

広島市矢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	広島市矢野福祉センター（広島市安芸区矢野西六丁目 1 2 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 社会福祉法人広島市安芸区社会福祉協議会 （広島市安芸区船越南三丁目 2 番 1 6 号） (2) 指定期間 平成 2 6 年 4 月 1 日～平成 3 0 年 3 月 3 1 日 (3) 指定管理料の限度額（4 年間分） 4, 6 2 5 万円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成 3 0 年 3 月 1 日（木）
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 2 9 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、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) 広島市矢野福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市矢野福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市矢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		○

平成29年度の状況				市の評価
(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)	1,209万2千円	1,209万2千円	0千円	
指定管理料	1,143万円	1,143万円	0千円	
その他	66万2千円 前年度繰越金(66万2千円)	66万2千円 前年度繰越金(66万2千円)	0千円 前年度繰越金(0千円)	
支出 (b)	1,209万2千円 管理運営費等(1,209万2千円) 市返還金(0千円)	1,209万2千円 管理運営費等(1,208万1千円) 市返還金(1万1千円)	0千円 管理運営費等(△1万1千円) 市返還金(1万1千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項 指定管理料のみでは賄えない支出については、前年度繰越金等により対応しており、運営に支障は生じていない。 また、指定期間の最終年度（平成29年度）において、余剰金が生じているが、これについては指定管理者が本市公益的法人であることから、本市に全額（1万1千円）を返還している。				
(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。			○
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。			○
ウ	情報公開の実施状況 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。			○
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。） 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。			○
オ	苦情・要望への対応状況 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。			○
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 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。			○

平成29年度の状況	市の評価
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								
<p>ア 利用者数等</p> <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>3万5,000人</td> <td>2万6,397人</td> <td>△8,603人</td> <td>75.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 2万6,525人 (増減率△0.5%)</p> <p>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</p> <p>(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。</p> <p>(イ) 利用者に、車椅子の無償貸出しを実施している。</p> <p>(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。</p>	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	3万5,000人	2万6,397人	△8,603人	75.4%	C	地域団体等と協働した事業の展開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)							
3万5,000人	2万6,397人	△8,603人	75.4%							

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211件)では、サービス内容などの満足度については、満足が80.7%、不満が1.0%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)	3	<p>地域団体等と協働した事業の展開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。</p> <p>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。</p> <p>【参考】平成30年度からの指定管理者 三栄パブリックサービス株式会社</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	