

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	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

	R04 上半期	R03 下半期	R03 上半期	R02 下半期	R02 上半期
利用者数(単位:人)	5,167	3,883	1,995	709	138
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スカイウェル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回) ③防災機器保守点検(年2回) ④非常通報 //(年2回) ⑤貯水槽清掃業務(年1回) ⑥ポンプ保守点検(年1回) ⑦冷温水・冷暖房保守(年2回) ※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) ⑨自動ドア保守点検(年2回) ⑩ボイラー保守点検(年1回) ⑪ろ過機保守点検(年4回) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回) ⑬浴槽清掃(火・木は入浴翌日・金曜日入浴後に実施) ⑭スカイウェル保守(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) ・電話回線を光電話にすることで、通話料の経費削減に努めた。 ・空調機の修繕を市に依頼した。 ・ボイラー室ポンプの水漏れがあり事業団対応にて修繕した。
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岐阜市個人情報保護条例及び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	<p>○令和4年8月9日から8月26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。</p> <p>○アンケートの質問項目には、性別、年齢等の基礎情報のほか利用者の満足度（講座内容、職員の対応、施設）について質問した。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>回収総数135枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性：41人、女性：94人、未記入：0人 ・年齢 60歳～64歳：5人、65歳～69歳：17人、70歳～74歳：47人、75歳～79歳：35人、80歳～84歳：22人、85歳～90歳：7人、90歳以上：2人、未記入：0人 ・交通手段 車・バイク：113人、自転車、16人、バス：4人、徒歩：2人、未記入：0人 ・職員の対応 満足：93% やや満足：7%、やや不満：0%、不満：0%、未記入：0% ・施設設備状況 満足：74%、やや満足：23%、やや不満：3%、不満：0%、未記入：0% ・講座行事内容 満足：71%、やや満足：24%、やや不満：4%、不満：1%、未記入：0% ・意見など ・みなさん、やさしくありがたい。 ・いつも丁寧に对应して頂いています。 ・やさしく声をかけてくださる。 ・感じが良いです。わかりやすく説明されます。 ・スタッフの方の心配りが自然で良いです。 ・いつも名前を読んで下さり笑顔です。 ・風呂も建物も清潔である。 ・清潔が保たれている。 ・掃除が行き届いている。 ・花がすごく綺麗です。 ・スカイウエルが早くできると良い。 ・講座の先生の指導に満足です。 ・先生もやさしく丁寧に教えて下さり楽しんで講座を受けられる。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・脳トレ麻雀の卓数と時間が短い <p>【回答】コロナウイルスの感染状況を見極めながら、安全にご利用いただけるように卓数と時間延長については検討していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の少ないのもう少し多いと良いと思います。 <p>【回答】駐車場の満車の時は、宝島と柳津小学校に車を停められるように依頼してあります。また、その際には職員が誘導いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スカイウエルが使用できると良い。 <p>【回答】コロナウイルスの感染状況を見極めながら、安全にご利用いただけるように検討していきます。</p>

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	<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。 	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	<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)

今期の取組みに対する評価	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい講座「己書」「太極拳」を定期講座として今年度、実施することで、新しい利用者の増加に繋がった。 ・新しいサークル「楽しく体操」「リンパ体操」「歌の会」を開会することで講師料を使うことなく利用増に繋がった。 ・脳トレ麻雀サークルをコロナ対策を講じたうえで4人での利用について4月より開始した。 ・フラダンスサークル、フラダンス講座の受講生と、児童館のフラダンス講座の受講生とで合同の「フラダンス発表会」を実施して交流を図った。 ・入浴利用者の利用日を増やしてほしいという要望に応え、週2回確保できるようにすることで好評を得た。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脳トレ麻雀サークルは、前年度末に話し合いの結果、4人制で開始したが、人数制限や時間制限で不満を感じてみえる様子であり、もう少し歩み寄っての改善の余地を模索していかなくてはならないと考える。 ・囲碁利用者に夏休みに囲碁教室ができるように依頼して準備したが、問い合わせはあるも利用に繋がらなかったため、工夫をしていく必要がある <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい講座や、サークルを開講することができ、新しい利用者の利用に繋がった。 ・入浴利用者の要望に応えるべく、週1の利用から、空いている日の有効利用に繋げることで喜ばれた。
--------------	---

<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"> ・新しい講座や、サークルを増やしたことで利用増に繋がったが、男性利用者については顕著な増加には繋がってはいないというのが現状であるので今後も検討していきたい。 ・児童館のフラダンス講座と老人センターのフラダンス講座との合同発表会を実施し、世代間の交流を図ることが出来た。 ・入浴利用については、週1回の利用から週2回の利用に増やすことが出来て好評を得ることが出来た。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染状況を見極めながら安全にできることを確認した上で、男性の利用に繋がるような新しい講座、サークルのサービスを企画していく。 ・地域行事、世代間交流行事も状況を見極めながらコロナ前の行事の再開や新しいものを企画していく。 ・入浴利用についてもコロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で要望に応えながら、利用増に繋がるように務める。

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。今年度から新たに己書や太極拳などの定期講座、体操、歌の会及びリンパサークルを増やすことで、利用者促進に努められた。

また、児童館との複合施設であるという当施設の特徴を生かし、フラダンス講座・サークルの受講者と子供たちが合同で発表会を行う機会を設けるなど、世代間交流にも積極的に努められた。

入浴に関して、もっと入浴利用回数を増やしたいという意見があり、週1回の利用から週2回の利用に増やしたことにより、利用者から喜びの声をいただくなど、よりよい施設運営を行っている。

引き続き、感染症対策に取り組みながら、利用者サービスの向上に努められたい。

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。