

# 令和 2 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	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 <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)	23,566,111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階の一部分 ◇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

		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		1,973	13,281	15,987	15,998	15,994
各室利用 人数(人)	みやこ老人センター	1,070	7,874	9,986	9,815	10,011
	会議	903	5,407	6,001	6,183	5,983

## 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(2日/月)を配置 ③広報ぎふ及び事業団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夜間警備業務 ②清掃業務 ③防災機器保守点検 ④浄化槽維持管理業務	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(トイレ・フロア清掃1回/日) 定期清掃(月1回ワックスがけ) ガラス清掃(年2回:7/11実施) ②夜間警備業務(毎日21時巡回)【日本ガード(株)】 ③冷温水保守点検【川崎設備工業】 (年4回:6/5、8/7の2回実施) ④電話設備保守点検(毎月2回)【中日本電設(株)】 ⑤昇降機保守点検【東芝エレベータ(株)】(3ヶ月に1回:6/10実施) ⑥害虫駆除業務【(有)古田工業】(年2回:6/16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技能実習室①②、技能実習室③、訓練室に講師用飛沫防止カーテンを設置 ②技能実習室①②に机用飛沫防止カーテンを設置 ③机用パーティションの制作
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に沿って対応する。また、それに基づいた「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」の共有 ③保健所と合同による消防訓練の実施(7/3) ④講座受講者について、緊急連絡先(利用者以外)の把握

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>○受講者及びサークルの会員を対象に、令和2年7月16日から9月18日に利用者アンケートを実施。</p> <p>○アンケートの質問項目には、性別、年齢等の基礎情報、交通手段、講座内容、職員の対応、施設・備品についての満足度及び受講動機さらには開設希望講座を設定し、サークル会員には加えて活動に参加して良かった事、自身が課題と思われる事を設定した。(アンケート回収数261件)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○調査回答者数 261人(講座受講者:152人 サークル会員:109人)</p> <p>○性別 男性:70人、女性:191人(男女比 男性26.8%:女性73.2%)</p> <p>○年齢 60代:24.5%、70代:58.3%、80代:16.4%、90代:0.8%《活動の中心は70代》</p> <p>○交通手段 自家用車:38.9%、自転車:32.3%、徒歩:12.1%、バス:11.3%、その他:5.4%</p> <p>○講座受講年数 今年から:19.9%、昨年から:23.4%、2年前から:9.9%、3年以上前から:46.8%</p> <p>○サークル活動年数 今年から:3.8%、昨年から:9.5%、2年前から:13.3%、3年以上前から:73.4%</p> <p>○満足度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座内容(対象・講座受講者)           <ul style="list-style-type: none"> <li>満足:84.1%、やや満足:14.5%、やや不満:1.4%、不満:0%《満足とやや満足の合計:98.6%》</li> </ul> </li> <li>・職員の対応(対象・講座受講者及びサークル会員)           <ul style="list-style-type: none"> <li>満足:90.1%、やや満足:9.5%、やや不満:0%、不満:0.4%《満足とやや満足の合計:99.6%》</li> </ul> </li> <li>・施設・備品(対象・講座受講者及びサークル会員)           <ul style="list-style-type: none"> <li>満足:63.9%、やや満足:30.6%、やや不満:5.0%、不満:0.5%《満足とやや満足の合計:94.5%》</li> </ul> </li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○利用者からの要望(苦情を含む)については、利用者アンケートの結果と合わせて利用者に関覧している。</p> <p>○要望等指摘事項のうち、講座内容や講師にかかるものは、講師に伝えて迅速に対応した。また、職員にかかるものについては、内容を職員間で共有し対応した。施設・備品にかかるもののうち、可能なものは速やかに対応し、その他以下のように対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐輪場の拡充及び駐車場の確保については、保健所との共用施設であり現状では難しいことを伝え、公共交通機関の利用など協力をお願いした。</li> <li>・感染防止対策による講座回数の減や、利用人数の制限、窓の開放などについては、感染状況を確認しながら対応することを伝え、協力をお願いした。</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、接客技術の向上を図る。</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>	D	D	D
		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、安全・安心して施設を利用できるよう、施設の定期点検とは別に、講座やサークル活動が終了した時点で各室の見回りを行い、針等危険物の落し物、忘れ物の確認のほか、備品の不具合の有無の確認を行いつている。</li> <li>・利用者からの声も聴きながら、日常的にも細やかな異変・異常を察知できるよう施設管理を行っている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策として、飛沫防止シートの設置、施設備品の清掃などを適切に行い、利用者が安全・安心して利用できるよう施設管理に努めている。</li> <li>・講座内容の紹介を兼ねて講師作品の展示を行っている。</li> </ul>
	<p><b>【反省点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染防止対策を第一として、講座の開催を見合わせたり、講座の受講回数や受講人数に制限を設けて取り組んできたが、一方で受講者の学習意欲や、社会参加の意識がそがれる部分がみられたこと。</li> </ul>
	<p><b>【自己評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・満足度調査の結果、講座内容、職員対応とも、満足という評価を多くいただいでいて良好な施設運営ができています。職員については、日々の業務における接遇及び施設管理面での細かな対応について理解いただいているものと考えています。</li> <li>・感染防止対策については、対策の結果に不満の意見もあったが、施設の対応として安心して利用できるとの意見もあり概ね理解いただいているものと考えています。</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>・講座内容の充実、興味を持たれる講座展開の取り組みとして、講座回数の見直しや、新規及び短期講座を計画したが、新型コロナウイルスの感染拡大により、一部講座について講座内容の変更もしくは休講としている。今後、講座の開催方法等を再検討し、安心した講座開催ができるよう事業計画の見直しを進めていく。</li> <li>・新規サークルの立ち上げについて、複数問い合わせがあり、一部活動開始に向け話し合いがもたれた。今後、立ち上げに向け支援していく。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルスの感染防止対策を第一とし、感染状況を確認しながら、順次、講座等を開催していく。</li> <li>・各講座の募集人数、活動時間・回数、活動形態等を決定し、次年度講座を計画する。</li> <li>・高齢者の「生きがいづくり」「健康づくり」「社会参加」の3つのテーマを基本に、アンケートの結果を踏まえ、講座の開催、サークル活動の支援に努める。</li> <li>・施設の清掃、消毒を徹底するとともに、利用者にも、健康チェック、マスクの着用等の徹底をお願いするなど、安全・安心な施設運営に努める。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

講座・サークルに参加する多くの利用者からのアンケートを回収しており、また、アンケート内容も独自の設問を用意することで利用者のニーズ把握に役立っている。

感染症対策に関して、他の施設との情報交換も頻繁に行っているため、適切な対策を立てることができている。

今後も、利用者の意見や他施設の状況を鑑みつつ、高齢福祉課と協議して感染症対策と両立できる活動の幅を広げていくよう努められたい。また、新型コロナウイルス感染症対策による休館等の影響により、利用者は減少しているため、魅力的な新講座や新規にサークルを開設への積極的支援により、新規利用者の確保を進めていくことにも尽力されたい。

## 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、利用者の安心・安全の確保のために万全を期していることが分かった。
- ・地域での発信等、ホームページや広報ぎふ以外の手段で、事業対象者である高齢者への周知を積極的に行うよう努められたい。
- ・その他事務局のとおりと認める。