

令和 2 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	岐阜市福祉健康センター(老人福祉センター・会議室)	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市都通2丁目23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 checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	23,566,111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、みやこ老人センターを設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造5階建てのうち4階及び5階の一部 ◇敷地面積:2,315.33㎡ ◇延べ床面積:1,505.57㎡ ◇開館:昭和56年10月 ◇施設内容:生活相談室、教養娯楽室、図書室、技能習得指導室、機能回復訓練室、大会議室(集会室)、小会議室(会議室1)、収納庫、事務室等		

2. 利用状況

		R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		4,350	1,973	13,281	15,987	15,998
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	2561	1070	7,874	9,986	9,815
	会議	1789	903	5,407	6,001	6,183

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岐阜市福祉健康センター条例施行規則第2条別表のとおり履行 ②所長1人・常勤1人・非常勤1人・看護師(2日/月)を配置 ③広報ぎふ及び事業団HP、施設内掲示板等を利用 ④御意見箱の設置。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浄化槽維持管理業務	①夜間警備業務(毎日21時巡回)【日本ガード(株)】 ②総合管理業務(毎日)【太平ビルサービス(株)】 清掃業務・日常清掃(トイレ・フロア清掃1回/日) 定期清掃(月1回ワックスかけ) ガラス清掃(年2回:下半期 12/12実施) ③消防設備点検【太平ビルサービス(株)】 (年2回:下半期3/19・20実施) ④浄化槽維持管理業務(該当なし) ⑤冷温水保守点検【川崎設備工業】 (年4回:下半期 10/30、2/4の2回実施) ⑥電話設備保守点検(毎月2回)【中日本電設(株)】 ⑦昇降機保守点検【東芝エレベータ(株)】(3ヶ月に1回:6/10実施) ⑧害虫駆除業務【(有)古田工業】(年2回:下半期12/15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以下の修繕を実施 ・トイレ換気扇不具合による部品の交換 ・受付窓口ガラス扉破損による取り換え ・大会議室屋上天窓雨漏りによるシーリング及び部品交換等
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岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程を遵守 ②緊急時対応マニュアルに沿って対応する。また、それに基づいた「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」の共有 ③保健所と合同による消防訓練の実施(11/11) ④講座受講者について、緊急連絡先(利用者以外)の把握

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>○受講者及びサークルの会員を対象に、令和2年12月17日から令和3年2月18日に利用者アンケートを実施。 ○アンケートの質問項目には、性別、年齢等の基礎情報、交通手段、講座内容、職員の対応、施設・備品についての満足度及び講座情報の取得先、他講座の受講状況、サークル会員には他サークルへの参加状況を設問に加えた。(アンケート回収数301件)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○調査回答者数 301人(講座受講者:192人 サークル会員:109人) ○性別 男性:76人、女性:225人(男女比 男性25.2%:女性74.8%) ○年齢 60代:23.6%、70代:61.1%、80代:14.6%、90代:0.7%《活動の中心は70代》 ○交通手段 自家用車:48.0%、自転車:26.4%、徒歩:14.9%、バス:6.8%、その他:4.1% ○講座情報の取得先 広報ぎふ:67.0%、センター内の案内:19.5%、友人知人:12.5%、その他:1.0% ○他講座の受講状況 受講している:66.9%、受講していない:33.1% ○他サークルへの参加状況 参加している:36.6%、参加していない:63.4% ○満足度 ・講座内容(対象・講座受講者) 満足:83.1%、やや満足:15.3%、やや不満:1.6%、不満:0%《満足とやや満足の合計:98.4%》 ・職員の対応(対象・講座受講者及びサークル会員) 満足:92.6%、やや満足:7.4%、やや不満:0%、不満:0%《満足とやや満足の合計:100%》 ・施設・備品(対象・講座受講者及びサークル会員) 満足:64.7%、やや満足:31.8%、やや不満:3.5%、不満:0%《満足とやや満足の合計:96.5%》</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○利用者からの要望(苦情を含む)については、利用者アンケートの結果と合わせて利用者に関覧している。 ○要望等指摘事項のうち、講座内容や講師にかかるものは、講師に伝えるなどの対応をした。施設・備品にかかるもののうち、可能なものは速やかに対応し、その他以下のように対応した。 ・駐輪場の拡充及び駐車場の確保については、保健所との共用施設であり現状では難しいことを伝え、公共交通機関の利用など協力をお願いした。 ・感染防止対策による講座回数の減や、利用人数の制限については、やむを得ないことと理解していただいているが、引き続き実施することを伝え協力をお願いした。</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、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の把握。 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"> 日常業務の中において、接遇技術の向上を図る。 施設の点検などにより、快適な環境保全に努める。 	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。 	D	D	D
		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				
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へ積極的に取り組む。	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"> ・利用者が、安全・安心して施設を利用できるよう、施設の定期点検のほか、講座終了後には、備品の清掃消毒を実施、また、講座・サークル活動が終了後には、各室の見回りを行い、針等危険物の落し物、忘れ物の確認、備品の不具合の有無の確認、共有するスペース(トイレ等)の清掃消毒を行っている。 ・利用者からの声も聴きながら、日常的にも細やかな異変・異常を察知できるよう施設管理を行っている。 ・新型コロナウイルス感染防止対策として、飛沫防止シートの設置、施設備品の清掃などを適切に行い、利用者が安全・安心して利用できるよう施設管理に努めている。 ・スタンド式非接触体温計、非接触センサー式消毒液ディスペンサー(2台)を導入し、利用者間及び利用者と職員が接触する機会を減らし、安心して利用できる環境を整えた。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染防止対策を第一として、講座の開催を見合わせたり、講座の受講回数や受講人数に制限を設けて取り組んできたが、一方で利用者の学習意欲や社会参加意識の向上を図れなかったこと。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足度調査の結果、講座内容、職員対応とも、満足という評価を多くいただいていた良好な施設運営ができています。職員については、日々の業務における接遇及び施設管理面での細かな対応について理解いただいているものと考えます。 ・感染防止対策については、対策の方法に不満の意見もあったが、施設の対応として安心して利用できるとの意見もあり概ね理解いただいているものと考えます。
---------------------	--

<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"> ・感染防止対策を徹底したうえで、開催できる講座・サークルを順次増やしていくことができた。 ・技能習得指導室①②については、パーテーションを設置することで、机1台に2人着席を可能とした。 ・講師不在により休止中のデッサン講座について、新年度から再開することとした。 ・運動及び歌唱の講座・サークルについて、人数制限、時間制限を行い新年度から実施することとした。 ・新規サークルについては、4月から活動開始が1サークル、準備中が1サークルとなり、今後も継続して支援していく。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの感染防止対策を第一とし、感染状況を確認しながら利用者が安心して利用できる施設管理を行う。 ・講義形式で行う学習系の講座は、感染リスクが低く対策を徹底しやすいことから、一日講座・短期講座として計画し、利用者の獲得を図る。 ・高齢者の「生きがいづくり」「健康づくり」「社会参加」の3つのテーマを基本に、アンケートの結果を踏まえた講座の開催、サークル活動の支援に努める。 ・施設の清掃、消毒を徹底するとともに、利用者にも、健康チェック、マスクの着用等の徹底をお願いするなど、安全・安心な施設運営に努める。

7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、これに基づき、分散開催、問診、定期的な消毒実施のほか、スタンド式非接触体温計や非接触センサー式消毒液ディスペンサーの導入などの対策を進めている。
講座については対策を実施し、飲食を伴う茶道を除き4月から全て再開している。
今後も引き続き感染症対策を実施し、安心・安全に利用できる環境づくりに取り組まれない。

8. 指定管理者評価委員会の意見

新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら講座等の運営をしていることが伺えた。
今後も感染症対策に十分取り組みながら、利用者にとって安心・安全な運営に努めていただきたい。