

# 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	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

	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)	23,016	15,776	18,313	17,702	19,961
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広報誌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、5/28、9/24、実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/30 実施) ④貯水槽清掃業務(年1回、実施予定) ⑤冷温水・冷暖房保守(年2回、5/2(6) 実施) ※清掃と冷暖房切り替えを2日に分けて実施 ⑥電気保安業務(隔月、5/16 7/13 9/26 実施) ⑦自動ドア保守点検(年2回、4/26 実施) ⑧非常通報装置(毎月、4/4 5/2 6/1 7/1 8/1 9/1 実施) ⑨ボイラーろ過保守(年1回、9/29 実施) ⑩ヘルストロン保守(年3回、6/22 実施) ⑪貸館管理(時間外・休館日)6/19 実施 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) ・新聞掛け、ロビーへの腰掛配置など環境改善。 ・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	9月12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122枚 ・性別 男性60人 女性62人 未記入0人 ・年齢 60歳～64歳 4人 65歳～69歳 20人 70歳～74歳 28人 75歳～79歳 35人 80歳～84歳 27人 85歳～89歳 7人 90歳以上 1人 未記入 0人 ・交通手段 車・バイク 71人 自転車 42人 バス 3人 徒歩 6人 未記入 0人 ・職員の対応 満足88.5% やや満足9.9% やや不満0.8% 不満0.8% ・施設設備状況 満足73.0% やや満足23.0% やや不満3.2% 不満0.8% ・講座行事内容 満足79.0% やや満足16.0% やや不満5.0% 不満0% ・意見など いつも優しく笑顔、言葉づかい、態度が良い。 大変きれいに保たれて、いつも気持ちよく使用させてもらっている。 映画など時折観て楽しんで会います。 体を癒す器具等もあって大満足です。楽しく行き届いた施設です。
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 ・楽らく体操講座は、以前に比べると立っての体操が少なくなった。(講師と相談していきたい。) ・最近、年寄りのマナーが、自分勝手に悪いし、たまに、意地悪な人がいます。(気持ちよくお使い頂けるよう、貼り紙を掲示しマナー向上に努めていきます。) ・入浴代100円取るようにしてください。(市の担当課に伝えます。) ・お風呂の桶がシャワーの数しかないの、大勢入る場合は足りないの、増やしてほしい。(改善していきます。)  今回は駐車場についての意見がなかった。駐車場が混雑したときは、職員が駐車場に立ち、整理し、ていねいに対応している結果だと思われる。

●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	S	S
		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				
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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がより快適に利用できるように、挨拶、こまめな声かけに努め、利用者とのコミュニケーションを図った。</li> <li>・児童館との複合施設という設置条件を最大限に活用することを念頭に児童館を利用する児童、幼児親子に施設行事(うたのつどい、盆おどり、寄席等)に参加を呼びかけたりして日頃より児童とふれあう機会を設けた。また、七夕飾りを高齢者と児童と一緒に飾る機会を設けたり、地域のボランティアの協力を得て、敬老茶会を実施し、児童館を利用する乳幼児親子・児童と高齢者のふれあいの機会を設ける等、地域に根差した施設運営を行ないながら、世代間交流を図ったことは、多くの高齢者の方々に喜ばれている。</li> <li>・地域で開催されている、地域夏祭りに協力した</li> <li>・施設内の整備により安心快適に過ごして頂けるよう努めると共に、ふれあい花壇の整備等施設利用により市民を花で気持ちよく迎えた。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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るため施設利用者に声かけを行った。</li> <li>・前年度の要望でイベントを増やしたことにより、利用者より好評を得て、新しい方を紹介される事例も増え、施設利用者の増加の一因となった。</li> <li>・毎月映画会を開催して、利用者には歓迎されている。また、観たい映画についても要望を聞くようにして、更にニーズに応えるよう努めている。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の公民館等で活動している高齢者の趣味のサークルに対して、当施設利用の促しを図るとともに、当施設で活動するサークルの活性化と参加者増加に取り組み、利用者増を図る。</li> <li>・地域ボランティアと協働して、児童館利用者とも一緒に楽しめる新規イベントを検討していく。</li> <li>・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。</li> <li>・交通安全の啓発と駐車場での安全喚起。</li> </ul>

### ●所管課の意見

併設する柳津児童館との複合施設という設置条件を活かし、児童館を利用する児童、幼児親子に施設行事(歌のつどい等)に参加を呼びかけ、七夕飾りを児童と一緒に飾るなど、日頃より児童とふれあう機会を設けた。  
また、柳津地域事務所をはじめ、団体及び個人の有志との連携を図ったり、地域ボランティアの協力を得て敬老茶会の実施や、新たなイベント(朗読会・ギター弾き語り、盆踊り等)を企画、開催するなど、より地域に根差した施設運営及び世代間交流に努めている。

### ●指定管理者評価委員会の意見

講座の運営や行事の実施などについて、事業計画書のとおり適正に管理運営されている。児童館との複合施設という設置条件を活かして、新たなイベントを企画、開催したり、地域の団体やボランティアの方の協力を得て事業が展開されており、地域との交流や世代間交流を積極的に行っている。適切な施設管理に努めるとともに、今後も、魅力ある事業展開を期待します。