

広島市出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	広島市出島福祉センター（広島市南区出島一丁目32番1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） 4,280万6千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成30年2月7日（水）及び平成30年2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 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 (ア) 広島市出島福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市出島福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市出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	○	

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)	1,063万5千円	1,136万円	72万5千円	
指定管理料	1,057万9千円	1,057万9千円	0千円	
その他	5万6千円 繰入金(0千円) 雑収入(5万6千円)	78万1千円 繰入金(73万4千円) 雑収入(4万7千円)	72万5千円 繰入金(73万4千円) 雑収入(△9千円)	
支出 (b)	1,063万5千円	1,136万円	72万5千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
光熱水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）により対応しており、運営に支障は生じていない。				
(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）				○
利用者の意見を把握するため、利用者への積極的な声かけとヒアリングを行うとともに、意見箱を設置し、また、寄せられた意見に対して適切に対応するなど、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				○
個人情報取扱特記事項を遵守するとともに、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。				
ウ 情報公開の実施状況				○
情報公開に関する要綱を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。				
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。）				○
緊急事態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、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。 具体的には、利用者の万一の事態に備え、AED（自動体外式除細動器）を1階ロビーに設置しているなど、迅速な対応ができる体制を整えている。				
オ 苦情・要望への対応状況				○
クレーム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。				
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 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。				
(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。				
キ 自己評価の実施状況				○
評価基準を設けて自己評価を行ったほか、利用者のニーズを分析し、改善点を把握するよう努めている。				
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	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)		
5万500人	5万3,065人	2,565人	105.1%		
※ 前年度実績 5万1,995人(増減率2.1%)					
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等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209件)では、サービス内容などの満足度については、満足が89.8%、不満が0.2%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	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	