

広島市湯来福祉会館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	広島市湯来福祉会館（広島市佐伯区湯来町大字和田333番地）
(2) 指定管理者等 （非公募により選定）	(1) 名称及び所在地 特定非営利活動法人サンピアゆき （広島市佐伯区湯来町大字和田333番地） (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） 7,601万6千円

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26日（月）及び平成30年3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

	市の評価
平成29年度の状況	
(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 広島市湯来福祉会館条例等関係法令を遵守し、目的内利用を優先し、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) 介護保険法第8条第7項に規定する通所介護に係る事業 (イ) 介護保険法第8条第23項に規定する居宅介護支援事業 (ウ) 介護保険法第8条の2第16項に規定する介護予防支援事業(同項に規定する特定介護予防・日常生活支援総合事業に係るものを除く。) (エ) 地域における医療及び介護の総合的な確保を推進するための関係法律の整備等に関する法律附則第14条第2項の規定によりなおその効力を有するものとされる同法第5条の規定(同法附則第1条第3号に掲げる改正規定に限る。)による改正前の介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防通所介護に係る事業 (オ) 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第5条第25項に規定する地域活動支援センターとして創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流の促進等の便宜を供与する事業 (カ) 福祉を目的とする市民の交流及び活動のための場の提供 (キ) 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) 湯来福祉会館の使用の許可に関すること。 (イ) 湯来福祉会館への入館の制限に関すること。 (ウ) 湯来福祉会館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)	8,689万9千円	8,751万3千円	61万4千円	
指定管理料	1,836万2千円	1,836万2千円	0千円	
利用料金	6,853万7千円	6,012万4千円	△841万3千円	
その他	0千円 繰入金(0千円)	902万7千円 繰入金(902万7千円)	902万7千円 繰入金(902万7千円)	
支出 (b)	8,689万9千円	8,751万3千円	61万4千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
<p>利用料金収入が当初の見込みを下回ったことなどにより、指定管理料と利用料金の合計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。</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するとともに、定期的に利用している団体等と意見交換会を行い、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、個人情報保護規程及び個人情報保護に関するコンピュータ情報システムの運用管理に関する規程を作成し、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>防災管理要領、災害対策マニュアル等を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応しており、佐伯区役所湯来出張所・消防署・消防団・地区社協などと連携し、災害時における救援活動、防災拠点として機能できるよう準備している。</p>				
オ 苦情・要望への対応状況				○
<p>苦情解決に関する処理要綱を作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。</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）				
a デイサービス事業 15人				
b 福祉活動支援事業 1人				
(イ) 職員研修の実施状況				
<p>AEDの講習会を開き、職員誰もが使用できるような体制を整備しているほか、接遇、施設設備の取扱い等について、毎月第2月曜日に職員研修を実施している。</p>				
(ウ) 労働基準法等の遵守状況				
<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>				

平成29年度の状況		市の評価
キ 自己評価の実施状況 利用者の要望・苦情があれば、その内容を台帳に記録し、毎月第2月曜日に開く職員連絡会議で報告して自己評価を行っているほか、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。		○
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)
1万5,650人	1万5,882人			232人	101.5%
※ 前年度実績 1万6,454人 (増減率△3.5%)					
イ 利用促進策等の実施状況 佐伯区社会福祉協議会、湯来地区社会福祉協議会と協力し、地区で開催されている「いきいきサロン」の連絡調整や湯来地区民生委員児童委員協議会、ボランティア団体の相互研修の場として積極的に利用してもらうことを通じて、当施設をより多くの住民に知ってもらい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41件）では、サービス内容などの満足度については、満足が71.5%、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）	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	