

# 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	和楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市金竜町5丁目10番地3		
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)	11,240,000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、和楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て ◇敷地面積:828.96㎡ ◇延べ床面積:600.72㎡ ◇開館:昭和46年4月 ◇施設内容:大集会室(舞台付畳敷き)、談話ホール、相談室、和室、図書室、食堂、茶室、機械室、事務室等		

## 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)	7,316	8,090	7,723	9,072	8,900
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1人・非常勤2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	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回の内下半期9/3,1/30 実施) ③防災機器保守点検(年2回の内下半期2/26 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	・外部玄関マット老朽に伴う取替修繕。 ・照明、非常灯蛍光管老朽に伴う取り換え修繕。 ・小会議室非常照明取り付け。
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 ・消防訓練の実施(年2回の内下半期2/20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>・2/1～2/28の間に講座の受講者、サークルの出席者、囲碁・将棋のオープン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。 配布数 409枚 回収数 370枚 回収率 90.5% ・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、全体的な満足度を項目とした。</p>																				
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収総数 370枚 (男 87人 女 283人) ○性別及び年齢 男 60～64歳 0人 65～69歳 20人 70～74歳 22人 75歳以上 45人 女 60～64歳 14人 65～69歳 44人 70～74歳 70人 75歳以上 155人</p> <table border="1"> <tr> <td>「職員の対応」</td> <td>満足80.0%</td> <td>やや満足19.4%</td> <td>やや不満0.3%</td> <td>不満0.3%</td> </tr> <tr> <td>「施設の管理」</td> <td>満足68.9%</td> <td>やや満足29.2%</td> <td>やや不満1.9%</td> <td>不満0.0%</td> </tr> <tr> <td>「講座の内容」</td> <td>満足75.2%</td> <td>やや満足22.0%</td> <td>やや不満2.8%</td> <td>不満0.0%</td> </tr> <tr> <td>「全体満足度」</td> <td>満足72.7%</td> <td>やや満足26.2%</td> <td>やや不満1.1%</td> <td>不満0.0%</td> </tr> </table> <p>(主な意見) &lt;職員対応&gt; ・いつも笑顔で快い挨拶がもらえ、親切な対応が気持ちよい。 ・狭い駐車場のため、車の誘導がありがたい。 ・いつも気配りしてもらえ、いろいろ手伝っていただける。 ・いつも明るい挨拶で声をかけてもらえ好感が持てる。ハキハキと笑顔。親しみやすい。 ・電話の対応が良い。 ・季節に合わせてのお茶ありがたい。 &lt;施設・設備&gt; ・女子トイレがきれいで快適。 ・講座を受ける環境が良い。 ・夏期にカーペットにダニがないか心配。 ・お花がきれい。 ・駐車場：拡充してほしい、もう少しあると便利。</p>	「職員の対応」	満足80.0%	やや満足19.4%	やや不満0.3%	不満0.3%	「施設の管理」	満足68.9%	やや満足29.2%	やや不満1.9%	不満0.0%	「講座の内容」	満足75.2%	やや満足22.0%	やや不満2.8%	不満0.0%	「全体満足度」	満足72.7%	やや満足26.2%	やや不満1.1%	不満0.0%
「職員の対応」	満足80.0%	やや満足19.4%	やや不満0.3%	不満0.3%																	
「施設の管理」	満足68.9%	やや満足29.2%	やや不満1.9%	不満0.0%																	
「講座の内容」	満足75.2%	やや満足22.0%	やや不満2.8%	不満0.0%																	
「全体満足度」	満足72.7%	やや満足26.2%	やや不満1.1%	不満0.0%																	
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>要望等は、講座の開催時にそれぞれ回収し分別しているので当該意見あった講座の開催時を利用して対応が決まったものや講師への要望については説明している。</p> <p>(施設・設備に対する主な意見と対応) ○駐車場：駐車場についても毎回要望が上がっており、施設利用の方々には説明をしてご理解をいただいておりますが、アンケートとなりますと、要望、苦情として意見が上がってきます。尚、市へは駐車場の拡充の願いはしてあるが、地域的に厳しい旨、説明してあります。</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"> <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				
		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

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	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	・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				

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				
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				
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				

## 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"> <li>アンケートにも表れていますが、常に心掛けている施設利用者への声かけに評価をいただいている。</li> <li>この施設には、日本庭園、駐車場にも八重桜等樹木が多数あり、施設利用者、近隣住民に好評を得ていますが、気持ちよく施設を利用していただけるよう、落ち葉清掃等毎日の日課となっています。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場の拡充についての要望が寄せられていますが、施設利用者へ丁寧な説明を心掛け、ご理解していただくよう努めます。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>この施設は特に高齢の方の利用が多いため、できる限り挨拶等の声かけをし、気持ちよく施設利用していただけるよう努めている。</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"> <li>下半期のアンケート調査結果のとおり、職員対応をはじめとしてすべての項目で、引き続き高い評価をいただき満足していただいていると判断している。31年度もさらに高い評価をいただけるよう努めていきたい。</li> <li>施設北側に自転車置き場の利用頻度を向上させるため、講座・サークルの開始前には、駐輪利用者の誘導を図っている。また、歩道から駐輪場への通路部に面し駐車場が設置されているため、カラークリーン等にて通路部が明確となるようにし、安全対策を行っている。</li> <li>駐車場が狭く、駐車台数を確保すべく縦列駐車としている。安心して駐車できるよう気づく範囲で車の誘導を行い、利用者から好評を得ている。駐車場内での事故防止のためにも引き続き誘導を行っていくつもりである。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域交流を図るため、31年度も引き続き梅林地区文化祭行事に参加する。</li> <li>短期講座で好評のちぎり絵講座(11月29日、来年の干支)を開催する。 (広報ぎふ11月1日号で募集予定)</li> <li>講座の途中入会については、講師と協議の上出来るだけ参加していただけるよう、引き続き努める。</li> <li>第49回囲碁将棋大会を10月30日に開催する。</li> </ul>

## 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、公民館へのチラシ配布や館内掲示などの広報活動を行っている。

例年通り10月に囲碁・将棋大会を開催するなど、様々な地域交流の場を提供しているほか、地区の地域清掃やふれあい花壇活動、文化祭等にも参加しており、積極的に地域貢献を行っている。

新たに1階にも給茶コーナーを設けるなど、利用者の声を踏まえてサービスの向上に努めている。

前指定管理期間平均と比して、利用者数が減少している。主な原因として利用者の固定化・高齢化が考えられる。今後、ホームページ等を活用するなど、未利用者への広報を進めることで、新規利用者の獲得に取り組まれない。

## 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。