

# 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	岐阜市福祉健康センター(老人福祉センター・会議室)	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市都通2丁目23番地		
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29年4月1日～平成34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 checked="" type="checkbox"/> 使用料(会議室のみ) <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	23,255,000円/年		
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、みやこ老人センターを設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造5階建てのうち4階及び5階の一部 ◇敷地面積:2,315.33㎡ ◇延べ床面積:1,505.57㎡ ◇開館:昭和56年10月 ◇施設内容:生活相談室、教養娯楽室、 図書室、技能習得指導室、機能回復訓練室、大会議室(集会室)、小会議室(会議室1)、収納庫、 事務室等		

## 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)		17,142	17,272	18,034	18,315	17,954
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	10,876	10,589	11,311	10,957	11,399
	会議室	6,266	6,683	6,723	7,358	6,555

## 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岐阜市福祉健康センター条例施行規則第2条別表のとおり履行 ②所長・常勤1人・非常勤1人・看護師(2日/月)を配置 ③広報ぎふ及び事業団HP、施設内掲示板等を利用 ④御意見箱の設置。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総合管理業務 ②夜間警備業務 ③冷温水器保守点検 ④電話設備保守点検 ⑤昇降機保守点検 ⑥害虫駆除業務	①総合管理業務(毎日) 清掃業務・日常清掃(トイレ・フロア清掃1回) 定期清掃(月1回ワックスがけ) ガラス清掃(年2回上半期は6/10・11に実施) ②夜間警備業務(毎日21時、巡回) ③冷温水保守点検(年4回の内、上半期は2回実施) ④電話設備保守点検(毎月2回) ⑤昇降機保守点検(毎月1回) ⑥害虫駆除業務(年2回上半期は6/5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	・簡易な修繕は職員が対処(各室ドア、各室備品、設備等)
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の一環として、「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」を作成し職員全員が共有。 ・保健所と合同で消防訓練を実施(29/7/24)

#### 4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>全講座受講者及び全サークルを対象に、H29年6月～H29年9月にかけて、各講座・サークルごとに実施。 アンケートの質問項目は、性別、年齢等の基礎情報、交通手段、講座内容、講師の対応、職員の対応、施設管理・設備についての満足度および意見要望等、新規開設希望の講座、サークルの感想、その他自由意見。(アンケート回収数852)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>(性別・年齢) 講座受講者510人及びサークル会員342人 計852人 (男女比 男性20.4%:女性79.6%) 65歳未満6.6%、65歳以上70歳未満30.5%、70歳以上75歳未満26.2%、75歳以上80歳未満19.2% 80歳以上85歳未満12.0%、85歳以上90歳未満4.3%、90歳以上1.2% (交通手段) 自家用車37%、自転車36%、公共交通機関10%、その他20% (職員の対応) 満足89.3%、やや満足10.3%、やや不満0.4%、不満0% (施設管理・設備) 満足60.9%、やや満足34.0%、やや不満4.8%、不満0.3% (講座の内容、講師の対応) 満足86.6%、やや満足12.8%、やや不満0.6%、不満0% (満足度等) ・講座の内容、講師の対応については、満足・やや満足が99.4%に達する。 ・職員対応については、満足・やや満足が99.6%に達する。 ・施設管理・設備に関しては、満足・やや満足を合わせると94.9%、やや不満・不満合計が5.1%、不満・要望が多いのは、利用者駐車場の確保、自転車置場の拡大、トイレの洋式化に関することである。 ・また、従来から「老人」の施設名称を変更を希望する意見がでている。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・利用者からの要望(苦情も含め)については、アンケート結果を利用者に閲覧。 (講座の内容、進め方についての要望は重要なものは講師へ直接伝え、施設等への改善要望は可能なことは速やかに対応し、多額の予算措置が必要な施設改善の案件は所管する部局・担当者へ直接要望している) ・自転車置場については、保健所を訪れる市民をはじめ市職、事業団職員も利用しており、絶対的に不足しているため、今後も岐阜市へ増設を要望していく。 ・利用者専用の駐車場がなく、健診などの実施日には、保健所の駐車場が混雑し迷惑をかけている状態であるため、今後も駐車場の確保について岐阜市へ要望していく。 ・和式トイレを1基洋式化したのが、和式トイレが2基残っているため、洋式化を望む声強い。 ・「みやこ老人センター」という名称については、従来から改称の要望が出ている。速やかに条例改正を行い、時代や社会状況に相応しい名称に改称するよう今後も岐阜市へ要望していく。</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、抽選にもれた方にはサークルを紹介する。</li> <li>「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。</li> <li>「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。</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>「御意見箱」を常設するとともに、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>研修会等により、接客技術の向上を図る。</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>「広報ぎふ」、ホームページ、施設内の掲示板等、多様な手段で広報。</li> <li>講座・サークル活動の充実を図る。</li> </ul>	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"> <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	

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	・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。 ・利用者サービスを低下させない範囲内での節水・節電等による光熱水費等の縮減。	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	・過去に高齢者福祉等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	・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」、「地震防災マニュアル」等に基づき対応。	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)	・地元の法人その他の団体に業務の一部を委託。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	・施設周辺の日常清掃の実施など地域環境美化に取り組む。	A	A	A
		地元団体との連携、地元住民等との交流(世代間交流など)	・地元自治会、地域包括支援センター、市民健康センター・ふれあい保健センター等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図り、地域福祉の向上に努める。	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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座内容をアピールするため、通年・前期講座の写真掲示や、利用者及び講師による作品の展示などを行なった。</li> <li>・利用者のニーズをとらえ時期に応じて、上半期に1日・短期講座を4講座【岐阜市の遺跡を学ぶ、老後をいきいき暮らすために、シニア世代を楽しむための暮らしの整理術、ファッション生け花(草月流)】開催した。また、その内の2講座は、ボランティア講師による講座として開催することができた。</li> <li>・施設管理においては利用者の安全を第一に考え、施設の定期点検はもちろんのこと、利用者からの声も聞きながら日常的にも細やかな異変・異常を察知できるよう施設管理を行なった。</li> <li>・講座・サークル活動以外に、高齢者の福祉増進のための取り組みとして、事務室前の情報板を拡大し、ボランティア活動、老人クラブ関係、健康管理などに関する情報提供を行った。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みやこ老人センターの利用者数については対前年同期間比3.85%の減となった。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>上半期のアンケート集計結果はどの項目も満足度は高く、利用者に高い評価を得ている。</p> <p>今年度は講座数を一つ減らしたため、定期講座の利用者は減になったが、保健所の駐車場の混雑が予想される日避けて、時機に応じた1日・短期講座を開催したことによって利用者を増やし、利用者の減少を若干でも喰いとめることができたと思える。</p> <p>一日・短期講座は、タイムリーな企画を心がけているため、現在受講している方からも好評で、施設利用を促進するとともに、初めて施設を利用する方からの問い合わせも多く、新規の受講者獲得にも寄与している。</p> <p>施設の安全管理の点においては、上半期には、事件事故は発生しておらず、適切な管理を行うことができた。</p>
---------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【取組み状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの要望も参考にしながら、一日・短期講座として上半期には「岐阜市の遺跡を学ぶ」、「老後をいきいき暮らすために」、「シニア世代を楽しむための暮らしの整理術」、「ファッション生け花(草月流)」を開催した。どの講座も好評であったため、来年度も利用者の要望を取り入れ発展させた講座として継続できるよう進めていく。</li> <li>・サークルによっては館外で作品展を行ったり、個人で作品展等に応募されて受賞されるなどしておられるため、館内で新聞等掲示して紹介を行い講座サークル活動の支援を積極的に行った。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も「高齢者の生きがいづくり」、「健康づくり」、「社会参加」3つのテーマを基本に、利用者アンケート等で要望のあった講座、時機に応じた講座開設を心がけると同時にサークル活動の充実のため支援に努めていく。また、高齢者に必要な情報を幅広く提供できるように努めていく。</li> <li>・サークル活動の支援としては、高齢者の社会参加の推進の観点から、H28年度の定期講座「気軽に楽しむマジック入門講座」を修了した講座生が集まって結成したサークルが活動を行っている。今回、マジックを披露する場としてどこかないかとの相談をいただき、まず最初に社会福祉事業団が運営する「みやこ障害者センター」での披露を提案し調整ができた。今後は、さらに活動の場を広げられるよう支援していく。</li> <li>・利用者数はやや減少傾向にあり、講座数を増やすことは予算や教室の稼働状況に限界があり、当面は困難であるため、今後はサークルの新規会員募集、少人数サークルの統合を支援していく。しかし、今後、今まで以上に利用者を確保し増加を図るためには、利用者駐車場を確保することが必須であり、引き続き岐阜市に要望していく。(現在は利用者駐車場がなく、公共交通機関を利用するようお願いしており、それを理由に利用をあきらめている方もおられる。また、保健所の健診日等には、老人センター利用者の駐車も原因となり保健所の駐車場の混雑度が増して、保健所業務に支障を来すことがある現状がある)</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

開催する講座等のPRのために、市発行の「広報ぎふ」はもとより、講座風景の写真や作品見本等を掲示して講座の内容や活動の紹介を行うことで、施設利用の促進を図っている。

アンケート調査に関しては、852人からの回答を得るなど、利用者ニーズの把握を積極的に行うだけでなく、利用者の方からの声を参考に1日・短期講座を複数開講するなど、講座の充実が図られている。

また、老人福祉センターで最多のサークルが活動しており、サークル活動の支援にも取り組んでいる。

今期の取組みに対する反省点として利用者の減少があげられていることから、上述のような取り組みは継続しながら、利用者増に向けて、より工夫ある事業運営に取り組まれない。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり認める。

利用者本位の運営を心掛けてほしい。

なお、広報については、文字の大きさ等に留意されたい。