

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	三楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市北野東827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)	4,475,000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:鉄骨造平屋建て ◇敷地面積:349.40㎡ ◇延べ床面積:184.92㎡ ◇開館:昭和59年4月 ◇施設内容:集会室、生活相談室、教養娯楽室、健康相談室、湯沸室、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)	1,523	1,551	1,338	1,361	899
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・非常勤3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ご意見箱を設置し、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浄化槽維持管理業務	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務 (年3回、8/25、11/20、3/22 実施) ③防災機器保守点検 (年2回、8/19、2/16 実施) ④浄化槽維持管理業務 (年6回、5/11、7/6、9/8、11/9、1/18、3/8 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	・非常照明修繕 4月実施 ・男子トイレ小便器修理 4月実施 ・畳表替え 9月実施
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する仕組みをとっている。 消防訓練の実施 (年2回、9/4、2/7 実施) 講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入を依頼。 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	・12月中旬から6講座、7サークルの参加者に対してアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。配布数85枚、回収数85枚、回収率100% ・アンケートの質問項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容、全体的な満足度とした。 ・実施期間：令和5年12月18日～令和6年1月23日																																								
利用者アンケートの実施結果	○回収総数 85人（男3人、女82人） <table><tr><td>性別及び年齢</td><td>男</td><td>60～64歳</td><td>0人</td><td>65～69歳</td><td>0人</td><td>70～74歳</td><td>2人</td><td>75～79歳</td><td>0人</td></tr><tr><td></td><td></td><td>80～84歳</td><td>1人</td><td>85～89歳</td><td>0人</td><td>90歳以上</td><td>0人</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>女</td><td>60～64歳</td><td>2人</td><td>65～69歳</td><td>7人</td><td>70～74歳</td><td>27人</td><td>75～79歳</td><td>26人</td></tr><tr><td></td><td></td><td>80～84歳</td><td>12人</td><td>85～89歳</td><td>8人</td><td>90歳以上</td><td>0人</td><td></td><td></td></tr></table> ①「職員の対応」 満足 87% やや満足 13% やや不満 0% 不満 0% ②「施設の管理」 満足 67% やや満足 29% やや不満 4% 不満 0% ③「講座の内容」 満足 91% やや満足 8% やや不満 1% 不満 0% ④「全体満足度」 満足 89% やや満足 11% やや不満 0% 不満 0% （主な意見） ○職員対応：いつも親切でやさしい。 話を聞いてもらえる。 ○施設・設備：トイレを洋式にしてほしい。 和室が暖かい。 ○講座：先生が真剣でやさしい。 人数が少なく丁寧でよい。 懐かしい歌を唄えてうれしい。 回数の増回を。	性別及び年齢	男	60～64歳	0人	65～69歳	0人	70～74歳	2人	75～79歳	0人			80～84歳	1人	85～89歳	0人	90歳以上	0人				女	60～64歳	2人	65～69歳	7人	70～74歳	27人	75～79歳	26人			80～84歳	12人	85～89歳	8人	90歳以上	0人		
性別及び年齢	男	60～64歳	0人	65～69歳	0人	70～74歳	2人	75～79歳	0人																																
		80～84歳	1人	85～89歳	0人	90歳以上	0人																																		
	女	60～64歳	2人	65～69歳	7人	70～74歳	27人	75～79歳	26人																																
		80～84歳	12人	85～89歳	8人	90歳以上	0人																																		
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<施設・設備に対する主な意見と対応 ・トイレの洋式化については、建物の構造上改修が難しいことを説明し理解を得ることに努めるとともに、ウォシュレット設置を検討している。																																								

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	・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】 ・利用者に積極的な声掛けを行い親しみをもってもらうとともに、いただいた意見等についても対応可能なものについては速やかに行うよう努めている。 ・畳の表替えも、年次ごとに計画立てて実施している。 【自己評価】 ・アンケート結果にもあるように職員の対応については、100%の方にほぼ満足以上の回答を得ている。利用者への積極的なコミュニケーションが良い評価を得ているものと思われる。今後ともよりよいサービスに努めていく。
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）】 ・利用者が安心して利用していただけるよう定期的に見回りを行うなどの配慮をしている。 ・高齢者が趣味で行っているサークル活動の発表の場と利用者に憩いを提供する目的で「三楽寄席」を実施した。出演者、見学者の両者から楽しかった等好評であったので、次年度以降も実施に向けて検討する。
今後の取組み	・新型コロナウイルスに加えてインフルエンザの感染が続いていることから、引き続きマスクの着用と手指の消毒を利用者にお願ひし、感染防止に努めていく。 ・これまで実施していた健康教室、防犯教室を関係者と協議を行い実施に向けて検討する。 ・今年度久しぶりに開催された公民館のイベント(文化祭)については、本施設からも華道とフラダンスが参加した。次年度以降も引き続き、積極的に参加する。

7. 所管課の意見

下半期より新たに「三楽寄席」を実施し、サークル活動の発表と併せて利用者サービスの向上を図られた。
また、令和5年度人気があった終活に関する講座やスマートフォン講座を令和6年度も引き続き計画しているなど、利用者ニーズを把握し、利用者の満足度向上を図っている。
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。