

## 広島市戸坂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	広島市戸坂福祉センター（広島市東区戸坂大上一丁目4番22号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 三栄パブリックサービス株式会社 （広島市中区基町5番44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） 6,324万2千円

### 2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成30年3月14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。 また、受付に老眼鏡やコミュニケーション支援ボード等を設置するとともに、掲示物やサイン類を分かりやすく見やすいものとしている。		○
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) 広島市戸坂福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市戸坂福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市戸坂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		○

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)	1,583万1千円	1,590万3千円	7万2千円	
指定管理料	1,563万円	1,563万円	0千円	
その他	20万1千円 繰入金(0千円) 雑収入(20万1千円)	27万3千円 繰入金(8万8千円) 雑収入(18万5千円)	7万2千円 繰入金(8万8千円) 雑収入(△1万6千円)	
支出 (b)	1,583万1千円	1,590万3千円	7万2千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>建物・設備管理費が当初の見込みを上回り計画より支出が増えたことなどにより、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）より対応しており、運営に支障は生じていない。</p>				
(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）				○
<p>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>				
イ 個人情報保護への対応状況				○
<p>個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、個人情報保護要綱及び個人情報保護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>				
ウ 情報公開の実施状況				○
<p>情報公開規程及び情報公開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>				
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。）				○
<p>災害・危機管理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>6月30日の大雨による雨漏り被害を受けた際には、利用者に被害のなかった部屋の使用を案内する等の対応を取りながら、9月上旬には修繕を完了し、通常利用を行った。</p>				
オ 苦情・要望への対応状況				○
<p>苦情処理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>				
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				
<p>接遇研修及び施設設備の取扱い等の研修を適宜実施している。</p>				
(ウ) 労働基準法等の遵守状況について				
<p>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>				
キ 自己評価の実施状況				○
<p>四半期ごとに目標利用者数の達成状況や収支状況のほか、施設の管理運営状況について分析することなどにより自己評価を行っている。</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				A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
5万人	6万1,699人	1万1,699人	123.4%		
※ 前年度実績 6万3,351人 (増減率△2.6%)  [ 平成29年度実績について、平成29年6月30日から9月5日までの間、雨漏り被害の復旧作業により、諸室の利用を一部制限した。このため、平成28年度の利用実績から算出した3,319人を加算する補正を行っている。 ]					
イ 利用促進策等の実施状況					
(ア) 利用者に対するサービスの向上					
a 申請受付時間を9:00~17:00から9:00~22:00に延長している。					
b 開館日を拡大し、国民の祝日の翌日(火曜日以外)を開館している。					
c 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。					
d 各室の利用方法や設備の使用方法を分かりやすく説明したパンフレットを作成し、地域団体等に配布している。					
(イ) 広報等の充実					
地域の福祉団体等への利用の働きかけを積極的に行うとともに、施設のホームページを開設し、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274件)では、サービス内容などの満足度については、満足が88.9%、不満が1.2%であった。	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>	業務は適切に実施されており、利用者数は目標を上回っている。また、サービス内容等に対する利用者の満足度は高くなっている。 今後も引き続き利用者サービスの向上に努め、適切な管理を行うよう指導した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	