の休止があったことから利用者数が伸び悩んだ。今後は安定した施設運営を心がけ、来期での利用者数の回復に努めてください。</p>
--