

# 令和 7 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         | 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(うち1階部分) ◇敷地面積:1,982.88㎡<br>◇延べ床面積:378.94㎡ ◇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 下半期 | R7 上半期 | R6 下半期 | R6 上半期 | R5 下半期 |
|------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 利用者数(単位:人) | 3,432  | 3,633  | 2,946  | 3,141  | 2,995  |

## 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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>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<br>② 所長、常勤1人、非常勤1人、看護師(1日/月)を配置<br>③ 広報ざふ及び施設内掲示板を利用<br>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<br>②清掃業務<br>③防災機器保守点検<br>④自動扉保守点検            | ① 夜間警備業務(警備機器による警備)<br>② 清掃業務<br>(年3回:7月4日、12月19日、3月27日)<br>③ 防災機器保守点検<br>(年2回:8月6日、2月20日)<br>④ 自動扉保守点検業務<br>(年2回:5月1日、10月31日)                                            |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・迅速な修繕の実施<br>・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<br>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<br>②非常時の対応策<br>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定の遵守(個人情報をすべてキャビネットで施錠し管理している)<br>②緊急時対応マニュアルに沿って対応する。<br>・消防訓練(年2回:6月4日、12月12日)<br>・講座申込書に「利用者家族への緊急連絡先」を記入<br>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、1月8日～2月7日まで実施した。</p> <p>○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。</p> <p>○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 280枚(男性:72枚、女性:208枚、回答しない:0枚)</p> <p>○性別及び年齢 男性 60歳～64歳:1人、65歳～69歳:5人、70歳～74歳:7人、75歳～79歳:23人、80歳～84歳:24人、85歳～89歳:8人、90歳以上:4人<br/>女性 60歳～64歳:12人、65歳～69歳:35人、70歳～74歳:46人、75歳～79歳:55人、80歳～84歳:45人、85歳～89歳:15人 90歳以上:0人</p> <p>○職員の対応 満足 97%、やや満足 3%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>○施設の管理 満足 82%、やや満足 16%、やや不満 2%、不満 0%</p> <p>○講座の満足度 満足 82%、やや満足17%、やや不満 1%、不満 0%</p> <p>○利用者の主な声</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・皆さんお優しい。・とてもやさしい笑顔で接して下さり感謝します。</li> <li>・恐縮するほどの礼にビックリです。・すばらしい。</li> <li>・丁寧な態度に喜んでおります。・気持ちよく対応していただき満足です。</li> <li>・いろいろなお氣遣いに感謝しています。・暖かく、涼しい、掃除が行き届いている。</li> <li>・いつもとてもきれいにしていただき気持ちよいです。・古いけれどきれいにされています。</li> <li>・暖房・冷房が効いていれば満足。・古いけど、それがかえって落ち着けます。</li> <li>・洗い場をもっと使わせていただければ嬉しいです。・施設の老朽化。・先生がすてき。</li> <li>・基本を教えて頂ける。楽しいです。・身体の調子が悪い時、相談すると指導して下さる。</li> <li>・毎回内容が異なり、とても楽しく興味深く受講させていただいております。</li> <li>・とても優しい指導で良い。・専門の先生のお話を聞く事ができ、大変参考になりました。</li> </ul> |
| 利用者からの要望・苦情と対応・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。</p> <p>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。</p> <p>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応</p> <p>①ヨガ・3B体操増やして欲しい。筋トレを増やして頂きたいです。</p> <p>【回答】新規講座の開設について検討してまいりましたが、予算に制約があるため、増設は難しい状況です。つきましては、一日講座にて、希望に添えるような内容を検討いたします。ご理解のほどよろしくお願いします。</p> <p>②冷房のあたる場所が寒い</p> <p>【回答】エアコンの温度調整は、操作パネルの上下の矢印ボタンで行えます。操作方法がご不明な場合は、お気軽に職員までお声かけください。こちらで調整いたします。また、席の変更についても、ご希望の際はお申し出ください。</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<br>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、抽選にもれ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     |

| 区 分        | 選定基準                                                                                          | 評 価 項 目                                         | 具体的な業務要求水準                                                                                     | 評 価       |     |           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----------|
|            |                                                                                               |                                                 |                                                                                                | 指定<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 効果性        | 事業計画書の<br>内容が、対象施設<br>の効用(設置<br>目的)を最大限<br>発揮するもので<br>あること                                    | 利用者ニーズ、苦情などの把握方法<br>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<br>ニーズ把握。<br>・指定管理者が定めた「苦情解決に関する事業実施要綱」<br>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<br>(窓口対応、プロモーション、設備の整<br>備など)  | ・研修会等により、接遇技術の向上を図る。<br>・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<br>びかけ等、多様な手段で広報。<br>・講座・サークル活動の充実を図る。                             | A         | S   | S         |
|            |                                                                                               | サービスの質を確保するための体制、<br>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<br>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<br>る。                                                               | A         | A   | A         |
|            |                                                                                               | 区分評価                                            |                                                                                                |           |     | A         |
| 効率性        | 事業計画書の<br>内容が、管理経<br>費の縮減が図<br>られるものであ<br>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<br>間を超えない複数年契約による経費削減。<br>・利用者サービスを低下させない範囲内での節水・節電等<br>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<br>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<br>安全性 | 事業計画書に<br>沿った管理を安<br>定して行う物的<br>能力、人的能力<br>を有しているこ<br>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<br>申立てをしていない。<br>・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)<br>の経歴、保有する資格、ノウハウ、専<br>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<br>を配置。                                                              | A         | A   | A         |
|            |                                                                                               | スタッフ(採用予定者も含む)の人材育<br>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<br>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<br>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<br>内容が、岐阜市<br>あるいは施設<br>がある特定の<br>地域(以下「地<br>元」という。)の<br>振興、活性化な<br>どに貢献できる<br>ものであること | 地元の法人その他の団体の育成(一<br>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<br>む。                                                                | A         | A   | A         |
|            |                                                                                               | 地元団体との連携、地元住民等との<br>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<br>れあい保健センター等との連携を図る。<br>・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)

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>今期の取組みに対する評価</p>      | <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>・1日講座を下半期3回(年間6回)開催し利用者が増加した。内容についても、悪質商法・フレイル予防など被害防止や健康維持・福祉向上をテーマとし開催した。大変好評であった。</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> <li>・講座・サークルの受付時、利用者と積極的にコミュニケーションを取り、関係性の向上を図った。</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>・敬老の日、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、体験型の発表会と展示会を実施した。参加された方が講座・サークルに入会し新規利用者が増加した。</li> <li>・全ての講座・サークルの紹介チラシを作成・掲示したところ多くの方が関心を持ち、令和8年度受講申し込みに繋がった。</li> <li>・高齢者向けのスマホ講座については、年4回合計20回開催し大変好評であった。来年度も継続実施する。</li> </ul> |
| <p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> | <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>・年間通して利用者増を図るため、利用者とのコミュニケーションを積極的に取り、良好な関係を築くことを常に考え対応したことなどにより、利用者が昨年度より978人(下期486人)増加した。男性利用者についても昨年度より884人(下期476人)増加、昨年比についても7%(下期8%)アップした。</li> <li>・今年度から講座・サークルの発表会&amp;展示会を開催したところ、毎年開催して欲しいとの意見が複数あり、良い結果と捉え来年度からも継続実施する。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>今後の取組み</p>            | <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ことから、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、一人でも気楽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、体操やヨー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>・スマホ講座は、デジタル社会に対応していける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、利用者のニーズに対応し満足度を上げる。</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

ヨガはこれまで時間短縮で行っていたが、利用者の要望により従来の時間に戻し、充実した活動が行われている。受け入れ人数を従来より増やし、抽選に漏れた方にもサークルを案内することで希望者全員が受講できるように配慮されている。

また、オープン囲碁では独自の等級制度があることで昇格を目標に熱心に取り組まれている。

所長は、来館者一人一人に必ず声掛けを行ったり、要望を聞き取ったりすることで利用者の関係性を高められており、利用者の増加に繋がったと考えられる。

今後も利用者との関係性を高め、様々なニーズを反映した運営に取り組まれない。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

・アンケートについて、取り方を工夫し新たな意見を聞けるようにされたい。

・緊急時対応マニュアルについて、内容を市でも管理されたい。