

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	和楽園	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市金竜町5丁目10番地3		
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)	11,678,000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2階建て ◇敷地面積:828.96㎡ ◇延べ床面積:600.72㎡ ◇開館:昭和46年4月 ◇施設内容:大集会室(舞台付畳敷き)、談話ホール、相談室、和室、図書室、食堂、茶室、機械室、事務室等		

2. 利用状況

	R05下半期	R05上半期	R04下半期	R04上半期	R03下半期
利用者数(単位:人)	3,835	4,008	2,397	2,815	1,925
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1人・非常勤2人・看護師(1日/月)を配置 ③広報ぎふ及び施設内掲示板を利用 ④ご意見箱の設置し、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	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回、5/2、9/19、1/9 実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/30、2/17 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	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、8/22、2/15 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	・令和6年1月15日から2月14日に14講座の受講者及び7サークル利用者、オープン利用者に対して受付時にアンケートを配布し、回収箱を設置して回収した。 配布数 258枚 回収数 242枚 回収率 93.8% ・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、全体的な満足度を項目とした。																				
利用者アンケートの実施結果	○回収総数 242枚 (男 49人 女 193人) 性別及び年齢 男 60～64歳： 2人 65～69歳： 3人 70～74歳： 7人 75歳以上： 37人 女 60～64歳： 6人 65～69歳： 27人 70～74歳： 46人 75歳以上： 114人 <table><tr><td>「職員の対応」</td><td>満足 86.8%</td><td>やや満足 12.8%</td><td>やや不満 0.4%</td><td>不満 0.0%</td></tr><tr><td>「施設の管理」</td><td>満足 71.6%</td><td>やや満足 25.9%</td><td>やや不満 2.5%</td><td>不満 0.0%</td></tr><tr><td>「講座の内容」</td><td>満足 83.3%</td><td>やや満足 12.8%</td><td>やや不満 3.5%</td><td>不満 0.4%</td></tr><tr><td>「全体満足度」</td><td>満足 83.9%</td><td>やや満足 14.9%</td><td>やや不満 1.2%</td><td>不満 0.0%</td></tr></table> (主な意見) <職員対応> ・テキパキと親切に対応してくれる(複数) ・挨拶も電話対応も感じよくやすらぐ ・些細なことでも真剣に対応くださり有難い・笑顔で迎えてくれる <施設・設備> ・トイレなどがきれいで気持ち良い・エアコンの管理が良い・花が飾ってあり嬉しい <講座の満足度> ・内容が充実している ・とても楽しい・時間が短く感じる・すっきりして帰れる ・親切で丁寧に教えてくれる	「職員の対応」	満足 86.8%	やや満足 12.8%	やや不満 0.4%	不満 0.0%	「施設の管理」	満足 71.6%	やや満足 25.9%	やや不満 2.5%	不満 0.0%	「講座の内容」	満足 83.3%	やや満足 12.8%	やや不満 3.5%	不満 0.4%	「全体満足度」	満足 83.9%	やや満足 14.9%	やや不満 1.2%	不満 0.0%
「職員の対応」	満足 86.8%	やや満足 12.8%	やや不満 0.4%	不満 0.0%																	
「施設の管理」	満足 71.6%	やや満足 25.9%	やや不満 2.5%	不満 0.0%																	
「講座の内容」	満足 83.3%	やや満足 12.8%	やや不満 3.5%	不満 0.4%																	
「全体満足度」	満足 83.9%	やや満足 14.9%	やや不満 1.2%	不満 0.0%																	
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<講座の内容等に対する意見と対応> ●講座の内容等に関する要望等については、講師に内容を説明し伝えている。 <施設・設備に対する主な意見と対応> ●駐車場の拡充に対する要望は、施設の立地状況等からこれ以上の拡充は難しいことを説明している。 利用者には自転車や公共交通機関の利用を促すとともに、所管課に対してはこうした要望等を伝えている。																				

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。	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。	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】 ・今年度より新たに「終活」「介護」をテーマにした講座を実施している。利用者の知りたいテーマを重点的に選んだ結果、募集定員を上回る応募とともに満足度も高い結果が得られており、高齢者の関心の高さが伺える。 ・利用者がより快適に施設を利用できるよう職員から積極的に声掛けを行い、その際に頂いた意見等については可能な限り速やかに実施している。 【反省点】 ・アンケートでは駐車場の拡充についての要望が寄せられているが、利用者へ丁寧な説明を行い理解を得るように努めている。 【自己評価】 ・アンケートの意見にもあるように、「親切である」や「気遣いがされている」など職員に対して高い評価をいただいている。日頃より利用者とのコミュニケーションを積極的図るよう努めており、そうした取り組みが評価につながっているものと思われる。引き続き利用者と十分な意思疎通が図れるように努めていく。
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）】 ・講座内容については、好評であるとの結果を得ている。今後、講師と相談しながら内容の充実に努める。 ・トイレをはじめとした施設の清掃については、得られた評価を保てるよう引き続き努めていく。
今後の取組み	・昨年度までのITC推進の観点からのスマホ講座に加えて、高齢者の身近な話題としての介護や金融に関する「終活ゼミナール」を全体で5回実施した。定員を上回る申込があり、こうしたニーズは次年度以降も高まっていくと思われるため、今後も利用者の要望に沿った内容で充実を図っていく。 ・新型コロナウイルス感染症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いし、感染拡大防止に努めていく。

7. 所管課の意見

利用者アンケート結果をもとに、介護や終活をテーマとした短期講座や1日講座を企画して実施するなど、利用者からの声を取り入れた運営を行うことで、利用者サービスの向上に努められている。

また、短期講座の開催や、オープン利用である囲碁や将棋の利用推進を積極的に行うことで、利用者数を伸ばしている。令和6年度においても、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、引き続き、利用者ニーズを把握した講座を企画し、利用者確保に努められたい。

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。