

## 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	和楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市金竜町5丁目10番地3		
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)	11,112,685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、和楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て ◇敷地面積:828.96㎡ ◇延べ床面積:639.82㎡ ◇開館:昭和46年4月 ◇施設内容:大集会室(舞台付畳敷き)、談話ホール、相談室、和室、図書室、食堂、茶室、機械室、事務室等		

### 2.利用状況

	H28下半年	H28上半期	H27下半年	H27上半期	H26下半年
利用者数(単位:人)	8,900	9,330	9,770	10,571	10,192
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条例施行規則第2条のとおり履行 ②所長・常勤1人・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	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回の内下半年1/30実施) ③防災機器保守点検(年2回の内下半年2/23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	・2階炊事室ガス湯沸かし器取替修繕12/9実施 ・駐輪場増設1/25実施
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。また「ヒヤリハットシート」を作成した。 ・消防訓練の実施(年2回の内下半年2/10実施) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入。 ・平常時や地震発生した際に対応するため、災害対策マニュアル策定した。

#### 4.利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>・2月上旬から中旬に14講座の受講者に対して受付時にアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。</p> <p>配布数 433枚 回収数 401枚 回収率 92.6%</p> <p>・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、全体的な満足度を項目とした。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数 401枚 (男 110人 女 291人)</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳 4人 65～69歳 11人 70～74歳 28人 75歳以上 67人 女 60～64歳 11人 65～69歳 58人 70～74歳 68人 75歳以上 154人</p> <p>「職員の対応」 満足90% やや満足10% やや不満0% 不満0%</p> <p>「施設の管理」 満足70% やや満足27% やや不満2% 不満1%</p> <p>「講座の内容」 満足78% やや満足19% やや不満3% 不満0%</p> <p>「全体満足度」 満足75% やや満足24% やや不満1% 不満0%</p> <p>(主な意見)</p> <p>&lt;職員対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつも笑顔で快い挨拶がもらえ、片付けのお手伝いしていただける。</li> <li>・はきはきと対応される。</li> <li>・いつも笑顔でのお迎えにホッとします。</li> <li>・事前の準備や後片付けしていただき感謝している。</li> <li>・いつも明るい挨拶で声をかけてもらえ好感が持てる。ハキハキと笑顔。親しみやすい。</li> <li>・休校する連絡しても気持ちよく受けてくれる。</li> </ul> <p>&lt;施設・設備&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ダンスホールがほしい。会場が狭い。ホールにしてほしい。</li> <li>・女子トイレ満足。男子トイレが古く汚い。</li> <li>・すべて整理整頓されている。</li> <li>・施設に花が飾られとてもきれい。</li> <li>・ブラインド故障している。待ち時間の椅子がほしい。</li> <li>・常に良くしよう、直そうと努力されているのがよくわかります。</li> <li>・玄関等にいつも花などがあって気持ち良い。部屋の中にもほしい。</li> <li>・冷空調が良くないところがあり改善してほしい。</li> <li>・給茶機の方が古い。部屋が広々として、トイレもきれい。</li> <li>・駐車場：拡充してほしい、もう少しあると便利</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>要望等は、講座の開催時にそれぞれ回収し分別しているので当該意見あった講座の開催時を利用して対応が決まったものや講師への要望については説明している。</p> <p>(施設・設備に対する主な意見と対応)</p> <p>○駐輪場：平成27年度旧浴室撤去にともない、駐輪場の1つが撤去するに邪魔であるため撤去され、2か所に対応していたが、復旧要望が多いため、今年度、1か所年末に復旧したが、出入り口が実情に合っていないため、年度末に出入り口の付け替え工事を完了する。平成29年度から本格運用するため、苦情がなくなると思われる。</p> <p>○駐車場：毎回増設の要望が上がっている。周辺に公共施設が多いので、交渉して確保に努めるよう要望があるが、市にお願いしても困難である。</p> <p>周辺では、空き家対策で取り壊し駐車場に転換しているところがあるので市には情報を提供して、確保いただけるよう要望していく。</p>

#### 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"> <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	B	B
		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	
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	

#### 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>・4月から7月まで改築工事のため駐車場が講師分だけしか確保できないため、講座等の申し込みが落ち、出席率も悪かったが、後期に新たに2講座を短期で開催したところ好評で少しであるが利用者数が回復した。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の工事施工時期については、市と施工時期・施工方法等を十分協議し、利用者確保に努める。また、新たな講座を模索し、一層の利用者増加に努める。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>今期は、後期に開設した2講座(短期)が好評であったので、来年度当初から本講座とするので、利用者増が進められると思う。また、アンケート調査結果のとおり、職員対応をはじめ全ての項目で高い評価をいただいているが、これに満足せず、来年度もさらに高い評価がいただけるよう努める。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</p> <p>○図書について</p> <p>古くなった図書・必要のない図書を整理するとともに、百科事典等の関係本はほとんど利用されていないため、別室に整理保管した。ただし、囲碁、将棋関係の書籍、歴史、小説、体や健康に関する書籍については、古くても利用されているため、利用しやすいように環境を整えた。</p> <p>○利用者増について</p> <p>他施設等を調査し、好評講座を短期講座として募集し、応募状況を見て、それ以降本講座として、利用者増につなげていく。</p>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年地域からも好評であり、地域交流を深めるため10月に開催予定の梅林地区文化祭行事に参加する。</li> <li>・来年も開催してほしいとの利用者の要望に応え、第47回囲碁将棋大会を10月27日に開催する。</li> </ul>

#### 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」への掲載はもとより、地元新聞販売所が発行する「地域かわら版」へも掲載するなど、広く広報活動を行っている。</p> <p>利用者が減少しており、引き続き利用者増に向けた取組みの必要があるものの、好評であった短期講座を定期講座として開講することを計画したり、10月には、地域ボランティアの方の協力のもと、「岐阜市老人福祉センター囲碁・将棋大会」を開催、周辺地域の清掃への参加や「ふれあい花壇活動」などにも取り組んでいる。</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>引き続き、利用者増加に向けた方策に取り組んでください。</p>
---