

## 広島市勤労青少年ホーム指定管理者の業務実施状況（平成29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	広島市中央勤労青少年ホーム（広島市中区八丁堀3番2号） 広島市安佐勤労青少年ホーム（広島市安佐南区大町東三丁目25番12号） 広島市佐伯勤労青少年ホーム（広島市佐伯区新宮苑11番43号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 公益財団法人広島市文化財団（広島市中区加古町4番17号） (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成30年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年間分） 5億2,186万5千円

### 2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年8月3日（木）、8月10日（木）、8月30日（水）、平成30年2月21日（水）、2月23日（金）及び2月27日（火）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを実施した。

### 3 業務の実施状況

平成29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		○
(ア) 広島市勤労青少年ホーム条例等関係法令を遵守し、目的内利用を優先し、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、研修等により、職員に周知徹底を図り、市民の誰もが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。		
学習機会の場の提供、仲間作りの場の提供、サークル活動の活性化、各種イベントへの利用者参画促進、相談事業、地域交流事業		
ウ 維持管理業務等の実施状況		○
次の業務を実施している。		
(ア) 広島市勤労青少年ホームの使用許可に関すること。		
(イ) 広島市勤労青少年ホームの入場の制限に関すること。		
(ウ) 広島市勤労青少年ホームの施設及び設備の維持管理に関すること。		
(エ) その他市長が定める業務		

平成29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29年度の状況				
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	
収入 (a)	1億3,190万1千円	1億3,683万円	492万9千円	
指定管理料	1億3,182万8千円	1億3,182万8千円	0千円	
その他	7万3千円	500万2千円	492万9千円	
前受指定管理料	(7万3千円)	(0千円)	(△7万3千円)	
前年度繰越金	(0千円)	(500万2千円)	(500万2千円)	
支出 (b)	1億3,190万1千円	1億3,683万円	492万9千円	
管理運営費等	(1億3,190万1千円)	(1億2,948万3千円)	(△241万8千円)	
市返還金	(0円)	(734万7千円)	(734万7千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
指定管理期間の最終年度（平成29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（734万7千円）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） 主催事業においてアンケート調査を実施するとともに、「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 公益財団法人広島市文化財団個人情報保護方針及び公益財団法人広島市文化財団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 公益財団法人広島市文化財団情報公開規程及び公益財団法人広島市文化財団情報公開実施要領を作成し、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、危機管理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・要望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適切に対応している。				○

平成29年度の状況		市の評価								
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) <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>人 員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中央勤労青少年ホーム</td> <td>5人</td> </tr> <tr> <td>安佐勤労青少年ホーム</td> <td>4人</td> </tr> <tr> <td>佐伯勤労青少年ホーム</td> <td>4人</td> </tr> </tbody> </table> (イ) 職員研修の実施状況 公益財団法人広島市文化財団職員研修計画に基づき、防火管理新規講習(5月)、CS・接遇研修(6月)、庶務・経理研修(7月)、次世代リーダー研修(9月)、福祉研修(10月)、事業担当者研修(12月)、人権研修(12月)、服務研修(12月、1月、2月)、メンタルヘルス研修(3月)を実施したほか、広島市研修センター等関係機関の研修を併用している。           (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。	区 分	人 員	中央勤労青少年ホーム	5人	安佐勤労青少年ホーム	4人	佐伯勤労青少年ホーム	4人		○
区 分	人 員									
中央勤労青少年ホーム	5人									
安佐勤労青少年ホーム	4人									
佐伯勤労青少年ホーム	4人									
キ 自己評価の実施状況 評価基準を作成し、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29年度の状況	市の評価	特記事項								
ア 利用者数等 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>目標利用者数 (ア)</th> <th>利用者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> <th>達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8万6,000人</td> <td>8万7,974人</td> <td>1,974人</td> <td>102.3%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 9万0,659人 (増減率△3.0%)           イ 利用促進策等の実施状況           (ア) 広報等の充実(チラシの配布、関係団体への働きかけ等) ホームページ・メールマガジン・facebook・ポスターなどを活用して情報発信を行っている。           (イ) 指定管理者の提案による取組           a 社会人として必要なビジネスマナー・資格取得に関する講座・教室の開催 b 準会員制度による利用対象者の拡大 c 手話交流会、子どもクッキング教室等の交流イベント等を通じた地域との交流促進 d 関係団体や企業等と情報交換・共催事業の実施(ネットワークづくり) e 登録サークルとのイベントの共催、加入促進活動など(サークル活動の活性化)	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	8万6,000人	8万7,974人	1,974人	102.3%	A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)							
8万6,000人	8万7,974人	1,974人	102.3%							

## 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
<p>市が実施したアンケート調査結果（標本数532件）では、サービス内容などの満足度については、満足が75.7%、不満が1.7%であった。</p> <p>また、参加した講座・サークルへの満足度については、満足が79.6%、不満が7.4%であった。</p>	A	

## 6 評価

区 分	市の評価	特記事項
<b>評価（5段階評価）</b>	<b>5</b>	<p>ホームページやメールマガジン、チラシ配布等の広報による利用促進策の実施と、利用者アンケートの分析に基づいた魅力ある講座の企画により、利用者数は目標を上回っている。</p> <p>また、市のアンケートによる利用者の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	