

令和 3 年度 下 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 下半期	R03 上半期	R02 下半期	R02 上半期	R01 下半期
利用者数(単位:人)	3,883	1,995	709	138	18,300
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スカイウェル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回) ③防災機器保守点検(年2回) ④非常通報 (毎月) ⑤貯水槽清掃業務(年1回) ⑥ポンプ保守点検(年1回) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回) ※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) ⑨自動ドア保守点検(年2回) ⑩ボイラー保守点検(年1回) ⑪ろ過器保守点検(年4回) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回) ⑬浴槽清掃(月・水・金曜日入浴後に実施)緊急事態宣言の為に休館中はなし(5/24～6/20、8/20～9/30) ⑭スカイウェル保守(年1回)
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 ・ホールの照明について、利用者から暗いとの指摘がありLED照明器具に取替えた。また、トイレからの臭いを断つためにトイレ入り口にドアを設置した。(岐阜市が対応) ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時) ・ロッカーの鍵の取替は、部品を調達して職員が行った。
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律遵守

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>○令和4年1月17日から1月21日まで、講座、サークル、入浴利用者を対象にアンケートを実施した。</p> <p>○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）について質問した。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数100枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性：44人、女性：56人、未記入：0人 ・年齢 60歳～64歳：6人、65歳～69歳：11人、70歳～74歳：28人、75歳～79歳：26人、80歳～84歳：21人、85歳～90歳：6人、90歳以上：2人、未記入：0人 ・交通手段 車・バイク：75人、自転車、16人、バス：6人、徒歩：3人、未記入：0人 ・職員の対応 満足：95% やや満足：4%、やや不満：1%、不満：0%、未記入：0% ・施設設備状況 満足：81%、やや満足：17%、やや不満：2%、不満：0%、未記入：0% ・講座行事内容 満足：77.6%、やや満足：18.8%、やや不満：2.4%、不満：1.2%、未記入：0% ・意見など <ul style="list-style-type: none"> ・いつも親切、丁寧に対応して頂いて感謝している。 ・笑顔で接して頂き嬉しいです。 ・話し合いが出来て嬉しい。（入浴利用について） ・職員さんは、みんな優しい人ばかりで嬉しいです。 ・対応がいつも素晴らしいです。 ・清潔、管理が行き届いている。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンの音がやかましくて、講師の声が聞こえない時がある。 【回答】エアコンの音があまりしないような場所に立ち位置を変更します。 ・編み物があると良いです。 【回答】検討していきます。 ・新しい取り組みがあると良い。 【回答】新年度に向けて新しい取り組みを考えています。 ・他の施設では麻雀を行っているが柳津は2名なので4名で行いたい。 【回答】4月から4名でも安心してできるように考えて予定しています。 ・書くことが多すぎる（入浴利用の予約について） 【回答】一度登録頂いた方には、次回の申し込みの記入については省略させて頂くようにしました。 ・ロッカーが少なすぎる 【回答】脱衣室が狭いので簡単に解決できる問題ではないので、ご迷惑をおかけします。

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"> ・新しい講座「スマホ講座」「ダンボールコンポスト講座」「己書講座」「太極拳講座」を企画し、実施することで、新しい利用者の増加に繋がった。 ・入浴利用者から予約が空いている時の利用について要望があり、利用者の都合に合わせて利用して頂くことや、祝日などで予定日に入浴出来ない場合は、別日に予約をして頂くなど利用者増に繋ぐことが出来た。また、予約の簡素化を図り、毎回申込書に記入して頂くことをやめて、利用予定日を記入した用紙を配布することで予約の成立とした。 ・脳トレ麻雀利用者から、1卓4名での利用について要望があり、施設と利用者で話し合いを行った結果、感染対策の徹底について同意を得ることが出来たことから、次年度からの利用に繋げることが出来た。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴利用については、空きのある時間帯の利用や、利用方法についての意見があった。今後も利用者の意向に寄り添いながらできる範囲で要望に応えられるように努めていく。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい講座を開講出来たことにより、新しい利用者の開拓に繋がった。 ・脳トレ麻雀サークルの利用方法や、入浴施設の使用方法についての要望に対しては、利用者で話し合いの場をもち、出来るだけ要望に応えられるように努めた。
--------------	---

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの感染状況を見極めながら、新しい利用者を獲得するため、「スマホ講座」「ダンボールコンポスト講座」「己書講座」「太極拳講座」を開催することが出来た。 ・老人クラブと併設する児童館と連携して合同で「花もち作り」を行い三世代間交流事業ができた。 ・入浴利用については、祝日等で利用できない場合や、当日キャンセルで利用できなかった人に対しては、空きのある時間帯に利用して頂けるように予約を組み替えるなど、利用者のニーズに応えた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの感染状況を見極めながら、安全に実施出来ることを確認した上で、状況に合わせて新しい講座、サークルのサービスを企画していく。 ・地域行事、世代間交流行事については、状況を見極めながらコロナ前の行事を再開する。また、新しい行事を企画していく。 ・入浴利用については、コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で、要望に応えながら利用増に繋がるように務める。

7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、それに基づき対策を行いながら講座等を運営している。地元の老人クラブとの三世代交流の場として、施設を活用するなど、地元に着した運営に配慮している。また、令和4年度から感染症対策を実施した上で、麻雀の人数制限を緩和するなど、現在よりも多くの方が利用できるよう、利用者促進を図っている。引き続き、感染症防止対策の徹底を図るとともに、施設が交流の場の役割を果たすなど、地元に着した管理運営に努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・コロナ禍の中、施設で運営方法を工夫していることが伺えた。
- ・依然として、男性利用者が少ない状況であるが、講座等をさらに充実させ、男性利用者の確保にも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。