令和 6 年度 上 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	西部福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
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		
料金制	料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	11,240,000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:1,982.88㎡ ◇延べ床面積:378.94㎡ ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

2. 利用状況

	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期
利用者数(単位:人)	3,141	2,995	2,952	2,827	2,761
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施行規則第2条のとおり履行 ② 所長、常勤1人、非常勤1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。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貯水槽清掃業務 ⑤自動扉保守点検	① 夜間警備業務(警備機器による警備) ② 清掃業務 ③ 防災機器保守点検 (年3回:7月6日実施、12月、3月に予定) ④ 貯水槽清掃業務:なし ⑤ 自動扉保守点検業務(年2回:5月10日実施、11月に予定)
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	職員による修繕 ① なし 業者による修繕 ① 下水詰まり作業 ② サッシ窓ガラス取替修繕 ③ 下水道改修工事 ④ トイレ手洗い蛇口調整

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(個人情報をすべてキャビネットで施錠し管理している) ②緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月26日実施、12月実施予定) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入 ③条例、規則等の遵守

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	○利用者アンケートは、7月1日～8月5日まで実施した。 ○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。 ○アンケートは「性別」、「年齢」、「交通手段」、「職員の対応」、「施設の管理」、「講座の満足度」等の項目について質問した。
利用者アンケートの実施結果	○回収枚数 226枚(男性:48枚、女性:178枚) ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:1人、65歳～69歳:5人、70歳～74歳:2人、75歳～79歳:22人、80歳～84歳:10人、85歳～89歳:5人、90歳以上:3人 女性 60歳～64歳:5人、65歳～69歳:32人、70歳～74歳:50人、75歳～79歳:48人、80歳～84歳:29人、85歳～89歳:9人 90歳以上:5人 ○職員の対応 満足 93%、やや満足 7%、やや不満 0%、不満 0% ○施設の管理 満足 80%、やや満足17%、やや不満 3%、不満 0% ○講座の満足度 満足 80%、やや満足18%、やや不満 2%、不満 0% ○利用者の主な声 ・岐阜出身でないのに、岐阜由来のいろいろな事が聞けて楽しいです。 ・岐阜在住10年余の新参加者には新鮮な情報満載。 ・暑い日々の中でも、帰りにはいつも今日も出席できて良かったと思えます。感謝。 ・対応できる内容で丁寧に指導して下さるので楽しいです。BGMがあるともっと癒される気がします。 ・根気よく教えてもらえた。 ・聞きたいことがあるがなかなか言えない。 ・もう少しゆっくりやってほしい。 ・時間がもう少し長くなるとさらに良い。 ・会館はきれいにされています、気持ちよく使わせてもらっています。 ・全体に古い気がします。 ・古いけれど清潔。冷暖房も有り、駐車場も有り。 ・古いけれど清掃が行き届き、冷暖房も完備しています。 ・全体的に老朽化している。 ・トイレをきれいにしてほしい。 ・駐車場をもう少し広くしてほしい。 ・冷房がききすぎて寒い事がある(温度調節が悪い) ・開講、ずいぶん前から受付準備いただき「挨拶」を楽しみに受講参加しています。 ・利用者の名前まで認識されており、細かな配慮を感じます。 ・笑顔で対応されていて嬉しいと耳にしました。 ・高齢者の私にいろいろお気遣い下さり有難く感謝しております。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○要望については、講座・サークル開催時に当会館の方針を説明している。 また、館内に要望内容と対応策を掲示し、利用者への周知を図った。 なお、要望者がわかっている場合は、直接説明した。 ○利用者から特別の苦情はなかった。 ○主な要望に対する対処 ①新規講座を多数増やしてほしい。 ・新規講座を検討しましたが、限られた予算の中では新しい講座を開講するのは困難ではありますが、1日講座を今年度も行いますので、ご理解のほどよろしくお願いします。 ②トイレをもう少しきれいにしてほしい。 ・トイレの改修工事になりますと一定期間水を止めて、工事をする事になり、また、大掛かりな工事が必要になりますので、担当課に要望いたします。 ③駐車場をもう少し広くしてほしい。 ・天気の良い日の講座は自転車が多く、雨の日は車で来館される方が多くなりました。数年前に岐阜市の担当課と協議しましたが駐車場の拡大は困難とのことでした。

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、職員の呼びかけ等、多様な手段で広報。 ・講座・サークル活動の充実を図る。	A	A	A
		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・ふれあい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】 ・中庭の樹木の剪定や芝刈り(随時)を職員で行い、経費の削減に努めている。 ・当会館周辺の清掃を週3～5回程度行い、環境美化に取り組んでいる。 ・7月上旬に屋上の雨水排水口の泥、ごみの清掃を実施(雨漏りの防止のため)。 ・利用者が安全・安心して利用できるよう施設及び施設周辺の点検を継続的に行っている。 ・新型コロナウイルス感染症が緩和されるも、一進一退もコロナウイルスのみならず、インフルエンザ感染で手指消毒・マスクの着用等と呼びかけ、利用者が安心して来館できる環境作りに努めた。 ・要望が多いスマホ塾講座を7月に開講することにより多くの人々が受講できることとなり、喜んでいただいた。 【反省点】 ・利用者からの苦情無。 【自己評価】 ・オープン囲碁は時間を完全には戻していないが、各講座などもマスク着用の推進及び手指の消毒の指導するなど、老人施設のため感染防止も視野に入れながら、安心して来館できる環境作りに努めた。 ・要望が多い、スマホ塾講座を7月にも開講することにより、多くの人に受講して喜んでいただいている。
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)】 ・来館者を増やすため、軽い運動系の体操など地域包括支援センター精華に指導してもらい、健康を維持するために新しい1日講座を10月下旬に開講するため折衝している。今後においても継続的に実施する。 ・オープン囲碁は開催時間を完全には戻してはいないが、新規登録者が10人増加した。
今後の取組み	・健康寿命の延伸が求められる中、本館の果たす役割は大きい。とりわけ利用者全体に占める男性の割合は2割程度と少ないことから、男性高齢者の居場所づくり、生きがいづくりとして、男性が参加しやすい講座、一人でも気楽に参加できる講座を模索しながら今後に繋げる。 ・仕事などで高齢者も忙しく、限られた曜日しか受講できない方もおられます。体操やヨガなどの人気の講座を複数の曜日で設定するなど、忙しい高齢者が参加しやすい講座となるよう検討していきます。 ・スマホ塾等は、デジタル生活に対応していけるよう、また、操作で聞くことが中々できないなど高齢初心者向けのため継続して開講していく。 ・出前講座等を活用して、生活に密着した講座や、健康講座・税(相続)等の講座を検討、利用者のニーズに対応する。 ・利用者の確保及び利用者のニーズを把握し、利用者の拡大を図る。

7. 所管課の意見

中庭の芝刈りや排水設備の点検・清掃等の設備管理を職員自ら行い、施設の適切な管理と経費の節減に努められた。また、下半期に向けて、地域包括支援センターと連携した新たな健康講座を企画するなど利用者確保を図っている。引き続き、適切な施設管理と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。