

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	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下半期	R06上半期	R05下半期	R05上半期	R04下半期
利用者数(単位:人)	3,853	4,406	3,835	4,008	2,397
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・1/7 実施) ③防災機器保守点検(年2回:8/2・2/14 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	・1階大広間の非常灯が故障した為、取替修繕を行った(3/19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た対応 ・消防訓練の実施(年2回:11/20・2/25 実施) ・救急救命講習の実施(1/15 実施) ・講座申込書に「家族への緊急連絡先」の記入 ③岐阜市条例の遵守

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1月中旬から下旬に15講座の受講者、6サークルの参加者及びオープン利用者に対して、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 275枚 回収数 266枚 回収率 96.7% ・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。 																				
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>○回収総数 266枚 (男 48人 女 218人)</p> <p>性別及び年齢 男 60～64歳：1人 65～69歳：3人 70～74歳：3人 75歳以上：41人 女 60～64歳：7人 65～69歳：25人 70～74歳：35人 75歳以上：151人</p> <table border="1"> <tr> <td>「職員の対応」</td> <td>満足 89.1%</td> <td>やや満足 10.9%</td> <td>やや不満 0.0%</td> <td>不満 0.0%</td> </tr> <tr> <td>「施設の管理」</td> <td>満足 73.7%</td> <td>やや満足 24.8%</td> <td>やや不満 1.5%</td> <td>不満 0.0%</td> </tr> <tr> <td>「講座の内容」</td> <td>満足 83.3%</td> <td>やや満足 14.3%</td> <td>やや不満 2.4%</td> <td>不満 0.0%</td> </tr> <tr> <td>「全体満足度」</td> <td>満足 79.7%</td> <td>やや満足 19.5%</td> <td>やや不満 0.8%</td> <td>不満 0.0%</td> </tr> </table> <p>(主な意見)</p> <p><職員対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも親切に対応してもらえる。 ・分からないことの質問にも丁寧に答えてもらえる。 ・名前を覚えていて、声をかけてもらえると嬉しい。 ・挨拶と笑顔で迎えてもらえるのがとても良い。 <p><施設・設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設は古いが清潔で気持ち良い。 ・清掃が行き届き、トイレも明るく気持ち良い。 ・床面がでこぼこしているところがある。 <p><講座の満足度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切で分かりやすく丁寧に教えて頂ける。 ・講師が一流で、助言が的確でとても良い。 ・和気あいあいとした雰囲気楽しく通っている。 ・途中の休憩を多めに取ってほしい。 	「職員の対応」	満足 89.1%	やや満足 10.9%	やや不満 0.0%	不満 0.0%	「施設の管理」	満足 73.7%	やや満足 24.8%	やや不満 1.5%	不満 0.0%	「講座の内容」	満足 83.3%	やや満足 14.3%	やや不満 2.4%	不満 0.0%	「全体満足度」	満足 79.7%	やや満足 19.5%	やや不満 0.8%	不満 0.0%
「職員の対応」	満足 89.1%	やや満足 10.9%	やや不満 0.0%	不満 0.0%																	
「施設の管理」	満足 73.7%	やや満足 24.8%	やや不満 1.5%	不満 0.0%																	
「講座の内容」	満足 83.3%	やや満足 14.3%	やや不満 2.4%	不満 0.0%																	
「全体満足度」	満足 79.7%	やや満足 19.5%	やや不満 0.8%	不満 0.0%																	
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p><施設・設備に対する主な意見と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●床面の段差は、和室二間を使用しているためカーペットの下に敷居があることを説明している。 <p><講座の内容等に対する意見と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ●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改善するようお願いしている。 																				

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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・「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	<ul style="list-style-type: none"> ・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				

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針など	・「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				
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				
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
		リスクへの対応方針(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				
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				

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	<p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none">・サークル活動（水彩画）参加者に、館内壁面の空きスペースへの、作品展示を提案したところ、積極的に作品を展示され、館内の雰囲気明るくなり、サークル会員の募集にもなると喜ばれた。・短期講座のスマホ講座では参加者が低迷していたため、防災や詐欺被害防止など、日常生活に役立つ活用方法をテーマに変更し開催したところ、前期（平均9名）に比べ参加者が増加（12名）した。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none">・アンケートでは一部の利用者から、「寒い時があるので暖房の温度を上げてほしい」との声があった。毎日こまめに室温を把握し、エアコンの温度設定に留意しているが、外気との温度差等も考慮し、快適に過ごしてもらえるように努めていく。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・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、職員にも大きな励みとなっている。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、高齢者を取り巻く社会課題や関心事等を踏まえたテーマでの、短期講座の開催を目指していく。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等）】</p> <ul style="list-style-type: none">・講座内容については、高い満足度（大いに満足、やや満足合わせ97%）が得られている。アンケートで得られた講師への要望等は適宜伝達し、講師とともに充実した講座となるよう努めていく。・トイレをはじめ施設の清掃については高い評価が得られており、引き続き気持ち良い施設環境の保持に心がけていく。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・新年度からの定期講座の受講者が増えるよう、定員に空きが有る講座の通年のPRや、中途での受講中断が少しでも減少するよう、利用者との積極的なコミュニケーション等に努める。・短期講座については、予定講師との綿密な連携を図り、高齢者の現状に即したテーマの設定を行い、受講者数の増加を目指す。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、情報集に努めていく所存である。

7. 所管課の意見

オープン囲碁や講座について紹介での利用拡大が見られ、見学の申込みにもできる限り応じるようにしている。問い合わせしてきた方や落選者にはコミュニティセンターや公民館でも講座をやっていることをサークル一覧を見せながら案内するなど、利用者の意欲を生かす対応を心がけている。今後も当施設の利用促進はもとより、それに限定することなく柔軟な対応により高齢者の生きがいづくりに努められたい。

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。