

# 広島市矢野老人いこいの家清風荘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	広島市矢野老人いこいの家清風荘（広島市安芸区矢野西五丁目 18 番 33 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安芸区社会福祉協議会 （広島市安芸区船越南三丁目 2 番 16 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, 343 万 4 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 16 日（金）及び 3 月 1 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>599 万 3 千円</td> <td>599 万 3 千円</td> <td>0 千円</td> </tr> <tr> <td>  指定管理料</td> <td>579 万 1 千円</td> <td>579 万 1 千円</td> <td>0 千円</td> </tr> <tr> <td>  その他</td> <td>20 万 2 千円</td> <td>20 万 2 千円</td> <td>0 千円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>前年度繰越金 (20 万 2 千円)</td> <td>前年度繰越金 (20 万 2 千円)</td> <td>前年度繰越金 (0 千円)</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>599 万 3 千円</td> <td>599 万 3 千円</td> <td>0 千円</td> </tr> <tr> <td>  管理運営費</td> <td>(599 万 3 千円)</td> <td>(590 万 8 千円)</td> <td>(△8 万 5 千円)</td> </tr> <tr> <td>  市返還金</td> <td>(0 千円)</td> <td>(8 万 5 千円)</td> <td>(8 万 5 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)	599 万 3 千円	599 万 3 千円	0 千円	指定管理料	579 万 1 千円	579 万 1 千円	0 千円	その他	20 万 2 千円	20 万 2 千円	0 千円		前年度繰越金 (20 万 2 千円)	前年度繰越金 (20 万 2 千円)	前年度繰越金 (0 千円)	支出 (b)	599 万 3 千円	599 万 3 千円	0 千円	管理運営費	(599 万 3 千円)	(590 万 8 千円)	(△8 万 5 千円)	市返還金	(0 千円)	(8 万 5 千円)	(8 万 5 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)	599 万 3 千円	599 万 3 千円	0 千円																																			
指定管理料	579 万 1 千円	579 万 1 千円	0 千円																																			
その他	20 万 2 千円	20 万 2 千円	0 千円																																			
	前年度繰越金 (20 万 2 千円)	前年度繰越金 (20 万 2 千円)	前年度繰越金 (0 千円)																																			
支出 (b)	599 万 3 千円	599 万 3 千円	0 千円																																			
管理運営費	(599 万 3 千円)	(590 万 8 千円)	(△8 万 5 千円)																																			
市返還金	(0 千円)	(8 万 5 千円)	(8 万 5 千円)																																			
差引 (a) - (b)	0 千円	0 千円	0 千円																																			
イ 特記事項	<p>指定管理料のみで賄えない支出については、前年度繰越金により対応しており、運営に支障は生じていない。</p> <p>また、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（8 万 5 千円）を返還している。</p>																																					

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） 自主事業に関するアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声」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>イ 個人情報保護への対応状況 個人情報保護規程、個人情報保護方針及び個人情報に関する運用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 情報公開規程及び情報公開実施要領を作成し、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。） 危機管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、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 「苦情・要望対応マニュアル」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 (ア) 配置人員（4月1日現在） 1人 (イ) 職員研修の実施状況 接遇研修（年4回） (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 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
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)		
8,900人	1万553人	1,653人	118.6%		
※ 前年度実績 9,661人 (増減率9.2%)					
イ 利用促進策等の実施状況 地域の掲示板に行事のポスターを掲示し、また、チラシを配布し、声掛けを行って利用を呼び掛けている。					

#### 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100件）では、サービス内容などの満足度については、満足が95.9%、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>5</b>	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	