

令和 2 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

	R02 下半期	R02 上半期	R01 下半期	R01 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)	709	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、上期2回、1/9) ③防災機器保守点検(年2回、8/17、2/5) ④非常通報 (毎月、10/1,11/2,12/1,1/5,2/3,3/1) ⑤貯水槽清掃業務(年1回、8/29) ⑥ポンプ保守点検(年1回、2/25) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回、上期1回、10/28) ※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(奇数月、上期3回、11/10,1/4,3/9) ⑨自動扉保守点検(年2回、上期1回、11/10) ⑩ボイラー保守点検(年1回、10/15) ⑪ろ過機保守点検(年4回、上期2回、12/23,3/3) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回、6/22) ⑬浴槽清掃(入浴利用中止のため実施せず) ⑭スカイウェル保守(年1回、6/10)
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、全職員で担当箇所を点検 * 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を含め修繕 ・当福祉会館は開設30年以上経過、設備・機械器具・施設建具の老朽化が目立ち、必要に応じて保守管理者、また専門業者に依頼修繕 ・緑化に伴う庭園内樹木の剪定・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程の遵守 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、及び消防法に伴う法律遵守

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・講座受講者全員を対象に、受付の際アンケート用紙を配布して無記名で意識調査を実施した。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>回収総数 32枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性：17人、女性：15人、未記入：0人 ・年齢 60歳～64歳：0人、65歳～69歳：3人、70歳～74歳：13人、75歳～79歳：8人、80歳～84歳：8人、85歳～90歳：0人、90歳以上：0人、未記入：0人 ・交通手段 車・バイク：29人、自転車：3人、バス：0人、徒歩：0人、未記入：0人 ・職員の対応 満足：84%、やや満足：16%、やや不満：0%、不満：0%、未記入：0% ・施設設備状況 満足：69%、やや満足：22%、やや不満：9%、不満：0%、未記入：0% ・講座行事内容 満足：72%、やや満足：28%、やや不満：0%、不満：0%、未記入：0% ・意見など：使用できない所もありますが、今の状況で満足です。：清潔でとても綺麗です。：いつもとても親切で非常に良いです。：親切で丁寧に丁寧で明解です。：分かりやすく優しい対応。：安心して利用させていただいています。
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>※利用者からの要望・苦情については、対応できるものは速やかに実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内清掃を、授業が始まる前の間にできないのだろうか？トイレのタイルが濡れ過ぎている日がある。 ⇒清掃依頼している就労継続支援B型事業所職員と、今後検討していきます。 ・エアコン不調が気になる。 ⇒設備が古く、柳津福祉会館として大掛かりな修繕となりますので、今後市役所と検討していきます。 ・コロナ対策として、月1回の講座になっているが、広しさほど言葉を発しないので、月2回でも問題ないと思う。（英会話講座） ⇒新型コロナウイルス感染対策として、令和3年度は定員15名、月2回の英会話講座を開催します。ご理解ご協力をお願い致します。

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			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"> ・「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、接遇技術の向上を図る。 ・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			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"> ・コロナ禍の中、緊急事態宣言も発令され少ない利用者だったが、利用者一人ひとりが館内で気持ち良く過ごせるよう笑顔で接し、雑談を含めた会話の中から利用者の思いや意見を掴み取り、何か問題があれば職員で共有し解決に努めた。 ・利用者が安心・安全に館内で過ごせるよう、職員が一丸となり清掃・消毒を頻繁に実施した。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今後コロナ禍の中、減少した利用者を少しでも取り戻すよう、講座・サークルを含めた新しい形でのイベント企画を常に職員で話し合い、検討していくことが必要である。 ・上半期に引き続き、老朽化した設備にかかわる修繕箇所を精査し順次行い、施設運営に支障が発生しないようにする。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査対象の利用者は上半期と同様少なかったが、そのほとんどが感謝の気持ちだった。この結果を踏まえた上で、職員同士のコミュニケーションを図りながら、引き続きより良いサービスが提供できるよう努める。
--------------	--

<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"> ・トイレ換気扇取替工事、風呂脱衣場換気口工事、風呂設備に関する一部修繕工事等終了したが、また新たに大掛かりな修繕箇所が発生すれば、今後も市と協議していく方向。 ・風呂再開に向けた、新型コロナウイルス感染対策を含めたすべてのマニュアルを、今後の感染状況を見据えながら検討し変更していく。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も引き続き利用者とのコミュニケーションを上手くとり、一人ひとりが安心・安全で過ごせるよう、また利用者の思いや意見に耳を傾けながら、ニーズの把握に努め利用者増加に繋げる。 ・新型コロナウイルス感染拡大状況を見据えながら感染対策を行い、地域ボランティアを得て併設する児童館利用者と楽しめる、新たな形のイベント企画を検討していく。 ・看護師による入浴前の血圧測定を含む問診で、一人ひとりの体調を把握するとともに、体調管理に伴うアドバイスを行っていく。

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。入浴利用を中止していたこと、書道、華道等文化系講座が再開したものの利用者の多かったフラダンス等の運動系講座を中止していたこと等から、前指定期間平均に比べて利用者数は大きく減少している。入浴利用については、換気設備等施設改修を行ったほか、予約制にして密を避けるなど対策をして4月から再開した。また、講座についても講師等と協議してマニュアルを再検討し、4月から全て再開している。今後も感染症対策を取りつつ、できる限り多くの方に利用していただけるよう検討を進めていきたい。

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対策を徹底しながら講座等の運営をしていることが伺えた。今後も感染症対策に十分取り組みながら、利用者にとって安心・安全な運営に努めていきたい。