

# 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	西部福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
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)	10,881,000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、西部福祉会館を設置する。		
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:1,982.88㎡ ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

## 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)	5,810	7,413	7,280	7,418	7,516
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施行規則第2条のとおり履行 ②所長、常勤1人、非常勤1人、看護師(1日/月)を配置 ③広報誌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貯水槽清掃業務 ⑤自動扉保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務 (年3回:7月9日、12月26日、3月27日に実施) ③防災機器保守点検 (年2回:8月31日、2月20日に実施) ④貯水槽清掃業務(年1回:3月2日に実施) ⑤自動扉保守点検業務(年2回:5月16日、11月15日に実施)
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	職員による修繕 ①松の間、竹の間小縁側、板劣化のため、塩ビタイルを貼って修繕 ②基盤表面ふき取りと、ます目線引き修繕 ③駐車場アスファルト舗装ひび割れ修繕 ④フェンス塗装修繕 ⑤イスのビニールシート破れ修繕 ⑥竹の間入口、手すり設置  業者による修繕 ①1階非常用照明器具3台取替修繕 ②玄関ホールカーペット張替修繕
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	・岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規定の遵守 ・緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月20日、11月6日に実施) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>○利用者アンケートは1月22日から2月21日の間に実施した。</p> <p>○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。</p> <p>○サークルは代表者から会員にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。</p> <p>○アンケートは「性別」、「年齢」、「交通手段」、「職員の対応」、「施設の管理」、「講座の満足度」等の項目について質問した。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収枚数 370枚(男性:102枚、女性:268枚)</p> <p>○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:1人、65歳～69歳:11人、70歳～74歳:28人、75歳～79歳:24人、80歳～84歳:25人、85歳～89歳:9人、90歳以上:4人 女性 60歳～64歳:27人、65歳～69歳:39人、70歳～74歳:79人、75歳～79歳:68人、80歳～84歳:37人、85歳～89歳:15人、90歳以上:2人、未回答:1人</p> <p>○職員の対応 満足 91.3%、やや満足 8.4%、やや不満 0.3%、不満 0.0%</p> <p>○施設の管理 満足 66.6%、やや満足 27.6%、やや不満 5.2%、不満 0.6%</p> <p>○講座の満足度 満足 78.4%、やや満足 20.8%、やや不満 0.8%、不満 0.0%</p> <p>○利用者の主な声</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先生の教え方がよい。いつも先生の元気にのせられています。</li> <li>・周りの方が親切。いつも楽しく受講させていただいています。</li> <li>・親切丁寧でよい。ありがたくおもっています。</li> <li>・職員の方の人柄が良く気持ちよく来館しています。</li> <li>・いつも笑顔をありがとうございます。</li> <li>・電話対応が丁寧で嬉しいです。</li> <li>・施設内の清潔がよくありがたい。</li> <li>・屋根のある自転車置き場をもう少し多くしてほしい。</li> <li>・駐車場がもう少し多いと助かる。</li> <li>・女子トイレを洋式1和式1から洋式2にしてほしい。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○利用者からの苦情はなかった。要望については、講座・サークル開催時に当会館の方針を説明している。また、館内に要望内容と対応策を掲示して利用者に周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。</p> <p>○主な要望に対する対処</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が狭いと意見については、西岐阜駅からも近く、公共交通機関の利用や、西岐阜駅から350mであり、駅北側のコインパーキング(1時間100円)の利用など、ご協力をお願いした。</li> <li>・部屋が狭いと意見については、受講希望者が多い講座であり、できるだけ多くの人に受講していただきたいので、ご理解くださるようお願いした。</li> <li>・屋根付きの自転車置き場を増やしてほしいとの要望については、講座によって、自転車が多い時と自動車が多い時とあり、スペースを駐輪に使ったり駐車に使ったりしている現状があり、屋根の設置については、今後の利用状況を見て検討していく必要があることを伝えた。</li> <li>・講座の回数を増やしてほしいとの要望については、講師の都合があることなどから、現状の開催でご理解いただくようお願いした。</li> <li>・女子トイレを洋式にしてほしいとの要望については、現状、洋式1、和式1であるが、和式の利用者もみえるので、今後の利用状況を見て、洋式化を検討していくことを伝えた。</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「情報公開規定」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>	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	<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>・当会館周辺の清掃を週3～5回程度行い、環境美化に取り組んでいる。</li> <li>・庭園の管理(除草、低木の剪定)、小修繕、クリーニング等は職員で行い経費縮減に努めている。</li> <li>・利用者が安全・安心して利用できるよう施設及び施設周辺の点検を常に行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策で3月1日から31日まで休館となったので、押入れの座布団を日に干してカバーを洗濯、ロビーのソファのカバーを洗濯、利用者用の湯飲みや基石を殺菌消毒するなど、施設を清潔にすることに努めた。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内が清潔で気持ちよくすごせるとの声をいただいている。</li> <li>・玄関、階段、廊下、ロビーのカーペットを順次張り替えてきており、足にやさしく歩きやすくありがたいと、利用者から感謝の言葉を頂いている。職員の対応についても、利用者から満足の評価をいただいております、良好な施設運営管理ができています。</li> <li>・希望者が多い講座を増やしたり、サークル活動の日程の相談にのったりして、1月までは利用者数は前年度とほぼ同数を維持してきた。新型コロナウイルス感染症対策で年間利用者数は減となるが、清潔に留意した施設運営ができていますと考えている。</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>・体操講座受講希望の人が全員受講できるように、3つある講座のどれかに入れるように相談にのっている。</li> <li>・新しく健康日舞のサークルがスタートできるように日程の相談等行い、新年度に向けて準備している。</li> <li>・オープン囲碁の利用者も、新たに常連となる人も出てきており、減少傾向は止まりつつある。楽しく利用していただけるよう、新たな利用者の方に対戦相手を紹介したりしている。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保健師による健康講座が好評なので、ニーズに合わせた運動を取り入れた講座を引き続き年2回(11月、2月予定)開催していく。</li> <li>・受講者の活動意欲の向上と当会館の活動内容をPRするために金融機関での作品展を年2回開催し、サークル活動を紹介したチラシ等を置いて案内している。(8月、2月予定)</li> <li>・囲碁に興味のある人が、オープン囲碁に参加しやすいよう案内を掲示し、見学等を勧めている。初めてオープン囲碁に来た人には、対戦相手を紹介したりするとともに、囲碁に興味がある人がいたらさそってもらうように声をかけている。</li> <li>・茶道講座等、畳の上で座って行う講座について、足が心配だとためらう人もみえるので、立って行う立礼式の方法を取り入れるようにして、講師と相談して道具等も揃えている。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

人気のある講座を2講座から3講座に増やしたり、講師と折衝して受講人数を増やす等、希望者ができる限り受講できるように配慮している。また、「広報ぎふ」への掲載に加え、対戦相手の紹介や興味のある人への声掛け等、オープン囲碁の新規利用者を増やすよう努めている。

職員による施設の修繕に加え、休館中の時間を利用して消毒や清掃に尽力するなど、施設管理に力を入れている。今後も、アンケートを活用する等して、利用者ニーズの把握に努め、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

- ・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。