

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	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)	20,150,000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、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 下半期	R01 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)	18,300	21,699	24,440	23,654	22,811
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スカイウェル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、上期2回、1/11) ③防災機器保守点検(年2回、8/17、2/27) ④非常通報 (毎月、10/1,11/1,12/3,1/6,2/3,3/2) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、8/29) ⑥ポンプ保守点検(年1回、8/29) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、上期1回、10/31) ※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(奇数月、上期3回、11/11,1/7,3/17) ⑨自動ドア保守点検(年2回、上期1回、12/3) ⑩ボイラー保守点検(年1回、12/5) ⑪ろ過機保守点検(年4回、上期2回、12/4,3/9) 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スカイウェル保守(年1回、6/21)
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"> 2月10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。
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数123枚</p> <ul style="list-style-type: none"> 性別 男性：64人、女性：59人、未記入：0人 年齢 60歳～64歳：2人、65歳～69歳：13人、70歳～74歳：34人、75歳～79歳：34人、80歳～84歳：30人、85歳～90歳：8人、90歳以上：2人、未記入：0人 交通手段 車・バイク：85人、自転車、23人、バス：5人、徒歩：10人、未記入：0人 職員の対応 満足：91% やや満足：8%、やや不満：1%、不満：0%、未記入：0% 施設設備状況 満足：76%、やや満足：20%、やや不満：4%、不満：0%、未記入：0% 講座行事内容 満足：61%、やや満足：20%、やや不満：2%、不満：1%、未記入：16% 意見など 笑顔の送迎が魅力的です。親切な職員さん達で大満足です。何事にも行き届いている。スカイウェルが新しくなって大満足。いつも湯量もたっぷり、温度も丁度良く温まって帰れます。いつも綺麗、風呂足マットも気持ちが良い。映画会に満足です。他の映画も期待しています。麻雀が好きで、喜んでいます。
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> 美味しいお茶もただけで有難いです。浴室綺麗、温度も良く大満足です。 過去十数年程度、何事もなく稼働しているのでありがたい。 鏡増設ありがとうございます。 ※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。 お風呂の入浴時間を長くしてほしい ⇒ 施設の維持管理上、開館時間内での時間延長は難しい状況ですので、ご理解をお願いします。 洗い場、脱衣室が狭い ⇒ 建物の構造上、これ以上上げることは難しいため、ご理解をお願いします。 トイレや廊下が臭い ⇒ 新しい換気扇の設置に向けて、施設所有者に検討を依頼しています。 駐車場スペースが少ない ⇒ 児童館との複合施設の為、行事等の開催によっては駐車できない場合もありますが、その場合、カラフルタウン等の駐車場をご案内しております。ご迷惑をおかけしますがご協力いただきますようお願いします。

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"> 「広報ぎふ」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。 	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"> 研修会等により、接遇技術の向上を図る。 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	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 	A	A	A
		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。(老人会・自治連合会等共同参加)	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。また幼稚園、小学校等と高齢者との交流を促進する。 ・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>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者がより快適に利用できるように職員自らが挨拶や声かけ等を積極的に行いコミュニケーションを図った。同時に利用者の意見からニーズの把握に努め可能な事は速やかに実施した。 ・児童館との併設施設であるという当施設の特徴をより活かすために、消防訓練やイベントへの高齢者の参加を促し、子ども達と接する機会を設けた。 ・地域の活動団体である佐波女性の会によるハンドベルコンサートや聖徳学園大学附属幼稚園の園児によるお遊戯会は、乳幼児にはハンドベルの音色が、乳幼児と接する機会の少ない高齢者にとっては好評であった。 ・地域で行われた柳津美術展に高齢者と児童の合作である作品を展示した。 ・交通事故に対する注意喚起を引き続き行うために、交通安全運動に併せてチラシの配布を行い啓発を行った。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内での忘れ物や落とし物、履物の間違い等が依然として見受けられる。機会を捉えて注意喚起を図っているが、今後とも啓発が必要である。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の対応については、アンケート結果から99%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。 ・脳トレ麻雀の高齢者自身が講師となって初心者に麻雀を教える初心者サークルを発足させた。
---------------------	--

<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"> ・ 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た。 ・ 特に0歳児を連れて保護者が遠方の駐車場にならないよう、来館する高齢者に状況を説明し、協力を得ている。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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な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。 ・ 今後とも職員とボランティアと協働で花壇整備や除草などを実施し良好な施設環境に努める。 ・ 看護師の血圧測定時などでの問診により、入浴時の体調管理の把握を行い適切なアドバイスを行っていく

7. 所管課の意見

入浴日以外にも、講座利用者の他にマッサージ器の利用、麻雀サークル、オープン囲碁等の定期利用者が増えており、新型コロナウイルス感染症のための休館による影響があつたにもかかわらず、前指定管理期間平均比で利用者を伸ばしている。

柳津児童館との複合施設であることを生かし、児童や保護者を交えて防火対策教室、ハンドベルコンサート等を開催している。地域福祉と世代間交流の向上に資するのみならず、普段乳幼児と接することの少ない高齢者から好評を得ている。

引き続き、利用者サービスの向上、適切な施設管理に努められたい。

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。