

平成 30 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	高齢者福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市鶴田町3丁目7番地4		
指定管理者名	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター		
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 <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)	14,980,000円 /年		
施設の設置目的	高齢化社会の進展に伴い、高齢者の福祉増進を図るため、高齢者に対し総合的な情報を提供するとともに、各種の相談に対応することを目的として、ふれあいの館「白山」を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建て(うち2階・3階部分) ◇敷地面積:1,899.46㎡ ◇延べ床面積:2,159.47㎡ ◇開館:平成3年4月 ◇施設内容:高齢者交流センター、展示コーナー、附属施設(会議室)、サロン、駐車場		

2. 利用状況

		H30上半期	H29下半期	H29上半期	H28下半期	H28上半期
利用者数(単位:人)		4,869	5,625	5,124	4,816	4,330
各室利用 人数(人)	高齢者交流センター	3,552	3,865	3,681	3,326	3,278
	会議室	1,317	1,760	1,443	1,490	1,052

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岐阜市高齢者福祉会館条例施行規則第2条のとおり履行 ②事務局長、常勤、非常勤(週1回)を配置 ③PRチラシの配布、施設内に掲示 ④苦情に対する迅速な処理を適切に行うよう必要な指導を随時実施
自主事業・提案事業	—	
施設管理	①自動ドア保守点検 ②受水槽清掃 ③床、ガラス清掃業務 ④空調設備保守点検 ⑤消火設備保守 ⑥電気設備保守点検 ⑦昇降機保守点検 ⑧警備業務 ⑨清掃業務	①自動ドア保守点検(年4回予定 5.8月実施) ②受水槽清掃(年1回 10月予定) ③ガラス、床清掃業務(年1回 12月予定) ④空調機器保守点検(年4回予定 6.9月実施) ⑤消防設備保守(年2回予定 9月に実施) ⑥電気設備保守点検(年7回予定 5.7.9月実施) ⑦昇降機保守点検(月1回実施) ⑧警備業務(閉館後から会館及び休館日 機械警備による警備) ⑨施設清掃業務(月～金 9時から12時の間3人で実施) ⑩交流センター管理業務(月～土 9時から17時の間2人で実施)
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	・誘導灯の修繕 ・1階トイレの蛇口修繕 ・2階吹き上げ窓のパッキン修繕
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	・岐阜市シルバー人材センター個人情報の保護に関する規程の遵守 ・10月に職員・役員を対象にした法令遵守の研修を開催 ・10月予定の合同避難訓練にて緊急時対応マニュアルの打ち合わせ実施予定

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月3日から9月28日の間、交流センター利用者及び「趣味の教室」受講者に対し、アンケート用紙を配布して無記名で意識調査をした。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・回収総数 71人 ・性別 男性 26人 女性 35人 無回答 10人 ・年齢 60～64 2人 65～69 12人 70～74 27人 75～79 12人 80～84 8人 85～89 4人 90以上 3人 無回答 3人 ・職員の対応 満足 82.9% ほぼ満足 17.1% やや不満 0% 不満 0% ・施設の管理 満足 57.1% ほぼ満足 31.7% やや不満 9.5% 不満 1.6% ・講座の内容 満足 81.3% ほぼ満足 15.6% やや不満 3.1% 不満 0% ・全体的満足度 満足 69.2% ほぼ満足 29.2% やや不満 1.5% 不満 0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・開講してほしい講座として希望の多かった、ヨガや編み物などの新規講座の開設 ・3階大会議室のエアコンが故障したため、酷暑もあり利用者から苦情があり、代わりに1階ホールを貸出した。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報ぎふ」、ホームページ等、様々な媒体を活用することで、より広く情報提供を実施。 ・関連条例、規則に基づき適切に判断する。 ・アンケート等により、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"> ・「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"> ・窓口やアンケート等によりニーズの把握に努め、サービス向上につなげる。 	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)	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者に関する情報の提供や相談に対応。 	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・シルバー人材センターに登録された会員のネットワークを活用した利用者増を図る。 	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	・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				
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者を配置。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・研修等により人材育成に取り組む。	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」等に基づき対応。	A	A	A
		区分評価				
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	・会館周辺の清掃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等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図る。	A	A	A
		区分評価				

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"> ・1階ロビーにて、情報コーナーを開設し、岐阜市内を中心としたイベント等の情報を発信。 ・会館の利用機会増加のため、1階にて小物販売及び休憩スペースの開設やロビーにて定期的な野菜市を開催した。 ・オンデマンド計測やこまめな消灯、適正なエアコンの温度設定など行い、省エネとエコに努めた。 ・周辺地域やアンテナショップ、メディアコスモスでのイベント等でのチラシ配布など講座等のPR活動を行った。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3階大会議室エアコンの故障もあり、3階の利用回数が減った。 ・台風や酷暑等の天候により8月、9月に休講した講座が例年より多かった。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座の休講や3階大会議室のエアコンの故障などにより、利用者数が前年度に比べ減少した。後期からの新講座も開講など利用者の増加を図っていく。
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"> ・会館の利用者増加の為、アンケートなど利用者からの意見を活用して、講座の充実だけでなく、1階の設備拡充を行っている。

<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・趣味の教室では興味関心のある講座の調査や開講中の講座内容に対しての調査を行うことにより、より講座内容の充実を行ってまいります。 ・会館全体を利用して講座以外にも情報発信や野菜や小物の販売など利用機会を増やし、より多くの方が会館を利用する機会を提供していきます。 ・未使用部分の消灯監視など館内の省エネや需用費(コピー用紙代)などは印刷物の削減、両面印刷、縮小印刷の徹底などを行い経費削減にも努めてまいります。 ・周辺自治会へのPR活動を継続的に行っていきます。
---------------	--

7. 所管課の意見

シルバー人材センターの豊富な人材から、館内の清掃、講座の講師、各種イベントの開催を行う等、指定管理者の長所を最大限に活用した施設運営に努めている。

酷暑や台風の影響もある中、前指定管理期間平均と比して、利用者が増加している。引き続き、利用者ニーズの把握に努め、講座の充実を図るとともに、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

- ・リピーターの確保だけでなく、新規利用者の獲得にも取り組まれない。
- ・利用者ニーズの把握に努め、講座の見直しを図ること。
- ・その他事務局のとおりと認める。