

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	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		
料金制	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

	R06上半期	R05下半期	R05上半期	R04下半期	R04上半期
利用者数(単位:人)	4,406	3,835	4,008	2,397	2,815
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。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、5/1、9/17実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/2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	・敷地内園庭の街灯点滅器が故障したため、取替修繕を行った(8/22実施)。 ・2階非常灯のバッテリーが消耗したため、取替修繕を行った(8/26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) ・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	・ 7月上旬から8月上旬に16講座の受講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 236枚 回収数 217枚 回収率 91.9% ・ 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 217枚 (男 32人 女 185人) 性別及び年齢 男 60～64歳：1人 65～69歳：0人 70～74歳：3人 75歳以上：28人 女 60～64歳：8人 65～69歳：25人 70～74歳：43人 75歳以上：109人 「職員の対応」 満足 91.2% やや満足 8.8% やや不満 0.0% 不満 0.0% 「施設の管理」 満足 82.5% やや満足 17.5% やや不満 0.0% 不満 0.0% 「講座の内容」 満足 84.3% やや満足 13.8% やや不満 1.9% 不満 0.0% 「全体満足度」 満足 83.4% やや満足 16.1% やや不満 0.5% 不満 0.0% (主な意見) <職員対応> ・ 明るくいつも気持ちよく迎えてもらえうれしい。 ・ 質問にも丁寧に対応してもらえとても親切。 ・ 家庭的な対応で、いろんな話も聞いてもらえる。 ・ 細やかな心遣いで優しい対応がよい。 <施設・設備> ・ 施設は古いが掃除が行き届いており気持ち良い。 ・ トイレ、洗面所が清潔で気持ち良い。 ・ 花がいつも飾ってあり嬉しい。 <講座の満足度> ・ 一人一人に優しく丁寧に教えていただける。 ・ 細かいところまでしっかり教えてもらえる。 ・ 毎回楽しく大満足です。 ・ 指導が良い、理論と実践で意義深い。
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> ・ エアコンの温度管理は、適宜利用者の声を聴き調整、対応している。 ・ トイレの施設、設備の改修については、予算と優先度に応じ出来る範囲で対応している。

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			
				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。	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、市民健康センター・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】 ・定員を超えて応募があり抽選により受講者を決定した講座（3講座）の、欠席が続いていた受講者に確認を取り、補欠者の追加申し込みを行ったほか、定員に余裕がある講座のPRを行い、あわせて6講座で8名が追加で受講された。 ・昨年に引き続き厳しい暑さが続く中、利用者がより快適に施設を利用できるよう、室内温度の適正な管理、維持に努めるとともに、こまめなカーテンやブラインドの開閉により、朝夕の日差しによる室温上昇を防ぐよう努めた。 【反省点】 ・アンケートではトイレに関する要望がいくつか寄せられており、引き続き利用者のニーズに応じた、施設の整備、改修を、予算の範囲内で計画的に行っていく。 【自己評価】 ・日頃から利用者の立場で考え、親切な対応に心がけているところであるが、アンケートの結果でも、その点が評価されていることは、職員一同大きな喜びと励みに感じている。引き続き、利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、信頼関係を構築できるよう、努力していく。
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、良好であるとの結果を得ている。今後、講師とも相談しながら内容の充実にも努める。 ・トイレをはじめとした施設の清掃については高い評価が得られており、引き続き丁寧な清掃に心がけていく。
今後の取組み	・短期講座のスマホ講座では、初歩的な内容のため定数に満たない状況が続いていることから、後期ではスマホを活用した防災や、詐欺被害防止など、日常生活に役立つ活用方法等をテーマにした講座を計画している。 - 引き続き、高齢者の立場で有益な情報提供や、不安解消につながる講座等を開催出来るよう、情報収集に努めていく所存である。

7. 所管課の意見

申込みが定員を超え抽選となった講座について、落選者に他講座やサークルを紹介するなど利用者の参加意欲を活かす取組みをしており、利用者増につなげている。

申込みが減少した講座についても、利用者にとどのような内容ならば参加したいかを聞き取り、下期の講座内容に反映させるなど利用者ニーズの把握に努めている。

引き続き、利用機会の確保やニーズの把握に努められたい。

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。