

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	柳津高齢者福祉センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34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)	20,313,537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、柳津高齢者福祉センターを設置する。		
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:2,698.00㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、付設作業室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」との複合施設		

2. 利用状況

	R03 上半期	R02 上半期	R01 下半期	R01 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)	1,995	138	18,300	21,699	24,440
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2人・看護師(3日/週)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非常通報装置保守点検 ⑤貯水槽清掃業務 ⑥ポンプ保守点検 ⑦冷暖房保守点検 ⑧電気保安全管理業務 ⑨自動扉保守点検 ⑩ボイラー保守点検 ⑪ろ過器保守点検 ⑫ろ過配管洗浄業務 ⑬浴槽清掃 ⑭スカイウエル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/1、9/25、1月実施予定) ③防災機器保守点検(年2回、9/1) ④非常通報 // (毎月、4/1、5/6、6/1、7/1、8/2、9/1) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、9/9) ⑥ポンプ保守点検(年1回、9/2) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、5/18、10月実施予定) ※清掃と冷暖房切り替えを2日に分けて実施 ⑧電気保安業務(隔月、5/6、7/12、9/3実施、11月、1月、3月実施予定) ⑨自動ドア保守点検(年2回、5/10実施) ⑩ボイラー保守点検(年1回、10月実施予定) ⑪ろ過機保守点検(年4回、6/28、8/31実施、12月、3月実施予定) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回、8/31) ⑬浴槽清掃(月・水・金曜日入浴後に実施。)緊急事態宣言による休館中はなし(5/24～6/20、8/20～9/30) ⑭スカイウエル保守(年1回、9/10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	・1回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・敷地内の掲示板にぐらつきがあり、危険があったため、福祉政策課に依頼して、撤去してもらい安全性を確保した。また、裏口屋根裏の木材部分が雨により水を含んだため、一部が落下したため福祉政策課にて対処中となっている。ホールの照明についても利用されるにあたり、暗さだけでなく危険もあるために照明器具の入れ替えを申請中。 ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時)
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岐阜市個人情報保護条例及び岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規則の遵守 ②非常時の対応では、岐阜市社会福祉事業団各種災害対応マニュアル及び岐阜市地域防災計画の遵守 ③関係法令遵守では、岐阜市地域防災計画・警察法消防法に伴う法令遵守

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"> ・ 講座受講者、入浴利用者を対象に、受付時にアンケート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	<p>回収総数 58 枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 性別 男性：29人、女性：29人、未記入：0人 ・ 年齢 60歳～64歳：1人、65歳～69歳：7人、70歳～74歳：13人、75歳～79歳：15人 80歳～84歳：16人、85歳～90歳：5人、90歳以上：1人、未記入：0人 ・ 交通手段 車・バイク：48人、自転車、7人、バス：1人、徒歩：2人、未記入：0人 ・ 職員の対応 満足：84.5% やや満足：15.5%、やや不満：0%、不満：0%、未記入：0% ・ 施設設備状況 満足：75.9%、やや満足：17.2%、やや不満：6.9%、不満：0%、未記入：0% ・ 講座行事内容 満足：65.9%、やや満足：25%、やや不満：9.1%、不満：0%、未記入：0% ・ 意見など <ul style="list-style-type: none"> 優しく、対応が良い。 丁寧で素晴らしい。 話しやすい。 掃除が適切に行われている。 風呂が清潔である。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・ 講義中に掃除をされますが、前後でやってもらうことはできないですか？ 【回答】清掃依頼している就労支援B型事業所と検討していきます。 ・ エアコンの不調が気になる。 【回答】設備が古く、大掛かりな修繕となりますので市役所の方に要望していきます。 ・ 入浴の事前申し込みをしていますが、コロナ感染者が少なくなり申込書類の記入は省略して頂きたい。 【回答】省略して予約できる方向で検討していきます。 ・ 駐車場の台数が少ない。 【回答】満車の場合は、カラフルタウンや、宝島、柳津小学校の駐車場に駐車できるようにお願いしてあります。ご不便をお掛けしますが、その際は案内致しますので、ご協力ください。 ・ 入浴について現在は週1回ですが、週2回の予約がしたい。 【回答】コロナウイルス感染状況を見極めながら、状況に応じて検討していきます。 ・ 講座の回数と人数制限を増やしてほしい。 【回答】コロナウイルス感染状況を見極めながら、安心して利用して頂けるような状況となれば増やしていきますのでご理解頂ください。 ・ 麻雀サークルの復活をしてほしい。 【回答】安心して安全に利用して頂けるように状況を考慮して利用再開を考えております。

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」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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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				
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"> ・ 「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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「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	<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				

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。(老人会・自治連合会等共同参加)	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。また幼稚園、小学校等と高齢者との交流を促進する。 ・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"> 入浴利用者の中で生活に支障があると思われる方を地域包括支援センターとの連携をしてサポートした。 人数制限や時間の短縮による講座を受講してもらい、コロナ感染予防対策を徹底することで安心して安全な利用に繋がった。また入浴に関しては、予約制による利用と、入浴ごとの消毒を徹底した。 館内はもちろん、建物周辺の清掃、植樹帯の除草等を行い、利用者がいつ来館しても良好な環境を保てるよう努めた。 裏口の屋根の木片が落下したことで雨樋に関する屋根の水漏れや、敷地内の掲示板がぐらついたり危険な状態であったため、早急に福祉政策課に対応してもらおうなど、敷地内に目を配り手早く対応することで事故を未然に防ぐことに繋がった。 トイレが臭うという意見に関して毎日トイレ清掃を徹底した。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 脳トレ麻雀サークルが今年度より二人での麻雀ということになっていたが、利用に繋がらず、従来通り4人麻雀の要望があり、状況を見極めながら解決案を考察したが、思うように実施に繋げることができなかった。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍において、利用増に繋がることはできなかったが、新しい取り組みとして、生活の一部である入浴利用者の中で、日常生活に支援の必要な人を地域包括支援センターとの連携してサポートできたことは充実ある新しいサービス内容であったと思う。 講座や入浴サービスについても徹底したコロナウイルス感染防止対策での対応に安心して安全に利用して頂けることに繋がった。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> トイレ臭い、廊下が臭い等の意見に対してコロナウイルス感染防止対策としても職員が毎回トイレ掃除を徹底することで解消してきた。コロナウイルス感染防止対策を徹底しながら講座、入浴サービスに対応しているが、大きな不満は聞かれておらず、今後も状況を見ながら対応していく。また、入浴利用者の中で生活に支障があると思われる方への支援として地域包括支援センターと連携して日常生活支援のサポートをした。

今後の取組み

- ・コロナ感染状況を見極めながら安全にできることを確認した上で、状況に合わせて講座、サークル、入浴利用についてのサービスを展開していく。同様に地域行事、世代間交流行事も状況を見極めながら企画していく。
- ・入浴利用者の日常生活支援についても引き続き継続していく。

7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症の状況を鑑み、講座に関しては、人数制限・時間制限を実施を要する状況下の中、従来1回で開催していた講座を2回に分けることで、受講予定者数を分散した。入浴に関しても、1時間4人に制限し、使用したロッカーは職員が使用後の度、消毒するなど感染防止に努めている。

上半期は、特に入浴利用者の、健康管理など包括支援センターと連携し健康維持に寄与されている。

今後も感染防止対策の徹底を図られるとともに、利用者の増加に努められたい。

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。