

令和 6 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	岐阜市福祉健康センター(老人福祉センター・会議室)	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市都通2丁目23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)	20,513,000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5階建てのうち4階及び5階の一部 ◇敷地面積:2,315.33㎡ ◇延べ床面積:1,505.57㎡ ◇開館:昭和56年10月 ◇施設内容:生活相談室、教養娯楽室、図書室、技能習得指導室、機能回復訓練室、大会議室(集会室)、小会議室(会議室1)、収納庫、事務室等		

2. 利用状況

		R6 下半期	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期
利用者数(単位:人)		13,228	12,752	12,646	11,081	8,843
各室利用人数 (人)	みやこ老人センター	6,850	7,085	6,500	6,061	4,604
	附属施設(会議室)	6,378	5,667	6,146	5,020	4,239

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岐阜市福祉健康センター条例施行規則第2条・別表のとおり履行 ②所長1名・常勤1名・非常勤1名・看護師1名(2日/月)を配置 ③広報ぎふ、事業団HP、施設内掲示板等の活用及び、PRチラシの配布など ④御意見箱を常設している。苦情に対しては「岐阜市社会福祉事業団苦情解決に関する事業実施要綱」に基づき、所長を苦情解決責任者とし第三者委員と協力して迅速に対応する仕組みを整えている。
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冷温水保守点検 ⑤電話設備保守点検 ⑥昇降機保守点検 ⑦害虫駆除業務	【日付はいずれも下半期分のみ】 ①夜間警備業務(毎日21時巡回) ②清掃業務 清掃業務・日常清掃(毎日:トイレ・フロア清掃) 定期清掃(月1回:ワックスかけ) ガラス清掃(年2回:12/22実施) 受水槽・高架水槽(年1回:3/20 実施) ③防災機器保守点検(年2回:3/14, 15 実施) ④冷温水保守点検(年4回10/29, 2/4実施) ⑤電話設備保守点検(毎月2回実施) ⑥昇降機保守点検(3ヶ月に1回:12/3, 3/14 実施) ⑦害虫駆除業務(年2回:12/10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	岐阜市による修繕 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」に沿った対応、及び、それに基づく「救急車要請時の対応手順」「緊急時チェックリスト」の共有 ・保健所及び福祉健康センターによる合同消防訓練の実施(2月26日)における避難経路、一時避難場所等の確認。 ・講座受講者に関する緊急連絡先(本人以外)の把握 ③岐阜市条例の遵守

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	○令和6年12月9日から令和7年1月28日に、講座及びサークルの利用者（講座受講者及びサークル会員）を対象に利用者アンケートを実施 ○アンケートの質問項目には、性別、年齢等の基礎情報のほか利用者の満足度（講座内容、職員の対応、施設・備品）、講座又はサークルを知ったきっかけ、受講又は参加してよかったこと等を設定（調査票配布数688枚、回収数637枚、回収率92.6%）
利用者アンケートの実施結果	○調査回答者数 637人（講座受講者：435人 サークル会員：202人） ○性別 男性：138人、女性：499人（男女比 男性21.7%：女性78.3%） ○年齢 60代：19.1%、70代：61.2%、80代：18.6%、90代：1.1% 《活動の中心は70代》 ○交通手段 自家用車：45.4%、自転車：28.8%、徒歩：14.8%、バス等：6.6%、その他：4.4% ○満足度 ・講座内容（対象・講座受講者） 満足：70.9%、やや満足：21.2%、ふつう7.4%、やや不満：0.5%、不満：0% ・職員の対応（対象・講座受講者及びサークル会員） 満足：83.0%、やや満足：11.3%、ふつう5.7%、やや不満：0%、不満：0% ・施設・備品（対象・講座受講者及びサークル会員） 満足：50.7%、やや満足：21.3%、ふつう25.4%、やや不満：2.1%、不満：0.5%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○利用者からの苦情の申し出はなかった。 ○要望等指摘事項については、利用者アンケートの結果と合わせて利用者に関連している。 ○アンケート記載の意見については、講座内容や講師にかかるものは、講師に伝えて共有した。また、職員にかかるものについては、内容を職員間で共有した。施設・備品にかかるもののうち、可能なものは速やかに対応し、それ以外のものは以下のように対応した。 ○駐輪場の拡充及び駐車場の確保については、市保健所との共用施設であり現状では難しいことを伝え、公共交通機関の利用など協力をお願いした。 ○名称については、アンケート結果を高齢福祉課に報告済み。

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。 ・講座受講者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、快適な環境整備に努める。	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。 ・作品展示・発表会の開催により活動の情報発信を図る。	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	・事業団が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へ積極的に取り組む。	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】 ・利用者の拡大を図るため、新たに「鍵針で作るキーホルダー」と「折り紙で作るひな祭りリース」、「はじめての尺八体験」の3つの一日講座を実施した。いずれも好評で継続を望む利用者の声もあったため、令和7年度から新たに半期講座として開講に結びつけることができた。 ・現行で年間の出席回数が30回ある講座について、来年度は年24回(月2回)出席へと見直した一方で、利用者からの要望が多い体操系講座を新規に1講座追加するなど講座の更新を行い、限られた指定管理料の中で最大限利用者ニーズに応える講座実施計画を作成した。 ・館内で行っている利用者の作品展示及び発表会は、利用者の意欲向上につながるとともに、その活動内容を情報発信することで参加者(講座受講者及びサークル会員)の増加拡大に貢献することから、すべての講座・サークルが出展できるよう順次実施し、来館者からも概ね好評であった。また、コーラスの発表会では福祉健康センター内他施設の利用者を招待するなど、社会貢献活動としての一面も発揮することができた。 ・利用者が、安全に安心して施設を利用できるよう、施設の定期点検とは別に、講座やサークル活動が終了した時点で各室の見回りをを行い、落とし物や備品の不具合等の確認を行うほか、利用者と積極的なコミュニケーションを図り、利用者や施設の小さな異変・異常を察知できるよう努めている。 【反省点】 ・特記すべき事故・トラブル・苦情等はなし。 【自己評価】 ・複数の新しい一日講座を計画、開講し、来年度の半期講座の開設につなげることができた。利用者アンケートでは、短期講座、一日講座を望む意見もあり、今後も定期的な講座の間に単発ものを織り交ぜて実施できるよう計画していきたい。 ・満足度調査の結果、講座内容、職員対応ともに満足という評価を多くいただいております、良好な施設運営ができてっていると捉えている。特に職員に対しては、日々の業務における接遇や施設管理等における細かな対応について理解をいただけているものと考えている。
------------------	---

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）】 ・今期計画していたすべての講座、サークルを開催することができた。 ・利用者から要望が多かった新規講座として、一日講座を4講座開催し好評を得た。 ・上半期に比べ、男性の利用者数は△22人で微減となったが、老人センター利用者全体に占める男性の割合は0.4ポイント増加しており、昨年度下半期との比較では利用者数、割合ともに増加した。 ・男性利用者の多い講座もあり、今後も男性高齢者が参加したいと思える講座の開設を検討していく。 ・受講者の募集については、年間計画に基づいて「広報ぎふ」の毎月1日号に翌月に開設する講座の案内を掲載し、利用者の増加につなげている。 ・高齢者の「生きがいづくり」「健康づくり」「社会参加」の3つのテーマを基本に、アンケートの結果を踏まえ、講座の開催、サークル活動の支援に努めている。
今後の取組み	・7年度講座実施計画に基づいて講座を開設するとともに利用者の受講状況及びニーズの把握に努め、8年度の新規講座開設等に向けた検討に活用していく。 ・受講希望者が多いため、2回目以降のリピート受講が困難な講座については、サークルの立上げを含め、利用者の活動を支援していく。 ・男性高齢者が参加しやすい、また興味の持てる講座について企画検討する。 ・サークル活動の支援に努める。 ・光熱水費等経費の節減や備品の計画的修繕などあらゆる面から費用を精査し、限られた指定管理料を最大限有効活用できるよう計画的な予算執行に努める。 ・利用者に手指消毒、マスク着用の協力をお願いするなど、コロナ、インフルエンザ等感染症の予防に留意し、安全・安心に利用できる施設運営に努める。

7. 所管課の意見

要望の多い体操講座として、関節トレーニング講座を新設した。種々の短期講座を実施しており、好評なものについては定期講座とする準備を進めた一方、受講が低迷しているものについては回数を減らして計画するなど、利用者ニーズを反映した講座運営に努めている。

クリスマスコーラス講座発表会を開催した。「ワークサポートみやこ」に参加呼びかけを行い、館内で交流を図っている。

今後も利用者ニーズの把握と反映に努められたい。

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。