

# 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	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)	20,313,537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

	R02 上半期	R01 下半期	R01 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)	138	18,300	21,699	24,440	23,654
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スカイウエル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/2、9/5、1月実施予定) ③防災機器保守点検(年2回、8/27) ④非常通報 (毎月、4/2、5/1、6/1、7/1、8/5、9/1) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、8/21) ⑥ポンプ保守点検(年1回、8/21) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、5/21、10月実施予定) ※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(隔月、5/1、7/6、9/8実施) 奇数月3回予定 ⑨自動ドア保守点検(年2回、5/14実施) ⑩ボイラー保守点検(年1回、10月実施予定) ⑪ろ過機保守点検(年4回、6/22、9/2)12月、3月実施予定) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回、8/20) ⑬浴槽清掃(月・水・金曜日入浴後に実施)*上期閉鎖中 ⑭スカイウエル保守(年1回、6/10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	・1回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・当福祉会館は開設30年以上経過、設備・機械器具・施設建具等の修理部品はないが、取り替えになるため、ホームセンターで部品を調達、修理品の製作を実施 (新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のための修繕も含め実施) ・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

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・講座受講者全員を対象に、受付時にアンケートを配布して無記名で意識調査を実施した。</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数 29 枚</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別 男性：12人、女性：17人、未記入：0人</li> <li>・年齢 60歳～64歳：2人、65歳～69歳：2人、70歳～74歳：15人、75歳～79歳：7人 80歳～84歳：3人、85歳～90歳：0人、90歳以上：0人、未記入：0人</li> <li>・交通手段 車・バイク：28人、自転車、1人、バス：0人、徒歩：0人、未記入：0人</li> <li>・職員の対応 満足：90% やや満足：10%、やや不満：0%、不満：0%、未記入：0%</li> <li>・施設設備状況 満足：66%、やや満足：31%、やや不満：3%、不満：0%、未記入：0%</li> <li>・講座行事内容 満足：73%、やや満足：24%、やや不満：3%、不満：0%、未記入：0%</li> <li>・意見など <ul style="list-style-type: none"> <li>：言葉使いが、優しい。</li> <li>：丁寧な言葉使いで、ホッとしています。</li> <li>：毎回、気持ち良く対応して下さいます。</li> </ul> </li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 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。</li> <li>・トイレや廊下が臭い。 <ul style="list-style-type: none"> <li>➡換気扇ファンの取替工事を一度行ったが変化がないため、改めて検討します。</li> </ul> </li> <li>・サークル（体操、カントリーダンス）の代表者から、参加メンバーが少ないのでそろそろ開始してはどうですか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>➡新型コロナウイルス感染症拡大の状況を見据えながら検討していきますので、ご理解をお願いします。</li> </ul> </li> <li>・お風呂の再開はいつ頃ですか？ <ul style="list-style-type: none"> <li>➡3密を避けるための工事が終了次第、新型コロナウイルス感染症拡大防止マニュアルに基づいて対策を行い再開できるように進めていますので、ご理解をお願いします。</li> </ul> </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><b>【努力した点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が気持ち良く館内で過ごせるよう笑顔で挨拶対応、またこまめな声掛けに努めるとともに、利用者の思いや意見を掴み取り、職員で共有し解決に努めた。</li> <li>・コロナ禍の中、講座開始に向けてスムーズに進行するよう、各講座の感染症防止対策マニュアル作り、またそれに伴う準備に取り組んだ。</li> <li>・館内はもちろん、建物周辺の清掃、植樹帯の除草等を行い、利用者がいつ来館しても良好な環境を保てるよう努めた。</li> </ul> <p><b>【反省点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設置以来30年以上が経過し設備もいたるところ老朽化が進み修繕が必要とされるが、高額な費用がかかる為、思うように進まないのが現状である。今後設備に係わる修繕箇所を精査し順次行い、施設の運営に支障が発生しないことを要する。</li> </ul> <p><b>【自己評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍の中、アンケート対象者の人数は少なかったが、この結果を踏まえ職員が一丸となり、今後もより良いサービスの提供に努める。</li> </ul>
---------------------	--

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレ臭い、廊下が臭い等、またお風呂場の換気も新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、換気扇取替えなど、市と協議しながら順次修繕工事を進めている。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き利用者が館内で気持ち良く過ごせるよう笑顔で挨拶対応、またこまめな声掛けに努めるとともに、利用者の思いや意見を掴み取り、職員で共有し解決に努める。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大状況を見据えながら、まだ開始されてない講座やサークル等を精査しスタートする。</li> <li>・コロナ禍の中お風呂が再開した際、看護師の血圧測定などの問診では、今まで以上に利用者ひとりひとりの体調を把握して、個々にアドバイスを行っていく。</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、柳津高齢者福祉センターの強みである入浴、マッサージ機の利用、併設の児童館と合同で行うイベント等が制限された状況にあり、また、サークルは体操等と麻雀という感染症対策が難しいものに偏っていて再開できていないため、大幅な利用者減となっている。

入浴施設については、換気が十分に取れない状況であるため、改修を予定している。ハード面での準備完了に伴い再開となる見込みのため、高齢福祉課と連携の上、マニュアル作成等の事前準備を進めているところである。

新講座の開設や感染症対策に則ったイベントを開く等、新たな利用者の確保についても進められたい。

## 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。