

## 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	三楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市北野東827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)	4,264,457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、三楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄骨造平屋建て ◇敷地面積:349.40㎡ ◇延べ床面積:184.92㎡ ◇開館:昭和59年4月 ◇施設内容:集会室、生活相談室、教養娯楽室、健康相談室、湯沸室、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)	1,915	1,794	2,075	1,866	1,919
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・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 ④浄化槽維持管理業務	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、上半期8/30実施) ③防災機器保守点検(年2回、上半期8/22実施) ④浄化槽維持管理業務(年6回、上半期5/26、7/28、9/8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	・男子洋式トイレ水漏れ修理9/5
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、上半期9/5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

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月開催の講座、サークル、オープン利用利用者に対してアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。</li> <li>・アンケートの質問項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度とした。</li> <li>・実施期間：9月9日～9月29日</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収総数 94枚（男6人、女88人）</p> <p>○性別及び年齢 男 60～64歳 0人 65～69歳 1人 70～74歳 1人 75～79歳 2人 80～84歳 2人 85～89歳 0人 90歳以上 0人 女 60～64歳 9人 65～69歳 26人 70～74歳 19人 75～79歳 14人 80～84歳 14人 85～89歳 5人 90歳以上 1人</p> <p>①「職員の対応」 満足96% やや満足 4% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>②「施設の管理」 満足69% やや満足30% やや不満 1% 不満 0%</p> <p>③「講座の内容」 満足92% やや満足 8% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>④「サークルの内容」 満足100% ⑤「囲碁利用者」 満足100%</p> <p>⑥「全体満足度」 満足88.3% やや満足11.7% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>（主な意見）</p> <p>○職員対応：いつも親切・丁寧で安心。（多数）いつも笑顔で声かけ・応対されている。親しみが持てる。誠実。挨拶が気持ちいい。感じが良い。 いつも細かい配慮がなされている。優しく明るい対応。</p> <p>○施設・設備：いつもきれいに清掃され清潔である。トイレがいつもきれいで嬉しい。 トイレ：全部ウォッシュレットのトイレにしてほしい。（4人） 駐車場：車の置き場が少ない。（11人）</p> <p>○講座：和やかで楽しい。（茶道） 先生が朗らかで優しく親切で楽しい。（リズム体操・ヨガ）</p> <p>○その他：絵手紙・書道の講座を希望。（1人）</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>催時に、説明している。 （主な意見と対応）</p> <p>・トイレの改修 → 以前から要望があり、ウォッシュレットへの改修を市へ毎年要望している。</p> <p>・新規講座 → 要望については、講座を開催するほどの需要があるのか検討している。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</li> <li>・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。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌による広報。</li> <li>・指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。</li> </ul>	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"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・利用者からの生活、健康等に関する相談に対応。</li> <li>・施設の点検など快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が発行する機関誌やホームページ等で広報。</li> </ul>	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"> <li>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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"> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・収支計画に沿った運営。</li> </ul>	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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"> <li>・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。</li> </ul>	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				
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				

●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	9月に実施したアンケート結果から、前回に引き続きどの項目も満足度は高く、施設・設備の項目以外は満足度が90%を超え、利用者には十分評価をいただいたと判断している。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	利用者は高齢者が多いため、出来る限り一人一人に声をかけ、健康状況を確認するよう努めている。
今後の取組み	一昨年の上半期から開催して好評だった「防犯教室」の開催を次年度も計画している。

●所管課の意見

<p>当施設事業の広報については、担当校区公民館、コミュニティセンター等にチラシを配布し、講座の受講募集、サークルや囲碁等のオープン利用案内を行っている。</p> <p>地元自治会の協力の下、高齢者を対象とした防犯教室を開催し、34人の参加があるなど地域住民との交流を深めた。</p> <p>また、毎年2月に当館で開催している「健康教室」について、来期でも開催が予定されており、保健センター等との連携、協力のもと実施されるため、地域交流、健康維持、意識の啓発に寄与している。</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>アンケート調査の満足度も高く、利用者から定評のある教室を開催するなど、地域交流や利用者のニーズに適応した方策に取り組んでいる。</p> <p>今後も利用者のニーズの把握に努め、より良い施設運営に努めてください。</p>
--