

## 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	友楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	特定非営利活動法人 わいわいハウス金華		
指定期間	令和5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 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)	9,786,000円/年(令和4年度)		
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、友楽園を設置する。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造2階建(うち2階部分) ◇敷地面積:342.80㎡ ◇延床面積216.56㎡ ◇開館:昭和48年4月 ◇施設内容:集会室、和室、談話室、湯沸室、事務室 ※「白杖園と合築、1階部分は白杖園の管理		

### 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)	2,070	2,238	1,416	1,175	524
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月曜日～土曜日(休館日は休日、祭日「敬老の日」は除く12月29日～1月3日)、開館時間午前9時～午後5時 ②日常管理業務は2名づつ交代勤務、繁忙期には柔軟な体制(3名～4名)で対応。看護師(月に2日)を配置。 ③広報ぎふや近隣自治会連合会、老人クラブへの周知 ④良質なサービスを提供するためアンケート調査を実施。また常時利用者の意見を伺うため「ご意見箱」を設置し要望、苦情を受け施設改善等を図っている。
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貯水槽清掃業務	①休日、祭日「敬老の日」は除く、12月29日～1月3日は全日警備。月曜日～土曜日は午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約。 ②清掃は雇用促進事業施設清掃班に週2日依頼及び毎日職員が実施。 ③1月24日に消防用設備等の点検を実施。 ④貯水槽清掃業務は2月16日に実施。
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	・事務室照明器具取替 ・簡易な修理は職員にて実施
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個人情報の保護には、各種法令、規則等を遵守するための研修を実施。 ②当施設は2階のため非常時のリスクがあるため避難、防火訓練(年2回 7月6日、11月21日)を実施。また「災害対応マニュアル」、「施設内事故事件マニュアル」により職員研修を実施。 ③関係法令については、指定管理誓約書のとおり遵守。

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・1月5日～2月3日に講座受講者(200名)を対象に、後期アンケート調査を実施。
利用者アンケートの実施結果	○利用者アンケート 実施期間 1月5日～2月3日 対象者 15講座 200名 内回答者 141名 満足度 講座内容 99% 職員対応 99% 館内清掃 98%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○講座、サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年ギャラリー」「作品展示会」を行い、受講者が励みになる場所の提供をした。 ○講座受講応募が多数あり抽選の結果漏れた応募者の要望をふまえ、再募集名簿に搭載、欠員が出たら順次受講できる体制を取った。 ○7サークルが活動している事を知らせ、多くの受講希望者に利用してもらえるよう対応した。 ○「駐車場はないのか」との要望もあるが、立地を説明し、公共交通機関の利用をお願いし、近隣の有料駐車場の案内をした。

#### 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	・「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	・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	・「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)	・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	・「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。	A	A	A
		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	・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、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。 ・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】 利用者の口コミによる勧誘を依頼し、募集ポスターを掲示するなど取り組んだ。また、講座募集のチラシには写真を入れ、内容がわかりやすい工夫した。</p> <p>【反省点】 人気のある講座については多くの申し込みがあるが、講座によっては同じメンバーで固定されて新規の受講生が集まりにくい傾向もあるため、講座の魅力を伝え、受講生を増やす対策を講じる必要がある。</p> <p>【自己評価】 コロナ感染防止のため休止した講座があり、繰り返しの休館や外出を控える風潮などで足が遠のいたために減少した受講者数の回復が図れなかった。今後も口コミ等による受講者に勧誘を依頼し、今期取り組んだ活動を今後も継続する。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】 ・利用者増を図るため地元自治会、老人クラブ等への講座のPRを継続し、講座の充実を図る。</p>
今後の取組み	<p>・今期取り組んだことの継続また地元老人クラブに対して講座紹介を依頼する等、近いエリアでの募集活動の実施。</p>

## 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。  
下半期より新たに、講座(歴史講座・スマホ決済講座)を開催し、定員を上回る申し込みがあり、利用者のニーズに合った講座を企画し、受講者確保に努められた。  
館内に講座内で作成した作品を展示する作品展を充実させ、受講者が意欲的に作品作りに取り組めるよう工夫された。  
今後も、講座の充実及び新規利用者の獲得に努められたい。

## 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。

## 友楽園利用者アンケート 結果

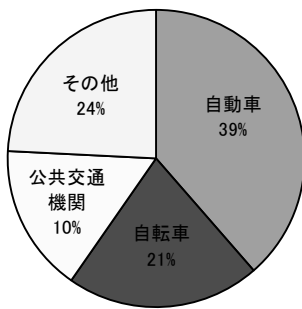
令和5年1月5日から2月3日にかけて行った「友楽園利用者アンケート」の結果について下記の通り報告いたします。

### アンケート総数 通

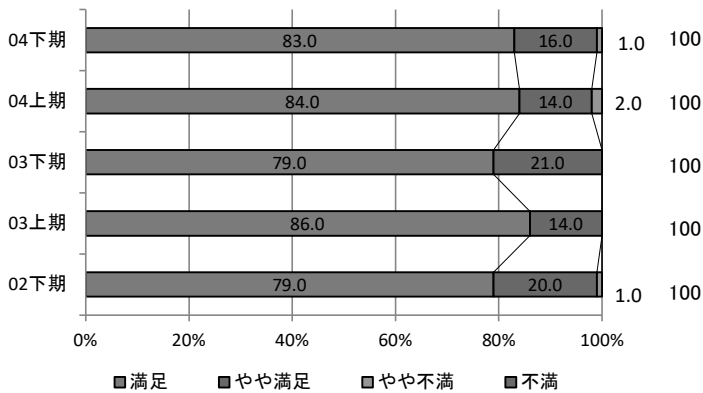
年 齢			
60歳以上65歳未満	1	80歳以上85歳未満	31
65歳以上70歳未満	14	85歳以上90歳未満	17
70歳以上75歳未満	37	90歳以上	0
75歳以上80歳未満	41	無回答	0
合計			141

性別	
男性	36
女性	105
無回答	0
合計	141

### ●交通手段【回答161/161】



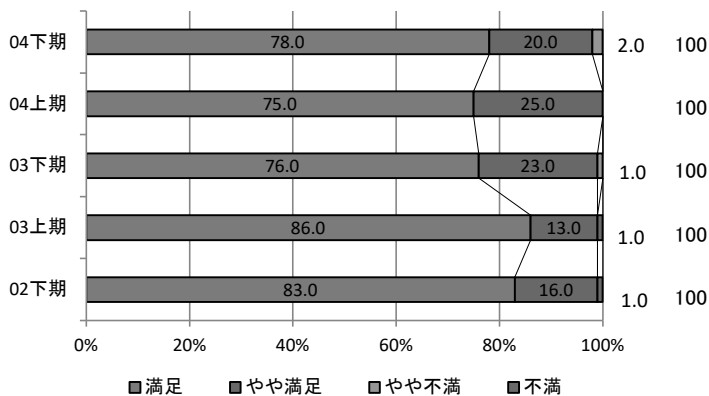
### ●職員の対応【回答140/141】



#### 主な理由

- 満足
  - ・親切 丁寧 笑顔 明るい
- やや満足

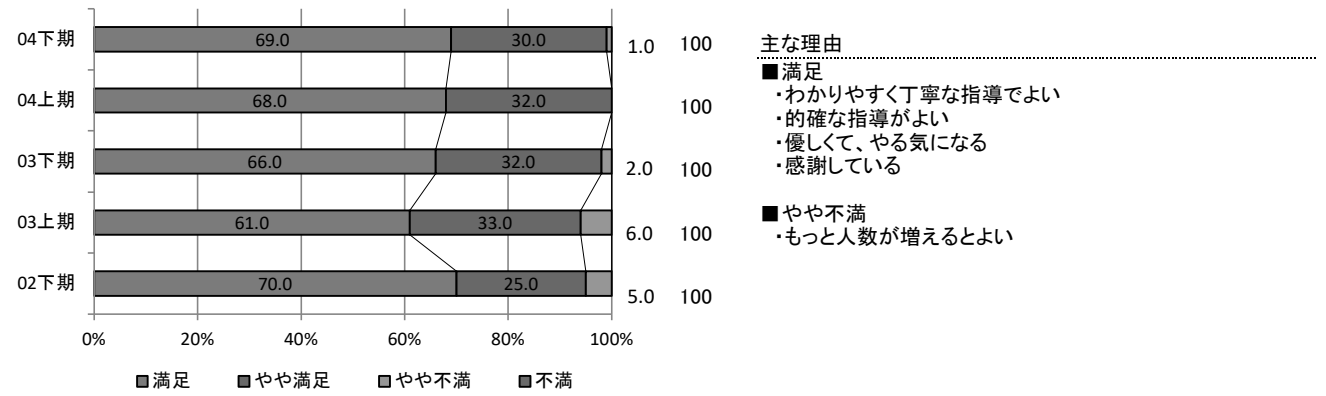
### ●施設の管理【回答141/141】



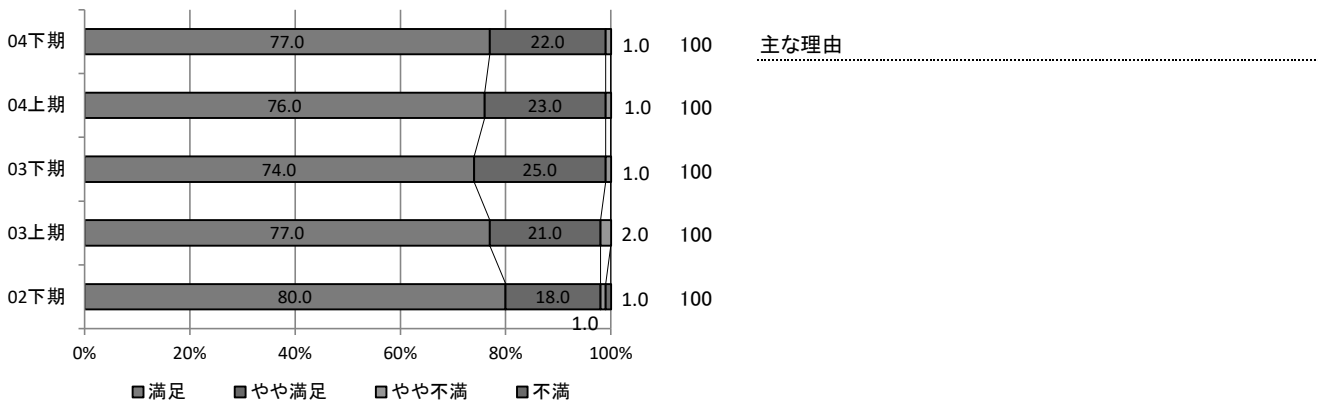
#### 主な理由

- 満足
- やや不満
  - ・床のカーペットが古いトイレ
  - ・(洗面所)を改修してほしい

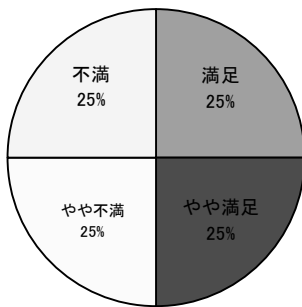
●講座(講師の対応を含む)の満足度【回答126/141】



●全体的な満足度【回答141/141】



独自項目



●その他お気づきの点

令和4年度1月2月

講座アンケートの結果

老人福祉センター 友楽園

1 対象講座 15講座 200名 回収率 70.5% (141名)

2 年 齢

評 価	60～64	65～69	70～74	75～79	80～84	85～89	90以上
人 数	1	14	37	41	31	17	0
%	0.7%	9.9%	26.2%	29.1%	22.0%	12.1%	0.0%

3 性 別

	男 性	女 性
人 数	36	105
%	25.5%	74.5%

4 お住まい (校 区)

	(人)	(人)	(人)		
金 華	16	加 納	4	西 郷	2
京 町	28	日 野	1	常 磐	4
明 徳	9	長 森	6	方 県	1
徹 明	2	岩野田	5	茜 部	4
梅 林	4	長 良	9		
白 山	6	鷺 山	3		
本 郷	6	則 武	1		
木之本	7	鏡 島	2		
本 荘	1	芥 見	2	未記入	1
合 渡	1	早 田	6		
市 橋	2	城 西	4		
厚 見	2	柳 津	2		

84

45

12

141

5 交通手段は ※複数回答可

	自 転 車	バ ス	徒 歩	自 動 車	そ の 他
人 数	62	26	35	34	4
%	38.5%	16.1%	21.7%	21.1%	2.5%

## 6 老人クラブに加入しておられますか？

評価	加入	未加入	未記入
人数	45	82	14
%	31.9%	58.2%	9.9%

## 7 講座内容

評価	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入
人数	87	38	1	0	15
%	61.7%	27.0%	0.7%	0.0%	10.6%

## 8、講座の感想、意見等

### 絵手紙

- ・大変良い。
- ・とても安心してじっくり取り組むことができている。

### デッサン

- ・野菜とか果物をかいてみたい。
- ・細かく教えていただけてありがたいためになる。
- ・優しく丁寧な指導で嬉しい。

### 水墨画

- ・素晴らしいと説明が丁寧。
- ・親切で優しいので来るきになる。
- ・丁寧に教えていただき感謝している。
- ・感謝している。

### 押し花

- ・毎回準備もしっかりされていて楽しく学んでいる。
- ・親切でありがたい。
- ・いつも丁寧に教えてもらえ感謝している。

### ストレッチ

- ・ハードではなくてゆったりした運動を希望。
- ・楽しく参加させていただいている。
- ・毎回楽しみ。
- ・わかりやすく続けてほしい。



## ウッドバーニング

- ・近くで習えて大変うれしい。
- ・丁寧親切。
- ・とても優しく親切でよい。

## 囲碁

- ・良い。
- ・大変結構。
- ・とってもいい先生です。

## 短歌

- ・講座中5分くらいの休憩がほしい。
- ・的確に指導いただきありがたい。
- ・満足している。
- ・より良い作品にさせていただき感謝している。

## 歌謡

- ・大変丁寧に教えていただいて楽しく参加している。
- ・（感染対策のために）以前より人数が少なく時間も短いため残念。  
出席も定員より少ない時が多いので、前半後半分けずに一緒にやりたい。
- ・時間が短くすぐにすんでしまう。
- ・2～3回でいい曲を覚えられてよい。

## 太極拳

- ・良い講師だと思う。
- ・回数が少なくて残念。（現行感染対策のためグループを分けて開催）
- ・優しくありがたい。
- ・太極拳以外に体の体操ができて良い。
- ・毎回楽しみ。

## 水彩画

- ・わかりやすく丁寧に教えていただき満足。
- ・とても優しく親しく教えていただきありがたい。
- ・熱心な講師。

## 書道

- ・いつも丁寧に教えていただき感謝している。
- ・雨天時の交通手段をどのようにするとよいか結論が出ない。

## ヨーガ

- ・割とゆっくりとやってくれるので良い。
- ・丁寧におしえてもらえてありがたい。
- ・もっと回数を増やしてほしい。

## 舞踊

- ・人数が少ないので増えるとよい。

## 俳句

- ・とてもうれしい授業。
- ・大変充実している。
- ・先生の何気ない話が楽しみ。
- ・いつも親切で感謝している

## 9、 職員の対応

### ① 案内、説明等は明確ですか？

評価	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入
人数	116	23	1	0	1
%	82.3%	16.3%	0.7%	0.0%	0.7%

### ② 館内の清掃は如何ですか？

評価	満足	やや満足	やや不満	不満	未記入
人数	110	28	3	0	0
%	78.0%	19.9%	2.1%	0.0%	0.0%

### ③ 職員の対応について

#### 水墨画

- ・親切。（複数回答あり）

#### ストレッチ

- ・皆さん親切で好感が持てる。
- ・親切丁寧で満足。

#### ウッドバーニング

- ・親切。

#### 囲碁

- ・良い。

#### 短歌

- ・本当によくしてくれる。
- ・とても好意的で好感が持てる。
- ・よくやっていただいている。

### 歌謡

- ・丁寧で楽しくまた明るく対応して下さる。
- ・親切な対応。

### 太極拳

- ・親切。
- ・皆親切で気安く声掛けしてもらえてうれしい。

### 水彩画

- ・大変良い。
- ・いつも親切に対応している。
- ・優しく親切。
- ・皆さん親切行き届いている

### 書道

- ・対応がやさしすぎる。

### ヨーガ

- ・暖かい対応でうれしい。

### 俳句

- ・対応は細やかで行き届いている。
- ・いつも丁寧で朗らか。
- ・いつもお手伝いいただいている。
- ・親切に対応している。

## 10、 友楽園へのご要望ご意見

### 絵手紙

- ・距離的にもバスの便もよく助かっている。
- ・作品の展示がよいと思う。

### 水墨画

- ・（友楽園での）作品展がありだせたのがうれしい。

### ストレッチ

- ・カーペットを新しくしてほしい。（複数あり）
- ・もっと回数をふやしてほしい。
- ・（感染対策のために）以前より人数が少なく時間も短いため残念。  
2グループに分けているのを一緒にやりたい。
- ・月3回に増やしてほしい。

### 歌謡

- ・作品が飾ってあることでいつもほかの講座の内容が垣間見れてよい。

### 太極拳

- ・ 老朽化を感じる。
- ・ 希望する講座と自分の時間が合わなくて残念。
- ・ 週に一回あるとよい。

### 水彩画

- ・ (感染対策の為2グループに分けて回数が少ないため) 1カ月に2回にしてほしい。
- ・ トイレ(洗面所)の施設改善。(複数あり)
- ・ 駐車場

### 書道

- ・ 施設の改善は(費用面で大変だとは思いますが)皆様の工夫で少しずつ改善されると良い。
- ・ 床カーペットを新しくしてほしい。

### ヨーガ

- ・ (感染対策の為2グループに分けて回数が少ないため) 1カ月に2回にしてほしい。(複数あり)

### 俳句

- ・ 施設が寒い。
  - ・ 床(南のカーペット・畳)を新しくしてほしい。
  - ・ 従来のように定員が増えて席の形も向かい合わせ(口の字)になるとよい。
- ※コロナ感染対策緩和希望

## 11、新開設希望 講座

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| ・ 川柳          | ・ 手芸            |
| ・ 麻雀(複数あり3)   | ・ 大正琴           |
| ・ 合唱          | ・ 簡単な刺繍         |
| ・ 編み物かぎ針      | ・ ウクレレ          |
| ・ 詩吟          | ・ 楽器            |
| ・ 英会話         | ・ (高齢者男性向け)料理教室 |
| ・ コーラス(複数あり4) | ・ 生け花           |
| ・ 筋トレ         | ・ 体操            |