

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	岐阜市福祉健康センター(老人福祉センター・会議室)	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市都通2丁目23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	☒ 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)	20,513,000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5階建てのうち4階及び5階の一部 ◇敷地面積:2,315.33㎡ ◇延べ床面積:1,505.57㎡ ◇開館:昭和56年10月 ◇施設内容:生活相談室、教養娯楽室、図書室、技能習得指導室、機能回復訓練室、大会議室(集会室)、小会議室(会議室1)、収納庫、事務室等		

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)		12,646	11,081	8,843	9,117	7,340
各室利用人数 (人)	みやこ老人センター	6,500	6,061	4,604	4,861	3,574
	附属施設(会議室)	6,146	5,020	4,239	4,256	3,766

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岐阜市福祉健康センター条例施行規則第2条別表のとおり履行 ②所長1人・常勤1人・非常勤1人・看護師(2日/月)を配置 ③広報ぎふ、事業団HP、施設内掲示板等の活用及び、PRチラシの配布など ④ご意見箱を設置し、苦情に対しては、「岐阜市社会福祉事業団苦情 解決に関する事業実施要綱」に基づき、施設長を苦情解決責任者とし第三者委員と協力して迅速に対応す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冷温水保守点検 ⑤電話設備保守点検 ⑥昇降機保守点検 ⑦害虫駆除業務	①夜間警備業務(毎日21時巡回) ②清掃業務 清掃業務・日常清掃(毎日:トイレ・フロア清掃) 定期清掃(月1回:ワックスかけ) ガラス清掃(年2回:12/21, 29実施) 受水槽・高架水槽(年1回:3/9実施) ③防災機器保守点検(年2回:3/8, 9実施) ④冷温水保守点検(年4回10/18, 2/14実施) ⑤電話設備保守点検(毎月2回実施) ⑥昇降機保守点検(3ヶ月に1回:12/25, 3/13実施) ⑦害虫駆除業務(年2回:12/4, 12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	岐阜市による修繕 なし 指定管理料による修繕 なし
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」に基づき対応する。また、それに基づいた「救急車要請時の対応手順」及び「緊急時チェックリスト」の共有 ・保健所・中保健センター及び福祉健康センターによる合同消防訓練の実施(11月17日、2月20日)。避難経路、一時避難場所等の確認。 ・講座受講者について、緊急連絡先(利用者以外)の把握 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	○令和6年1月15日から2月28日に、講座受講者及びサークル利用者を対象に利用者アンケートを実施 ○アンケートの質問項目には、性別、年齢のほか利用者の満足度（講座内容、職員の対応、施設・備品）、受講又は参加してよかったこと、受講したい講座等を設定 （調査票配布数570枚、回収数523枚、回収率91.8%）
利用者アンケートの実施結果	○調査回答者数 523人（講座受講者：335人 サークル会員：188人） ○性別 男性：108人、女性：415人（男女比 男性20.7%：女性79.3%） ○年齢 60代：15.3%、70代：66.0%、80代：17.2%、90代：1.5% 《活動の中心は70代》 ○交通手段 自家用車：41.4%、自転車：30.3%、徒歩：17.9%、バス等：5.4%、その他：5.0% ○満足度 ・講座内容（対象：講座受講者） 満足：77.2%、やや満足：18.3%、ふつう4.2、やや不満：0.3%、不満：0% ・職員の対応（対象：講座受講者及びサークル会員） 満足：84.8%、やや満足：10.2%、ふつう4.6%、やや不満：0%、不満：0.4% ・施設・備品（対象：講座受講者及びサークル会員） 満足：47.2%、やや満足：28.2%、ふつう21.1%、やや不満：3.5%、不満：0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○利用者から苦情の申し出は、なかった。 ○要望等指摘事項については、利用者アンケートの結果と併せて利用者に公開している。 ○アンケート記載の意見については、講座内容や講師にかかるものは、講師に伝えて共有した。また、職員にかかるものについては、内容を職員間で共有した。施設・備品にかかるもののうち、可能なものは速やかに対応し、それ以外のものは以下のように対応した。 ・駐輪場の拡充及び駐車場の確保については、保健所との共用施設であり現状では難しいことを伝え、公共交通機関の利用など協力をお願いした。

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。 ・講座受講定員を超えた場合は、第三者立会いのもとで抽選にて決定。抽選にもれた方にはサークルを紹介する。 ・「御意見箱」等により、利用者の声を把握。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段による情報提供及び広報。 ・指定管理者が定めた「情報公開規程」に基づき対応。	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	・アンケートの実施、「御意見箱」の常設及び相談受付等日々の業務を通じた利用者ニーズの把握。 ・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）	・利用者からの生活、健康に関する相談に対応。 ・研修会等による接客技術の向上。 ・施設の点検などにより快適な環境保持に努める。	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。 ・サークル活動の支援。	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	・事業団が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	・過去に窓口業務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、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】 ・新型コロナウイルス感染症の5類移行後、利用者の拡大を図るため、上半期に引き続き、1日講座を3講座「おり紙」「エクササイズ」「落語」、短期講座を5講座「歴史」講座などを開講したほか、新規1日講座として、「パステルアート」「ニードルフェルト」「長唄」の3講座を開講した。 - また、昨年度に引き続き、短期講座「介護講座」を開催した。 ・6月から4年ぶりに再開した、利用者の作品展及び発表会は、利用者の意欲向上につながるとともに、その活動内容を情報提供することになり、利用者(講座受講者及びサークル会員)の増加拡大を図ることに貢献した。また、コーラスの発表会には、福祉健康センター内他施設の利用者を招待するなど、社会貢献活動としての一面も持つ事ができた。 ・利用者が、安全に安心して施設を利用できるよう、施設の定期点検とは別に、講座やサークル活動が終了した時点で各室の見回りを行い、落とし物や備品の不具合等の確認を行っている。 ・利用者とのコミュニケーションを積極的に行い、利用者や施設の小さな異変・異常を察知できるよう努めている。 【反省点】 ・新規講座を多数開催することができたが、新型コロナウイルス感染症の5類移行後に計画を開始したことから、広報掲載時期が重なるなど、事務処理において煩雑になることがあった。次年度は、年間計画に盛り込み、計画的に実施したい。 【自己評価】 ・満足度調査の結果、講座内容、職員対応とも、満足という評価を多くいただいていた良好な施設運営ができています。職員については、日々の業務における接遇及び施設管理面での細かな対応について理解しているものと考えます。 ・複数の一日講座、短期講座を計画、開講できた。利用者アンケートにも、短期(一日)講座をもっと開催してほしいという声があり、今後も継続して実施できるよう計画している。

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）】 ・上半期に引き続きすべての講座、サークルが開催できた。 ・利用者から要望のあった一日講座を5講座、短期講座を1講座開催し好評を得た。 ・上半期に比べ、老人センター利用者全体の男性の割合は減少したが、利用者数は、昨年度下半期より40.3%、今年度上半期より1.4%増加した。男性利用者の多い講座もあり、今後も男性高齢者が参加したいと思える講座の開催に向け検討をしていく。 ・高齢者の「生きがいづくり」「健康づくり」「社会参加」の3つのテーマを基本に、アンケートの結果を踏まえ、講座の開催、サークル活動の支援に努める。
今後の取組み	・令和6年度は、新規講座も含めて年間計画を作成できたので、広報についても、毎月1日号の「広報ぎふ」に次月分開催講座の案内を掲載し、受講者を募集することとした。 ・新規講座を複数計画したため、受講状況等を確認し、継続の可否について判断する。 ・受講希望者が多く、2回目以降の受講が困難な講座については、サークルの立上げを含めて、利用者の支援をしていく。 ・現在年間30回開催している講座について、24回開催(月2回)への移行を検討し、要望の多い体操講座の拡大を図る。 ・男性高齢者が参加しやすい、また興味の持てる講座について企画検討する。 ・サークル活動の支援に努める。 ・新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ等の感染症に留意し、利用者に手指の消毒、マスクの着用をお願いし、安全・安心な施設運営に努める。

7. 所管課の意見

上半期に引き続き、下半期についても複数の短期講座を開講し、新規利用者確保に努められるとともに、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。

また、福祉健康センター内他施設の利用者にも参加を呼びかけた音楽会では、子どもと高齢者との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、よりよい施設運営を行っている。

令和6年度においては、要望の多い講座を実施できるよう計画されているところ、今後も、講座やサークルの活動の幅を広げる機会を設けるなど、利用者の満足度向上にも努められたい。

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。