

広島市吉島福祉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	広島市吉島福祉センター（広島市中区吉島東二丁目17番30号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 特定非営利活動法人ワーカーズコープ （東京都豊島区東池袋一丁目44番3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） 4,119万円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成30年2月7日（水）及び平成30年3月23日（金）
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 広島市福祉センター条例等関係法令を遵守し、目的内利用を優先し、正当な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 事業の実施状況 次の事業を実施している。 (ア) 生活相談、身上相談等の各種の相談に応ずること。 (イ) 教養の向上、文化の振興、レクリエーション及び休養のための事業を行うこと。 (ウ) 社会福祉関係団体、社会教育関係団体及び地域住民の自主活動のために必要な場を提供すること。 (エ) その他社会福祉のための各種事業を実施すること。		○																												
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) 広島市吉島福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市吉島福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市吉島福祉センターの建物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		○																												
ア 平成29年度の状況																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>1,017万6千円</td> <td>1,063万円</td> <td>45万4千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>1,017万6千円</td> <td>1,017万6千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>45万4千円</td> <td>45万4千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>繰入金(0千円)</td> <td>繰入金(45万4千円)</td> <td>繰入金(45万4千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,017万6千円</td> <td>1,063万円</td> <td>45万4千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	1,017万6千円	1,063万円	45万4千円	指定管理料	1,017万6千円	1,017万6千円	0千円	その他	0千円	45万4千円	45万4千円		繰入金(0千円)	繰入金(45万4千円)	繰入金(45万4千円)	支出 (b)	1,017万6千円	1,063万円	45万4千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																											
収入 (a)	1,017万6千円	1,063万円	45万4千円																											
指定管理料	1,017万6千円	1,017万6千円	0千円																											
その他	0千円	45万4千円	45万4千円																											
	繰入金(0千円)	繰入金(45万4千円)	繰入金(45万4千円)																											
支出 (b)	1,017万6千円	1,063万円	45万4千円																											
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																											
イ 特記事項 人件費等が当初の見込みを上回り計画より支出が増えたことにより、指定管理料のみでは支出を賄えなかったが、これについては指定管理者の自己資金（繰入金）により対応しており、運営に支障は生じていない。																														

平成29年度の状況	市の評価
(3) その他	
<p>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） 利用者の意見を把握するため意見箱を設置し、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。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、個人情報保護方針及び個人情報保護規定を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</p>	○
<p>ウ 情報公開の実施状況 情報公開規定を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</p>	○
<p>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。） 安全対策マニュアル、開館管理マニュアル及び避難場所開設マニュアルを作成し、職員へ周知徹底することにより、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。</p>	○
<p>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、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</p>	○
<p>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 入職時に、管理運営マニュアルに沿った受付・施設設備の取扱いや接遇マナー、個人情報の取扱い、福祉センター条例に関する研修を行っている。 また、毎月1回、職員による施設運営会議を開催し、運営上の問題点や改善点の洗い出し等を図っている。 (ウ) 労働基準法等の遵守状況について 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。</p>	○
<p>キ 自己評価の実施状況 毎月の報告において、利用者数・収支の比較を行っている。 これを基に、月に1度、ワーカーズコープ中四国支部所長会議において、取組の経過報告や改善検討を行い、自己評価を実施している。</p>	○
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				C	地域団体と協働した事業の実施や、自主事業の展開による新規利用者開拓などの利用促進策は実施しているものの、利用者数が減少し、目標を下回った。
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
4万8,300人	4万5,204人	△3,096人	93.6%		
※ 前年度実績 4万6,042人(増減率△1.8%)					
イ 利用促進策等の実施状況					
利用者に対するサービスの向上					
(ア) 1階ロビーへ談話・自習コーナーを設置しているほか、おもちゃや絵本の寄贈を受けて幼児室を充実させ、子ども連れ利用者に対するサービスの向上を図っている。					
(イ) 教養の向上等のための各種事業を実施して新規利用者を開拓し、利用促進を図っている。					

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283件)では、サービス内容などの満足度については、満足が81.8%、不満が1.7%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)	3	地域団体と協働した事業の実施や、自主事業の展開による新規利用者開拓などの利用促進策は実施しているものの、利用者数が減少し、目標を下回った。 平成30年度から指定管理者が替わるため、事務引継ぎを適切に行うよう指導した。 【参考】平成30年度からの指定管理者 (一社)福祉キャリアセンター
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	