

令和元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(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

	R元 下半期	R元 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	
利用者数(単位:人)	13,269	15,987	15,998	15,994	16,686	
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	7,862	9,986	9,815	10,011	10,230
	会議室	5,407	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広報ざら及び事業団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(トル・707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回下半期は12/28,29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、下半期は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、下半期は12/3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	以下の修繕を迅速に実施 ・水道排水管臭気防止用つりがねの交換 ・事務所内照明スイッチの交換 ・5階大会議室損傷内壁の修繕
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	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(R1/11/25)

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>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12月～翌2年2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講座情報の取得源、他講座の受講状況を設問として設定、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サークル情報の取得源、他サークルの参加状況を設問とし、当施設利用者の活動実態の把握に努めた。 (アンケート回収数829)</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>(調査対象者数) 829人 (講座受講者481人 サークル会員348人) (性別・年齢) 男性163人、女性666人 (男女比 男性19.7% : 女性80.3%) 60代 : 24.3%、70代 : 52.0%、80代 : 21.8%、90代 : 1.6% 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% (満足度) ・講座内容 (対象・受講者) 満足88.5%、やや満足10.4%、やや不満1.0%、不満0% 満足とやや満足を合わせると98.9% ・職員の対応 (対象・受講者及びサークル会員) 満足92.0%、やや満足7.8%、やや不満0.1%、不満0% 満足とやや満足を合わせると99.8% ・施設・備品 (対象・受講者及びサークル会員) 満足64.0%、やや満足30.0%、やや不満4.7%、不満0.8% 満足とやや満足を合わせると94.0% (講座情報の取得源) 広報誌 : 58.0%、施設内の案内 : 26.0%、友人、知人 : 16.0% (組織(サークル)情報の取得源) 友人、知人 : 55.0%、施設内の案内 : 26.0%、立ち上げに関与 : 11.0% その他 : 8.0% (他の講座の受講状況) 概ね当センター受講者の2/3にあたる方々が、複数の講座を受講 (他サークルの参加状況) 参加している方が約30%、参加していない方が約60%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> 常設している御意見箱に投函された意見及び受講者等から直接意見、苦情等が申し出された事例は無い。 年2回行う利用者満足度調査において出される苦情、要望等については、次のように対応 講座内容で、講師への指摘、要望等がある場合、その内容を講師へ直接伝えている。 職員対応については、意見を職員間で共有する。ただ、前期では指摘する意見が見られたが後期ではみられない。 施設・備品のうち、交通施設(駐輪場、駐車場)、トイレ、給湯の各施設については、それぞれ市の担当課に伝える。なお、前期と比して項目数が減少すると共に駐車場より駐輪場に係る意見が多い。 備品について、対応可能な事項については、速やかに対応すると共に難しい事項も含め、利用者の意見とその対応としてまとめ、利用者の閲覧に供することとしている。 なお、施設に係る意見及び対応についても同様に利用者の閲覧に供することとしている。

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"> 「広報誌」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。 「広報誌」、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、利用者とのコミュニケーションを積極的に図りニーズを把握。 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)	<ul style="list-style-type: none"> 研修会等により、接遇技術等の向上を図る。 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	<ul style="list-style-type: none"> 「広報誌」、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。 	C	C	C
		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			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)

<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"> ・プロモーションの実施 講師作品の常設展示を始め、年間のスケジュールを組んで受講者及びサークル会員の作品展示を展示ケース、展示壁を活用して実施。また、新たに衝立式の掲示板を購入し、サークル活動の紹介を行うと共に、代表者会議を開催し会員募集の意志及び問合せ先の再確認を行うと共に、自ら積極的に情報発信するよう働きかけた。また、事業団HPの内容も講座、サークル共に充実を図った。 ・短期講座、出前講座の開設 前期においても開設したスマホ操作入門につき、応募者が多い状況から後期についてもAndroidに絞って2講座を開設、また、講座終了後受講者の意見をアンケートで調査し、その結果を講師に伝えたことにより、有意義な講座との評価が高まっている。さらに、高齢者虐待等に係る市町村窓口の相談機関が設置されたことに伴い、県高齢者等権利擁護センターを招き、権利擁護に係る出前講座を開設した。 ・教養講座の改廃及び新設、さらにはサークル化の支援 受講者が減少した講座（玉子人形）の廃止、要望の高い健康、運動系の講座の開設 短期講座で実施した講座（天平筆、英語で英会話）終了後、サークル組織の立ち上げを支援 ・各種の情報発信：次に掲げる各種情報の受け入れ及び発信 市の各部局から寄せられる高齢者の健康、安全・安心に係る情報 生涯学習に係る各種の情報（長良川大学ガイドブック、歴博等他施設の講座案内） サークルの行う対外活動（病院での慰問等）、受講者やサークル会員が所属する他の組織活動（展示会、発表会）に係る情報 県美術館、加藤栄三・東一記念美術館、市歴史博物館、もえぎの里での各種の催事情報 社会福祉協議会からのボランティアに係る情報 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・例年反省点として、利用者減が上げられているなか、前期調査の結果下げ止まりが見られたところである。今回下半期の10月から翌年2月の結果と昨年度同期間の数値とを比較すると、13,006に対し13,209という数値であり、若干の差がみられる範囲と考えられる。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座情報及びサークル組織の情報取得源に「施設内での案内」がそれぞれ約1/4を占めており、プロモーション活動は、一定の効果を有しており、衝立式の掲示板購入による、サークル活動等の掲示、代表者会議における会員募集を含む掲示の啓発、さらには、HPにおける提供情報の充足を図り、関連情報の提供に関し拡充に努めた。 ・満足度調査の結果、職員対応の大勢は、非常に評価が高く、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。 ・受講生の減少した講座につき、講師との協議を重ね同意のもと廃止としたこと。また、新たな講座として、開設希望講座の調査結果、民間カルチャーセンターの情報等を参考に、講師の選定までも含めて開設に至ったこと。 短期講座については、前期にも開設した「スマホ操作入門」が応募者多数の状況であったことから、後期についても4回講座を2回実施、ただ前期も含め終了時に利用者満足度調査とは別にアンケート調査を行い結果を講師に伝えたことにより、講座内容の改善が行われ、より分かりやすい講座へとつながっている。また、タイムリーな講座として、高齢者虐待に係る市町村等の相談窓口が県に開設されたことに伴い、高齢者の権利擁護に関する出前講座を実施した。 新年度においては、新たに認知症診断テストを含む短期講座の開設を検討していきたいと考えている。
<p>今後の取組 に対する評価</p>	<p>【参考：R1上半期の意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課の意見 ……積極的な見直しを図り、受講者の獲得に務めている。 種々の取組みを継続し、利用者の獲得・満足度の向上に努められたい。 ・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。 適切な運営・管理のため、他の指定管理者との情報交換を進められたい。 <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"> ・講座につき、既設講座の廃止、新たな講座の開設、有効な短期講座の実施、さらには、従前講座の受講状況を示した写真のみの掲載であった事業団HPを拡充（講座名、講師、受講日時等の情報）した。 ・サークル活動については、掲示場所の新設、代表者に対して掲示内容の拡充を啓発、さらには、従前サークルの情報に掲載されていなかった事業団HPについて、組織の紹介及び会員募集の有無に係る情報を掲載した。加えて、新たに組織化を計画（天平筆、映画で英会話）している方々への支援を実施 ・当センターは市内在住60歳以上の市民を対象とした施設で、駐車場や駐輪場等の交通施設が不備であるなか驚くほど市内全域から来所されている実態を有している。一方、官、学、民それぞれが多様な施設を活用して、豊富な学習機会、活動機会を整えている。このような中で、日々の業務の拡充を図ること、講座の改廃を行う事等とは別に、当センターの役割、独自性等につき継続して検討を重ねる。
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	

<p>今後の取組み</p>	<p>【ハード面～施設・備品の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の整備又は拡充の要望 過去から要望している交通施設（駐輪場、駐車場）の拡充、整備については、継続して要望していく。 また、5階のトイレについても、利用者の声を伝えていく。 受講環境等の向上に係る検討 4階通路の照明及び猛暑日における空調について、継続した検討を行っていく。 <p>【ソフト面～講座内容等の充実】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、発信する情報内容等の拡充を図っていく。 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（歴博をはじめ国、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、見直しも含めた新講座の開講、有効な短期講座開設の取組み等、教養等講座の充実に向けた施策を試みていく。
---------------	--

7. 所管課の意見

アンケート調査に関して、多くの講座・サークル利用者によびかけており、結果、アンケート回収数も多く、利用者ニーズの把握を積極的に行っている。

また、前回好評であった短期講座を、受講者からの意見を反映させた上で再度実施する、県の動向に合わせて高齢者の権利擁護に関する出前講座を実施するなど、講座に工夫を凝らすことで、受講者の獲得に努めている。

新型コロナウイルス感染症対策による休館により利用者は減少したが、前年度の10月から2月までの利用者数と比べると微減に留まっている。今後も利用者のニーズの把握と分析をもとに、引き続き、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。

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について、徹底するよう努められたい。
- ・企画内容等において他の施設と差別化を図るなど、既存利用者の満足度向上及び新規利用者増進の努力を求めたい。
- ・その他事務局のとおりと認める。