

平成 28 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	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 ◇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

		H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期
利用者数(単位:人)		18,034	18,315	17,954	18,996	18,863
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	11,311	10,957	11,399	11,480	11,880
	会議室	6,723	7,358	6,555	7,516	6,983

●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広報誌ふら及び事業団HP、施設内掲示板等を利用 ④御意見箱の設置。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回上半期は6/26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、上半期は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(年2回上半期は6/9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。 ・保健所と合同で消防訓練を実施(28/7/15)

●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6～9月にかけて、各講座・サークルごとに実施。 アンケートの質問項目は、性別、年齢等の基礎情報、交通手段、講座内容、講師の対応、職員の対応、施設管理・設備についての満足度および意見要望等、今後の施設利用希望、サークル活動の参加希望、新規開設希望の講座、その他自由意見。(アンケート回収数899)
利用者アンケートの実施結果	(性別・年齢) 講座受講者521人及びサークル会員378人 計899人 (男女比 男性18.8%:女性81.2%) 65歳未満10.0%、65歳以上70歳未満29.3%、70歳以上75歳未満25.4%、75歳以上80歳未満18.8% 80歳以上85歳未満12.7%、85歳以上90歳未満3.2%、90歳以上0.7% (交通手段) 自家用車38.5%、自転車34.4%、徒歩16.0%、バス7.8%、その他3.3% (講座の内容、講師の対応) 満足84.3%、やや満足14.1%、やや不満1.4%、不満0.2% (今後の施設利用希望) 今後も利用する98.8%、利用しない0.8%(講座受講者) (今後のサークル活動への参加希望) 参加する96.5%、参加しない2.4%(サークル会員) (職員の対応) 満足89.1%、やや満足10.7%、やや不満0.1%、不満0.1% (施設管理・設備) 満足57.1%、やや満足38.2%、やや不満4.2%、不満0.5%(満足度等) ・講座の内容、講師の対応については、満足・やや満足が98.5%に達する。 ・職員対応に関しては、満足・やや満足が99.8%に達する。 ・施設管理・設備に関しては、満足・やや満足を合わせると95.3%、やや不満・不満合計が4.2%、不満・要望で多いのは、利用者駐車場、自転車置場に関する事、施設名称の変更要望である。
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は所管する部局・担当者へ直接要望している) ・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、今後も岐阜市へ増設を要望していく。 ・利用者専用の駐車場がなく、健診などの実施日には、保健所の駐車場が混雑し迷惑をかけている状態であるため、今後も駐車場の確保について岐阜市へ要望していく。 ・「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出ている。時代や社会状況に相応しい名称を検討し、改称するよう今後も岐阜市へ要望していく。

●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
		管理経費削減の具体的方策	・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)

今期の取組みに対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・上半期アンケート集計結果はどの項目も満足度は高く、利用者に高い評価を得ている。 ・講座内容をアピールするため、後期講座の写真掲示や、利用者及び講師による作品の展示などを行なった。 ・利用者のニーズをとらえ時期に応じて、上半期に1日講座を8講座開催した。現在受講している方の施設利用を促進するとともに、新たな受講者獲得にも寄与している。 ・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。結果、上半期には、事件事故は発生していない。 ・講座・サークル活動以外に、高齢者の福祉増進のための取り組みとして、ボランティア、老人クラブ関係、健康管理などに関する情報提供を行った。今後さらに充実を図っていく。 ・利用者数については対前年同期間比0.77%の減に留まっている。保健所の駐車場の混雑緩和のため、講座の定員を減らす方策をとったため、定期講座の利用者は減になったものの、混雑が予想される日を選別して、時期に応じた1日講座や短期講座を開催したことにより利用者が増え、結果として微減にとどまったものとする。しかしながら、今後さらに駐車場規制を徹底すれば、さらなる利用者減につながる危険が危惧され、利用者駐車場を確保し、根本的に解決を図ることが必要である。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>試験的な講座としては、一日・短期講座としてお片づけセミナー、認知症予防ゲームの講座を実施済。下半期には朗読入門講座、笑いヨガと認知症予防ゲームを実施予定。好評であったお片づけセミナーについては、来年度も継続して開催予定。認知症予防ゲームについては定期講座として開設を予定。下半期に実施する講座についても好評であれば新年度に定期講座として開設を考えたい。</p>
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ると同時にサークル活動の充実のため支援に努めたい。また、高齢者に必要な情報を幅広く提供できるように努めたい。 ・高齢者の社会参加の推進の観点からは、H28年度の定期講座として「福祉ボランティア人材育成講座」を開設したものの、受講希望者が少なくみやこ老人センターの利用者のニーズには合わなかったことと社会福祉協議会が主催する本格的なボランティア養成講座と重なる部分があるため、内容を再構築して進めていきたい。講座で学んだ知識、技術を使って、ボランティア活動に参加してもらえるような講座も企画していきたい。 ・また、講座サークルでの成果を館内にとどまらず、館外で展示・発表してもらえるよう働きかけを行っていくほか、みやこ老人センターの講座受講をきっかけとして、館外で幅広く活動していってもらえるよう支援に努めていきたい。 ・今後も福祉健康センター内の他施設との交流・連携イベント等の実施も積極的に働きかけていきたい。一部サークルで行われている小学生との交流イベントを他のサークルでも実施してもらえるよう働きかけていきたい。 ・現在講座・サークル数は67であるが、利用者数はやや減少傾向にあり、講座数を増やすには、予算、教室の稼働状況に限界があるため、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いく。 ・一方、利用者が増えることで、受講者、サークル会員の約40%が自家用車を利用している実態があることから、現在でも保健所の健診等と重なった日は、保健所の駐車場の混雑度が増して、業務に支障を来すことがある現状を考えれば、今後今まで以上に利用者を確保し増加を図るためには、利用者駐車場を確保することが必須であり、引き続き岐阜市に要望していく。

●所管課の意見

<p>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、ホームページなど館内外にも案内して幅広く希望者を公募したり、館内にて講座・サークルの作品展示等により活動の紹介を行っている。</p> <p>また、利用者のニーズに合わせて「認知症予防ゲーム」等、1日講座を複数講座開催しており、参加者増の呼び水としている。</p> <p>老人福祉センターで最大のサークル(35団体前後)が活動しており、中には施設外で作品展示会を開催したり、小学生との交流イベントを行っているサークルもあり、こうしたサークル活動の育成・活動支援など地元との連携を深めている。</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>利用者アンケートにより詳細なニーズの把握に努め、新たな講座の開催を試みる等、講座内容の充実化、利用者増加に積極的に取り組んでいる。</p> <p>内容等も充実しており、今後も、魅力ある企画、施設運営を期待します。</p>
