

広島市女性福祉センター指定管理者の業務実施状況（平成 28 年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市女性福祉センター（広島市中区千田町一丁目 9 番 4 3 号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 社会福祉法人広島市社会福祉協議会 （広島市中区千田町一丁目 9 番 4 3 号） (2) 指定期間 平成 26 年 4 月 1 日～平成 28 年 12 月 4 日 (3) 指定管理料の限度額（2 年 8 か月間分） 5, 565 万 8 千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 28 年 11 月 7 日（月）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成 28 年度の状況		市の評価
(1) 管理業務の実施状況		
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 (7) 広島市女性福祉センター条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないように、研修等により、職員に周知徹底を図り、市民の誰もが平等に利用できるように対応している。 (イ) 施設の利用案内等の情報をホームページ等により提供している。		○
イ 事業の実施状況 次の事業を実施している。 広島市地域女性団体連絡協議会や一般財団法人広島市母子寡婦福祉連合会の実施する講座等への支援		○
ウ 維持管理業務等の実施状況 (7) 次の業務を実施している。 a 女性福祉センターの使用の許可に関すること。 b 女性福祉センターへの入場の制限に関すること。 c 女性福祉センターの施設及び設備の維持管理に関すること。 d その他市長が定める業務 (イ) 特記事項 消防用設備の保守点検等を適正に実施した結果、誘導灯バッテリーに不備があったが、速やかに修繕を行っている。		○

平成28年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成28年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	1,723万9千円	1,695万1千円	△28万8千円	
指定管理料	1,486万円	1,486万円	0千円	
利用料金	180万3千円	151万5千円	△28万8千円	
その他	57万6千円 前年度繰越金(57万6千円)	57万6千円 前年度繰越金(57万6千円)	0千円 前年度繰越金(0千円)	
支出 (b)	1,723万9千円 管理運営費等(1,723万9千円) 市返還金(0千円)	1,695万1千円 管理運営費等(1,547万8千円) 市返還金(147万3千円)	△28万8千円 管理運営費等(△176万1千円) 市返還金(147万3千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
指定期間の最終年度(平成28年度)において余剰金が生じているが、これについては、指定管理者が本市公益的法人であることから、本市に全額(147万3千円)を返還している。				
(3) その他				
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況(指定管理者によるアンケートの実施等)				○
利用状況報告書に意見等の記入欄を設けるとともに、「利用者の声」投書箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた事業・管理運営ができるように努めている。				
イ 個人情報保護への対応状況				○
個人情報保護マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				
ウ 情報公開の実施状況				○
情報公開マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況(防災、防犯などの安全対策を含む。)				○
自衛消防隊を組織するほか、安全対策対応マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、利用者の安全対策や緊急事態への適切な対応を行っている。				
オ 苦情・要望への対応状況				○
苦情解決マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等				○
(ア) 配置人員(4月1日現在)				
1人				
(イ) 職員研修の実施状況				
職場研修の一環として、日々、接遇や文書事務等についての指導を実施している。				
(ウ) 労働基準法等の遵守状況				
雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。				
キ 自己評価の実施状況				○
利用状況報告書や投書箱で寄せられた意見、利用者アンケート調査を踏まえて、自己評価を行っている。				
業務の実施状況の評価				A

4 施設の利用状況

平成28年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等				A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
6万2,800人	7万303人	7,503人	111.9%		
※ 前年度実績 10万1,860人 (増減率△31.0%) ただし、平成28年度は、12月4日の閉館までの利用者数。					
イ 利用促進策等の実施状況 広報の充実 (指定管理者が発信するホームページやリーフレットを活用した施設の利用案内、関係団体への働きかけ等)					

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果 (標本数558件) では、サービス内容などの満足度については、満足が64.1%、不満が1.3%であった。	B	施設の清潔度について、満足度の割合が低かった。 (平成28年12月4日で閉館したため、指導事項なし。)

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価 (5段階評価)	4	
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	B	