

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	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 ◇敷地面積:828.96㎡ ◇延べ床面積:600.72㎡ ◇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下半期	R07上半期	R06下半期	R06上半期	R05下半期
利用者数(単位:人)	3,691	4,290	3,853	4,406	3,835

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広報ぎふ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, 1/20 実施) ③防災機器保守点検(年2回:8/6, 2/6 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	・事務所ドアクローザーが劣化したため取替修繕を行った。(1/23実施) ・1階湯沸かし室換気扇の性能が低下したため取替修繕を行った(3/12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, 2/9 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	・ 1月15日から2月14日にかけて16講座の受講者、7サークルの参加者及びオープン利用に対して、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 287枚 回収数 275枚 回収率 95.8% ・ 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とした。
利用者アンケートの実施結果	○回収総数 275枚 (男 42人、女 232人、無回答 1人) 性別及び年齢 男60～64歳：0人 65～69歳：4人 70～74歳：1人 75歳以上：37人 女60～64歳：4人 65～69歳：34人 70～74歳：36人 75歳以上：158人 無 60～64歳：0人 65～69歳：0人 70～74歳：0人 75歳以上：1人 職員の対応 満足 90.5% やや満足 9.5% やや不満 0.0% 不満 0.0% 施設の管理 満足 73.1% やや満足 24.0% やや不満 2.5% 不満 0.4% 講座の内容 満足 81.7% やや満足 16.0% やや不満 2.3% 不満 0.0% (主な意見) <職員対応> ・ いつも笑顔で迎えてもらえ、挨拶も気持ち良い。 ・ 皆親切で、何を聞いても教えてもらえる。 ・ 駐車の際、誘導してもらえ、安心して停められる。 <施設・設備> ・ きれいに掃除されていて気持ち良い。 ・ トイレがいつも清潔で気持ち良い。 ・ 庭の植木や花が飾られていて嬉しい。 ・ 駐車場が狭く、出入りしにくい。 ・ エアコンの効きが悪く、寒かったり暑かったりする。 <講座の満足度> ・ 講師が丁寧かつ熱心に教えて下さり感謝です。 ・ 講師が楽しく、あっという間に終わってしまう。 ・ 基礎が学べ、理論から実践に入るので学習意欲が湧きます。 ・ 無理なくいろんな運動が出来、帰りには体が軽く感じます。 ・ 歌う選曲をもう少し新しいものに。 ・ 講座以外のゲームなどは少なくしてほしい。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<施設・設備に対する主な意見と対応> ・ 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。 ・ エアコンの温度管理は適宜利用者の声をお聞きし、こまめに調整し対応している。 <講座の内容等に対する意見と対応> ・ 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、お伝えしている。 <その他> ・ 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。

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

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
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				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	【努力した点】 ・年度途中に辞退者があった定期講座について、講師と協議の上、中途加入の積極的なPRを行い、受講者の増加に努めた。 ・サークル活動（健康体操）の開催日を増やしたいとの要望があり、第1・3週での開催から、毎週の開催ができるよう活動を支援した。 ・外気温と室内の気温差を把握し、冷暖房の運転時間、温度設定をこまめに調整するとともに、利用者からの要望に適宜対応し、利用しやすい環境の確保に努めた。 【自己評価】 ・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。今後も利用者との積極的なコミュニケーションに努め、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	【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等）】 ・ここ数年定員を大きく下回っていた定期講座について、サークル等への移行を講師に打診し、了承していただいた。あわせて、アンケートで毎回開催要望があった、『超初心者マージャン』について、新年度から開催できるよう準備を進めている。 ・短期講座（金融ゼミナール）について、金融経済教育推進機構の協力により、ファイナンシャルプランナーを講師に招き『今知っておきたい老後の資金のこと』を開催したところ、定員（15名）を大きく上回る20名の申込、19名の参加があった。 ・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	・新年度から新規で始める『超初心者マージャン』には定員の3倍を超える申込者があったことから、より多くの方が受講できるよう、将来の定員増加に向けた課題等の把握に努めていく。 ・短期の『一日講座』は、テーマや予定講師について、館内掲示などにより積極的にPRすることで、受講者数の増加を図っていく。併せて、高齢者の立場で有益な情報や、不安解消につながる情報などを、関係機関と連携しその収集を図る。

7. 所管課の意見

短期講座であるちぎり絵や終活ゼミナール、フレイル予防講座は受講者より好評であり、利用者アンケートを基にし、今後はこの分野の講座のほか、警察と連携した詐欺対策講座やエンディングノートに関する講座の開催を検討しているということで、利用者のニーズに応えた講座を展開している。また、利用者一人一人と積極的な交流を交わしたり、駐車誘導等、安心して利用できる環境づくりに心掛けている。

今後も利用者との関係性を高め、ニーズに応えた様々な講座を開催することでより多くの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

- ・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。