

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	老人福祉センター「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 ◇敷地面積:828.96m ² ◇延べ床面積:600.72m ² ◇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

	R07上半期	R06下半期	R06上半期	R05下半期	R05上半期
利用者数(単位:人)	4,290	3,853	4,406	3,835	4,008

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	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、9/3実施) ③防災機器保守点検(年2回、8/6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	・2階非常扉のガラス固定ビートが劣化したため、コーティングによる取替修繕を行った。(7/2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て対応する仕組みをとっている。 ・消防訓練の実施(年2回、8/22実施) ・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」の記入を依頼。 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	<ul style="list-style-type: none"> 7月14日から8月25日にかけて15講座の受講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 236枚 回収数 229枚 回収率 97.0% アンケートの質問項目は、職員の対応、施設や設備、講座の内容についての満足度を項目とした。 																									
利用者アンケートの実施結果	<p>○回収総数 229枚 (男 34人 女 195人)</p> <table border="0"> <tr> <td>性別及び年齢</td> <td>男 60~64歳 : 1人</td> <td>65~69歳 : 3人</td> <td>70~74歳 : 2人</td> <td>75歳以上 : 28人</td> </tr> <tr> <td></td> <td>女 60~64歳 : 8人</td> <td>65~69歳 : 30人</td> <td>70~74歳 : 36人</td> <td>75歳以上 : 121人</td> </tr> </table> <table border="0"> <tr> <td>「職員の対応」</td> <td>満足 90.8%</td> <td>やや満足 9.2%</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 83.8%</td> <td>やや満足 14.0%</td> <td>やや不満 2.2%</td> <td>不満 0.0%</td> </tr> <tr> <td>「講座の内容」</td> <td>満足 83.4%</td> <td>やや満足 16.2%</td> <td>やや不満 0.4%</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"> ・何を聞いても親切に対応してもらえる。 ・いつも笑顔で迎えてもらえ、挨拶も気持ち良い。 ・いつも丁寧な対応で、細やかな心遣いがありがたい。 ・駐車場の誘導もテキパキとしてもらえ助かる。 <p><施設・設備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・掃除が行き届いていて気持ち良い。 ・トイレがいつも綺麗で気持ち良い。 ・庭が綺麗に手入れされ、飾られた花がいつもきれい。 <p><講座の満足度></p> <ul style="list-style-type: none"> ・講師が熱心で、基礎から丁寧かつ優しく教えてもらえる。 ・講師が明るく元気で、指導も適切でとても良い。 ・涼しい室内で体を動かせることや、友人と話す機会も出来てありがたい。 ・初めての受講であったが自分の程度に合っている。 	性別及び年齢	男 60~64歳 : 1人	65~69歳 : 3人	70~74歳 : 2人	75歳以上 : 28人		女 60~64歳 : 8人	65~69歳 : 30人	70~74歳 : 36人	75歳以上 : 121人	「職員の対応」	満足 90.8%	やや満足 9.2%	やや不満 0.0%	不満 0.0%	「施設の管理」	満足 83.8%	やや満足 14.0%	やや不満 2.2%	不満 0.0%	「講座の内容」	満足 83.4%	やや満足 16.2%	やや不満 0.4%	不満 0.0%
性別及び年齢	男 60~64歳 : 1人	65~69歳 : 3人	70~74歳 : 2人	75歳以上 : 28人																						
	女 60~64歳 : 8人	65~69歳 : 30人	70~74歳 : 36人	75歳以上 : 121人																						
「職員の対応」	満足 90.8%	やや満足 9.2%	やや不満 0.0%	不満 0.0%																						
「施設の管理」	満足 83.8%	やや満足 14.0%	やや不満 2.2%	不満 0.0%																						
「講座の内容」	満足 83.4%	やや満足 16.2%	やや不満 0.4%	不満 0.0%																						
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p><施設・設備に対する主な意見と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・床面でのこぼこについては、カーペットの取替を行う(8/7実施)など、計画的な改善を行っている。 ・エアコンの温度管理は、適宜利用者の声を聴き調整、対応している。 ・駐車場は、敷地が限られており、誘導等にて安全かつ有効な利用に務めている。 ・トイレスペースについては、多目的個室(男女共用)があることを周知している。 ・自動販売機については、周辺最寄りの箇所を案内している。 <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伝えている。 <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの集計結果は、館内にて公開、閲覧可能とした。 																									

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、抽選にさ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				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(窓口応対、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		
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。	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、保険センター・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">・新年度の定期講座で定員に余裕がある講座の一覧を館内掲示し、追加受付を随時行い受講者数の増加に努めた。（2講座4名）・定員を超えて応募があり抽選により受講者を決定した講座で、欠席が続いた受講者に確認を取り、補欠者の追加受付を随時行った。（2講座5名）・昨年に引き続き厳しい暑さが続く中、利用者がより快適に施設を利用できるよう、室内温度の適正な管理や維持に務めるとともに、こまめなカーテンやブラインドの開閉により、朝夕の日差しによる室温上昇を防ぐよう努めた。 <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、大変嬉しく思っている。今後も利用者との丁寧なコミュニケーションに務め、信頼関係を築いていく所存である。
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">・短期講座（終活ゼミ）にて、地元の地域包括支援センターと協力し、中警察署及び消費生活センターから職員を招き、多発する特殊詐欺の防止をテーマとして開催したところ、すべての参加者から『満足』との評価が得られた。今後も地域の各種団体等と連携し、高齢者の日常生活に役立つ講座の開催に努めていく所存である。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・短期講座のスマホ講座では、回数を重ねており定数に満たない状況が続いていることから、受講者ニーズの的確な把握に加え、ワンランク上の日常生活に役立つ機能や、あまり知られていないが便利な活用方法等をテーマにした講座を講師とともに研究していく。

7. 所管課の意見

地域包括支援センター、岐阜中署、消費生活センターと連携して特殊詐欺対策を中心とした防犯講座を実施し参加者全員から好評を得た。また、施設内に特殊詐欺に関する新聞記事のスクラップ掲示を行い、防犯意識の啓発に力を入れている。

空き枠のある講座についてポスターを作成し、館内に掲示することで、さらなる利用者の増加につなげている。バスの時刻表を掲示したり、空き部屋をクーリングシェルターとして解放するなど、利用者の困りごとに積極的な対応を行っている。

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。