

広島市吉島老人いこいの家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	広島市吉島老人いこいの家（広島市中区光南五丁目1番23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44番3号 I S P タマビル） (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） 4,317万1千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成30年1月24日（水）及び3月15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) 広島市老人いこいの家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、研修等により職員へ周知徹底し、市民の誰もが平等に利用できるよう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。また、利用申込に関するルール等の案内表示を行い、利用者へ周知している。			
イ 事業の実施状況	—	—	
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) 老人いこいの家の使用の許可に関すること。 (イ) 老人いこいの家への入館の制限に関すること。 (ウ) 老人いこいの家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)	1,066 万 7 千円	1,066 万 7 千円	0 千円
指定管理料	1,066 万 7 千円	1,066 万 7 千円	0 千円
支出 (b)	1,066 万 7 千円	1,066 万 7 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		
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利用しやすい施設となるよう改善に努めている。		○
イ 個人情報保護への対応状況 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。		○
ウ 情報公開の実施状況 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。		○
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。） 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。		○
オ 苦情・要望への対応状況 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。		○
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） 2人（常勤1、非常勤1） (イ) 職員研修の実施状況 週1回の事務連絡時に、接遇や施設設備の取扱い等の現任研修を適宜実施し、早期対応、周知徹底に努めている。 (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 毎月、実施報告書をまとめるに当たり、利用者数、収支の比較を行っている。 また、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	<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>3万8,500人</td> <td>3万4,163人</td> <td>△4,337人</td> <td>88.7%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 3万4,901人（増減率△2.1%）</p>	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)	3万8,500人	3万4,163人	△4,337人	88.7%	C	定期的利用者が減ったこと及び新規利用者が少なかったことから、目標利用者数を下回った。 利用者ニーズの把握に努め、ニーズを踏まえた自主事業の展開を行い、広報を通じた利用促進を図るよう指導した。
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ)-(ア)	達成率 (イ)/(ア)								
3万8,500人	3万4,163人	△4,337人	88.7%								
イ 利用促進策等の実施状況	<p>(ア) 広報の充実 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12月31日を開館し、開館日の拡大を行った。</p>										

平成29年度の状況	市の評価	特記事項
(ウ) 自主事業の実施 転倒防止教室（毎月開催）や税の相談会、防災研修会等を開催している。		

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102件）では、サービス内容などの満足度については、満足が82.4%、不満が2.0%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）	3	<p>業務は適切に実施されており、サービス内容等に対する利用者の満足度は高いものの、利用者数は目標、前年度実績をともに下回っている。</p> <p>今後は、利用者ニーズを踏まえた自主事業の展開、利用者への広報の強化に努め、引き続き利用促進を図るよう指導した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	