

# 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	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)	10,933,685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

	R2 上半期	R元 下半期	R元 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)	596	5,810	7,413	7,280	7,418
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 広報ぎふ及び施設内掲示板を利用 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7日実施、12月、3月に予定) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月27日実施、2月に予定) ④ 貯水槽清掃業務(年1回:3月に予定) ⑤ 自動扉保守点検業務(年2回:5月14日実施、11月に予定)
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 湯沸室換気扇取替修繕 ② ロビーテレビアンテナ線取替修繕 ③ 大広間講座机用パーテーションの設置 ④ 囲碁室の基盤用パーテーションの設置 ⑤ 基盤、将棋盤、消毒用クリアフィルムの貼付け  業者による修繕 ① 1階廊下西側カーペット張替修繕 ② 大広間ふすま高さ調整
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:7月15日実施、11月に予定) ・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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>○利用者アンケートは8月17日から8月28日の間に実施した。          ○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。          ○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。          ○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>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収枚数 89枚(男性:17枚、女性:72枚)          ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:0人、65歳～69歳:0人、70歳～74歳:5人、75歳～79歳:3人、80歳～84歳:5人、85歳～89歳:3人、90歳以上:1人          女性 60歳～64歳:6人、65歳～69歳:14人、70歳～74歳:22人、75歳～79歳:18人、80歳～84歳:7人、85歳～89歳:5人、90歳以上:0人          ○職員の対応 満足 94.4%、やや満足 5.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0%          ○施設の管理 満足 85.2%、やや満足 11.4%、やや不満 2.3%、不満 1.1%          ○講座の満足度 満足 82.8%、やや満足 15.6%、やや不満 1.6%、不満 0.0%          ○利用者の主な声          ・温かく熱心にご指導いただく先生に感謝している。教え方がとても丁寧です。          ・皆さん良い方ばかりでとてもうれしい。          ・今回、時間が短いのが残念です。早くコロナが収まって、前の時間になるといい。          ・職員はいつも丁寧に対応していただきありがとうございます。笑顔で声をかけてくださり元気ができます。          ・少し柔らかい考えをして対応を(コロナ対策)。          ・いつもきれいにされていて気持ちよく利用しています。コロナ対策も万全で感謝しています。          ・施設がもう少し広くて、天井が高いといいです。          ・トイレが古い。洋式トイレのアコーディオンカーテンがいやだ。          ・駐車場が狭い。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<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へ周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。          ○主要な要望に対する対応          ・駐車場が狭いとの意見については、講座の部屋が庭に面しており、静かできれいな環境が良いといわれる利用者の方もみえ、駐車場を増やすことは現状では難しいことを伝え、西岐阜駅から近く、公共交通機関の利用や、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。          ・洋式トイレのアコーディオンカーテンについては、改善するよう市に相談していることを伝えた。          ・講座の時間を短縮していることについては、新型コロナウイルスの感染状況を見て対応していくことを伝え、協力をお願いした。          ・パーテーションが邪魔である、教室方式の配列でなく向かい合ってやらせしてほしいとの要望については、新型コロナウイルスのことを説明し、感染が収まって来るまで協力して下さるようお願いした。</p>

#### 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「情報公開規定」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、接客技術の向上を図る。 ・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。	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	・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>・講座・サークルの主会場である「寿の間(大広間)」の机にパーティションを設置、囲碁の部屋の基盤用パーティションも設置、新型コロナウイルス感染症対策を適切に行い、利用者から安心であるとの意見をいただいている。</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>・廊下西側のカーペットの張り替えにより、1階全部がクッションの良いカーペットになり、足にやさしく歩きやすくなり、利用者が感謝の言葉をいただいている。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>・書道講座等パーティションを設置し、隣と前後半の交代制にすることで、講座回数を減らすことなく受講出来て喜んでいただいている。</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、ヨーガ、コーラス、歌謡講座は希望者が多く、できるだけ多くの方が受講できるよう定員を増やしてきたが、新型コロナウイルス感染症の関係で休講している。今後はより安全に実施できるよう、人数、時間等見直し、時間を短縮しての交代制など講座のやり方も含め事業計画の見直しを進める。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染防止を第一とし、講座室の広さ及び運動や発声の状況により参加人数の限度を決めて受講者を募集することとし、必要に応じ時間を短縮しての交代制も取り入れて講座を開催していく。</li> <li>・清潔で消毒等も行き届いている施設運営を行い、利用者は全員マスクを着用しており、健康チェックや手指消毒が必ず行われているなど、安心して来館、滞在できるようにする。</li> <li>・対局する時間制限はあるとしても、囲碁を楽しみたい人が来たら、できるだけいつでも打てるように利用できる時間帯を広く設定できるようにして、楽しめるようにしていく。</li> <li>・茶道など立礼式の方法により、台やイスを消毒してやっていくことなど、講座等のやり方を見直ししていく。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症対策のため、パーティションの作成や座席を固定し、利用者の把握を容易にする等の工夫を凝らしている。また、講師と相談し、書道のような作品を講師に採点してもらう講座では、途中退席(家で作成したものを採点してもらって帰る)を可能とする等、柔軟な対応をすることで安全な施設運営を行っている。

人気のある運動系講座を開講していないことと、オープン利用の囲碁の再開が9月半ばになったことにより、利用者数は大幅減となっているため、感染症対策に力を入れつつも開講講座を広げていくよう努められたい。

## 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、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誌以外的手段で、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。