

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	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		

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)	8,099	8,653	8,249	8,380	8,198
各室利用 人数(人)					

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、12月28日、3月31日に実施) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月26日、2月15日に実施) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:3月3日に実施)
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	職員による修繕 ① トイレ用フオルダーの取り換え修繕 ② 排水溝の蓋の取り換え修繕 ③ 囲基板の修繕 ④ 駐輪場風よけシート修繕 ⑤ 男子トイレ排水トラップ取替修繕 ⑥ 街路灯撤去 業者修繕 ⑦ 街路灯撤去に伴う電気設備修繕 ⑧ 排水バルブの水漏れ修繕 ⑨ 寿の間の入り口部分の床の修繕 ⑩ 寿の間のふすまの修繕
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仕組みをとっている。 ・ 消防訓練(年2回:6月16日、10月21日に実施) ・ 講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入 ・ 災害発生時の対応について職場研修を実施 ・ 災害関係の研修に参加 ・ 災害対策マニュアルを策定した

4.利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>○利用者アンケートは1月11日から2月10日の間に実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○アンケートは「性別」、「年齢」、「講師の満足度」、「職員の対応」、「施設の満足度」等の項目について質問した。</p> <p>○アンケート結果は事務所に配備して自由に閲覧できるようにした。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収枚数 418枚(男性:107枚、女性:311枚)</p> <p>○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:6人、65歳～69歳:19人、70歳～74歳:34人、75歳～79歳:25人、80歳～84歳:11人、85歳～89歳:8人 90歳以上:4人 女性 60歳～64歳:27人、65歳～69歳:74人、70歳～74歳:80人、75歳～79歳:69人、80歳～84歳:44人、85歳～89歳:13人 90歳以上:3人、未回答:1人</p> <p>○講座の満足度 満足77%、やや満足21%、やや不満2%、不満0%</p> <p>○講座の継続 継続94%、継続しない1%、わからない5%</p> <p>○職員の対応 満足85%、やや満足14%、やや不満1%、不満0%</p> <p>○施設管理 満足63%、やや満足31%、やや不満5%、不満1%</p> <p>○利用者の主な声</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大変感謝しています。日時の変更など気持ちよく対応していただき有難いです。 ・職員の方の温かい心に支えられて受講させていただけると感謝しています。 ・夢と希望を抱かせて頂き楽しい人生路を歩かせていただき感謝の日々です。 ・いつも素敵な笑顔で接して頂き感謝の日々です。会場の準備・片付けなどもお世話になりありがとうございます。 ・各講座に参加させて頂き生ある喜びと幸せを頂き残された路に花を咲かせて終着駅まで頑張らせて頂きます。 ・無駄なお喋りもなく丁寧に指導いただき感謝です。とても良い先生で楽しく受講しています。感謝 ・先生の指導が大変上手などで嬉しいです。優しさに励まされて続けています。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>○利用者からの苦情はなかった。要望については講師や講座、サークルの代表者に説明するなど速やかに対応した。また、要望に対する回答を館内に掲示するとともに閉講式でも説明し理解を得た。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。</p> <p>○主な意見と対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の拡張については市から難しいと聞いている。バス等公共交通機関を利用してほしいとお願いした。 ・トイレは改修済みであると回答した。 ・駐輪場の拡張要望については市に要望していると回答した。 ・体育室に冷暖房機器を設置してほしいとの要望については青少年ルームを通して市に要望していると回答した。 ・コーラス講座の曜日を固定してほしいとの要望については講師と協議して次年度から固定すると回答した。 ・講師への要望については内容を講師に説明して対応をお願いした。 ・受講人数、開催回数等については講師と協議し方針を決定した。なお、閉講式でも説明した。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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> <p>○利用者に満足して頂ける会館運営に努めた。その結果、アンケートではどの項目も満足度が高かった。また、閉校式で講座受講者から「快適に受講できるよう常に利用者のことを考えて下さったこと利用者一同とても感謝しています」との感謝状も受領した。次年度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>○除草や樹木選定、小修繕等は職員が行い、経費削減と快適な環境保持に努めている。また、当会館周辺の清掃を週3回から4回行い地域の環境美化に取り組んでいる。</p> <p>○老人センターと青少年ルームとの複合施設である当館の特色を生かし双方の利用者が日頃の活動成果を発表するために西部祭を10月に開催し高齢者と青少年、地域住民が交流を深めた。</p> <p>○保健師による一日講座を実施したところ大変好評であった。</p> <p>[反省点]</p> <p>○受講者が少ない講座の人数増に努めたが、さほど増加しなかった</p> <p>[自己評価]</p> <p>○利用者が安全・安心して会館を利用できるよう施設を点検した結果事故はなかった。</p> <p>○利用者に満足して頂ける会館運営ができた。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>[取組み状況] 今後も利用者の要望の把握に努めて下さい。との意見を踏まえ</p> <p>○ご意見箱やアンケート調査並びに講座受講者やサークル会員との日常会話等から当会館に対する要望、苦情を把握し、その声を反映する会館運営に努めた。また、要望に関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、サークル開催時に当会館の考えや方針を説明し理解を得た。</p>
今後の取組み	<p>○保健師による一日講座を年2回実施し好評を得ているので次年度も引き続き開催する。</p> <p>○定員充足率が低い講座の開催回数等を見直す。</p> <p>○受講者の創作的意欲の向上と活動内容をPRするために引き続き館外で作品展を開催する。その際、会場にチラシを配備して当会館の利用を働き掛ける。</p>

7.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、館内の掲示板等を活用して、広く希望者を公募している。</p> <p>また、人気のある「さわやか体操」については、通常90分の講座を45分の2交代にしたり、毎年好評である保健師による一日講座の引き続き開催を予定するなど、施設の利用促進を図っている。</p> <p>当施設は、青少年ルームとの複合施設であり、双方の利用者が日頃の活動の成果を発表する機会として、10月に「西部祭」を開催し、世代間交流や地域住民の方との交流に努めている。</p>
--

8.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>今後も、利用者ニーズの把握に努め、工夫ある事業展開を期待します。</p>
--