

# 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	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～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)	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 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)	24,440	23,654	22,811	23,436	18,909
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・カーペット清掃 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電気保安全管理業務 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スカイウエル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、1/26 実施) ③防災機器保守点検(年2回、2/26 実施) ④非常通報装置(毎月、10/1 11/1 12/3 1/4 2/1 3/4 実施) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、1/20 実施) ⑥ポンプ保守点検1/20 ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、10/30 実施) ※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、11/21 1/21 3/19 実施) ⑨自動ドア保守点検(年2回、11/15 実施) ⑩ボイラー保守(年1回、9/7実施) ⑪ろ過器保守点検(年4回、12/7 3/15実施) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回、8/30実施) ⑬浴槽清掃(月・水・金曜日入浴後に実施) ⑭スカイウエル保守(年3回、10/4 2/14 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 ・上記点検で不備があった箇所の小修繕(随時) ・ロビーへの腰掛配置など環境改善。 ・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回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・毎朝の朝礼時に安全管理の確認と、防災意識の向上のための情報提供をおこなった。 ・災害対策マニュアルを岐阜市策定のマニュアルとの整合性を図り修正した。

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	2月4日に、柳津高齢者福祉センター利用(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	回収総数168枚 ・性別 男性81人 女性87人 未記入0人 ・年齢 60歳～64歳 11人 65歳～69歳 22人 70歳～74歳 41人 75歳～79歳 35人 80歳～84歳 39人 85歳～89歳 17人 90歳以上 3人 未記入 0人 ・交通手段 車・バイク 92人 自転車 62人 バス 6人 徒歩 8人 未記入 0人 ・職員の対応 満足92% やや満足 7% やや不満1% 不満0% 未記入0% ・施設設備状況 満足81% やや満足18% やや不満1% 不満0% 未記入0% ・講座行事内容 満足53% やや満足16% やや不1% 不満0% 未記入30% ・意見など いつも優しく笑顔、優しい言葉がけ、親切な対応が良い。 施設の中も衛生的で、快適な生活を支えている。 館内はきれいでの外の庭園の眺めも良い。 マッサージ器、多様にあって良い。職員の対応は笑顔があり、とても良いです。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	アンケートおよび口頭での要望・苦情と対応について ・駐車場は以前と違い車が混雑したときは、職員が駐車場に立ち、整理し、スムーズに駐車ができる。 ・風呂・脱衣所が常に清掃がなされ清潔感が有り気持ちよく利用ができる。 ・エアコンの改善をお願いしたい。(設備が古く温度調節ができない状態なので、今後、市とも協議していきます。) ・お風呂の洗い場をもっと増設してもらいたい。(貴重なご意見ありがとうございます。市の担当課に伝えます。)

#### 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針など	・「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	・「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	SS	SS
		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
		リスクへの対応方針(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。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)

<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>・利用者がより快適に利用できるように、接遇(挨拶、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った。</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、幼児親子に施設行事(消防訓練、ぜんざい会、お茶会等)に参加を呼びかけたりして日頃より児童とふれあう機会を設けた。 また、地域のボランティアの協力を得て、「ハンドベル」の発表会を実施し、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設ける等、地域に根差した施設運営を行ないながら、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> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お金のかかる改善は進まなかったが、事業団でできる改善は全て実施できた。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期は 岐阜市にある老人施設のナンバー1と思っているが、まだ改善することが多く、来年度こそ更にナンバー1を継続したい。</li> </ul>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場は以前と違い車が混雑したときは、職員が駐車場に立ち、整理し、スムーズに駐車ができるようになった。</li> <li>・更衣室のマットは定期的に更新し気持ちよく利用ができるよう進めてきた。</li> <li>・エアコンの改善をお願いしたい。(設備が古く温度調節ができない状態で職員で修理、今後、市とも協議していきます。)</li> <li>・お風呂の洗い場をもっと増設してもらいたい。(貴重なご意見ありがとうございます。市の担当課に伝えます。)</li> <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> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がより快適に利用できるように挨拶、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る。</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、幼児親子に施設行事に地域のボランティアの協力を得て、「クリスマス会」「ハンドベル」の発表会を実施し、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設ける等、地域に根差した施設運営を行ないながら、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るようにしたい。</li> <li>・児童館を利用する児童および幼児と保護者も含めて、「老人福祉」と「世代間交流」を目的として官公庁の協力により、交通事故対策・おれおれ詐欺対策・救急救命対策・防火対策(消防車と一緒に写真を撮ろう)を新規事業として開催を継続していきたい。</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、花壇は新たに地域ボランティア(施設利用者)の協力を得て一緒に整備したい。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

「広報ぎふ」はもとより、施設内で開催される各種団体の会合にて利用拡大のための啓発を行うなど利用者増に努めている。本下半期の利用者数は前指定管理期間平均比で140%であり、同130%であった前年度下半期からさらに増加している。柳津児童館との複合施設であることを生かし、児童や保護者を交え、交通安全教室や防火対策教室、クリスマス会やハンドベル発表会等を開催し、地域福祉と世代間交流の向上に努めている。引き続き、入浴サービスのない日の利用促進や、利用者の満足度の向上に努められたい。

## 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。