

広島市瀬野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	広島市瀬野福祉センター（広島市安芸区瀬野一丁目4番19号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 テルウェル西日本株式会社 （大阪市中央区森ノ宮中央一丁目7番12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） 4,984万2千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年2月28日（水）及び平成30年3月7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。		○																				
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) 広島市瀬野福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市瀬野福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市瀬野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 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>1,231万8千円</td> <td>1,231万8千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>1,231万8千円</td> <td>1,231万8千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,231万8千円</td> <td>1,231万8千円</td> <td>0千円</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)	1,231万8千円	1,231万8千円	0千円	指定管理料	1,231万8千円	1,231万8千円	0千円	支出 (b)	1,231万8千円	1,231万8千円	0千円	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)	1,231万8千円	1,231万8千円	0千円																			
指定管理料	1,231万8千円	1,231万8千円	0千円																			
支出 (b)	1,231万8千円	1,231万8千円	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	
<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>ウ 情報公開の実施状況 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>	○
<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>オ 苦情・要望への対応状況 接遇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</p> <p>(ア) 配置人員（4月1日現在） 1人</p> <p>(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。</p> <p>(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 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 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <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>8万人</td> <td>7万1,651人</td> <td>△8,349人</td> <td>89.6%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 6万9,442人(増減率3.2%)				目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	8万人	7万1,651人	△8,349人	89.6%	B	利用者数が、目標を下回ったものの、前年度実績からは増加した。 引き続き、地域で自主的な福祉活動をしている市民・地域団体に対し、会合等に積極的に利用することをPRするとともに、指定管理者の自主事業の増加・充実に努め、利用促進を図るよう指導した。
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
8万人	7万1,651人	△8,349人	89.6%										
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) 利用者が安心して快適に利用できるよう、助言や活動調整を行い、利用促進に努めている。 (イ) 利用者に、車椅子の無償貸出しを実施している。 (ウ) 地区社協をはじめ、関係団体が実施する事業に積極的に協力し、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175件)では、サービス内容などの満足度については、満足が98.3%、不満が0.0%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)	4	
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	B	
利用者の満足度	A	