

広島市総合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	広島市総合福祉センター（広島市南区松原町5番1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社会福祉協議会 （広島市南区松原町5番1号） (2) 指定期間 平成28年12月5日～平成33年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年4か月間分） 1億4,574万2千円

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29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) 広島市総合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		○	
(ア) 次の事業を実施している。 a 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。 b 本市における福祉活動を担う人材の育成等に関すること。 c 地域福祉センターが行う事業に対する支援に関すること。 d 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) 広島市総合福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 広島市総合福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 広島市総合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			
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	3,597万8千円	3,588万9千円	△8万9千円
指定管理料	3,347万8千円	3,347万8千円	0千円
その他	250万円	241万1千円	△8万9千円
	繰入金(250万円)	繰入金(241万1千円)	繰入金(△8万9千円)
支出 (b)	3,597万8千円	3,345万1千円	△252万7千円
差引 (a) - (b)	0千円	243万8千円	243万8千円
	次年度繰越金(0千円)	次年度繰越金(243万8千円)	次年度繰越金(243万8千円)

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。</p>	○
<p>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。</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。） 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。</p>	○
<p>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。</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） 2人</p> <p>(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。</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>	○
<p>業務の実施状況の評価</p>	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)		
13万1,000人	14万6,754人	1万5,754人	112.0%		
※ 前年度実績（平成28年12月5日開館～平成29年3月31日） 3万2,583人（増減率350.4%）					
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。					
(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) 指定管理者主催事業を実施したほか、入居団体をはじめとした福祉関係団体やボランティア団体等にセンターの利用を呼びかけるなどの取組を行い、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521件）では、サービス内容などの満足度については、満足が73.9%、不満が3.1%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	