

# 平成 29 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日から平成34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)	9,120,342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

		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		1,097	1,164	1,273	1,049	824
各室稼働状況(人)	施術者控室(通所者数)	424	477	583	342	285
	治療室(受療者数)	673	687	690	707	539

## 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、巻看板の設置 ④受療者に対し施術上の問題があれば、指導員が対応し直接、受療者と施術者に説明を行っている。
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、予算の範囲内で支払っている
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	・男性控室引き戸修理 ・大会議室の畳の張り替え
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	平成29年10月1日～平成30年3月31日までの間アンケートを実施し、30名の受療者から回答があった。前回、アンケート用紙でのアンケートについて不満の声があったため、今回は受付での聞き取りによる方法で行った。															
利用者アンケートの実施結果	<table border="0"> <tr> <td>・スタッフ対応</td> <td>満足100%</td> <td>やや満足0%</td> <td>やや不満0%</td> <td>不満0%</td> </tr> <tr> <td>・施設・設備管理状況</td> <td>満足100%</td> <td>やや満足0%</td> <td>やや不満0%</td> <td>不満0%</td> </tr> <tr> <td>・全体の評価</td> <td>満足100%</td> <td>やや満足0%</td> <td>やや不満0%</td> <td>不満0%</td> </tr> </table>	・スタッフ対応	満足100%	やや満足0%	やや不満0%	不満0%	・施設・設備管理状況	満足100%	やや満足0%	やや不満0%	不満0%	・全体の評価	満足100%	やや満足0%	やや不満0%	不満0%
・スタッフ対応	満足100%	やや満足0%	やや不満0%	不満0%												
・施設・設備管理状況	満足100%	やや満足0%	やや不満0%	不満0%												
・全体の評価	満足100%	やや満足0%	やや不満0%	不満0%												
利用者からの要望・苦情と対処・改善	施術に満足して帰られた受療者から、後日、全身に倦怠感を感じたため施術の時間と力量に少し問題があるという意見を聞いた。施術者に事実を伝え、改善すべきポイントについて指導を行った。															

#### 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	・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	B	B
		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	B	B
		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】 ・白杖園の内外の清掃を行い、玄関の清潔を保つとともに印象を変えるため観葉植物を配置した。 【反省点】 ・盲学校等の関係機関と連携し、通所者増加に努めているが、通所者増加に繋がっていないため、継続して通所者の掘り起こしを行う。 【自己評価】 受療者の希望に沿った施術ができるよう技術指導を行ったことにより、継続的に利用される受療者が増加した。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・初めて利用者される受療者の方に対して、特に問診を重視して行き、過去に受療を受けた経験の有無などをよく聞き取り、適切な施術を行うよう指導した。
今後の取組み	・盲学校等の関係機関と連携し、新規通所者の掘り起こしを行い、通所者の増加を図る。

## 7. 所管課の意見

専門的な知識や経験を有する指導者が通所者への指導にあたり、受療者の希望に沿った施術ができるよう支援ができたことから受療者の増加につなげることができた。通所者の増加については、関係機関と連携し通所対象者へ施設の周知を行い、継続して通所者の増加に努められたい。

国家資格を持つ指導員兼園長が病休であったことにより、もう一人の指導員が長期にわたり園長代理を務め、一人で指導業務にあたっていた。管理業務に直接的な支障はなく、現在は適正な配置がなされているものの資格を有する指導員等の職員を迅速に確保することができるよう、今後は市内の関係機関との連携をさらに深め人材育成を行うとともに適切な人員配置に努められたい。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

事業計画どおり適正に管理運営されている。