

令和 5 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 | 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 | 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 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) | 22,063,000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

| | R05 上半期 | R04 下半期 | R04 上半期 | R03 下半期 | R03 上半期 |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:人) | 8,009 | 6,202 | 5,167 | 3,883 | 1,995 |
| 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電気保安全管理業務 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スカイウエル保守点検 | ①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回:5/6、9/2実施) ③防災機器保守点検(年2回:8/31実施) ④非常通報 // (年2回:8/1実施) ⑤貯水槽清掃業務(年1回:8/31実施) ⑥ポンプ保守点検(年1回:8/31実施) ⑦冷温水・冷暖房保守(年3回:4/26実施) ※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(隔月:4/25、6/21、8/10実施) ⑨自動ドア保守点検(年2回:5/16実施) ⑩ボイラー保守点検(年1回) ⑪ろ過機保守点検(年4回:6/23、9/6実施) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回:8/29実施) ⑬浴槽清掃(火・木は入浴翌日・金曜日入浴後に実施) ⑭スカイウエル保守(年1回) |
| 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 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時) ・西裏口の軒天が落下したため、市に依頼して、原因を究明して、修繕してもらった。西裏口以外にも多数落下が予測される箇所もあり、岐阜市に依頼済み |
| 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則の遵守 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・警察法消防法に伴う法律遵守 |

4. 利用者評価

| | |
|-------------------|--|
| 利用者アンケートの実施状況 | ○令和5年7月4日から7月20日まで、講座、サークル、入浴利用者を対象にアンケートを実施した。 ○アンケートの質問項目：性別、年齢、交通手段、利用者の満足度(講座内容、職員の対応、施設)等 |
| 利用者アンケートの実施結果 | <p>回収総数185枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性：45人、女性：140人、未記入：0人 ・年齢 60歳～64歳：12人、65歳～69歳：27人、70歳～74歳：51人、75歳～79歳：57人 80歳～84歳：29人、85歳～89歳：8人、90歳以上：1人、未記入：0人 ・交通手段 車・バイク：151人、自転車、28人、バス：5人、徒歩：2人、未記入：0人 ・職員の対応 満足：87.6% やや満足：11.9%、やや不満：0.5%、不満：0%、未記入：0% ・施設設備状況 満足：74.6%、やや満足：24.3%、やや不満：1.1%、不満：0%、未記入：0% ・講座行事内容 満足：73.5%、やや満足：24.3%、やや不満：2.2%、不満：0%、未記入：0% ・意見など <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に話してください。 ・申し分ない対応をいただいています。 ・職員の方が穏やかで心が和みます。 ・職員さん、自分の任務をきちんとしてみえる ・とても丁寧に行きも帰りも対応してくれる。 ・気軽に丁寧に話してもらえます。 ・いつもきれいに掃除されています。 ・清潔です。 ・窓から緑も感じて気分も爽快です。 ・お庭の管理もきちんとされていて、窓から眺める景観もとてもよい。 ・お風呂に3回入れるようになりありがたいです。 ・人数も丁度良いのでありがたい(お風呂) |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・脳トレ麻雀サークルの時間を長くしてほしい。 【回答】8月より1時間延長して13時から16時までとさせていただきます。 ・照明が暗い 【回答】今年度照明を新しくしましたが、天気の良い日はまだ暗いようです。現状、改善策がありませんので申し訳ありません。 ・パソコン、スマホ、ヨガ講座をやってほしい。 【回答】検討します。 ・水飲み場が欲しい。 【回答】みなさまにご協力いただいて飲み物は持参してもらっています。お忘れの際は紙コップにて対応させていただきます。 ・運動器具の利用の再開はまだ難しいですか。 【回答】5類以降は、スカイウエルの利用を再開しました。その他については状況を見ながら検討してまいります。 |

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、接客技術の向上を図る。 ・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。 | SS | 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 | ・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)

| | |
|---------------------|--|
| <p>今期の取組みに対する評価</p> | <p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 8月に、児童館のフラダンスの受講生と、「フラダンス合同発表会」を開催した。発表の場を提供し、日頃の練習の成果を披露する場所が提供できた。また、児童との交流を図り楽しい時間を過ごしてもらうことができた。 ・ 8月に囲碁の利用者に小学生が習う「囲碁教室」を開催し、児童との交流を図り、伝承芸能を次世代へ継承することができた。 ・ 後期に向けて、1日講座を企画した。「空家対策」「介護保険について」と「認知予防」と「終活に向けての整理収納講座」に関する講座をそれぞれ3講座を下半期に実施する準備をした。 ・ 昨年度より始めたツボ押しリンパサークルが好評であったため今年度から月1回から2回とした。 ・ 新型コロナウイルスの5類以降後の講座とサークルの定員を各講師と相談して、人数を増やした。(楽らく体操 10名⇒13名、ツボ押しリンパサークル 10名⇒15名)それ以外の講座は講師と相談の結果、コロナ前と変更はなかった。 ・ 入浴利用について、週2回から週3回にしたことで多くの利用者に喜ばれた。新型コロナウイルス5類以降後の1日平均利用者数が約10名増となった。予約制については、人数が確保されているので、安心して入浴できているという声が多く占めているため、現状にて様子を見ている。スカイウェルは、新型コロナウイルス5類以降後、利用開始した。 ・ オープン利用の囲碁と脳トレ麻雀サークルの利用時間を利用者の要望に応じて15時までを1時間延長して16時までとした。(8月より) ・ 入浴利用者の中で、一人暮らしで健康や生活の面において、不安を抱えている人には、看護師よりアドバイスをし、その上で地域包括支援センター境川に伝えたり、情報を互いに交換して連携を取っている。 <p>【反省点】 特になし。</p> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス5類以降後は、講座においては、講師と相談して、定員を増やした講座もあれば、狭くなるので現状のままでもよいという講座もあったが、利用する側の要望に応えたことは、人数設定の見直しにもなりよかった。また、サークルや、オープン利用の利用者にはそれぞれの状況や、要望によって、定員や時間の延長を決定した。 ・ 入浴利用については、週2回から週3回と利用してもらうことが出来て、利用増に繋がりが、好評を得ることが出来た。 ・ 「フラダンスの合同発表会」や、「おじいちゃんの囲碁教室」は、日頃接する事のない児童との交流をすることが出来たことは喜んでみえた。「フラダンスの合同発表会」では、日頃の練習の成果を披露することができ、また、同じフラダンスの習得しているもの同士刺激を受けて、大変喜ばれた。囲碁の利用者は、古くからある伝統遊びの継承が出来たことに大変喜ばれた。 |
|---------------------|--|

| | |
|--------------------------|--|
| <p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・入浴利用については、週2回から週3回にし、毎回入浴できると大変喜ばれた。 ・世代間交流として、児童館との「フラダンスの合同発表会」、「おじいちゃんの囲碁教室」を開催して、交流を図った。 ・囲碁の利用について、人数制限の解除や時間の延長したことで、利用者が増えて、男性利用者の増加に繋がった。 |
| <p>今後の取組み</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・講座、サークル、入浴の利用者増を図っていく中で、駐車場の利用を効率よくトラブルが起きないように利用してもらうように努めていかななくてはならない。 ・男性利用者の利用に繋がる事業を展開していかななくてはならない。 |

7. 所管課の意見

児童館との複合施設であるという当施設の特徴を活かし、フラダンスの講座・サークルと子どもたちとの合同発表会を行っているほか、囲碁サークルの利用者が子どもたちに囲碁を教えるなど、世代間交流を積極的に努められた。

また、下半期に向けて、昨年度好評であった認知症や終活等に関する講座を地域包括支援センターと連携し企画・準備を行うなど、利用者ニーズを把握し講座利用者の拡大を図っている。

引き続き、利用者ニーズを把握し、利用者促進に努められたい。

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。