

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	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、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、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 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)		9,222	8,999	8,428	8,009	6,202
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電気保安全管理業務 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:5/11,9/7,1/4) ③防災機器保守点検(年2回:8/6,2/14) ④非常通報装置保守点検(年2回:8/1,2/3) 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:4/30,11/12) ⑧電気保安業務(隔月:4/23,6/18,8/28,10/25,12/20,2/15) ⑨自動扉保守点検(年2回:5/10,11/12) ⑩ボイラー保守点検(年1回:12/17) ⑪ろ過機保守点検(年4回:6/17,9/18,12/2,3/3) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回:8/20) ⑬浴槽清掃(火・木(入浴翌日)・金曜日入浴後に実施) ⑭スカイウエル保守(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 ・腐食により倒壊のおそれがある樹木について、市と相談し、業者に依頼して早急に伐採して、リスク回避に努めた。
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則の遵守 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(2/13) 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7年1月14日から1月31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(職員対応、施設、講座内容)等
利用者アンケートの実施結果	回収総数188枚 ・性別 男性:49人、女性:139人、未記入:0人 ・年齢 60歳~64歳:8人、65歳~69歳:22人、70歳~74歳:49人、75歳~79歳:54人 80歳~84歳:39人、85歳~89歳:12人、90歳以上:3人、未記入:1人 ・交通手段 車・バイク:147人、自転車、25人、バス:4人、徒歩:7人、未記入:5人 ・職員の対応 満足:92.4% やや満足:7%、やや不満:0%、不満:0.5%、未記入:3人 ・施設設備状況 満足:70.7%、やや満足:26.6%、やや不満:2.7%、不満:0%、未記入:4人 ・講座行事内容 満足:80.6%、やや満足:18.3%、やや不満:1.1%、不満:0%、未記入:13人
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・回数を増やしてほしい 【回答】 講師のスケジュールや部屋の空き状況、また他講座との均衡の観点から難しいです。 ・他の講座を増やしてほしい 【回答】 来年度から、新たにヨガ講座を開講する予定です。 ・マッサージ機を利用したい 【回答】 現在、利用に向けて準備を進めていますので、今しばらくお待ちください。 ・風呂上がりに水分が欲しい 【回答】 飲料水は、各自でご持参いただくようお願いしています。

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	
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	

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
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				
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会を促進する。 ・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				

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"> ・「スマホ」「介護保険」「認知症予防」「終活」等要望の多かったものを1日講座として開催し、利用者増に繋がった。 ・脳トレ麻雀サークルについて、上半期に回数を週2回から週3回に増やしたのに加え、12月からは人数制限を撤廃し、多くの人に利用してもらえるよう運用を改めた。 ・センター利用者と岐阜聖徳学園大学看護学科の学生との交流の機会を設け、若い世代と楽しく会話してもらうことで活力を得てもらった。 ・要望があった「ヨガ講座」を、新年度から開講できるよう、講師と打合せ等準備を進めた。 <p>【反省点】</p> <p>特になし。</p> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日講座は、単に利用者の増だけでなく、参加者からも大変好評で、来年度以降の開催を望む声が多く聞かれた。 ・風呂については、コロナ以降、人数制限や時間制限を設けて混雑緩和に努めてきたが、利用者から要望があったため、1月より制限を撤廃し自由に入浴できるよう変更した。一部反対の意見もあったが、概ね好感触を得ており、満足度の向上に繋がった。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・老人クラブと小学生親子との「3世代間交流事業」として、しめ縄づくりを行った。 ・風呂の時間制限、人数制限を廃止し、利用しやすい環境を整えた。
今後の取組み	<p>これまで、コロナ以降実施してきた様々な制限を徐々に解除してきた。アンケートで要望にあがっているマッサージ機の利用については、現在、器具の状態確認や部屋の整理・清掃等を進めており、早い段階で開放できるよう進めていく。</p>

7. 所管課の意見

入浴利用の予約制撤廃やサークル利用での1室の最大人数制限を緩和するなどコロナ禍からの正常化を進め、利用の増加に繋がった。マッサージチェアの再開についても清掃などの準備を進めている。
 要望の多かった「スマホ」「介護保険」「認知症予防」「終活」を1日講座として開催した。同じく要望の多いヨガ講座を令和7年度から開始するため準備を進めるなど、利用者ニーズを捉えた講座運営に努めている。
 今後も新規利用者の獲得に努められたい。

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。