

# 広島市船越老人いこいの家鼓が浦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	広島市船越老人いこいの家鼓が浦荘（広島市安芸区船越五丁目 1 7 番 1 2 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 1 6 号） (2) 指定期間 平成 2 6 年 4 月 1 日～平成 3 0 年 3 月 3 1 日 (3) 指定管理料の限度額（4 年間分） 2, 5 8 3 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 3 0 年 2 月 1 6 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 2 9 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) 広島市船越老人いこいの家鼓が浦荘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		○

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)	680 万 7 千円	680 万 7 千円	0 千円	
指定管理料	638 万 4 千円	638 万 4 千円	0 千円	
その他	42 万 3 千円 前年度繰越金 (42 万 3 千円)	42 万 3 千円 前年度繰越金 (42 万 3 千円)	0 千円 前年度繰越金 (0 千円)	
支出 (b)	680 万 7 千円 管理運営費 (680 万 7 千円) 市返還金 (0 千円)	680 万 7 千円 管理運営費 (665 万 8 千円) 市返還金 (14 万 9 千円)	0 千円 管理運営費 (△14 万 9 千円) 市返還金 (14 万 9 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（14万9千円）を返還している。</p>				
(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）				○
<p>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>				
イ 個人情報保護への対応状況				○
<p>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>				
ウ 情報公開の実施状況				○
<p>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>				
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。）				○
<p>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>				
オ 苦情・要望への対応状況				○
<p>「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>				
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				
<p>接遇研修（年4回）</p>				
(ウ) 労働基準法等の遵守状況				
<p>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>				

平成29年度の状況		市の評価
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)
8,800人	1万573人			1,773人	120.1%
※ 前年度実績 9,677人 (増減率9.3%)					
イ 利用促進策等の実施状況 船越地区社協が主催する「にこにこサロン」等の支援を行い、大広間の利用を促進している。広報誌に掲載し、利用の促進を図った。 また、「にこにこサロン」や「童謡の会」、「いきいき百歳体操」の支援を行い、新しい仲間作りの場、いこいの場の確保に努めた。					

#### 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100件）では、サービス内容などの満足度については、満足が90.0%、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	