

平成 30 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～令和4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:1,982.88㎡ ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇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

	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)	7,280	7,418	7,516	8,064	8,099
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:6月29日、12月26日、3月22日に実施) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月18日、2月26日に実施) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:3月26日に実施) ⑤ 自動扉保守点検業務(年2回:5月21日、11月15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 駐車場アスファルト舗装穴埋め、ひび割れ修繕 ② 非常階段タイル剥離の修繕 ③ 外壁コンクリート床面亀裂、ひび割れ修繕 ④ 外回りフェンスコンクリート基礎の亀裂補修修繕 ⑤ 給湯室壁面ひび割れ修繕 ⑥ 椅子ビニールクッション破れ、机天板剥離修繕 ⑦ 基盤ます目線引き修繕 業者による修繕 ① 外壁改修工事 ② 廊下カーペット張り替え修繕 ③ 1階便所給水配管改修工事
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定の遵守 ・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21日、11月21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

利用者アンケートの実施状況	<p>○利用者アンケートは1月23日から2月22日の間に実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収枚数 381枚(男性:103枚、女性:278枚)</p> <p>○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:1人、65歳～69歳:16人、70歳～74歳:27人、75歳～79歳:26人、80歳～84歳:24人、85歳～89歳:7人、90歳以上:2人</p> <p>女性 60歳～64歳:30人、65歳～69歳:41人、70歳～74歳:82人、75歳～79歳:67人、80歳～84歳:34人、85歳～89歳:16人、90歳以上:4人、未回答:4人</p> <p>○職員の対応 満足 88.3%、やや満足 11.5%、やや不満 0.2%、不満 0.0%</p> <p>○施設の管理 満足 64.8%、やや満足 32.0%、やや不満 2.9%、不満 0.3%</p> <p>○講座の満足度 満足 80.0%、やや満足 18.5%、やや不満 1.5%、不満 0.0%</p> <p>○利用者の主な声</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先生がとても親切。大変楽しく参加している。 ・人と仲良くなれて先輩の方にも教えていただけて有難い。 ・職員の方々は笑顔で気持ちよく迎えてくれる。いつもやさしく親切に対応してくださる。 ・大変清潔でよい。ウォシュレットトイレがありがたい。 ・音響設備、時々調子がよくない。 ・講義の内容を少なくする方がよくわかる。 ・もう少しアクティブでもよい。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<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。</p> <p>○主要要望に対する対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・前期のアンケートにあっ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、市の方で給水管改修を行ってもらい、よくなったことを伝えた。 ・自転車置き場が少ないとの意見については、車の駐車スペースとの関係もあって建築する場所の問題があるので、検討する必要があることを伝えた。 ・講座の回数を増やしてほしいとの要望については、講師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。 ・音響設備の不具合については、市に要望し、その後購入してもらったことを伝えた。 ・備品の補充要望については、新年度の受講者数を考慮し、講師と相談し、必要なものを購入するよう進めていることを伝えた。

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」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	<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、接遇技術の向上を図る。 ・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	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	・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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<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、低木の剪定)、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。 ・外壁改修工事が10月までかかったが、利用者の協力によりトラブルなく施設運営ができた。 ・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、駐車場アスファルト舗装の穴や雨水集水桝との間の段差をアスファルトで埋め補修した。また、給湯室壁面のひびとペンキの剥離を補修した。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・イチョウの高木が長い間剪定が行われておらず、かなり落ち葉をまき散らしてしまう状況になっており、隣接地の人から指摘があり、業者に委託し剪定を行った。これまでのやり方をそのまま続けるのではなく、状況をよく見て判断することが必要であると反省した。 <p>【自己評価】</p> <p>施設周辺の清掃、庭園の草刈り、樹木の手入れ等、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。廊下のカーペットの張り替え、トイレ給水管の改修、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>
---------------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<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"> ・利用者の方々と機会あるごとに会話をしたり、講座やサークルの前後に言葉を交わしたりしている。 ・体操講座の希望者が多く、また、できるだけ長く続けたいと思っている人が多いので、講座全体で見直しを行う。 ・オープン囲碁の利用者も、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。囲碁初心者の方に教えたり、対戦相手を紹介したりしている。 ・新しくサークル活動をやってみたい方々に場所を提供したり、相談に乗ったりしている。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・体操講座の希望者が多いので、講座全体の見直しを図り、体操講座の枠を増やすように計画している。 ・保健師による健康講座が好評なので、ニーズに合わせた運動を取り込んだ講座を引き続き年2回開催していく。 ・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常時行っており、講座・サークルに興味を持ってもらえるようにしていく。当会館の活動に興味を持って窓口に見えた人には、施設内を見学してもらおうなど、会館に親しみを持ってもらえるように努めていく。 ・囲碁に興味のある人が、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。囲碁を覚えたい人に教えたり、初心者向けの本を貸し出したりしていく。 ・バランスボールという新しいサークル活動の試みを行い好評であったので、部屋の利用やPRに協力していく。他にもサークル活動のPRや定員に空きがある講座の案内などに力を入れていく。

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、長良川大学ガイドブックへの開講講座掲載など、幅広く周知し受講者を募っている。

アンケート等で体操が好評であることから、バランスボール講座を新規開講し好評を得るなど、利用者の声を生かした新規利用者獲得に努めている。

また、当施設は老人福祉センターと青少年ルームとの複合施設である点を生かし、高齢者、青少年及び地域住民の交流を深めるため、「西部祭」を10月に開催した。

前指定管理期間平均と比して、利用者数が減少している。引き続き、アンケート等を参考とし既利用者の満足度向上及び新規利用者の獲得に努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・人口増は望めず、娯楽は多様化しており、利用者増は困難であるが、現場の努力は認められるので、引き続き頑張っていたきたい。
- ・予算については適切に執行し、管理・運営の充実に努められたい。
- ・その他事務局のとおりと認める。