

令和 4 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	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)	16,691,577円/年(令和4年度) ※内訳:15,239,577円+1,452,000円(臨時的措置による増額分)		
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 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期
利用者数(単位:人)		3,893	3,965	3,015	1,987	3,278
各室利用 人数(人)	高齢者交流センター	1,740	2,130	1,284	1,088	2,113
	会議室	2,153	1,835	1,731	899	1,165

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条のとおり覆行 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施設清掃業務 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回実施 4月、6月、9月、12月) ②受水槽清掃(年1回 1月実施) ③床、ガラス清掃業務(年1回 2月実施) ④空調設備保守点検(年3回 4月、7月、3月実施) ⑤消火設備保守(年2回 9月、3月実施) ⑥電気設備保守点検(年5回 5月、8月、9月、1月、3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)
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ふれあいの館白山受信機用バッテリー取付修繕 ②蛍光灯取替修繕 ③スプリンクラー設備修繕
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	2月10日から3月10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"> ・回収総数 130人 ・性別 男性30人 女性84人 無回答16人 ・年齢 60～64 5人 65～69 25人 70～74 44人 75～79 19人 80～84 20人 85～89 10人 90以上 4人 無回答3人 ・職員の対応 満足 77.2% ほぼ満足 22.8% やや不満 0% 不満 0% ・施設の管理 満足 57.4% ほぼ満足 33.6% やや不満 8.2% 不満 0.8% ・講座の内容 満足 70.9% ほぼ満足 27.4% やや不満 1.7% 不満 0% ・全体的満足度 満足 61.3% ほぼ満足 36.3% やや不満 1.6% 不満 0.8%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・冷房の効きが弱いという意見があったが、空調設備の入替を完了した。 ・希望のあった太極拳講座と、昨年度10月から再開したマージャン講座の次年度開講を決定。

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。 	B	B	B
		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へ積極的に取り組む。	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、保健センター・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)

今期の取組みに対する評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・26台分の来館者専用駐車スペースを確保している。 ・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。 ・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。 ・2階ロビーで就業等についての相談を常時行っている。 ・女性向け講座を開催し、女性参加者の促進に努めている。 ・2階の空調設備を新しいものに入れ替え、利用者が快適に過ごせるように努めている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・令和5年度の趣味の教室では、引き続き要望の多かった「スマホとインターネット」講座のほか、フラワーアレンジメントなど女性向けの講座の開催を決定した。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き感染症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。 ・会館入口に電光掲示板(デジタルサイネージ)で当日の開催イベントについてスムーズな周知のほか、各種お知らせの提供を行っていく。 ・センター専用LINEで更なる情報の発信をし、受講生及び利用者の増加を計る。

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。
新型コロナウイルス感染症の感染状況に応じて、講座(マージャン、ダンス)を再開するなど、利用者確保に努められた。
女性利用者を確保するため、女性向けの講座を実施し、新しい講座の企画に尽力されている。
AEDの設置場所を緊急時にすぐ利用できるような場所に移動し、救命救急の研修を行う等、利用者の安全確保に努められた。
今後も、アンケートを踏まえ、利用者ニーズを捉えるなどの方法により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。
新型コロナウイルス感染症の影響も落ち着き、5類感染症となったが、感染症対策を講じながら、利用者増に努めてもらいたい。