

平成 29 年度 上 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 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
利用者数(単位:人)		1,164	1,273	1,049	824	857
各室稼働状況(人)	施術者控室(通所者数)	477	583	342	285	290
	治療室(受療者数)	687	690	707	539	567

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5名。(園長兼指導員が病休中) ③治療奉仕・ホームページを開設 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	—	・9月に地域住民に対し、奉仕治療を行う。 ・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日常的に職員が、ホーム内外の清掃を毎日行う。 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	修繕はなし。
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・通所者の個人情報は、厳格に管理している。 ②緊急時連絡網を整備し災害時の避難マニュアルを作成し、適切に対応している。 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6月1日～平成29年7月20日までの間アンケートを実施し、男性16名、女性29名の合計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"> ・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 トイレ 満足62% やや満足38% やや不満0% 不満0% 治療室 満足56% やや満足44% やや不満0% 不満0% ・利用回数 初めて9% 2～5回 4% 6回以上87% ・本日の施術コース Aコース49% Bコース22% 保険外22% Cコース7% ・施術時間の満足度 満足96% やや満足4% やや不満0% 不満0% ・マッサージ技術 満足100% ・施術者とのコミュニケーション 満足78% やや満足22% やや不満0% 不満0% ・今後の利用 是非また受けたい89% 機会があれば受けたい11% もう受けたくない0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	要望・苦情は特になし。

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	B	B
		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	B	B
		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】 ・白杖園の内外が清潔な環境になるよう注意を払った。特に、トイレや台所のタイルなどの汚れの際立つ場所の清掃を行い、清潔を保つことに努力した。 【反省点】 就職による退園と高齢による退園により2名が退所となったため、通所者が減少した。新規通所者を増やすため、盲学校等の関係機関と連携し、継続して通所者の掘り起こしを行う。 【自己評価】 通所者1名が5月30日をもって整形外科に勤務することになり退園した。通所期間は短期間ではあったが、自立につながる支援ができたことは評価に値すると考える。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・通所者間の技術的な差を少しでもなくすために技術指導するとともに、受療者に対してあん摩・マッサージ・指圧を行う際には、受療者の体調と特に施術を受けたい所について詳しく問診を行い、施術をするよう指導した。 ・指導員は研修会に出席し全国の盲人福祉施設職員や関係者と意見交換を行い、専門的な技術指導の知識や情報を入手し施術者に対して適切な指導を行った。
今後の取組み	・ホームページの開設を盲学校等の関係機関に伝えるなど、通所者の掘り起こしにつながるツールとして更なるホームページの活用を検討する。

7. 所管課の意見

<p>技術指導や受療者とのコミュニケーションの取り方など、専門的な知識や経験により指導にあたり、利用者の就職につながる支援ができた。</p> <p>今後は開設したホームページを活用し、更なる利用促進・利用者増に向けて取り組まれない。</p> <p>国家資格を持つ園長兼指導員が病休中であるため、もう一人の指導員が園長代理を務めている。指導や管理業務に直接的な支障は出ていないものの、提案の中で必要とされていた指導員が長期にわたり欠ける場合には、早急に配置されるよう改善を指導しているところである。</p>
--

8. 指定管理者評価委員会の意見

<p>事業計画どおり適正に管理運営されている。</p> <p>利用者本位の運営を心掛けてほしい。</p>
--