

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	西部福社会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
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)	10,858,628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、西部福社会館を設置する。		
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:1,982.88㎡ ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

●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)	8,653	8,249	8,380	8,198	8,875
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施行規則第2条のとおり履行 ② 所長、常勤1人、非常勤1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貯水槽清掃業務	① 夜間警備業務(警備機器による警備) ② 施設清掃業務 (年3回:7月6日実施、12月、3月に予定) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月26日実施、2月に予定) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:2月に予定)
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	職員による修繕 ① 井戸水のバルブ修理 ② 街灯の支柱撤去 ③ 男子トイレのつまり修繕 ④ 机修繕 ⑤ 椅子張り替え修繕 業者による修繕 ① 寿の間の床修繕 ② 街灯の電気切断
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定の遵守 ・緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月16日実施、10月に予定) ・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>○利用者アンケートは6月30日から8月24日の間に実施した。 ○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○サークルは代表者から会員にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○アンケートは「性別」、「年齢」、「講座の満足度」、「職員の対応」、「緑のカーテン」、「交通手段」等の項目について質問した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収枚数 427枚(男性:118枚、女性:309枚) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:2人、65歳～69歳:22人、70歳～74歳:38人、75歳～79歳:30人、80歳～84歳:14人、85歳～89歳:10人、90歳以上:2人 女性 60歳～64歳:27人、65歳～69歳:84人、70歳～74歳:80人、75歳～79歳:63人、80歳～84歳:38人、85歳～89歳:11人、90歳以上:3人、未回答:3人 ○講座の満足度 満足78.2%、 やや満足20.4%、 やや不満1.4%、 不満0%、 ○職員の対応 満足86.1%、 やや満足13.9%、 やや不満0%、 不満0% ○緑のカーテン 満足76.2%、 やや満足22.9%、 やや不満0.7%、 不満0.2% ○交通手段 自動車58.6%、 自転車26.3%、 徒歩9.2%、 バス等2.1%、 その他3.8% ○利用者の主な声 ・優しく指導いただける先生に感謝の日々です。「頑張らなくて」と励ましていただき感謝です。 ・先生は丁寧に教えて下さいますし受講者の皆さんも良い方ばかりで楽しみにしています。・講師がvery good話題が豊か。 ・講師の先生の飾り気のないお人柄にうたれます。・先生の指導内容が素晴らしい是非継続を。 ・いつも親切に対応していただき感謝しています。・いつも笑顔の対応に来てよかったと思います。 ・女性職員がとても親切です。 ・いつも清潔で整理整頓がよくできて気持ちがいいです。古い建物の保守管理は大変だと思います。 ・緑のカーテンが涼しさと心の豊かさ幸せを与えてくれます。見事だ。水やりや種類の話で職員と会話が盛り上がる。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>○利用者からの苦情はなかった。要望については、講座・サークル開催時に当会館の方針を説明している。また、館内に要望内容と対応策を掲示して利用者に周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。 ○主な要望に対する対応 ・駐車場の拡張要望については、市に確認したところ拡張計画はないので公共交通機関を利用してほしいとお願いした。 ・受講者数を減らしてほしいとの要望については再度アンケートを実施して利用者の意向を把握した。 ・施設が老朽化しているという意見については、必要に応じ施設の改修に努めると回答した。 また、部屋が狭いという意見については、現状を説明して理解を求めた。 ・椅子の片付けについては、体に負担がかかる人は片付けなくてよいと講座開催時に説明して理解を得た。 ・美味しいお茶にしてほしいとの要望については現状では無理であると回答した。なお、茶葉を持参される方には急須を貸すので職員に申出るよう説明した。また、お茶は冷やしすぎないようにとの要望については、気温等を勘案して対応すると説明し理解を得た。 ・土足のまま上がりたという要望については現状では無理であると回答した。 ・講座の指導内容等に対する要望は講師に説明し対応をお願いした。</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、樹木の選定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	<p>○アンケート結果は、どの項目も満足度が高く利用者には十分満足していただいていると考えている。下期も利用者から高い評価を得られるよう更なるサービスの向上に努めたい。</p> <p>○庭園の管理(除草、樹木剪定)、小修繕、クリーニング等は職員で行い経費削減に努めている。</p> <p>○当会館周辺の清掃を週3回から4回程度行い地域の環境美化に取り組んでいる。</p> <p>○利用者が安全・安心して利用できるよう施設の点検を行っていったところ、街灯の支柱の根元が腐食していたのを発見したので直ちに対応した。</p> <p>○8月に金融機関で作品展を開催したところ大変好評であった。なお、展示場所にはチラシを配備して当会館の利用を働きかけた。</p> <p>○コーラスは受講希望者が多数のため講師と協議して応募者全員(59人)を受け入れた。</p> <p>○当会館は青少年ルームとの複合施設である。その利点を生かし、オープン囲基の会員が小学生に囲基を教えるなど世代間の交流を図っている。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>○今後も利用者の要望に応えるよう取り組んでください。との意見を踏まえ、</p> <p>・館内にご意見箱を常設している。</p> <p>・アンケートや講座等の代表者との意見交換、日常会話から利用者の声を吸い上げ、その声を反映する会館運営に努めた。</p> <p>なお、要望に対する回答は館内に掲示し利用者に周知するとともに講座、サークル開催時に説明し理解を得た。</p>
今後の取組み	<p>○オープン囲基の利用者数が減少した。その要因は利用者の死亡や病氣並びに配偶者の介護等によるものである。囲基人口が減少している中で利用者増を図ることはなかなか難しいが、老人福祉センターでは無料で囲基を楽しめるという記事を「広報ぎふ」や地域の情報誌に掲載し利用者拡大に繋げたい。</p> <p>○保健師による一日講座を開催する。</p> <p>○受講者の活動意欲の向上と当会館の活動内容をPRするために館外で作品展を開催する。</p>

●所管課の意見

<p>開催する講座のPRのために、市発行の「広報ぎふ」に掲載するとともに、施設紹介のホームページに募集記事や活動内容を掲載したり、8月には作品展を金融機関で開催し、講座やサークルの活動状況を記載したチラシを配置するなど、施設の使用促進に努めている。</p> <p>人気のある「コーラス講座」については、講師と協議して応募者全員の受け入れ、さわやか体操では90分の講座を45分の2交代とするなどし、より多くの方が受講できるように配慮している。</p> <p>オープン囲基の会員が小学生に月に3回ほど、当会館で囲基を教えたり、鏡島小学校に囲基サークルの会員が出向き子供達に指導するなど世代間の交流も図っている。</p> <p>また、緑のカーテンなど日常的に節電に努めており、緑のカーテンは、アンケート結果からの利用者からの好評を得ている。</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>講座の実施回数や講座受講希望者の受け入れなど、利用者のニーズに即した対応を行っている。</p> <p>今後も、利用者の要望の把握に努め、工夫ある事業展開を期待します。</p>
