

## 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「友楽園」	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市京町1丁目64番地		
指定管理者名	特定非営利活動法人 わいわいハウス金華		
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)	9,786,000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レ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（うち2階部分） ◇敷地面積：342.80m <sup>2</sup> ◇延床面積：216.56m <sup>2</sup> ◇開館：昭和48年4月 ◇施設内容：集会室、和室、談話室、湯沸室、事務室 ※「白杖園」と合築、1階部分は白杖園の管理		

### 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)	3,751	3,082	3,252	2,797	2,780

### 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月曜日～土曜日（休館日は休日、祝日（敬老の日は除く）、12月29日～1月3日）、開館時間：午前9時～午後5時 ②日常管理業務は2名ずつ交代勤務、繁忙期には柔軟な体制（3名～4名）で対応。看護師（月に2日）を配置 ③広報ぎふや近隣自治会連合会、老人クラブへの周知 ④良質なサービスを提供するためアンケート調査を実施。また常時利用者の意見を伺うため「ご意見箱」を設置し要望、苦情を受け施設改善等を図る。
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防災機器保守点検業務 ④貯水槽清掃業務	①休日、祝日（「敬老の日」を除く）、12月29日～1月3日は全日警備。月～土曜日は午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約 ②清掃は雇用促進事業施設清掃班に週2日依頼及び毎日職員が実施 ③7月22日に消防用設備等の点検を実施。 ④貯水槽清掃業務は下半期中に実施予定
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	・照明器具の交換修理 ・簡単な修理や樹木剪定は職員にて実施 ・空調機器の調整・修繕が必要なときは、直接事業者に連絡して見積書をとり対応している。
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個人情報の保護には、各種法令、規則等を遵守するための研修を実施 ②当施設は2階のため非常時のリスクがある。そのため避難、防火訓練（年2回 7月22日実施、11月予定）を実施し、また「災害対応マニュアル」、「施設内事故事件マニュアル」により職員研修を実施 ③関係法令については、指定管理協定書のとおり遵守

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	7月1日～14日に16講座受講者と4サークルの受講者（296名）を対象に、前期アンケートを実施した。
利用者アンケートの実施結果	<p>○実施期間 7月1日～14日      ○対象者 講座受講者とサークルの受講者 296名／内回答者 236名 回収率 79.7%</p> <p>○職員の対応 満足 87.3% やや満足 12.7%</p> <p>○施設の管理 満足 64.3% やや満足 30.6% やや不満 4.7% 不満 0.4%</p> <p>○講座の満足度 満足 75.5% やや満足 22.3% やや不満 2.2%</p> <p>○利用者の主な声</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・囲碁の受講は丁寧で分かりやすい。初心者にも親身になって教えていただける。</li> <li>・デッサン講座では、いつも新しい素材を課題にし、親切に且つ個々の能力に応じて指導してもらえる。</li> <li>・雀講座は、同じことを何度も聞いても丁寧に説明してもらえる。</li> <li>・ストレッチ講座では、大変楽しいし、体がすっきりして気持ちが良い。</li> <li>・短歌講座では大変満足している。</li> <li>・太極拳講座は丁寧に教えてくださる。</li> <li>・水彩講座は優しく丁寧に教えてもらえるし、受講生一人一人熱心に指導されて理解を深めることができる。</li> <li>・書道講座は楽しむことを大切に丁寧に教えてもらえる。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○講座、サークル受講者の日頃の学習成果の発表の場として、「通年ギャラリー」を設け、受講者が励みになる場所の提供をした。</p> <p>○フリー麻雀を希望する人が増加したため、講座等で各部屋を利用しない日を案内し、前月に利用する日を伝えてもらうことで調整を図った。</p> <p>○主な要望に対する対処</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレが古く、匂いが気になるので、改修工事をして欲しい。 対処：一定期間水を止めて作業することになることや設置の場所も限られるため工事で使用できない日ある。市と連携しながら対応していく。</li> <li>・講座中の私語が気になる。 対処：「講座は静かに受けましょう。みんなの講座です。迷惑がかからないように気を付けてましょう。」と貼紙を掲示し、受講生に注意喚起をした。</li> </ul>

#### 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"> <li>・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</li> <li>・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、抽選に当たった方にはサークルを紹介する。</li> <li>・「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。</li> </ul>	A	A	A
		情報公開、広報の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が定めた「情報公開規程」に基づき対応。</li> <li>・「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul>	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）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会等により、接遇技術の向上を図る。</li> <li>・施設の点検など、快適な環境に努める。</li> </ul>	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報ぎふ」、ホームページ、施設内の掲示板等、多様な手段で広報する。</li> <li>・講座・サークル活動の充実を図る。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</li> </ul>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	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	・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	<p><b>【努力した点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の口コミによる勧誘や募集ポスターを掲示する等取り組んだ。また、講座募集のチラシには写真を入れ、分かりやすい内容になるように工夫した。</li> <li>フリー麻雀は、部屋が空くことが確定した日において、前月末までに利用希望人数を把握して実施している。水曜日・土曜日の空き室はフリー麻雀とし、予約無しで利用できるようにした。</li> </ul> <p><b>【反省点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講座によっては同じメンバーで固定されて新規の受講生が集まりにくい傾向もある。その講座の魅力をさらに伝え、受講生を増やす対策を講じる必要がある。</li> </ul> <p><b>【自己評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来所者、受講生には丁寧で分かりやすい対応を心がけてきた。受講者の定員を増し、講座によっては徐々に利用者が回復した。麻雀講座は入門者と経験者として新たな受講者を増やした。麻雀で抽選漏れの人には再募集の申込みにより待機してもらい欠員があれば連絡した。</li> <li>短期講座の歴史講座は3回連続とし前期・後期に分け、「広報ぎふ」による募集をして新規の受講者を増やした。また、口コミ等による受講生勧誘を依頼などし、今期取り組んだ活動を今後も継続する。</li> </ul>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p><b>【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者増を図るために地元自治会、老人クラブ等への講座のPRを継続し、講座の魅力をつたえて充実を図る。</li> <li>人気のない講座については、他の講座受講者に伝えることや再度募集の企画を考える。</li> </ul>

## 今後の取組み

- ・今期取り組んだ講座紹介やPR活動の実施継続。地元老人クラブなど地元エリアでの募集活動
- ・歴史講座は前期・後期に分け連続3回の短期講座として継続し、「広報ぎふ」により講座内容を広く伝える。

## 7. 所管課の意見

人気のある講座は、講座日数や使える教室を増やしたり二部制で開催したりと、より多くの方が利用できるように柔軟な対応を行っている。また、抽選で落ちた方には、欠員が出た際の補欠当選の連絡や、オープン利用への案内等を行っている。

書道講座や水墨画講座の作品を施設内の様々な場所に掲示することで受講者増加をアピールする工夫がみられた。現在は、両講座とも特に人気があり、定員数を増やすなど、多くの方が受講できるよう努めている。

前年度と比較して今期の4月～9月の利用者は499人増加しており、前回の課題であった利用者増加の達成の兆しがみえている。今後も利用者の満足度の高い講座を開設し、利用者の確保に努められたい。

## 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。