

# 令和 4 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	高齢者福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市鶴田町3丁目7番地4		
指定管理者名	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター		
指定期間	令和4年4月1日～令和9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 checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	15,239,577円/年		
施設の設置目的	高齢化社会の進展に伴い、高齢者の福祉増進を図るため、高齢者に対し総合的な情報を提供するとともに、各種の相談に対応することを目的として、ふれあいの館「白山」を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建て(うち2階・3階部分) ◇敷地面積:1,899.46㎡ ◇延べ床面積:2,159.47㎡ ◇開館:平成3年4月 ◇施設内容:高齢者交流センター、展示コーナー、附属施設(会議室)、サロン、駐車場		

## 2. 利用状況

	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)	3,965	3,015	1,987	3,278	1,655
各室利用 人数(人)					
高齢者交流センター	2,130	1,284	1,088	2,113	1,059
会議室	1,835	1,731	899	1,165	596

## 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岐阜市高齢者福祉会館条例施行規則第2条のとおり履行 ②事務局長、常勤、非常勤(週1回)を配置 ③PRチラシの配布、デジタルサイネージで情報公開 ④苦情に対する処理を迅速かつ適切に行うために必要な指導を随時実施
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①自動ドア保守点検 ②受水槽清掃 ③床、ガラス清掃業務 ④空調設備保守点検 ⑤消火設備保守 ⑥電気設備保守点検 ⑦昇降機保守点検 ⑧警備業務 ⑨清掃業務 ⑩交流センター管理業務 ⑪趣味の教室補佐業務	①自動ドア保守点検(年4回予定 4月、6月、9月実施) ②受水槽清掃(年1回 11月実施予定) ③床、ガラス清掃業務(年1回 12月実施予定) ④空調設備保守点検(年4回予定 4月、7月実施) ⑤消火設備保守(年2回予定 9月実施) ⑥電気設備保守点検(年7回予定 4月、6月、8月実施) ⑦昇降機保守点検(月1回実施) ⑧警備業務(閉館後から開館及び休館日 機械警備による警備) ⑨施設清掃業務(月～金 9時から12時の間3人で実施) ⑩交流センター管理業務(月～土 9時～17時) ⑪趣味の教室補佐業務(月～金 講座開講時に就業 各講座毎に1人で実施)
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	・誘導灯の修繕
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岐阜市シルバー人材センター個人情報の保護に関する規程の厳守 ②ふれあいの館白山 新型コロナウイルス感染防止対策運営マニュアルの厳守 ③関係法令の厳守

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	9月16日から9月30日の間、会館利用者及び「趣味の教室」受講者に対し、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。
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>回収総数 88人 ・性別 男性 15人 女性 63人 無回答 10人</li> <li>年齢 60～64 5人 65～69 22人 70～74 32人 75～79 10人 80～84 13人 85～89 3人 90以上 1人 無回答 2人</li> <li>職員の対応 満足 77.1% ほぼ満足 21.7% やや不満 1.2% 不満 0%</li> <li>施設の管理 満足 50.0% ほぼ満足 40.2% やや不満 8.5% 不満 1.3%</li> <li>講座の内容 満足 76.5% ほぼ満足 21.2% やや不満 2.3% 不満 0%</li> <li>全体的満足度 満足 66.3% ほぼ満足 32.5% やや不満 1.2% 不満 0%</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>冷房の効きが弱いという意見があったが、令和4年度に空調設備を入替予定。</li> <li>プロジェクターが常備使用できるという意見があったが、現在でも使用者が重ならないかぎり、常備使用できるようにしている。</li> <li>椅子の汚れ(シミなど)が気になるという意見があったので、汚れがあるものは使用しないようにした。</li> <li>ネットが使用できないという意見があったが、置き型Wi-Fiを購入し、必要な講座は使用できるようにした。</li> </ul>

#### 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」、ホームページ等、様々な媒体を活用することで、より広く情報提供を実施。</li> <li>関連条例、規則に基づき適切に判断する。</li> <li>アンケート等により、利用者の声を把握。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	「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	窓口やアンケート等によりニーズの把握に努め、サービス向上につなげる。	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)	高齢者に関する情報の提供や相談に対応。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	シルバー人材センターに登録された会員のネットワークを活用した利用者増を図る。	A	SS	SS
		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	

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	・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に取り組む。	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」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	・会館周辺の清掃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等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図る。	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止のために、感染防止運営マニュアルを作成し、独自で会館入り口に手指消毒の設置、入館者のマスク着用徹底、受付での卓上パーテーションの設置及び受講者の検温及び受講者の人数制限等を行い運営している。</li> <li>・1階入口、ホール及び2階ロビーで地域の情報提供をしている。</li> <li>・会館1階に喫茶スペースを設け手作りの弁当、小物販売及び野菜販売を行っていることを周知するため、近隣の公民館にチラシを設置してもらっている。</li> <li>・1階喫茶スペースの展示コーナーにて、会員や講座の受講者による作品展を開催している。</li> <li>・空調機器の温度設定制限、利用後の完全消灯の徹底、電力モニター設置による電力監視等を行い、光熱水費の経費削減に努めている。</li> <li>・アンテナショップでチラシ配布などのPR活動を行っている。</li> <li>・26台分の来館者専用駐車スペースを確保している。</li> <li>・施設管理においては、利用者の安全を第一に考え、毎日の点検による破損個所の早期発見及び修繕に努めている。</li> <li>・1階に新たにデジタルサイネージを設置し、当日の講座の開催情報及びセンターからのお知らせを提供している。</li> <li>・2階ロビーで就業等についての相談を常時行っている。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら運営している。</li> <li>・1階施設も含め会館全体を活用し、利用者の増加を図っている。</li> <li>・未使用部分の消灯監視など館内の省エネを徹底し、無駄の排除にも努めている。</li> <li>・高齢者がDXに対応できるように「スマホとインターネット」の講座を開催している。</li> </ul>

<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら、趣味の教室の講座の運営及び利用者の拡大に努めていく。</li> <li>▪デジタルサイネージを活用して、来館者へ多様な情報の提供に努めていく。</li> <li>▪1階のスペースを誰でも使用できる憩いの場として活用できるよう努めていく。</li> <li>▪利用者アンケートをもとに来年度の実施講座を検討していく。</li> </ul>
---------------	--

### 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。コロナの影響で中止していた講座を再開したり、減らしていた講座回数を通常に戻したりすることにより利用者人数が増えた。電力需給ひっ迫のため、利用者に対してエアコンの温度設定を周知し節電にも取り組まれた。また、今年度よりデジタルサイネージを導入し、当日開催する講座の日時や場所等を流し利用しやすい環境を作るよう尽力された。講座について、下半期にマージャンを再開、フォークダンスを新たに開始するにあたり上半期に企画した。今後も引き続き、感染症対策を徹底し、講座の再開などを通じて利用者確保に努められたい。

### 8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり適切に管理運営されている。

# 「高齢者福祉会館」利用者アンケート 結果

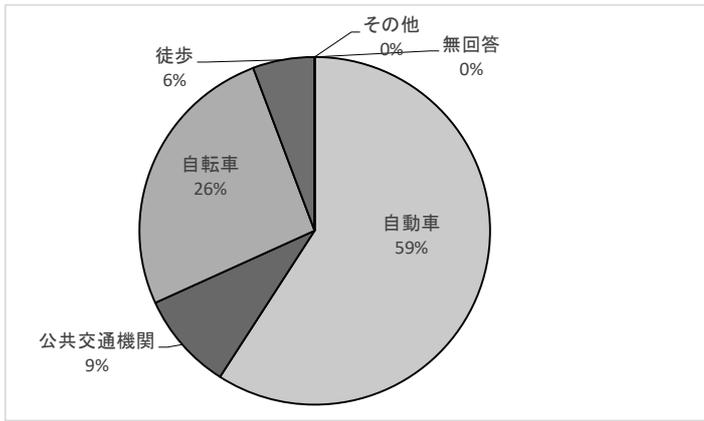
令和4年9月16日から9月30日にかけて行った「高齢者福祉会館 利用者アンケート」の結果について下記の通り報告いたします。

アンケート総数 88 通

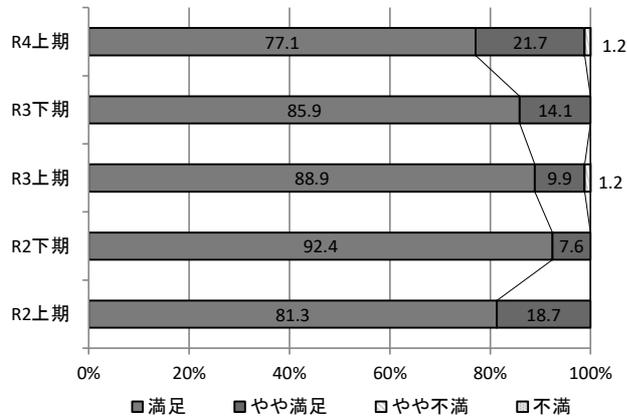
年 齢			
60歳以上65歳未満	5	80歳以上85歳未満	13
65歳以上70歳未満	22	85歳以上90歳未満	3
70歳以上75歳未満	32	90歳以上	1
75歳以上80歳未満	10	無回答	2
合計			88

性別	
男性	15
女性	63
無回答	10
合計	88

## ●交通手段【回答72/72】



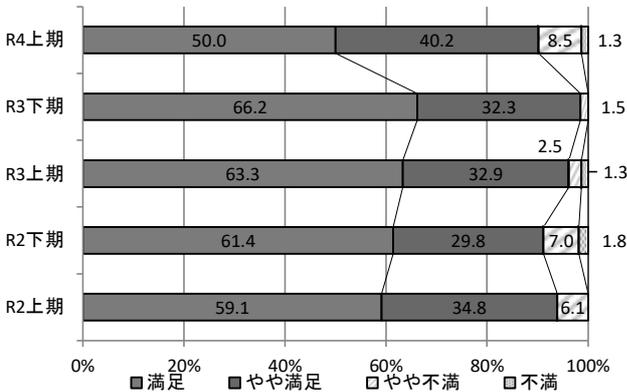
## ●職員の対応【回答83/88】



### 主な理由

- 満足
  - ・親切
  - ・やさしい
  - ・気軽に対応してくれる、話しかけてくれる
  - ・ていねいな対応
  - ・準備などいつも配慮してくれる
  - ・気軽に話ができる

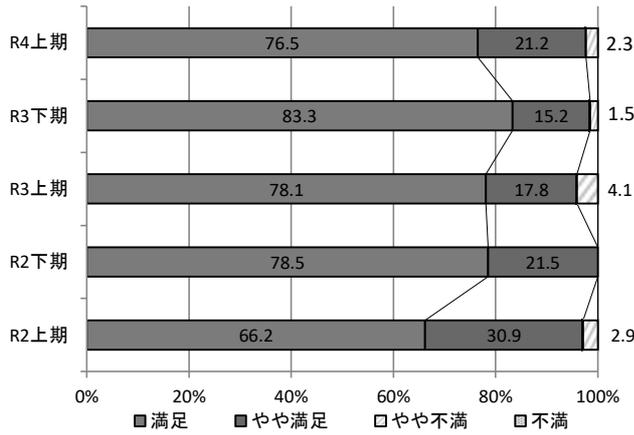
## ●施設の管理【回答82/88】



### 主な理由

- 満足
  - ・清掃が行き届いている ・清潔で気持ちが良い
  - ・駐車場を広げてほしい、間隔が狭い、台数増を
- やや満足
  - ・冷房の効きが弱い
  - ・プロジェクターが常時使えるといい
  - ・トイレが使いやすくなった、入口のドアがあげにくい
  - ・1Fで開催して欲しい
- やや不満
  - ・椅子の汚れ(シミなど)が気になる
- 不満
  - ・講座で使用する大型のテレビがほしい
- 無回答
  - ・トイレは洋式がいい

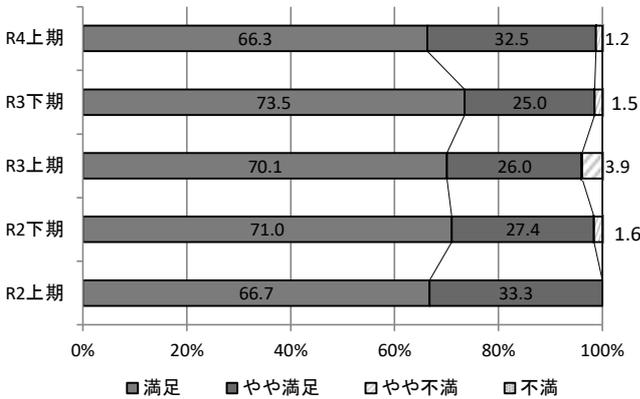
●講座・イベントの満足度【回答85/88】



主な理由

- 満足
  - ・知的好奇心を刺激して下さる
  - ・先生すごすぎる
  - ・生徒のために親身になって調べて下さる
  - ・熱心な指導
  - ・やさしく教えて下さる
  - ・テキストがあるといい
  - ・説明がていねいで理解しやすい
  - ・興味深く受講できる
- やや満足
  - ・ネットが使えなかった
  - ・気楽ななかで楽しく参加できる
  - ・初心者もいることを考えて進めてほしい
  - ・テキストが必要
  - ・実践的な英会話・実用会話をやってみてはどうか
- やや不満
  - ・内容を幅広く
- 無回答
  - ・新人が来ない(詩吟)

●全体的な満足度【回答83/88】



主な理由

●その他お気づきの点

- ・ 英語俳句の定員を増やしてほしい
- ・ 満足しています
- ・ なごやかで楽しい
- ・ 隣の部屋からの騒音が気になる、講座に集中できない
- ・ 年間計画表が欲しい
- ・ 編み物講座は初心者でも受講可能かレベルがわからず受講を迷う
- ・ 回数を増やしてほしい

●興味のある講座・開講してほしい講座

- |              |          |        |
|--------------|----------|--------|
| ・ トールペイント    | ・ 絵手紙    | ・ 洋裁   |
| ・ 中国語        | ・ 歴史     | ・ ヨガ   |
| ・ 手芸         | ・ 書道     | ・ コーラス |
| ・ 着物リメイク     | ・ 花作り    |        |
| ・ 伝統芸能「どどいつ」 | ・ スマホ    |        |
| ・ 英会話        | ・ 水彩画    |        |
| ・ プランター菜園    | ・ 太極拳    |        |
| ・ ペン習字       | ・ パッチワーク |        |
| ・ お菓子作り      | ・ 筋トレ・体操 |        |