

# 令和元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	高齢者福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市鶴田町3丁目7番地4		
指定管理者名	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター		
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 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)	15,118,703円 /年		
施設の設置目的	高齢化社会の進展に伴い、高齢者の福祉増進を図るため、高齢者に対し総合的な情報を提供するとともに、各種の相談に対応することを目的として、ふれあいの館「白山」を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建て(うち2階・3階部分) ◇敷地面積:1,899.46㎡ ◇延べ床面積:2,159.47㎡ ◇開館:平成3年4月 ◇施設内容:高齢者交流センター、展示コーナー、附属施設(会議室)、サロン、駐車場		

## 2. 利用状況

		R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		5,859	5,293	4,869	5,625	5,124
各室利用 人数(人)	高齢者交流センター	4524	3931	3552	3865	3681
	会議室	1335	1362	1317	1760	1443

## 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岐阜市高齢者福祉会館条例施行規則第2条のとおり履行 ②事務局長、常勤、非常勤(週1回)を配置 ③PRチラシの配布、施設内に掲示 ④苦情に対する迅速な処理を適切に行うよう必要な指導を随時実施
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①自動ドア保守点検 ②受水槽清掃 ③床、ガラス清掃業務 ④空調設備保守点検 ⑤消火設備保守 ⑥電気設備保守点検 ⑦昇降機保守点検 ⑧警備業務 ⑨清掃業務	①自動ドア保守点検(年4回予定 5.8月実施) ②受水槽清掃(年1回 11月予定) ③ガラス、床清掃業務(年1回 12月予定) ④空調機器保守点検(年4回予定 6.9月実施) ⑤消防設備保守(年2回予定 9月に実施) ⑥電気設備保守点検(年7回予定 5.7.9月実施) ⑦昇降機保守点検(月1回実施) ⑧警備業務(閉館後から会館及び休館日 機械警備による警備) ⑨施設清掃業務(月～金 9時から12時の間3人で実施) ⑩交流センター管理業務(月～土 9時から17時の間2人で実施)
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	・交流センタードアの修繕
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	・岐阜市シルバー人材センター個人情報の保護に関する規程の遵守 ・11月予定の合同避難訓練にて緊急時対応マニュアルの打ち合わせ実施予定

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	8月26日から9月27日の間、交流センター利用者及び「趣味の教室」受講者に対し、アンケート用紙を配布して無記名で意識調査をした。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・回収総数 158人 ・性別 男性 39人 女性 109人 無回答 10人</li> <li>・年齢 60～64 4人 65～69 28人 70～74 50人 75～79 40人 80～84 23人 85～89 4人 90以上 3人 無回答 6人</li> <li>・職員の対応 満足 86.8% ほぼ満足 11.8% やや不満 1.3% 不満 0%</li> <li>・施設の管理 満足 65.3% ほぼ満足 31.9% やや不満 2.8% 不満 0%</li> <li>・講座の内容 満足 74.3% ほぼ満足 25.0% やや不満 0.7% 不満 0%</li> <li>・全体的満足度 満足 69.4% ほぼ満足 30.6% やや不満 0% 不満 0%</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋が狭いとの意見があり、2階ロビーを使い講座を行っている。</li> <li>・イスのシミが気になるとの意見があり、汚れの目立つ椅子を交換した。</li> </ul>

#### 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			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"> <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
		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"> <li>・研修会等により、接客技術の向上を図る。</li> <li>・施設の点検など、快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・講座・サークル活動の充実を図る。</li> </ul>	SS	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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"> <li>・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。</li> </ul>	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			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"> <li>・1階ロビーにて、情報コーナーを設置し、岐阜市内を中心としたイベント等の情報を発信した。</li> <li>・会館の利用機会増加のため、1階にて小物販売や惣菜の販売及び喫茶休憩スペースの開設やロビーにて野菜市を行っている。</li> <li>・1階喫茶スペースの展示コーナーにて、講座の作品展を開催している。</li> <li>・オンデマンド計測やこまめな消灯、適正なエアコンの温度設定など行い、省エネとエコに努めた。</li> <li>・周辺地域やアンテナショップ、メディアコスモスでのイベント等でのチラシ配布など講座等のPR活動を行った。</li> <li>・来館者専用の駐車場を新たに契約した。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大会議室が空調の関係等で、使用に制限がある為、3階ロビーのエアコン使用や2階ロビーへの移動を行っているが、広さや講座等のスケジュールの関係もあり、利用者数が前年度下半期より減少している。</li> </ul>
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"> <li>・会館の利用者増加の為、アンケートなど利用者からの意見を活用して、講座の充実していく。</li> <li>・1階施設も含め会館全体を活用し利用者の増加目指していく。</li> </ul>

<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・趣味の教室では興味関心のある講座の調査や開講中の講座内容に対しての調査を行い、講座の入替えや新規開講などを行っていきます。</li> <li>・地域の情報発信スペースや野菜市、小物や惣菜の販売及び喫茶スペースなどを活用し講座等のPRを行っていきます。</li> <li>・1階喫茶スペース内にある展示コーナーにおいて、講座の作品展などを開催することにより、受講者の作品発表と交流センターPRを行っていく。</li> <li>・未使用部分の消灯監視など館内の省エネや需用費(コピー用紙代)などは印刷物の削減、両面印刷、縮小印刷の徹底などを行い経費削減にも努めていきます。</li> <li>・周辺自治会へのPR活動を継続的に行っていきます。</li> </ul>
---------------	--

## 7. 所管課の意見

シルバー人材センターの豊富な人材から、館内の清掃、講座の講師、各種イベントの開催を行う等、指定管理者の長所を最大限に活用した施設運営に努めている。

1階の喫茶スペース内の展示コーナーに、講座の作品展を開催したり、公民館やイベント時に講座チラシを配布したり、今年度から広報ぎふに講座募集を掲載したことにより、利用者数の増加につながっている。

また、前期アンケートの実施や、交流センター窓口にて常時ニーズの受付を行い、要望等について即時に対応されている。

引き続き、3階会議室も含めた会館全体の利用者数の増進や、管理経費削減に努めるとともに、適切な施設運営に取り組まれたい。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

・企画内容等において他の施設との差別化を図るなど、新規利用者を増やす努力を求めたい。

・適切な施設管理・運営のため、他の指定管理者との情報交換を進められたい。

・その他事務局のとおりと認める。