

# 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	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)	10933,685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

	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)	1,910	2,007	596	5,810	7,413
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 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:6月17日実施、12月、3月に予定) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月21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10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 談話室・廊下、間仕切りカーテン設置 ② サッシ鍵取替修繕 ③ 基盤、消毒用クリアフィルム貼替  業者による修繕 ① 集会室、談話室、和室(松、竹の間)、網戸設置
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	・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9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2日から8月19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 126枚(男性:36枚、女性:90枚) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳: 2人、65歳～69歳: 0人、70歳～74歳:11人、75歳～79歳:10人、80歳～84歳: 4人、85歳～89歳: 7人、90歳以上: 2人 女性 60歳～64歳: 4人、65歳～69歳:10人、70歳～74歳:28人、75歳～79歳:25人、80歳～84歳:18人、85歳～89歳: 5人、90歳以上: 0人 ○職員の対応 満足 89.7%、 やや満足 10.3%、 やや不満 0.0%、 不満 0.0% ○施設の管理 満足 72.1%、 やや満足 26.2%、 やや不満 1.7%、 不満 0.0% ○講座の満足度 満足 77.0%、 やや満足 16.2%、 やや不満 6.8%、 不満 0.0% ○利用者の主な声 ・わかりやすく話していただけるので、興味がわきます。 ・毎回無心になれ、楽しみです。体のために教室に来て楽しいです。 ・講座の時間が短い。もう少し時間がほしい。2時間は指導してほしい。 ・職員は、いつも笑顔で声をかけて下さりうれしくなります。全員の方が親切。 ・顔見知りの人との差を感じる。初心者は参加しづらい。できれば一つの机に一人がよい。 ・すぐ受講できるよう、準備ありがとうございます。 ・駐車場助かっています。トイレの改装、机(椅子席)ありがとうございます。 ・駐車場の間隔がもう少し広いと安心して駐車できる。駐車場不足。お手洗いが時代遅れです。 ・経年変化でしょうが、少しずつ悪くなっています。</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に周知した。なお、要望者がわかっている場合は直接説明した。 ○主な要望に対する対応 ・駐車場が狭いと意見については、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、西岐阜駅からも近く、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。 ・講座の時間を短縮していること、机にパーティションを設置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。 ・施設の老朽化については、1974年開館の施設であるが、2014年にエアコンを入替えて順調に稼働しており、2018年に外壁の点検と塗装をしてきれいになっている。できる範囲で修繕をやっていることを伝え、具体的な不具合の箇所に気づかれたら指摘下さるように伝えた。</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"> <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「情報公開規定」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>・寿の間(集会室)のふすまを取り払って、隣のロビーと一体の空間として使用し、4台の換気扇を動かして、十分な換気をするとともに、受講者が座る長机の真ん中や講師用机の前にパーティションを設置して感染防止を行い、利用者や講師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>・感染防止対策で人数制限や時間制限を行いながら受講希望者の受け入れを図るため、体操やヨガなど講師と一緒に活動するものについては、90分の講座を45分の2講座として、1回の受講者数を減らしながら、全体の受講者数を確保するようにした。また、ヨガの講座については新規希望者が多く、できるだけ多く受け入れを図るため、当初募集とは別の曜日にも講座を設定し、移れる人には移っていただいて、ほとんどの新規希望者に受講していただくことができるようにした。</li> <li>・書道、ペン字小筆字講座など、講師に順次指導してもらう講座については、90分間の講座の中で、前後半2班の入替え制とし、順次、講師の指導を受け、終わった方から帰れるようにして、滞在時間を短縮して受講できるようにした。</li> <li>・新規講座「ぎふ歴史物語」は申込が多く、別の日にも講座を設定し、全員が受講できるようにした。</li> </ul> <p>これらのことにより、全体で申込者の90%以上の人が受講できることとなり、喜んでいただいている。</p>
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、ヨガについては、90分の講座を45分の2講座として、1回あたりの人数を減らし、十分な空間を保ちながら、全体の受講者数を確保するようにして開講した。また、オープン囲碁については、人数制限をして、来る曜日を利用者で調整してもらって実施している。</li> <li>・新しく歴史講座を開講するにあたって、チラシを作成し、利用者に余分に持って行ってもらい、近所の人や知人を誘ってもらって、定員の1.5倍の申込を受けた。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者全体に占める男性の割合は2割程度と少なく、男性高齢者の居場所づくり、生きがいづくりとして、歴史講座など男性が参加しやすい講座、一人でも気楽に参加できる講座を実施していく。</li> <li>・仕事などで高齢者も忙しく、限られた曜日しか受講できない方もおられます。体操やヨガなどの人気の講座を複数の曜日で設定するなど、忙しい高齢者が参加しやすい講座となるよう検討していきます。</li> <li>・デジタル社会への急速な変化の中で、デジタル生活に対応していけるよう、高齢初心者向けのデジタル講座を企画、検討していきます。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

体操・ヨガ講座について、従来1回で開催していた講座を2回にわけること、受講者数を半減し感染防止対策を行いつつ、1日当たりの利用者が大幅に減ることなく取り組んでいる。  
引き続きアンケートからも高い評価を得ている環境美化に努められ、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。