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	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		
料金制	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

	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)	8,999	8,428	8,009	6,202	5,167
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 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:5/11,9/7) ③防災機器保守点検(年2回:8/6) ④非常通報装置保守点検(年2回:8/1) ⑤貯水槽清掃業務(年1回:8/29) ⑥ポンプ保守点検(年1回:8/29) ⑦冷暖房保守(年2回:4/30) ⑧電気保安業務(隔月:4/23,6/18,8/28) ⑨自動扉保守点検(年2回:5/10) ⑩ボイラー保守点検(年1回:) ⑪ろ過器保守点検(年4回:6/17,9/18) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回:8/20) ⑬浴槽清掃(火・木は入浴翌日・金曜日は入浴後に実施) ⑭スカイウエル保守点検(年1回:9/2)
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 ・以前、水漏れがあり応急措置を行った給湯1次ポンプを更新
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災害対策マニュアル・危機管理マニュアル、地震防災マニュアル、不審者対応マニュアル、感染症対策マニュアル等の遵守 ・児童館、放課後児童クラブと合同で合同消防訓練の実施(7/18) 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	○令和6年6月24日から7月18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167枚 ・性別 男性:37人、女性:130人、未記入:0人 ・年齢 60歳~64歳:3人、65歳~69歳:23人、70歳~74歳:46人、75歳~79歳:51人 80歳~84歳:34人、85歳~89歳:9人、90歳以上:1人、未記入:0人 ・交通手段 車・バイク:136人、自転車:21人、バス:3人、徒歩:7人、未記入:0人 ・職員の対応 満足:88% やや満足:11%、やや不満:1%、不満:0%、未記入:0人 ・施設設備状況 満足:70.5%、やや満足:27.7%、やや不満:1.2%、不満:0.6%、未記入:1人 ・講座行事内容 満足:80%、やや満足:18.8%、やや不満:0.6%、不満:0.6%、未記入:7人
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・駐車場が狭い、少ない 【回答】 柳津小学校の西側空地を利用できるよう依頼してあるので、満車時はそちらをご利用ください。 ・自販機があればよい。水飲み場がない。 【回答】 飲料水は、各自で持参いただくようお願いしています。 ・花壇の花が枯れているときがある 【回答】 管理が行き届いておらず申し訳ありませんでした。以後、気を付けます。 ・風呂を廃止して、リハビリ機器を充実しては? 【回答】 お風呂は人気があり、多くの人に利用していただいています。現段階では、廃止は考えていません。 ・他の講座(ヨガなど)をやってほしい 【回答】 検討します。 ・人数制限を設けず、自由に出入りさせてほしい(脳トレ麻雀) 【回答】 5月から、利用日を週2回から3回に増やしています。サークル内で人数が偏らないよう調整してください。 ・血圧測定の開始時間を9:45にしてほしい(風呂利用者) 【回答】 風呂の開始時間が10:00のため、10分前の9:50から行っています。ご理解ください。 ・休憩室を開放してほしい 【回答】 人や駐車場の混雑緩和の観点から閉鎖しています。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。	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。(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・ふれあい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)

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃の練習の成果を披露する場の提供及び児童との交流を目的として、高齢者福祉センターのフラダンス講座の受講生と、児童館のフラダンス受講生との合同発表会を開催した。児童との交流が出来、楽しい時間を過ごすことができた。 ・囲碁サークルのメンバーに依頼をして「囲碁教室」を開催し、小学生との交流を図るとともに、伝統遊びを次世代に継承することができた。 ・脳トレ麻雀サークルについて、以前から、時間を延長してほしいなどの要望があったため、サークル代表者と協議をし、部屋の広さから人数を増やすことはできないが、開催回数を週2回から週3回に増やすことにより利用者の要望に応える形とした。 ・下半期に向け、1日講座の企画、折衝等準備を進めた。10月にスマホセミナー、11月に介護保険、12月に認知症に関する講座を開催する予定。 ・笑顔でのあいさつや声掛けを徹底したことにより、アンケートでの職員の対応では高評価を得た。 <p>【反省点】</p> <p>特になし。</p> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「フラダンス合同発表会」や「おじいちゃんの囲碁教室」は、日頃、あまり接することがない児童との交流ができたという点で、非常に良かった。今後も、高齢者と児童の複合施設という利点を生かし、行事を企画していきたい。 ・入浴に関して、1枠の定員7名を超えた場合でも、枠の始めや終わりの時間帯に利用してもらうなど臨機応変に対応し、多くの方に利用してもらうよう努めた。(上半期利用者数3,136人、前年比411人増)
---------------------	---

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から要望が多かった、「スマホセミナー」「介護サービス」「認知症予防」を、1日講座として開催するよう準備を進めており、10月～12月で開催し更なる利用者増につなげる。 ・「フラダンス合同発表会」「囲碁教室」など、児童館との複合施設という利点を生かした世代間交流を実施して、児童とのふれあいを図った。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用が増える一方で、駐車場の混雑が課題である。満車になったときは、小学校の西側空地に誘導（学校承諾済）するよう努めているが、早い段階での職員の配置など、利用者がスムーズに駐車できるよう対応していく必要がある。 ・男性利用者の増に繋がる事業を検討する。

7. 所管課の意見

児童館との複合施設であるという当施設の特徴を活かし、フラダンスの合同発表会や囲碁教室の開催、児童館で行われた太鼓体験教室の見学など、世代間交流の推進に積極的に努められた。
 また、需要の大きいサークルの活動日を増やせるよう調整したり、新規講座「岐阜の雑学」「絵画デッサン」を開講するなど、利用者の確保に努めている。
 引き続き、世代間交流の促進や、利用者の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。