

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	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 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)	7,516	8,064	8,099	8,653	8,249
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条例施行規則第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 広報誌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31日、12月22日、3月30日に実施) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月24日、2月21日に実施) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:12月1日に実施) ⑤ 自動扉保守点検業務(年2回:5月9日、11月29日に実施)
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	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 ④ 屋上雨漏り修繕 ⑤ 駐車場雨水集水樹蓋取替修繕
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程の遵守 ・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、10月13日に実施) ・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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>○利用者アンケートは2月1日から2月28日の間に実施した。 ○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。 ○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。 ○アンケートは「性別」、「年齢」、「交通手段」、「職員の対応」、「施設の管理」、「講座の満足度」等の項目について質問した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収枚数 374枚(男性:112枚、女性:262枚) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:3人、65歳～69歳:18人、70歳～74歳:35人、75歳～79歳:22人、80歳～84歳:23人、85歳～89歳:7人、90歳以上:4人 女性 60歳～64歳:27人、65歳～69歳:49人、70歳～74歳:77人、75歳～79歳:66人、80歳～84歳:27人、85歳～89歳:12人 90歳以上:2人、未回答:2人 ○職員の対応 満足 78.3%、やや満足 20.9%、やや不満 0.8%、不満 0.0% ○施設の管理 満足 61.7%、やや満足 34.6%、やや不満 3.4%、不満 0.3% ○講座の満足度 満足 73.4%、やや満足 25.3%、やや不満 1.3%、不満 0.0% ○利用者の主な声 ・先生が素晴らしい。楽しく参加させてもらっている。 ・講座の回数を増やしてほしい。人数が多く、しっかり見てもらう時間が足りない。 ・職員の方々はとても親切です。やさしく声をかけてもらえます。 ・清掃が行き届いています。トイレがきれいでありがたい。 ・施設は古いですが、少しずつ修繕され、きれいに整えられている。 ・とても明るいイメージでありがたい。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<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。 ○主な要望に対する対応 ・駐車場の拡張要望については、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。 ・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、できるだけ多くの人に受講していただきたいのでご理解くださるようお願いした。 ・トイレの水の出が悪いので直してほしいとの要望については、管の老朽化に伴う配管工事が必要となるため、市へ要望していくことを伝えた。 ・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。 ・講座の回数を増やしてほしいとの要望については、希望に応じて様々な講座を開催する必要があること、講師の方々の都合があることなどから、現状の開催でご理解いただくようお願いした。 ・冷暖房の温度調整については、席の移動も含め、利用者の皆さんで調整していただくようお願いした。</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"> 「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。 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。 「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。 	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者が定めた「情報公開規定」に基づき対応。 「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。 	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"> 「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。 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。 	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"> 研修会等により、接客技術の向上を図る。 施設の点検など、快適な環境に努める。 	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 講座・サークル活動の充実を図る。 	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"> 定期的に利用者アンケート調査を実施。 	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"> 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。 	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)

今期の取組みに対する評価	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当会館周辺の清掃を週3～5回程度行い地域の環境美化に取り組んでいる。 ・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。 ・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常に行っている。今期には、駐車場にある雨水集水樹のコンクリート蓋が劣化により破損していたので、通行できないように表示するとともに、速やかに取替修繕を行った。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設北側入口部分は、伊吹山方向からの風が強く凍てつく構造になっており、氷点下の気象状況ではアイスバーン状態となってしまう、利用者が転倒しないか心配な状況であった。気象状況により凍結防止剤を準備することとした。 <p>【自己評価】</p> <p>施設周辺の清掃、庭園の草刈り、樹木剪定により、利用者から好評をいただいている。また、10月の西部祭においても、茶室とした部屋から庭がよく見え好評であった。和室の障子の張り替えや、ロビーのカーペットの張り替え、日々の清掃などにより、利用者から感謝の言葉を頂いている。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>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方々と会話をすることに努め、講座やサークルの前後に言葉を交わしたりしている。利用者の方々が居心地よく施設で過ごせるように職員一同心掛けています。必要なことがあればすぐに対応しており、利用者からは感謝の言葉をかけていただいている。 ・オープン囲碁の利用者から、新たに常連となる人も出てきているとともに、この1年全くトラブル等はなく、楽しく利用いただいている。また、囲碁に興味のある方を誘っていただくようお願いしている。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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、次年度も引き続き開催する。 ・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)で作品展示を年2回開催しており、次年度も継続していく。館内での作品展示もできるかぎり行うようにし、講座・サークルに興味を持ってもらえるように工夫していく。老人福祉センターの講座やサークルに興味を持って窓口のみえた人には、施設内を見てもらうなど、センターの活動に興味や親しみを持ってもらえるように努める。 ・囲碁の初心者の方が、オープン囲碁に参加しやすいよう案内を掲示し、見学等を勧めている。また、初めて参加の人には相手の紹介もしており、参加しやすいようにしていきたい。

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、館内の掲示板等を活用して、幅広く周知し受講者を募っている。

金融機関の協力により、作品展を開催し、講座受講者の創作意欲を高めるとともに、当施設の活動内容をPRし、新規利用者の呼び水に努めている。

また、当施設が老人福祉センターと青少年ルームとの併設である特色を生かし、高齢者、青少年及び地域住民の交流を深めるために日頃の講座とサークル活動の成果を発表する場として、「西部祭」を10月に開催し、地域の活性化に努めた。

アンケートを活用する等して、利用者ニーズの把握に努め、適切な施設運営に取り組まれない。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の評価のとおり、認める。

施設間での情報交換を行い、利用者ニーズの把握に努めるとともに、適切な施設の管理運営に取り組まれない。