

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	友楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	特定非営利活動法人 わいわいハウス金華		
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)	9,578,000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、友楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て(うち2階部分) ◇敷地面積:342.80㎡ ◇延べ床面積:216.56㎡ ◇開館:昭和48年4月 ◇施設内容:集会室、和室、食堂、湯沸室、事務室 ※「白杖園」と合築、1階部分は白杖園の管理		

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)	4,804	4,779	5,453	5,344	5,436
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月曜日～土曜日(休館日は休日、祭日「敬老の日」は除く。12月29日～1月3日)、開館時間午前9時～午後5時 ②日常管理業務は2名づつ交代勤務、繁忙期には柔軟な体制(3名～4名)で対応。看護師(月に2日)を配置 ③広報ぎふや近隣自治会連合会、老人クラブへの周知 ④良質なサービスを提供するためアンケート調査を実施。また常時利用者の意見を伺うため「ご意見箱」を設置し要望、苦情を受け施設改善等を図っている。
自主事業・提案事業	-	-
施設管理	①夜間警備業務 ②防災機器保守点検 ③貯水槽清掃業務	①休日・祭日「敬老の日」は除く、12月29日～1月3日は全日警備。月曜日～土曜日は午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約。 ②7月20日に消防用設備等の点検を実施。 ③貯水槽清掃業務は下半期中に実施予定。
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	簡易な電気配線修理や床材張替え等は職員にて実施。
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個人情報の保護には、各種法令、規則等を遵守するための研修を実施しています。 ②当施設は2階のため受講者に非常時のリスクがある。そのため避難、防火訓練(年2回 6月21日実施、12月予定)を実施し、また「災害対応マニュアル」、「施設内事故、事件マニュアル」により職員研修を実施。③関係法令については、指定管理誓約書のとおり遵守しています。

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・7月2日～7月21日にサークル受講者(127名)を対象に、前期のアンケート調査を実施。 ・講座受講者については平成31年1月に実施予定。
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用者アンケート 実施期間 7月2日～7月21日 対象者 7サークル 127名 内 回答者 82名 満足度(評価項目「満足」・「やや満足」の合計) サークル内容 100% 職員の対応 100% 館内清掃 100%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○講座、サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年ギャラリー」を設け、受講者が励みになる場所の提供をしました。</p> <p>○講座受講応募が多数あり、抽選の結果漏れた応募者の要望をふまえ、再募集名簿に搭載、欠員が出たら順次受講できる体制を取り、また7サークルが活動していることを知らせ、多くの受講希望者に利用してもらえるように対応。</p> <p>○「駐車場はないのか」との要望が多いが、立地を説明し、公共交通機関の利用をお願いし、近隣の有料駐車場の案内をしています。</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、抽選を実施。抽選に漏れた応募者については、欠員が出た場合に順次受講を案内したり、サークルを紹介したりする。 	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報ぎふ」及び機関誌への掲載。自治会や老人クラブへのチラシ配布依頼やホームページ等にて施設概要や講座等の周知を図る。 	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"> ・「ご意見箱」を設置して苦情、提案を受け事業推進と施設改善等を図っていく。 	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。 ・施設及び設備の点検など、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"> ・講座・サークル活動等の充実を図る。 	A	B	B
		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	・サービスの低下を招かない範囲で節電等に取り組み、光熱水費等の縮減を図る。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・適正なスタッフの配置。	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	・管理能力のある経験者を配置する。	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)	・指定管理者が定めた「災害対応マニュアル」、「施設内事故・事件対応マニュアル」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)	・事務用品等について、地元で安価に購入できる業者から購入するように努める。	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等に参加する。	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)	・地元公園の清掃活動等、自治会等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図る。	A	A	A
		区分評価			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"> ・歌謡講座発表会、講座代表者会議など人がたくさん集まる機会に受講生勧誘を依頼したり、募集ポスターを掲示するなどして取り組んだ。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人気のある講座については問い合わせ等反応を感じるが、それ以外の講座については反応が少ないので考えなければならない。 <p>【自己評価】</p> <p>今期はサークル講師の体調不良によりサークルの中止が発生し、利用者数の増加が計れず、今後も口コミ等による受講生勧誘を依頼などし、今期取り組んだ活動を今後も継続する。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者増を図るため地元自治会、老人クラブ等への講座のPRを継続し、講座の充実を図る。また公園の清掃に参加するなどして地域との交流を図っている。

<p>今後の取組み</p>	<p>・今期取り組んだことの継続また地元老人クラブに対して講座紹介を依頼する等、近いエリアでの募集活動の実施。</p>
---------------	---

7. 所管課の意見

事業計画書のとおり適正に管理運営されており、良好である。
アンケート調査の満足度は高く、不満に関しても分析し、改善できることは改善に結びつけている。また、地域との関係も、当該地域の自治会員としてかかわっている。
しかし、年度毎の利用者が減少傾向であるため、潜在的な利用者掘り起こしのため、地域における高齢者の当該施設利用に関するニーズ調査等を行い、さらなる利用者の増加を図るための工夫をされたい。

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たい。
- ・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。