

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	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	☒ 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)	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

		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)		8,428	8,009	6,202	5,167	3,883
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(兼務)・常勤2人・看護師(3日/週)を配置 ③広報ぎふ、事業団HP、施設内掲示板を活用 関連機関(もえぎの里、包括支援センター)にチラシ配布 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:5/6,9/2,1/6) ③防災機器保守点検(年2回:8/31,2/17) ④非常通報装置保守点検(年2回:8/1,2/1) ⑤貯水槽清掃業務(年1回:8/31) ⑥ポンプ保守点検(年1回:8/31) ⑦地下タンク清掃(年回1/18) 冷暖房保守(年2回:4/26,10/25) ※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:4/25,6/21,8/10,10/5,12/15,2/22) ⑨自動扉保守点検(年2回:5/16,11/17) ⑩ボイラー保守点検(年1回:12/7) ⑪ろ過機保守点検(年4回:6/23,9/6,12/18,3/25) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回:8/29) 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:10/3)
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) ふれあい花壇の活用 ・西裏口の軒下が落下したため、市に依頼し、原因を究明して、修繕してもらった。西裏口以外にも多数落下が予測される箇所もあり、市に依頼済み ・男子浴室の鏡設置(利用者の要望)
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則の遵守 ②事故防止マニュアル、防災マニュアル、緊急対応マニュアル、不審者対応マニュアル、感染症対策マニュアルの遵守 児童館、放課後児童クラブと合同で年2回 合同消防訓練の実施(7/13,2/15) 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19日から2月13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	回収総数147枚 ・性別 男性:40人、女性:107人、未記入:0人 ・年齢 60歳～64歳:6人、65歳～69歳:26人、70歳～74歳:46人、75歳～79歳:37人 80歳～84歳:26人、85歳～90歳:6人、90歳以上:0人、未記入:0人 ・交通手段 車・バイク:127人、自転車:17人、バス:0人、徒歩:3人、未記入:0人 ・職員の対応 満足:91% やや満足:8%、やや不満:1%、不満:0%、未記入:0% ・施設設備状況 満足:71%、やや満足:27%、やや不満:2%、不満:0%、未記入:0% ・講座行事内容 満足:68%、やや満足:28%、やや不満:4%、不満:0%、未記入:0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・暖房が効きすぎている。 【回答】 全館空調のため、各部屋での温度管理ができず、ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんがご理解下さい。 ・駐車場が区分されて遠いので困る。 【回答】 児童館との複合施設です。利用時間も違うため、それぞれ台数と安全を確保するために分けています。ご理解ください。 ・駐車場が少ない。駐車場が混んでいる。 【回答】 柳津小学校の西側の空き地に停めさせてもらえるように依頼してあります。ご不便をお掛けしますが満車の場合はそちらに駐車して下さい。 ・鏡がもう一枚あるといい。 【回答】 寄付で3枚頂いたのですが、高額の為なかなか購入できません。市の方に依頼してみます。 ・自販機があると良い。 【回答】 各自で持ってきて頂けるようにご理解頂いております。お忘れの際は、紙コップにて対応させて頂きます。 ・マッサージ器が動いていない。 【回答】 検討致します。 ・スマホ講座の開催希望 【回答】 来年度 検討いたします。 ・コロナ前のように自由に出入り出来ると良いです。 【回答】 駐車場が満車となり多くの方にご迷惑をかけることになり皆様にご理解頂いております。 ・遊び時間をもっと増やしてほしい。（脳トレ麻雀サークル） 【回答】 現在の時間13:00～16:00の利用は他のサークルより大幅に長い時間です。ご理解ください。

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	・「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。（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、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	【努力した点】 ・10月から12月に1日講座（認知症予防講座、終活講座、介護保険について、空き家対策講座）を8講座実施して、新規の利用者増に繋がった。 ・3月にディンプルアートという手芸講座を新たに実施でき、またやってみたいと言う声が多くあった。 ・入浴利用について、新規の利用者で定着した方が18名となり、1日平均利用者数が昨年度より約15名増となった。 ・入浴利用者の中で家族より虐待疑いのある利用者について、地域包括支援センターと連携をとり、情報を交換して支援のお手伝いをした。 【反省点】 特になし。 【自己評価】 ・今の時代のニーズに合わせた講座として「終活講座」「介護予防講座」「介護保険について」「空き家対策講座」を実施した。また新たな試みとして手芸講座である「ディンプルアート講座」を実施した。今まで、入浴だけしか利用していない人や、各講座の利用者に声をかけることで、幅広い利用者の参加が見られた。また、初めて当センターを利用される方もみえて、どの講座も大変好評であった。 ・入浴利用については、1回の利用者の枠を7名とした結果利用者増に繋がった。時間変更希望により7名以上であっても時間差で入浴してもらうように調整して入浴してもらうことも利用者増に繋がった。現在昨年度に比べて、1日平均入浴利用者数が38人となり（昨年23人）、新規の利用者も18人と増えた。 ・地域の一人暮らしの方で、様々な問題に困っている方を地域包括支援センターに繋ぐことも、地域に根差した老人センターの役割として貢献することができた。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・駐車場に関しては、白線の引き直しをしてもらい停めやすくなり、事故もトラブルもなかった。利用者が多い時は、柳津小学校に依頼して駐車させてもらい、その旨利用者に伝えたので問題はなかった。 ・介護講座、終活講座、空き家対策には男性利用者の参加と、新規の利用者増に繋がった。
今後の取組み	・講座、サークル、入浴の利用者増を図っていく中で、駐車場の利用を効率よくトラブルが起きないように利用してもらうように努めていかなくてはならない。 ・男性の利用に繋がる事業を展開していかなくてはならない。

7. 所管課の意見

下半期より新たに1日講座8講座を実施し、新規利用者確保に努められた。

また、入浴利用者の体調管理や、一人暮らしの利用者で欠席が続いた場合は、地域包括支援センターと連携し、利用者の生活相談、健康相談を積極的に行っている。

令和6年度においては、利用者アンケートをもとに、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。