

## 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	三楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市北野東827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 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)	4,329,000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、三楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄骨造平屋建て ◇敷地面積:349.40㎡ ◇延べ床面積:184.92㎡ ◇開館:昭和59年4月 ◇施設内容:集会室、生活相談室、教養娯楽室、健康相談室、湯沸室、事務室等		

### 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)	1,896	1,836	1,995	1,827	1,915
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・非常勤3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浄化槽維持管理業務	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、上半期8/30実施) ③防災機器保守点検(年2回、上半期8/18実施) ④浄化槽維持監理業務(年6回、上半期5/16、7/4、9/17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	・換気扇フード経年劣化による、取替修繕を予定している。
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仕組みをとっている。 ・消防訓練の実施(年2回、上半期9/7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>・9月開催の講座、サークル、オープン利用利用者に対してアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。          ・アンケートの質問項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度とした。          ・実施期間：9月7日～9月28日</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収総数 73枚（男9人、女64人）          ○性別及び年齢 男 60～64歳 0人 65～69歳 0人 70～74歳 3人 75～79歳 1人          80～84歳 5人 85～89歳 0人 90歳以上 0人          女 60～64歳 4人 65～69歳 16人 70～74歳 17人 75～79歳 16人          80～84歳 8人 85～89歳 3人 90歳以上 0人          ①「職員の対応」 満足85% やや満足 14% やや不満 0% 不満 1%          ②「施設の管理」 満足51% やや満足47% やや不満 3% 不満 0%          ③「講座の内容」 満足84% やや満足 14% やや不満 2% 不満 0%          ④「サークルの内容」 満足100%          ⑤「オープン利用圏基利用者」 満足100%          ⑥「全体満足度」 満足86% やや満足14% やや不満 0% 不満 0%          （主な意見）          ○職員対応：いつも親切・丁寧で安心。(多数) いつも笑顔で声かけ・対応が良い。親しみが持てる。誠実。挨拶が気持ちいい。感じが良い。いつも細かい配慮がなされている。優しく明るい対応。          ○施設・設備：トイレ：全部洋式になりませんか。洗浄洋式トイレを望みます。施設がきれいで、十分です。エアコンが利いていてありがたい。駐車場：車の置き場が少ない。畳が古い。          ○講座：講師の先生が元気で、利用者も元気になれる。先生が優しく教えてくれ、楽しく講座が受けられる。毎週講座を行ってほしい。          ○その他：足が痛いため、華道を椅子で出来ないか。何時もきれいな花が飾ってあり、気持ちが良いが、花の匂いも配慮していただきたい。太極拳、カラオケ、写真サークルを希望(各1名)</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望等は、講座やサークル等の開催時それぞれ回収し分別集計しているため、当該意見のあった講座等の開催時に、説明している。          （主な意見と対応）          ・駐車場の拡充の要望が多く、②施設の管理でのやや不満についても駐車スペースの確保であったが、駐車場用地の確保が困難な状況である。          ・新規講座 → 要望については、講座を開催するほどの需要があるのか検討している。          ・今回のアンケートで、初めて職員対応に不満との回答が1件ありましたが、具体的内容が記載されておらず、詳細不明のため対応できず。</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	・「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	・指定管理者が定めた「情報公開規程」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	・「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)	・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	・「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	・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	・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へ積極的に取り組む。	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> <p>・9月に実施したアンケートにも表れていますが、常に心掛けている利用者への声かけに良い評価をいただいている。</p> <p>【反省点】</p> <p>・駐車場の拡充についての要望が寄せられているが、施設利用者へ丁寧な説明を心掛け、ご理解をしていただくよう努めます。</p> <p>【自己評価】</p> <p>・利用者は高齢者が多いため、できる限り一人一人に声をかけ、健康状況を確認するよう努めている。</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> <p>・高齢者の利用が多い施設のため、施設利用者の入退出時に引き続き声かけを行い、利用者が安心して施設を利用していただけるよう配慮している。</p>

<p>今後の取組み</p>	<p>毎年開催し好評である「防犯教室」を、本年6/20 岐阜北警察署生活安全課地域安全活動アドバイザー古田氏を招き、高齢者を狙う「特殊詐欺犯罪」の実態と被害にあわないための注意についての講演があり、大変好評であった。引き続き来年度も防犯教室を行う予定である。</p>
---------------	---

## 7. 所管課の意見

地元周辺公民館、コミュニティセンター等へチラシを配布し、広く広報活動を行っている。サークル活動の円滑な運営を図るため、サークル代表者との懇談会を通じて、幅広いニーズの把握、サービスの向上に努めている。また、利用者からの好評を得ている「防犯教室」を開催するなど、利用者ニーズへの対応を図ることができた。今期は、台風が多く、隣地の北野神社の葉や枝が散乱するなどしたが、清掃活動を積極的に実施し、地域への貢献度も高い。引き続き、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。