

## 令和 7 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	西部福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市西荘2丁目11番23号		
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)	11,240,000円／年		
施設の設置目的	高齢者に対して各種の相談に応じるとともに、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:1,982.88m <sup>2</sup> ◇延べ床面積:378.94m <sup>2</sup> ◇開館:昭和49年5月 ◇施設内容:集会室、談話室、相談室、和室、湯沸室、機械室、事務室等 ※「青少年ルーム」と合築、2階部分は青少年ルームの管理		

### 2. 利用状況

	R7 上半期	R6 下半期	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期
利用者数(単位:人)	3,633	2,946	3,141	2,995	2,952

### 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・閉館時間の遵守 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施行規則第2条のとおり履行 ②所長、常勤1人、非常勤1人、看護師(1日／月)を配置 ③広報誌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 ④自動扉保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回:7月4日実施、12月、3月に予定) ③防災機器保守点検(年2回:8月6日実施、2月に予定) ④自動扉保守点検業務(年2回:5月1日実施、11月に予定)
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	職員による修繕 なし 業者による修繕 寿の間南側室内機修繕
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(個人情報をすべてキャビネットで施錠し管理している) ②緊急時対応マニュアルに沿って対応する。 ・消防訓練(年2回:6月4日実施、12月実施予定) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入 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	<p>○利用者アンケートは、7月1日～7月31日まで実施した。  ○講座は受付で受講者にアンケート用紙を配布し回収箱を設置して回収した。  ○アンケートは「性別」、「年齢」、「交通手段」、「職員の対応」、「施設の管理」、「講座の満足度」等の項目について質問した。</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収枚数 297枚（男性：76枚、女性：221枚、回答しない：0枚）  ○性別及び年齢 男性 60歳～64歳：4人、65歳～69歳：5人、70歳～74歳：10人、  75歳～79歳：25人、80歳～84歳：22人、85歳～89歳：6人、90歳以上：4人  女性 60歳～64歳：8人、65歳～69歳：44人、70歳～74歳：54人、  75歳～79歳：56人、80歳～84歳：43人、85歳～89歳：15人、90歳以上：1人  ○職員の対応 満足 95%、やや満足 5%、やや不満 0%、不満 0%  ○施設の管理 満足 83%、やや満足 14%、やや不満 3%、不満 0%  ○講座の満足度 満足 78%、やや満足 21%、やや不満 1%、不満 0%  ○利用者の主な声  ・玄関に入った途端、職員の方から挨拶してくださり、とても優しくしていただき嬉しく思います。  ・いつも受付で素早く対応していただき気持ちよく講座を受けさせていただいています。  ・すごく丁寧です。  ・笑顔が素敵。  ・感じが良いです。  ・いつも暖かく迎えてくださいます。  ・不自由な体をよく助けてもらい、喜んで来たいと思います。  ・古いながらも清掃が行き届いている。  ・冷暖房もよく考えてつけていただいています。  ・暑い中、エアコンも順調に効いて満足して参加させていただいています。  ・施設の管理が行き届いています。  ・水回りが古いのが残念ですが、まあ仕方ないと思っています。  ・仕方のないことですが、トイレが暗いです。  ・駐車場が広いと良いです。  ・先生がお優しく分かりやすいです。  ・先生の指導がとても良いと思う。  ・先生が楽しく分かりやすい説明が有難い。  ・月2回ちょうど良いです。  ・気分転換も含め満足しています。  ・毎回色々教えてもらい楽しみです。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○要望については、講座・サークル開催時に当会館の方針を説明している。  また、館内に要望内容と対応策を掲示し、利用者への周知を図った。  なお、要望者がわかっている場合は、直接説明した。</p> <p>○利用者から特別の苦情はなかった。</p> <p>○主な要望に対する対処  ①駐車場が広いと良いです。  ・皆様にはご不便をおかけしております。開館当時は十分な駐車台数を確保できておりましたが、車で来館される方が多くなりました。また、庭(庭園)がある環境が良いと言われる利用者の方もお見えになる中、駐車場の拡大は困難な状況です。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。  ②講座の人数が以前のように多くなると嬉しいです。  ・講座で使用する材料の準備の都合上、定員はこの人数までとさせていただきました。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。</p>

## 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				
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、職員の呼びかけ等、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理的能力、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。	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				

## 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"><li>・中庭の樹木の剪定や芝刈り（随時）を職員で行い、経費の削減に努めている。</li><li>・当会館周辺の清掃を週3～4回程度行い、環境美化に取り組んでいる。</li><li>・利用者が安全・安心して利用できるよう施設及び施設周辺の点検を継続的に行っている。</li><li>・一日講座を3回行い、多くの人が受講でき、内容を含め大変好評であった。</li><li>・令和2年から中止していた西部祭を、6年ぶりに講座・サークル発表会&amp;展示会と改め開催した。</li><li>・職員の育成として、毎月研修・訓練を実施し知識・技術の向上を図った。</li></ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者からの苦情無。</li></ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・今年度から、9月の敬老の日に西部福祉会館の講座及びサークルの活動成果を発表する場として、発表会・展示会を実施した。</li><li>・すべての講座・サークルの紹介チラシの作成と館内掲示を行い、受講者数の増加を図った。</li></ul>
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"><li>・上半期として1日講座を3回実施、また、オープン囲碁の参加を積極的に呼びかけたことにより利用者が増加した。男性利用者についても昨年比6%増加している。下半期においても1日講座の開催を含め利用者数の増加を目指し継続実施する。今年度から講座・サークルの発表会&amp;展示会を開催し、トータルとして利用者が昨年比492名増加した。スマート講座及び一日講座として生活に密着した講座・健康講座を開催し利用者から大変好評であった。</li></ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・健康寿命の延伸が求められる中、本館の果たす役割は大きい。とりわけ利用者全体に占める男性の割合が女性と比べ少ないとから、男性高齢者の居場所づくり、生きがいづくりとして、男性が参加しやすい講座、一人でも気軽に参加できる講座を模索しながら今後に繋げる。</li><li>・仕事などで忙しく、限られた曜日しか受講できない方もおられる中、体操やヨガなどの人気講座を一日講座の開催を含め、複数の曜日で設定し、参加しやすい講座となるよう検討していく。</li><li>・スマート講座は、デジタル社会に対応していくよう高齢初心者向けの講座として継続し開講していく。</li><li>・利用者からの要望の多い講座、生活に密着した講座、健康講座などの講座を検討し、利用者のニーズに対応する。</li><li>・利用者の確保及び利用者のニーズを把握し、利用者の拡大を図る。</li></ul>

## 7. 所管課の意見

オープン囲碁の中心的且つ人気者の利用者がおり、新規の利用者とのコミュニケーションが親密になるような取組がされている。また、新規講座を3回実施したことで利用者が昨年度よりも492人増加している。今後も工夫の凝らした運営や新規講座の開催に努められたい。

コロナウイルスの影響で中止となっていた西部祭を実施し、講座やサークル活動の成果をアピール出来ている。全ての講座についての紹介ポスターを作成・掲示することで、活動内容のアピールをし、新規の利用者の獲得に向けた工夫がみられる。

## 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。