

# 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	和楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市金竜町5丁目10番地3		
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)	11,320,685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、和楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建て ◇敷地面積:828.96㎡ ◇延べ床面積:600.72㎡ ◇開館:昭和46年4月 ◇施設内容:大集会室(舞台付畳敷き)、談話ホール、相談室、和室、図書室、食堂、茶室、機械室、事務室等		

## 2. 利用状況

	R03上半期	R02下半期	R02上半期	R01下半期	R01上半期
利用者数(単位:人)	1,489	1,769	637	5,476	7,248
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1人・非常勤2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	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/17、9/30実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/21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	・新型コロナウイルス対策用飛沫防止シート作成・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、8/20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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・8月上旬から8月中旬に5講座の受講者に対して受付時にアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。 配布数 47枚 回収数 47枚 回収率 100.0% ・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、全体的な満足度を項目とした。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収総数 47枚 (男 17人 女 30人) 性別及び年齢 男 60～64歳：0人 65～69歳：1人 70～74歳：0人 75歳以上：16人 女 60～64歳：5人 65～69歳：5人 70～74歳：6人 75歳以上：14人 「職員の対応」 満足 95.7% やや満足 4.3% やや不満 0.0% 不満 0.0% 「施設の管理」 満足 91.5% やや満足 8.5% やや不満 0.0% 不満 0.0% 「講座の内容」 満足 76.6% やや満足 23.4% やや不満 0.0% 不満 0.0% 「全体満足度」 満足 85.1% やや満足 14.9% やや不満 0.0% 不満 0.0%</p> <p>(主な意見) &lt;職員対応&gt; ・声掛けが良く、明るく親切です。 ・至れり尽くせりでありがたい。 ・対応がわかりやすい。 ・消毒、水の準備などお世話になります。</p> <p>&lt;施設・設備&gt; ・トイレが常にきれいにしてある。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>&lt;講座の内容等に対する意見と対応&gt; ● 講座の内容等に関する要望等については、講師に内容を説明し伝えている。</p> <p>&lt;施設・設備に対する主な意見と対応&gt; ● 駐車場の拡充に対する要望は、施設の立地状況等からこれ以上の拡充は難しいことを説明するとともに、自転車や公共交通機関の利用を促すとともに、主管課に対してはこうした要望等を伝えている。</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	・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。 ・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。 ・「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者が定めた「情報公開規程」に基づき対応。 ・「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	

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針など	・「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。 ・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。	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)	・研修会等により、接客技術の向上を図る。 ・施設の点検など、快適な環境に努める。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・「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。 ・講座・サークル活動の充実を図る。	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	・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	・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
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
		リスクへの対応方針(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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がより快適に施設を利用できるよう職員から声掛けを行い、積極的にコミュニケーションを図った。その際に出た意見や要望等については、できることは速やかに実施している。</li> <li>・施設にある日本庭園や八重桜については、草取りや清掃等を日々行い利用者をはじめ近隣住民からも好評を得ている。</li> <li>・ITの進展に対応できるようにするため、初心者向けのスマホ講座を実施した。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートでは駐車場の拡充についての要望が寄せられているが、利用者へ丁寧な説明を行い理解を得るように努めている。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの結果からも100%の方から概ね満足との評価を得ている。この結果を励みとして今後ともより良いサービスに努める。</li> </ul>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<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>・アンケートの意見にもあるように、「親切である」や「気遣いがされている」など職員に対して高い評価をいただいている。日頃より利用者とのコミュニケーションを積極的図るよう努めており、そうした取り組みが評価につながっているものと思われる。引き続き利用者とは十分な意思疎通を図れるように努めていく。</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、手消毒等の取り組みを進めている。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <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。(6月30日)参加者からは好評であった。</li> <li>・短期講座で好評のちぎり絵講座(11月29日、来年の干支)を開催する。</li> <li>・新型コロナウイルスの感染拡大を防止する観点から、地域が実施している「梅林地区文化祭」への参加の自粛及び本施設が主催する「第50回囲碁大会」は中止となった。</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ている。利用者アンケートの、職員の対応については、日頃から積極的にコミュニケーションを図り、利用者ニーズを把握することで、高い評価を得ている。

囲碁盤を足腰の悪い利用者の要望に応え、椅子に座って打てるように工夫されている。また、その高さに合わせた飛沫防止パーテーションを職員が作成、使用後は囲碁盤だけでなく、碁石も職員が一つ一つ消毒作業が行われていた。

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。