

令和 3 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	高齢者福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市鶴田町3丁目7番地4		
指定管理者名	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター		
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)	15,257,407円 /年		
施設の設置目的	高齢化社会の進展に伴い、高齢者の福祉増進を図るため、高齢者に対し総合的な情報を提供するとともに、各種の相談に対応することを目的として、ふれあいの館「白山」を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建て(うち2階・3階部分) ◇敷地面積:1,899.46㎡ ◇延べ床面積:2,159.47㎡ ◇開館:平成3年4月 ◇施設内容:高齢者交流センター、展示コーナー、附属施設(会議室)、サロン、駐車場		

2. 利用状況

		R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期	R1 下半期
利用者数(単位:人)		3,015	1,987	3,278	1,655	4,727
各室利用 人数(人)	高齢者交流センター	1,284	1,088	2,113	1,059	3,766
	会議室	1,731	899	1,165	596	961

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岐阜市高齢者福祉会館条例施行規則第2条のとおり履行 ②事務局長、常勤、非常勤(週1回)を配置 ③PRチラシの配布、施設内に掲示 ④苦情に対する処理を迅速かつ適切に行うために必要な指導を随時実施
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①自動ドア保守点検 ②受水槽清掃 ③床、ガラス清掃業務 ④空調設備保守点検 ⑤消火設備保守 ⑥電気設備保守点検 ⑦昇降機保守点検 ⑧警備業務 ⑨清掃業務 ⑩交流センター管理業務 ⑪趣味の教室補佐業務	①自動ドア保守点検(年4回予定 11月、2月実施) ②受水槽清掃(年1回 12月実施) ③床、ガラス清掃業務(年1回 1月実施) ④空調設備保守点検(年4回 11月、3月実施) ⑤消火設備保守(年2回 2月実施) ⑥電気設備保守点検(年6回 11月、1月、3月実施) ⑦昇降機保守点検(月1回実施) ⑧警備業務(閉館後から開館及び休館日 機械警備による警備) ⑨施設清掃業務(月～金 9時から12時の間3人で実施) ⑩交流センター管理業務(月～土 9時～16時30分)
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	・エアコン配電盤修繕 ・室外機エリアの鳩よけネット設置
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岐阜市シルバー人材センター個人情報の保護に関する規程の厳守 ②ふれあいの館白山 新型コロナウイルス感染防止対策運営マニュアルの厳守 ③12月及び3月の合同避難訓練の実施

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	3月7日(月)から3月16日(水)の間、会館利用者及び「趣味の教室」受講者に対し、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。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ・回収総数 72人 ・性別 男性 16人 女性 52人 無回答 4人 ・年齢 60～64 1人 65～69 11人 70～74 19人 75～79 14人 80～84 14人 85～89 7人 90以上 2人 無回答 4人 ・職員の対応 満足 85.9% ほぼ満足 14.1% やや不満 0% 不満 0% ・施設の管理 満足 66.2% ほぼ満足 32.3% やや不満 1.5% 不満 0% ・講座の内容 満足 83.3% ほぼ満足 15.2% やや不満 1.5% 不満 0% ・全体的満足度 満足 73.5% ほぼ満足 25.0% やや不満 1.5% 不満 0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>台車の音が気になる、という声があり、職員と情報を共有し、使用する時間をずらすなどの対策を講じた。電話での連絡が正確に伝わらない時があるという意見があったため、休講等の連絡をする際に、電話する者によって説明が異ならないよう原稿を作成した。</p> <p>また、趣味の教室について、まん延防止等重点等の休講の措置があったため、振り替え開催等を行った。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報ぎふ」、ホームページ等、様々な媒体を活用することで、より広く情報提供を実施。 ・関連条例、規則に基づき適切に判断する。 ・アンケート等により、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"> ・「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"> ・窓口やアンケート等によりニーズの把握に努め、サービス向上につなげる。 	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"> ・高齢者に関する情報の提供や相談に対応。 	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> ・シルバー人材センターに登録された会員のネットワークを活用した利用者増を図る。 	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	<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、管理経費の削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
		管理経費削減の具体的方策	・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削減。	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に取り組む。	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」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	・会館周辺の清掃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等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図る。	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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止のために、感染防止運営マニュアルを作成し、入館者のマスク着用徹底、受講者の検温、紙タオルの設置、受講者の人数制限等を行い運営している。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のために、独自で会館入り口に手指消毒の設置、簡易マスクの用意、エレベータでの人数制限、非接触用綿棒の設置、受付での卓上パーテーションの設置等を行っている。 ・1階ロビーにて、情報コーナーを設置し、岐阜市内を中心としたイベント等の情報を発信している。 ・会館1階に喫茶スペースを設け手作りの弁当、小物販売及び野菜販売を行っていることを周知するため、ホームページを活用している。 ・1階喫茶スペースの展示コーナーにて、会員や講座の受講者による作品展を開催している。 ・空調機器の温度設定制限、利用後の完全消灯の徹底、電力モニター設置による電力監視等を行い、光熱水費の経費削減に努めている。 ・アンテナショップでチラシ配布などのPR活動を行っている。 ・26台分の来館者専用駐車スペースを確保している。 ・施設管理においては、利用者の安全を第一に考え、毎日の点検による破損個所の早期発見及び修繕に努めている。 ・利用者の意向も汲み取りながら、新型コロナウイルス感染拡大防止に努めている。 ・未使用部分の消灯監視など館内の省エネを徹底し、無駄の排除にも努めている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら運営している。 ・趣味の教室について、人数制限をかけていたが、制限の緩和等、適宜状況に合わせた対応をしている。 ・事務局全体でペーパーレス化の取組を奨励し、会議等の打合せ資料もパソコンを使用しペーパーレス化を図っている。 ・1階施設、2階交流センター等、会館全体を活用し、利用者の増加を図っていく。 ・会員から要望の多かった「スマホとインターネット」講座について、令和4年度の開催を決定した。 ・センター専用LINEを作成し、会員に多様な情報の提供を行っている。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら、利用者の拡大に努めていく。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、趣味の教室講座の運営を行っていく。 ・ホームページ等でも適宜趣味の教室の空き状況等を周知していく。 ・1階喫茶スペース内にある展示コーナーにおいて、講座の受講者による作品展などを開催することにより、交流センター講座のPRを行っていく。 ・会館入口に電光掲示板(デジタルサイネージ)を導入し、当日の開催イベントについてスムーズな周知を行う。 ・センター専用LINEで更なる情報の発信をし、受講生及び利用者の増加を計る。

7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、それに基づき対策を行いながら講座等を運営している。
利用者アンケートをもとに今年度から新たな講座開講を行った。
令和4年度に向けて「文科系講座を中心とした講座」「体操などの場所を広く使用する講座」など、講座に適した場所設定に配慮するなど、ハード面からも充実した取り組みを進めている。
下半期も上半期同様に新型コロナウイルス対策を徹底しながら講座が開講できている。
今年度も引き続き感染症対策の徹底を図るとともに、講座の充実に努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・コロナ禍の中、施設で運営方法を工夫していることが伺えた。
- ・依然として、男性利用者が少ない状況であるが、講座等をさらに充実させ、男性利用者の確保にも努めていただきたい。
- ・その他所管課の意見のとおりと認める。