

# 広島市中央老人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	広島市中央老人福祉センター（広島市中区西白島町 2 4 番 3 6 号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 特定非営利活動法人 ワーカーズコープ （東京都豊島区東池袋一丁目 4 4 番 3 号 I S P タマビル） (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） 2 億 3, 0 6 6 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 3 0 年 1 月 1 8 日（木）及び 3 月 1 2 日（月）
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		○	
(ア) 広島市老人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、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留意し、適切に対応している。 (イ) 施設の利用案内等の情報をチラシ等により提供している。			
イ 事業の実施状況		○	
次の事業を実施している。 (ア) 生活相談、健康相談等の各種の相談に応ずること。 (イ) 生業及び就労の指導を行うこと。 (ウ) 機能回復訓練を行うこと。 (エ) 教養の向上及びレクリエーション等のための事業を行うこと。 (オ) 老人及び老人団体の自主活動のために必要な場を提供すること。			
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) 老人福祉センターの使用の許可に関すること。 (イ) 老人福祉センターへの入場の制限に関すること。 (ウ) 老人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			
(2) 指定管理料等の収支状況		○	
平成 2 9 年度の状況			
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)
収入 (a)	5,700 万 8 千円	5,700 万 8 千円	0 千円
指定管理料	5,700 万 8 千円	5,700 万 8 千円	0 千円
支出 (b)	5,700 万 8 千円	5,700 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）</p> <p>利用者を対象としたアンケート調査を実施するとともに、「ご意見箱」投書箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた管理運営ができるように努めている。</p> <p>また、利用者を対象に地域懇談会を開催し、利用者及び地域住民のニーズ把握に努めている。</p>	○
<p>イ 個人情報保護への対応状況</p> <p>個人情報の管理の方針等について定めたマニュアルを作成し、職員への周知徹底を図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</p> <p>情報公開の方針等について定めたマニュアルを作成し、職員への周知徹底を図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。）</p> <p>安全対策マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより、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</p> <p>苦情・要望に関する対応マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図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） 常勤4人、非常勤4人（うち3人は看護師）</p> <p>(イ) 職員研修の実施状況 入職時研修、実務者研修、管理者研修を実施している。</p> <p>(ウ) 労働基準法等の遵守状況 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</p> <p>業務実施報告書をまとめるに当たって、四半期ごと及び年度末に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								
<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>10万人</td> <td>9万2,004人 (7万8,929人)</td> <td>△7,996人</td> <td>92.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 9万1,986人 (増減率0.0%)</p> <p>平成29年度利用者数実績については、浴室のボイラー故障により入浴利用を中止した7月～10月の浴室の利用者数を、以下のとおり置き換えて、利用者数実績の数値を補正している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7月～9月の利用者数を平成26～28年度における同月利用者数の3か年平均に置き換えている。</li> <li>10月の利用者数を平成25年度、平成26年度及び平成28年度における同月利用者数の3か年平均に置き換えている(平成27年度については、同月に入浴利用中止期間が含まれているため参考としない)。</li> </ul> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 広報の充実 パンフレット・ポスターによるPR、チラシの配布に努め、利用促進を図っている。</p> <p>(イ) 指定管理者の提案による取組 休館日である8月6日を開館し、開館日の拡大を行った。</p> <p>(ウ) 自主事業の実施 介護予防体操、観桜会及び調理実習等を開催している。</p>				目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	10万人	9万2,004人 (7万8,929人)	△7,996人	92.0%	B	<p>利用者数は、前年度実績を上回ったものの、継続利用者の高齢化等により、目標利用者数を下回った。</p> <p>引き続き、施設のPR、自主事業やサークル支援の充実に努めるとともに、利用者のニーズに応じた諸室の提供に努め、今後も利用促進に努めるよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)										
10万人	9万2,004人 (7万8,929人)	△7,996人	92.0%										

#### 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274件)では、サービス内容などの満足度については、満足が63.1%、不満が4.0%であった。</p>	B	<p>満足度について、清潔度に満足していない人が多かったため、施設管理に十分に配慮し、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>3</b>	<p>業務は適切に実施されており、利用者数は前年度実績を上回っているものの、目標を下回り、サービス内容等に対する利用者の満足度も高くなかった。</p> <p>今後は、本施設の周辺地域以外の地域を対象としたパンフレット配布などによる広報の強化を行うことにより、新規利用者の増加を図るよう指導した。</p> <p>また、利用者のニーズを反映した自主事業の増加、充実等により、更なる利用促進を図るとともに、利用者サービスの向上に努めるよう指導した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	B	
利用者の満足度	B	