

# 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	柳津高齢者福祉センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34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)	20,150,000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、柳津高齢者福祉センターを設置する。		
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:2,698.00㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、付設作業室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」との複合施設		

## 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)		23,654	22,811	23,436	18,909	23,016
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2人・看護師(3日/週)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非常通報装置保守点検 ⑤貯水槽清掃業務 ⑥ポンプ保守点検 ⑦冷暖房保守点検 ⑧電気保管理業務 ⑨自動扉保守点検 ⑩ボイラー保守点検 ⑪ろ過器保守点検 ⑫ろ過配管洗浄業務 ⑬浴槽清掃 ⑭ヘルストロン保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/12、9/22、1月実施予定) ③防災機器保守点検(年2回、8/18、2月実施予定) ④非常通報 // (毎月4/2、5/1、6/1、7/2、8/2、9/3) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、実施予定) ⑥ポンプ保守点検(年1回、12月実施予定) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、5/15) ※清掃と冷暖房切り替えを2日に分けて実施 ⑧電気保安業務(隔月、5/24 7/9 9/27 実施)奇数月3回予定 ⑨自動ドア保守点検(年2回、5/24 実施) ⑩ボイラー保守点検(年1回、9/7実施) ⑪ろ過機保守点検(年4回6/8.9/7) 12月、3月実施予定 ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回8/30) ⑬浴槽清掃(月・水金曜日入浴後に実施) ⑭ヘルストロン保守(年3回、6/14 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	・1回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 施設内では業務の停止及び、風呂の中止・会館閉鎖は出来ないため応急処置作業を実施、閉館後修理改修を行う。 ・当福祉会館は開設30年以上経過、設備・機械器具・施設建具等修理部品もなく取り替えとなるため、ホームセンターで部品を調達、修理品の作製修理を実施。 ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時)
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	①岐阜市個人情報保護条例及び岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規則の遵守 ②非常時の対応では、岐阜市社会福祉事業団各種災害対応マニュアル及び岐阜市地域防災計画の遵守 ③関係法令遵守では、岐阜市地域防災計画・警察法消防法に伴う法律遵守

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月19日に、オープン利用(入浴・マッサージ機による機能回復訓練・囲碁、サークルその他の利用)全員を対象に受付時にアンケート用紙を配布して無記名で意識調査を実施した。
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数152枚</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別 男性69人 女性83人 未記入0人</li> <li>・年齢 60歳～64歳 8人 65歳～69歳 18人 70歳～74歳 38人 75歳～79歳 32人 80歳～84歳 39人 85歳～89歳 15人 90歳以上 2人 未記入 0人</li> <li>・交通手段 車・バイク 81人 自転車 58人 バス 5人 徒歩 8人 未記入 0人</li> <li>・職員の対応 満足88% やや満足11% やや不満1% 不満0% 未記入0%</li> <li>・施設設備状況 満足80% やや満足19% やや不満1% 不満0% 未記入0%</li> <li>・講座行事内容 満足57% やや満足16% やや不満1% 不満1% 未記入25%</li> <li>・意見など 職員は、いつも優しく笑顔、言葉づかい、態度が良い。 施設は大変きれいに保たれて、いつも気持ちよく使用させてもらっている(憩いの場です)。 ぜんざい会・敬老茶会・映画など楽しい行事が盛り沢山で楽しんでいます。 体を癒す器具等もあって大満足です。 楽しく行き届いた施設です。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>アンケートおよび口頭での要望・苦情と対処について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場への苦情がないのは、駐車場が混雑したときは、職員2名が駐車場に立ち、整理し、丁寧に対応している結果だと思われる。</li> <li>・年寄りのマナーが、自分勝手で悪いし、たまに、意地悪な人がいた。(職員と利用者の皆様との話し合いで、苦情はなくなった。)</li> <li>・お風呂の洗い場が少ないので増設してもらいたい、との声が出ているが面積的に増設が出来ない状況を説明した。</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「情報公開規程」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	S	S
		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。(老人会・自治連合会等共同参加)	S	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。また幼稚園、小学校等と高齢者との交流を促進する。 ・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"> <li>・利用促進を図るため、自治連合会と各種団体の協力の基、利用者がより快適に利用できるように、こまめな声かけに努め、利用者とのコミュニケーションを図り、昨年より上半期218名増の来館者数に結びつけた。</li> <li>・児童館との複合施設という設置条件を最大限に活用することを念頭に、児童館を利用する児童に施設行事で、七夕飾りを高齢者と児童と一緒に飾る機会を設けたり、地域のボランティアの協力を得て、敬老茶会を実施し、児童館を利用する乳幼児親子・児童と高齢者のふれあいの機会をもうけ、世代間交流を図ったことは、多くの高齢者の方々に喜ばれている。</li> <li>・地域で開催されている、地域夏祭りに協力参加した。</li> <li>・施設内の整備により安心快適に過ごして頂けるよう努めると共に、ふれあい花壇の整備等施設利用により市民を花で気持ちよく迎えた。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機器の老朽化に伴う故障が多く、職員による修理も限界となり健康器具の更新を図る必要がある。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期は行事が定着し恒例行事(消防職員・警察交通課の講話及びよろず相談等)が利用者増に繋がった。</li> </ul>
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"> <li>・引き続きサービスの向上、施設の役割強化を職員間で常に話題にして、安心、快適に過ごして頂けるよう入浴サービスのない火・木・土曜日の利用促進を図るため施設利用者に声かけを行った。</li> <li>・利用者より好評を得ているイベントの志向変え、新しい方法を紹介し、施設利用者増とした。</li> <li>・毎月映画会、「男はつらいよ」シリーズでポスターを作製、利用者のニーズに応えるよう努めた。</li> <li>・施設内の整備を実施、安心快適に過ごして頂けるよう市役所の事業(ふれあい花壇団体交流会)を活用して地域ボランティアの協力を得て整備した。</li> </ul>

<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ボランティアと協力して、児童館利用者とも一緒に楽しめる新規イベントを検討していく。</li> <li>・環境改善を図り、安心安全にすごしていただくよう努める。</li> <li>・消防救命士による、突発事故の対応・緊急時(心停止・骨折等)の対応啓発を複数回に増やし安全喚起を図る。</li> </ul>
---------------	---

## 7. 所管課の意見

利用促進のため、施設案内やパンフレットを柳津地域だけでなく、近隣校区の公民館等公的施設に配布するなど、施設情報の周知に努めている。また、自治会や老人クラブなどの団体と積極的に交流を持ち、各会議で啓発を行った結果、施設新規利用者の増加につながった。

職員の対応は、利用者より好評を得ており、アンケートにも表れている。施設管理においても、修繕を職員で実施し、経費削減にも努めている。

児童館との複合施設である点を活かし、施設利用者、子ども、地域のボランティアが一緒に楽しめるイベントを行い、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。