

# 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	友楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	特定非営利活動法人 わいわいハウス金華		
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)	9,615,944円		
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、友楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建(うち2階部分) ◇敷地面積:342.80㎡ ◇延床面積216.56㎡ ◇開館:昭和48年4月 ◇施設内容:集会室、和室、談話室、湯沸室、事務室 ※「白杖園と合築、1階部分は白杖園の管理		

## 2. 利用状況

	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)	3,589	4,500	4,541	4,804	4,779
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月曜日～土曜日(休館日は休日、祭日「敬老の日は除く」。12月29日～1月3日)、開館時間午前9時～午後5時 ②日常管理業務は2名づつ交代勤務、繁忙期には柔軟な体制(3名～4名)で対応。看護師(月に2日)を配置。 ③広報ぎふや近隣自治会連合会、老人クラブへの周知 ④良質なサービスを提供するためアンケート調査を実施。また常時利用者の意見を伺うため「ご意見箱」を設置し要望、苦情を受け施設改善等を図っている。
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	①休日、祭日「敬老の日」は除く、12月29日～1月3日は全日警備。月曜日～土曜日は午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約。 ②清掃は雇用促進事業施設清掃班に週2日依頼及び毎日職員が実施。 ③1月8日に消防用設備等の点検を実施。 ④貯水槽清掃業務は11月22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	・煙感知器交換修理 ・簡易な修理は職員にて実施
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個人情報の保護には、各種法令、規則等を遵守するための研修を実施しています。 ②当施設は2階のため非常時のリスクがある。そのため避難、防火訓練(年2回 6月21日、11月14日)を実施し、また「災害対応マニュアル」、「施設内事故事件マニュアル」により職員研修を実施。また2月27日午後～3月31日まで新型コロナウイルス感染防止のため施設休館の措置を実施。 ③関係法令については、指定管理誓約書のとおり遵守しています。

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・1月9日～1月27日に講座受講者(298名)を対象に、後期アンケート調査を実施。(サークル受講者については令和元年7月に実施済)
利用者アンケートの実施結果	○利用者アンケート 実施期間 1月9日～1月27日 対象者 16講座 298名 内回答者 213名 満足度 講座内容 94.6% 職員対応 99.5% 施設管理 99.0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○講座、サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年ギャラリー」を設け、受講者が励みになる場所の提供をしました。 ○講座受講応募が多数あり抽選の結果漏れた応募者の要望をふまえ、再募集名簿に搭載、欠員が出たら順次受講できる体制を取り、また7サークルが活動している事を知らせ、多くの受講希望者に利用してもらえるよう対応。 ○「駐車場はないのか」との要望もあるが、立地を説明し、公共交通機関の利用をお願いし、近隣の有料駐車場の案内をしています。

#### 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	・「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	・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	・「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)	・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	・「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。	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	・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			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>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・歌謡講座発表会、講座代表者会議など人が多く集まる機会に受講生勧誘を依頼したり、募集ポスターを掲示するなど取り組んだ。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人気のある講座については問い合わせ等反応を感じるが、それ以外の講座については反応が少なく、受講生を増やす対策を講じる必要がある。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <p>今期は講座によっては受講者数の減少があり、利用者の増加が図れず、今後も口コミ等による受講生勧誘を依頼などし、今期取り組んだ活動を今後も継続する。</p>
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>・利用者増を図るため地元自治会、老人クラブ等への講座のPRを継続し、講座の充実を図る。また公園の清掃に参加するなどして地域との交流を図っている。</li> </ul>

#### 今後の取組み

・今期取り組んだことの継続また地元老人クラブに対して講座紹介を依頼する等、近いエリアでの募集活動の実施。

#### 7. 所管課の意見

事業計画書のとおり適正に管理運営されており、良好である。  
新型コロナウイルスの影響もあり、下半期合計では利用者数を大きく減らしたが、1月までの利用者数はほぼ前年度並みであり、空きのある講座には継続的に勧誘を行うなどの取り組みで、近年の減少傾向に一定の歯止めをかけた。  
引き続き、講座の充実を図るなど、リピーターの確保、および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。