

広島市東雲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	広島市東雲老人福祉センター（広島市南区東雲三丁目16番32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） 2,531万2千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年3月15日（木）及び3月23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に留意し、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) 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。 (ウ) 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		○

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)	620万1千円	620万1千円	0千円	
指定管理料	615万3千円	615万3千円	0千円	
その他	4万8千円 前年度繰越金(4万8千円)	4万8千円 前年度繰越金(4万8千円)	0千円 前年度繰越金(0千円)	
支出 (b)	620万1千円 管理運営費(620万1千円) 市返還金(0千円)	620万1千円 管理運営費(609万3千円) 市返還金(10万8千円)	0千円 管理運営費(△10万8千円) 市返還金(10万8千円)	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
イ 特記事項				
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(10万8千円)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) 利用者を対象にアンケート調査を実施するとともに、意見箱を常時設置し、施設に関する利用者の要望や苦情等を謙虚に聞くことに努めている。				○
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程及び個人情報の管理体制についての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。				○
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規程及び情報公開の方針についての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。				○
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。) 災害対策実施要綱及び緊急時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。				○
オ 苦情・要望への対応状況 苦情解決に関する処理要綱及び苦情処理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。				○
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(週休日は臨時職員で対応)				
(イ) 職員研修の実施状況 接遇や設備機器取扱い等の研修を随時実施				
(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。				
キ 自己評価の実施状況 四半期ごと及び年度末に業務実施報告書をまとめる際、利用者アンケート調査も踏まえて、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 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">目標利用者数 (ア)</th> <th style="width: 25%;">利用者数実績 (イ)</th> <th style="width: 25%;">差 引 (イ) - (ア)</th> <th style="width: 25%;">達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1万8,400人</td> <td style="text-align: center;">1万6,028人</td> <td style="text-align: center;">△2,372人</td> <td style="text-align: center;">87.1%</td> </tr> </tbody> </table> ※ 前年度実績 1万4,619人（増減率9.6%）				目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	1万8,400人	1万6,028人	△2,372人	87.1%	B	継続利用者の利用が高齢化等により減少する一方で、新規利用者の獲得が伸び悩んでいることにより、目標利用者数を下回った。
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)										
1万8,400人	1万6,028人	△2,372人	87.1%										
イ 利用促進策等の実施状況 地域における福祉活動を支援し、地元や関係団体との連携を図り利用者増を目指している。 <ul style="list-style-type: none"> ・「東雲いきいきサロン」の開催支援 ・「いきいきウォーキング」の開催支援 													

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89件）では、サービス内容などの満足度については、満足が92.6%、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）	4	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。 【参考】平成30年度からの指定管理者 テルウェル西日本株式会社
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	B	
利用者の満足度	A	