

令和元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	白杖園	所管課	障がい福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	一般社団法人 岐阜県視覚障害者福祉協会		
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日まで		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	9,134,375円、		
施設の設置目的	あんま師、はり師又はきゅう師の免許を有する視覚障がい者の自立更生を図る		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建 2階建のうち1階及び木造2階建◇敷地面積:342.80㎡ ◇延床面積:234.70㎡◇施設内容:治療室、施術者控室、事務室		

2. 利用状況

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		1,208	1,231	1,218	1,164	1,097
各室稼働状況(人)	施術者控室(通所者数)	558	543	488	422	424
	治療室(受療者数)	650	688	730	742	673

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岐阜市盲人ホーム条例施行規則に基づいて実施 ②園長1名(指導員兼務)・指導員2名・職員2名・運営委員6名。 ③治療奉仕、ホームページを開設。 ④園長・指導員は苦情に対し、冷静に対応するよう心掛けた。
自主事業・提案事業	-	・防災訓練に自主的に参加し防災に対する意識を高めている。
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②夜間警備業務 ③非常通報装置保守点検 ④利用者用駐車場の管理 ⑤光熱水費の支払	①日常的な清掃は職員が毎日行っている。 ②セコム警備会社に委託している。 ③テルウェル東海通報機センターに非常火災通報装置の保守点検(毎月)を委託している。 ④駐車場は、2台分確保し利便を図っている。 ⑤光熱水費は節減に努めている。
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	・治療台脚の修繕。
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	①職員・受療者・通所者の個人情報の保護に努めている。 ②緊急時連絡網を整備し災害時の避難マニュアルを改めて作成し、職員に周知した。 ③あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律、岐阜市盲人ホーム条例及び規則を遵守している。

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和2年2月4日から3月3日までの間アンケートを実施し、45名の受療者から回答があった。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応について 満足100% やや満足 0% やや不満 0% 不満 0% (45名中45名回答) ・施設・設備管理状況 良い100% (18名中18名回答) ・施術について 満足 96% やや満足 4% やや不満 0% 不満 0% (45名中45名回答)
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・施術室に音楽が欲しい、営業時間を長くして欲しいと要望がありました。 音楽については運営委員会で話し合うと共に施術者の意見も聞き検討していきます。 営業時間については、変更できないため受療者へ理解を求めます。

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	・運営委員会を開催し、利用者のニーズを把握する。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・ホームページを公開する。 ・チラシ配布や看板の設置	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	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・地域の関係機関を通じて、施設を施術者研修の場として利用してもらえるよう取り組む。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・利用者アンケートを実施し、要望を把握する。	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)	・接遇に関して、電話での応対等明朗であることを心がける。 ・施術者に適切な施術とコミュニケーション指導を行う。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・地域の関係機関を通じて、施設を周知し、利用者の掘り起こしに努める。	S	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	・利用者へのアンケート実施し、特に苦情や要望があった内容については改善を図る。	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	・国家資格を有するの指導員を1名以上配置する。	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
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	・光熱水費縮減のため、サービス低下につながらないように配慮しながら、節電・節水をする。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・管理責任者を配置する。 ・指導員1名以上を配置する。	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。 ・法人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	・国家資格を有する指導員の配置	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制	・管理責任者を配置する。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・研修会に参加し、他施設と意見交換することにより指導技術を高める。	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)	・非常時対応マニュアルに基づいて対応。避難訓練の実施。	A	A	A
		リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	・保険に加入し、賠償責任が問われる事案に対応	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)	・岐阜市内に事業所を構える業者を一部業務の再委託先にする。	A	A	A
		地元での資材等の調達	・地元の業者で調達する。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	・地域の防災運動会等への参加	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	・施設周辺の清掃。 ・年に一度、無料奉仕を行う。	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	【努力した点】 ・関係機関と連携することにより、施設のPRなどを行い、通所者増加に向けて取り組んだ。 【反省点】 ・通所者が男性のみであり、女性の受療者が同性の施術者による施術を希望された場合に、対応ができていない。女性の通所者を増やすことができるよう関係機関と連携し取り組んでいるが、女性の通所希望者がおらず、希望に沿うことができない状況が続いている。今後も継続して施設のPRに取り組む。 【自己評価】 ・受療者の希望に沿った施術ができるよう施術者への指導を行うことにより、受療者から満足と評価をしていただけた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・女性の受療者からの同性施術の希望に応えるため、女性通所者の増加を目的として、関係機関に施設をPRし、通所を必要とされている方がいないか情報を得られるよう取り組んだ。
今後の取組み	・関係機関と連携を取り、女性の通所者を増やす努力をするとともに、施術者間の技術の差が少しでもなくなるよう取り組んでいく。

7. 所管課の意見

関係機関と連携することにより、施設のPRなどを行い、通所者増加に向けて取り組んだことは評価できる。施術者の悩みや施術技術向上のため医療科の教員や自営業の方からのアドバイスをもらうなど技術向上に努め、受療者の希望や症状に沿った施術ができるよう施術者への技術指導を行うことにより、受療者から満足という評価を得られ継続利用に繋がっていることは評価できる。しかしながら、施術者間で技術の差があり、予約状況にも影響が出てくるため、更に施術者一人一人のスキルアップに向けて取り組まれない。

昨年度からの課題である通所者が男性のみであり、同性による施術を希望される利用者ニーズに応えるために、関係機関と連携を取り、女性の通所者を増やす取り組みを行ってはいるものの、通所に繋がっていない状況である。今後も関係機関と連携しながら、通所を必要としている方に情報が提供されるよう努め、新たな女性の通所者の掘り起こしに取り組まれない。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり、管理運営されている。