

# 令和 3 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 ◇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

		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		5,227	4,350	1,973	13,281	15,987
各室利用人数(人)	みやこ老人センター	2,908	2,561	1,070	7,874	9,986
	附属施設(会議室)	2,319	1,789	903	5,407	6,001

## 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広報誌ふ、事業団HP、施設内掲示板等の活用及び、PRチラシの配布など ④御意見箱を設置する。苦情に対しては、「岐阜市社会福祉事業団苦情解決に関する事業実施要綱」に基づき、施設長を苦情解決責任者とし第三者委員と協力して迅速に対応す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冷温水保守点検 ⑤電話設備保守点検 ⑥昇降機保守点検 ⑦害虫駆除業務	①夜間警備業務(毎日21時巡回)【日本ガード(株)】 ②清掃業務【太平ビルサービス(株)】 清掃業務・日常清掃(毎日:トイレ・フロア清掃) 定期清掃(月1回:ワックスがけ) ガラス清掃(年2回:実施) 受水槽・高架水槽(年1回実施) ③防災機器保守点検(年2回)【太平ビルサービス(株)】 ④冷温水保守点検(年4回実施)【川崎設備工業】 ⑤電話設備保守点検(毎月2回実施)【中日本電設(株)】 ⑥昇降機保守点検(3ヶ月に1回実施)【東芝エレベータ(株)】 ⑦害虫駆除業務(年2回実施)【(有)古田工業】
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	市による修繕 ①エアコン付近の漏水に伴うドレンパン修繕工事 職員による修繕 ①技能習室①②に机用パーティションを設置 ②技能習室①②の机・椅子の軋みを接着剤で固定 ③大会議室の演台にキャスト設置 ④図書室の応接セットの足に保護シート貼り付け
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」の遵守 ②「緊急時対応マニュアル」に基づき対応する。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 ・福祉健康センター、保健所及び中保健センターによる合同消防訓練の実施(年2回) ・講座受講者について、緊急連絡先(利用者以外)の把握 ③岐阜市条例及び規則の遵守

#### 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>○令和3年6月28日から8月19日に、講座及びサークルの利用者(受講者及びサークル会員)を対象に利用者アンケートを実施</li> <li>○アンケートの質問項目には、性別、年齢等の基礎情報のほか利用者の満足度(講座内容、職員の対応、施設・備品)、当施設を利用することになったきっかけ、使用したいと思った理由等を設定(アンケート回収数585件)</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>○調査回答者数 585人(講座受講者:370人 サークル会員:215人)</li> <li>○性別 男性:129人、女性:451人、無回答:5人(男女比 男性22.2%:女性77.8%)</li> <li>○年齢 60代:21.4%、70代:58.4%、80代:19.3%、90代:0.9%《活動の中心は70代》</li> <li>○交通手段 自家用車:37.8%、自転車:32.1%、徒歩:16.8%、バス等:10.2%、その他:3.1%</li> <li>○満足度 <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:65.0%、やや満足:19.7%、ふつう:12.2%、やや不満:2.5%、不満:0.6%</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:84.4%、やや満足:8.8%、ふつう:6.6%、やや不満:0%、不満:0.2%</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:53.8%、やや満足:23.2%、ふつう:19.5%、やや不満:3.3%、不満:0.2%</li> </ul> </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>○利用者からの苦情の申し出はなかった。</li> <li>○要望等指摘事項については、利用者アンケートの結果と合わせて利用者に関連している。</li> <li>○アンケート記載の意見については、講座内容や講師にかかるものは、講師に伝えて共有した。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、それ以外のものは以下のように対応した。 <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回数の制限、人数の制限、時間の制限、窓の開放などについては、感染状況を確認しながら緩和について検討することを伝え、引き続き協力をお願いした。</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の把握。</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、接遇技術の向上を図る。</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、中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っている。</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、非接触体温計、自動手指消毒器、飛沫防止シートの設置、施設備品の消毒などを適切に行い、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>・後期講座及び短期講座の申込みが、臨時休館の期間と重なったため、利用者への周知ができなかったこと。</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ていた良好な施設運営ができている。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する。</li> <li>・感染防止対策については、対策に伴い十分な活動ができないことに対し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する。</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>・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>
<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安全に講座等を開催していく。</li> <li>・受講希望者の多いスマホ講座について、これからスマホを持つことを検討している人も含めた1日講座を実施する。</li> <li>・新規講座、改変講座開設に向けて、一日講座を開催し、利用者の受講状況等ニーズの把握に努める。</li> <li>・各講座の募集人数、回数、活動形態等を決定し、次年度の講座計画を作成する。</li> <li>・高齢者のデジタル講座、男性高齢者向け講座、働く高齢者向け講座を企画検討する。</li> <li>・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

緊急事態宣言に伴い、休館した際の講座に関して、全て中止にせず、振替日程で対応するなど、利用者増加に尽力された。人気のあるスマートフォン講座についても、上半期は短期講座として、4回実施され、今後も複数回予定されており、利用者ニーズのもと新規講座開設に尽力されている。

チェックシートを導入し利用者の体調管理、感染防止に努めている。

引き続き感染防止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

- ・新型コロナウイルス感染症により評価し難い部分もあるが、感染症対策を徹底しながら運営をしていることが伺えた。
- ・今後も感染症対策を徹底することはもとより、公民館やコミュニティセンターなどの他施設との差別化も図り、利用者の獲得に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。