

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	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)	22,473,000円/年(令和4年度) ※内訳:22,063,000円+410,000円(臨時的措置による増額分)		
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 下半期	R04 上半期	R03 下半期	R03 上半期	R02 下半期
利用者数(単位:人)	6,202	5,167	3,883	1,995	709
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) 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) ・電話回線を光電話し、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	○令和5年1月11日から1月24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167枚</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 男性:41人、女性:126人、未記入:0人 ・年齢 60歳~64歳:5人、65歳~69歳:26人、70歳~74歳:45人、75歳~79歳:47人、80歳~84歳:28人、85歳~90歳:15人、90歳以上:1人、未記入:0人 ・交通手段 車・バイク:135人、自転車:23人、バス:5人、徒歩:4人、未記入:0人 ・職員の対応 満足:92.2% やや満足:7.2%、やや不満:0.6%、不満:0%、未記入:0% ・施設設備状況 満足:74.3%、やや満足:22.2%、やや不満:3.6%、不満:0%、未記入:0% ・講座行事内容 満足:79.6%、やや満足:16.8%、やや不満:3.6%、不満:0%、未記入:0% ・意見など 職員全員申し分ない対応。 いつもいてねいに対応していただいています。親切です。 いつも笑顔で名前を読んでもらえる。丁寧な接客です。 職員の方がとても親切で楽しく受けられる。ホールの灯りが暗い。 感じが良いです。わかりやすく説明されます。掃除が行き届いている。 みなさん優しくて親切です。トイレも綺麗。 親切で親しみやすい古いので仕方ない。綺麗に整っています。 スタッフの方の心配りが自然で良いです。トイレが清潔である。 いつも名前で読んで下さり笑顔です。にこやかに迎えて頂ける。 いつも笑顔で対応してもらえます。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・脳トレ麻雀の卓数を増やしてほしい。時間を2時間から1時間増やしてほしい。 【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。 ・照明が暗い 【回答】今年度照明を新しくしましたが、天気の悪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。 ・太極拳の講座数を増やしてほしい。 【回答】来年度は年間20回開催予定としています。 ・フラダンス用の鏡が欲しい。 【回答】市役所に購入を依頼しています。 ・駐車場の白線が薄いところがあります。 【回答】新しくきちんと白線を引き直すようにします。

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	<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。 	S	S	S
		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)

<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"> ・地域包括支援センターに依頼して、「介護保険講座」「介護予防講座」を、空き家対策ネットに依頼して「空き家対策講座」を実施した。利用者のニーズに合わせた内容の講座として好評を得た。また、「広報ぎふ」に掲載したことにより初めて利用される方や、男性高齢者の利用に繋がった。 ・入浴利用者の週2回利用したいとの要望に応えるために、利用時間帯を4回から5回と1回増やすことで、週2回の利用を確保することができた。 ・スカイウェルを安全対策を講じた上で利用を再開して喜ばれた。 ・脳トレ麻雀サークルについては、感染防止対策について十分説明をした上で活動を再開したところであるが、人数制限や時間制限への不満があり、必要に応じて話し合いの機会を持ち理解を求めたほか、改善できる事については対応できた。 <p>【反省点】</p> <p>特になし。</p> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今の利用者のニーズに合わせて開催した「介護保険」「介護予防」「空き家対策」講座については、個別アンケートの結果、大好評であった。 ・入浴施設について、週2回利用を可能としたことで喜んで頂けた。
---------------------	---

<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"> ・「介護保険講座」「介護予防講座」「空き家対策講座」は、男性利用者の参加があり、大変好評だったので、今後も継続していきたい。 ・入浴利用については、週1回の利用を週2回の利用に増やしたことで好評を得ることができた。 ・スカイウエルの利用を開始したことで喜ばれた。
<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実施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、感染状況を見極めながらコロナ前の行事の再開や新しい行事等を企画していく。 ・入浴利用についても、新型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。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、子どもと高齢者との関係づくりや交流の場を提供するなど、世代間交流を積極的に努められた。今後も世代間交流の場を計画しており、よりよい施設運営を行っている。

また、介護に関する講座や空き家対策に関する講座など利用者ニーズのある終活をテーマとした講座を行い、利用者促進に努められた。さらに、令和5年度に向けて、整理収納や食育、介護、空き家対策などの短期講座も計画している。引き続き、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。

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。