

# 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	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)	20,231,768円 /年		
施設の設置目的	高齢者に対して各種の相談に問わずとも、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

	R01 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)	21,699	24,440	23,654	22,811	23,436
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 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ヘルストロン保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/11、9/14、1月実施予定) ③防災機器保守点検(年2回、8/17、2月実施予定) ④非常通報 (毎月4/2、5/7、6/1、7/1、8/1、9/3) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、8/29) ⑥ポンプ保守点検(年1回、12月実施予定) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、5/14) ※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、5/20 7/9 9/3 実施)奇数月3回予定 ⑨自動ドア保守点検(年2回、5/16 実施) ⑩ボイラー保守点検(年1回、6/21 実施) ⑪ろ過機保守点検(年4回6/21、9/16) 12月、3月実施予定 ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回、8/1) ⑬浴槽清掃(月・水・金曜日入浴後に実施) ⑭ヘルストロン保守(年3回、6/21 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 施設内では業務の停止及び、風呂の中止・会館閉鎖は出来ないため応急処置作業を実施、閉館後修理改修を行う。 ・当福祉会館は開設30年以上経過、設備・機械器具・施設建具等修理部品もなく取り替えとなるため、ホームセンターで部品を調達、修理品の作製修理を実施。 ・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岐阜市個人情報保護条例及び岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規則の遵守 ②非常時の対応では、岐阜市社会福祉事業団各種災害対応マニュアル及び岐阜市地域防災計画の遵守 ③関係法令遵守では、岐阜市地域防災計画・警察法消防法に伴う法律遵守

#### 4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9月2日に、オープン利用(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。</li> </ul>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 121枚</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>性別 男性：69人、女性：83人、未記入：0人</li> <li>年齢 60歳～64歳：4人、65歳～69歳：9人、70歳～74歳：31人、75歳～79歳：39人、80歳～84歳：34人、85歳～90歳：7人、90歳以上：1人、未記入 0人</li> <li>交通手段 車・バイク：80人、自転車、31人、バス：4人、徒歩：6人、未記入：0人</li> <li>職員の対応 満足：93% やや満足：6%、やや不満：2%、不満：0%、未記入：0%</li> <li>施設設備状況 満足：78%、やや満足：18%、やや不満：4%、不満：0%、未記入：0%</li> <li>講座行事内容 満足：59%、やや満足：16%、やや不満：2%、不満：0%、未記入：23%</li> <li>意見など 丁寧に対応してくれる。いつも感じがよい。笑顔で迎えてくれる。ほっとする。風呂には常時満足している。湯が綺麗です。いつも無料入浴、本当にすいません。お茶、新聞、スカイウェルに満足している。麻雀を楽しませてもらっています。楽しく体操で元気になっています。駐車場へのご配慮ありがとうございます。助かります。</li> </ul>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>長く利用できますように願っています。</li> <li>お風呂は来年度以降も継続してもらいたい。</li> <li>体操は老人に喜ばれると思しますので、期待しています。</li> </ul> <p>※利用者からの要望・苦情については、対応できるものは速やかに実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>洗い場の鏡の増設を希望 ⇒ 建物の構造上、これ以上の増設は難しい状況ですので、ご理解をお願いします。</li> <li>駐車場が少ない ⇒ 児童館との複合施設の為、イベント等の状況によっては止められない場合もあります。その場合、カラフルタウンの駐車場を案内しております。</li> <li>トイレや廊下が臭い ⇒ 清掃等にも十分気を付けていますが、朝方は特に匂いが建物内にこもってしまいます。開館前から換気を行い臭気を排出しておりますので、ご理解をお願いします。</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、接遇技術の向上を図る。</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>	S	S	S
		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><b>【努力した点】</b></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職員から積極的にコミュニケーションを図り、利用者のニーズの把握に努めた。いただいた意見については、出来るものは速やかに実施した。</li> <li>・児童館との複合施設であるという当施設の特徴を活かすために、高齢者と児童がともに「七夕飾り」を行う機会を設けたり、佐波女性の会がボランティアとして主催する「敬老茶会」を実施した。</li> <li>・これら高齢者と児童が直接触れ合う機会は、どちらにも好評であった。特に高齢者にとっては児童が孫の世代にあたることから、普段より孫と接する機会の少ない高齢者には、有意義な場となっている。</li> <li>・地域の活動組織が行うイベントに協力した。</li> <li>・敷地内の環境美化にあたっては、単に敷地内の清掃にとどまらず、利用者自らがボランティアとなり「ふれあい花壇整備事業」を活用して花壇の整備を進めた。</li> <li>・簡単な修繕や窓等の清掃、敷地内の除草などは職員自らが実施し、良好な利用環境を確保できるように努めた。</li> <li>・市内でも高齢運転者の交通事故が多く発生していることから、帰宅時に声かけを行うとともに、啓発用のチラシ等を配布し交通安全に対する意識の効用を図った。</li> </ul> <p><b>【反省点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまでも入浴時の体調管理については、看護師が中心となり本人に注意を促してきたが、本人の現在の疾患状況までの把握は難しい。</li> </ul> <p><b>【自己評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の対応については、アンケート結果から98%の方からおおむね満足以上の理解を頂いている。この結果を励みとして今後ともより良いサービスに努める。</li> <li>・振り込め詐欺や高齢者の交通事故防止についての啓発を行った。聴講者からも良い評価を得ている。</li> </ul>
--------------	--

<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>・ 講座受講者を対象として「振り込め詐欺」に関する出前講座を羽島警察署の協力を得て実施した。参加者からは、この問題を改めて考える良い機会となった等好評であった。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引き続き利用者とのコミュニケーションを密にとって、利用者が快適に利用できるようニーズの把握に努めるとともに利用者の増加を図っていく。</li> <li>・ 利用する高齢者が講師となり、児童と交流が図れるようなサークル活動の機会を設けていく。</li> <li>・ 今後とも花壇整備や除草などを実施し良好な施設環境に努める。</li> <li>・ 入浴時の体調管理については、看護師の血圧測定時などでの問診により、本人の状況を把握して注意事項についてのアドバイスを行っていく</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

利用促進のため、施設案内やパンフレットを柳津地域だけでなく、近隣校区の公民館等公的施設に配布するなど、広報に努めている。

今期は入浴施設利用者が利用後に体調を崩し、緊急搬送後の病院で死亡するという事故があったが（持病のある方で施設側の帰責事由なし）、施設長や保健師ら職員により迅速・適切な対応がなされており、市役所への報告・連絡・相談も確実に行われていた。

児童館との複合施設であるという当施設の特徴を活かすために、高齢者と児童がともに「七夕飾り」を行う機会を設けるなど、世代間交流にも積極的である。

引き続き、適切な施設運営に取り組まれない。

## 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。