

## 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         | 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                                                                                                       |     |       |
| 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(うち2階部分) ◇敷地面積:342.80㎡ ◇延床面積216.56㎡<br>◇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下半年 | R7上半期 | R6下半年 | R6上半期 | R5下半年 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 利用者数(単位:人) | 3,422 | 3,751 | 3,082 | 3,252 | 2,797 |

### 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月曜日～土曜日(休館日は休日、祝日「敬老の日」は除く。12月28日～1月4日)、開館時間午前9時～午後5時<br>②日常管理業務は2名づつ交代勤務、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。<br>③広報ぎふや近隣自治会連合会、老人クラブへの周知<br>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<br>②清掃業務<br>③消防用設備等の点検業務<br>④貯水槽清掃業務         | ①休日、祝日「敬老の日」を除く、12月28日～1月4日は全日警備。月曜日～土曜日は午後5時～翌日午前9時まで業務委託契約。<br>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。<br>③7月22日・1月29日に消防用設備等の点検を実施。<br>④貯水槽清掃業務は3月23日に実施。                                                              |
| 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 | ・照明器具の交換修理<br>・簡易な修理や樹木剪定は職員にて実施<br>・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取り対応している。                                                                                                                                    |
| 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。<br>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、消防訓練(年2回 7月22日、11月21日)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。<br>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     | 令和8年1月5日～26日に講座受講者と4サークルの受講者(288名)を対象に、後期アンケートを実施。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 利用者アンケートの実施結果     | <p>○利用者アンケート 実施期間 1月5日～1月26日</p> <p>○対象者 講座受講者とサークルの受講者 288名/ 内回答者218名 回収率75.7%</p> <p>○職員対応 満足84.4% やや満足15.6%</p> <p>○施設の管理 満足61.0% やや満足29.4% やや不満7.3% 不満2.3%</p> <p>○講座の満足度 76.6% やや満足 22.0% やや不満1.4%</p> <p>・困基は丁寧で分かりやすい。</p> <p>・デッサン講座では、解かりやすい指導で日に日に身に付いていく感じがする。・ストレッチ講座では、体力も少しずつ整えることができ一年無事に過ごすことができありがたい。・短歌講座は、とても丁寧に解説してくださり毎回教えられる。・太極拳講座はとても丁寧に親切に教えてくださる。・俳句講座は解からない事の質問に丁寧に対応されている。・書道講座は、新しい方や初心者にも応じてもらい楽しくできる。・ストレッチやマージャンは、時間を1時間30分でできるとよい。</p> |
| 利用者からの要望・苦情と対応・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>○自主麻雀(オープン)は、前月までに講座の無い日を指定して予約表に記載してもらい調整した。</p> <p>○主な要望に対する回答</p> <p>・トイレ匂いについては”あすなろ施設清掃さん”に毎週2回の清掃をお願いしている。洋式トイレや男女別にしてほしいとの要望については、トイレ設置場所の検討も必要で市と連携し対応を考えたい。</p> <p>○講師に話しかける人がいる。「講座は静に受けましょう。みんなの講座です。迷惑のかからないように気を付けましょう。」と掲示した。私語の多い受講者に対しては口頭にて注意をしている。</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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>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                | <p>・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。</p> <p>・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。</p> <p>・「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。</p> | A         | A   | A         |
|            |                                        | 情報公開、広報の方策                             | <p>・指定管理者が定めた「情報公開規程」に基づき対応。</p> <p>・「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。</p>                                                        | 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               | <p>・「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。</p> <p>・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。</p>                                          | 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) | <p>・研修会等により、接遇技術の向上を図る。</p> <p>・施設の点検など、快適な環境に努める。</p>                                                                    | A         | A   | A         |
|            |                                        | 利用促進、利用者増の方策                           | <p>・「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。</p> <p>・講座・サークル活動の充実を図る。</p>                                                       | 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              | <p>・定期的に利用者アンケート調査を実施。</p>                                                                                                | 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            | <p>・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。</p>                                                                                       | 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                               | <p>・収支計画に沿った運営。</p>                                                                                                       | A         | A   | A         |
|            |                                        | 管理経費縮減の具体的方策                           | <p>・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。</p> <p>・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。</p>                         | A         | A   | A         |
|            |                                        | スタッフ配置の妥当性(無理はないか)                     | <p>・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。</p>                                                                                         | 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 |
| 安定性<br>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。<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)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。<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)

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今期の取組み<br>に対する評価      | <p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の口コミによる勧誘を依頼し、活動の様子を写真を入れ掲示するなど取り組んだ。また、地域の自治会・老人クラブへは講座募集のチラシに写真を入れ、講座内容がわかるよう工夫した。</li> <li>・フリー麻雀は、広間で講座のない日を水曜日・土曜日ともに予約なしで自由に利用してもらった。また、娯楽室において講座やサークルで利用しない火曜日・木曜日午後利用してもらった。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講座によっては少人数で固定されてしまい、新規の受講生が集まりにくい傾向がある。その講座の魅力をさらに伝え、受講者を増やす対策を講ずる必要がある。受講者も年ごとに体調不良や病気などにより、通所が難しくなり減少傾向であるため、利用者の口コミや自治会、老人クラブ等と協力し勧誘していきたい。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来所者、受講生へは丁寧で分かりやすい対応を心がけてきた。</li> <li>・受講者の定員を増やし、講座によっては徐々に利用者が回復しつつはある。</li> <li>・麻雀講座は入門者と経験者で継続し受講者を確保した。自主麻雀はグループをつくり、講座のない曜日には、事前予約してもらい自由に利用してもらった。</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、各講座については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<br>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"> <li>・利用者増を図るため地元自治会、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った。</li> <li>・ウッドバーニングや水彩画、絵手紙講座においては受講者が減少したため、この受講生の作品を他の講座受講者に見えるような展示の場所を工夫してアピールした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 今後の取組み                | <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期取り組んだ講座紹介やPR活動のほか、近隣の自治会や老人クラブと協力し、地元エリアでの募集活動に取り組む</li> <li>・歴史講座は受講者が固定化したため、新たな募集計画を考えるため現状を見直すことになった。</li> <li>・マージャン講座は前年度までは女性のみとしたが、次年度からは広く男性も含めて募集することとした。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 7. 所管課の意見

利用者からの要望があり、令和7年度は女性のみに限定していた麻雀講座を令和8年度より男女ともに募集を行い、より多くの方に楽しんでもらえるよう取り組まれている。

水墨画、絵手紙、書道、ウッドバーニングの講座で作成した作品を頻繁に掲示するほか、各講座の受講写真を掲示し、より多くの方に興味を持ってもらえるような工夫が見られる。また、各受講者について意図的に年数回は作品を掲示することとしており、利用者はそれを目標に熱心に取り組まれ、利用者の意欲向上を促す取り組みと伺える。

引き続き、近隣の各団体と協力しながら利用者の確保に取り組まれない。

## 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。