

令和 5 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	西部福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
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	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☐ 利用料金 ☒ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	11,240,000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:1,982.88㎡ ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

2. 利用状況

	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期
利用者数(単位:人)	2,995	2,952	2,827	2,761	2,112
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1人、非常勤1人、看護師(1/月)を配置 ③ 広報ぎふ及び施設内掲示板を利用 ④ ご意見箱の設置し、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貯水槽清掃業務 ⑤自動扉保守点検	① 夜間警備業務(警備機器による警備) ② 清掃業務 (年3回:7月7日、12月22日、3月27日実施) ③ 防災機器保守点検 (年2回:8月30日、2月16日実施) ④ 貯水槽清掃業務:なし ⑤ 自動扉保守点検業務 (年2回:5月16日、11月17日実施)
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	職員による修繕 ① なし 業者による修繕 ① 駐車場のライン引き及び障害者マークのライン引き (10月4日) ② トイレ詰まり、下水道手前の配管の詰まり (12月20日)
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 岐阜市社会福祉事業団個人情報保護規程の遵守 ② 緊急時対応マニュアルに沿って対応 消防訓練(年2回:6月27日、12月13日実施) 講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入 ③ 岐阜市条例及び規則の遵守

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	○利用者アンケートは、1月に実施した。 ○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○アンケートは「性別」、「年齢」、「交通手段」、「職員の対応」、「施設の管理」、「講座の満足度」等の項目について質問した。
利用者アンケートの実施結果	○回収枚数 252枚(男性:55枚、女性:197枚) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳: 2人、65歳～69歳: 1人、70歳～74歳: 7人、75歳～79歳:23人、 80歳～84歳: 10人、85歳～89歳: 8人、90歳以上: 4人 女性 60歳～64歳: 12人、65歳～69歳:29人、70歳～74歳:50人、75歳～79歳:55人、 80歳～84歳: 39人、85歳～89歳:11人、90歳以上: 1人 ○職員の対応 満足 97%、やや満足 3%、やや不満 0%、不満 0% ○施設の管理 満足 84%、やや満足 14%、やや不満 1%、不満 1% ○講座の満足度 満足 77.1%、やや満足 21%、やや不満 1.9%、不満 0% ○利用者の主な声 ・もっと色々な書式を習いたい。 ・とてもやりがいがあり、心のほりあいもできた。 ・脳トレ良い。ボケ防止のため。 ・先生はにこやかでとても優しい。 ・1時間半は少し長い。 ・一人一人の作品をきちんと見て指導してくれる。 ・先生がキュートでユーモアがある。生徒さんの雰囲気もよい。 ・年寄りの私にもやさしくしていただき感謝している。 ・体を動かす機会が増え楽しい。 ・丁寧に教えてもらえて、満足している。 ・もう少し運動量を増やしてほしい。 ・毎回同じ内容が多いので、違った事も取り入れてほしい。 ・受講生の新規加入が望まれる。そのために何かアクションを会館としてとっていただけませんか。 ・コーラスの復活願う。 ・来年も受講したいと思う。 ・自分の席が決まっており、来る時間がバラバラでも安心して席に座れよかった。 ・その時点では理解できてもまた忘れてしまう。 ・聞こえが悪いと申し出たら、前の席にして下さり有難かった。 ・敷地内の「とまれ」などの白文字や白線が大きく書かれて良いと思う。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○要望については、講座・サークル開催時に当会館の方針を説明している。 また、館内に要望内容と対応策を掲示し、利用者への周知を図った。 なお、要望者がわかっている場合は、直接説明した。 ○利用者から特別の苦情はなかった。 ○主な要望に対する対応 ①玄関又は玄関の外に手すりが欲しい。靴を履くときにつかまれるように。 ・靴を履く時は、椅子が置いてありますので、ご利用していただければと思いますが、玄関や玄関の外に手すりを設置するとなると大掛かりな工事が必要になりますので、担当課に要望いたします。 ②トイレもう少し明るさが欲しい。 ・女性トイレにLED照明を2カ所、昨年9月末に増設しました。以前より明るくなっていると思います。 ③自転車置き場を広くしてほしい。 ・講座によっては自転車が多く、雨の日は自動車が多くなっております。晴れた日は駐輪場が一杯になっている講座もあります。駐輪場を広くするには、担当課に要望をいたしますが設置場所・費用の問題があり難しいと思われます。

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	・「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「情報公開規定」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

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針など	・「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、職員の呼びかけ等、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
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
		リスクへの対応方針(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。	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	【努力した点】 ・中庭の樹木の剪定や芝刈り(週1回)等を職員で行い、経費の削減に努めている。 ・当会館周辺の清掃を週3～5回程度行い、環境美化に取り組んでいる。 ・安心して利用できるよう施設及び施設周辺の点検を継続的に行っている。 ・10月に花壇に菜の花の種をまき、春には一面に花が咲き、来館者の方の目の保養ができる。 ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行されるも、コロナウイルスのみならず、インフルエンザ等の感染予防のため手指消毒、マスクの着用等を呼びかけ、岐阜県が発信している感染者数などを受付に掲示するなど情報発信し、利用者が安心して来館できる環境作りに努めた。 ・1日出前講座は、開館以来初めての講座で受講者から来年もぜひやってほしいとの要望が多数あった。 ・来年度に向けて、講師の先生と講座内容を協議、先生の意向・要望を聞きとりをした。 ・講座ごとに受講者の名前と顔を覚えて、受講者とコミュニケーションを図った。 【反省点】 ・利用者からの苦情もなく、特になし。 【自己評価】 ・5月8日から新型コロナウイルスが感染防止緩和になり、オープン囲碁は時間を元に戻した。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】 ・来館者を増やすため、新たな試みとして岐阜市出前1日講座を2講座新設(悪徳商法被害防止講座、信長公のおもてなしが息づく戦国城下町・岐阜)、来館者が42人増加した。 ・オープン囲碁は開催時間を以前に戻したため、新規登録者が6人増加した。
今後の取組み	・健康寿命の延伸が求められる中、本館の果たす役割は大きい。とりわけ利用者全体に占める男性の割合は2割程度と少ないことから、男性高齢者の居場所づくり、生きがいづくりとして、男性が参加しやすい講座、一人でも気楽に参加できる講座を模索しながら今後につなげる。 ・仕事などで高齢者も忙しく、限られた曜日しか受講できない方もいるので、体操やヨガなどの人気がある講座を複数の曜日で設定するなど、忙しい高齢者が参加しやすい講座となるよう検討していく。 ・スマホ塾等は、デジタル社会に対応していけるよう、操作で聞くことが中々できないなど初心者向けの講座を継続して開講していく。 ・岐阜市出前講座等を活用して、生活に密着した講座や、健康講座・税(相続贈与)及び人気のある「岐阜」にちなんだ歴史の講座等を開催し、利用者のニーズに対応する。 ・利用者の確保及び利用者のニーズを把握し、利用者の拡大を図る。

7. 所管課の意見

下半期に短期講座(悪徳商法被害防止講座・歴史講座)を実施したことで、新規利用者の確保に努められた。利用者アンケートからも、施設の清掃に高い評価を得ており、館内の美化に努められている。令和6年度においても、新たな講座を企画するなど利用者確保を図っているところ、今後も、利用者ニーズを把握し、講座の充実及び新規利用者の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。