

## 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	西部福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
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 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)	10,881,000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、西部福祉会館を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て(うち1階部分) ◇敷地面積:1,777.14㎡ ◇延べ床面積:378.93㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

### 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)	8,064	8,099	8,653	8,249	8,380
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施行規則第2条のとおり履行 ② 所長、常勤1人、非常勤1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清掃業務 ③防災機器保守点検 ④貯水槽清掃業務 ⑤自動扉保守点検	① 夜間警備業務(警備機器による警備) ② 清掃業務 (年3回:7月6日実施、12月、3月に予定) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月26日実施、2月に予定) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:2月に予定) ⑤ 自動扉保守点検業務(年2回:5月9日実施、11月に予定)
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	職員による修繕 ① 屋上排水口つまり修繕 ② 非常階段タイル剥離の修繕 ③ 男子トイレ小便器フントラップ取替修繕 ④ 机表面剥離の修繕 ⑤ 男女トイレLED電球に取替修繕 ⑥ 和室障子紙張替修繕 業者による修繕 ① ロビーのカーペット張替修繕 ② 女子トイレ和式便器フラッシュバルブ取替修繕 ③ 門扉レール撤去修繕
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	・岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規定の遵守 ・緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月14日実施、10月に予定) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>○利用者アンケートは6月28日から8月2日の間に実施した。</p> <p>○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。</p> <p>○サークルは代表者から会員にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。</p> <p>○アンケートは「性別」、「年齢」、「交通手段」、「講座を知ったきっかけ」、「講座の満足度」、「職員の対応」、「施設の管理」、「緑のカーテン」等の項目について質問した。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収枚数 459枚(男性:121枚、女性:338枚)</p> <p>○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:5人、65歳～69歳:20人、70歳～74歳:29人、75歳～79歳:31人、80歳～84歳:19人、85歳～89歳:15人、90歳以上:2人 女性 60歳～64歳:36人、65歳～69歳:70人、70歳～74歳:96人、75歳～79歳:80人、80歳～84歳:43人、85歳～89歳:11人、90歳以上:2人</p> <p>○職員の対応 満足 85.1%、やや満足 14.5%、やや不満 0.4%、不満 0.0%</p> <p>○施設の管理 満足 62.2%、やや満足 30.9%、やや不満 6.5%、不満 0.4%</p> <p>○講座の満足度 満足 78.9%、やや満足 20.2%、やや不満 0.9%、不満 0.0%</p> <p>○利用者の主な声</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先生がよく面倒をみてくださいます。とても幸せな時間を過ごさせていただいています。</li> <li>・大満足しています。先生の丁寧な講座と生徒みんなのなごやかな雰囲気がとてもよいです。</li> <li>・いつも笑顔で、職員の方々には心遣いがあり、お会いするのが楽しみです。</li> <li>・居心地よく過ごせるよう気配りに感謝しています。</li> <li>・建物は古いですが、いつもきれいにしておられます。</li> <li>・緑のカーテンについて、今度は何が植えてあるのを楽しみにしています。緑があるだけで涼しそうで安らぎます。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>○利用者からの苦情はなかった。要望については、講座・サークル開催時に当会館の方針を説明している。また、館内に要望内容と対応策を掲示して利用者に周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。</p> <p>○主な要望に対する対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の拡張要望については、市に確認したところ拡張計画はないので公共交通機関を利用してほしいとお願いした。</li> <li>・部屋が狭いとの意見については、受講希望者が多い講座であり、やむをえないとご理解くださるようお願いした。</li> <li>・施設、設備が古く、使い勝手のよいものに更新してほしいとの要望については、簡単にはできないことを説明し、使い勝手がよくなるような工夫があったら提案してほしいことを伝えた。</li> <li>・講座のたびに椅子の出し入れをなぜしなければならないのかという疑問には、講座により机の配置や机・椅子の使用の有無が異なるので、机は重いので職員が移動しているが、椅子については原則、受講者に片づけをお願いしていることを説明し理解を得た。</li> <li>・自転車置き場が少ないとの意見については、市に要望していることを伝えた。</li> <li>・講座の回数を増やしてほしいとの要望については、講師の方々の都合があり難しいが、来年度の講座の計画にあたっては、講師に希望を伝えていくことを伝えた。</li> <li>・講座の指導内容等に対する要望は講師に説明し対応をお願いした。</li> </ul>

#### 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、接遇技術の向上を図る。</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>・当会館周辺の清掃を週3回から4回程度行い地域の環境美化に取り組んでいる。</li> <li>・庭園の管理(除草、樹木剪定)、小修繕、クリーニング等は職員で行い経費縮減に努めている。</li> <li>・利用者が安全・安心して利用できるよう施設及び施設周辺の点検を行っていたところ、施設正門前の道路に段差があり、自転車利用者がタイヤを取られる場面が見受けられたので、市に伝え、道路舗装の修繕をしてもらった。また、門扉は以前に撤去されているのに、高さ1cm強の門扉レールが残っており、歩行者や自転車利用者が転倒する危険があったので、レール撤去の修繕工事を実施した。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貯水槽及び屋上の状況確認のため、屋上に上ると排水口が土砂や枯葉、ごみで詰まっていたので、堆積物を撤去し、水が滞りなく流れるようにした。台風の後など必要な機会に屋上の点検をすることにした。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>今期は、施設周辺の清掃、庭園の草刈り、樹木剪定に加え、緑のカーテンの設置を行って植物の育成に努め、利用者から大変好評をいただいた。また、歩行者・自転車利用者が転倒する危険があった門扉レールの撤去や入口前の道路段差の解消など、安全性の向上を図っている。職員の対応についても、利用者から満足の評価をいただいております、良好な施設運営管理ができています。</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(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】          ・「今後も利用者ニーズの把握に努め、工夫ある事業展開を期待します。」との意見を踏まえ、館内にご意見箱を常設するとともに、アンケートや講座等の代表者との意見交換、日常会話から利用者の声を吸い上げ、その声を反映する会館運営に努めています。なお、要望に対する回答は館内に掲示し利用者に周知するとともに講座、サークル開催時に説明し理解を得ています。</p>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健師による一日講座を年2回開催し好評を得ているので、今年度も引き続き開催する。(10月、2月予定)</li> <li>・受講者の活動意欲の向上と当会館の活動内容をPRするために館外(金融機関)で作品展を年2回開催し、サークル活動等内容を紹介したチラシを置いて案内している。(8月実施、2月予定)</li> <li>・囲碁の初心者の方が、オープン囲碁に参加しやすいように、案内を掲示し、見学等を勧め、利用者増を図っていく。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

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、館内掲示板等を活用するなど、広く受講者を募集している。

人気のある「さわやか体操」では、通常90分の講座を45分の2講座としてより多くの方が受講できるように配慮したり、利用者アンケートでは459人からの回答を得るなど、利用者の方からの声を反映した施設運営に努めている。

また、緑のカーテンに取り組みしており、利用者アンケートから、視覚的な涼だけでなく、緑による癒しの効果など好評を得ていることがうかがえる。

今後の取り組みとして、オープン囲碁等利用者増を図っていくとしており、利用者増に向けて、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うえで、広報されたい。