

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	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(会議室のみ) <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)	23,410,555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

	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)	15,987	15,998	15,994	16,686	17,142	
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター		9,986	9,815	10,011	10,230
	会議室		6,001	6,183	5,983	6,456

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・看護師資格を有する職員を配置(2日/月) なお、非常勤職員は、H30より、3日/週から5日/週に変更 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総合管理業務 ②夜間警備業務 ③冷温水器保守点検 ④電話設備保守点検	①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(ト化・707清掃1回/日) 定期清掃(月1回ワックスがけ) ガラス清掃(年2回上半期は6/9に実施) ②夜間警備業務(毎日21時、日本ガード(株)による巡回) ③冷温水保守点検(年4回の内、上半期は2回実施)【川崎設備工業、(株)川重冷熱工業】 ④電話設備保守点検(毎月2回)【中日本電設(株)】 ・昇降機保守点検(3ヶ月に1回)【東芝エレベータ(株)】 ・害虫駆除業務(年2回、上半期は6/18に実施)【(有)古田工業】
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	職員により以下の修繕を迅速に実施 ・備品(小会議室配備の吊り下げ式スクリーン) ・技能習得指導室1・2照明器具の安定器取替え

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の一環として、「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」を作成し職員全員が共有した中で対応 ③保健所と合同で消防訓練を実施（元/7/31）
-----------	----------------------------------	---

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	全講座の受講者及び全サークルの会員を対象に、令和元年6月～8月にかけて各講座・サークル毎に実施。アンケートの質問項目は、性別、年齢等の基礎情報、交通手段、受講又は活動年数を受講者及びサークル会員双方の共通項目とし、受講生には、講座内容、職員の対応、施設・備品についての満足度及び受講動機さらには開設希望講座を設問として設定、また、サークル会員には職員の対応、施設・備品についての満足度及び活動に参加して良かった事、自身が課題と思われる事を設問としている。 (アンケート回収数833)
利用者アンケートの実施結果	(調査対象者数) 833人(講座受講者499人 サークル会員334人) (性別・年齢) 男性158人、女性675人 (男女比 男性19%：女性81%) 60代：27.2%、70代：52.8%、80代：19.1%、90代：0.7% 活動の中心は70代 (交通手段) 自家用車：36.3%、自転車：36.0%、徒歩：14.3%、バス：8.5%、その他：4.9% (受講年数) 今年から：25.1%、昨年から：19.2%、2年前から12.0%、3年以上前から43.5% (活動年数) 今年から：9.0%、昨年から：8.4%、2年前から6.9%、3年以上前から75.1% (満足度) ・講座内容(対象・受講者) 満足84.8%、やや満足12.2%、やや不満1.2%、不満0.6% 満足とやや満足を合わせると97.0% ・職員の対応(対象・受講者及びサークル会員) 満足88.8%、やや満足9.1%、やや不満0.4%、不満0.4% 満足とやや満足を合わせると97.9% ・施設・備品(対象・受講者及びサークル会員) 満足61.2%、やや満足31.1%、やや不満4.3%、不満0.2% 満足とやや満足を合わせると92.3%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・利用者からの要望(苦情も含め)については、実施した満足度調査の結果をまとめ利用者へ閲覧。 ・講座内容で、講師への指摘等がある場合、その内容を講師へ直接伝え、職員の対応については、内容を職員間で共有すると共に、指摘事項があれば認識を強めていく。施設・備品に係る指摘、要望事項については、可能なことは速やかに対応し、次に掲げる交通施設は、その整備について所管する市の部局、担当者へ要望していく。 【駐輪場】 駐輪スペースは、保健所を訪れる市民をはじめ市職、事業団職員も利用しており、絶対的に不足している。 【駐車場】 福祉健康センターの立地環境から、必要な施設であること。また、未整備の状況が、保健所を利用する市民に不利益を招く虞が非常に大きい。 ・その他、スペースが狭い、エレベーターが遅い等の声も上がっているが、改善等が行えない事柄もあり、そのことを閲覧資料に記載するなど理解を得ていく。

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、施設内の掲示版を活用。 ・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。	S	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。	B	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、管理経費の削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
		管理経費削減の具体的方策	・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削減。	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>今後の取組み に対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 従来から行っている、講師作品やサークル会員の作品展示等、現在出来得るプロモーションの実施 今上半期においても短期講座（4講座）、出前講座（1講座：警察）、1日講座（1講座：布ガソリン）を実施 <p>高齢者の日常生活における課題への対応としてスマートフォンの操作に係る講座が、昨年度好評で今年に入っても要望が多く寄せられていたことから、Android、iPhoneとOSの異なる機種に対応する形で2講座、新たな知識等を習得したいとするニーズへの対応として、新しい切り口での英会話講座として「映画で英会話」、昨年度に講義実績のある、埋蔵文化財調査事務所による「岐阜市の遺跡を学ぶ」につき、～地下に埋もれた「たからもの」～を副題とした講座それぞれを企画し、実施。さらには、高齢者による自動車事故が大きくマスコミで報じられる中、岐阜中警察署と調整を図り、「多発する高齢者の自動車事故」と題した出前講座を実施したこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常業務における施設管理 施設の定期点検とは別に、毎日、講座やサークル活動が終了した時点で各室の見回りをを行い、針等の危険物や落し物、忘れ物の確認のほか、備品の不具合の有無の確認、机等の清掃など、日々の諸活動が安全かつ円滑に行われることを注視し、施設管理に努めていること。 各種の情報発信 生涯学習における各種の情報（長良川大学ガイドブック、歴博等他施設の講座案内）、受講者、サークル会員が所属する他の組織活動（展示会、発表会）や県美ほか他公共施設の取組、さらに、社会福祉協議会、老人クラブを始め、市の高齢者に関わる情報等を積極的に受け入れ発信していること。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足度調査において、アンケート調査の実施及び所長に係る指摘がなされていること。 （例年反省点として、利用者減が上げられているが、今回、歯止めがかかっている状況） <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 受講年数及び活動年数の調査結果をみると、受講生の1/4が今年からの新規参加、サークル活動では約1割の方が新規に参加している実態があり、従来から継続的に行っているプロモーション活動は、その効果を有しているものと考ええる。 満足度調査の結果、講座内容、職員対応とも大勢は、非常に評価が高く、特に職員については、日々の業務において、受講者等とコミュニケーションを積極的な姿勢でとっていること、及び施設管理面での細かな働きが十分に理解されているものと考ええる。 タイムリーな企画として、中署と調整し高齢者の自動車事故に係る出前講座を計画した際、当施設利用者の関心はほとんどない状況にあった。高齢者の日常生活において大きなテーマと考えられるものの、ニーズには適合しない面があり、講座等の反応をみるという経験則的な視点も大切ではあるが、バックデータを基にニーズを検討する必要性を感じ、アンケートの調査項目に新たな設問を加えたことをはじめ、過去の調査結果（開設希望講座）の分析、さらには、民間（大手マスコミ）カルチャーセンターの情報収集等も合わせて行い、予算、受講室の稼働率、交通施設の不備等の制約がある中、当施設において、既設講座の見直し及び新たな講座を検討していく準備を整えている。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>【参考：H30下半期の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 所管課の意見 講座内容に興味を持たせる工夫に努めている。 他との連携等を図るサークル活動が、地域交流・地域貢献に役立っている。 既利用者の満足度向上と新規利用者の獲得に努められたい。 評価委員会の意見 利用者増は難しいが、努力は認める。引き続き頑張ってください。 予算は適切に執行し、管理・運営の充実に努められたい。 <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"> 現在、継続して行っている各種のプロモーション施策は、意見の中でも評価の対象とされ、また、新規参加の促進効果も認められることから、今上半期においてもしっかりと展開している。 究極的には予算の範囲で、管理・運営の充実に努めていくことにある。1つには日常業務における職員の努力が挙げられるが、利用者との交流、安全な施設管理、緊急時の対応等着実に取り組んでいる状況にある。また、一つに、ニーズ等に応える講座の適正な運営が考えられる。この点について、検討をしていく準備を進めており、個々の課題もあって容易に実現出来ることばかりではないが、既設講座の見直しも含めた新たな講座の開講、1日、短期、出前等形式に特長のある講座の開講も視野に入れた来年度の計画づくりに取り組んでいる。

今後の取組み

【ハード面～施設・備品の整備】

- ・過去から要望している交通施設（駐輪場、駐車場）の拡充又は確保について、例えば、駐輪場での放置自転車の整理や今後行われる中市民健康センター等の移設なども視野に入れて、継続的に要望していくと共に、4階通路（通路の両側は、作品展示等を行う壁面）の照明（今回のアンケート調査でも指摘）について展示環境をより良くし得る方法等具体的な検討を行っていく。
- ・説明のしやすい、また理解の得やすい講義の実践として、プロジェクターを使用する傾向がみられ、そのことに必要な備品（吊り下げ式スクリーン）の配備に係る市への要望をはじめ、本年も35℃を超える猛暑日が続く状況にあるが、現在の空調では、室内温度がそれほど下がらず、厳しい状態になる室（訓練室、技能習得指導室3）がある。現在は、エアコンと併用して使用するサーキュレーター2台を有しているが、高齢者専用施設における室内での熱中症対策を念頭に、例えば、スペースも考慮して壁、天井等に据え置く扇風機の設置等を検討するなど、受講環境の向上に向けた取組みを行っていく。

【ソフト面～講座内容等の充実】

- ・HPや施設内掲示板、展示ケース等を活用したプロモーション（受講及びサークル活動の促進）は、引き続き行うとともに、事業団とも協議を図りHPの充実に取組んでいく。
- ・長良川大学のガイドブックをはじめ、関係機関（社会福祉協議会、老人クラブ等）及び他の公共施設（歴史をはじめ国、県の施設、機関を含む）や教育機関の展示、講座等に係る情報、さらにはサークル組織の各種連携活動に係る情報を積極的に発信していく。
- ・ニーズ等の把握に資するアンケート調査項目の設定及び実施、及び前記（前回までの意見を踏まえた取組み状況）したとおり、見直しも含めた新講座の開講、特長のある講座形式の活用等、充実に向けた検討を重ねるなど、新年度の計画に反映することを目標として取り組んでいく。

7. 所管課の意見

利用者の獲得のため、一日講座・短期講座を積極的に開講しており、他の老人福祉センターと比較しても広報ぎふへの掲載回数が一番多い。講座の内容についても、前回の結果を基にして人気講座の対象者を拡大する、高齢者の事故が社会問題化していることを踏まえ警察による免許自主返納の講座を開く、映画による英会話教室を新たに企画する、といった積極的な見直しを図り、受講者の獲得に務めている。

利用者ニーズの正確な把握のため、アンケートの見直しや、民間の事業を対象とした調査の検討を始めている。取組みを継続し、利用者の獲得・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

- ・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。