

# 広島市草津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	広島市草津老人いこいの家（広島市西区草津南一丁目16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 特定非営利活動法人 ワーカーズユープ （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） 4,061万3千円

## 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25日（木）及び3月22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 —	—																				
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場の制限に関すること。 (ウ) 老人いこいの家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>1,003万7千円</td> <td>1,003万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>    指定管理料</td> <td>1,003万7千円</td> <td>1,003万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>1,003万7千円</td> <td>1,003万7千円</td> <td>0千円</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)	1,003万7千円	1,003万7千円	0千円	指定管理料	1,003万7千円	1,003万7千円	0千円	支出 (b)	1,003万7千円	1,003万7千円	0千円	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)	1,003万7千円	1,003万7千円	0千円																		
指定管理料	1,003万7千円	1,003万7千円	0千円																		
支出 (b)	1,003万7千円	1,003万7千円	0千円																		
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																		
(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） 意見箱を設置するとともに、利用者に自由に記載していただく意見書も併設し、随時投函できるようにしている。	○																				
イ 個人情報保護への対応状況 個人情報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。	○																				

平成29年度の状況		市の評価
ウ 情報公開の実施状況 情報公開規定及び情報公開についての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。		○
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 苦情対応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。		○
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 経理や指定管理者制度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 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								
<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>2万5,100人</td> <td>2万4,947人 (2万3,518人)</td> <td>△153人</td> <td>99.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 2万7,241人（増減率 △8.4%）</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～8月の浴室の利用者数を、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、利用者数実績の数値を補正している。</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況 (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。 (イ) 指定管理者の提案による取組 休館日である8月6日、12月31日及び1月1日を開館し、開館日の拡大を図った。 (ウ) 自主事業の実施 文化交流会、バザー及び音楽会等を開催している。</p>	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	2万5,100人	2万4,947人 (2万3,518人)	△153人	99.4%	C	<p>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。</p> <p>このため、引き続き施設のPRを行い、利用者の増加を図るよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差 引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)							
2万5,100人	2万4,947人 (2万3,518人)	△153人	99.4%							

## 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120件）では、サービス内容などの満足度については、満足が96.6%、不満が0.0%であった。	A	

## 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、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、前年度実績とともに下回っている。</p> <p>定期的利用者が減ったことにより新規利用者数が伸びなかったことから、新規利用者の獲得のため施設PR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	