

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	柳津高齢者福祉センター	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市柳津町丸野1丁目34番地		
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)	22,063,000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、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:2,698.00㎡ ◇延べ床面積:816.83㎡ ◇開館:昭和62年4月 ◇施設内容:教養娯楽室、機能回復訓練室、相談室、集会室、浴室、図書室、湯沸室、事務室 ※「柳津児童館」との複合施設		

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)	11,992	11,652	9,222	8,999	8,428

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2人・看護師(3日/週)を配置 ③広報誌、施設内掲示板を活用 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非常通報装置保守点検 ⑤貯水槽清掃業務 ⑥ポンプ保守点検 ⑦冷暖房保守点検 ⑧電気保安管理業務 ⑨自動扉保守点検 ⑩ボイラー保守点検 ⑪ろ過器保守点検 ⑫ろ過配管洗浄業務 ⑬浴槽清掃 ⑭スカイウエル保守点検	①夜間警備業務(警備機器による警備) ②清掃業務(年3回:5/10、9/13、1/10) ③防災機器保守点検(年2回:8/12、2/6) ④非常通報装置保守点検(年2回:8/1、2/3) ⑤貯水槽清掃業務(年1回:8/21) ⑥ポンプ保守点検(年1回8/21) ⑦冷暖房保守(年2回:4/28、11/6) ⑧電気保安業務(4/16、6/18、8/7、10/15、12/11、2/12) ⑨自動扉保守点検(年2回:5/1、10/31) ⑩ボイラー保守点検(年1回:12/9) ⑪ろ過器保守点検(年4回:6/16、9/11、12/17、3/16) ⑫ろ過配管洗浄業務(年1回:9/11) ⑬浴槽清掃(火・木(入浴翌日)・金曜日入浴後に実施) ⑭スカイウエル保守点検(年1回:8/14)
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	・1回/月 安全点検日を設けて、担当箇所を点検 ・庭園内樹木の剪定・草花植栽等整備(随時)、ふれあい花壇の活用 ・幹割れ樹木等の剪定、オイルタンク油漏れ修繕、冷却塔散水口修繕(市実施) 中央監視装置バッテリー交換(事業団実施)
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災害対策マニュアル・危機管理マニュアル、地震防災マニュアル、不審者対応マニュアル、感染症対策マニュアル等の遵守 ・児童館、放課後児童クラブと合同で消防訓練の実施(7/10、2/27) 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	○令和8年2月2日から3月11日まで、講座、サークル、入浴利用者を対象にアンケートを実施した。 ○アンケートの質問項目：性別、年齢、交通手段、職員の対応、施設の管理、講座満足度
利用者アンケートの実施結果	回収総数208枚 ・性別 男性：75人、女性：132人、回答しない：0人、無回答：1人 ・年齢 60歳～64歳：13人、65歳～69歳：23人、70歳～74歳：55人、75歳～79歳：60人 80歳～84歳：32人、85歳～89歳：21人、90歳以上：2人、無回答：2人 ・交通手段 自動車：169人、自転車：24人、公共交通機関：5人、その他：6人、無回答：4人 ・職員の対応 満足：91.3%、やや満足：8.7%、やや不満：0%、不満：0%、無回答：2人 ・施設の管理 満足：71.5%、やや満足：26.1%、やや不満：2.4%、不満：0%、無回答：1人 ・講座満足度 満足：80.5%、やや満足：17.6%、やや不満：1.9%、不満：0%、無回答：3人
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・脳トレ麻雀の開催日をもっと増やしてほしい 【回答】コロナの5類移行後、時間の延長等徐々に規制を緩和し、さらに令和6年度には当時の代表と話し合って、活動日を従来の月・金に加えて土曜日でも可能としていますのでご理解ください。 ・内容の濃い話の為、ゆっくりじっくり聞きたい（岐阜の雑学） 【回答】講師と相談し、令和8年度は時間を30分延長し、1時間半とする予定です。 ・浴室天井の金網のホコリが気になる。ロッカーを拭くタオルが欲しい。 【回答】ホコリについては気が付かず申し訳ありませんでした。即、対応いたしました。また、ロッカーは、昼頃と業後に消毒をしています、気になるようでしたら近くの職員に声掛けしてください。 ・風呂上がりに飲みたいので、自販機を置いてほしい。 【回答】飲料水は、各自でご持参いただくようお願いしています。

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
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、接客技術の向上を図る。 ・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	S	S
		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
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、岐阜市に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。(老人会・自治連合会等共同参加)	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。また幼稚園、小学校等と高齢者との交流を促進する。 ・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】 ・上半期に実施した「スマホ」の1日講座が大変好評だったので、下半期はセキュリティ・防災対策を内容としたものを実施した。また、募集時には、興味を湧くよう、市広報広聴課が作成したスマホハンドブックを直接利用者に手渡ししながら案内した ・樹木の剪定、館内入口までの動線付近の清掃等を徹底し、来館者が気持ちよく入館してもらえるよう努めた。 ・3世代交流事業では、これまでしめ縄づくりを実施してきたが、作ることで精一杯で交流がなかなか思うようにできなかった。そのため、今回は「ちびっこ冬まつり」を開催し、老人クラブと小学生で各あそびブースを担当してもらい、幼児親子と触れ合う機会ができるようにした。 【反省点】 特になし。 【自己評価】 ・今年度4月から再開したマッサージ機は、風呂利用者を中心に多くの方に利用してもらっている。単に体をほぐすだけでなく、他人と会話を楽しむなど、利用者の憩いの場として機能している。 ・已書講座の作品を館内掲示板に展示しているが、館内利用者の反応がよく、多くの人に知ってもらおうきっかけとなっているとともに、来年度の新規申込み者の増が期待できる。 ・センター利用者と聖徳学園看護学部学生との交流では、講座開始前に生きがいや生活状況等、ただ話をするだけでなく、「太極拳」や「楽しく体操」講座では、学生達にも参加してもらい、一緒に体を動かすことで、より深く交流することが出来た。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・地域包括支援センターと連携して、関心の高い「フレイル予防」について、1日講座として2回実施した。 ・マッサージ機は、館内利用者に積極的に声掛けした結果、下半期は利用者が2,304人で、上半期より447人増となった。
今後の取組み	・土曜日の利用者が少ないので、新たに利用してもらえるようサークル団体と交渉していく。 ・風呂の制限を解除して1年が過ぎ徐々に利用者が増えて来ている。引き続き来館者に積極的にPRして利用者増につなげる。

7. 所管課の意見

人気のあるフレイル予防講座やスマホセミナーを開催し、受講者の好評を得られた。利用者からの要望を参考に満足度の高い講座内容を展開している。

施設の利用者に何度も来館してもらえるように入浴施設やマッサージ室、講座の案内の声掛けが行われており、昨年下半年より3割程度の利用者増となった。

今後も利用者との関係性を高めながら、利用者増加に向けて取り組まれない。

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。