

## 広島市南区地域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	広島市南区地域福祉センター（広島市南区皆実町一丁目4番46号）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 社会福祉法人広島市南区社会福祉協議会 （広島市南区皆実町一丁目4番46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） 2,110万6千円

### 2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年1月18日（木）及び平成30年3月2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 (ア) 広島市地域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) 施設の休館日及び利用時間等を受付に掲示し、利用者に周知している。		○
イ 事業の実施状況 次の事業を実施している。 (ア) 福祉を目的とする市民の交流及び活動のための施設の提供に関すること。 (イ) 地域における福祉活動を担う人材の育成等に関すること。 (ウ) その他市長が必要と認める事業		○
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) 広島市南区地域福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市南区地域福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市南区地域福祉センターの施設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)	528 万 8 千円	528 万 8 千円	0 千円	
指定管理料	521 万 4 千円	521 万 4 千円	0 千円	
その他	7 万 4 千円 前年度繰越金(7 万 4 千円)	7 万 4 千円 前年度繰越金(7 万 4 千円)	0 千円 前年度繰越金(0 千円)	
支出 (b)	528 万 8 千円 管理運営費等(528 万 8 千円) 市返還金(0 千円)	528 万 8 千円 管理運営費等(523 万 5 千円) 市返還金(5 万 3 千円)	0 千円 管理運営費等(△5 万 3 千円) 市返還金(5 万 3 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（5 万 3 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、施設設備の取扱い等の現任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"> <tr> <td>目標利用者数 (ア)</td> <td>利用者数実績 (イ)</td> <td>差 引 (イ)-(ア)</td> <td>達成率 (イ)/(ア)</td> </tr> <tr> <td>5万9,500人</td> <td>5万222人</td> <td>△9,278人</td> <td>84.4%</td> </tr> </table> <p>※ 前年度実績 5万3,758人(増減率△6.6%)</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を図るため、次の取組を行っている。</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) 指定管理者主催事業を実施したほか、地区社協など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)	5万9,500人	5万222人	△9,278人	84.4%	C	<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>今後は、継続的な自主事業の展開や、閑散期の利用者数増加策に力を入れ、利用者数の増加を図るよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)							
5万9,500人	5万222人	△9,278人	84.4%							

#### 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
<p>市が実施したアンケート調査結果(標本数396件)では、サービス内容などの満足度については、満足が65.2%、不満が3.6%であった。</p>	B	<p>満足度について、施設の利用しやすさに満足していない人が多かったため、施設内設備に関する利用者の要望等に可能な限り対応し、利用者の満足度を高めるよう指示した。</p>

#### 6 評価

区 分	市の評価	特記事項
<b>評価(5段階評価)</b>	<b>2</b>	<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>今後は、継続的な自主事業の展開や、閑散期の利用者数増加策に力を入れ、利用者数の増加を図るよう指導した。</p> <p>また、満足度について、施設の利用しやすさに満足していない人が多かったため、施設内設備に関する利用者の要望等に可能な限り対応し、利用者の満足度を高めるよう指示した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	B	