

広島市湯来農村環境改善センター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	広島市湯来農村環境改善センター（広島市佐伯区湯来町大字麦谷 2501 番地）
(2) 指定管理者等 (非公募により選定)	(1) 名称及び所在地 広島市湯来農村環境改善センター運営協議会 （広島市佐伯区湯来町大字麦谷 2501 番地） (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） 7,174万9千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年9月14日（木）及び平成30年3月28日（水）
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) 広島市湯来農村環境改善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。 (ア) 農業及び生活改善に関する事業 (イ) 農業及び生活改善に関する情報の収集及び提供 (ウ) 農村地域における交流の場の提供 (エ) その他市長が必要と認める事業	○		
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) 湯来農村環境改善センターの使用の許可に関すること。 (イ) 湯来農村環境改善センターへの入館の制限に関すること。 (ウ) 湯来農村環境改善センター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	○		
(2) 指定管理料等の収支状況 平成29年度の状況		○	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	1,773万2千円	1,773万2千円	0千円
指定管理料	1,773万2千円	1,773万2千円	0千円
支出 (b)	1,773万2千円	1,773万2千円	0千円
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円

平成29年度の状況		市の評価
(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） 食農体験交流事業の参加者に対しアンケート調査を実施し、把握した利用者ニーズを施設管理や事業プログラムの改善に反映している。		○
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程及び個人情報保護に関する運用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 情報公開規程及び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。） 「防災マニュアル」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 「苦情処理要項」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） 4人 (イ) 職員研修の実施状況 a 接遇研修（3月19日） b 倫理研修（個人情報保護関係を含む）（3月19日） c 消防訓練（6月22日、2月23日） (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		A							
<table border="1"> <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>1万1,200人</td> <td>1万2,783人</td> <td>1,583人</td> <td>114.1%</td> </tr> </tbody> </table>	目標利用者数 (ア)			利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	1万1,200人	1万2,783人	1,583人
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)						
1万1,200人	1万2,783人	1,583人	114.1%						
※ 前年度実績 1万1,414人（増減率12.0%） イ 利用促進策等の実施状況 「センターだより」の発行や「ひろしま市民と市政」への広報記事の掲載により、利用者の増加に取り組んだ。									

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
市が実施したアンケート調査結果（標本数80件）では、サービス内容などの満足度については、満足が79.6%、不満が0.9%であった。	A	

6 評価

区分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	5	センターだより等の広報による情報発信と年度後半のイベントの開催により利用者数は目標数を上回っている。 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及び利用促進を行うよう指示した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	