

# 平成 28 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

## 1.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階の一部分 ◇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		

## 2.利用状況

		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期
利用者数(単位:人)		17,272	18,034	18,315	17,954	18,996
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	10,589	11,311	10,957	11,399	11,480
	会議室	6,683	6,723	7,358	6,555	7,516

## 3.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回下半期は12/28～29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、下半期は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回下半期は12/6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(28/11/9) ・災害対策研修(H29/2/16)を実施後に、災害対策マニュアルを策定

#### 4.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12月～H29年2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、新規開設希望の講座、サークルの感想、その他自由意見。(アンケート回収数796)
利用者アンケートの実施結果	(性別・年齢) 講座受講者431人及びサークル会員365人 計796人 (男女比 男性19.1%:女性80.9%) 65歳未満7%、65歳以上70歳未満29%、70歳以上75歳未満26%、75歳以上80歳未満19% 80歳以上85歳未満14%、85歳以上90歳未満4%、90歳以上1% (交通手段) 自家用車39%、自転車33%、徒歩17%、バス8%、その他3% (講座の内容、講師の対応) 満足85%、やや満足14%、やや不満1%、不満0% (職員の対応) 満足89%、やや満足10%、やや不満1%、不満0% (施設管理・設備) 満足57%、やや満足36%、やや不満6%、不満1% (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99%に達する。 ・職員対応に関しては、満足・やや満足が99%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93%、やや不満・不満合計が7%、不満・要望が多いのは、利用者駐車場の確保、自転車置場の拡大、トイレの洋式化に関することである。 ・また、従来から「老人」の施設名称を変更を希望する意見がでている。
利用者からの要望・苦情と対応・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。 (講座の内容、進め方についての要望は重要なものは講師へ直接伝え、施設等への改善要望は可能なことは速やかに対応し、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。 ・本年度に和式トイレを1基洋式化したのが、和式トイレが2基残っているため、洋式化を望む声強い。 ・「みやこ老人センター」という名称については、従来から改称の要望が出ている。速やかに条例改正を行い、時代や社会状況に相応しい名称に改称するよう今後も岐阜市へ要望していく。

#### 5.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	・定期的にご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、管理経費の削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				
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				

## 6. 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>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座内容をアピールするため、通年・前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。</li> <li>・利用者のニーズをとらえ時期に応じて、下半期に1日・短期講座を5講座【朗読・群読入門、パッチワーク(コインケース作り)、笑いヨガ 認知症予防ゲーム、ちりめん手芸(お雛様作り)、スマホ操作入門(Android編、iPhone編)】開催した。</li> <li>・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。</li> <li>・H28年度の定期講座として開設した「気軽に楽しむマジック入門講座」を修了した講座生の大部分が、サークルを結成して活動をしたい旨相談があり、活動場所の調整を行い、11月から活動できるよう支援を行った。</li> <li>・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、事務室前の情報板を拡大し、ボランティア活動、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。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みやこ老人センターの利用者数については対前年同期比3.36%の減となった。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>下半期のアンケート集計結果はどの項目も満足度は高く、利用者が高い評価を得ている。</p> <p>保健所の駐車場の混雑緩和のため、今年度は講座数、講座の定員を減らしているため、定期講座の利用者は減ったが、駐車場の混雑が予想される日を選べて、時機に応じた1日・短期講座を開催したことによって利用者を増やし、利用者の減少を若干でも食い止めることができたことと考える。</p> <p>一日・短期講座は、タイムリーな企画を心がけているため、現在受講している方からも好評で、施設利用を促進するとともに、初めて施設を利用する方からの問い合わせも多く、新規の受講者獲得にも寄与している。</p> <p>施設の安全管理の点においては、下半期には、事件事故は発生しておらず、適切な管理を行うことができた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取り組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望も参考にしながら、一日・短期講座として下半期には朗読・群読入門講座、笑いヨガ・認知症予防ゲーム講座を開催した。好評であったため、来年度は、朗読・群読講座も、笑いヨガ・認知症予防ゲームもともに定期講座として開設することとし、その準備を進めた。</li> <li>・また、スマートフォンの操作入門講座を開催。申し込み多数であったため受講できない方も多く出たため、平成29年度も1日講座として継続して開催するため、講師と協議を行った。</li> <li>・サークルによっては館外で作品展を行ったり、個人で作品展等に応募されて受賞されるなどおられるため、館内で掲示して紹介を行い講座サークル活動の支援の一環としたいため、積極的な情報提供を依頼した。水墨画の作品展、紙粘土人形の作品展の情報提供があり掲示を行った。</li> <li>・12月にコーラス講座の発表会を開催したほか、2月には新たにコーラスのサークルが単独で音楽会を開催され福祉センター内の利用者を招いて交流を図った。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、時機に応じた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ていく。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ていく。</li> <li>・サークル活動の支援としては、高齢者の社会参加の推進の観点から、H28年度の定期講座「気軽に楽しむマジック入門講座」を修了した講座生が集まって結成したサークルが11月から活動を行っているが、マジックの技術が披露できるレベルになった場合、披露する場として社会福祉事業団が運営するデイサービスなどでの活動をしたい意向を示しているため、今後、施設との調整を行い、活動を支援していく。</li> <li>また、平成29年度から開設予定の朗読・群読講座においても施設での読み聞かせなどの活動につながっていくよう支援していく。</li> <li>一部サークルで行われている小学生との交流イベントや福祉健康センター内の他施設との交流・連携イベント等についても各サークルに実施してもらえるよう積極的に働きかけていきたい。</li> <li>・利用者数はやや減少傾向にあり、講座数を増やすことは予算や教室の稼働状況に限界があり、当面は困難であるため、今後はサークルの新規会員募集、少人数サークルの統合を支援していく。しかし、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。(現在は利用者駐車場がなく、公共交通機関を利用するようお願いしており、それを理由に利用をあきらめている方もおられる。また、保健所の健診日等には、老人センター利用者の駐車場も原因となり保健所の駐車場の混雑度が増して、保健所業務に支障を来すことがある現状がある)</li> </ul>

## 7.所管課の意見

アンケート調査に関して、多くの講座・サークル利用者によびかけており、その結果アンケート回収数も多く、利用者ニーズの把握を積極的に行っている。

定期講座利用者数は微減しているものの、サークル活動の支援や、募集前に、講座風景の写真や作品見本等を展示することにより、講座の内容の紹介を行ったり、市発行の「広報ぎふ」やホームページなどで館内外にも案内して幅広く希望者を公募するなど、応募の促進を図っている。

また、利用者の声を参考にした1日・短期講座を行い、好評であった講座については定期講座として開講を予定するなど、利用者ニーズの把握だけでなく、その結果を活かした運営を行っている。

## 8.指定管理者評価委員会の意見

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。

今後も、利用者ニーズの把握に努めるとともに、魅力ある事業展開や、利用者増加に向けた方策に取り組んでください。