

# 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	三楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市北野東827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)	4,359,018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、三楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄骨造平屋建て ◇敷地面積:349.40㎡ ◇延べ床面積:184.92㎡ ◇開館:昭和59年4月 ◇施設内容:集会室、生活相談室、教養娯楽室、健康相談室、湯沸室、事務室等		

## 2. 利用状況

	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R元 下半期	R元 上半期
利用者数(単位:人)	680	346	100	1,208	1,576
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・非常勤3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ご意見箱の設置。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夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、8/24 実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/21 実施) ④浄化槽維持管理業務(年6回、5/10、7/2、9/9 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	
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沿って対応する仕組みをとっている。 ③消防訓練の実施(年2回、9/22 実施) 講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入を依頼。

#### 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>・10月上旬開催の3講座参加者に対してアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。配布数63枚、回収数63枚、回収率100%</li> <li>・アンケートの質問項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度とした。</li> </ul>																																				
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収総数 63枚 (男0人、女63人)</p> <p>○性別及び年齢</p> <table border="1"> <tr> <td>男</td> <td>60~64歳</td> <td>0人</td> <td>65~69歳</td> <td>0人</td> <td>70~74歳</td> <td>0人</td> <td>75~79歳</td> <td>0人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>80~84歳</td> <td>0人</td> <td>85~89歳</td> <td>0人</td> <td>90歳以上</td> <td>0人</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>女</td> <td>60~64歳</td> <td>2人</td> <td>65~69歳</td> <td>8人</td> <td>70~74歳</td> <td>30人</td> <td>75~79歳</td> <td>13人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>80~84歳</td> <td>7人</td> <td>85~89歳</td> <td>3人</td> <td>90歳以上</td> <td>0人</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>①「職員の対応」 満足 95% やや満足 5% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>②「施設の管理」 満足 70% やや満足 27% やや不満 3% 不満 0%</p> <p>③「講座の内容」 満足 86% やや満足 12% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>④「サークルの内容」 満足 33% やや満足 67% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>⑤「全体満足度」 満足 81% やや満足 17% やや不満 2% 不満 0%</p> <p>(主な意見)</p> <p>○職員対応 : 親切で明るくやさしい。 行きかえりに挨拶をもらえる。 細かく連絡をもらえる。</p> <p>○施設・設備 : トイレが狭い。すべて洋式にしてほしい。</p> <p>○講座 : 先生が優しい。</p> <p>○その他 : 駐車スペースが少ない。</p>	男	60~64歳	0人	65~69歳	0人	70~74歳	0人	75~79歳	0人		80~84歳	0人	85~89歳	0人	90歳以上	0人			女	60~64歳	2人	65~69歳	8人	70~74歳	30人	75~79歳	13人		80~84歳	7人	85~89歳	3人	90歳以上	0人		
男	60~64歳	0人	65~69歳	0人	70~74歳	0人	75~79歳	0人																													
	80~84歳	0人	85~89歳	0人	90歳以上	0人																															
女	60~64歳	2人	65~69歳	8人	70~74歳	30人	75~79歳	13人																													
	80~84歳	7人	85~89歳	3人	90歳以上	0人																															
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>&lt;講座の内容等に関する意見と対応&gt;</p> <p>&lt;施設・設備に対する主な意見と対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレのスペースの都合上、すべてのご要望にお答えすることには限界がありますのでご理解をお願いします。(ご要望は市に伝えます。)</li> <li>・駐車場につきましては、近隣に臨時的駐車場を3カ所確保しております。必要な場合はご案内します。</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				
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				

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>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に積極的な声掛けを行い親しみをもってもらうとともに、いただいた意見等についても対応可能なものについては速やかに行うよう努めている。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果にもあるように職員の対応については、100%の方が満足と回答している。利用者への積極的なコミュニケーションが良い評価を得ているものと思われる。今後ともよりよいサービスに努めていく。</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>・利用者が安心して利用していただけるよう定期的に見回りを行うなどの配慮をしている。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、1回あたりの講座参加人数を制限しソーシャルディスタンスを確保するとともに、感染予防のため、マスクの着用、体温の確認、手指消毒等の取組みを進めている。</li> <li>・これから始める人のために、初心者向けのスマホ講座を実施した。(7月29日)</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員対応についての高い評価を今後も続けられるように、現在の取組みを続けていく。</li> <li>・例年行っている「防犯教室」は、新型コロナウイルスのため開催を見合わせている。実施するかどうかは今後の感染状況を見て判断することとしている。</li> <li>・現在実施していない講座等については、県内・市内の感染の状況等を注視したうえで判断していきたい。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

上半期よりスマートフォン講座を新たに実施し、高齢者のデジタル活用を支援する入門講座の充実に努められている。利用者アンケートの職員の対応については、高い評価を得ており、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。