

広島市南観音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	広島市南観音老人福祉センター（広島市西区南観音七丁目5番8号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 三栄パブリックサービス株式会社 （広島市中区基町5番44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） 2,588万9千円

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8日（木）及び3月19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ホームページ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	○																													
(2) 指定管理料等の収支状況		○																												
ア 平成29年度の状況																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>639万8千円</td> <td>672万9千円</td> <td>33万1千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>639万8千円</td> <td>639万8千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td>0千円</td> <td>33万1千円</td> <td>33万1千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>繰入金(0千円)</td> <td>繰入金(33万1千円)</td> <td>繰入金(33万1千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>639万8千円</td> <td>672万9千円</td> <td>33万1千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	639万8千円	672万9千円	33万1千円	指定管理料	639万8千円	639万8千円	0千円	その他	0千円	33万1千円	33万1千円		繰入金(0千円)	繰入金(33万1千円)	繰入金(33万1千円)	支出 (b)	639万8千円	672万9千円	33万1千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																											
収入 (a)	639万8千円	672万9千円	33万1千円																											
指定管理料	639万8千円	639万8千円	0千円																											
その他	0千円	33万1千円	33万1千円																											
	繰入金(0千円)	繰入金(33万1千円)	繰入金(33万1千円)																											
支出 (b)	639万8千円	672万9千円	33万1千円																											
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賅えない支出については、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。																														

平成29年度の状況		市の評価
(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） 自主事業に関するアンケート調査を実施するとともに、意見箱を設置し、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。		○
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護要綱及び個人情報の管理体制について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 情報公開の方針について「情報公開に関する要綱」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。） マニュアルを策定している。職員の館内巡回時の施設内の安全及び衛生に細心の注意を払った。		○
オ 苦情・要望への対応状況 「クレーム対応マニュアル」を作成し、苦情・要望があった場合には同様の苦情が繰り返されないように対応することとしている。		○
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 業務を通じて適宜研修を実施 (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 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。		○
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)		
1万4,400人	1万5,547人	1,147人	108.0%		
※ 前年度実績 1万4,960人（増減率 3.9%）					
イ 利用促進策等の実施状況 学区社会福祉協議会や老人クラブへの利用の働き掛け、ホームページやブログによる情報発信、パンフレット作成配布等の利用促進策を行った。					

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119件）では、サービス内容などの満足度については、満足が84.6%、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）	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い。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	